



جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر
كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبية



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان: علوم إقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

فرع علوم مالية ومحاسبية، تخصص مالية وبنوك

بعنوان:

الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحقيق التنافسية البنكية

دراسة حالة البنك الوطني الجزائري خلال (2016-2020)

من إعداد الطالبة: بجرة سامية

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ 2022/06/11

أمام اللجنة المكونة من السادة:

- أ. د/طبيبي عبد اللطيف (أستاذ، جامعة ورقلة) رئيسا.
- ب. د/ بوغزالة أمحمد عبد الكريم..... (أستاذ محاضر، جامعة ورقلة) مشرفا ومقرارا.
- ت. د/ قوجيل محمد..... (أستاذ محاضر، جامعة ورقلة) مناقشا.

الموسم الجامعي: 2021 - 2022 م.



جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر
كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبية



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان: علوم إقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

فرع علوم مالية ومحاسبية، تخصص مالية وبنوك

بعنوان:

الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحقيق التنافسية البنكية

دراسة حالة البنك الوطني الجزائري خلال (2016-2020)

من إعداد الطالبة: بجرة سامية

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ. د / (أستاذ، جامعة ورقلة) رئيسا.

ب. د / بوغزالة أمحمد عبد الكريم (أستاذ محاضر، جامعة ورقلة) مشرفا ومقرارا.

ت. د / (أستاذ محاضر، جامعة ورقلة) مناقشا.

الموسم الجامعي: 2021 - 2022 م.

شكر وتقدير

الحمد لله والشكر لله على نعمه التي أنعمها علينا ربنا لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك لك الحمد والشكر أولاً وآخراً.

أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى المشرف على هذه الرسالة أستاذي الفاضل بوغزالة أمحمد عبد الكريم على جميل صبره أولاً، وعلى كل ماقدمه لنا من نصائح وتوجيهات قيمة طيلة فترة هذا العمل فشكراً لك أستاذي وأسأل الله أن يجازيه عنا خير الجزاء و يديم عليه الصحة والعافية.

كما أتقدم بالشكر إلى كل من ساعدني وشجعني من قريب أو بعيد حتى يرى هذا العمل النور ،

وأخص بالذكر:

الأستاذة الكريمة: * فضيلي سمية جامع محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج

الأستاذ الكريم: * عصام بوزيد جامعة ورقلة .

الأستاذ الكريم * كويسي السعيد .

الأستاذة الكريمة * مريم رعاش .

إهداء

إلى الوالدين الأعزاء أمي وأبي الحبيبان حفظهما الله وأدامهما نورا لدربي.
إلى روح أخي الطاهرة بجرة بشير الذي شجعني لتكملة هذا المشوار الله يرحمه.
إلى أخواني وأخواتي وأزواجهم وعائلتي أحوال وأعمام رعاهم الله ووفقهم :
عبد الجليل ,عبد الواحد, أمينة , فاطمة , شيماء , حليلة, والكتاكيت الصغار : آدم,عبود, بيلسان, فردوس.
إلى رفيقات دربي اللاتي قاسمنني المشوار ولحظاته رعاهم الله ووفقهم وأخص بالذكر:
فاطمة بن الدين, خيدوري أنيسة .
إلى دفعة مالية وبنوك 2022
إلى كل طالب علم.

ملخص

إن التحول إلى الأعمال المصرفية الإلكترونية يعد وسيلة جديدة من وسائل المعاملات البنكية تتم بها أعمالها المصرفية بين البنوك والعملاء , فرضها التطور التكنولوجي المعلوماتي ومتطلبات السرعة في إبرام المعاملات البنكية, تهدف هذه الدراسة إلى تحديد المفاهيم الأساسية حول الصيرفة الإلكترونية والتنافسية البنكية وكذلك دور الصيرفة الإلكترونية وتأثيرها على البنك وتنافسيته , ومن أجل الإلمام بالجانب النظري والتطبيقي تم تدعيم الدراسة بدراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA خلال (2016-2020) على مستوى المديرية الجهوية للإستغلال للبنك الوطني الجزائري بورقلة, حيث تم تحليل كل من القوائم المالية والتقارير السنوية بالإضافة إلى المقابلات المكتوبة من أجل معرفة الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف البنك ومدى مواكبتها لتكنولوجيا المعلوماتية الحديثة وهل تأثر في تنافسية البنك التي تم إستخراج وحساب مؤشراتها (الربحية, السيولة, حجم البنك, كفاية رأس المال, الصرافات الآلية, الفروع, الوكالات ...), ومنه توصلت الدراسة إلى أن الصيرفة الإلكترونية لها علاقة مع تنافسية البنك وأنها جزء من مؤشرات التنافسية للبنك.

الكلمات المفتاحية: الصيرفة الإلكترونية, قنوات التوزيع الإلكترونية, وسائل الدفع, تنافسية البنك, مؤشرات التنافسية,....

Abstract

The transition to electronic banking after a new means of banking transactions by which its banking business is carried out between banks and customers , imposed by the development of information technology and the requirements of speed in concluding banking transactions. This study aims to determine the basic concepts about electronic banking and banking competitiveness ,as well as the role of electronic banking and its impact on the bank and its competitiveness. Where the financial statements and annual reports were analyzed in addition to the office interviews of the bank's frameworks in order to know the electronic services provided in the bank and the extent to which they keep pace with modern information technology and whether it affected the competitiveness of the bank whose indicators were extracted and calculated (profitability , liquidity, bank size, capital adequacy, Automated teller machines, branches, agencies,...),and from it the study concluded that electronic banking has a relationship with the competitiveness of the bank and that is part of the competitiveness indicators of the bank.

Keywords : electronic banking, electronic distribution channels , electronic payment methods , bank competitiveness, competitiveness indicators... .

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات:

الصفحة	الموضوع
	الشكر والتقدير
	الإهداء
	الملخص
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
1	الفصل الأول: الأدبيات النظرية لدراسة
3	المبحث الأول : المفاهيم الأساسية حول الصيرفة الإلكترونية والتنافسية البنكية
3	المطلب الأول: الصيرفة الإلكترونية ومفاهيمها
3	الفرع الأول : مفهوم الصيرفة الإلكترونية وأنماط البنوك الإلكترونية
5	الفرع الثاني : متطلبات الصيرفة الإلكترونية وخصائصها
7	الفرع الثالث: التوزيع الإلكتروني للخدمات المصرفية
9	الفرع الرابع : قنوات التوزيع الإلكتروني
14	الفرع الخامس: وسائل الدفع الإلكتروني
22	الفرع السادس : مخاطر الصيرفة الإلكترونية
23	المطلب الثاني: التنافسية البنكية ومفاهيمها
23	الفرع الأول : ماهية التنافسية البنكية
25-24	الفرع الثاني : أنواع التنافسية البنكية
26	الفرع الثالث: مؤشرات التنافسية في البنوك

32	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
32	المطلب الأول : الدراسات باللغة العربية
37	المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية
	الفصل الثاني : الدراسة الميدانية
42	المبحث الأول :عموميات حول البنك الوطني الجزائري
42	المطلب الأول : الإطار العام الوطني الجزائري
42	الفرع الأول: النشأة والتطور
44	الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري
47	المطلب الثاني: الصيرفة الإلكترونية للبنك الوطني الجزائري
47	الفرع الأول: المنتجات والخدمات المصرفية الإلكترونية للبنك الوطني الجزائري
59	الفرع الثاني: تطور الصيرفة الإلكترونية للبنك الوطني الجزائري
61	المبحث الثاني : الصيرفة الإلكترونية وأثرها على التنافسية في البنك الوطني الجزائري
61	المطلب الأول :تحليل مؤشرات التنافسية للبنك الجزائري
61	المطلب الثاني: تطور مؤشرات التنافسية و الصيرفة الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري

قائمة الجداول:

رقم الصفحة	العنوان	رقم الجدول
8-7	الخدمات المصرفية المقدمة عبر الانترنت	(1-1)
10	مزايا إستخدام الصراف الآلي بالنسبة للبنك والمتعاملين	(2-1)
11	الموزع الآلي للأوراق DAB	(3-1)
12	الشباك الآلي للأوراق GAB	(4-1)
21	تقدير الخدمات عبر قنوات مختلفة	(5-1)
48	أنواع البطاقات البنكية التي يقدمها البنك الوطني الجزائري	(1-2)
51	الأسقف الشهرية لبطاقة الأعمال	(2-2)
52	الأسقف الشهرية لبطاقة النخبة	(3-2)
53	الأسقف الشهرية للبطاقة مسبقة الدفع	(4-2)
54	عدد البطاقات قيد الخدمة للبنك الوطني الجزائري خلال السنوات (2020-2016)	(5-2)
59	تطور نسبة قنوات التوزيع لسنوات (2020-2016)	(6-2)
61	تطور نسب الربحية للبنك الوطني الجزائري فترة (2020-2016)	(7-2)
62	تطور مؤشر الحجم للبنك الوطني الجزائري خلال (2020-2016)	(8-2)
63	تطور حجم الودائع بالنسبة للبنك الوطني الجزائري (2020-2016)	(9-2)
64	تطور توزيع الشبكة للبنك الوطني الجزائري (2020-2016)	(10-2)
65	تطور معدل كفاية رأس المال للبنك الوطني الجزائري خلال (2020-2016)	(11-2)
66	تطور نسبة السيولة للبنك الوطني الجزائري خلال (2020-2016)	(12-2)
77	تطور عدد موظفي البنك الوطني الجزائري خلال (2020-2016)	13-2)
78	تطور مؤشرات التنافسية و الصيرفة الإلكترونية خلال (2020-2016)	(14- 2)

قائمة الأشكال :

الصفحة	العنوان	الشكل
18	التقسيم الأساسي للبطاقات البلاستيكية	1
44	الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري	2
48	يوضح مكونات البطاقة البنكية	3
54	عدد البطاقات البنكية قيد الخدمة خلال (2016-2020)	4
55	آلية تبادل المعطيات في البنك الوطني الجزائري	5
56	الباقات المناسبة حسب الخدمات المرغوبة للبنك الوطني الجزائري	6
60	تطور نسبة قنوات التوزيع للبنك الوطني الجزائري (2016-2020)	7
61	تطور نسب الربحية للبنك الوطني الجزائري (2016-2020)	8
62	تطور مؤشر الحجم للبنك الوطني الجزائري (2016-2020)	9
63	تطور حجم الودائع بالنسبة للبنك الوطني الجزائري (2016-2020)	10
65	تطور توزيع الشبكة في البنك الوطني الجزائري (2016-2020)	11
65	تطور عدد حساب الزبائن بالنسبة للبنك الوطني الجزائري (2016-2020)	12
66	تطور معدل كفاية رأس المال للبنك الجزائري (2016-2020)	13
67	تطور نسب السيولة في البنك الوطني الجزائري (2016-2020)	14
78	تطور عدد موظفي البنك الوطني الجزائري (2016-2020)	15
79	تطور مؤشر التنافسية للبنك الوطني الجزائري (2016-2020)	16

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق :

رقم الملحق	العنوان	الصفحة
1	الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية للإستغلال في البنك الوطني الجزائري	92
2	الوكالات الرقمية في البنك الوطني الجزائري وتطبيق BN@tic	93

مقدمة

مقدمة:

قد أدى التطور السريع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى حدوث ثورة في مجال الخدمات، وقد أصبحت صناعة الخدمة هي المستثمر الأساسي في هذه التكنولوجيا. وتلعب دورا هاما في زيادة درجة العولمة، نظرا لما تؤدي إليه من زيادة الربط بين الاقتصادات المختلفة على مستوى العالم.

فلقد فتحت الصيرفة الإلكترونية آفاقا واسعة للمتعاملين بها وذلك بهدف مواكبة التطورات الحديثة وكذا دفع عجلة التنمية الاقتصادية ورغم تمتعها بمزايا عديدة إلا أنها واجهت عراقيل في بعض الدول أدت إلى تعطيل إنتشارها لدافع واحد وهو عامل الثقة، لكن تلك العراقيل لم تمنع التطور المستمر لها لمحاولة تعميم وإكتساح كل ميادين إستخدامها في ظل المنافسة الشديدة التي يشهدها القطاع المصرفي . حيث تسعى البنوك إلى كسب أكثر عدد من العملاء إعتقادا على التجاوب السريع لمتغيرات الاقتصاد الرقمي وهذا ما يعزز هدفها ومركزها التنافسي .

اشكالية الدراسة: على ضوء ما تقدم يمكن إبراز إشكالية دراستنا في التساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى تأثير الصيرفة الإلكترونية في تحقيق التنافسية البنكية؟

من أجل الإجابة على الإشكالية نطرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هي الصيرفة الإلكترونية ؟ وما مدلول التنافسية البنكية ؟
- هل تلعب الصيرفة الإلكترونية دورا في تحقيق التنافسية البنكية ؟
- ما هو واقع الصيرفة الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري ؟ وكيف أثرت في تنافسيته ؟

فرضيات الدراسة: للإجابة على الإشكالية المطروحة قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

- الصيرفة الإلكترونية هي كل التعاملات المصرفية التي تتم عبر شبكة الأنترنت والمقدمة عبر وسائل إلكترونية.
- ترفع الصيرفة الإلكترونية منافسية البنك من خلال توفير خدمات مصرفية حديثة ذات جودة عالية ووقت وتكاليف اقل.
- يقدم البنك الوطني الجزائري خدمات مصرفية إلكترونية عديدة مواكبة لتكنولوجيا المعلوماتية الحديثة , ولها تأثير إيجابي على تنافسيته.

أهداف الدراسة: تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

- الإجابة على مختلف التساؤلات المطروحة وإختبار مدى صحة الفرضيات.
- إبراز المتطلبات التي يجب الأخذ بها لتطبيق الصيرفة الإلكترونية.

- التعرف على واقع تطبيق الصيرفة الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري. خلال سنوات 2016-2020 وتطورها وواقع التنافس عبرها .

- معرفة دور الصيرفة الإلكترونية في تحقيق التنافسية البنكية، والإحاطة بأهم مؤشرات التنافسية البنكية في إطار تقديم الخدمات الإلكترونية.

أهمية الدراسة: تكمن أهمية هذه الدراسة في:

- الوقوف على مستوى الخدمة المقدمة من خلال قنوات التوزيع ووسائل الدفع الإلكتروني.

- الأهمية البالغة لخصائص الصيرفة الإلكترونية ومخاطرها.

- التأكيد على ضرورة تطبيق الأسلوب الإداري الحديث الممثل في الصيرفة الإلكترونية.

- الاستفادة من التعرف على مؤشرات التنافسية على مستوى البنوك.

أسباب اختيار الموضوع: تتمثل أسباب اختيار الموضوع محل الدراسة "الصيرفة الإلكترونية ودورها في

تحقيق التنافسية البنكية" إلى عدة اعتبارات نذكر منها:

- من مواضيع تخصص المالية والبنوك؛

- الرغبة الذاتية في فهم المصطلحات حديثة النشأة ومنها البنكية وتكوين فكرة عامة عنها، والتي بدأ ذكرها يتكرر في الآونة الأخيرة كالاقتصاد الرقمي، الصيرفة الإلكترونية، البنوك الإلكترونية، أساليب الدفع الحديثة وكيفية عملها....

- معرفة مدى استجابة البنك لمثل هذه التغيرات الحاصلة وما هو استعداد أنظمتها حيال ذلك؛

- تسابق البنوك لجلب عدد أكبر من العملاء والإحتفاظ بهم من خلال تبني الصيرفة الإلكترونية لدعم التنافسية .

منهج الدراسة: تماشيا مع طبيعة الموضوع وبهدف الإلمام بمختلف جوانبه والإجابة على الإشكالية

المطروحة اعتمدنا على منهجين أساسيين هما:

1- المنهج الوصفي: اعتمدنا عليه في الجانب النظري للدراسة، من خلال وصف الصيرفة الإلكترونية،

خصائصها، متطلباتها، مخاطرها، قنوات التوزيع الإلكتروني ووسائل الدفع الإلكتروني، وكذلك وصف التنافسية البنكية، ماهيتها أنواعها، وفي الأخير عرض مؤشراتنا. وفي وصف الدراسات السابقة وكذا في الجانب الميداني خلال عرض الإطار العام للبنك الوطني الجزائري.

2- المنهج التحليلي: اعتمدنا عليه في الجانب التطبيقي للدراسة من خلال تقديم المنتجات والخدمات

المصرفية الإلكترونية للبنك الوطني الجزائري و الإحصائيات المتعلقة بتطور الصيرفة الإلكترونية في البنك محل الدراسة إبان الفترة 2016-2020 وتحليلها، حساب و تحليل مؤشرات التنافسية للبنك من خلال القوائم المالية للبنك والتقارير السنوية . ومدى مساهمة الصيرفة الإلكترونية في تنافسية البنك .

حدود الدراسة: تتمثل الحدود الزمنية لدراستنا في الفترة الممتدة من 2016 إلى غاية 2020 من خلال الاعتماد على الإحصائيات والقوائم المالية المقدمة والمنشورة في التقارير السنوية والمقابلات الشخصية مع بعض الإطارات العاملة في البنك ، أما الحدود المكانية فقد قمنا بدراسة حالة البنك الوطني الجزائري بصفة عامة من خلال التوجه نحو المديرية الجهوية للاستغلال للبنك الوطني الجزائري بورقلة ، واستعراض الجوانب النظرية والتطبيقية للصيرفة الإلكترونية، بالإضافة للدور الذي تلعبه في تحديد التنافسية البنكية.

صعوبات الدراسة: لقد واجهنا في دراستنا صعوبات تتمثل أساسا في:

- التحفظ بخصوص منح البيانات.
- تأخر صدور البيانات.

الأدوات المستخدمة: اعتمدنا في دراستنا على:

- المسح المكتبي: من أجل الإلمام بجوانب الدراسة والإجابة على الإشكالية المطروحة تم الاعتماد على المسح المكتبي لمختلف الكتب، بالإضافة إلى الدراسات الأكاديمية، الملتقيات العلمية وكذا الرسائل وبعض المجالات العلمية والدراسات المنشورة عبر الانترنت باللغتين العربية والأجنبية، وغيرها من أجل إثراء الموضوع ورسم إطاره النظري.
- المقابلة الشخصية: وذلك بإجراء مقابلات شخصية مع بعض الإطارات العاملة ببنك الدراسة وتوجيه الأسئلة المرغوب فيها وتسجيل الإجابات التي يتم الحصول عليها باعتبارها تثري موضوع الدراسة.

هيكل الدراسة: يهدف الإلمام قدر المستطاع بكافة جوانب الموضوع قمنا بتقسيم دراستنا إلى فصلين، بالإضافة إلى مقدمة وخاتمة، حيث تطرقنا في المقدمة إلى إشكالية الدراسة، فرضياتها وأهميتها بالإضافة إلى أهدافها. كما تطرقنا إلى أسباب اختيارنا لهذا الموضوع والنهج المتبع، الأدوات المستخدمة، أما الخاتمة فخصصت لاستعراض أهم النتائج المتوصل إليها، التوصيات المقترحة .

هيكل البحث:

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للدراسة

تمعرض فيه الأدبيات النظرية للدراسة حيث تم تقسيمه إلى مبحثين المبحث الأول تطرق للمفاهيم الأساسية حول الصيرفة الإلكترونية والتنافس البنكي، أما المبحث الثاني تطرق إلى الدراسات السابقة حول الموضوع ومناقشتها.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

تم تقسيمه إلى مبحثين . المبحث الأول تطرق لمعومات حول البنك الوطني الجزائري أما المبحث الثاني تم عرض فيه الصيرفة الإلكترونية وأثرها على التنافسية في البنك الوطني الجزائري.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية للدارسة

تمهيد:

يشهد العالم ومنذ نهاية القرن الواحد والعشرين وبدايات القرن الحالي تغيرات واسعة النطاق , نتيجة التطورات الهائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والتي إنعكست على كافة نواحي الحياة وقطاعاتها المختلفة بما فيها قطاع المصارف والتي أصبحت تعمل في بيئة عمل تنافسية , ونتيجة لإستفادة البنوك من التطور التكنولوجي أصبحت الصيرفة الإلكترونية فرصة لزيادة ربحية وحصة البنك السوقية بإستخدام المزيد من أدوات ومجالات الصيرفة الإلكترونية . وتؤكد الأبحاث العلمية أهمية الإستثمار في الخدمات المصرفية المرتكزة على التكنولوجيا الحديثة . سنحاول في هذا الفصل إبراز مختلف المفاهيم حول الصيرفة الإلكترونية و التنافسية البنكية من خلال عرض مختلف الأدبيات النظرية للإلمام بالموضوع وذلك في المبحث الأول, ثم نتطرق لمراجعة بعض الدراسات السابقة ومناقشتها في المبحث الثاني .

المبحث الأول: المفاهيم الأساسية حول الصيرفة الإلكترونية والتنافسية البنكية

يعتبر ميدان الصيرفة الإلكترونية من أكثر الميادين تسارعا في التطور لأنه مرتبط بتكنولوجيا المعلومات والاتصال . وذلك بغية تحقيق مجموعة من الأهداف من بينها تحسين الخدمة وسرعة الضبط للحسابات ,مساعدة الرقابة المالية على البنوك ,إبتكار برامج جديدة للخدمة المصرفية ... ,وله دور كبير في تفعيل جانب المنافسة بين البنوك العاملة في القطاع لذلك أصبح لزاما عليها أن تعمل جادة لتحسين مركزها في السوق البنكي .

المطلب الأول: الصيرفة الإلكترونية ومفاهيمها

من حيث المكانة التي تحتلها الصيرفة الإلكترونية في القطاع المصرفي ظهرت عدة تعاريف لها .

الفرع الأول: مفهوم الصيرفة الإلكترونية و أنماط البنوك الإلكترونية**أولا : مفهوم الصيرفة الإلكترونية :**

شهد عالم الوساطة المالية تحولات نوعية غيرت من أهداف وإستراتيجيات العمل المصرفي ، وذلك بسبب الثورة التكنولوجية في الإعلام و الإتصال وعولمة الأسواق المالية والمصرفية .

للصيرفة الإلكترونية عدة مفاهيم أبرزها :

- تعد الصيرفة الإلكترونية من أرقى ما وصل إليه الفكر المصرفي الحديث بالتزاوج مع تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات , حيث يعتبر الإهتمام بظاهرة الصيرفة الإلكترونية في أدبيات الفكر الإداري عموما, وفي الفكر الإداري المصرفي خصوصا حديث العهد , إلا أن الباحثين لم ييخولوا في إزالة الغموض وتحديد مفهومها ومزاياها.¹
- يقصد بالصيرفة الإلكترونية إجراء تلك العمليات المصرفية التقليدية ولكن بطرق إلكترونية, أي بإستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة ,سواء تعلق الأمر بالسحب والدفع أو الإئتمان أو التحويل أو التعامل بالأوراق المالية,أو غير ذلك من الأعمال المصرفية ؛ وفي ظل هذا الشكل من الصيرفة لا يكون العميل مضطرا إلى التنقل إلى البنك إذ يمكنه القيام ببعض العمليات مع مصرفه وهو في منزله أو مكتبه وهو مايعني تجاوز بعدي المكان والزمان .

وقد ظهرت الصيرفة الإلكترونية بظهور النقد الإلكتروني مع بداية الثمانينيات , حيث برز مفهوم Monétique, الذي يعني تجاوز النقد بالإلكترونيك .²

¹ بلعياشي ميادة، أثر الصيرفة الإلكترونية على السياسة النقدية ، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، اقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2015، ص ، 25.

² رحيم حسين، هواري معراج، "الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية"، مجمع النصوص العلمية للملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية واقع وآفاق، بجامعة الشلف، 14-15 ديسمبر 2004، ص 315-316.

➤ كل البنوك المتطورة مثل البنوك الإلكترونية "Eléctronic Banking" أو بنوك الأنترنت "Internet Banking" أو البنوك الإلكترونية عن بعد "Electronic Banking remote" أو البنك المنزلي "Home Banking" أو البنك على الخط "Inline Banking" أو بنوك الخدمة الذاتية "Service Banking" أو بنوك الويب "Web Banking"، وتشير كل المصطلحات السابقة ومع إختلافها إلى قيام العميل بإدارة حساباته أو انجاز أعماله المتصلة بالبنك عبر شبكة الأنترنت سواء كان في المنزل أو المكتب وفي أي مكان ووقت يرغبه ويعبر عنها بالخدمة المالية عن بعد¹.

➤ المصارف الإلكترونية، مصارف على الخط، مصارف عن بعد، مصارف الأنترنت، كلها اصطلاحات تؤدي ذات المقصود، مع فرق في درجة "الإلكترونية" في أعمالها، إذ نجد مصارف تعمل كلية على الخط، فهي بالتالي مصارف إفتراضية، ومصارف أخرى تقدم خدمات بالطرق الإلكترونية بالإضافة إلى عملها بالطرق التقليدية. ومهما كانت درجة "الإلكترونية" على المستويات الجزئية، فإن عامل الوساطة المالية عرف تحولاً نوعياً غير من أبعاد وأهداف إستراتيجيات المصارف في السنوات القليلة الأخيرة، وكان ذلك نتيجة منطقية لثورة التكنولوجيات الجديدة في الإعلام والاتصال وعولمة الأسواق المالية والمصرفية².

➤ عرفها حماد على أنها هي جميع المعاملات المالية بين المؤسسات المالية والأفراد والشركات التجارية والحكومية والتي تهدف إلى تحسين الربحية، من خلال خفض التكاليف كخفض المصروفات التشغيلية، عن طريق استغلال الابتكارات الحديثة للتكنولوجيا³.

ومن خلال التعاريف السابقة نستخلص : الصيرفة الإلكترونية تمثل تقديم خدمات مصرفية متنوعة، باستعمال أحدث التكنولوجيا المعلوماتية، وذلك باستخدام أدوات إلكترونية مختلفة كأجهزة الصراف الآلي و الهواتف النقالة.... وغيرها، والتي تمكن العملاء من الإستفادة منها في أي وقت وبسرعة فائقة وتكلفة أقل وبدون أي عناء في حدود مستوى الخدمة المتوفرة لدى البنك.

ثانياً: أنماط البنوك الإلكترونية :

وحسب دراسة هيئة الإشراف و الرقابة التابعة للولايات المتحدة الأمريكية هناك ثلاث مستويات تمارس فيها الصيرفة عبر الأنترنت⁴:

الأول: الموقع المعلوماتي: Information:

¹ يوسف حسن يوسف، البنوك الإلكترونية، المركز القومي للإصدارات القانونية، الطبعة الأولى، القاهرة، 2012، صص 11-12.

² رحيم حسين، هوارى معراج، "الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية"، مجمع النصوص العلمية للمنتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الإقتصادي واقع وآفاق، جامعة الشلف، 14-15 ديسمبر 2004، صص 315.

³ طارق عبد العال حماد، التجارة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية مصر، 2003، صص 141.

⁴ بسمة سامي الخطيب، دور الصيرفة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، إدارة الأعمال، جامعة دمشق، سوريا، 2014، صص 73.

تمثل المستوى الأساسي والحد الأدنى للنشاط البنكي الإلكتروني، ويسمح هذا الموقع للبنك بتقديم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية.

الثاني : الموقع التفاعلي أو الإتصالي :

يتيح هذا الموقع عملية التبادل الاتصالي بين البنك وعملائه، كالبريد الإلكتروني وتعبئة طلبات أو نماذج على الخط وتعديل معلومات القيود والحسابات والاستفسارات .

الثالث: الموقع التبادلي :

و هو المستوى الذي عنده يمكن للبنك أن يمارس خدماته و أنشطته في بيئة إلكترونية، حيث يمكن العميل من الولوج إلى حساباته و إدارتها و إجراء الدفعات النقدية و الوفاء بقيمة الفواتير و إجراء التحويلات بين حساباته أو مع جهات خارجية.

الفرع الثاني : متطلبات وخصائص الصيرفة الإلكترونية :

أولا : متطلبات الصيرفة الإلكترونية :

هناك عدة متطلبات أساسية يجب توافرها لعمل الصيرفة الإلكترونية تتمثل بالآتي :

1- البنية التحتية التقنية: تقع البنية التحتية التقنية في مقدمة متطلبات البنوك الإلكترونية لاسيما أن البنى التحتية مرتبطة ببنى الإتصال وتقنية الإعلام التحتية للدولة وهي المتطلب الرئيسي لضمان أعمال إلكترونية ناجحة، وضمان دخول لعصر المعلومات، وتمثل تقنيات الإعلام أهم عنصر بالنسبة للبنى التحتية من حيث الأجهزة والبرمجيات والكفاءات البشرية وهي دعامة الوجود والإستمرارية والمنافسة.

2- التطوير و الإستمرارية والتفاعلية مع المستجدات: إن التطوير من أهم متطلبات بناء البنوك الإلكترونية لاسيما وان الجمود لا يلتقي مع فرص التمييز¹.

3- التفاعل مع المتغيرات: إن التفاعل لا يعني فقط التعامل مع الجديد وإنما يجب أن يكون مع الأفكار والنظريات الحديثة، حيث أن هذه الأفكار وليدة التفكير الإبداعي وليست وليدة التفكير النمطي.

4- الرقابة والتقييم: لقد أقامت غالبية مواقع البنوك الإلكترونية جهات ترجع إليها للمشورة في التخصصات التقنية والتسويقية لتقييم فعالية وأداء مواقعها، لاسيما وأن التقييم يعد من أهم عناصر

النجاح لأي عمل².

¹ بوفليح نبيل، فرج شعبان، البنوك الإلكترونية كمدخل لزيادة تنافسية البنوك العربية، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول المعرفة في ظل الإقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2007.

² كرعلي أسماء، اليقظة التكنولوجية كأداة لزيادة القدرة التنافسية للبنوك دراسة مرجعية مقارنة للبنوك العاملة بمقر ولاية البويرة، مذكرة ماجستير، غير منشورة، جامعة بومرداس، 2014، ص91.

- 5- **كفاءة الأداء:** يجب أن تمتد كفاءة الأداء لنشاط البنك الإلكتروني إلى كافة الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والقانونية والاستثمارية والإدارية، خاصة وان هذه الكفاءة يجب أن تقوم على فهم احتياجات الأداء والتوصل التأهيلي والتدريبي¹.
- 6- **الكوادر البشرية الكفوة:** أن توفر الكوادر البشرية المؤهلة والقادرة على أداء الأنماط الجديدة من العمل القائم على التقنية الحديثة، يعد من المتطلبات الضرورية لضمان التحول نحو الصيرفة الإلكترونية، وذلك الأمر يتطلب التواصل التأهيلي والتدريبي للكوادر في مختلف الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والاستشارية والإدارية².
- 7- **سلامة ومصداقية البيانات:** تعد سلامة البيانات جزء مهم من المكونات الأمنية للمعاملات المصرفية الإلكترونية ويتعين على المصارف إرساء إجراءات تحكم فعالة بالشكل الذي يضمن دقة وسلامة البيانات المستلمة والمرسلة، بالإضافة لتحكم في الدخول إلى الشبكات والأنظمة وتأكيد من هوية المستخدمين والإحتفاظ بسجلات المعاملات.
- 8- **إنتظام تقديم الخدمة:** إن انتظام تقديم الخدمة الإلكترونية على مدار الساعة يمثل عنصر هام من مكونات إدارة وتوفير هذه الخدمات الأمر الذي تعززه متطلبات المنافسة من جهة والحد من مخاطر السمعة من جهة أخرى³.

