



جامعة قاصدي مرباح ورقلة - الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني
في ميدان: العلوم الاقتصادية و التسيير والعلوم التجارية
فرع العلوم الاقتصادية
تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي
بعنوان

دور الصيرفة الإلكترونية في تطوير الخدمات المصرفية بالبنوك التجارية الجزائرية

"دراسة حالة البنك الوطني الجزائري-وكالة تقرت" خلال سنتي (2020 و 2021)

من إعداد الطالبين:

- الخطيب بن عائشة
- وفاء حمودة

نوقشت وأجيزت بتاريخ: 2022/06/11

أعضاء لجنة المناقشة

- د/إلياس بدوي..... (أستاذ، جامعة ورقلة) رئيسا.
د/مختار بونقاب.....(أستاذ، جامعة ورقلة) مشرفا ومقررا.
د/بشير كاوجة.....(أستاذ، جامعة ورقلة) مناقشا.

السنة الجامعية: 2021 / 2022



جامعة قاصدي مرباح ورقلة - الجزائر -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني
في ميدان: العلوم الاقتصادية و التسيير والعلوم التجارية
فرع العلوم الاقتصادية
تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

بعنوان

دور الصيرفة الإلكترونية في تطوير الخدمات المصرفية بالبنوك التجارية الجزائرية

"دراسة حالة البنك الوطني الجزائري-وكالة تقرت" خلال سنتي (2020 و2021)

من إعداد الطالبين:

- الخطيب بن عائشة
- وفاء حمودة

نوقشت وأجيزت بتاريخ: 2022/06/11

أعضاء لجنة المناقشة

- د/إلياس بدوي..... (أستاذ، جامعة ورقلة) رئيسا.
د/مختار بونقاب.....(أستاذ، جامعة ورقلة) مشرفا ومقررا.
د/بشير كاوجة.....(أستاذ، جامعة ورقلة) مناقشا.

السنة الجامعية: 2021 / 2022

الإهداء

لكل زرع حصاد، و لكل شجرة ثمار، و لكل جهد نتيجة ... و لكل بداية نهاية...

وهذه المذكرة التي بين يدي هي نتيجة جهدي، و ثمرة نجاحي خلال مشواري الدراسي، كما هي عربون الوفاء، و ثمن المحبة الذي

أهديه إلى:

من غمرتني بحنانها وتربيت بين أحضانها وسقتني بماء جناحها، إلى نجمة العلا... أمي الغالية.

إلى الذي صنع مني هذا الإنسان الناجح، وعلمني وأوصلني إلى هذه المرتبة بفضلته وصبره و نصحه ... أبي العزيز.

إلى الأصبيلة بنت الأكارم، و التي كانت خير من ساندني وخفف عني عبء ما مررت به من إخفاقات، وشاركتني كل نجاحاتي

وتجاري ... زوجتي الغالية

إلى متنفسي في وحشتي، وأنيسي في غربتي، كل الآمال والبدايات الرائعة، والغد المشرق الجميل...

بناتي المؤمنات الغاليات، بيلسان (شفاها الله)، و الصغيرة سارة... و الشبل الغالي، ابني محمد باسم ...

إلى تلك الشموع التي ما فتئت تتلألأ، و تزداد نورا وتدفعني إلى هذا العلا، وتبعث في نفسي أمل الوصول ...

إخوتي الأعزاء، جمال الدين، سيف الدين، محمد نور الله، أمين المتوكل، أخواتي الغاليات، نجلاء، بشرى، إكرام، سعادة.

إلى كل من نطقت شفتاه باسمي، وامتألت عيناه بصورتي، أو ساهم من قريب أو بعيد ولو بكلمة عابرة.

إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل.

الخطيب بن عائشة

الإهداء

أهدي تمرة جهدي المتواضع

إلي من وهبوني الحياة والأمل، والنشأة على شغف

الإطلاع والمعرفة، ومن علمني أن أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبرا.

برا و إحسانا، ووفاء لهما: والدي العزيز، والدي العزيزة.

إلى من وهبني الله نعمة وجودكم في حياتي إلى العقد المتين

من كانوا عوننا لي في رحلة بحثي: إخواني وأخواتي.

إلى من كاتفتني ونحن نشق الطريق معا نحو النجاح في مسيرتنا العلمية،

إلى أخوالي و خالاتي وأعمامي و عماتي.

