

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة محمد الصديق بن يحيى



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم الاقتصادية  
العنوان

دور الصيرفة الإلكترونية في عصنة الجمارك المصرفي الجزائري  
دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري BEA - وكالة جيجل

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص: إقتصاد نقدي وبنكي

إشراف الأستاذ:

- العيد قريشي

إعداد الطلبة:

- شهرة صويلح

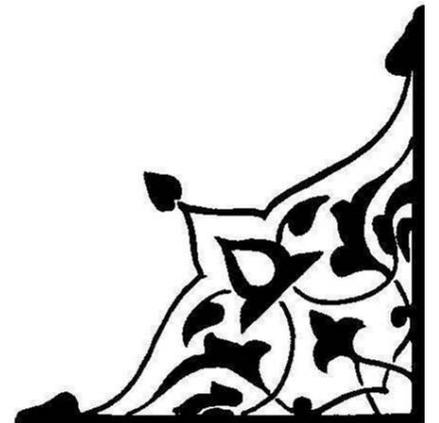
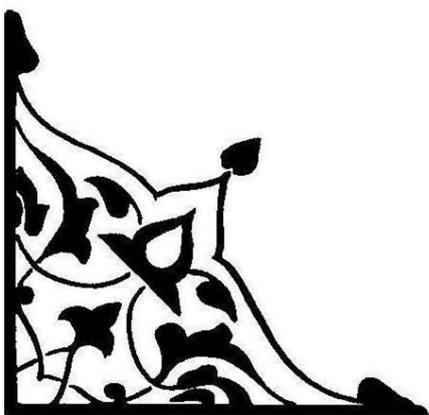
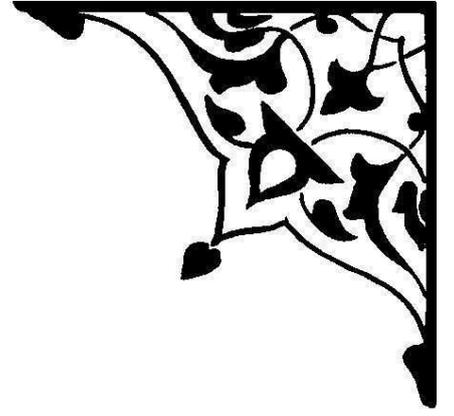
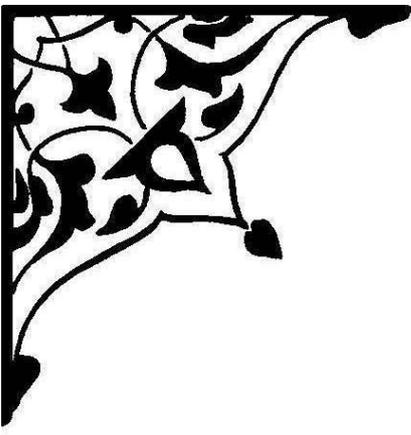
- وردة فافة

أعضاء لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة جيجل	الأستاذ: الدراجي شعوة
مشرفا ومقررا	جامعة جيجل	الأستاذ: العيد قريشي
مناقشا	جامعة جيجل	الأستاذة: سهام العايب

السنة الجامعية: 2017 - 2018

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ





# الشكر

قال الله تعالى " لئن شكرتم لأزيدنكم "

الحمد لله وحده الأحد الذي بفضلته تتم صالح الأعمال، والشكر لله الذي أنار لنا طريق العلم و المعرفة  
وألهمنا الصبر و الإرادة و الثقة بالنفس وأعاننا على إتمام عملنا  
إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في انجاز هذه المذكرة جزيل الشكر والعرفان:

" الأستاذ قريشي العيد " الذي لم يبخل علينا بنصائحه وتوجيهاته السديدة وملاحظاته الهادفة فجزاك  
الله خيرا.

كما نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى السادة الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة الذين وافقوا على  
مناقشة وإثراء هذا العمل، الشكر موصول أيضا للآنسة " لويزة " على كل ما قدمته لنا من معلومات  
ضرورية للدراسة.

والشكر الجزيل لكل من قدم لنا يد العون والمساعدة من قريب أو من بعيد راجيا الله عز وجل أن  
يجازيهم خير جزاء إنه مجيب الدعاء .

جزاكم الله خيرا



# دعاء

" رب اشرح لي صدري و يسر لي أمري و اطل عقتة

من لساني يفتصوا قولي "

اللهم وفقنا لما تحب و ترضى

اللهم لا علم لنا إلا ما علمتنا

اللهم بارك لنا فيما علمتنا

اللهم اجعل في قلبي نورا و في لساني نورا

و اجعل في سمعي نورا

اللهم لا سهل إلا ما جعلته سهلا

و أنت تجعل العزن إذا شئت سهلا

# أمين

## قائمة المحتويات

البسمة

الشكر

الإهداء

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الملاحق

مقدمة..... أ - ح

**الفصل الأول: عموميات حول الصيرفة الإلكترونية**

تمهيد..... 08

المبحث الأول: ماهية الصيرفة الإلكترونية..... 09

المطلب الأول: مفهوم الصيرفة الإلكترونية..... 09

المطلب الثاني: التطور التاريخي للصيرفة الإلكترونية ودوافع ظهورها..... 12

المطلب الثالث: متطلبات الصيرفة الإلكترونية..... 14

المطلب الرابع: مخاطر الصيرفة الإلكترونية..... 16

المبحث الثاني: ماهية الخدمات المصرفية الإلكترونية..... 19

المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية..... 19

المطلب الثاني: التطور التاريخي للخدمات المصرفية..... 23

المطلب الثالث: تصنيف الخدمات المصرفية..... 25

المطلب الرابع: قنوات توزيع الخدمات المصرفية الإلكترونية..... 26

المبحث الثالث: نظام الدفع الإلكتروني..... 28

المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية والعوامل التي أدت إلى تطورها..... 28

المطلب الثاني: أنماط وسائل الدفع الإلكترونية..... 31

المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية..... 37

خلاصة..... 42

**الفصل الثاني: عموميات حول الجهاز المصرفي الجزائري**

تمهيد..... 44

المبحث الأول: ماهية الجهاز المصرفي..... 45

المطلب الأول: مفهوم الجهاز المصرفي..... 45

47.....	المطلب الثاني: مكونات الجهاز المصرفي.....
50.....	المطلب الثالث: وظائف وأهداف الجهاز المصرفي .....
<b>54.....</b>	<b>المبحث الثاني: تطور هيكل الجهاز المصرفي الجزائري ومشاكل إصلاحاته.....</b>
54.....	المطلب الأول: الجهاز المصرفي قبل قانون النقد والقرض (90 - 10).....
60.....	المطلب الثاني: الإصلاحات المصرفية خلال قانون النقد والقرض (90 - 10).....
65.....	المطلب الثالث: تطور الجهاز المصرفي الجزائري بعد قانون النقد والقرض (90 - 10).....
69.....	المطلب الرابع: مشاكل إصلاحات الجهاز المصرفي الجزائري.....
72.....	خلاصة .....

### **الفصل الثالث: دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري BEA - وكالة جيجل -**

74.....	تمهيد.....
<b>75.....</b>	<b>المبحث الأول: تقديم عام للبنك الخارجي الجزائري BEA - وكالة جيجل -.....</b>
75.....	المطلب الأول: تعريف البنك الخارجي الجزائري ونشأته.....
76.....	المطلب الثاني: وظائف البنك الخارجي الجزائري - وكالة جيجل .....
77.....	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للبنك الخارجي الجزائري - وكالة جيجل .....
<b>81.....</b>	<b>المبحث الثاني: الخدمات الحديثة على مستوى البنك الخارجي الجزائري لوكالة جيجل.....</b>
81.....	المطلب الأول: وسائل الدفع الحديثة على مستوى البنك الخارجي الجزائري بوكالة جيجل .....
87 .....	المطلب الثاني: أنظمة الدفع الحديثة على مستوى البنك الخارجي الجزائري لوكالة جيجل .....
91.....	المطلب الثالث: تطور وسائل الدفع الإلكترونية على البنك مستوى الخارجي الجزائري لوكالة جيجل .....
<b>95.....</b>	<b>المبحث الثالث: آفاق وتحديات تبني مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر.....</b>
95.....	المطلب الأول: التحديات التي تواجه تبني الصيرفة الإلكترونية في الجزائر.....
97.....	المطلب الثاني: آفاق تفعيل مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر.....
<b>101.....</b>	<b>خلاصة.....</b>
<b>103.....</b>	<b>الخاتمة.....</b>
<b>107.....</b>	<b>قائمة المراجع.....</b>

الملاحق

الملخص

# قائمة الجداول والأشكال

## قائمة الجداول والأشكال

## 1 - قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	تأسيس البنك الخارجي الجزائري BEA	75
02	أنواع بطاقات ماستركارد	85
03	عدد بطاقات CIB الموزعة من طرف بنك BEA بوكالة جيجل	91
04	عدد الشيكات الإلكترونية المعالجة من طرف بنك BEA بوكالة جيجل	93
05	عدد الشيكات التقليدية المعالجة من طرف البنك BEA بوكالة جيجل	93

## 2 - قائمة الأشكال:

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	هيكل الجهاز المصرفي الجزائري الحالي	68
02	الهيكل التنظيمي لوكالة البنك الخارجي الجزائري بجيجل	80
03	نموذج عن بطاقات الدفع (الكلاسيكية والذهبية) للبنك الخارجي الجزائري	82
04	نموذج عن بطاقة ماستركارد للبنك الخارجي الجزائري	86
05	تطور عدد الشيكات الإلكترونية المعالجة بالبنك BEA لوكالة جيجل	93
06	تطور عدد الشيكات الإلكترونية والتقليدية المعالجة بالوكالة	94

# قائمة الملاحق

## - قائمة الملاحق:

رقم الملحق	عنوان الملاحق
01	طلب الحصول على بطاقة CIB
02	العولات المطبقة على إستخدام بطاقة CIB
03	طلب الحصول على بطاقة ماستركارد
04	العمولات المطبقة على إستخدام بطاقة ماستركارد
05	الماسح الضوئي
06	أمر بالتحويل
07	الشيك الإلكتروني

مقدمة

## مقدمة

يمر العالم اليوم بتطورات وتغيرات كبيرة ومتنوعة ومتسارعة في شتى مجالات الحياة وخاصة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا الكمبيوتر ونظم المعلومات، ولقد ساهمت هذه التغيرات بشكل ملحوظ في إيجاد أوضاع إقتصادية مختلفة تماما عما كان موجودا من قبل، وغيرت مجرى الإقتصاد من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني، ولم يكن العمل المصرفي في منأى عن هذه التغيرات فتوجه هو الآخر إلى الرقمنة معتمدا على الصيرفة الإلكترونية التي لم تعرف لها حدود إعتدتها مختلف الأنظمة المصرفية والمالية على مستوى العالم، حيث تم إستحداث وسائل دفع حديثة تكون ملائمة للمعاملات المصرفية الحديثة فقد أصبح بإمكان العميل الإستفادة من الخدمات المصرفية كسداد الفواتير السلع و خدمات عن طريق الاتصال الهاتفي والإلكتروني.

ونظرا لما قدمته الصيرفة الإلكترونية للإقتصاد العالمي، تعمل الجزائر في الآونة الأخيرة على مواكبة التحولات التي تشهدها الساحة الدولية في مختلف القطاعات، على رأسها القطاع المصرفي الذي يقوم بدعم الإقتصاد باعتباره يمثل حلقة وصل بين المودعين والمستثمرين، وتسعى الجزائر جاهدة لتطوير خدمات جهازها المصرفي وذلك من خلال تقديم خدمات مصرفية ومالية حديثة معتمدة على الصيرفة الإلكترونية من أجل تطوير الخدمات التقليدية والتي تساهم في نيل رضا العملاء وزيادة ربحية البنوك وتحقيق نوع من العصرية لجهازها المصرفي.

### 1 - إشكالية البحث:

وبغية الإلمام بجوانب الموضوع، تحاول هذه الدراسة الإجابة على الإشكالية التالية:

- كيف تساهم الصيرفة الإلكترونية في عصرية الجهاز المصرفي الجزائري؟

### 2 - الأسئلة الفرعية:

وحتى يتيسر لنا الإلمام بجوانب الموضوع تمت تجزئة الإشكالية إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بالصيرفة الإلكترونية؟

- ما هي مكونات الجهاز المصرفي الجزائري، وما هي أهم إصلاحاته؟

- فيما تتمثل وسائل الدفع الحديثة المتواجدة على مستوى بنك الخارجي الجزائري BEA بوكالة جيجل؟

- ما هي مكانة الصيرفة الإلكترونية لدى البنك الخارجي الجزائري BEA بوكالة جيجل؟



**3 - الفرضيات:**

قصد الإجابة على الإشكالية المطروحة والأسئلة الفرعية، سوف نضع بعض الفرضيات التي تكون منطلق دراستنا ويمكن حصرها فيما يلي:

- الصيرفة الإلكترونية هي تقديم المصارف لخدمات مالية مبتكرة من خلال الإعتماد على وسائل إلكترونية؛
- شهد الجهاز المصرفي الجزائري عدة إصلاحات وذلك بهدف عاصرته وتطويره؛
- يعتمد البنك الخارجي الجزائري BEA - وكالة جيجل - على الصيرفة الإلكترونية في جميع معاملاته، وساعد ذلك على عصرية الخدمات المقدمة.

**4 - أسباب إختيار الموضوع:**

من أهم الأسباب التي أدت بنا إلى إختيار هذا الموضوع هي:

- من مواضيع التخصص؛
- حداثة الموضوع وخاصة في الجزائر؛
- الرغبة في التعرف على هذا الموضوع وموقع البنوك الجزائرية منه؛
- الدور الكبير الذي تلعبه الصيرفة من خلال إختصار الوقت والتكلفة والإستفادة من الخدمات بجودة عالية وبتكلفة وجهد أقل؛
- معرفة التطورات التي شهدتها القطاع المصرفي من جراء التحول من تقديمه لخدمات مصرفية تقليدية إلى خدمات مصرفية إلكترونية (حديثة).

**5 - أهمية الدراسة:**

- تكمن أهمية الدراسة في إبراز الدور الذي تلعبه الصيرفة الإلكترونية والتي أدت إلى تطوير الخدمات المصرفية إلى خدمات مصرفية إلكترونية؛

- تكمن أهمية هذا البحث أيضا على المستوى التطبيقي الذي من خلاله نحاول عرض تجربة أحد المصارف الجزائرية ومدى التطور الذي آل إليه في مجال الخدمات المصرفية من خلال إستخدامها للصيرفة الإلكترونية.

**6 - أهداف الدراسة:**

- الجانب النظري:

- التعرف على الصيرفة الإلكترونية؛
- محاولة التعرف على الجهاز المصرفي الجزائري وإصلاحاته ومشاكله.



**- الجانب العملي:**

- محاولة إبراز تجربة الجزائر في إستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية؛
- التعرف على نوعية ومستوى الخدمات المقدمة من طرف البنوك الجزائرية؛
- التعرف على مختلف وسائل الدفع الإلكترونية المتواجدة على مستوى البنك محل الدراسة؛
- محاولة الوقوف على حالة الخدمات المصرفية الإلكترونية على مستوى البنك محل الدراسة؛
- محاولة معرفة مدى إهتمام إدارة البنك محل الدراسة بتطوير خدماتها ومحاولة تطوير هيكلها وذلك من خلال الخدمات المقدمة ووسائل الدفع الإلكترونية المعتمدة.

**7 - منهج الدراسة:**

بغية الإجابة على إشكالية البحث وإثبات مدى صحة الفرضيات أو نفيها تم الإعتماد على المنهج الوصفي فيما يخص الجانب النظري، وذلك من خلال الإستعانة بالمسح المكتبي لمختلف الكتب والدراسات السابقة المتمثلة في رسالات الماجستير وأطروحات الدكتوراه، بالإضافة إلى الدراسات الأكاديمية والمقتنيات العلمية، وكذا بعض المجلات العلمية والدراسات المنشورة عبر الإنترنت، كما تم الإعتماد على المنهج التحليلي في تحليل وتفسير المعطيات في الجانب التطبيقي، وذلك من خلال إجراء المقابلات الشخصية مع بعض الإطارات العاملة بالبنك الذي شملته الدراسة وتوجيه الأسئلة المرغوب فيها إليهم وتسجيل الإجابات التي يتم الحصول عليها باعتبارها تثري موضوع الدراسة.

**8 - حدود الدراسة:**

**- الجانب المكاني:** استعرضنا حالة الصيرفة الإلكترونية في العالم بشكل عام والجهاز المصرفي الجزائري وأهم إصلاحاته والعقبات التي تواجهه، بالإضافة إلى اهتمامنا بالبعد الوطني حيث قمنا باستعراض حالة البنك الخارجي الجزائري لولاية جيجل والمكانة التي تحتويها الصيرفة الإلكترونية في هذا البنك.

**- الجانب الزمني:** هذا الجانب يتمثل في المعلومات المقدمة من البنك محل الدراسة فيما يخص مراحل تطور الصيرفة الإلكترونية على مستوى هذا البنك، وذلك باستخدام أحدث المعطيات المتوفرة إلى غاية 2017.

**9 - صعوبات الدراسة:**

- صعوبة الحصول على المعلومات من البنك؛
- ضيق الوقت لإعداد الدراسة؛
- قلة المراجع والدراسات والبحوث المتخصصة والمعقدة في هذا المجال خاصة المتعلقة بحالة الجزائر.

## 10 - الدراسات السابقة:

- دراسة رجال عادل بعنوان "تحديث الخدمة المصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو إقتصاد السوق في الجزائر"، سنة 2014، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية علوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص إقتصاد التنمية، جامعة الحاج لخضر- باتنة، جاءت هذه الدراسة تهدف إلى محاولة تحديد مفهوم صناعة الخدمات المصرفية في ظل التحول نحو إقتصاد السوق وأهمية توظيفها، إضافة إلى إبراز واقعها وأهم تحدياتها في البنوك الجزائرية، وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أبرزها:

- رغم الأبعاد الجيدة التي يرمي إليها قانون النقد والقرض، إلا أنه لم يتم تطبيقه بعد بصفة فعلية؛

- تتسم الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنوك الجزائرية بأنها محدودة، فالخدمات المصرفية المقدمة جد تقليدية؛

- ما تزال بعيدة عن ما هو معمول به دوليا بالنسبة لتوفير وسائل وأنظمة الدفع الحديثة رغم الجهود المبذولة وذلك بسبب غياب الأطارات المتخصصة وكذا عدم ثقة العملاء في وسائل الدفع الإلكترونية؛

- يجب على البنوك توعية عملائها وبناء الثقة لديهم بوسائل الدفع الإلكترونية عن طريق تعزيز أمنها وسرعتها وسهولتها.

- دراسة بورمة هشام: بعنوان "النظام المصرفي الجزائري وإمكانية الإدماج في العولمة المالية"، سنة 2009، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، شعبة علوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة، استهدفت هذه الدراسة إبراز موضوع في غاية الأهمية يعالج التحديات التي تواجه البنوك الجزائرية في ظل تحرير تجارة الخدمات المصرفية والمالية وإندماج أسواق المال العالمية، وكيفية وضع آليات واستراتيجيات لتحديث البنوك وترقية العمل المصرفي من أجل التكيف بفعالية وبكفاءة مع تلك التحديات، يتضح ذلك من خلال طرح إشكالية تتعلق بكيفية تأهيل وتطوير النظام المصرفي الجزائري وزيادة قدراته التنافسية للتأقلم، التماشي والإندماج في العولمة المالية وقد حاول من خلالها توضيح وإبراز الأهمية البالغة لمكانة النظام المصرفي ضمن الخريطة الإقتصادية الوطنية، وما يضطلع به من دور متميز ضمن مسعى الإصلاحات الإقتصادية الحالية، وجاءت هذه الدراسة بجملة من النتائج نذكر منها:

- لم تقم البنوك الجزائرية بتطبيق قواعد الحذر التي وردت ضمن نصوص قانون النقد والقرض 90 - 10 للوقاية من آثار الأزمات المالية المحدقة؛

- رغم الإصلاحات التي تعاقبت على النظام المصرفي إلا أن إشكاليات عديدة ما تزال تطرح على مستوى هذا النظام من خلال الممارسات القائمة حيث لا يزال لم يحدث قطيعة حقيقية لنظام التمويل السابق لاسيما وأن البنوك ورثت العجز المتراكم للمؤسسات العمومية العاجزة عن تسديد الديون المستحقة عليها، ورغم الإهتمام الذي أولته السلطات للإصلاح المصرفي إلا أن هناك ملاحظات وانتقادات لازالت توجه للنظام المصرفي؛

- إن إنفتاح الإقتصاد الوطني وظهور العولمة المالية تضع البنوك الوطنية في وضعية صعبة، وهي لو تتوصل حتى الآن إلى التحكم بشكل جيد في إستخدام مناهج العمل والتسيير المصرفي التقليدية، وبالتالي عليها تدرك مافاتها وفي الوقت ذاته مسايرة وبخطوات متسارعة ما وصلت إليه آخر التطورات المالية ومناهج التسيير والعمل المصرفي.

- دراسة تطار محمد منصف بعنوان "النظام المصرفي الجزائري والصيرفة الإلكترونية"، في جوان 2002، منشورة في مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر - بسكرة، العدد 02، وقد تناولت هذه الدراسة بعض المفاهيم حول الإقتصاد الجديد وكذلك مفاهيم حول تكنولوجيا الإعلام والاتصال وآفاق دخول هذا العالم بالجزائر، كما تطرقت إلى مفهوم الصيرفة الإلكترونية وحاول الباحث إبراز إيجابياتها وسلبياتها وكذلك تناول إعتقاد الجزائر للصيرفة الإلكترونية في جهازها المصرفي وأخذ بعض الملاحظات على هذا الأخير، وتوصل الباحث أن الصيرفة الإلكترونية تعتبر من بين الآثار لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، والجزائر في تطبيقاتها الصيرفة الإلكترونية قطعت شوطا صغير حيث في سنة 2001 بعثت بمنتجات جديدة، ورأى الباحث إجرائين رئيسيين لدخول الجزائر عالم تكنولوجيا الإعلام والاتصال ويتمثل الأول في الإسراع في برنامج الخصخصة بما في ذلك خصخصة عدد من البنوك العمومية، أما الإجراء الثاني فهو توفير الشروط المحيطة الملائمة للبنوك من حيث تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

## 11 - محتويات الدراسة:

من خلال المنهجية قمنا بتقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول:

- في الفصل الأول تطرقنا للمفاهيم الأساسية للصيرفة الإلكترونية من تعريفها وتطورها والمخاطر الناجمة عنها، وكذا قنوات توزيع الخدمات المصرفية الإلكترونية، ومختلف وسائل الدفع الإلكترونية مع إبراز أهم مزايا وعيوب هذه الوسائل.

- أما الفصل الثاني فقد تحدثنا فيه عن الجهاز المصرفي بصفة عامة بتعريفه ومكوناته والأهداف التي يسعى هذا الأخير لتحقيقها، ثم إنتقلنا للحديث عن مراحل تطور هيكل الجهاز المصرفي الجزائري ومختلف إصلاحاته والعراقيل والمشاكل التي واجهها أثناء إصلاحاته.

- أما الفصل الثالث والأخير قمنا بدراسة حالة البنك الخارجي الجزائري BEA بوكالة جيجل حاولنا أولاً تعريف هذا البنك ونشأته وتطوره التاريخي ومختلف وظائفه، ثم إنتقلنا إلى إبراز الخدمات المصرفية على مستوى البنك وذلك بمعرفة الخدمات التقليدية والخدمات الحديثة المتواجدة على مستوى هذا البنك من مختلف وسائل الدفع الإلكترونية المتمثلة في البطاقات، المقاصة الإلكترونية...إلخ.

## الفصل الأول

عموميات حول الصيرفة الإلكترونية

**تمهيد**

نظرا للتطور الهائل الذي عرفته تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على كل جوانب الحياة خاصة الإقتصادية والسياسية والإجتماعية، فقد أصبح العالم يعيش فترة تحولات جذرية في الهياكل الإدارية التقليدية لتوجد أنواعا وأوضاعا مختلفة عما كان سائدا، لتأتي موجة الرقمنة التي حولت المعرفة والمعلومات إلى أرقام يفهمها الحاسوب الذي هو الإدارة المسيطرة على الإقتصاد، والإقتصاد الرقمي جاء بمفاهيم جديدة كانت نتيجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي طورت القطاع المالي بصفة عامة والنظام المصرفي بصفة خاصة وتطبيق المعلومات في مجال المصارف أو ما يصطلح عليه الصيرفة الإلكترونية سمحت للعملاء بإجراء العمليات المصرفية من خلال شبكات الاتصال الإلكترونية كبديل لوسائل الدفع التقليدية، وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

- المبحث الأول: ماهية الصيرفة الإلكترونية.
- المبحث الثاني: ماهية الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- المبحث الثالث: نظام الدفع الإلكتروني.

## المبحث الأول: ماهية الصيرفة الإلكترونية

لقد عرف عالم الأعمال المصرفية تحولاً علمياً غير من أبعاد وأهداف إستراتيجيات المصارف في العقود القليلة الأخيرة، وكان ذلك نتيجة منطقية لثورة التكنولوجيات الجديدة في الإعلام والاتصال وعولمة الأسواق المالية والمصرفية، ولعل هذا أدى بالمؤسسات المصرفية خاصة والمالية عامة بالإتجاه نحو تقديم نوع جديد من الخدمات يتماشى مع ما أصبحت تتسم به سوق المصرفية، ومن هنا يرى البعض أن على المصارف أن تطور أدواتها تماشياً مع الظروف المحيطة بها بما يتجسد هذا التطور في الصيرفة الإلكترونية، وفي هذا المبحث سيتم التعرف على ماهية الصيرفة الإلكترونية.

### المطلب الأول: مفهوم الصيرفة الإلكترونية

#### أولاً: تعريف الصيرفة الإلكترونية

قبل أن نذكر أهم التعاريف للصيرفة الإلكترونية، يجب التمييز بين نوعين من المصارف التي تمارس الصيرفة الإلكترونية، فهناك مصارف التي ليست لها بيانات تأوي هيكلها وتسمى بالمصارف الإلكترونية أو الافتراضية، وهناك مصارف عادية أو المصارف الأرضية وهي تقدم خدمات تقليدية بالإضافة إلى ممارسة الصيرفة الإلكترونية<sup>1</sup>.

أما المقصود بالصيرفة الإلكترونية فهناك عدة تعاريف نذكر منها:

- يقصد بالصيرفة الإلكترونية هو إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية أي باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالدفع أو بالإئتمان أو بالتحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف في ظل هذا النمط من الصيرفة لا يكون العميل مضطراً للتنقل إلى البنك إذ يمكنه القيام ببعض العمليات مع مصرفه وهو في منزله أو مكتبه وهو ما يعني تجاوز بعدي المكان و الزمان<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> تطار محمد منصف، النظام المصرفي الجزائري والصيرفة الإلكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد 02، بدون سنة نشر، ص 4.

<sup>2</sup> أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب، بدون طبعة، طرابلس - لبنان، 2006، ص

- كما يقصد بالصيرفة الإلكترونية قيام البنوك بتقديم الخدمات المصرفية أو المبتكرة أو ما يعرف من خلال شبكات اتصال إلكترونية، وتقتصر صلاحية الدخول على المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية التي تحددها البنوك، وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة لاتصال العملاء بها<sup>1</sup>.

- هي التي تجري فيها المعاملات المصرفية إلكترونيا في شكل آلات الصرف الأوتوماتيكية، كقناة جديدة لتقديم الخدمات المصرفية التي تحقق مزايا لكل من العملاء والمصارف من أي مكان إمكانية الحصول عليها بسرعة ومتاحة على مدار الأربع والعشرين ساعة أين ما كان العميل<sup>2</sup>.

مما سبق نجد أن هناك اتجاهين لتعريف الخدمة المصرفية أو الصيرفة الإلكترونية، فهناك من اعتبر أن الصيرفة الإلكترونية هي ممارسة النشاط المصرفي عن بعد من خلال شبكة الإنترنت أو الشبكات الخاصة، أما الاتجاه الآخر فقد أضاف إلى ذلك قنوات أخرى، كالموزعات الآلية، والهاتف النقال... إلخ إذا الصيرفة الإلكترونية هي تقديم الخدمات المصرفية باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أي من خلال الإنترنت والموزعات الآلية والشبكات الخاصة والهاتف النقال والثابت والحاسب الشخصي، فهي تتيح الخدمة المصرفية عن بعد وخلال 24 ساعة وكل أيام الأسبوع وبسرعة فائقة وبتكلفة أقل وبدون النقاء مكاني بين العميل والمصرف<sup>3</sup>.

### ثانيا: أهداف الصيرفة الإلكترونية

الغرض من الصيرفة الإلكترونية هو تحقيق الأهداف التالية<sup>4</sup>:

- إيجاد آلية لتوفير المعلومات للعملاء خارج البنك و خارج نطاق العمل الرسمي، وذلك من خلال تكنولوجيا الحاسب الآلي و شبكة الإنترنت؛
- تسهيل عملية الدفع من خلال الوسائل الإلكترونية المختلفة والمتمثلة أساسا في الدفع بالبطاقات المصرفية، الشبكات الإلكترونية و النقود الإلكترونية؛

<sup>1</sup> عبد الغني ريوح، نور الدين غردة، تطبيق أنظمة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والآفاق، مداخلة مقدمة ضمن المؤتمر الدولي العلمي حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية وعلوم التسير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، يومي 11 - 12 مارس 2008، ص 6.

<sup>2</sup> مسدور فارس، النشاط المصرفي الإلكتروني كأداة لتفعيل إندماج المصارف الجزائرية في الإقتصاد العالمي، مجلة آفاق، جامعة البليدة، العدد 04، جانفي 2005، ص 21.

<sup>3</sup> بومدين نورين، قندور عبد الكريم، الصيرفة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية كمدخل لبناء الإقتصاد الرقمي في الجزائر، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الإقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، جامعة الشلف، يومي 04 - 05 ديسمبر 2007، ص 03.

<sup>4</sup> ميهوب سماح، الإتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في البنوك والتأمينات، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسير، قسم العلوم الإقتصادية، جامعة منتوري - قسنطينة، 2005، ص 104 - 105.

- توفير تقنيات متعددة تناسب كل فئات العملاء والزبائن كاستخدام الحاسب الآلي، الهاتف، التلفزة الرقمية و شبكة الانترنت؛

- تحقيق راحة المتعاملين من خلال تقريب الخدمة إليهم؛

- التصدي للمنافسة الشرسة الناتجة عن التطورات العالمية خاصة بعد اتفاقية تحرير تجارة الخدمات المصرفية والمالية.

### ثالثاً: المزايا التي تحققها الصيرفة الإلكترونية

تحقق الصيرفة الإلكترونية العديد من المزايا نذكر منها<sup>1</sup>:

- تقديم خدمات مصرفية جديدة؛

- زيادة الحصة السوقية للبنك من خلال تعدد قنوات بلوغ الخدمة المصرفية الإلكترونية؛

- زيادة كفاءة أداء الخدمات المصرفية؛

- تقديم خدمات عبر الحدود ولا تعرف قيود جغرافية، بالإضافة إلى عدم وجود اتصال مباشر بين أطراف الخدمة المصرفية.

وتؤدي هذه المميزات إلى خدمة شريحة أكبر من الزبائن، وتخفيض التكاليف المتعلقة بالمعاملات

المصرفية، تحرير المصارف من العوائق العملية من حيث الزمان والمكان، وإدخال منتجات وخدمات جديدة.

<sup>1</sup> ميهوب سماح، مرجع سبق ذكره، ص 105.

## المطلب الثاني: التطور التاريخي للصيرفة الإلكترونية و دوافع ظهورها

## أولاً: التطور التاريخي للصيرفة الإلكترونية

ظهرت الصيرفة الإلكترونية بظهور النقد الإلكتروني مع بداية الثمانينات، حيث برز مفهوم الذي يعني Monétique تزواج النقد بالإلكترونيك، حيث بدأ استخدام البطاقات الكرتونية، ففي فرنسا مثلاً "البطاقات إلكترونية تستخدم في الهاتف العمومي"، وفي الولايات المتحدة الأمريكية "البطاقات المعدنية تستخدم في تعريف الزبون على مستوى البريد"، ومع ذلك كان لا بد من الانتظار حتى الخمسينات حتى يشهد العالم تحولاً في هذه البطاقات، حيث أصدر American express (1958) بطاقات بلاستيكية، والتي انتشرت على نطاق دولي في الستينيات وفي سنة 1968 أصدرت مجموعة من ثمانية بنوك بطاقة Bank Americard، والتي تحولت فيما بعد إلى شبكة visa العالمية، كما تم في نفس العام إصدار البطاقة الزرقاء Carte bleue من قبل ستة بنوك فرنسية، وفي نهاية التسعينات وبفضل ثروة الإلكترونيك، تم تزويد البطاقات بمسارات مغناطيسية Pistes magnétique في عدد من البلدان الصناعية، حيث أصبحت البطاقة تحوي ذاكرة ويمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها لإجراء عمليات الدفع، ومنذ 1986 شرعت اتصالات فرنسا (France telecom) في تزويد غرف الهاتف العمومي بأجهزة قارئة لبطاقات الذاكرة (Cartes à mémoir)، ومع بداية التسعينيات (1992) أصبحت كل البطاقات المصرفية (بطاقات دفع أو سحب) في فرنسا برغوتية، (des carts à puce) وبالتالي فهي تسمح بالتعرف على سلامة البطاقة وعلى هوية صاحبها، وهو ما يعد دعم كبير لأمن العمليات التي تجري بها، إنَّ الانفجار الذي حدث في التسعينيات، بفعل التطور الهائل في مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال، وخاصة منها ثروة الإنترنت، أدى إلى تحولات عميقة في مجال الصيرفة، فلقد ظهر في منتصف التسعينيات أول بنك افتراضي في الولايات المتحدة الأمريكية ليتلاحق بروز مصارف من نفس النمط، وبصورة متسارعة، في مناطق أخرى من العالم، خاصة وأنَّ تسيير الزبون الافتراضي (Client virtuel) أقل تكلفة من تسيير الزبون التقليدي، كما بينت ذلك الدراسات المتخصصة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> رحيم حسين، هواري معراج، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، مداخلة مقدمة لملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية، 15 - 14 ديسمبر 2004، ص 316.

