الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

كليــة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في العلوم اقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

بعنوان

أهمية الدفع الالكتروني في تسهيل العمليات المصرفية

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) بوكالة جامعة

إعداد الطلبة:

– رزازقة اماني

– شنوف حنان

تحت إشراف الأستاذة:

حملاوي سكينة

أعضاء لجنة التقييم

الإسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
بن عيسى ريم	أستاذ محاضر	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	رئيسا
د. حملاوي سكينة	أستاذ محاضر	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	مشرفا ومقررا
بن موسن بشير	أستاذ محاضر	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	مناقشا

السنــة الجامعيــة: 2021/2020

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة حمه لخضر بالوادي

كليــة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علوم اقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

بعنوان

اهمية الدفع الالكتروني في تسهيل العمليات المصرفية

دراسة حالة بنك BADR وكالة جامعة

إعداد الطلبة :

– رزازقة أماني

– شنوف حنان

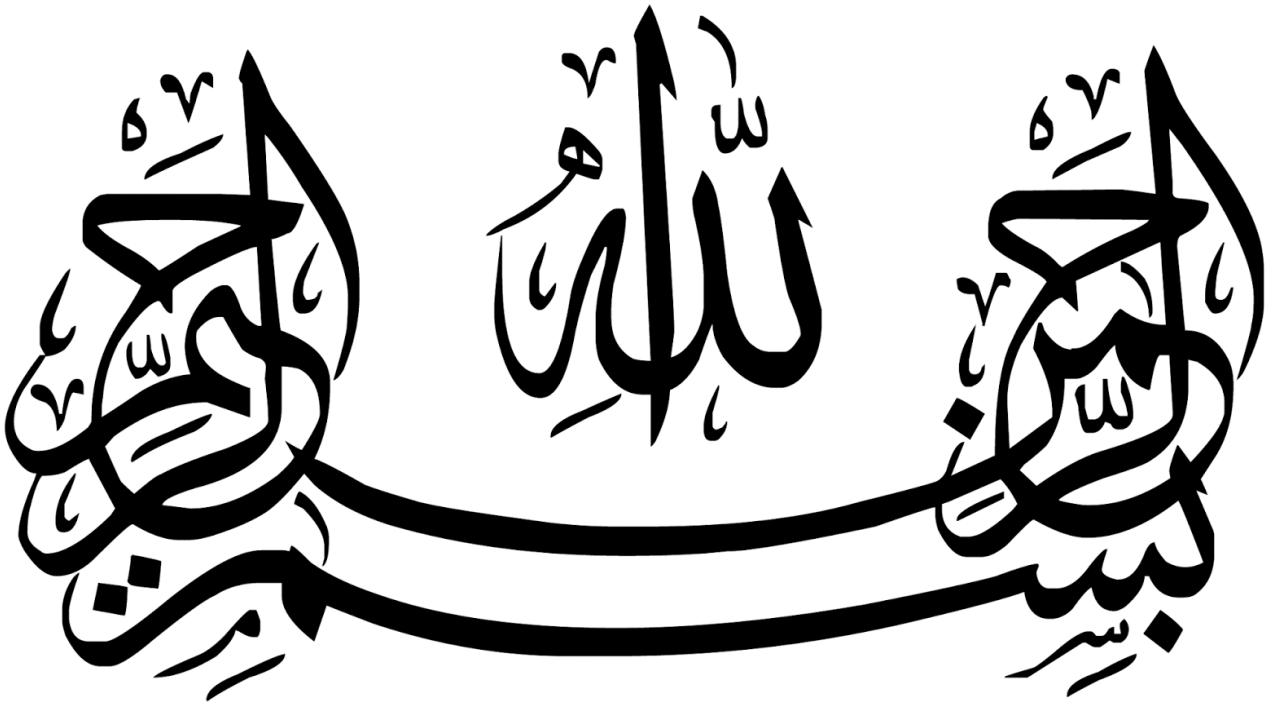
تحت إشراف الأستاذة:

حملاوي سكينة

أعضاء لجنة التقييم

الإسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
بن عيسى ريم	أستاذ محاضر	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	رئيسا
د. حملاوي سكينة	أستاذ محاضر	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	مشرفا ومقررا
بن موسن بشير	أستاذ محاضر	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	مناقشـا

السنــة الجامعيــة: 2021/2020


بسم الله الرحمن الرحيم

الإهداء

نحمد الله عز وجل على منه وعونه لإتمام هذا البحث.

إلى الذين وهبونا كل ما يملكون حتى نحقق لهم آمالهم، إلى من كانوا يدفعوننا قدما نحو الأمام لنيل المبتغى، إلى الناس الذين امتلكوا الإنسانية بكل قوة، إلى الذين سهروا على تعليمنا بتضحيات جسام مترجمة في تقديسهم للعلم، إلى مدرستنا الأولى في الحياة، أباءنا الغاليين على قلوبنا أطال الله في عمرهم؛ إلى اللواتي وهبن فلذات أكبدهن كل العطاء والحنان، إلى اللواتي صبرن على كل شيء، اللواتي رعونا حق الرّعاية و كانوا سندا في الشدائد، وكانت دعواتهن لنا بالتوفيق، تتبعونا خطوة خطوة في عملنا، إلى من ارتحنا كلما تذكرنا ابتسامتهن في وجوهنا نبع الحنان أمهاتنا أعز ملاك على قلوبنا والعين جزاهم الله عنا خير الجزاء في الدارين.

إليهم نهدي هذا العمل المتواضع لكي ندخل على قلوبهم شيئا من السعادة إلى إخوتنا وأخواتنا الذين تقاسموا معنا عبء الحياة إلى الأستاذة المشرفة حملاوي سكينة والى أفراد أسرنا، سندنا في الدنيا ولا نحصي لهم فضل إلى كل أقاربنا و إلى كل أصدقائنا وأحبابنا من دون استثناء إلى أساتذتنا الكرام و كل رفقاء الدراسة.

وفي الأخير نرجو من الله تعالى أن يجعل عملنا هذا نفعا يستفيد منه جميع الطلبة المقبلين على التخرج.

" أماني، حنان "

"

"

الشكر والعرفان

لك الحمد ربنا يا من مننت علينا بنعمة العلم، ويسرت لنا سبله، وأعنتنا على تحصيله، وعلمتنا ما لم نعلم، الصلاة والسلام على خير المعلمين محمد سيد الخلق وعلى آله وصحبه أجمعين وبعد:

نتوجه بالشكر الجزيل والإمتنان الكبير لأستاذة الفاضلة " حملاوي سكينة " لتتويجها لعملنا بإكليل من النصح والإرشادات فكانت لنا خير معين وسند في إنجاز هذا البحث رغم إنشغالها.

كذلك نتوجه بالشكل والتقدير لموظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة على كل ما قدموه لنا لإتمام هذا البحث

وأيضا نتوجه بالشكر لكل ما ساعدنا في إتمام هذا العمل من قريب وبعيد.

" وشكرا "

الملخص

تهدف هذه الدراسة الى دراسة وأهمية الدفع الالكتروني في تسهيل العمليات المصرفية، وذلك من خلال بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة جامعة.

البحث إعتمدنا على المنهج الوصفي لتوضيح الإطار النظري لكل من وسائل الدفع الالكتروني والعمليات المصرفية وما يتضمنها، أما الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على منهج دراسة حالة لأنه الانسب لجمع البيانات التي يتم انتقاؤها حيث درسنا فيه جانبا محددا من المؤسسة.

وقد توصلت الدراسة الى ان للدفع الالكتروني أهمية كبيرة في تسهيل العمليات المصرفية وجعلها اكثر فعالية.

الكلمات المفتاحية: الدفع الالكتروني، العمليات المصرفية، وسائل الدفع.

Abstract:

This study aims to study the importance of electronic payment in facilitating banking operations, through the Bank for Agriculture and Rural Development, BADR in Djamra agency.

We have relied in this research on the descriptive approach to clarify the theoretical framework for each of the electronic payment methods and banking operations and what they contain. As for the practical aspect, we have relied on a case study approach because it is best suited to collect data that are selected as we studied a specific aspect of the institution.

The study found that electronic payment is of great importance in facilitating banking operations and making them more effective.

Key words: electronic payment, banking operations, payment methods.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

المحتـوى	الصفحة
الإهداءات	-
التشكرات	-
الملخص	-
فهرس المحتويات	I
فهرس الجداول	III
مقدمة	أ–ث
الفصل الأول: مفاهيم عامة حول الدفع الالكتروني والعمليات المصرفية	
تمهيـد	02
المبحث الأول: ماهية الدفع الالكتروني	03
المطلب الاول: مفهوم الدفع الالكتروني	03
المطلب الثاني: وسائل الدفع الالكتروني	06
المطلب الثالث: تقييم وسائل الدفع الالكترونية وعوامل نجاحها	10
المبحث الثاني: ماهية العمليات المصرفية	13
المطلب الأول: مفهوم العمليات المصرفية	13
المطلب الثاني: انواع العمليات المصرفيـة	15
المطلب الثالث: وسائل الدفع الالكتروني وعمليات الصيرفة	25
المبحث الثالث: الدراسات السابقة	28
المطلب الاول: الدراسات العربية	28
المطلب الثاني: المراجع الاجنبية	35
المطلب الثالث: أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	37
خـلاصـة الفصـل	38
الفصل الثاني: الجانب التطبيقي للدراسة	
تمهيد	40
المبحث الاول: لمحة عامة عن البنك وهيكله التنظيمي	41

المطلب الأول: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية	41
المطلب الثاني: ماهية بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة جامعة	45
المطلب الثالث: هيكل بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة جامعة	48
المطلب الرابع: المصالح داخل بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة جامعة	51
المبحث الثاني: وسائل الدفع الالكتروني ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة	58
المطلب الاول: بطاقات الدفع الالكتروني CIB	58
المطلب الثاني: المقاصة الالكترونية	62
المبحث الثالث: الآليات المساعدة لوسائل الدفع الالكتروني لبنك BADR بوكالة جامعة	67
المطلب الاول: أجهزة الدفع الالكتروني	67
المطلب الثاني: تقييم الخدمات والمنتجات المصرفية الالكترونية	68
خلاصة الفصل	70
خاتمة	72
قائمة المصادر والمراجع	77
الملاحق	83

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجداول	الصفحة
01-02	الاحصائيات المتعلقة بالبطاقات المستخدمة ببنك BADR بجامعة للفترة (2016-2020)	61
02-02	حصيلة العمليات السنوية لنبك BADR بوكالة جامعة خلال الفترة 2016-2020	64
03-02	التحويلات البنكية عبر نظام المقاصة الالكترونية التي تتم بين بنك BADR والبنوك الاخرى عن طريق الأمر بالدفع للفترة (2016-2020)	65
04-02	يوضح تعداد العمليات الالكترونية على الصراف الآلي GAB للفترة (2016-2020)	69

فهرس الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01-02	موقع وكالة الوادي في هيكل المديرية الجهوية	45
02-02	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة جامعة	49
03-02	الاحصائيات المتعلقة بالبطاقات المستخدمة ببنك BADR بجامعة للفترة (2016-2020)	62
04-02	حصيلة العمليات السنوية لنبك BADR وكالة جامعة خلال الفترة 2016-2020	64
05-02	التحويلات البنكية عبر نظام المقاصة الالكترونية التي تتم بين بنك BADR والبنوك الاخرى عن طريق الأمر بالدفع للفترة (2016-2020)	66

فهرس الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
01	بطاقة التوفير Twafir	83
02	بطاقة الدفع بين البنوك CIBC	83
03	بطاقة السحب البنكي CBRI	84
04	البطاقة الذهبية CIB Gold	84
05	بطاقة Master Card Classic	85
06	بطاقة التيتانيوم Master Card Titanium	85
07	نظام المقاصة	86
08	ماسح الشيكات Scanner	87
09	معلومات الشيك على برنامج المقاصة	88
10	الشباك الآلي للأوراق النقدية GAB	88

مقدمة

يشكل النظام المصرفي أحد اهم ركائز الحياة الاقتصادية، ويعتبر محورا لكل المعاملات النقدية والمالية بين مختلف الاعوان الاقتصاديين، اذ تختص المصارف بجملة من النشاطات والخدمات التي توفرها لعملائها على اختلاف حاجاتهم، ويطلق على هذه الانشطة مصطلح العمليات المصرفية، وتشكل الوساطة المالية بين اصحاب الفائض المالي واصحاب الحاجة الى التمويل ابرز وظيفة تقوم بها البنوك.

وامام التوسع الكبير الذي عرفته الساحة المصرفية في مجال التكنولوجيا ووسائل الاتصال، وجدت البنوك طريقها الى ابتكار منتجات وخدمات بنكية الكترونية حديثة ومتميزة عن العمليات والمنتجات التقليدية، وذلك من اجل تلبية متطلبات العملاء بأقل تكلفة واقل وقت ممكن.

ولمواكبة هذه التطورات، يعتبر تحديث وعصرنة انظمة المعلومات والدفع وعصرنة المعاملات المالية والمصرفية وطرق معالجة المعلومات مجالات ذو أولية بالنسبة للجزائر، لذلك سعت الى تحديث نظام الدفع للارتقاء بنظامها المصرفي الذي يعاني التأخر في تطبيق وسائل الدفع الالكترونية، وتجلى ذلك من خلال اعتماد عدة مشاريع دخل بعضها حيز التطبيق سنة 2005 وذلك في اطار تحديث وسائل الدفع وعصرنتها.

1-الاشكالية

انطلاقا مما سبق يمكن طرح الاشكالية التالية:

كيف يساهم الدفع الالكتروني في تسهيل العمليات المصرفية في الجزائر؟

2-الاسئلة الفرعية

وللإلمام بحيثيات بحثنا قمنا بتجزئة التساؤل الرئيسي إلى أسئلة فرعية:

- هل تسعى البنوك لمواكبة مختلفة التطورات الخاصة في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال لتطوير وسائل الدفع الالكتروني؟
- ما سبب عدم اقبال عملاء الوكالات البنكية على تسوية معاملاتهم الكترونيا؟
- ماهي وسائل الدفع الالكترونية المستخدمة لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة جامعة وأثرها على أدائه؟

3-فرضيات الدراسة

- يعود احجام عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة جامعة بالتعامل بوسائل الدفع الالكتروني الى ضعف الرقابة على اجراءات نظم الدفع الالكترونية.
- تكمن اهم ممارسات خدمات الصيرفة في بنك BADR بوكالة جامعة في اعتمادها على وسائل الدفع الالكترونية.

- يعتمد بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة على وسائل الدفع الكترونية متطورة من اجل تقديم خدماته المختلفة.

4-أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية:

- محاولة ابراز اهمية تنويع اساليب وتقنيات تقديم الخدمة البنكية وفقا لما افرزه الاقتصاد المعاصر من تكنولوجيا؛
- التعرف على مختلف وسائل الدفع الالكتروني المعتمدة؛
- أهمية تسهيل العمليات البنكية باستخدام وسائل الدفع الالكترونية.

5-اهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى:

- اعطاء لمحة عن وسائل الدفع الالكتروني والعمليات المصرفية؛
- كيفية استخدام وسائل الدفع الالكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة؛
- رصد واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة.

6-أسباب إختيار الموضوع

تم إختيار هذا الموضوع لعدة اسباب، نذكر اهمها:

- أهمية هذا الموضوع زيادة الاهتمام به خاصة في السنوات الاخيرة؛
- الدور الكبير والمتزايد للصيرفة الالكترونية وانظمة الدفع الحديثة؛
- ارتباط الموضوع بالتخصص.

7-حدود الدراسة

من أجل دراسة الموضوع وبلوغ الأهداف المرجوة، تم رسم حدود لهذه الدراسة، يأتي ذكرها كما يلي:

- **الحدود المكانية:** إقتصرت الدراسة الميدانية على بنك في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة؛
- **الحدود الزمنية:** اقتصرت الحدود الزمنية للدراسة من سنة 2016 الى سنة 2020.

8-منهج الدراسة

بغية الإجابة عن الإشكال المطروح، وإثبات مدى صحة الفرضيات تم استخدام المنهج الوصفي واعتمادنا أسلوب التحليل فيما يخص الجانب النظري، وجانب التطبيقي المتمثل في دراسة حالة عينة من البنوك، وذلك من أجل إسقاط ما هو نظري على البنوك العمومية محل الدراسة، أما بالنسبة للأدوات المستخدمة لجمع المعلومات فقد اعتمدنا على المسح المكتبي من خلال الاطلاع على مجموعة من المراجع باللغة العربية واللغات الأجنبية، وتتمثل في الكتب والمجلات المتخصصة والرسائل والأطروحات الجامعية والملتقيات والتقارير والدوريات، إضافة إلى مواقع الانترنيت هذا فيما يخص الدراسة النظرية، أما بالنسبة للدراسة الميدانية فقد استخدمنا في ذلك مجموعة من الأدوات المناسبة لجمع المعلومات حول العينة المدروسة.

9-صعوبات البحث

من أهم الصعوبات التي واجهتنا في إتمام هذا البحث هي:

- المواقع الالكترونية للبنوك التجارية الجزائرية تفتقر الى المعلومات المتعلقة بنشاط وسائل الدفع الالكترونية؛
- صعوبة الحصول على المعلومات المتعلقة بوسائل الدفع الالكترونية بالبنوك الجزائرية؛
- صغر عمر الأرشيف الالكتروني لا يتجاوز 5 سنوات في حين يصعب تجميع احصائيات تصل ل 10 سنوات كما كنا نتوقع من اجل البحث.

10-هيكل الدراسة

يشتمل موضوع الدراسة على فصلين عرضت بطريقة تخدم الموضوع، وتعمل على توضيح الإطار النظري لكل من العنصرين الأساسين للموضوع وهما الدفع الالكتروني والعمليات المصرفية.

فقد تناولنا في الفصل الاول الجانب النظري للدراسة، وقد تقسيمه الى ثلاثة مباحث، حيث تناولنا في المبحث الاول ماهية الدفع الالكتروني، اما المبحث الثاني فتطرقنا فيه الى ماهية العمليات المصرفية، اما المبحث الثالث فخصص للدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني فقد تم تقسيمه الى ثلاثة مباحث، فكان عبارة عن الجانب التطبيقي للدراسة، حيث قد تم تقسيمه الى مبحثين، ففي المبحث الاول تطرقنا فيه الى لمحة حول المؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة وهيكلها التنظيمي، اما المبحث الثاني فكان عبارة عن واقع استخدام وسائل الدفع الالكتروني ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة.

الفصل الأول:

مفاهيم عامة حول الدفع الالكتروني والعمليات المصرفية

تمهيد

كان لتقدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تأثير كبير على اسلوب دفع ثمن السلع والخدمات، حيث أضفي أبعاده جديدة ولاسيما فيما يتعلق بعمل المؤسسات المالية، حيث دفع ذلك شركات الاموال والمصارف بصورة خاصة إلى استخدام وسائل جديدة ومتطورة لعمليات دفع الأموال بوسائل الكترونية، وأصبحت عملية دفع النقود عن طريق هذه الوسائل من أساسيات البنية التحتية لعمل المؤسسات المالية، وكان لهذه الوسائل أثرا كبيرا في انجاز أي معاملة تتم بصورة الكترونية، فضلا عن ذلك فإن هذه الوسائل تمكن مستخدمها من حمل المبالغ النقدية من دون الحاجة إلى تحمل مخاطر حملها بصورة مادية، مع امكانية سحب أي مبلغ مالي يحتاج اليه المستخدم من خلال اجهزة الصراف الآلي التي تمكن المستخدم من ذلك، بدلا عن وسائل الدفع التقليدية التي ترتكز دائما على وجود دعامات ورقية وحضور مادي للأفراد الذين يرومون تنفيذ أي عقد.

وسيتم التطرق من خلال هذا الفصل إلى ثلاثة المباحث التالية:

المبحث الأول: ماهية الدفع الالكتروني.

المبحث الثاني: ماهية العمليات المصرفية.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة.

المبحث الأول: ماهية الدفع الالكتروني

مواكبة للتطور التكنولوجي الحالي، وجد الاقتصاديين انفسهم امام إلزامية تطوير وابتكار وسائل دفع حديثة تمكن من تأدية نفس وظائف الوسائل التقليدية إضافة الى اعطائها ميزات تجعلها أسرع واضمن، هذا ما ادى الى خلق ما يسمى بوسائل الدفع الالكتروني، لذلك سنتطرق في هذا المبحث للدفع الالكتروني ووسائله.

المطلب الاول: مفهوم الدفع الالكتروني

سنتطرق في هذا المطلب إلى التطور التاريخي للدفع، وإلى تعريف الدفع الالكتروني بالإضافة إلى خصائص الدفع الالكتروني.

أولا: التطور التاريخي للدفع

لقد مرت وسائل الدفع بصفة عامة بمجموعة من المراحل التاريخية، حيث عرفت المجتمعات القديمة النقود كأول وسيلة دفع والتي تطورت أشكالها بتطور المجتمعات وتعدد حاجياتهم ليكون أول ما ظهر منها النقود السلعية وهذا مباشرة بعد اختفاء نظام المقايضة، ثم وجد الإنسان في المعادن وسيطا للمبادلات، وقد فرضت المعادن النفيسة نفسها كوسيلة للوفاء، ليتجه فيما بعد إلى استخدام المسكوكات والمعبر عنها بقطع من المعادن النفيسة محددة الوزن بدقة، ولها شكل معين ويحدد على وجهها قيمتها والدولة المصدرة لها، وظهرت النقود الورقية كوسيلة للوفاء وللتعامل، بظهورها بدأ الإنسان يبحث عن وسيلة لتأمينها من المخاطر التي تتعرض لها كالسرقة الضياع وأيضا كوسيلة لانتقالها من يد إلى يد ومن مكان لآخر، وقد كانت السفتجة أول تجسيد لهذه الفكرة، حيث تطورت من سند قابل للتحويل لا يصلح إلا لتسوية واحدة من المعاملات فقط إلى سند قابل للتظهير نظرا لاحتياجات التجار في تسوية أكثر من معاملة سند واحد، ثم ظهر في البيئة التجارية الشيك الذي يعتبر بداية حقيقية لتطوير وسائل الدفع، كما انتشرت في الأوساط المصرفية والمالية السندات الأمر، لتأخذ مكانة لا بأس بها بين وسائل الدفع، أما البنوك فقد لعبت دورا أساسيا بأساليب الفن المصرفي المتطور إلى خلق وسيلة للدفع أكثر تقدما من الأوراق التجارية السابقة وهي المدفوعات القيدية، حيث يمكن للبنك القيام بدور الوسيط في الوفاء عن طريق النقل المصرفي بين البنوك وذلك بمجرد قيود في الحسابات المصرفية وهنا ظهر ما يسمى بالتحويلات أو الحوالات المصرفية. (**مصطفى طويطي، 2013، ص 54**)

أما في العصر الحديث ومع ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال فقد ظهرت العديد من الوسائل التكنولوجية الحديثة التي سادت معها ظاهرة المعلوماتية التي تأثر بها الناس نظرا لمزاياها من ناحية السرعة أو التكلفة

حيث أصبح من السهل على أي شخص في أي مكان أن يحصل على جميع المعلومات التي قد يحتاج إليها في أي مجال من مجالات مختلفة عن طريق شبكة الانترنت التي ارتبطت بتكنولوجيا الالكترونيات والحواسب فكان لها دور كبير، فتم تفاعلها مع كافة القطاعات والمؤسسات، حيث فتحت المجال لتقديم المعلومات كما شاع مؤخرة استخدامها على نطاق واسع في الأغراض التجارية كانت نتيجته التحول إلى ممارسة التجارة الالكترونية التي أتاحت عملية تبادل السلع والخدمات والبيانات بين العديد من الجهات عبر شبكة الانترنت مؤدية بذلك إلى ظهور ثورة جديدة في شكل التجارة العالمية أثرت على أسلوب الحياة بأكملها لذلك سعت المصارف للتكيف والتعامل مع المستجدات المصرفية الالكترونية بكل فعالية وانفتاح وكفاءة، لأن التطورات التكنولوجية المتسارعة التي يجري فيها الانتقال من اقتصاد الموجودات إلى اقتصاد المعلومات والأرقام ومن الخدمات المصرفية التقليدية إلى الخدمات المصرفية الالكترونية بات أمرا مسلمة به على القطاع المصرفي والمالي باعتباره أكثر تأثرا خاصة في المعاملات المالية المتداولة إذ أملي على المصارف تدني استراتيجية ومآدها تطوير بنيتها التكنولوجية وأنظمتها المعلوماتية لمواكبة هذا التطور، وبالتالي القدرة على المنافسة وعليه نجد أن العالم يتجه نحو تطبيق واسع النظام المدفوعات بوسائل دفع الكترونية مما يقلل من الاستخدام النقود بشكل كامل.(**زواش زهير، روابح عبد الباقي، 2018، ص 03**).

زهير زواش، دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية دراسة حالة الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تمويل الدولي والمؤسسات والنقدية، جامعة العربي بن المهيدي، أم البواقي، 2011/2010.

فأول عملية دفع تمت الكترونيا عن طريق الانترنت online ودفع مقابلها مستخدما بطاقته الائتمانية وكانت سنة 1998 من طرف مارك فنويك عندما أرسل بطاقة معايدة لامه دون مغادرته لمكتبه حيث قام بعملية الشراء ببطاقة بلاستيكية تحتوي على نقود الكترونية ومالكي مثل هذه البطاقات يمكنهم سداد قيمة مشترياتهم مباشرة وعليه فان اقتصاد الانترنت احتل جزء كبير في هيكل الاقتصاد العالمي حيث أصبح لا يستوجب على الفرد حمل نقود ورقية لقضاء مختلف حاجاته بل أصبحت مجموع البطاقات الالكترونية هي البديل لقضاء مختلف العمليات في أي مكان وأي زمانه. (**حنان التجاني وآخرون، 2019، ص 8**).

ثانيا: تعريف الدفع الالكتروني

يعتبر مصطلح الدفع الالكتروني مصطلح واسع يجمع بين طياته كل وسائل الدفع التي تستخدم فيها تكنولوجيا متقدمة للوفاء، مثل التحويلات الإلكترونية للأموال، الشيك الإلكتروني والدفع بالنقود الإلكترونية. (**عبد الفتاح بيومي، 2004، ص 25**).