وأخير إلى كل من ساعدني، وكان له دورا من قريب أو بعيد في إتمام هذه الدراسة

سائلة المولي تعالى أن يجزي الجميع خير الجزاء في الدنيا والآخرة

ثم إلى كل طالب علم سعى بعلمه، ليفيد الإسلام والمسلمين

بكل ما أعطاه الله من علم ومعرفة .

وفاء حموده

الشكر والتقدير

أولا وقبل كل شيء ، نشكر الله العلي القدير الذي من علينا بھاته الهبات و العطايا و اصطفانا من بين من خلق، و ميزنا بھاته المكرمة الشريفة و أعاننا على أن نكون من أهل العلم و من یحبهم و یحذو حذوهم... فالحمد لله أولا و آخرا ...

ھا نحن نخطو خطوة مميزة في الحياة الجامعية المتواصلة، و نسدل ستارا من فصولھا الجميلة رغم كل شيء في مدة قضیناھا في رحاب الجامعة، مع أساتذتنا الكرام، الذين قدموا لنا الكثير .

بأذین في ذلك جهودا كبيرة في بناء جيل الغد، لتبعث هاته الأمة من جديد... و قبل أن نمضي نتقدم بأسمى آيات الشكر و كل عبارات الامتنان و التقدير لرسل السلام و المحبة الذين حملوا أقدس رسالة في الحياة، الذين مهدوا لنا طريق العلم و المعرفة... جميع أساتذتنا الأفاضل...

(کن عالما، أو متعلما، أو محبا، أو مستمعا، و لا تكن الخامس فتهلك)

و للذي قدم لنا سبل العون و أمدنا بيد المساعدة و زودنا بالمعلومات اللازمة لإتمامه توجيهها و تقييما و تحفيزا ... الأستاذ المشرف " بونقاب مختار "

فجزاه الله عنا خير الجزاء

كما نشكر موظفي البنك الوطني الجزائري على تعاونهم معنا

ونخص بالذكر السيد " لخضر قحمص - نائب مدير وكالة تقرت " (الخطيب+وفاء)

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مدى مساهمة الصيرفة الالكترونية في تطوير الخدمات المصرفية، ومن أجل ذلك تم انتهاج المنهج الوصفي التحليلي، لكونه ملائماً لعرض مختلف المفاهيم المرتبطة بخدمات الصيرفة الالكترونية، كما تم استخدام منهج دراسة الحالة، لأننا بصدد دراسة الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنك الوطني الجزائري لوكالة تقرت، وبعد معالجة الموضوع خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- تتميز الخدمة المصرفية في البنك الوطني الجزائري بالطابع التقليدي وهي لا تتناسب مع المعايير الدولية أما عن الخدمة المصرفية الإلكترونية، فمازالت في مرحلة أولية من خلال إدخال البطاقات الالكترونية و استعمال بعض تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع المصرفي؛

الكلمات المفتاحية: صيرفة الكترونية، خدمات مصرفية، بنوك تجارية، البنك الوطني الجزائري

Study summary(Abstract):

This study aims to determine the extent of the contribution of electronic banking to the development of banking services, and for this purpose, the descriptive analytical approach was adopted, as it is appropriate to present the various concepts associated with electronic banking services. And the extent to which the latter benefited from the banking services provided.

After addressing the topic, the study concluded a set of results, the most important of which are:

- The banking service in the National Bank of Algeria is the traditional nature and does not fit with international standards. As for the electronic banking service, it is still in an initial stage through the introduction of bank cards and the introduction of some information and communication technology in the banking sector.

Keywords: Electronic banking, banking services, commercial Banks, National Bank of Algeria

قائمة المحتويات:

II.....	الإهداء
III.....	الإهداء
IV.....	الشكر والتقدير
VII.....	ملخص الدراسة:
IX.....	قائمة المحتويات:
XI.....	قائمة الجداول
XI.....	قائمة الأشكال
XI.....	قائمة الصور
XII.....	قائمة الاختصارات والرموز
أ.....	مقدمة

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الإلكترونية والخدمات المصرفية

