



جامعة الجليلي بونعامه

خميس مليانة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية



عنوان البحث

واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة مليانة 269

مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية

تخصص: تسويق خدمات

إعداد الطالبتين:

• رزيقة أوهرار

• العالية دليحر

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

أ/ غيدة فله (أستاذة محاضرة أ- جامعة الجليلي بونعامه)..... رئيسة.

أ/ حاج صدوق (أستاذ محاضر أ - جامعة الجليلي بونعامه)..... مشرفا.

أ/ لعريبي محمد (أستاذ محاضر أ - جامعة الجليلي بونعامه)..... ممتحنا.

السنة الجامعية: 2018/2017



الأهداء

إلى من تعجز الكلمات عن ذكر مآثرهما، إلى من لا يمكن للأرقام أن تحصي فضائلهما، إلى من حلما أن يريان أتخطى درجات العلم والنجاح، إلى من لا يمكن أن أوافيهما حقهما مهما قلت فيهما أُمي وأبي حفظهما الله إلى كل عائلتي أختي وإخوتي

إلى رفيقة دربي وبحثي

إلى جميع صديقاتي دون استثناء

إلى جميع زملائي في الدراسة

إلى الذين يؤمنون بأن العلم لا يساوي شيئاً دون أخلاق

أهدي ثمرة جهدي

رزيقة





الأهداء

إلى الغاليين اللذين أفنيا من عمرهما السنين لنصل إلى هذا المستوى

والوالدين الكريمين حفظهما الله

إلى من يتمنون الخير لي دائما إخوتي

إلى سندي في الحياة زوجي وقرّة عيني ابني

إلى رفيقة دربي وبحثي

إلى جميع صديقاتي دون استثناء

إلى كل زملائي في الدراسة

أهدي ثمرة جهدي

العالية





الشكر

الحمد لله على نعمه التي لا تعد ولا تحصى الحمد لله الذي أنار لنا رب العلم والمعرفة

وأعاننا على أداء هذا الواجب ووفقنا الى انجاز هذا العمل

وأتوجه بجزيل الشكر والامتنان الى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد على انجاز هذا العمل

واخص بالذكر الأستاذ المشرف حاج صادق بن شرقي بتوجيهاته ونصائحه والتي كانت عوناً لنا

في إتمام هذا العمل.



الملخص:

يعد تطبيق الخدمات المصرفية الالكترونية من اكبر التحديات التي تواجه أنشطة البنوك التجارية اليوم، ومن غير المعقول تجاهل مؤشرات الثورة التكنولوجية الجارية حاليا في البنوك العالمية.

لذا فان نجاح تبني هذا التطور الحاصل في الخدمات المصرفية يتوقف على مدى سعي المصارف إلى إدارة هذا التغيير التكنولوجي بما يحقق فعالية عملياتها وأنشطتها، من اجل تحسين أدائها اتجاه عملائها والوصول إلى أسواق جديدة وكسب عملاء جدد، وكان ذلك باستحداث خدماتها المصرفية باستخدام نظم الدفع والتوزيع الالكترونية ونظام المقاصة الالكترونية.

وتهدف هذه الدراسة إلى محاولة تبيان واقع الصيرفة الالكترونية في النظام المصرفي الجزائري ومدى تطبيق الخدمات المصرفية الالكترونية في المصارف الجزائرية وكيفية تأثيرها على أداء المصارف، وقد تم اختيار بنك الفلاحة والتنمية الريفية كعينة للدراسة التطبيقية حيث تشير حصيلة الدراسة الى ان المصارف الجزائرية عامة وبنك الفلاحة والتنمية الريفية خاصة تعاني من نقص الخدمات المصرفية الالكترونية حيث ينحصر تعاملها على بعض البطاقات المصرفية وهذا راجع الى نقص عامل الثقة لدى عملائها، كما تعاني من نقص التكنولوجيا على مستوى بعض الفروع.

Résumé :

L'application des services bancaires électroniques est l'un des plus grands défis auxquels font face les activités des banques commerciales aujourd'hui, et il est déraisonnable d'ignorer les indicateurs de la révolution technologique actuellement en cours dans les banques internationales.

L'adoption réussie de cette évolution dans les services bancaires dépend de la mesure dans laquelle les banques cherchent à gérer cette évolution technologique pour améliorer l'efficacité de leurs opérations et activités afin d'améliorer leurs performances auprès de leurs clients et de conquérir de nouveaux clients en développant leurs services bancaires. Et le système de compensation électronique.

Le but de cette étude est d'essayer de démontrer la réalité de la banque électronique dans le système bancaire algérien et l'étendue de l'application des services bancaires électroniques dans les banques algériennes et comment ils affectent la performance des banques. Surtout le manque de services bancaires électroniques, où se limite à traiter certaines cartes bancaires et cela est dû au manque de confiance dans leurs clients, et souffre du manque de technologie au niveau de certaines agences.

	العنوان
	الاهداء
	الشكر
	الملخص
	الفهرس
	قائمة الجداول
	قائمة الاشكال
	قائمة الملاحق
	قائمة الاختصارات والرموز
أب،ت	المقدمة
	الفصل الاول: الاطار النظري للخدمات المصرفية الحديثة
5	تمهيد الفصل
6	المبحث الاول : الاتجاهات الحديثة في الصيرفة
6	المطلب الاول: مفهوم الصيرفة الالكترونية
6	تعريف الصيرفة الالكترونية
7	أنواع المصارف الالكترونية
7	خصائص المصارف الالكترونية
8	أهمية الصيرفة الالكترونية
8	المطلب الثاني: الخدمات المصرفية الحديثة

8	تعريف الخدمة المصرفية
9	تصنيف الخدمات المصرفية الالكترونية
9	أهم الخدمات المصرفية الالكترونية
11	المطلب الثالث: الصيرفة الالكترونية في الجزائر
11	تأثير الصيرفة الالكترونية في النظام المصرفي الجزائري
13	تأثير الصيرفة الالكترونية على الاقتصاد الجزائري
14	المبحث الثاني: العمليات المصرفية الالكترونية
14	المطلب الأول: وسائل الدفع الالكترونية
14	عموميات حول وسائل الدفع الالكترونية
15	خصائص نظام الدفع الالكتروني
15	أهمية وسائل الدفع الالكترونية
16	أنواع وسائل الدفع الالكترونية
23	المطلب الثاني: أجهزة الصراف الآلي
23	مفاهيم حول الصراف الآلي
24	عملية تقديم خدمة الصراف الآلي
25	منافع الصراف الآلي
26	المطلب الثالث: خدمات المقاصة الالكترونية
26	تعريف المقاصة الالكترونية
27	إجراءات عملية المقاصة الالكترونية
28	منافع المقاصة الالكترونية

29	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
29	المطلب الأول: دراسات محلية وعربية
31	المطلب الثاني: دراسات أجنبية
32	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة مليانة 269
34	تمهيد الفصل
35	المبحث الأول: لمحة عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
35	المطلب الأول: نشأة ومراحل تطور بنك BADR
35	نشأة بنك BADR
36	مراحل تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
37	المطلب الثاني: تعريف بوكالة مليانة 269 ومهامها
37	التعريف بوكالة مليانة 269
38	أهداف الوكالة BADR
38	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لوكالة مليانة 269
42	المبحث الثاني: الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة من طرف البنك
42	النظام النقدي الالكتروني في الجزائر
43	وسائل الدفع الالكتروني المقدمة من طرف البنك
44	خدمات الصراف الالي
47	نظام المقاصة الالكترونية
51	خلاصة الفصل

53	خاتمة عامة
57	المراجع
62	الملاحق

قائمة الجداول:

الرقم	الجدول	الصفحة
1	تقرير سنوي لبطاقات الدفع الالكترونية	43
2	الشباك الآلي للأوراق النقدية GAB	45
3	موزع الآلي للأوراق النقدية DAB	45
4	عدد الموزعات الآلية حسب الوكالات على مستوى المصارف العمومية	45
5	عدد العمليات اليومية ومتوسط الوقت الذي تعالج فيه المعاملات	48

قائمة الأشكال:

الصفحة	الأشكال	الرقم
19	المحفظة الإلكترونية	1
21	مراحل التعامل بالشيك	2
21	نموذج عن الشيك الإلكتروني	3
42	البنوك المساهمة في رأسمال شركة SATIM	4
44	التمثيل البياني لبطاقات الدفع على مستوى البنك BADR	5
46	دائرة نسبية تمثل عدد الموزعات الآلية حسب الوكالات	6
46	دائرة نسبية تمثل عدد الوكالات المصرفية الموزعة عبر الوطن	7
49	تمثيل بياني لمتوسط الوقت بالدقيقة في معالجة المعاملات المصرفية	8
49	دائرة نسبية تمثل متوسط الوقت في معالجة المعاملات المصرفية	9
50	تمثيل بياني لعدد العمليات المعالجة في اليوم	10
50	دائرة نسبية لعدد العمليات المعالجة في اليوم	11

قائمة الملاحق

الصفحة	الملحق	الرقم
62	الهيكل التنظيمي للبنك	1
63	بطاقة التوفير	2
64	بطاقة CBRI	3
65	بطاقة CIB	4
66	بطاقة GOLD	5
67	الشباك الآلي للأوراق النقدية GAB	6
68	الشباك الآلي للأوراق النقدية DAB	7
69	جهاز مسح الشيكات SCANNER	8

قائمة الاختصارات والرموز

المدلول	الاختصارات
Société d'automatisation des transaction interbancaire et monétique	SATIM
Réseau monétique	RMI
Algérie télé-compensation interbancaire	ATCI
Centre de récompensassions interbancaire	CPI

مقدمة

إن التغيرات والتحويلات الجذرية التي شهدها العالم في العشرية الأخيرة أبرز درجة في التسارع الهائل في الإبداع التكنولوجي ولعل من أهم القطاعات التي تأثر به وبصورة كبيرة هو الاقتصاد، حيث انتقل من مفهومه التقليدي إلى مفهوم مختلف تماما ألا وهو ما يسمى باقتصاد المعرفة والذي يتطلب أن تكون المعرفة والمعلومات أهم ركائزه، وما زاد الأمر تطورا وحادثة اندماج هذا الاقتصاد بموجب رقميته يعد الحاسوب والانترنت أبرز صوره وكذا تكنولوجيا الإعلام والاتصال والبنية التحتية الضخمة التي من شأنها توسيع مفهوم اقتصاد الرقمي إلى أبعد الحدود، ومن بين القطاعات التي تأثرت بهذا التطور هو القطاع المصرفي وظهر ذلك من خلال تطورات الخدمات المصرفية التقليدية التي كانت محصورة في الإيداع والإقراض لتتحول إلى أشكال جديدة من خدمات ومعاملات الكترونية كبديل عن تلك التقليدية بغية الوصول إلى أسرع أداء في تنفيذ العمليات والمبادلات المالية، وكذا تخفيض التكاليف والتقليل من الإفراط في الاستخدام البشري والورقي الذي كان مخصص لذلك بحيث تم استحداث وسائل دفع جديدة تكون ملائمة لطبيعة متطلبات التجارة الالكترونية وأصبح بإمكان العميل الاستفادة من الخدمات المصرفية كسداد فواتير السلع والخدمات عن طريق الاتصال الهاتفي والالكتروني.

أما في الجزائر وعلى وجه الخصوص قامت الدولة الجزائرية بعدة إصلاحات اقتصادية شملت جميع المجالات، بما فيها إصلاح المنظومة المصرفية وطرحت عدة مشاريع من خلال إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في النشاط المالي والمصرفي بعصرنة كل من أنظمة الدفع والسحب، حيث تعتبر تنظيم عمليات الدفع من الأولويات التي تحرص عليها المصارف في رسم إستراتيجيتها وذلك بفضل ما توفره هذه الوسائل من معلومات دقيقة عن الزبائن لتدارك التأخر المسجل في هذا المجال من جهة، ومن جهة أخرى لاستكمال مسار الإصلاحات المصرفية لتستطيع مواجهة التحديات والتطورات التي تشهدها البيئة المصرفية على المستوى العالمي.

ومما سبق يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية للموضوع بالشكل التالي:

- ما مدى تطبيق أنظمة وسائل الدفع الالكترونية في البنوك الجزائرية ؟

ومن هذه الإشكالية تتفرع عنها مجموعة من التساؤلات الفرعية:

- ما أثر تطبيق الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر؟

- إلى أي مدى يساير بنك الفلاحة والتنمية الريفية الصيرفة الالكترونية؟

و على ضوء ما تم طرحه من تساؤلات حول موضوع البحث تم وضع الفرضيات التالية:

- إن الخدمة المصرفية الحديثة هي الخدمة المقدمة عن طريق التكنولوجيا الحديثة.

- لوسائل الدفع الالكترونية في الجزائر واقع يجب تغييره وآفاق يجب العمل على تطبيقها.

هناك أسباب دفعتنا لاختيار هذا الموضوع والتمثلة فيما يلي:

- ظهور الاقتصاد الحديث تحت اسم الاقتصاد الرقمي والدور الفعال الذي تلعبه التكنولوجيا الحديثة لوسائل الدفع الالكترونية ومعرفة ماذا يمكن لهذه الأخيرة أن تلعبه فيما يخص نشاط البنوك وتحديثه.
- ميولنا للتعرف على أهم الخدمات المصرفية الالكترونية التي تقدمها المصارف.
- الاهتمام الكبير الذي تحظى به المصارف الالكترونية في الآونة الأخيرة.

أهداف البحث: تسعى من هذا لبحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على مختلف وسائل الدفع الالكترونية الحديثة.
- محاولة الإلمام بالخدمات المصرفية الحديثة.
- محاولة معرفة مدى استجابة المصارف الجزائرية للتطورات الحاصلة في المجال المصرفي وأهم العراقيل التي تواجهها لإيجاد الحلول المناسبة.

أهمية البحث: وتستمد أهمية الموضوع نظرا لمكانة الخدمات المصرفية الالكترونية في الاقتصاد الحديث فسنحاول التركيز في دراستنا على معرفة الوضعية الحقيقية للخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر.

حدود البحث: البعد الزمني: استمرت الدراسة التطبيقية مدة ثلاثة أشهر.

البعد المكاني: تتمثل في دراسة ميدانية على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة مليانة.

منهجية الدراسة: نعتمد في هذه الدراسة لمعالجة الإشكالية على المنهج الوصفي والذي سيتم الاعتماد عليه في بحثنا على استخدام البيانات التي تم الحصول عليها من مصادرنا وفي وصف الخلفية النظرية للموضوع من اجل إبراز أهم المفاهيم والخصائص المتعلقة بنظام الخدمات المصرفية الالكترونية وذلك بالاعتماد على الكتب والرسائل الجامعية والملتقيات إضافة غالى الانترنت. أما المنهج التطبيقي فسنحاول من خلاله تحليل تجسيد واقع الخدمات المصرفية الالكترونية على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة مليانة، حيث نقوم بجمع البيانات حول جميع الخدمات المصرفية الالكترونية التي قدمها المصرف ودراستها.

صعوبات البحث: بالنظر إلى طبيعة الموضوع وخصوصيته التطبيقية فقد واجهتنا بعض الصعوبات:

- صعوبة في الدراسة الميدانية، حيث وجدنا صعوبة في إقناع مسؤول البنك والذي أدى إلى تأخر في توقيع الاتفاقية مما تسبب في تأخر التربص وعرقله التقدم في البحث.

هيكل البحث: لقد تم تقسيم هذه المذكرة إلى فصلين نظري وآخر تطبيقي، مقدمة عامة من خلالها نتناول إشكالية البحث ، فرضياته، أسباب اختيار الموضوع، أهدافه وأهميته، منهج البحث، مع الإشارة إلى بعض صعوبات انجاز البحث.

ففي الفصل الأول قمنا بالعرض النظري للخدمات المصرفية الحديثة، حيث تناولنا في المبحث الأول الاتجاهات الحديثة للصيرفة كمدخل للفصل ثم تطرقنا إلى الخدمات المصرفية الالكترونية، وفي الأخير القينا نظرة على الصيرفة الالكترونية في الجزائر.

أما الفصل الثاني تطبيقي، وهو دراسة ميدانية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة مليانة والتي كان موضوعها دراسة مجمل الخدمات المصرفية الالكترونية التي يقدمها البنك وبالخصوص الوكالة. الخاتمة العامة فسنتقترح أهم النتائج المتوصل إليها من خلال هذا البحث وبعض التوصيات المقترحة على ضوء النتائج مع الإشارة إلى بعض الإشكاليات لتكون آفاق دراسة مستقبلية

الفصل الأول

تمهيد:

لقد تطور مفهوم الخدمات المصرفية بشكل كبير في الآونة الأخيرة ودخلت الصيرفة الالكترونية وأنظمة التمويل عبر الانترنت والصراف الآلي وبطاقات الدفع بحيث أصبح البعض يطلع على العمل المصرفي الصناعة المصرفية، وهذا في ظل الانتقال إلى اقتصاد المعرفي، فلم تقتصر خدماتها على أنها مجرد مصرف يقدم خدمات مالية فقد بل موقعا ماليا وتجاري، وإداريا، واستشاريا، فهو يشير إلى نظام يسمح للزبون الوصول إلى حساباته أو أية معلومة يريدها.

وهذا ما سنتطرق إليه في هذا الفصل حيث تم تقسيمه إلى مبحثين:

المبحث الأول سنتطرق إلى الاتجاهات الحديثة للصيرفة الالكترونية من مفهوم، وأهمية، وخصائص، وتصنيف لخدماتها، بالإضافة إلى اثر تبينها في النظام المصرفي الجزائري.

أما المبحث الثاني سنتطرق الى معرفة مختلف أنواع الخدمات المصرفية الالكترونية.

المبحث الأول: الاتجاهات الحديثة في الصيرفة

شهدت الساحة المصرفية توسعا كبيرا في التكنولوجيا البنكية ومن مظاهرها المصارف الالكترونية بمعناها الحديث، وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المبحث

المطلب الأول: مفهوم الصيرفة الالكترونية

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى مفهوم الصيرفة الالكترونية.

أولا: تعريف الصيرفة الالكترونية:

هناك العديد من المصطلحات التي تطلق على هذه البنوك : مثلا البنوك الالكترونية electronic banking، أو، web banking، البنوك الويب، home banking البنك المنزلي، أو internet banking، البنوك الانترنت، أو البنوك الخدمة الذاتية sell service banking، أو البنك على الخط online banking.