ثانيا: خصائص الصيرفة الإلكترونية

- توجد عدة خصائص تميز العمليات المصرفية المنفذة عبر الوسائط الإلكترونية وعبر شبكات نقل وتبادل المعلومات ومن بينها الانترنت، عن سواها من العمليات المنفذة بالوسائل التقليدية الأخرى ، أهمها ما يلي:
- ✓ **التقليل من التكلفة :** من أهم مزايا الصيرفة الإلكترونية أنها توفر في النفقات فهي تعد بديلا عن تخفيض جزء كبير من رأس المال لإقامة علاقات مستمرة بين البنك و العميل.
 - ✓ **التلازم :** ونعني به أن الخدمة تنتج وتستهلك في نفس الوقت، أي أن انعدام ظاهرة التخزين للخدمة سيعيق الطلبات المستقبلية ، فعند ابتكار خدمات جديدة سنلاحظ في هذه الحالة أن التكلفة والنوعية تظهران بشكل واضح⁴.
 - ✓ **عدم إمكانية تحديد الهوية :** حيث لا يرى طرفا التعاملات الإلكترونية كل منهما الآخر وهو ما تعالجه التكنولوجيا بالعديد من وسائل التأمين للتعرف على الهوية إلكترونيا⁵.

¹ مصطفى يوسف كافي، اقتصاد المعرفة (وانعكاساته في تحقيق الميزة التنافسية)، الفا للوثائق، الطبعة الأولى، قسنطينة الجزائر، 2017، ص267.

² نصر حمود مزنان فهد، إمكانات التحول نحو الصيرفة الإلكترونية في البلدان العربية، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، العدد 4، 2011، ص 12.

³ بسمة محمد سامي الخطيب، مرجع سابق، ص82.

⁴ بلعياشي ميادة، مرجع سابق، ص 25.

⁵ بسمة محمد سامي الخطيب، مرجع سابق، ص39.

- ✓ تتسم الصيرفة الإلكترونية بالطبيعة الدولية، أي أن الخدمات المصرفية الإلكترونية مقبولة من جميع الدول ، حيث يتم استخدامها لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم .¹
- ✓ إنها خدمة تقوم على تعاقد بدون مرتكزات أو مستندات مادية، الأمر الذي يثير مسألة كيفية إثبات التزامات الأطراف المتعاقدين، لاسيما في ظل القوانين التي لا زالت تركز على أولوية الإثبات بالكتابة وبالوثائق الخطية .²

الفرع الثالث: التوزيع الإلكتروني للخدمات المصرفية

يعد هذا المنهج من بين العناصر التي تشكل تنافسية للبنك من جهة، ومن الأساليب التي تساهم في تخفيض التكاليف المالية التي يتحملها العميل للحصول على الخدمة من البنك من جهة ثانية ، خاصة أولئك المقيمين في مناطق بعيدة عن الوكالات والذين تمنعهم الظروف العملية إلى التوجه إلى الوكالات، تسمح الخدمات البنكية الإلكترونية وإن كانت بسيطة للعميل من توفير مصاريف التنقل إلى الوكالات لطلب خدمات بسيطة كالإطلاع على الرصيد أو سحب كشف الحساب أو طلب دفتر شيكات وغيرها، حيث أن تقليص هذه التكاليف أو القضاء عليها يكسب العميل منفعة مالية جد محسوسة ومدركة من طرفه.

يمكن التفرقة بين ثلاثة أنواع من خدمات البنوك التي يمكن توزيعها إلكترونيا على سبيل المثال، وهي كالتالي في الجدول³:

جدول 1-1: الخدمات المصرفية المقدمة عبر الأنترنت

نوع العمليات	الوظائف
العمليات الجارية Les opération courantes	<ul style="list-style-type: none"> • الإطلاع على الحسابات (حساب جاري بريدي، بنكي) في أي وقت ومكان . • متابعة الحسابات عن بعد وإمكانية البحث عن القيام بالعمليات على حسب المعايير • الحصول على معلومات متعلقة بالدخل الوطني الخام. • طلب دفتر الشيكات • طلب تغيير نوع الحساب أو الشيكات • طلبات الحصول على البطاقات الائتمانية • تحويلات نقدية من حساب إلى حساب داخل البنك

¹ بلعياشي ميادة ، مرجع سبق ذكره ، ص 26.

² بسمة محمد سامي الخطيب ، مرجع سبق ذكره ، ص 39.

³ بين عياد محمد سمير، سماحي أحمد، التكنولوجيا الإلكترونية البنكية ضرورة أم حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية، جامعة تلمسان، ص 08.

<ul style="list-style-type: none"> • تحويلات نقدية من حساب إلى حساب خارج البنك • دفع قيمة الفواتير مباشرة عبر الأنترنت • طلب الإستشارات • طلب تغيير كلمات السر الشخصية (. mot de passe) • تأكيد إستقبال أوامر الدفع المبعوثة 	
<ul style="list-style-type: none"> • التعرف على قيمة الأوراق المالية وكذلك دفتر الأوامر • التعرف على قيمة المحفظة المالية • بيع وشراء الأوراق المالية • الدخول إلى البورصات الدولية • فتح محفظة أوراق مالية مباشرة من الأنترنت 	<p>عملياتالبورصة</p>
<ul style="list-style-type: none"> • القروض الإستهلاكية • القروض العقارية • القروض الشخصية من أجل مشاريع إستثمارية وخلق مؤسسات مصغرة • قروض دائمة des crédits permanents . • دراسة خاصة بالتمويل • الإنضمام لشركة التأمين الخاصة بالسيارات • الإنضمام لشركة التأمين الخاصة السكن • الإنضمام لشركة التأمين الخاصة بالوفاة • الإنضمام لشركة التأمين ضد المرض • تعويضات البطالة 	<p>عمليات القروض والتأمين</p>

المصدر : بن عياد محمد سمير ,سماحي احمد,التكنولوجيا الإلكترونية البنكية ضرورة ام حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية ، جامعة تلمسان,ص 08.

الفرع الرابع : قنوات التوزيع الإلكتروني

1/ الشبكات الوطنية للتحويل الآلي للمدفوعات : لقد طورت العديد من الدول نظم المقاصة لخدمة نظم المدفوعات الإلكترونية بعدما كانت التحويلات النقدية المحلية تتم من حساب مصرفي إلى حساب مصرفي آخر، والتي كان يجري تنفيذها في الماضي بواسطة الشيكات أو الحوالات المصرفية، ثم جمع هذه السندات (شيكات، حوالات) من طرف كل مصرف ويتم التبادل بين مندوبي هذه المصارف في غرفة المقاصة (المقاصة التقليدية) وتتم في ثلاثة أيام، وقد تطور نظام التحويل المصرفي 24 ساعة يوميا وكل أيام الأسبوع¹.

2/ الصيرفة المنزلية أو المكتبية: (Home Banking) :أتاحت تقنيات الاتصال الحديثة للمصارف فرصة توفير خدمات مبتكرة وحديثة لعملائها، من بينها الصيرفة المنزلية عبر الأنترنت، وهي ذلك الحساب الشخصي الموجود بالمنزل، أو العمل، أو أي مكان، والذي يتصل بحاسب المصرف ليتمكن من خلال الكلمة السر، أو أي رقم سري، أو كلاهما من إتمام العملية المصرفية المطلوبة². وتمثل تلك الخدمات المصرفية التي تتم من خلال الحاسوب الشخصي المتواجد بالمنزل، أو مقر العمل أو في أي مكان آخر يتواجد به العميل، ويتصل بحاسوب المصرف فيتمكن من خلاله العميل الحصول على خدمات تقريبا نفسها التي يحصل عليها من خلال الهاتف المحمول³.

3/ الصيرفة المحمولة: (Mobil Banking) :حيث تعرف على أنها قناة من القنوات الإلكترونية المخصصة للوصول إلى المعلومات المصرفية المطلوبة، أو إستلام الرسائل فوق شروط العقد الموقعة بين البنك وعميله⁴.

كما يمكن تعريفها بأنها هي تلك الخدمات المصرفية التي تتاح من خلال الهاتف المحمول، من خلال إستعمال العميل رقم سري يتيح له الدخول إلى حسابه للإستعلام عن أرصده وكذلك للخصم منه، تنفيذ لأي من الخدمات المصرفية المطلوبة⁵.

و تتيح هذه الخدمة للعميل استقبال رسائل قصيرة (SMS) للعديد من الخدمات المصرفية والحركات التي تمت على حسابه إضافة إلى معلومات ترويجية عن المصرف يستقبلها بشكل منظم على هاتفه المحمول في أي وقت وفي أي مكان، وكذلك توفر خدمة إعادة تعبئة الهواتف المحمولة ودفع الفواتير من خلال إرسال SMS من قبل العملاء المشتركين بالخدمة⁶.

4/ النقود الإلكترونية: **electronic Cash** :صدر البنك وسائل الدفع هذه على شكل وسائط تحتوي على شرائح ممغنطة وتدعى ببطاقات القيمة المخزنة، يقابلها مقدار من الوحدات النقدية، بحيث يزود الزبون

¹ بركان امينة، الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل الجهاز المصرفي -حالة الجزائر-، أطروحة دكتوراه في التسيير، غير منشورة، جامعة الجزائر 3، 2014، ص 356-357.

² Luc bermet, R, principe de technique bancaire , Paris , (2010) , p189

³ بن منصور فريدة، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لبناء الإقتصاد الرقمي في الجزائر، مذكرة ماستري العلوم الإقتصادية، غير منشورة، جامعة ورقلة، 2011، ص 44.

⁴ حجازي بيومي عبد الفتاح ، النظام القانون لحماية الحكومة الإلكترونية ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية مصر ، 2003 ، ص 397.

⁵ الحداد وآخرون ، الخدمات المصرفية الإلكترونية ، الطبعة الأولى ، دار الميسرة للنشر والتوزيع ، عمان الأردن ، 2012 ، ص 97.

⁶ بسمة سامي الخطيب ،مرجع سابق، ص 42.

بها للتعامل مع جهاز الصراف الآلي من أجل السحب النقدي أو لطلب كشف الحساب ودفتر الشيكات وكذلك تحويل أموال أو دفع فواتير مستحقة، ويفترض الإستفادة من هذه الخدمة 24 ساعة يومياً¹.

5/ خدمة الصراف الآلي « Automatic Teller Machine » (A.T.M.):

حيث تعد أكثر الوحدات الالكترونية شيوعاً واستخداماً في مجال الخدمة المصرفية ، وتعرف بأنها محطات طرفية الكترونية (Terminals Electronic) متصلة بالحاسب الآلي يتم من خلالها تقديم الخدمات المصرفية دون توقف ودون مساعدة من الصراف البشري (موظف البنك)².

كما يمكن استخدام الصراف الآلي في العديد من العمليات المصرفية التقليدية وغير التقليدية مثل السحب والإيداع النقدي ، و الاستفسار عن الرصيد، والحصول على كشف حساب مختصر، وتحويل الأموال بين الحسابات لنفس الشخص أو لمستفيد آخر ، و إجراء الحوالات و تسديد أقساط القروض و تسديد فواتير الهاتف و الكهرباء ، و إعطاء تعليمات محددة للمصرف و معرفة أسعار الفوائد ، و تحويل النقود من عملة إلى عملة أخرى ، و السحب النقدي باستخدام بطاقات الائتمان و غيرها ...³

ويتيح استخدام الصراف الآلي الإستفادة من العديد من المزايا بالنسبة للبنك والعميل على حد سواء ويمكن تلخيص أهم هذه المزايا من خلال الجدول الموالي:

جدول 1-2: مزايا استخدام الصراف الآلي بالنسبة للبنك والمتعاملين

مزايا استخدام الصراف الآلي بالنسبة للبنك	مزايا استخدام الصراف الآلي بالنسبة للمتعاملين
- أجهزة الصراف الآلي تقلل من طوابير الإلتظار في الصالات المصرفية	- تغني العميل عن حمل النقود بكميات كبيرة.
- توفر أجهزة الصراف الآلي للبنوك تكاليف توظيف الصرافين عن طريق التشغيل الآلي العديد من المعاملات "الصراف".	- الحصول على النقود في أي وقت ولعدة مرات في اليوم.
- معدل المسحوبات من الصراف الآلي أقل من معدل المسحوبات من الشباك مما يؤدي إلى الإحتفاظ بأرصدة أطول لدى البنوك.	- السرية التامة في أداء الخدمة
- توفير الوقت والجهد وتوجيهه إلى خدمات أخرى.	- التعرف ببعض الخدمات التي يعرضها البنك بصورة موجزة.
	- تسمح أجهزة الصراف الآلي بسحب النقود خارج ساعات العمل المصرفي، مما يتيح الشراء النقدي بالتجزئة على مدار الساعة

المصدر: Mike, L., ATMIA, & Kulik, P. (2010, September 13). The Many Socio-Economic Benefits of ATMs. A White Paper by ATMIA, the global non-profit trade organisation for the ATM Industry.

كما يمكن القول أن أجهزة الصراف الآلي تنقسم إلى :

¹ ندى سلمان نكه، خوله طالب الأسدي، دور وأهمية أتمته النشاط المصرفي في تحقيق الجودة وتخفيض تكاليف الخدمة، مجلة كلية العلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 34، بغداد، 2013، ص 270.

² طارق طه ، إدارة البنوك في بيئة العولمة والانترنت ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية مصر ، 2007 ، ص 266.

³ الصمادي ، حازم نعيم ، المسؤولية في العمليات الالكترونية ، الطبعة الأولى ، دار وائل للنشر ، عمان الأردن ، 2003 ، ص 119.

أ/ الموزع الآلي للأوراق : (DAB) Distributeur automatique de billes

هو آلة أوتوماتيكية تسمح للعميل عن طريق بطاقة الكترونية بسحب مبلغ من المال دون حاجة للجوء إلى الفرع .

جدول 1-3 الموزع الآلي للأوراق D.A.B

النتائج	التقنية	المبادئ العامة	
<ul style="list-style-type: none"> • تخفيض نشاط السحب في الفروع 	<ul style="list-style-type: none"> • جهاز موصول بوحدة مراقبة إلكترونية تقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة • يسجل عليها المبالغ الممكن سحبها أسبوعيا . 	<ul style="list-style-type: none"> • يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة سحب. • يوجد في البنوك الشوارع ,الأماكن الأخرى. • يعمل دون إنقطاع 	<p>الموزع الآلي للأوراق D.A.B</p>

المصدر : نعمون وهاب ، النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية و إستراتيجية البنوك ، مداخله مقدمة ، إلى ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي ، واقع وتحديات ، جامعة حسيبة بن بوعلي ، الشلف ، الجزائر يومي 14 / 15 ديسمبر 2004 ص 273 .

ب/ الشباك الآلي للأوراق (GAB) GUICHE AOUTOMATIQUE BANCAIRE

هو أيضا آلة أوتوماتيكية أكثر تعقيدا و تنوعا ، فبالإضافة إلى خدمة السحب النقدي تتم خدمات أخرى كقبول الودائع ، طلب صك ، عمليات التحويل من حساب إلى آخرالخ وكل ذلك والشبائيك الرئيسية متصلة بالحاسوب الرئيسي للبنك ¹.

جدول 1-4 الشبائك الآلي للأوراق GAB

النتائج	التقنية	المبادئ العامة	الشبائك الآلي للأوراق GAB
- يستعمل من طرف الزبائن في أوقات غلق البنوك خاصة المستعجل .	- جهاز موصول بالكمبيوتر الرئيسي للبنك يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة رصيد الزبون بفضل رمز سري	- يخول لكل حائز على البطاقة القيام بالعديد من العمليات منها السحب ,معرفة الرصيد ,القيام بالتحويلات , طلب الشيكات ...	

المصدر: نعمون وهاب, مصدر سابق, ص 273

6/ نقاط البيع الإلكترونية:(EPOS)

نقاط البيع الإلكترونية:وهي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف أنواعها وأنشطتها،ويمكن للعميل استخدام بطاقات بلاستيكية أو بطاقات ذكية للقيام بأداء مدفوعات من خلال الخصم على حسابه الكترونيا بتمرير هذه البطاقة داخل هذه الآلات المتصلة الكترونيا بحواسيب المصرفومن خدماتها: ضمان الشيكات، الدفع والقيود المباشر عن طريق التحويل الإلكتروني من حساب المشتري إلى حساب التاجر ².

7/ بنوك الشركات :

¹رحيم حسين,هوارى معراج, مرجع سابق, ص 316.

²نادية عبد الرحيم, تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الإقتصادي دراسة حالة الجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم لإقتصادية، غير منشورة، جامعة الجزائر، 2011، ص 68.

تعبّر عن الحسابات الشخصية الموجودة لدى الشركة والذي يتصل بحساب المصرف ليتمكن من خلال كلمة سر (Password) أو رقم سري (Number Pin) أو كليهما لإتمام العمليات المصرفية المطلوبة¹.

8/ خدمة الرسائل القصيرة

هي تقنية متنقلة تسمح بطلب المعلومات المصرفية وتلقيها من المصرف على الهاتف المحمول عبر خدمة الرسائل القصيرة SMS، يمكن للأفراد أو الهيئات المؤسسية إدارة حساباتهم المصرفية، والتحقق من أرصدة حساباتهم، وتنفيذ طلبات الشيكات، وتحويل الأموال، ودفع بعض الفواتير، وأداء المعاملات المصرفية الأخرى.² وتتيح للعميل استقبال رسائل قصيرة SMS باللغة الإنجليزية للعديد من الخدمات البنكية، إضافة إلى معلومات ترويجية عن البنك بحيث يستقبلها بشكل منظم على هاتفه الخليوي في أي مكان وفي أي وقت، ويشترط لتقديم هذه الخدمة وجود بطاقة فيزا الكترونية لمن يود الإشتراك عن طريق الأنترنت ومن أهم أنواع الرسائل نجد رسائل تحويل الراتب، التحويلات بين الحسابات الإيداع النقدي، السحب النقدي³...

9/ التلفزيون الرقمي (television digital)

هو عبارة عن ربط الأقمار الصناعية بين جهاز التلفزيون بالمنزل وبين حاسب البنك، بالتالي يمكن الدخول من خلال رقم سري إلى حاسب البنك أو شبكة الأنترنت، وتنفيذ العمليات المطلوبة، ويعد هذا التلفزيون من أحدث القنوات التيتيم ابتكارها والتيتيمكن المصارف من التفاعل مع العملاء في مواقعهم خصوصا في المنزل مع ربات البيوت لاسيما في حالة عدم توفر جهاز حاسب.⁴

10/ نظام خدمة E-switch

يتمثل في خدمة الربط بين فروع المصرف الواحد بحيث يتمكن العميل من السحب أو الإيداع في حسابه لدى أي فرع من دون وجوب حضوره إلى الفرع الذي فتح فيه حسابه وكذلك الأمر بالنسبة إلى الشيكات كما تتمثل هذه الخدمة في الربط بين البنك والبنوك الأخرى للتحويل منه وإليه وتبادل الرسائل المالية وغير المالية إلكترونيا عبر نظام مستقر وعلى درجة عالية من الأمان.⁵

11/ الإنترنت المصرفي E-Banking

¹ د. ناظم الشمري، عبد الفتاح العبدالات، الصيرفة الإلكترونية في الأردن الواقع وإمكانيات التوسع، بحث مستل من أطروحة الدكتوراه في المصارف غير منشورة بعنوان (معيقات التوسع في الصيرفة الإلكترونية)، الأكاديمية العربية في العلوم المالية والمصرفية، قسم المصارف، عمان الأردن، 2006، مقدم إلى المؤتمر العلمي الخامس في جامعة فيلادلفيا، كلية العلوم الإدارية والمالية، 2007، ص 08.

² I Rotimi, E., Awodele, O., & Bamidele, O. (2007). SMS Banking Services: A 21st Century Innovation in Banking Technology. Issues in Informing Science and Information Technology, 4, pp. 227-234.

³ زبير عياش، سمية عابسة، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 46، (2016، 12)، ص 339-357.

⁴ صلاح الدين حسن السيسي، التجارة الدولية والصيرفة الإلكترونية (النظريات والسياسات)، الموسوعة الإقتصادية، دار الكتاب الحديث، الطبعة الأولى، القاهرة، 2014، ص.

⁵ عبد الغني ربح، نور الدين غردة، تطبيق أنظمة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والآفاق، مداخلة المؤتمر الدولي العلمي حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، كلية الحقوق والعلوم الإقتصادية، جامعة ورقلة، ص 5.

يستطيع العملاء من خلال موقع البنك عبر الإنترنت على التعامل والإستعلام عن حساباتهم من أجهزتهم الشخصية في المنازل أو المتاجر أو المكاتب. وذلك بواسطة رقم سري خاص لكل منهم، حيث يزود البنك دوريا (كل ساعة مثلا) عنوانه على الإنترنت نسخة من البيانات لديه إذ يمكن العميل من التعامل من المعلومات الخاصة به أولا بأول، ومن ثم التصرف بها على أنها آخر معلومة، مع علمه بإمكان تجدد وتطور هذه المعلومات عند نسخ بيانات أخرى في الساعة التالية، وإنما كل ذلك مؤمن بدقة، بحيث يستحيل الوصول إلى أي معلومة، أو الدخول إلى حساب أي عميل إلا بواسطة كلمة السر الخاصة به، وهي كلمة يضعها هو و باستطاعته تغييرها ساعة ما شاء من دون تدخل المصرف.¹

الفرع الخامس : وسائل الدفع الإلكتروني

مع التطور التكنولوجي المالي المستمر كان لابد من تطوير أساليب وطرق الدفع، فظهر الدفع الإلكتروني كأحد التقنيات الحديثة والذي يكون بديلا لعمليات الدفع التقليدية، تنفذه جميع المعاملات كالقيام بالتسديد أو الحصول على المستحقات بشكل إلكتروني، ومصطلح إلكتروني يقصد به مجموع الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع تتمثل في البطاقات البنكية، النقود الإلكترونية، الشيكات الإلكترونية... وغيرها. وهذه الوسائل تعددت لتلائم مع طبيعة المعاملات عبر شبكة الإنترنت.

1/ البطاقات الائتمانية المصرفية (Electric credit card) :

أ/ التعريف :

تعددت التعاريف الخاصة بها ومنها :

أن بطاقة الائتمان هي عقد يتعهد بمقتضاه مصدر البطاقة بفتح الإعتماد بمبلغ معين لمصلحة شخص آخر هو حامل البطاقة الذي يستطيع بواسطتها الوفاء بقيمة مشترياته لدى المحلات التجارية التي ترتبط مع مصدر البطاقة بعقد تتعهد فيه بقبولها الوفاء بمشتريات حامل البطاقات الصادرة عن الطرف الأول، على أن تتم التسوية النهائية بعد كل مدة محددة.²

كما عرفت بأنها البطاقة البلاستيكية أو النقود البلاستيكية على أساس أنها تصنع من مادة البلاستيك، تحل محل النقود في مختلف الإلتزامات.³

وهي كذلك بطاقات مدفوعة سلفا تكون القيمة المالية مخزنة فيها ويمكن إستخدام هذه البطاقات للدفع عبر الأنترنت وغيرها من الشبكات كما يمكن إستخدامها للدفع في نقاط البيع التقليدية.⁴

ب / خصائصها :

¹ عبد الغني ريوح، مرجع سابق، ص 6.

² زهير بشناق، "العمليات المالية المصرفية الإلكترونية"، إتحاد المصارف العربية، بيروت، 2006، ص، 141_142.

³ هبة مصطفى كافي، "التجارة الإلكترونية"، ألفا للوثائق، قسنطينة، الجزائر، 2017، ص 140.

⁴ منير الجنيبي، ممدوح الجنيبي، "البنوك الإلكترونية"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006، ص 46.

إن البطاقات الائتمانية لها خصائص ومميزات تميزها عن وسائل الدفع الأخرى:

- أداة إئتمانية إلكترونية: حيث يقوم البنك مصدر البطاقة بسداد قيمة ما يحصل عليه الحامل من سلع وخدمات أن يقوم الأخير بسدادها لاحقا للمصدر على دفعات حسب الاتفاق، وتعد أداة إلكترونية لكونها ليست مجرد بطاقة ورقية أو بلاستيكية و إنما تحتوي على شريط ممغنط ورقاقة حاسوبية تخزن فيها المعلومات .
- أداة وفاء وضمان: وهي أداة وفاء كونها تمكن حاملها من تقديمها للتجار كمقابل لثمن مشترياته بدلا من دفع الثمن نقدا، و أداة ضمان كونها توفر للتجار ضمانا لإستيفاء ثمن مبيعاتهم مباشرة في حساباتهم المصرفية دون عناء، وتعطي لهم الحماية من إفسار المشتري أو سرقة النقود.
- وسيلة فعالة ومرنة للسداد: وذلك لسهولة حملها وإستخدامها فضلا عن قلة تعرضها للسرقة و الضياع، الشيء الذي جعلها تمتاز بسهولة التداول على المستوى المحلي والعالمي.
- أداة مصرفية متعددة الأطراف: يتطلب التعامل بها 3 أشخاص (مصدر البطاقة والحامل والتاجر)، وكل طرف فيها يرتبط مع الطرف الآخر بعقد مستقل عن الآخرين يترتب عليه إلتزامات وحقوق مستقلة عن تلك التي تترتب عند غيره، فالعقد الذي يبرمه مصدر البطاقة مع الحامل مستقل عن العقد الذي يبرمه مع التاجر.
- توفر لحاملها عنصر الأمان : وذلك لعدم إستخدامها من قبل الغير عند ضياعها أو سرقتها لإحتوائها على الرقم السري الذي لا يعلمه إلا صاحبها.
- أداة لسحب النقود: أي أنها تستخدم في سحب النقود من آلات السحب أو من فروع البنوك المشاركة في عضوية البطاقة وهي بذلك تعد كأنها حافظة نقود.
- تحقق إيرادات وفائدة للجهة المصدرة لها: وهي تتمثل بالعمولة التي تحصل عليها من التاجر مقابل التسجيل بسداد ثمن مشتريات ومن العميل مقابل الإئتمان الممنوح له أو من التأخر في السداد.
- مقبولة على نطاق واسع: محليا وعالميا لدى الأفراد والشركات والتجار والبنوك حيث تعتبر العلامة المسجلة للمنظمة الدولية مصدر قوة وقبول للبطاقة.¹

ج/ أنواعها:

تنقسم البطاقات الائتمانية المصرفية إلى :

أولا: بطاقة الإئتمان (Credit card.carte de crédit)

وهي البطاقات التي تسمح لحاملها الحصول على إئتمان، يستطيع المستهلك شراء مستلزماته ثم التسديد لاحقا، فإذا كان غير راغب في تسديد جميع ما قام بإقتراضه (شراءه) في نهاية الشهر، فإنه يسمح له بتدوير جزء من المبلغ المقترض إلى الشهر التالي، ويترتب عليه في هذه الحالة دفع الفائدة على الرصيد المدين. وقد ظهرت هذه البطاقات في أواخر الستينات في الولايات المتحدة الأمريكية من خلال بطاقتين شهيرتين

¹ سحنون خالد، "تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك، دراسة حالة مقارنة بين البنوك الجزائرية والبنوك الفرنسية"، أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2015 / 2016، صص 154-155.

فيزا (Visa) وماستر كارد (Card Master)، وهذا النوع تصدره البنوك في حدود مبالغ معينة وفي هذا النوع يكون حامل البطاقة مخيراً بين التسديد الكلي لقيمة فاتورة البطاقة خلال فترة الإستفادة أو تسديد جزء منها فقط، ويسدد البطاقة خلال فترة أو فترات لاحقة وفي كلتا السابقتين يتم تجديد القرض الأول لحامل البطاقة، لذلك سميت ببطاقة الإئتمان المتجددة (Revolving credit card)، وتتميز بأنها توفر كل من الوقت والجهد لحاملها، وتزيد من إيرادات البنك المصدر لها مقابل الخدمات أو فوائد التأخير، ولا يتم إصدار هذه البطاقات إلا بعد دراسة جيدة لسمعة العميل، وتلجأ بعض البنوك لمطالبة العميل بإيداع مبلغ مالي تبقيه رهناً مقابل عمليات البطاقة.¹

ويسمى هذا النوع بالبطاقات الإئتمانية المضمونة حيث إذا قام العميل باستخدامها يقوم بإرسال فاتورة شاملة مصنفة للعميل حسب المبلغ الذي في ذمته بنسبة معلومة شهريا تصل الى 1.4% ولكن لو لم يسدد في الأجل المحدد يقوم البنك بإيقاف البطاقة وسداد الدين المطلوب على حاملها من المبلغ المودع لدى البنك.

ثانياً: بطاقة الصرف البنكي (charge card)

وهي بطاقة غير متجددة إذ يجب أن يتم سدادها خلال فترة زمنية محددة متفق عليها بين البنك والزبون وعادة لا تتعدى الشهر، كما يطلق عليها بطاقات الصرف الشهري Charge card، ويتقاضى البنك عادة عمولة سحب نقدي مقداره 4%، وتسمى كذلك ببطاقة الوفاء المؤجل أو بطاقة الحساب. والفرق الأساسي بين هذه البطاقة وسابقتها أنه لا يمكن أن يكون لدى حاملها حساب لدى البنك المصدر ومن ثم فعندما يقوم الفرد باستخدامها فإنه يحصل آلياً على قرض (إئتمان) مساوي لقيمة السلعة أو الخدمة، ولكل عميل سقف للقرض يحدده العقد ويسمى خط الإئتمان، ويلتزم حامل البطاقة لشروط الإصدار بتسديد كامل مبلغ الفاتورة خلال فترة لا تزيد غالباً عن 10 أيام من تاريخ إستلامه لها، وفي حالة التأخر في الوفاء يتحمل صاحبها فائدة أو غرامة تأخير تحدد نسبتها مسبقاً. أما في حالة المماطلة يقوم البنك المصدر بإلغاء عضوية حامل البطاقة وسحبها منه، وتعتبر أمريكان اكسبريس (American Express) ودينار كلوب (Dinars Club)، من أهم المؤسسات المصرفية الكبرى المصدرة لهذا النوع من البطاقات.²

ثالثاً: بطاقة الخصم الفوري (Debit card)

كما تسمى أحياناً ببطاقة الحسم المباشر أو بطاقة الوفاء وهي بطاقة تصدر دوماً عن المصرف، وتعطى هذه البطاقة للعميل الذي يكون له حساب في ذلك البنك، وتكون هذه البطاقة أداة وفاء، وبذلك يكون رصيد الحساب المصرفي شبيه بضمان نقدي، ويقوم المصرف بالسحب المباشر من حساب العميل فور ورود فاتورة العملية التي قام بها حامل البطاقة من المورد. وهذا النوع من البطاقات لا ينطوي على إئتمان فعلي، لذلك

¹ زهير زواش، "دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية، دراسة حالة الجزائر"، رسالة الماجستير في العلوم الإقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2010/2011، ص 26.

² أديب قاسم شندي، "الصيرفة الإلكترونية وأنماطها وخيارات القبول والرفض"، مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية، كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة واسط، العدد 27، بغداد، 2011، ص 10.

نرى أنه من عدم الدقة أن تسمى مثل هذه البطاقات ببطاقة إعتقاد، وهذا ما درج عليه الإصطلاح الإنجليزي ليدعوا هذه البطاقة بـ Debit Card، أي بطاقة الدين، ولكن تسمية هذه البطاقة في اللغة العربية ببطاقة إعتقاد ليس من قبيل الخطأ لأن الحامل قد يستفيد من إعتقاد قد يفتح له المصدر أحيانا إذ أن بعض مصدري هذه البطاقات وبناء على الثقة التي يتمتع بها عملائهم يسمحون للحامل سحب أموال بواسطة البطاقة وبحدود معينة تفوق تلك المودعة في حسابه بواسطة البطاقة وحتى حد معين ولا يقوم المصرف بهذا التصرف إلا ليقينه الكامل في الوضع المالي المتين وثقته بأن عميله إن تعرض لمثل هذه المخاطر فإنه سوف يلتزم بإعادة الأموال المسحوبة.¹

رابعا: بطاقة السحب الآلي cash card

يمكن للعميل بمقتضاها سحب مبالغ نقدية من حسابه بحد أقصى متفق عليه، وهي بطاقة وظيفتها الوحيدة السحب النقدي من الموزعات الآلية للنقود والشبابيك الأوتوماتيكية التابعة للبنك المصدر لها ATM ويمكن أن تتضمن خدمات أخرى مثل: شراء سلع وخدمات ثم الحسم مباشرة من الحساب عن طريق ما يسمى بنقاط البيع.