2.....	تمهيد
3.....	المبحث الأول: ماهية الصيرفة الإلكترونية
3.....	المطلب الأول: تعريف الصيرفة الإلكترونية وخصائصها
4.....	المطلب الثاني: مستلزمات ومتطلبات قيام الصيرفة الإلكترونية ومعيقاتها
5.....	المطلب الثالث: قنوات الصيرفة الإلكترونية
9.....	المبحث الثاني: أساسيات حول الخدمات المصرفية
9.....	المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية وخصائصها
11.....	المطلب الثاني: تعريف جودة الخدمة المصرفية وخصائصها
14.....	المطلب الثالث: تعريف الخدمة المصرفية الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكتروني
17.....	المبحث الثالث: الدراسات السابقة حول الصيرفة الإلكترونية
17.....	المطلب الأول: دراسات سابقة باللغة العربية
19.....	المطلب الثاني: دراسات سابقة باللغة الأجنبية

المطلب الثالث: الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.....19

20..... خلاصة الفصل الأول

الفصل الثاني: واقع تطبيق الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

22..... تمهيد

23..... المبحث الأول: واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

23..... المطلب الأول: مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

25..... المطلب الثاني: المكونات الرئيسية للصيرفة الإلكترونية في الجزائر

29..... المطلب الثالث: أهمية اعتماد الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

31..... المبحث الثاني: دراسة تطبيق الصيرفة الإلكترونية بالبنك الوطني الجزائري-وكالة تقرت

31..... المطلب الأول: تعريف البنك الوطني الجزائري

31..... المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري - وكالة تقرت

33..... المطلب الثالث: الخدمات المصرفية الإلكترونية بالبنك الوطني الجزائري- وكالة تقرت

41..... خلاصة الفصل الثاني:

43..... خاتمة

45..... المراجع

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
06	الموزع الآلي للأوراق D.A.B	01
07	الشباك الآلي للأوراق G.A.B	02
07	نقاط البيع النهائية T.P.V	03
34	عدد الاشتراكات في خدمة e-banking في البنك الوطني الجزائري-وكالة تقرت- خلال سنة 2020	04
36	البطاقات البنكية الالكترونية للبنك الوطني الجزائري-وكالة تقرت-	05
37	عدد الطلبات على بطاقات CIB في البنك الوطني الجزائري -وكالة تقرت- خلال سنتي 2020 و2021	06
38	بطاقات الأعمال بالبنك الوطني الجزائري-وكالة تقرت-	07
38	عدد الطلبات على بطاقات الأعمال في البنك الوطني الجزائري -وكالة تقرت- خلال سنتي 2020 و 2021	08
39	عدد الاشتراكات في خدمة E-payment في البنك الوطني الجزائري -وكالة تقرت- خلال سنة 2020	09
40	عدد الطلبات على جهاز الدفع الالكتروني T.P.E في البنك الوطني الجزائري -وكالة تقرت- خلال سنة 2020	10

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
12	مفهوم جودة الخدمة المصرفية	01
31	المبكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري-وكالة تقرت-	02

قائمة الصور

الصفحة	قائمة الصور	الرقم
33	خدمة تبادل المعطيات المرقمة	01
35	خدمة تطبيق BNA-TIC	02
35	خدمة تطبيق WIMPAY	03
39	جهاز الدفع الالكتروني للبنك الوطني الجزائري	04

قائمة الاختصارات والرموز

الاختصارات	الشرح
A.T.M	الصراف الآلي
D.A.B	الموزع الآلي للأوراق
G.A.B	الشباك الآلي للأوراق
S.M.S	خدمة الرسائل القصيرة
I.T.V	التلفزيون التفاعلي
R.I.B	الهوية البنكية للزبون
C.I.B	بطاقة ما بين البنوك
T.P.E	جهاز الدفع الإلكتروني
E.D.I	خدمة تبادل المعطيات المرقمنة
B.N.A	البنك الوطني الجزائري
T.P.V	نقطة البيع النهائية
R.T.G.S	نظام الأجهزة الفورية
A.C.T.I	نظام المقاصة عن بعد
A.E.B.S	الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية
E.M.V	المعايير الدولية الخاصة بالتأمين
S.A.T.I.M	شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية ما بين البنوك
A.R.T.S	نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والمدفوعات المستعجلة

مقدمة

لقد شهد العالم في العقود الأخيرة تطورات تكنولوجية كبيرة في قطاعات النشاط الاقتصادي، لا سيما البنوك و التي شرعت في تكثيف جهودها للاستفادة من آخر التقنيات الحديثة، كتكنولوجيا المعلومات والاتصال والحوسيب الآلية وكذلك شبكة الانترنت، وتحسين فعاليتها، بغية ابتكار خدمات مصرفية مستحدثة، وتطوير أساليب تقديمها سعيا منها لمواكبة التطورات الحاصلة في هذا النوع من الخدمة.