كما عرفت بأنها عملية تحويل أموال هي في الأساس تمثل ثمنا لسلع أو خدمات بطريقة رقمية أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر وذلك عبر خط تليفوني أو شبكة أو عن طريق وسيلة أخرى من وسائل نقل البيانات، فعلى سبيل المثال عملية نقل الأموال بين البنوك أو عملية دفع اشتراك في قنوات Showtime بشكل أوتوماتيكي هما مثلان شائعان لما يعرف بالدفع الالكتروني ونحن بالفعل نمارسها في حياتنا اليومية.(**هادف حيزية، 2007، ص 3**)

وعرف الدفع الالكتروني ايضا بأنه منظومة متكاملة من النظم والبرامج التي توفرها المؤسسات المالية والمصرفية، بهدف تسهيل اجراء عمليات الدفع الالكتروني الآمنة، وتعمل هذه المنظومة تحت مظلة من القواعد والقوانين التي تضمن سرية تأمين وحماية إجراءات الشراء وضمان وصول الخدمة. (**محمد علي عوض الحرازي، 2020، ص 372**)

وعرفها آخر بأنها نظام يوفر أدوات للدفع مقابل الخدمات أو البضائع المنقولة عبر الإنترنت. (**S.Fatonah, A.Yulandari and F.W.WIbowo, 2018, P 01**)

أما المجلس الاقتصادي الفرنسي فقد عرف الدفع الالكتروني أنه مجموعة التقنيات الاعلامية، المغناطيسية أو الالكترونية....الخ، تسمح تحويل الأموال دون دعامة ورقية والتي ينتج عنها علاقة ثلاثية بين البنك، البائع والمستهلك". (**واقد يوسف، 2011، ص 20**)

فمن خلال ما سبق يمكن تعريف الدفع الالكتروني بأنها تحويل الأموال عن طريق مجموعة من التقنيات الاعلامية دون دعامة ورقية، والتي ينتج عنها علاقة ثلاثية بين البنك، البائع والمستهلك.

ثالثا: خصائص الدفع الالكتروني

تعد التجارة الالكترونية بيئة غير مادية تتم فيها المعاملات التجارية، لذا تنعدم الدعائم الورقية فيها، ونظرا لدولية شبكة الانترنت، فوسائل الدفع الالكتروني المستعملة من خلالها تكون ذات طبيعة دولية أيضا بمعنى أن تكون مقبولة من طرف جميع الدول، لأن عقد الاشتراك في بنوك المعلومات يتم عبر فضاء الكتروني مفتوح بين

مستخدمين من مختلف الدول، وبهذا يمكن القول بأن الدفع الالكتروني يتميز بخصائص عدة تتمثل فيما يلي: **(استبرق محمد حمزة، 2016، ص ص 107-108)**

- امتداد الصفة الدولية لعقد التجارة الالكترونية إلى تقنية الدفع الالكتروني، إذ تضفي صفة الدولية على العقد الذي يتم عبر الانترنت الذي يفترض تباعد أطرافه أي يتم استخدام هذا الأسلوب التسوية المعاملات الالكترونية عن بعد إذ يتم إبرام العقد بين اطراف متباعدين في المكان، ويتم الدفع عبر شبكة الانترنيت فوسيلة الدفع الالكتروني تستجيب لهذه السمة، لأنها تكون دفع لتسوية المعاملات التجارية التي تتم عن بعد، فيتم الدفع من خلال إعطاء أمر الدفع الذي يتم وفقا للمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين أطراف العقد، والنقود التي يتم من خلالها تسوية تلك المعاملات عن طريق الدفع الالكتروني يمكن أن تكون مخصصة سلفا لمباشرة هذا الغرض، إذ تتم عملية الخصم من المبلغ المخصص مسبقا لهذا الغرض؛

- توافر أجهزة تقوم بإدارة مثل هذه العمليات التي تتم عن بعد ومن شأنها أن توافر الثقة للمتعاملين بهذه الوسيلة فيرتبط هذا الدور بصفة أصلية بالبنوك وغيرها من المنشآت التي تقوم لهذا الغرض؛

- من جهة وسائل الأمان الفنية، يتم الدفع الالكتروني من خلال فضاء معلوماتي مفتوح، لأن خطر السطو على الكروت أثناء الدفع الالكتروني قائم لكونها فضاء يستقبل جميع الأشخاص من جميع الدول بمختلف مقاصدهم ونواياهم، لذا يجب أن يكون مصحوبة بوسائل أمان فنية من شأنها أن تحدد هوية المدين الذي يقوم بالدفع والدائن الذي يستفيد منه، فتتم بطريقة مشفرة وبرامج خاصة معدة لهذا الغرض، إذ لا يظهر الرقم البنكي على الشبكة الويب (web)؛

- تعد عملية الدفع الالكتروني التي تتم برسائل بيانات عبر الانترنت من أهم ممارسات التجارة الالكترونية المستحدثة وذلك لضخامة العمليات التحويلية للأموال التي تتم بالطريقة نفسها وتحمل في طياتها تحديات كبيرة والتي تعد عائق امام التعاملات التجارية التي تتم بين التاجر والعميل عبر الشبكة الدولية، ومدى توافر الأمان إثناء تمام الدفع الالكتروني.

المطلب الثاني: وسائل الدفع الالكتروني

تعتبر وسائل الدفع لأي اقتصاد مؤشراً عن مدى سيره وعمله، وهو ما جعل البنوك في مختلف دول العالم تدرك بأن لتطوير وتحديث وسائل الدفع أولوية، لذلك سنبرز في هذا المطلب أهم وسائل الدفع الالكتروني.

أولا: مفهوم وسائل الدفع الالكتروني

سنتطرق فيها يلي الى تعريف وسائل الدفع الالكتروني وذكر أنواعها.

- **التعريف الأول**: تعتبر وسائل الدفع الالكتروني عبارة عن بطاقات تحمل شكلاً هندسيا معينا تحمل اسم المؤسسة المصدرة لها وشعارها ورقمها واسم حاملها ورقم حسابه وتاريخ انتهاء صلاحيتها، بموجبها يمكن لحاملها سحب المبالغ النقدية من ماكينات سحب النقود الخاصة بالبنوك، أو ان يقدمها كأداة وفاء للسلع والخدمات للشركات والتجار الذي يتعامل معهم، وقد تكون ضامنه للوفاء في التعاملات التجارية وفي حدود مبلغ نقدي معين.(**سلام منعم مشعل، 2008، ص 10**).

- **التعريف الثاني**: وسائل الدفع المتطورة في الانترنت وهي عبارة عن الصورة أو الوسيلة الالكترونية التقليدية للدفع والتي نستعملها في حياتنا اليومية، والفرق الأساسي بينها هي أن وسائل الدفع الالكترونية تتم كل عملياتها وتسير الكترونيا، ولا وجود للحوالات ولا للقطع النقدية".(**صلاح الياس، 2011، ص 09**)

- **التعريف الثالث**: وعرفها الأمر 03-11 المتعلق بالنقد والقرض من خلال المادة 69 التي تضن نصها " تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل أموال مهما يكون السند أو الأسلوب التقني المستعمل". يتبين من خلال النص نية المشرع الجزائري الانتقال من وسائل دفع كلاسيكية إلى وسائل دفع حديثة إلكترونية.(**غضبان لخضر، 2014، ص 11**)

يتضح لنا من خلال ما سبق ان وسيلة الدفع الالكتروني هي وسيلة لتحويل الاموال وفق تقنية الكترونية مما يسهل عملية التبادل بطريقة آمنة وسريعة وبأقل التكاليف الممكنة.

ثانيا: أنواع وسائل الدفع الالكترونية

مع ظهور الانترنت انتقل العالم من مجال التجارة الحقيقي الى المجال الافتراضي، وقد حث ظهور الانترنت ظهور تجارة جديدة تتم عبر الشبكة تسمى "التجارة الالكترونية"، لذلك كانت الحاجة الى وسائل جديدة متطورة تناسب التطور الذي حدث في المعاملات وتتماشى مع التحديات الجديدة التي صاحبت المعاملات التجارية عبر شبكة الانترنت، وتتمثل هذه الوسائل في:

1-البطاقات البنكية:

لقد عرف المشرع الجزائري بطاقة الدفع الالكتروني في المادة 57-1 من المرسوم التشريعي المؤرخ في 30-10 بأنها "كل بطاقة تسمح لحاملها بسحب او بنقل الأموال، ولا يمكن ان تصدر الا من طرف هيئة قرض أو مؤسسة مالية أو مصلحة مرخص لها بوضع وإصدار البطاقات كالمصارف، الخزينة العامة، مصالح البريد".

تعد البطاقات البنكية مظهرا حديثا من مظاهر تطور شكل ونوعية النقود وتعرف أيضا باسم النقود البلاستيكية، فهي عبارة عن بطاقات بلاستيكية ومغناطيسية كالكارت الشخصي أو الفيزا أو الماستر وارد وتمكن هذه البطاقات حاملها من الحصول على النقود عن طريق آلات الصرف الذاتي، وما تموله أيضا من شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يريده من خدمات وذلك دون أن يكون لديه مبالغ كبيرة قد تتعرض للسرقة أو الضياع.(**زيقم سارة، 2015، ص 35**)

وتنقسم عموما الى بطاقات ائتمانية وبطاقات غير ائتمانية:

أ-البطاقات الائتمانية:

هي بطاقات خاصة تصدرها البنوك أو المؤسسات المالية الأخرى لعملائها كخدمة اضافية، وهي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع حاملها ان يستخدمها في شراء معظم احتياجاته او اداء مقابل ما يحص عليه من خدمات (**محمد عبد الحسن الطائي، 2010، ص186**) ، وتنقسم بدورها الى (**امينة بن جدو، سمية ديقش، 2020، ص ص 92-93**):

-بطاقة فيزا Visa Card: هي أكثر البطاقات الائتمانية انتشارا على الإطلاق وهي بطاقة متعددة وإعداد حملتها بالملايين وتتعامل مع الملايين من المؤسسات والمحلات التجارية وأجهزة الصرف الآلي.

-بطاقة الماستر كارد Master card: تأتي في المرتبة الثانية بعد الفيزا من حيث درجة انتشارها، لها عدة أشكال مثل: ماستر كارد الذهبية، وماستر كارد الفضية، وماستر كارد لرجال الأعمال.

-بطاقة أمريكان إكسبريس American Express: تصدر عن بنك أمريكان اكسبريس وهي مؤسسة مالية كبيرة تزاول أنشطة بنكية ويوجد ثلاث أنواع: بطاقة أمريكا إكسبريس الخضراء، الذهبية، الماسية.

-بطاقة دينرز كليب Diners Club Card: يشترط لاستمرارها خلال مدة سماح جديدة تسديد التزاماتها خلال مدة السماح، حملة هذه البطاقة بالملايين لكنهم أقل من حملة البطاقات السابقة، هذه البطاقة لم تلقى الانتشار كبقية البطاقات المنافسة، حظيت بالقبول في المكان الأول بين المسافرين رجال الأعمال وذلك نظرا للعدد الهائل للصالونات في كل مطارات العالم.

ب-البطاقة غير الائتمانية:

وهي بطاقات لا تمنح لصاحبها بعملية الدفع او التسوية لمستحقاته إلا إذا توفر فعليا على الأموال المقابلة لعملية التسوية وبالتالي فهي لا تمنح لصاحبها أي ائتمان أو قرض، وتنقسم بدورها الى قسمين: (**سماح شعبور، 2016، ص ص 22-23**).

–بطاقة الدفع المسبق: حيث يقوم صاحب البطاقة الالكترونية بشحنها بمبلغ مالي وعند اتمام أي معاملة تجارية يتم سحب المقابل المالي من هذه البطاقة حتى ينتهي المبلغ المشحون أو المعبأ في البطاقة ولإعادة استخدامها يجب إعادة شحنها وهكذا. وقد عممت هذه الطريقة على مجالات عدة أهمها قطاع الاتصالات الهاتفية الثابتة والنقالة.

–البطاقات المدينة: ويتطلب هذا النوع من البطاقات وجود حساب بنكي جاري لصاحب البطاقة حيث يتيح استخدام البطاقة عملية التسوية أو الدفع من خلال تمكين المستفيد من سحب الأموال من حساب صاحب البطاقة الذي يفترض فيه أن يكون حسابه مدينا وفي حالة العكس لا تتم عملية التسوية تتطلب رصيدا كافيا ومغطيا للنفقات المجرات بواسطة البطاقة

2–النقود الالكترونية:

وهي عبارة عن منتجات دفع متنوعة مخصصة للمستهلك تستخدم لدفع المستحقات بطرق الكترونية بدلا من استخدام الطرق التقليدية، وبسبب تنوع هذه المنتجات والتطور المستمر لها يصعب تعريفها تعريفا جامعا مانعا متضمنا جميع النظم القانونية والتقنية والاقتصادية للنقود الرقمية بشكل يميزها عن غيرها، فمصطلح النقود الالكترونية يشمل الصور التالية: (**جلال عايدة شورة، 2009، ص ص 57–58**)

–الصورة الأولى: هي البطاقة المدفوعة مسبقا التي يمكن استخدامها لأغراض متعددة، ويطلق عليها اسم البطاقة المختزنة القيمة أو محفظة النقود الالكترونية.

–الصورة الثانية: هي عمليات الدفع مختزنة القيمة أو سابقة الدفع التي تسمح بالدفع من خلال شبكة الحاسوب الآلية الانترنت)، المتعارف عليها باسم نقود الشبكة net money او النقود السائلة الرقمية digital cash وعليه يمكن القول أن النقود الرقمية تعبير يستخدم في الأساس لوصف مجموعة متنوعة من آليات الدفع محدودة القيمة، وأهم ما يميزها هو أن قيمتها مسددة مسبقا prepaid أو أن قيمتها مختزنة في داخلها Value-Stored.

3–الشيك الالكتروني:

هو محور ثلاثي الأطراف معالج الكترونيا بشكل كلي، او جزء يتضمن أمرا من شخص يسمى الساحب الى البنك المسحوب عليه بأن يدفع مبلغا من النقود لإذن شخص ثالث يسمى المستفيد ولعل الشيك الالكتروني هو أكثر الاوراق التجارية التي يمكن الاستفادة منها في مجال التقنيات الالكترونية. (**نادر شعبان، 2006، ص 120**).

4-المحفظة الالكترونية:

المحافظ الالكترونية تقوم بتحويل النقد الى سلسلة رقمية، وتخزن على القرص الثابت في اماكن العمل، للحد من استخدام النقود في المعاملات التي تتم على شبكة الانترنت، ومعظم الحقائب الالكترونية تقوم بتخزين النقد الالكتروني على البطاقات الذكية التي تتمكن من دفع أي مبلغ من الحقيبة الالكترونية في أي مكان. (**عويرة محاد، محمد خاوي، 2017، ص 142**).

5-المقاصة الالكترونية والتحويل المالي الالكتروني:

هي نظام لتسوية مدفوعات الشيكات الكترونيا بين البنوك بدلا من المدفوعات الورقية التي تتم في غرف المقاصة وتسجيل المدفوعات الالكترونية على ممغنط. (**آمنة بن جدو، سمية ديقش، 2020، ص 95**)

المطلب الثالث: تقييم وسائل الدفع الالكترونية وعوامل نجاحها

سنتطرق في هذا المطلب الي تقييم وسائل الدفع الالكترونية من خلال ذكر مزاياها وعيوبها وكذلك الى عوامل نجاحها.

أولا: تقييم وسائل الدفع الالكتروني

بالرغم من حداثة وسائل الدفع الالكتروني وتوفرها على عدة ايجابيات فلها بالمقابل بعض السلبيات التي صاحبتها حماية الزبون والتاجر أثناء تعاملاتهم: (**ناشف فاطمة، 2018، ص 38**)

1-مزايا وسائل الدفع الالكتروني:

تتميز وسائل الدفع الالكتروني بعدة مزايا والتي يمكن تلخيصها كما يلي:

-بالنسبة لحاملها: سهولة ويسر الاستخدام، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفادي السرقة والضياع، كما أن لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترات محددة، كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوريا بمجرد ذكر رقم البطاقة؛

-بالنسبة للتاجر: تعد اقوي ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات كما أنها أزاحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة؛

-بالنسبة لمصدرها: يجني مصدر البطاقة عدة مزايا منها الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف والمؤسسات المالية.

2-عيوب وسائل الدفع الالكتروني:

-بالنسبة لحاملها: من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل زيادة الاقتراض، والانفاق بما في يتجاوز القدرة المالية، وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه القائمة السوداء؛

-بالنسبة للتاجر: إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانب التاجر او عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء، وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري؛

-بالنسبة لمصدرها: أهم خطر مصدريها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم، وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعه.

ثانيا: عوامل نجاح وسائل الدفع الالكتروني

إن طرق الدفع الالكترونية متعددة ولكن لكل طريقة دفع مستخدمون وقلة من المستهلكين ومن التجار لذلك لابد من الوسائل لجذب المستهلكين والتجار لاستخدام تقنية معينة في عملية الدفع الالكتروني بشكل واسع: (**خضر مصباح الطيطي، 2008، ص ص 141-142**)

أ-الإستقلالية: حيث هناك العديد من الطرق التي تتطلب إعداد برامج خاصة من أجل استخدام وتنفيذ عملية الدفع الكترونيا من قبل التاجر والمستهلك وتعتبر هذه الطرق التي تحتاج إلى إعداد برامج خاصة غير منتشرة بشكل واسع؛

ب-التطابقية: إن من المهم في عملية الدفع الالكتروني أن يتم تنفيذها من مختلف أنظمة التشغيل ومختلف أنواع الحاسبات تلك التي تتطلب أنظمة تشغيل معينة أو أجهزة معينة لتنفيذ عملية الدفع الالكتروني تعتبر غير واسعة الانتشار بين التجار والمستهلكين؛

ت-الأمن والحماية: مدى الأمن في عملية نقل البيانات وتنفيذ عملية الدفع مهمة جدا لقياس مدى فعالية عملية الدفع الالكتروني، حيث إذا كانت المخاطر للمشتري أو للبائع عالية في عملية الدفع الالكتروني فإن هذا يؤدي إلى عدم انتشار هذه الطريقة بشكل واسع؛

ث-الرسوم والتكلفة: حيث أنه كلما زادت العمولة المستخدمة لطريقة الدفع فإن ذلك يؤدي الى عدم انتشارها بشكل واسع، وأيضا الرسوم والعمولة التي يتم تحصيلها عند استخدام طرق الدفع الالكتروني تؤدي الى عدم استخدامها وخاصة في المشتريات البسيطة قليلة التكلفة؛

ج–سهولة الاستخدام: إن طريقة بطاقة الاعتماد مستخدمة بشكل واسع وذلك لسهولة استخدامها من قبل كل الأطراف؛

ح–مدى انتشارها: حتى تكون طريقة الدفع الالكتروني ناجحة لابد من استخدامها من قبل أعداد كبيرة من التجار والمستهلكين على حد سواء.

المبحث الثاني: ماهية العمليات المصرفية

تمارس المصارف دورا مهما في النشاط الاقتصادي فهي تعد مشروعاً يهدف إلى تحقيق الربح في تجارة النقود بين تلقي الودائع ومنح الائتمان، فهي تتلقى الودائع النقدية من جمهور المدخرين بفائدة معينة وتستخدمها في منح قروض للتجار وغيرهم بفائدة أعلى لتحقيق ربح بمقدار الفرق بين الفائدتين.

المطلب الأول: مفهوم العمليات المصرفية

سنتطرق في هذا المطلب الى تعريف العمليات المصرفية وخصائصها ودورة حياة الخدمة المصرفية.

أولا: تعريف العمليات المصرفية

قبل التطرق الى مفهوم العمليات المصرفية، يجدر بنا توضيح مفهوم "المصرف"، حيث عرف المصرف بأنها: "البنك هو مؤسسة مالية تعمل كوسيط وتتعامل في القروض والسلفيات".(**Dinesh G Prabhavathi K, P, Augsut-2018, P01**)

تعددت تعريفات العمليات المصرفية، وسنتطرق فيما يلي الى أهمها:

-التعريف الأول: حيث عرفت بأنها: "تتمثل مهمة البنك في تزويد العملاء بالخدمات المالية التي تساعد الأفراد على إدارة حياتهم بشكل أفضل". (**https://localfirstbank.com**)

-التعريف الثاني: حيث عرفها القانون الجزائري في المادة 66 من الأمر رقم 03-11 المتعلق بالنقد والقرض على: "تتضمن العمليات المصرفية تلقي الاموال من الجمهور وعمليات القرض وكذا وضع وسائل الدفع تحت تصرف الزبائن وادارة هذه الوسائل". (**أمر رقم 03-11 مؤرخ 27 جمادى الثانية عام 1424 الموافق 26 غشت سنة 2003، يتعلق بالنقد والقرض**)

-التعريف الثالث: وقد عرفت على انها: " مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في العناصر الملموسة وغير الملموسة، والمقدمة من طرف المصرف والتي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية، وفي نفس الوقت تشكل مصدرا للأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين".(**عبد الأمير عبد الحسين شياع، رحيم عبد محمد الموسوي، 2014، ص 92**)

يلاحظ من خلال التعاريف السابقة أن الخدمات المصرفية المقدمة هي كل نشاط يقدمه المصرف للزبون، التي يسعى من خلالها إرضاءه، سواء كان ذلك بمقابل او بدون مقابل.

ثانيا: خصائص العمليات المصرفية

تتميز العمليات المصرفية بعدد من الخصائص وصفات معينة تجد منها ما يلي: (**صليح بونفله، 2020، ص ص 22-23**)

-العمليات المصرفية لها صبغة فنية دقيقة، لأنها تنظم موضوعا فنيا، وتستعمل مصطلحات تقنية قد لا تعبر عن مدلولها اللغوي في بعض الحالات. ومن ثم فإن القانون المصرفي ذي طابع تقني. هذا عند الحديث عن العمليات المصرفية الكلاسيكية، وإذا انتقلنا إلى العمليات المصرفية الالكترونية، فإن الجانب الفني والتقني يزداد تعقيدا، خاصة إذا لحقت بالمصطلحات التقنية للعمل المصرفي، المصطلحات التقنية المتعلقة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال والانترنت ومختلف مصطلحات الحاسب الآلي وشبكات الاتصال؛

-تعتمد العمليات المصرفية على التوحيد والتكرار بين مختلف البنوك، بل إن تقنياتها يمكن أن تكون متشابهة تماما بين كثير من الدول، وهذا راجع لأن كثير من العمليات المصرفية المرتبطة أساسا بالتجارة الخارجية، تمتد آثارها إلى كثير من الدول في العملية الواحدة، و ذلك على غرار العمليات المتعلقة بالاعتمادات المستندية؛

-تقوم معظم العمليات المصرفية على الطابع الشخصي، فعامل الثقة مهم جدا بين البنك والعميل، فهو مهم للبنك في مواجهة العميل ومهم للعميل في مواجهة البنك، وإن كان في هذه الحالة الأخيرة أشد، لأن عدم تقدير هذا العامل بالنسبة للبنك يمكن أن يؤدي إلى مخاطر كبيرة، تتجر عنها خسارة مالية معتبرة للبنك. أما بالنسبة للعمليات المصرفية الالكترونية فهو بالنسبة للعميل اشد نظرا للانتشار الكبير للطرق الاحتيالية على العملاء في الميدان المصرفي والمالي على شبكة الأنترنت؛

-معظم العمليات المصرفية تكون في شكل عقود نموذجية أو محررات معدة مسبقا من طرف البنك، مما حدا بكثير من الفقه إلى اعتبار كثير من عقود العمليات المصرفية من قبيل عقود الإذعان، وذلك لكون البنك يضع بإرادته المنفردة شروط العقد، وما على العميل إلا الموافقة أو رفض هذه البنود.

ثالثا: دورة حياة الخدمة المصرفية:

تمر الخدمة المصرفية بأربع مراحل مثلها مثل دورة حياة السلع لكن الاختلاف يكمن في الاستراتيجيات الممكن استخدامها، تتمثل هذه المراحل هي: (**قاسمي مريم، مجاني غنية، 2018، ص 206**)

أ–مرحلة التقديم: تقدم الخدمة في هذه المرحلة للمرة الأولى فيكون الطلب عيها ضعيفا لعدم معرفة الأفراد بها، فيسعى البنك لإشهارها وتسويقها من الأجل التعرف على فوائدها، كما تتميز هذه المرحلة بقلة المنافسين أو انعدامهم وانخفاض هامش الربح؛

ب–مرحلة النمو: تعتبر هذه المرحلة من أهم المراحل حيث تتسع معرفة الزبون للخدمة يزداد تقبله لها وترتفع ربحية البنك مما يجذب المنافسين إلى تقديم خدمة مماثلة، مما يستدعي إجراء تحسينات لتطوير الخدمة قصد البقاء في السوق؛

ت–مرحلة النضج: في هذه المرحلة تنخفض الأرباح والمبيعات نتيجة لشدة المنافسة مع باقي البنوك المبيعات لتستقر عند مستوى معين، وحتي يحافظ البنك على قدرته التنافسية يجب عليه التركيز على جودة الخدمة واستبدال تقنيات التسويق؛

ث–مرحلة الانحدار (التدهور): في هذه المرحلة يقل الطلب على الخدمة راجع لعدة أسباب فتكون الخدمة قد أصبحت لا تلبي احتياجات العملاء وظهور خدمات جديدة منافسة وأكثر نفعا وانسجاما مع رغبات الأفراد، الأمر الذي يجبر البنك على حذف الخدمة أو تعديلها أو إدراج خدمة جديدة أكثر جودة وتلبي حاجيات العملاء.

المطلب الثاني: انواع العمليات المصرفية

سنتناول في هذا المطلب الى انواع العمليات المصرفية التقليدية والالكترونية

أولا: العمليات المصرفية التقليدية

1–منح القروض:

تعتبر القروض أكثر الاستثمارات جاذبية للبنوك انطلاقا من اعتبارها أهم وظيفة يمارسها البنك حيث يقوم بتجميع المدخرات أو الودائع ليعيد توزيعها في شكل قروض على الأفراد والمؤسسات والهيئات المحتاجة للتمويل.