## ثانياً: دوافع ظهورها

ترجع دوافع ظهور الصيرفة الإلكترونية إلى ما يلي<sup>1</sup>:

- 1- ثورة الاتصالات والمعلومات التي أدت إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي ومنه التطلع إلى تقديم خدمات مصرفية ومالية متطورة ومتنوعة إعتقاداً على ما تنتجه التكنولوجيا وثورة المعلومات؛
  - 2 - التجارة الإلكترونية التي تتم باستخدام الوسائل الإلكترونية وخاصة الإنترنت والتي أصبحت تتميز بخصائص عديدة تميزها عن التجارة التقليدية التي اعتادت هذه المؤسسات المالية التعامل في ظلها ومعها مما جعل التطوير الواعي للإستراتيجيات وأساليب عمل البنوك ضرورة خدمية وليس ترفاً وهدرًا للأموال؛
  - 3 - تزايد دخول العديد من المؤسسات المالية وغير المصرفية مثل شركات التأمين وشركات الأوراق المالية ومنافستها للبنوك، حيث أصبح العديد من هذه المؤسسات يقدم مجموعة الخدمات وثيقة الصلة بعمل البنوك؛
  - 4 - وجود منافسة شديدة بين البنوك مع بعضها البعض ومع غيرها من المؤسسات المالية هذه المنافسة التي أصبحت لا تقتصر على الإقتصاديات الوطنية بل اكتسبت أبعاداً دولية في ظل تحرير التجارة العالمي؛
  - 5 - وجوب تطوير الأداء بصفة مستمرة سواء للبنوك و غيرها من المؤسسات المالية لرفع مستوى الكفاءة التشغيلية لتقديم أفضل خدمة لعملائها وخاصة أن الكثير من العملاء أصبحوا يطلبون خدمة رفيعة المستوى بتكلفة تنافسية مستفيدين من المنافسة المتزايدة بين المؤسسات؛
  - 6 - دخول العديد من المؤسسات التجارية و الإقتصاديات سوق الأعمال المصرفية من أهم الأمثلة في ذلك قيام بعض المحلات الكبيرة بتقديم خدمة لعملائها في صورة كوبون يستخدم عند التسوق فيها وبالتالي يقل الحاجة للتعامل مع البنوك.
- وبالتالي نستنتج أن تغير الظروف والأحوال يتبعه تغير الأدوات والوسائل التي تستخدم للتعامل معها إذ لا يجوز استخدام وسائل تقليدية للتعامل مع ظروف و مستجدات لم تكن مثلما هو الحال فيما شهده العمل المصرفي خاصة والمالي عامة من تحولات وتغيرات لعل أهمها الصيرفة الإلكترونية.

<sup>1</sup> وسيم محمد حداد وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار المسيرة للنشر، الطبعة الأولى، 2012، ص 57.

## المطلب الثالث: متطلبات الصيرفة الإلكترونية

هناك عدة متطلبات أساسية يجب توافرها لعمل الصيرفة الإلكترونية تتمثل بالآتي<sup>1</sup>:

## 1 - البنية التحتية التقنية:

تعد البنية التحتية التقنية في مقدمة متطلبات الصيرفة الإلكترونية وبالعموم أية مشروعات تقنية، والبنى التحتية التقنية للصيرفة الإلكترونية ليست ولا يمكن أن تكون معزولة عن بنى الاتصالات تقنية المعلومات التحتية للدولة و مختلف القطاعات ذلك أن البنوك الإلكترونية تنشط في بيئة الأعمال الإلكترونية و التجارة الإلكترونية، والمتطلب الرئيسي لضمان أعمال إلكترونية ناجحة ضمان ودخول آمن وسلس لعصر المعلومات يتمثل بالاتصالات، ويقدر كفاءة البنى التحتية وسلامة السوق الاتصالية، وتحديد السياسات السعرية لمقابل خدمات الربط بالإنترنت، فلا تحيا الشبكة وأعمالها دون تزايد أعداد المشتركين الذي يعوقهم كلفة الاتصالات وهذه مسألة بنى الاتصالات تقوم على سلامة التنظيم الاستثماري، ودقة المعايير وتوائمها الدولي، وكفاءة وفعالية التنظيم القانوني لقطاع الاتصالات، وبقدر ما تسود معايير التعامل السليم مع هذه العناصر يتحقق توفير أهم دعامة للتجارة الإلكترونية، بل وللبناء القوي لتعامل مع عصر المعلومات.

والعنصر الثاني للبناء التحتي يتمثل في تقنية المعلومات من حيث الأجهزة والبرمجيات والحلول والكفاءات البشرية المدربة والوظائف الاحترافية وهذه دعامة الوجود والاستمرارية والمنافسة، ولم يعد المال وحده المتطلب الرئيسي، بل إستراتيجيات التوائم مع المتطلبات وسلامة البرامج والنظم المطبقة لضمان تعميم التقنية بصورة منظمة وبهدف الاستخدام الأمثل للوسائل التقنية.

أما من عناصر إستراتيجية البناء التحتي في حقل الاتصالات وتقنية المعلومات، فإننا نرى أنها تتمثل بتحديد أولويات وأغراض تطوير سوق الاتصالات في الدولة، ومواءمة هدف الدخول للأسواق العالمية مع احتياجات التطوير التقنية للشركات الخاصة، والسياسات التسويقية والخدمية والتنظيمية المتعين اعتمادها لضمان المنافسة في سوق الاتصالات، ولضمان جذب الاستثمارات في هذا القطاع، وتنظيم الالتزامات لمقدمي الخدمات مع تحديد معايير ومواصفات الخدمة المميزة، وفي مقدمتها معايير أمن وسلامة تبادل المعلومات وسريتها وخصوصية المشتركين، وتوفير الإطار القانوني الواضح الذي يحدد الالتزامات على أطراف العلاقة، وأخيرا تحديد نطاق التدخل الحكومي وتحديد أولويات الدعم وما يتعين أن يكون محلا للتشجيع الاستثماري من قبل الدولة.

<sup>1</sup> نصر حمود مزان فهد، إمكانيات التحول نحو الصيرفة الإلكترونية في البلدان العربية، مجلة كلية الإدارة والإقتصاد، العدد 04،

وتوفر البنى التحتية العامة يبقى غير كاف دون مشاريع بناء بمنشآت المصرفية، وهو اتجاه تعمل عليه البنوك بجدية، وتكتفي في هذا المقام بالقول إن عنصر التميز هو إدراك مستقبل تطور التقنية وتوفير بنى وحلول برمجية تتيح مواصلة التعامل مع الآفاق الجديدة.

## 2 - الكوادر البشرية الكفوءة:

إن أن الكوادر البشرية المؤهلة والقادرة على أداء الأنماط الجديدة من العمل القائم على التقنية الحديثة، يعد من المتطلبات الضرورية لضمان التحول نحو الصيرفة الإلكترونية، وذلك الأمر يتطلب التواصل التأهيلي والتدريبي للكوادر في مختلف الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والاستشارة الإدارية

## 3 - التفاعل مع المستجدات:

إن مواكبة التطورات التقنية الحديثة يعد من المتطلبات الهامة لبناء الصيرفة الإلكترونية وتميزها فالجمود وانتظار الآخرين لا يتفق مع التقاط فرص التميز، ويلاحظ أن المصارف العربية لا تتجه دائما نحو الريادية في اقتحام الجديد، إنها تنتظر أداء الآخرين، وربما يكون المبرر الخشية على أموال المساهمين وإجتياز المخاطر، وهو أمر هام وضروري، لكنه ليس مانعا من الريادية، وبنفس القدر لا تعني الريادية في اقتحام الجديد التسرع في التعامل مع المستجدات، لكنها حتما تتطلب السرعة في انجاز ذلك.

## 4 - التقييم المستمر:

تتطلب الاستمرارية في أداء الصيرفة الإلكترونية التقييم الموضوعي والمستمر لفاعلية أداء أدواتها الإلكترونية، بالاستعانة بالجهات والكوادر المتخصصة، لمعرفة سلامة أدائها والوقوف على الصعوبات التي تواجه عملها، واتخاذ القرارات والإجراءات المناسبة للحد منها.

## المطلب الرابع: مخاطر الصيرفة الإلكترونية

أدى النمو الكبير في أنشطة الصيرفة الإلكترونية إلى خلق تحديات جديدة أمام المصارف والجهات الرقابية في ضوء افتقار الإدارة والعاملين بالمصارف إلى الخبرة الكافية لملاحقة التطورات المتسارعة في تكنولوجيا الاتصالات، هذا بالإضافة إلى إمكانيات الإحتيال والغش على الشبكات المفتوحة مثل الانترنت، نتيجة لغياب الممارسات التقليدية والتي كان يتم من خلالها التأكد من هوية العميل وشرعيته، لهذا فقد أشارت لجنة بازل للرقابة المصرفية إلى أهمية قيام المصارف بوضع السياسات والإجراءات التي تتيح إدارة مخاطر العمل المصرفي الإلكتروني من خلال تقييمها والرقابة عليها ومتابعتها، ومن أهم المخاطر التي تنشأ عن أعمال الصيرفة الإلكترونية الآتي:

### 1 - مخاطر التشغيل:

تنشأ مخاطر التشغيل عن عدم التأمين الكافي للنظم مما يجعلها عرضة لعمليات الهاكرز وما قد يقومون به من زرع الفيروسات وما إلى ذلك مما قد يهدد تلك البرمجيات الأساسية في إمكانية اتصال العملاء بالبنك الإلكتروني المتعاملين معه، أو عدم ملائمة تصميم النظم والبرمجيات التي يتعامل بها البنك وذلك من خلال عدم تحديثها بأول أو بإنجاز العمل أو أعمال الصيانة، وكذا نتيجة إساءة الإستخدام من قبل العملاء، وذلك على النحو التالي<sup>1</sup>:

#### 1 - 1 - عدم التأمين الكافي للنظم:

تنشأ هذه المخاطر عن إمكان إختراق غير المرخص لهم لنظم حسابات البنك بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء واستغلالها وأحيانا لسرقة أرقام البطاقات الإئتمانية الخاصة بهم سواء كان ذلك من خارج البنك أو من العاملين به مما يستلزم توافر إجراءات كافية لكشف وإعاقة ذلك الإختراق وتبعاً لذلك جرى إدخال المزيد من الإبتكارات لإتاحة أساليب أكثر أمناً في مجال التمويل الإلكتروني. وقد تتوفر تلك الإجراءات من خلال نظم تأمين إلكترونية، نظم الحوافظ النارية وحسابات العملاء وأرقام البطاقات الإئتمانية الخاصة بهم، كما تتم من خلال إجراءات صارمة على جميع المتعاملين بالبنك لأنهم أقدر الناس على معرفة النظم الإلكترونية الخاصة بالبنك وكيفية الدخول إلى أنظمتها الإلكترونية بسهولة.

<sup>1</sup> أشرف السيد أحمد قبال، المعاملات المصرفية والمدفوعات الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، بدون سنة نشر، ص 23.

**1 - 2 - عدم ملائمة تصميم النظم وإنجاز العمل أو أعمال الصيانة:**

وهي تنشأ عن إخفاق النظم أو عدم كفاءتها "بطئ الأداء" وعدم سرعتها في حل المشاكل وصيانة النظم لمواجهة متطلبات المستخدمين ومن هنا يتعين على البنك الإلكتروني الإعتماد على مصادره الخاصة لتقديم الدعم الفني وتحديث النظم الإلكترونية الخاصة بالبنك دون انقطاع.

**1 - 3 - إساءة الاستخدام من قبل العملاء:**

ويرد ذلك نتيجة عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية أو بسماحهم بعناصر إجرامية بالدخول إلى حساب عملاء آخرين أو القيام بعمليات غسيل الأموال باستخدام معلوماتهم الشخصية أو قيامهم بعدم إتباع إجراءات التأمين الواجبة.

**2 - مخاطر السمعة:**

تنشأ مخاطر السمعة في حالة توافر رأي عام سلبي تجاه البنك والذي قد ينشأ في حالة عدم توافر وسائل الحماية الكافية والمؤكدة للبيانات التي يحتفظ بها البنك والخاصة بعملائه، أو وقوع بعض عمليات الإختراق لنظم البنك الإلكتروني واقتحامها من قبل بعض الغرباء أو العاملين بالبنك ذاته، وهذا ينشأ عنه وجود سمعة سيئة للبنك، مما يؤثر تأثيرا كبيرا على سمعة البنك، الأمر الذي يقلل أرباح البنك إلى أقصى حد ممكن.

وهذه المخاطر تستلزم اهتمام البنك الإلكتروني بالحفاظ على أنظمتها الإلكترونية من الإختراق، وأيضا الحفاظ على البيانات الخاصة بعملائه التي يحتفظ بها وأرقام بطاقتهم الإئتمانية وتوفير نظم الحماية الإلكترونية وتحديثها أولا بأول من أجل الحفاظ على سمعة البنك<sup>1</sup>.

**3 - المخاطر القانونية:**

هي تلك المخاطر الناجمة عن عدم التحديد الواضح للحقوق والإلتزامات القانونية الناتجة عن العمليات المصرفية الإلكترونية ومن ذلك عدم وضوح مدى توافر قواعد لحماية المستهلكين في بعض الدول أو لعدم المعرفة القانونية لبعض الإتفاقيات المبرمة لإستخدام وسائل الوساطة الإلكترونية.

كذلك هناك إمكانية الإستخدام غير المشروع أو سوء إستخدام المعلومات المحصلة عبر الإنترنت من قبل أطراف خارجيين قد يهاجمون مستودع معلومات المصرف من عملائه والموجودة لدى المصرف ذاته ولدى مزودي الخدمات الخارجيين الذين يتعامل معهم هذا المصرف، ثم إن هناك حقيقة أخرى وهي أن

<sup>1</sup> شول بن شهرة، ماجدة مدوخ، الصيرفة الإلكترونية، مداخلة مقدمة لملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة منافسة، مخاطر وتقنيات، كلية علوم التسيير، جامعة جيجل، 06 - 07 جوان 2007، ص 5.

العقود الإلكترونية والتوقعات الإلكترونية ما زالت قيد الإكتمال وهي تختلف من دولة إلى أخرى وإن متطلبات "أعرف عميلك جيدا" الفاعلة قد أصبحت أكثر أهمية بالنسبة للمصرفيين في محاولتهم لمنع الإحتيال<sup>1</sup>.

#### 4 - المخاطر الأخرى:

يرتبط أداء العمليات المصرفية الإلكترونية بالمخاطر الخاصة بالعمليات المصرفية التقليدية، ومن ذلك مخاطر الإئتمان والسيولة وسعر الفائدة ومخاطر السوق مع احتمال زيادة حدتها والمخاطر السابق الإشارة إليها لا يجب أن تحد من انتشار تلك النوعية من البنوك، وإنما على القائمين على هذا الأمر البحث في تلك المخاطر والحيلولة دون حدوثها بتطوير التكنولوجيا اللازمة لذلك والتي تؤدي إلى التقليل من حدوثها إلى أقل درجة ممكنة<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> عبد الله غالم، آيات الله مولحسان، آثار اقتصاد المعرفة على تنمية وتطوير المؤسسات المالية و المصرفية، مداخلة مقدمة لملتقى الدولي حول اقتصاد المعرفة، جامعة بسكرة، نوفمبر 2005، ص 350.

<sup>2</sup> يوسف حسن يوسف، البنوك الإلكترونية، المصدر القومي للإصدارات القومية، الطبعة الأولى، 2012، ص 32.

## المبحث الثاني: ماهية الخدمات المصرفية الإلكترونية

تسعى البنوك إلى تحقيق أهدافها المختلفة من خلال قيامها بنشاطها المصرفي وذلك بتحقيق أقصى ربح ممكن وبأقل تكلفة ممكنة مقارنة بالبنوك المنافسة وهذا من أجل إرضاء زبائنه بالدرجة الأولى بتلبية حاجاتهم ورغباتهم من خلال تقديم خدمات مختلفة بكفاءة لزيائنه، وفي هذا المبحث سيتم التطرق إلى مفهوم الخدمة المصرفية الإلكترونية وتطورها وخصائصها وكذا تصنيفاتها وقنوات توزيعها.

### المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية

#### أولاً: تعريف الخدمات المصرفية الإلكترونية:

تحظى الخدمات باهتمام كبير من قبل المختصين والباحثين نظرا للدور المهم والفعال للخدمات في عمل المنظمات وتسهيل حياة الأفراد، الأمر الذي أدى إلى تعدد المفاهيم للخدمة والتي سنعرض بعضها، ابتداء من تعريف الخدمة والخدمة المصرفية وصولا إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية.

- فقد عرف (Lovelock) **الخدمة** بأنها: أي فعل أو أداء يقدمه طرف لطرف آخر، وقد تكون عملية تقديم الخدمة مرتبطة بمنتج مادي، والأداء مؤقت، وفي كثير من الأحيان طبيعتها غير ملموسة، وعادة لا تؤدي إلى ملكية نتيجة عوامل إنتاجها<sup>1</sup>.

- أما (Kotler) فقد عرفها بأنها: أي نشاط أو منفعة يمكن أن يقدمها أحد الطرفين للآخر، وهي غير ملموسة أساسا ولا تؤدي إلى ملكية أي شيء<sup>2</sup>.

- كما عرفت **الخدمات المصرفية** بأنها: أنشطة ومنافع أو إشباعات يقدمها طرف "البائع" لطرف آخر "المشتري" وهي بطبيعتها غير ملموسة، ولا يترتب على بيعها نقل ملكية شيء، وقد يرتبط أو لا يرتبط إنتاجها وتقديمها بمنتج مادي ملموس<sup>3</sup>.

- كذلك عرفت **الخدمات المصرفية** على أنها: مجموعة من العمليات ذات المضمون النفعي الذي يتصف بتغلب العناصر غير الملموسة على العناصر الملموسة، والتي تدرك من قبل الأفراد والمؤسسات من خلال

<sup>1</sup> جبلي هدى، قياس جودة الخدمة المصرفية، دراسة حالة بنك البركة الجزائري، مذكرة مكملة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة

الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص التسويق، جامعة منتوري - قسنطينة، 2007، ص 23.

<sup>2</sup> عتيق خديجة، أثر المزيج التسويقي على رضا الزبون، دراسة ميدانية للبنوك العمومية والأجنبية العاملة بولاية تلمسان، رسالة تخرج

لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسويق دولي، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2012،

ص 27.

<sup>3</sup> بريش عبد القادر، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة الشلف،

العدد 03، الجزائر، 2005، ص 253.

دلالاتها وقيمتها النفعية بحيث تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم المالية والإئتمانية الحالية والمستقبلية وتكون مصدرا لربحية المصرف من خلال علاقة تبادلية بين المصرف والعملاء<sup>1</sup>.

- وعرفت أيضا **الخدمات المصرفية الإلكترونية** بأنها: تقديم البنوك للخدمات المصرفية التقليدية والجديدة مباشرة للعميل من خلال قنوات اتصال إلكترونية، وتتضمن هذه الخدمات النظم التي تمكن عملاء المؤسسات المالية أو الأفراد أو الشركات من الوصول للحسابات المصرفية أو الحصول على المعلومات عن المنتجات المالية والخدمات من خلال شبكة خاصة أو عامة بما في ذلك شبكة الإنترنت<sup>2</sup>.

إذا **الخدمات المصرفية الإلكترونية** هي إجراء العمليات المصرفية بطرق مبتكرة من خلال شبكات الاتصال الإلكترونية سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أم الجديدة وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطرا إلى القدوم للمصرف، وتقتصر صلاحية الدخول إلى الخدمة المصرفية الإلكترونية على المشاركين فيها فقط وفقا لشروط الإثبات التي يحددها المصرف.

#### ثانيا: خصائص الخدمة المصرفية

تتصف الخدمة المصرفية بمجموعة من الخصائص بالرغم من الإختلاف عن الخصائص المميزة للخدمات نظرا لطبيعة الخدمات المصرفية وتعددتها وتنوعها وخضوعها لتغيرات مستمرة وسنعرض في مايلي خصائص الخدمات ومن أهم هذه الخصائص مايلي<sup>3</sup>:

- **اللاملموسية**: وتعني اللاملموسية أن الخدمة المصرفية لا يمكن رؤيتها، ولا تذوقها ولا سماعها أو الإحساس بها، معنى ذلك أن الخدمة المصرفية ليس لها تجسيد مادي وبناء على ذلك لا يمكن نقلها أو تخزينها أو تعبئتها أو فحصها قبل الشراء، فمن الناحية العلمية إن إشباع وإستهلاك الخدمة تحدث في نفس الوقت لذلك يصعب معاينتها؛

- **تعدد وتنوع الخدمات المصرفية**: إن الخدمات التي تقدم من قبل البنوك كثيرة ومتنوعة لتلبية مختلف إحتياجات الزبائن خاصة الإحتياجات التمويلية والإئتمانية بإختلاف أنواعهم وتواجدهم الجغرافي؛

<sup>1</sup> موسى أحمد صبيح، التسويق المصرفي، بحث مقدم ضمن متطلبات نيل درجة الدكتوراة في العلوم الإدارية، تخصص تسويق، كلية العلوم الإدارية، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، 2009، ص 03 - 04.

<sup>2</sup> عرابة رابح، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، مجلة الأكاديمية للدراسات الإقتصادية والإنسانية، العدد 8، 2012، ص 14.

<sup>3</sup> عيشوش عبدو، تسويق الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية - دراسة حالة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، تخصص تسويق، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، السنة الجامعية 2009، ص 24 - 25.

- **صعوبة التمييز في الخدمة المصرفية:** الخدمة المصرفية لا تختلف إلا في حدود ضعيفة جدا ولهذا فإنها تتصف بقدر كبير من التشابه والنمطية، مثل الخدمات المصرفية التي تكاد أن تكون نمطية في بنوك مختلفة: الحساب الجاري، القروض... إلخ؛

- **التلازمية:** أي عدم إمكانية فصل الخدمة، والتي تسمى أيضا بخاصية التكاملية فلا يمكن فصل الخدمة عن مقدمها، سواء كان المقدم شخصا أو آلة، ولأن الخدمة المصرفية تنتج وتوزع في آن واحد، فإن إهتمام المصرف ينصب عادة في خلق المنفعة الزمنية والمكانية، بمعنى توفير الخدمات المصرفية في الزمان والمكان المناسبين؛

- **الإنتشار الجغرافي:** أي إمتلاك شبكة فروع في أي بنك دو حجم ومجال واسع بحيث ينتشر جغرافيا بشكل يتلاءم ورغبات واحتياجات الزبائن إلى الخدمات والمنتجات المصرفية وكل هذا من أجل تحقيق المنفعة الممكنة للعميل وبشكل فعال سواء على المستوى المحلي حيث يمارس نشاطه أو على المستوى الدولي حيث يحتاج إلى من يساعده على اختراق السوق الدولية والتصدير إليها بفعالية كبيرة؛

- **التوازن بين النمو والمخاطر:** بمعنى أن أي عمل مصرفي موضوعي يتصف بالضرورة إيجاد توازن بين توسع نشاطه ودرجة المخاطر التي يتحملها المصرف، باعتبار أن المصرف مؤسسة تمارس نشاطها في ظل سيادة ثقة تامة ومتبادلة بين الزبون والمصرف، إذ من أولى مسؤوليات المصرف أن يجري نوعا من التوازن بين توسع النشاط المصرفي وبين أعباء هذا التوسع؛

- **صعوبة التقييم للخدمة المصرفية:** ترجع هذه الصعوبة إلى أن الخدمات المصرفية غير ملموسة، يصعب لمس الخصائص المادية والمنفعية لها ولعدم قدرة البنك على تقديم عرض ملموس للخدمة المصرفية فإن الزبون لا يستطيع تقييم شراءه للخدمة المصرفية قبل الحصول عليها وهذا يؤثر على برنامج الترويج والتوزيع للخدمة المصرفية؛

- **صعوبة تحديد السوق المصرفية بدقة:** يصعب تحديد السوق المصرفية بدقة وخاصة في الدول النامية لعدم إستقرار الأوضاع الإقتصادية والسياسية من جهة والقصور الواضح في الأنشطة التسويقية للبنك من جهة ثانية.

**ثالثاً: أهمية ومزايا الخدمات المصرفية الإلكترونية:**

إن توفير الخدمات المصرفية في صورها الإلكترونية مهمة ومفيدة للبنك وللعلاء على حد سواء، ومن أهمية ومزايا الخدمات المصرفية والإلكترونية مايلي<sup>1</sup>:

**1 - أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية:**

ويمكن إنجاز أهمية الخدمة المصرفية الإلكترونية في النقاط التالية:

- تخفيض النفقات التي يتحملها البنك لإجراء المعاملات؛

- زيادة ارتباط العملاء بالبنك؛

- إمكانية الوصول إلى قاعدة أكبر من العملاء؛

- تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة؛

- الصمود بوجه المؤسسات المصرفية الأخرى.

**2 - مزايا الخدمات المصرفية الإلكترونية:**

يمكن إنجاز مزايا الخدمات المصرفية الإلكترونية في النقاط التالية:

- إنخفاض تكلفة العمليات على المدى الطويل، على البنوك أن تتفق مبالغ أكبر على الأجهزة الإلكترونية والشبكات والبرمجيات في المدى القصير، كون البنوك الإلكترونية لا تحتاج على المدى البعيد إلى فروع فعلية وسيكون عدد الموظفين أقل، مما يعني أن التكاليف ستكون أقل؛

- سرعة الخدمات، فالخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو الهاتف تأخذ وقت أقصر بكثير من الذهاب للبنك والقيام بتنفيذ أي خدمة مصرفية؛

- سهولة المقارنة والتحليل، لأن كل المعلومات الشخصية والمصرفية تحفظ إلكترونياً فإن عملية إسترجاعها وعمل المقارنة والتحليل واستخراج النتائج آلياً وإرسالها في حالة طلبها أسهل بكثير من عملها يدوياً؛

- حواجز أقل لدخول الصناعة المصرفية، لأن بنوك الإنترنت لا تحتاج إلى مباني ومكاتب ومصروفات ضمنية مقارنة بالبنوك التقليدية، وإنخفاض عدد الموظفين يقلل من المصاريف التشغيلية، وبالتالي الدخول إلى الصناعة المصرفية أسهل وأقل تكلفة؛

<sup>1</sup> صلاح الدين مفتاح سعد، أثر جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن - دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة ماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة أعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2016، ص 22 - 23.

- خيارات أكثر للعملاء، من خلال الدخول إلى المواقع الإلكترونية لبنوك الإنترنت، ومقارنة أسعار الفائدة وإختيار الأفضل، وهذا لا يحدث إلا من خلال الزيارة الفعلية للبنوك التقليدية؛
- إمكانية تسويق المنتجات المصرفية خارج الدولة، حيث ما تتوفر خدمة الإنترنت، كون بنوك الإنترنت لا تقيدتها الحدود الجغرافية.

### المطلب الثاني: التطور التاريخي للخدمات المصرفية

لقد شهدت الخدمات المصرفية عدة مراحل مرت منها، وتتمثل في<sup>1</sup>:

- 1 - **الخدمة المصرفية في مرحلة ما قبل تصنيع:** حيث اعتمدت المجتمعات في هذه المرحلة على الزراعة والصيد في توفير احتياجاتها وتميزت هذه المرحلة بالخصائص التالية:
  - 1 - 1 - **الإكتفاء الذاتي:** حيث أن كل أسرة تنتج ما تحتاجه من سلع وخدمات، لهذا فإن هذه المرحلة لم تتصف بوجود أي نشاط مالي ومصرفي.
  - 1 - 2 - **تبادل الفائض من الإنتاج:** بعد توجه الأسر إلى التخصيص في الإنتاج، حدث ظهور فائض في الإنتاج، مما أدى بهم إلى إجراء عملية المبادلة بالسلع وظهور المقايضة "مبادلة سلعة بسلعة أخرى"، وتميزت هذه المرحلة بظهور عملية تبادل، أما عن الخدمات المصرفية فإن معالمها لم تظهر بعد في هذه المرحلة.
  - 1 - 3 - **ظهور النقود:** نظرا لصعوبة المقايضة بسبب عدم تكافئ السلع والخدمات من حيث الجودة والقيمة، فإن ذلك دفع إلى إيجاد سلعة وسيطة تمكن الأفراد من التوصل إلى عملية تبادل مرضية مما أدى إلى ظهور النقود والذي حقق تحولا كبيرا في الأنشطة المالية.
  - 1 - 4 - **الإيداع:** بعد ظهور المسكوكات الذهبية والفضية والنقود، وبعد أن أصبح الأفراد يملكون الثروات، أصبحوا يخشون عليها من السرقة والضياع، وبالتالي قاموا بإيداعها في المعابد، وفي هذه المرحلة هي بداية لفكرة المصارف والخدمات المصرفية بشكل بسيط.
  - 1 - 5 - **الإيداع والقروض:** لقد لجأ أصحاب الثروات إلى الإيداع ثرواتهم لدى الصياغة وإن هؤلاء أخذوا يقومون بإعطاء القروض نظير فائدة معينة، ويكون القرض لفترة زمنية قصيرة، وتميزت هذه المرحلة بظهور خدمة القرض إضافة إلى خدمة الإيداع وكذلك حصول الصياغة على الفوائد لقاء منحهم للقروض.

<sup>1</sup> سليمة عبد الله، دور تسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية في تفعيل النشاط البنكي، دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، تخصص تسويق، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009، ص 28 - 29.

**1 - 6 - بداية المصارف:** تطور عمل الصاغة من الإيداع والقروض والتحصل على الفائدة إلى التنسيق والتعاون فيما بينهم وقاموا بإنشاء المصارف وإصدار أوراق البنكنوت لإجراء عمليات المقايضة، وتميزت الأنشطة المصرفية في هذه المرحلة بالاقتران على الإيداع والقروض والفائدة وإصدار أوراق البنكنوت.

## **2 - الخدمات المصرفية في مرحلة التصنيع:**

إتصفت هذه المرحلة بتراكم رأس المال، مما أدى بأصحابه إلى استثماره في المشاريع الصناعية وأن هذا الاستثمار أدى إلى زيادة الثروات، وهنا ظهرت الحاجة بشكل كبير إلى المصارف أكثر تخصص من الفترات السابقة وبالشكل الذي جعلها تمثل مؤسسات ذات كيان لها تنظيم إداري وذلك نظرا لزيادة مبالغ الإيداع وزيادة رأسمال المصارف، وزيادة إمكانياتها في منح القروض وإعطاء الاستثمارات.

## **3 - الخدمة المصرفية في مرحلة التقدم الصناعي:**

تميزت هذه المرحلة بإستخدام التكنولوجيا المتطورة في تقديم الخدمة المصرفية، ولقد أصبحت المؤسسات تتسابق فيما بينها في استخدام الأساليب الحديثة والتقنيات المتطورة لكي تتمكن من تلبية الحاجات للزبائن وجلبهم بأكبر قدر ممكن لأن عملية الإيداع والإقتراض والاستثمار أصبحت غير مقتصرة على أصحاب الثروات الطائلة، بل أصبح أغلب الأفراد يطلبون الخدمات المصرفية وذلك من خلال طلب القروض، طلب بطاقة الإئتمان وغيرها من الخدمات المصرفية.

## **4 - الخدمات المصرفية في مرحلة ما بعد التقدم الصناعي والمرحلة الراهنة:**

إن أهم ما يميز القطاع المصرفي في هذه المرحلة تعاظم دور التكنولوجيا المصرفية والعمل على تحقيق أقصى استفادة من ثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تطوير نظم ووسائل تقديم الخدمات المصرفية وكذا ابتكار تطبيقات جديدة للخدمات المصرفية تتسم بالكفاءة والسرعة في الأداء وتميزت هذه المرحلة بالخصائص التالية:

- تزايد الطلب على الخدمات المصرفية؛
- زيادة عدد المصارف وتنوع الخدمات المصرفية المقدمة؛
- زيادة عدد الفروع التابعة للمصرف؛
- استخدام الحاسب الآلي في تنفيذ العمليات المصرفية؛
- الإشتراك في شبكة الإنترنت لتسهيل عملية الترويج والاتصال بالزبائن.

## المطلب الثالث: تصنيف الخدمات المصرفية

إن نوعية المخرجات التي يقدمها المصرف هي عبارة عن "خدمات" حتى وإن كثرت الكلام في أيامنا

هذه عن الصناعة المصرفية، ونجد أن تشكيلة الخدمات المصرفية تتضمن عدة أوجه لتقديمها<sup>1</sup>:

**1 - الخدمات المصرفية:** ويتحصل عليها فقط عن طريق عمل خدمني يؤديه موظفو المصرف ومن قبيل ذلك: خدمات الإستشارة، والهندسة المالية ... إلخ.

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

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

وبصفة عامة هناك نوعان من الخدمات المقدمة من طرف المصارف<sup>2</sup>:

**1 - خدمات مصرفية شاملة محددة مسبقا:** ومن الخدمات المصرفية الشاملة المحددة مسبقا نجد

ما يلي:

أ - الحق في إصدار عدد غير محدد من الشيكات؛

ب - صندوق لحفظ الأمانات؛

ج - حماية ضد السحب على المكشوف؛

د - شيكات من أمين الصندوق؛

هـ - تحويلات نقدية؛

و - معدلات فائدة خاصة على دفعات القروض؛

ي - برامج ادخار وتوفير خاصة.

<sup>1</sup> نادية عبد الرحيم، تطوير الخدمة المصرفية في تفعيل النشاط الاقتصادي - دراسة حالة الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع نقود وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2011، ص

13.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 14.

**2 - خدمات مصرفية مصممة حسب رغبة كل زبون:** ويقصد بها تسويق لخدمات مصرفية معدة حسب ذوق ورغبة كل زبون، عن طريق برنامج الصيرفي الشخصي الذي يقوم بخدمة هؤلاء الزبائن، باعتباره نقطة اتصال معهم بخصوص كافة المعاملات المصرفية باستثناء المعاملات التجارية الروتينية مثل صرف الشيك أو استلام الإيداع.

### المطلب الرابع: قنوات توزيع الخدمات المصرفية الإلكترونية

الصيرفة الإلكترونية هي عبارة عن خدمات مصرفية تقدم بشكل كامل للعميل بداية من إختيار الخدمة، مروراً بإجراءات إتمامها وإنتهاءاً بأدائها بشكل إلكتروني وذلك عن طريق أشكال الصيرفة الإلكترونية والتي تتمثل فيما يلي:

#### 1 - آلة الصراف الآلي:

ظهرت أجهزة الصراف الآلي في السبعينات من القرن الماضي كبديل لموظفي الصرافة في الفروع المصرفية للتقليل من المعاملات داخل البنك، وتعتبر الصرافات الآلية أولى آلية تطوير العمل المصرفي حيث تعتمد على وجود شبكة من الاتصالات تربط فروع البنك الواحد أو فروع كل البنوك في حالة قيامها بخدمة أي عميل من أي بنك، ولقد تطور عمل هذه الأجهزة حيث أصبحت تقوم بالوصول إلى بيانات حسابات العملاء فوراً، والتي تقدم خدمات متقدمة في صرف المبالغ النقدية، لكن هذه الأجهزة لم تعد تقتصر على مجرد وسيلة للحصول على النقود، بل حالياً تقوم بوظائف متقدمة تمكن العملاء والموظفين من استلام رواتبهم وحقوق الضمان الإجتماعي كما تسمح بالوصول إلى حساباتهم الجارية<sup>1</sup>.

ومن الإرشادات لمستخدمي الصراف الآلي ما يلي<sup>2</sup>:

- المحافظة على بطاقات الصراف الآلي والتي تسمى أيضا ( Debit Carte ) والتأكد من وجودها مع العميل دائماً؛

- الإبلاغ بسرعة في حالة فقدانها؛

- إختيار رقم سري للبطاقة مختلف عن رقم الهاتف، أو الرقم الوطني، أو تاريخ الميلاد لأن ذلك يؤدي إلى صعوبة الإستخدام في حالة السرقة؛

- التأكد من صحة الوصل في حالة إجراء أية عملية مالية.

<sup>1</sup> طارق طه، إدارة البنوك وتكنولوجيا المعلومات، دار الجامعة الجديدة، بدون طبعة، 2007، ص 121.

<sup>2</sup> ناظم محمد الشمري، عبد الفتاح زهير العبدلات، الصيرفة الإلكترونية - الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2008، ص 39.