* فالمقصود بالصيرفة الالكترونية إذا هي "إجراء العمليات المصرفية بشكل إلكتروني والتي تعد الانترنت من أهم أشكاله، وبذلك فهي بنوك افتراضية تنشئ لها مواقع الكترونية على الانترنت لتقيم نفس خدمات موقع البنك من سحب ودفق وتحويل دون انتقال العميل إليها.¹

* من خلال هذا التعريف يتضح أن الصيرفة الإلكترونية تتيح العمليات المصرفية للبنك علاوة على الخدمات التقليدية لو، وتتميز عنها أنها سريعة وأقل تكلفة وجهدا، حيث لا يشترط انتقال العميل إلى البنك للحصول على الخدمة.

* هي كل المعاملات المصرفية الالكترونية وتتمثل في كل العمليات المصرفية التي تتم عن طريق الهاتف، الصراف الآلي، ومؤخرا جدا انتقلت هذه العمليات الى شبكة الانترنت كقناة جديدة لتقديم الخدمات المصرفية.²

* من التعريف السابق يدكن الاستنتاج أن الصيرفة الالكترونية تحقق مزايا لكل من العملاء والبنوك وتمكن من الحصول على الخدمات المصرفية بطريقة مريحة.

* هي إجراء العمليات المصرفية بطريقة الكترونية أي استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بطريقة جديدة.³

¹ -سميرة بربح، دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز القدرات التنافسية للبنوك التجارية، دراسة مقارنة بين بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تقرت والبنك الشعبي الجزائري وكالة الوادي، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر اكاديمي، 2014، ص 30.

² -مزريق عاشور، معموري صورية، عصرنة القطاع المالي والمصرفي وواقع الخدمات البنكية الالكترونية بالجزائر، جامعة قاصدي مرباح ورقلة :

www.manfest-univ-ouargla.dz/archive/ mardi 27-04-2018 a h13 :30

³ -رحيم حسين، الاقتصاد المصرفي، الطبعة الأولى، دار بهاء الدين للنشر والتوزيع، قسنطينة، 2008، ص147.

ثانياً: انواع المصارف الالكترونية

وفقا لدراسات جهات الإشراف والمراقبة الأمريكية والأوروبية، فان هناك ثلاثة صور أساسية للبنوك الالكترونية على الانترنت:

1 الموقع المعلوماتي : Information وهو المستوى الأساسي للبنوك الالكترونية، ومن خلاله فان البنك يقدم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية.¹

2 الموقع الاتصالي: communicative بحيث يسمح الموقع بنوع ما من التبادل الاتصالي بين البنك وعملائه، كالبريد الالكتروني وتعبئة الطلبات أو تعديل معلومات القيود والحسابات.

3 الموقع التبادلي: Transaction هو المستوى الذي يمارس فيه البنك خدماته وأنشطته في البيئة الكترونية، حيث تشمل هذه الصورة السماح للزبون بالوصول إلى حساباته وإدارتها، وإجراء الدفعات النقدية والوفاء بقيمة الفواتير، وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية، وإجراء التحويلات بين حساباته داخل البنك أو مع جهات خارجية.²

ثالثاً: خصائص المصارف الالكترونية

تمتاز البنوك الالكترونية بمميزات عن المصارف التقليدية، ويمكن الوقوف على ست خصائص أساسية منها:

1- اختفاء الوثائق الورقية للمعاملات، حيث أن كافة الإجراءات والمراسلات بين الطرفين للخدمة المصرفية تتم الكترونياً دون استخدام أي ورق.

2- فتح المجال أمام المصارف صغيرة الحجم لتوسيع نشاطها عالمياً باستخدام شبكة الانترنت دون الحاجة إلى التفرع خارجياً، وزيادة الاستثمار والموارد البشرية وغيرها.

3- القدرة على إدارة العمليات المصرفية للمصارف عبر شبكة الانترنت بكفاءة، من أي موقع جغرافي وبالتالي يستطيع المصرف أن يختار أفضل الأماكن على مستوى العالم من حيث النظم الاقتصادية المشجعة أو الأوضاع السياسية المستقرة، أو المعاملة الضريبية الأفضل، ليمارس أعماله في بيئة مناسبة وينشرها في جميع أنحاء العالم.³

1- عبد الرزاق حبار، المنظومة المصرفية الجزائرية ومتطلبات استيفاء مقررات لجنة بازل، مذكرة نهاية دراسة لنيل شهادة ماجستير، جامعة شلف، 2005، ص 19 .

2- عبد الرزاق حبار، نفس المرجع السابق، ص 20

3- ناظم محمود النوري الشمري، عبد الفتاح العبد اللات، الصيرفة الالكترونية، الطبعة الاولى، دار وائل للنشر، الاردن، 2008، ص

4- عدم إمكانية تحديد الهوية، حيث لا يرى طرفا التعاملات الالكترونية كل منهما الآخر، وهو ما تعالجه التكنولوجيا بالعديد من وسائل التأمين للتعرف على الهوية الالكترونية.

5- إمكانية تسليم بعض المنتجات الكترونياً، مثل المنتجات الرقمية ككشوف الحساب والرصيد وغيرها.

6- سرعة تغيير القواعد الحاكمة وذلك لمواكبة التطور السريع في مجال المعاملات الالكترونية، مما يحتاج إلى سرعة في صياغة التشريعات اللازمة لمواكبة هذا التطور السريع.¹

رابعاً: أهمية الصيرفة الالكترونية

إن البنوك غير الالكترونية تقدم جزءاً من الحلول لمشكلات الزبون لكنها لا تقدم حلول شاملة أو تقدم حلولاً جزئية بكلفة عالية، فإذا علما أن التنافس على أشده في سوق العمل المصرفي وعنوانه الخدمة الشاملة ولأسرع بالتكلفة الأقل، فإن للبنوك الالكترونية فرصة لتحقيق معدلات أفضل للمنافسة والبقاء في السوق وببساطة فإن الظن بان البنوك الالكترونية مجرد إدارة العمليات مصرفية وحسابات مالية هو ظن خاطئ بحد ذاته لان التقنية تتيح للزبون بذاته أن يدير مثل هذه الأعمال، كما أن الاتجاه نحو الدافع النقدي الالكتروني المصاحب لموقع التجارة والأعمال الالكترونية يقدم مبرراً لبناء البنوك الالكترونية فشركات تأمين النفط وشركات الطيران والفنادق..... الخ تتجه بخطى واثقة نحو عمليات الدفع عبر الخط أو الدفع الالكتروني وهي عمليات تستلزم أن لم يكن موقع الشركة يوفر وسائل الدفع النقدي وجود حسابات بنكية أو حسابات بنكية أو حسابات تحويل أو نحوها وترك الساحة دون تواجد، يعني دفع القطاعات المشار إليها إلى ممارسة أعمال مالية على الخط لسد احتياجاتها التي لا توفرها جهات العمل المصرفي المتخصصة.²

المطلب الثاني: الخدمات المصرفية الحديثة

أولاً: تعريف الخدمة المصرفية

*تعرف على أنها تقديم الخدمات الخاصة بالمعاملات المصرفية عن طريق قنوات توصيل الكترونية.

اتجاه المصارف نحو التوسع في إنشاء مقر لها عبر الانترنت بدلاً من إنشاء مقر مباني جديدة، وتقديم الخدمات المصرفية التقليدية،³ أو المبتكرة من خلال شبكات الكترونية تقتصر على صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقاً لشروط العضوية التي تصدرها المصارف وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة

¹- ناظم محمود نوري الشمري، المرجع السابق، ص، 34.

²- محمد سعد طالب الجبوري، البنوك الالكترونية، مواقع التدريس، نظام المحاضرات، القسم الاكاديمي، جامعة بابل، العراق،

2011 وقت الاطلاع 30h : 20 / 29-03-2018 / http.business.uobabylon.edu.iq /service-showrest

³- مسدود فارس، العولمة وتطورات التكنولوجيا في مجال الاتصال وآثارها على الممارسات الاقتصادية، مجلة آفاق، جمعية آفاق اقتصادية، جامعة سعد دحلب، البليدة، العدد 2، 2003، ص 14.

لاتصال العملاء به، وبذلك فالعمليات المصرفية بطرق الكترونية أي استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالسحب أو الدفع أو بالائتمان أو بالتحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف وفي ظل النمط من الصيرفة لا يكون العميل مضطر للتنقل إلى المصرف إذ يمكنه القيام ببعض العمليات مع مصرفه في منزله أو في مكتبه.¹

*كما عرفت (سروغ 2000) على أنها كافة العمليات والنشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الالكترونية أو الضوئية مثل: الهاتف والحاسب والصراف الآلي والانترنت والتلفون الرقمي وغيرها.²

ثانياً: تصنيف الخدمات المصرفية الالكترونية

إن نوعية المخرجات التي يقدمها المصرف هي عبارة عن خدمات، وتشكيلية هذه الأخيرة تتضمن عدة أوجه لتقديمها منها:

1- **الخدمة الصرفة** ويتحصل عليها فقط عن طريق عمل خدمني يؤيده موظفو المصرف، ومن قبيل ذلك: خدمات الاستشارة، والهندسية والمالية... الخ.

2- **الخدمة المختلطة** : وهي تلك الخدمات التي تجمع بين أداء عمل خدمني ومنتج للتجهيز في نفس الوقت، ومع التطور الحاصل في مجال الإعلام الآلي في المصارف، فهذه الخدمات تطورت بشكل كبير على حساب الخدمات المصرفية، كما أن خدمات الاستشارة أصبحت تعتمد بشكل كبير على وسائل أخرى، كأنظمة الخبرة وأنظمة الإعلام الآلي المساعدة على اتخاذ القرارات، وفي وقتنا الحالي فإن معظم الخدمات المصرفية تحمل قدر كبير من التكنولوجيا.

3- **الخدمات الرأسمالية** : هذا الرأسمال يكون في شكل قروض وودائع، وتتبع هذه الخدمات من وظيفة الوساطة المالية للمصرف، وتعتبر من المميزات التي تنسم بها النشاطات التجارية والمالية في المصرف بما أن منحها ينعكس على حالة الذمة المالية للمؤسسة المصرفية.³

ثالثاً: أهم الخدمات المصرفية الالكترونية

يمكن تقسيم مواقع البنوك على الانترنت بشكل عام الى نوعين هما:

1 موقع الإعلان عن الخدمات والمنتجات التي يقدمها المصرف في الفروع التقليدية الخاصة به ويسمى موقع المعلومات.⁴

2 موقع التعاملات المتكاملة والتي يكن من خلالها الحصول على الخدمات التالية:

¹- مسدود فارس، نفس المرجع السابق، ص 14.

²- ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح العبد اللات، **الصيرفة الالكترونية**، مرجع سبق ذكره، ص 28.

³ - Sylveir De Coussergues, « La Banque : Structures Larchéé Gestion» Edition : Dolloz ; 2émé Edition, Paris, 1996, P:65.

⁴- محمد عبد الفتاح الصيرفي، **ادارة البنوك**، الطبعة الاولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، الاردن، 2000، ص ص 78.

- **مراجعة الحسابات:** حيث يمكن للعميل مراجعة حساباته في أي وقت وأيضا مراجعة آخر التعاملات التي تمت، ويمكن أيضا فتح حساب لدى المصرف من خلال استخدام بطاقة الائتمان.
- **تحويل المدخلات:** أي إمكانية تحويل الأموال من حساب إلى حساب آخر، فبعض البنوك تقوم بهذه العملية فور طلب العميل لها والبعض الآخر يأخذ بعض الوقت¹.
- **دفع الفواتير:** هنا يمكن للعميل دفع أي فواتير خاصة به من خلال موقع المصرف على الانترنت، وذلك مقابل رسوم معينة، وبعض المصارف تقدم هذه الخدمة مجانا والبعض الآخر يقدم هذه الخدمة في حدود معينة لمبلغ الفاتور.
- **فتح حساب جاري بفوائد:** حيث فتح حساب جاري بفوائد لجذب العملاء وتشجيعهم على استخدام الانترنت، حيث تضع بعض المصارف آلة حاسبة للقيام بالعمليات الحسابية فورا.
- **توفير أسواق جديدة للمستهلك:** حيث يقدم المصرف عروضاً خاصة لمنتجات غير مصرفية من خلال توضيح عناوين هذه الأماكن على الصفحة الخاصة بالمصرف مع إعطاء تخفيضات إذا تم شراء هذه المواقع.
- **تحديد المواصفات الخاصة بالعميل:** بعض المصارف تسمح للعميل بتحديد مواصفات الصفحة الخاصة به مثل: تغيير استخدامات بعض الأزرار حيث تقوم بسؤال العميل عددا من الأسئلة لتصميم عروض الموقع.
- **الحصول على قروض:** حيث يمكن الحصول على القروض من خلال موقع المصرف على الانترنت فورا بالإضافة الى ذلك يسمح للعميل بمقارنة أسعار الفائدة للمصارف الأخرى، وذلك من خلال الموقع الخاص بالمصرف الذي يتعامل معه.
- **ملا طلب الحصول على بطاقات ائتمانية:** حيث يمكن للعميل ملا هذا الطلب عن طريق الانترنت والحصول على بطاقة الائتمان في المنزل، وذلك بعد المقارنة بين المصارف المختلفة فيما يتعلق بالرسوم والفوائد واحد أفضل الميزات هنا هو إمكانية الحصول على بطاقة جديدة عند انتهاء صلاحية البطاقة القديمة مباشرة.
- **شراء شهادات الادخار:** حيث تعرض المصارف معدلات فائدة أعلى على هذه الشهادات إذا تم شرائها عن طريق الانترنت وذلك نظرا لشدة المنافسة بين المصارف فيما يتعلق بمعدلات الفائدة.
- **الخدمات لضريبية:** مثل مساعدة العميل في الحصول على المعلومات عن حجم الضرائب المطلوبة دفعها بعد مراجعة الأرباح والمصروفات الخاصة بالعميل .
- **الخدمات الفنية:** وتتمثل في تعديل البرامج الخاصة بعملاء المصرف لتتوافق مع برامج المصرف وذلك فيما يتعلق ببرنامج إدارة الأموال².

¹- محمد عبد الفتاح الصيرفي، ادارة البنوك، ، نفس المرجع السابق، ص 78.

²- نفس المرجع، ص 79.

- تقديم خدمات تأمينية: حيث تسمح بعض المصارف للعميل بمعرفة عروض التأمينات المتاحة لكل أنواعها والمقارنة فيما بينها على أفضل عروض للتأمينات¹.
- خدمات السمسرة: وذلك لمساعدة العملاء في شراء أفضل الأسهم عن طريق موقع المصرف على الانترنت، وهذه أسهل وأضمن وسيلة لشراء للشخص غير المحترف نظرا للنصائح التي يقدمها المصرف لهؤلاء العملاء.
- خدمات التوكيل الإلكتروني: أي شراء المصرف الفواتير من البائع ودفع قيمتها له، ثم تحصيلها من المشتري مقابل عمولة من البائع، وتشمل هذه الخدمة التوكيل مع حق الرجوع على البائع أو دون حق الرجوع إضافة الى خصم الفواتير، وتتم عملية المطالبة والتحصيل إلكترونيا.
- نظام الإيداع المباشر: حيث يسمح هذا النظام بإضافة المبالغ التي تصل الى العميل بصورة دورية ومتكررة إلى حسابه لدى المصرف الذي يتعامل معه مباشرة وبشكل آلي، كأن تضاف الى الحساب مدفوعات الأجور والرواتب، التأمين الاجتماعي، المعاش، أرباح الأسهم... وما شابه ذلك من مدفوعات دورية.
- الحماية والخصوصية: لا تعتبر هذه خدمة خاصة لكن تهتم بها المصارف بشكل كبير، حتى يشعر العميل بدرجة عالية من الحماية للعمليات التي يقوم بها مع المصارف، حيث أن هذا هو الفارق بين مصرف وآخر².

المطلب الثالث: الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

أولا: تأثير الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري :

إن اعتماد الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري سوف يتيح للنظام دخول العصرنة من أبوابها الواسعة، سواء تعلق الأمر بالمصارف التجارية، أو بنك الجزائر، أو المؤسسات المالية الأخرى، فهي تمنح امتيازات يمكن حصرها فيما يلي:

1. يؤدي قيام المصارف الجزائرية بتسوية أنشطتها وخدماتها المصرفية الإلكترونية، إلى تخفيض النفقات التي تتحملها في أداء خدماتها ويوفر تكلفة إنشاء فروع جديدة المصارف في المناطق البعيدة خاصة أن الجزائر بلد كبير المساحة، ولأن مثلا: إنشاء موقع للمصرف عبر شبكة الانترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع لمصرف بما يحتاجه من مبان وأجهزة وعمالة مدربة ومستندات وصيانة، حيث يمكن من خلال المصرف الإلكتروني تسويق مختلف خدماتها المصرفية فضلا عن إجراء التعاملات البيئية(بين المصرف والمصارف الأخرى) والتبادل الإلكتروني للوثائق في مدة وجيزة.³

¹- نفس المرجع، ص 79.

²- محمد عبد الفتاح الصيرفي، نفس المرجع، ص 84، 85.

³- الدكتور عرابية رابح، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، جامعة شلف، العدد 8، 2012، ص 19

2. يلزم دخول المصارف العالمية شبكة الانترنت وبما تملكه من قدرات على المنافسة ضرورة دخول المصارف الجزائرية لهذه الخدمة لمواجهة تحديات السوق المصرفية الدولية، وبالتالي دخول السوق المصرفية الجزائرية في المنافسة الداخلية والخارجية، ويجب في هذه الحالة أن تكيف المنظومة المصرفية الجزائرية خدماتها المصرفية وفق ما يجري حاليا في الأسواق المصرفية العالمية.¹
 3. الجزائر بمساحتها الكبيرة، لا تستطيع المصارف فتح فروع عن كل منطقة وبالتالي يساهم اعتماد الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري إلى اختصار المساحات وتقليل تكلفة إنشاء الفروع الجديدة.
 4. يشكل استعمال شبكة الانترنت في المصارف الجزائرية نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية وذلك من خلال التعريف بهذه المصارف وترويج خدماتها والإعلام بنشر تطورات المؤشرات المالية بوضعها تحت تصرف الباحثين والدارسين وسائر الأطراف الأخرى المعنية بالأمر.
 5. تساهم ثورة المعلومات والاتصالات في شؤون الحياة اليومية في البلدان المتقدمة، حيث تقوم كل أسرة وكل مؤسسة تجارية باستعمال شبكة الانترنت لأغراض التسويق، أو لتنفيذ بعض العمليات المصرفية. ويمكن من خلال الصيرفة الإلكترونية تحسين وتسهيل معيشة العائلات والأفراد.
 6. تفعيل دور بورصة القيم المنقولة في الجزائر من خلال إقامة سوق مالية إلكترونية، وإقامة أنظمة دفع إلكترونية تساهم في تطوير أدائها وترقيتها.
 7. مواكبة المصارف الجزائرية العالمية في ميدان الخدمات المصرفية الإلكترونية، وهي تستعد للمنافسة في ظل بداية تطبيق الأحرف الأولى من اتفاقية الشراكة الأورو جزائرية، والانضمام المرتقب إلى المنظمة العالمية للتجارة.
 8. المساهمة في جلب الاستثمارات لاسيما الاستثمار الأجنبي المباشر، من خلال توفير خدمة مصرفية إلكترونية 24سا على 24 سا و 7 أيام على 7 أيام.
- بالرغم من الإيجابيات التي توفرها الصيرفة الإلكترونية التي تعتمد عليها الجزائر، إلا أن هذا لا يمنع وجود بعض السلبيات و المخاطر، مثل مخاطر القرصنة، تكلفة الصيانة، البنية.²

¹ - الدكتور عرابية رابح، الاكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، نفس المرجع السابق، ص 19.