أ–مفهوم القرض:

وردت عدة تعاريف للقروض، وذلك حسب مختلف الاقتصاديين، حيث عرفت أنها: "تلك الخدمات المقدمة للعملاء التي يتم بمقتضاها تزويد الأفراد والمؤسسة في المجتمع بالأموال اللازمة على أن يتعهد المدين بسداد تلك الأموال وفوائدها والعمولات المستحقة عليها والمصاريف دفعة واحدة أو على أقساط في تواريخ

محددة، وتدعم تلك العملية بتدعيم مجموعة من الضمانات التي تكفل للبنك استرداد أمواله في حالة توقف العميل عن السداد بدون أي خسارة". (**محمود يونس، عبد النعيم مبارك، 2003، ص ص 108-109**)

وقد جاء تعريف القرض في المادة 112 من قانون النقد والقرض 90-10 التي تنص على أنها "كل عقد يقوم بموجبه شخص يسمى الدائن بمنح أموال إلى شخص آخر يسمى المدين، أو يعده بمنحه إياه أو يلتزم بضمان أمام الآخرين وذلك مقابل الحصول على فائدة، كما يعتبر كل من الائتمان التجاري وعمليات التأجير المقيدة بخيار الشراء من عمليات القرض". (**المادة 112 من الأمر رقم 90-10 مؤرخ 27 جمادى الثانية عام 1424 الموافق 26 غشت سنة 2003، يتعلق بالنقد والقرض**)

من التعاريف السابقة يمكن القول أن عملية الإقراض ترتكز على أربعة عناصر أساسية هي: (**بخزاز يعدل فريدة، 2005، ص 109**).

-**الثقة**: إن منح القرض هو منح الثقة، حيث أن البنك يمنح ثقته في المقترض بأنه سوف يحترم التزاماته ويسدد مستحقاته في آجال محددة؛

-**الفرق الزمني**: الإقراض هو مبادلة مال حاضر بوعد وفاء، حيث يتنازل أحد الطرفين (مؤقتا) للآخر عن مال، على أمل استعادته منه مستقبلا، فينجم عن ذلك فارق زمني أو فجوة زمنية ما بين منح الأموال وبين استرجاعها؛

-**الخطر**: الخطر يعني أن هناك احتمال لأكثر من نتيجة أو بمعنى آخر عدم التأكد من نتيجة العملية، تعارض عملية الإقراض مجموعة من المخاطر كخطر عدم القدرة على السداد مثلا، على البنك أن يدرس كل الاحتمالات قبل منح القرض، واخذ الاحتياطات اللازمة وكذا متابعة القروض الممنوحة.

-**عائد القرض**: ويسمى كذلك ثمن القرض، فهو المقابل الذي يتحصل عليه البنك لتغطية عنصري الفارق الزمني والخطر، ويتناسب العائد طرديا مع مبلغ القرض ومدته، وكذا المخاطر التي تحيط بعملية الإقراض.

ب-أهمية القرض:

تتمثل أهمية القروض فيما يلي: (**تيطوم هاجر، 2016، ص ص 17-18**)

- تعتبر القروض المصرفية المورد الأساسي الذي يعتمد عليه البنك للحصول على إيراداته، إذ تمثل الجانب الأكبر من استخداماته، ولذلك تولي البنوك التجارية القروض المصرفية عناية خاصة؛

- تعد القروض المصرفية التي تعطيها البنوك التجارية من العوامل الهامة لعملية خلق الائتمان والتي تنشأ عنها زيادة الودائع والنقد المتبادل، كما أن منح القروض يمكن البنوك من الإسهام في النشاط الاقتصادي وتقدمه ورخاء المجتمع الذي تخدمه؛

- إن القروض تلعب دورا هاما في الاقتصاد الوطني إذ تقوم بزيادة الطاقة الإنتاجية عن طريق استثمار الأموال المقترضة في مشاريع إنتاجية ذات عوائد مرتفعة. فالقروض تعتبر وسيلة للبنوك لاستثمار مواردها المالية وعدم إبقائها جامدة؛
- كما تعتبر وسيلة لتحويل رأس المال من شخص لآخر؛
- تسهيل المعاملات التي أصبحت تقوم على أساس العقود والوفاء بالدين؛
- المساهمة في النمو والازدهار الاقتصادي للبلاد، من خلال الاستفادة من السيولة الزائدة المحصل عليها من القروض –في تمويل الصناعة والزراعة والنشاطات الحرفية واستغلال الأموال في الإنتاج والتوزيع الذي يؤدي بالزيادة في إنتاجية رأس المال؛
- القضاء على التضخم وذلك من خلال امتصاص الزيادة في القدرة الشرائية المخصصة للاستهلاك؛
- القروض تمثل إيرادا للبنك أثر تحويل السيولة للزبائن مقابل إيداع ضمانات في ميعاد استحقاق يحدده؛
- منع الاكتناز، فعن طريق القروض تتحول المبالغ المكتنزة إلى ادخارات؛
- القروض تلعب دورا كبيرا في اقتصاديات الدول المتقدمة وتلعب دورا هاما في تنمية الدول المتخلفة والنامية، كما تساهم القروض في القضاء على البطالة لأنها تتيح فرص العمل.

ت–العناصر المحددة لمنح القروض:

يعتمد الائتمان على العديد من العوامل التي تؤثر على سياسة منح الائتمان وهناك عوامل يمكن السيطرة عليها وأخرى لا يمكن السيطرة عليها، حيث تلعب الإدارة العليا دور في وضع خطة استراتيجية تحدد فيها السياسة الإقراضية للبنك، وتختلف إدارة القروض من بنك إلى أخر وفقا للأهداف ومجال تخصص البنك وحجم رأسماله والبيئة المحيطة به بالإضافة إلى حجم البنك، مكونات الأصول والخصوم، الربحية، سمعة البنك وغيرها من العناصر ويمكن تقسيم العوامل والعناصر التي تحدد طبيعة السياسة الإقراضية وهي:

- **المجموعة الأولي :العوامل الخاصة بالبنك**

–المركز الائتماني للبنك؛

–السياسة الائتمانية للبنك والهيكل الاقتصادي وسياسة البنك وأنواع القروض المطلوبة؛

–مستوي اتخاذ القرار في منح القروض والتسهيلات المصرفية والتوسع في استخدام التكنولوجيا؛

–تكاليف منح القروض والمصاريف الادارية الأخرى والجدوى الاقتصادية من منح القروض؛

-معايير منح التسهيلات الائتمانية، شروط وإجراءات وخطوات الحصول علي التسهيلات الائتمانية.

- **المجموعة الثانية: العوامل الخارجية**

-التعليمات والتشريعات القانونية والأنظمة والشروط الصادرة عن البنك المركزي؛

-العوامل الاقتصادية من رواج وكساد وأزمات اقتصادية؛

-العوامل السياسية وأهمها الاستقرار السياسي.

- **المجموعة الثالثة: العوامل الخاصة بالعملاء**

-حداثة عمل الشركة أو العميل؛

-طبيعة العملاء وعدم توفر البيانات عن نشاط العميل؛

-درجة المخاطر التي يتعرض لها البنك بسبب العميل؛

-تحديد أهلية المقترض وكفاءة أعماله وملائمة المالية وشرعية وتمثيله لجهته؛

-مدي الالتزام بمعايير القطاع الذي ينتمي إليه والسمعة الائتمانية للمقترض.

2-تلقي الودائع البنكية:

يقوم البنك التجاري بتلقي الودائع من عملائه، الأفراد والمشروعات والهيئات. وهذه كانت الوظيفة الأولى التي بسببها أنشئت البنوك في عصورها الأولى أي حراسة الأموال.

يقوم العميل بإيداع مدخراته النقدية لدى البنك بقصد الاحتفاظ بها، وللعميل أن يستخدمها في مدفوعاته، وتسوية معاملاته المالية وفقاً لشروط محددة. وعملية الإيداع تسمى بفتح الحساب المصرفي.

يحقق فتح الحساب المصرفي لكل من العميل والبنك التجاري عدة فوائد. فالعميل يهدف إلى الاحتفاظ بودائعه بغية توظيفها، أي جعلها تدر دخلاً دورياً في شكل الفائدة. بالإضافة إلى الاستفادة من خدمات مصرفية كثيرة أخرى أهمها حيازة دفتر شيكات أو دفتر ادخاري أو أي نوع آخر من الدفاتر.

كما يستفيد البنك بتوفير موارد مالية يستخدمها في عمليات منح الائتمان والإقراض، بالإضافة إلى توظيف هذه الودائع في أوجه التوظيف المختلفة.

أ-مفهوم تلقي الودائع البنكية:

تعني تلقي مدخرات الأفراد في صورة ودائع للاحتفاظ بها، ثم ترد بعينها في الموعد المتفق عليه إلى صاحبها، وهناك عدة أنواع من الودائع منها: الودائع تحت الطلب والودائع لأجل والودائع الادخارية والودائع الائتمانية والودائع بإخطار وودائع البنك. (**مركان محمد البشير وآخرون، 2019، ص 163**)

ب-أنواع الودائع البنكية:

تطرقنا في تعريف الودائع الى ان للودائع عدة انواع، وسنحاول فيما يلي الاقتصار على اربعة انواع رئيسية، وهي: (**مجاجي منصور، ص 12**).

-**الودائع تحت الطلب (الودائع الجارية)**: كما يدل عليها اسمها هي دائما تحت تصرف أصحابها، يمكنهم اللجوء إلى سحبها كليا أو جزئيا متى شاءوا ودون إشعار مسبق؛

-**الودائع لأجل**: هي تلك التي لا يلزم البنك بردها إلا عند حلول أجل معين، وهي أقل من الصورة السابقة، ولكنها أفيد للبنك، ويكفي البنك أن يحصل على وديعة من هذا النوع لكي يوسع من قدراته الاقتراضية بشكل أكبر من الوديعة ذاته؛

-**الودائع الادخارية**: تعتبر هذه الودائع بمثابة توفير وادخار حقيقية نظرا لمدة إيداعها في البنوك والعائد المنتظر منها، وهذه الودائع تبقى لفترات طويلة في البنك لا يمكن لصاحبها أن يسحبها مهما كانت الظروف وهو يواجه عراقيل عديدة أولها ضرورة إنقضاء مدة الإيداع؛

-**الودائع الائتمانية**: يختلف هذا النوع من الودائع عن بقية الأنواع الأخرى فهو النوع الوحيد الذي لا يكون نتيجة إيداع حقيقي، بل هو ناتج عن فتح حسابات ائتمانية والقيام بعمليات الإقراض.

وتجدر الإشارة إلى أن وجود الودائع يخدم الاقتصاد ككل من عدة جوانب، فهي تشكل خزانا كبيرا من الموارد يجنب عرقلة الاقتصاد بسبب شح الموارد، كما أن ذلك يسهل التسيير النقدي للاقتصاد من دون وجود توترات نقدية للنمو المنتظم.

3-فتح حسابات بنكية:

يعبر الحساب عن وجود علاقة دائمة تربط بين المصرف وزبونه، فهو عبارة عن معاهدة أو اتفاق بين المصرف الذي يفتحه والشخص الذي يفتح لصالحه تنظم به العمليات المالية القائمة بينهما سواء كانت إيداع أم سحب أو أي عملية أخرى بين الطرفين. (**هارون مسعودي، 2012، ص15**)

أضف إلى ذلك، فالحساب يقوم، من خلال عمليات الدفع (عملية دائنة) وعمليات السحب (عملية مدينة)، بثلاثة أدوار مهمة وهي: دور محاسبي، دور تسوية وأداة ضمان للبنك والزبائن.

ويمكن تمييز عدة أنواع من الحسابات تبعا لطبيعة العمليات التي يقوم بها والتي نوجز أهما فيما يلي: (**هارون مسعودي، 2012، ص15**)

أ–الحساب تحت الطلب: هذا النوع يفتح لفائدة الأشخاص الطبيعيون، بحيث تتم فيه العمليات المالية للزبون دون قيود أو شروط فلا وقت يفرض ولا يتطلب إشعار مسبق ويكون عادة بدون فائدة؛

ب–الحساب الجاري: هذا النوع يفتح لفائدة التجار لاستعماله في عملياتهم المهنية وتكون هذه الحسابات مفصولة على حساباتهم الشخصية؛

ت–الحساب لأجل: هو حساب مجمد على الأقل شهر عادة بفوائد، ولا يمكن لصاحبه التصرف في الأموال الموجودة في هذا الحساب إلا بعد انقضاء المدة المحددة، فهو يخضع لجملة من القيود والشروط.

4–اتاحة وسائل الدفع:

أ–مفهوم وسائل الدفع:

تعد وسائل الدفع أدوات التي تلقى القبول الاجتماعي العام، وتعتبر وسائل لتيسير المبادلات التجارية من سلع وخدمات، كما تسهم في تسديد الديون والالتزامات.

اقتصرت وسائل الدفع في بدايتها على النقود، إلا أن التطور السريع الذي عرفته الأعمال المصرفية أدى إلى ظهور العديد من أشكال وسائل الدفع.

وقد بين المشرع الجزائري من خلال المادة 69 من الامر 03-11 المتعلق بالنقد والقرض المقصود بوسائل الدفع، حيث نصت المادة على:" تعتبر وسائل دفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل أموال مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل".(**أمر رقم 03-11 مؤرخ 27 جمادى الثانية عام 1424 الموافق 26 غشت سنة 2003، يتعلق بالنقد والقرض**)

ب–ادوات وسائل الدفع:

فيما يلي عرض لأهم الأدوات التي تشكل وسائل تقليدية للدفع:

–الشيك:

يمكن تعريف الشيك بأنه أمر مكتوب وفقا لأوضاع حددتها الاعراف والقوانين حيث يطلب به الساحب من المسحوب عليه ان يدفع بمقتضاه وبمجرد الاطلاع عليه مبلغا معينا من النقود لشخص معين أو لإذن شخص

معين أو لحامله ويحمل الشيك في ظاهره ثلاثة أطراف: الساحب والمسحوب عليه والمستفيد وهو من صدر لأمرة الشيك وقد يكون لحامله دون تحديد لاسم المستفيد.(**خمري أعمر، 2014، ص 356**)

وخصص المشرع التجاري الجزائري بابا كاملا للشيك وخص له المواد من 472 الى 543 وخلافا للسندات الاخرى خص المشرع الشيك بالحماية الجزائية وألغى بعض الاحكام التي كانت في القانون القديم والتي أوردتها المادتين 538 و539 ق.ت، واستبدلهما بالإحالة الى نص المادتين 374 و375 من ق.ع، وأخضع جريمة اصدار شيك بدون رصيد لـ ق.ع وق.ت نظرا لاتحاد مضمونهما من حيث التجريم والعقاب فلا اشكال في تطبيقهما معا او تطبيق احدهما.(**عمر بلحاج، 1986، ص 83**)

وللشيك عدة خاصة، نختصرها فيما يلي:(**نسيمة مولفرعة، 2015، ص 483**)

- **الشيك المسطر**: يتميز بوضع خطين متوازيين على صدر الشيك، مما يترتب عليه امتناع البنك عن الوفاء بمبلغ الشيك إلا إلى بنك ليتولى استيفاء المبلغ لحساب هذا العميل، والتسطير قد يكون عاما إذا ترك الفراغ بين الخطين على بياض دون كتابة أي كلمة، أو إذا كتب لفظ بنك من غير تعيين اسم بنك معين، وقد يكون التسطير خاصا متى ذكر اسم بنك معين بين الخطين وعندئذ لا يقوم البنك المسحوب عليه بدفع مبلغ الشيك إلا للبنك المذكور اسمه بين الخطين، عكس التسطير العام حيث يجوز تقديم الشيك لأي بنك لاستيفاء المبلغ؛
- **الشيك المعتمد**: وهو شيك محرر بشكل عادي، فضلا عن أنه يحمل توقيع البنك المسحوب عليه على صدر الشيك بما يفيد اعتماده مع ذكر التاريخ، ويترتب على اعتماد الشيك تجميد مقابل الوفاء لصالح الحامل فيصبح الوفاء بالشيك مؤكدا.

-التحويل والاقتطاع

يعتبر كل من التحويل والاقتطاع أساليب لانتقال الأموال من خلال محاسبة مالية (الدائن والمدين).

فالقصد من التحويل: هو أمر يصدره الزبون لبنكه بمنح مبلغ معين لصالح المستفيد، مع ضرورة وجود مؤونة كافية لتغطية عملية التحويل. وللإشارة، فلا يشترط أن يكون الأمر كتابيا، كما قد يكون مجرد تسوية خطأ معين.

وعليه، فإن عملية التحويل هي أمر يصدره الزبون و ينفذه بنك الزبون (تحويل داخلي) أو بنكين مختلفين (تحويل خارجي)، في نفس المكان (تحويل في المكان) أو أماكن مختلفة (تحويل خارج المكان)، أما عن الاقتطاع،

فهو يمثل أمرا لدفع دين من حساب الزبون (المدين) بواسطة مصرفه (الاقتطاع من الرصيد لتسديد الدين). (شعبان فرج، 2014، ص 51)

-الاوراق التجارية:

تطلق الأوراق التجارية في القوانين التجارية المعروفة على عدد من الوثائق المكتوبة وفق اشتراطات شكلية، تتضمن تعهدا أو أمرا بدفع مقدار من النقود عند الاطلاع على الوثيقة أوفي موعد معين أو قابل للتعيين.

وقد عرفت بأنها عبارة عن محرر مكتوب قابل للتداول بالطريقة التجارية (التظهير أو التسليم)، ويمثل حقا موضوعه مبلغ من النقود يستحق الوفاء بمجرد الاطلاع أو أجل معين، ويجري العرف على قبوله كأداة للوفاء بدلا من النقود. (مفيض الرحمان، 2006، ص 94)

كما عرف أيضا بأنه صكوك مكتوبة بشكل قانوني محدد، تتضمن التزاما بدفع مبلغ من النقود في وقت معين أو قابل للتعيين، ويمكن نقل الحق الثابت فيها بطريق التظهير أو المناولة". (جمال الدين عوض، 1995، ص 5)

فعموما تعرف الاوراق التجارية في نظر القانون، انها عبارة عن مكتتب قابل للتفاوض – إمكانية تحويل الملكية – يمثل حق بمبلغ محدد، يدفع على الفور (الشيك) أو بعد أجل قصير (السفتجة؛ سندات لأمر؛ الخ..). (شعبان فرج، 2014، ص 51)

وبما أنه قد تم عرض مسبقا مفهوم الشيك وأنواعه، فسنحاول فيما يلي حصر مفهوم لبعض الأوراق التجارية الأخرى، والتي غالبا ما يتم التعامل بها في الأوساط المالية والتجارية:

-السفتجة أو الكمبيالة:

بالإضافة إلى أنها وسيلة دفع فإن السفتجة أو الكمبيالة هي "ورقة تجارية ثلاثية الأطراف؛ فهي تمثل أمرا بالدفع لمبلغ من المال في تاريخ استحقاق معين من شخص يسمى الساحب، إلى شخص ثان يسمى المسحوب عليه، لفائدة شخص ثالث يسمى بالمستفيد .(ابراهيم اوراغ، 2018، ص 400)

نشير هنا أن المشرع الجزائري نظم أحكام السفتجة في القانون التجاري من المادة 390 الى المادة 464.

-السند لأمر:

يمكن تعريفه بأنه: "صك مكتوب يتعهد به الشخص يسمى محرر بأن يدفع لأمر شخص آخر يسمى المستفيد مبلغا معينا من النقود وفي ميعاد محدد، والملاحظ أن المشرع لم يضع كذلك نموذجا معينا للسند لأمر". (كوثر ولجي، ص 29)

ولقد تعددت مفاهيم السند لأمر كل وفق قانونه وتشريعه الخاص به، إلا أن المشرع الجزائري لم يعرفه وسن فقط أحكامه في المواد من 465 إلى 471 من القانون التجاري الجزائري، كما أنه يختلف عن الاوراق التجارية الأخرى كالسفتجة والشيك من حيث تعريفه وذلك بالنظر إلى البيانات التي يحتويها.

-عملية تحول الفاتورة:

بحيث يحصل المصدرين من مؤسسة بنكية على مبلغ الصفقة مسبقا قبل حلول أجل التسديد، فهي بمثابة شراء الديون التي يملكها المصدر على الزبون الأجنبي. (**الطاهر لحرش، 2005، ص 115**)

ثانيا: العمليات المصرفية الالكترونية

في ضوء الاعتماد التقليدي على الموارد البشرية في تقديم الخدمات، والارتفاع المتزايد لتكلفة اليد العاملة والصعوبة النسبية في الإشراف على موفري الخدمات وسعيا لرفع مستويات الجودة، اتجهت أنظمة خدماتية كثيرة بما فيها البنوك إلى الإحلال الجزئي للآلة بدل العنصر البشري، أي الأتمتة (Automatisation).

يستخدم اصطلاح البنوك الإلكترونية تعبير متطور وشامل للمفاهيم التي تبلورت مع بداية التسعينات، مثل: مفهوم الخدمات المصرفية عن بعد، البنوك الالكترونية عن بعد، البنك المنزلي، البنك على الخط أو لخدمات المصرفية الذاتية وجميعها تتعلق بقيام الزبون وبإدارة حساباته وانجاز أعماله المتصلة بالبنك عن طريق المنزل أو المكتب أو أي مكان آخر وفي الوقت الذي يريده. (**شعبان فرج، 2014، ص ص 54-55**)

1- تعريف العمليات المصرفية الالكترونية:

لم يتطرق المشرع الجزائري للعمليات المصرفية الالكترونية، لا في قانون النقد والقرض، ولا في مختلف القوانين ذات العلاقة. كما لم تتطرق مختلف أنظمة بنك الجزائر لهذه العمليات المبتكرة، ومن ثم لم تقم بتعريفها. فقط أشارت لذلك المادة 69 من قانون النقد والقرض، عند تعريفها لوسائل الدفع من خلال عبارة: "مهما يكون السند أو الأسلوب التقني المستعمل" (**أمر رقم 03-11 مؤرخ 27 جمادى الثانية عام 1424 الموافق 26 غشت سنة 2003، يتعلق بالنقد والقرض**) . فمنه يمكن إدخال وسائل الدفع الكترونية، التي تعتبر ادارتها من قبيل العمليات المصرفية، في هذا المفهوم. (**صليح بونلفة، 2020، ص 31**)

وفي تعريف آخر يقصد بالخدمات المصرفية الإلكترونية قيام المصارف بتقديم الخدمات المصرفية التقليدية والمبتكرة من خلال وسائط الاتصال الإلكترونية المفتوحة، وتقوم المصارف بتقديم الخدمات لتعزيز حصتها في السوق أو لخفض التكاليف أو كوسيلة لتوسيع نشاطها داخل وخارج حدودها الوطنية، كما يعرفها بنك

التسويات الدولية على أنها تقديم الخدمة المصرفية عن بعد أو عبر الخط أو من خلال قنوات إلكترونية سواء للمقيمين داخل البلد أو خارجه؛ إذا فالخدمة المصرفية الإلكترونية تعبر عن استخدام المصرف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات للعميل من خلال الإنترنت، الموزعات الآلية، الهاتف ...الخ، بشكل يلبي حاجيات العميل ويكسب المصرف مركزا تنافسيا قويا. (هارون مسعودي، 2012، ص 47)

2-الأهمية العملية والاقتصادية للمعاملات الالكترونية:

يعد قيام البنوك بتسوية أنشطتها وخدماتها المالية عبر الإنترنيت يعود للفوائد الكثيرة التي تعود على البنوك أهمها: (احمد بوراس، 2007، ص ص 202-203)

-تخفيض النفقات التي يتحملها البنك لإجراء بعض المعاملات البنكية المختلفة بدون الحاجة للانتقال إلى البنك وهذا ما يؤدي إلى توفير تكلفة إنشاء فروع جديدة للبنك في المناطق البعيدة لأن تكلفة إنشاء موقع للبنك عبر الإنترنيت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد له بما يحتاجه من مباني وأجهزة وعمالة مدربة ومستندات وصيانة. فممارسة البنك، عبر موقعه عبر الإنترنيت، تسويق خدماته البنكية وبعض المعاملات المالية تساعده على امتلاك ميزة تنافسية وتدعيم علاقاته مع عملائه مما يؤدي لزيادة ارتباطهم به والارتقاء على مستوى المعاملات التجارية؛

-تعد دخول البنوك العالمية شبكة الإنترنيت وبما تملكه من قدرات على المنافسة يلزم بضرورة دخول البنوك العربية لهذه الخدمة لمواجهة التحديات الجديدة الناجمة عن عرض البنوك الأجنبية لخدماتها وقيام العملاء وفقا لذلك بالمقارنة بين خدمات جميع البنوك لاختيار ما يناسبهم؛

-تعزيز رأس المال الفكري وتطويع تكنولوجيا المعلومات؛

-تؤدي الصيرفة الإلكترونية لتيسير التعامل بين البنوك وجعله متواصلا على مدار الوقت؛

-اختصار المسافات الجغرافية ورفع الحواجز التقليدية؛

-قيام علاقات مباشرة بين المشتري والبائع؛

-توفير المزيد من فرص العمل والاستثمار؛

-يشكل استخدام الإنترنيت في البنوك نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية.

1-أنواع العمليات المصرفية الالكترونية:

تنقسم العمليات المصرفية الالكترونية الى العمليات المصرفية الالكترونية الائتمانية والعمليات المصرفية الالكترونية الغير الائتمانية: (مركان محمد البشير وآخرون، 2019، ص 167)

أ-العمليات المصرفية الالكترونية الائتمانية: وتتمثل في:

-توفير وسائل الدفع الإلكترونية: تتمثل في توفير وإصدار وسائل دفع إلكترونية تنوب عن وسائل الدفع التقليدية، وتتمثل عموما في: الشيك الإلكتروني؛ بطاقات القيمة المخزنة "البطاقات المغناطيسية"؛ النقدية الإلكترونية؛ بطاقات الخصم؛ بطاقات الائتمان؛ النقود الإلكترونية؛

-الكمبيالة الإلكترونية: هي صك معالج إلكترونيا متفق عليه مسبقا وفقا لشكل معين يتضمن أمرا من الساحب عن طريق مؤسسته البنكية إلى المؤسسة البنكية المسحوب عليها تدفع مبلغا معينا في تاريخ معين أو قابل للتعيين أو بمجرد الاطلاع لأمر المستفيد.