**2 - الصيرفة المنزلية:**

طبق نظام البنوك المنزلية لأول مرة عام 1980 بواسطة بنك Unitid Amerecian ولاية تينيسي الأمريكية، لكن استخدامه على النطاق الواسع لم يتحقق إلا بعد إنتشار أجهزة الحسابات الشخصية (PC) حيث تمكن الكثير من العملاء استخدامها في التعامل مع النظام ويعتمد نظام البنوك المنزلية على ما يعرف بعملية تحويل وإعادة تحويل البيانات حيث يتم ربط الحاسب الآلي للبنك بالحاسب الشخصي الموجود بمنزل العملاء من خلال وسائط الاتصال (كشبكة الخطوط الهاتفية) من خلال استخدام العميل رقم سري يتيح له الدخول إلى حسابه للاستعلام عن أرصده، وكذلك الخصم منه تنفيذاً لأي من الخدمات المصرفية المطلوبة<sup>1</sup>.

**3 - الصيرفة الهاتفية:**

يعتمد مفهوم البنوك الهاتفية على خدمات مصرفية هاتفياً باستخدام رقم سري وتعمل دون توقف وفي أي وقت خلال اليوم وخلال الأسبوع، ومن أمثلة تلك الخدمات الاستعلام عن الرصيد، التحويلات التي تمت على الحساب، الشيكات المحصلة... إلخ<sup>2</sup>.

**4 - نقاط البيع الإلكترونية:**

وهي الآلات التي تنتشر في المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف أنواعها وأنشطتها، حيث يتم إدخال قيمة مشتريات العميل من خلال استخدام لبطاقات بلاستيكية أو بطاقات ذكية بتمريرها بهذه الآلات لتخصم من رصيد حسابه المسجل داخل الحاسب الآلي بالبنك، ويطلق عليها عملية الخصم للمدين وفي المقابل تتم إضافة نفس القيمة لحساب المتجر بالبنك ويطلق عليها عملية تعليه الرصيد<sup>3</sup>.

**5 - الصيرفة المحمولة:**

وهي تلك الخدمات المصرفية التي تتاح من خلال الهاتف المحمول أو من خلال استخدام رقم سري يتيح له الدخول إلى حسابه للاستعلام عن أرصده وكذلك للخصم منه تنفيذاً لأي من الخدمات المصرفية المطلوبة<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> طارق طه، إدارة البنوك في بيئة العولمة والإنترنت، دار الفكر الجامعي، بدون طبعة، 2007، ص 284.

<sup>2</sup> فارس عبد الله، مشكلات تسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية في العراق وعلاقتها برضا الزبائن، دراسة تطبيقية لعينة من المصارف، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013، ص 185.

<sup>3</sup> طارق طه، إدارة البنوك في بيئة العولمة والإنترنت، مرجع سبق ذكره، ص 285.

<sup>4</sup> عبد الرحيم ليلي، دور التسويق في تطوير الخدمات المصرفية - دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2015، ص 171.

## المبحث الثالث: نظام الدفع الإلكتروني

بظهور الإنترنت والتجارة الإلكترونية، أصبحت طرق الدفع التقليدية لا تتماشى مع طبيعة هذه المعاملات الافتراضية، حيث لم تستطع مجاورة عصر السرعة، لذا كان لزاما استحداث طرق ووسائل دفع تتلاءم وهذه الطبيعة الافتراضية المرنة، حيث أن هذه الوسائل المستحدثة تساهم في تحريك وتسريع الدفع والوفاء لتسوية المعاملات والتي تلقي قبولا عاما على المستويين المحلي و الدولي، من أجل إضفاء الأمن والسرية في أداء وسير مختلف المعاملات كحل بديل عن الوسائل التقليدية، التي تتطلب وقتا وتكلفة أكبر لإتمام مثل هته التسويات.

**المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية و العوامل التي أدت إلى تطورها**

**أولا: مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية**

**1 - تعريف وسائل الدفع الإلكترونية:**

توجد العديد من التعاريف لوسائل الدفع الإلكترونية نذكر منها:

- تعرف وسائل الدفع الإلكترونية على أنها: عبارة عن صورة أو الوسيلة التقليدية للدفع التي نستعملها في حياتنا اليومية الفرق الأساسي بين الوسيلتين هي أن وسائل الدفع الإلكترونية تتم كل عملياتها إلكترونيا ولا وجود للحوالات ولا للقطع النقدية<sup>1</sup>.

- كما تعرف وسائل الدفع الإلكترونية على أنها: كل وسيلة أو أداة تسمح بتحويل قدرة شرائية حاليا و إعادة استرجاعها في المستقبل<sup>2</sup>.

ومصطلح الدفع الإلكتروني مصطلح واسع يجمع في طياته كل وسائل الدفع التي تستخدم فيها

تكنولوجيا متقدمة للوفاء مثلا لتحويلات الإلكترونية للأموال، الشيك الإلكتروني، والدفع بالنقود الإلكترونية...إلخ.

- كما يمكن أن نعرف وسائل الدفع الإلكتروني على أنها: مجموعة من الأدوات التي يتم معالجتها إلكترونيا والتي تصدرها البنوك والمؤسسات المالية كوسيلة دفع، تتمثل في: البطاقات الائتمانية، البطاقة الذكية، النقود الإلكترونية، التحويلات المالية الإلكترونية والمحفظة الإلكترونية<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> بن رجبال جوهر، الإنترنت والتجارة الإلكترونية، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002، ص 83.

<sup>2</sup> الحبيب بن باير، مدخل لتطوير الأداء والفعالية المصرفية للبنوك الجزائرية، مداخلة مقدمة للملتقى العلمي الرابع حول عصرنه وسائل الدفع، جامعة وهران، 26- 27 أبريل 2011، ص 11.

<sup>3</sup> عبد الفتاح البيومي الحجازي، مقدمة في التجارة الإلكترونية العربية، دار الفكر الجامعي، بدون طبعة، الإسكندرية - مصر، 2004، ص 25.

## 2 - خصائص وسائل الدفع الإلكترونية:

وما زاد أهمية وسائل الدفع الإلكترونية الخصائص التي تميزها عن وسائل الدفع التقليدية والتي يمكن تلخيصها فيما يلي<sup>1</sup> :

- يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية: أي أنه وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء إلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم؛
- يتم الدفع من خلال استخدام النقود الإلكترونية: وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية تبادل؛
- يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد: حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متبايعين في المكان، ويتم الدفع عبر شبكة الإنترنت، أي من خلال المسافات بتبادل المعلومات الإلكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية، يتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات إلكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد؛

## - يتم الدفع الإلكتروني بأحد الأسلوبين:

- الأسلوب الأول: من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض (الدفع عبر شبكة الإنترنت، وذلك بتبادل المعلومات الإلكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية)، ومن ثم فإن الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود؛

- الأسلوب الثاني: من خلال البطاقات البنكية العادية، حيث لا يوجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض، بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالكاشيك لتسوية أي معاملات مالية.

- يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك: أي توافر أجهزة تتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف؛

- يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات: من خلال شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد، ويفترض ذلك وجود معاملات تجارية ومالية مسبقة بينهم، وكذلك من خلال شبكة عامة حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم روابط.

<sup>1</sup> أحمد بوراس، أعمال الصيرفة الإلكترونية - أدوات والمخاطر، دار الكتاب الحديث، بدون طبعة، بدون سنة نشر، ص 205 - 206.

## ثانيا : العوامل التي أدت إلى تطور وسائل الدفع الإلكترونية

ولقد تعددت العوامل التي ساعدت على تطور وسائل الدفع وتحولها من الشكل التقليدي إلى أشكال أخرى تؤدي نفس الوظيفة لكن بطرق مختلفة أكثر تطورا، وأهم هذه العوامل نذكر<sup>1</sup>:

### 1 - تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية: لوسائل الدفع التقليدية مشاكل كثيرة نذكر منها:

1 - 1 - انعدام الملائمة: فالحاجة إلى الوجود الشخصي سواء شخصا أو عبر التلفون لكلا الطرفين يقيد الحرية المعاملاتية، وبالنسبة للعملاء يترجم هذا إلى تأخير اقتناء المنتج أو الخدمة ينتج عنه تكلفة أعلى وبالنسبة للبائع يعني ذلك خسارة في الإيرادات نتيجة إنخفاض المبيعات أو فقدانها؛

1 - 2 - عدم إجراء المدفوعات في الوقت الحقيقي: لا تتم المدفوعات التقليدية في الوقت الحقيقي، ويتوقف التأخير في التحقق الفعلي على نوعية السداد في المدفوعات بالشيكات؛

1 - 3 - إنعدام الأمن: فالتوقيعات يمكن أن تزول والشيكات والكمبيالات والسند لأمر يمكن أن تسرق أو تضيع، والتجار يمكن أن يلجأ للغش والإحتيال؛

1 - 4 - إرتفاع تكلفة المبيعات: إن كل معاملة تكلف مبلغا ثابتا من المال، وبالنسبة للمدفوعات الصغيرة تغطي بالكاد تكاليف المصروفات.

### 2 - إستخدام شبكة الإنترنت في المجال المصرفي:

كان التطور التكنولوجي في مجال الاتصالات الفضل في حدوث ثورة في المعاملات المصرفية، من خلال شبكة الإنترنت خاصة بظهور شبكة الويب العالمية، حدث ما يشبه الميلاد الجديد للإنترنت حيث أمكن توحيد الشكل الخارجي لجميع التطبيقات والمواقع على الإنترنت مما أتاح للمستخدم أو المبرمج البسيط في أي مكان بالعالم أن يقوم بتطوير موقع إلكتروني يكتسب قيمته من قيمة المحتوى الذي يتضمنه، وهكذا استقرت الإنترنت في شكلها الحالي كشبكة عالمية تربط شبكات العالم.

<sup>1</sup> لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009، ص 26.

3 - **التوجه للتجارة الإلكترونية:** إن إنتشار التجارة الإلكترونية عبر وسائل الإعلام والإنترنت ساهمت في إيجاد البيئة النظيفة لصناعات و سلع وخدمات، والتجارة الإلكترونية تسعى إلى تبادل المعلومات ومن دوافع التي أحق بظهور التجارة الإلكترونية هي<sup>1</sup>:

3 - 1 - تسيير المعاملات التجارية: سمحت التجارة الإلكترونية بدمج وإختزال جزء كبير من المراحل المختلفة الداخلة بصفة عادية في المعاملات التجارية بين البائع والمشتري، فضرورة التسيير الفعال والناجح يشكل بالنسبة للمؤسسات واحد من الإهتمامات الأساسية الداخلة للتجارة الإلكترونية؛

3 - 2 - الفعالية التجارية: الرغبة في الوصول إلى مستوى عال من النجاعة في الإنتاج والتوزيع يشكل كذلك دافعا مهما، يمكن التجارة الإلكترونية من إنتاج معلومات بالإمكان حجزها وحفظها بطريقة فعالة؛

3 - 3 - تطوير أسواق جديدة: اعتمدت المؤسسات موقفا أكثر فعالية وأكثر حركية لتطوير التجارة الإلكترونية عن طريق إيجاد منافذ وأسواق تجارية جديدة.

### المطلب الثاني: أنماط وسائل الدفع الإلكترونية

يتطلب تطبيق الأعمال والمعاملات التجارية استخدام العديد من وسائل الدفع حيث تطورت بتطور وانتشار التجارة الإلكترونية حيث حولت البنوك أغلب وسائل الدفع إلى وسائل دفع إلكترونية، تعددت هذه الأخيرة واتخذت أشكالاً تتلائم مع طبيعة النظام المصرفي وتتمثل هذه الأشكال في:

#### أولاً: البطاقات الائتمانية

هي تلك البطاقات التي تصدرها البنوك والمصاريف في حدود مبالغ معينة متفق عليها بين البنك والعميل مثل بطاقة الفيزا والماستر كارد وأمريكان اكسبريس، ولحامل هذه البطاقة الحق أن يدفع كامل الرصيد الظاهر يكشف حسابه الشهري أو جزء منه إذ يتوقف ذلك على الإتفاق المبرم بين البنك وحاما البطاقة الذي من خلاله يمنح البنك المصدر للبطاقة لحاملها ائتمانا يسمح له بسداد استخدامات البطاقة على آجال طويلة مقابل دفع عوائد مدينة عن رصيد استخداماته الظاهر بكشف الحساب في نهاية كل شهر والذي لم يسدد خلال الشهر الموالم<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> مصطفى كمال السيد طایل، الصناعة المصرفية والعولمة الإقتصادية، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، الإسكندرية - مصر، 2014، ص 107.

<sup>2</sup> أحمد عبد العليم العجمي، نظم الدفع الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة، بدون طبعة، الإسكندرية - مصر، 2013، ص 25.

ومن مميزات البطاقة الائتمانية أنها تصدر بالعملتين المحلية والأجنبية وأنها تحمل صورة العميل علاوة على حملة هذه البطاقة يوفر عليه الجهد والوقت ويكفيه شر تلك المخاطر المتمثلة في السرقة وضياع النقود وفقدانها<sup>1</sup>.

ويمكن التمييز بين أنواع مختلفة لبطاقات الائتمان، بالنظر إلى عدة زوايا على النحو التالي:

**1 - بطاقة الائتمان من حيث المزايا التي تقدمها:** تختلف بطاقة الائتمان باختلاف المزايا التي تقدمها، وهي تبعا لذلك ثلاثة أنواع هي<sup>2</sup>:

1 - 1 - البطاقة الفضية (العادية): وما يميز هذا النوع من البطاقات أنها ذات حدود ائتمانية منخفضة نسبيا، تقوم بتوفير جميع أنواع الخدمات المقررة كالشراء من المتاجر والسحب من البنوك وأجهزة النقد الآلي، وتمنح لأغلب العملاء عند توافر الحد الأدنى من المتطلبات المطلوبة.

1 - 2 - البطاقة الذهبية (المتأخرة): هي ذات حدود ائتمانية عالية، وائتمانها غير محدد بسقف، وتصدر للعملاء ذوي القدرة المالية العالية، وهي في مرتبة أعلى من البطاقات الفضية، ويتيح هذا النوع من البطاقات لحاملها أو للعميل العديد من المزايا المجانية الأخرى، مثل التأمين ضد الحوادث، الحصول على إستشارات طبية وقانونية، الحجز في الفنادق وشركات الطيران، وعادة ما تكون رسوم الإشتراك في هذه البطاقة مرتفعة مقارنة بالبطاقة الفضية.

1 - 3 - البطاقة الماسية: وهي بطاقة ذات حدود ائتمانية عالية وائتمانها غير محدد بسقف معين، وتصدر للعملاء ذوي القدرات المالية العالية، بالإضافة إلى أنها تتيح لحاملها بعض المزايا الإضافية المجانية، ومثال هذه البطاقة "أمريكان اكسبريس" وهي تصدر لكبار العملاء وتعد أداة وفاء وائتمان في الوقت نفسه، وحدها الأدنى لا يقل عن 5 آلاف دولار أو ما يعادلها.

**2 - بطاقة الائتمان من حيث التعامل:** تنقسم بطاقات الائتمان من حيث التعامل إلى الأنواع التالية:

2 - 1 - بطاقة الحسم الفوري أو القيد المباشر أو البطاقة المدينة (debit carte): هذه البطاقة لا تعطي ائتمانا وإنما تسمح لحاملها بأن يحصل على النقود سائلة أو يستخدمها في تسوية مدفوعاته وذلك في حدود رصيده الدائن دون أن يتجاوز في حسابه المفتوح لدى البنك المصدر للبطاقة، وفي حالة الشراء من أحد المواقع المزودة بأجهزة البيع الطرفية يتم تحويل النقود مباشرة من حساب المشتري إلى حساب البائع، وهذا النوع من

<sup>1</sup> أحمد عبد العليم العجمي، مرجع سبق ذكره، ص 25.

<sup>2</sup> خشة حسينة، وسائل الدفع الحديثة في القانون الجزائري، مذكرة مكملة لشهادة ماجستير في الحقوق، قسم الحقوق، تخصص قانون أعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر، 2015، ص 35 - 36.

البطاقات هو الأكثر انتشارا في الدول النامية، وتستخدم غالبا محليا داخل الدولة أو مناطق أو فروع البنك المتصلة بجهاز حاسب آلي يبين فيه حساب العميل ورصيده<sup>1</sup>.

2 - 2 - بطاقة الخصم الشهري أو القيد لأجل (charge carte): البنك في هذه البطاقة يمنح لحاملها قرضا في حدود معينة بحسب درجة البطاقة فضية أو ذهبية ولزمن معين، بحسب تسديده كاملا في وقت محدد ومتفق عليه عند الإصدار يترتب على حاملها لدى تأخير السداد زيادة مالية ربوية، وهي الصورة الأصلية لبطاقة الإئتمان، فهي لا تشمل على تسهيلات، وإنما هي طريقة ميسرة للحصول على قرض مفتوح ضمن حد أقصى يسدد كل شهر، أي أنها أداة إئتمانية في حدود سقف معين لفترة محددة وهي أيضا أداة وفاء<sup>2</sup>.

2 - 3 - بطاقة الإئتمان القرضية أو التسديد بالأقساط (credit carte): تعتبر بطاقة التسليم أو الإعتماد Credit carte الأكثر شعبية في عملية دفع وتحويل النقد عبر الإنترنت وذلك بسبب سهولة الحصول عليها وسهولة استخدامها وتعتبر الأكثر أمانا، ألا أنه لا يزال هنا تخوف كبير من عملية الإحتيال التي قد تتم من قبل التاجر أو البائع عبر الإنترنت أو من قبل أطراف أخرى، هذا النوع من البطاقة يقوم على عدم الدفع المسبق لمصدر البطاقة شأنه شأن بطاقة الخصم الشهري إلا أن الاختلاف بينهما يكون في وقت دفع المبالغ إلى البنك، أي أن حامل البطاقة هنا لا يدفع المبالغ للبنك، أي أن حامل البطاقة هنا لا يدفع كل المبالغ المستحقة عليه في نهاية الشهر وإنما يكون الدفع على شكل أقساط دورية متناسبة مع دخله الشهري، أي أن حامل البطاقة يدفع جزء منها ويقسط الباقي على شهور متتالية مع حساب فائدة على المبلغ المقسط بنفس المعدلات السابقة، ويعد هذا النوع من البطاقة أداة وفاء وإئتمان<sup>3</sup>.

### 3 - بطاقة الإئتمان من حيث الاستخدام: وتنقسم هذه البطاقات إلى:

3 - 1 - بطاقة الإئتمان العادية: وهي التي تمثل مجرد أداة تمكن الجهة التي أصدرتها من استثناء قيمة المعاملات المالية التي يجريها حامل البطاقة من رصيده الدائن مباشرة، من تم فإن البنك المصدر لا يقدم لحاملها أي قرض فعلي، بل يشترط أن يكون رصيد العميل كافيا لتغطية قيمة العملية<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> زينب حسين عوض الله، إقتصاديات النقود والمال، دار الجامعية الجديدة للنشر، بدون طبعة، الإسكندرية - مصر، 2007، ص 23.  
<sup>2</sup> معطي سيد أحمد، واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في إدارة الأفراد وحوكمة الشركات، تخصص حوكمة الشركات، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2012، ص 25.

<sup>3</sup> خيضر مصباح الطيبي، التجارة الإلكترونية من منظور تقني وتجاري وإداري، دار الحامد للنشر والتوزيع، بدون طبعة، عمان - الأردن، 2008، ص 135.

<sup>4</sup> غسان فاروق، طرائق السداد وأهميتها في تسوية المدفوعات بين الأطراف المتبادلة، مجلة العلوم الإقتصادية والقانونية، جامعة دمشق، المجلد 28، العدد الأول، ص 577.

3 - 2 - بطاقة السحب النقدي الإلكتروني: هي البطاقة التي تستخدم في سحب النقود من أجهزة الصراف الآلي المحلي والدولي أو من الأجهزة التي تقرأ الأشرطة المغنطة التي تحصل عليها البنوك من مصدر هذه البطاقة عندما تكون تلك البنوك مشتركة في عضوية هذه البطاقة<sup>1</sup>.

4 - بطاقات الإئتمان من حيث الإصدار: تنقسم بطاقات الإئتمان من حيث الجهة المصدرة لها إلى<sup>2</sup>:

4 - 1 - بطاقة الفيزا: هي أكثر البطاقات الإئتمانية إنتشارا على الإطلاق، وهي بطاقة متعددة وإعداد حملتها بالملايين وتتعامل مع الملايين من المؤسسات والمحلات التجارية وأجهزة الصراف الآلي.

4 - 2 - بطاقة الماستركارد: تأتي في المرتبة الثانية بعد الفيزا من حيث درجة انتشارها، لها عدة أشكال مثل ماستركارد الذهبية، وماستركارد الفضية، وماستركارد لرجال الأعمال.

4 - 3 - بطاقة أمريكيان اكسبريس: تصدر عن بنك أمريكيان اكسبريس هي مؤسسة كبيرة تزاوّل أنشطة بنكية وتوجد ثلاثة أنواع: بطاقة أمريكيان الخضراء، الذهبية، الماسية.

#### ثانيا: الشيكات الإلكترونية:

هي مثل الشيكات التقليدية، وتعتمد فكرة الشيك الإلكتروني على وجود وسيط لإتمام عملية التخليص والمتمثل في المصرف الذي يشترك لديه البائع والمشتري من خلال فتح حساب جاري بالرصيد الخاص بهما مع التوقيع الإلكتروني لكل منهما وتسجيله في قاعدة البيانات لدى المصرف الإلكتروني وتسمح الشيكات الإلكترونية لمستعملي الإنترنت أن يدفعوا قوائمهم المالية مباشرة عبر الإنترنت دون إرسال شيكات ورقية، فالشخص المستعمل للحاسوب يجعل (PC) يكتب ما يكافئ أو يساوي الشيك، وبعد ذلك يرسل الشيك الإلكتروني إلى الطرف الآخر الذي بدوره يرسله إلى البنك الذي يتعامل معه، وفي اللحظة التي يؤكد فيها البنك المستلم لذلك الشيك الإلكتروني ويكون شرعي يحول النقود من حساب البنك الأصلي إلى حساب البنك المستلم، لأن هذه العملية تتم إلكترونيا فإنها الأرخص والأكثر ملائمة من إستعمال الشيكات الورقية<sup>3</sup>.

#### ثالثا: النقود الإلكترونية:

إن نشأة النقود وتطورها وأشكالها يخضع لتطور المجتمعات البشرية اقتصاديا واجتماعيا ونتيجة لتسارع التطورات التكنولوجية في السنوات القليلة الماضية وانتشار استخدام الحاسوب والإنترنت وعلى كل

<sup>1</sup> نهى خليل عيسى، بطاقة الإئتمان الإلكترونية، مجلة المحقق الحلي للعلوم القانونية والسياسية، العدد الثاني، العراق، 2015، ص 528.

<sup>2</sup> صالح مفتاح، البنوك الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، مداخلة مقدمة ضمن المؤتمر العلمي الخامس، جامعة فيلادلفيا، يومي 4 - 5 جويلية، الأردن، ص 9.

<sup>3</sup> حميدي زقاي، مدى تأثير التسويق المصرفي على سلوك المستهلك الجزائري مع الإشارة إلى بنك القرض الشعبي الجزائري (وكالة سعيدة)، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير، تخصص تسويق خدمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد - تلمسان، 2010، ص 64.

المستويات الفردية أو الجماعية وفي جميع دول العالم فقد ساعد ذلك على ظهور أشكالاً جديدة من أشكال النقود الإلكترونية.

فالنقود الإلكترونية تقوم على فكرة استخدام النقود الورقية أو المعدنية التي يصدرها البنك ويقوم بتحميلها على الحساب الخاص بالعميل المشتري حتى يتسنى له القيام بالشراء وهي تكون في صورة عملات صغيرة القيمة ولكل عملة رقم خاص أو علامة خاصة من البنك الذي يصدرها، وحينما يتم الشراء يقوم البنك بتحمل تلك العملات على حاسوب البائع سداداً للثمن، وقد يقوم البائع بتحويل العملات الإلكترونية إلى عملات حقيقية على حسب الأحوال<sup>1</sup>.

ويوجد نوعان أساسيان من النقود الإلكترونية<sup>2</sup>:

- 1 - النقود الإلكترونية الإسمية: وتتضمن وحدة النقد الإلكتروني الخاصة بها معلومات تتعلق بهوية كل الأفراد الذين يتداولها.
- 2 - النقود الإلكترونية غير الإسمية: حيث يتم تداول هذا النقد دون الإفصاح عن حاملها إلا إذا أنفقتها فرد ما أكثر من مرة واحدة.

#### رابعاً: البطاقة الذكية

تتمثل هذه البطاقات في رقاقة إلكترونية يخزن عليها جميع بيانات حاملها كالإسم والعنوان وإسم المصرف وأسلوب الصرف والمبلغ المنصرف وتاريخه وتاريخ حياة العميل المصرفية، وتشبه البطاقة الذكية النقود الورقية وذلك من حيث أنه لا يوجد بمقتضى العمل بها تسوية نهائية أو مقاصة، كما لا يوجد نظام لتعقب الصفقات والتعاملات بالإضافة إلى أنه إذ فقدت هذه البطاقة فإنه لا يستطيع الغير أن يستخدمها بالإضافة إلى أنها تمثل قيمة نقدية، كما أيضاً يوجد اتجاه لإستخدامها في نقل الأموال من بطاقة شخص لأخرى<sup>3</sup>.

وتتحقق البطاقة الذكية لحاملها فوائد تتمثل في<sup>4</sup>:

- الأمان بحيث أن المعلومات المخزنة في الشريحة يمكن حمايتها بوضع رقم سري وكل بطاقة لها رقم سري خاص بها يميزها عن غيرها؛
- كل بطاقة قابلة للتشفير حيث أن الشريحة محكمة ضد العبث والتلاعب.

<sup>1</sup> أمير فرج يوسف، التجارة الإلكترونية، دار المطبوعات الجامعية أمام كلية الحقوق، بدون طبعة، الإسكندرية - مصر، 2008، ص 51.

<sup>2</sup> منير محمد الجنيهي، ممدوح محمد الجنيهي، النقود الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، بدون طبعة، الإسكندرية - مصر، 2006، ص 237.

<sup>3</sup> أحمد محمد غنيم، التسويق والتجارة الإلكترونية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، بدون طبعة، مصر، 2011، ص 245.

<sup>4</sup> المرجع نفسه، ص 246.

**خامسا: التحويلات المالية الإلكترونية**

هو نظام يقوم بعملية منح الصلاحية لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية (الدائنة والمدينة) إلكترونيا من حساب بنكي إلى حساب آخر، أي أن عملية التحويل تتم إلكترونيا عبر الهواتف وأجهزة الكمبيوتر وأجهزة المودم عوضا عن استخدام الأوراق. ويعتبر هذا النظام جزءا بالغ الأهمية من البنية لأعمال البنوك الإلكترونية آمنة، نقل التحويلات المالية و الدفعات المالية من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر، بالإضافة إلى نقل المعلومات المتعلقة بهذه التحويلات ويمتاز هذا النظام بدرجة عالية من الأمن وسهولة الاستخدام والموثوقية<sup>1</sup>.

**سادسا: المحفظة الإلكترونية**

قد تكون المحفظة الإلكترونية بطاقة ذكية يمكن تثبيتها على الكمبيوتر الشخصي أو تكون قرصا مرنا يمكن إدخاله في فتحة القرص المرن في الكمبيوتر ليتم نقل القيمة المالية منه أو إليه عبر الإنترنت، فبعض أنظمة الدفع تسمح لقيمة مالية أن تنتقل من خلال الحسابات الآلية وتسمى بالمحفظة الإلكترونية، ويمكن استخدام هذه الأخيرة لدفع ثمن الأشياء الصغيرة كالمجلات أو طلبات الوجبات الجاهزة وعند الشراء من خلالها يبدأ الرصيد في التناقص بقيمة ما تم شراؤه.

ويمكن عرض الخصائص الرئيسية التي تميز المحافظ الإلكترونية فيما يلي<sup>2</sup>:

- المحفظة الإلكترونية تعطي حلا متطورا للدفع بمبالغ صغيرة، وعليه يمكن التخلص من أسعار معالجة الشيكات وباقي مسائل الدفع الورقية في كل عملية أو صفقة تجارية ذات المبالغ الصغيرة؛
- تسمح بتخفيض عمليات الدفع بالنقود، وبالتالي التخلص من تكاليف المعالجة؛
- هي وسيلة ملائمة تماما للصفقات التجارية لما توفره من السرعة في العمل؛
- تستعمل للدفع بمبالغ صغيرة (جرائد، مجلات)؛
- المدفوعات التي تخص المحفظة الإلكترونية هي الموزع الآلي للنقود وآلات توزيع التذاكر من أجل كراء السيارات ودفع الرسوم في الطرق.

<sup>1</sup> نوال بن عمارة، وسائل الدفع الإلكترونية (الآفاق والتحديات)، مداخلة مقدمة للملتقى الدولي حول التجارة الإلكترونية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2004، ص 12.

<sup>2</sup> أحمد بوراس، مرجع سبق ذكره، ص 223.

## المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية

إن الانتشار الواسع لوسائل الدفع الإلكتروني يترجم المزايا على العملاء، فهذه الأنظمة إيجابيات وخصائص تميزها عن الوسائل التقليدية وتجعل البعض يفضلها عنها، ورغم المزايا التي تحققها وسائل الدفع الإلكتروني إلا أن لكل منها عيوب ونواقص، وتتمثل هذه المزايا والعيوب فيما يلي:

## أولاً: مزايا وسائل الدفع الإلكترونية

تتميز وسائل الدفع الإلكتروني بعدة مزايا يمكن تلخيصها فيما يلي:

**1 - البطاقة الائتمانية:** للبطاقة الائتمانية مزايا عديدة لكل من حاملها والتاجر ومصدرها وللمجتمع وسوف نعرض هذه المزايا كما يلي<sup>1</sup>:

**1 - 1 - بالنسبة لحامها:** توفر بطاقة الائتمان العديد من المزايا التي تمنحها لحاملها ومن أهمها:

- ما توفره من سهولة ويسر الإستخدام؛

- توفر حد كبير من الأمان إذا تمت مقارنتها مع النقود الورقية؛

- استعمالها يحد من التعامل بالفواتير والايصالات المختلفة؛

- تمنح لحاملها إئتمانا لفترة من الزمن ومخاطر سرقتها تقل عن النقود الإلكترونية؛

- السماح لحاملها من الإقتراض لأجل سواء كان البنك أم من الشركة المصدرة؛

- كذلك يتمتع حاملها بفترة إئتمان مجاني يتراوح ما بين 25 و 55 يوم وذلك بالإضافة إلى تخفيض حاجته للتعامل بالنقود وما يتبع ذلك من راحة ومن أخطارها ومتابعتها.

**1 - 2 - بالنسبة لمصدر البطاقة:** يجني مصدر البطاقة عدة مزايا أهمها:

- الأرباح المرتفعة، بالإضافة إلى الرسوم العضوية والجديد والرسوم المفروضة على السحب النقدي، كما قد

يفرض مصدر البطاقة بعض الغرامات والفوائد نتيجة لما قد يرتكبه حامل البطاقة ومنها غرامات التأخير عن السداد؛

- إجبار المحلات التجارية على فتح حسابات لدى البنك لأن التاجر مضطر لذلك حتى تتحول الأموال لحسابه وبذلك تزداد سيولة البنك حيث لا تخرج الأموال منه ترجع عليه كوديعة.

**1 - 3 - بالنسبة للتاجر:** يحقق التاجر الذي يقبل البطاقات حدا كبيرا من الأمان للحصول على حقوقه من

الشركات المصدرة لهذه البطاقات، وفي الوقت نفسه لا يملك حق الرجوع إلى التاجر إذ تأخر حامل البطاقة في السداد بالإضافة إلى أن استخدام البطاقات يعمل على إرتفاع نسبة البيع عند التاجر.

<sup>1</sup> صالح مفتاح، النقود والسياسة النقدية، دار الفجر للنشر والتوزيع، بدون طبعة، عمان - الأردن، بدون سنة نشر، ص 7.

**2 - النقود الإلكترونية: للنقود الإلكترونية عدة مزايا أهمها:**<sup>1</sup>

- تكلفة تداولها زهيدة: تحويل النقود الإلكترونية عبر الإنترنت أو الشبكات الأخرى أرخص كثيرا من استخدام الأنظمة البنكية التقليدية؛
- لا تخضع للحدود: يمكن تحويلها من أي مكان آخر في العالم وفي أي وقت كان، وذلك لاعتمادها على الإنترنت أو على الشبكات التي لا تعترف بالحدود الجغرافية ولا السياسية؛
- بسيطة وسهلة الاستخدام: تسهل النقود الإلكترونية التعاملات البنكية إلى حد كبير، فهي تغني عن ملء الاستمارات.

**3 - البطاقات الذكية: تقدم البطاقة الذكية عدة مزايا أهمها:**<sup>2</sup>

- فهي توفر اليسر والسهولة في التعامل؛
- تقلل فرص التحايل والتلاعب، من خلال تضمين البطاقة بيانات أكثر وأدق تحديدا للعميل؛
- هذه البطاقة تجمع في بطاقة واحدة كل الأدوار التي تستطيع أن تؤديها بطاقات الإئتمان وبطاقات الحسم، وبطاقات الصرف الآلي، وكذلك البطاقات العادية المدفوعة القيمة مقدما؛
- تتسم بسهولة الحصول عليها، وذلك من خلال منافذ الصرف الإلكتروني ومراكز البيع التجارية، والهواتف وأجهزة التلفزيون التفاعلي؛
- تلعب دور النقود في مختلف الفئات، مما يضيف عليها الكثير من المرونة؛
- والبطاقة الذكية تشبه النقود من حيث:
  - أ - لا توجد تسوية نهائية أو مقاصة؛
  - ب - لا يوجد نظام لتعقب الصفقات والتعاملات؛
  - ج - إذا فقدت البطاقة فيكون مثلما تفقد النقود ولا يستطيع الغير أن يستخدمها؛
  - د - يوجد اتجاه لاستخدامها في نقل الأموال من بطاقة إلى أخرى؛
  - هـ - أنها تمثل قيمة نقدية.

<sup>1</sup> منير محمد الجنيهي، ممدوح محمد الجنيهي، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، بدون طبعة، 2005، الإسكندرية - مصر، ص 54.

<sup>2</sup> السيد أحمد عبد الخالق، التجارة الإلكترونية والعولمة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث ودراسات، بدون طبعة، مصر، 2006، ص 183 - 184.

#### 4 - الشيكات الإلكترونية: هناك عدة مزايا للشيكات الإلكترونية يمكن تلخيصها فيما يلي<sup>1</sup>:

- يوفر التعامل بالشيكات حوالي 50% من رسوم التشغيل بالمقارنة ببطاقة الإئتمان مما يساهم في تخفيض النفقات التي يتحملها المتعاملون بهذه الشيكات؛
- تصرف الشيكات الإلكترونية في دفع الصفقات الإلكترونية بجميع أنواعها سواء كانت إدارية أو تجارية وبطريقة آمنة عبر البريد الإلكتروني؛
- تسوية المعاملات من خلال الشيكات الإلكترونية في 48 ساعة فقط بالمقارنة مع الشيكات العادية التي يتم تسويتها في وقت أطول.

#### 5 - المحافظ الإلكترونية: تتميز المحفظة الإلكترونية فيما يلي<sup>2</sup>:

- سهولة الإستعمال (تقليص الحاجة لنقل القطع النقدية الصغيرة)؛
- تقليص خطر السرقة (في حالة احتواء المحفظة الإلكترونية على رمز سري)؛
- إمكانية إجراء مدفوعات دون ضرورة إمتلاك حساب بنكي؛
- سهولة الدفع من خلال عدة عملات (في حالة المحفظة الإلكترونية متعددة الخدمات).