تمثل الصيرفة الإلكترونية إحدى الظواهر التجارية النقدية المتطورة بالنظر إلى ما أفضت إليه من تعديل عميق في الأسواق والتوزيع والتبادل الإلكتروني، حيث تقدم إمكانيات وآفاق جديدة للاتصال والتفاعل مع الزبائن والبنوك على حد سواء، وعلى اعتبار أن تطبيقات الصيرفة الإلكترونية تزداد يوما بعد يوم دقة وتعقيدا في مكوناتها واستعمالاتها، وازدياد مستخدميها في ظل التطور الهائل في تقنيات الحاسوب والاتصال التي حققت تبادلا سريعا وشاملا للمعلومات ضمن سياسة وخطط الانسياب السريع للبيانات، ومفهوم الخدمات المالية على الخط لتتحول الفكرة من مجرد تنفيذ أعمال عبر خط خاص، إلى بنك له وجود كامل على شبكة الانترنت ويحتوي موقعه على كافة البرمجيات اللازمة للأعمال المصرفية، التي تساعد على تطوير وتحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل البنك.

1. إشكالية الدراسة:

و انطلاقا مما سبق ذكره يمكن طرح الإشكالية الرئيسية التالية:

ما مدى مساهمة الصيرفة الإلكترونية في تطوير الخدمات المصرفية بالبنك الوطني الجزائري وكالة تقرت؟

ولكي يتسنى لنا الإجابة على الإشكالية الرئيسية سوف نستعين بالتساؤلات الفرعية التالية:

- ما هي مستلزمات ومتطلبات قيام الصيرفة الإلكترونية؟

- ما مدى تطبيق الصيرفة الإلكترونية بالبنك الوطني الجزائري؟

2. فرضيات الدراسة:

- يتطلب تطبيق الصيرفة الإلكترونية وجود مجموعة من المستلزمات والتي من أهمها: توفر البنية التحتية المناسبة، والكوادر البشرية الكفؤة من خلال التطبيق العملي للمعايير الدولية.

- لا يزال تطبيق الصيرفة الإلكترونية بالبنك الوطني الجزائري وكالة تقرت ضعيفا.

3. أسباب اختيار الدراسة:

هناك عدة أسباب دفعتنا لاختيار الموضوع نذكر منها ما يلي:

- الأهمية الكبيرة التي يكتسبها موضوع الصيرفة الإلكترونية في الواقع المعاش؛

- ارتباط موضوع الدراسة بتخصص دراسة الباحثين (تخصص اقتصاد نقدي وبنكي)؛

- تمحور الميولات البحثية للباحثين حول المواضيع المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية؛

- معرفة مكانة الصيرفة الإلكترونية، ودورها في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية؛

4. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في الاطلاع على ما يشهده العالم من تطور في التحولات الاقتصادية العميقة التي تقودها تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي أدت إلى تطوير المجتمع وتشبيد الاقتصاد الرقمي، ونخص بالذكر " الصيرفة الإلكترونية "، إذا فإن هذا التطور التكنولوجي أدى إلى إحداث نقلة مهمة في مجال الصيرفة الإلكترونية والخدمات المصرفية، ومن هنا تظهر الأهمية البالغة للموضوع مما دفعنا إلى محاولة دراسة تجربة على البنوك التجارية الجزائرية في هذا المجال.

5. أهداف الدراسة:

- التعرف على متطلبات قيام الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية؛
- الوقوف على مدى تطبيق الصيرفة الالكترونية بالبنك الوطني الجزائري؛
- إبراز أهمية اعتماد الصيرفة الإلكترونية في المصارف التجارية الجزائرية؛

6. حدود الدراسة:

من أجل معالجة إشكالية البحث تم تحديد إطارين مكاني وزماني:

الإطار المكاني: في الإطار المكاني أسقطنا الدراسة على البنك الوطني الجزائري-وكالة تقرت

الإطار الزمني: تمت الدراسة سنتي 2020 و 2021.