² - الدكتور عرابية رابح، نفس المرجع السابق، ص 20.

ثانيا: تأثير الصيرفة الالكترونية على الاقتصاد الجزائري

إن تبني الصيرفة الالكترونية في الجزائر سيؤدي الى حدوث العديد من التغيرات الايجابية على الاقتصاد بصفة وعلى النظام المصرفي الجزائري خصوصا.

ان مرور الاقتصاد الجزائري بفترة انتقائية نحو اقتصاد السوق جعله مستعدا لتبني كل الوسائل التي أدت به الى الاستقرار ونحن هنا نتحدث عن الصيرفة الالكترونية.

أ- تعمل الصيرفة الالكترونية على زيادة تحسين الإدارة واقتصاد الوقت والتكلفة والاستفادة من خدمات جودة عالية وبتكلفة وجهد أقل.

ب- محاربة الاقتصاد الموازي: لقد فرض تأخر وسائل الدفع الالكتروني في المنظومة المصرفية الجزائرية على المتعاملين التجاريين التعامل خارج الادارة المصرفية، هذا التعامل قد ساعد على تداول النقود خارج هذا الإطار إلي ساهم بدوره في بروز ظاهرة الاقتصاد الموازي (غير رسمي) وتقضي ثقافة الاكتناز كلها عوامل ساعدت على ارتفاع السوق.

ج- إيجاد وتطوير التجارة الالكترونية في الجزائر: إن أساس ظهور وتطور التجارة الالكترونية يعود في الأصل الى مدى انتشار استخدام وسائل الدفع الالكترونية وفعالية الصيرفة الالكترونية، ولا أحد تخفى عليه أهمية التجارة الالكترونية وبالتالي على الجزائر تدعيم الصيرفة ووسائل الدفع الالكترونية لإيجاد وسط مناسب لهذا النوع من التجارة.

د- إعطاء دفع للحكم الالكتروني في الجزائر: لقد أصبحت فكرة إنشاء الحكومة الالكترونية أمر لا بد منه في ظل انفتاح الجزائر على الاقتصاد العالمي وتشجيعها للاستثمارات الأجنبية وتزايد المطالب الشعبية بصورة تخفيف الأعباء البيروقراطية وهذا المشروع يتطلب توفير بنية أساسية للانطلاق أحد دعائمها هي الصيرفة الالكترونية.

هـ- بناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر: إن تبني نظام الصيرفة الالكترونية يكون القاعدة نحو الانطلاق في مشاريع رقمية أخرى تنقل الاقتصاد الوطني نحو اقتصاد رقمي.¹

¹- بن منصور فريدة، الصيرفة الالكترونية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة ماستر، جامعة، رقلة، 2011، ص90.

المبحث الثاني: العمليات المصرفية الالكترونية

إن تغير الظروف والأحوال يتبعه تعديل أو تطوير في الخدمات والأدوات والوسائل التي تستخدم معها، إذ لا يجوز استخدام وسائل تقليدية للتعامل مع ظروف لم تكن قائمة مثلاً هو الحال فيما شهده العمل المصرفي خاصة والمالي عامة من تحولات وتغيرات، مما دفعها إلى استخدام خدمات الكترونية وهي متنوعة وتتصف بمجموعة من الخصائص، وتنقسم إلى عدة أنواع سوف نتطرق إليها في هذا المبحث.

المطلب الأول: وسائل الدفع الالكترونية

أولاً: عموميات حول وسائل الدفع الالكترونية

1_ تعريف وسائل الدفع الالكترونية

*مصطلح الدفع الالكتروني واسع يجمع في طياته كل وسائل الدفع التي تستخدم تكنولوجيا متقدمة، مثل التحويلات الالكترونية، الشيك الالكتروني، والنقود الالكترونية.¹

*يقصد بالدفع الالكتروني على انه مجموعة من الأدوات والتحويلات الالكترونية التي تصدره المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع.²

2_ أطراف التعامل بأنظمة الدفع الالكتروني:

تتشارك أنظمة الدفع الالكتروني في أنها وسيلة لانتقال النقود من شخص إلى آخر ومجموعة لشخص آخر أو لمجموعة أخرى عبر شبكة الانترنت دون الحاجة للتفاعل وجها لوجه، وعلى اختلاف هذه النظم نجد أنها تحتوي على أربعة أطراف أو عناصر:

- 1- العميل أو الزبون: وهو الطرف الذي يقوم بالدفع الالكتروني لشراء السلع والخدمات.
- 2- التاجر أو العميل: وهو الطرف الذي يقوم بالحصول واستقبال الدفعة الالكترونية من العميل.
- 3- المصدر: وهو المصدر لأداة الدفع الالكتروني، وقد يكون مؤسسة بنكية أو غير بنكية.
- 4- المنظم: عادة تقوم دوائر حكومية بتنظيم عملية الدفع الالكتروني.³

¹ عبد الفتاح البيومي الحجازي، مقدمة في التجارة الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2004، ص 25.

² يوسف حسن يوسف، البنوك الالكترونية، المركز القومي للاصدارات القانونية، القاهرة، الطبعة الاولى، 2012، ص 22.

³ ناظم محمد النوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الالكترونية (الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع) مرجع

سبق ذكره، ص، ص، 75، 76.

ثانياً: خصائص نظام الدفع الإلكتروني وأهميته

يتميز الدفع الإلكتروني بعدة خصائص رئيسية:

- 1- يتميز الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية: أي وسيلة الدفع مقبولة من جميع الدول وتستعمل لتسوية المعاملات عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.
- 2- يتم الدفع من خلال استخدام النقود الإلكترونية: وهي قيمة نقدية يتضمنها كارت به ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة عن عملية التبادل.
- 3- يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد: أن يتم الدفع وفقاً لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد.
- 4- يتم الدفع الإلكتروني بأحد الأسلوبين:
الأول: من خلال نقود مخصصة سلفاً لهذا الغرض.

الثاني: من خلال الكروت البنكية العادية.

- 5- يلزم نظام مصرفي معد لإتمام ذلك: أي توافر أجهزة تتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد وتتولى البنوك عبء هذه المهمة.

6- يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات:

الأول: شبكة خاصة تقتصر على التعاقد وتكون بينهم علاقات تجارية ومالية مسبقة.

الثاني: شبكة عامة يتم التعامل فيها بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم روابط معينة.¹

ثالثاً: أهمية وسائل الدفع الإلكتروني

إن اتساع نطاق التجارة الإلكترونية سمح بتضاؤل دور النقود الورقية والدفع التقليدي أمام ازدهار الدفع الإلكتروني، حيث كانت النقود الوسيلة الرئيسية لتسوية المعاملات المالية وكان الدفع يتم بصورة سائلة أو بواسطة بديل للشيك وغيرها من وسائل الدفع التقليدية.

لكن تلك الوسائل لا تصلح في تسهيل التعامل الذي يتم عن بعد في بيئة غير مادية كالعقود الإلكترونية التي تتم عبر شبكة الانترنت حيث تتوارى المعاملات الورقية. من هنا تظهر أهمية ابتكار وسائل سداد تتفق مع طبيعة التجارة الإلكترونية، لهذا يتم الدفع الكترونياً.²

¹ - محسن حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2008، ص ص، 102، 103.

² - وهيبه عبد الرحيم، احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية، دراسة حالة الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير أكاديمي، فرع نقود ومالية، جامعة الجزائر 2006، ص 30.

يمكن للعميل الوفاء بمقابل السلعة أو الخدمة بنفس الطرق التقليدية المتبعة في التعاقد بين غائبين مثل ارساء شيك عن طريق البريد أو من خلال الفاكس، أو إرسال البيانات الخاصة بحساب بنكي، لكن هذه الوسائل لا تصلح و خصوصية التجارة الالكترونية ومقتضيات السرعة فيها، لذا كانت أهمية اللجوء الى الدفع الالكتروني من خلال شبكة اتصال لا سلكية موحدة عبر الحاسب¹.

رابعاً: أنواع وسائل الدفع الالكترونية

1. بطاقات الائتمان :

أ- **تعريف بطاقة الائتمان:** هي بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم شخصية تصدرها المصارف، وهي من أشهر الخدمات المصرفية الحديثة. بموجب هذه البطاقة يستطيع المتعاملون الحاملون لهذه البطاقة الحصول على ائتمان متفق عليه مع المصارف، وهذا الائتمان يقومون بسداده بعد مدة معينة، وهذه البطاقة فضلاً عن كونها أداة للوفاء أو الدفع مثل بطاقة ضمان الشيك، فإنها تمنح لحاملها ائتماناً مصرفياً قصيراً الأجل.

ب- **أنواع بطاقات الائتمان:** هناك عدة أنواع من بطاقات الائتمان يمكن ذكر منها فيما يلي:

بطاقات السحب والمزايا التي تمنح لحاملها: يوجد نوعان من بطاقات السحب هما:

• **البطاقة العادية أو الفضية:** هي بطاقة ذات حدود ائتمانية منخفضة نسبياً وتمنح لأغلب العملاء من أطباق الحد الأدنى من المتطلبات عليهم، وتوفر هذه البطاقة جميع أنواع الخدمات المقدمة؛ كالشراء من التاجر، والسحب النقدي من المصارف، وأجهزة السحب الآلية.

ج- **البطاقة الذهبية VISA:** وهي بطاقة ذات حدود ائتمانية عادية أو ائتمان غير لدى بعض المنظمات راعية البطاقة مثل محدود بسقف معين لدى البعض مثل AMERICAN EXPRESS أمريكيان أكسبريس أو تصدير او VISA للعملاء ذوي القدرة المالية العالية وبجانب ذلك يتمتع حاملها ببعض المزايا الإضافية المجانية، مثل: التأمين ضد الحوادث، والحصول على استشارات طبية وقانونية، وتوصيل الرسائل إلى جميع أنحاء العالم، وأسبقية الحجز في الفنادق وشركات الطيران، وعادة ما يزيد رسم الاشتراك فيها عن البطاقة الفضية، كما توجد لدى المنظمات الأخرى أنواع أخرى تتفاوت في المزايا الائتمانية والإضافية مثل البطاقة الخضراء، والبطاقة الماسية التي تصدر عن أمريكيان أكسبريس².

¹- وهيبية عبد الرحيم، نفس المرجع السابق، ص 30.

² - sardi antion :l'audit interne des banques, &1 edition, presses universitaires de France, 1990, p110 .

البطاقة حسب الاستخدام: ويوجد نوعان من هذه البطاقة هما:

- **بطاقة الائتمان العادية:** وهي النوع الأغلب، ويستخدم في الشراء من التجار، والحصول على الخدمات، والسحب النقدي من أجهزة السحب الآلي أو المصارف المشتركة في عضوية البطاقة.¹
- **بطاقة السحب النقدي الإلكتروني:** وتستخدم فقط في عملية سحب النقود، إما من أجهزة الصرف الآلي الدولية، أو في الأجهزة القارئة لشريط المغنطيسي المزود بها المصارف المشتركة في عضوية البطاقة، وإلى جانب ذلك نجد البطاقة المحلية، وهي التي يقتصر استخدامها داخل حدود الوطن في مصرف المصدر للبطاقة وبالعملة المحلية، أما النوع الآخر وهو الأكثر انتشاراً فهو الذي يستخدم جميع أنحاء العالم وبكل العملات
- **بطاقة ضمان الشيك:** وهي بطاقات تصدرها المصارف لعملائها ليقدموها عند دفع مستحقاتهم بشيكات مسحوبة على المصرف للتأكد من أن الشيك ستصرف قيمته عند تقديمه للمصرف وثمة أنواع أخرى من البطاقات بحسب النظم التكنولوجية الرئيسية للبطاقة، مثل البطاقات الذكية، وبطاقات القيمة المخزنة.²

2. النقود الإلكترونية

أ- **تعريف النقود الإلكترونية E-MONEY:** يشمل مصطلح النقود مجموعة متنوعة من المنتجات الإلكترونية المصممة لتزويد المستهلكين ببدائل لطرق الدفع التقليدية، وإزاء تنوع هذه المنتجات والتطور المتلاحق للأنظمة التي تحكم هذه النقود، فإنه من الصعب التوصل إلى تعريف جامع ودائم يتضمن كافة المميزات من النواحي القانونية والتقنية الاقتصادية. وقد عرف البعض النقود الإلكترونية بأنها التمثيل الإلكتروني للنقود التقليدية، كما يشار عادة لوحدة النقود الإلكترونية بالعملة الرقمية، فالعملات الرقمية تولد بواسطة وسطاء سماسرة، وتعتمد فكرة النقود الإلكترونية أو الرقمية على قيام العميل بشراء عملات الكترونية من البنك الذي يقوم بإصدارها وتحميلها على الكمبيوتر الخاص بالعميل، فتكون في صورة وحدات الكترونية تعمل محل العملات العادية، وتكون بنفس القيمة المحددة لتلك العملات العادية.³

ب- **تقسيمات النقود الإلكترونية:** هناك تقسيمات عديدة مقترحة للنقود الإلكترونية من حيث متابعتها والرقابة عليها تفرق بين مايلي:

- **نقود إلكترونية قابلة للتعرف عليها:** وتتميز باحتوائها على معلومات عن الشخص الذي قام بسحب النقود من المصرف في بداية التعامل ثم الاستمرار كما هو الشأن بالنسبة لبطاقة الانتماء في متابعة حركة النقود داخل النظام الإلكتروني وحتى يتم تمييزها في نهاية المطاف.⁴

1- أبو سليمان إبراهيم عبد الوهاب، **البطاقات البنكية "افتراضية والسحب المباشر من الرصيد"**، دار القلم، دمشق، 1998، ص 27.

2- أبو سليمان إبراهيم عبد الوهاب، **نفس المرجع**، ص 28.

3- نسرين عبد الحميد نبيه، **الجانب الإلكتروني للقانون التجاري**، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2008، ص 23.

4- نسرين عبد الحميد نبيه، **نفس المرجع**، ص 23.

• **نقود إلكترونية غير اسمية (مغفلة الهوية):** وهي تستخدم تماما كالأوراق النقدية من حيث كونها وثيقة الصلة بمن يتعامل بها، فلا تترك وراءها أثر يدل على هوية من انتقلت منه أو إليه. كما يمكن تقسيمها حسب أسلوب التعامل بها إلى¹:

- **نقود إلكترونية عن طريق الشبكة:** وهي نقود رقمية يتم في البداية سحبها من مصرف أو من مؤسسة مالية أخرى، وتخزينها في أداة معدنية داخلية توضع في جهاز الحاسوب الشخصي وبالضبط على الفأرة الشخصية لهذا الجهاز، وترسل النقود الرقمية عبر الانترنت إلى المستفيد في ظل إجراءات تضمن لهذا التعامل قدرا كبيرا من الأمان والسرية، فهي نقود حقيقية ولكنها رقمية وليست مادية وتتطلب معظم الأنظمة المطروحة حاليا والتي تستخدم هذا الأسلوب اتصال طرفي التعاقد إلكترونيا بالمصدر للتأكد من سلامة النقود المتداولة، وهو ما يقلل من احتمالات الغش والتزوير.

- **نقود إلكترونية خارج الشبكة:** وهنا تتم التعاملات دون الحاجة للاتصال مباشرة بالمصدر فهي تتخذ عادة صورة بطاقة يحوزها المستهلك، وتتضمن مؤشرا يظهر له التغييرات التي تطرأ على قيمتها المخزنة بعد إجراء كل تعامل نقدي، وهي تثير قدرا أكبر من المشاكل خاصة فيما يتعلق بالأمان من مخاطر الصرف المزدوج².

ج- خصائص النقد الإلكتروني :

يتميز النقد الإلكتروني بعدة خصائص أهمها:

- أنه يحتفظ بالقيمة كمعلومات رقمية مستقلة عن أي حساب مصرفي؛
- يسمح النقد الإلكتروني بتحويل القيمة إلى شخص آخر عن طريق تحويل المعلومات الرقمية، يتناسب مع التعاملات النقدية القليلة القيمة؛
- يتميز بالقابلية للانقسام ولكونه متاحا بأصغر وحدات النقد الممكنة كتسيير لإجراء المعاملات محدودة القيمة؛
- التعامل فيه متاحا في كافة الأوقات والظروف ويتناسب مع طبيعة تكوينية للانترنت، وما تقتضيه من استمرار المبادلات الدولية وحتى في اختلاف التوقيت من بلد لآخر.

بالإضافة إلى ذلك فإن حياة النقود الإلكترونية تمر بثلاث مراحل هي:

- الإصدار لصالح صاحب البطاقة؛
- الانتقال من صاحب البطاقة إلى طرف ثالث كالبائع الذي انتقلت إليه النقود الإلكترونية؛
- تظهير النقود الإلكترونية عن طريق قيام طرف ثالث باسترداد مقابلها من النقود التقليدية من المصدر³.

¹ - نسرين عبد الحميد نبيه، نفس المرجع، ص 24.

² - نسرين عبد الحميد نبيه، نفس المرجع السابق، ص 24.

³ - زهير يشرق، العملات المالية المصرفية الإلكترونية، اتحاد المصارف العربية، بيروت، 2006، ص 254.

د- أنواع النقود الالكترونية:

توجد إشكال عديدة للنقود الالكترونية نذكر منها على سبيل المثال:

- **البطاقة البلاستيكية المغنطة:** هي بطاقات مدفوعة سلفا تكون القيمة المالية مخزنة فيها، ويمكن استخدام هذه البطاقات للدفع عبر الانترنت وغيرها من الشبكات، كما يمكن استخدامها للدفع في نقاط البيع التقليدية¹.
 - **المحفظة الالكترونية:** فقد تكون بطاقة ذكية يمكن تثبيتها على الكمبيوتر أو تكون قرصا مرنا يمكن إدخاله في فتحة القرص المرن في الكمبيوتر لشخص ل يتم نقل القيمة المالية منه واليه عبر الانترنت إذن يمكن تعريفها بأنها " وسيلة دفع افتراضية تستخدم في سداد المبالغ قليلة القيمة بشكل مباشر أو غير مباشر².
- وفي ما يلي نموذج عن المحفظة الالكترونية:³

الشكل 1: نموذج عن المحفظة الالكترونية



المصدر: سماح شعبور مصباح مرابطي

1- غنام شريف محمد، **محفظة النقود الالكترونية**، دار النهضة العربية، مصر، 2003، ص 12.