#### 6 - التحويلات المالية الإلكترونية: تتمثل مزايا التحويل الإلكتروني فيما يلي<sup>3</sup>:

- تنظيم الدفعات: يكفل الإتفاق على وقت الإقتطاع وتسديد قيمة التحويلات المالية وتنظيم عمليات الدفع؛
- تسيير العمل وتقليل الأعمال الورقية؛
- تحسين التدفق النقدي: رفع انجاز التحويلات المالية الإلكترونية موثوقة التدفق النقدي وسرعة تناقل النقد؛
- السلامة والأمن: أزلت التحويلات المالية الخوف من سرقة الشيكات الورقية والحاجة إلى تناقل الأموال؛
- زيادة رضا العملاء، وذلك من خلال سرعة التحويل الإلكتروني وإنخفاض تكلفته.

<sup>1</sup> عبد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات النقود والبنوك، الدار الجامعية، بدون طبعة، 2009، ص 80.

<sup>2</sup> طارق عبد العال حماد، التجارة الإلكترونية - الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية، الدار الجامعية، الطبعة الثانية، مصر، 2008، ص 160.

<sup>3</sup> ثائر القدومي، سامر بركات، أنظمة المعلومات المالية والمصرفية، تطبيقات حاسوبية في التسويق، الطبعة الأولى، القاهرة - مصر، 2010، ص 229.

ثانياً: عيوب وسائل الدفع الإلكترونية: يمكن تلخيص عيوب وسائل الدفع الإلكترونية فيما يلي :

**1 - البطاقة الائتمانية:** لبطاقة الائتمان عيوب يمكن تلخيصها في<sup>1</sup>:

- احتمال عدم الدقة وإن كانت قليلة فهي تؤثر على سمعة المصرف؛

- سرقة البطاقة فهي تؤثر على سمعة النظام وهنا تطلب البنوك من الأشخاص ضرورة الإبلاغ عن سرقة بطاقتهم؛

- التكاليف عالية للبنك خاصة في حالة المنافسة الشديدة؛

- الخطر على سيولة المصرف نظراً لكبر حجم التعامل؛

- المنافسة من قبل البنوك الأخرى والمؤسسات الأخرى المستخدمة للبطاقة.

**2 - النقود الإلكترونية:** تعاني النقود الإلكترونية من عيوب ومن أهمها<sup>2</sup>:

- تؤثر على سرعة تداول النقود المصدرة عن طريق البنك المركزي والتي ليس لها غطاء؛

- تؤثر على دور البنك المركزي في ممارسة سياسته النقدية للتأثير على النشاط الإقتصادي؛

- تؤثر على دور البنوك التقليدية في الوساطة المالية حيث يؤدي انتشار هذه النقود إلى تقلص دور البنوك في الوساطة المالية مما يؤثر على دور ووظيفة البنك؛

- في حالة انتشار النقود الإلكترونية سيؤثر على مصداقية الحسابات القومية لدى الدول المختلفة؛

- نظراً للتدفق السهل للنقود الإلكترونية فإنه يخشى من أن تصبح طريقة سهلة لغسيل الأموال.

**3 - البطاقة الذكية:** للبطاقة الذكية عيوب نذكر منها<sup>3</sup>:

- تكاليف إصدار البطاقة تكون مرتفعة عن باقي البطاقات البلاستيكية؛

- عدم انتشارها بشكل كبير في الدول العربية وذلك لعدم أهميتها وقيمتها كوسيلة لشراء احتياجاتهم دون استخدام النقود الحقيقية.

<sup>1</sup> صالح مفتاح، مرجع سبق ذكره، ص 8.

<sup>2</sup> محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان - الأردن، 2001، ص 83 - 84.

<sup>3</sup> محمد مصطفى السنهوري، إدارة البنوك التجارية، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الإسكندرية - مصر، 2013، ص 300.

4 - الشبكات الإلكترونية: يرافق استعمال الشبكات الإلكترونية عدة عيوب وهي<sup>1</sup>:

- إمكانية تزوير التوقيع الإلكتروني لأحد العملاء (المشتري) من جانب اللصوص والمحتالين، وبالتالي يكون في إمكانهم الحصول على بضائع من البائعين دون قيمتها ومن ثم يتم حسابها على العميل الذي يتم تزوير توقيعها الإلكتروني؛

- أنه يلزم اشتراك كل من البائع والمشتري لدى نفس جهة التخليص وفتح حسابات جارية لكل منها في نفس الاتجاه وهذا قد يمثل صعوبة أحيانا بالنسبة لكل الطرفين.

5 - المحفظة الإلكترونية: رغم الفوائد التي تحققها المحفظة الإلكترونية إلا أن لها عيوب وهي<sup>2</sup>:

- أنها تتطلب إجراءات مكثفة وأمن قوي لمنع معرفة محتوياتها؛

- أنها غير محمولة ويجب أن تستخدم قريبة من الكمبيوتر الموجودة عليه المحفظة.

<sup>1</sup> محمد مصطفى السنهوري، مرجع سبق ذكره، ص 301.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 302.

## خلاصة الفصل الأول:

تعتبر الصيرفة الإلكترونية مجموع العمليات المصرفية المقدمة للعملاء بواسطة تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وتمثل خدمات متطورة استطاعت هذه الأخيرة تخفيض التكلفة وزيادة حجم السوق المستهدف، حيث توفر لعملاء البنك تكلفة منخفضة للخدمة والسرعة والفعالية دون الانتقال إلى المصرف وذلك من خلال قنوات توزيع إلكترونية مبتكرة، كما أن اعتماد وحسن إستغلال تقنية الصيرفة الإلكترونية هي من عوامل عصنة المنظومة المصرفية لمواكبة تحديات العصر، وهو ما سيتم التطرق إليه في الفصل الموالي.

## الفصل الثاني

عموميات حول الجهاز المصرفي

الجزائري

**تمهيد**

يعتبر الجهاز المصرفي عصب النشاط الاقتصادي لأي دولة، ليس فقط لدوره الهام في حشد وتعبئة المدخرات المحلية والأجنبية وتوجيهها نحو النشاطات الاستثمارية المختلفة لتحقيق التنمية الاقتصادية، بالإضافة إلى توفير خدمات مصرفية متعددة للجمهور المتعاملين، وهو يتعدى هذه المهمة لكونه أصبح يمثل حلقة اتصال الأكثر أهمية مع العالم الخارجي، ولقد عرف الجهاز المصرفي في الجزائر إصلاحات عديدة منذ الاستقلال تمت على عدة مراحل تماشياً مع المتغيرات والمستجدات العالمية المعاصرة في مجال العمل المصرفي وذلك بهدف تطويره وعصرنته ومواكبة كل ما هو جديد، وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

- المبحث الأول: ماهية الجهاز المصرفي.

- المبحث الثاني: تطور هيكل الجهاز المصرفي الجزائري ومشاكل إصلاحاته.

## المبحث الأول: ماهية الجهاز المصرفي

يعتبر النظام المصرفي من أبرز الأجهزة الرائدة في الاقتصاديات الحديثة ومن أهم قطاعات الاقتصاد الوطني، لأنه يتأثر ويؤثر في مختلف القطاعات الاقتصادية، فقد أصبح هذا القطاع بفعل إتساعه وتشعب أنشطته، بالإضافة إلى توفيره لخدمات مصرفية متعددة للجمهور المتعاملين، فهو بمثابة المرآة الحقيقية لقلب الأداء الاقتصادي، وسنحاول في هذا المبحث التطرق إلى تعريف الجهاز المصرفي ومكوناته والأهداف التي يسعى هذا الأخير لتحقيقها.

### المطلب الأول: مفهوم الجهاز المصرفي

#### أولاً: تعريف الجهاز المصرفي

يمكن القول بأن الجهاز المصرفي إرتبطت نشأته بالتطور الذي حدث على النقود خاصة عندما بدأت تظهر النقود الورقية وظهور فكرة الوساطة المالية.

وبالتالي يمكن تعريف **الجهاز المصرفي** على أنه: مجموع المصارف العاملة في بلد ما وأهم ما يميزه عن غيره كيفية توزيع فروع المصارف في بلد ما، ملكية المصارف ودمجها وتوحيدها<sup>1</sup>.

وهناك تعريف آخر **للجهاز المصرفي** على أنه: ذلك النظام الذي يتكون من مجموعة من الوسطاء

الماليين والذي يتم من خلاله تدفق الأموال السائلة والمدخرات نحو القروض والاستثمارات، والتي تمثل

الأساس الائتماني للاقتصاد القومي، ويعمل في إطار عدد من السياسات والتوجهات التي يتولاها البنك

المركزي بالتنسيق مع السياسات الاقتصادية العامة في ظل مجموعة من القوانين الحاكمة<sup>2</sup>.

وكما يمكن تعريف **الجهاز المصرفي** على أنه: جهاز يعمل في إطار ما يسمى بسوق النقد والذي هو

بدوره جزء من سوق المال بمعناه الواسع، ويتكون هذا الجهاز من مجموعة من الوسطاء يعملون تحت رقابة

البنك المركزي وتوجيهاته بما يتناسب وأهداف السياسة الاقتصادية للدولة.

<sup>1</sup> سنوسي علي، ندوة بعنوان **مواضيع مختارة في مقياس ندوة بنكية**، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم

التسيير، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2006، ص 5.

<sup>2</sup> عبد المطلب عبد الحميد، مرجع سبق ذكره، ص 19.

## ثانيا: خصائص الجهاز المصرفي الجزائري

يتميز الجهاز المصرفي بخصائص وهي<sup>1</sup>:

- يتكون الجهاز المصرفي من مؤسسات الوساطة المالية بين وحدات الفائض ووحدات العجز؛
- يخضع الجهاز المصرفي في أعماله لإشراف السلطات النقدية وراقبتها في البلد كالبنك المركزي؛
- أن هذا الجهاز واسع الإنتشار له فروع عديدة تغطي كامل التراب الوطني؛
- أنه جهاز مملوك بالكامل للدولة (ملكية عامة)، ومن أمثلتها البنك المركزي؛
- أنه جهاز قائم يركز على عدد محدود من البنوك للقيام بالعمليات المصرفية؛
- أنه جهاز ذو مستوى واحد.

## ثالثا: أهمية الجهاز المصرفي

تظهر أهمية الجهاز المصرفي من خلال ما يلي<sup>2</sup>:

- يوفر الجهاز المصرفي البساطة فبدونه يتعين على صاحب المال أن يجد المستثمر المطلوب والعكس بالشروط والمدة اللازمة؛
- تقليل المخاطرة عن طريق المشاركة في المشاريع وكذلك توزيعها نظرا للتنوع في استثمارات المصارف مما يجعل في الإمكان الدخول في مشاريع ذات مخاطر عالية؛
- إن وساطة البنوك تزيد من سيولة الاقتصاد بتقديم أصول مالية قريبة من النقود تدر عائدا، مما يقلل الطلب على النقود؛
- يستوعب جميع الرغبات وتستجيب لها بتقديم أصول قريبة من النقود تدر عائدا مما يقلل الطلب عليها؛
- تشجيع الأسواق الأولية التي تستثمر وتصدر الأصول المالية التي يحجم الأفراد عنها خوفا من المخاطرة.

<sup>1</sup> محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2007، ص 13.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 18-19.

**المطلب الثاني: مكونات الجهاز المصرفي**

ينصرف معنى الجهاز المصرفي بالمعنى الضيق إلى البنك المركزي والمصارف التجارية، و بالمعنى الواسع فإن الجهاز المصرفي يتكون من البنك المركزي والمصارف التجارية والمصارف الإسلامية والمتخصصة وستتطرق إلى ما يلي:

**أولاً: البنك المركزي:**

البنك المركزي هو القلب النابض بالنسبة للجهاز المصرفي في الدولة، وتعمل جميع البنوك الأخرى فيها في ظل السياسات التي يقررها، ويمكن توضيح كل من تعريف البنك المركزي وخصائصه فيما يلي:

**1 - تعريف البنك المركزي:**

هو مؤسسة مصرفية تشرف على النشاط المصرفي في الاقتصاد، وهو مؤسسة مركزية تقف على قمة الجهاز المصرفي ويمثل السلطة النقدية في الدولة، حيث تتدخل الحكومة من خلاله لتنفيذ سياستها الاقتصادية، وغالبا ما نشأت البنوك المركزية كبنوك تجارية في البداية ثم تحولت إلى بنوك عامة تملكها الدولة<sup>1</sup>.

**2 - خصائص البنك المركزي: يمكن تحديد أهم الخصائص التي يتميز بها البنك المركزي فيما يلي<sup>2</sup>:**

- يعد البنك المركزي ذات ملكية عامة فالدولة هي التي تتولى إدارتها والإشراف عليها من خلال القوانين التي تقرها؛
- يعد البنك المركزي ممثلاً للسلطة النقدية التي تدير النظام النقدي وتشرف على سير العمل المصرفي والنشاط الائتماني والتحكم في عرض النقد المالي؛
- يمثل البنك المركزي المؤسسة الوحيدة التي تحتكر في إصدار النقود؛
- تركز البنوك المركزية جل أعمالها مع مؤسسات الحكومة ونادرا ما تتعامل مع الأفراد؛
- تمثل البنوك المركزية مؤسسة لا تعمل من أجل تعظيم الربح وإنما وجدت بهدف تحقيق الصالح العام للدولة.

<sup>1</sup> محمود سحنون، الإقتصاد النقدي والمصرفي، دار بهاء الدين للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2003، ص90.

<sup>2</sup> يوسف حسن يوسف، البنوك المركزية ودورها في إقتصاديات الدول النامية، دار التعليم الجامعي، بدون طبعة، الإسكندرية - مصر،

## ثانيا: البنوك التجارية

## 1 - تعريف البنوك التجارية:

يمكن تعريف البنوك التجارية بأنها البنوك التي تقوم بقبول الودائع التي تدفع عند الطلب أو لآجال وتمارس عمليات التمويل الداخلي والخارجي وخدمته وذلك سعيا وراء تحقيق أهداف خطة التنمية ودعم الاقتصاد القومي، وتباشر عمليات الادخار والاستثمار المالي في الداخل والخارج بما في ذلك المساهمة في إنشاء المشروعات وما ستلزمه من عمليات مصرفية وتجارية ومالية طبقا للأوضاع التي يقرها البنك المركزي<sup>1</sup>.

2 - خصائص البنوك التجارية: للبنوك التجارية عدة خصائص يمكن إيجازها فيما يلي<sup>2</sup>:

- مؤسسات مالية هدفها تحقيق الربح خلاف البنوك المركزية؛
- تكون في المرتبة الثانية بعد البنوك المركزية في الجهاز المصرفي؛
- تتعدد عملياتها وتتنوع في جميع الودائع وتقديم القروض.

## ثالثا: البنوك المتخصصة والمصارف الإسلامية

## 1 - البنوك المتخصصة:

## 1-1 - تعريف البنوك المتخصصة:

تعرف البنوك المتخصصة أنها مؤسسات مصرفية متخصصة في تمويل قطاع أو فرع اقتصادي معين ويتم تمويلها لهذه القطاعات عن طريق الائتمان الذي تقدمه وغالبا ما يكون الائتمان المصرفي للمصارف المتخصصة متوسط وطويل الأجل بحكم طبيعة النشاط الاستثماري القائم في القطاعات الزراعية والصناعية والسكنية لذا تسمى المصارف الممولة للقطاع الزراعي بالمصارف الزراعية وهكذا للمصارف الصناعة و المصارف العقارية<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> أحمد محمد غنيم، إدارة البنوك - تقليدية الماضي وإلكترونية المستقبل، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2007، ص17.

<sup>2</sup> هيل عجمي وآخرون، النقود والمصارف والنظرية النقدية، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الإسكندرية - مصر، 2009، ص 106.

<sup>3</sup> جميل الزيدانين السعودي، أساسيات في الجهاز المالي، دار وائل للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، 1999، ص 197.

**1 - 2 - خصائص البنوك المتخصصة:** تمتاز المصارف المتخصصة بالخصائص التالية<sup>1</sup>:

- يظهر مجال تخصصها من خلال اسمها كأن نقول بنوك زراعية؛
- يركز التمويل لدى البنك في قروض متوسطة الأجل وطويلة الأجل؛
- اعتمادها في معظم الأحيان على مصادر التمويل الذاتية؛
- وجود الحماية والدعم المباشر لهذه البنوك في الحكومة؛
- ارتفاع حجم سيولتها بسبب نوعية قروضها التنموية وطبيعة المقرض من هذه البنوك؛
- نظرتها إلى عناصر منح القرض الأساسية تختلف من حيث الأهمية عن البنوك التجارية.

**1 - 3 - أنواع البنوك المتخصصة:** تتمثل أنواعه البنوك المتخصصة فيما يلي<sup>2</sup>:

- البنوك العقارية: هي مؤسسات مالية تقدم الائتمان للقطاع العقاري؛
- البنوك الزراعية: هي البنوك التي تقدم خدماتها للقطاع الزراعي عن طريق تمويل وشراء البذور والأسمدة والمبيدات، واستئجار الآلات الزراعية والمساهمة في تنمية الثروة الحيوانية؛
- البنوك الصناعية: تساهم في تقديم العديد من التسهيلات المباشرة وغير مباشرة إلى المنشآت الصناعية لفترات متوسطة وطويلة الأجل.

**2 - المصارف الإسلامية:****2 - 1 - تعريف المصارف الإسلامية:**

يعرف المصرف الإسلامي على أنه مؤسسة مصرفية لا تتعامل بالفائدة أخذاً وعطاءً، فالمصرف الإسلامي يتلقى من الأفراد نقودهم دون أي إلتزام أو تعهد من أي نوع بإعطاء فوائد لهم وحينما يستخدم هذه النقود في نشاطاته الاستثمارية والتجارية، وإنما يكون ذلك على أساس المشاركة في الربح أو الخسارة<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> جميل الزيدانين السعودي، مرجع سبق ذكره، ص 197.

<sup>2</sup> مكرم عبد المسيح باسيلي، المعاملات المصرفية - المحاسبة والاستثمار وتحليل القوائم المالية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، بدون طبعة، 2008، ص 9 - 10.

<sup>3</sup> فادي محمد الرفاعي، المصارف الإسلامية، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، لبنان، 2004، ص 19 - 20.

**المطلب الثالث: وظائف وأهداف الجهاز المصرفي**

تختلف وظائف وأهداف البنوك باختلاف تقسيماتها وأنواعها وبالتالي سننتقل إلى وظائف وأهداف

الجهاز المصرفي فيما يلي:

**أولاً: وظائف الجهاز المصرفي:**

يمكن تحديد وظائف الجهاز المصرفي من خلال تبيان وظائف البنوك المكونة له كل على حدة وذلك

كالتالي:

**1 - وظائف البنك المركزي: يقوم البنك المركزي بالوظائف التالية<sup>1</sup>:**

- إصدار أوراق النقد القانونية تحت قيود معينة تتفق مع حاجة العملاء؛

- القيام بالخدمات المصرفية ، وتقديم المساعدة للبنوك للمساعدة لذلك يعتبر بنك البنوك؛

- مراقبة الائتمان كما ونوعاً وتوجيهه؛

- إدارة احتياطات البلد من العملاء الأجنبية ومراقبة أحوال التجارة الخارجية بغرض المساهمة تحقيق

استقرار النقد الأجنبي؛

- يعمل كوكيل للحكومة؛

- يعمل كوكيل للحكومة؛

- تشجيع النمو الاقتصادي.

**2 - وظائف البنوك التجارية: تطورت الوظائف التجارية بتطور المجتمعات وحاجتها الاقتصادية فتقسمت**

إلى قسمين وهما<sup>2</sup>:

**2 - 1 - الوظائف التقليدية: وهذه الوظائف هي:**

- منح القروض للجمهور المتعاملين معها؛

- قبول الودائع على اختلاف أنواعها.

**2 - 2 - الوظائف الحديثة: وهي وظائف تختلف عن الوظائف التقليدية وتتمثل فيما يلي:**

- ممارسة نشاط تأجير الأصول؛

- الاستثمار بالعملة الأجنبية؛

<sup>1</sup> عبد الغفار حنفي، إدارة المصارف، الدار الجامعية، بدون طبعة، الإسكندرية - مصر، 2007، ص 54.

<sup>2</sup> إكرام حداد، مشهور هدلول، النقود والمصارف - مدخل تحليلي ونظري، دار وائل للنشر، الطبعة 05، عمان - الأردن، 2005،

- إصدار الأوراق المالية؛

- إدارة استثمارات لحساب العملاء؛

- تقديم الاستشارة المالية لعملائها.

**3 - وظائف البنوك المتخصصة:** تختلف وظائف البنوك المتخصصة باختلاف أنواعها فنجد<sup>1</sup>:

**3 - 1 - البنوك الزراعية:** تقوم البنوك الزراعية بتقديم خدماتها المصرفية لعملائها في قطاع الزراعة لإتاحة الفرصة للحصول على الاحتياجات الضرورية لهذا القطاع.

**3 - 2 - البنوك العقارية:** تساهم البنوك العقارية في تنفيذ المشروعات العقارية من خلال توفير التمويل اللازم لهذه المشروعات مقابل رهونات عقارية.

**3 - 3 - البنوك الصناعية:** تهدف البنوك الصناعية بصفة خاصة لتقديم التمويل طويل الأجل للمشروعات الصناعية، كما أنها تقوم بدراسة المشروعات الملزم بها مع القيام بها واحتمالات نجاحها، ولها إسهام كبير في حل مشاكل القطاع.

**4 - وظائف المصارف الإسلامية:** نبين فيما يلي أهم أعمال المصارف الإسلامية<sup>2</sup>:

- استثمار المصارف الإسلامية لأموالها وأموال المودعين إما بالمشاركة أو المضاربة الشرعية في كافة المشروعات الإقتصادية، أو عن طريق شراء السلع والمنتجات الجاهزة بقصد تأجيرها أو بيعها نقداً أو على أقساط، والبيع بالمراجحة أو السلم؛

- القيام بأعمال الخدمات المصرفية كقبول الودائع وتحصيل الشيكات، وتحويل الأموال من بنك لآخر من نفس الدولة أو من دولة أخرى، كذلك فتح الإعتمادات المستندية لتنفيذ عمليات المشاركة... إلخ؛

- القيام بأعمال التكافل الإجتماعي منها جمع حصيلة الزكاة على أعمال المصرف وتوزيعها، منح القروض الإجتماعية بدون فائدة (قرض حسن) للمحتاجين... إلخ.

<sup>1</sup> علا نعيم عبد القادر وآخرون، مفاهيم حديثة في إدارة البنوك، دار البداية للنشر، الطبعة الأولى، ص 27 - 43.

<sup>2</sup> عبد الرزاق رحيم الهيتي، المصارف الإسلامية بين النظرية والتطبيق، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 1998، ص 579.

**ثانياً: أهداف الجهاز المصرفي**

تختلف أهداف الجهاز المصرفي على حسب البنوك المكونة له فكل بنك له أهدافه الخاصة:

**1 - أهداف البنك المركزي:**

إن الهدف الرئيسي للبنك المركزي هو العمل على تحقيق التنمية الاقتصادية، وتحقيق الاستقرار المالي والاقتصادي للدولة، وتختلف أهدافه عن أهداف البنوك الأخرى وهو لا يهدف إلى تحقيق الربح وإنما يسعى إلى تحقيق أهداف قومية حيث تمد الأسواق بالنقد اللازم، والتنسيق بين البنوك المختلفة كما تتلقى الودائع من البنوك الأخرى وتمنحها القروض<sup>1</sup>.

**2 - أهداف البنوك التجارية:**

تضطلع البنوك التجارية كغيرها من المؤسسات المالية بالعديد من المسؤوليات، التي تأتي في مقدمتها المسؤوليات الاقتصادية والتنموية، من خلال ممارسة وظيفتها الأساسية كوسيط مالي بين المقترضين والمودعين للبنك، حيث تقوم البنوك التجارية باستقطاب الودائع وتوظيفها نحو الاستثمار في المشاريع الاقتصادية والتنموية، بما يتماشى مع سياسة الدولة الائتمانية، إن أهداف البنوك التجارية تتمثل في المساهمة الفعالة في النمو الاقتصادي متى ما وفرت لها الحكومة البيئة المالية والمصرفية المحفزة على النمو والاستقرار المالي، وللبنوك أهداف واضحة في مجال تمويل التجارة الخارجية، وخاصة في تقديم الإعتمادات المستندية، التي تضمن حقوق المصدرين، هذا بالإضافة إلى الخدمات المصرفية الأخرى المتعددة التي تقدمها البنوك، وترتبط تلك الأهداف في نهاية المطاف بتحقيق أهداف ملاك المشروع، المتمثلة في زيادة معدل الأرباح الموزعة للمؤسسين والمستثمرين حملة الأسهم، إضافة إلى زيادة القيمة الفعلية لأسهم البنك<sup>2</sup>.

**3 - أهداف البنوك المتخصصة:**

تتطلق أهداف المصارف المتخصصة من الغاية من إنشائها والتي يعبر عنها ما يسمى تلك المصادر وسنذكر بعض هذه البنوك كالاتي<sup>3</sup>:

**3 - 1 - أهداف البنوك الزراعية: يمكن تلخيص أهدافها كالاتي:**

- منح التمويل على اختلاف آجاله للأغراض الزراعية المختلفة؛

<sup>1</sup> أحمد محمد غنيم، إدارة البنوك بين تقليدية الماضي وإلكترونية المستقبل، مرجع سبق ذكره، ص 14.

<sup>2</sup> سليمان الحبيب، البنوك التجارية وسيط بين المودعين والمقترضين لخدمة الإقتصاد، مقال منشور على جريدة الرياض، العدد

17432، 16 مارس 2016، على الموقع الإلكتروني: www.alriyadh.com, consulté 12/03/2018, 16:30h.

<sup>3</sup> عبد الله الطاهر، موفق عبد الجليل، النقود والبنوك والمؤسسات المالية، مركز يزيد للنشر، الطبعة الثانية، 2006، ص 280-281.

- تشجيع إقامة المشاريع الزراعية ومشاريع التصنيع الزراعي؛
- تمويل عمليات تسويق وتصدير المنتجات الزراعية ولذلك إعداد دراسات الجدوى للمشاريع الزراعية.
- 3 - 2 - أهداف البنوك الصناعية:** تتمثل أهداف المصارف الصناعية في:
  - منح التمويل لإقامة المشاريع الصناعية أو توسيعها أو تطويرها؛
  - القيام بدراسة الجدوى الاقتصادية للمشاريع؛
  - تقديم استثمارات الائتمانية لتمويل القطاع الصناعي؛
  - تشجيع الصناعات المحلية بهدف زيادة فرص العمل.
- 3 - 3 - أهداف البنوك العقارية:** تسعى البنوك العقارية إلى تحقيق الأهداف التالية:
  - تقديم التمويل لإقامة المشاريع السكنية؛
  - إعداد الدراسات الاستراتيجية حول السياسة السكنية؛
  - إقامة المشاريع الاستثمارية داخل المناطق السكنية.
- 4 - أهداف المصارف الإسلامية:**
  - تسعى المصارف الإسلامية لتحقيق أهداف تتمثل في<sup>1</sup>:
    - تكييف المعاملات المصرفية بما يتماشى بأحكام الشريعة الإسلامية؛
    - نشر الدعوة الإسلامية وتثبيت القيم العقائدية في مجال التعامل المالي؛
    - تنمية الوعي الادخاري وتشجيع الاستثمار ومحاربة الاكتناز في صيغ جديدة؛
    - توفير رؤوس الأموال اللازمة لإقامة المشروعات والمؤسسات الاقتصادية والاجتماعية والدينية؛
    - تحقيق التنمية الشاملة للاستعمال الرشيد للمواد المالية المتاحة.

<sup>1</sup> محمود سحنون، مرجع سبق ذكره، ص 98.

## المبحث الثاني: تطور هيكل الجهاز المصرفي الجزائري ومشاكل إصلاحاته

نظرا لأهمية ما قدمته الصيرفة الإلكترونية للاقتصاد، ونظرا لمحاولة الجزائر النهوض باقتصادها من حالة الركود المزرية وتسريع وتنشيط حركته رأّت الجزائر ضرورة تطوير نظامها المصرفي، ومواكبة كل ما هو جديد، فبادرت الجزائر بإصلاحات عديدة لتهيئة إلى هذا الحدث لكن لم يكتب لها النجاح لحد الآن حيث كل إصلاح جاء بأفكار معظمها لم تر النور بسبب التماطل في تطبيق القوانين إحترامها وبسبب الفساد وسوء التسيير وخاصة إصلاح 1991 الذي يعتبر نقله حقيقة في تاريخ النظام المصرفي الجزائري، لهذا سنتطرق في هذا المبحث إلى أهم الإصلاحات التي عرفها الجهاز المصرفي الجزائري وأهم العراقيل التي واجهها هذا الإصلاح.

### المطلب الأول: الجهاز المصرفي الجزائري قبل قانون النقد والقرض (10-90)

ورثت الجزائر عشية استقلالها نظاما مصرفيا هشاً بسبب هجرة الإطارات والكفاءات التي تسيّر النشاط الاقتصادي والمصرفي إبان فترة الإصلاحات، مما استدعى بناء نظام مصرفي جزائري يتمتع بالاستقلالية، فباشرت بإنشاء نظام بنكي جزائري سواء عن طريق تأميم بنوك جديدة.

### أولاً: مرحلة إقامة جهاز مصرفي وطني

بعد الاستقلال عملت السلطات الجزائرية على بناء جهاز مصرفي يعمل على تمويل الاقتصاد الوطني ويخدم التنمية وذلك من خلال إضفاء السيادة على المؤسسات المالية الكبرى، ومن بين هذه الإجراءات إنشاء الهياكل الضرورية لذلك ومن بينها نذكر منها:

#### 1 - الخزينة العمومية:

نشأت الخزينة في أوت 1962 وأخذت على عاتقها الأنشطة التقليدية لوظيفة الخزينة، مع منحها امتيازات هامة تتجسد في منح قروض التجهيز للقطاع الفلاحي المسير ذاتيا الذي لم يتمكن من الاستفادة من طرف المؤسسات المصرفية المتواجدة، وقامت الوظيفة الإستثنائية "القروض للاقتصاد" للخزينة وخاصة عند تطورها في المستقبل بالرغم من تأميم البنوك (1966-1967) وإدارة إدماجها في الدائرة الاقتصادية سنة 1971<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> بورمة هشام، النظام المصرفي الجزائري وإمكانية الإدماج في العولمة المالية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، شعبة علوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، 2009، ص 7 - 8.

**2 - البنك المركزي الجزائري BCA:**

تم إنشائه بموجب قانون رقم 26-144 بتاريخ 13 ديسمبر 1962، وقد أنشئ على شكل مؤسسة عمومية وطنية تتمتع بشخصية معنوية واستقلال مالي حيث يزود باقي المؤسسات بالسيولة، ويرأس البنك محافظ ومدير عام يتم تعيينهما بموجب مرسوم رئاسي و باقتراح من وزير المالية بإضافة إلى باقي أعضاء الهيكل التنظيمي للبنك<sup>1</sup>.

ومن بين خصائص البنك المركزي الجزائري ما يلي<sup>2</sup>:

- يحتل صدارة الجهاز المصرفي وهو يمثل الرقابة العليا على البنوك التجارية؛
- يعتبر مؤسسة عامة تهدف إلى خدمة المصلحة وتنظيم النقود والائتمان؛
- يعتبر مؤسسة نقدية قادرة على تحويل الأصول الحقيقية إلى أصول نقدية؛
- يتميز بمبدأ الوحدة أي وجود بنك مركزي واحد.

**3 - الصندوق الجزائري للتنمية CAD:**

أنشئ الصندوق الجزائري للتنمية في 7 ماي 1963 بموجب القانون رقم 63-165 ومنح صلاحيات واسعة منها تعبئة الإذخارات لمتوسطة والطويلة الأجل، وتمويل الاستثمارات الإنتاجية الضرورية لتحقيق التنمية الاقتصادية، وتحولت تسميته إلى البنك الجزائري للتنمية مع صلاحيات أكثر دقة في مجال التمويل الطويل الأجل<sup>3</sup>.

**4 - الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP:**

أنشئ هذا الصندوق بموجب القانون 64-277 بتاريخ 10 أوت 1964 وهو مؤسسة عامة تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، ومن أهم أنشطته جمع المدخرات الفردية وأموال الهيئات المحلية لأجل بناء السكنات<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> خبابة عبد الله، الإقتصاد المصرفي - البنوك الإلكترونية، البنوك التجارية، السياسة النقدية، مؤسسة شباب الجامعة، بدون طبعة، الإسكندرية - مصر، 2008، ص 180.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 181.

<sup>3</sup> صوفان العيد، دور الجهاز المصرفي في تدعيم وتنشيط برنامج الخصخصة " دراسة التجربة الجزائرية "، مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2011، ص 04.

<sup>4</sup> بخراس يعدل فريدة، تقنيات وسياسات التسيير المصرفي، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية، بدون طبعة، بن عكنون - الجزائر، 2000، ص 76.

**5 - البنك الوطني الجزائري BNA:**

أنشئ هذا البنك بتاريخ 13 جوان 1966 ليكون أداة للتخطيط المالي ودعامة القطاع الاشتراكي والزراعي، وقد ضم هذا البنك بعد ذلك جميع البنوك ذات الأنظمة المشابهة له والتي نعددها فيما يلي:

- بنك التسليف العقاري الجزائري التونسي في جويلية 1966؛
- بنك التسليف الصناعي والتجاري في شهر جويلية 1967؛
- بنك باريس الوطني في شهر جانفي 1968؛
- بنك باريس والبلاد المنخفضة في شهر جوان 1968.

**6 - القرض الشعبي الجزائري CPA:**

أنشئ بتاريخ 29 ديسمبر 1966 بموجب الأمر 336-66 المعدل بالأمر 67-75 بتاريخ 1 ماي 1967، برأس مال قدره خمسة عشر مليون دينار جزائري وجاء ليحل محل البنوك الشعبية التالية<sup>1</sup>:

- القرض الشعبي الجزائري (وهران، قسنطينة، عنابة)؛
- الصندوق المركزي الجزائري للقرض والشعبي.

أدمجت فيما بعد ثلاث بنوك أجنبية هي:

- شركة القرض المارسلية بتاريخ 30 جوان 1968؛
- الشركة الفرنسية للتسليف والبنك في عام 1972؛
- البنك المختلط (الجزائر- مصر) جانفي 1968.

ويعتبر القرض الشعبي الجزائري بنك ودائع ويختص في النشاطات النقدية والمالية المتعلقة بعمليات التزويد بالآلات والعتاد، والصناعة التقليدية، والفنادق و السياحة وتعاونيات الإنتاج والتوزيع غير الفلاحية، قروض للمجاهدين، البيع بالتقسيط .

**7 - البنك الخارجي الجزائري BEA:**

أنشئ هذا البنك بتاريخ 1 أكتوبر 1967، والذي كان بدوره قد ضم البنك الفرنسي للتجارة الخارجية، وفي سنة 1968 يملك بنك الجزائر الخارجي الشركة العامة وبنك باركليز الفرنسي والبنك الصناعي للجزائر وبنك البحر المتوسط وبنك تسليف الشمال، ولقد أسندت لهذا البنك مجموعة من المهام، كمنح الضمانات للمستوردين والمصدرين، كما تمتد النشاطات الإقتراضية لهذا البنك إلى قطاعات أخرى، كما تمتد النشاطات

<sup>1</sup> خبابة عبد الله، الإقتصاد المصرفي، النقود - البنوك التجارية، البنوك الإسلامية - السياسة النقدية - الأسواق المالية - الأزمة المالية، دار الجامعة الجديدة، بدون طبعة، 2013، ص 270.