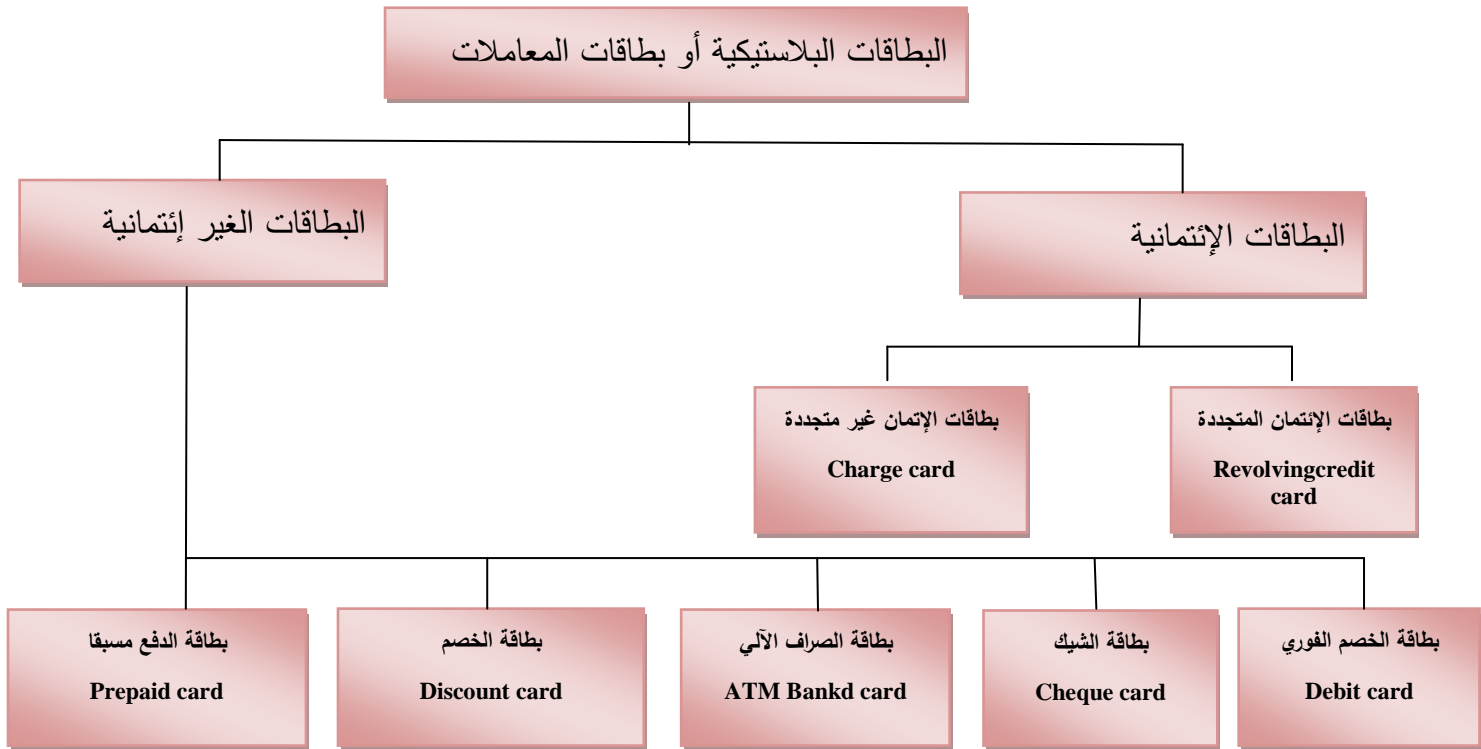
خامسا: بطاقة الأنترنت Internt card

تم إصدار مثل هذه البطاقات عن طريق شركات منها Cashu و Visa Card و Master Card، وهي خاصة بالتسوق عبر الأنترنت، وهذه البطاقة تختلف عن بطاقة الإئتمان الأخرى في أنها يمكن إستخدامها إلا في التجارة الإلكترونية عبر شبكة الأنترنت، كما أنها محددة بمبالغ صغيرة نوعا ما.²

الشكل 1: التقسيم الأساسي للبطاقات البلاستيكية

¹ حوالف عبد الصمد، "النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكتروني"، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ابو بكر بلقايد، تلمسان، 2014/2015، ص102.

² معيزي سعيدة، "الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء المالي للبنوك الجزائرية، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الشراكة الجزائر"، رسالة الماجستير، تخصص إدارة أعمال مالية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2014/2015، ص26.



المصدر: ثناء على القباني وآخرون، "النقود البلاستيكية وأثر المعاملات على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية"، الدار الجامعية، القاهرة، مصر، 2006، ص 26.

2/ البطاقة الذكية Smart card

أ/ التعريف:

هي عبارة عن بطاقة في حجم بطاقة الإئتمان المعروفة، مثبت بداخلها ذاكرة إلكترونية أو دائرة إلكترونية متكاملة، ويسجل في ذاكرة البطاقة قيمة مالية معينة، كما يجري تسجيل العمليات وخصم المسحوبات من هذه القيمة وحساب الرصيد المتبقي. فهي كمبيوتر متنقل، وتمثل حماية كبيرة من التزوير وسوء الاستخدام، حيث تتيح الأجهزة قراءة البطاقات التي توضع في المواقع التجارية والتدقيق في الحسابات المالية لصاحبها، ويتم تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها في هذه البطاقات¹.

ب/ أنواعها:²

أولاً: البطاقات التلامسية:

وهي التي عند إستعمالها يجب إتصالها مع قارئ للبطاقات الذكية Smart Card Reader حتى تتم عملية تحديث المعلومات وقراءتها من قبل شريحة الكمبيوتر الموجودة على البطاقة الذكية.

¹ عليوش عبد المالك، أهمية الإتصال التسويقي تحسين الخدمة المصرفية، مذكرة ماستر في العلوم الإقتصادية، غير منشورة، بسكرة، 2015، ص 14.
²marefa.org, 16/04/2022, 12.00.

ثانياً: البطاقات اللائحسية :

وهذا النوع يتطلب فقط تقريب البطاقة من القارئ، وهي تحتوي على رقاقة دائرة متكاملة وملف هوائي موجود داخلها مما يجعلها تستجيب عن بعد، وهذه البطاقات تستخدم بشكل رئيسي عندما تكون عملية نقل البيانات تحتاج إلى معالجة سريعة .

ثالثاً: البطاقات المزوجة:

وهي التي تجمع بين البطاقات اللائحسية واللائحسية.

3/ الشيك الإلكتروني

أ/ التعريف:

هو رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك (حامله) ليعتمده ويقدمه للمصرف الذي يعمل عبر الأنترنت أو شبكات الإتصال الأخرى ليقوم المصرف أولاً بتحويل قيمة الشيك النقدية إلى حساب الشيك وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك أو إعادته إلى مستلم الشيك ليكون دليلاً على أنه قد تم صرف الشيك فعال كما يمكن لمستلم الشيك أن يتأكد إلكترونياً من أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه¹.

ب/ إجراءات استخدام الشيك الإلكتروني:

تتم عملية استخدام الشيك الإلكتروني عبر المراحل التالية:

- المرحلة الأولى: إشتراك المشتري لدى جهة التخليص في الغالب تكون البنك، حيث يتم فتح حساب جاري خاص بالمشتري أو يتم الإتفاق على الصرف خصماً من حساب المشتري بأي حساب جاري متفق عليه، ويتم تحديد توقيع إلكتروني للمشتري وتسجيله في قاعدة بيانات جهة التخليص.
- المرحلة الثانية: إشتراك البائع لدى جهة التخليص نفسها، حيث يتم أيضاً فتح الحساب الجاري أو الربط مع أي حساب جاري للبائع ويتم تحديد التوقيع الإلكتروني للبائع وتسجيله على قاعده بيانات جهة التخليص.
- المرحلة الثالثة: فيها يقوم المشتري بإختيار السلعة التي يرغب في شرائها من البائع المشترك لدى جهة التخليص، ويتم تحديد السعر الكلي والإتفاق على أسلوب الدفع.
- المرحلة الرابعة: يقوم المشتري بتحرير الشيك الإلكتروني ويقوم بالتوقيع الإلكتروني المشفر ثم يقوم بإرسال هذا الشيك بالبريد الإلكتروني المؤمن إلى البائع.
- المرحلة الخامسة: يقوم البائع بإستلام الشيك الإلكتروني الموقع من المشتري ويقوم بالتوقيع عليه كمستفيد بتوقيعه الإلكتروني المشفر ويقوم بإرساله إلى جهة التخليص.

¹ منير الجنيبي، ممدوح الجنيبي، مرجع سابق، ص49.

- المرحلة السادسة: تقوم جهة التخليص بمراجعة الشيك والتحقق من صحة الأرصدة والتوقعات ، وبناء على ذلك تقوم بإخطار كل من المشتري والبائع بإتمام إجراء المعاملة المالية¹.

4/ النقود الإلكترونية

هي وسيلة من وسائل الدفع المستخدمة في مجال البنوك الإلكترونية وهي تعكس مستوى التطور التكنولوجي المالي .

أولاً: تعريفها :

وهي عبارة عن نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات إلكترونية وتُخزن في مكان آمن جداً على "الهارد ديسك" لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل، يستخدمه في إتمام عمليات البيع أو الشراء والتحويل وغير ذلك من العمليات².

يطلق عليها العملة الورقية digital currency ، النقد الرقمي digital money ويعد مصطلح النقود الإلكترونية Electronic money الأكثر شيوعاً لدلالته على مضمون ومعدن النقود. ويشير البنك المركزي الأوروبي إلى أن النقود الإلكترونية هي مخزون الكتروني قيمة نقدية على وسيلة تقنية يستخدم بصورة شائعة للقيام بمدفوعات لمستفيدين غير من أصدرها دون الحاجة إلى حساب مصرفي عند إجراء الصفقة وتستخدم كأداة محمولة مدفوعة مقدماً³.

ثانياً: أنواعها

يوجد نوعان من النقود الإلكترونية نذكرها على النحو التالي:

1. النقود الإلكترونية الإسمية: حيث تحتوي وحدة النقد الإلكتروني على معلومات تتعلق بهوية كل الأشخاص الذين تداولوها، وهي في هذا تشبه بطاقات الإئتمان، حيث يستطيع المصرف أن يفتي أثر وحدة النقد التي أصدرها أثناء تداولها.

2. النقود الإلكترونية غير الإسمية: حيث يتم تداولها دون الإفصاح عن حاملها، إلا إذا حاول شخص ما أن ينفقها أكثر من مرة واحدة. وهناك نوعان من عمليات تداول النقود الإلكترونية وهما:

* عمليات تتدخل فيها المصارف: حيث تتطلب عملية تداول وحدة النقد الإلكتروني بين الطرفين تدخل المصرف لإتمامها أو تعزيز إصدارها.

¹ محمد الصيرفي، "الإدارة الإلكترونية"، دار الفكر الجامعي للنشر، الإسكندرية، مصر، ط 1، 2006، ص 471.

² زهير بشناق، "العمليات المالية المصرفية الإلكترونية"، إتحاد المصارف العربية، بيروت، 2006، ص 251.

³ أديب قاسم شندي، "الصيرفة الإلكترونية وأنماطها وخيارات القبول والرفض"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة واسط، العدد 27، بغداد، 2011، ص 11 .

عمليات تعرف باسم: Offline E-cash حيث يتم تداول وحدات النقد الإلكتروني بين الأطراف المختلفة دون تدخل المصارف، وهي تشبه في هذا عمليات تداول النقد العادي¹.

5/ الصك الإلكتروني

يمكن اعتبار الصك الإلكتروني نظير الصك الورقية التقليدية، هو رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الصك إلى مستلم الصك ليعتمده للمصرف الذي يعمل عبر الانترنت ليقوم هذا الأخير بتحويل قيمة الصك المالية إلى الحساب حامل الصك، وبعد ذلك يقوم بإلغاء الصك وإعادته إلكترونياً لمستلم الصك².

الجدول 5.1: تقدير الخدمات عبر قنوات مختلفة

تقدير التكلفة	قناة تقديم الخدمة
295+ وحدة	- خدمة عبر فروع البنك
65+ وحدة	- خدمة من خلال مراكز الإتصال الهاتفي
4+ وحدة	- خدمة من خلال الانترنت
1+ وحدة	- خدمة من خلال الصرافات الآلية

المصدر: قاسم شندي، الصيرفة الإلكترونية أنماطها وخيارات القبول والرفض، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، كلية الإدارة والاقتصاد، العدد 27، جامعة واسط، 2011، ص 16.

- نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الخدمات المصرفية المقدمة عبر الفروع ومراكز الإتصال الهاتفي تحتل المراكز الأولى من حيث التكلفة ومنه تكون تكلفتها أكبر مقارنة بالخدمات عبر الانترنت والصرافات الآلية .

6/ السفتجة الإلكترونية

تعرف على أنها محرر شكلي، ثلاثي الأطراف معالجا الكترونياً جاء نظير السفتجة الورقية (عبارة عن ورقة تجارية، مثلها مثل السند لأمر تختلف عنه في بعض الأمور الأساسية، فهي تظهر ثلاثة أشخاص في آن واحد وتسمح بإثبات ذمتين ماليتين، في نفس الوقت وهي من جهة أخرى عبارة عن أمر بالدفع لصالح شخص معين أو لأمره، ومن هذه النقطة بالذات يمكنها أن تتحول إلى وسيلة دفع)، بصورة كلية أو جزئية، يتضمن

¹ زهير بشناق، مرجع سابق، ص 254-253.

² واقد يوسف، النظام القانوني للدفع الإلكتروني، مذكرة ماجستير في القانون، غير منشورة، مدرسة دكتوراه في العلوم القانونية والسياسية، كلية الحقوق جامعة تيزي وزو، 2011، 54، 61.

أمرا من شخص يسمى الساحب إلى شخص آخر يسمى المسحوب عليه بأن يدفع مبلغ من النقود لشخص ثالث يسمى المستفيد لدى الإطلاع أو في تاريخ معين.¹

7/ المحفظة الإلكترونية

و تسمى أيضا Monéo تمثل أحدث تطور تم التوصل إليه فيما يخص وسائل الدفع، حيث انه يتمثل في قطعة بلاستيكية تشبه البطاقة البنكية حاملة لبطاقة ذكية يمكن شحنها، حيث إن الحامل للمحفظة الإلكترونية يستبدل على مستوى بنكه قيمة معينة من النقود الكلاسيكية (ائتمانية أو قيديه) مقابل ما يساويها من النقود الإلكترونية والتي علأساسها يتم شحن الرقاقة الإلكترونية، وبعد نفاذ هذه القيمة يمكن إعادة الشحن بنفس الطريقة.²

الفرع السادس: مخاطر الصيرفة الإلكترونية

1- مخاطر السمعية: Reputation Risk تتشأ مخاطر السمعة في حالة توافر رأى عام سلبي تجاه المصرف نتيجة عدم قدرته على تقديم خدماته المصرفية الإلكترونية وفق معايير الأمان والسرية والدقة مع الاستمرارية والاستجابة الفورية لاحتياجات ومتطلبات الزبائن، وهو أمر لا يمكن تجنبه سوى بتكثيف اهتمام المصرف بتطوير ورقابة ومتابعة معايير الأداء بالنسبة لنشاطات الصيرفة الإلكترونية.³

2- المخاطر القانونية : تحدث المخاطر القانونية عندما لا يحترم البنك القواعد القانونية والتشريعات المنصوص عليها، أو عندما لا تكون هناك نظم قانونية واضحة ودقيقة بخصوص عمليات مصرفية جديدة، وتبرز أهم التحديات القانونية متمثلة في تحديقبول القانون للتعاقدات الإلكترونية، حجبتها يف الإثبات، أمن المعلومات، وسائل الدفع، التحديات الضريبية، إثبات الشخصية، التوقيع الإلكترونية، أنظمة الدفع النقدي، المال الرقمي أو الإلكتروني، سرية المعلومات، أمن المعلومات من مخاطر إجرام التقنية العالية، خصوصية العميل، المسؤولية عن الأخطاء والمخاطر، حجبة المراسلات الإلكترونية، التعاقدات المصرفية الإلكترونية، مسائل الملكية الفكرية لبرمجيات وقواعد معلومات البنك أو المستخدمة من موقع البنك أو المرتبطة بها علاقات وتعاقدات البنك مع الجهات المزودة للتقنية أو المورد لخدماتها أو مع المواقع الحليفة مشاريع الإنماج والمشاركة والتعاون المعلوماتية.⁴

¹ طاهر لطرش، تقنيات البنوك (دراسة في طرق استخدام النقود من طرف البنوك مع إشارة إلى تجربة الجزائر)، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة السادسة، الجزائر، 2007، ص33.

² أمينة اميمة مغربي، تطور وسائل وتقنيات الدفع في التجارة الخارجية، -دراسة حالة-، مذكرة ماستر في العلوم التجارية، غير منشورة، جامعة بسكرة، ص16.

³ نصر حمود مزنان فهد، مرجع سابق، ص21.

⁴ مفتاح صالح، معارفي فريدة، البنوك الإلكترونية، المؤتمر العلمي الخامس، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة فيلادلفيا، ص 15.

- 3- مخاطر تكنولوجية: Technological Risk ترتبط بالتغيرات التكنولوجية السريعة، خاصة فيما يتعلق بضعف إلمام موظفي البنوك بالإستخدام الأنسب للتكنولوجيا الحديثة في مجال العمليات المصرفية على النحو الذي يؤدي إلى القصور في أداء العمليات الإلكترونية بشكل صحيح.
- 4- مخاطر التشغيل: يعد قصور الرقابة الداخلية، وضعف سيطرة مجلس الإدارة على مجريات الأمور في المصارف من أهم أنواع مخاطر التشغيل التي يمكن أن تؤدي إلى خسائر مالية نتيجة للخطأ أو التدليس أو تعطيل تنفيذ القرارات في الوقت المناسب، أو ممارسة العمل المصرفي بأسلوب غير ملائم، كما تشمل مخاطر التشغيل أيضا الخطأ والأعطال في نظم تكنولوجيا المعلومات مما يؤدي إلى عدم توفر المعلومات في الوقت المناسب وبالذقة المطلوبة¹.
- 5- مخاطر تنظيمية: نظرا لأن الشبكة تقدم الخدمات من أي مكان في العالم، فإن هناك خطرا يتمثل فيمحاولة المصارفالتهرب من الإشراف والتنظيم، مما يضع البنوك المركزية في وضع يصعب عليها فيه فرض رقابتها الكاملة إلى هذه المصارف².
- 6- مخاطر أخرى : كما هو الحال بالنسبة للمخاطر الخاصة بالعمليات المصرفية التقليدية فإن العمليات المصرفية الإلكترونية تواجه كذلك مخاطر الإئتمان، السيوالة، سعر الفائدة، مخاطر السوق، حيث إن قنوات حديثة الإتصال بالعملاء وامتداد نشاط منح الإئتمان إلى العملاء عبر حدود قد يزيد من احتمالات إخفاق بعض العملاء في تسديد إلتزاماتهم³.

المطلب الثاني: التنافسية البنكية ومفاهيمها

تنشط البنوك في محيط يتسم بالمنافسة الشديدة وتختلف درجة وشدة هذه الأخيرة من نظام بنكي إلى آخر وحسب درجة تقدم أو تخلف الدولة، خاصة في العصر الحديث الذي يتميز بالتححرر والإنتفاح، حيث بفعل الشمولية المالية التي إنعدمت في ظلها الحدود وأصبح العالم قرية صغيرة وكذلك التطور الكبير في الخدمات والمنتجات البنكية بفضل إبتكارات التكنولوجيا المالية وتطورها، أصبح التنافس أشد وأقوى ومنه تسعى البنوك بإستمرار إلى تعزيز وتحسين تنافسيتها حتى تظل في الساحة أولا وتواصل النمو والتطور ثانيا .

الفرع الأول: ماهية التنافسية البنكية

*التنافسية: هي القدرة على الصمود أمام المنافسين بغرض تحقيق أهداف من: ربحية , نمو, إستقرار , توسع إبتكار و تجديد⁴.

¹ مداني أحمد، دور المصارف الشاملة في تحديث وعصرنة الجهاز المصرفي، -دراسة حالة -، مذكرة ماجستير في العلوم الإقتصادية غير منشورة، جامعة الشلف، 2006، ص 109.

² سميرة بريح، دور الصيرفة الإلكترونية في تعزيز القدرات التنافسية للبنوك التجارية-دراسة حالة-، مذكرة ماستر في العلوم الإقتصادية، غير منشورة، جامعة بسكرة، 2015، ص 36.

³ معطى الله خيرالدين، بوقوم محمد، المعلوماتية والجهاز البنكي -حتمية تطوير الخدمات المصرفية -، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الإقتصادي-واقع وتحديات-، جامعة قالم، ص 05.

⁴-فريد النجار، المنافسة والترويج التطبيقي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2000، ص 11.

* ويعرفها Charles Mathe Jean على أنها: "هدف أو غاية توضح الاختيارات التنافسية لنشاطات وتجعلها في وضعية مناسبة ولائمة، كما أنها تعتبر أداة هذه النشاطات، أما من الناحية الإستراتيجية فالتنافسية تسمح بالتحكم بالوقت من أجل الإستفادة والإستغلال من الوضعية التي يمكن أن تخلقها".¹

* حسب فرحات غول: "التنافسية بالمعنى الذيق يعبر عنها وتقاس في الأسواق بالمنتجات المباعة بطريقة مريحة وتجسد المواقف المنشودة من قبل المؤسسة حتى تكون أفضل من منافسيها الفعليين".²

* أما فيليب كوتلر فيعتبر التنافسية: "قدرة المؤسسة على القيام بأنشطتها من خلال الأساليب التي تجعلها رائدة أمام المؤسسات الأخرى في الأمد القريب أو المستقبل".³

* يقصد بالتنافسية البنكية إلى الكيفية التي يستطيع بها البنك أن يميز نفسه عن منافسيه ويحقق لنفسه التفوق والتميز عليهم.⁴

* يرتبط لفظ المنافسة بشكل عام بالتنافس على شيء معين، أو التسابق للوصول إلى هدف ما، ويعرف (آدم سميث) المنافسة على أنها "عملية ديناميكية أو سلوك تمليه المزاومة الإقتصادية ويقصد بالمزاومة هنا ذلك السباق بين المؤسسات الإقتصادية، والتنافس على اختراق السوق والسيطرة عليه في أي مجال اقتصادي.

كما يمكن تعريف المنافسة بأنها عبارة عن عملية تهدف إلى تحقيق الفعالية، الحركية والتنمية في أي قطاع اقتصادي، وهذا من خلال الأسعار والتطوير و الرفع من جودة المنتجات.... الخ . و يبين هذا التعريف إيجابيات أخرى للمنافسة إذ أنها تساهم في تحقيق الفعالية في القطاع الإقتصادي. و بالتالي يمكننا أن نستنتج بأن المنافسة البنكية هي عبارة عن عملية أو تصرف تشكل مجموعة من المؤسسات التي تقدم منتجات بنكية، أو منتجات بديلة لها.

والهدف من هذا التصرف هو التسابق للحصول على أكبر حصة من السوق البنكي، بحيث تسعى كل مؤسسة إلى جلب أكبر عدد من العملاء لصالحها، ويتجسد هذا التنافس من خلال عدة أدوات كتحسين جودة المنتجات، وتخفيض التكاليف واستعمال التكنولوجيا العالية ، وحسن معاملة العملاء.... الخ.⁵

الفرع الثاني : أنواع التنافسية

للتنافسية حسب ما يرى عماد صفر شقين أساسيين، فالأول يتمثل في مفهوم قدرة التميز عن المنافسين في الجودة أو السعر أو توقيت التسليم أو خدمات ما بعد البيع وكذلك على التغيير السريع والقدرة على

¹ معاريف محمد وآخرون، مداخلة دور الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة، ملتقى وطني حول استراتيجيات التدريب في ظل إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية، ص 6.

² فرحات غول، التنافسية في ظل المتغيرات الجديدة لعالم الأعمال، مجلة علوم الاقتصاد والتجارة و التسيير، الجزائر، العدد 8، 2008، ص 79.

³ PH. Kotler est autres, Le Marketing Management, Paris, Pearson èducation, 2004, p, 265

⁴ عامر بشير، دور الإقتصاد المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك، أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية ، غير منشورة، الجزائر، 2011-2012، ص 191-192.

⁵ محسن زبيدة، بوخلالة سهام، المنافسة بين البنوك الخاصة والعمومية في ترقية النشاط البنكي الجزائري، جامعة ورقلة، ص 2.

الإبتكار. أما الشق الثاني فهو القدرة على تهيئة وزيادة رضا العملاء وتحقيق ولائهم ولا شك أن النجاح في الشق الثاني مرتبط بالنجاح في الشق الأول¹. ومن أنواع التنافسية مايلي:

(1) **التنافسية بحسب الأبعاد المتوقعة** : ستخوض المؤسسات العالمية والمحلية منها منافسة تستخدم من خلالها أدوات تنافسية يتعين أن يتزود بها ويتدرب عليها مديري المؤسسات, ومن أهم الأبعاد المتوقعة نذكر:

• **التنافس بالوقت** : يعتبر الوقت مصدرا هاما من عناصر الإنتاج, فحركة التطور دائمة لكل المخلوقات, ولكن الفارق هو سرعة التقدم والتطور.²

• **التنافس بالتكلفة**: تلعب التكلفة دورا هاما كسلاح تنافسي, فلا يمكن تحديد أسعار تنافسية دون ضبط مستمر للتكاليف. حتى إن كثير من المؤسسات المتميزة تستهدف أن تكون الفائزة في خفض عناصر التكلفة بين منافستها في نفس النشاط³. لكن علينا أن ندرك أن تحديد سعرا أعلى من الأسعار التي يحددها المنافسون قد يكون أحيانا السبيل الوحيد للنجاح في كثير من الأعمال, لأن إرتفاع أسعار بعض المنتجات يحمل دلالة للعميل تتمثل في جودة هذه المنتجات⁴.

• **التنافسية بالمرونة** : تعرف المرونة على أنها القدرة على الإستجابة السريعة لحدث غير متوقع يغير من طبيعة المنتج, العمليات, الخدمات, أو حجم الطلب. وتشمل حسب غسان داود على نوعين أساسيين وهما:

- القدرة على تلبية حاجات الزبائن وتصميم المنتج الدائم التغير؛

- مرونة الحجم تتمثل في مقدار الوقت الذي تستغرقه عملية الانتقال من مستوى إنتاج إلى آخر.⁵

• **التنافس بالتميز** : حتى تبدو المؤسسة متميزة عن منافسيها, تسعى لتهيئة فروقا تميز عروضها المقدمة للعملاء, من خلال إشتغالها على خدمات إضافية مكملة مثل جوائز خاصة للعملاء ذوي الولاء. وكذلك تحاول المؤسسة أن تكون متميزة في أحد أو بعض المجالات التالية :

- تكنولوجيا متميزة, خصائص مميزة للمنتج, خصائص متميزة للعاملين.

- التميز في خدمات ما بعد البيع, طرق مميزة في التوزيع.⁶

• **التنافس بالجودة** : تتحقق الجودة عندما ينجح المنتج في تصميم وتنفيذ وتقديم منتج (خدمة أو سلعة) تشبع حاجات وتوقعات العميل وحتى تلك التي لم يفصح عنها. ويتوجب على المؤسسة إذا ما إعتمدت الجودة كأداة تنافسية أخذ النقاط التالية بالحسبان:

¹ عماد صفر سالماني, الإتجاهات الحديثة لتسويق, منشأة المعارف, الإسكندرية, 2005, ص, 117.

² محمد قاسم القريوتي, إدارة الوقت, وزارة الشباب, مطبعة الندى, الأردن, 1995, ص, 17.

³ نوري منير, السياسات الاقتصادية في ظل العولمة, ديوان المطبوعات الجزائرية, الجزائر, 2010, ص, 135.

⁴ كريستوفر ميرفي, ترجمة خالد العامري, فن إدارة التنافس, دار الفاروق للنشر والتوزيع, القاهرة, 2007, ب ص 51.

⁵ قاسم داود غسان, تحديد الميزة التكنولوجية في المنظمات الصناعية, المؤتمر العلمي : الريادة والإبداع, استراتيجيات الأعمال في مواجهة تحديات العولمة, كلية العلوم الإدارية والتطبيقية, الأردن, 15-16 مارس 2005, ص, 9.

⁶ نوري منير, مرجع سابق, ص, 136-137.

- يتوجب تحديد الجودة من وجهة نظر العميل ؛
 - لا بد من ربط الجودة مع الربحية لكل جانب من السوق والتكلفة ؛
 - يجب النظر إلى الجودة على أنها أداة تنافسية ؛
 - لا بد للجودة أن تحصل على إلتزام المؤسسة بالكامل.¹
- (2) **التنافسية وفق الزمن:** ويمكن تقسيمها إلى :
- **التنافسية اللحظية:** وتعتمد على النتائج الإيجابية المحققة خلال دورة محاسبية , غير أنه يجب ألا نتفائل بهذه النتائج, لكونها تتجم عن فرصة عابرة في السوق , فالنتائج الإيجابية في المدى القصير قد تكون كذلك في المدى الطويل.²
 - **التنافسية المستدامة:** هي قدرة المؤسسة على الإبتكار ورأس المال البشري والفكري , حيث تحتوي عناصر رأس المال البشري على مستوى التعليم والتأهيل و الإنتاجية , على أن تكون قدرة المؤسسة وكفاءتها على المدى الطويل.³
- (3) **التنافسية وفق الدعائم التنافسية :** ويمكن تقسيمها إلى:
- **التنافسية التجارية :** إن قدرة المؤسسة التنافسية في المجال التجاري تمكنها من تحديد وضعيتها في القطاعات السوقية اتجاه منافسيها المباشرين وذلك من خلال عدة مؤشرات فعلى سبيل المثال : وضعية منتجاتها في السوق من خلال التركيز على الجودة والنوعية, شهرتها التجارية التي تمثل في درجة وفاء مستهلكيها, وتعاملها مع الزبائنإلخ.
 - **التنافسية التقنية:** تتمثل في قدرة المؤسسة في التحكم في الأساليب التقنية المرتبطة في إنتاج منتجات ذات جودة عالية وبأقل تكلفة ممكنة.⁴
 - **التنافسية التنظيمية و التسييرية :** وذلك بتنظيم وظائف المؤسسة بدرجة تسمح لها بتحقيق أهدافها بصورة فعالة .إن مصدر التنافسية التسييرية تتعلق بالقيم التي يتميز بها مسؤولي المؤسسات, حيث تمس الصفات التي يتحلوا بها.⁵

الفرع الثالث :مؤشرات التنافسية في البنوك

لقد تم تقسيم مؤشرات التنافسية إلى نوعين موضوعية وذاتية وفي مايلي عرض تلك المؤشرات

أولاً: المؤشرات الموضوعية

¹ عبد الستار محمد العلي, إدارة الإنتاج والعمليات "مدخل كمي", دار وائل, عمان ,ط2, 2006, ص38.

² عبد الرزاق حميدي, أثر إدارة الجودة الشاملة في تطوير تنافسية البنوك ,أطروحة دكتوراء في العلوم الإقتصادية,تخصص إدارة تسويقية ,جامعة بومرداس, 2014, ص,51.

³ عبد المالكيضياف, تنافسية الإقتصاديات العربية ودور التكامل الإقتصادي الإقليمي في تنميتها, مجلة التواصل , جامعة عنابة, العدد26, جوان2010, ص, 118.

⁴قورين حاج قويدر , الميزة التنافسية المتواصلة ومواجهة تحديات العولمة , الملنقى العلمي الدولي حول : المعرفة في ظلالإقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية ,جامعة الشلف, 27-28 نوفمبر 2007 , ص,17

⁵نفس المرجع السابق,ص 17.