7. هيكل الدراسة:

للإحاطة بجوانب الموضوع وتحقيق أهداف الدراسة وللإجابة على الإشكالية المطروحة تم تقسيم الدراسة إلى فصلين، حيث تم التطرق في الفصل الأول إلى الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والخدمات المصرفية حيث قسمنا الفصل إلى ثلاثة مباحث، المبحث الأول تضمن مفاهيم حول الصيرفة الالكترونية، والمبحث الثاني تطرقنا فيه إلى أساسيات حول الخدمات المصرفية، أما المبحث الثالث فخصص لبعض الدراسات السابقة حول الصيرفة الالكترونية.

وقد خصصنا الفصل الثاني لدراسة واقع تطبيق الصيرفة الالكترونية في الجزائر وقسم إلى مبحثين، المبحث الأول تناول واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر أما في المبحث الثاني فتضمن دراسة ميدانية لواقع تطبيق الصيرفة الالكترونية بالبنك الوطني الجزائري-وكالة تقرت

8. منهج الدراسة:

اعتمدنا في الفصل الأول على المنهج الوصفي التحليلي لكونه ملائما لعرض مختلف المفاهيم المرتبطة بالصيرفة الالكترونية، وكذا الخدمات المصرفية، أما في الفصل الثاني فتم استخدام منهج دراسة الحالة، لأننا بصدد الوقوف على واقع تطبيق الصيرفة الالكترونية بالبنك الوطني الجزائري-وكالة تقرت

9. صعوبات الدراسة:

من الصعوبات التي صادفناها عند قيامنا بهذا البحث نذكر:

- سياسة الانغلاق التي تمارسها اغلب المصارف الجزائرية، ورفضها التعاون مع الطلبة الباحثين بحجة سرية المعلومات؛
- صعوبة إجراء الدراسات التطبيقية الخاصة بهذا الموضوع في الجزائر، بالنظر إلى التأخر الكبير الذي تشهده الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية؛

- نقص المراجع الخاصة بموضوع الدراسة وخاصة الكتب وإن وجدت فهي قديمة، ونظرا للتطور السريع الذي تعرفه تكنولوجيا المعلومات والاتصال بصفة عامة، وتكنولوجيا الإنترنت بصفة خاصة فإن المعلومات الواردة في هذه الكتب تصبح عديمة الفائدة.

الفصل الأول الأدبيات النظرية
والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والخدمات
المصرفية

تمهيد:

استجابة لحاجة البنوك للتحويل إلى أسلوب الصيرفة الإلكترونية وتطلعات المجتمعات الحديثة لتحقيق مستوى أفضل للخدمات البنكية المقدمة، وموازية مع ما تشهده الأسواق المالية من تسارع في تقديم الخدمات، فقد أنتجت تكنولوجيا المعلومات والاتصال صيغة إدارية بنكية حديثة وعصرية تعرف بالصيرفة الإلكترونية، والتي تميزت بخصائص مكنتها من تقديم خدمات حديثة وفرض واقع إداري مغاير يكسر طوق العزلة والرتابة التنفيذية، التي تمارس فيها الإدارة التقليدية الروتينية، ومحاولة الإحاطة بمختلف المفاهيم والأساسيات الاصطلاحية المرتبطة بالصيرفة الإلكترونية والخدمات المصرفية، فقد قسمنا الفصل الأول إلى ثلاثة مباحث كالتالي:

المبحث الأول: ماهية الصيرفة الإلكترونية.

المبحث الثاني: أساسيات حول الخدمة المصرفية.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة حول الصيرفة الإلكترونية.

المبحث الأول: ماهية الصيرفة الإلكترونية

المطلب الأول: تعريف الصيرفة الإلكترونية وخصائصها

تعد الصيرفة الإلكترونية من أرقى ما وصل إليه الفكر المصرفي الحديث بالتزاوج مع تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث يعتبر الاهتمام بظاهرة الصيرفة الإلكترونية في أدبيات الفكر الإداري عموماً، وفي الفكر الإداري المصرفي خصوصاً حديث العهد إلا أن الباحثين لم ييخولوا في إزالة الغموض وتحديد مفهومها.¹