الإقتراضية لهذا البنك إلى قطاعات أخرى، كما أن الشركات الكبرى تركز عملياتها المالية على مستوى هذا البنك<sup>1</sup>.

### ثانيا: الإصلاح المالي والمصرفي (1971-1973)

جاء هذا الإصلاح في إطار المخطط الرباعي الأول (1970-1973) يهدف إلى إزالة الإختلال وتخفيف الضعف على الخزينة في تمويلها للاستثمارات، كما أجبر قانون المالية المؤسسات العمومية العامة على مركزية حساباتها، وكل عملياتها، الاستقلالية على مستوى بنك واحد تحدده الدولة حسب اختصاص البنك في القطاع، هذا الإجراء الذي اتخذته وزارة المالية يبين بطريقة غير مباشرة دور البنك المتمثل في إعطائه إمكانية تسيير ومراقبة حسابات المؤسسة التي تفتح لديها حسابات<sup>2</sup>.

وفي الفترة الممتدة من سنة 1971 إلى 1985 تم إنشاء بنكين هما:

#### 1 - بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

لقد تأسس هذا البنك بالمرسوم رقم 82-206 بتاريخ 13/03/1982 وأنيط به تمويل هياكل ونشاطات الإنتاج الزراعي وكل الأنشطة المتممة للزراعة، وكذلك الصناعات الزراعية، أي المعتمدة على الزراعة والحرف التقليدية في الأرياف، وكل المهن الحرة والمنشآت الخاصة المتواجدة في الريف، أي كان نوع نشاطها، إنه بنك متخصص إذن مهنته تطوير الريف والإنتاج الغذائي (الزراعي - الحيواني) على الصعيد الوطني<sup>3</sup>.

#### 2 - بنك التنمية المحلية:

أنشئ هذا البنك في 30 أبريل 1985 بموجب المرسوم 85-85، ويقوم هذا البنك بجميع العمليات المصرفية التقليدية إضافة إلى مهتمتي تمويل عمليات الاستثمار الإنتاجي المخططة من طرف الجماعات المحلية وتمويل عمليات الرهن ويمكن القول بأن هذه المرحلة تميزت بعدة نقائص من أهمها<sup>4</sup>:

- إنحصار قرار السلطة النقدية في وزارتي التخطيط والمالية؛

<sup>1</sup> محمود حميدات، مرجع سبق ذكره، ص 132.

<sup>2</sup> الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الرابعة، 2005، ص 190.

<sup>3</sup> شاكور القزويني، محاضرات في إقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الخامسة، بدون سنة نشر، ص 62.

<sup>4</sup> زقير عادل، تحديث الجهاز المصرفي العربي لمواكبة تحديات الصيرفة الشاملة - دراسة حالة الجهاز المصرفي الجزائري، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم الإقتصادية، جامعة محمد خيضر - بسكرة، 2009. ص 129.

- إحتكار الخزينة العمومية لعملية تمويل الاقتصاد الوطني وهيمنتها على كل أوجه النشاط الاقتصادي؛
- قصور كبير دور الجهاز المصرفي لكون هذا الجهاز مجرد وسيط إداري لنقل تدفقات المالية من إلى المؤسسات الاقتصادية.

### ثالثا: الإصلاح المصرفي خلال قانون النقد والبنك 1986

وفي عام 1986 صدر قانون مصرفي جديد يحتوي على العناصر الأولى لتحريير النظام المصرفي والمالي، مؤكدا على ضرورة إقامة نظام مصرفي ذو مستويين بتوضيحه لمهام كل من البنك المركزي والبنوك التجارية، مع إعادة الاعتبار لدور وأهمية السياسة النقدية في تنظيمها لحجم الكتلة النقدية المتداولة، ومراقبتها تماشيا مع تحقيق أهداف السياسة الإقتصادية الكلية<sup>1</sup>.

وبموجب قانون 86-12 المتعلق بنظام البنك والقرض، تم إدخال تعديلات جذرية على الوظيفة المصرفية، حيث تقوم فلسفة هذا القانون في اتجاه إرساء المبادئ العامة والقواعد التقليدية للنشاط المصرفي، أما من الناحية التطبيقية فينص التشريع صراحة على توحيد الإطار القانوني الذي يسير النشاط الخاص بكل المؤسسات المصرفية والمالية مهما كانت طبيعتها القانونية<sup>2</sup>.

ودون الخوض في تفاصيل بنود ومواد هذا القانون، يمكن إيجاز أهم المبادئ والقواعد الأساسية التي تضمنها القانون في النقاط التالية<sup>3</sup>:

- تقليص دور الخزينة المتعاطم في تمويل الاستثمارات وإشتراك الجهاز المصرفي في توفير الموارد المالية الضرورية للتنمية الاقتصادية، إلا أن القانون لم يضع آليات تنفيذ ذلك؛
- بموجب هذا القانون تم الفصل بين البنك المركزي كمقرض أخير وبين نشاطات البنوك التجارية، الأمر الذي سمح بإقامة نظام مصرفي على مستويين؛
- أعاد القانون للمصارف والمؤسسات التمويل دورها في تعبئة الادخار وتوزيع القروض في إطار

<sup>1</sup> سنحون محمد، إصلاحات المنظومة المصرفية في الجزائر واقع وآفاق مستقبلية، مداخلة مقدمة لملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة: منافسة - مخاطر وتقنيات، كلية علوم التسيير - جامعة جيجل، يوم 06 - 07 جوان 2005، ص 11.

<sup>2</sup> ياشونده رفيق، سليمان زناقي، عوامل نجاح الجهاز المصرفي الجزائري، مداخلة مقدمة لملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الإقتصادية - واقع وتحديات، جامعة سيدي بلعباس، بدون سنة نشر، ص 68.

<sup>3</sup> تركي حسين، مخلوفي عبد السلام، معوقات تطور النظام البنكي في الجزائر، مداخلة مقدمة لملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية - واقع وتحديات، المركز الجامعي - بشار، بدون سنة نشر، ص 6.

المخطط الوطني للقرض، كما سمح للبنوك إمكانية تسلم الودائع مهما كن شكلها ومدتها، وأصبح أيضا بإمكانها القيام بإحداث الائتمان دون تحديد لمدته أو الأشكال التي يأخذها، كما استعادت المصارف حق متابعة استخدام القرض وكيفية استرجاعه، والحد من المخاطر، خاصة عدم السداد؛

- تنص مراسيم القانون على إنشاء هيئات رقابة وهيئات استشارية على النظام المصرفي.

وفي النهاية فالخروج من مرحلة كان فيها الاقتصاد الوطني تحت احتكار مبادئ نظام يتميز بالتخطيط المركزي الشديد، جاء قانون المصارف والقرض بتأسيس المخطط الوطني للقرض بإعتبار هذا الأخير يحدد الأهداف الواجب بلوغها فيما يخص تعبئة الموارد والأولويات التي يجب مراعاتها في توزيع القروض، وتحديد مستوى تدخل البنك في تمويل الاستثمارات.

#### رابعا: الإصلاح المصرفي لسنة 1988:

إن قانون 88-06 المؤرخ في 12/01/1988 المعدل والمتمم للقانون 86-12 المؤرخ في 19/08/1988 جاء إثر المصادقة على قانون إستقلالية المؤسسات العمومية الاقتصادية 1988، وبالتالي أصبحت البنوك العمومية بدورها مؤسسات مستقلة وعلى إثر ذلك وضع حد لتدخل الخزينة العمومية في تمويل النشاط الإقتصادي وفي الوقت نفسه لم تصبح المؤسسات العمومية ملزمة بتركيز حساباتها في بنوك محددة.

على ضوء ما سبق يمكن تلخيص أهم ما جاء به قانون 88/06 في الآتي<sup>1</sup>:

- يعتبر البنك شخصية معنوية تجارية تخضع لمبدأ الاستقلالية المالية ومبدأ الربحية والمردودية؛
- بإمكان المؤسسات المالية غير البنكية القيام بعمليات التنظيم المالي؛
- يمكن للمؤسسات البنكية اللجوء إلى الجمهور من اجل الاقتراض على المدى الطويل كما يمكنها أن تلجأ إلى طلب ديون خارجية؛
- أصبح للبنك المركزي دور أساسي في تسيير السياسة النقدية.
- لدى يجب تسوية الأوضاع القانونية للبنوك بإعطائها الإستقلالية التامة فعليا وتطبيقا في مجال التمويل والإقراض، وعندها ينبغي توفير الشروط الضرورية لحمايتها دون أي تدخل جديد من طرف الدولة وعليه ينبغي إزالة كل العراقيل التي تعيق سير علاقات البنوك:

<sup>1</sup> بوخدوني وهيبة، واقع وآفاق النظام المصرفي في إطار التحول إلى إقتصاد السوق، مداخلة مقدمة لملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الإقتصادية - واقع وتحديات، جامعة سعد دحلب - البليدة، بدون سنة نشر، ص 131.

- مع الدولة باعتبارها سلطة ومستثمرا فعالا إقتصاديا؛

- مع بنك الجزائر باعتباره سلطة تتكفل بالتنظيم والمراقبة.

**المطلب الثاني: الإصلاحات المصرفية خلال قانون النقد والقرض (90-10):**

**أولا: مضمون الإصلاحات في إطار قانون النقد والقرض 90-10:**

وضع قانون 90-10 المتعلق بالنقد والقرض النظام المصرفي الجزائري على معيار تطوير جديد، تميز بإعادة تنشيط وظيفة الوساطة المالية وإبراز دور النقد والسياسة النقدية ونتج عنه تأسيس نظام مصرفي ذو مستوى بين وأعيد للبنك المركزي كل صلاحياته في تسيير النقد والائتمان في ظل استقلالية واسعة، وللبنوك التجارية وظائفها التقليدية بوصفها أعونا إقتصادية مستقلة، كما تم فصل دائرة ميزانية الدولة عن ميزانية الدائرة النقدية من خلال وضع سقف لتسليف البنك المركزي لتمويل عجز الميزانية مع تحديد مدتها واسترجاعها إجباريا في كل سنة وكذا إرجاع ديون الخزينة العمومية إتجاه البنك المركزي المتركمة لغاية 17/04/1990 وفق جدول يمتد كل 15 سنة، وإلغاء الإكتتاب الإجباري من طرف البنوك التجارية لسندات الخزينة العامة، ومنع كل شخص معنوي أو طبيعي غير البنوك أو المؤسسات المالية في أداء هذه العمليات<sup>1</sup>.

وقد عرفت سنوات التسعينات تناول جدّي وإهتمام حقيقي بمشاكل الجهاز المصرفي التي وصلت ذروتها حيث عرفت هذه الفترة بحدثين مهمين هما<sup>2</sup>:

- تدخل البنك العالمي وصندوق النقد الدولي من أجل مساندة الإصلاحات المصرفية عن طريق وضع برنامج للتعديل القطاعي والمخطط الإجمالي (بإبرام عقد التثبيت في 31/05/1989) الذي كان يطالب بإعادة نظر جذرية وشاملة بشأن القطاع المالي وبالتالي إخفاء تدريجي للنظام البنكي السائد؛

- إصدار قانون رقم 90-10 المتعلق بالنقد والقرض والمؤرخ في 17 أفريل 1990 والذي كان منعطفا حاسما فرضه اقتصاد السوق من أجل القضاء على نظام تمويل الاقتصاد الوطني القائم على المديونية والتضخم.

<sup>1</sup> بلعزوز بن علي، كتوش عاشور، واقع المنظومة المصرفية الجزائرية ومنهج الإصلاح، مداخلة مقدمة لملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الإقتصادية - واقع وتحديات، جامعة الشلف، بدون سنة نشر، ص 146.

<sup>2</sup> بلعزوز مصطفى، بوشعير راضية، تقييم أداء المنظومة المصرفية الجزائرية، مداخلة مقدمة لملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الإقتصادية - واقع وتحديات، جامعة تلمسان، بدون سنة نشر، ص 83.

**ثانيا: أهداف ومبادئ قانون النقد والقرض 10-90**

**1 - أهداف قانون النقد والقرض 10-90:** يمكن التعرض بإيجاز لأهم أهداف قانون 10-1990 في النقاط التالية<sup>1</sup>:

- وضع حد لكل تدخل إداري في القطاع المالي والمصرفي؛

- رد الاعتبار لدور البنك المركزي في تسيير النقد والقرض؛

- إعادة تقييم العملة بما تخدم الاقتصاد الوطني؛

- تشجيع الاستثمارات والسماح بإنشاء مصارف وطنية خاصة أو أجنبية؛

- إنشاء سوق نقدية حقيقية (بورصة)؛

- إيجاد مرونة نسبية في تحديد سعر الفائدة من قبل البنوك.

وأخيرا يمكن القول أن قانون النقد والقرض قد وضع بشكل تام المنظومة المصرفية والنظام النقدي في

مسار الانتقال من اقتصاد مسير مركزيا إلى اقتصاد موجه بآليات السوق.

**2 - مبادئ قانون النقد والقرض 10-90:**

لقد تم من خلال هذا القانون إعادة تسمية البنك المركزي باسم بنك الجزائر، وهو مؤسسة وطنية

تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، كما جاء بعدة أفكار جديدة تصب مجملها في منح النظام

البنكي مكانته الحقيقية كمحرك أساسي للاقتصاد، من أهم مبادئه ما يلي:

**2-1 - الفصل بين الدائرة النقدية والدائرة الحقيقية:**

تبنى هذا القانون مبدأ الفصل بين الدائرتين النقدية والحقيقية حتى تتخذ القرارات على أساس الأهداف

النقدية والتي تحددها السلطة النقدية وبناء على الوضع النقدي السائد، وهذا ما كانت عليه القرارات حيث

كانت هيئة التخطيط تتخذها على أساس كمي حقيقي<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> بلعزوز علي، محاضرات في النظريات والسياسات النقدية، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، بن عكنون - الجزائر، 2006، ص 188-189.

<sup>2</sup> محمد زميت، النظام المصرفي الجزائري في مواجهة تحديات العولمة، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع تخطيط - جامعة الجزائر، 2006، ص 121.

**2 - 2 - الفصل بين الدائرة النقدية والمالية:**

- تم الفصل بين الدائرة النقدية ودائرة ميزانية الدولة، فلم تعد الخزينة بموجب هذا القانون حرة في لجوؤها إلى البنك المركزي التمويل العجز، وقد سمح هذا المبدأ بتحقيق الأهداف الموالية<sup>1</sup>:
- استقلال البنك المركزي عن الدور المتعاطف للخزينة؛
  - تقليص ديون الخزينة تجاه البنك المركزي والقيام بتسديد الديون السابقة المتركمة عليه؛
  - الحد من الآثار السلبية للمالية العامة على التوازنات النقدية؛
  - تراجع التزامات الخزينة في تمويل الاقتصاد.

**2 - 3 - الفصل بين دائرة الميزانية ودائرة الإئتمان:**

- بموجب هذا القانون أبعثت الخزينة عن منح القروض للاقتصاد وأصبح النظام المصرفي هو المسئول عن القروض في إطار مهامه التقليدية<sup>2</sup>.
- 2 - 4 - إنشاء سلطة نقدية وحيدة مستقلة:**

جاء قانون النقد والقرض ليلغي التعدد في مراكز السلطة النقدية، وكان ذلك بإنشائه سلطة نقدية وحيدة ومستقلة عن أي جهة كانت، وقد وضع هذه السلطة النقدية هيئة جديدة أسماها مجلس النقد والقرض هذه السلطة وحيدة، ليضمن السياسة النقدية ومستقلة ليضمن تنفيذ هذه السياسة من أجل تحقيق الأهداف النقدية والموجودة في الدائرة النقدية التي يضمن التحكم في تسيير النقد والقرض ويتفادى التعارض بين الأهداف النقدية<sup>3</sup>.

**2 - 5 - وضع نظام بنكي على مستويين:**

لقد إعتد قانون النقد والقرض مبدأ وضع نظام بنكي على مستويين ويعني ذلك التمييز بين نشاط البنك المركزي كسلطة نقدية، ونشاط البنوك التجارية كموزعة للقرض وبموجب هذا الفصل أصبح البنك المركزي يمثل فعلا بنكا للبنوك، يراقب نشاطها وعملياتها، كما أصبح بإمكانه أن يوظف مركزه كملجأ أخير للإقراض في التأثير على السياسات الإقتراضية، وفقا لما يقتضيه الوضع النقدي كذلك فإنه نتيجة ترأس البنك

<sup>1</sup> محمد زميت، مرجع سبق ذكره، ص 122.

<sup>2</sup> جبار عبد الرزاق، المنظومة المصرفية الجزائرية ومتطلبات استيفاء مقررات بازل، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم إقتصادية، جامعة الشلف، سبتمبر 2005، ص 123.

<sup>3</sup> المادة 44 من قانون النقد والقرض 90 - 10، المؤرخ في 14 أفريل 1990.

المركزي للنظام النقدي وتواجده فوق البنوك أصبح بإمكانه أن يحدد القواعد العامة للنشاط المصرفي، ومعايير تقييم هذا النشاط في اتجاه خدمة أهدافه النقدية وتحكمه في السياسة النقدي<sup>1</sup>.

### ثالثا: الهياكل الجديدة التي جاء قانون النقد والقرض:

إن الهياكل التي أحدثها قانون النقد والقرض 90-10 هي تلك الهياكل للرقابة على الجهاز المصرفي والتي تعمل على مستوى بنك الجزائر والمتمثلة فيما يلي:

#### 1 - لجنة الرقابة المصرفية:

وهي لجنة مصرفية مكلفة بمراقبة حسن تطبيق القوانين والأنظمة التي تخضع لها البنوك والمؤسسات المالية، وبمعاينة المخالفات المثبتة، وتتشكل اللجنة المصرفية التي تتخذ قراراتها بالأغلبية من: محافظ بنك الجزائر رئيسا لها ويعوضه نائبه في الرئاسة في حالة غيابه، ومن قاضيان ينتدبان من المحكمة العليا يقترحهما رئيسهما الأول بعد استشارة المجلس الأعلى للقضاء وشخصين يقترحهما وزير المالية بناء على كفاءتهما في الأعمال البنكية وخاصة ذات البعد المحاسبي<sup>2</sup>.

وتقوم اللجنة بأعمالها الرقابية على أساس الوثائق المستندية، كما يمكنها أن تقوم بذلك عن طريق زيارتها الميدانية إلى مراكز البنوك والمؤسسات المالية<sup>3</sup>، وذلك بمساعدة البنك المركزي، وتختتم العمليات الرقابية لهذه اللجنة بتدابير وعقوبات تأديبية ان استدعى الأمر ذلك، أو اتخاذ تدابير أخرى تدابير أخرى (التنبيه، اللوم...)<sup>4</sup>.

#### 2 - مركزية المخاطر:

ينظم ويسير بنك الجزائر مصلحة مركزية المخاطر تدعى مركزية المخاطر، تتكفل بجميع أسماء المستفيدين من القروض وطبيعة وسقف القروض الممنوحة والمبالغ الممنوحة والضمانات المقدمة لكل القروض من جميع البنوك والمؤسسات المالية، إضافة إلى ذلك الوظيفة الإعلامية لمركز المخاطر فإن وجودها يسمح بتحقيق غايات متعددة نذكر منها<sup>5</sup>:

<sup>1</sup> قانون النقد والقرض رقم (90 - 10)، المؤرخ في 14 أبريل 1990، الجريدة الرسمية، العدد 16 الصادرة في 18 - 04 - 1990.

<sup>2</sup> المادة 147 من قانون النقد والقرض 90 - 10، المؤرخ في 14 أبريل 1990.

<sup>3</sup> المادة 148 من قانون النقد والقرض 90 - 10، المؤرخ في 14 أبريل 1990.

<sup>4</sup> المادة 157 من قانون النقد والقرض 90 - 10، المؤرخ في 14 أبريل 1990.

<sup>5</sup> صليحة بن طلحة، الجهاز المصرفي الجزائري وتمويل المؤسسات العمومية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير -

- مراقبة ومتابعة نشاطات المؤسسات المالية ومعرفة مدى العمل الذي تقوم به في مجال الخضوع لمعايير وقواعد العمل التي يحددها بنك الجزائر؛
- منح البنوك والمؤسسات المالية فرصة للقيام بمفاضلات بين القروض المتاحة بناء على معطيات سليمة نسبياً؛
- تركيز المعلومات المرتبطة بالقروض ذات المخاطر في خلية واحدة بالبنك المركزي.

### 3 - مركزية عوارض الدفع:

قام بنك الجزائر بموجب النظام 92-02 المؤرخ في 1992/03/22 بإنشاء مركزية عوارض الدفع، وفرض على كل الوساطة المالية للبريد والمواصلات وكل المؤسسات المالية الأخرى التي تضع بحوزة الزبائن وسائل الدفع وتسييرها، للانضمام إلى هذه المركزية وتقديم كل المعلومات الضرورية، وتقوم مركزية عوارض الدفع بتنظيم المعلومات المرتبطة بكل الحوادث والمشاكل التي تظهر عند استرجاع القروض، أو تلك التي لها علاقة باستعمال وسائل الدفع في هذا المجال<sup>1</sup>.

### 4 - جهاز مكافحة الشيكات بدون رصيد:

جاء هذا الجهاز ليضبط قواعد العمل بأهم وأحدث وسائل الدفع وهي الشيك، ويعمل الجهاز على تجميع المعلومات المرتبطة بعوارض دفع الشيكات لعدم كفاية الرصيد والقيام بتبليغ هذه المعلومات إلى الوسطاء الماليين المعنيين<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> بريس عبد القادر، التحرير المصرفي ومتطلبات الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير - جامعة الشلف، 2005، ص 144.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 144.

**المطلب الثالث: تطور الجهاز المصرفي الجزائري بعد قانون النقد والقرض (10-90)**

أولاً: أهم التعديلات التي أدخلت على قانون النقد والقرض (10-90) فيما يلي:

**1 - تعديلات قانون النقد والقرض لسنة 2001:**

إن التعديلات التي أدخلت على قانون النقد والقرض خلال عام 2001 من خلال الأمر 01-01 تهدف أساساً إلى تقسيم مجلس النقد والقرض إلى جهازين هما<sup>1</sup>:

- الأول يتكون من مجلس الإدارة الذي يشرف على إدارة وتسيير شؤون البنك المركزي ضمن الحدود المنصوص عليها في القانون؛

- الثاني يتكون من مجلس النقد والقرض وهو مكلف بأداء دور السلطة النقدية والتخلي عن دوره كمجلس إدارة لبنك الجزائر.

إن المادة 03 من الأمر 01-01 تعدل المادة 23 من قانون النقد والقرض، تعدل لأحكام الفقرتين من المادة 23 التي تنص على أنه لا تخضع وظائف المحافظ ونوابه إلى قواعد الوظيف العمومي وتتألف مع كل نيابة تشريعية أو مهمة حكومية أو وظيفة عمومية<sup>2</sup>.

وفي المادة 13 من الأمر رقم 01-01 تلغي هذه المادة أحكام المادة 22 من القانون 10-90 والتي تنص على أنه يعين المحافظ لمدة ستة سنوات ويعين كل من نواب المحافظ أو نوابه في حالة العجز الصحي المثبت قانوناً أو الخطأ الفادح بموجب مرسوم يصدره رئيس الجمهورية، لا يخضع المحافظ ولا نوابه لقواعد الوظيفة العمومية، إن إلغاء هذه المادة له تأثير واضح على درجة استقلالية بنك الجزائر ناهيك عن التغييرات والتعديلات التي عرفها قانون النقد والقرض وفقاً للأمر 01-01<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> سليمان ناصر، آدم حديدي، تأهيل النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، مجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، جامعة ورقلة - الجزائر، العدد 02، جوان، 2015، ص 15.

<sup>2</sup> عبد الرزاق سلام، القطاع المصرفي الجزائري في ظل العولمة - تقييم الأداء ومتطلبات الإصلاح، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، قسم علوم التسيير - جامعة الجزائر 3، 2012، ص 120.

<sup>3</sup> بلطاهر علي، إصلاحات النظام المصرفي الجزائري وآثارها على تعبئة مدخرات وتمويل التنمية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، فرع التحليل الاقتصادي، كلية الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006، ص 49 - 50.

## 2 - تعديلات قانون النقد والقرض لسنة 2003:

- لقد قامت السلطات العمومية الجزائرية بالصادقة على مشروع الأمر الرئاسي القاضي بإعادة صياغة القانون 90-10 وتعديله بالأمر 03-11 المؤرخ في 24-08-2003 وخاصة بعد فضيحة بنك الخليفة والبنك التجاري الصناعي، هذه التعديلات تهدف إلى عدة أهداف أهمها<sup>1</sup>:
- تعزيز التشاور بين بنك الجزائر والحكومة في المجال المالي من خلال:
  - إعلام مختلف المؤسسات الدولية بتقارير دورية؛
  - تمويل إعادة الإعمار المرتبطة بالأحداث المأساوية داخل البلاد؛
  - إنشاء لجنة مشتركة بين بنك الجزائر ووزارة المالية لإدارة الأرصدة الخارجية والمديونية الخارجية؛
  - اعتماد إجراءات كفيلة لتحقيق سهولة أفضل في تداول المعلومات المالية؛
  - تمكين بنك الجزائر من ممارسة صلاحياته بشكل أفضل من خلال الفصل بين صلاحيات مجلس الإدارة ومجلس النقد والقرض وتقوية استقلالية اللجنة المصرفية؛
  - تهيئة الظروف من أجل حماية أفضل للبنوك وادخار الجمهور، وهذا من خلال تقوية شروط منح الائتمان من خلال تقوية شروط منح الائتمان للبنوك وتوضيح سير مركزية المخاطر.
- وفيما يخص القوانين التي تم إصدارها في المجال المصرفي بعد القانون 03-11 فهي<sup>2</sup>:
- القانون رقم 04-01 الصادر في 04 مارس 2004، ويتعلق بالحد الأدنى لرأس مال البنوك والمؤسسات العاملة بالجزائر؛
  - القانون رقم 04-02 الصادر في 04 مارس 2004، ويتعلق بشروط تكوين الإحتياطي الإجباري لدى بنك الجزائر؛
  - القانون رقم 04-03 الصادر في 04 مارس 2004، ويتعلق هذا القانون بنظام ضمان الودائع المصرفية، حيث تقوم البنوك بإيداع علاوة نسبية تقدر بـ 1% من إجمالي الودائع لدى صندوق الودائع المصرفية، وذلك بهدف تعويض المودعين في حالة عدم الحصول على الودائع؛

<sup>1</sup> عزوز علي، قياس إستقلالية البنك المركزي في ظل الإصلاحات المصرفية الحديثة، مداخلة مقدمة في إطار المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، 11 - 12 مارس 2008، ص 19.

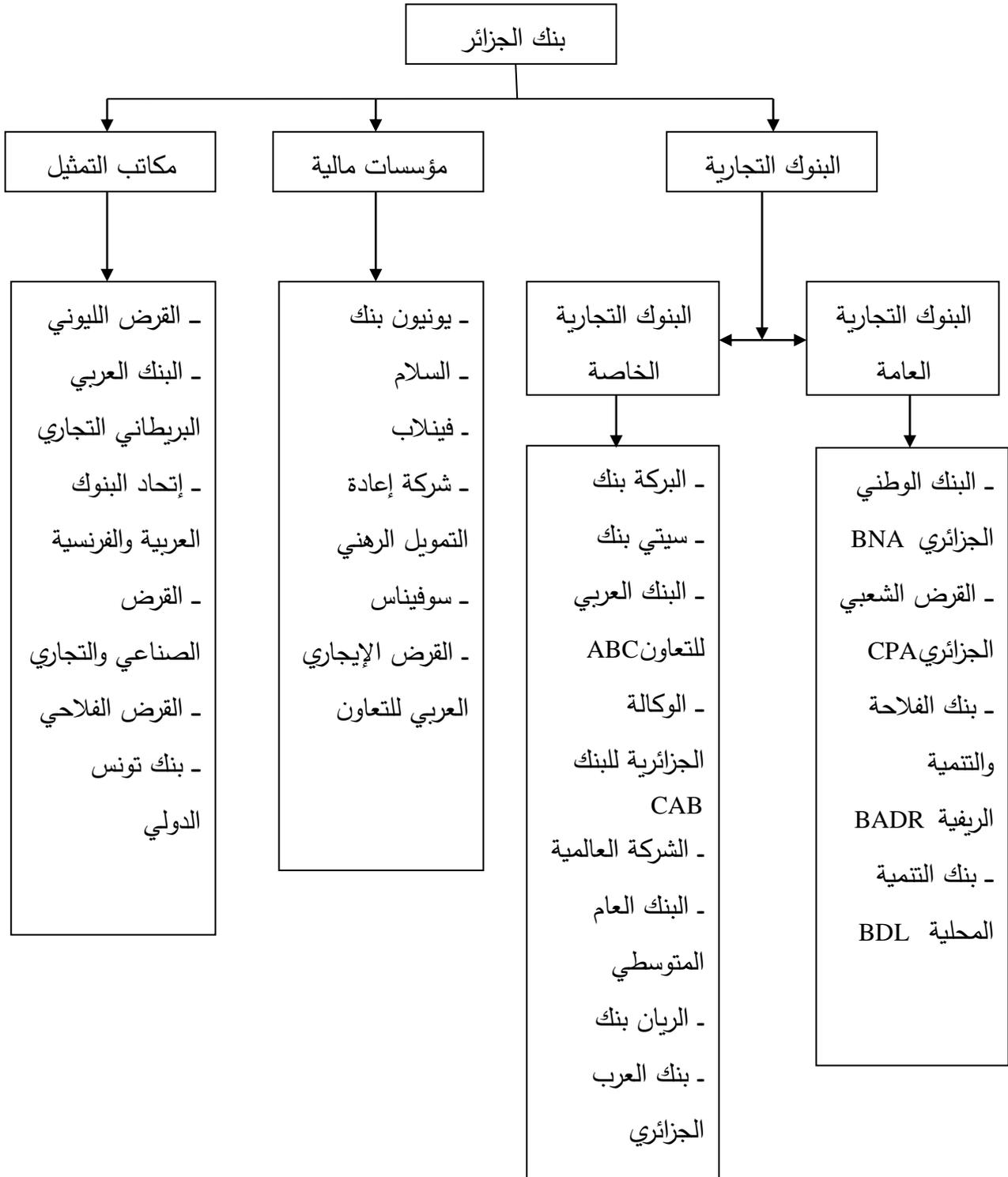
<sup>2</sup> بن طلحة صليحة، موشي بوعلام، دور التحرير المصرفي في إصلاح المنظومة المصرفية، مداخلة مقدمة لملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الإقتصادي، جامعة المدية، بدون سنة نشر، ص 486-487.

- القانون رقم 51-06 الصادر في 20 فيفري 2006، ويتعلق هذا القانون بعملية توريق القروض الرهنية، حيث تحول هذه القروض إلى سندات قابلة للتفاوض وإلى سيولة موجهة للتنازل عنها لصالح مستثمرين في السوق المالية.

### ثانيا: هيكل الجهاز المصرفي الجزائري الحالي

لقد كان لصدور قانون النقد والقرض دورا بارزا في إعادة تشكيل وهيكله الجهاز المصرفي الجزائري في شكله الحالي حيث تهيمن المصرف العمومية على الجهاز المصرفي الجزائري بينما يستمر القطاع الخاص الوطني ثلاث قطاعات أساسية وهي بنك الجزائر والمؤسسات المالية ومكاتب التمثيل وسوف نمثل هذا في الشكل التالي:

الشكل رقم (01): هيكل الجهاز المصرفي الجزائري الحالي.



المصدر: الموقع الإلكتروني الرسمي لبنك الجزائر المتوفر على الرابط :

WWW.bank.algeria.dz,consulté le: 01/03/2018, 19:00h.

### المطلب الرابع: مشاكل إصلاحات الجهاز المصرفي الجزائري

رغم الإصلاحات المتعددة التي اعتمدها الجزائر في مجالها المصرفي إلا أن هذا الأخير لم يرق بعد إلى المستوى المطلوب، نظرا للعراقيل التي واجهها إثر المرحلة الانتقالية التي مر بها، ويمكن التعرف على هذه المشاكل في النقاط التالية:

#### 1 - عجز النظام المصرفي على تعبئة الادخار:

لم تسمح الأوضاع السائدة بنهية الظروف الملائمة لانطلاقه وذلك يرجع للأسباب التالية<sup>1</sup>:

**1 - 1 - غياب سياسة ادخارية محفزة:** وذلك من خلال ضعف معدلات الفائدة واستقرارها في مستويات دنيا والذي يعتبر من بين المؤشرات الدالة على عجز البنوك الجزائرية على تعبئة الادخار؛

**1 - 2 - غياب أدوات مالية جديدة:** تعبئة إيداعات الأفراد في أي وقت توفر الأدوات المالية وتنوعها، غير أن هذه الأدوات هي غائبة على مستويين وهما:

- على مستوى أدوات الادخار: تمثل غياب أدوات قادرة على اجتذاب رؤوس الأموال يضاعف من تعبئة موارد ادخارية، يمكن لهذه الأدوات أن تكون في شكل "صناديق التوظيف المشتركة" وفي شكل أسهم شركات الاستثمار ذات رأس مال متغير، غير أن هذه الأدوات لا يمكنها أن تكون عملية في غياب سوق مالية وسوق للبورصة؛

- على مستوى الأدوات البديلة للقروض البنكية: من بين هذه الأدوات يوجد الائتمان الإيجاري وذلك لتمويل الاستثمارات وتقديم الخدمات المصرفية تتمثل في: اللجوء إلى آلية المقاصة وكذا عمليات المعالجة داخل البنك إضافة إلى تنويع المنتجات المالية، وكذلك منح فوائد محفزة للأفراد.

#### 2 - القيود القانونية:

وهي مجموع النصوص القانونية والتشريعية والتعليمات التنظيمية التي تؤثر النشاط البنكي، حيث أننا لا نلمس في الواقع الاستقلالية والتعامل على أساس المردودية التي نص عليها قانون 88-06 المعدل والمتمم للقانون 86-12 بل نجد في الواقع العلمي التدخل الدائم للدولة في توجيه سياسات البنوك التجارية<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> رجال عادل، تحديث الخدمة المصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو إقتصاد السوق، رسالة مقدمة

ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر - باتنة، 2014، ص 83.

<sup>2</sup> مليكة زغيت، نجار نجا، النظام البنكي الجزائري وتشخيص الواقع وتحديات المستقبل، مداخلة مقدمة لملتقى المنظومة المصرفية

الجزائرية والتحول الإقتصادية - الواقع والتحديات، جامعة سكيكدة، 16 - 17 ديسمبر 2004، ص 404.

**3 - ضعف تقييم المخاطر:**

إن درجة تقدير المخاطرة في البنوك الجزائرية تبدو عملية صعبة ومعقدة وهذا راجع إلى<sup>1</sup>:

- معاناة المؤسسات العمومية من مشاكل في التقسيم؛

- عجز في الهياكل المالية؛

- نقص في المعلومات المتعلقة بالقطاعات الاقتصادية؛

- العجز في تحقيق فوائض.