وهي عبارة عن عدد من النسب المالية التي تعطي مؤشراً عن الأداء المالي للمصرف. وفيما يلي عرض للمؤشرات الموضوعية:¹

1- نسب الربحية: profitability ratios:

إذا كانت الإيرادات تمثل نقطة البداية للأداء المالي فقط، فإن الربحية تمثل النتيجة النهائية لجميع الجهود لأداء المصرف، وهي المقياس الكلي للأداء المالي. فالربحية وتحقيق عائد ملائم لمالكيه من الأهداف الأساسية في عمل المصارف، ولكي يحقق المصرف تلك الأرباح عليه أن يوظف الأموال التي يحصل عليها من المصادر المختلفة وأن يقلل نفقاته ما أمكن ذلك. ويمكن قياس الربحية بالإعتماد على النسب التالية:

أ- نسبة العائد على الموجودات Return On Assets Ratio :

حيث تقيس نسبة العائد على الموجودات مدى فاعلية الإدارة في استخدام الموارد المتاحة، ومدى قدرتها على تحقيق العوائد من الأموال المتاحة من مختلف المصادر التمويلية، بغض النظر عن الطريقة التي تم بها هذا التمويل، وبالتالي فهو يعكس أثر الأنشطة التشغيلية والتمويلية بالمنشأة وكلما زاد هذا المعدل دل على كفاءة الأموال المستثمرة في الأصول.

صافي الربح بعد الضريبة

$$\text{نسبة العائد على الموجودات} = \frac{\text{صافي الربح بعد الضريبة}}{\text{إجمالي الموجودات}} \times 100$$

إجمالي الموجودات

ب- نسبة العائد على حق الملكية Return On Equity Ratio: يقيس هذا المؤشر معدل العائد الذي تحقق لأصحاب الأسهم في المصرف، أو العائد على مصادر الأموال الداخلية للمصرف. ويعتبر هذا المؤشر من أهم المعايير التي يقاس بها كفاءة استخدام الأموال. ويفضل دائماً أن يعمل المصرف على زيادته؛ لتحقيق عائد يتناسب مع الأخطار التي يتحملها مساهموا المصرف. حيث يلعب هذا المعدل دوراً هاماً في قرارات الإستثمار الخاصة بملك الأسهم. إن ارتفاع هذه النسبة يدل على كفاءة إدارة المصرف، وتقاس بالمعادلة التالية:

صافي الربح بعد الضريبة

$$\text{نسبة العائد على حقوق الملكية} = \frac{\text{صافي الربح بعد الضريبة}}{\text{حقوق الملكية}} \times 100$$

حقوق الملكية

¹ زينا سهيل ناصر الدين، واقع التنافسية في المصارف السورية، بحث مقدم للحصول على درجة ماجستير في الإقتصاد والتخطيط إختصاص علاقات دولية، سوريا، جامعة تشرين، 2015، ص 65.

ج - هامش الفائدة الصافي: Net Interest Margin وتقيس هذه النسبة العائد الصافي من الفوائد التي حققته الموجودات المنتجة للمصرف، ويمكن حسابها من خلال المعادلة التالية

دخل الفائدة - مصاريف الفائدة

$$100 \times \frac{\text{هامش الفائدة الصافي}}{\text{الموجودات المربحة}} =$$

الموجودات المربحة

حيث الموجودات المربحة هي الموجودات العاملة والمولدة للدخل وتتضمن كل الإستثمارات والقروض . وكلما زاد هذا المؤشر كلما زادت قدرة الموجودات المربحة على توليد أرباح أو هامش ربح للمصرف.

2- تكلفة التمويل cost of funding

وهي عبارة عن نسبة الفوائد المدينة إلى مجموع الودائع. وتعد بالنسبة للمصرف بمثابة التكاليف التي يدفعها للحصول على الأموال، ولما كانت الملكية مصدراً صغيراً لتمويل المصرف، فإن اعتماد المصرف على الدين يعتبر الأساس، إذ تعتبر الودائع من أهم مصادر الأموال للمصرف. ومن هنا يمكن اعتبار الفوائد التي يدفعها المصرف على الودائع، هي تكلفة التمويل الأساسية للمصرف. وهي تحسب كما يلي¹:

مجموع الفوائد المدينة

$$100 \times \frac{\text{مجموع الفوائد المدينة}}{\text{مجموع الودائع}} = \text{تكلفة التمويل}$$

مجموع الودائع

3- تكلفة التشغيل: Operation cost:

تعبر عن نسبة المصاريف التشغيلية إلى مجموع الودائع. وتقيس هذه النسبة كفاءة المصرف في السيطرة على تكاليفه التشغيلية، فالمصرف الأكفأ هو الأكثر قدرة على السيطرة على تكاليفه التشغيلية وتحسب كما يلي:

مجموع المصاريف التشغيلية

$$100 \times \frac{\text{مجموع المصاريف التشغيلية}}{\text{مجموع الودائع}} = \text{تكلفة التشغيل}$$

مجموع الودائع

4- حجم المصرف: Size

إن زيادة زيادة حجم المصرف تجعل المصرف يستفيد من وفورات الحجم الكبير، ومن ثم الإستفادة من تقليص المصاريف، حيث أن عامل الحجم يمنح المصرف القدرة على الدخول إلى أسواق رأس المال بسهولة ويسر. وأيضاً زيادة الحجم تؤدي إلى زيادة التنوع في خدمات المصرف. لكن هذا لا يعني أن المصارف

¹زينا سهيل ناصر الدين، مرجع سابق، ص 66.

صغيرة الحجم لا تستطيع المنافسة، بل يمكنها أن تتنافس على أساس معايير جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها، وليس على أساس تنوع هذه الخدمات الذي بالضرورة سيزيد ربحيتها وحصصها السوقية، وتقاس هذه النسبة من خلال العلاقة الآتية:

حجم المصرف = لوغاريتم (الموجودات)

5- الحصة السوقية Market share:

وهي نسبة الأصول المصرفية التي يحتلها المصرف في السوق المصرفية التي يعمل بها. يمكن قياس هذه النسبة من خلال نسبة إجمالي ودائع المصرف إلى إجمالي الودائع في المصارف، كما يمكن حسابها من خلال القسمة على إجمالي القروض أو إجمالي الموجودات. العلاقة الآتية:

إجمالي ودائع المصرف

إجمالي موجودات المصارف

تمنح زيادة الحصة السوقية للمصرف القدرة على قوة تحديد الأسعار وصناعتها.¹

6- نسبة القروض الغير عاملة إلى إجمالي القروض Non-performing loans to total loans:

القروض المصرفية غير العاملة إلى إجمالي مجموع القروض هي قيمة القروض غير العاملة مقسومة على إجمالي قيمة محفظة القروض (بما في ذلك القروض غير العاملة قبل خصم مخصصات تغطية خسائر القروض المحددة). ويجب أن يكون مبلغ القرض المسجل على أنه غير عامل هو إجمالي قيمة القرض المسجل في الميزانية العمومية، وليس فقط المبلغ المتأخر سداؤه. إن زيادة نسبة القروض غير العاملة إلى إجمالي القروض يشير إلى ضعف محفظة الإقراض للمؤسسة المالية وبالتالي هذا يؤثر على وضع التدفقات النقدية وصافي الدخل وحتى على درجة الإعسار في المؤسسة.

7- حجم الودائع Deposits: إجمالي الودائع بأنواعها تحت الطلب و التوفير والآجلة.

8- توزيع الشبكة Branch Network: عدد الفروع والمديريات و قنوات التوزيع.²

ثانيا: المؤشرات الذاتية

وفيما يلي تباين بعض المؤشرات :

1/ حوكمة الشركات والإلتزام بالأنظمة المصرفية والإشراف والمراقبة

وتتضم :

¹ زينا سهيل ناصرالدين، مرجع سابق، 66-67.

² زينا سهيل ناصر الدين، مرجع سابق، ص، 68.

• الإحتياطي القانوني: تعتبر نسبة الإحتياطي الإلزامي (وتسمى أيضا بنسبة الإحتياطي القانوني أو الإجمالي) من الأدوات الهامة للسياسة النقدية، كما تعتبر في نفس الوقت أحد مصادر التعويض لأموال المودعين في حالة خسارتها أو جزء منها، لكونها تفرض إجباريا على البنوك باقتطاع جزء من ودائعها ووضعه لدى البنك المركزي .

لم تكن البنوك الجزائرية تعرف ما يسمى بنسبة الإحتياطي القانوني قبل الدخول في مرحلة الإصلاحات الإقتصادية بداية التسعينيات من القرن الماضي، ثم جاء قانون النقد والإئتمان رقم 90-10 لسنة 1990 (الذيتم إلغاؤه) ليشير إلى تحديد نسبة الإحتياطي القانوني بما لا يتجاوز 28% من المبالغ المعتمدة كأساس لحسابها، إلا أنه يجوز للبنك المركزي أن يحدد نسبة أعلى في حالة الضرورة.

ثم أصبح تحديد هذه النسبة يتم بتعليمات من البنك المركزي (بنك الجزائر) ويتغير حسب الظروف الإقتصادية، وقد تم تحديدها لأول مرة بنسبة 2.5% بموجب التعليم رقم 73-94 الصادرة بتاريخ 28/11/1994 والمتعلقة بنظام الإحتياطي الإجمالي.

تزايدت هذه النسبة باستمرار خلال السنوات الموالية لذلك التاريخ، حيث وصلت إلى 12% بموجب التعليم رقم 02-2013 الصادرة بتاريخ 2013/04/23 المعدلة والمتممة للتعليم رقم 02-2004 المؤرخة في 2004/05/13 المتعلقة بنظام الإحتياطيات الإلزامية، ثم انخفضت بعد ذلك بالتدريج إلى 3%¹.

وحاليا تم خفض معدل الإحتياطي الإجمالي إلى 2% إبتداء من 15 فيفري 2021، حسب ما أفاد به بيان البنك المركزي .

وأوضح البيان أن هذا القرار الذي إتخذه اللجنة في إجتماع عادي لها يوم الخميس 4 فيفري 2021، برئاسة محافظ بنك الجزائر رستم فضلي " من المرجح أن يسمح بالتحريك لصالح النظام المصرفي هوامش سيولة إضافية من شأنها تعزيز القدرات التمويلية للبنوك وفقا للسياسة الوطنية لإنعاش الإقتصاد وتنويعه"².

• كفاية رأس المال capital adequacy

لا يجوز أن تتخفض كفاية رأس المال في أي مصرف عامل عن 8% في أي وقت³.

• نسبة السيولة : يشير مفهوم السيولة المصرفية إلى قدرة البنك على مواجهة إلتزاماته المالية ، والتي تتكون بشكل كبير من تلبية طلبات المودعين للسحب من الودائع، وتلبية طلبات المقترضين لتلبية حاجات المجتمع، تسمح نسبة السيولة بمراقبة قدرة البنك على سداد ودائعه المستحقة على المدى

¹ سليمان ناصر، قواعد الحيطه والحذر في تسيير البنوك، دروس موجهة لطلبة أولى ماستر، تخصص مالية وبنوك، جامعة ورقلة، 2021، ص 5-6.

² مقال، radioalgerie.dz، بنوك: خفض معدل الاحتياطي الإجمالي إلى 2% إبتداء من 15 فيفري، 2021/02/08، 16:08، تم الإطلاع عليه يوم 2022/04/01.

³ زينا سهيل ناصر الدين، مرجع سابق، ص 69.

القصير جدا، هناك العديد من النسب التي تعبر عن السيولة البنكية ولها دلالة تعبر عن القدرة على توفير السيولة في المدى القصير وقد تم إختيار نسبتين وهما :

- نسبة النقدية إلى مجموع الودائع: تعكس هذه النسبة قدرة النقدية على مواجهة طلبات السحوبات من قبل أصحاب الودائع الجارية التوفير والأجل، وتحسب من خلال قسمة النقدية على إجمالي الودائع.
- نسبة القروض إلى الودائع : إن نسبة القروض إلى الودائع هي مؤشر لسيولة البنك وكلما كبرت هذه النسبة كلما قلت سيولة البنك ؛ وهذه النسبة هي مقياس شائع الاستخدام لتقييم مخاطر السيولة والائتمان، والتي تقاس بقسمة إجمالي قروض البنك أو إجمالي التمويل على إجمالي الودائع، وتشير هذه النسبة إلى النسبة المئوية لقروض البنك الممولة من خلال الودائع، من ناحية أخرى قد تشير نسبة القرض إلى الودائع المرتفعة إلى عدة أشياء ، ولكن من وجهة نظر السيولة تشير القيمة العالية لهذه النسبة إلى أنها مصدرا محتملا لعدم نقص السيولة والإفلاس بسبب الودائع هي مصدر ثابت لتمويل البنك والقروض هي الأصول الأكثر خطورة من الأصول المالية الأخرى بسبب انخفاض سيولة السوق ¹.

- معايير المحاسبة الدولية :ضرورة إعتتماد معايير المحاسبة الدولية عند إعداد القوائم المالية
- نوعية الموظفين: يمكن التعبير عنها بالقدرة والمعرفة التي يمتلكها موظفي المصرف، والمهنية، و المستوى العلمي والثقافي.
- نظم المعلومات والتكنولوجيا: يمكن تعريف نظم المعلومات "بأنها مجموعة من الأفراد والتجهيزات والإجراءات والبرمجيات والاتصالات وقواعد البيانات والتي تعمل بشكل يدوي أو آلي أو ميكانيكي على جمع المعلومات وتخزينها ومعالجتها ثم نشرها للمستفيد".

بينما تعرف نظم المعلومات المصرفية المبنية على الحوسبة الإلكترونية، بأنها عبارة عن مجموعة مترابطة ومنظمة من المكونات المادية للحواسيب الإلكترونية وغير المادية والأفراد والبيانات والإجراءات التي تعمل بطريقة متكاملة في تجميع وتخزين ثم تحويل (معالجة) البيانات المصرفية المدخلة لها إلى معلومات قابلة للاستخدام تفيد عملية اتخاذ القرارات في المصارف المختلفة. وفي ضوء التعريف السابق، يتضح أن هناك خمس مكونات أو عناصر أساسية لتكوين نظام معلومات مصرفي مبني على الحوسبة الإلكترونية بالمصرف، بحيث يستطيع تشغيل البيانات وتوفير معلومات مفيدة لمتخذي القرار المصرفي وهذه المكونات هي، موظفي المصرف، البيانات المصرفية، أجهزة الحوسبة الإلكترونية، برامج الحوسبة الإلكترونية والإجراءات.²

¹أقروش عيسى، فضيلي سمية، عز الدين عبد الرؤوف، تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية بإستخدام النسب المالية، مجلة العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 14، العدد 01، 2021، ص 35.

²زيننا سهيل ناصر الدين، مرجع سابق، ص 72.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

تعددت الدراسات التي تشمل متغيرات الدراسة وسنحاول في هذا المبحث التطرق لبعض منها ومناقشتها حول الموضوع .

المطلب الأول: الدراسات العربية

1/- دراسة مخرمش حاج محمد (2018) " دور الصيرفة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية"¹

تدور إشكالية الدراسة حول تحديد ما مدى مساهمة الصيرفة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية بالجزائر، إعتد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري وتحليل البيانات التي جمعها حول الموضوع للوصول إلى النتائج وتمت معالجتها بإستخدام برنامج الحزم الإحصائية الإجتماعي الإصدار (spss/v23) , وقد تم إستخدام معالج البيانات (Excel 2007) في الدراسة الميدانية، وتمثل هدف هذه الدراسة في تحقيق مفهوم دقيق وواضح لكل من الصيرفة الإلكترونية والميزة التنافسية؛ تحليل العلاقة القائمة بين تطبيق الصيرفة الإلكترونية وإكتساب الميزة التنافسية للبنوك التجارية؛ التعرف على مستوى الخدمة المقدمة من خلال القنوات الإلكترونية من وجهة نظر العملاء؛ تسليط الضوء على أهمية ضرورة تطبيق الصيرفة الإلكترونية بالقطاع المصرفي في الوقت الحاضر. حيث توصل الباحث إلى نتائج تتمثل في أن هناك تأثير ذو دلالة معنوية للصيرفة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية بالإضافة إلى وجود إختلافات جوهرية بين عملاء البنوك في تقييمهم لمستوى إستخدام الصيرفة الإلكترونية تبعاً لإختلاف الخصائص الديموغرافية (الجنس، العمر ، المؤهل العلمي، سنوات التعامل مع البنك ، الدخل الشهري ، المهنة ، البنك محل التعامل).

2/- دراسة د.هاجرة د.حريري عبد الغني(2021) " دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الخدمة المصرفية"²

تدور إشكالية الدراسة في تحديد فيما يتمثل دور الصيرفة الإلكترونية في التحسين من الخدمة المصرفية وما واقع تطبيق الصيرفة الإلكترونية " بنك الفلاحة والتنمية الريفية، الشلف". إعتمدت الباحثة على المنهج الإستنباطي بإعتداد أداة الوصف بعرض الجانب النظري للبحث ماتعلق منه بجانب تكنولوجيا المعلومات والإتصال ؛ الخدمة المصرفية وأنواعها؛ الصيرفة الإلكترونية وأهميتها . كما تم إعتداد أداة التحليل لتقييم واقع تطبيق الصيرفة الإلكترونية وتحليل دورها في تحسين الخدمة. وتمثل هدف هذه الدراسة في توضيح

¹ مخرمش الحاج محمد دور الصيرفة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية، دراسة حالة مجموعة من الوكالات البنكية بورقلة، مذكرة ماستر في مالية وبنوك، جامعة ورقلة، 2018.

² د.هاجرة د.حريري عبد الغني دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية بدراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية-المديرية الجهوية الشلف، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف -الجزائر، 2021.

مفهوم تكنولوجيا المعلومات ومتطلبات إستخدامها؛ إبراز الدور الذي تساهم به تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة المصرفية المقدمة ؛ الوقوف على واقع تطبيق الصيرفة الإلكترونية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمديرية الجهوية بالشلف ؛ التعرف على خدمات الصيرفة الإلكترونية بالبنك محل الدراسة . حيث توصلت الباحثة إلى نتائج تتمثل في أن إعتداد الصيرفة الإلكترونية في المديرية الجهوية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية الشلف" يساهم في تحسين الخدمة المصرفية عن طريق بعض الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها المديرية من بينها خدمة الدفع عبر الأنترنت E- paiement ؛ عملية السحب و الدفع من خلال البطاقات الإلكترونية ؛ خدمة الE-Banking وهذه الخدمة تسمح للعميل بفحص الحساب إلكترونيا بإستخدام الأنترنت H24/24 ؛ على الرغم من الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من قبل البنك محل الدراسة إلا أنها تبقى محدودة ولا ترقى إلى المستوى المطلوب إذا ما تم مقارنته بما شهدت الساحة المصرفية العالمية؛ نقص الثقافة التكنولوجية والوعي التكنولوجي للتعامل بالوسائل الحديثة من قبل زبائن البنك ؛ من بين أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية الوصول إلى توصيل الخدمة المصرفية الإلكترونية للزبون بالطريقة السريعة في أي مكان وبتكاليف أقل .

3/- دراسة. عزيز ياسمين (2020) "مساهمة الصيرفة الإلكترونية فيكسب ولاء الزبون"¹

تدور إشكالية الدراسة حول تحديد ما مدى مساهمة الصيرفة الإلكترونية في كسب ولاء الزبون، إعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي بين الجانب النظري والتطبيقي إنطلاقا من تحليل نتائج بيانات الإستبيان عبر إستخدام برنامج الحزم الإحصائية الإجماعي، وتمثل هدف هذه الدراسة في التعرف على مدى أهمية الصيرفة الإلكترونية في البنك محل الدراسة ونجاحها في جذب الزبائن وتقديم خدمات مصرفية؛ التعرف على المخاطر التي تواجهها الصيرفة الإلكترونية في تقديم خدمات للزبائن ؛ التعرف على مدى تطبيق الصيرفة الإلكترونية والتحول من العمل التقليدي إلى العمل الإلكتروني ؛ التعرف على مدى مساهمة الصيرفة الإلكترونية في كسب ولاء الزبون. حيث توصلت الباحثة إلى أن مستوى تقييم عملاء البنك لخدمات الصيرفة الإلكترونية وولاء الزبون مرتفع؛ كما أظهرت أيضا وجود علاقة ارتباطية طردية بين الصيرفة الإلكترونية وولاء الزبون ؛ وأيضا وجود أثر ذو دلالة إحصائية للصيرفة الإلكترونية على كسب ولاء الزبون ببنك الخليج الجزائر (AGB) ببسكرة عند مستوى الدلالة (0.05).

4/- دراسة. قويسم سعاد (2020) "مساهمة الصيرفة الإلكترونية في تطوير الجهاز المصرفي الجزائري".²

تدور إشكالية الدراسة حول تحديد ما مدى مساهمة الصيرفة الإلكترونية في تطوير النظام المصرفي الجزائري، إعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة كونه الأنسب في مثل هذا النوع من

¹ عزيز ياسمين، مساهمة الصيرفة الإلكترونية في كسب ولاء الزبون، دراسة حالة بنك الخليج الجزائر-بسكرة، مذكرة ماستر، جامعة محمد خيضر الجزائر - بسكرة، تخصص تسويق مصرفي، 2020.

² قويسم سعاد، مساهمة الصيرفة الإلكترونية في تطوير الجهاز المصرفي الجزائري، مذكرة ماستر، جامعة محمد خيضر الجزائر-بسكرة، تخصص نقدي وبنكي، 2020.

البحوث لتقرير الحقائق وإبراز المفاهيم المرتبطة بالدراسة وكذا منهج دراسة حالة حيث تم دراسة حالة الجزائر من خلال التعرف على مدى تطور الصيرفة الإلكترونية فيها بالتركيز على وسائل الدفع الإلكتروني المستخدمة في المصارف الجزائرية، وتمثل هدف هذه الدراسة في الوقوف على واقع تطورات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر ومزايا اعتمادها مع تسليط الضوء على توجهات الجهاز المصرفي لمواكبة العولمة؛ التعريف بالمزايا المترتبة عن ممارسة المصارف للصيرفة الإلكترونية؛ تقديم التوصيات اللازمة من أجل تقوية النظام المصرفي في حالة إعماله على الصيرفة الإلكترونية بشكل كامل. حيث توصلت الباحثة إلى أن بالرغم من ظهور وسائل الدفع الإلكترونية إلا أن البنوك لم تهمل الوسائل التقليدية، بل قامت باستغلال هذه التطورات التكنولوجية من أجل تحديث المعاملات بها حيث سمحت بإختصار الوقت المخصص لمعالجتها، والتقليل من الإفراط في استخدام الورقي والبشري الذي كان مخصصا لها؛ إن تحديث نظام الدفع الإلكتروني أصبح ضرورة حتمية لتطوير تسوية المعاملات المصرفية والمالية بجميع أنواعها نظرا لتنوع هذه النشاطات الذي يستدعي تحديث وسائل الدفع اللازمة لمواكبة هذا التنوع؛ النظام المصرفي في الجزائر يعاني من ضعف في استخدام التكنولوجيا المصرفية ويعود ذلك لتعثر الجزائر فيما يتعلق بتحديث وسائل الدفع الراجع إلى جملة من المعوقات والتي تشكل مكبح أمام نجاح المشاريع جارية التنفيذ؛ تبني الصيرفة الإلكترونية يتطلب وجود بيئة إلكترونية تركز على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وشبكات الإتصال وتقنية المعلومات؛ العمل المصرفي الإلكتروني هو كافة العمليات والنشاطات التي يتم عقدها وتنفيذها من قبل المصارف عن طريق الوسائل الإلكترونية، وهي فرضية صحيحة حيث يتفاعل العمل المصرفي الإلكتروني بدرجة كبيرة مع الوسائل الإلكترونية الحديثة؛ إن تحديث نظام الدفع البنكي الجزائري ليس مرهون فقط بتغيير وتحديث الثقافة البنكية لدى الجمهور الجزائري، بل وأيضا بضرورة مدى جدية القائمين على مشروع تحديث وسائل الدفع.

5/- دراسة بركان أمينة، (2013-2014) "الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي"¹.

تدور إشكالية البحث حول كيف تعمل الصيرفة الإلكترونية على تفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري، اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي في الفصل الأول والثاني أما المنهج التحليلي بالإضافة إلى تصميم الإستبيان فقد تم استخدامه في الفصل الثالث والرابع وهو مناسب لتحليل واقع تكنولوجيا الإعلام والاتصال، والخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر وتجربة كل من تونس، الإمارات المتحدة وفرنسا، وتمثل الهدف من هذه الدراسة في إبراز ما هي وسائل الدفع بالإضافة إلى تسليط الضوء على أهم وسائل الدفع الإلكترونية؛ تقديم الطرق الحديثة لتحديث الخدمات المصرفية وجعلها ذات جودة عالية ومحاولة إبراز الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف ترفع من أداء وفعالية الجهاز المصرفي، حيث توصلت الباحثة إلى عدة نتائج نذكر منها، حجم التعامل بالخدمات المصرفية مابين المتوسط والضعيف وهذا يدل

¹ بركان أمينة، الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل الجهاز المصرفي، -حالة الجزائر-، أطروحة دكتوراه في التسيير، غير منشورة، جامعة الجزائر 1، 2014.

على أن هناك تعامل في بعض مجالات التجارة الإلكترونية وليس كل المجالات ؛ و إمكانات التحول نحو الصيرفة الإلكترونية في البلدان المدروسة لازالت تعاني من عدة معوقات أساسية يأتيها مقدمتها ، ضعف البنية التحتية التقنية، ومحدودية الكوادر الإدارية والفنية والمؤهلة في أدائه من خلال زيادة ربحية المصرف وتحسين العلاقة مع عملاءها القادرة على أداء أعمال الصيرفة الإلكترونية بكفاءة عالية، والتفاعل المستمر مع المستجدات التي تفرزها المعطيات التكنولوجية لتقديم أفضل الخدمات وأحدثها والإعتماد على الخدمات المصرفية يعزز ويزيد من ربحية المصرف كما أن الصيرفة الإلكترونية تؤثر بالإيجاب على كفاءة وفعالية المصرف كما أن جميع المصارف الجزائرية لديها مواقع على شبكة الإنترنت وتقدم الخدمات المصرفية الإلكترونية بدرجات متفاوتة.

6/-دراسة.أسماء روتال(2014-2015)"جودة الخدمات المصرفية وأثارها على التنافسية"دراسة حالة البنك الوطني الجزائري.¹

تدور إشكالية الدراسة حول تحديد ما آثار جودة الخدمات المصرفية على تنافسية البنوك، إعتمدت الباحثة على المنهج التاريخي عند التعرض للتطور التاريخي للجودة وكذلك في الجانب التطبيقي مع نشأة البنك وإعتمدت على المنهج الوصفي في الجانب النظري من البحث والمنهج التحليلي عند محاولة تحليل البيانات والإحصائيات المنتقاة من البنك، وتمثل الهدف من هذه الدراسة في توضيح مفهوم الجودة في الخدمات المصرفية وإبراز دورها كمدخل لتنافسية البنوك؛ توضيح جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنك محل الدراسة ومقارنته مع خدمات بنك أبو ظبي الوطني ، وتمثلت النتائج المتوصل إليها في أنه تتحقق جودة الخدمات المصرفية بمدى ملائمة تصميمها للعملاء؛ إن المقياس الرئيسي لجودة الخدمات المصرفية هو رضا العميل ؛ تساهم جودة الخدمات المصرفية كعامل أساسي في المنافسة المصرفية القائمة بين مختلف المتدخلين في السوق المصرفية .

7/- دراسة.بوخلالة سهام (2006-2005) "المنافسة البنكية في الجزائر في ظل الإصلاحات الإقتصادية بعد 1990".²

تدور إشكالية الدراسة حول تحديد كيف يمكن قياس وتحليل المنافسة بين البنوك التجارية ومادى تحققها على مستوى القطاع البنكي في الجزائر، إعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي لتوضيح مفهوم المنافسة البنكية ووسائل قياس وكذا المنهج التاريخي من خلال التطرق إلى تاريخ القطاع البنكي الجزائري وفي الأخير إستخدمت المنهج التحليلي لدراسة وضعية المنافسة في حالة الجزائر، وهذا بتطبيق أحد نماذج المنافسة وهو نموذج scp الذي يعتمد على مؤشرات لقياس درجة التركيز في القطاع البنكي والتي من خلالها يمكن

¹ روتال أسماء، جودة الخدمات المصرفية وأثارها على التنافسية ،دراسة حالة البنك الوطني، مذكرة ماستر في العلوم التجارية، جامعة الجزائر -3-، 2015.
² بوخلالة سهام ، المنافسة البنكية في الجزائر في ظل الإصلاحات الإقتصادية بعد 1990-دراسة حالة عينة من البنوك التجارية-، مذكرة ماجستير في العلوم الإقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة- الجزائر -، 2006.

إستنتاج وضعية المنافسة، وتمثل هدف هذه الدراسة في إظهار أهمية المنافسة البنكية وكيفية التعرف عليها على مستوى القطاع البنكي ؛ محاولة التعرف وإختبار وضعية المنافسة داخل القطاع البنكي الجزائري.

8/- دراسة.بومدين محمد (2017-2018) " المنافسة البنكية بين البنوك العمومية والخاصة في الجزائر"¹

تدور إشكالية هذه الدراسة حول تحديد ماهو واقع المنافسة البنكية بين البنوك العمومية والخاصة خلال دراسة حالة بنكي BNA.AGB, إعتد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي في دراسة الإشكالية وتحليل أبعادها وإختبار صحة فرضيتها، وتمثل هدف الدراسة في معرفة أهم الإصلاحات التي مست الجهاز المصرفي الجزائري؛ إبراز أهمية المنافسة البنكية بين البنوك العمومية والخاصة في النهوض بالإقتصاد الوطني ؛ معرفة الإستراتيجيات التي تتبعها البنوك في جانب المنافسة ، حيث توصل الباحث إلى نتائج تكمن في إعتبار الإصلاحات التي مر بها الإقتصاد الوطني من أهم مراحل التحول الإقتصادي في فتح المجال لعمل البنوك الخاصة مما أدى إلى زيادة المنافسة مع البنوك العمومية ؛ يعتبر تنافس البنوك فيما بينها وسيلة لجلب أكبر عدد من العملاء وبهذا يمكن تصدر السوق البنكية؛ إن نوعية تقديم الخدمة له أثر كبير في زيادة المنافسة.

9/- سهام بوخلالة2016-2017, " المنافسة بين البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية"²

تدور إشكالية هذه الدراسة إلى معرفة ما مدى منافسة البنوك الإسلامية للبنوك التقليدية في الجزائر، إعتدت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج الوصفي في الجانب النظري في التعريف بالمنافسة البنكية وأساليب قياسها والمنهج المقارن الذي تم إعتاده بشكل كبير في الدراسة في الجانب النظري والتطبيقي والمنهج الكمي بإعتد أسلوب التحليلي في عرض وتفسير الإحصائيات والمعطيات الخاصة بالمنافسة بين البنوك محل الدراسة، وتمثل هدف هذه الدراسة في فهم ظاهرة البنوك الإسلامية كمنافس للبنوك التقليدية ؛ الوقوف على الأدوات و النماذج التي تقيس المنافسة المصرفية ؛محاولة استخدام الأدوات الكمية لقياس درجة المنافسة بين البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية؛التعرف على تجربة البنوك الإسلامية في الجزائر مدى منافستها لنظيرتها التقليدية . توصلت هذه الدراسة للعديد من النتائج منها أنه تتأثر المنافسة بالعديد من العوامل كالتكيز السوقي، القوة السوقية، حواجز الدخول إلى السوق، حيث يمكن قياسها انطلاقا من هذه المؤشرات وباستعمال أدوات تحليلية و أدوات قياسية كمية؛تختلف المعاملات المصرفية بين البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية في جوانب كثيرة، إلا أن ذلك لا يمنع إمكانية المنافسة فيما بينهما، بالنظر إلى أنها تعمل في أسواق مشتركة وتستهدف نفس العملاء، كما أن هناك الكثير من المنتجات المصرفية التي تشكل مجالا للتنافس في بينها؛تتمتع البنوك التقليدية بسهولة كبيرة في إختراق الأسواق المصرفية الإسلامية، وتظهر أكثر قدرة على المنافسة بسبب تفوقها في الحجم و الخبرة إضافة إلى غياب الحواجز التنظيمية .