2- غنام شريف محمد، **محفظة النقود الالكترونية**، نفس المرجع السابق، ص 12.

3- سماح شعبور، مصباح مرابطي، **وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر**: واقع وتحديات، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، جامعة تبسة، 2026، ص 31.

3- نظام التحويلات المالية الإلكترونية

أ- تعريف نظام التحويلات المالية الإلكترونية: نظام هو عملية منح الصلاحية TFE التحويلات المالية الإلكترونية لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة إلكترونياً من حساب بنكي إلى حساب بنكي *Crédit et débit* آخر، أي أن عملية التحويل تتم إلكترونياً عبر الهواتف وأجهزة، أجهزة المودم، عوضاً عن استخدام الأوراق وتنفيذ عمليات التحويل عن طريق دار المقاصة الآلية التي تمثل شبكة تعود ملكيتها وتقنية تشغيلها إلى البنوك المشتركة في نظام التحويلات المالية الإلكترونية وتميزت هذه الخدمة عن النظام القديم أي النظام الورقي بأنها أسرع وأقدر على معالجة مختلف التحويلات المالية مثل خدمة إيداع الشيكات لتحويلها عند استحقاقها وخدمة.¹

ب- كيفية إجراء عملية التحويل المالي الإلكتروني:

يوقع العميل نموذجاً معتمداً المنفعة للجهة المستفيدة مثلاً التاجر، ويتيح هذا النموذج اقتطاع القيمة المحدودة من حساباً لعميل وفق ترتيب زمني معين يومياً أو أسبوعياً أو شهرياً، نموذج التحويل المالي الإلكتروني عن الشيك في أنه قابل للتجزئة، إذ يمكن توزيع مبلغ مستند التحويل على أكثر من مستفيد، وهو ما لا يتوفر في الشيك. في العادة يتعامل البنك والعميل مع وسطاء وظيفتهم توفير البرمجيات اللازمة وتمكن إيجاد العديد منهم على الانترنت.²

4- الشيك الإلكتروني:

أ- تعريف الشيك الإلكتروني: هو رسالة إلكترونية مؤقتة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى حامله، وهو يقوم بوظيفته كوثيقة تعهد بالدفع يحمل توقيعاً رقمياً يدكن التأكد من صحته إلكترونياً ويتضمن ملفاً إلكترونياً آمناً.

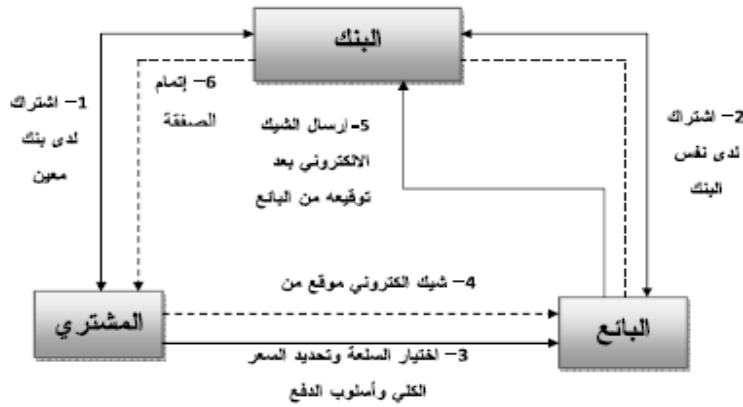
* من التعريف السابق يمكن الاستنتاج بأن الشيك الإلكتروني يحتوي على معلومات خاصة بمحرر الشيك ووجهة صرفه وكذا تاريخ صرفه، وقيمه، والمستفيد منه، رقم الحساب، رقم المحول إليه... أي أنه يشبه الشيك التقليدي غير أنه يرسل إلكترونياً.³

¹ - ثناء علي القباني، النقود البلاستيكية واثار المعاملات الإلكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية، دار الجامعة، مصر، 2006، ص 65.

² - ثناء علي القباني، النقود البلاستيكية واثار المعاملات الإلكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية، نفس المرجع السابق، ص 65.

³ - محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 471.

الشكل 2: مراحل التعامل بالشيك:



المصدر: محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية،

ومن خلال الشكل يتبين أن التعامل مع الشيك الإلكتروني يتم عن طريق ثلاث أطراف متمثلة في كل من: مصدر الشيك وحامل الشيك وكذا البنك، حيث ينتقل الشيك المصدر إلى المستفيد والمتمثل في حامله والذي بدوره يقدمه إلى البنك عبر الإنترنت حيث يتم التحقق من سلامة البنك والتوقيع الإلكتروني وبعده يتم صرف الشيك لصالح حامله و الغاء الشيك و اعادته الكترونيا إلى حامله بعد الصرف وتحويل المبلغ.¹

الشكل 3: نموذج عن الشيك الإلكتروني

The screenshot shows a web form for entering check details. It includes fields for:

- Bank Routing Code: 123456789
- Bank Account Number: 1234567890123
- Your name: John Doe
- Your address: 1234 Any Street, Any Town, WA 98000
- Your phone number: (253) 555-1212
- Check number: 1011
- Amount: \$195.99 (One Hundred Ninety-Five Dollars and 99 Cents)
- Memo: PayByCheck Demo
- Signature: John Doe
- Security code: 00:21:2001 11:11:14 AM
- For security reasons, please enter the last four digits of your social security number: 0000
- Enter your email address: someone@somewhere.com

المصدر: سماح شعبور، مصباح مرابطي، الدفع الإلكتروني في الجزائر واقع وتحديات

الشكل رقم (03) يمثل نموذج عن الشيك الإلكتروني والذي ظهر بظهور المقاصة الإلكترونية.²

¹ - محمد الصيرفي، نفس المرجع، ص 471.

² - سماح شعبور، مصباح مرابطي، وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، نفس المرجع السابق، ص 27.

5- بطاقات الدفع الالكترونية:

وتخول حاملها سداد مقابل السلع والخدمات حيث يتم تحويل ذلك المقابل من حساب العميل الى حساب التاجر لذلك تعتمد هذه البطاقة على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك ويلاحظ ان الوفاء بهذه البطاقة يتم بطريقتين، إحداهما مباشرة تتم بقيام المشتري بتسليم بطاقته الى التاجر والذي يمرر البطاقة على جهاز التأكد من وجود رصيد لهذا العميل في البنك الخاص به، وإن قام العميل بإدخال الرقم السري في الجهاز وفوض البنك في تحويل المبلغ من حسابه الى حساب التاجر، أما الطريقة الأخرى فهي غير مباشرة وذلك بتقديم العميل بطاقته للتاجر ويقوم هذا الأخير بتدوين البيانات الموجودة على البطاقة على الفاتورة يوقع عليها العميل وتتكون من عدة نسخ؛ منها الى البنك الخاص بالعميل او الجهة المصدرة للبطاقة لسداد قيمة المشتريات ثم الرجوع على حامل البطاقة بعد ذلك.¹

6- البطاقات الذكية:

وهي من الاختراعات الحديثة، فهي عبارة عن بطاقة بلاستيكية يوجد بها قرص دقيق محفوظ عليها قادر على التحكم والمحافظة على البيانات المخزنة من أي شطب أو إضافة حيث يمكن قراءة هذه البطاقة من خلال الحاسوب عند تمريرها عليه، ويوجد نوعان من البطاقة الذكية وهي بطاقة الاتصال المباشر وبطاقة الاتصال غير المباشر.²

7- الاعتماد المستندي:

هي اتفاقية مكتوبة من قبل البنك بالاتفاقية مع المشتري ويتم بموجبها الدفع البائع والتقييد على حساب المشتري ويتميز الاعتماد المستندي بارتفاع تكاليفه لذا تم ابتكار واللجوء إلى الوسائل الآتية:

- 1- نظام البطاقة التجارية: وتسمح بالدفع الالكتروني من خلال الحصول على عضوية في تلك الشركات حيث يسمح هذا النظام بالدفع الالكتروني سواء داخل البلد أو خارجها وبأي مبالغ.
- 2- الفواتير الالكترونية: وهو نظام يسمح بإدخال الفاتورة المعدة بنظام الالكتروني إلى العميل عبر الانترنت ويتم تسديد قيمتها من خلال حساب العميل الجاري الكترونياً.³

¹ - حجازي بيومي عبد الفتاح، النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية، الطبعة الاولى، الدار الجامعة، الاسكندرية، ص 413.

² - مدحت صادق، أدوات وتقنيات مصرفية، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، ص 303.

³ - مدحت صادق، أدوات وتقنيات مصرفية، نفس المرجع السابق، ص 305.

المطلب الثاني: أجهزة الصراف الآلي

لا نستطيع تحقيق العديد من الخدمات المصرفية الالكترونية خاصة في بعض المناطق هذا ما أدى إلى

استحداث وسيلة الصراف الآلي لتسهيل الوصول إلى الزبون طيلة 24 ساعة.

أولاً: مفاهيم حول الصراف الآلي

1- تعريف الصراف الآلي

* هي تلك الآلات التي يمكن نشرها بالأماكن المختلفة سواء بالجدار أو بشكل مستقل ويكون متصلة بشبكة حاسب المصرف ويقوم العميل باستخدام بطاقة بلاستيكية أو بطاقة ذكية للحصول على خدمات مختلفة.¹

* هو كناية "ماكينة" مبرمجة تحتفظ فيها النقود بطريقة معينة، وتستطيع التعرف على البطاقة الخاصة بها والسماح بإدخال مبلغ نقدي مغطى في رصيد حساب صاحب البطاقة، كما تتميز هذه الماكينة بسعة محددة من العملات، بحيث تعتبر خدمة للحالات الطارئة فضلاً عن حفاظها على وقت الزبائن، بحيث يتم تقدير حجم المبالغ التي تسحب يومياً بدراسة متوسط حالات السحب، قياساً على سعة الآلة، كما يمكن برمجة الماكينة بصورة تتيح صرف مبالغ محددة ومنع تكرار الصرف من الرقم عينه في اليوم الواحد.²

2- مكونات الصراف الآلي

تتكون ماكينة الصراف الآلي مما يلي:

- خزانة النقود (currency box): معدة بطريقة مؤمنة، لا يتم فتحها إلا من قبل الأشخاص المسؤولين يتم شحنها بأوراق نقدية من فئات معينة؛
- طابعة صغيرة (Receipt printer): تطبع الإيصالات اللازمة للعمليات المطلوبة من الزبائن بالخطوات الواجب القيام بها والمعلومات التي يطلبها؛
- شاشة ملونة (Colored screen): صغير الحجم بواسطتها يتم تسهيل إجراء العملية أو الباقات الائتمانية المعتمدة لهذه الغاية؛
- قارئ البطاقة (Card reader): فتحة مخصصة لإدخال البطاقات الممغنطة أو البطاقات الائتمانية المعتمدة لهذه العملية؛
- لوحة الأزرار (Key board): وهي لوحة أرقام وعبارات يستعملها العميل لإتمام عملياته المالية؛³
- فتحة النقود (Money dispenser): هي فتحة صغيرة تخرج منها النقود التي طلبها العميل بالعملة التي حددها بعد إجراء العملية الصحيحة، وإذا كانت الكمية المطلوبة متوفرة في حسابه؛

¹ - ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الالكترونية، مرجع سابق، ص 75.

² - سماح شعيبور، مصباح مرابطي، وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر واقع وتحديات، مرجع سابق، ص 32.

³ - نادر عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الالكتروني، الطبعة الأولى، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، 2007، ص 199.

- صندوق البطاقات المصادرة (Rejected card box): وهو صندوق خاص لحفظ البطاقات التي صادرتها الماكينة من الزبون نتيجة أخطاء متكررة، تفتديا للتلاعب بالماكينة، أو نتيجة خلل في البطاقة لمنع استعمال بطاقات مزيفة؛
- كاميرا: في بعض الأحيان يوجد كاميرات تصوير لأخذ صور الزبائن الذين يجرون العمليات تحدد شخصيتهم وتحفظ بصورهم وتاريخ إجراء العملية، ويتم الاحتفاظ بالصور في أرشيف خاص بكل جهاز ATM؛
- شبكة الكترونية: لتشغيل الصراف الآلي وربطه بنظام المصرف وبشبكة الاتصالات المصرفية العالمية، وإدارة العمليات المصرفية التي تتم من خلال الصراف الآلي وربطها ببعضها البعض لتسهيل إجراء العمليات المصرفية الممكنة داخل الدولة وخارجها.¹

3- أنواع الصراف الآلي

هناك ثلاثة أنواع:

- أ. صراف الصالات " الغرف": التي تتوفر في جميع فروع المصرف، ومراكز التسوق والمستشفيات والمطارات الدولية والمحلية التي توفر خدمة السحب النقدي للعملاء؛
- ب. الصراف السيار: حيث تتوزع هذه الأجهزة في الطرق الرئيسية في جميع المدن وتوفر الخصوصية والراحة التامة للعميل الذي يتمكن من معاملاته البنكية بدون مغادرة السيارة ؛
- ت. الصراف المتنقل "الجوال": تعمل أجهزة الصراف الآلي المتنقل في جميع الأماكن التي تتوفر فيها خطوط الاتصال بالشبكة، وبهذه الخدمة أصبح بمقدور البنك تقديم خدماته للعملاء في جميع المناطق النائية التي لا تصل إليها شبكة الاتصالات.²

ثانيا: عملية تقديم خدمة الصراف الآلي

1- شروط الحصول على خدمات الصراف الآلي

- من أجل حصول العميل على خدمات جهاز الصراف الآلي فإنه عليه أن يتقدم بطلب إلى البنك المتعامل معه لكي يزوده بطاقة خصم لاستخدامها في الجهاز مع الحصول على رقم تعريف شخصي وهو رقم سري خاص بالعميل وحده.³

¹- نادر عبد العزيز شافي ، نفس المرجع، ص 200.

²- سماح شعيبور، مصباح مرابطي، وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر واقع وتحديات، مرجع سابق، ص32.

³- مدحت صادق، أدوات وتقنيات مصرفية، مرجع سابق، ص 300.

يتم استخدام الصراف الآلي بعمولة تختلف من بنك إلى آخر، كما انه هناك بنوك تحدد عدد الخدمات المصرفية المجانية إلى تتم عبر الأجهزة الموجودة لديه، ويتقاضى عمولة عما يزيد عن ذلك، إما البعض الآخر فهو يسمح للعميل القيام بعدد غير محدد من المعاملات من خلال الأجهزة التابعة له ولفروعها (تكون كلها مجانية) لكن إذا قام العميل باستخدام شبكة أخرى غير مملوكة للبنك فان اغلب البنوك تأخذ على هذه الخدمات عمولة تتراوح ما بين 50 سنتا و 2 دولار.¹

2- الخدمات المصرفية التي يقدمها الصراف الآلي

من أهم الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي :

- السحب النقدي؛
- إيداع النقد؛
- إيداع الشيكات؛
- دفع الفواتير؛
- الحصول على البطاقات المدفوعة مسبقا مثل البطاقة التي تسمح بالدخول إلى الانترنت؛
- الاستفسار على الأرصدة والتحويل من الحسابات؛
- طلب كشف حساب؛
- تغيير الرقم السري؛
- طلب دفتر شيكات؛
- الاستفسار على أسعار العملات.²

ثالثا: منافع الصراف الآلي

- أ. بالنسبة للعميل:
 - تعزيز شعور الأمان والراحة؛
 - تكلفة أداء الخدمة عن طريق جهاز الصراف الآلي؛
 - تعزيز شعور الزبائن بارتباطهم بالبنك؛
 - تقديم الخدمات المصرفية المتنوعة على مدى 24 ساعة في اليوم، حيث توجد ماكينة في كل المناطق والمدن والطرق الرئيسية والفنادق والمطارات وحتى المناطق النائية.
- ب. بالنسبة للمصرف:
 - تحقيق نسبة من الربحية المناسبة للمساهمين في المصاريف؛
 - الحفاظ على تقديم الخدمات المتميزة؛³

¹ -مدحت صادق، ادوات وتقنيات مصرفية، مرجع سابق، ص 300.

² - ناظم محمد النوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الالكترونية، مرجع سابق، ص 76.

³ - ناظم محمد نوري الشمري، نفس المرجع السابق، ص 76.

- تقصير صفوف الانتظار؛
- تحويل الزبائن لقنوات خدمة أكثر كفاءة وتحويل الهامشية للصرف الآلي مثل الاستعلام عن الرصيد؛
- تخفيض اليد العاملة في الفرع الواحد بما يساعد البنك على تحقيق سياسته المصرفية.¹

المطلب الثالث: خدمات المقاصة الإلكترونية

إن المقاصة الإلكترونية هو نظام جديد حيث تقوم المصارف وفروعها بتسوية مديونيتها لدى المصارف الأخرى، وأيضا معاملات عملاء كل منهم وفقا لمجموعة من الحسابات الخاصة بكل مصرف لدى الآخر حيث تتم هذه الحسابات إلكترونيا وهذا ما سنوضحه في هذا المبحث.

أولا: عموميات حول المقاصة الإلكترونية

1: تعريف المقاصة الإلكترونية

هذا النظام يختص بمعالجة الآلية لوسائل الدفع les instruments de paiement de mass صكوك تحويل ، اقتطاع عمليات السحب و الدفع بالبطاقات البنكية، وذلك باستعمال وسائل متطورة مثل المساحات الضوئية scanners والبرمجيات المختلفة، ويمثل هذا النظام القسم الثاني من أنظمة الدفع المتطورة ووفق المعايير الدولية التي تهدف إلى تحسين الخدمات البنكية المقدمة للزبائن.