أولاً: تعريف الصيرفة الإلكترونية

- **التعريف الأول:** الصيرفة الإلكترونية هي تقديم الخدمات والمنتجات البنكية التقليدية وكذا الحديثة للعملاء من خلال التحويل الإلكتروني للأنشطة، وتتضمن هذه العمليات مختلف الأساليب التي تمكن العملاء سواء كانوا أشخاصاً طبيعيين أو معنويين من الاطلاع على حساباتهم ومعالجة صفتاتهم، للحصول على معلومات حول مختلف الخدمات والمنتجات المالية.²
 - **التعريف الثاني:** عرفها حجازي على أنها مجموعة من العمليات الإدارية والمالية والتي تتم سواء داخل المصرف، أو فيما بين مجموعة من المصارف، وذلك باستخدام وسائل الكترونية حديثة، جاءت من اجل معالجة البطء أو قلة الكفاءة الإدارية والمالية للنشاط المصرفي على النحو العام.³
 - **التعريف الثالث:** عرفها سفر على أنها كل العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية أو الضوئية (مثل الهاتف، الحاسوب، الصراف الآلي، الانترنت، التلفزيون الرقمي وغيرها...) وذلك من قبل المصارف أو المؤسسات المالية، وكذلك العمليات التي يجريها مصدرها بطاقات الإيفاء أو الدفع أو الائتمان الإلكتروني على أنواعها كلها أو مروجوها وأيضاً المؤسسات التي تتعاطى التحويلات النقدية الكترونياً.⁴
- فالصيرفة الإلكترونية هي تقديم الخدمات البنكية باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أي من خلال الانترنت و الموزع الآلي والشبكات الخاصة، والهاتف النقال والثابت، والحاسب الشخصي، فهي تتيح الخدمة المصرفية عن بعد وخلال 24 ساعة وكل أيام الأسبوع وبسرعة فائقة وبتكلفة أقل ودون إلتقاء مكاني العميل و البنك.

ثانياً: 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 تقلل من النفقات، فهي تعد بديلاً 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 واضح⁵

¹ بلعاشي ميادة: "أثر الصيرفة الإلكترونية على السياسة النقدية"، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015، ص: 25.

² بوراس أحمد: "أعمال الصيرفة الإلكترونية الأدوات والمخاطر"، ط 1، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2014، ص: 100.

³ حجازي بيومي عبد الفتاح: "النظام القانون لحماية الحكومة الإلكترونية"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2003، ص: 426.

⁴ أحمد سفر: "العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية"، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس لبنان، 2006، ص: 90.

⁵ بلعاشي ميادة: مرجع سابق، ص: 25.

- عدم إمكانية تحديد الهوية: حيث لا يرى طرفا التعاملات الإلكترونية كل منهما الآخر، وهو ما تعالجه التكنولوجيا بالعديد من وسائل التأمين للتعرف على الهوية الكترونياً.¹
- 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.²
- أنها 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.³
- أنها خدمات تتم عن بعد وبدون إتصال مباشر بين أطراف الخدمة المصرفية؛
- أنها خدمات تقوم على التعاقد بدون مستندات ورقية، وهذا ما طرح عدد من المسائل القانونية المتعلقة بأداة الإثبات.

المطلب الثاني: مستلزمات ومتطلبات قيام الصيرفة الإلكترونية ومعيقاتها

أولاً: مستلزمات ومتطلبات قيام الصيرفة الإلكترونية

هناك عدة متطلبات أساسية يجب توفرها للعمل بالصيرفة الإلكترونية، تتمثل في مايلي:

1. البنية التحتية التقنية:

يأتي في مقدمة متطلبات قيام الصيرفة الإلكترونية البنية التحتية التقنية في البنوك، والبنية التحتية التقنية للبنوك الإلكترونية لا يمكن أن تكون معزولة عن البنية التحتية للدولة في مجال الاتصالات، كون أن المصارف الإلكترونية تنشط في بيئة الأعمال الافتراضية والمتطلب الرئيسي لضمان الأعمال الإلكترونية الناجحة وضمان الدخول الآمن والسلس لعنصر المعلومات يتمثل في كفاءة قطاع الاتصالات، من خلال سلامة البنية التحتية والملائمة في أسعار ربط الإنترنت، والملائمة في تكلفتها تمثل أهم تحدي أمام بناء المصارف الإلكترونية وتتطلب تدخلاً جماعياً لرفع كل القيود التي تعترض وتزداد استخداماً للشبكة كما أن فعالية وسلامة الاتصالات تقوم على سلامة تنظيم الاستثمار، ودقة المعايير الدولية.

2. الكوادر البشرية الكفؤة: إذ 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 والإدارية.