¹بومدين محمد ،المنافسة البنكية بين البنوك العمومية والخاصة في الجزائر-دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA ووكالة أدرار وبنك الخليج - الجزائر AGB ووكالة أدرار،مذكرة ماستر في العلوم الإقتصادية،جامعة أحمد دراية أدرار-الجزائر - ،2018.

² بوخلالة سهام ،المنافسة بين البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية-دراسة تطبيقية مقارنة في الجزائر خلال الفترة 2004-2014،أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم فرع العلوم الإقتصادية، تخصص دراسات اقتصادية،جامعة قاصدي مرباح ورقلة -الجزائر،2017.

10/-دراسة. زينا سهيل ناصر الدين (2014-2015)" واقع التنافسية في المصارف السورية"¹

تدور إشكالية هذه الدراسة حول تحديد ما هو الوضع التنافسي للمصارف السورية المدروسة، إتمدت الباحثة على المنهج الوصفي لتوصف مفهوم التنافسية الإقتصادية والتعريف بالتنافسية المصرفية وأهميتها ومصادرها ومعاييرها والإستراتيجيات المتبعة من قبل المصارف للحصول على الميزة التنافسية والمنهج التحليلي لتحليل واقع مؤشرات التنافسية وكيف تطورت خلال فترة الدراسة وقد تم تصميم إستبيان وجمع البيانات ومعالجتها بواسطة برنامج الحزم الإحصائية الإجماعي spss ، وتمثل هدف هذه الدراسة في التعرف على أدبيات نظرية للتنافسية؛ تحليل تنافسية (التنافسية على مستوى المنشأة) ثلاث مصارف عاملة بسوريا خلال 2010-2005 ؛ المقارنة بين المصارف المدروسة من خلال مقارنة تطور قيم مؤشر التنافسية المركب لكل مصرف خلال الفترة المدروسة ، حيث توصلت الباحثة على نتائج من ضمنها أن مؤشر تنافسية المصارف محل الدراسة ليس في حالة تزايد وتحقق المصارف مزايا تنافسية في حالة المؤشرات الذاتية.

المطلب الثاني : الدراسات الأجنبية**1/-Evelina Bazini,E-Banking as a Tool for Competition Advantage in Albania ,2015.²**

هدفت هذه الدراسة الى فحص ما إذا كان اختيار العملاء للبنوك يتأثر بنوعية الخدمات المصرفية الإلكترونية والمنتجات المقدمة في ألبانيا، حيث تم تصميم هذه الدراسة لتقييم الخدمات المصرفية الإلكترونية كإستراتيجية والأساليب ذات الصلة المعتمدة في القطاع المصرفي ألبانيا لتحسين رضا العملاء، وكان الهدف هو تحليل تصور العملاء تجاه الخدمات المصرفية الإلكترونية وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من البنوك والقيود التي تحول دون تحقيق رضا العملاء كما توصي الدراسة بالإجراءات الإضافية الممكنة والعملية التي يجب على البنوك اتخاذها من أجل تحقيق أقصى قدر من رضا العملاء، بذلك تم جمع البيانات من عملاء البنك من خلال الإستبيانات المنظمة والمصممة ذاتيا من بين 100 استبيان تم توزيعه، تم إرجاع 62 فقط. تم استخدام أخذ العينات غير الإحتمالية بسبب الحد من الموارد والوقت كما تمت إدارة البيانات والتحليلات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي ،وتوصلت الدراسة لنتائج إلبان استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية يحدث على نطاق واسع كقناة للتوزيع للخدمات المالية بسبب التقدم السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأسواق المصرفية التنافسية المكثفة، تقدم الخدمات المصرفية الإلكترونية الكثير من الفوائد التي تضيف قيمة إلى إرضاء العملاء من حيث جودة عروض الخدمة الأفضل وفي نفس الوقت تمكن البنوك من اكتساب ميزة تنافسية أكثر من المنافسين الآخرين، يتم تقديم الخدمات المصرفية عبر الأنترنت

¹زينا سهيل ناصر الدين،واقع التنافسية في المصارف السورية،بحث مقدم للحصول على درجة الماجستير في الإقتصاد والتخطيط إختصاص علاقات دولية،جامعة تشرين ،2015.

²Evelina Bazini ,E-Banking as a Tool for Competition Advantage in Albania ,European Journal of Economics and Business Studies,Vol.3 Nr. 11,SSN 2411-9571 (Print) ,ISSN 2411-4073 (online) ,Faculty of Economy, University of Vlora "Ismail Qemali", Albania, Sep- Dec 2015.

كخدمة ذات قيمة مضافة لفروع البنوك الفعلية أو بنك افتراضي حيث لا يمكن للعملاء إجراء معاملات مصرفية إلا من خلال الانترنت ومن المهم الإشارة إلى أن تكاليف تشغيل بنك افتراضي أقل بكثير مقارنة بالبنوك التقليدية.

2/- Matthew Asare ,Jonathan Sakoe,The Effects of Electronic Banking on Financial servces in Ghana ,2015.¹

أجريت الدراسة لتقديم إجابات التساؤلات حول تحديد المنتجات والخدمات التي يتم تقديمها إلكترونياً في غانا، وتقييم آثار الخدمات المصرفية الإلكترونية على تقديم الخدمات المصرفية في غانا، وتقييم آفاق الخدمات المصرفية في غانا، تهدف هذه الدراسة إلى مناقشة وتبادل الأفكار حول آثار الخدمات المصرفية الإلكترونية على الخدمات المصرفية في غانا، أجريت الدراسة باستخدام منهج دراسة حالة، تم جمع البيانات من إدارة الإستبيانات المفتوحة للعملاء وموظفي البنوك في غانا كما تم جمع بيانات إضافية من خلال المقابلات التي أجريت مع العملاء والعاملين في مؤسسات دراسة الحالة، تم استخدام تقنية أخذ عينات هادفة وبسيطة، وكشفت الدراسة أن الخدمات المصرفية الإلكترونية قد نجحت في تغيير الخدمات المصرفية في غانا.

3/- Omari and Bataineh ,the empact of banking competitive advontage for banks jordan .²

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الصيرفة الإلكترونية على تحقيق الميزة التنافسية للبنوك في الأردن حيث تم تصميم استبيان مكون من (24) جزء مقسم على (4) مجالات تكونت عينة الدراسة من (209) مدير لفروع (3) بنوك رئيسية ممثلة في: بنك الإسكان للتجارة والتمويل، البنك العربي والبنك الإسلامي الأردني في (3) محافظات: عمان، أربد، والزرقاء. خلصت نتائج هذه الدراسة إلى وجود تأثير للخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية في القطاع البنكي في الأردن، أوصت هذه الدراسة بضرورة تقديم الخدمات المالية الإلكترونية بأسعار منخفضة للعميل كما أوصت بإجراء دراسات مستقبلية على عينة أكبر من المصارف الأردنية من أجل تحديد مدى تطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية وعمل دراسة مستقبلية على عينة من العملاء من أجل تحديد مدى قبول الخدمات المصرفية الإلكترونية وما هي المعوقات والأساليب والإجراءات التي يجب اتخاذها للحد من هذه العقبات.

¹Matthew Asare Jonathan Sakoe , The Effects of Electronic Banking on Financial Services in Ghana, Research Journal of Finance and Accounting, ISSN 2222-1697 (Paper) ISSN 2222-2847 (Online), Finance Department, University of Mines and Technology, P.O. Box 237, Tarkwa, Ghana, Nov-2015.

²OMARI HASAN, and BATAINEH , TALAL, the empact of banking on achieving competitive advontage for banks Jordan ,Interdixiplinary journal of contemporary research in business(2012) .

خلاصة الفصل:

في نهاية هذا الفصل و بعد تعرضنا للصيرفة الإلكترونية بالتعريف من حيث المفهوم والخصائص والقنوات التي تعمل من خلالها ووسائل الدفع وكذا التنافسية البنكية تعريفها وأنواعها ومعرفة مؤشراتها , وبعد الدراسة النظرية حول الصيرفة الإلكترونية والتنافسية البنكية تبين أن الصيرفة الإلكترونية تعمل على تدنئة التكاليف وكذا ربح الوقت وعدم التقيد بأوقات الدوام وهي جزء من مؤشرات التنافسية البنكية.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

تمهيد :

بعد ما تطرقنا في الفصل السابق لكل من الصيرفة الإلكترونية و تنافسية البنك من جانبها النظري، سنقوم في هذا الفصل بإسقاط ما تم التوصل إليه نظريا على البنك الوطني الجزائري، حيث سنحاول تحديد مدى مساهمة الصيرفة الإلكترونية في تحديد تنافسية البنك، وذلك بالتطرق إلى:

المبحث الأول : عموميات حول البنك الوطني الجزائري

المطلب الأول: الإطار العام للبنك الوطني الجزائري

الفرع الأول : النشأة والتطور

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري

الفرع الثالث: تعريف المديرية الجهوية للاستغلال للبنك الوطني الجزائري بورقلة

المطلب الثاني: الصيرفة الإلكترونية للبنك الوطني الجزائري

الفرع الأول : المنتجات والخدمات المصرفية الإلكترونية للبنك BNA

الفرع الثاني: تطور الصيرفة الإلكترونية للبنك الوطني الجزائري

المبحث الثاني: الصيرفة الإلكترونية وأثرها على التنافسية في البنك الوطني الجزائري

المطلب الأول: تحليل مؤشرات التنافسية للبنك الوطني الجزائري

المطلب الثاني: تطور مؤشرات التنافسية والصيرفة الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري

المبحث الأول: عموميات حول البنك الوطني الجزائري

المطلب الأول: الإطار العام للبنك الوطني الجزائري

الفرع الأول: النشأة والتطور

أولاً: النشأة

ضمن السوق المصرفية الجزائرية يمارس البنك الوطني الجزائري، أول بنك تجاري وطني تأسس في 13 جوان 1966، جميع أنشطة البنك الشامل. ويساهم بنشاط في الإقتصاد الوطني الجزائري من خلال تمويل المشاريع الكبرى لكل القطاعين العام والخاص، لدى البنك الوطني BNA أكثر من 17 إدارة تشغيل إقليمية تشرف على أكثر من 200 وكالة من فئات مختلفة منتشرة في جميع أنحاء التراب الوطني.

ثانياً: التاريخ والتطور

1966

أول بنك تجاري وطني أنشئ بتاريخ 13 جوان 1966، حيث مارس كافة النشاطات المرخصة للبنوك التجارية ذات الشبكة، كما تخصص إلى جانب هذا في تمويل القطاع الزراعي.

1982

إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري وهذا بإنشاء بنك جديد متخصص "بنك الفلاحة والتنمية الريفية" مهمته الأولى والأساسية هي التكفل بالتمويل وتطوير المجال الفلاحي.

1988

القانون رقم 01-88، الصادر بتاريخ 12 جانفي 1988، المتضمن توجيه المؤسسات الإقتصادية نحو التسيير الذاتي، كان له تأثيرات أكيدة على تنظيم ومهام البنك الوطني الجزائري منها:

- *1- خروج الخزينة من التداولات المالية وعدم تمركز توزيع الموارد من قبلها .
- *2- حرية المؤسسات في التوطين لدى البنوك.
- *3- حرية البنك في أخذ قرارات تمويل المؤسسات .

1990

القانون رقم 10-90 الصادر بتاريخ 14 أفريل 1990 المتعلق بالنقد والقرض، سمح بصياغة جذرية للنظام البنكي بالتوافق مع التوجهات الإقتصادية الجديدة للبلاد. هذا القانون وضع أحكاما أساسية من بينها، إنتقال المؤسسات العمومية من التسيير الموجه إلى التسيير الذاتي، على غرار البنوك الأخرى، يعتبر البنك الوطني الجزائري كشخص معنوي، يؤدي كمهنة إعتيادية، كافة العمليات المتعلقة بإستلام أموال الناس، عمليات القروض وأيضا وضع وسائل الدفع وتسييرها تحت تصرف

1995

البنك الوطني الجزائري أول بنك حاز على إعتماده، بعد مداولة مجلس النقد والقرض بتاريخ 05 سبتمبر 1995.

2009

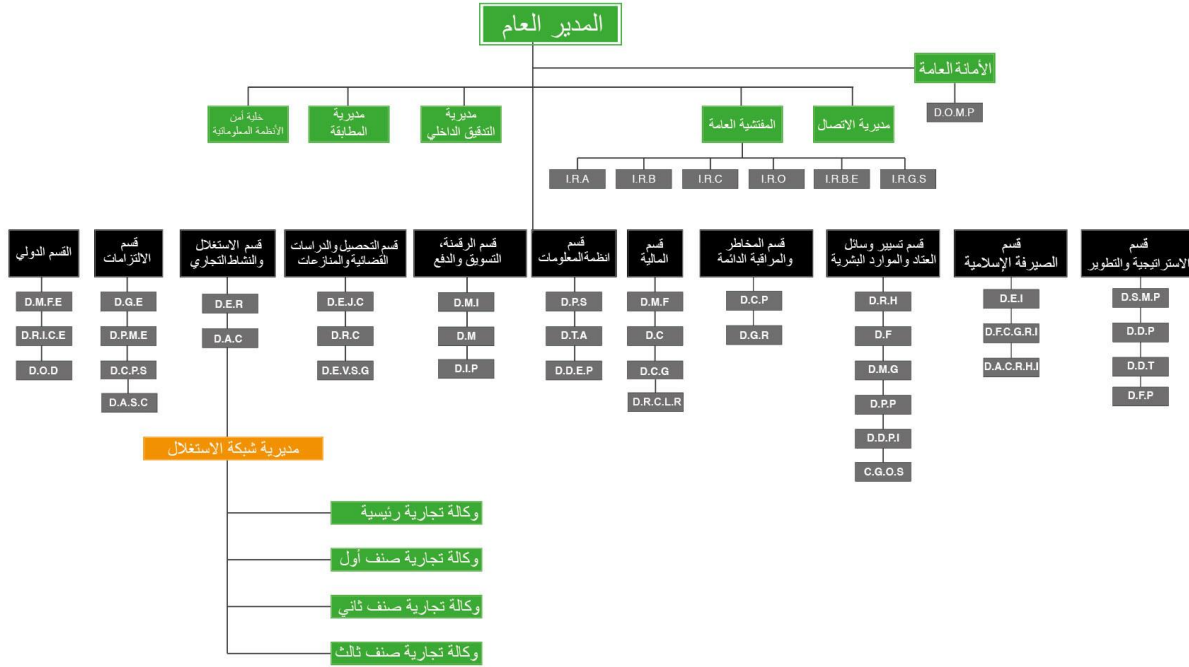
في شهر جوان 2009، تم رفع رأسمال البنك الوطني الجزائري من 14600 مليار دينار جزائري إلى 41600 مليار دينار جزائري .

2018

1 في شهر جوان 2018، تم رفع رأسمال البنك الوطني الجزائري من 41600 مليار دينار جزائري إلى 150000 مليار دينار جزائري.

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري

الشكل 2: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري



المصدر: الموقع الخاص بالبنك www.bna.dz, الإطلاع 2022/05/10, على الساعة 20:30

*الهيكل الملحقة بالمديرية العامة:

الأمانة العامة

- DOMP: مديرية تنظيم المناهج والإجراءات
- D conformité: مديرية المطابقة

المفتشية العامة

- IRA: المفتشية الجهوية - الجزائر العاصمة
- IRB: المفتشية الجهوية - البلية
- IRC: المفتشية الجهوية - قسنطينة
- IRO: المفتشية الجهوية - وهران
- IRBE: المفتشية الجهوية - بجاية
- IRGC: المفتشية الجهوية - الجنوب الكبير

DAI: مديرية التدقيق الداخلي

CSSI: خلية أمن الأنظمة المعلوماتية

D.COM: مديرية الإتصال

الهيكل التابعة للقسم الدولي

- DMFE: مديرية التبادلات المالية مع الخارج
- DRICE: مديرية العلاقات الدولية والتجارة الخارجية
- DOD: مديرية العمليات المستتدية

الهيكل الملحقة بقسم الإلتزامات

- DGE: مديرية المؤسسات الكبرى
- DPME: مديرية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
- DCPS: مديرية القروض للأفراد والقروض الخاصة
- DASC: مديرية إدارة ومراقبة القروض

الهيكل الملحقة بقسم الإستغلال والنشاط التجاري

- DER: مديرية تأطير الشبكة
- DAC: مديرية التنشيط التجاري

الهيكل الملحقة بقسم التحصيل والدراسات القضائية والمنازعات

- DEGC: مديرية الدراسات القانونية والمنازعات
- DRC: مديرية تحصيل الحقوق
- DEVSG: مديرية الدراسات المصادقة ومتابعة الضمانات

الهيكل التابعة لقسم الرقمنة, التسويق والدفع

- DMI: مديرية التسويق والإبتكار
- DM: مديرية النقد
- DIP: مديرية وسائل الدفع

الهيكل الملحقة قسم أنظمة المعلومات

- DPS: مديرية الإنتاج والخدمات
- DTA: مديرية التكنولوجيات والهندسة
- DDEP: مديرية تطوير الدراسات والمشاريع

الهيكل الملحقة بقسم المالية

- DMF:مديرية السوق المالي
- DCG: مديرية مراقبة التسيير
- DC:مديرية المحاسبة
- DRCLR: مديرية التقارير المحاسبية القانونية والتنظيمية

الهيكل التابعة لقسم المخاطر والمراقبة الدائمة:

- DCP:مديرية المراقبة الدائمة
- DGR:مديرية تسيير المخاطر

الهيكل الملحقة بقسم تسيير وسائل العتاد والموارد البشرية

- DRH: مديرية الموارد البشرية
- DF: مديرية التكوين
- DMG: مديرية الوسائل العامة
- DPP:مديرية المحافظة على الأملاك
- DDPI: مديرية تطوير الأملاك العقارية
- CGOS:مركز تسيير الخدمات الإجتماعية

الهيكل الملحقة بقسم الصيرفة الإسلامية

- DEI:مديرية الإستغلال الإسلامي
- DFCGRI: مديرية المالية, المراقبة وتسيير المخاطر الإسلامية
- DACRHI: مديرية التنشيط التجاري الإسلامي والموارد البشرية

الهيكل الملحقة بقسم الإستراتيجية والتطوير

- DSMP: مديرية الإستراتيجية وإدارة المشاريع
- DDP: مديرية تطوير الأداء
- DDT: مديرية تنمية وتطوير المواهب
- DFP:مديرية الفروع والمساهمات

شبكة الإستغلال

تضم شبكة الإستغلال للبنك الوطني الجزائري 20 مديرية جهوية للإستغلال, تشرف على 221 وكالة تجارية من مختلف الفئات , موزعة عبر كافة التراب الوطني .

الفرع الثالث: التعرف بمديرية البنك الوطني الجزائري بورقلة وهيكلها التنظيمي

تعريف مديرية شبكة الإستغلال -184- بورقلة

تعتبر مديرية شبكة الإستغلال بورقلة إحدى المديريات التي دشنت مع الوكالة الرئيسية لها يوم 30 محرم 1415 هـ الموافق لجوان 1994 م بمقر الجيش التحرير الوطني بورقلة، على يد السيد محمد ترياش المدير العام الأول لها، وحاليا ممثلة من قبل السيد حصاد حسام، حيث تضم وتشرف هذه الأخيرة على 15 وكالة.

المطلب الثاني: الصيرفة الإلكترونية للبنك محل الدراسة

يقوم بنك BNA¹ بتقديم بعض المنتجات و الخدمات الإلكترونية مترجمة بذلك الدينامكية التي إلتزم بها البنك في بحثه عن تقديم عروض متنوعة لزبائنه تشمل أحدث التكنولوجيات بما يستجيب لتطلعاتهم².

الفرع الأول: المنتجات والخدمات المصرفية الإلكترونية لبنك BNA

أولا: البطاقات البيبنكية CIB

ماهي البطاقة البيبنكية CIB؟

البطاقة البيبنكية هي وسيلة دفع إلكتروني تسمح لحاملها بالقيام بمختلف عمليات السحب والدفع على مستوى الشبايبك البنكية الآلية للبنك الوطني الجزائري وكذا الصرافات المالية الموصولة بالشبكة البيبنكية للصرافات والآليات النقدية.

من يمكنه الإستفادة من البطاقة البيبنكية؟

كل شخص يمتلك حساب جاري: أفراد، تجار، مهنيين.

خصائص البطاقة البيبنكية

لدى البنك الوطني الجزائري البطاقة البيبنكية تمنح لكم مجانا بمجرد فتحكم لحساب جاري.

تستفيدون من سقف سحب/دفع أسبوعي ملائم حسب طبيعة البطاقة الممنوحة (كلاسيكية أو ذهبية).

الإمميزات التي توفرها البطاقة البيبنكية:

- بساطة في الإستعمال
- سيولة دائمة لأموالكم 24/سا و 7 أيام/7 على مستوى كل الشبايبك الآلية البنكية للبنك الوطني الجزائري وكذا على مستوى الشبكة الوطنية للصرافات البنكية
- أمان أقصى (البطاقة مجهزة بشريحة إلكترونية ورمز سري وشخصي)

¹BNA:البنك الوطني الجزائري

²مقابلة مع المكلف بالدراسات في بنك BNA فرع ورقلة.

- إقتصاد للوقت: تمكنكم من ربح أكبر لوقتكم حيث تريحكم من عناء الوقوف بطوابير الوكالات البنكية.
- راحة أكبر: تمكنكم من تخليص مشترياتكم على آليات الدفع الإلكتروني لدى المتاجر التي تعتمد هذه الآلية.

الشكل 3: يوضح مكونات البطاقة البيبنكية



المصدر: bitakati.dz يوم الإطلاع 20/05/2022،الرابعة صباحا .


أنواع البطاقات CIB التي يقدمها البنك الوطني الجزائري :

1/ البطاقات البيبنكية بصيغتها الكلاسيكية والذهبية للأفراد

الجدول 1.2: أنواع بطاقات البيبنكية التي يقدمها البنك الوطني الجزائري¹

نوع البطاقة	الراتب	الحد الأقصى
البطاقة الكلاسيكية	>120000 دج/شهر	الموزع الأوتوماتيكي للأوراق: 80% من الراتب في الشهر . الشباك الأوتوماتيكي للبنك: 100.000,00 دج من الحد الأقصى لرصيد الحساب.

¹ . www.bna.dz

<p>الموزع الأوتوماتيكي للأوراق: 80% من الراتب في الشهر . الشباك الأوتوماتيكي للبنك: 100.000,00 دج من الحد الأقصى لرصيد الحساب.</p>	<p>≤120000 دج/ شهر</p>	 <p>البطاقة الذهبية</p>
--	------------------------	---

المصدر: www.bna.dz .

2/ بطاقات التوفير للمدخرين:

بطاقات الإدخار البيبنكية¹ CARTES EPARGNE

تعريفها

هي بطاقة إدخار بيبنكية (CIB)، تتماشى مع كل صيغ التوفير (دفاتر، حسابات التوفير)، مسوقة على مستوى البنك. هذه البطاقة تسمح لكم بإنجاز عمليات إيداع أموالكم على مستوى شبائكم الأوتوماتيكية للبنك GAB التابعة للبنك الوطني الجزائري، وكذا عمليات سحب مدخراتكم عبر الصرافات الأوراق المالية DAB التابعة للشبكة النقدية البيبنكية 24/24 ساعة و 7 أيام /7، بكل أمان .

موجهة لمن؟

هي موجهة لكل الأفراد الحاملين لدفتر أو حساب التوفير، بفوائد أو بدون فوائد، بما في ذلك حاملي دفاتر التوفير للقصر مستقبلي .

ما هي أصناف البطاقات المقترحة؟

- بطاقة التوفير، بفوائد أو بدون فوائد
- بطاقة التوفير للقصر بفوائد أو بدون فوائد .

الوظائف المتوفرة من خلال بطاقة التوفير البيبنكية

هذه البطاقة تسمح لصاحبها القيام بالعمليات التالية:

على مستوى صرافات الأوراق المالية المرتبطة بالشبكة النقدية البيبنكية:

- الإطلاع على الرصيد
- سحب المدخرات.

¹ الوثائق المقدمة من طرف المكلف بالدراسات في المديرية الجهوية للبنك الوطني الجزائري بورقلة BNA - 184.

على مستوى الشبابيك الأوتوماتيكية (BNA)

- الإطلاع على الرصيد
- الإطلاع على آخر عشرة عمليات مسجلة على الحساب أو دفتر التوفير
- الإطلاع على كشف الهوية البنكية
- السحوبات نقدا
- الإبداعات نقدا
- إيداع الشيكات .

كيفية الحصول على هاته البطاقة

تمنح بطاقة الإدخار البيبنكية لكل فرد حامل لحساب دفتر التوفير مفتوح لدى البنك الوطني الجزائري والذي يعبر في الحصول عليها.

التكاليف المرتبطة بهذه البطاقة

تمنح هذه البطاقة مجانا, لكل عملاء البنك الحاصلين لدفاتر أو حسابات توفير, بفوائد أو بدون فوائد.

مزايا هذه البطاقة

- المجانية: هذه البطاقة توفر مجانا للحاملين لدفاتر أو حسابات التوفير بفوائد أو بدون فوائد
- التوفر: تسمح لكم بإتمام عملياتكم 24/سا و 7 أيام /7 على مستوى صرافات الأوراق المالية . GAB.DAB
- ربح الوقت: بفضل هذه البطاقة لا داعي لتحمل عناء التنقل لوكالتكم لإيداع أو سحب مدخراتكم .
- الأمان: بفضل الرمز السري والشخصي الممنوح لكم بإمكانكم إنجاز عمليات سحب مدخراتكم بكل أمان , على مستوى صرافات الأوراق المالية الخاصة بكل البنوك بالجزائر, وكذا سحوباتكم أو إيداعاتكم على مستوى الشبابيك الأوتوماتيكية التابعة لل BNA .

مدة صلاحية البطاقة

هذه البطاقة صالحة لمدة 3 سنوات وتاريخ إنتهاء صلاحيتها مكتوب على الوجه الأمامي لها.

3/ بطاقات الأعمال CARTE AFFAIRES

هي وسيلة للسحب والدفع, مخصصة للمهنيين واصحاب المؤسسات , تتيح لهم تغطية نفقاتهم المختلفة المتعلقة بنشاطهم كالضرائب والفواتير والمصاريف وغيرها.

تسمح بطاقة الأعمال بما يلي

- الدفع عبر الأنترنت على مواقع "المسوقين على الويب" التابعة لشبكة الدفع الإلكتروني البيبنكية.

- الدفع مقابل المنتجات والخدمات على مستوى الحائزين على أجهزة الدفع الإلكتروني المتصلة بشبكة الدفع الإلكتروني البيبنكية.
- السحب النقدي من الشبايك الآلية للبنك الوطني الجزائري والصرافات الآلية للبنوك الأخرى.

مزايا بطاقة الأعمال

- يتم تقديمها مجاناً بناءً على طلب العملاء الذين لديهم حسابات أو موكلهم.
- يتم منح سقف سحب/دفع مشخص حسب نوع البطاقة "الكلاسيكية أو الذهبية" وفئة المتعاملين.
- مدة صلاحيتها 3 سنوات قابلة للتجديد.

الأسقف الشهرية لبطاقة الأعمال¹

الجدول 2-2: الأسقف الشهرية لبطاقة الأعمال.

بطاقة الأعمال "الذهبية"		بطاقة الأعمال "الكلاسيكية"		نوع السقف البطاقة
مؤسسات وآخرون	مهنيين	مؤسسات وآخرون	مهنيين	
50.000 دج إلى	50.000 دج إلى	50.000 دج	50.000 دج	سقف السحب
80.000 دج	80.000 دج			
300.000 دج إلى	300.000 دج إلى	300.000 دج	300.000 دج	سقف الدفع (online)
999.999 دج	999.999 دج			
250.000 دج	150.000 دج	80.000 دج	80.000 دج	سقف الدفع (مبلغ العملية)

المصدر : وثائق مقدمة من طرف المكلف بالدراسات في المديرية الجهوية للبنك الوطني الجزائري

BNA-184

4/ بطاقة النخبة CARTE ELITE

هي بطاقة سحب ودفع بين البنوك من الطراز الأول مخصصة لعملاء البنوك وتقدم المساعدة الطبية وخدمات المعاشات التقاعدية والكونسيرج.

ماهي الأنواع المختلفة لبطاقة النخبة

- بطاقة النخبة الأعمال

¹ وثائق مقدمة من طرف المكلف بالدراسات في المديرية الجهوية للبنك الوطني الجزائري بورقلة BNA-184.

- بطاقة النخبة للأفراد

كيف تعمل

تسمح لك بطاقة النخبة BNA بما يلي:

- السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي المتصلة بشبكة الخدمات المصرفية الإلكترونية بين البنوك ومن الشبايبك الأوتوماتيكية للBNA.
- الدفع مقابل المنتجات والخدمات لدى المتقبلين المجهزين بمحطات الدفع الإلكتروني (TPE) المتصلة بشبكة الخدمات المصرفية الإلكترونية بين البنوك
- الدفع عبر الأنترنت على مواقع التجار التابعة لشبكة المدفوعات الإلكترونية بين البنوك

بمذا تسمح

تسمح بطاقة النخبة بالإستفادة من الخدمات التالية:

- المساعدة الصحية
- خدمات الإستقبال الإرشاد و المساعدة
- التأمين من الحوادث الجسمانية¹.

جدول 2-3: الأسقف الشهرية لبطاقة النخبة.

نوع الأسقف	بطاقة النخبة للأفراد	بطاقة النخبة للأعمال	بطاقة النخبة للأعمال
السحب/اليوم	الأفراد	المهنيين	المؤسسات
200.000 دج	50.000 دج	50.000 دج	50.000 دج
الدفع الإلكتروني/الأسبوع	999.999 دج	999.999 دج	999.999 دج
سقف مبلغ المعاملات	250.000 دج	250.000 دج	250.000 دج

المصدر: وثائق مقدمة من طرف المكلف بالدراسات في المديرية الجهوية للبنك الوطني الجزائري
BNA-184

5/ بطاقة مسبقة الدفع CARTE PRéPAYéE

بطاقة مسبقة الدفع للبنك الوطني الجزائري : هي بطاقة بينكية مجانية للسحب والدفع موجهة لزبائن البنك من الأفراد. وهي بطاقة قابلة للتعبئة يقدمها صاحب الحساب إلى شخص آخر، والتعبئة تتم من حساب الشيكات أو حساب التوفير.

¹ وثائق مقدمة من طرف المكلف بالدراسات في المديرية الجهوية للبنك الوطني الجزائري BNA-184.

كيفية إستعمالها

تتيح لكم البطاقة مسبقة الدفع للبنك الوطني الجزائري :

- الدفع مقابل المنتجات والخدمات على مستوى النقاط المزودة بأجهزة الدفع الإلكتروني المتصلة بشبكة النقد ما بين البنوك؛
- الدفع عبر الإنترنت على مواقع تجار الواب المنخرطين في شبكة الدفع ما بين البنوك
- السحب النقدي والإطلاع على الأرصدة وعلى آخر عشر عمليات مصرفية لحساب "مسبق الدفع" على أجهزة الصرافات الآلية المتصلة بشبكة النقد ما بين البنوك و على الشبايبك الأوتوماتيكية للبنك الوطني الجزائري.