كل هذه النقاط تجعل البنك يتعرض إلى مخاطرة عديدة ومتنوعة مرتبطة بكل العملاء والسيولة

ومعدل الفائدة والصراف، ويمكن تسجيل أهم العراقيل التي تواجه البنوك فيما يخص تقييم المخاطرة كالآتي:

- عراقيل مرتبطة بقدرة البنك على تقييم المشاريع؛

- غياب الأدوات العلمية لقياس المخاطرة وهذا راجع الى عدم استقاء مؤسسات القطاع العمومي لشروط

البنوك، حيث تعاني هياكلها من حالة التدهور المالي وكذا زيادة تدخل السلطات العمومية في القدرات

المالية.

**4 - ضعف مردودية العنصر البشري:**

يواجه الجهاز المصرفي ضعف في القدرات المصرفية ذات الكفاءة العالية ليس في الخدمات

المصرفية التقليدية، وإنما في مجال القدرة على مواكبة التغييرات المتسارعة والمتطورة في صناعة الخدمات

المالية والمصرفية العالمية في السنوات الأخيرة والناجمة عن إزالة القيود التنظيمية والتقدم في تكنولوجيا

المعلومات وثورة الاتصالات والعولمة المالية<sup>2</sup>.

**5 - عراقيل اجتماعية وثقافية:**

غياب نشر وتعزيز الوعي المصرفي والمالي بشكل عام بين أوساط جمهور المتعاملين مهما كان حجم

تعاملهم وطبيعة نشاطهم، ومدى قدرة البنوك على توسيع قاعدة المتعاملين وجلب وان لم نقل الاحتفاظ

بالمعاملين ينعكس سلبا على دور البنوك فيعيق الاقتصاد والتنمية<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> رجال عادل، مرجع سبق ذكره، ص 84.

<sup>2</sup> بوعتروس عبد الحق، ندوة بعنوان الإصلاح المالي والمصرفي وتحديات المرحلة المقبلة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة

منتوري قسنطينة، بدون سنة نشر، ص 69.

<sup>3</sup> المرجع نفسه، ص 76.

## 6 - طبيعة النشاط البنكي وعلاقته بالخرينة:

لقد أدت السياسة التنموية المتبعة في الجزائر والمرتكزة على تخصيص المواد المالية بطريقة مخططة لتشمل مختلف أوجه النشاط الاقتصادي لتحقيق التنمية الشاملة إلى خلق نوع من التخصص في النشاط البنكي وهذا بإتاحته القروض لقطاع معين بذاته ، وانعكس ذلك على تجزئة النشاط البنكي وما ترتب من كبت العمل وتقليل الحوافز أمام تلك المؤسسات لتنويع محافظها المالية وتسيير الأخطار المترتبة عنها، وكذلك قيام الخرينة العمومية بإصدار سندات على مدى عشرين سنة مقابل حقوق البنوك على المؤسسات العمومية جعل البنوك تقع في مشاكل على مستوى التسيير عند القيام بعملية التطهير المالي<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> مليكة زغيت، مرجع سبق ذكره، ص 405.

## خلاصة الفصل الثاني

الجهاز المصرفي عبارة عن مجموعة من البنوك والمؤسسات المالية العاملة في بلد ما، فهو يعد الممول الرئيسي في الإقتصاد ويعتبر محورا أساسيا لتمويل الحركة التنموية ومن القطاعات التي لها تأثير بالتحويلات الإقتصادية، ففي الجزائر شهد هذا الجهاز إصلاحات عديدة تماشيا مع التغييرات والمستجدات العالمية المعاصرة في العالم المصرفي، ومرت هذه الإصلاحات بمراحل بداية من الاستقلال فرضتها الظروف والأوضاع السائدة في كل مرحلة، حيث بدأت في فترة السبعينات وأعيد مراجعتها في الثمانينات وفي سنوات التسعينات عرف إصلاحات جذرية في القطاع المصرفي تماشيا مع انتقال الجزائر إلى اقتصاد السوق ولقد تخللت هذه الإصلاحات جملة من المشاكل أهمها التزام الجهاز المصرفي بتمويل القطاع العمومي مما شكل عبئا ثقيلا على الوضعية المالية مما حال دون تحقيق الأهداف المرجوة.

## الفصل الثالث

دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري

**BEA - وكالة جيجل -**

## تمهيد

إن الجزائر وكبقية دول العالم تسعى لمسايرة التطورات والتحولات العالمية خاصة في مجال إستخدام التكنولوجيا الحديثة التي يستهدفها السوق المصرفي، أحسن مثال على ذلك اعتماد الجزائر للصيرفة الإلكترونية في جهازها المصرفي.

ومن هذا المنطلق سنحاول في هذا الفصل إسقاط الجانب النظري والمتعلق بالصيرفة الإلكترونية بالنسبة للفصل الأول والجهاز المصرفي الجزائري بالنسبة للفصل الثاني، من خلال قيامنا بدراسة ميدانية في أحد البنوك الجزائرية والمتمثل في البنك الخارجي الجزائري - وكالة جيجل -، وذلك لمعرفة مختلف الأنظمة ووسائل الدفع الحديثة المتواجدة على مستوى هذا البنك ودورها في عصرنته، وعلى هذا الأساس قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

- المبحث الأول: تقديم عام للبنك الخارجي الجزائري BEA - وكالة جيجل -.
- المبحث الثاني: الخدمات المصرفية الحديثة لدى البنك الخارجي الجزائري BEA لوكالة جيجل.
- المبحث الثالث: آفاق وتحديات تبني مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر.

**المبحث الأول: تقديم عام للبنك الخارجي الجزائري BEA - وكالة جيجل -**

يعتبر البنك الجزائري الخارجي من بين أبرز البنوك المكونة للجهاز المصرفي الجزائري، ولقد تأسس هذا البنك بموجب القانون 67-204 الصادر في 1 أكتوبر 1967 ليكون بنكا تجاريا هدفه الرئيسي تسيير وتسهيل عمليات التجارة الخارجية، والتكفل بكل العمليات التي لها علاقة بالخارج، ويعتبر ثالث بنك تجاريا بالجزائر.

حدد رأس مال البنك الجزائري الخارجي بـ 76 مليار دولار من طرف وزارة المالية، وهو يحتل المرتبة العاشرة إفريقيا من حيث الصحة المالية للبنك.

للبنك عدة وكالات موزعة عبر التراب الوطني، والتي نجد من بينها وكالة جيجل والتي سنتعرف في هذا المبحث على هذه الوكالة من خلال التطرق إلى تعريف البنك الخارجي الجزائري - وكالة جيجل -، وأهم الوظائف التي يقوم بها، والهيكل التنظيمي لها.

**المطلب الأول: تعريف البنك الخارجي الجزائري ونشأته****أولا: نشأة البنك الخارجي الجزائري**

تأسس بنك الخارجي الجزائري في 1967/10/01 بموجب الأمر 67-204، وبهذا فهو ثالث وآخر بنك خارجي يتم تأسيسه تبعا لقرارات تأمين القطاع البنكي، وقد تم إنشاءه على أنقاض خمسة بنوك أجنبية<sup>1</sup>.

**الجدول رقم (01): تأسيس البنك الخارجي الجزائري.**

إسم البنك	تاريخ التأميم
- القرض الليوني	1967/09/12
- الشركة العامة	1968/01/16
- قرض الشمال	1968/05/ 31
- بنك باركلاي	1968/05/26
- البنك الصناعي الجزائري المتوسطي	1968/04/29

ولم يحصل البنك على هيكله النهائي إلا في الفاتح من شهر جوان 1968، وعلى إثر هيكلة المؤسسات والتغيرات الجذرية التي أجرتها الحكومة، عرف بنك الجزائر الخارجي تغيرات في هيكله، وأصبح

<sup>1</sup> من الوثائق الداخلية للبنك الخارجي الجزائري - وكالة جيجل.

شركة أسهم حسب نص القانون 88/01 الصادر في 17/01/1988 الخاصة باستقلالية المؤسسات ورفع رأس ماله إلى مليار دينار يملكها ما عرف سابقا بصندوق المساهمة، والتي تمثل القطاعات المكونة للمحفظة التجارية للبنك، وهي قطاع المحروقات، البناء، الكيمياء، الصيدلية، الإلكترونيك، الاتصالات، ويمثل هذا البنك المرتبة العاشرة في إفريقيا ويبلغ رأس ماله مليار دينار حدد من طرف وزارة المالية والتخطيط، وفي سنة 1991 أصبح رأس مال البنك مليار وست مئة مليون دينار، إلا أنه بعد حل صناديق المساهمة يبقى رأس المال ملك للدولة.

### ثانيا: تعريف البنك الخارجي الجزائري لوكالة جيجل

وكالة جيجل واحدة من الوكالات التابعة للبنك الخارجي الجزائري وهي تحمل الرقم 00043، تابعة للمديرية الجهوية بقسنطينة والحاملة للرقم 000616، تعتبر من بين 12 وكالة التابعة لهذه المديرية، حيث تأسست سنة 1967 وهي عبارة عن بنك تجاري، تتعامل وكالة جيجل مع عدد هام من الزبائن سواء كانوا التجار أو الأشخاص الطبيعيين، أو مؤسسات خاصة أو شركات عمومية، تلعب دور مهم في تمويل الأفراد والشركات بكل أنواع القروض<sup>1</sup>.

### المطلب الثاني: وظائف البنك الخارجي الجزائري - وكالة جيجل -

يقوم البنك الخارجي الجزائري بعدة وظائف، يمكن تقسيمها إلى وظائف تقليدية ووظائف حديثة

كما يلي<sup>2</sup>:

#### 1 - الوظائف التقليدية: وتشمل الوظائف المهام التالية:

- فتح الحسابات الجارية، وقبول الودائع بأنواعها (تحت الطلب، الإيداع، لأجل... إلخ)؛
- تشغيل موارد البنك، مع مبدأ التوافق بين السيولة والربحية ومن بين أشكال التشغيل والاستثمار ما يلي:
- التعامل بالأوراق المالية من أسهم وسندات؛
- تمويل التجارة الخارجية؛
- تقديم الكفالات وخطابات الضمان للعملاء؛
- التعامل بالعملات الأجنبية بيعا وشراء، والشيكات السياحية والحوالات الداخلية منها والخارجية؛
- تحصيل الشيكات المحلية عن طريق قسم المقاصة؛

<sup>1</sup> من الوثائق الداخلية للبنك الخارجي الجزائري بوكالة جيجل.

<sup>2</sup> مقابلة مع: المكلفة بالدراسات، يوم 2018/04/19، على الساعة 15:30.

- المساهمة في إصدار أسهم وسندات شركات المساهمة؛

- تأجير الخزائن لعملائها لحفظ المجوهرات، والمستندات، والأشياء الثمينة.

## 2 - الوظائف الحديثة: وتتضمن المهام التالية:

- إدارة أعمال وممتلكات العملاء، وتقديم الاستثمارات الاقتصادية والمالية لهم؛

- تمويل الإسكان الشخصي من خلال الإقراض العقاري؛

- المساهمة في حفظ التنمية الاقتصادية، هذا ويتجاوز البنك التجاري الإقراض لأجل قصيرة إلى إقراض

لأجل متوسطة وطويلة الأجل؛

- تقديم الخدمات المالية العلمية، من خلال دخول البنوك التجارية في التجارة والتمويل الدولي، فالبنك

التجاري يضمن التجاري يضمن الشركات المستوردة، حيث يتم إستيراد وتسويق المنتجات، كما يمد البنك

الشركات المتعددة الجنسيات بالقروض، كما يقوم ببيع وشراء الأوراق المالية أو النقد الأجنبي لحساب العميل.

وهناك وظائف أخرى لا تقل أهمية في الوظائف السابقة الذكر وهي:

- وظيفة التوزيع: في المجتمعات التخطيط الاقتصادي والمركزي يتم توزيع كافة الأموال اللازمة للإنتاج أو

إعادة الإنتاج المتولدة عن مصادر خارجية في المشروع عن طريق البنك، ويتم ذلك عادة بالطرق الائتمانية؛

- وظيفة الإشراف والرقابة: تتولى البنوك في المجتمعات ذات التخطيط المركزي عملية توجيه الموال المتداولة

إلى استخدامها المناسبة، مع متابعة هذه الأموال للتأكد أنها تستخدم في خطط لها أغراض.

## المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للبنك الخارجي الجزائري - وكالة جيجل -

يتشكل الهيكل التنظيمي للبنك الخارجي الجزائري - وكالة جيجل - مما يلي:

1 - المدير: وتشخص مهمته في التنظيم والمراقبة، مهمته يسهر على تنفيذ القرارات، ونجده على أعلى سلم

الهرم الإداري للوكالة.

2 - نائب المدير: مهمته ينوب عن المدير في حالة غيابه، كما يساعده في مهامه.

3 - الأمانة العامة (السكرتارية): تعمل على الأعمال القانونية والإدارية كاستلام وتسليم البريد، تلقي

المكالمات، الفاكسات، مواعيد المدير...إلخ.

4 - مركز المحاسبة: يهتم هذا القسم بالجانب المحاسبي للوكالة، إذ يقوم بجمع العمليات المحاسبية للوكالة،

وتنظيمها كإعداد الميزانيات، حساب قيمة الودائع...إلخ.

5 - القسم الإداري للتعهدات: يهتم بجلب الزبائن ومنح القروض ويضم:

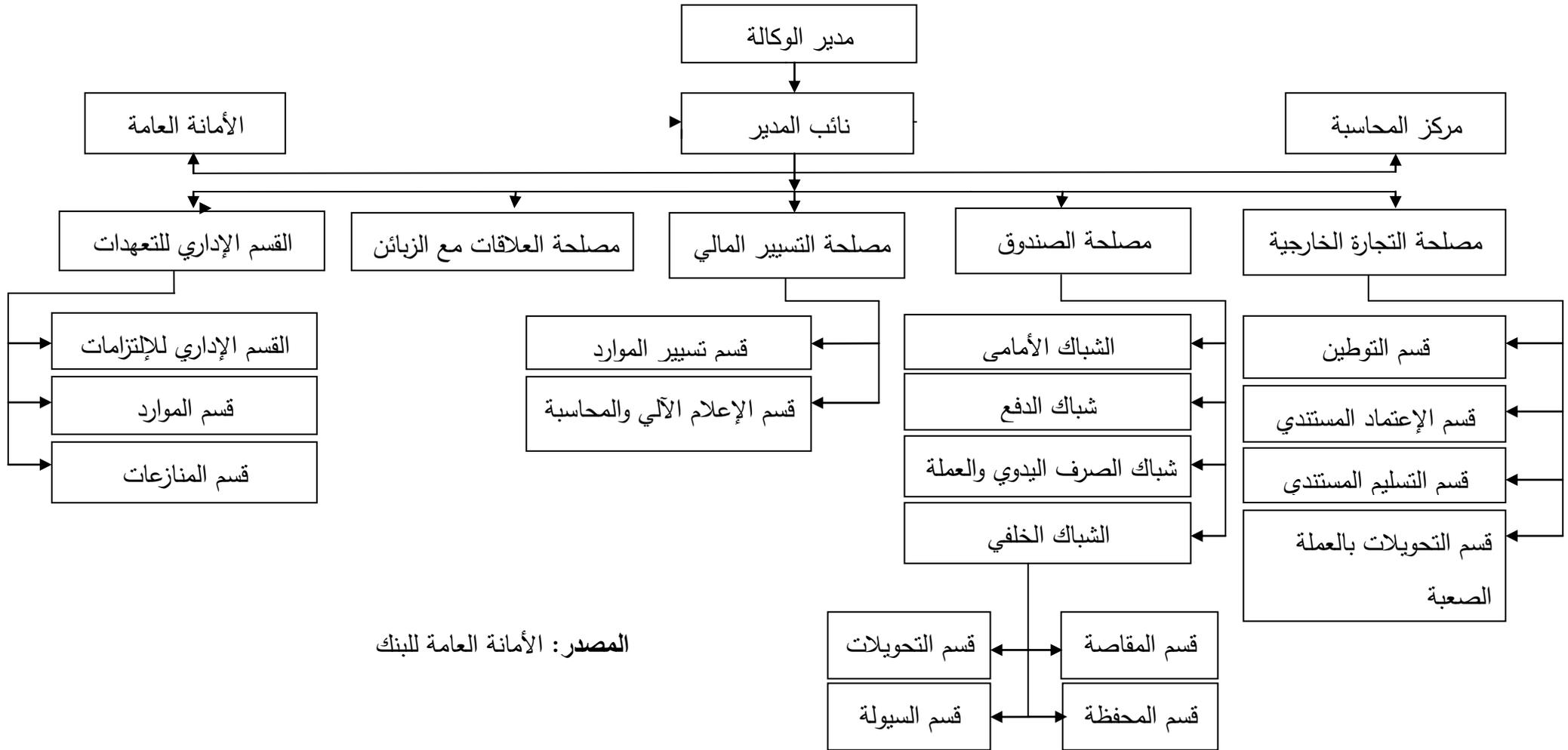
- القسم الإداري للالتزامات: يقوم بمتابعة الالتزامات والقروض الممنوحة؛

- قسم الموارد: يتم من خلاله تحديد موارد البنك وإتمام كل العمليات المتعلقة بالبورصة (شراء وبيع لأسهم) وبالتالي يقوم هذا القسم باستثمار الأموال؛
- قسم المنازعات: مهمته الفصل في المنازعات التي تنشأ ما بين الزبائن والبنك والهيئات الأخرى.
- 6 - قسم العلاقات مع الزبائن:** مهمته الاتصال بالمتعاملين وإشعارهم بالحسابات المتعلقة بهم وتقديم المعلومات لهم.
- 7 - مصلحة التسيير الإداري:** مهمتها متابعة الموظف من جانب الراتب، من جانب الغياب، الحضور، الموجودات المادية للبنك وتظم:
- قسم تسيير الموارد: يتمثل دوره في إعداد وتسيير ومراقبة المعدات المركبة في الوكالة، كتوفير معدات المكاتب من أوراق، أجهزة حاسوب وغيرها من المعدات؛
- قسم الإعلام الآلي والمحاسبة: يعمل هذا القسم على إعداد ميزانية الوكالة والمراقبة الإدارية كصيغ الوثائق والتقارير والمستندات عن طريق استخدام الإعلام الآلي.
- 8 - مصلحة الصندوق:** تتمثل هذه المصلحة في شبابيك منها ما يتعامل مع الزبائن في حضورهم ومنها ما يتعامل بطريقة غير مباشرة معهم، أي في غيابهم وتشرف الوكالة على كل العمليات الخاصة بصندوق الوكالة من صرف وإيداع وتضم: الشباك الأمامي ويظم بدوره شباك الدفع، وشباك الصرف اليدوي، والعملة الصعبة، والشباك الخلفي والذي يظم بدوره قسم المقاصة مهمته تبادل الشيكات والتحويلات مع البنوك الأخرى، وقسم التحويلات يقوم بجميع التحويلات بكل أنواعها إلى حسابات الزبائن، قسم المحفظة يقوم بكل العمليات على الأوراق التجارية وقسم السيولة.
- 9 - مصلحة التجارة الخارجية:** وتتكون هذه المصلحة من عدة أقسام تسهر على إتمام وتنفيذ كل إجراء يؤدي إلى تحصيل أو تسديد قيمة البضاعة المصدرة أو المستوردة وهذه الأقسام هي:
- قسم التوطين: يسهر هذا القسم على تنفيذ ملفات التوطين، وذلك بعد مراقبة ومعالجة الوثائق التي تثبت عملية الاستيراد والتصدير.
- قسم الإعتماد المستندي: يختص في فتح الإعتمادات المستندية لصالح المستوردين ويعتبر وسيط بين المستورد والمصدر، يحرص على تحصيل قيمة البضاعة من طرف زبونها.
- قسم التسليم المستندي: هو القسم الذي تودع لديه وثائق البضاعة المصدرة والتي تتنازل عنها المستورد بعد سداد قيمتها.

- قسم التحويلات بالعملة الصعبة: هذا القسم يتكفل بفتح حسابات خاصة لأشخاص طبيعيين، وتستعمل لأغراض مختلفة حسب التزاماتهم الشخصية ماعدا تلك المتعلقة بتسديد قيمة الصفقة الخارجية.

والشكل الموالي يوضح هيكل البنك الخارجي الجزائري BEA - وكالة جيجل:

الشكل رقم (02): الهيكل التنظيمي لوكالة البنك الخارجي الجزائري بجيجل.



## المبحث الثاني: الخدمات المصرفية الحديثة لدى البنك الخارجي الجزائري لوكالة جيجل

الخدمات المصرفية الحديثة لازالت حديثة التعامل بها في البنوك الجزائرية، وذلك راجع إلى متطلبات هته التكنولوجيا ونقص اليد العاملة المؤهلة، ونقص الوعي والثقافة التكنولوجية لدى أفراد المجتمع بأهمية ومزايا هذه الخدمات، وبالحدوث عن البنك الجزائر الخارجي BEA لوكالة جيجل فإنه عمل كغيره من البنوك الأخرى على مواكبة تطورات العصر بإستخدام عمليات الصيرفة الإلكترونية.

### المطلب الأول: وسائل الدفع الحديثة على مستوى البنك الخارجي الجزائري بوكالة جيجل

ظهرت بطاقات الدفع الإلكتروني في الجزائر سنة 2005، وهي عبارة عن بطاقات دفع وسحب بلاستيكية مستطيلة الشكل تحمل اسم البنك المصدر لها، شعاره، الرقم التسلسلي الخاص بالزبون، اسم الزبون، تاريخ إنتهاء صلاحية البطاقة، منها من يحمل شريحة إلكترونية أو شريط مغناطيسي، ولها رقم سري مكون من أربع أرقام، وتتمثل البطاقات الدفع الإلكتروني المتواجدة في بنك الجزائر الخارجي BEA بوكالة جيجل فيما يلي<sup>1</sup>:

#### أولاً: بطاقة الدفع ما بين البنوك (CIB):

هي بطاقة دفع وسحب ما بين البنوك، تمنح لأي زبون لديه حساب جاري في بنك الجزائر الخارجي الجزائري ووكالة جيجل، تسمح لحاملها بإجراء عمليات السحب النقدي بالعملة الوطنية من كافة الموزعات الآلية للأموال DAB، أو من الشبائيك الفورية للبنوك GAB، أو لتسوية المشتريات والخدمات لكافة نقاط البيع TPE لدى التجار، الذين ينتمون لنظام CIB، وتستعمل أيضا لتسوية المشتريات عن بعد عن طريق الموقع web marchand.

**1 - أنواع بطاقات الدفع ما بين البنوك:** توجد نوعين من بطاقات الدفع ما بين البنوك لدى وكالة جيجل وهي:

**1 - 1 - البطاقة الكلاسيكية:** هي بطاقة زرقاء اللون تقدم خدمتي السحب والدفع، وتمنح للعملاء الذين لا يتجاوز دخلهم 24000.00 دج.

**1 - 2 - البطاقة الذهبية:** هي بطاقة ذهبية اللون تسمح لحاملها بإجراء عمليات الدفع وبمستوى أعلى من السحب وتمنح للعملاء الذين يتجاوز دخلهم 50000.00 دج.

<sup>1</sup> مقابلة مع: مكلفة بالدراسات، يوم 20/04/2018، على الساعة 16:00.

2 - شكل البطاقة: تتصف البطاقة بما يلي:

2 - 1 - واجهة البطاقة: وتحمل المعلومات التالية:

- رقم البطاقة: وهو مكون من 16 رقم؛

- تاريخ إنتهاء مدة صلاحية البطاقة؛

- اسم ولقب المستفيد؛

- في الزاوية على اليمين نجد الرمز BEA.

2 - 2 - ظهر البطاقة: تحمل المعلومات التالية:

- شريط مغناطيسي يحتوي على المعلومات التالية: حامل البطاقة، البنك، استعلامات عن البطاقة؛

- شريط أبيض خاص بحامل البطاقة؛

- نص مرفق بعنوان البنك من أجل إرسال البطاقات الضائعة.

الشكل رقم (03): نموذج عن بطاقات الدفع (الكلاسيكية والذهبية) للبنك الخارجي الجزائري.



3 - شروط الحصول على البطاقة الدفع ما بين البنوك: للحصول على بطاقة الدفع ما بين البنوك (CIB)

يشترط ما يلي:

- ملاً طلب البطاقة من طرف العميل؛ (أنظر الملحق رقم:01)

- يجب أن يكون للعميل حساب جاري أو حساب بنكي؛
- أن يكون للعميل رصيد لا يتجاوز 24000.00 دج بالنسبة لحامل البطاقة الكلاسيكية ويتجاوز 50000.00 دج لحامل البطاقة الذهبية؛
- أن تكون مدة تعامل العميل مع البنك لا تقل عن 3 أشهر.

#### 4 - معلومات أخرى عن البطاقة:

- الرقم السري للبطاقة: يحفظ الرقم السري لدى البنك لغاية إعطائه له، وهناك نوعان من أرقام السر:
- رقم سري لإجراء العمليات الخاصة بالسحب من الموزعات الآلية؛
- رقم سري e - paiement لإجراء عمليات الشراء من المواقع الإلكترونية؛
- يجب ألا يتجاوز إدخال الرقم السري 5 مرات، وإذا تجاوز هذا العدد فإن البطاقة تسحب من طرف آلة الصراف الآلي المدخلة فيها، ويستطيع حاملها إسترجاعها بعد يومين من سحبها، وإذا تجاوزت هذه المدة فالبطاقة ترسل للبنك.

#### 5 - صلاحية البطاقة:

- كل بطاقة CIB لها تاريخ الصلاحية، حيث يتم تجديدها تلقائيا إلا إذا تم إلغائها من طرف البنك الذي يتعامل معه؛
- إذا أراد الزبون التنازل عنها يخطر البنك عن طريق تقديم طلب بشهرين قبل إنتهاء تاريخ صلاحيتها؛
- بطاقة CIB تقدم من طرف البنك تحت طلب الزبون الذي يمتلك حسابا بالعملة الوطنية؛
- في حالة فتح حساب ثنائية مثلا زوج وزوجته تحمل المسؤولية عند إصدار البطاقة يكون على عاتق الطرفين إلى غاية تاريخ نهاية صلاحية هذه البطاقة؛
- في حالة الإستخدام المتكرر للبطاقة أين تتجاوز السحوبات الرصيد الموجود في الحساب سوف يتعرض حاملها لمتابعة قضائية من طرف البنك وتسحب منه البطاقة.

#### 6 - ضياع أو سرقة البطاقة:

- في حالة ضياع أو سرقة البطاقة فعلى الزبون أن يتوجه مباشرة إلى المصالح الأمنية من أجل الإبلاغ عن الضياع أو السرقة، وهذا التصريح بالضياع يستخدم من أجل توقيف البطاقة حيث يقوم البنك بالاتصال بمركز إصدار البطاقات وإخطارهم بطلب التوقيف.
- إذا إستخدمت البطاقة في حالة الضياع سوف يقوم البنك بتحمل العمولات الناتجة عن إستخدام هذه البطاقة.

في حالة الضياع البنك ملزم بتعويض الزبون في حد أقصاه 60 يوم بعد إستقبال الشكوى عند الجهات القضائية عن كافة العمليات التي يتم إجرائها عن طريق البطاقة.

#### 7 - العمولات على المطبقة على بطاقة الدفع ما بين البنوك (CIB):

- 350 دج عند أول إصدار لبطاقة CIB الكلاسيكية، و600 دج عند إصدار بطاقة CIB الذهبية؛

- 350 دج عند تجديد بطاقة CIB الكلاسيكية، و600 دج عند تجديد بطاقة CIB الذهبية؛

- 350 دج عند ضياع بطاقة CIB الكلاسيكية وإصدار بطاقة جديدة، و600 دج عند ضياع بطاقة CIB الذهبية وإصدار بطاقة جديدة.

- بالإضافة إلى عمولات أخرى. ( أنظر الملحق رقم:02)

#### 8 - مزايا بطاقة الدفع ما بين البنوك (CIB): تسمح هذه بطاقة لحاملها بتحقيق الفوائد التالية:

- توفر لحاملها خدمات السحب والدفع في كل زمان 7/7 أيام و24/24 ساعة، وفي كل مكان سواء عن

طريق أي صراف آلي ينتمي لنظام CIB، أو عن نقاط البيع الإلكترونية؛

- توفر لحاملها الوقت وكذلك تضمن له الأمان؛

- سهولة الإستخدام؛

- تسديد الفواتير سواء كانت فاتورة الماء أو الغاز أو الكهرباء...إلخ، وكذلك إتاحة عمليات الشراء عبر

الإنترنت على المواقع الإلكترونية (تذاكر الطيران، شحن الهواتف...).

#### ثانيا: بطاقة ماستركارد:

هي بطاقة تحتوي على شريحة تستعمل على المستوى العالمي موجهة لزبائن بنك BEA بوكالة

جيبل سواء كانوا أفراد أو مؤسسات والذين يمتلكون حسابا بنكيا بالعملة الصعبة، هذه البطاقة وسيلة دفع

وسحب تسمح لحاملها بإجراء سحبات نقدية بالعملة الأجنبية عبر الموزع الأوتوماتيكي للأوراق (DAB)،

وأیضا تسمح بإجراء الدفع عبر نقاط البيع الإلكترونية (TPE)، وكذلك تسهل الدفع عبر الإنترنت e - payment

عند الشراء من المواقع الإلكترونية أو الدفع عن بعد.

**1 - أنواع بطاقات ماستركارد:**

توجد عدة أنواع لبطاقة ماستركارد وهي كالتالي:

**1 - 1 - بالنسبة للأفراد:** تمنح بطاقة ماستركارد للأفراد الذين يملكون حسابا بنكيا بالعملة الصعبة، وهناك أربعة أنواع لبطاقات ماستركارد للأفراد تختلف بحسب سقف سحباتهم وهي:

- بطاقة ماستركارد الكلاسيكية: تمنح للأفراد الذين لا يتجاوز حسابهم البنكي بالعملة الصعبة عن 2000 أورو؛

- بطاقة ماستركارد للدفع المسبق prepaid: تمنح للأفراد الذين لا يتجاوز حسابهم البنكي بالعملة الصعبة عن 2000 أورو؛

- بطاقة ماستركارد Platinum: وهي تمنح للأفراد الذين لا يتجاوز حسابهم البنكي بالعملة الصعبة عن 5000 أورو؛

- بطاقة ماستركارد World Elite: تمنح للأفراد الذين لا يتجاوز حسابهم البنكي بالعملة الصعبة عن 10000 أورو.

**1 - 2 - بالنسبة للتجار:** تمنح بطاقة ماستركارد للتجار الذين لديهم حسابا بنكيا بالعملة الصعبة، وتوجد ثلاثة أنواع لبطاقة ماستركارد للتجار بحسب سقف سحباتهم وهي:

- بطاقة ماستركارد Business: هي بطاقة تمنح للتجار الذين لا يتجاوز حسابهم البنكي عن 7000 أورو؛

- بطاقة ماستركارد World Business: وهي تمنح للتجار الذين لا يتجاوز حسابهم البنكي عن 8000 أورو.

وهذا ما يوضحه الجدول الموالي من مختلف أنواع بطاقات ماستركارد.

**الجدول رقم (02): أنواع بطاقات ماستركارد**

بالنسبة للتجار		بالنسبة للأفراد				نوع بطاقة
ماستركارد Wold Busness	ماستركارد Busness	ماستركارد wold Elite	ماستركارد platinun	ماستركارد للدفع المسبق prepaid	ماستركارد الكلاسيكية	ماستركارد
8000 أورو	7000 أورو	10000 أورو	5000 أورو	2000 أورو	2000 أورو	سقف البطاقة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على الوثائق مقدمة من طرف الوكالة.

**1 - شكل البطاقة:****1 - 1 - واجهة البطاقة:** يحمل شكل البطاقة المعلومات التالية:

- تاريخ إنتهاء مدة صلاحية البطاقة؛

- اسم ولقب المستفيد؛

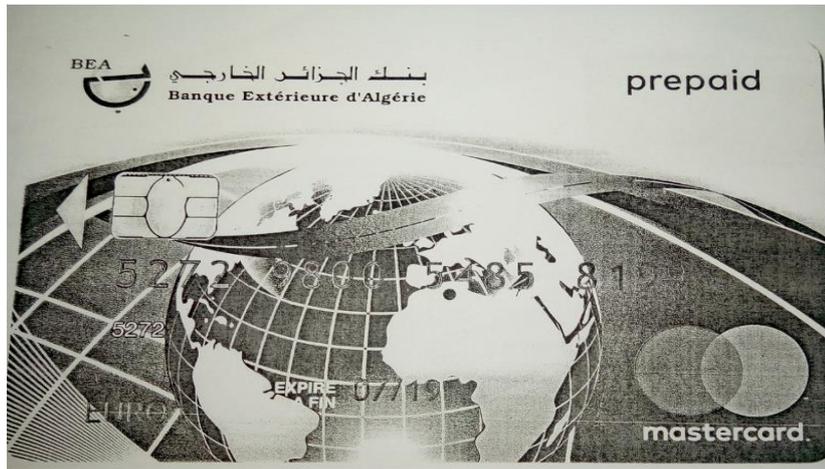
- اسم البنك BEA على يسار البطاقة.

**1 - 2 - ظهر البطاقة:** يحمل المعلومات التالية:

- شريط مغناطيسي يحتوي على المعلومات التالية: حامل البطاقة، البنك، استعلامات عن البطاقة؛

- نص مرفق بعنوان البنك من أجل إرسال البطاقات الضائعة.

الشكل رقم (04): نموذج عن بطاقة ماستركارد للبنك الخارجي الجزائري.

**3 - كيفية الحصول على بطاقة ماستركارد:**

- يقوم البنك بتجميع كافة طلبات الزبائن وتسجل في برنامج موضوع لهذا الغرض؛

- عند حضور الزبون يقوم المكلف بالعلاقات مع الزبائن بإخطار الزبون بكافة الشروط العامة الموجودة في

عقد البطاقة وتحدد البطاقة حسب الوضعية المالية وملاءة الزبون مع البنك، وتحديد السقف الأسبوعي

لعمليات السحب والتخليص للبطاقة والذي يقدر هذا السقف حسب الدخل الشهري الصافي NET؛

- يمضي الزبون على نسختين من العقد مسبوقه بعبارة قرأ وقبل؛ (أنظر الملحق رقم:03)

- إعطاء البنك نسخة من العقد للزبون؛

- إرسال إلى مديرية الشبكة نسخة عن الطلب مرفوقة بنسخة من العقد؛

- في نهاية اليوم يقوم البنك بإدخال معلومات حول الطلبات في موقع إلكتروني تابع لمديرية وسائل الدفع

(DNP).

## 4 - ملاحظات:

- حامل البطاقة هو الوحيد الذي لديه الحق في إستعمالها؛
- كل العمليات البنكية التي تتم عن طريق هذه البطاقة لا يجب أن تتعدى السقف الأعلى المحدد عند الإستفادة منها؛
- كل العمليات تعد ضمان للعمليات التي أجريت عن طريق البطاقة والتي تسجل في حساب الزبون المرتبط بالبطاقة؛
- البنك لا يتحمل أي مسؤولية عن ضياع هذه البطاقة ويجب على المستفيد التوجه إلى مصالح البنك لإخطارهم بضياعها؛
- يجب أن لا تتعدى المحاولات إدخال كلمة السر 3 مرات، حيث يمكن أن تتعرض البطاقة لخطر سحبها؛
- العملات المفروضة على العمليات تسحب من حساب الزبون عند كل إستفادة من البطاقة. (أنظر الملحق رقم:04)

## المطلب الثاني: أنظمة الدفع الحديثة لدى البنك الخارجي الجزائري لوكالة جيجل:

## أولاً: نظام سويفت

ويدعى أيضا بجمعية الاتصالات المالية والعالمية بين البنوك، وهي تقنية حديثة يتم إدخالها بالمصرف وهي إختصار لمصطلح: the society for word info financial télécommunications

نظام سويفت هو عبارة عن شبكة اتصالات إلكترونية مصرفية تابع للجمعية المؤلفة من البنوك (الأعضاء المساهمين فيها)، كما يعتبر نظام تحويل وتبادا جد سريع للمعلومات ما بين الأعضاء المتصلين ويتم العمل به على مستوى بنك الجزائر الخارجي BEA وكالة جيجل عن طريق تقدم العميل إلى البنك الذي يتعامل معه ويعطي تعليماته بشأن إصدار تحويل خارجي لصالح عميل آخر، ويتم ذلك بخصم قيمة التحويلات من حساب العميل بالقيمة المحلية إلى حساب العميل الخارجي بعملة بلده، ويتحمل المعني بالأمر عمولة التحويل التي يحتسبها البنك<sup>1</sup>.