ويعرف أيضا بنظام الدفع الشامل للمبالغ الصغيرة والذي حدد بمقتضى النظام رقم 05-06 الصادر في 15 ديسمبر 2005 نظام المقاصة ما بين البنوك ويهدف إلى تسوية المعاملات ومعالجتها عن بعد télétraitement ما بين البنوك و المؤسسات بصورة آلية تحت إشراف البنك المركزي الجزائري، ويتعلق النظام بالمقاصة الإلكترونية للصكوك، السندات، التحويلات، الاقتطاعات الأوتوماتكية التي تقل قيمتها عن مليون دينار جزائري.²

ووفقا لهذا النظام فقد تم استخدام شيكات جديدة les cheque normalises ليقيم على ضرورة الالتزام بالتوصيات التالية:

- الحفاظ على الشريط الأبيض أسفل الشيك والذي يسمى piste d'encodage؛
- تجنب التوقيع او الكتابة او وضع ختم والإمضاء على هذا الشريط؛
- تجنب طي الشيك؛
- تفندي أي تآكل او تمزيق للشيك الذي سيكون محل رفض من قبل جهاز السكبانار.³

¹- سماح شعبور، مصباح مرابطي، وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، مرجع سبق ذكره، ص 33.

² - système de paiement de mass, flash info bulletin de la CNEPbanque n°2 mars 2006

³- سنوسي علي، مطبوعة بعنوان مواضيع مختارة في مقياس ندوة بنكية، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، الجزائر، 2015، ص ص، 95،96.

2: أهداف النظام

- التسيير المحاسبي اليومي وإعطاء نظرة شاملة وحقيقية عن وضعية الخزينة في السوق المالية والوطنية؛
- تقليص آجال المعالجة، فيتم قبول أو رفض العملية في أجل أقصاه 5 أيام على أن يتم اختزال هذه المدة إلى 3 أيام ثم 48 ساعة؛
- تأمين أنظمة الدفع العام، وضمان أمن التبادل وتفاذي حدوث مشاكل محاسبية؛
- إعادة الثقة للزبائن في وسائل الدفع خاصة الصكوك؛
- مواجهة عملية تبييض الأموال؛
- تحكم البنك المركزي في مراقبة الكتلة النقدية.¹

ثانياً: إجراءات عملية المقاصة الالكترونية

تتمثل في توقيع العميل نموذجاً معتمداً لصالح المستفيد، ويمكن هذا النموذج من اقتطاع القيمة المحددة من حساب العميل وفق ترتيب زمني معين (يوميًا - أسبوعيًا - شهريًا) ويختلف نموذج التحويل الالكتروني عن الشيك في أن صلاحيته تسرى لأكثر من عملية تحويل واحدة، وعادة ما يتعامل البنك والعميل مع وسطاء وظيفتهم توفير البرمجيات اللازمة للتحويلات، ولإتمام عملية المقاصة الالكترونية هناك حالتان:

الحالة الأولى: وجود وسيط

يقوم العميل بإرسال تحويل مالي عن طريق المودم إلى الوسيط الذي يقوم بإرساله إلى دار المقاصة المالية الآلية التي ترسل نموذج التحويل المالي الالكتروني إلى بنك العميل، وفي حالة عدم تغطية الرصيد لقيمة التحويل يتم إشعار الوسيط بذلك، الذي يقوم بدوره بإشعار العميل، أما في حالة تغطية الرصيد لقيمة التحويل تتم عملية الاقتطاع وتحويلها إلى حساب المستفيد وقت السداد المحدد بالنموذج.²

الحالة الثانية: عدم وجود وسيط

أما إذا رغب التاجر في تنفيذ التحويلات المالية عبر دار المقاصة الآلية دون المرور بوسيط فعندها يتوجب على التاجر نفسه يشتري البرمجيات الخاصة التي تسمح بإجراء هذه العملية وتكون هذه البرمجيات مؤمنة بكلمة مرور خاصة بالتاجر، ثم يقوم العميل باعتماد نموذج الدفع مرفقاً بشيك مصدق لصالح التاجر ثم يقوم التاجر بإرسال اعتماد إلى دار المقاصة الآلية إلى تقوم بدورها بإرسال الاعتماد إلى البنك لاقتطاع المبلغ من حساب العميل في الوقت المحدد وتحويله إلى حساب التاجر وفي هذه الحالة لا حاجة للتحقق من كفاية رصيد العميل لأن الشيك المصدق يضمن ذلك.³

¹ - système de paiement de mass, flash info bulletin de la CNEPbanque n°2 mars 2006 .

² - احمد بوراس، السعيد بريكة، أعمال الصيرفة الالكترونية الأدوات والمخاطر، دار الكتاب الحديث، الطبعة الأولى، القاهرة، 2014، ص، ص، 223، 224.

³ - منير محمد الجنبهي، ممدوح محمد الجنبهي، النقود الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2005، ص 17.

ثالثاً: منافع المقاصة الالكترونية

- تنظيم الدفعات: يكفل الاتفاق على وقت اقتطاع وتسديد قيمة التحويلات المالية وتنظيم عمليات الدفع دون أية ريبة وإمكان السداد في الوقت المحدد؛
- تسير العمل: ألغت عملية المقاصة الآلية حاجة العميل والتاجر زيارة البنك لإيداع قيمة التحويلات المالية مما يعني تسير الأمور ورفع فعالية نظام العمل؛
- السلامة والأمن: ألغت المقاصة الآلية والتحويلات المالية الالكترونية الخوف من سرقة الشيكات الورقية والحاجة إلى انتقال الأموال السائلة؛
- تحسين التدفق النقدي: رفع انجاز التحويلات المالية الالكترونية موثوقية التدفق النقدي وسرعة تناقل النقد؛
- تقليل الأعمال الورقية: يتمثل ذلك في تقليل الاعتماد على النماذج الورقية والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية؛
- توفير المصاريف: قللت شبكة نظام المقاصة الآلية من تكاليف إدارة عمليات المقاصة؛
- زيادة رضا العملاء: تكفل سرعة عمليات التحويل الالكترونية وانخفاض كلفتها تحقيق رضا العملاء وتوطيد ثقتهم في التعامل مع التاجر او الشركة.¹

¹ - منير محمد الجنيبي، ممدوح محمد الجنيبي، نفس المرجع، ص، ص، 17، 18.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

المطلب الأول: الدراسات المحلية والعربية

أ- الدراسات المحلية:

1- دراسة معطي سيد أحمد 2012:

التي هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة في البنوك الجزائرية ومدى تأثيرها على أنشطة هذه الأخيرة وقد وقعت الدراسة على حالة مجموعة من البنوك بولاية سعيدة والتي كان من نتائجها وجود تأخر في القطاع المصرفي الجزائري واقتصاره على تقديم خدمات مصرفية تقليدية وعجزه عن مسايرة الثورة التكنولوجية العالية التي ترجعه إلى قلة الموزعات الآلية للأوراق والعدد المحدود للبطاقات البنكية هذا نظريا، إما تطبيقيا فوجد أن هناك محدودية في وسائل الدفع الالكترونية إضافة إلى الأعصاب، ومحدودية الاستثمار في مجال الإعلام الآلي في البنوك.¹

2- دراسة مغني سليمة 2014

والتي كانت نتائجها ما يلي:

- تحديث نظام الدفع المصرفي الجزائري ليس مرهون فقط بتغيير وتحديث الثقافة المصرفية لدى الجمهور الجزائري ، بل وأيضا بضرورة القضاء على السوق الموازية وعلى مدى جدية القائمين على مشروع تحديث وسائل الدفع.
- تعثر الجزائر فيما يتعلق بتحديث وسائل الدفع إلى جملة من المعوقات فيها غياب ثقافة مصرفية في المجتمع لا يتعامل بالشيك إلا قليلا وعدم وضوح البيئة التشريعية والقانونية فيما يتعلق بتنظيم وسائل الدفع الالكترونية وعمليات التجارة الالكترونية، ارتفاع تكلفة إنشاء وصيانة الشيكات بالعمليات المصرفية الالكترونية.²

3- دراسة خلف الله عبد الكريم وخريس هوارى 2015

والتي كان من نتائجها:

- تكنولوجيا الإعلام والاتصال متأخر في الجزائر رغم بعض التطور في السنوات الأخيرة.
- للخدمات المصرفية الالكترونية دور كبير في تفعيل نشاط البنك من خلال المزايا التي تقدمها للبنك.

¹ - معطي سيد أحمد، واقع تأثير تكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك التجارية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير، بجامعة ابو بكر بلقايد تلمسان، 2012.

² - مغني سليمة، وسائل الدفع الالكترونية وانعكاساتها على الوطن العربي والجزائر خاصة، مذكرة لنيل شهادة ماستر في الحقوق، جامعة خميس مليانة، 2014.

- نظام الخدمات المصرفية الالكترونية في بنك الخليج الجزائر متطورة مقارنة مع باقي البنوك الجزائرية خاصة العمومية التي مازالت لم تلتحق بالركب بالرغم من بعض المحاولات القليلة.¹

ب- الدراسات العربية:

1- دراسة ليث محمود احمد الحاج 2012

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على نظام الخدمات المصرفية الالكترونية عبر sms وفقا لأبعاد الثقة، القيمة المدركة، الرضا، جودة الخدمة إلى دورها في تحقيق ولاء العملاء في البنوك التجارية الأردنية ومن ضمن النتائج المتوصل إليها وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين مجموع أبعاد نظام الخدمات المصرفية الالكترونية عبر الرسائل القصيرة sms وحالة الولاء لعملاء البنوك التجارية الأردنية.²

2- دراسة محمد محمود على آدم 2006

تناولت هذه الدراسة التطبيقات الالكترونية الحديثة المختلفة في مجال العمل المصرفي والمتمثلة في نظام البطاقات الالكترونية بالخصوص أنواع البطاقات الائتمانية التي يتم استخدامها في الصرافات الآلية ومن نتائج المتوصل إليها أن المصارف السودانية غير مهيئة لتواكب مقتضيات العصر وخصوصا التطورات في التقنية المصرفية.³

¹- خلف الله عب الكريم وخريس هواري، نظام الخدمات المصرفية الالكترونية ودوره في تفعيل نشاط البنك وتحقيق رضا العملاء، مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم التجارية تخصص بنوك واعمال، جامعة الطاهر مولاي سعيد 2015.

²- ليث محمود أحمد الحاج، نظام الخدمات المصرفية الالكترونية عبر sms ودوره في تحقيق ولاء العملاء في البنوك التجارية الاردنية، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة ماجستير بجامعة الشرق الاوسط، الاردن، 2012.

³- محمد محمود على آدم، تجربة الخدمات المصرفية الالكترونية في السودان، رسالة ماجستي، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا الخرطوم، 2006.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

1- دراسة Rajesh Kumar srivastava 2007

تركز هذه الدراسة على دراسة رأي وتصورات العملاء حول الخدمات المصرفية وكيف تم قبول هذه الخدمات المصرفية من طرف العملاء من بين النتائج المتوصل إليها التعليم والجنس والدخل تلعب دورا هاما في استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية.¹

2- دراسة Ozlem Altum 2012

الغرض من هذه الدراسة هو اختبار العوامل التي تؤثر على اعتماد الخدمات المصرفية الالكترونية من طرف الأفراد مع إضافة عامل الثقة والمتغيرات الخاصة بالأمن على شبكة الانترنت ومن النتائج التي توصلت إليها إلى وجود تأثير ايجابي لتطبيق الخدمات المصرفية الالكترونية على رضا العملاء.²

3- دراسة Imola Drig/claudia Iska

تهدف هذه الدراسة الى تقديم لمحة عامة عن الخدمة المصرفية الالكترونية لتسليط الضوء على مختلف جوانب الخدمات المصرفية الالكترونية ومن النتائج المتوصل إليها الإقبال على الخدمات المصرفية هو في تزايد متواصل إلا أنه بالمقابل لم يتم التخلي على الخدمات التقليدية لكن هذه الأخيرة تقل وقت بعد وقت.³

إن محور دراستنا جاء للتعريف بحالة البنوك الجزائرية وما توصلت إليه من حيث استخدامها لوسائل الدفع وخدمات المقاصة الالكترونية، حيث قمنا بإسقاط هذه الدراسة على حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية محاولة منا بجمع إحصائيات حول الخدمات المصرفية، وكانت حصيلة دراستنا أن التطور الهائل في وسائل الإعلام والاتصال وشبكة الانترنت كان له وقع قوي في الارتقاء إلى مستوى التحديات المتباينة للعمل المصرفي والانفتاح والتوسع في البيئة المصرفية عبر الوطن.

¹ - Ragesh Kumarsrivastava ,customer's perception on usage of internet banking india, 2007.

² - Ozlem altum , Factors affectinng the use of internet banking, the case of norther cuprus master of science in banking and finance, easter mediterranean university ,2012.

³ - Imola Drig/claudia Iska, Banking servise features challenges and benifites annals of the university of petrosani,economics,romaine.2014.

خلاصة

من خلال دراستنا لهذا الفصل نجد أن التطور الذي شهدته الخدمات المصرفية من تحولها من التقليدية إلى الالكترونية من خلال الاهتمام بالبحوث والتطوير والابتكار المصرفي وكذا إدخال التكنولوجيا على خدماتها مما أحدث توسعا كبيرا في الساحة المصرفية لما حققته من مزايا عديدة كترك للعميل حرية الاختيار لنمط المكان والزمان الذي يرغب فيه للقيام بعملياته المصرفية، كما سهلت عملية الاتصال والربط بين البنوك عن طريق

نظام

المقاصة

الفصل الثاني

تمهيد:

تلعب العمليات المصرفية الالكترونية درن شك دورا كبيرا في تحسين الخدمات والمنتجات التي تقدمها المؤسسات المالية أو المصرفية لعملائها، بتوفير خدماتها المتنوعة الكترونيا والتي من بينها خدمات الصراف الآلي ووسائل الدفع، وخدمات المقاصة الالكترونية.

من خلال هذا سنقوم بتوضيح أهم وسائل الدفع الالكترونية المتاحة حاليا في بنك الفلاحة والتنمية الريفية خدمات التي يقدمها جهاز الصراف الآلي بالإضافة إلى التسهيلات في المعاملات المصرفية من خلال خدمة المقاصة الالكترونية وذلك بتقسيم الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: لمحة تعريفية عن البنك الفلاحة والتنمية الريفية ووكالة مليانة.

المبحث الثاني: الخدمات المصرفية الالكترونية التي يقدمها البنك.

المبحث الأول: لمحة عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة مليانة 269

قبل عرض مختلف الخدمات الالكترونية التي يقدمها البنك سنقوم بتقديم لمحة تاريخية عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالخصوص وكالة مليانة 269.

المطلب الاول: نشأة ومراحل تطور BADR**أولا: نشأة البنك BADR**

المادة الأولى من المرسوم رقم 106/82 تنص على مايلي: "نشأ بنك الإيداع والتنمية يدعى بنك الفلاحة والتنمية الريفية ويسمى في صلب النص بالبنك الفلاحي يندرج تلقائيا في قائمة البنوك باعتباره مؤسسة مالية وطنية".

بنك الفلاحة والتنمية الريفية هو هيئة مالية ذات الصيغة التجارية وينتمي الى النظام المصرفي الجزائري ويعتمد على مبدأ اللامركزية حيث يعطي لفروعه الصلاحية الواسعة لنمح القروض وقد تأسس بموجب المرسوم رقم 106/82 المؤرخ في 17 جمادى الأولى 1402 الموافق ل 13 مارس 1982م والذي ذكرناه سابقا، مقرها الاجتماعي حي العقيد عميروش الجزائر العاصمة.

في بداية المشوار تكون البنك من 104 وكالة متنازل عنها من البنك الجزائري وأصبح يحتضن في وقتنا الحالي 31 مديرية جهوية و 286.

يشغل البنك حوالي 7000 عامل ما بين إطار وموظف، ونظرا لكثافة الشبكة وأهمية التشكيلة البشرية صنف البنك من خلال قاموس محاسبة البنوك طبعة 2003 في المركز الثاني في ترتيب البنوك التجارية أما إفريقيا فقد احتل المرتبة 12، ويحتل البنك المركزي 668 في الترتيب العالمي من بين 4100 بنك.

ولقد تم تغيير بنك BADR إلى شرك مساهمة وهذا التغيير مؤكد بعقد رسمي صادر في 19/02/1989م رأسمالها محدد ب 3300000000 دج موزعة إلى 3300 سهم بمقدار 1000000 دج لكل سهم من طرف الدولة وموزعة كما يلي:

- 11550 سهم من طرف مؤسسة محاسبية ذات أسهم لصندوق ومساهمة مصانع التغذية والفلاحة.
- 11550 سهم من طرف مؤسسة محاسبية ذات الأسهم (مؤسسة مساهمة بوسائل التجهيز).
- 3300 سهم من طرف مؤسسة محاسبية ذات أسهم (صندوق مساهمة المصالح).

ولهذا البنك عدة موارد تتمثل فيما يلي: رأسماله الاحتياطي، الودائع الدورية والمحددة لأجل التي يتلقاها من الأشخاص المتعاملين معه، الأموال المتوفرة التي تؤمنه عليها الهيئات العمومية، التنسيقات التي تقدمها الخزينة لتمويل البرامج التنموية، محفظة الأوراق المالية.

ثانيا: مراحل تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

1982-1990 خلال السنوات الأولى كان الهدف الأساسي هو فرض وجود ضمن العالم الراقى بفتح العديد من الوكالات في المناطق ذات الصيغة الفلاحية بمرور الزمن، اكتسب البنك سمعة وكفاءة عالمية في ميدان تمويل القطاع الزراعي وقطاع الصناعة الغذائية والصناعة الميكانيكية الفلاحة، هذا الاختصاص كان منقوص في الاقتصاد والمخطط حيث كان البنك العمومي يختص بإحدى القطاعات الحيوية العامة.

1990-1991 بموجب صدور قانون 90/10 الذي يختص على نهاية فترة تخصص البنوك إضافة إلى مجالات أخرى وتشمل النشاط الاقتصادي خاصة قطاع المؤسسات الاقتصادية المتوسطة بدون الاستغناء عن القطاع الفلاحي الذي تربطه علاقات مميزة في المجال التقني وهذه المرحلة كانت بداية مرحلة مبادرة لإدخال التكنولوجيا والإعلام الآلي ومنها:

- تطبيق نظام سويفت لتطبيق عمليات التجارة الخارجية.
- وضع برمجيات مع فروع المختلفة للقيام بالعمليات البنكية.
- تسيير القروض، تسيير عمليات الصندوق، تسيير المودعات، الفحص عن بعد.
- إدخال الإعلام الآلي على جميع العمليات الخارجية، عمليات فتح القروض حيث أصبحت الوثائق لا تستغرق أكثر من 24 ساعة يوميا.
- إدخال مخططات حسابية جديدة على مستوى الوكالات.
- إنهاء عملية إدخال الإعلام الآلي على العمليات البنكية.
- تشغيل بطاقة التسديد والسحب BADR.
- ادخل عملية الفحص السلبي في فحص وانجازات العمليات البنكية وفي الوقت الحقيقي.
- تشغيل بطاقة السحب ما بين البنوك.