ماهي شروط الإستفادة منها

- تخصيص حساب مسبق الدفع لكل بطاقة بينكية مسبقة الدفع؛
- تتم إعادة تعبئة البطاقة مسبقة الدفع عن طريق تمويل الحساب مسبق الدفع من خلال التحويل من حساب الجاري أو حساب التوفير؛
- لا يمكن لصاحب الحساب منح أكثر من بطاقة بينكية واحدة مسبقة الدفع لنفس الحامل؛
- يمكن لصاحب الحساب منح العديد من البطاقات البينكية مسبقة الدفع لحاملي بطاقات مختلفين؛
- يجب على صاحب الحساب التأكد من توفر حد أدنى للرصيد قدره 1000 دينار جزائري في الحساب مسبق الدفع مما يسمح بإستخراج البطاقة.¹

الأسقف

الجدول 2-4: الأسقف الشهرية للبطاقة مسبقة الدفع .

السحب اليومي	الدفع الشهري
100.000.00 دج	200.000.00 دج

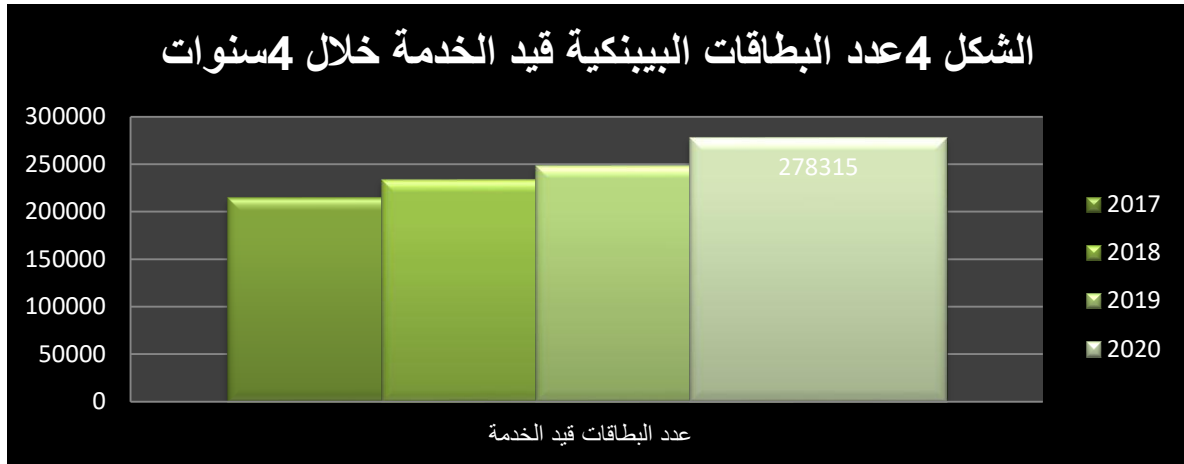
المصدر: وثائق مقدمة من طرف المكلف بالدراسات في المديرية الجهوية للبنك الوطني الجزائري -BNA .184

*تم في هذه الدراسة إحصاء عدد البطاقات البينكية للبنك الوطني الجزائري BNA قيد الخدمة خلال الأربع سنوات الماضية ,موضحة في الجدول التالي :

الجدول 2-5: عدد البطاقات قيد الخدمة في BNA خلال السنوات الأربعة الماضية

¹وثائق مقدمة من طرف المكلف بالدراسات في المديرية الجهوية للبنك الوطني الجزائري BNA-184.

السنوات	2017	2018	2019	2020
عدد البطاقات قيد الخدمة	214643	234122	248832	278315



المصدر: إعداد الطالبة بإعتماد على التقارير السنوية للبنك الوطني الجزائري (2016-2020) ; www.bna.dz

تحليل: من خلال الشكل البياني الذي يدرس عدد البطاقات قيد الخدمة في البنك الوطني الجزائري بالنسبة للسنوات الأربعة الماضية، حيث في سنة 2017 قدر عدد البطاقات بـ 214643 بطاقة، بينما في 2018 قدر بـ 234122 بطاقة، يليها عام 2019 بنسبة 248832 بطاقة مقابل عام 2020 الذي وصلت النسبة فيه إلى 278315، نلاحظ من الشكل أعلاه أن الأعمدة البيانية في تزايد عبر هذه السنوات وبالتالي بنك BNA حقق تطورا ملحوظا من حيث عدد البطاقات الممنوحة لعملائه .

ثانيا: خدمة الرسائل القصيرة الخاصة بالبطاقات البنكية

***تعريف:**

هي خدمة تسمح لكل حامل البطاقات البنكية CIB بتلقي رسالة نصية فورية على هواتفهم المحمولة بمجرد إنجاز معاملاتهم عبر هاته البطاقات .

الخدمات المدرجة ضمن خدمة SMS CARD

تسمح لكم خدمة الرسائل القصيرة بإستقبال الرسائل التالية :

- تلقي إشعار فوري بمجرد سحب أموالكم عبر صرافات الأوراق المالية DAB وكذا الشبايك الأوتوماتيكية للبنك GAB مع بيانات المعاملات المنجزة ؛
- تلقي إشعار الدفع مع بيانات المعاملات عند (الدفع عبر الأنترنت أو أجهزة الدفع الإلكتروني)؛

- التنبيه حول تغير وضعية البطاقة البيبنكية (التجديد أو الاعتراض على البطاقة)؛
- تلقي رسائل نصية قصيرة تتضمن إشعارات ترويجية عند كل إطلاق لمنتجات أو خدمات جديدة يعرضها البنك.¹

ثالثا: خدمة الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت " E-PAIEMENT "

*مفهوم:- خدمة مخصصة لعملاء البنك الوطني الجزائري الحاملين للبطاقة البيبنكية CIB المقبولة لدى الشركات, المؤسسات والمتاجر المعتمدة لخدمة الدفع عبر الأنترنت.

- طريقة دفع بسيطة وسريعة عبر الانترنت ومتاحة على مدار 24 ساعة / 7 ايام .
- بمجرد توقيعكم على عقد الإنخراط في هذه الخدمة المقترح عليكم من طرف البنك,والذي ينص على موافقتكم على جميع الشروط الواردة في العقد, فتكتسبون بذلك صفة المشتري عبر الواب .
- الولوج إلى الموقع الإلكتروني للبائع عبر الواب,حيث يمكنكم إختيار المنتج المطلوب, والإطلاع على تفاصيل عملية الشراء والموافقة على شرط البيع العامة .
- إختيار وتأكيد طريقة الدفع بالنقر على زر CIB.
- إدخال رقم البطاقة البيبنكية الخاصة بكم وكذا رمز CVV2 (يمثل آخر ثلاثة أرقام مطبوعة على ظهر البطاقة والذي يسمح بإعتماد بطاقتكم خلال كل عملية دفع عن بعد وتاريخ إنتهاء الصلاحية هويتكم وكذا عنوانكم بصفحتكم (مشتري عبر الواب) .
- أدخلوا وأكدوا كلمة السر .
- بعد تأكيدكم لمعاملة الشراء والتحقق من خصائص البطاقة ستتلقون ردا يسمح لكم بقبول المعاملة أو رفضها.
- في حالة الموافقة على إتمام معاملاتكم, يتم طبع قسيمة الدفع الخاصة بهذه العملية تلقائيا.
- يجب عليكم الخروج من فضاء الأنترنت (مشتري الواب) بعد كل عملية شراء.²

رابعا: خدمة تبادل المعطيات الآلية EDE

البنك الوطني الجزائري يقدم هذه الخدمة للأصحاب المؤسسات اللذين يتوجب عليهم تحويل أجور موظفيهم شهريا .

الشكل 5: آلية تبادل المعطيات في بنك BNA.

¹ وثائق مقدمة من طرف المكلف بالدراسات في المديرية الجهوية للبنك الوطني الجزائري BNA-184.

² نفس المرجع.



المصدر: www.bna.dz

خامسا: خدمة البنك عن بعد BNA.net

هي خدمة يطرحها بنك BNA حتى يتيح لكم إجراء مختلف معاملتكم البنكية بكل أمان وطمأنينة وبنقرات بسيطة عبر الأنترنت. سواء كنتم أفراد، مهنيين، أو مؤسسات، هذه الخدمة متاحة لكم حسب الباقة التي تختارونها.¹



الشكل 6: الباقات المناسبة حسب الخدمات المرغوب فيها.²

سادسا: تطبيق BN@tic

تعريف: هو تطبيق يسمح لكم بالولوج إلى حساباتكم المصرفية من خلال هاتفكم الذكي وإجراء عمليات متعددة عن بعد، 24 ساعة/24 ساعة و7 أيام/7، بكل أمان.

¹ نفس المرجع السابق.

² www.bna.dz

يمكن تنزيل التطبيق عبر Play Store و App store .

وضائف هذا التطبيق

يسمح هذا التطبيق للمستخدمين في خدمة BNA.net بالاستفادة من باقة متنوعة من الخدمات :

- الإطلاع على محتوى حساباتهم
- الإطلاع على رصيد حساباتكم البنكية والعمليات المسجلة على هذه الأخيرة.
- إصدار التحويلات إلى الغير.
- طلب دفتر الشيكات والبطاقات البنكية.
- الاعتراض على بطاقتكم البنكية.

مزيا هذا التطبيق

- الرفاهية: تجنب عناء التنقل وذلك بإمكانية الولوج إلى حساباتكم عبر هاتفكم الذكي بكل أريحية.
- توفر المعلومات حول عملياتكم البنكية 24 ساعة / 24 و 7 أيام / 7 عبر شاشة هاتفكم الذكي.
- سهولة الإستعمال.
- منتج موجه لمختلف شرائح الزبائن: أفراد, مهنيين, ومؤسسات؛
- يتم الإنخراط في هذه الخدمة عبر تحميل التطبيق وكذلك الإشتراك في خدمة البنك عن بعد وهذا على مستوى وكالتكم.¹

سابعا: طلب التمويل عن بعد "La demande de financement en ligne"

مفهومه

طلب التمويل عن بعد هو خدمة مصرفية تتيح لكم تقديم طلبات التمويل مباشرة عبر تطبيق BNAtic أو الموقع الإلكتروني www.ebanking.bna.dz متاحة في كل وقت .

من يمكنه طلب التمويل

الأفراد, المهنيين والمؤسسات.

ما نوع التمويل

تمويل كلاسيكي و التمويل الإسلامي .

كيفية الإستفادة من الخدمة

¹وثائق مقدمة من طرف المكلف بالدراسات في المديرية الجهوية للبنك الوطني الجزائري BNA-184.

- إستعمال تطبيق الهاتف المحمول BNatic أو تسجيل الدخول إلى الموقع www.ebanking.bna.dz.
- إختيار التمويل الذي يناسبكم؛
- القيام بإجراء المحاكاة بالنسبة للأفراد؛
- أطلب التمويل ؛
- حملوا الوثائق اللازمة حسب صيغة التمويل المطلوبة ؛
- حددوا موعدا للوكالة الأقرب إليكم لإنهاء معاملات طلب التمويل .

ثامنا: تطبيق WIMPAY-BNA

مفهوم

خدمة للدفع تعتمد على تصوير (مسح) رمز الإستجابة السريعة (QR CODE) , موجهة للأفراد, المهنيين, والمؤسسات, يمكن تحميلها مجانا من PLAY STORE/ APP STORE .
بالنسبة للأفراد المهنيين والتجار:

- إجراء عمليات الدفع عن طريق رموز الإستجابة السريعة؛
- إجراء عمليات التحويل لمستخدمي التطبيق ؛
- طلب الأموال من مستخدم آخر لخدمة WIMPAY-BNA ؛
- مشاركة فواتير الإستهلاك (مطعم مثلا) ؛
- تسيير الميزانية؛
- الإطلاع على رصيد ؛
- الإطلاع على كشف العمليات المنجزة؛
- الإطلاع على كشف طلبات تحويل الأموال (المستلمة والمرسلة) .

بالنسبة للمؤسسات

- قبول عمليات الدفع المنجزة عن طريق رموز الإستجابة السريعة مقابل الخدمات المقدمة؛
- الإطلاع على الرصيد؛
- تسيير البائعين ونقاط البيع ؛
- الإطلاع على نشاط البائعين ونقاط البيع؛
- الإطلاع على كشف العمليات المنجزة.¹

تاسعا: موقع الخدمات البنكية الإلكترونية www.ebanking.bna.dz .

¹وثائق مقدمة من BNA-184

عاشرا: أجهزة الدفع الإلكترونية TPE و أجهزة الصراف الآلي ATM .

حادية عشر: وكالة رقمية

يوجد حاليا أكثر من تسعة عشر (19) وكالة رقمية موضوعة تحت تصرف العملاء والتي تسمح بالقيام بعدة عمليات مصرفية بكل بساطة وأمان من بينها:

- الولوج إلى منصة الدفع الإلكتروني والموقع الإلكتروني للبنك؛
- القيام بمحاكاة القروض , التمويلات الإسلامية والتأمين؛
- الاتصال عن بعد مع مكلف الزبائن عبر خدمة الفيديو المباشر.

الفرع الثاني: تطور الصيرفة الإلكترونية للبنك الوطني الجزائري

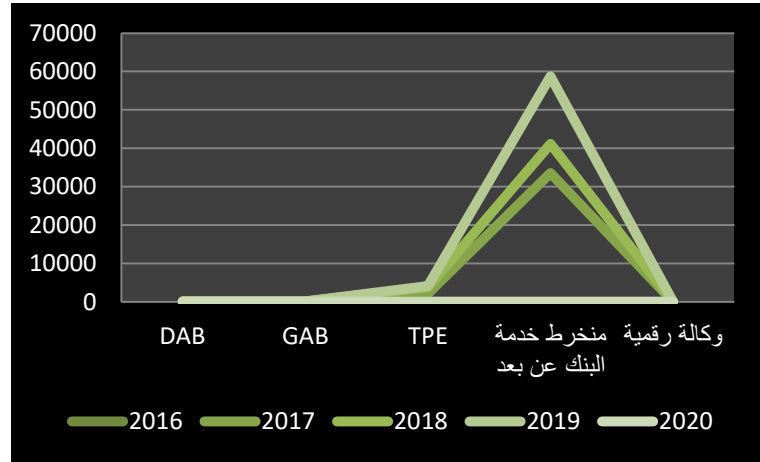
تماشيا مع مسار التأقلم وعصرنة القطاع المصرفي التجاري وضمن مسعى توفير باقة متنوعة وذات جودة من لمنتجات والخدمات المقدمة للعملاء فإن البنك الوطني الجزائري (BNA) عرف تطور ملحوظ بالنسبة لإستحواذه لقنوات التوزيع الإلكترونية وسوف نقوم بدراسة تطورها وذلك من خلال التطرق والإستعانة بالتقارير السنوية للبنك و المقابلات المكتتبية في المديرية الجهوية للبنك الوطني الجزائري-ورقلة BNA-184 وكذلك الموقع الخاص بالبنك.

الجدول 2-6 : تطور نسبة قنوات التوزيع للبنك الوطني الجزائري للسنوات (2016-2020)¹

قنوات التوزيع/السنوات	2016	2017	2018	2019	2020
موزع أوتوماتيكي للأوراق المالية DAB	142	145	145	130	151
شباك أوتوماتيكي GAB	92	95	97	98	100
جهاز دفع إلكتروني TPE	/	2136	3771	4096	5221
منخرط في خدمة البنك عن بعد	/	33545	41158	58758	45428
وكالة رقمية	/	/	1	1	12

المصدر: من إعداد الطالبة بإعتماد على التقارير السنوية لبنك BNA, 2016-2020.

¹ التقارير الرسمية السنوية لبنك BNA, 2016-2019.



الشكل 7: تطور نسبة قنوات التوزيع للسنوات (2016-2020).

التحليل: من خلال المنحنى البياني الذي يوضح دراسة تطور نسبة قنوات التوزيع بالنسبة لسنوات (2016-2020) للبنك الوطني الجزائري حيث تمثلت قنوات التوزيع هذه في الموزع الأوتوماتيكي للأوراق المالية DAB، الذي سجل تزايد في نسبته من سنة 2016 حيث كان عدده 142 إلى غاية 2018 وصل عدده إلى 145 موزع آلي، ومن ثم نلاحظ إنخفاض في القيمة سنة 2019 قدر ب 10.4% وهذا نتيجة تلف قد حدث على مستوى الأجهزة وأسئنف التزايد سنة 2020 إلى أن وصل العدد 151 موزع آلي. وبالنسبة للشباك الأوتوماتيكي GAB، فنلاحظ تزايد في عدده في كل سنوات الدراسة حيث تراوحت نسبته ما بين 92 شبك كحد أدنى سنة 2016، و 100 شبك كحد أقصى سنة 2020. وفيما يتعلق بأجهزة الدفع الإلكتروني TPE فقد تم إطلاق خدمة الدفع الإلكتروني في البنك سنة 2016 مما أدى إلى إنعدام قيمة الأجهزة إلى غاية 2017 فنلاحظ أن الجهاز عرف قيمة متزايدة ومقاربة تتراوح ما بين الحد الأدنى لها سنة 2017 يقدر ب 2136 جهاز، والحد الأقصى في سنة 2020 قدر ب 5221 جهاز، (وقد جاء هذا التزايد نتيجة إصدار بنك الجزائر بتاريخ 2020/03/24، مذكرة إعلامية للبنوك والمؤسسات المالية، والمتعلقة بالإجراءات المتخذة في إطار الوقاية من فيروس Covid-19. يجب على البنوك والمؤسسات المالية في هذا الظرف الإستثنائي، إتخاذ جميع التدابير اللازمة لتشجيع زبائنهم على استخدام وسائل الدفع غير النقدية، لا سيما الشيكات والتحويلات المصرفية والبطاقات المصرفية و تزويد التجار بأجهزة الدفع الإلكتروني TPE بدون تكاليف إضافية). أما بالنسبة عدد المنخرطين في خدمة البنك عن بعد فنلاحظ أن العدد منعدم في سنة 2016 نتيجة إطلاق الخدمة فيها، ومن ثم بداية تزايد مقارب تسلسلي يتراوح قيمته ما بين 33545 منخرط كحد أدنى في سنة 2017 و 58758 منخرط كحد أقصى سنة 2019، والوكالة الرقمية توجد حاليا 19 وكالة أما في 2020 فكانت 12 وكالة خاصة بالبنك. حيث تم إعتماها سنة 2018.

المبحث الثاني : الصيرفة الإلكترونية و أثرها على التنافسية في البنك الوطني الجزائري

المطلب الأول : تحليل مؤشرات التنافسية للبنك الوطني الجزائري

لقد تناولنا في الجانب النظري من الدراسة مؤشرات التنافسية (الموضوعية والذاتية) ومن أجل مطابقة في الجانب الميداني سيتم فيما يلي دراسة تطور مؤشرات التنافسية للبنك الوطني الجزائري خلال الفترة 2016-2020 والتي تم استخراجها واحتسابها من التقارير السنوية للبنك والقوائم المالية المعروضة فيها وذلك للوصول إلى المؤشرات الموضوعية والذاتية .

ويجب التنويه هنا إلى أنه هناك مؤشرات غير مفصّل عنها أو عن البيانات التي تساعد في إحتسابها.

I / عرض تطور المؤشرات الموضوعية

1- نسب الربحية:

تعتبر هذه النسب المؤشرات الأساسية التي تقيس كفاءة البنك في تحقيق هدفه الأساسي المتمثل في تحقيق أكبر عائد ممكن , مع ضمان السيولة وسلامة المركز المالي . والجدول التالي يعرض تطور هذه النسب في البنك الوطني الجزائري خلال الفترة المدروسة :

الجدول 2-7: تطور نسب الربحية للبنك الوطني الجزائري فترة 2016-2020.

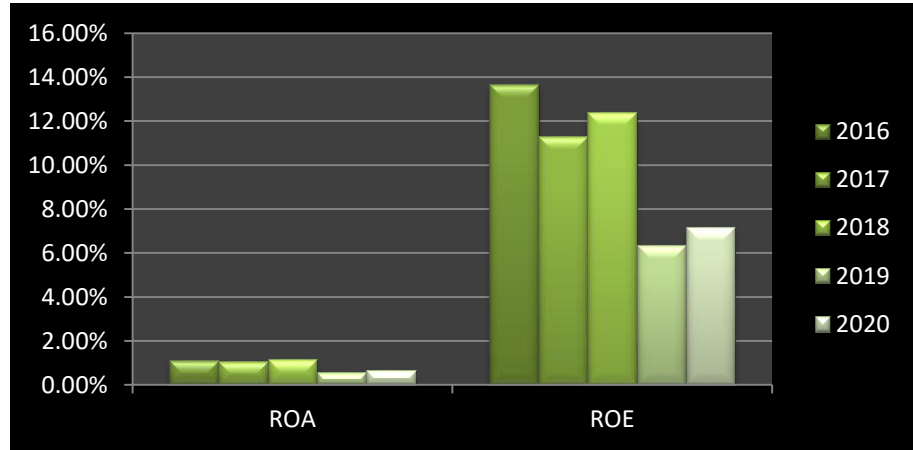
نسب الربحية	2016	2017	2018	2019	2020
ROA	1.11%	1.06%	1.16%	0.55%	0.67%
ROE	13.69 %	11.3%	12.43%	6.37%	7.19%

المصدر: من إعداد الطالبة بالإستناد إلى التقارير السنوية للبنك خلال السنوات المدروسة.

*ROA: العائد على الأصول .

*ROE: العائد على حقوق الملكية.

الشكل 8: تطور نسب الربحية للبنك الوطني الجزائري فترة 2016-2020.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاستناد إلى التقارير السنوية للبنك خلال السنوات المدروسة.

تحليل : من خلال الجدول نلاحظ أن معدل العائد على الأصول تذبذب بين الإنخفاض والإرتفاع ليسجل أعلى قيمة له في عام 2018 فكانت (1.16%) , ثم إنخفض في العامين التاليين بمعدل (42.25). أما العائد على حقوق الملكية فنلاحظ أنه في تذبذب ما بين الإرتفاع والإنخفاض ليتراوح قيمته التي كانت 13.69 في عام 2016 كحد أقصى ثم إنخفض في 2019 بمعدل (53.47) .

2- حجم البنك:

إن مؤشر حجم البنك يساوي اللوغاريتم الطبيعي لمجموع الأصول ,فازدياده يعني ازدياد مجموع أصول البنك الوطني الجزائري خلال الفترة المدروسة ,ويحمل حجم البنك دلالات كبيرة ترتبط بالكفاءة والمنافسة, والتركز, واقتصاديات الحجم, إذ أن البنوك ذات الحجم الكبير تتميز غالبا بإرتفاع كفاءتها وتنافسياتها وتركزها في السوق.

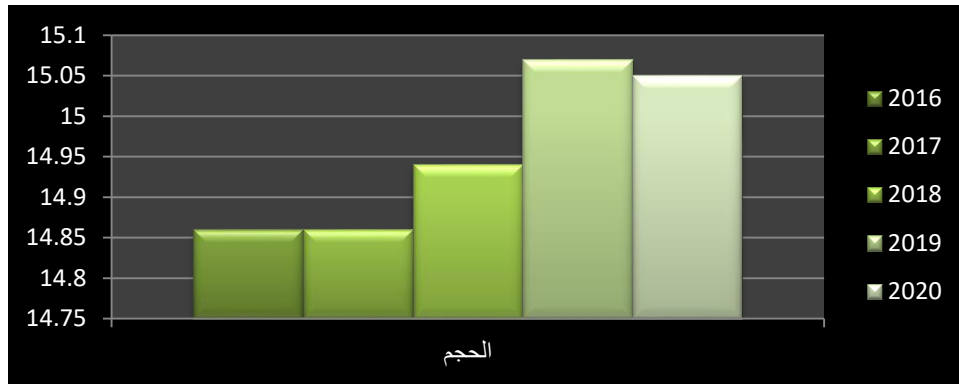
الجدول 2-8: تطور مؤشر الحجم للبنك الوطني الجزائري خلال 2016-2020.

المؤشر	2016	2017	2018	2019	2020
الحجم	14.86	14.86	14.94	15.07	15.05

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستناد إلى التقارير السنوية للبنك خلال السنوات المدروسة.

تحليل: من خلال الجدول أعلاه التي يمثل قيمة مؤشر الحجم بالنسبة لسنوات الدراسة للبنك الوطني الجزائري , نلاحظ أن قيمة مؤشر الحجم ثابتة في السنتين (2016-2017) على التوالي ثم إرتفعت في السنتين المواليين (2018-2019) على التوالي لتسجل أعلى قيمة له في 2019 قدرت ب (15.07) وذلك نتيجة في إرتفاع إجمالي أصول البنك خلال تلك السنة بقيمة (3491982) مليون دينار . ثم انخفضت بنسبة (0.14%) في سنة 2020 وذلك نتيجة لإنخفاض الطفيف للإجمالي الأصول .

الشكل 9:تطور مؤشر الحجم للبنك الوطني الجزائري خلال 2016-2020.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاستناد إلى التقارير السنوية للبنك خلال السنوات المدروسة.

3- حجم الودائع

إن حجم الودائع يدل على مدى ثقة المودعين بالبنك . ويبين الجدول التالي تطور حجم الودائع لدى البنك الوطني الجزائري بين (2016-2020) .

الجدول 2-9: تطور حجم الودائع بالنسبة للبنك الوطني الجزائري (2016-2020).

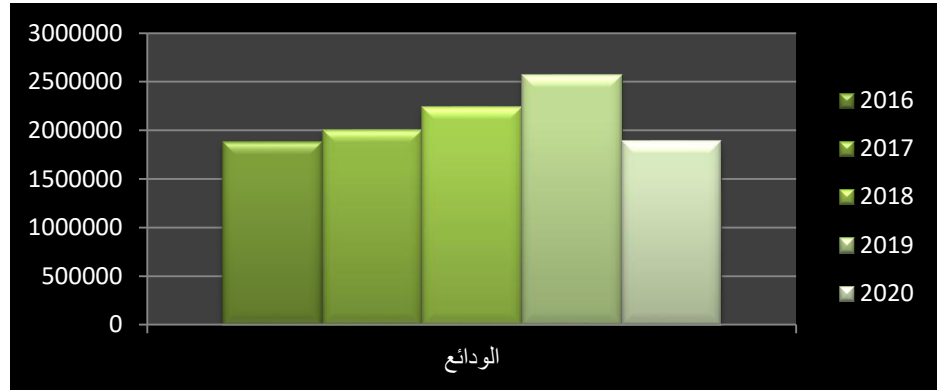
المؤشر	2016	2017	2018	2019	2020
الودائع	1883832	2009876	2245063	2580493	2640958

الوحدة: مليون دينار جزائري.

المصدر : من إعداد الطالبة بالاستناد إلى التقارير السنوية للبنك خلال السنوات المدروسة.

تحليل: من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل حجم الودائع بالنسبة لسنوات الدراسة لدى البنك الوطني الجزائري , نلاحظ أن قيمة الودائع كانت في تزايد مستمر خلال السنوات الأربعة الأولى مما حققت أعلى مستوى لها في سنة (2019) قدر بـ (2580493 مليون دينار) وقد برر البنك هذا الإرتفاع على أنه يرجع إلى الدينامكية التجارية التي اعتمدها البنك في السنوات الأخيرة والتي تركز أساسا على استقطاب الموارد, ثم نلاحظ إنخفاض لحجم الودائع في سنة 2020 قدر بـ (26.32 %) , حيث برر البنك تراجع الموارد على أنه كان للأزمة الصحية الناتجة عن جائحة كوفيد 19 انعكاسات سلبية على تطور النشاط التجاري للبنك وهو الوضع الذي انعكس على محفظة الموارد التي سجلت انخفاضا ملحوظا خلال السنة المالية 2020, حيث يعود الوضع أساسا إلى الانخفاضات المسجلة على مستوى المجاميع المكونة لودائع القطاع العام .

الشكل 10: تطور حجم الودائع بالنسبة للبنك الوطني الجزائري (2016-2020).



المصدر : من إعداد الطالبة بالاستناد إلى التقارير السنوية للبنك خلال السنوات المدروسة.

4- توزيع الشبكة

يمثل الجدول التالي تطور عدد الفروع و الصرافات الآلية وحسابات الزبائن للبنك الوطني الجزائري خلال الفترة 2016-2020 .

الجدول 2-10: تطور توزيع الشبكة للبنك الوطني الجزائري (2016-2020).

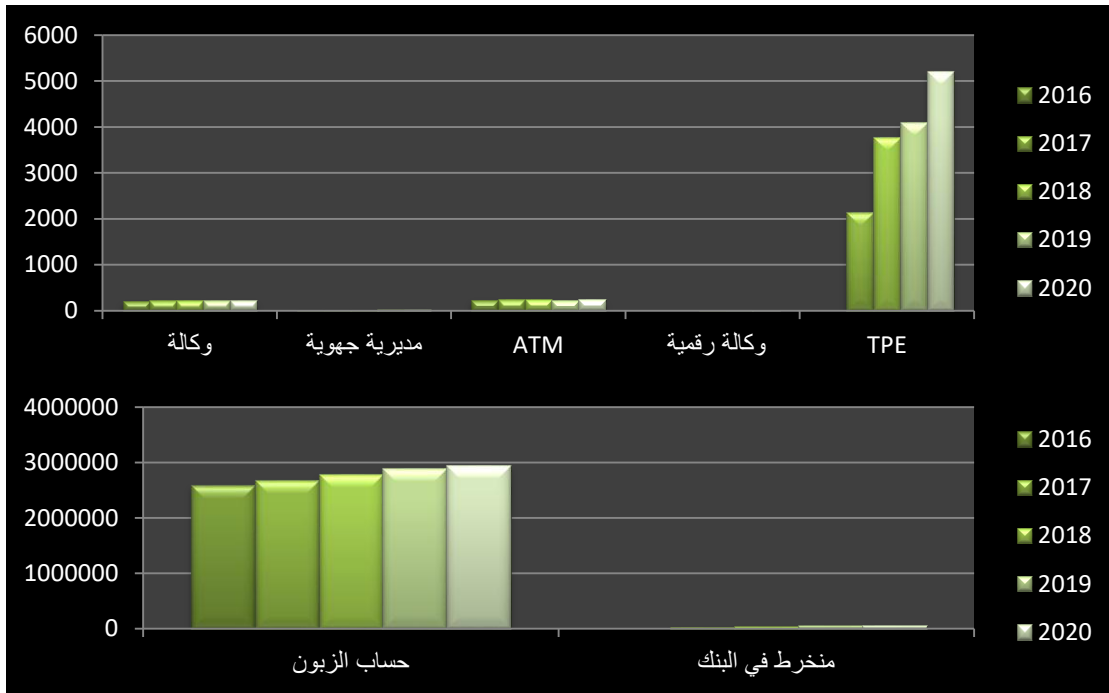
2020	2019	2018	2017	2016	توزيع الشبكة
218	216	214	214	211	وكالة
20	19	17	17	17	مديرية جهوية
251	228	242	240	234	ATM
12	1	1	-	-	وكالة رقمية
5221	4096	3771	2136	-	TPE
2944174	2888826	2780481	2672056	2593529	حساب زبون
65952	58758	41158	33545	-	منخرط عن بعد

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستناد إلى التقارير السنوية للبنك خلال السنوات المدروسة.

تحليل: نلاحظ من خلال الشكل البياني الذي يمثل تطور توزيع الشبكة بالنسبة لسنوات 2016-2020, أنه كل المؤشرات التي تمثل توزيع الشبكة تخللها الثبات و التزايد حيث بلغ عدد وكالات البنك الوطني الجزائري في 2016 (211) وكالة وتطور العدد في (2020) إلى 218 وكالة موزعة عبر الوطن , أما بالنسبة للمديريات الجهوية فنلاحظ ثبات في عددها حيث بلغت 17 مديرية طوال ثلاث سنوات الأولى للدراسة ومن ثم إرتفع العدد إلى 20 مديرية في 2020. وفيما يخص الصراف الآلي للبنك الوطني الجزائري فهناك تزايد في قيمته ومن ثم نقصان بسبب التلف سنة 2019 يليها استئناف للتزايد في العام الموالي, وتوالت التطورات البنكية المواكبة للتكنولوجيا لتدخل حيز الخدمة الوكالة الرقمية حيث تم إفتتاح أول وكالة رقمية للبنك الوطني الجزائري في 2018 وتطور العدد إلى 12 وكالة رقمية في 2020 وحاليا أكثر من 19 وكالة رقمية.أما

بالنسبة لجهاز الدفع الإلكتروني و عدد المنخرطين عن بعد فنلاحظ تزايد تدريجي خلال سنوات الدراسة وهذا راجع للطلبات والتوزيع للبنك , وبالنسبة لحساب الزبون فنلاحظ تزايد ملحوظ في العدد, وهذا ما يفسر إنتشارا جيدا على الرقعة الجغرافية الجزائرية لتحقيقه زيادة متتالية في عدد الوكالات و وصول الخدمة البنكية للعملاء بشكل واسع لتحقيق هدف الشمولية خلال الفترة المدروسة .