وباستعمال شبكة سويفت يتحصل البنك على عدة مزايا:

- نظام سويفت جاهز على مدار 24/24 ساعة و7 أيام/7 أيام؛
- يتضمن نظام سويفت برنامج للأرقام السرية تؤمن السرية المطلقة للبيانات والعمليات المصرفية؛
- السرعة الفائقة في إيصال الرسالة المتبادلة؛

<sup>1</sup> مقابلة مع: رئيس مصلحة التجارة الخارجية، يوم 26/04/2018، على الساعة 15:00.

- يعمل نظام سويفت على حفظ البيانات في ذاكرة الجهاز مما يسهل عمليات التدقيق إضافة إلى إمكانية سحب الكشوفات يومية للعمليات المنجزة.

### ثانيا: المقاصة الإلكترونية

نظام المقاصة الإلكترونية هو عكس نظام المقاصة القديم أو الكلاسيكي، حيث كانت قديما تتم عن طريق توكيل موظف يقوم بجمع شيكات البنك كل أسبوع والتوجه بها شخصا إلى بنك الجزائر (البنك المركزي)، أما الآن فأصبحت المقاصة تتم إلكترونيا، فأصبح يتم الإرسال يوميا أي كل نهاية يوم العمل إلى بنك الجزائر عن طريق الإنترنت، وطبقت في بنك الجزائر الخارجي BEA بوكالة جيجل في ماي 2006 ويكون الرد إما بالتسوية أو الإلغاء أو الرفض في حالة عيب في الشيك كعدم وضوح الإمضاء أو الرصيد الغير الكافي...إلخ، ويتم عن طريق المقاصة الإلكترونية تسوية كل من الأوراق التجارية والشيكات بالإضافة إلى السند.

#### 1 - كيفية عمل المقاصة الإلكترونية: تتم عملية المقاصة الإلكترونية كما يلي<sup>1</sup>:

- تتطلب المقاصة الإلكترونية: جهاز كمبيوتر، جهاز SCANNER (الماسح الضوئي)؛ (أنظر الملحق رقم:05)

- تتم عملية المقاصة الإلكترونية بشكل إلكتروني، حيث يتم تغيير الشيكات من الشيك العادي إلى الشيك الرقمي، فيتم إرسال الشيكات عبر شبكة الإنترنت بعدها يتم فرز المخلصات في غرفة المقاصة على مستوى البنك المركزي ليتم إرسالها بعد ذلك إلى مديرية وسائل الدفع (DMP) المسؤولة على توزيع الشيكات كل لبنكه وخلال زمن أقصاه 4 أيام؛

- في نهاية كل يوم يتم إرسال المعلومات الخاصة بهذه الشيكات إلكترونيا إلى مديرية وسائل الدفع بالجزائر العاصمة لتقوم هذه الأخيرة بتحويلها إلى البنك المركزي الذي يقوم بالتسوية بإجراء مقاصة ما بين البنوك عن طريق تحويل مبالغ هذه الشيكات من حساب البنك المدين إلى حساب البنك الدائن، وتتم هذه العملية قبل الساعة 10 صباحا من كل يوم؛

- عند عملية المعالجة يتم الإكتفاء بإدخال رقم حساب الزبون المعني لتظهر تلقائيا جميع المعلومات التي تخصه على شاشة الكمبيوتر، بعدها يقوم المسؤول في غرفة المقاصة بتصوير هذه الشيكات عبر الكاميرات وإرسالها إلى البنك المدين للتأكد من وجود رصيد لها خلال 48 ساعة وهذا إذا كان التعامل بين بنك BEA

<sup>1</sup> مقابلة مع: المكلف بعمليات المقاصة الإلكترونية، يوم 2018/04/29، على الساعة 15:00.

وبنك BEA آخر، أما إذا كان التعامل مع بنك من البنوك الوطنية الأخرى فيكون التأكد من وجود الرصيد خلال 72 ساعة، في نهاية المرحلة يتم التدفق المالي الحقيقي للزبون المعني في مدة لا تتجاوز 5 أيام.

ومن مزايا المقاصة الإلكترونية ما يلي:

- ضمان حقوق العملاء والبنك؛
- ضمان ثقة العميل؛
- تسهيل أعمال البنوك؛
- إختصار الوقت حيث تستغرق آجال التحصيل 5 أيام؛
- تقليل المخاطرة كسرقة والضياع...إلخ.

### ثالثا: التحويلات المالية الإلكترونية

تتم عملية التحويلات المالية الإلكترونية عندما يريد زبون تحويل مبلغ مالي إلى شخص آخر، حيث يأتي الزبون إلى البنك ويملاً إستمارة تدعى بـ: "أمر بالتحويل"، وتحتوي هذه الإستمارة على مجموعة من المعلومات تخص المانح وجزء يخص المستفيد (اسم الوكالة، اسم ولقب الزبون وعنوانه ورقم حسابه في الوكالة وهو مكون من 20 رقم، المبلغ بالأرقام والحروف، اسم ولقب المبعوث إليه وعنوانه ورقم حسابه المكون من 20 رقم، رقم الوكالة، تاريخ العملية)، وعون البنك يوقع ختم استقبال التحويل، وإرسال التحويل إلى دار المقاصة الآلية أي إلى مديرية وسائل الدفع بالجزائر مقابل خصم مبلغ مالي من حساب الزبون، وتستغرق عملية إقتطاع قيمة التحويل منه وتحويلها إلى حساب المستفيد في وقت السداد المحدد بالنموذج الذي يقدر بـ72 سا في الجزائر، ويشترط في التحويلات المالية أن لا يتجاوز المبلغ المحول 1.000.000 دج ويكون هناك ثلاث نسخ لعملية التحويل (نسخة للعميل ونسخة للوكالة، نسخة للمديرية)، وتم إستخدام التحويلات المالية الإلكترونية على مستوى بنك الجزائر الخارجي BEA بوكالة جيجل منذ سنة 2006<sup>1</sup>.

- يمثل الملحق رقم (06): أمر بالتحويل ORDRE DE VIREMENT.

### رابعا: المودم

يستخدم في نقل أي بيانات من خلال التليفون لإرسال وإستقبال الفاكسات وإستقبال الملفات من جهاز كمبيوتر إلى جهاز كمبيوتر آخر، إذ يتكفل بالمعاملات التي تتم بين وكالة بنك BEA ووكالات أخرى وبين

<sup>1</sup> مقابلة مع: المكلف بعمليات المقاصة الإلكترونية، يوم 2018/04/30، على الساعة 15:30.

المراكز، وأيضا يعمل على حماية العمليات والبرامج التي تعالج المعاملات بين وكالة BEA والوكالات الأخرى على النحو التالي<sup>1</sup>:

- إبلاغ الطرف الآخر تليفونيا حتى يقوم بتشغيل الجهاز وإعداده للإستقبال؛
- إختيار بروتوكول الاتصال وفي الغالب يتم إختيار z- meden فهو الأحدث والأنسب لهذه الاتصالات؛
- تحديث الملفات المرسلة أو إنتظار الملفات المستقبلة.

#### خامسا: نظام الدفع RTGS (نظام نقل المبالغ الكبيرة)

نظام الدفع RTGS هو نظام يخص الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة فهو يخص المدفوعات التي تتم ما بين البنوك باستخدام التحويلات البنكية للمبالغ أو الدفع الفوري، بدأ تشغيله في بنك BEA في فيفري 2006، هذا النظام يعني تنفيذ أوامر التحويل في وقت حقيقي دون فترة سماح، والقاعدة العامة هي عملية بعملية ويتعلق الأمر بالتحويلات المالية ما بين البنوك التي يفوق مبلغها 1.000.000 دج، كما أن تسوية الحسابات المعنية تتم بصفة لا رجعة فيها، حيث بمجرد قبولها من طرف نظام RTGS لا يمكن إلغائها لاحقا، حيث تكون التسويات بصفة دائمة على مدار يوم المبادلة<sup>2</sup>.

من مزايا نظام الدفع RTGS ما يلي:

- تنفيذ عمليات النقل في غضون فترة لا تتجاوز 3 أيام؛
- سلامة المعاملات؛
- يسمح بتسيير السيولة وبالتالي يقلل المخاطر التنظيمية؛
- المعالجة السريعة للمدفوعات ما بين البنوك.

<sup>1</sup> مقابلة مع: المكلفة بالدراسات، يوم 02/05/2018، على الساعة 16:30.

<sup>2</sup> مقابلة مع: رئيس مصلحة التجارة الخارجية، يوم 27/04/2018، على الساعة 15:30.

## المطلب الثالث: تطور وسائل الدفع الإلكترونية على مستوى البنك الخارجي الجزائري لوكالة جيجل

من مظاهر التكنولوجيا الحديثة في العمل المصرفي هو إستعمال وسائل الدفع الإلكتروني ونظرا لحرص بنك الخارجي الجزائري على مواكبة الأحداث التكنولوجية وزعت العديد من بطاقات الدفع الإلكتروني كوسيلة دفع وسحب؛ بالإضافة إلى إستعمال الشيكات الإلكترونية، والتي سوف نتعرف عليها في العناصر الآتية:

أولا: بطاقات الدفع الإلكتروني لدى البنك الخارجي الجزائري BEA - وكالة جيجل: وتنقسم إلى:

## 1- بطاقات الدفع ما بين البنوك (CIB):

بطاقات الدفع ما بين البنوك CIB لدى وكالة BEA هي بطاقة دفع وسحب من طرف الزبون سواء كان فردا أو مؤسسة يمتلك حسابا جاريا في وكالة BEA، بحيث تسمح هذه البطاقة لحاملها بإجراء كل العمليات بالعملة الوطنية من كافة الموزعات الآلية للأموال DAB أو من الشبائيك الفورية للبنوك GAB، وتسمح أيضا بتسوية ثمن المشتريات من السلع والخدمات عن طريق نقاط البيع الإلكترونية TPE، وتحمل هذه البطاقة شعار CIB واسم وكالة BEA حيث بدأ إستعمالها من طرف وكالة BEA بجيجل في 2006 إلى يومنا هذا والجدول التالي يوضح تطور عدد البطاقات الموزعة كآلاتي:

الجدول رقم (03): عدد بطاقات CIB الموزعة من طرف بنك BEA بوكالة جيجل.

السنوات	2012	2013	2014	2015	2016	2017	المجموع
عدد بطاقات CIB الموزعة	-	136	127	36	141	113	533

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على إحصائيات الوكالة.

من خلال الجدول السابق يتضح لنا عملية توزيع بطاقات الدفع حيث إنطلقت بشكل كبير سنة 2013، حيث وزعت 136 بطاقة على زبائن وكالة BEA، كما تعرف تراجع طفيف جدا سنة 2014 بـ 127 بطاقة، لتعرف العملية سنة 2015 تراجع كبير جدا في عدد البطاقات الموزعة ويرجع ذلك إلى وجود مشكل تقني لدى البنك الرئيسي، ثم شهدت العملية دفعة جديدة وصلت إلى 141 بطاقة سنة 2015 لتتراجع بشكل طفيف سنة 2017 حيث قدر عدد البطاقات الموزعة بـ 113 بطاقة.

وتقوم وكالة BEA بجيجل بتوزيع بطاقات CIB بنوعها الذهبية والبلاستيكية وتعتبر البطاقات البلاستيكية الأكثر إنتشارا لدى الوكالة مقارنة بالذهبية نظرا للخصائص والشروط التي يجب أن تتوفر لدى حاملي البطاقات، فأغلب حاملي البطاقات البلاستيكية ذوي الدخل المتوسط أقل أو يساوي 24000 دج، على عكس البطاقات الذهبية والتي يجب أن يكون حامليها ذو دخل كبير أقل أو يساوي 50000 دج.

## 2 - بطاقة ماستركارد

بطاقة ماستركارد لدى وكالة BEA بجيجل هي عبارة عن وسيلة دفع وسحب تسمح بإجراء العمليات بالعملة الصعبة على الموزعات الآلية DAB أو من الشبائيك الفورية GAB أو لتسوية المشتريات أو الخدمات عن طريق نقاط البيع الإلكترونية TPE أو عن طريق شبكة الإنترنت e-payment ، يصدر بنك BEA بطاقة ماستركارد لأي زبون لديه حساب بنكي بالعملة الصعبة في وكالته، حيث يحدد سقف البطاقة بحسب نوع البطاقة الممنوحة وكذلك وضعية الزبون المالية، ولقد بدأ إستعمال بطاقة ماستركارد من طرف بنك BEA بجيجل في فيفري 2017 حيث وزعت 6 بطاقات إلى وقتنا الحالي وإقتصر هذا التوزيع على بطاقة ماستركارد للدفع المسبق (prepaid) فقط.

## ثانيا: الشيكات الإلكترونية

الشيك الإلكتروني هو عبارة عن رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك (حامله) ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الإنترنت ليقوم البنك أولاً بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك بعد أن يتأكد من أنه قد تم بالفعل بتحويل المبلغ لحسابه.

والشيك الإلكتروني يحتوي على معلومات خاصة بمحرر الشيك ووجهة صرفه وكذا تاريخ صرفه، وقيمته، المستفيد منه، رقم الحساب، رقم المحول له، أي أنه يشبه الشيك التقليدي غير أنه يختلف عنه في أنه يرسل إلكترونياً.

وتتميز الشيكات الإلكترونية بالعديد من المزايا نذكر منها:

- لا يتم تحميل الشيكات الإلكترونية بالرسوم التي يتم تحميلها للشيكات العادية؛
- يتم تسوية المدفوعات من خلال الشيكات الإلكترونية في 48 ساعة مقارنة بالشيكات العادية التي تتم تسويتها في وقت أطول؛
- تتيح الشيكات الإلكترونية القضاء على المشاكل التي تواجهها الشيكات العادية التي يتم إرسالها بالبريد كضياح، التأخر...إلخ.

وقد تم على مستوى بنك الجزائر الخارجي بجيجل تداول العمليات بواسطة الشيكات الإلكترونية منذ سنة 2006، أين تم إستبدال دفاتر الشيك العادي بدفاتر الشيك المرقم إلكترونياً لتسهيل مراقبة العمليات على الشيكات لدى البنك، والجدول التالي يوضح تطور العمليات المجرات بالشيك الإلكتروني بالوكالة.

- الشيك الإلكتروني. (أنظر الملحق رقم:07)

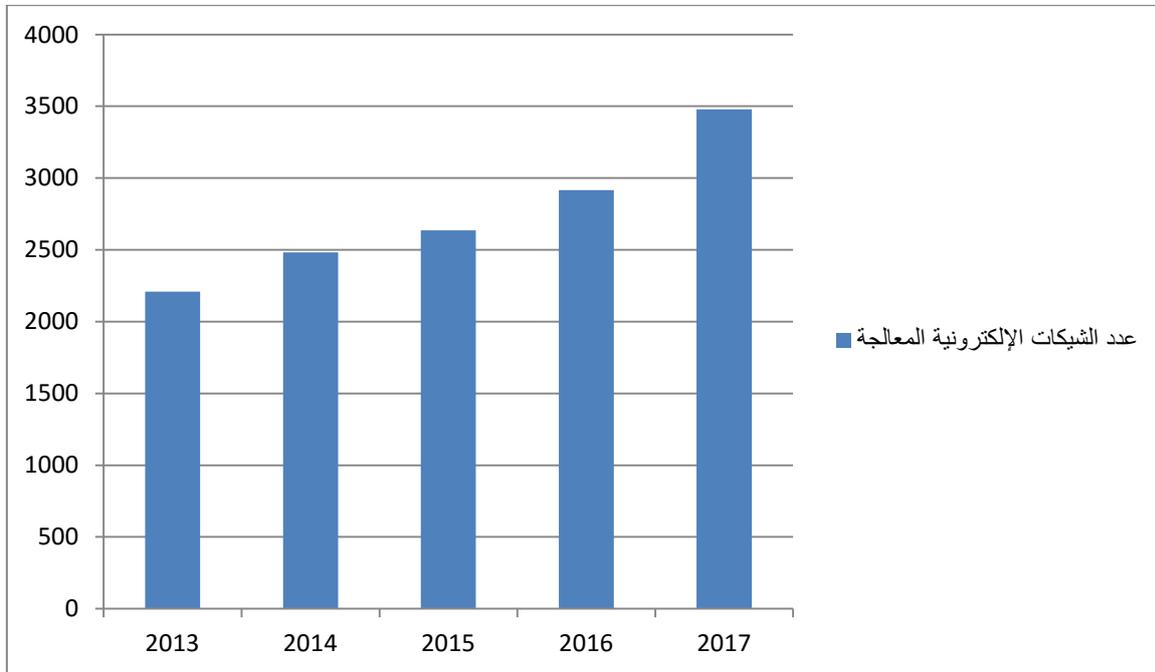
الجدول رقم (04): عدد الشيكات الإلكترونية المعالجة من طرف بنك BEA بوكالة جيجل.

السنوات	2013	2014	2015	2016	2017	المجموع
عدد الشيكات الإلكترونية المعالجة	2208	2482	2635	2916	3478	13719

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتامدا على إحصائيات الوكالة.

من خلال الجدول يتضح لنا مدى تطور واتساع إستعمال الشيكات الإلكترونية من طرف الزبائن لدى الوكالة حيث تشهد تزايد ملحوظ في إستعمال هته الخدمة، إذ إنتقلت من 2208 شيك معالج سنة 2013 إلى حوالي 3478 شيك معالج سنة 2017، أي بزيادة حوالي 1270 شيك، ما يلاحظ إستحسان الزبائن للخدمة الجديدة.

الشكل رقم (05): يوضح تطور عدد الشيكات الإلكترونية المعالجة بالبنك BEA لوكالة جيجل.



المصدر: من إعداد الطالبتين إعتامدا على المعطيات السابقة.

بالرغم من إنتشار إستعمال الشيك الإلكتروني لدى زبائن البنك بالوكالة إلا أن عددها يبقى قليلا نظرا لغياب السياسة التسويقية لهذه الشيكات وكذلك عدم ثقة الزبائن بها وتفضيلهم للسيولة النقدية.

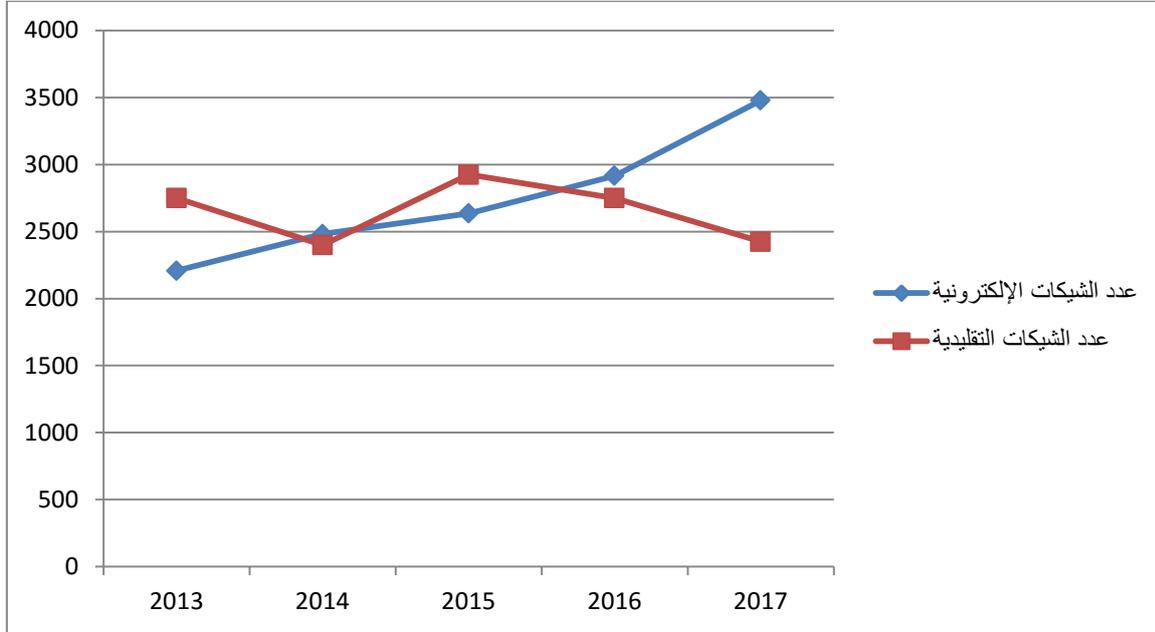
الجدول رقم (05): عدد الشيكات التقليدية المعالجة من طرف البنك BEA بوكالة جيجل.

السنوات	2013	2014	2015	2016	2017	المجموع
عدد الشيكات التقليدية المعالجة	2750	2400	2925	2750	2425	13250

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتامدا على إحصائيات الوكالة.

من خلال الجدول يتضح أن عدد الشيكات التقليدية المعالجة في سنة 2013 كانت 2750 شيك لتتناقص سنة 2014 إلى 2400 شيك، ثم عرفت زيادة سنة 2015، لتشهد بعد ذلك إنخفاض مستمر سنتي 2016 و 2017.

الشكل رقم (06): تطور عدد الشيكات الإلكترونية والتقليدية المعالجة بالوكالة.



المصدر: من إعداد الطالبتين إعتامدا على المعطيات السابقة.

من خلال الشكل يتضح أن استعمال الشيك الإلكتروني في تزايد مستمر مقارنة بالشيك التقليدي الذي يعرف إنخفاضا مستمر خاصة في السنوات الأخيرة، وهذا يدل على إستحسان زبائن الوكالة للشيكات الإلكترونية وإقبالهم عليها أكثر من الشيكات التقليدية، نظرا لقلة الأخطار بها وسرعة التسوية والتنفيذ عن طريقه، إلا أن مازال هناك إستخدام للشيكات التقليدية من طرف الوكالة، وهناك إقبال للزبائن عليها.

## المبحث الثالث: آفاق وتحديات تبني مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

خلال الآونة الأخيرة كثر الحديث عن تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على العالم المالي بصفة عامة وعلى الجهاز المصرفي بصفة خاصة، حيث رأَت الجزائر ضرورة تطوير نظامها المصرفي لمواكبة كل ما هو جديد، لهذا فإن البنوك الجزائرية تبدل جهدا وتضع مشاريع وخطط مستقبلية تطمح هذه الأخيرة إلى تحقيقها في القريب العاجل، رغم المشاكل التي تواجهها، من أجل مسايرة مختلف التحولات الإقتصادية العالمية.

### المطلب الأول: التحديات التي تواجه تبني الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

هناك العديد من المشاكل والتحديات التي تواجه البنوك الجزائرية وتقف أمام عائق تطبيق الصيرفة الإلكترونية في الجزائر ومن بين هذه التحديات نجد<sup>1</sup>:

#### 1 - عدم اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر:

رغم الأهمية البالغة لضرورة اعتماد التجارة الإلكترونية كأداة متطورة في الإقتصاد الجزائري، إلا أن هذه التجارة لم تعتمد إلى غاية يومنا هذا، بل أننا لا نبالغ أن نقول أنه لم يتم حتى التفكير في ضرورة اعتمادها حيث تأكد لنا أنه ليست هناك أي جهود في إطار ذلك، بل إن الإحصائيات المتعلقة بهذا النوع من التجارة غير متوفرة لدى وزارة التجارة، وبالتالي نسجل هنا مجموعة من الأسباب:

أ - إرتفاع تكلفة استخدام الإنترنت، في ظل غياب المنافسة في قطاع الاتصالات الذي لاتزال الدولة تحتكر الجزء الأكبر منه؛

ب - نقص إهتمام المؤسسة الإقتصادية في البلاد بهذه التقنية التجارية الحديثة التي يمكن أن تفتح لهم آفاقا إقتصادية أوسع مما يجعل إنتشارها يكون منعما في بلادنا؛

ج - عدم إهتمام الهيئات الإدارية العليا بالموضوع، فلا يعقل أن وزارة التجارة في بلادنا لم تفكر في إجراء إستقصاء لمدى الإهتمام بهذا النوع من التجارة، والإستفادة من تجارب الدول الغربية في هذا المجال؛

د - تخلف النظام المصرفي الجزائري من حيث الوسائل وتقنيات الدفع الحديثة؛

هـ - إنتشار الأمية بالمعنى الحديث أي الأمية المعلوماتية، أو يقصد بها الجهل بأساليب وسائل التعامل في مجال المعلوماتية؛

<sup>1</sup> لوصف عمار، مرجع سبق ذكره، ص ص 180 - 182.

و - الإنتشار الواسع للأمية في بلادنا، حيث تعتبر الجزائر تحوي نسبة أمية مرتفعة نوعا ما فالإحصائيات تتحدث عما يفوق سبعة ملايين أمي وبالتالي فهؤلاء لا يفقهون حتى وجودها، وهذا يعتبر عائقا لإنتشار التجارة الإلكترونية.

## 2 - مشاكل البطاقة الائتمانية:

يترتب على إستخدام البطاقة الائتمانية مشاكل جمة نلخصها كالآتي:

أ - عدم الدقة جراء بعض الأخطاء المرتكبة من قبل الموظفين في التعامل مع الفواتير ومع تكرار الأخطاء التقنية تفقد الثقة بين البنك والعميل؛

ب - التكاليف العالية بالنسبة للبنك والخاصة بتوزيع البطاقات وطبعها ومنح قروض دون فائدة في مدة 55 يوم؛

ج - خطر السيولة على البنك في حالة الإفراط في إستعمال البطاقة من طرف المتعاملين.

إضافة إلى مشاكل أخرى تواجهها البطاقة البنكية وهي<sup>1</sup>:

- السرقة والضياع: لمواجهة هذا المشكل تم وضع في المتناول مركز خاص بهذه الحالات الاتصالات به تكون لمدة 24سا/24سا و 7 أيام على 7 أيام وهو مركز تابع لشركة SATIM، الذي بمجرد أن يتلقى الاتصال بضياع أو سرقة بطاقة معينة يقوم بوضع البطاقة في حالة معارضة، لكن إن لم يتلقى هذا المركز التأكيد الكتابي من طرف حامل البطاقة أو بنكه على ضياع أو سرقة البطاقة في مدة 15 يوم فسيقوم برفع الحجز عن البطاقة، وتصبح المسؤولية على عاتق حامل البطاقة أو البنك، حيث يتخصص هذا المركز بحالة السرقة أو الضياع للبطاقة.

- الإستعمال الإحتياطي للبطاقة: في حالة إكتشاف إستعمال مشبوه فيه لهذه البطاقة سيتم حجزها مؤقتا حتى يتم التأكد من عملية الغش، وفي حالة التأكد من براءة الحامل سيصدر بطاقة أخرى لصالحه.

بالإضافة إلى مشاكل أخرى يواجهها النظام البنكي الجزائري الذي يعرف تأخر فيما يتعلق بتطبيق الصيرفة الإلكترونية وذلك لأسباب مختلفة والمتمثلة في<sup>2</sup>:

- إنعدام الثقة للزبائن إتجاه النظام الحديث للإعلام الآلي والاتصال؛

- قلة الموارد المالية لإقتناء التجهيزات وكذا إستعمال مستخدمين وإطارات متخصصة في هذا الميدان؛

<sup>1</sup> بن عياش ميادة، أثر الصيرفة الإلكترونية على السياسة النقدية دراسة مقارنة الجزائر - فرنسا، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الدكتوراه، الطور الثالث في العلوم الاقتصادية، تخصص إقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية، جامعة محمد خيضر - بسكرة، 2015، ص 228.

<sup>2</sup>Created by Nee Via Personal corerter trial version <http://www.neevia.com>, cosulte 12/05/2018, 16:00h .

- عدم الوعي الكافي للجزائريين بمنافع النظام البنكي الإلكتروني؛
- هذا النظام حديث جدا في العالم العصري يتطلب خبراء في ميدان الإعلام الآلي والاتصال، هذا الشيء يفتقر إليه بلادنا، أو بالأحرى لا يستغلونه في بلادنا؛
- نظام الأمن غير فعال في بلادنا، أو بمعنى أن الوسائل والتقنيات التأمينية ضعيفة تستلزم التحكم الفعال فيها؛
- محدودية المعرفة لنشاط البنك الإلكتروني.

وبجملة هذه الأسباب تبقى الجزائر بعيدة كل البعد عن تبني الأسلوب الجديد في النظام البنكي لها بالرغم من مزاياه الجمة، وبالتالي تطبيق الصيرفة الإلكترونية في الجزائر يبقى صعب الوصول إليه، في الواقع هذه الخدمة الجديدة تتطلب من البنك وسائل مهمة جدا خصوصا منها البشرية والمالية، أي الوسائل التي هي صعبة المنال في بلادنا.

### المطلب الثاني: آفاق تفعيل مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

منذ بضع سنوات كثر الحديث في الجزائر عن عصرنة القطاع المالي والمصرفي وذلك بإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في هذا القطاع، وما يتطلب ذلك من عصرنة كل أنظمة الدفع، السحب، التحويلات المالية... إلخ، فالإنتقال إلى عصر المعلومات يعني ضرورة تكييف البنوك الجزائرية مع متغيرات وتطورات المحيط وزيادة عنايتها بجودة ما تقدمه من خدمات كأحد العناصر المحددة للقدرة التنافسية، وهذا التطور يقتضي إتخاذ إجراءات تعتمد على<sup>1</sup>:

1 - مواكبة أحدث التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي: لعل أهم ما يميز العمل المصرفي في عصر العولمة المالية هو تقادم دور التكنولوجيا المصرفية والسعي الحديث نحو تحقيق الإستفادة القصوى ولعل أهم المحاور التي يجب أخذها بعين الإعتبار لتعظيم الإستفادة القصوى من ثورة العلم والتكنولوجيا، ومن أجل ترقية وتطوير تقديم الخدمة المصرفية بما يتوافق والإيقاع المتسارع للصناعة المصرفية، تتمثل في:

- زيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات؛
- التوسع في إستخدام الإنترنت لتقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات المصرفية للعملاء، بكفاءة أعلى وتكلفة أقل؛

<sup>1</sup> معطي الله خير الدين، بوقوم محمد، المعلوماتية والجهاز البنكي . حتمية تطوير الخدمات المصرفية، مداخلة مقدمة لملتقى المنظومة المصرفية والتحويلات الإقتصادية، جامعة قالم، بدون سنة نشر، ص ص 201 . 205.

- العمل على خلق شبكة مصرفية تكون بمثابة حلقة وصل إلكترونية بين البنوك من جهة وبين الشوكاء والعملاء من جهة أخرى؛

1- تفعيل دور شبكة الاتصال بين المركز الرئيس لكل بنك وبين باقي فروعها بما يحقق السرعة في تداول المعلومات الخاصة بالعملاء وإجراء التسويات اللازمة عليها، بالإضافة إلى الإرتباط بالشبكات الإلكترونية الخاصة بالبنوك والمؤسسات المالية الأخرى.

**2 - تنوع الخدمات المصرفية:** نظرا لحدة المنافسة التي أصبحت تواجه البنوك الجزائرية، بات لازما على هذه الأخيرة تدعيم قدراتها التنافسية من خلال حزمة متنوعة ومتكاملة تجمع بين التقليدي وما هو حديث ومن أهم هذه الخدمات:

- الإهتمام بالقروض الإستهلاكية الموجهة لتمويل الإحتياجات الشخصية والعائلية؛

- الإهتمام بتمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة؛

- إستخدام أسلوب الإئتمان الإيجاري والقروض المشتركة؛

- تقديم خدمات الإستشارة وخدمات الحيطرة من مخاطر تقلب أسعار الفائدة وأسعار القروض.

**3 - تطوير العنصر البشري:** يعتبر رأس المال الفكري في العصر الذي نعيش فيه هو عصر المعلومات، والثروة الحقيقية للأمم وأساس عملية التنافسية الإقتصادية باعتباره أساس الإبداع والإبتكار، فإن تطوير هذا العنصر على مستوى البنوك الجزائرية بشكل خاص يتطلب تبني العديد من الإستراتيجيات نذكر منها:

- الإستعانة ببيوت الخبرة ومكاتب الإستشارة الدولية في تدريب الإطارات المصرفية على إستخدام أحدث النظم البنكية؛

- وضع نموذج لتقييم أداء العنصر البشري من خلال عدة معايير تأخذ في إعتبارها أداء الوحدة ودوره في تحقيق هذه النتائج؛

- الرفع من مستوى كفاءة العاملين بإعطاء الأولوية في التوظيف لخرجي الجامعات.

**4 - تطوير التسويق المصرفي:** يعد تبني مفهوم التسويق الحديث أمرا في غاية الأهمية في ظل التحولات العميقة التي تشهدها الساحة المصرفية، أي دراسة السوق البنكي والزبون المستهدف مع تحديد رغباته وإحتياجاته مع تكييف المؤسسة البنكية معها، وإشباع هذه الإحتياجات والرغبات بدرجة أكبر من درجة الإشباع التي يحققها المنافسين، ومن أهم وظائف التسويق الحديث التي ينبغي التركيز عليها نذكر:

- العمل على إكتشاف الفرص الإقتصادية ودراستها وتحديد المشروعات الجيدة؛

- تصميم مزيج الخدمات المصرفية بالشكل الذي يتلائم وحاجات وقدرات العملاء المالية وذلك بإستخدام الأساليب الحديثة سواء من حيث النوعية أو سبل تقديم الخدمة؛

- متابعة ومراقبة السوق المصرفي والوقوف على إنطباعات العملاء حول مزيج الخدمات المصرفية المقدمة لهم؛

- تدعيم وسائل الاتصال الشخصي وتكثيف وسائل الحوار المتبادل مع العملاء .

**5 - مواكبة المعايير الدولية:** وهذا لا يتأتى إلا من خلال إتباع العمل على تدعيم القواعد الرأسمالية لمواجهة مختلف الصدمات والأزمات وكذلك تعزيز القدرة الاستثمارية للبنك، إضافة إلى تطوير السياسات الإئتمانية وكفاية سياسات تقييم جودة الأصول وكفاية مخصصات الديون المعدومة، والإهتمام بإدارة المخاطر وذلك من خلال تحقيق القدرة على قياس كافة أنواعها وإنشاء إدارات خاصة لوضع ومتابعة السياسات المتعلقة بالمخاطر، ووضع القواعد والإجراءات الكفيلة بإبراز جميع نواحي المخاطر التي يواجهها المصرف في عملياته وكيفية حسابها وأساليب التعامل معها، كما يجب على البنوك وضع جهاز إنذار مبكر في إطار التوجه لتدعيم سلامة النظام المصرفي<sup>1</sup>.