ب-العمليات البنكية الإلكترونية الغير الائتمانية: وتتمثل في:

-فتح وتسيير الحسابات البنكية الإلكترونية: وهي خدمات بنكية إلكترونية تتم عن طريق المواقع الإلكترونية الخاصة بالمؤسسات البنكية؛

-المقاصة الإلكترونية: هي عملية تبادل المعلومات بوسائل إلكترونية من خلال مركز المقاصة الإلكترونية في البنك المركزي وتحديد صافي الأرصدة الناتجة عن هذه العملية في وقت محدد، هذه الخدمة تخص شيكات المؤسسات البنكية المرخصة لها قانونا ضمن الجهاز البنكي؛

-التحويل الإلكتروني للأموال: وهو نظام يسمح بتحويل الأموال من حساب العملاء الطالبين للخدمة إلى حساب أطراف أخرى بطريقة إلكترونية، وقد يكون الطرفان من نفس المؤسسة البنكية أو من مؤسستان بنكيتان مختلفتان، فهي خدمة سريعة ومتطورة.

المطلب الثالث: وسائل الدفع الالكتروني وعمليات الصيرفة

سنتطرق في هذا المطلب الى استعمال التكنولوجيا في معالجة وسائل الدفع التقليدية وتحديات وسائل الدفع الالكترونية في المعاملات المصرفية.

أولا: استعمال التكنولوجيا في معالجة وسائل الدفع التقليدية

أثرت التطورات التكنولوجية على العمل المصرفي بشكل عام وعلى المعاملات المصرفية بشكل خاص، حيث أن هذه التطورات لم تستعمل وسائل دفع الكترونية فقط، بل استغلتها من أجل تحسين أداء وسائل الدفع التقليدية حيث قامت بتطوير طرق معالجتها.

فقد ترتب عن استعمال البنوك للحسابات الآلية انتشار ظاهرة المعالجة الالكترونية لبيانات الأوراق التجارية (الشيك، السفتجة، ...)، حيث أن الإجراءات التقليدية المعتمدة عليها في معالجة الشيكات والسندات لأمر والسفتجة وحتى التحويلات أصبحت عائقا حقيقيا يحول دون ترقية النشاط المصرفي، بسبب ما تفرزه من إجراءات طويلة ومرهقة تتضمن عمليات تدوين المعلومات والفرز المادي وإصدار الكشوف وإرسالها للتحصيل فكلها عمليات معقدة تستهلك الوقت والجهد والمال لذلك تم اللجوء للمعالجة الالكترونية لتلك الوسائل التقليدية، وتتم هذه المعالجة وفق صورتين: (زهير زواش، **2011**، ص ص **98-99**)

- يفترض أن الوسيلة التقليدية للدفع قد أصدرت في شكلها التقليدي، أي في شكل صك متضمن كافة البيانات التي يشترطها القانون، ويمكن في هذه الحالة تداول الورقة والحصول على ضمان احتياطي بقيمتها أو الحصول على توقيع المسحوب عليه بقبول الكمبيالة إلى أن يتم تسليمها للبنك وحينئذ يبدأ البنك في معالجة بيانات الورقة الكترونيا تمهيد لمطالبة البنك الملتزم بالوفاء؛
- فترض أن منشئ الورقة أو المستفيد متصلان بالبنك عبر نظام اتصال الكتروني يسمح له بإعطاء أمر البنك بتحصيل قيمة نقدية من بنك الملتزم لصالح المستفيد.

ثانيا: تحديات وسائل الدفع الالكترونية في المعاملات المصرفية

وهذا تحد قديم جديد، إذ تتسارع وسائل الخدمة الإلكترونية منذ سنوات دون أن يواكبها في العديد من النظم القانونية تنظيم قانوني يناسب تحدياتها، فإذا كانت بطاقات الائتمان قد حققت رواجا ومقبولية عالية فإنها الآن تثير العديد من المسائل القانونية في حقلي الحماية المدنية والجزائية ومسؤوليات أطراف العلاقة فيها، وإذا كان مقبولا فيما سبق الارتكان للعقود المبرمة بين أطراف علاقات البطاقات الائتمانية لتنظيم مسائلها فانه ليس مقبولا التعامل بذات الوسيلة مع تحديات المفهوم الجديد للمال ولوسائل الوفاء به بعد إن بدا الاتجاه نحو المال الرقمي أو القيدي أو الإلكتروني كبديل عن المال الورقي، فالمعايير والقواعد والنظريات تختلف وتتغير شيئا فشيئا، وهنا تظهر أهمية البنوك كمؤسسات ذات اثر في توجيه المؤسسة التشريعية إلى تبني تشريعات متوائمة مع مفاهيم المال الإلكتروني ووسائله وقواعد وأحكام التعامل مع مشكلاته القانونية، كما تظهر الأهمية إلى تهيئة بناء قانوني لإدارات البنوك القانونية يتيح لها مكنة التعامل مع تحديات البنوك الإلكتروني إن اختارت دخول هذا الميدان، ولا نبالغ إذا قلنا أن جاهزية التعامل القانوني مع تحديات هذا النمط المستجد تمثل أهم ضمانة لنجاح المسيرة، إن لأنه كان يعتقد أن وسائل التقنية ستمنع مشكلات القانون فانه محض وهم، إذ تخفي عوالم البنوك الإلكترونية وتحديدا

مشاكل الدفع والوفاء بالالتزامات ومشاكل تقديم الخدمة وما تثيره من مسؤوليات، حزمة معتبرة من المشكلات والنزاعات المتوقعة تتطلب جاهزية تتفق مع مخاطرها وأخيرا ربما يكون من المفيد أن نتذكر أن القوالب الجاهزة من الاتفاقيات والعقود والتعليمات والقوانين المنقولة عن نظم قانونية أخرى ومؤسسات أخرى لا تفي دائما بالغرض لما لكل ساحة من خصوصياتها ولما لكل منشأة من اعتباراتها وأولوياتها الخاصة، وبقدر أهمية الاطلاع على تجارب الغير فإن الأهمية في قدرها الأكبر تكمن في فهم الاحتياجات الداخلية وموائمة الحلول مع هذه الاحتياجات مستفيدين مما لدى الغير من حلول ووسائل. (خبابة عبد الله، **2008**، ص **118–120**)

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

يشمل هذا المبحث بعض الدراسات السابقة والمنقسمة على ثلاثة مطالب، المطلب الأول يخص الدراسات باللغة العربية، أما المطلب الثاني فيشمل الدراسات باللغة الأجنبية التي تناولت نفس الموضوع أو جانب من جوانبه، أما المطلب الثالث فهو مخصص لإيجاد أوجه الإختلاف والتشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.

المطلب الاول: الدراسات العربية

يشمل هذا المطلب الدراسات باللغة العربية، حيث قسمناها الى المذكرات والرسائل الجامعية، والمجلات.

أولا: المذكرات والرسائل الجامعية

1-دراسة صالح مرزوقي وآخرون، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين وسائل الدفع الالكتروني (دراسة حالة بريد الجزائر بالوادي)، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، 2018/2017.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين وسائل الدفع الإلكتروني، وتم تطبيق المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم التعرف على مفاهيم كل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووسائل الدفع الالكتروني بإضافة إلى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على هذه الوسائل، هذا في الجانب النظري.

أما في الجانب التطبيقي تم استخدام استبانة وزعت على عينة من الموظفين في مديرية وحدة بريد الجزائر لولاية الوادي ومجموعة من المؤسسات البريدية التابعة لها، وتضمنت هذه الاستبانة محورين أساسيين؛ الأول يركز على واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة، والثاني تطرق فيه إلى وسائل الدفع الالكتروني وإجراءات الرقابة على أنظمتها وأيضا التحديات والمخاطر التي تواجهها، واتضح من الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووسائل الدفع الإلكتروني من خلال تأثير بعض الأبعاد في المحور الأول على أبعاد المحور الثاني.

2-دراسة موشير لطيفة، بوشرى زينب، اثر وسائل الدفع الالكترونية على الايرادات المالية في المؤسسة التجارية دراسة حالة (بنك الخليج، بنك الفلاحة والتنمية الريفية) وكالة ادرار، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص مالية المؤسسة، جامعة احمد دراية، ادرار، 2018/2017.

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على اثر وسائل الدفع الالكترونية على الايرادات المالية في المؤسسة التجارية، ومن أجل ذلك تم التطرق إلى الإطار النظري مدخل عام حول أنظمة الدفع الالكتروني أوجب الإشارة إلى ماهية نظام الدفع الالكتروني ووسائله، ثم إلى الإيرادات المالية ومصادر التمويل في البنوك.

يرتكز الجانب الميداني من الدراسة على اثر وسائل الدفع الالكترونية على الإيرادات المالية ب (بنك الخليج، بنك الفلاحة والتنمية الريفية) بأدرار، وذلك بالاعتماد على بيانات الاستبيان التي تعبر عن أراء عينة من الوكالتين البنكيتين، وتمت معالجة تلك البيانات باستخدام برمجية "SPSS" للرزم الإحصائية للعلوم التجارية.

وقد تم التوصل من خلال هذه الدراسة الى ان نظام الدفع الالكتروني يسهل اجراء عمليات البنوك الالكترونية الآمنية وتعمل ضمن مجموعة من القواعد والقوانين في سرية وامان تام من اجل حماية الاجراءات اليومية لشراء وضمان وصول الخدمة، وبذلك تساعد وسائل الدفع الالكترونية على تحسين السيطرة على عمليات التوزيع والنقل.

3-دراسة بن موسى اعمر، الخدمات المصرفية الالكترونية ومتطلبات تطويرها في الجزائر (دراسة ميدانية)، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص دراسات مالية، جامعة غرداية، 2020/2019.

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية بالجزائر، وذلك من خلال الوقوف على مختلف التحديات والعقبات التي تحول دون تطورها، وصولا لمعرفة أهم المتطلبات الضرورية لتطوير المعاملات المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية من وجهة نظر العاملين فيها، وتحديد آفاق نجاحها.

نظرا لطبيعة الدراسة، تم الاستعانة بأسلوب الدراسة الاستقصائية، من خلال توزيع (126) استمارة استبيان على مجتمع الدراسة المؤلف من البنوك العاملة بولاية غرداية والبالغ عددها (09) بنوك، وأشارت أهم نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق في إجابة أفراد العينة، حيث أن جميع المعيقات التي تخص الجانب التشريعي، التكنولوجي، الإداري والبشري، الأمن وسلامة المعلومات تقف أمام تطوير خدمات الصيرفة الإلكترونية بالجزائر، كما يسمح توفير متطلبات قانونية مناسبة لحماية حقوق العملاء ومحاربة الجريمة الإلكترونية بزيادة ثقة العملاء

للخدمات المصرفية الإلكترونية، أيضا فإن اهتمام البنوك بالتكنولوجيا والعمل على تحديث الوسائل والبرامج الإلكترونية بشكل دوري يحافظ على استمرارية النشاط، ومن ثم الرفع من نسب التعامل بالخدمات المصرفية الإلكترونية بالجزائر، وفي الأخير أوصت الدراسة بزيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات المصرفية باعتبارها أهم المتطلبات التي تسهم في تقديم خدمات مصرفية متطورة.

4- دراسة زايدي حسينة، أهمية البنوك الالكترونية في تحسين العمليات المصرفية (دراسة حالة النك الخارجي الجزائري لولاية ام البواقي)، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص مالية ومحاسبة، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي، 2013/2012.

تهدف الدراسة إلى التعرف على الآليات والاتجاهات الحديثة والمتطلبات الأساسية التي ترتكز عليها البنوك الإلكترونية، فبادرت البنوك إلى إنشاء الخدمات المصرفية الإلكترونية إلى أن أصبحت في صيغة بنوك إلكترونية بما يوافق الصناعة المصرفية الحالية.

وسعيا من البنوك الإلكترونية لمواكبة هذه التطورات والاستفادة من السرعة في تنفيذ المعاملات وتدنية تكاليفها، والفاعلية التي توفرها عمدت على تحديث آليات حديثة ووسائل دفع إلكترونية ساهمت وبشكل كبير في تسيير العمليات إلكترونيا تماشيا مع التطور الهائل في المبتكرات المالية، وكما توصلت الدراسة إلى أن طبيعة البنوك الإلكترونية لم يصل إلى المستوى المطلوب، حيث لم تطلق خدمة البنوك الإلكترونية كخدمة قائمة بذاتها؛ وإنما قاموا بتحديث البنوك التقليدية من جانب إلكتروني تماشيا مع التطورات الهائلة في شبكة الانترنت، مما يؤدي إلى حتمية تقديم خدمات مصرفية بطريقة حديثة في ظل اقتصاد رقمي.

5-دراسة مفيدة غوالة، عفاف كيحل، الصيرفة الالكترونية ودورها في عصرنة الخدمة المصرفية (دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية جيجل)، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة محمد قاصدي بن يحي، جيجل، 2017/2016.

تهدف هذه الدراسة إلى الدور الذي تلعبه الصيرفة الإلكترونية في عصرنة الخدمة المصرفية، وإبراز أهم إفرازات التكنولوجيا الحديثة في المجال المصرفي، كما توضح طبيعة الخدمة ومؤشرات عصرنتها، حيث بينت الدراسة أن استخدام عمليات الصيرفة الإلكترونية في تحسن ملحوظ في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية جيجل، كما أنها تساهم بشكل كبير في إبراز خصائص الخدمة، وهذا جلي من خلال الإحصائيات المتحصل عليها لبعض وسائل الدفع الإلكترونية على مستوى البنك.

وتوصلت الدراسة الى انه مع تطورات العصر الحديث وما تتطلبه المنظومة المصرفية الجزائرية لأجل تطورها فإن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يسعى جاهدا لعصرنة خدماته وتقديم خدمات مصرفية جديدة تضمن رضى زبائنه وزيادتهم، وذلك من خلال توفير الصرافات الآلية التي تعمل بها البطاقات المغناطيسية وكذا توفير الخدمات المالية الإلكترونية مثل: تحصيل الشيكات إلكترونيا، المقاصة الآلية، التحويلات المالية الإلكترونية.

6-دراسة أحمد محمد شعبان علوان، واقع تطبيق ادوات الدفع الالكترونية ودورها في تطوير الاداء المصرفي (دراسة حالة بنك فلسطين)، رسالة لنيل شهادة الماجستير في المحاسبة والتمويل، الجامعة الاسلامية، غزة، 2019.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة وأنواع وسائل الدفع الالكترونية ومعرفة أثر تطبيقها ودورها في تطوير الأداء المصرفي في بنك فلسطين، وذلك بقياس مؤشرات الربحية المتمثلة في (نسبة صافي الربح، ومعدل العائد على الأصول، ومعدل العائد على حقوق الملكية) المستخرجة من التقارير المالية للبنك خلال الفترة المالية الممتدة من عام 2014 إلى عام 2018، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لطبيعة هذه الدراسة كما تم استخدام الاستبانة كأداة لقياس أثر تطبيق وسائل الدفع الإلكترونية في تحقيق كل من رضا العملاء وزيادة جودة الخدمات المصرفية، وقد اشتملت الدراسة على عينة عشوائية من عملاء بنك فلسطين في قطاع غزة الذين صدرت لهم بطاقات دفع إلكترونية، وذلك باستخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة .

وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج كان أهمها وجود تطور ونمو في قيمة حجم معاملات البنك الإلكترونية من حيث القيمة والعدد، مما انعكس أثره على تطور ربحية البنك عبر السنوات المالية موضوع الدراسة، وبينت الدراسة حرص البنك على تحقيق الرضا لعملائه عن كافة الخدمات المصرفية المتعلقة بعمليات إصدار البطاقات الإلكترونية ، وتوصيل الخدمة لهم بما يحقق رغباتهم واستمرارية علاقتهم مع البنك، الا أن ذلك يحتاج الى بذل المزيد من الجهود لنيل درجة أكبر من الثقة في التعامل مع البنك.

ومن أهم توصيات الدراسة ضرورة العمل على تخفيض التكاليف المتعلقة برسوم وعمولة إصدار البطاقات الإلكترونية حتى تتناسب بشكل أفضل مع توقعات العملاء والعمل على كسب رضاهم واستمرارية علاقتهم مع البنك ،كما أوصت الدراسة بضرورة زيادة اهتمام البنك بإجراء تقييم دوري لأدائه المصرفي في مجال البطاقات الإلكترونية والوقوف على الصعوبات والمشكلات ونقاط الضعف وحالات الاختراق الإلكتروني وضرورة وضع

المزيد من الضوابط والإجراءات التي تعمل على حماية كافة مراحل العمليات المتعلقة باستخدام البطاقات الالكترونية.

ثانيا: المقالات العلمية

1–دراسة مقدم عبد الجليل، واقع ورهانات تطبيق انظمة الدفع الالكتروني واثرها على اداء البنوك التجارية الجزائرية –دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية– بشار، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، الاردن، المجلد 5، العدد 2، 2018.

تهدف هذه الدراسة إلى البحث في جوانب الموضوع لإزالة الغموض حول أنظمة الدفع الالكترونية ومدى تطبيقها في البنوك التجارية وتأثيرها على أدائهم وبناءا على هذا قمنا بمعالجة الإشكالية واختبار الفرضيات باعتمادنا على المنهج الوصفي والتحليلي في الدراسة.

أجريت هذه الدراسة على بنك الفلاحة والتنمية الريفية لمعرفة إذا ما كان أداء هذا البنك يتأثر باستخدام أنظمة الدفع الإلكترونية بحيث قدمنا استبيان للموظفين في البنك وقمنا بتحليل المعلومات باعتماد على برنامج التحليل الاحصائي (SPSS) بإضافة إلى (EXCEL) وقد خلصت الدراسة بمجموعة من النتائج أهمها أن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني هو أحد مصادر تحسين الأداء البنك بطريقة ناجحة وبمستوى يضمن انجاز مهامه ووظائفه بصورة جيدة.

2–دراسة العياطي جهيدة، محمد بن عزة، تطور الخدمات المصرفية الالكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية تحليل احصائي حديث لواقع وآفاق تطور الصيرفة الالكترونية في الجزائر، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، جامعة المسيلة، المجلد 2، العدد 3، 2017.

تهدف من هذه الدراسة هو معالجة موضوع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر من خلال إبراز سعى الدولة في السنوات الأخيرة إلى تطوير الخدمات وآلية عمل المصارف من أجل مواكبة هذه التطورات الحاصلة، بما يتوافق وسلم التطور العالمي بدءا من البنية التحتية لمنظومات شبكات الربط الواسعة وصولا إلى أرقى النظم المصرفية وتوفير أفضل الخدمات للزبائن، من أجل تحقيق منافسة قوية وتحسين نوعية الخدمات، ولكن بالمقابل الجزائر رغم المجهودات المبذولة لا زالت تعاني من بطئ شديد في عملية التحول نحو الصيرفة الالكترونية.

من هذا المنطلق سوف سنتطرق في هذه الدراسة الى أهم الجوانب النظرية للصيرفة الالكترونية، والجوانب التطبيقية بدراسة واقع وآفاق وسائل وأنظمة الدفع الالكتروني في الجزائر.

وقد توصلت الدراسة الى ان الجزائر وعلى الرغم من الجهود المبذولة في النهوض بالمصارف الجزائرية في هذا المجال الا أننا نلاحظ فجوة كبيرة بين ما هو مخطط ومحدد وما هو موجود فعلا على أرض الواقع، مما يوضح ضعف السيطرة والتسيير لمختلف الاستراتيجيات في المجال.

3–دراسة لعايب وليد، تقييم تجربة نظام الدفع الالكتروني الجزائري في ظل ثورة التكنولوجيا المصرفية – دراسة مقارنة مع تجربة نظام الدفع الالكتروني الاوروبي، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، جامعة برج بوعريريج، المجلد 06، العدد 2، جوان 2018.

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم نظام الدفع في الاقتصاد الجزائري ومقارنته بنظيره الاوروبي، بغية الاستفادة من تجربة هذا الاخير في هذا المجال، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك جملة من التحديات الداخلية والتي تمثل أهم أوجه القصور والضعف التي تميز البنوك الجزائرية والتي يجب مواجهتها والقضاء عليها، وتتمثل هذه التحديات في هذا المجال في التأخر الشديد في نظم المعلومات والدفع، وضعف استخدام الصيرفة الالكترونية، بالاضافة إلى ضعف التأهيل البشري.

4–دراسة بصيري محفوظ، نظام الدفع الالكتروني الجزائري كآلية لتطوير وسائل الدفع الجديدة، المجلة العربية للأبحاث والدراسات في العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الجلفة، مجلد 11، عدد 4، اكتوبر 2019 السنة الحادية عشر.

تهدف هذه الدراسة إبراز دور نظام الدفع الالكتروني في تطوير وسائل الدفع الجديدة وأثر ذلك على النظام المالي والمصرفي الجزائري، من خلال دراسة تطور نشاط كل من نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة، ونظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض وذلك خلال الفترة 2006-2017، حيث توصلت الدراسة إلى أن نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر مازال في مراحله الأولى ولم يرق إلى مصاف الدول المتطورة المتحكمة في هذه التكنولوجية، حيث أن وسائل الدفع المستعملة مازالت تقليدية في أغلبها كما أن استعمال وسائل الدفع الجديدة تبقى محدودة بدورها أيضا، لذا يجب على الدولة أن تقوم بتبني استراتيجية تحفيزية لاستعمال التكنولوجية الحديثة وتعميمها على مختلف الأعوان.

5–دراسة عدناني خولة وآخرون، وسائل الدفع الالكتروني ودوره في ابراز الميزة التنافسية للمؤسسة المصرفية دراسة حالة بنك الخليج الجزائر–وكالة بشار، مجلة المنتدى للدراسات والابحاث الاقتصادية، جامعة الجلفة، العدد الرابع، ديسمبر 2018.

تهدف في هذه الدراسة إلى موضوع وسائل الدفع الالكتروني ودورها في إبراز الميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية. وقد تم التطرق في هذه الدراسة تقديم إطار نظري يحدد ويعرف مختلف المفاهيم المتعلقة بوسائل الدفع

الالكتروني والذي اعتمد فيه المنهج الوصفي، أما الجانب التطبيقي فاعتمد المنهج التحليلي باستخدام برنامج SPSS وقد تم التركيز بصورة أساسية على جودة الخدمة المصرفية باعتبارها مدخل إداري حديث، وكذا التطرق إلى المفاهيم المتعلقة بالقدرة التنافسية.

وقد تم الوقوف على تقييم الموظفين وتحليل آرائهم حول العناصر التي تبرز الميزة التنافسية للمؤسسات المصرفية وتم التأكيد من النتائج المستخلص إليها وجود علاقة طردية بين وسائل الدفع الالكتروني والميزة التنافسية.

6-دراسة سايحي الخامسة، طويل حدة، أثر وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة –دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي –وكالة تبسة، مجلة ابحاث اقتصادية وادارية، جامعة بسكرة، المجلد 13، العدد 2، 2019.

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية، من وجهة نظر عملاء بنك الجزائر الخارجي – وكالة تبسة – من خلال استخدام استبيان وجه العينة مكونة من (30) عملاء في الوكالة المبحوثة، وقد تم التوصل إلى عدد من النتائج أهمها: وجود تأثير لوسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية وهذا حسب مختلف أبعاد الجودة، وفي ضوء هذه النتائج صيغت مجموعة من التوصيات أهمها: ضرورة تعزيز وسائل الدفع الالكتروني من خلال الاهتمام بتطويرها وتطبيقها بشكل فعال بما يتماشى مع التطورات التكنولوجية.

7-دراسة هارون العشي، فايزة بوراس، وسائل الدفع الالكتروني ودورها في تحسين الاداء البنكي في ظل تحديات التنمية المستدامة، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، جامعة بسكرة، المجلد 9، العدد 3، 2018.

تهدف هذه الدراسة إلى الوقوف على طبيعة وأنواع أدوات وسائل الدفع الالكتروني المطبقة بالبنوك لتسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون في ظل تحديات التنمية المستدامة. ولقد سمح التطور التكنولوجي بإبداعها من خلال تطور شبكة الانترنيت وبروز التجارة الالكترونية مما سمحت هذه الوسائل باختصار الوقت والتكلفة وتحسين أداء البنوك بالمقارنة مع وسائل الدفع التقليدية، ولكن هذا لا يعني انها تخلو من العيوب فقد حملت في طياتها عدة مخاطر تعدد المعاملات التجارية الالكترونية خاصة الجرائم الالكترونية وجرائم البطاقات البنكية.

المطلب الثاني: المراجع الأجنبية

1-Georgia Giordani, Essays on the econometric Analysis of Electronic Banking in Greece, The thesis is submitted in partial fulfillment of the requirements for the award of the degree of Doctor of Philosophy of the University of Portsmouth, Greece, May 2012.

تهدف هذه الدراسة الى البحث في اعتماد الخدمات المصرفية الالكترونية (الصيرفة الالكترونية) التي تقدمها البنوك التجارية في اليونان، باستخدام نموذج الاقتصادي القياسي (Logit, OLS and GLS)، وذلك بناء على مجموعة من المتغيرات المستقلة، تدرس ايضا تأثير اجهزة الصراف الآلي (ATMs) والاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات (IT)، ومحددات اخرى على كفاءة وربحية البنوك التجارية اليونانية، فلخصت الدراسة الى: ان العملاء اليونانيين يفضلون معظم الخدمات المصرفية التقليدية لانهم قلقون من المخاطر الالكترونية العالية المحتملة في مجال الخدمات المصرفية الالكترونية، وان اجهزة الصراف الآلي لها تأثير سلبي على صافي دخل الفوائد، النتائج التجريبية لهذا البحث تؤكد وجود علاقة ايجابية بين متغير العمر، التعليم الجامعي والدخل المرتفع مع اعتماد الخدمات المصرفية الالكترونية وخدمات الانترنت في اليونان.

2- José Manuel Pérez Ríos, Análisis de la banca por Internet entre los usuarios particulares, Un modelo en Dinámica de Sistemas, Presentada por Felicidad Viejo Valverde para optar al grado de doctora por la Universidad de Valladolid, spain, 2015.