الشكل 11: تطور توزيع الشبكة في البنك الوطني الجزائري خلال سنوات الدراسة.



الشكل 12: تطور عدد حساب الزبائن بالنسبة للبنك الوطني الجزائري 2016-2020.

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستناد إلى التقارير السنوية للبنك خلال السنوات المدروسة.

II / عرض تطور المؤشرات الذاتية

1/ حوكمة الشركات والإلتزام بالأنظمة المصرفية والإشراف والمراقبة

يمكن للباحثة عرض كل من معدل كفاية رأس المال و السيولة, وذلك لإمكانية إحتسابها من واقع القوائم المالية المنشورة للمصرف .

• معدل كفاية رأس المال :

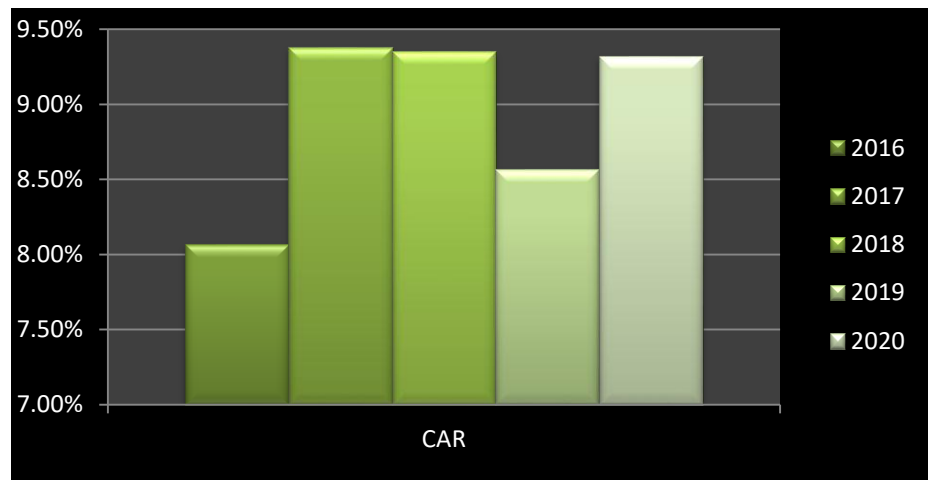
الجدول 2-11: تطور معدل كفاية رأس المال للبنك الوطني الجزائري خلال 2016-2020.

المؤشر	2016	2017	2018	2019	2020
CAR	%8.07	% 9.38	% 9.35	%8.57	%9.32

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستناد إلى التقارير السنوية للبنك خلال السنوات المدروسة.

تحليل: من خلال الجدول الذي يمثل تطور معدل كفاية رأس المال خلال فترة الدراسة للبنك الوطني الجزائري نلاحظ أنه هناك تزايد في السنوات الثلاثة الأولى ثم تناقص القيمة سنة 2019 لتستأنف الزيادة في 2020 , حيث تتراوح القيم ما بين 8.07% كحد أدنى سنة 2016, و9.35% كحد أقصى سنة 2018. حيث نلاحظ كذلك أن كل نسب معدل كفاية رأس المال للبنك محل الدراسة في فترة المدروسة عالية وأكبر من 08% .و هذا يدل على قدرة البنك على سداد الإلتزامات والحفاظ على حقوق المودعين , بمعنى تظهر هذه النسبة قدرة البنك على حماية نفسها وكذلك المودعين والمقرضين الآخرين, إضافة إلى ذلك الحفاظ على العلاقة بين البنك وعملائه .

الشكل 13: تطور معدل كفاية رأس المال للبنك الوطني الجزائري خلال 2016-2020.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاستناد إلى التقارير السنوية للبنك خلال السنوات المدروسة.

• **السيولة:**

وتمثل النسب التالية :

- نسب القروض إلى الودائع LDR = مجموع القروض / مجموع الودائع

- نسبة النقدية إلى الودائع CTD = النقدية / مجموع الودائع .

الجدول 2-12: تطور نسب السيولة للبنك الوطني الجزائري خلال 2016-2020.

النسب	2016	2017	2018	2019	2020
LDR	82.37%	94.51%	98.61%	95.49%	138.89%
CTD	16.23%	14.87%	15.02%	16.71%	10.74%

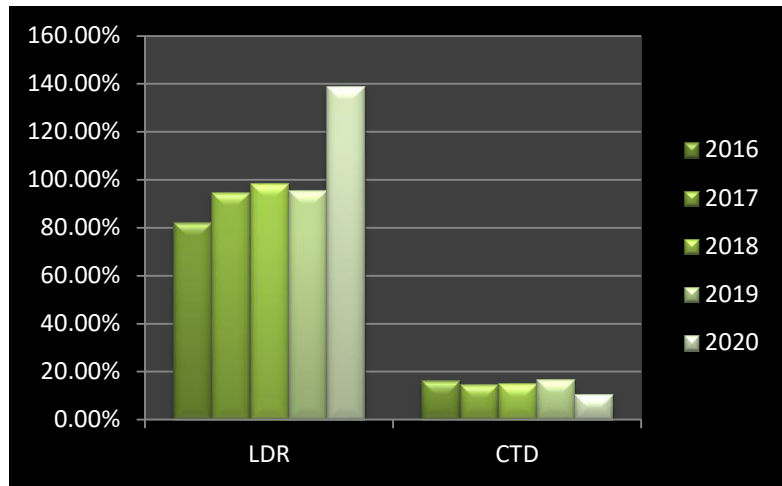
المصدر: من إعداد الطالبة بالاستناد إلى التقارير السنوية للبنك خلال السنوات المدروسة.

تحليل: من خلال الشكل البياني الذي يمثل تطور نسب السيولة للبنك الوطني الجزائري خلال سنوات الدراسة, نلاحظ نتائج نسبة السيولة والمعبر عنها بالقروض إلى الودائع خلال فترة الدراسة كانت أكبر من

70% ، رغم تذبذبها . ومن المعلوم أن هذه النسبة مؤشر لسيولة البنك وكلما زادت هذه النسبة قلت سيولة البنك ، بالمعنى تعرض البنك لمزيد من الضغوطات المالية من خلال تقديم قروض مفرطة.

كما يظهر الشكل نفسه نسب المعدل النقدي (نسب النقدية إلى مجموع الودائع) خلال فترة الدراسة فنلاحظ أن هذه النسب مابين الإرتفاع والإنخفاض أغلبها أكثر من 15% وهذا يعبر على أن البنك الوطني الجزائري قادر على سداد ودائعه المستحق على المدى القصير . وهذا ما يعبر عن قدرة النقدية في البنك على مواجهة طلبات السحوبات من قبل أصحاب الودائع الجارية، التوفير و الأجل.

الشكل 14: تطور نسب السيولة للبنك الوطني الجزائري خلال 2016-2020.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاستناد إلى التقارير السنوية للبنك خلال السنوات المدروسة.

• نظم المعلومات والتكنولوجيا¹

2016-

تميزت هذه السنة المالية ، بمواصلة السعي إلى تدعيم النظام المعلوماتي للبنك قصد التمكن من إستغلال كافة إمكاناته بهدف تحسين معالجة العمليات ونوعية الخدمات المقدمة، وعليه فقد تم إنجاز عدة أعمال من بينها:

- ✓ المساهمة ومواكبة المشاريع الخاصة بتطوير النشاط النقدي، خدمة البنك عن بعد (e-Banking) والدفع عبر الانترنت (e-paiement) .
- ✓ تطوير التطبيقات المتعلقة بقروض الاستهلاك ،قاعدة البيانات المركزية لمخاطر القروض، CCIR/CER ، التزامات مجتمعات الأعمال، الاستخراج الآلي لعمليات التوطين على المستوى الوطني لتزويد قاعدة بيانات المركز الوطني للإعلام والإحصائيات {CNIS} التابع للجمارك.

¹التقارير السنوية للبنك الوطني الجزائري، 2016-2020.

- ✓ إتخاذ الإجراءات اللازمة على النظام المعلوماتي بما يسمح بتحسين إحتساب الضريبة على القيمة المضافة, وذلك تطبيقاً لأحكام قانون المالية الجديد.
- ✓ برمجة تطبيقين (02) معلوماتيين خاصين بالتصريح الجبائي عن بعد ووضعهما حيز الخدمة. من جهة أخرى تم تسجيل إتمام عدة عمليات هدفت إلى تعزيز وحماية النظام المعلوماتي ومن ضمنها:
- ✓ تحيين عملية وضع العلامات وتوجيه كابلات الشبكة المعلوماتية للهياكل المركزية.
- ✓ إستلام منظومة حماية الأنظمة المعلوماتية للوكالات.
- ✓ تجديد رخص برامج الحماية المعلوماتية وتحيين ثلاث وعشرون (23) آلية مركزية للحماية المعلوماتية مع ضمان التحيين المؤمن بها.
- ✓ إنجاز عدة ورشات عمل بالشراكة مع ميكروسوفت {Microsoft} في مختلف الجوانب (تسيير التحيينات, تسيير الفهارس)

-2017:

- ✓ استمرارا لسلسلة الإجراءات المسطرة في خارطة الطريق الخاصة بمشروع " دعم الإشراف على تنفيذ خطط لتحديث الأنظمة المعلوماتية للبنوك العمومية" , تم إطلاق مشروع اقتناء النظام المعلوماتي الشامل الخاص بالبنك خلال هذه السنة المالية قصد برمجته وفق مقتضيات أنشطة البنك وتعميمه على كل الوكالات والمديريات وهو ما سيوفر الدعم اللازم ويضفي أحدث التقنيات على مختلف الوظائف على مستوى البنك.

وموازاة مع ذلك واصل البنك تطوير نظام معلوماته الحالي , بهدف تعزيز إدارته وجودة خدماته المقدمة لزيائنه, وترجمتها كآلاتي :

- ✓ مواصلة عملية الإنتقال من قاعدة البيانات المركزية {ALPHA} نحو الأرضية {ESCALA} .
- ✓ وضع قيد الخدمة برنامج محاكاة طلبات مختلف صيغ القروض العقارية (11 صيغة) المسوقة على مستوى شبكة البنك .
- ✓ تطوير البرنامج الخاص بحساب TEG.
- ✓ تطوير البرنامج الخاص بمعالجة السفنتجات التجارية والتوقيعات على النظام المعلوماتي.

من جهة أخرى تم تسجيل انجاز عدة عمليات أخرى تهدف إلى تعزيز وحماية النظام المعلوماتي للبنك من ضمنها:

- حماية الأنظمة المعلوماتية للبنك ضد مختلف الهجمات الإلكترونية.
- مراجعة سياسة التخزين المعلوماتي لنظام الإستغلال مايكروسفت .
- تمكين مهندسي الإعلام الآلي على مستوى المديريات الجهوية من الولوج لنظام SCCM.

وفيما يتعلق بالعمليات التي نفذت في مجال تطوير تقنيات وهندسة الشبكات المعلوماتية، فنذكر:

- تحيين عمليات تسيير شبكات الإتصالات الواسعة WAN و المحلية LAN .
- تحسين أمن النظام المعلوماتي.
- ربط قسم المطابقة مع نظام سويفت للقسم الدولي قصد التحكم أكثر في أعمال الرقابة المنجزة وفق هذا النظام .
- تعميم الولوج إلى قاعدة البيانات المركزية للمخاطر إلى كل المديريات الجهوية للإستغلال على مستوى البنك.
- ربط مديرية مشروع عصرنه النظام المعلوماتي الجديد مع قاعدة الإنتاج المعلوماتي ب بابا حسان.

-2018:

واصل البنك سلسلة خطواته الهادفة لعصرنه نظامه المعلوماتي من خلال إقتناء وبرمجة نظام معلوماتي شامل "Global Banking" حيث يتيح هذا النظام المنشود خلال السنوات القادمة إمكانية التعرف على زبائن البنك بصفة دقيقة وشاملة، مما يسمح بمعالجة مختلف معاملاتهم بسرعة وجودة عالية.

وفي هذا الإطار فقد تم تجنيد العديد من الإطارات العاملة بمختلف المصالح على مستوى البنك بهدف إكمال العديد من الأعمال التحضيرية المندرجة ضمن المرحلة الثانية من إقتناء هذا النظام الشامل حيث تم مايلي:

- ✓ صياغة دفتر الشروط الخاصة باختيار النظام المعلوماتي المستقبلي؛
- ✓ إطلاق مناقصة خاصة بهذه العملية بتاريخ 2018.06.10 ، كما تم فتح العروض المقدمة وكذا إختيار قائمة أولية من أربع مشاركين من بين مقدمي العروض والبالغ عددهم تسعة؛
- ✓ التقييم الاولي للعروض الأربعة المنتقاة التي إختارتها لجنة التقييم (CEOAM) وكذا دراسة التحفظات التي رفعتها هذه الأخيرة من طرف هيئة التقييم التقني؛
- ✓ صياغة دفتر الشروط الثاني الخاص بانقضاء مكتب استشارة مؤهل لمرافقة البنك ومساعدته خلال عملية البرمجة وتعميم النظام المعلوماتي المنشود.

من جهة أخرى واستمرارا للجهود المبذولة لتعزيز النظام المعلوماتي الحالي، تم انجاز مايلي:

- ✓ برمجة تطبيق متوافق مع تكنولوجيا اللوحات الرقمية وهذا في إطار أول وكالة رقمية للبنك.
- ✓ برمجة المعالجة الآلية للكفالات الدولية وكذا بيانات التصريح لمعاملات التجارة الخارجية.
- ✓ برمجة تطبيق يسمح باحتساب الفوائد المنخفضة وكذا اصدار بيانات التصريح لهذه الأخيرة للمديرية العامة للخزينة.
- ✓ تطوير برنامج معالجة السفجات التجارية وكذا برنامج معالجة الخصم المسبق والدوري.

✓ تكملة أعمال المنتجات البديلة وتحديث برنامج محاكاة مختلف صيغ القروض ودمج منتجات التمويل البديلة.

✓ تطوير برامج نصية للتوصيل البيئي ما بين نظام المعلومات Delta ونظام SMART/AML في إطار وضع جهاز مكافحة غسيل الأموال قيد الخدمة, وأرضية معلوماتية WORKFLOW, لمعالجة عملية منح القروض ودراسة ملفات الإلتزامات بطريقة آلية.

-2019:

موازات مع اقتناء نظام معلوماتي شامل GLOBAL BANKING , واصل البنك سلسلة خطواته الهادفة لعصرنة نظامه المعلوماتي من خلال حزمة التدابير المتخذة على مدار السنة المالية 2019 والمتمثلة في :

- وضع حيز الخدمة خدمات الرسائل النصية , والتي يتم إرسالها إلى الهواتف المحمولة لحاملي بطاقات SMS-Card.
- التعامل بتطبيق "CREM" الذي يسمح بأتممة الأحكام الجديدة التي تنظم مركزية المخاطر للمؤسسات والأسر.
- تحقيق التواصل مع نظام المعلومات الذي يسمح بالاستخراج التلقائي لملفات العمليات اليومية المتعلقة بالبطاقة البيبنكية CIB ورفعها بشكل يومي إلى منصة تسيير المنخرطين في خدمة (OGA).
- تكوين مقياس الاقنطاع المباشر والمنتجات البديلة وتسعيراتها .

من جهة أخرى واستمرارا للجهود المبذولة تم أيضا اتخاذ جملة من الإجراءات في مجال التقنيات والهندسة التكنولوجية والتي نذكر منها :

- تجهيز 210 موقع خاص بالبنك الوطني الجزائري بتقنيات الألياف الضوئية والقيام باختبارات المنصات بهدف إطلاق المحادثات المرئية عن طريق تقنية الفيديو المباشر.
- المشاركة في مطابقة النظام النقدي ما بين البنوك SMI في إطار مشروع تجمع النقد الآلي GIE . Monétique

-2020:

في أعقاب الجهود المبذولة لتدعيم وتعزيز النظام المعلوماتي تم تنفيذ سلسلة من الإجراءات الإستراتيجية خلال هذه السنة المالية والمتمثلة فيما يلي :

- تطوير حل تفاعلي بين نظام المعلومات وعمليات المقاصة , من أجل المعالجة و التسوية التلقائية لعمليات تغطية المقاصة (الشيكات المستردة , التحويلات الخارجية, الأوراق التجارية المستردة , السندات الإذنية).

- أتمنة لوحات القيادة للتحكم والإحصاءات.
 - إنتاج مقياسي التوقيع والخصم المباشر.
 - أتمنة الضمانات الدولية.
 - إنشاء واجهة بين منصة تسيير سوق رأس المال SUITFIT ونظام المعلومات DELTA .
 - تفعيل برنامج التسيير التلقائي لكل مجتمعات الأعمال على منصة تسيير مشتركة .
 - تطوير تطبيق مساعدة HELP DESK .
 - تطوير تطبيق يسمح بالولوج إلى النصوص القانونية الداخلية عبر الأنترنت .
 - إجراء مقارنة مرجعية تتعلق ببرنامج أمن قاعدة البيانات GARDIUM .
 - المشاركة في إعداد مخطط عمل خاص بمطابقة النظام النقدي ما بين البنوك (SMI) كجزء من مشروع تجمع النقد الآلي .
- من جهة أخرى واستمرارا للجهود المبذولة تم أيضا تنفيذ جملة من الإجراءات في مجال التقنيات والهندسة التكنولوجية والتي نذكر منها:

- تحديث شبكات الاتصالات في 249 موقع للبنك، ومراقبة زيادة سرعة التدفق في روابط الاتصالات الاسمية على مستوى مقارات البنك.
- تفعيل النظام للعمل عن بعد.
- المراقبة الداخلية والتنظيم. الطرق والإجراءات¹

-2016:

يمثل تعزيز منظومة المراقبة الداخلية بما يتطابق مع المتطلبات القانونية والتشريعية المعمول بها , أولوية قصوى للبنك, في هذا الإطار التزم البنك باتخاذ عدة إجراءات , بالأخص:

- التحيين السنوي للخريطة الإجمالية للمخاطر مع وضع نظام لتقييم الذاتي .
- انجاز اختبارات لحلول التنبيه الذاتي وذلك تحضيرا لتطبيقها.

من جهة أخرى تميز نشاط المراقبة الدورية بتجسيد خلال سنة 2016، للتوجيهات والأعمال التصحيحية المقترحة في نهاية مختلف المهمات المنجزة من طرف هذا القسم والتي شملت أساسا الجوانب التالية:

- تعزيز إجراءات المراقبة, إحترام قواعد الحماية والإلتزام بمهمات المراقبة والمتابعة.
- إحترام الأوامر المنظمة لمختلف النشاطات على مستوى البنك.
- تحسيس موظفي البنك فيما يخص الأحكام القانونية لمكافحة تبييض الأموال.

التنظيم. الطرق والإجراءات :

¹التقارير السنوية للبنك الوطني الجزائري, 2016-2020.

خلال السنة المالية 2016، تم صياغة واعتماد وتعميم عدة نصوص عضوية منظمة، نص بعضها على تنظيم بعض هياكل البنك، كالنص الخاص بإعادة تنظيم الوكالات، خلق منصب مكلف بالزبائن، تنظيم مركز تسيير الخدمات الإجتماعية { C.G.O.S } ومديرية المحافظة على الأملاك.

من جهة أخرى تم أيضا خلق هيكلين جديدين وهما مديرية تطوير الأملاك العقارية (D.D.P.I)، والمفتشية الجهوية لأقصى الجنوب (I.R.G.S).

ومن جهة أخرى، تم خلق لجنة توجيه وكذا لجنة مشروع على مستوى البنك، قصد متابعة أعمال إعداد خريطة لمختلف المسارات العملائية.

-2017:

بهدف ضمان المطابقة الدائمة مع القوانين والتشريعات المعمول بها، وكذا تكييفها مع مختلف القواعد الجديدة الضابطة للأمن المالي، رصد ومراقبة المخاطر، واصل البنك تعزيز إجراءاته المندرجة ضمن نشاط المراقبة الداخلية، وفي هذا الإطار تم تحقيق الإجراءات التالية خلال سنة 2017:

- إعداد تقارير عن تطور مؤشرات رصد ومراقبة المخاطر على مختلف المستويات.
- التحيين السنوي للخريطة الإجمالية للمخاطر.
- متابعة عمليات التدقيق الخارجي (التدقيق المالي، المراقبة الداخلية، تدقيق عمليات دراسة ومنح القروض، تدقيق الميزانية وخارج الميزانية).
- إعداد تقرير تقييمي لمدى تنفيذ مقترحات محافظي الحسابات وعرضها على مجلس الإدارة.
- تحديث بطاقة المعلومات الخاصة بالزبائن، تجميع الوثائق المطلوبة في هذا الإطار والسهر على إحترام المدة القانونية لحفظ الملفات في الوكالات (أرشيف الوثائق).

التنظيم. الطرق والإجراءات

تمحورت إنجازات البنك في مجال التنظيم خلال السنة المالية 2017 بمتابعة مسار تكييف صلاحيات ومهام مختلف هياكل البنك بما يتلاءم مع تطور أنشطتها ومطابقتها مع تطور المنظومة المصرفية بشكل عام، وفي هذا الإطار فقد تم خلال هذه السنة تنظيم المديرية والكيانات التالية:

- مديرية تطوير ودراسة المشاريع المعلوماتية.
- مديرية الموارد البشرية.
- لجنة الخزينة والأسواق المالية للبنك.

من الناحية الإجرائية، تجسدت الإنجازات الرئيسية للبنك في متابعة مشروع { إعداد خريطة السيرورات الموحدة } فضلا عن تحرير ونشر نصوص تنظيمية وعضوية تمس مختلف أنشطة البنك وعليه فقد شهدت

السنة المالية مع نهاية عام 2017، إصدار 145 نص عضوي منهم 25 منشور، 21 منشور تنظيمي، و 99 تعليمة.

-2018:

بهدف تطوير المراقبة الدائمة تم إنشاء قسم المخاطر، المراقبة والمطابقة في السنة المالية 2018، وفقا لنظام 08-11 بتاريخ 2011/11/28، المتعلقة بالمراقبة الداخلية للبنوك والمؤسسات المالية حيث يقوم هذا القسم بالمهام التالية:

- إعداد وإرسال التقرير السنوي إلى بنك الجزائر حول رصد ومراقبة المخاطر .
- التحيين السنوي للخريطة الإجمالية للمخاطر
- إعداد ومتابعة التقارير الداخلية المتعلقة بالمراقبة الدائمة الموجهة للهيئة التنفيذية وللجنة التدقيق .
- إعداد التقرير السنوي حول المراقبة الداخلية للسنة المالية 2017.
- إعداد التقارير الفصلية المتعلقة بتنفيذ توصيات المدققين الخارجيين ومحافظي الحسابات إلى غاية 2017/12/31 و 2018/03/31 و 2018/06/30 ، الموجهة للمساهمين والهيئات المعنية.
- متابعة رفع إحتياجات محافظي الحسابات والتدقيق الداخلي والخارجي .
- اعتماد صيغة التصفية والتنميط الآلي FATCA/SMART AML، المكونة من وحدتين وهما SMART-AML/SMART –INPUT، متصلتان بالنظام المعلوماتي للبنك، وتحت إدارة مديرية المطابقة حيث تسمح بإحداث إشعارات تتعلق بمعاملات غير نمطية وغير معهودة مع تحليل واستهداف المعاملات المشبوهة.
- إعداد التقرير السنوي عن الحوادث الكبرى التي تحدث على مستوى البنك خلال السنة المالية 2017، موجه إلى محافظي الحسابات، وزارة المالية وكذا المديرية العامة للخزينة. وإعداد التقارير الشهرية للحوادث الكبرى التي سجلت على مستوى البنك خلال السنة المالية 2018، توجه إلى الأمين العام لوزارة المالية.
- إعداد وإرسال التقرير الخاص بمكافحة تبييض الأموال وتمويل الإرهاب في السنة المالية 2017، إلى اللجنة المصرفية، محافظي الحسابات وكذا المفتشية العامة لبنك الجزائر (DGIG/BA) .
- تعزيز نظام مراقبة الزبائن و المعاملات، من خلال توحيد نظام مراقبة العمليات التي تتجاوز العتبة المحددة مسبقا، والمراقبة الدائمة للتدفقات الكبيرة والحسابات المحفوفة بالمخاطر، وتحليل تدفقات التحويلات المالية التجارية من الخارج وكذا مراجعة التقارير السرية بعد تحليل التدفقات.
- تأطير العلاقات مع البنوك المراسلة فيما يتعلق بمتطلبات AML عن طريق توقيع وإرسال الإستبيان القياسي " استبيان Wolfsberg " و استمارة " Patriot Act Certification " لمراسلي البنوك الأجنبية .

من حيث الرقابة الدورية , شهدت السنة المالية 2018 إنجاز 453 مهمة تفتيش.

التنظيم . الطرق والإجراءات

شهدت السنة المالية 2018 في هذا المجال إصدار 147 نص تنظيمي وعضوي يتعلق بموضوعات مختلفة موزعة على النحو الآتي :24 منشورا و 36 منشور تنظيمي و 87 تعليمة.

-2019:

خلال هذه السنة المالية إستمرت نفس الطرق والإجراءات من ناحية المراقبة الداخلية أما فيما يتعلق بالمطابقة إستمرت الإجراءات خلال السنة المالية 2019 , مع التركيز بشكل أساسي على مكافحة تبييض الأموال وتمويل الإرهاب , والعمل على الرفع من وعي الشبكة فيما يتعلق بإدراجها في النظام المطبق والتأكيد على دور المساعدة والإستشارة في مسائل المطابقة لجميع هياكل البنك.

ومن حيث عمليات التفتيش التي تمت في إطار الرقابة الدوية فقد تم رصد 396 مهمة من جميع الأنماط. كذلك عملت المفتشية العامة على:

- تحديث مراجع تكوين المفتشين
- رصد ومتابعة الحسابات الداخلية لاسيما الحسابات الحساسة.

التنظيم . الطرق والإجراءات

في هذا المجال تم إصدار 200 نص تنظيمي وعضوي يتعلق بموضوعات مختلفة موزعة على النحو التالي : 41 منشورا, و 67 منشور تنظيمي و 92 تعليمة.

أما على المستوى التنظيمي فقد تم إصدار وتوزيع المنشورات التالية:

- صلاحيات وتنظيم:مديرية التمويل التشاركي DFP, مديرية دعم شبكة الإستغلال DSRE, مديرية التنشيط التجاري DAC ,قسم المخاطر,المراقبة والمطابقةDRCC , خلية التدقيق والمطابقة الشرعية للتمويل التشاركي, خلية أمن الأنظمة المعلوماتية CSSL .
- صلاحيات وتنظيم: لجنة الخزينة وسوق رؤوس أموال البنك, دائرة التمويل التشاركي ضمن مديرية المحاسبة وإنشاء الفضاء الرقمي .
- تكييف وتنظيم مهام الهياكل التالية: مديرية الموارد البشرية , قسم الإستغلال والنشاط التجاري , مديرية التسويق والاتصال, مديرية التكوين, والربط الهرمي لمديرية التنظيم , الطرق والإجراءات بالأمانة العامة .

-2020:

في هذه السنة المالية تمحور نشاط المراقبة الداخلية والأعمال المتعلقة به حول طريقتين للمراقبة , مراقبة دورية ومراقبة دائمة .

*المراقبة الدورية:

أثرت الأزمة الصحية لكوفيد 19 على أساليب المفتشية العامة والتدقيق, ونتيجة لذلك لجأت هيئة التفتيش إلى إجراءات أخرى, بما في ذلك المراقبة عن بعد من خلال نظام المعلومات , ومراقبة تنفيذ التوصيات التي قدمت في نهاية مداخلتها, حيث تم برمجة 336 مهمة لهذه السنة المالية, وهو ما يمثل نسبة (57.74%).

*المراقبة الدائمة :

رغبة منه في تعزيز نظام المراقبة الداخلية يواصل البنك تحسين مراقبته الدائمة حيث ارتكزت الإنجازات الرئيسية في هذا الاتجاه على العديد من الإجراءات بما في ذلك:

- إستغلال وتحليل بيانات تقارير المراقبة.
- مراقبة محفظة التزامات البنك.
- إعداد تقرير سنوي عن تسيير المخاطر وإرساله إلى بنك الجزائر.
- إرسال 21 تقرير أنجز في إطار المراقبة الدائمة إلى المديرية العامة.
- التأكد من التكفل بمهام المراقبة الداخلية وإستغلال تقارير المفتشية والمراقبة من الدرجة الأولى على مستوى المديرية الجهوية للإستغلال.
- مراقبة المخاطر من خلال الإعداد ربع السنوي لبطاقة تحليل شاملة لمؤشرات المخاطر.
- مراقبة التقارير الداخلية المتعلقة بالمراقبات الدائمة الموجهة للجهاز التنفيذي ولجنة التدقيق.
- مراقبة تنفيذ التوصيات الصادرة عن المدققين الداخليين و الخارجيين وكذا من مكاتب التفتيش الجهوية ودوائر المراقبة.
- إعداد تقارير الحوادث الشهرية والتقرير السنوي عن نظام منع ومكافحة تبييض الاموال وتمويل الإرهاب للسنة المالية 2019.
- إستقبال 59 طلب معلومات , من قبل البنوك المرسلات الأجنبية.
- وضع خلية أمن الأنظمة المعلوماتية لأسس المشروع حول سياسة أمن الأنظمة المعلوماتية (PSSI) وفقا للمرجع الوطني للأمن المعلوماتي ومعيار ISO 27001.
- تحدد سياسة أمن الأنظمة المعلوماتية PSSI قواعد الأمان العامة حسب المجال: التنظيم والصلاحيات, أمن المادي, الأمن المرتبط بالموارد البشرية, أمن الشبكات, أمن التطوير , الأمن المتعلق بالأنظمة والإستغلال, وكذا المطابقة للقوانين واللوائح المعمول بها في مجال أمن نظام المعلومات.

وفي الوقت نفسه تم تنفيذ تدابير أخرى نذكر منها:

- مراقبة نقاط الضعف من خلال أداء تدقيق للأمن الإلكتروني وتحليل فحص هاته الثغرات الأمنية.
- نشر الوعي بين هياكل البنك فيما يتعلق بالإجراءات الوقائية ضد الهجمات الإلكترونية.

التنظيم. الطرق و الإجراءات

خلال هذه السنة المالية أصدرت مديرية التنظيم. الطرق والإجراءات 305 نصا عضويا موزعا على النحو التالي: 147مذكرة, 87 منشور تنظيمي و 71 منشورا.

أما على المستوى التنظيمي فقد نجم عن الإجراءات المتخذة إصدار وتوزيع المنشورات التالية:

- صلاحيات وتنظيم: مديرية الوسائل العامة, مديرية تسيير المخاطر, قسم التحصيل, الدراسات القانونية والمنازعات, مديرية الدراسات القانونية والمنازعات, مديرية تحصيل الحقوق.
- إعادة تنظيم وظيفة النقد ووظيفة المراقبة الداخلية من خلال إنشاء هياكل جديدة : قسم وسائل الدفع والنقد , مديرية وسائل الدفع, مديرية النقد , قسم المخاطر , المراقبة والمطابقة, مديرية المراقبة الدائمة.
- إنشاء خلية التوجيه الاستراتيجي .
- إعادة تنظيم الهيكل المسؤولة عن نشاط التمويل التشاركي (مديرية الصيرفة الإسلامية, خلية التدقيق والمطابقة الشرعية, دائرة الصيرفة الإسلامية بمديرية المحاسبة), وذلك بغية الامتثال للمتطلبات الجديدة للاتحة بنك الجزائر رقم 02-20 الصادرة ب 20 رجب 1441 هـ, الموافق ل 15 مارس 2020, التي تحدد العمليات المصرفية في إطار الصيرفة الإسلامية .