**6 - تفعيل دور الدولة والبنك المركزي في تطوير الجهاز البنكي:** يعتبر تطوير الجهاز البنكي مسألة مصيرية في مستقبل الإقتصاد الجزائري، لذا فإنه لا يمكن إغفال الدور الذي يمكن أن تؤديه الدولة ومؤسساتها المختلفة خاصة البنك المركزي في تفعيل هذا التطوير وفي هذا الإطار ينبغي القيام بما يلي<sup>2</sup>:

- تهيئة المناخ التشريعي ليتلائم مع المتغيرات على الساحة المصرفية الدولية خاصة في ظل العولمة والتحرير الإقتصادي؛

- تطوير الدور الرقابي والإشرافي للبنك المركزي على البنوك ليتلاءم مع المخاطر العديدة التي أصبحت تتعرض لها البنوك في ظل إستخدام التكنولوجيا الحديثة؛

- العمل على تدعيم قواعد المحاسبة والمراجعة بالبنوك؛

<sup>1</sup> هارون الطاهر، العقون نادية، الجهاز المصرفي الجزائري ومتطلبات العولمة المالية، مداخلة مقدمة للملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة - مناقسة، مخاطر وتقنيات، كلية علوم التسيير، جامعة جيجل، يومي 06 - 07 جوان 2005، ص 10 - 12.

<sup>2</sup> زيدان محمد، إدريس رشيد، متطلبات اندماج البنوك الجزائرية في الإقتصاد العالمي، مداخلة مقدمة لملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الإقتصادية . واقع وتحديات، جامعة الشلف، بدون سنة نشر، ص 419.

- تبني أنظمة الخبرة في مجال اتخاذ القرار وذلك بالعمل على خلق خلية متخصصة لما أصبح يعرف بالذكاء الإقتصادي، والهدف منها هو جمع المعلومات (داخليا وخارجيا) ومعالجتها من أجل توضيح الرؤى وتقديم النصح لمتخذي القرار في البنوك.

7 - سن التشريعات اللازمة لتسهيل إنتشار الأعمال الإلكترونية: لابد من تقديم عناية خاصة لعصرنة القطاع والإرتقاء به إلى مصف النظم القضائية الحديثة وذلك بإعادة النظر في تنظيمه وإدخال التكنولوجيات الحديثة على جميع مصالحه وربط الشبكة المعلوماتية بين مختلف الجهات القضائية والتسيير المعلوماتي للملفات وخلق بوابة للقانون على شبكة الإنترنت وترقيم الأرشيف القضائي<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> [http://larabic.mjuslice.dz/Fichiers/dest 5% B 135%5D.doc](http://larabic.mjuslice.dz/Fichiers/dest%5B%20135%5D.doc), consulte 10/05/2018, 14 :30h.

## خلاصة

من خلال الدراسة الميدانية ببنك الخارجي الجزائري BEA - وكالة جيجل - تم إستعراض تعريف لهذا الأخير ونشأته، وكذا الوظائف التي يقدمها، وهيكله التنظيمي وأهم الخدمات الحديثة المقدمة على مستواه، وإرتأينا أن بنك BEA - وكالة جيجل - يتبنى الصيرفة الإلكترونية نظرا لما يوفره من أنظمة ووسائل دفع حديثة، وقد كان لها أثر إيجابي على البنك وعلى العميل في نفس الوقت من خلال السرعة في تقديم الخدمات، ونيل رضا الزبائن، لكنها لا تعرف إستعمالا وإقبالا بالشكل المطلوب كما هو معروف في الدول الأخرى.

والجزائر واجهتها العديد من الصعوبات و التحديات في تطبيق الصيرفة الإلكترونية وتعميمها في كافة جهازها المصرفي والتي عرقلت مسارها ومن أهمها عدم ثقة الزبون بوسائل الدفع الإلكترونية، وغياب الثقافة لدى المتعاملين مع البنوك، قلة الموارد المالية لاقتناء التجهيزات المرتبطة باستعمالات الصيرفة الإلكترونية... إلخ، ولتفعيل مشروع الصيرفة الإلكترونية في كافة البنوك الجزائرية عليها إتخاذ مجموعة من الإجراءات والتدابير من بينها تطوير العنصر البشري، تنويع الخدمات المصرفية ومواكبة تطورات العصر و التي من شأنها النهوض بقطاعها المصرفي إلى مستوى الدول الأخرى.

الخطامة

## الخاتمة

تسعى البنوك جاهدة إلى تطوير خدماتها المصرفية من خلال إدخالها تقنيات وخدمات حديثة تضمن لها تقدمها بجودة عالية ودقة وسرعة في الأداء، كما أنها تحقق رضا المتعاملين وتحول رضاهم إلى الولاء، والهدف من ذلك هو تحقيق استقرار البنك وعصرنته والمحافظة على مكانته المصرفية في ظل المتغيرات الاقتصادية المستمرة في عولمة وإنتاح إقتصادي.

والجزائر تحاول الإرتقاء بمنظوماتها إلى أبعاد هذه التطورات باعتمادها للصيرفة الإلكترونية في جهازها المصرفي بإستحداث أنظمة ووسائل دفع حديثة تقدم خدمات بسرعة أكبر وتكتسب رضا الزبائن، لكنها مع ذلك للأسف لازالت تسجل تأخرا وبطئا في التنفيذ لذا يجب عليها أن تستعد لمواجهة المشاكل التي ستعرق تطبيق مشروع تحديث نظام الدفع، وذلك بإعادة الإعتبار لوسائل الدفع التقليدية أولا، وإدخال ثقافة وسائل الدفع الإلكترونية ثانيا.

فمن خلال دراستنا التطبيقية على مستوى بنك BEA بوكالة جيجل، وجدنا أنها لحد الآن لم تطبق فيه التكنولوجيا الحديثة التي عرفناها بالصيرفة الإلكترونية بشكل كبير، ماعدا بعض الأنظمة ووسائل الدفع.

**1 - نتائج إختبار الفرضيات:**

بعد دراسة موضوع هذا البحث ومحاولة منا الإحاطة ببعض جوانبه، يمكننا إجراء إختبار للفرضيات كما يلي:

- تنص الفرضية الأولى على أن الصيرفة الإلكترونية هي تقديم المصارف لخدمات مالية مبتكرة من خلال الإعتقاد على وسائل إلكترونية، هذه الفرضية صحيحة ولقد تم التأكد من صحتها من خلال دراستنا للفصل الأول لمفهوم الصيرفة الإلكترونية والتي هي عبارة عن تقديم المصارف لخدمات تقليدية أو المبتكرة من خلال شبكات اتصال إلكترونية سواء تعلق الأمر بالسحب أو الدفع أو الإئتمان أو التحويل أو التعامل في الأوراق أو غير ذلك من أعمال البنوك.

- تنص الفرضية الثانية على أن الجهاز المصرفي الجزائري شهد عدة إصلاحات بهدف عصرنته وتطويره، وهذه الفرضية صحيحة ولقد تم التأكد من صحتها من خلال دراستنا النظرية للفصل الثاني للجهاز المصرفي الجزائري، حيث قامت الجزائر بعدة إصلاحات منذ إستقلالها ويتجلى ذلك من خلال إصلاحات قبل قانون النقد والقرض 90-10 وإصلاحات خلال وبعد قانون النقد والقرض 90-10، ولقد عرقلت هذه الإصلاحات عدة مشاكل مما جعل الجزائر تنتقل من إصلاح إلى آخر بهدف عصرنة جهازها المصرفي.

- تنص الفرضية الثالثة على أن البنك الخارجي الجزائري BEA - وكالة جيجل - يعتمد على الصيرفة الإلكترونية في جميع معاملاته، وساعد ذلك على عصنة الخدمات المقدمة، هذه الفرضية خاطئة لأن بنك BEA - وكالة جيجل - مازال لا يطبق الصيرفة الإلكترونية في جميع معاملاته، حيث أن أغلبية خدماته المقدمة لزيائنه تتم بالوسائل التقليدية، إضافة إلى بعض خدمات إلكترونية عن طريق أنظمة ووسائل دفع حديثة، مما لم يساعده هذا على تطوير خدماته بالشكل المطلوب، نظرا لعدم وعي البنك بمدى أهمية الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحسين أدائه، وكذلك تخوف الزبائن بالتعامل بهذه الوسائل الإلكترونية وعدم ثقتهم بها وتفضيلهم للسيولة النقدية.

## 2 - نتائج الدراسة:

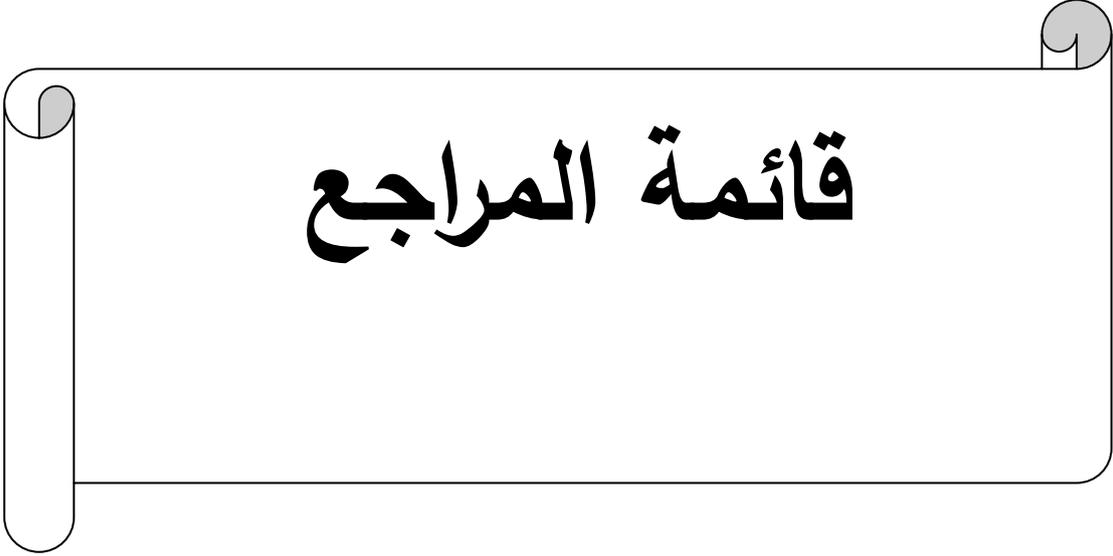
- الصيرفة الإلكترونية هي إستعمال أو تقديم الخدمات المالية بوسائل إلكترونية؛
- تعمل الصيرفة الإلكترونية على زيادة تحصيل الإدارة وإقتصار الوقت والتكلفة والإستفادة من خدمات بجودة عالية وبتكلفة وجهد أقل؛
- تسبب ظهور وسائل الدفع الإلكترونية في إنخفاض محسوس لإستخدام وسائل الدفع التقليدية، حيث سمح ذلك باختصار الوقت والتقليل من الإفراط في الإستخدام الورقي والبشري الذي كان مخصصا لها، لكن ظهورها لم يؤدي إلى إخفاء وسائل الدفع التقليدية؛
- الجهاز المصرفي الجزائري يعرف عدة إصلاحات في الحقبة الأخيرة كتب لها عدم النجاح؛
- الجهاز المصرفي الجزائري يشهد عدة مشاكل وعراقيل وعدة فضائح؛
- الصيرفة الإلكترونية ليس لها وجود في الجهاز المصرفي الجزائري بشكل كبير؛
- فيما يخص وسائل الدفع الإلكترونية فهناك إصدار لبعض البطاقات الإلكترونية المصرفية على مستوى بنك BEA - وكالة جيجل -؛
- بنك BEA - وكالة جيجل - لا يزال يفتقر لما هو معمول به دوليا لغياب الثقافة الإلكترونية عند الأفراد وبطء إنتشار التكنولوجيا؛
- قلة إستخدام البطاقات الإئتمانية من قبل عملاء بنك BEA - وكالة جيجل؛
- إن إقبال العملاء على الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل ضئيل في الدول العربية وخاصة الجزائر مقارنة بالدول الأخرى المتقدمة.

### 3 - الإقتراحات والتوصيات:

- ينبغي أن ندرك أن وضعية الجزائر المالية حاليا فرصة قد لاتعوض وينبغي استغلالها في إنجاز مشروع الصيرفة الإلكترونية على سبيل الأولوية؛
- يجب أن يكون الموظفون أكثر خبرة ودراية في مجال الإلكترونيات؛
- القيام بحملات تحسيسية للعملاء بمزايا الخدمات المصرفية الإلكترونية وأهميتها؛
- القيام بالتكوين والتدريب للقوى العاملة والتجديد في التجهيزات والمنتجات على مستوى المصارف؛
- تطوير وتنمية ثقافة المجتمع الجزائري والفرد خصوصا فيما يخص إستخدام خدمات الصيرفة الإلكترونية من خلال التوعية الإعلامية؛
- إدراج مقاييس وبحوث تتعلق بالصيرفة الإلكترونية على مستوى الجامعات والمعاهد؛
- ضرورة سن القوانين والتشريعات الناظمة لخدمات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر؛
- ضرورة إصلاح المنظومة الجزائرية التي مازالت تعاني من مشاكل ومتاهاات البرامج الإصلاحية التي يعتمد جزء منها على عصنة الجهاز المصرفي والصيرفة الإلكترونية خاصة.

### 4 - آفاق الدراسة:

- من خلال الدراسة يمكن إقتراح بعض المواضيع التي يمكن أن تكون موضع الدراسة في المستقبل والمتمثلة في:
  - أثر الصيرفة الإلكترونية على الإقتصاد الجزائري؛
  - دور وسائل الدفع الإلكترونية في عصنة المصارف الجزائرية؛
  - الجرائم الإلكترونية في الجزائر.
- وفي الأخير أمنيتنا من هذا العمل أن نكون قد وفقنا ولو بالشيء القليل في إنجازه والإحاطة ببعض جوانبه.



# قائمة المراجع

## أولاً: المراجع باللغة العربية

## 1/ الكتب:

- 1 - أحمد بوراس، أعمال الصيرفة الإلكترونية - أدوات ومخاطر، دار الكتاب الحديث، بدون طبعة، وبدون سنة نشر.
- 2 - أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب، بدون طبعة، طرابلس - لبنان، 2006.
- 3 - أحمد محمد غنيم، التسويق والتجارة الإلكترونية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، بدون طبعة، مصر، 2011.
- 4 - أحمد محمد غنيم، إدارة البنوك - تقليدية الماضي وإلكترونية المستقبل، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2007.
- 5 - أحمد عبد العليم العجمي، نظم الدفع الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة، بدون طبعة، الإسكندرية، مصر، 2013.
- 6 - أمير فرج يوسف، التجارة الإلكترونية، دار المطبوعات الجامعية أمام كلية الحقوق، بدون طبعة، الإسكندرية، مصر، 2008.
- 7 - أشرف السيد حامد قبالي، المعاملات المصرفية والمدفوعات الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، 2013.
- 8 - السيد أحمد عبد الخالق، التجارة الإلكترونية والعولمة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات، بدون طبعة، مصر، 2006.
- 9 - الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الأولى، الجزائر، 2008.
- 10 - إكرام حداد، مشهور هذلول، النقود والمصارف - مدخل تحليلي ونظري، دار وائل للنشر، الطبعة الخامسة، 2005.
- 11 - بخزاز يعدل فريدة، تقنيات وسياسات التسيير المصرفي، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية بن عكنون - الجزائر، 2000.
- 12 - بلعزوز علي، محاضرات في النظريات والسياسات النقدية، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الساحة المركزية بن عكنون - الجزائر، 2006.

- 13 - ثائر القدومي، سامر بركات، أنظمة المعلومات المالية والمصرفية - تطبيقات محاسبية في التسويق، الطبعة الأولى، القاهرة - مصر، 2010.
- 14 - جميل الزيدانين السعودي، أساسيات في الجهاز المالي، دار وائل للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، 1999.
- 15 - خبابة عبد الله، الإقتصاد المصرفي - البنوك الإلكترونية، البنوك التجارية، السياسة النقدية، مؤسسة شباب المؤسسة، بدون طبعة، الإسكندرية - مصر، 2013.
- 16 - خبابة عبد الله، الإقتصاد المصرفي - النقود، البنوك التجارية، البنوك الإسلامية، السياسة النقدية، الأسواق المالية، الأزمة المالية، دار الجامعة الجديدة، بدون طبعة، 2013.
- 17 - خيضر مصباح الطيبي، التجارة الإلكترونية من منظور تقني وتجاري وإداري، دار الحامد للنشر والتوزيع، بدون طبعة، عمان - الأردن، 2008.
- 18 - زينب حسين عوض الله، إقتصاديات النقود والمال، الدار الجامعية الجديدة، بدون طبعة، الإسكندرية - مصر، 2007.
- 19 - شاعر القزويني، محاضرات في إقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الخامسة، بدون سنة نشر.
- 20 - صالح مفتاح، النقود والسياسة النقدية، دار الفجر للنشر والتوزيع، بدون طبعة، عمان - الأردن، بدون سنة نشر.
- 21 - عبد الفتاح البيومي الحجازي، مقدمة في التجارة الإلكترونية العربية، دار الفكر الجامعي، بدون طبعة، الإسكندرية - مصر، 2004.
- 22 - عبد الله الطاهر، موفق عبد الجليل، النقود والبنوك والمؤسسات المالية، مركز يزيد للنشر، الطبعة الأولى، 2006.
- 23 - عبد المطلب عبد الحميد، إقتصاديات النقود والبنوك، الدار الجامعية، بدون طبعة، 2009.
- 24 - عبد الغفار الحنفي، إدارة المصارف، الدار الجامعية، بدون طبعة، الإسكندرية - مصر، 2007.
- 25 - عبد الرزاق رحيم الهيتي، المصارف الإسلامية بين النظرية والتطبيق، دار أسامة للنشر والتوزيع، بدون طبعة، 1998.
- 26 - علا نعيم عبد القادر وآخرون، مفاهيم حديثة في إدارة البنوك، دار البداية للنشر، الطبعة الأولى، 2012.

- 27 - فادي محمد الرفاعي، المصارف الإسلامية، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، لبنان 2009.
- 28 - طارق طه، إدارة البنوك في بيئة العولمة والإنترنت، دار الفكر الجامعي، بدون طبعة، 2007.
- 29 - طارق طه، إدارة البنوك وتكنولوجيا المعلومات، دار الجامعة الجديدة، بدون طبعة، 2007.
- 30 - طارق عبد العال حماد، التجارة الإلكترونية - الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، مصر، 2010.
- 31 - محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان - الأردن، 2006.
- 32 - محمد مصطفى السنهوري، إدارة البنوك التجارية، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الإسكندرية - مصر، 2013.
- 33 - مصطفى كمال السيد طایل، الصناعة المصرفية والعولمة الاقتصادية، الدار الجامعية، بدون طبعة، الإسكندرية - مصر، 2013.
- 34 - مكرم عبد المسيح باسيلي، المعاملات المصرفية - المحاسبة، الاستثمار وتحليل القوائم المالية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، بدون طبعة، 2008.
- 35 - محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان - الأردن، 2001.
- 36 - محمود حميدات، مدخل للتحليل النقدي، ديوان المطبوعات الجامعية الساحة المركزية بن عكنون، بدون طبعة، الجزائر، 2000.
- 37 - محمود سحنون، الاقتصاد النقدي والمصرفي، دار بهاء الدين للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2003.
- 38 - منير محمد الجنبهي، ممدوح محمد الجنبهي، النقود الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، بدون طبعة، الإسكندرية، مصر، 2008.
- 39 - ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبدلات، الصيرفة الإلكترونية - الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2008.
- 40 - هيل عجمي وآخرون، النقود والمصارف النظرية النقدية، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2009.
- 41 - وسيم محمد حداد وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار المسيرة للنشر، الطبعة الأولى، 2012.

- 42 - يوسف حسن يوسف، البنوك الإلكترونية، المصدر القومي للإصدارات القومية، الطبعة الأولى، 2012.
- 43 - يوسف حسن يوسف، البنوك المركزية ودورها في اقتصاديات الدول النامية، دار التعليم الجامعي، بدون طبعة، الإسكندرية - مصر، 2015.
- 2/الرسائل والأطروحات الجامعية:
- 1 - بلطاهر علي، إصلاحات النظام المصرفي الجزائري وآثارها على تعبئة مدخرات وتمويل التنمية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، فرع التحليل الإقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006.
- 2 - بلعياش مليادة، أثر الصيرفة على السياسة النقدية - دراسة مقارنة الجزائر، فرنسا، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات شهادة دكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية، تخصص إقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية، جامعة محمد خيضر - بسكرة، 2015.
- 3 - بن رجبال جوهر، الإنترنت والتجارة الإلكترونية، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي - الشلف، 2015.
- 4 - بورمة هشام، النظام المصرفي الجزائري وإمكانية الاندماج في العولمة المالية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، شعبة علوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، 2009.
- 5 - جبار عبد الرزاق، المنظومة المصرفية الجزائرية ومتطلبات استفتاء مقررات بازل، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم اقتصادية، جامعة الشلف، سبتمبر 2005.
- 6 - جبلي هدى، قياس جودة الخدمة المصرفية - دراسة حالة بنك البركة الجزائري، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسويق، جامعة منتوري - قسنطينة، 2007.
- 7 - حميدي زقاي، مدى تأثير التسويق المصرفي على سلوك المستهلك الجزائري مع الإشارة إلى بنك القرض الشعبي الجزائري (وكالة سعيدة)، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسويق خدمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد - تلمسان، 2010.

- 8 - خشة حسينة، وسائل الدفع في القانون الجزائري، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في الحقوق، قسم الحقوق، تخصص قانون أعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف - المسيلة، 2016.
- 9 - زقيق عادل، تحديث الجهاز المصرفي العربي لمواكبة تحديات الصيرفة - دراسة حالة الجهاز المصرفي الجزائري، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر - بسكرة، 2009.
- 10 - سليمة عبد الله، دور تسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية في تفعيل النشاط البنكي - دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص تسويق، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009.
- 11 - صلاح الدين مفتاح سعد، أثر جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن - دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة ماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط - الأردن، 2016.
- 12 - صليحة بن طلحة، الجهاز المصرفي الجزائري وتمويل المؤسسة العمومية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008.
- 13 - صوفان العيد، دور الجهاز المصرفي في تدعيم وتنشيط برنامج الخصخصة - دراسة التجربة الجزائرية، مذكرة لاستكمال شهادة الماجستير في علوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2011.
- 14 - عبد الرزاق سلام، القطاع المصرفي الجزائري في ظل العولمة - تقييم الأداء، ومتطلبات الإصلاح، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2012.
- 15 - عبد القادر بريش، التحرير المصرفي ومتطلبات الخدمة المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006.
- 16 - عبد الرحيم ليلي، دور التسويق في تطوير الخدمات المصرفية - دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي - الشلف، 2015.

- 17 - عتيق خديجة، أثر المزيج التسويقي على رضا الزبون - دراسة ميدانية للبنوك العمومية والأجنبية العاملة بولاية تلمسان، رسالة تخرج لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسويق دولي، جامعة أبو بكر - تلمسان، 2012.
- 18 - عيشوش عبدو، تسويق الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية - دراسة حالة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، تخصص تسويق، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2009.
- 19 - لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرون مع الإشارة للتجربة الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الإقتصادية، تخصص التحليل والاستشراف الإقتصادي، جامعة منتوري - قسنطينة، 2009.
- 20 - معطي سيد أحمد، واقع تأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في إدارة الأفراد وحكومة الشركات، تخصص حكومة الشركات، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد - تلمسان، 2012.
- 21 - محمد زميت، النظام المصرفي الجزائري في مواجهة تحديات العولمة، مذكرة ماجستير في العلوم الإقتصادية، فرع تخطيط، جامعة الجزائر، 2007.
- 22 - موسى أحمد صبيح، التسويق المصرفي، بحث مقدم ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه في العلوم الإدارية، تخصص تسويق، كلية العلوم الإدارية، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، 2009.
- 23 - ميهوب سماح، الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في البنوك والتأمينات، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم الإقتصادية، جامعة منتوري - قسنطينة، 2005.
- 24 - نادية عبد الرحيم، تطور الخدمة المصرفية في تفعيل النشاط الإقتصادي - دراسة حالة الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، تخصص تسويق، جامعة الحاج لخضر - باتنة، 2009.
- 3/ الملتقيات والمؤتمرات:
- 1/ الملتقيات:
- 1 - الحبيب بن باير، مدخل لتطوير الأداء والفعالية المصرفية للبنوك الجزائرية، مداخلة مقدمة للملتقى العلمي الرابع حول عصرنه وسائل الدفع، جامعة وهران، أفريل 2011.

- 2 - بلعوز علي، كتوش عاشور، واقع المنظومة المصرفية الجزائرية ومنهج الإصلاح، مداخلة مقدمة لملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي - واقع وتحديات، جامعة الشلف، بدون سنة نشر.
- 3 - بلمقدم مصطفى، بوشعير راضية، تقييم أداء المنظومة المصرفية الجزائرية، مداخلة مقدمة لملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي - واقع وتحديات، جامعة تلمسان، بدون سنة نشر.
- 4 - بن طلحة صليحة، موشي بوعلام، دور التحرير المصرفي في إصلاح المنظومة المصرفية، مداخلة مقدمة لملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي، جامعة المدية، بدون سنة نشر.
- 5 - بوخدوني وهيبة، واقع وآفاق النظام المصرفي في إطار التحول على اقتصاد السوق، مداخلة مقدمة لملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي واقع وتحديات، جامعة سعد دحلب - البليدة، يومي 14 - 15 ديسمبر 2004.
- 6 - بومدين نورين، قندور عبد الكريم، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية - جامعة الشلف، يومي 4 - 5 ديسمبر 2007.
- 7 - تركي حسين، مخلوفي عبد السلام، معوقات تطور النظام البنكي في الجزائر، مداخلة مقدمة لملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية - واقع وتحديات، المركز الجامعي، بشار، بدون سنة نشر.
- 8 - رحيم حسين، هوارى معراج، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، مداخلة مقدمة لملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي - واقع وتحديات، جامعة الشلف، يومي 14 - 15 ديسمبر 2004.
- 9 - زيدان محمد، إدريس رشيد، متطلبات إدماج البنوك الجزائرية في الاقتصاد العالمي، مداخلة مقدمة لملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي - واقع وتحديات، جامعة الشلف - الجزائر، بدون سنة نشر.
- 10 - سحنون محمد، إصلاحات المنظومة المصرفية في الجزائر - واقع وآفاق مستقبلية، مداخلة مقدمة للملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية في الأفق الثالثة - منافسة، مخاطر وتقنيات، كلية علوم التسيير، جامعة جيجل، يومي 06 - 07 جوان 2005.
- 11 - شول بن شهرة، ماجدة مدوخ، الصيرفة الإلكترونية، مداخلة مقدمة للملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية في الأفق الثامنة - منافسة، مخاطر وتقنيات، كلية علوم التسيير، جامعة جيجل، الجزائر، يومي 06 - 07 جوان 2005.

- 12 - عبد الله غالم، آيات الله مولحسان، آثار إقتصاد المعرفة على تنمية وتطوير المؤسسات المالية والمصرفية، مداخلة مقدمة للملتقى الدولي حول إقتصاد المعرفة، جامعة بسكرة، نوفمبر 2005.
- 13 - معطي الله خير الدين، بوقوم محمد، المعلوماتية والجهاز البنكي - حتمية تطوير الخدمات المصرفية، مداخلة مقدمة للملتقى المنظومة المصرفية والتحويلات الإقتصادية، جامعة قلمة - الجزائر، بدون سنة نشر.
- 14 - مليكة زغيت، نجار حياة، النظام البنكي الجزائري وتشخيص الواقع والتحديات، مداخلة مقدمة لملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الإقتصادية - واقع وتحديات، جامعة سكيكدة، يومي 16-17 ديسمبر 2004.
- 15 - نوال بن عمارة، وسائل الدفع الإلكتروني - الآفاق والتحديات، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول التجارة الإلكترونية، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، أيام 15 - 16 مارس 2004.
- 16 - هارون الطاهر، العقون نادية، الجهاز المصرفي الجزائري ومتطلبات العولمة المالية، مداخلة مقدمة لملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة - منافسة، مخاطر وتقنيات، كلية علوم التسيير، جامعة جيجل، يومي 06 - 07 جوان 2005.
- 17 - ياشونده رفيق، سليمان زناقي، عوامل نجاح الجهاز المصرفي الجزائري، مداخلة مقدمة لملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الإقتصادية - واقع وتحديات، جامعة سيدي بلعباس، بدون سنة نشر.
- 2/ المؤتمرات:**
- 1 - صالح مفتاح، البنوك الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، مداخلة مقدمة ضمن المؤتمر العلمي الخامس، جامعة فيلاديفيا، الأردن، يومي 4 - 5 جويلية 2007.
- 2 - عبد الغني ربوح، نور الدين غردة، تطبيق أنظمة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والآفاق، مداخلة مقدمة ضمن المؤتمر الدولي العلمي حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، يومي 11 - 12 مارس 2008.
- 3 - عزوز علي، قياس إستقلالية البنك المركزي في ظل الإصلاحات المصرفية الحديثة، مداخلة مقدمة في إطار المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، يومي 11 - 12 مارس 2008.

## 4/المجلات والندوات:

## 1/المجلات

- 1 - بريش عبد القادر، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 03، جامعة الشلف - الجزائر، 2005.
- 2 - تطار محمد منصف، النظام المصرفي الجزائري والصيرفة الإلكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 02، جامعة محمد خيضر - بسكرة، بدون سنة نشر.
- 3 - سليمان ناصر، آدم حديدي، تأهيل النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، العدد 03، جامعة ورقلة - الجزائر، جوان 2015.
- 4 - عرابة رابح، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 08، 2012.
- 5 - غسان فاروق، طرائق السداد وأهميتها في تسوية المدفوعات بين الأطراف المتبادلة، مجلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 28، العدد الأول، جامعة دمشق، بدون سنة نشر.
- 6 - فارس عبد الله، مشكلات تسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية في العراق وعلاقتها برضا الزبائن - دراسة تطبيقية لعينة من المصارف، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013.
- 7 - مسدور فارس، النشاط المصرفي الإلكتروني كأداة لتنفيذ إندماج المصارف الجزائرية في الإقتصاد العالمي، مجلة آفاق، جامعة البليدة، العدد 04، جانفي 2005.
- 8 - نصر حمود، مزان فهد، إمكانات التحول نحو الصيرفة الإلكترونية في البلدان العربية، مجلة كلية الإدارة والإقتصاد، العدد 04-2011.
- 9 - نهى خليل عيسى، بطاقة الإئتمان الإلكترونية، مجلة المحقق الحلي للعلوم القانونية والسياسية، العدد 02، العراق، 2015.

## 2/الندوات:

- 1 - بوعتروس عبد الحق، ندوة بعنوان الإصلاح المالي والمصرفي وتحديات المرحلة المقبلة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري - قسنطينة، بدون سنة نشر.
- 2 - سنوسي علي، ندوة بعنوان مواضيع مختارة في مقياس ندوة بنكية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف - مسيلة، 2016.

## 5/النصوص القانونية والوثائق الرسمية:

- 1 - المادة 44 من قانون النقد والقرض (90 - 10)، المؤرخ في 14 أفريل 1990.
- 2 - المادة 147 من قانون النقد والقرض (90 - 10)، المؤرخ في 14 أفريل 1990.
- 3 - المادة 148 من قانون النقد والقرض (90 - 10)، المؤرخ في 14 أفريل 1990.
- 4 - المادة 157 من قانون النقد والقرض (90 - 10)، المؤرخ في 14 أفريل 1990.
- 5 - قانون النقد والقرض رقم(90 - 10)، المؤرخ في 14/04/1990، الجريدة الرسمية، العدد الصادر في 18/04/1990.
- 6 - الوثائق الداخلية للبنك الخارجي الجزائري - وكالة جيجل.
- 7 - الأمانة العامة للبنك.

## 6/المقابلات:

- 1 - مقابلة مع: المكلفة بالدراسات.
- 2 - مقابلة مع: مصلحة التجارة الخارجية.
- 3 - مقابلة مع: المكلفة بعمليات المقاصة الإلكترونية.

ثانيا: المراجع باللغة الفرنسية:

## 1/ المواقع الإلكترونية:

- 1 - Crratedby Neeviapersonal/corectertriahttp ://www.neevia.com, consulte 12/05/2018, 16:30h.
- 2 - http:// avabic.mjuslice.dz/fichiers/dent% 5 B 135%D doc, consulte :10/05/2018, 14 :30h.
- 3 - الموقع الإلكتروني الرسمي لبنك الجزائر المتوفر على الرابط:  
www. bank.algeria.dz, consulte le 01/03/2018, 19 :00h.
- 4 - سليمان الحبيب، البنوك التجارية.. وسيط بين المودعين والمقترضين لخدمة الاقتصاد، مقال منشور على جريدة الرياض، العدد 17432، 16مارس 2016 على الموقع الإلكتروني:  
www.alriyadh.com, Consulté : 12/03/2018,16 :00h.



الملاحق



المخلص

## المخلص:

تناولت الدراسة التطورات السريعة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتي يشهدها العالم اليوم، حيث أثرت بشكل كبير على الأجهزة المصرفية العالمية ويتجلى ذلك من خلال إعتقاد أغلب الدول على الصيرفة الإلكترونية من خلال تقديم خدمات حديثة ومتنوعة ومختلفة عن الخدمات المقدمة سابقا للزبائن، والجزائر بدورها حاولت مواكبة هذه التطورات بتبنيها للصيرفة الإلكترونية في جهازها المصرفي عن طريق العمل بأنظمة ووسائل دفع حديثة، بهدف تقديم خدمات بسرعة وكفاءة من أجل التقليل من التكاليف، وأيضا من أجل جذب الزبائن وكسب رضاهم وزيادة حصتها السوقية وعصرنة مصارفها.

وسنحاول في هذه الدراسة تسليط الضوء على الدور الذي تلعبه الصيرفة الإلكترونية على مستوى البنك الخارجي الجزائري BEA بوكالة جيجل وذلك من خلال دراسة وتحليل تطور وسائل الدفع الإلكترونية على مستوى هذا البنك، وخلصت الدراسة إلى أن البنك الخارجي الجزائري بوكالة جيجل لا يعتمد على الصيرفة الإلكترونية في جميع معاملاته حيث أنه مازال يتعامل بالوسائل التقليدية، الشيء الذي أدى به إلى عدم عصرنته بالشكل المطلوب.

**الكلمات المفتاحية:** الجهاز المصرفي، البنك الخارجي الجزائري، الصيرفة الإلكترونية، وسائل الدفع الحديثة.

**Summary:**

The study dealt with the rapid developments in the information and communication technologies that are taking place in the world today, which has greatly affected the international banking systems this is evidenced by the dependence of most countries on the electronic banking through providing modern services and different from the services previously provided to customers, And Algeria in turn has tried to keep up with these developments by adopting electronic banking in its banking system by working with modern payment systems and means, in order to provide services quickly and efficiently in order to reduce costs and also to attract customers and gain their satisfaction and increase market share and modernize their banks.

In this study we will attempt to highlight the role played by electronic banking at the level of the Algerian foreign bank BEA in the jigel agency by studying and analyzing the evolution of electronic payment methods at the level of this bank, The study concluded that the Algerian foreign bank the jigel does not rely on electronic banking in all transactions where that it is still dealing with traditional means, which led to the failure to modernize as required.

**Keywords:** banking system, Algerian foreign bank, electronic banking, modern means of payment.