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على المزيد حول الخدمة المصرفية عبر الإنترنت التي تقدمها المؤسسات المالية بإسبانيا، وكذلك تلك الجوانب المتعلقة بذلك قد تؤثر على اعتماده من قبل المستخدمين، كذلك هدفت من أجل اقتراح على الإدارة العمل وفق التدابير الممكنة والتي تشجع على استخدام قناة الإنترنت للعلاقات مع العملاء، كما استخدم الباحث نموذج ديناميات النظام، بحيث ركز على عدة متغيرات كوحدة واحدة تعمل فيها مكوناته المترابطة نحو هدف مشترك والذي يمكن أن تكون العلاقات حتى أكثر أهمية من المكونات نفسها بغية الوصول الى استغلال قناة الإنترنت لتقديم الخدمات المصرفية من طرف البنوك ومنها، استراتيجية عمل البنوك، عرض الخدمات من خلال الإنترنت، قابلية التنقل، الأمان، كما استنتج الباحث بعض النتائج: هناك وكلاء مصارف غافلين عن استراتيجيات المؤسسات المالية الخاصة، والتي تساعد على تحسين الخدمة المصرفية عن طريق الإنترنت، أيضا عندما يتعلق الأمر باشهار الخدمات المصرفية عبر الإنترنت لأول مرة، يتأثر المستخدمين أكثر بالعرض المقدم من شبكة الإنترنت من خلال وجود بعض خدمات إضافية تضيف قيمة، ولكنها ليست مهمة

للغاية في اتخاذ القرار من طرف البنوك، قد لا يكون الدور الأساسي لتقديم خدمات مصرفية عبر الإنترنت فقط جلب مداخيل أكثر بقدر ما يتم المحافظة على العملاء الذين قد يجدون منتجات يطلبونها لدى شركات التكنولوجيا المالية وبالتالي هجرة العملاء من القطاع المصرفي الى هذه الشركات.

3- Ogunlowore Akindele John, Oladele Rotimi, ANALYSIS OF ELECTRONIC BANKING AND CUSTOMER SATISFACTION IN NIGERIA, European Journal of Business and Social Sciences, Vol. 3, No.3, Zurich, Switzerland , June 2014.

جاءت هذه الدراسة تحت عنوان تحليل الصيرفة الإلكترونية ورضاء العميل دراسة ميدانية في بنوك نيجريا، حيث أكدت هذه الدراسة أن الاتجاه نحو الصيرفة الإلكترونية أمر حتمي لبلوغ الاقتصاد العالمي ولهذا يتطلب إستراتيجية قوية وعامل محفز لأجل الحصول على اقتصاد متطور يتنافس مع الاقتصاد العالمي حيث تم الاستناد على أداة الاستبيان واعتمد الباحثان في عملية تحليلها على التحليل الوصفي الإحصائي بطريقة المربعات الصغرى مؤكدا على وجود علاقة بين الصيرفة الالكترونية ورضاء العميل وهي تمتاز بالمرونة والسهولة في إجراء الصفقات والمعاملات وأنها سريعة وذو كفاءة، إلا أن هذا قد يتعارض مع جملة من التحديات والاقتراحات والتي تعتبر مؤشر لعدم الأمان كالبنية التحتية وقوة الاتصالات السلكية واللاسلكية والتي ينبغي الاهتمام بها من أجل ضمان التطبيق الجيد للصيرفة الالكترونية وتحقيق رضاء العملاء في نيجريا واستقطاب الاستثمار الأجنبي المباشر، وذلك بهدف رفع الإنتاجية وعليه التحسين في معايير المعيشة للموطنين الذي سيساهم بالدرجة الأولى في توليد اقتصاد متطور وأوصي بما يلي:

- الحرص على نوعية وجودة الخدمات وكيفية العمل والتعامل والاهتمام بإنجاز الالتزامات بغية الوصول إلى الأهداف والمخططات؛
- تأثير الموظفين فيما بينهم من أجل ضمان عمل متكامل؛
- ضرورة تواجد بنية تحتية قوية تضمن أمن الاتصالات وعليه سلامة تطبيق الصيرفة الالكترونية في نيجريا؛
- استقطاب الاستثمار الأجنبي المباشر والذي يؤذي بدوره إلى ارتفاع في نسبة الإنتاجية وعليه تحسين معيار المعيشة للمواطنين.

المطلب الثالث: اوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

حسب اطلاعنا وفي حدود ما توفر لدينا من معلومات ومراجع حول موضوع الدراسة، هناك العديد من البحوث التي تناولت موضوع العمليات المصرفية والدفع الالكترونية، يظهر لنا ان معظم الدراسات لم تربط المتغيرين معا حيث ارتبطت بمتغيرات اخرى مثل الاتصال والتنافسية والجودة، .... الخ، كما نجد دراستنا تتفق مع بعض الدراسات في نقاط معينة، كما قد تختلف في نقاط اخرى يعزى ذلك لاختلاف المكان والزمان التي تمت فيه الدراسة، ووجهات النظر او الزاوية التي سيتم من خلالها معالجة الموضوع، كما نلاحظ انه بالرغم من تعدد الدراسات السابقة الا ان القليل منها فقط من تناولت العمليات المصرفية بالجزائر ودراسة احصائية شاملة لمختلف الخدمات المتوفرة التي تقدمها البنوك الجزائرية في شكلها الالكتروني ببيانات حديثة تحاكي فترة انجاز هذه الدراسة.

خلاصة الفصل

حاولنا في هذا الفصل الإلمام بالجانب النظري لموضوع الدراسة، حيث تطرقنا في الفصل الأول الى عموميات حول الدفع الالكتروني من خلال تطورها التاريخي وتعريفها وخصائص، ومن ثم اشرنا الى وسائل الدفع الالكتروني وقد قمنا بتعريفها وذكر انواعها، وبينا ايجابيات وسلبيات وسائل الدفع الالكتروني وعوامل نجاحها، اما في المبحث الثاني فقد تطرقنا الى ماهية العمليات المصرفية وذلك من ذكر مفهومها وانواعها التقليدية والالكترونية، وقد وضحنا من خلال هذا المبحث الى علاقة وسائل الدفع الالكتروني وعمليات الصيرفة وذلك من خلال استعمال التكنولوجيا في معالجة وسائل الدفع التقليدية وتحديات وسائل الدفع الالكترونية في المعاملات المصرفية.

الفصل الثاني:

الجانب التطبيقي للدراسة

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة

تمهيد:

بعد الدراسة التي فمنا بها في الجانب النظري والتي كانت حول التعرف على الدفع الالكتروني والعمليات المصرفية، سنتطرق في هذا الفصل الى الدراسة الميدانية للبحث تدعيما للجانب النظري، لأنه المجال الذي يستطيع الباحث من خلاله النزول للواقع وكشف الحقائق وجمع المعلومات حول الموضوع للوصل الى نتائج بعد التحليل هذه المعلومات، والتي تتمكن من خلالها التأكد من صحة الفرضيات، وكذا محاولة الكشف فيما اذا كان ما توصلنا اليه في الدراسة النظرية متوفر في الواقع ام لا، وقد تم اختيار مكان الدراسة الميدانية في هذه الدراسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة، وتم تقسيم هذا الفصل:

المبحث الأول: لمحة عامة عن البنك وهيكله التنظيمي.

المبحث الثاني: وسائل الدفع الالكتروني ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة.

المبحث الثالث: الاليات المساعدة لوسائل الدفع الالكتروني ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة.

المبحث الاول: نظرة عامة عن البنك وهيكله التنظيمي

يعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية من أهم البنوك العمومية في الجزائر والتي تحاول الوصول إلى خدمات متطورة من خلال إدماج العديد من وسائل المعرفة في عمله والاهتمام بكل التطورات التكنولوجية الجديدة في مجال الخدمات البنكية. وفي هذا المبحث سيتم التعرف على نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، تعريفه، أهدافه ومهامه، منتجاته وخدماته وهيكله.

المطلب الأول: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية

سنتطرق في هذا المطلب الي نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

أولا: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية

تأسس بنك الفلاحة والتنمية الريفية بموجب المرسوم رقم 106/82 المؤرخ في 13 مارس 1982 في إطار إعادة سياسة الهيكلة التي اتبعتها الدولة بعد إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري[1]، الذي كان يتكفل بتمويل القطاع الفلاحي. وذلك بهدف المساهمة في تنمية وترقيته ودعم نشاطات الصناعة التقليدية والمحافظة على التوازن الجهوي، وفي هذا الإطار قام بنك الفلاحة بتمويل المؤسسات الفلاحية التابعة للقطاع الاشتراكي، ومزارع الدولة والمجموعات التعاونية، وكذلك المستفيدين من الثورة الزراعية، ومزارع القطاع الخاص، وتعاونيات الخدمات والدواوين الفلاحية والمؤسسات الفلاحية الصناعية، إضافة إلى جانب قطاع الصيد البحري لسياسة الحكومة.

واستمر بنك الفلاحة والتنمية الريفية كونه مؤسسة مالية اشتراكية بطبعها المركزي في التسيير إلى غاية صدور قانون 06/88 في جانفي 1988 حيث أصبح شركة مساهمة تقدر بـ 22 مليار دينار جزائري مقسمة إلى 2200 سهم بقيمة 1000000 دج للسهم الواحد مكتتبة من طرف الدولة، حيث ارتفع في بداية سنة 2000 إلى 33 مليار دج مقسمة على 33000 سهم.

وبعد صدور قانون النقد والقرض 90/10 المؤرخ في 14 أفريل 1990، والذي منح استقلالية أكبر للمصارف وألغى من خلاله التخصص، حيث أصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر جميع الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية، والمتمثلة في منح التسهيلات الائتمانية وتشجيع عملية الادخار والمساهمة في التنمية وتحقيق الأهداف.

[1] المرسوم رقم 82-106 المؤرخ في 1982/03/13 المتعلق بإنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية، الجريدة الرسمية، العدد11، الصادر بتاريخ 1982/03/16.

والاستعداد للمرحلة الراهنة وضع البنك إستراتيجية شاملة من خلال التغطية الجغرافية لكامل التراب الوطني بأكثر من 300 وكالة مؤطرة، وأزيد من 7000 موظف بعدما كانت في البداية 140 وكالة متنازل عنها من البنك الوطني الجزائري، ثم أصبحت 182 وكالة في سنة 1985، إضافة إلى قيامه بتنويع منتجاته وخدماته المتضمنة أبعاد الجودة الشاملة، وهذا من أجل اكتساب ميزة تنافسية تؤهله لمنافسة المصارف الأخرى التي تزاول نشاطها في السوق المصرفية[1].

وتم تصنيف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وفقا لدراسة قامت بها هيئة Bankers Almanach في سنة 2001، وتتمثل فيما يلي[2]:

-أول بنك على المستوى الوطني؛

-ثاني بنك على المستوى المغاربي؛

-المرتبة التاسعة على المستوى الأفريقي من ضمن 326 بنك شملها التصنيف؛

المرتبة الرابعة عشر عربيا من بين 255 بنك؛

-المرتبة 668 عالميا من بين 4100 بنك مصنف.

ثانيا: تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية

مر بنك الفلاحة والتنمية الريفية بثلاث مراحل نوجزها فيما يلي:

1-مرحلة (1982-1990): انصبت اهتمامات بنك الفلاحة الريفية في هذه المرحلة على فرض وجوده في العالم الريفي، وذلك عن طريق فتح العديد من الوكالات البنكية في المناطق ذات النشاط الفلاحي عبر التراب الوطني، حيث تمكن من اكتساب سمعة وكفاءة مالية في مجال تمويل القطاع الفلاحي والصناعات الغذائية، وسجل هذا التخصص في مجال التمويل ضمن آلية الاقتصاد المخطط الذي اقتضى تخصص كل بنك في تمويل قطاعات محددة.

2-مرحلة (1991-1999): بموجب صدور قانون النقد والقرض 10/90 الذي ينص على نهاية تخصص كل في نشاط معين، حيث توسع نشاط بنك الفلاحة والتنمية الريفية ليشمل مجالات أخرى من النشاط الاقتصادي خاصة قطاع المؤسسات الاقتصادية المتوسطة والصغيرة دون الاستغناء عن القطاع الفلاحي الذي تربطه معه علاقة مميزة، كما تميزت هذه المرحلة بإدخال تقنيات وأنظمة تكنولوجيا حديثة وتتمثل فيما يلي:

[1] المرقع الرسمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية www.badr-bank.dz ،2014/09/08

[2] محمد زيدان، مرجع سبق ذكره، ص 265.

- **1991**: تطبيق نظام Swift * لتسهيل معالجة وتنفيذ عمليات التجارة الخارجية (الدولية)؛
- **1992**: وضع برمجيات Sybu Logiciel * مع فروعه المختلفة مما تساعد على سرعة أداء العمليات المصرفية إلى جانب تعميم استخدام الإعلام الآلي في كل عمليات التجارة الخارجية، وخاصة في مجال فتح الإعتمادات المستندية التي أصبحت معالجتها لا تتجاوز أكثر من 24 ساعة؛
- **1993**: الانتهاء من إدخال تقنية الإعلام الآلي في جميع الشبكات المصرفية؛
- **1994**: بدء العمل بمنتج جديد يتمثل في بطاقة السحب والدفع؛
- **1996**: إدخال نظام المعالجة عن بعد لجميع العمليات المصرفية في وقت حقيقي؛
- **1998**: بدء العمل ببطاقة السحب ما بين المصارف La Carte Inter Bancaire.

3-مرحلة ما بعد 2000: تميزت هذه المرحلة بمساهمة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في تدعيم وتمويل الاستثمارات المنتجة، ودعم برنامج الإنعاش الاقتصادي، والتوجه نحو تطوير قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، والمساهمة في تمويل قطاع التجارة الخارجية وفقا لتوجهات اقتصاد السوق، إلى جانب توسيع تغطية لمختلف مناطق الوطن، وذلك عن طريق فتح المزيد من الوكالات.

للتكيف مع التحولات الاقتصادية والاجتماعية التي تعرفها البلاد، واستجابة لاحتياجات ورغبات الزبائن، قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوضع برنامج على مدى سنوات يتمحور أساسا حول عصرنه البنك وتحسين أدائه، والعمل على تطوير منتجاته وخدماته، بالإضافة إلى تبني استخدام التكنولوجيا الحديثة في مجال العمل المصرفي، وقام هذا البرنامج الطموح بإنجازات هامة نوردها فيما يلي:

- **عام 2000**: قيام البنك بفحص دقيق وشامل لنقاط القوة والضعف لأدائه، مع وضع إستراتيجية تسمح له باعتماد المعايير العالمية في مجال العمل المصرفي؛
- **عام 2001**: قيام البنك بالتطهير المالي والمحاسبي، والعمل على تخفيف الإجراءات الإدارية والتقنية المتعلقة بملفات القروض، مع تحقيق مشروع البنك الجالس والخدمات الشخصية ببعض الوكالات الرائدة؛
- **عام 2002**: بداية تعميم مفهوم البنك الجالس، والخدمات المشخصة على مستوى جميع وكالات البنك واستمر إلى غاية عام 2004[1]؛

* هو عبارة عن شبكة للاتصالات التي تستخدم وسائل اتصالات حديثة لتبادل رسائل المصرف.

* شبكة معلوماتية خاصة بمصرف البدر تربط الوكالات المصرفية بالمديرية العامة (Système Bancaire Universel).

[1] Badr info n36 Alger, décembre 2003, p15.

- **عام 2004**: ولقد كانت هذه السنة مميزة بالنسبة للبنك الذي عرف إدخال تقنيات جديدة تعمل على سرعة تنفيذ العمليات المصرفية تتمثل في عملية نقل الملكية عبر الصورة، فبعدما كانت تستغرق وقت تحصيل شيكات البنك مدة قد تصل إلى 15 يوما، أصبح بإمكان الزبائن تحصيل شيكات بنك الفلاحة والتنمية الريفية في وقت وجيز.

كما عمل مسؤولي بنك الفلاحة والتنمية الريفية في خلال هذا العام على تعميم استخدام الشبابيك الآلية (Les Guichets Automatique des Billets) في المناطق التي تتميز بكفاءة سكانية كبيرة.

- **عام 2005**: حتى يومنا هذا شهدت هذه المرحلة ما يلي:

– **05 ماي 2005**: أصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية متخصصا في مجال الفلاحة والتنمية الريفية بعد أن كان يمول كل القطاعات الاقتصادية؛

– **ماي 2007**: تم إدخال كل من المقاصة الالكترونية TéléCompensation وفي سبتمبر تم إدخال نظام جديد يعرف بـ Télé des Virements، وذلك من أجل تحقيق الأمان والثقة والشفافية من جهة ومحاربة الغش والاختلاسات من جهة أخرى؛

– **عام 2007**: أدخل البنك البطاقات البلاستيكية التي كانت تتميز في بدايتها بأنها خاصة فقط بالبنك فلا يستطيع الزبون أن يستخدمها لدى بنك آخر أو صراف آلي آخر غير الصراف الآلي الخاص بالبنك، وبعد أكتوبر 2007 أصبح من الممكن استعمال هذه البطاقات بين المصارف جميعها، وبالتالي يصدر بنك الفلاحة والتنمية الريفية بطاقة السحب (CIB)، حيث تتميز بإمكانية استخدامها من طرف حاملها في أي بنك آخر من البنوك التجارية، وتنقسم هذه البطاقة بدورها إلى قسمين هما[1]:

–البطاقة الزرقاء (Blue Card): وهي عبارة عن بطاقة إلكترونية تمنح للزبائن العاديين ويمكن لصاحبها سحب مبلغ 12000 دج؛

–البطاقة الذهبية (Gold Card): هي بطاقة إلكترونية تمنح للتجار والأطباء ...إلخ، ويمكن لصاحبها سحب مبلغ 30000 دج.

[1] حياة بن سماعين ووسيلة السبتي، **التجارة الالكترونية وتطوير وسائل الدفع للمؤسسات البنكية وإدارة الأعمال**، مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد الافتتاحي، ص ص 229 – 230.

وتستخدم البطاقات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية في عمليات السحب والإيداع وتسديد الديون، وفي عملية الشراء السلع والبضائع من المحلات التجارية التي لديها جهاز (TPE)*.

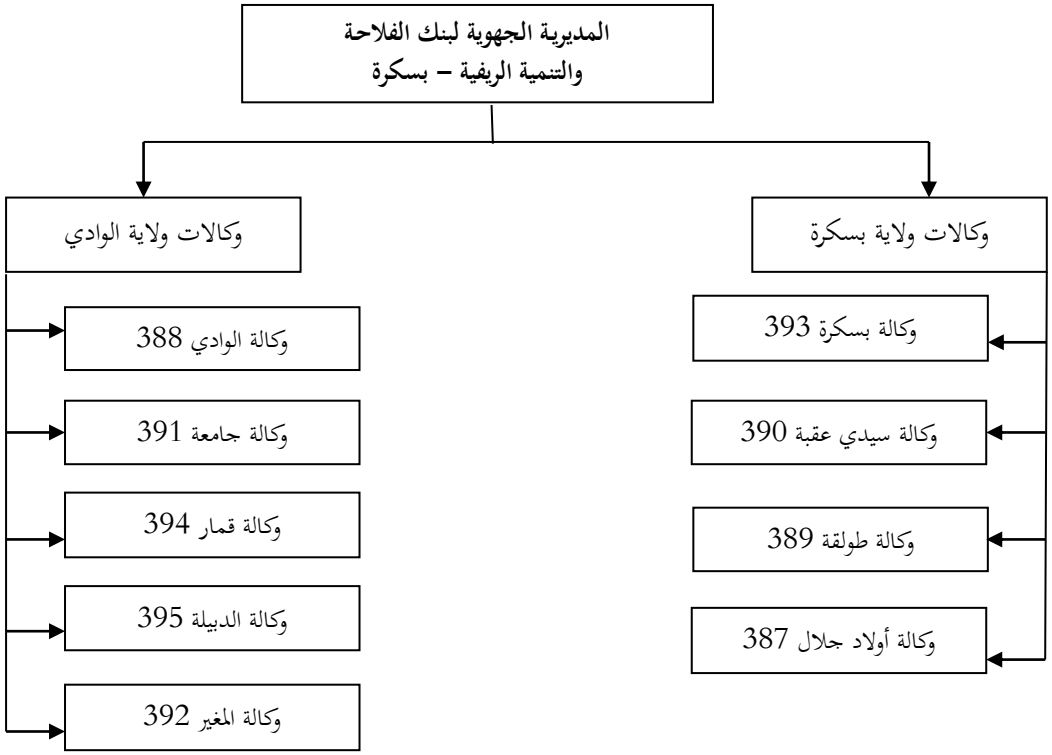
المطلب الثاني: ماهية بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة جامعة –

بعد التعرف على نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية – الجزائر – نتوجه إلى التعرف على بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة.

أولا: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة جامعة –

دخل وكالة جامعة (391) حيز الخدمة في سنة 1984، بعد إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، وهي تابعة إداريا للمديرية الجهوية بسكرة رمزها (GRE 007)، حيث تضم هذه الأخيرة الوكالات التالية: وهي وكالة بسكرة، طولقة، سيدي عقبة، أولاد جلال، جامعة، المغير، قمار، الدبيلة، الوادي، والشكل الموالي يبين موقع الوكالة محل الدراسة في هيكل المديرية الجهوية:

الشكل رقم (02-01): موقع وكالة الوادي في هيكل المديرية الجهوية



المصدر: المدرية الجهوية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

* هو عبارة عن جهاز يستخدمه أصحاب المحلات التجارية في عملية بيع البضائع Terminal Payement Électronique

تقع وكالة جامعة وسط المدينة ويضم حاليا 14 عاملا وتقدر مساحته بـ 70200 كلم^2، ويبذل هذا البنك جهودا معتبرة لتمويل بعض المشاريع الاستثمارية وتسعى هذه الوكالة كغيرها من الوكالات إلى تحقيق الربح وتوسيع الخدمات.

ثانيا: مهام وأهداف البنك

تم إنشاء البنك للرد على المتطلبات الاقتصادية والتي خلقتها الإرادة السياسية اللازمة لإعادة هيكلة النظام الزراعي، ضمان الاستقلال الاقتصادي للبلاد ورفع مستويات المعيشة لسكان الريف.

1-مهام BADR:

أدى توسيع فروع بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى توسيع وظائفه ومهامه ويمكن تلخيص هذه المهام فيما يلي:

- معالجة كل عمليات الائتمان النقد الأجنبي والخزينة؛
- فتح حسابات بنكية لكل شخص قام بالطلب؛
- استلام الودائع؛
- المشاركة في جمع الادخار؛
- المساهمة في التنمية الزراعية؛
- ضمان وتشجيع الزراعة وتصنيع المواد الغذائية، الزراعية، الصناعية والحرفية؛
- المراقبة بالتعاون مع السلطات التنظيمية للحركات المالية للمؤسسات.

2-أهداف BADR:

ومن أهم الأهداف المسطرة من طرف إدارة البنك في المدى القصير والمتوسط الأجل فيمايلي:

- الزيادة في الموارد بأقل التكاليف وأكبر ربحية بواسطة القروض الإنتاجية والمتنوعة في احترام القواعد؛
- الإدارة الصارمة لخزينة البنك سواء بالدينار أو العملات الأجنبية؛
- ضمان تحقيق تنمية متناسقة للبنك في مجالات النشاط التي يلبيها؛
- توسيع وإعادة تطوير شبكته؛
- رضا العملاء وهذا من خلال توفير المنتجات والخدمات التي تلبي احتياجاتهم؛
- تكييف إدارة ديناميكية؛
- التنمية التجارية من خلال إدخال تقنيات إدارية جديدة مثل التسويق وإدراج منتجات جديدة.

ثالثا: منتجات وخدمات بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يقدم البنك عدة خدمات ومنتجات تقليدية وحديثة وهذا التحقيق رضا الزبائن بكل مستوياهم وباختلاف حاجاتهم ورغبائهم.

1- منتجات بنك الفلاحة والتنمية الريفية

تتمثل أهم هذه المنتجات بنك الفلاحة والتنمية الريفية فيمايلي:

أ- الحساب الجاري: يكون مفتوحا للأشخاص الطبيعيين والمعنويين الذين يمارسون نشاطا تجاريا (تجار، صناعيون، مؤسسات تجارية، فلاحون، ... الخ)، ويعتبر هذا المنتج البنكي بدون فائدة.

ب- حساب الصكوك (الشيكات) : تكون حسابات مفتوحة لجميع الأفراد أو الجماعات التي لا تمارس أي نشاط تجاري (جمعيات، إدارة، ....الخ) وذوي الأجور الراغبين في الاستعانة بالشيكات لتصفية الحسابات.

ت- دفتر التوفير Livret épargne BADR: وهو عبارة عن منتج مصرفي يمكن الراغبين من ادخار أموالهم الفائضة عن حاجاتهم على أساس فوائد محددة من طرف البنك أو بدون فوائد حسب رغبات المدخرين، وباستطاعة هؤلاء المدخرين الحاملين لدفتر التوفير القيام بعمليات دفع و سحب الأموال في جميع الوكالات التابعة للبنك وبذلك فإن هذا المنتج يجنب أصحاب دفاتر التوفير مشاكل و صعوبات نقل الأموال من مكان الأخر.

ث- دفتر توفير الشباب Livret épargne Junior: مخصص لمساعدة أبناء المدخرين للتمدرس والتدريب على الادخار في بداية حياتهم الادارية. هذا الدفتر يفتح للشباب الذين لا تتجاوز أعمارهم 19 سنة من طرف ممثليهم الشرعيين حيث حدد الدفع الأولي ب 500 دينار، كما يمكن أن يكون الدفع في صورة نقدية أو عن طريق تحويلات تلقائية أو أتوماتيكية منتظمة. كما يستفيد الشاب صاحب الدفتر عند بلوغه الأهلية القانونية ذو الأقدمية التي تزيد عن 5 سنوات الاستفادة من قروض مصرفية تصل إلى مليونين دينار جزائري؛

ج- بطاقة بدر Carte BADR: هذه البطاقة موجهة لزبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية حيث تمكن من القيام بعمليات الدفع والسحب للأوراق النقدية عبر الموزعات الآلية للأوراق النقدية DAB كما تمكن أصحابها أيضا من القيام بعمليات السحب من الموزعات الآلية للبنوك الأخرى؛

ح- سندات الصندوق Les bons de caisse : عبارة عن تفويض لأجل وبعائد موجه للأشخاص الطبيعيين والمعنويين؛

خ–الإيداعات لأجل Les dépots a termes : وهي وسيلة تسهل على الأشخاص الطبيعيين والمعنويين إيداع الأموال الفائضة عن حاجاتهم إلى آجال محددة بنسبة فوائد متغيرة من طرف البنك؛

د–حساب بالعملة الصعبة Les comptes devises: منتج يسمح بجعل نقود المدخرين بالعملة الصعبة متاحة في كل لحظة مقابل عائدا محددا حسب شروط البنك.