• نوعية الموظفين

- إلى مدى السنة المالية 2016, بلغ عدد الطاقم العامل لدى البنك 5288 عون وإطار مقابل 5250 خلال السنة المالية 2015. تشمل 65.32% , من الإطارات الجامعية.

تماشيا وانسجاما مع نظريته الإستراتيجية المرتكزة على إعطاء الأولوية للنشاط التجاري والتحسين المتواصل لنوعية الخدمات قام البنك بانجاز برنامج تكويني موجه ومكيف, وهذا للتنسيق مع أكبر المدارس لفائدة الموظفين العاملين وشبكة الاستغلال بالأخص المكلفين بالزبائن ومدراء الوكالات.

من جانب آخر واصل البنك استثماره في مجال التكوين لتلبية حاجيات موظفيه وترقيتهم مهنيا لتمكينهم من اكتساب كفاءات جديدة من خلال الدورات التدريبية, العملية, التأهيلية أو المتوجة بالشهادات.

- خلال السنة المالية 2017 قدر عدد أعوان البنك 4950 موظفا إلى غاية نهاية 2017, مقارنة ب 5171 عاملا مع نهاية عام 2016, أي بنسبة انخفاض بلغت 4.27% .

أما فيما يخص نسبة الإطارات العاملة لدى البنك فقد سجلت ارتفاعا من 65.44% في 2016 إلى 67.49% في عام 2017. علاوة على ذلك وقصد تعزيز مستوى مهارات أعوان البنك, قام البنك بتسطير

وتجسيد برنامج تكويني موسع وموجه لفائدة موظفيه وهذا باستهداف مهن محددة على مستوى مختلف قطاعات وهياكل البنك, حيث بلغ عدد الموظفين المدربين في نهاية عام 2017 حوالي 2844 موظف أي ما يناهز 57% من إجمالي موظفي البنك .

- بغية دعم وتطوير نشاطاته نوعيا وتلبية مختلف احتياجاته قام البنك خلال السنة المالية 2018 بتوظيف 3111 عاملا (156 إطار و 135 عون تحكم و 20 عون منفذ) مقابل مغادرة 146 عاملا.وعليه بلغ عدد عمال البنك 5115 موظفا في نهاية السنة المالية 2018, حيث واصل البنك سلسلة إجراءات التكوين والمرافقة الموجهة لفائدة موظفيه فبلغ عدد الموظفين المدربين في نهاية السنة المالية 2018 حوالي 2572 عاملا أي ما يناهز 50.28% من إجمالي موظفي البنك.

- بلغ عدد عمال البنك 5386 موظفا عند تاريخ 2019.12.31 . مقابل 5115 موظفا في نهاية السنة المالية 2018, حيث تم توظيف 375 عاملا مقابل مغادرة 104 عامل خلال هذه السنة . علاوة على ذلك وقصد تعزيز مستوى المهارات لعمال البنك قام هذا الأخير بتسطير وتجسيد برامج تكوينية داخلية وخارجية لفائدة موظفيه شهدت مشاركة 3689 من موظفي البنك مقارنة ب 2572 التي تم إحصائها خلال عام 2018.

- بلغ عدد عمال البنك 5398 عامل مع نهاية السنة المالية 2020. كما بلغ عدد الإطارات 3713 إطار في نهاية هذه السنة ومن جهتها سجلت أنشطة التكوين انخفاضا, وذلك بناء على تعليمات السلطات العمومية التي منعت كل التجمعات .

*من خلال تحليل التقارير السنوية للبنك تبين أن هذا الأخير يسهر على ترقية مستوى موظفيه طوال فترة الدراسة وتحسين جودة الموارد البشرية حيث تطورت نسبة الإطارات في البنك التي بلغت 3460 خلال سنة 2016 إلى 3713 مع نهاية سنة 2020.

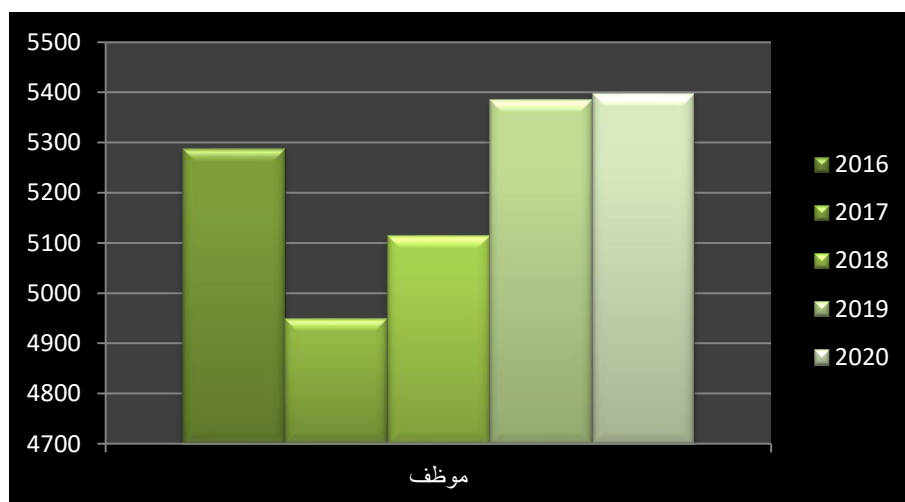
الجدول 2-13: تطور عدد موظفي البنك محل الدراسة خلال 2016-2020.

السنوات	2016	2017	2018	2019	2020
الموظف	5288	4950	5115	5386	5398

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستناد إلى التقارير السنوية للبنك خلال السنوات المدروسة.

من خلال الشكل الذي يمثل عدد الموظفين بالنسبة لسنوات الدراسة في البنك الوطني الجزائري نلاحظ أن نسبة الموظفين سجلت إنخفاض في السنة الأولى ثم تزايد مستمر إلى غاية السنة الأخيرة

الشكل 15: تطور عدد موظفي البنك محل الدراسة خلال 2016-2020.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاستناد إلى التقارير السنوية للبنك خلال السنوات المدروسة.

المطلب الثاني: تطور مؤشرات التنافسية والصيرفة الإلكترونية للبنك الوطني الجزائري خلال فترة الدراسة.

*من خلال المؤشرات التنافسية للبنك الوطني الجزائري في فترة الدراسة يمكن عرض الجدول التالي الذي يمثل تطورها خلال فترة 2016-2020.

الجدول 2-14: تطور مؤشرات التنافسية والصيرفة الإلكترونية للبنك الوطني الجزائري بين عامي 2016-2020.

المؤشر	2016	2017	2018	2019	2020
ROA	0.0111	0.0106	0.0116	0.0055	0.0067
ROE	0.1369	0.113	0.01243	0.0637	0.0719
حجم البنك	14.86	14.86	14.94	15.07	15.05
حجم الودائع	1883832	2009876	2245063	2580493	2640958
وكالة	211	214	214	216	218
مديرية جهوية	17	17	17	19	20
ATM	234	240	242	228	251
TPE	0	2136	3771	4096	5221
منخرط عن بعد	0	33545	41158	58758	65952
وكالة رقمية	0	0	1	1	12
CAR	0.0807	0.0938	0.0935	0.0857	0.0932

1.3889	0.9549	0.9861	0.9451	0.8237	LDR/السيولة
--------	--------	--------	--------	--------	-------------

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستناد إلى التقارير السنوية للبنك محل الدراسة خلال 2016-2020.

- من خلال الجدول أعلاه نلاحظ تحسن في بعض مؤشرات تنافسية البنك الوطني الجزائري على غرار حجم البنك وحجم الودائع وذلك بالتناسب مع ارتفاع مؤشرات الإعتماد على الصيرفة الإلكترونية.

فنلاحظ ارتفاع عدد الصرافات الآلية للبنك وأجهزة الدفع الإلكتروني بشكل تدريجي كذلك عدد المنخرطين في خدمة البنك عن بعد فهو في تزايد مستمر من سنة إلى أخرى في إشارة إلى الإلتجاه أكثر نحو الرقمنة في المعاملات المالية وهو ما يكسب البنك ميزة تنافسية من حيث الجودة والتكلفة والوقت .

كذلك الوكالات الرقمية التي عرفت ارتفاعا ملموسا خاصة في 2020 وذلك راجعا إلى بداية إطلاق الخدمة سنة 2018 وبالتالي الشروع في توزيعها عبر التراب الوطني حيث بلغت حاليا 19 وكالة رقمية سنة 2022.

خلاصة الفصل:

تضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية للبنك الوطني الجزائري حول واقع الصيرفة الإلكترونية فيه ومدى تأثيرها على تنافسية (البنك)، وكذلك تم التعرف على مؤشرات ونسب مالية خاصة بالتنافسية على مستوى البنك وتم تحليل القوائم والتقارير السنوية للبنك من أجل دراسة تطور الصيرفة الإلكترونية للبنك خلال فترة الدراسة ومعرفة أثرها على تنافسية البنك، حيث تم التوصل إلى أن مؤشرات التنافسية للبنك الوطني الجزائري تشهد إرتفاعا تدريجي خلال فترة الدراسة وأن الصيرفة الإلكترونية سواء منتجات أو خدمات هي ضمن مؤشرات التنافسية للبنك ولها تأثير عليه.

الخاتمة

الخاتمة:

أدت التطورات المتسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى إحداث قفزة نوعية في العمل المصرفي، حيث ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل واسع في تحسين الخدمة المصرفية المقدمة للزبائن من خلال ظهور نمط جديد لتقديم الخدمة المصرفية وهو ما عرف بالـصيرفة الإلكترونية التي تعمل على تجاوز الوظائف التقليدية ، وإتاحة مختلف الأدوات، التقنيات والأنظمة الحديثة في عرض الخدمات المصرفية كالصراف الآلي، الصيرفة عبر الأنترنت، والصيرفة عبر الهاتف النقال وغيرها من قنوات التوزيع وأنظمتها المختلفة، بما يكفل انسياب الخدمات المصرفية للزبائن بسهولة وسرعة وفي أي وقت ومكان، مما يساعد ذلك في ربح الوقت، وتقليل التكاليف وزيادة الأرباح. فقد أصبح استخدام التكنولوجيا في العمل المصرفي عاملاً مهماً لنجاح ونمو المؤسسات المصرفية، فالمصارف التي لا تتوفر فيها التكنولوجيا المصرفية الحديثة ستعرض للفشل خاصة في ظل اشتداد حدة المنافسة المحلية والدولية.

حيث تم التطرق من خلال هذه الدراسة إلى العديد من الجوانب التي تدخل ضمن إطار الصيرفة الإلكترونية والتنافسية البنكية على مستوى المنشأة بحيث تناول الجانب النظري للصيرفة الإلكترونية بمختلف أنواعها وتطرقنا أيضاً إلى تنافسية البنك ومؤشرات التنافسية على مستوى البنك ، ومن أجل الإلمام بالجانب النظري و التطبيقى تم طرح الإشكالية الرئيسية التالية : ما مدى تأثير الصيرفة الإلكترونية في تحقيق تنافسية البنك الوطني الجزائري؟ خلال فترة 2016-2020.

وتوصلنا في هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- للصيرفة الإلكترونية متطلبات يجب على البنوك توفيرها ، ومخاطر يجب عليها التأمين ضدها .
- إن اعتماد الصيرفة الإلكترونية بالبنك الوطني الجزائري يساهم في تحسين الخدمات المصرفية عن طريق بعض الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها من بينها خدمة الدفع عبر الأنترنت E-Paiement ، عملية السحب والدفع من خلال البطاقات الإلكترونية، خدمة E-banking وهذه الخدمة تسمح للعميل بفحص الحساب إلكترونياً بواسطة الأنترنت خلال 24/24 ساعة و 7/7 أيام
- عدد البطاقات البنكية قيد الخدمة للبنك الوطني الجزائري في تطور مستمر طوال فترة الدراسة وهذا ما يفسر تزايد في التعاملات المصرفية عبر البطاقات .
- قنوات التوزيع تشهد تطور من حيث الحجم خلال فترة الدراسة.
- يواصل البنك الوطني الجزائري السعي لتدعيم النظام المعلوماتي الخاص بالبنك وإستغلال كافة إمكانياته بهدف تحسين معالجة العمليات ونوعية الخدمات المقدمة.
- تماشياً مع التطور التكنولوجي وإنسجاماً مع نظرة البنك الإستراتيجية يقوم البنك بتطوير مهارات موظفيه وذلك بالتكوين والتدريب. حيث تطورت نسبة الإطارات التي بلغت 3460 خلال السنة 2016 إلى 3713 إطار مع نهاية 2020.

- إن إعتقاد الصيرفة الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري خلال فترة الدراسة لم يتعدى بداياته حيث يقتصر على بعض الجوانب فقط من الصيرفة الإلكترونية وهو في تطور مستمر.
- نستنتج أن الصيرفة الإلكترونية جزء من مؤشرات التنافسية البنكية للبنك.
- إن الصيرفة الإلكترونية تأثر بشكل إيجابي في ربحية البنك وبالتالي في تنافسية البنك.
- الصيرفة الإلكترونية عامل مهم جداً يؤثر بشكل كبير في مؤشرات تنافسية البنك.

توصيات الدراسة :

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج فإننا نقترح التوصيات التالية:

- ضرورة تبني إطار عمل لزيادة التعاملات الإلكترونية من خلال النشرات الإرشادية عبر وسائل الإعلام؛
- الإهتمام بالتسويق المصرفي ووضع الإستراتيجيات التسويقية المناسبة.
- التركيز على تنويع أوسع للمنتجات البطاقات الإلكترونية (بطاقة فيزا ,ماستر كارد...);
- على البنك الوطني الجزائري دراسة تطور الثقافة التكنولوجية الموجودة عند زبائنه وتفهم مدى قبول الزبائن للخدمات الإلكترونية ومساعدتهم في التأقلم والتجاوب مع البيئة الإلكترونية باستعمال برامج سهلة وملائمة؛
- التركيز على أهم المؤشرات التي سجلت تراجعاً أو تذبذباً لدى البنك المدروس و الوقوف على أسباب التراجع ودراسة إمكانية تحسين تلك المؤشرات في ظل المنافسة داخل القطاع المصرفي.

آفاق الدراسة:

- يعتبر هذا الموضوع موضوع بالغ الأهمية والتشويق ويمكن دراسته من عدة جوانب نذكر منها:
- إستعمال وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة في غسل الأموال و الجرائم الإلكترونية الأخرى.
 - الأمن الإلكتروني في المصارف.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

المراجع باللغة العربية:

الكتب:

1. ثناء علي القباني وآخرون، النقود البلاستيكية وأثر المعاملات على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية، الدار الجامعية، القاهرة، 2006.
2. حجازي بيومي عبد الفتاح ، النظام القانون لحماية الحكومة الالكترونية ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية، مصر، 2003.
3. زهير بشناق. العمليات المالية المصرفية الإلكترونية، إتحاد المصارف العربية، بيروت، 2006.
4. الصامدي، حازم نعيم، المسؤولية في العمليات الإلكترونية ، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2003.
5. صلاح الدين حسن السيسي، التجارة الدولية والصيرفة الإلكترونية (النظريات والسياسات)، الموسوعة الإقتصادية، دار الكتاب الحديث، الطبعة الأولى، القاهرة، 2014.
6. طارق عبد العال حماد، التجارة الالكترونية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية مصر ، 2003 .
7. طارق طه ، إدارة البنوك في بيئة العولمة والانترنت ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية مصر ، 2007 .
8. الطاهر لطرش، تقنيات البنوك (دراسة في طرق استخدام النقود من طرف البنوك مع إشارة إلتجربة الجزائر)، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة السادسة، الجزائر، 2007.
9. عماد صقر سالم، الإتجاهات الحديثة للتسويق، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2005.
10. عبد الستار محمد العلي، إدارة الإنتاج والعمليات "مدخل كمي"، دار وائل للنشر، عمان، الطبعة 2، 2006.
11. فريد النجار، المنافسة والترويج التطبيقي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2000.
12. كريستوفر ميرفي، ترجمة خالد العامري، فن إدارة التنافس، دار الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.
13. مصطفى يوسف كافي، اقتصاد المعرفة (وانعكاساته فيتحقيق الميزة التنافسية)، ألفا للوثائق، الطبعة الأولى، قسنطينة، الجزائر، 2017.
14. منير الجنيهي، ممدوح الجنيهي، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006.
15. محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي للنشر، الإسكندرية، 2006.
16. محمد قاسم القريوتي، إدارة الوقت، وزارة الشباب، مطبعة الندى، الأردن، 1995.
17. نوري منير، السياسات الاقتصادية في ظل العولمة، ديوان المطبوعات الجزائرية، الجزائر، 2010.
18. هبة مصطفى كافي، التجارة الإلكترونية، ألفا للوثائق، قسنطينة، الجزائر، 2017.

19. وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار الميسرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2012.

20. يوسف حسن يوسف، البنوك الإلكترونية، المركز القومي للإصدارات القانونية، الطبعة الأولى، القاهرة، 1212.

أطروحات ومذكرات جامعية:

1. كرغلي أسماء، اليقظة التكنولوجية كأداة لزيادة القدرة التنافسية للبنوك دراسة مرجعية مقارنة للبنوك العاملة في مقر ولاية البويرة، مذكرة ماجستير، جامعة بومرداس، 2014.
2. بركان أمينة، الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل الجهاز المصرفي، حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه في التسيير، غير منشورة، جامعة الجزائر، 2014.
3. أمينة أميمة مغربي، تطور وسائل وتقنيات الدفع في التجارة الخارجية، مذكرة ماستر في العلوم التجارية، غير منشورة، جامعة بسكرة.
4. مداني أحمد، دور المصارف الشاملة في تحديث وعصرنة الجهاز المصرفي، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، غير منشورة، جامعة الشلف، 2006.
5. روتال أسماء، جودة الخدمات المصرفية وأثارها على التنافسية، دراسة حالة البنك الوطني، مذكرة ماستر في العلوم التجارية، جامعة الجزائر، 2015.
6. بسمة سامي الخطيب، دور الصيرفة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة دمشق، سوريا، 2014.
7. عامر بشير، دور الإقتصاد المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، غير منشورة، جامعة الجزائر، 2012.
8. مخرمش الحاج محمد، دور الصيرفة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية، دراسة حالة مجموعة من الوكالات البنكية بورقلة، مذكرة ماستر في المالية والبنوك، جامعة ورقلة، 2018.
9. سحنون خالد، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك، دراسة حالة مقارنة بين البنوك الجزائرية والفرنسية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2016.
10. زهير زواش، دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية، دراسة حالة الجزائر، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، أم بواقي، 2011.
11. زينا سهيل ناصر الدين، واقع التنافسية في المصارف الدولية، بحث مقدم للحصول على درجة الماجستير في الإقتصاد والتخطيط، تخصص علاقات دولية، سوريا، جامعة تشرين، 2015.
12. معيزي سعيدة، الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء المالي للبنوك الجزائرية، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الشراقة، الجزائر، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2015.

13. سميرة بريح, دور الصيرفة الإلكترونية في تعزيز القدرات التنافسية للبنوك التجارية , مذكرة ماستر في العلوم والإقتصاد, غير منشورة , جامعة بسكرة, 2015.
14. قويسم سعاد, مساهمة الصيرفة الإلكترونية في تطوير الجهاز المصرفي الجزائري , مذكرة ماستر, جامعة محمد خيضر-بسكرة, 2020.
15. بوخلالة سهام ,المنافسة البنكية في الجزائر في ظل الإصلاحات الإقتصادية بعد 1990-دراسة حالة عينة من البنوك التجارية-,مذكرة ماجستير في العلوم الإقتصادية,جامعة قاصدي مرباح ورقلة-الجزائر - ,2006.
16. بوخلالة سهام ,المنافسة بين البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية-دراسة تطبيقية مقارنة في الجزائر خلال الفترة 2004-2014, أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم فرع العلوم الإقتصادية, تخصص دراسات اقتصادية,جامعة قاصدي مرباح ورقلة -الجزائر, 2017.
17. حوالف عبد الصمد, النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكتروني, أطروحة دكتوراه, كلية الحقوق والعلوم السياسية, جامعة أبو بكر بلقايد, تلمسان, 2015.
18. عليوش عبد المالك, أهمية الإتصال التسويقي في تحسين الخدمة المصرفية, مذكرة ماستر في العلوم الإقتصادية ,غير منشورة, بسكرة, 2015.
19. عبد الرزاق حميدي ,أثر إدارة الجودة الشاملة في تطوير تنافسية البنوك , أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية, تخصص إدارة تسويق, جامعة بومرداس, 2014.
20. بن منصور فريدة ,الصيرفة الإلكترونية كمدخل لبناء الإقتصاد الرقمي في الجزائر,مذكرة ماستر في العلوم الإقتصادية, جامعة ورقلة, 2011.
21. بلعياشي ميادة, أثر الصيرفة الإلكترونية على السياسة النقدية, أطروحة دكتوراه غير منشورة,جامعة محمد خيضر ,بسكرة, 2015.
22. بومدين محمد ,المنافسة البنكية بين البنوك العمومية والخاصة في الجزائر-دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA ووكالة أدرار وبنك الخليج - الجزائر AGB ووكالة أدرار,مذكرة ماستر في العلوم الإقتصادية,جامعة أحمد دراية أدرار-الجزائر - , 2018.
23. نادية عبد الرحيم, تطور الخدمات المصرفية و دورها في تفعيل النشاط الإقتصادي -دراسة حالة الجزائر, مذكرة ماجستير في العلوم الإقتصادية , غير منشورة,جامعة الجزائر, 2011.
24. د.هاجرة.د.حريري عبد الغني, دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية, دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية-الشلف, جامعة حسيبة بن بوعلي, 2021.
25. واقد يوسف, النظام القانوني للدفع الإلكتروني , مذكرة ماجستير في القانون, غير منشورة,مدرسة دكتوراه في العلوم القانونية والسياسية,كلية الحقوق,جامعة تيزي وزو , 2011.

26. عزيز ياسمين, مساهمة الصيرفة الإلكترونية في كسب ولاء الزبون, دراسة حالة بنك الخليج الجزائر - بسكرة, مذكرة ماستر, جامعة محمد خيضر, 2020.

المجلات والدوريات:

1. أديب قاسم الشندي, الصيرفة الإلكترونية وأنماطها وخيارات القبول والرفض, مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية, كلية الإدارة والإقتصاد, جامعة واسط, العدد 27, بغداد, 2011.
2. زبير عياش, سمية عباسية, الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية, مجلة العلوم الإنسانية, العدد 46, 2016.
3. عبد المالك بضياف, تنافسية الإقتصاديات العربية ودور التكامل الإقتصادي الإقليمي في تنميتها, مجلة التواصل, جامعة عنابة, العدد 26, 2010.
4. فرحات غول, التنافسية في ظل المتغيرا الجديدة لعالم الأعمال, مجلة علوم الإقتصاد والتجارة والتسيير, الجزائر, العدد 8, 2008.
5. قروش عيسى, فضيلي سمية, عز الدين عبد الرؤوف, تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية باستخدام النسب المالية, مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية, المجلد 14, العدد 01, 2021.
6. بن عياد محمد سمير, سماحي أحمد, التكنولوجيا الإلكترونية البنكية ضرورة أم حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية, جامعة تلمسان.
7. ندى سليمان نكه, خولة طالب الأسدي, دور وأهمية أئمة النشاط المصرفي في تحقيق الجودة وتحفيز تكاليف الخدمة, مجلة كلية العلوم الاقتصادية, الجامعة, بغداد, 2013.
8. نصر حمود مزنان فهد, إمكانات التحول نحو الصيرفة الإلكترونية في البلدان العربية, مجلة كلية الإدارة والإقتصاد, العدد 4, 2011.

الملتقيات والمؤتمرات والمدخلات وأوراق الأعمال:

1. قورين حاج قويدر, الميزة التنافسية المتواصلة ومواجهة تحديات العولمة, الملتقى العلمي الدولي حول: المعرفة في ظل الإقتصاد الرقمي ومساهماتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية, جامعة الشلف, 2007.
2. معطى الله خير الدين, بوقوم محمد, المعلوماتية والجهاز البنكي - حتمية تطوير الخدمات المصرفية - ملتقى المنظومة المصرفية والتحويلات الاقتصادية - واقع وتحديات - جامعة قلمة.
3. رحيم حسين, هواري معراج, الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية, الملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية واقع وآفاق, جامعة الشلف, ديسمبر 2004.

4. محسن زوييدة, بوحلاله سهام, المنافسة بين البنوك الخاصة والعمومية في ترقية النشاط البنكي الجزائري, كلية الحقوق والعلوم الإنسانية, جامعة ورقلة.
5. سليمان ناصر, قواعد الحبطة والحذر في تسيير البنوك, دروس مقدمة لطلبة أولى ماستر , تخصص مالية وبنوك, جامعة ورقلة, 2021.
6. مفتاح صالح , معارفي فريدة, البنوك الإلكترونية, المؤتمر العلمي الخامس, كلية العلوم الإدارية والمالية, جامعة فيلاديلفيا.
7. عبد الغني ربح, نور الدين غردة, تطبيق أنظمة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والآفاق, مداخلة المؤتمر الدولي العلمي حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة, كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية.
8. قاسم داود غسان, تحديد الميزة التكنولوجية في المنظمات الصناعية, المؤتمر العلمي, الريادة والإبداع, إستراتيجيات الأعمال في مواجهة تحديات العولمة, كلية العلوم الإدارية والتطبيقية, الأردن, 2005.
9. معارف محمد وآخرون, مداخلة دور الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة, ملتقى وطني حول إستراتيجيات التدريب في ظل إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق التنافسية.
10. بوفليح نبيل, فرج شعبان, البنوك الإلكترونية كمدخل لزيادة تنافسية البنوك العربية, مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول المعرفة في ظل الإقتصاد الرقمي, ومساهماتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية, جامعة حسيبة بن بوعلي, الشلف, 2007.
11. ناظم الشمري, عبد الفتاح العبدلات, الصيرفة الإلكترونية في الأردن, واقع وإمكانيات التوسع, البحث مسئل من أطروحة دكتوراه في المصارف غير منشورة بعنوان (معوقات التوسع في الصيرفة الإلكترونية) الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية, قسم المصارف, مقدم إلى المؤتمر العلمي الخامس, جامعة فيلاديلفيا, عمان الأردن, 2007.
12. نعمون وهاب, النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية واستراتيجية البنوك, مداخلة مقدمة إلى ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي واقع وتحديات, جامعة حسيبة بن بوعلي, الشلف, الجزائر, 2004.

المراجع باللغة الأجنبية:

1. Luc bermet, R, principe de technique bancaire , Paris , (2010)

2. Mike, L., ATMIA, & Kulik, P. (2010, September 13). The Many Socio-Economic Benefits of ATMs. A White Paper by ATMIA, the global non-profit trade organisation for the ATM Industry .
3. I Rotimi, E., Awodele, O., & Bamidele, O. (2007). SMS Banking Services: A 21st Century Innovation in Banking Technology. Issues in Informing Science and Information Technology , 4, pp. 227-234.
4. PH. Kotler est autres, Le Marketing Management, Paris, Pearson èducation, 2004, p, 265
5. Evelina Bazini, E-Banking as a Tool for Competition Advantage in Albania ,European Journal of Economics and Business Studies, Vol.3 Nr. 1, ISSN 2411-9571 (Print) ,ISSN 2411-4073 (online) ,Faculty of Economy, University of Vlora "Ismail Qemali", Albania ,Sep- Dec 2015.
6. Matthew Asare Jonathan Sakoe , The Effects of Electronic Banking on Financial Services in Ghana, Research Journal of Finance and Accounting, ISSN 2222-1697 (Paper) ISSN 2222-2847 (Online), Finance Department, University of Mines and Technology, P.O. Box 237, Tarkwa, Ghana, Nov-2015.
7. OMARI HASAN, and BATAINEH , TALAL, the empact of banking on achieving competitive advontage for banks Jordan ,Interdixplinary journal of contemporary research in business(2012) .

المواقع:

m .marefa.org- /1

radioalgerie.dz -/2

www.bna.dz -/3

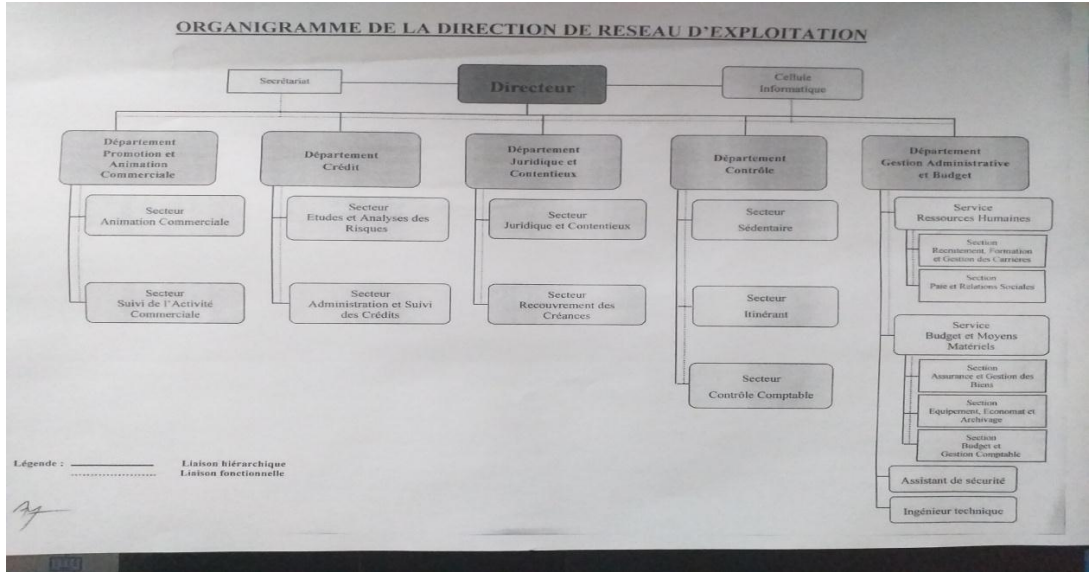
bitakati.dz -/4

www.ebanking.bna.dz -/5

الملاحق

الملاحق:

الملحق رقم 1: الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية للإستغلال للبنك الوطني الجزائري بورقلة.

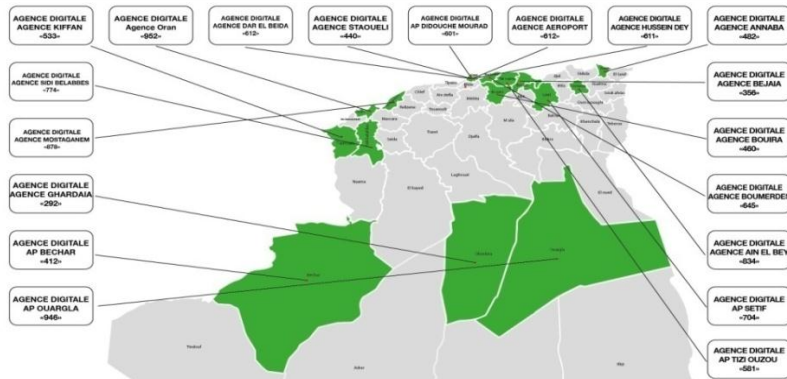


المصدر: وثائق مقدمة من طرف المكلف بالدراسات بالمديرية الجهوية للبنك الوطني الجزائري - ورقلة.

الملحق رقم 2: الوكالات الرقمية للبنك الوطني الجزائري وتطبيق BN@tic.



البنك الوطني الجزائري
BNA Banque Nationale d'Algérie



LES AGENCES DIGITALES DE BNA

المصدر: وثائق مقدمة من طرف المكلف بالدراسات بالمديرية الجهوية للبنك الوطني الجزائري - ورقة.