3. الملائمة بين التطبيق العملي والمعايير الدولية: ويتقدم عنصر (التطوير والاستمرارية والتنوع) على العديد من عناصر

متطلبات بناء الصيرفة الإلكترونية وتميزها، فالجمود وانتظار الآخرين لا يتفق مع التقاط فرص التميز، ويلاحظ أن المصارف العربية لا تتجه دائماً نحو الريادية في اقتحام الجديد، حيث أنها تنتظر أداء الآخرين، وربما يكون المبرر الخشنة على أموال المساهمين واجتياز المخاطر، وهو أمر هام وضروري، لكنه ليس مانعاً من الريادية، وبنفس القدر لا تعني الريادية في اقتحام الجديد التسرع في التخطيط للتعامل مع الجديد، بل تتطلب الخطط والسرعة في الانجاز.⁴

4. وجود ثقافة المستخدمين للتقنية المصرفية: على رغم (الثورة) التي عرفها عالم الاتصالات والمعلومات في مختلف المجالات

وتطور أساليب التجارة الإلكترونية التي أدت إلى خلق تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي، لا يزال كثيرون

¹ بسمة سامي الخطيب: دور الصيرفة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة دمشق، سوريا، 2014، ص: 39 .

² بلعياشي ميادة: مرجع سابق، ص: 26.

³ بسمة سامي الخطيب: مرجع سابق، ص: 39

⁴ حسين شحادة الحسين: "الصيرفة الإلكترونية، الجديد في أعمال المصارف مفن الوجهتين القانونية و الاقتصادية"، مداخلة في المؤتمر العلمي السنوي بعنوان، الجديد في التمويل

المصرفي، الجزء الثاني، كلية الحقوق، جامعة بيروت العربية، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2002، ص: 193

يرفضون تماما فكرة الخدمات المصرفية الإلكترونية، لاعتقادهم بإمكانية تعرض الحسابات للاختراق، فضلا عن المخاطر التشغيلية والإستراتيجية، وفي المقابل، تعتقد شريحة كبيرة من الناس في زمن يستحيل الاستغناء فيه عن الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تمكن العميل من سحب المال وإيداعه في أي وقت، حتى وإن كان البنك مغلقا، وذلك يضمن ويعزز مسألة السرية المصرفية وأيضاً يخفف من الأعمال والإجراءات المطلوبة ويختصر الجهد والوقت.¹

ثانيا: معوقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية: وتتمثل في النقاط التالية²

- عدم توفر الاستقرار الأمني وهو أهم معوقات الصيرفة الإلكترونية وكذلك عدم توفر البنية التحتية اللازمة؛
- عدم إلمام الزبائن بالخدمات المصرفية الإلكترونية وعدم انتشار مواقع الصرافات الآلية؛
- يفضل الزبائن التعامل مع المصارف التقليدية أكثر من الإلكترونية؛
- بطئ خدمات الإنترنت من قبل المزود؛
- درجة الأمان في خدمات الصيرفة الإلكترونية غير مستقرة، وذلك لعدم توفر البنية التحتية الإلكترونية اللازمة لها؛
- عدم توفر قوانين واضحة تبين عمل الصيرفة الإلكترونية؛
- احتمال تعرض بيانات الزبائن للاختراق من قبل طرف ثالث وهو المخترق أو الهاكر؛
- عدم اقتناع الإدارات العليا بتبني مفاهيم الصيرفة الإلكترونية؛
- لا تتوفر لدى العاملين في المصارف المهارات اللازمة للتعامل مع هذه التقنية؛
- عدم انتشار شبكة الإنترنت للمستخدمين بشكل كافي وعدم توفر شبكة تربط المصارف فيما بينها.

المطلب الثالث: قنوات الصيرفة الإلكترونية

يقدر العاملون في القطاع المصرفي أن تكلفة تقديم الخدمة من خلال القنوات التقليدية يكلف ما لا يقل عن ستة أضعاف تقديمها من خلال القنوات الإلكترونية الحديثة.³ وبالتالي فإن أهداف العمل المصرفي هي تقليل التكلفة وتقديم الخدمات المصرفية للزبائن، وتتمثل أهم قنوات الصيرفة الإلكترونية في مايلي:

1. الصرافات الآلية: (ATM)

حيث تعد أكثر الوحدات الإلكترونية شيوعا واستخداما في مجال الخدمة المصرفية الإلكترونية، وتعرف بأنها محطات طرفية متصلة بالحاسب الآلي يتم من خلالها تقديم الخدمات المصرفية دون توقف ودون مساعدة الكترونية من الصراف البشري (موظف البنك⁴).