كما توجد عدة منتجات أخرى لدى بنك الفلاحة و التنمية الريفية كالدفتر المخصص للسكن إضافة إلى الاعتمادات والقروض التي يمنحها البنك لزبائنه التي تكون وفق دراسات وشروط مسبقة.

2–خدمات بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

تظهر أهم هذه الخدمات في:

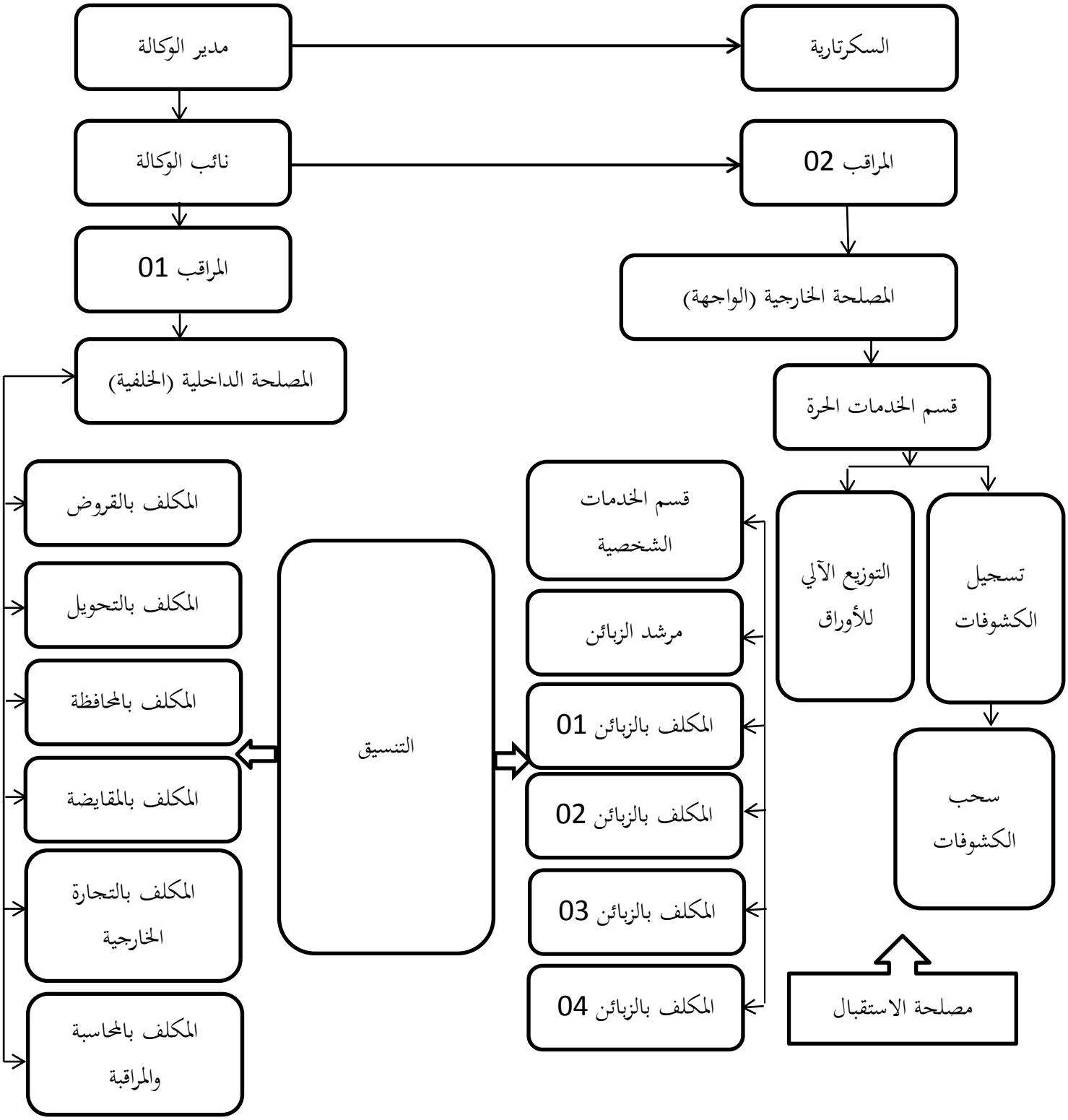
- فتح مختلف الحسابات للزبائن وتخليص الصكوك بأمر المعني أو بأمر الآخرين؛
- التحويلات البنكية؛
- الخدمات المتعلقة بالدفع والتحصيل فيما يخص التعاملات الخارجية؛
- خدمة كراء الخزائن الحديدية؛
- خدمات البنك للمعاينة BADR consulte التي تمكن الزبائن من معاينة ومراجعة التحويلات التي طرأت على أرصدتهم عبر استعمال الأرقام الشخصية السرية لهم المعطاة من طرف البنك من خلال استعمال أجهزة الإعلام الآلي المتاحة؛
- خدمات الفحص السلكي télétraitement التي تسمح بخدمة أحسن لزبائن البنك باستعمال شبكة الفحص السلكي في تنفيذ العمليات التحويلية البنكية في الوقت الحقيقي.

يعتمد بنك BADR في توزيع خدماته البنكية على التوزيع المباشر من خلال شبكة من الوكالات منتشرة عبر كامل التراب الوطني والتي تتعدى 300 وكالة كدف الوصول على أكبر عدد من الزبائن أيضا وضع البنك تحت تصرف زبائنه نظام توزيع الكتروني وذلك عن طريق الموزعات الآلية للأوراق النقدية DAB أو عن طريق الشبابيك الآلية للأوراق النقدية GAB كما يوفر أيضا خدمات مصرفية عبر الهاتف لكنها محدودة جدا.

المطلب الثالث: هيكل بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة جامعة –

يعتبر الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية المرجع الحقيقي للموظفين من حيث المهام واتخاذ القرار كما يحدد كيفية الاتصال فيما بينهم داخل البنك، والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل (02-02) : الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة جامعة



المصدر: بالاعتماد على وثائق من بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة جامعة.

1- المدير: هو أعلى هيئة في الوكالة باعتباره مصدر كل القرارات وينسق ويسير جميع المصالح.

2- السكرتارية: استقبال وإرسال البريد، تسجيل وتنظيم المراسلات الداخلية والخارجية والقيام ببعض الخدمات الخاصة بالمدير.

3- نائب المدير: يساعد المدير وينوب عنه عند غيابه.

4- المراقب (1): يحتوي على:

المصلحة الداخلية (الخلفية) وهو قسم داخلي للبنك تتجمع فيه الإمكانيات التقنية والبشرية، وتتكون هذه المصلحة من:

أ- المكلف بالقروض: أي يخص بالدراسة المالية للتحليل المالي للملف وأخطار قيمة القروض وتقدير نسبة الربح والمتابعة المستمرة من أجل تقدير المشاريع الاستثمارية الممولة من طرف البنك وتحضير تقرير مفصل عن النشاط التدريجي.

ب- المكلف بالتمويل: خاصة بالتمويل من حساب إلى حساب أخر.

ت- المكلف بالمحافظة: الخاص بالشبكات والسفتجة للأموال.

ث- المكلف بالتجارة الخارجية: كصرف العملة الصعبة .

ج- المكلف بالمحاسبة والمراقبة : أي المراقبة اليومية والمقيدة والقوانين ويحفظ الحسابات .

ح- المكلف بالمقايضة: في السابق كانت آلية في البنك المركزي والآن أصبحت الكترونية .

5- المراقب (2): ويحتوي على:

المصلحة الخارجية (الواجهة) وتتكون من:

- فحص الحسابات وتكون المراقبة يومية شهرية، إذا كان هناك خلل تقني تقوم بالتحقيق؛
- قسم الخدمات الحرة : ويضم سحب الكشوفات والتوزيع الآلي للأوراق؛
- قسم الخدمات الشخصية: ويضم مرشد الزبائن المكلف بالزبائن وينوع عددهم حسب الخدمات الموجودة داخل البنك ويتراوح بين 4 أو أكثر .

ويتم الربط بين القسمين عن طريق منسق.

المطلب الرابع: المصالح داخل بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة جامعة –

سنتطرق فيما يلي المصالح التي ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة.

أولا: مصلحة الصندوق

1- الحسابات:

تتوفر وكالة جامعة على كل من الحسابات: حساب الصك، حساب العملة الصعبة، حساب التاجر وحساب الدفتر، يتمحور أهمها في عملية الفتح أو الغلق للحسابات، وأهم الإجراءات لفتح حساب بالوكالة:

- يقدم الزبون طلب فتح حساب العمال الشباك بمصلحة الصندوق؛
- يقوم العامل بتقديم الطلب إلى مدير الوكالة للمصادقة عليه؛
- بعددها يقوم الزبون بتكوين ملف فتح الحساب بعد حصوله على الموافقة ويقدمه لعامل الشباك؛
- يقدم هذا الملف إلى مصلحة الشؤون القانونية للتحقق من الوثائق والتأكد من أختام المصالح لهذه الوثائق؛
- بعد ذلك يوجه مسؤول الشؤون القانونية الملف إلى مسؤول مصلحة الصندوق لمعاينته؛
- يصادق المسؤول عليه بختم المصلحة ومن ثم تسجيله في سجل الحسابات، وكذلك يسجل آليا ويقوم الزبون في الأخير بالإمضاء على بطاقة فتح حساب.

ويختلف هذا الملف حسب نوع الحساب وحسب طبيعة الشخص.

2- الودائع:

الودائع هي أهم مصادر تمويل البنوك التجارية حيث يسعى كل بنك إلى الزيادة في رصيدها ويتم تنميتها عن طريق الوعي البنكي لدى المتصرفين داخل البنك من المدير إلى العمال الذين هم في نفس الوقت أمناء ومؤتمنين عليها وهذا لأجل معين وبفائدة معينة.

3- عمليات الشباك في بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة جامعة:

تتمثل عمليات الشباك في: عمليات الصرف، التحويل، الدفع والسحب.

أ- عمليات الصرف:

تقوم عمليات الصرف داخل الوكالة من الدينار إلى العملة الصعبة ومن العملة الصعبة إلى الدينار وهذا حسب القواعد المعمول بها داخل كل وكالة من وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية، ولإتمام عملية الصرف يطلب من الزبون تقديم:

- جواز السفر أو بطاقة التعريف الوطنية أو رخصة السياقة.
- المبلغ المراد صرفه.

وفي حالة بيع العملة يطلب من الزبون:

جواز السفر والمبلغ بالدينار، إذ على موظف الشباك في هذه الحالة التأكد من أن الزبون لم يصرف خلال السنة الجارية وهذا للسماح بعملية واحدة خلال السنة حسب القانون الداخلي لبنك الفلاحة، ويتم هنا التأكد عن طريق ختم البنك في آخر جواز السفر للزبون.

2- عمليات التحويل:

وهنا يتم التحويل إما من حساب إلى حساب آخر في بنكين مختلفين، أو التحويل من حساب إلى حساب آخر في نفس البنك، أو مراقبة الزبون لحسابه.

أ- التحويل من حساب لحساب آخر بنفس البنك:

تقديم وثيقة طلب وتملأ من طرف الزبون الذي يريد تحويل مبلغ لحساب شخص آخر له حساب داخل هذا البنك وهذا عن الجوالات لدى موظف مصلحة الصندوق ويقوم بعملية التحويل بعد المراقبة لهذه الحوالات ولكل طلب إضافة إلى المبلغ المراد تحويله.

ب- التحويل من حساب لآخر في بنكين مختلفين: وهذا وفقا لما يلي:

- تقدم للزبون وثيقة من طرف البنك بمجرد طلبه وتملأ بعدها جميع المعلومات مع ذكر البنك الذي به حساب المستفيد وبياناته الخاصة.
- يتم بعدها التحقق من رصيد الزبون ما إذا كان يغطي المبلغ المحول وحينها يتم التحويل وإذا لوحظ عكس ذلك يرفض التحويل مراقبة الزبون لحسابه: وهي كثيرة الاستعمال وهذا بعد طلب الزبون وتكون كذلك هذه المراقبة في حالة السحب حتى لا يقع في أخطاء مالية وإدارية.

3- عمليات السحب والدفع: وهي من أهم الأنشطة التي يقوم بها بنك الفلاحة ويمكن شرح سير تنفي كل عملية حسب شرح موظف الشباك:

أ- السحب: تتم عملية السحب داخل الوكالة على حساب الشيك أو دفتر التوفير كما يلي:

- يقدم الشيك أو دفتر التوفير من طرف الزبون إلى موظف الشباك مصحوبا ببطاقة التعريف الوطنية؛

- يقوم موظف الشباك بمعاينته على جهاز الحاسوب المعرفة تغطية الرصيد للمبلغ المراد سحبه، ثم يقوم بملء وثيقة السحب ويقدمها المسؤول الصندوق؛
- بعدها يقوم مسؤول الصندوق وبعد التأكد البيانات لصاحب الحساب من تسديد المبلغ المسحوب مع وثيقة الاستلام؛
- يقدم مسؤول الصندوق يوميا سجل يومي خاص بالمبالغ المسحوبة للمسؤول المحاسب للأقفال اليومي للحسابات.

ويمكن أن يتم السحب عن طريق شخص مفوض من طرف صاحب الحساب عن طريق وكالة تحرر عند الموثق.

ب- الدفع: وتتم عملية الدفع وفقا لما يلي:

- يقدم الزبون طلب إلى موظف الشباك لقيامه بعملية دفع مالية؛
- يقوم موظف الشباك بملء وصل إيراد يحتوي على الاسم واللقب لصاحب الحساب أو دفتر الاحتياط، تاريخ الدفع، إمضاء الزبون وختم مصلحة الصندوق؛
- تقدم نسخة من وصل الإيراد المسؤول الصندوق؛
- يقدم الزبون المبلغ لمسؤول الصندوق ويتم بعد ذلك تسجيل هذا المبلغ في السجل؛
- يدخل موظف الشباك المبلغ المقبوض في الحاسوب لحساب الزبون بعد أن يستلم الوصل الممضي من مسؤول الصندوق؛
- بعد ذلك يستلم الزبون وصل بالمبلغ الإجمالي لرصيده في الحساب أو الدفتر.

ثانيا: عمليات الأوراق المالية والتجارية بالوكالة

1- عمليات الأوراق المالية:

ان عمليات الأوراق المالية سواء كانت سندات أو أسهم تتم غالبا بين الشركات الكبرى والمساهمة في أوراق البورصة وذلك كما يلي:

أ- الأسهم: ويتم الشراء والبيع كما يلي:

- **حالة الشراء**: تتمثل في:

- ملئ طلب شراء للأسهم مقدم من البنك يضم نسبة التعامل، حصة البنك، الكمية المراد شراؤها بالقيمة والكمية، نسبة الضريبة؛
- ارسال هذه الطلبات إلى بنك الجزائر الخارجي (BEA) لدراسة الطلبات والوثائق المشكلة لهذه الطلبات؛
- بعدها ترسل الطلبات المقبولة إلى هيئة Intermediaire en opération Bourse (IOB) والتي هي وسيط عمليات البورصة.

– **حالة البيع**: وتكون من خلال مايلي:

- يقدم الزبون طلب محرر من طرف محافظ الصندوق بعد بيع أسهم، حيث يحتوي هذا الطلب على كل المعلومات الخاصة سواء بالزبون أو عن حجم الأسهم المقدمة للبيع والسعر المحدد أسبوعيا في البورصة؛
- ترسل هذه الطلبات إلى بنك الجزائر الخارجي الذي يقوم بدراسة كل طلبات البيع وبعدها يبعث ما قبل منها إلى هيئة IOB وتعود المرفوضة إلى البنك المرسل؛
- بعدها تقوم هيئة IOB بدور الوساطة المالية في البورصة حيث تقوم بتسجيل كل عمليات البيع والشراء وتطبيقها بصورة فعلية.

ب– السندات: تتم عمليات الشراء والبيع للسندات بنفس طريقة شراء وبيع الأسهم ويتم شراؤها كما يلي:

– يقدم الزبون طلب شراء السند البنك الفلاحة والتنمية الريفية مع تحديد نوع السند (وهذا حسب سعر السند)؛

– يرسل هذا الطلب إلى بنك الجزائر الخارجي ويتم مراقبة طلبات للزبائن؛

– ترسل هذه الملفات إلى هيئة IOB أين يتم تحيد الملفات المقبولة من المرفوضة؛

وفي حالة شراء أو بيع السندات بين الزبائن فيما بينها هنا يدخل البنك وسيطا بينهم لتسهيل العملية حيث يتم تقديم طلب للشراء أو البيع وهذا حسب سعر السند المباع أو المشتري وكذلك نسبة الفائدة وذلك بمراعاة القيمة الاسمية للسند.

2– عمليات الأوراق التجارية:

الأوراق التجارية المتعامل بها داخل الوكالة هي الكمبيالة والشيك والسند لأمر، وهذا بواسطة عمليتي الخصم والتحصيل.

أ– الخصم: حسب شرح عامل الحافظة للوكالة فان عملية الخصم تكون شكلية في البنك وهذا حسب معدل الخصم المحدد بالإدارة العامة بالجزائر العاصمة وكل ما يتم داخل الوكالة يتم إرساله في شكل تقرير للإدارة العامة وبطريقة آلية وهذا في أجل لا يتجاوز أسبوع، ويتم خصم الكمبيالة وفقا لما يلي:

- يقدم الزبون الكمبيالة لعامل حافظة الصندوق بالوكالة؛
- يقوم هذا الأخير بمعاينة المعلومات الخاصة بالزبون ومراقبة ما إذا كان من ضمن المتعاملين مع البنك؛
- يقوم عامل الحافظة بعملية الخصم حيث يسجل رقمها ورقم حساب المستفيد والمعلومات الخاصة به، زيادة إلى المبلغ المخصوم؛
- بعد ذلك يتم للزبون سحب المبلغ وذلك بعد الانتهاء من تسجيل كل بياناته وتسجيل العملية في سجل الخصومات؛
- عند جمع كل عمليات الخصم في أجل لا يتعدى أسبوع لتقوم مديرية الوكالة بإرسالها إلى الإدارة العامة بالجزائر العاصمة.

أما بالنسبة الشيك يتم خصمه حسب الخطوات التالية:

- يقدم الشيك إلى عامل حافظة الصندوق؛
- يعين العامل بيانات الزبون بسجل المتعاملين مع الوكالة؛
- يتم خصم الشيك ويسجل رقم العملية ورقم حساب المستفيد والمبلغ المخصوم؛
- يقوم الزبون بسحب المبلغ بعد انتهاء إجراءات التسجيل؛
- ترسل عمليات الخصم على شكل تقرير يرسل للإدارة العامة؛

ب– التحصيل: طبقا للمعلومات المقدمة من طرف عامل حافظة الصندوق يتم التحصيل داخل بنك الفلاحة والتنمية الريفية تبعا للإجراءات التالية:

- تقديم الكمبيالة من طرف الزبون إلى عامل حافظة الصندوق قصد التحصيل؛
- معاينة عامل الحافظة البيانات الكمبيالة من مبلغ وتاريخ استحقاق وكذا المعلومات الخاصة بالزبون في سجل المتعاملين مع البنك؛
- يقوم بعد ذلك بتحويل مبلغ الكمبيالة لحساب المستفيد مع اقتطاع البنك لعمولته (TOA).

ثالثا: مصلحة المنازعات

وهي الجهة القانونية داخل الوكالة حيث يتم من خلالها أو بواسطتها الحفاظ على حقوق البنك لدى الغير، وكذلك يتم عن طريقها التقاضي في المحكمة مع المتعاملين سواء من حيث عدم التسديد أو غيرها.

رابعا: مصلحة التأمينات

هو ما يقصد به التأمين البنكي ويكون عادة في مجال القروض إذ يتم التأمين عن الأراضي وذلك بعد رهنها للبنك أو التأمين للسلع كالبيوت البلاستيكية وغيرها، والمعدات والآلات، ويكون الرهن (تعهد والتزام) والتأمين عند منح القرض لأن أي تأخير أو تماطل يكون في حد ذاته خطر.

خامسا: مصلحة القروض

بما أن المؤسسة ذات طابع تجاري فهي تعمل على تشغيل الأموال المودعة لديها وذلك من خلال تحويل هذه الأخيرة إلى قروض، وهذه السياسة طبعا تخضع لشروط يضعها بنك الجزائر، حيث لا بد من مراعاة التوازن بين الإيداعات والقروض عند منح القروض.

1- السياسة المتبعة في منح القروض:

تتم السياسة المتبعة في منح القروض وفق شروط وهي كالتالي :

- يتم تحديد حجم الاموال الممكن اقراضها حيث لا يتعدى 2000.000.00 دج لكل وكالة و4000.000.00 دج لكل مديرية جهوية؛
- اتخاذ قرار الإقراض على الوكالة مادام لا يتعدى سقف الإقراض أما إذا كان عكس ذلك فيتم اتخاذ القرار على مستوى المديرية الجهوية والتي هي بسكرة؛
- تحديد شكل الإقراض استغلال (قصير) استثمار (طويل، متوسط) من خلال الطلب الخاص بالإقراض؛
- تتم المتابعة الميدانية للقرض من طرف البنك بواسطة ممثل عنه؛
- ضرورة الإيفاء بالضمانات المعادلة الحجم القرض العقارات أو الممتلكات الشخصية أو المشروع؛
- لا يسمح بمنح القروض إذا كان المشروع لا يحقق فائدة متبادلة بين البنك و صاحب القرض

2- أنواع القروض الممنوحة:

فيما يخص ابرز القروض الممنوحة من طرف بنك الفلاحة و التنمية الريفية – وكالة جامعة – ما يلي:

- **قروض استثمار**: وهي القروض الممنوحة لتمويل المشاريع طويلة المدى معظمها موجهة لاستصلاح الأراضي، حفر الآبار تجهيز العتاد الفلاحي... الخ، وهي متمثلة في قروض التحدي (ANSEJ، ANGEM، CNAC) بين 05 و07 سنوات.
- **قروض استغلال**: وهي القروض الموجهة لتمويل الدورة الاستغلالية غالبا ما تكون لتمويل الأشغال العمومية والأسواق وهي متمثلة في القرض الرفيق لمدة سنة عادة.

إضافة إلى هذه القروض هناك قروض تمنح لدعم الشباب إذ يشترط من طالب القرض تقديم شهادة التأهيل للاستفادة من الوكالة الوطنية لدعم وتشغيل الشباب وسنة بين 19 و35 سنة، شهادة بطالة زيادة على شهادة تأدية أو الإعفاء من الخدمة الوطنية، حيث تكون هنا مساهمة البنك المقدمة له من إجمالي القرض هي 70% والنسبة الباقية 30% تقسم إلى مساهمة المقترض ومساهمة الدولة إضافة إلى ذلك تقديم الملف التقني الاقتصادي الذي يوضح أبعاد المشروع، أهدافه ومراحله للبنك.

المبحث الثاني: وسائل الدفع الالكتروني ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة.

ستنطرق في هذا المبحث الى اهم وسائل الدفع الالكترونية المتوفرة ببنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة جامعة وسنحاول تقييم الخدمات والمنتجات المصرفية الالكترونية.

المطلب الاول: بطاقات الدفع الالكتروني CIB

تعتبر بطاقات CIB بطاقات ذكية الهدف منها هو التعامل بين البنوك فهي مرتبطة بحساب الزبون، وهي 6 انواع على مستوى بنك BADR:

أولا: بطاقة التوفير Tawfir

1- تعريفها:

هي بطاقة تسمح بتحويل اموال الزبائن من حسابهم الجاري لدفتر الاحتياط عن طريق الموزعات النقدية الآلية دون التنقل الى وكالات البنك وكذلك عمليات السحب كما يمكن استخدامها عبر شبكة الانترنت دون الحاجة لـ GAB أو TPE وهي بطاقة صالحة للاستعمال لمدة سنتين كما انها مجانية.

2- شروط استخدامها:

لا يتجاوز مبلغ السحب 50000 دج للعملية الواحدة خلال 24 ساعة؛ كما انه يمكن استخدامها في تسديد الفواتير الخاصة بـ 06 شركات متعاقدة مع بنك BADR، وهي:

- اتصالات الجزائر؛
- متعاملين الاتصالات؛
- جيزي؛
- موبيليس؛
- أوريدو؛
- الخطوط الجوية الجزائرية؛
- شركة توزيع الكهرباء والغاز

كما يمكن الحصول على البطاقة خلال 3 اسابيع بداية من تاريخ تقديم الطلب.

(وهذا موضح في الملحق رقم 01)

ثانيا: بطاقة الدفع بين البنوك البطاقة الكلاسيكية CIBI

1- تعريفها:

هي بطاقة التعامل ما بين البنوك مرتبطة بحسابات الزبون وذات صلاحية قدرها عامين حيث يتم من خلالها اجراء عمليات الدفع والسحب الامن خلال 24 ساعة؛ وقد كانت في السابق تخضع لتسقيف مبلغ السحب والدفع من خلال البنك وذلك حسب الدخل اما حاليا فقد اصبحت العملية تتم بتسقيف مبلغ عملية السحب او الدفع بمبلغ 50000 دج على الاكثر خلال 24 ساعة عن طريق GAB أو TPE أو DAB.

2- شروطها:

تتمثل شروط اصدار بطاقة الدفع بين البنوك البطاقة الكلاسيكية CIBI فيما يلي:

- الاشخاص الطبيعيون أصحاب الحسابات البنكية بالدينار؛
- الاشخاص الطبيعيون الذين يمارسون مهنة معترف بها حسب الاصول مع دخل ثابت؛
- ممثلو او وكلاء الشركات او المؤسسات التي لديها حساب جاري.

(وهذا موضح في الملحق رقم 02).

ثالثا: بطاقة السحب البنكي CBRI

يتم ربط هذه البطاقة من خلال اي موزع آلي او شباك خاص بالبنك عدا البريد والمواصلات وهي بطاقة خاصة بالتجار والموظفين فقط وقد تم تسقيف مبلغ السحب والدفع بـ 50000 دج للعملية الواحدة خلال 24 ساعة كما لا يمكن سحب هذا المبلغ لأكثر من مرتين في الاسبوع.