من 2000 إلى يومنا الحالي تتميز بموجب التدخل الفعلي للبنوك العمومية لبعث نفس جديد في مجال الاستثمارات المنجزة وجعل نشاطاتها ومستوى مردودها يسير قواعد السوق.

في مجال التدخل في الاقتصاد رفع بنك BADR إلى حد كبير القروض إلى فائدة المؤسسات الاقتصادية الصغيرة والمتوسطة في شتى مجالات النشاط الاقتصادي وفي نفس الوقت رفع مستوى المعوقات للقطاع الفلاحي وفروعه المختلفة، بصدد التحولات الاقتصادية والاجتماعية العميقة ومن أجل الاستجابة لتطلعات زبائنه وضع بنك الفلاحة والتنمية الريفية برنامج خماسي فعلي يركز خاصة على عصرنه البنك وتحسين الخدمات كذلك إحداث تطهير في الميدان المالي.

المطلب الثاني: تعريف وكالة مليانة 269 BADR ومهامها

أولاً: التعريف بوكالة مليانة 269 BADR

وهي وكالة BADR رقم 269 مقرها الرئيسي شارع "تاج الدين عبد الوهاب" بمليانة وهي تابعة لوكالة BADR رقم 265 بعين الدفلى والتي بدورها تابعة للمديرية الجهوية للمجتمع الجهوي للاستغلال GRE 022 بالشلف، حيث يحدد نظامها الداخلي.

2- مهام الوكالة

إلى جانب تميز العمليات المالية البنكية لنشاطات الإنتاج الفلاحي وكذا العالم الريفي وكال مليانة مثل أي وكالة BADR بإمكانها:

- معالجة كل عمليات البنك، الصرف، الخزينة؛
- فتح الحسابات لكل الأشخاص الذين تقدموا بطلب؛
- استقبال إيداعات الزبائن؛
- المشاركة في تجميع الادخار.
- الحفاظ على سمعة المؤسسة لدى الزبائن.

هي كذلك بنك للتنمية إذ لها مهمة المساهمة في تطوير القطاع الفلاحي، وكذا ترقية النشاطات الفلاحية الصناعية والحرفية فهي مكلفة بوضع أمثل لإجراءات بسيطة وهذا بهدف بلوغ القرض المستندي للاستثمار.

وقد تعود هذه الوكالة وبصفة منتظمة على تنفيذ العملية مع الخارج في إطار مهمتها وفي حدود الهدف الذي أنشئت من أجله وهو التنفيذ المالي لمخططات التنمية الوطنية والقطاعية.

بالإضافة إلى المهام السالفة الذكر فإن للوكالة مهام أخرى نذكر من بينها:

- أ- وضع سياسة اتصال فعالة لتحقيق الأهداف المخططة من خلال:
- العمل على مواجهة مخاطر صرف القروض الخارجية بصفة عقلانية؛

- تطوير مستوى هيئة الموظفين وإعطاء الأولوية لحاملي الشهادات؛
- إعطاء الدعم الإعلامي؛
- ب- عرض المنتجات والخدمات الجديدة من خلال:
 - تصفية المشاكل المالية؛
 - أخذ الضمانات الملائمة وتطبيقها؛
 - تمويل التجارة الخارجية؛
 - الاستقبال الجيد للزبائن واحترامهم والرد على طلباتهم بجدية؛
 - تمويل المشاريع الداخلية في إطار تشغيل الشباب؛
- ج- تطبيق الخطط والبرامج الداخلية وفق سياسة الحكومة وهذا ل:
 - تطوير الموارد والعمل على رفعها وتحسين تكاليفها؛
 - الاستعمال الرشيد للإمكانيات التي تمنحها السوق المالية؛
 - مسايرة التطور الحاصل في عالم المهنة المصرفية وتقنياتها.

ثانيا: أهداف الوكالة

من أجل مسايرة التطور الاقتصادي لجأ BADR إلى القيام بتوسيع نشاطاته سعيا إلى جعل البنك مؤسسة مالية كبيرة ولذا تمثلت أهدافه فيما يلي:

- الحفاظ على مركزه المالي؛
- تحقيق أكبر مردودية؛
- توسيع نشاطاته؛
- التسيير الجيد للخزينة بالعملتين الوطنية والأجنبية؛
- منع التضارب في اتخاذ القرارات داخل البنك وإيجاد قدر من وحدة الفكر والتنسيق والفهم المشترك بين البنك وعملائه؛
- ترشيد القرار الائتماني بالبنك بتجديد المجالات التي يمكن التوظيف فيها؛
- ضمان العائد المناسب للبنك عن طريق تقليل الخسائر وزيادة الإيراح؛
- التوافق العام بين اعتبارات حماية البيئة من التلوث وحماية المجتمع من الانحرافات الأخلاقية في حالة عدم الإقراض يكون من شأنها تهديد المجتمع في هذا المجال.

كما للوكالة أهداف أخرى ومنتوعة من بينها :

- إعادة تنظيم جهاز الإنتاج الفلاحي بتطوير وتعميم استعمال الإعلام الآلي وتجديد الثروة وعصرنتها؛

الاقتراب من الزبائن عن طريق فتح وكالات جديدة في المدن الغنية بالموارد وكذا تكوين الموظفين وتقويم سلوكهم غير انه لا يمكن لهذه الأهداف ان تتحقق ما لم يعمل البنك على

✓ رفع الموارد بأفضل التكاليف؛

✓ التسيير الدقيق للخزينة؛

✓ تكوين وتحفيز هيئة الموظفين؛

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للوكالة

إن الهدف من وضع الهيكل التنظيمي لأية مؤسسة أو بنك هو:

✓ تحديد الصلاحيات بدقة؛

✓ تحديد مستويات المسؤولية في اتخاذ القرار؛

✓ تسهيل عملية وضع نظام معلوماتي داخل المؤسسة والذي يعتبر قاعدة لاتخاذ القرارات؛

✓ ضبط وتوجيه الجهود داخل التنظيم بحيث يحدث التنافس بينها ويتمشى ذلك مع أهداف المؤسسة.

ويمكن التطرق إلى دراسة الهيكل التنظيمي لوكالة BADR لمليانة من خلال الشكل التالي: الملحق رقم (01)

التعريف بالمسؤوليات المتعلقة بالهيكل التنظيمي:

مديرية الوكالة: من مهامها:

✓ محاولة تطوير وتقييم ما يخص الجانب التجاري للوكالة؛

✓ تنظيم وتنشيط ومراقبة نشاطات الوكالة؛

✓ السهر على نوعية التجهيزات ولسهر على مداخيل خزينة الوكالة؛

✓ العمل على تحضير تقارير النشاطات الظرفية على شكل جداول أعمال؛

✓ إبرام العقود والصفقات وكذا المصادقة على ملفات الزبائن.

الأمانة العامة:

تتمثل مهمتها في مساعدة المدير في الأعمال الخاصة بالوكالة حيث تقوم بتقديم طلبات الزبائن الى

المدير العام، وهي وسيط تنظيمي بين المدير ووكالته.

رئيس المصلحة:

المكلف بالدراسات ومن مهامه:

✓ السهر على التطبيق الصارم والأمثل للنصوص التنظيمية؛

✓ السهر على التوزيع الأمثل للخدمات بين مختلف المصالح؛

✓ تسيير وحفظ ملفات الموظفين؛

✓ الاسراع في معالجة كل خطأ ملحوظ على أي مستوى؛

المراقبة:

تتمثل مهمته في السهر على تنظيم الوكالة الداخلي من اجل سمعت المؤسسة وتوفير الامن والنظام الامثل.

خدمة ما وراء الشباك: وتشمل المصالح التالية

✓ السهر على تطبيق التنظيم والعمل به؛

✓ معالجة كل المراسلات الواردة من الهياكل الأخرى؛

✓ توزيع الأعمال بين مختلف الأقسام(التجارية، عمومية، فلاحي).

مصلحة التحويل:

هو عملية بواسطة البنك وبأمر من لزبون بقطع مبلغا من حساب الزبون وهذا من اجل نقله سواء الى حسابه والى حساب شخص آخر.

مصلحة المحفظة:

للمصلحة مهمة استقبال الصكوك من الزبائن وكذا الأوراق التجارية المتمثلة في الكمبيالة والسند بأمر.

مصلحة المقاصة:

توجد غرفة المقاصة في كل فرع، ويتم فيها معالجة الشيكات والتحويلات الالكترونية بدقة، حيث يقوم برفض أو قبول المعاملات بعد فحصها ثم إتمام عملية دفع أو تحويل المبالغ المالية، حيث تتم كل هذه العمليات الكترونيا.

مصلحة المنازعات:

هذه المصلحة مكلفة بتسوية القضايا القضائية والإدارية ومكلفة أيضا ب:

✓ تسيير ملفات النزاع؛

✓ التحقق من صحة العقود التي تقدم من طرف الزبون من الناحية القانونية النظامية؛

✓ الحضور بجانب الوكالة على المستوى القانوني والحرص على استرجاع الدين؛

✓ تحضير التقارير شهريا فيما يخص النشاطات لتقديمها للسلطة المركزية.

مصلحة التجارة الخارجية:

✓ السهر على احترام وتطبيق النظام في إطار توكيل إدارة العمليات مع الخارج؛

- ✓ ضمان فتح وتسيير حسابات العملة الأجنبية؛
- ✓ ترقية العمليات مع حفظ الملفات؛
- ✓ ضمان تسليم المستندات مع ختمها في آجالها المحددة.

مصلحة المحاسبة والمراقبة: تتم وفق مرحلتين:

مراقبة يومية: مراقبة عمليات القروض، حسابات الصندوق في نهاية اليوم، استخراج العمليات السابقة ومدى تطبيقها.

مراقبة شهرية: في نهاية الموسم كل شهر يقوم العون المكلف بإعداد الإحصائيات التي فتحت خلال شهر بعدها ينجز تقييمها حسب الوضعية العامة من خلال ثلاث نسخ، الأولى ترسل إلى المديرية الفرعية بالشلف والثانية إلى المديرية العامة والثالثة تبقى لدى الوكالة.

خدمة الشباك: وتشتمل على المصالح التالية:

الصندوق المركزي: وظيفته تقديم مجموعة العمليات المكلفة من طرف وحدات الوظائف.

المصلحة الحرة: وتظم ثلاث مسؤوليات وهي:

- 1- الموزع الآلي الأوتوماتيكي للأوراق النقدية.
- 2- الشباك الآلي الأوتوماتيكي.
- 3- الطابعة مهمتها استخراج نسخ من دفاتر التوفير.

المبحث الثاني: الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة من طرف البنك

يعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR من رواد المؤسسات المصرفية في الجزائر فقد قطع شوطا كبيرا على مستوى نظام الاتصالات، فهو يمتلك شبكة اتصالات تعم جل مناطق الوطن، وهي مخصصة للتحويل المالي المباشر مع وكالاتها، وتعتبر بطاقة السحب والدفع ل BADR دعم النشاط المصرفي للمؤسسة وزيادة لمواردها ووسيلة لتحسين خدماتها المصرفية.

أولا: النظام النقدي الالكتروني في الجزائر

قامت البنوك الجزائرية بتبني فكرة النظام النقدي الالكتروني تماشيا والمتغيرات المستجدة على الساحة المصرفية، ومحاولة منها تدارك التأخر الحاصل في المجال المصرفي، ولهذا السبب قامت بمجموعة من الإجراءات الضرورية وكان من أهمها إنشاء شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك¹ SATIM وهي شركة تابعة لثمانية (8) بنوك جزائرية، تأسست في 25 مارس 1995 على ضوء القانون رقم 95/103، والتي قامت بدورها بالنشاء شبكة نقدية ما بين البنوك RMI* لتسوية المعاملات ما بين البنوك، بالإضافة إلى مشروع بطاقة البنكية الدولية VISA وكذلك قامت المصارف الجزائرية بإحداث نظام تسوية المدفوعات ARTS ، تفعيل نظام المقاصة الالكترونية ما بين البنوك ATCI.²

الشكل رقم (04): يوضح البنوك المساهمة في رأسمال شركة SATIM:



¹ SATIM : Société d'automatisation des transaction interbancaire et monétiques.

* RMI :Reseau monetique interbancaire.

²- www.satim.algerie.statistique.jeudi 03/05/2018 ah00 :35.

ثانيا: وسائل الدفع الالكتروني

في إطار برنامج تحديد نظام الدفع وفر بنك الفلاحة والتنمية لريفية أربعة بطاقات ثلاثة عادية وأخرى ذهبية تتضمن شعار البنك المصدر مما تحوي شريطا مغناطيسيا وشريحة لعملية السحب فيما تحوي أيضا على اسم العميل وتتيح هذه البطاقة كافة عمليات السحب مع إمكانية التعرف على الباقي مع كل عملية، سوف نعرضها كما يلي:

1- **بطاقة توفير:** هي بطاقة مزودة بشريحة مغناطيسية مطابقة للمعايير الدولية فهي مرتبطة بدفتر التوفير تسمح له بالقيام بعمليات السحب والدفع بأي زمان ومكان، تسلم لصاحبها من طرف وكالة الموطن لديها، بالإضافة إلى أنها تمنح لصاحبها السحب كل ثلاثة أيام بحدود 50.000 دج، وهذه البطاقة صالحة لمدة سنتين، ويتم تجديدها أليا. انظر الملحق رقم (02).

2- **بطاقة CBRI:** هي بطاقة للسحب سارية المفعول في القطر الجزائري فقط ما بين البنوك، تسمح لصاحبها أو حاملها بسحب الأموال على مستوى الصراف الآلي، بالنسبة للأشخاص الطبيعيين الذين يملكون حسابا بالدينار الجزائري سلسلة 200، ودخل ثابت. أما بالنسبة لممثلي أو وكلاء المؤسسات أو الشركات الذين لديهم حساب بالدينار الجزائري سلسلة 300، في هذه الحالة البطاقة ترسل الى حساب المؤسسة. الملحق رقم (03)

3- **بطاقة CIB:** هي بطاقة وطنية للسحب الصحيح فقط في الجزائر على مستوى البنوك، إضافة إلى الدفع، وتكون حسب طلب الزبون ويستطيع سحب ثلث الاجر، وتجدد تلقائيا قبل شهر من نهاية صلاحيتها. الملحق رقم (04)

4- **البطاقة الذهبية GOLD:** هي بطاقة وطنية مخصصة للزبائن ذوي الدخل المرتفعة في حدود 50.000 دج مثل المقاول، محامي أستاذ، دكتور.... الخ، وتجدد تلقائيا قبل شهر من نهاية صلاحيتها. الملحق رقم (05)¹

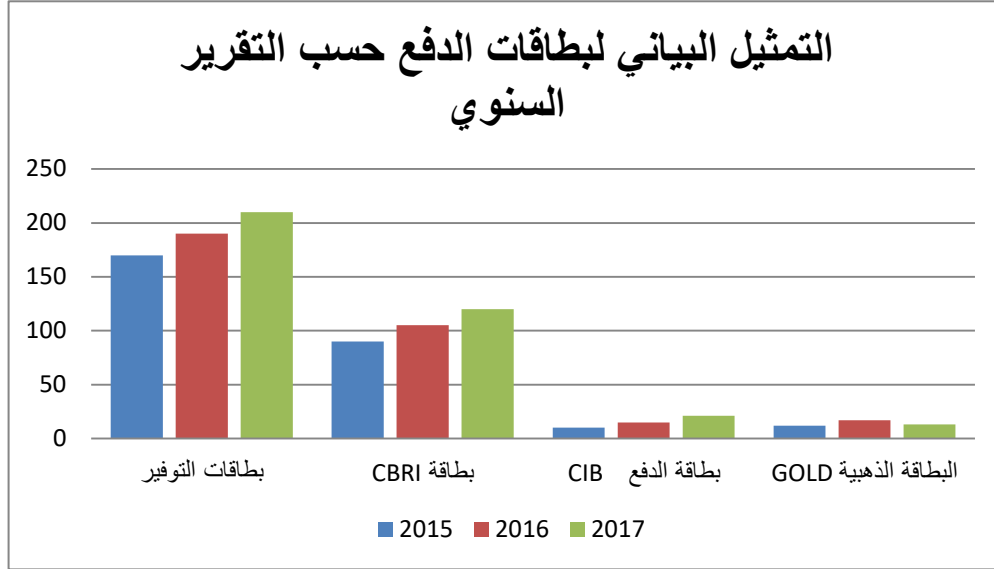
والجدول رقم (01) يوضح السرعة في زيادة عدد بطاقات الدفع لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة مليانة 269 وذلك خلال السنوات الأخيرة (2017/2016/2015) و هذا حسب التقرير السنوي:

2017	2016	2015	
210	190	170	بطاقة توفير
120	105	90	بطاقة CBRI
21	15	10	بطاقة CIB
13	17	12	البطاقة الذهبية GOLD

¹ - مقابلة مع مراقب خدمة الشباك لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة مليانة 269.

المصدر: بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة مليانة 269 سنة 2018

الشكل رقم (05): تمثيل بياني لبطاقات الدفع حسب التقرير السنوي.



مصدر: من اعداد الطالبتين تبعاً لمعطيات جدول رقم (1)

- من خلال أعمدة بيانية تمثل معطيات الجدول أعلاه الذي يوضح لنا الفرق في إصدار البنك للبطاقات البنكية خلال السنوات (2015/2016/2017)، حيث نلاحظ قبول متزايد على مستعملي بطاقتي توفير و CBRI خلال ثلاث سنوات، ورغم الزيادة في إصدار باقي البطاقات إلا أننا نلاحظ لن القبول يبقى نسبي لم يكن بالقدر الذي كان على البطاقتين الأوليتين، وهذا الأمر الذي رجحه المسؤولين في البنك إلى نقص عامل الثقة والأمان.

وعموماً فإنه مما لا شك فيه أن البنك أقر بأكبر وسرعة حجم التطور الذي تلقاه البطاقات البنكية في الجزائر، حتى ولو بالتدرج.

ثالثاً: خدمات الصراف الآلي

- شبك الآلي للأوراق GAB: شبك تلقائي للبنك، هو شبك خارجي يسمح لحامل البطاقة البنكية بالدفع والتحويل دون تدخل موظفي البنك 24/24 سا. انظر الملحق رقم (06)
- الموزع الآلي للأوراق DAB: هو آلة أوتوماتيكية يعمل على مدار 24/24 سا الذي يقدم خدمة الأكثر ضرورة للزبون.

الجدولين التاليين يوضحان مجمل الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي من خلال جهازين GAB ، DAB.