يمكن الحصول على البطاقة خلال 3 اسابيع ابتداء من تاريخ الطلب كما انها مجانية الحصول عليها.

(وهذا موضح في الملحق رقم 03).

رابعا: البطاقة الذهبية CIB Gold

سميت بالذهبية لأنها خاصة برجال الاعمال والموظفين اصحاب الدخل الذي يفوق 100000 دج، كما ان قدر السحب الخاصة بهذه البطاقة قد بلغت حد التسقيف 400000 دج خلال 24 ساعة.

يمكن الحصول عليها خلال 15 يوم ابتداء من تقديم الطلب كما انها مجانية الحصول عليها.

(وهذا موضح في الملحق رقم 04).

خامسا: بطاقة الشخصيات Card Afar

تتميز بخاصية عدم التسقيف للسحب يمكن سحب او دفع اي مبلغ تواجد برصيد الحساب خلال 24 ساعة.

سادسا: بطاقة Mater Card

تعتبر بطاقة Mater Card بطاقة بنكية دولية مهمة لتسهيل عمليات الدفع الالكتروني بأكثر راحة وأمان وثقة وتعود اصول اصدارها للشركة الأمر بنكية "Master Card" حيث يقوم بنك BADR بشراء البطاقة من الشركة الام ثم بيعها للزبائن من ميزاتها انها تتعامل بالعملة الصعبة اي € تحديدا حسب بنك BADR، كما يمكن الحصول عليها خلال 15 يوم من تاريخ تقديم الطلب عليها وهي نوعان:

1-بطاقة Master Card Classic

تعود اصول اصدارها للشركة الأمريكية master card، حيث يجب ان يكون لدى الزبون حسابين:

- واحد بالعملة الصعبة: الأورو تحديدا؛
- الثاني بالعملة المحلية اي الدينار الجزائري.

حيث يجب ان يكون في رصيد حسابه بالعملة الصعبة ما لا يقل عن € 100، ويتم حسابها بالعملة المحلية ما لا يقل عن 30000 دج وهي صالحة لمدة سنتين، كما يتم بيعها للزبون بمبلغ 12000 دج صالحة لمدة سنتين اي 6000 دج للسنة الواحدة، وتستخدم هذه البطاقة كما يلي:

- تستخدم هذه البطاقة دوليا في السوق الالكتروني والسحب حيث يتم السحب حسب عملية البلد المسحوب منه؛
- تبلغ مصاريف السحب عند الاستعمال للبطاقة بـ 2.5% من مبلغ السلعة المشتراة + 2€ عند كل عملية سحب كما يتم اقتطاع رسوم السحب من حساب العملة المحلية؛
- يمكن سحب € 800 اسبوعيا؛
- الدفع او الشراء اونلاين بملغ € 2500؛
- السحب من الموزعات النقدية التي تحمل لوغو ماستر كارد.

(وهذا موضح في الملحق رقم 05).

2- بطاقة التيتانيوم Master Card Titanium

بلغت مصاريف شراء بطاقة التيتانيوم بـ 17000 دج، وهي صالحة لمدة سنتين اي 8500 دج للسنة الواحدة.

- رصيد حساب العملة الصعبة = 200€؛
- رصيد حساب العملة المحلية = 30000 دج؛
- دفع وشراء اونلاين 5000 € اسبوعيا؛
- السحب من الموزعات النقدية التي تحمل لوغو ماستر كارد.

3- (وهذا موضح في الملحق رقم 06).

سنوضح فيما يلي بعض الاحصائيات المتعلقة بالبطاقات المستخدمة ببنك BADR بجامعة:

الجدول رقم (02-01): الاحصائيات المتعلقة بالبطاقات المستخدمة ببنك BADR بجامعة للفترة (2016-2020)

الوحدة: بطاقة

السنة / البطاقة	2016	2017	2018	2019	2020
CBRI	22	26	28	18	58
CIBG	08	12	13	06	11
CIBC	16	28	32	13	06
TAWFIR	51	73	82	57	10
Master Card	/	/	/	/	18
المجموع	97	139	155	94	103

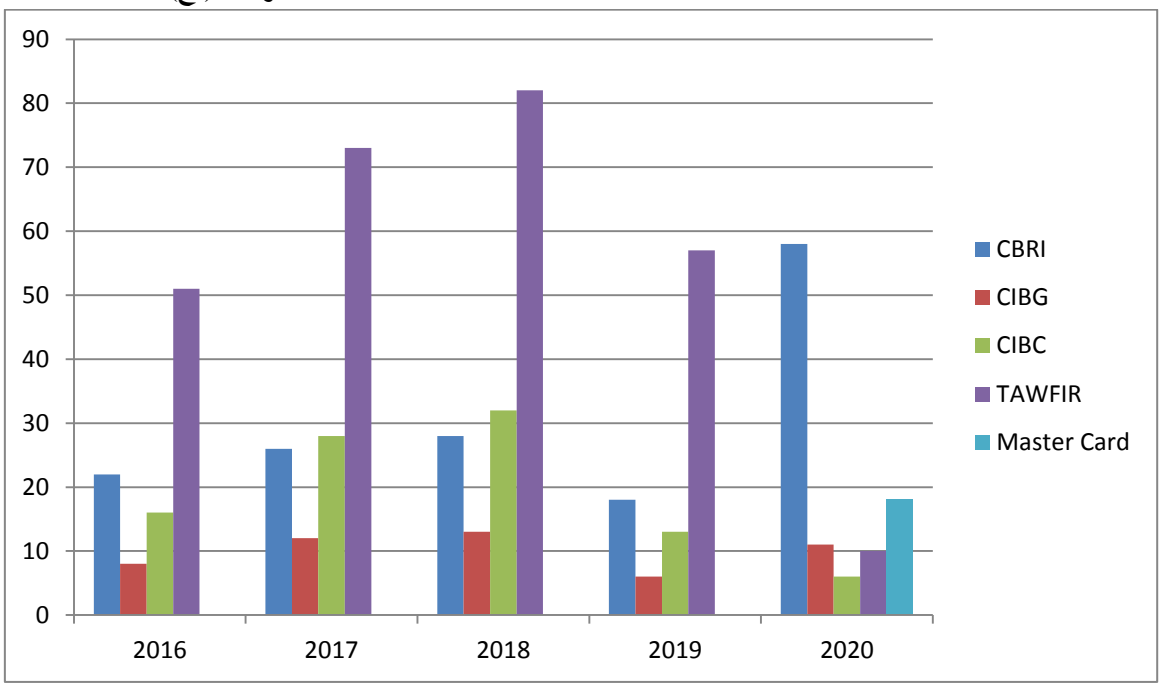
المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق البنك

نلاحظ من خلال الجدول رقم (02-01) بأن مجموع البطاقات المستخدمة في البنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة جامعة المتمثلة في: CBRI، CIBG، CIBC، TAWFIR في تزايد مستمر من سنة 2016 إلى غاية سنة 2018، أما في سنة 2019 لوحظ انخفاض لهذه البطاقات وهذا راجع للأوضاع السياسية التي مرت بها الجزائر مما أثرت على الوضع الاقتصادي، أما فيما يخص سنة 2020 لوحظ ارتفاع طفيف وهذا راجع لبداية استخدام بطاقة Master Card وارتفاع استخدام بطاقات CBRI إلا أن على العموم بقيت منخفضة في هذه السنة مقارنة بالفترة (2016-2018) وهذا نظرا للوضعية التي تمر بها الجزائر ودول العالم بأكملها بانتشار كوفيد 19 مما أدى إلى تدهور الأوضاع الاقتصادية.

ويمكن تمثيل الاحصائيات المتعلقة بالبطاقات المستخدمة ببنك BADR بجامعة للفترة (2016-2020) في أعمدة بيانية من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم (02-03): الاحصائيات المتعلقة بالبطاقات المستخدمة ببنك BADR بجامعة للفترة (2016-2020)

الوحدة: (دج)



المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة

نلاحظ من خلال الشكل رقم (02-03) أن من أكثر البطاقات استخداما TAWFIR حيث حققت أعلى استخدام لها في سنة 2018 قدرت بـ 82 بطاقة في الفترة الممتدة (2016-2020)، تليها استخدام بطاقات CBRI حيث حققت أعلى استخدام لها في سنة 2020 قدر بـ 58 بطاقة، تليها بطاقات CIBC حيث حققت أعلى استخداما في سنة 2018 قدر بـ 32 بطاقة، تليها استخدام بطاقات CIBG حيث وصل أعلى استخدام في سنة 2018 حيث قدر بـ 13 بطاقة، وأخيرا بطاقات Master Card حيث كانت بداية استخدامها في سنة 2020.

المطلب الثاني: المقاصة الالكترونية

سنتطرق في هذا المطلب الى عملية المقاصة المستخدمة ببنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

أولا: المقاصة الالكترونية ببنك BADR بجامعة

تم اعماد نظام المقاصة الالكترونية في بنك BADR في سنة 2006 حيث يسمح هذا النظام بتسهيل عمليات الدفع سواء من خلال التحويل بين الحسابات الداخلية للبنك او بين الحساب الداخلي للبنك

والحسابات الاخرى كالحساب البريدي او حساب بنك اخر او حسابات الخزينة العمومية، حيث تتم عمليات التحويلات بشكل آلي من خلال استخدام جهاز الحاسوب وجهاز سكانير عن طريق الشبكة الداخلية التي تربط البنك بالبنوك الاخرى وتشرف على هذه الشبكة مصلحة المقاصة بالبنك تتم هذه العملية بنفس الطريقة التقليدية وبشكل الكتروني فيتم تغيير الشبكات من الشيك العادي الى الشيك رقمي.

ثانيا: أنواع التحويلات التي تتم في نظام المقاصة الالكترونية

أ– التحويل من حساب داخل البنك الى حساب خارج البنك سواء بنكي او بريدي عن طريق امر بالدفع حيث تتم هذه العملية عن طريق امر بالتحويل يحرره المسحوب عليه لصالح المستفيد.

ب– مقاصة الشيكات حيث تتم معالجة الشيكات بشكل الكتروني فيقدم المستفيد الشيك لمصلحة المقاصة بالبنك كي تتم عملية التحويل من حساب المسحوب عليه لصالح حساب المستفيد، شرط ان تتم هذه المقاصة بأحد البنكين اما البنك الذي ينتمي اليه الساحب او البنك الذي ينتمي اليه المسحوب عليه.

ثالثا: مراحل المقاصة الالكترونية

يمكن توضيح مراحل المقاصة الالكترونية فيمايلي:

- التأكد من المعلومات والبيانات المدونة على الشيك (اسم الزبون، رقم الشيك، المبلغ المدون على الشيك بالأرقام والحروف تاريخ الشيك، اسم المستفيد، الامضاء والمصادقة ان وجدت)؛
- ادخال نفس البيانات الموجودة على الشيك الى نظام المقاصة الموجودة على جهاز الكمبيوتر ضمن موقع الشبكة الداخلية بين البنوك؛ (وهذا موضع في الملحق رقم 08)؛
- مسح الشيك او قرائته عن طريق قارئ الشيكات اي Scanner؛ (وهذا موضع في الملحق رقم 08)؛
- بعد قراءته تظهر صورة الشيك بنفس المعلومات على الموقع الذي تم تدوين نفس المعلومات عليه من قبل؛ (وهذا موضع في الملحق رقم 09)؛
- ارسال المعلومات التي ظهرت على الموقع عبر شبكة الانترنت الى غرفة المقاصة المركزية DEBI والتي تتميز برقم تعريفي هو "136"؛
- تقوم هذه الغرفة DEBI من التأكد من صحة المعلومات التي تم ارسالها ومن وجود رصيد كافي بالحساب كي يتم الموافقة على عملية التحويل او رفضه؛

- بعد اتمام العملية بنجاح تقوم مصلحة المقاصة الالكترونية على مستوى بنك BADR بارسال الشيكات عن طريق جدول ارسال قصد توزيع الشيكات كل الى بنكه الذي ينتمي اليه؛
- يتم ايقاف عمل المقاصة على مستوى بنوك BADR جامعة على الساعة 2 زوالا من كل يوم عمل.

رابعا: انواع المقاصة الالكترونية لبنك BADR بوكالة جامعة

يستخدم بنك BADR بوكالة جامعة نوعين من المقاصة الالكترونية يمكن توضحهما فيمايلي:

1- مقاصة الشيكات:

الشيكات التي تتجاوز قيمتها 50000 دج يتم مسحها على جهاز Scanner فتظهر على جهاز الكمبيوتر اما تلك التي لا تتجاوز قيمتها 50000 دج فيتم تدوين بياناتها فقط دون اللجوء الى مرورها عبر Scanner لأن نظام الماسح او قارئ الشيكات لا يقرأ الشيكات الأقل من 50000 دج.

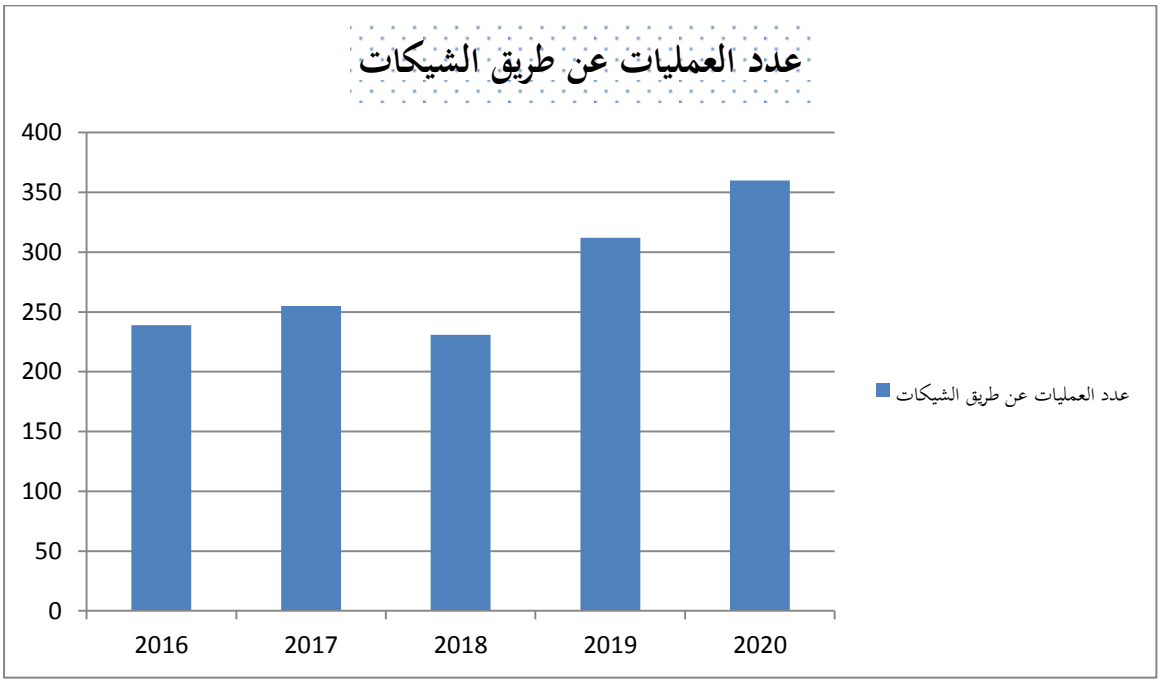
الجدول رقم (02-02): حصيلة العمليات السنوية لبنك BADR بوكالة جامعة خلال الفترة 2016-2020

الوحدة: الشيكات

السنة	2016	2017	2018	2019	2020
عدد العمليات عن طريق الشيكات	239	255	231	312	360

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق البنك.

الشكل رقم (02-04): حصيلة العمليات السنوية لبنك BADR وكالة جامعة خلال الفترة 2016-2020



المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق البنك

يتضح من خلال الجدول رقم (02-02) والشكل رقم (02-04) من أن عدد العمليات عن طريق الشيكات السنوية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة جامعة سجلت تزايد بوتيرة مستمرة خلال الفترة (2016-2020) ما عدا سنة 2018 سجلت اخفاض في عدد العمليات عن طريق الشيكات وهذا راجع للأوضاع السياسية التي مرت بها الجزائر مما أثرت على الوضع الاقتصادي، وعلى العموم لم يسجل عدد معتبر في معالجة المعاملات خلال هذه الفترة نظرا لموقعه الجغرافي بمدينة تمثل كثافتها السكانية وزبائنها بالنسبة للمدن الكبرى غير انه ساهم في تسهيل الدفع الالكتروني وتسيير العمليات الالكترونية بشكل جيد وفي غضون وقت قصير.

2- مقاصة التحويلات

في حالة التحويلات فان نظام المقاصة لا يقبل الا التحويلات التي تقل قيمتها عن 1 مليون دج.

- تستغرق عملية المقاصة الالكترونية 4 ايام؛
- تتم عملية التسوية مقابل رسوم يتم اقتطاعها مباشرة من الحساب تقدر بـ 280 دج؛
- في حالة وجود شيك أو أمر بالتحويل بدون رصيد تقدر الغرامة بـ 280 دج أو في حالة وجود خلل يتعلق بالبيانات المدرجة على الشيك كما تستغرق وجود خلل يتعلق بالبيانات المدرجة على الشيك كما تستغرق العملية في هذه الحالة يومان.

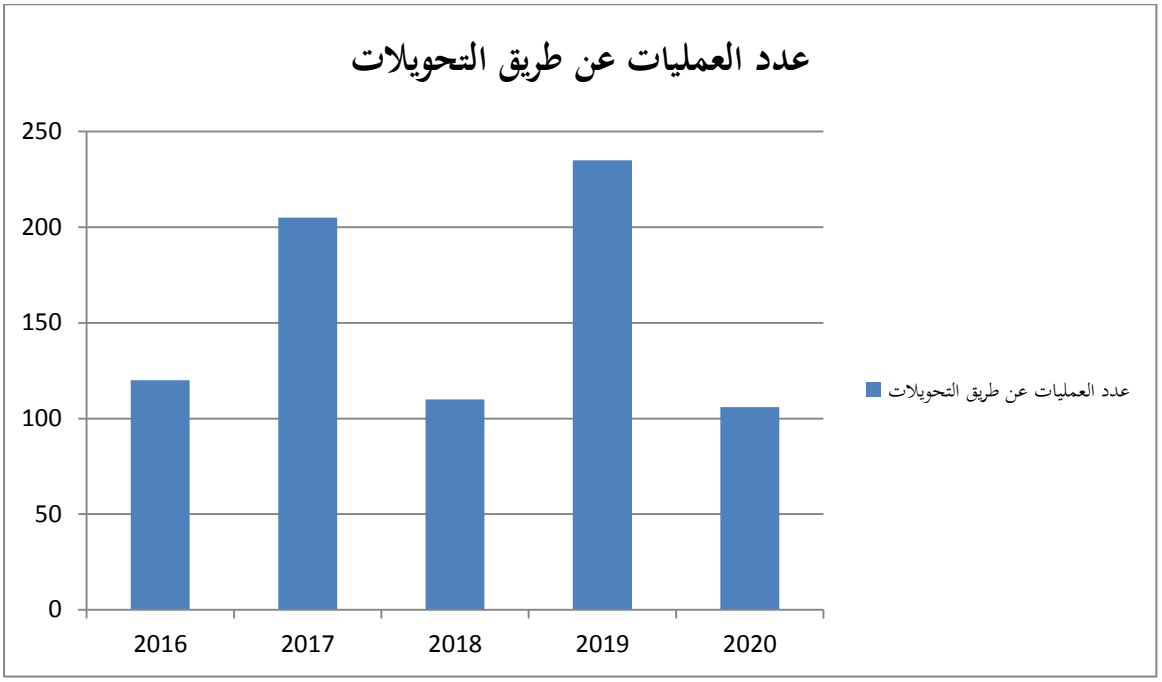
الجدول رقم (02-03): التحويلات البنكية عبر نظام المقاصة الالكترونية التي تتم بين بنك BADR والبنوك الاخرى عن طريق الأمر بالدفع للفترة (2016-2020)

الوحدة: أمر بالتحويل

السنة	2016	2017	2018	2019	2020
عدد العمليات عن طريق التحويلات	120	205	110	235	106

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة

الشكل رقم (02-05): التحويلات البنكية عبر نظام المقاصة الالكترونية التي تتم بين بنك BADR والبنوك الاخرى عن طريق الأمر بالدفع للفترة (2016-2020)



المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة

نلاحظ من خلال احصائيات الجدول رقم (02-03) والشكل رقم (02-05) ان عددت التحويلات يتراوح بين النقصان والزيادة من سنة إلى أخرى حيث تتأثر زيادة العمليات ونقصانها حسب النشاطات التي هي محل تعامل بين المؤسسات والافراد نتيجة التعاملات التجارية وكذا النشاطات الاخرى.

المبحث الثالث: الآليات المساعدة لوسائل الدفع الالكتروني لبنك BADR بوكالة جامعة

سنتناول في هذا المبحث الى مختلف الاجهزة والاليات المساعدة لوسائل الدفع الالكتروني لبنك BADR بوكالة جامعة وسنحاول تقييم الخدمات والمنتجات المصرفية الإلكترونية.

المطلب الاول: أجهزة الدفع الإلكتروني

سنتطرق في هذا المطلب الى اجهزة الدفع الالكتروني المستخدمة في وكالة جامعة.

أولا: الموزع الآلي للأوراق النقدية DAB

وقد كان يعتمد عليه البنك في السنوات الاولى من عمل البنك ولكن يعاني من تقنية تكنولوجيا غير حديثة الدقة والسرعة والتحمل فأمسى يعاني التخلف جراء توسع وتطور النظام الالكتروني مؤخرا فتم استبداله بصراف اكثر تطورا او ما يعرف بـ GAB؛

ثانيا: الشباك الآلي للأرواق GAB:

شباك تلقائي للبنك وهو شباك خارجي يسمح لحامل البطاقة الالكترونية بنكية او بريدية بالدفع والتحويل والسحب دون تدخل موظفي البنك على مدار 24 ساعة.

فعند انتقالنا لبنك BADR بجامعة وجدنا ان البنك قد الغى خدمة BAD وتم تعويضها بخدمة GAB ابتداء من شهر اوت سنة 2011 وذلك لأنها اكثر تطورا وسرعة من حيث تقديم الخدمات للزبون.

حيث يقوم الموظف المكلف بتسيير خدمة GAB عن طريق تعبئة يومية برصيد كاف لتغطية عمليات السحب على مدار 24 ساعة والتي يتم احتسابها حسب بنك BADR من الساعة 3:30 زوالا من اليوم الى غاية 3:30 زوالا لليوم الموالي من ايام العمل فيتم ايقافها تلقائيا واعادة تعبئتها مع تعديل التاريخ في نفس التوقيت.

غير ان عملية التحويلات غير موجودة على مستوى GAB ببنك BADR.

في حالة استعمال بطاقة بريدية من GAB يتم تسقيف مبلغ السحب كحد اقصى بـ 50000 دج وفي حالة استعمال بطاقة بنكية يتم التسقيف الى 200000 دج كحد أقصى وذلك كي يتبنى للجميع الاستفادة من خدمة GAB دون خلق ازمة سيولة.

من خلال دراستنا لاحظنا ما يلي:

- ازداد ضغط العمل على GAB بسبب أزمة السيولة على مستوى المراكز البريدية من منتصف سنة 2020 الى غاية الاشهر الثلاثة الاولى من سنة 2021؛
- عدم وجود بنك منافسة بنفس المنطقة ادى الى ارتفاع عمليات السحب واستعمال خدمة GAB بشكل أكبر؛
- يطمح البنك لإدخال الشباك آلي اكثر تطورا وحداثة من حيث التقنية والسرعة في تأدية الخدمات بما يناسب التقنية الحديثة التي تعمل بها البطاقات الالكترونية مؤخرا.(وهذا موضع في الملحق رقم 10).

المطلب الثاني: تقييم الخدمات والمنتجات المصرفية الالكترونية

سنتطرق في هذا المطلب الى السلبيات الخدمات والمنتجات المصرفية الالكترونية، وقد استخلصنا من خلال هذه الدراسة الى عدة سلبيات، في العديد من الوسائل وتتمثل فيما يلي:

أولا: سلبيات الشباك الآلي للأرواق GAB

تتمثل سلبيات الشباك الآلي للأوراق GAB في:

- ضعف وغياب او انقطاع شبكة الانترنت بين البريد والبنك يخلق مشكل للزبون على مستوى GAB؛
- رداءة الورقة النقدية يسبب مشكل في عملية السحب على مستوى GAB؛
- سوء استعمال الزبون لل GAB يؤدي الى تعطيله؛
- حساسية الـ GAB مع الغبار في حالة هبوب رياح قوية مما يؤدي الى تعطله والحاجة للصيانة المكررة؛
- لا يتحمل صندوق الـ GAB أكثر من 6 ملاين دينار؛
- أزمة السيولة وأزمة كورونا خلال سنة 2020 مما زاد الضغط على الصراف الآلي GAB؛
- عدم تفعيل خدمة التحويل من حساب الى آخر بسبب القرصنة وضعف انظمة الامان.

ثانيا: ايجابيات الشباك الآلي للأوراق GAB

تتمثل إيجابيات الشباك الآلي للأوراق GAB في:

-يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة السحب؛

-يوجد في البنوك، الشوارع، اماكن اخرى؛

-يعمل بدون انقطاع.

الجدول رقم (02-04): يوضح تعداد العمليات الالكترونية على الصراف الآلي GAB للفترة (2016-2020)

الوحدة: العمليات

السنة	2016	2017	2018	2019	2020
العمليات	660	643	681	2460	22240

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق البنك

نلاحظ من خلال الجدول رقم (02-04) السنوات الثلاثة الاولى لم يكن GAB يستعمل بنفس الوتيرة للسنتين 2019 و2020 اي ان هناك ضغط على GAB خلال السنتين الاخيرتين والسبب يعود الى الفترة الممتدة من سنة 2012 الى 2015 حيث تسبب مشكل تخلف الشبكة البريدية بيوم مقارنة بالشبكة البنكية تسبب في ازمة ديون للمراكز البريدية بسبب عدم تقييد الرصيد الحقيقي للحسابات البريدية مما جعل البنك يقوم بإيقاف خدمة السحب بالبطاقة البريدية عن طريق GAB ولم يعد تفعيل هذه الخدمة الى غاية جانفي من سنة 2019 مما ادى الى زيادة عمليات السحب خلال هذه السنة مقارنة بالسنوات التي قبلها.

ثالثا: المقاصة الالكترونية

من خلال الدراسة لاحظنا ما يلي:

-ضعف شبكة الانترنت يؤدي الى تعطيل عملية المقاصة؛

-توحيد مركزية المعالجة للمقاصة يخلق ضغط ويعطل عملية المعالجة بالأيام بدل من معالجتها في نفس اليوم؛

-توفير الوقت والتنقل بين البنوك من اجل التحويل.

رابعا: بطاقات الدفع الالكتروني:

وتتمثل في:

-تسقيف مبلغ السحب ببعض البطاقات مما يقيد الزبون؛

-عدم مجانية الحصول على البطاقة على بعض البطاقات، كما هو الحال عند الحصول على الشيكات؛

-عدم توفير خدمة التحويلات بين الحسابات عن طريق البطاقات من خلال الشباك الآلي GAB؛

-تقدير الخدمة البنكية حتى خارج اوقات العمل وايام العطل.

خلاصة الفصل

تم في هذا الفصل التطرق الى التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة جامعة ومعرفة اهم وسائل الدفع الالكترونية المستخدمة في هذا البنك، حيث تستخدم تقريبا ستة بطاقات وهي بطاقة التوفير Tawfir، بطاقة الدفع بين البنوك CIB، بطاقة السحب البنكي CBR، البطاقة الذهبية CIB Gold، بطاقة الشخصيات Card Afar، بطاقة Mater Card، وكذا تفعيل نظام المقاصة الالكترونية ما بين البنوك، وقد اتضح لنا من خلال احصائيات الوكالة وحسب المنطقة الموجودة بها هذه الوكالة ان هناك استقطاب لا بأس به لمتعاملي البنك.

الخاتمة

يعرف الاقتصاد العالمي تحولات أفرزا معطيات مختلفة، أهمها التطورات التكنولوجية مما انعكس إيجابا على الاقتصاد العالمي فظهرت أفكار اقتصادية تعكس هذه التطورات كما تسمح بتجديدها وقد امتدت هذه الأفكار إلى النظام المصرفي والتي تم استغلالها كبديل للخدمات البنكية التقليدية التي لم تعد ملائمة للعصر وتطوراته فكان من الضروري إيجاد خدمات حديثة تلاءم متطلبات العصر.

وتسعى البنوك جاهدة إلى تطوير خدماتها المصرفية من خلال ادخالها تقنيات وخدمات حديثة تضمن لها تقدمها بجودة عالية ودقة وسرعة في الأداء كما أنها تحقق رضا المتعاملين وتحول رضاهم إلى ولاء، والهدف من ذلك تحقيق استقرار البنك والمحافظة على مكانته المصرفية في ظل التغيرات الاقتصادية المستمرة من عولمة وانفتاح اقتصادي.

وحتى تؤدي وسائل الدفع الالكترونية دورها بفعالية فانه يجب العمل على التحكم في تقنيات الاتصال وحماية شبكة الانترنت من الاحتيال، وضمان سرية جميع العمليات التي تتم عبرها.

ومن خلال دراستنا لأهمية الدفع الالكتروني في تسهيل خدمة العمليات المصرفية، سوف تتضمن الخاتمة أهم النتائج التي تم التوصل إليها والتي على أساسها سوف يتم إثبات صحة أو خطأ الفرضيات ومن ثم الإجابة على إشكالية الموضوع وتساؤلاته الفرعية وعرض أهم التوصيات وآفاق البحث.

1-نتائج اختبار الفرضيات

وانطلاقا من محتوى الدراسة التي وضحها الجانب النظري والتطبيقي يتجلى تأكيد الفرضيات التي تم وضعناها:

الفرضية الاولى: يعود احجام تعامل عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة جامعة – بوسائل الدفع الالكتروني الى ضعف الرقابة على اجراءات نظم الدفع الالكترونية.

تبينت صحة هذه الفرضية بسبب عدم توفر وسائل الأمن والحماية الكافية بالبنك.

الفرضية الثانية: تكمن أهم ممارسات خدمات الصيرفة في بنك BADR بوكالة جامعة في اعتمادها على وسائل الدفع الالكترونية

من خلال اجراء دراسة الحالة، اتضح ان الفرضية صحيحة حيث ان للبنك خدمة الكترونية وتوفر قنوات الصيرفة الالكترونية كالصرافات الآلية، بالإضافة الى بعض وسائل الدفع الالكترونية كالبطاقات الالكترونية.

الفرضية الثالثة: يعتمد بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة على وسائل الدفع الكترونية متطورة من اجل تقديم خدماته المختلفة.

من خلال اجراء دراسة الحالة اتضح ان الفرضية صحيحة نسبيا لان الوكالة بدأت باستخدام هذه الوسائل مؤخرا فقط وذلك من اجل تحسين الخدمات البنكية المقدمة من طرفه.

2-نتائج الدراسة

- ان اول ما نستخلصه من خلال هذه الدراسة هو غياب الثقافة المصرفية والالكترونية لدى الشعب الجزائري، حيث يعتبر عدم توفر الوعي الاجتماعي والثقافي وكذا عدم الثقة في استعمال وسائل الدفع الالكترونية المتطورة بسبب كثرة الاعطاب التقنية وضعف الصيانة من بين الاسباب التي أدت الى بطء وتيرة التقدم في النظام النقدي الالكتروني؛
- مع ظهور وسائل الدفع الالكترونية لم تهمل البنوك الوسائل الدفع التقليدية، بل قامت باستغلال هذه التطورات التكنولوجية من اجل تحديث المعاملات بها، حيث سمحت باختصار الوقت المخصص لمعالجتها والتقليل من الافراط في استخدام الورقي والبشري كان مخصص لها؛
- ظهور وسائل الدفع الالكترونية سمح بخلق المؤسسات رائدة في هذا المجال ووسع الافاق امام التجارة الالكترونية، حيث اصبحت تحقق ارباحا طائلة من هذه الوسائل الحديثة؛
- يعاني النظام المصرفي الجزائري من ضعف في استخدام التكنولوجيا المصرفية ومن تاخر في مواكبة الصناعة المصرفية الحديثة؛
- ضعف الحملات الاعلامية التحسيسية المخصصة للتعريف بالمنتجات البنكية الجديدة واهميتها؛
- هناك الكثير من التحديات او التهديدات التي تحول دون فعالية استخدام وسائل الدفع الالكترونية والسحب لدعم التوجه بالتجارة الالكترونية في الجزائر، ويرجع الى عدم جاهزية الجزائر لتطبيق تقنية التجارة الالكترونية وذلك في ظل غياب القوانين واللوائح المنظمة لهذا النشاط بالإضافة الى التخلف الذي تعاني منه منظومة الاتصالات الداخلية بين البنوك الى جانب نقص الثقافة والوعي اللازم لاعتماد مثل هذه الوسائل؛
- تفتح وسائل الدفع الالكتروني آفاقا وساعة للحصول على الخدمة المصرفية في أي وقت وفي أي مكان؛
- وسائل الدفع الالكترونية تساهم وبشكل كبير في عمليات الايداع والسحب والتحويل وغيرها من العمليات الاخرى بطرق الكترونية، دون الحاجة الى التنقل الى مقر البنك؛

- رغم ما توفره وسائل الدفع الالكترونية من مزايا الا انها لا تخلو من المخاطر التي يمكن حمايتها بواسطة طرق حماية الكترونية كالتوقيع الالكتروني او التشفير او البصمة الالكترونية .... الخ؛
- التعطيل شبه دائم للموزعات الالية للنقود DAB وGAP، وارتفاع تكاليف صيانتها؛
- قلة انتشار اجهزة الدفع الالكتروني TPE؛
- الاعطال المستمرة في الاجهزة والتي من شأنها ان تهز ثقة المواطنين كتعطيل البطاقة او الجهاز، غياب الشبكة، عدم توفر السيولة وغيرها.

3-التوصيات

يمكن عرض بعض التوصيات والتي من شأنها تدعم الدراسة في النقاط التالية:

- العمل على نشر ثقافة استخدام وسائل الدفع الالكترونية لما لها من فوائد عدة سواء على البنك او على العملاء؛
- توفير البيئة التحتية اللازمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- تسهيل اجراءات الحصول على البطاقات البنكية؛
- ضرورة عمل المصارف باستمرار على تكوين العمال والارتقاء بقدراتهم ومهاراتهم بإجراء دورات تدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال نظرا لتميزها بالتطور السريع والمستمر؛
- التصدي ومعالجة العراقيل التي تعيق برنامج عصرنة انظمة ووسائل الدفع الالكترونية في البنوك والمؤسسات المالية الجزائرية؛
- العمل على التحسين التدريجي لعمليات السحب والدفع من خلال تقليل الاخطاء الناجمة عن استخدام اجهزة الصرف الآلي والدفع الالكتروني؛
- ضرورة اتخاذ قرارات شجاعة ومحسوبة من قبل البنوك العمومية والخاصة لإطلاق البطاقات البنكية الالكترونية ووسائل التعاملات الالكترونية الاخرى لتأهيلها للمشاركة في التجارة الالكترونية؛
- الاستفادة من تجارب بعض الدول المتقدمة في مجال تطبيق نظام الدفع الالكتروني؛
- العمل على حماية شبكة الانترنت من الاحتيال، وضمان سرية جميع العمليات المصرفية، وتأمين اكثر حماية بإنشاء اطار تنظيمي محكم واقامة رقابة صارمة ضابطة لهذه التعاملات؛

4-آفاق الدراسة

بعد عرضنا لموضوع البحث والنتائج واقتراحنا للتوصيات التي نراها مفيدة، طرأت لنا نقاط أخرى ما زالت مجهولة ويمكن أن تكون موضوعات بحوث أخرى وإشكاليات تنتظر المعالجة وهي:

- مخاطر استخدام وسائل الدفع الالكتروني وتأثيرها على الميزة التنافسية للمصارف التجارية؛
- تقيم التجربة الجزائرية في ميدان المقاصة الالكترونية؛
- دور وسائل الدفع الالكترونية في قياس جودة الخدمة المصرفية.

قائمة المراجع

أولا: المراجع باللغة العربية

I- الكتب

1. الطاهر لحرش، تقنيات البنوك، ط4، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.
2. بخزاز يعدل فريدة، تقنيات وسياسات التسيير المصرفي، ديوان المطبوعات الجامعية، 2005.
3. جلال عايدة شورة، وسائل الدفع الالكتروني، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2009.
4. جمال الدين عوض، الاوراق التجارية، جامعة القاهرة والكتاب الجامعي، 1995.
5. خبابة عبد الله، الاقتصاد المصرفي، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، 2008.
6. خضر مصباح الطيطي، التجارة الالكترونية (من منظور تقني وتجاري وإداري)، دار الحامد، عمان، 2008.
7. عبد الفتاح البيومي الحجازي، مقدمة في التجارة الالكترونية العربية، دار الفك الجامعي، مصر، 2004.
8. محمد عبد الحسن الطائي، التجارة الالكترونية –المستقبل الواحد للأجيال القادمة-، دار الثقافة للنسر والتوزيع، الاردن، 2010.
9. محمود يونس، عبد النعيم مبارك، مقدمة في النقود واعمال البنوك والاسواق المالية، الدار الجامعية، مصر، 2003.
10. نادر شعبان، إبراهيم السواح، النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الالكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية، الدار الجامعية، مصر، 2006.

II- المذكرات والرسائل الجامعية

1. زهير زواش، دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية دراسة حالة الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تمويل الدولي والمؤسسات والنقدية، جامعة العربي بن المهيدي، أم البواقي، 2011/2010.
2. تيطوم هاجر، سياسات واجراءات منح القروض البنكية دراسة منح قرض فلاحي من BADR، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاديات البنوك والتمويل، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2016/2015.

3. حنان التجاني وآخرون، دور بطاقة الدفع الالكترونية في تحسين الخدمات المالية – دراسة حالة بريد الجزائر –وكالة الوادي–، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، 2019/2018.

4. زيقم سارة، دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة بنك خليج الجزائر (وكالة بسكرة)، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص نقود ومالية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015/2014.

5. سماح شعبور، مصباح مرابطي، وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر –واقع وتحديات– دراسة استطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لولاية تبسة، مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم التجارية، تخصص تمويل مصرفي، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2016/2015.

6. صليح بونفله، النظام القانوني للعمليات المصرفية الالكترونية، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في حقوق، تخصص قانون أعمال، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2020/2019.

7. غضبان لخضر، الاطار القانوني لوسائل الدفع الالكترونية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون اعمال، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2014/2013.

8. كوثر ولجي، عمليات البنوك المختلفة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون الاعمال، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي، د–ت.

9. ناشف فاطمة، وسائل الدفع الالكتروني في البنوك والمؤسسات المالية الجزائرية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية مستغانم، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2018/2017.

10. هارون مسعودي، الخدمات المصرفية الالكترونية ودورها في تفعيل النشاط البنكي دراسة حالة بنك البركة الجزائري وكالة باتنة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص بنوك، جامعة المسيلة، 2012/2011.

11. واقد يوسف، النظام القانوني للدفع الالكتروني، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في القانون، تخصص قانون التعاون الدولي، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2011/2010.

III- المجلات والدوريات العلمية

1. ابراهيم اوراغ، محمد السعيد مزياني، انواع العمليات المصرفية التقليدية والالكترونية، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، عدد خاص بأشغال الملتقى الوطني حول: ضمانات الحماية القانونية للعمليات المصرفية من جرائم الفساد المالي في التشريع الجزائري، جامعة باتنة، المجلد 5، العدد 03، 2018.
2. أحمد بوراس، العمليات المصرفية الالكترونية، مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد الحادي عشر، ماي 2007.
3. استبرق محمد حمزة، الدفع الالكتروني للديون في المعاملات التجارية، مجلة كلية الدراسات الانسانية، العراق، العدد الخامس، 2016.
4. أمينة بن جدو، سمية ديقش، ممارسات خدمات الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائر –دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA-، مجلة العلوم الادارية والمالية، جامعة الشهيد حمه لخضر، بالوادي، المجلد 4، العدد 2، 2020.
5. خمري أعمر، أحكام الشيك من الورق الى الالكترونيك، المجلة النقدية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، المجلد 6، العدد 2، 2004.
6. سلام منعم مشعل، وسائل الدفع الالكترونية، مجلة كلية الحقوق، جامعة النهرين، العراق، المجلد 10, العدد 1، 2018.
7. عبد الأمير عبد الحسين شياع، رحيم عبد محمد الموسوي، اثر عناصر أبعاد جودة الخدمة المصرفية على سلوك الزبائن في اختيار المصارف التجارية، مجلة الادارة والاقتصاد، جامعة زيان عاشور، الجلفة، المجلد الثالث، العدد العاشر.
8. عريوة محاد، محمد خاوي، واقع وسائل وانظمة الدفع الالكترونية في النظام البنكي الجزائري، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، العدد 4، 2017.
9. عمر بلحاج، ظاهر عدم انسجام النصوص القانونية واشكالات التطبيق في المواد الجزائية، مجلة الفكر القانوني، جامعة عمار ثليجي الأغواط، العدد 3، 1986.

10. قاسمي مريم، مجاني غنية، تطوير وتنويع الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية في البنوك الجزائرية، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية، جامعة مزيان عاشور، الجلفة، العدد الاقتصادي، عدد خاص 2018.

11. محمد علي عوض الحرازي، قراءة في عملية الدفع الالكتروني للضريبة، مجلة الباحث للعلوم القانونية، جامعة الفلوجة، العراق، المجلد الاول، العدد الأول، 2020.

12. مركان محمد البشير وآخرون، تنوع العمليات البنكية التي تقوم بها المؤسسات البنكية ما بين التقليدية والالكترونية، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المركز الجامعي الونشريسي، تيسمسيلت، المجلد الثالث، العدد الثاني، سبتمبر 2019.

13. مصطفى طويطي، وسائل الدفع الالكتروني –دراسة قياسية لبنك القرض الشعبي الوطني–، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم التجارية، جامعة مسيلة، المجلد 6، العدد 9، 2013.

14. مفيض الرحمان، التعامل بالاوراق التجارية في الشريعة الاسلامية، مجلة دراسات الجامعة الاسلامية العالمية شيتاغونغ، بنجلاديش، المجلد الثالث، ديسمبر 2006.

15. نسيمة مولفرعة، احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ابن خلدون، تيارت، العدد 06، 2015.

16. هادف حيزية، نجاح وسائل الدفع الإلكتروني والتحول الجوهري الى عمليات التفاعل مع التجارة الالكترونية: استعراض لتجارب بعض الدول الاوروبية، مجلة البحوث والدراسات العلمية، جامعة يحي فارس بالمدية، المجلد 8، العدد 2، 2014.

IV– الملتقيات

1. صلاح الياس، مستقبل وسائل الدفع الإلكترونية في ظل وجود الوسائل الحديثة، مداخلة مقدمة الى الملتقى الدولي الرابع حول عصرية نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، يومي 26-27 أفريل 2011.

2. زواش زهير، روابح عبد الباقي، بطاقات الدفع البنكية ودورها في تسريع المعاملات المصرفية، الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي: ضرورة الانتقال وتحديات الحماية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، المسيلة، يومي 23-24 أفريل 2018.

V- المحاضرات

1. -شعبان فرج، العمليات المصرفية وادارة المخاطر، محاضرات موجهة لطلبة الماستر، تخصص النقود والمالية، واقتصاديات المالية والبنوك، جامعة أكلي أولحاج، البويرة، 2014/2013.
2. مجاجي منصور، عمليات البنوك من الوجهة القانونية في الجزائر.

VII- القوانين والدساتير

1. أمر رقم 03-11 مؤرخ 27 جمادى الثانية عام 1424 الموافق 26 غشت سنة 2003، يتعلق بالنقد والقرض.
2. المادة 112 من الأمر رقم 90-10 مؤرخ 27 جمادى الثانية عام 1424 الموافق 26 غشت سنة 2003، يتعلق بالنقد والقرض.
3. أمر رقم 03-11 مؤرخ 27 جمادى الثانية عام 1424 الموافق 26 غشت سنة 2003، يتعلق بالنقد والقرض.
4. أمر رقم 03-11 مؤرخ 27 جمادى الثانية عام 1424 الموافق 26 غشت سنة 2003، يتعلق بالنقد والقرض.

ثانيا: المراجع الأجنبية

I- المجلات والدوريات العلمية

1. Prabhavathi K, Dr.Dinesh G P, Banking: Definition and Evolution, International Journal of Scientific & Engineering Research, India, Volume 9, Issue 8, Augsut-2018.
2. S.Fatonah, A.Yulandari and F.W.WIbowo, A Review of E-Payment System in Commerce, Journal of Physics: Conference Series, IOP Publishing,United Kingdom, vol 1140, 2018.

ثالثا: المواقع الالكترونية

1. Four Different Types of Services |Banking, First Bank, https://localfirstbank.com/

الملاحق

الملحق رقم 01: بطاقة التوفير Twafir

الملحق رقم 02: بطاقة الدفع بين البنوك CIBC

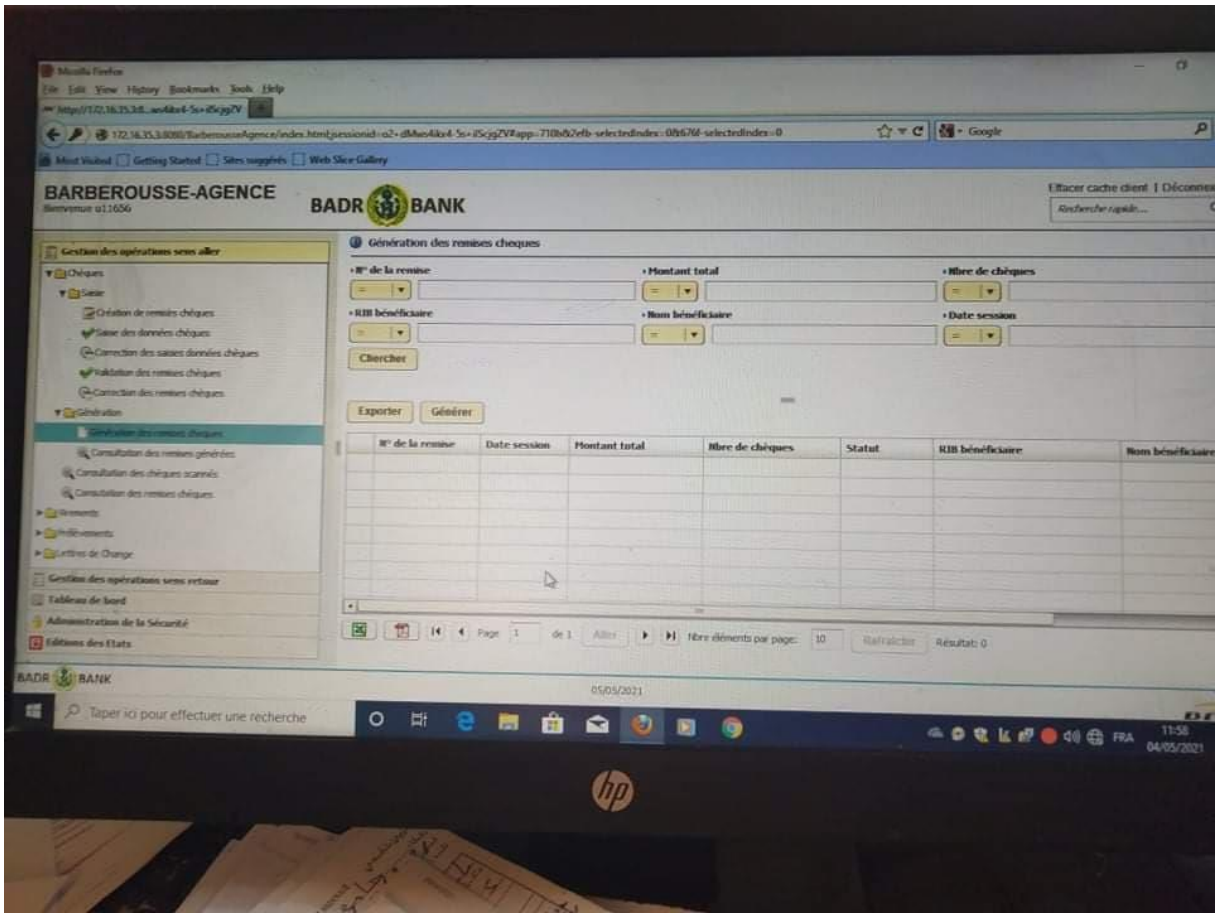
الملحق رقم 03: بطاقة السحب البنكي CBRI

الملحق رقم 04: البطاقة الذهبية CIB Gold

الملحق 05: بطاقة Master Card Classic

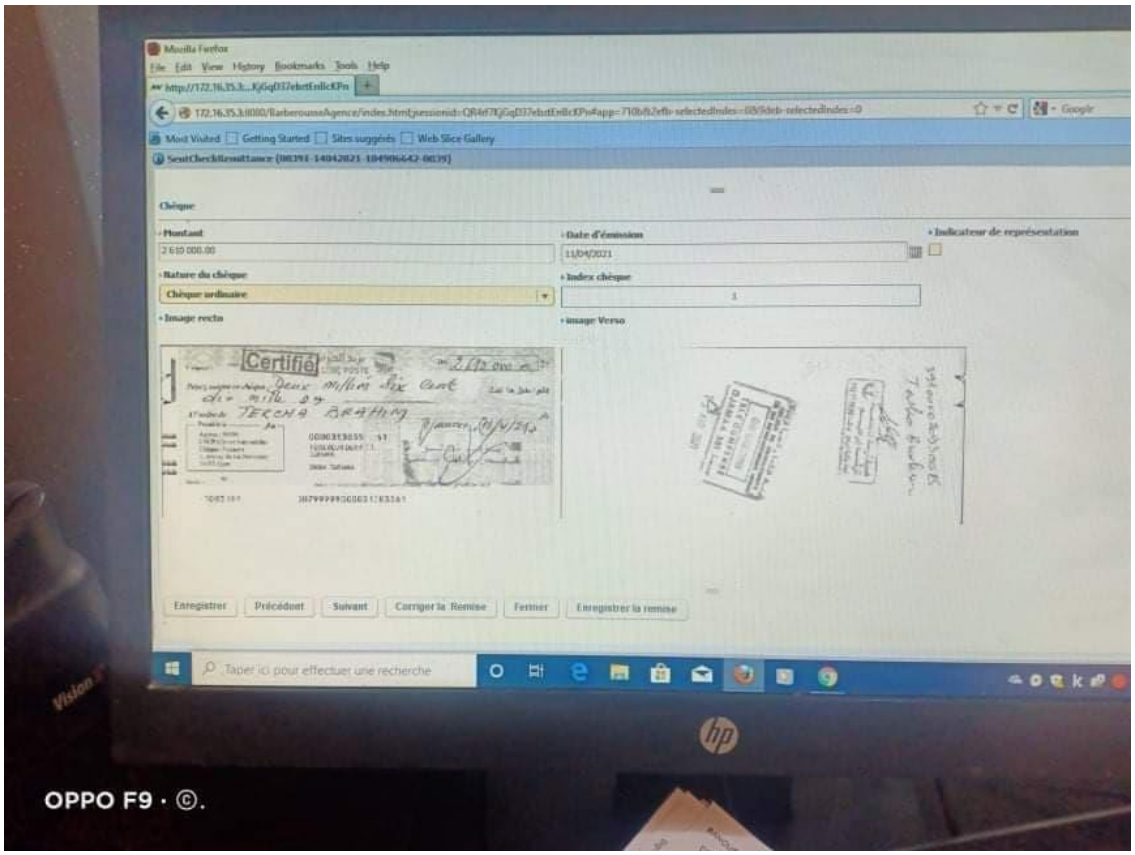
الملحق 06: بطاقة التيتانيوم Master Card Titanium

الملحق 07: نظام المقاصة



الملحق رقم 08: ماسح الشيكات Scanner

الملحق رقم 09: معلومات الشيك على برنامج المقاصة



الملحق رقم 10: الشباك الآلي للأوراق النقدية GAB