الجدول رقم(02): الشباك الآلي للوراق GAB

النتائج	التقنية	الخدمات التي يقدمها	
يستعمل من طرف الزبائن حتى في اوقات غلق البنك وعلى مدار 24سا	جهاز موصول بكمبيوتر رئيسي للبنك يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة	يخول لحائز البطاقة القيام بالعديد من العمليات منها: - سحب الاموال؛ - معرفة الرصيد؛ - القيام بالتحويلات؛ - طلب دفتر الشيكات.	الشباك الآلي للوراق GAB

المصدر: من اعداد الطالبتين

الجدول رقم (03): الموزع الآلي للوراق DAB:

النتائج	التقنية	الخدمات التي يقدمها	
تخفيض نشاط السحب على الفروع.	جهاز موصول بكمبيوتر بوحدة مراقبة الكترونية تقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقات.	يسمح لحامل بطاقة السحب بالقيام بعملية سحب الاموال	الموزع الآلي للوراق DAB

المصدر: من اعداد الطالبتين سنة .

الجدول رقم (04): جدول يمثل عدد الوكالات وعدد الموزعات الآلية على مستوى المصارف العمومية في الجزائر

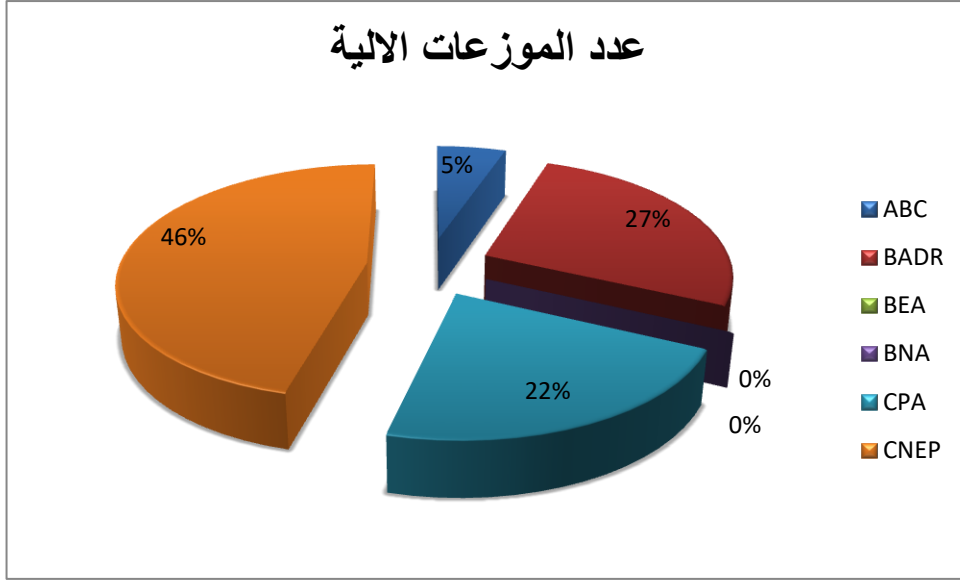
CNEP	CPA	BNA	BEA	BADR	ABC	
209	154	205	150	300	24	عدد الوكالات
209	100	-	-	121	24	عدد الموزعات الآلية

المصدر: ¹Sylia belattaf ;cybercriminalité

¹- Sylia belattaf ,La cybercriminalité :L'Algérie est t'elle suffisamment outillée ? le cas des banques algériennes, mémoire pour obtention de diplôme de master, université de bedjaia,2015, p 121 .

من قراءة بيانات الجدول تبين لنا ان بنك الفلاحة والتنمية الفلاحية يحتل حصة الأسد بالنسبة لعدد الوكالات عبر الوطن وهذا الانتشار الواسع ناتج عن القيادة المتميزة للبنك ذات الرؤية الاستراتيجية، إضافة إلى الموارد البشرية والتكنولوجية، وهذا ما يميزها عن البنوك الأخرى، مما يوضح التنوع في الخدمات المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية، أما بالنسبة لعدد لموزعات الآلية فيحتل المرتبة الثانية بعد CNEP نظرا لمحدودية استعمال بطاقات الدفع المتمثلة في 4 بطاقات فقط، واخرى ستدخل نظام الدفع في المستقبل.

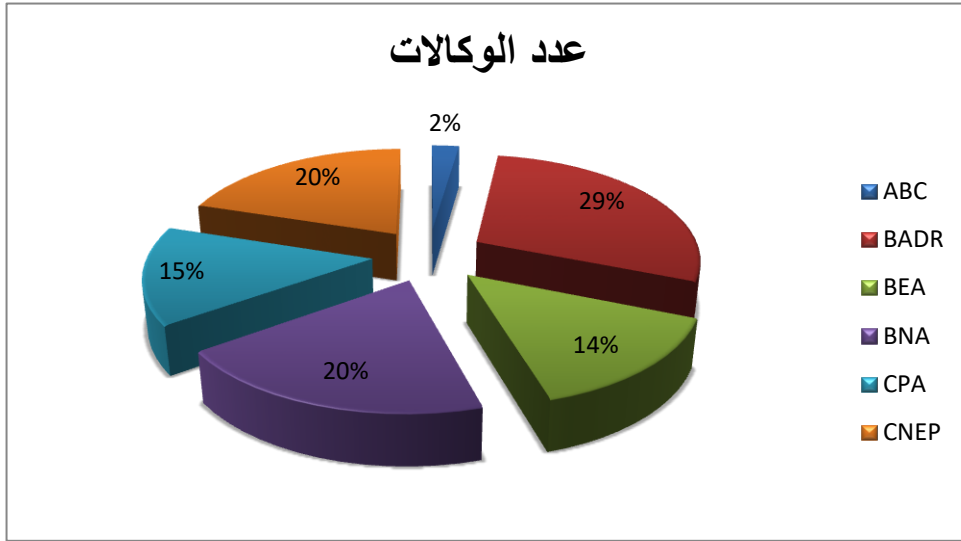
الشكل رقم (06): دائرة نسبية تمثل عدد الموزعات الآلية حسب الوكالات



المصدر: من اعداد الطالبتين حسب معطيات الجدول رقم(4)

حيث تقدر نسبة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالنسبة لعدد الموزعات الآلية بنسبة 27% بعد CNEP، هذا ما يوضح ان البنك أنه يتماشى بوتيرة متسارعة بالمقارنة مع البنوك الأخرى.

الشكل رقم (07): دائرة نسبية تمثل عدد الوكالات المصرفية العمومية الموزعة عبر الوطن



المصدر: من إعداد الطالبتين حسب معطيات الجدول رقم (4)

نسبة عدد الوكالات بالنسبة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية تقدر ب 29% وهو المصرف الذي يحتوي على اكبر عدد من الوكالات بالمقارنة مع المصارف الأخرى، وهذا راجع الى نظام اتصالها المتطور الذي يتميز بالسرعة والدقة والسرية والأمان في التحويل الآلي للأموال.

ثالثا: نظام المقاصة الالكترونية

دخل نظام المقاصة الالكترونية ATCI* في الإنتاج في ماي 2006، ويسمح هذا النظام بتبادل كل وسائل الدفع الخاصة بالجمهور العريض (شيكات، أوراق تجارية، اقتطاعات آلية، عمليات على البطاقات)، ويُسير هذا النظام من طرف مركز المقاصة ما بين المصارف **CPI، ويهدف هذا النظام الى جعل مختلف عمليات التحويل تتم بشكل أوتوماتيكي، وريح الوقت والتكاليف وذلك بالانتقال من الصفة المادية الى غير المادية.¹

عند قيامنا بالدراسة التطبيقية حول استخدام المقاصة الالكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة مليانة، وجدنا أنها بدأت العمل بهذا النظام في أواخر 2007 عن طريق الشبكة الداخلية التي تربط البنك بالبنوك الأخرى وتشرف على هذه الشبكة مصلحة المقاصة وتتطلب:

- جهاز كمبيوتر؛
- جهاز مسح الشيكات أو قارئ الشيكات scanner أنظر الملحق رقم (06).

* ATCI:Algérie Télé-compensation interbancaire.

** CPI : Centre de récompensations interbancaire.

¹- منصور فريدة، الصيرفة الالكترونية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر، مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة ماستر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2011، ص 89.

تتم عملية المقاصة بنفس الطريقة التقليدية لكن بشكل الكتروني، حيث يتم تغيير الشيكات من الشيك العادي إلى الشيك الرقمي بعد عملية مسحه أو قراءته عن طريق قارئ الشيكات scanner ثم يتم إرسال الشيكات عبر شبكة الانترنت بعد فرزها في غرفة المقاصة على مستوى البنك المركزي ليتم إرسالها بعد ذلك إلى DMP المسؤول عن توزيع الشيكات كل لبنكه، ويقوم البنك المستلم من التحقق من صحتها في ما يخص الاسم، الإمضاء، مبلغ الشيك بالحروف إذا كان متطابق مع المبلغ بالأرقام، وعلى هذا الأساس يتم قبول الشيك وإتمام عملية التحويل المالي، أو رفض الشيك.

الشيكات التي لا تتجاوز قيمتها 50,000 دج تصل للوكالة في شكل جدول يحتوي بيانات الشيك العادي فقط أما تلك التي تتجاوز قيمتها 50,000 دج فتصل للبنك رسالة الكترونية بها المعلومات الموجودة على الشيك مدرجة في جدول مع الصورة الخاصة به.¹

لا يقبل هذا النظام إلا التحويلات التي تقل قيمتها الاسمية مليون دينار، ويجب أن تنفذ أوامر التحويل التي تفوق أو تساوي هذا المبلغ ضمن نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل.²

وترسل إلى نظام تسيير الحسابات التسديد المفتوح لدى البنك المركزي لتدوينها في حسابات البنوك، والمركز المسؤول في الجزائر هو مركز المقاصة المسبقة مابين البنوك الموجودة على مستوى الجزائر العاصمة بإشراف البنك المركزي الجزائري، الذي يُعتبر المتعامل التقني لنظام المقاصة الآلية الجزائري، وهو مسير عملية الدفع المرسل في هذا النظام، حيث وفر الوقت بتخفيض بنسبة 90 % تقريبا، حيث أصبحت تحدث خلال يوم واحد بالنسبة لكل أمر بالتحويل والشيكات.³

المميزات التي تقدمها المقاصة الالكترونية:

- إعادة الثقة للزبائن في وسائل الدفع خاصة الشيكات؛
- تقليص آجال المعالجة وتسريع المعاملات فيتم قبول أو رفض العملية خلال 24 ساعة؛
- مواجهة ومحاربة تبييض الأموال في الجزائر.⁴

جدول رقم (05) يمثل عدد العمليات اليومية والوقت الذي تعالج فيه المعاملات:

CNEP	CPA	BNA	BEA	BADR	ABC
------	-----	-----	-----	------	-----

¹- مقابلة مع رئيس مصلحة المقاصة الالكترونية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وكالة مليانة. BADR

²- مقابلة مع رئيس مصلحة المقاصة الالكترونية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وكالة مليانة BADR

³- منصور فريدة، الصيرفة الالكترونية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر، نفس المرجع السابق، ص 106.

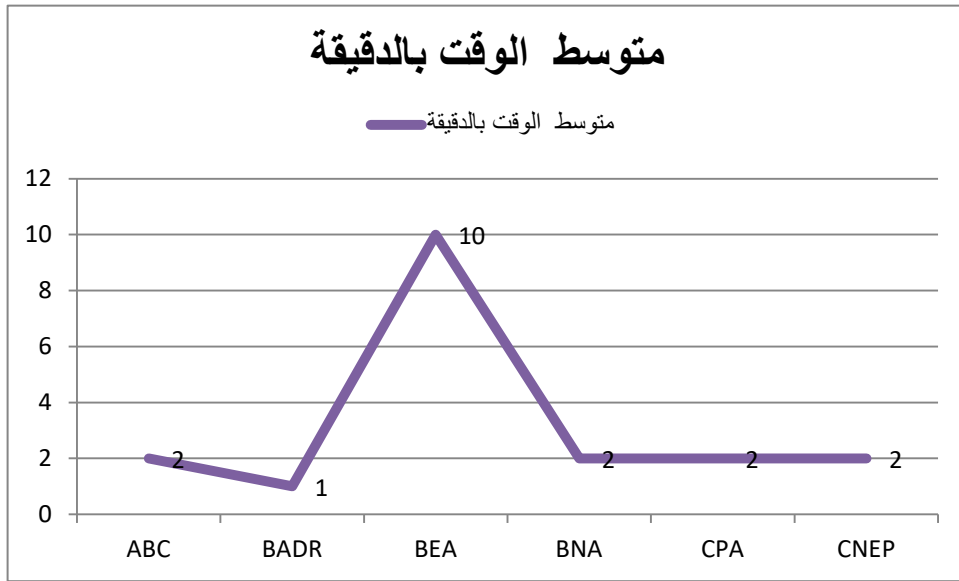
⁴-مقابلة مع رئيس المصلحة، نفس المرجع.

عدد العمليات في اليوم	20	200	2000	500	200	-
متوسط الوقت بالدقيقة	2	1	10	2	2	2

المصدر : Sylia belattaf ;cybercriminalité

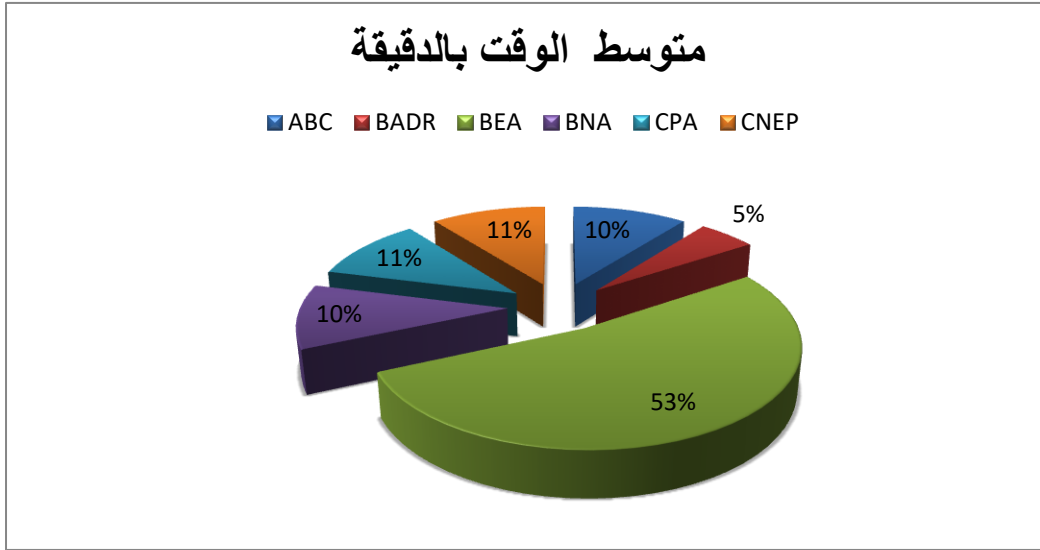
المصارف العمومية تسجل رقم مهم في معالجة المعاملات في اليوم الواحد، بحيث معظم الوقت المقدر لمعالجة هذه المعاملات لا يتعدى 10 دقائق، ونلاحظ من خلال الجدول أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يحتل المرتبة الثالثة بالنسبة لعدد العمليات المعالجة في اليوم، اما بالنسبة لمتوسط الوقت المقدر لمعالجة المعاملات فهي تحتل المرتبة الأولى، حيث يتم معالجة حوالي 200 عملية في وقت لا يتعدى الدقيقة، بالمقارنة بالبنوك الأخرى وهذا يدل على الإمكانيات العالية والمتطورة التي يستخدمها البنك في معالجة العمليات المالية.

الشكل رقم(08) منحنى بياني يمثل متوسط الوقت بالدقيقة في معالجة العمليات



المصدر: من اعداد الطالبتين حسب معطيات الجدول رقم (5)

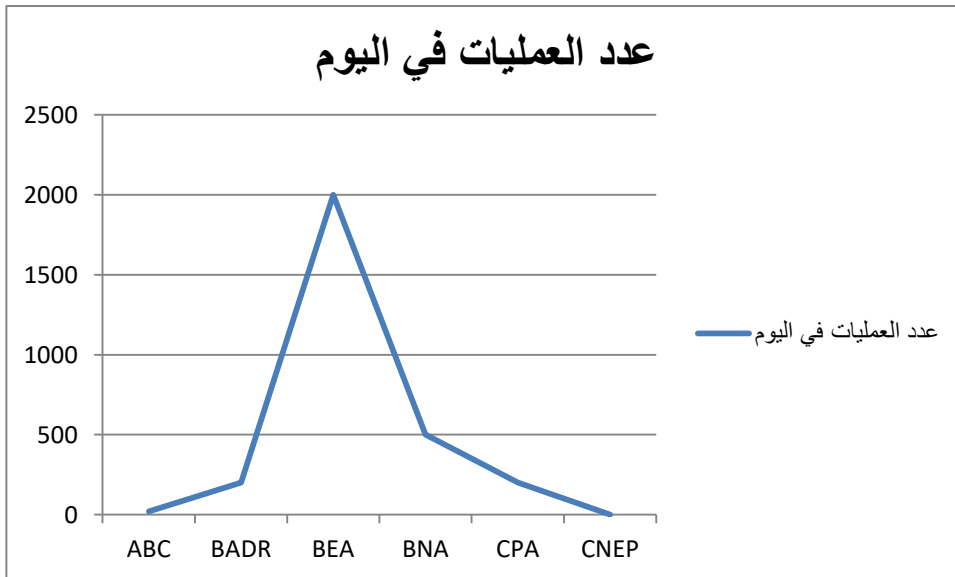
الشكل رقم (09): دائرة نسبية تمثل عدد العمليات اليومية لنظام المقاصة الالكترونية للمصارف العمومية في الجزائر



المصدر: من إعداد الطالبتين حسب معطيات الجدول رقم (5)

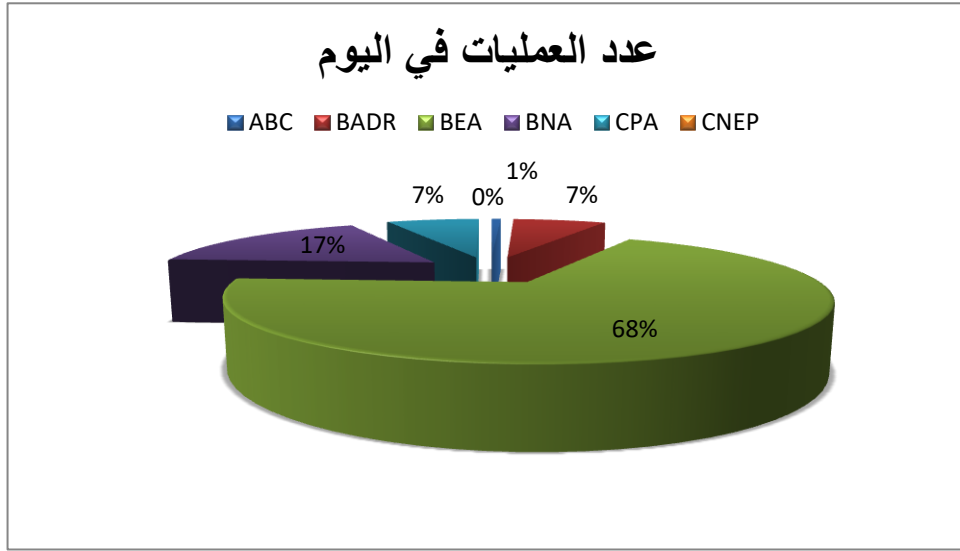
تقدر نسبة متوسط الوقت المحدد لمعالجة عمليات نظام المقاصة الالكترونية بالنسبة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ب 5%، وهي اقل مدة لمعالجة العمليات بالمقارنة مع المصارف الأخرى، وهو مؤشر يدل على الجهود المبذولة من طرف البنك لكسب أكبر عدد ممكن من العملاء.

الشكل رقم (10): تمثيل بياني لعدد العمليات المعالجة في اليوم



المصدر: من إعداد الطالبتين حسب معطيات الجدول رقم (5)

الشكل رقم (11): دائرة نسبية تمثل عدد العمليات المعالجة في المقاصة الالكترونية في المصارف العمومية في الجزائر:



المصدر: من إعداد الطالبتين حسب معطيات الجدول رقم (5)

تقدر نسبة عدد العمليات اليومية لنظام المقاصة بالنسبة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ب 7%، وهو في المرتبة 3 وهذا راجع لتبني البنك لنظام متطور في معالجة العمليات المصرفية والذي أحرز تقدما ملحوظا في عدد العمليات المعالجة في اليوم بالمقارنة مع البنوك الاخرى.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل تم التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية ثم التطرق إلى أهم الخدمات المصرفية الالكترونية التي يقدمها من أنظمة الدفع الالكترونية وصولاً إلى تطبيق نظام المقاصة الالكترونية كنظام لمبادلات ما بين المصارف باعتبار انه يحقق ويضمن السرعة والسرية والأمان للزبون، وهذا ما تم استنتاجه وملاحظته من خلال ما تم جمعه من معلومات ومعطيات أثناء فترة الدراسة.

خاتمة

خاتمة

يعتبر العمل المصرفي الإلكتروني من الأمور التي أفرزها التطور التكنولوجي الهائل في مجال الاتصالات، فقد تطلب التكيف مع هذا التطور استخدام الحاسوب الآلي وشبكة الانترنت على نطاق واسع لأنه يمثل العمود الفقري لأداء المؤسسات المالية لوظائفها، حيث أن المصارف لا يمكنها المحافظة على شكلها التقليدي في الوقت الحالي، فالبيئة التي تعمل فيها المصارف أخذت تتحول شيئاً فشيئاً نحو استخدام وسائل الكترونية، وأصبحت المصارف تعتمد على منظومة من تقنيات العمل المصرفي التي تحل فيها التكنولوجيا يوماً بعد يوم كافة نواحي النشاط المصرفي، وفي ظل هذه التغيرات وجدت البنوك الجزائرية نفسها في وضع حساس وأصبحت ملزمة بتدعيم قدراتها التنافسية لمواجهة هذه التحديات وكان لازماً عليها بتطوير نظامها المصرفي وذلك بتحسين خدماتها المصرفية الإلكترونية والذي كان موضوع بحثنا، هذا الأخير وبعد تطرقنا له من الجانبين النظري والتطبيقي اتضح لنا كيف أثرت أنظمة الدفع الإلكترونية على تسهيل العمليات التي يقوم بها الزبائن من جهة وسرعة في تنفيذ المعاملات والتحويلات بالنسبة للبنك من جهة أخرى.

من خلال طريقة معالجتنا لموضوع الدراسة توصلنا أثناء اختبار الفرضيات إلى مايلي:

بخصوص الفرضية الأولى والتي تتضمن ان الخدمة المصرفية الحديثة هي الخدمة المقدمة عن طريق التكنولوجيا الحديثة، فقد ثبتت صحتها وذلك من خلال استخدام شبكة اتصالات ما بين البنوك التي سهلت عملية الاتصال والربط بين البنوك في وقت وجيز.

الفرضية الثانية والتي تنص على أن لوسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر واقع يجب تغييره وآفاق يجب العمل على تطبيقها، فقد ثبتت صحتها بسبب عدم توفر وسائل الأمن والحماية الكافية وتخوف العملاء باستعمال وسائل الدفع في تسوية معاملاتهم.

نتائج

- المصرف محل الدراسة يسعى لتقديم خدمات مصرفية متطورة باستخدام أساليب وطرق تمتاز بالحدثة حيث سيتم عن قريب استخدام أو إضافة بطاقتي فيزا كارت وماستر كارت إلى مجموعتها في نظام الدفع الإلكتروني.
- المصارف تتجه اتجاه ايجابي في تقديم خدمات مصرفية الكترونية منفردة ومتميزة تساعد في اكتساب ثقة العملاء.
- تقدم المصارف الإلكترونية فوائد عديدة لعملائها عن طريق تطوير خدماتها الكترونياً.
- باستخدام نظام المقاصة الإلكترونية أصبحت المعاملات تعالج في وقت قصير وهذه الميزة التي أضافها هذا النظام.

- إن العمليات المصرفية تحتاج إلى إطارات وخبراء في حالة خطأ الكتروني في الأجهزة الالكترونية.
- الصيرفة الالكترونية في الجزائر ليس لها إقبال كبير خاصة في المناطق النائية والمدن الصغيرة.
- رغم التطور في وسائل الدفع الالكترونية إلا أن العميل لا يزال يبتعد عنها وهذا بسبب نقص الثقة.

توصيات:

- تقوية شبكة المعلومات المصرفية الالكترونية الجزائرية.
- لاحظنا من خلال ولوجنا الى موقع البنك أنه يستعمل الفرنسية فقط
- الاهتمام بتطوير الصيرفة الالكترونية.
- العمل على تطوير الإعلام المصرفي للمساهمة في نشر الثقافة المصرفية الالكترونية في المجتمع لكسب ثقته.
- في ظل التطورات المتسارعة ينبغي العمل أكثر على تطوير المصارف من خلال خلق كيان مصرفي قادر على المنافسة في ظل التطور الحاصل في الوقت الراهن.
- تبني إستراتيجية مناسبة ومدروسة، والأخذ بعين الاعتبار التكنولوجيا الحديثة لوسائل الدفع ومجمل الخدمات المصرفية الالكترونية.
- أن تستخدم المصارف مقاييس الأداء المالي والمصرفي لتقييم الخدمات المصرفية أولا وتحقيق رضا العملاء والاحتفاظ بهم.
- تحسيس العملاء بمزايا الخدمات المصرفية الالكترونية وهذا من خلال تقديم تشجيعات من طرف المصارف لهدف المحافظة على العملاء الحاليين وجذب آخرين جدد.
- العمل على دراسة إعادة زرع الثقة من جديد لدى العملاء فيما يخص بطاقات الدفع أو وسائل الدفع.
- الإكثار من أجهزة المراقبة على الصرافات الآلية، والاهتمام بالأمن المعلوماتي أكثر بالنسبة للتحويلات الالكترونية من مخاطر القرصنة والسرقة.

الأفاق:

حاولنا من خلال هذه الدراسة الوقوف على واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر، إلا انه تبقى بعض النقاط تستدعي فتح أبواب وآفاق علمية جديدة من بينها:

- النظام القانوني للبطاقة المصرفية وأساليب حمايتها.

- تأثير ثقافة المجتمع الجزائري على الخدمات المصرفية الالكترونية.
- انتشار ظاهرة غسيل الاموال في ظل العولمة المالية التي انبثقت عنها الصيرفة الالكترونية، والعمل على توفير الحماية ومراقبة التحويلات المالية.

المراجع

قائمة الكتب باللغة العربية:

- أبو سليمان ابراهيم عبد الوهاب، البطاقات البنكية"افتراضية والسحب المباشر من الرصيد"، دار القلم، دمشق، 1998.
- احمد بوراس، السعيد بريكة، اعمال الصيرفة الالكترونية الادوات والمخاطر، دار الكتاب الحديث، الطبعة الاولى، القاهرة، 2014.
- ثناء علي القباني، النقود البلاستيكية واثار المعاملات الالكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية، دار الجامعة، مصر، 2006 .
- حجازي بيومي عبد الفتاح، النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية، الطبعة الاولى، الدار الجامعة، الاسكندرية،
- نسرين عبد الحميد نبيه، الجانب الالكتروني للقانون التجاري، منشأة المعارف، الاسكندرية 200.
- رحيم حسين، الاقتصاد المصرفي، الطبعة الاولى، دار بهاء الدين للنشر والتوزيع، قسنطينة، 2008 .
- زهير يشرق، العملات المالية المصرفية الالكترونية، اتحاد المصارف العربية، بيروت، 2006.
- عبد الفتاح البيومي الحجازي، مقدمة في التجارة الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2004.
- غنام شريف محمد، محفظة النقود الالكترونية، دار النهضة العربية، مصر، 2003.
- محسن حسين منصور، المسؤولية الالكترونية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2008.
- منير محمد الجنبهي، ممدوح محمد الجنبهي، النقود الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005

- مدحت صادق، أدوات وتقنيات مصرفية، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة،
- محمد عبد الفتاح الصيرفي، ادارة البنوك، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2000.
- نادر عبد العزيز شافي ، المصارف والنقود الالكترونية، الطبعة الأولى، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، 2007.
- ناظم محمد نوري، العبد اللات، الصيرفة الالكترونية؛ أدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2008.
- يوسف حسن يوسف، البنوك الالكترونية، المركز القومي للاصدارات القانونية، القاهرة، الطبعة الاولى، 2012.
- قائمة المذكرات**
- عبد الرزاق حبار، المنظومة المصرفية الجزائرية ومتطلبات استيفاء مقررات لجنة بازل، مذكرة نهاية دراسة لنيل شهادة ماجستير، جامعة شلف، 2005.
- معطي سيد أحمد، واقع تأثير تكنولوجيا الجديدة للاعلام والاتصال على أنشطة البنوك التجارية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير، بجامعة ابو بكر بلقايد تلمسان، 2012.
- محمد محمود على آدم، تجربة الخدمات المصرفية الالكترونية في السودان، رسالة ماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا الخرطوم، 2006
- ليث محمود أحمد الحاج، نظام الخدمات المصرفية الالكترونية عبر sms ودوره في تحقيق ولاء العملاء في البنوك التجارية الاردنية، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة ماجستير بجامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2012

- وهيبة عبد الرحيم، **احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية**، دراسة حالة الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير أكاديمي، فرع نقود و مالية، جامعة الجزائر 2006،
- منصور فريدة، **الصيرفة الالكترونية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر**، مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة ماستر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2011.
- سميرة بريح، **دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز القدرات التنافسية للبنوك التجارية**، دراسة مقارنة بين بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تقرت والبنك الشعبي الجزائري وكالة الوادي، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر اكايمي، 2014،
- yilia belattaf ,**La cybercriminalité :L’Algérie est t’elle suffisamment outillée ? le cas des banques algériennes**, mémoire pour obtention de diplôme de master, université de bedjaia,2015
- مغني سليمة، **بعنوان وسائل الدفع الالكترونية وانعكاساتها على الوطن العربي والجزائر خاصة**، مذكرة لنيل شهادة ماستر في الحقوق، جامعة خميس مليانة، 2014.
- خلف الله عبد الكريم وخريس هواري، **نظام الخدمات المصرفية الالكترونية ودوره في تفعيل نشاط البنك وتحقيق رضا العملاء**، مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم التجارية تخصص بنوك واعمال، جامعة الطاهر مولاي سعيد 2015.
- Ragesh Kumarsrivastava, **customer’s perception on usage of internet banking india**, 2007.
- Ozlem altum , **Factors affectinng the use of internet banking, the case of norther cuprus master of science in banking and finance**, easter mediterranean university ,2012.
- Imola Drig/claudia Iska, **Banking servise features challenges and benifites** annals of the university of petrosani,economics,romaine.

مجالات:

- مسدود فارس، العولمة وتطورات التكنولوجيا في مجال الاتصال وآثارها على الممارسات الاقتصادية، مجلة آفاق، جمعية آفاق اقتصادية، جامعة سعد دحلب، البليدة، العدد 2، 2003
- الدكتور عرابة رابح، مجلة الاكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفي عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، جامعة شلف، العدد 8، 2012
- سنوسي علي، مطبوعة بعنوان مواضيع مختارة في مقياس ندوة بنكية، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، الجزائر، 2015.

الكتب بالفرنسية

- Antion :l'audit interne des banques, &1 edition,preses universitaires de
- France,1990
- Sylveir De Coussergues, « La Banque : Structures Larchéé Gestion» Edition :
Dolloz 2émé Edition, Paris, 1996

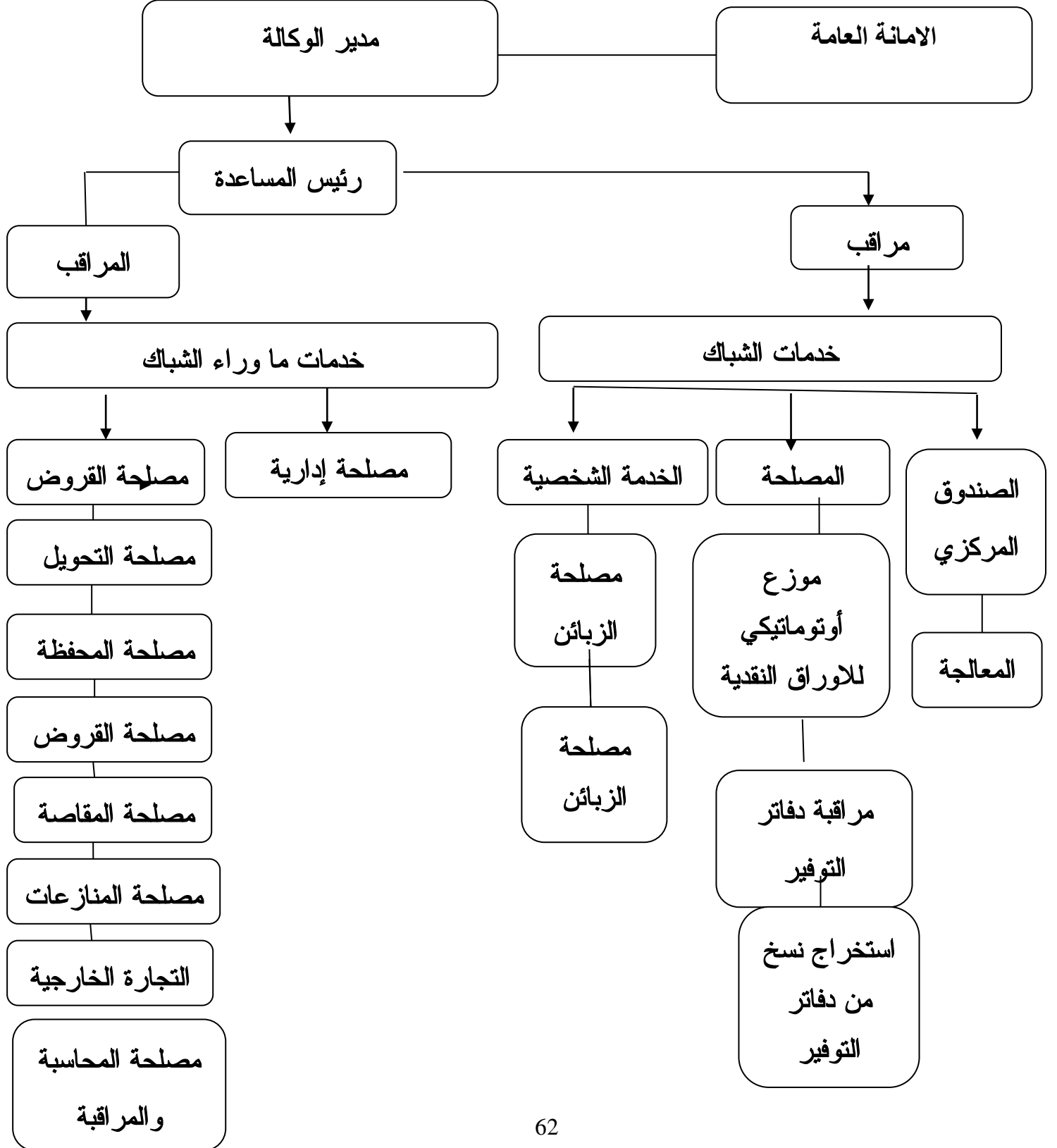
المواقع عبر الانترنت

- www.manfest-univ-ouargla.dz/archive/ mardi 27-04-2018 a h13 :30
- http.business.uobabylon.edu.iq /service-showrest / 29-03-2018 / 20 :30h
- système de paiement de mass, flash info bulletin de la CNEPbanque n°2 mars
2006

- [www.Satim Algerie.statistique](http://www.Satim-Algerie.statistique).

الملاحق

الشكل رقم (1): الهيكل التنظيمي لوكالة BADR بمليانة 269:



المصدر: من وثائق بنك الفلاحة والتنمية الريفية- وكالة مليانة 269

الملحق رقم (02): بطاقة توفير



المصدر: من وثائق بنك الفلاحة والتنمية الريفية- وكالة مليانة 269

الملحق رقم(03): بطاقة CBRI



المصدر: من وثائق بنك الفلاحة والتنمية الريفية- وكالة مليانة 269

الملحق رقم (04): بطاقة الدفع CIB Classique



المصدر: من وثائق بنك الفلاحة والتنمية الريفية- وكالة مليانة 269

الملحق رقم (05): بطاقة الدفع GOLD



المصدر: من وثائق بنك الفلاحة والتنمية الريفية- وكالة مليانة 269

الملحق رقم(6) الشباك الآلي للأوراق النقدية GAB



المصدر: من وثائق بنك الفلاحة والتنمية الريفية- وكالة مليانة 269

الملحق رقم (07): الموزع الآلي لبنك DAB



المصدر: من وثائق بنك الفلاحة والتنمية الريفية- وكالة مليانة 269

الملحق رقم (8): الجهاز الجديد لمسح الشيكات (المقاصة الالكترونية)



المصدر: من وثائق بنك الفلاحة والتنمية الريفية- وكالة مليانة 269