كما يمكن استخدام الصراف الآلي في العديد من العمليات المصرفية التقليدية وغير التقليدية، مثل السحب والإيداع النقدي والاستفسار عن الرصيد، والحصول على كشف حساب مختصر، وتحويل الأموال بين الحسابات لنفس الشخص أو لمستفيد⁵

¹ بالهادي عبد القادر، نزعي عز الدين: مرجع السابق، ص: 446.

² جمال هداش محمد: "متطلبات تطبيق الصيرفة الإلكترونية ومعوقاتها في المصارف العراقية (دراسة تطبيقية في عدد من فروع المصارف الأهلية والحكومية)"، مجلة جامعة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة تكريت، كلية الإدارة والاقتصاد، المجلد 11، العدد 32، العراق، 2005، ص: 144

³ عز الدين كامل أمين مصطفى: "الصيرفة الإلكترونية"، العدد: 26، بنك السودان، سنة 2001، ص: 02.

⁴ طارق طه: "إدارة البنوك في بيئة العولمة والانترنت"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية مصر، 2007، ص: 26.

⁵ الصمادي حازم نعيم: "المسؤولية في العمليات الإلكترونية"، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان الأردن، 2003، ص: 119.

آخر، وإجراء الحوالات وتسديد أقساط القروض وتسديد فواتير الهاتف والكهرباء، وإعطاء تعليمات محددة للمصرف ومعرفة أسعار الفوائد، وتحويل النقود من عملة إلى عملة أخرى، والسحب النقدي باستخدام بطاقات الائتمان وغيرها.¹ كما يمكن القول أن أجهزة الصراف الآلي تنقسم إلى:

أ- الموزع الآلي للأوراق (DAB):

هو آلة أوتوماتيكية تسمح للعميل عن طريق بطاقة إلكترونية بسحب مبلغ من المال دون حاجة اللجوء إلى الفرع.²

جدول رقم(01):الموزع الآلي للأوراق (DAB)

النتائج	التقنية	الخدمة	الوسيلة
تخفيض نشاط السحب في الفروع.	جهاز موصول بوحدة مراقبة إلكترونية تقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة، هذه الأخيرة تسجل عليها المبالغ المالية الممكن سحبها أسبوعيا.	يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة السحب. يوجد في الشوارع، المحطات، أو أماكن أخرى. و يعمل دون انقطاع.	الموزع الآلي للأوراق(DAB)

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

ب- الشباك الآلي للأوراق (GAB):

هو أيضا آلة أوتوماتيكية أكثر تعقيدا وتنوعا، فبالإضافة إلى خدمة السحب النقدي، تتم خدمات أخرى كقبول الودائع، طلب صكوك، عمليات التحويل من حساب إلى آخر، الخ... وكل ذلك والشبائيك الرئيسية متصلة بالحاسوب الرئيسي للبنك.³

¹ الصمادي حازم نعيم: مرجع نفسه، ص: 119.

² مرهم ماطي : إدارة السياسة النقدية في ظل الصيرفة الإلكترونية دراسة حالة بنك الجزائر، مجلة دراسات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة جيجل، الجزائر ، العدد 29، 2017، ص: 67.

³ رحيم حسين، هواري معراج: " الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية"، ورقة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية والتحويلات الاقتصادية، الواقع والتحديات، جامعة الشلف، الجزائر، 14/15 ديسمبر 2004، ص: 316.

جدول رقم (02): الشبكات الآلية للأوراق (G.A.B)

النتائج	التقنية	الخدمة	الوسيلة
يستعمل من طرف الزبائن: - في أوقات غلق البنوك - في حالة الزبون المستعجل	جهاز موصول بالكمبيوتر الرئيسي للبنك يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون بفضل رمز سري.	يحول لكل حائر على البطاقة القيام بالعديد من العمليات منها: السحب الإيداع، معرفة الرصيد، الإبلاغ عند ضياع البطاقة، القيام بالتحويلات طلب الشيكات ... إلخ	الشبكات الآلية للأوراق (G.A.B)

المصدر: نعمون وهاب: مرجع سابق، ص: 273.

ت- نقطة البيع الإلكترونية النهائية (T.P.V): تسمح هذه التقنية بخصم قيمة مشتريات العميل من رصيده الخاص بعد أن يمر موظف نقطة البيع البطاقة الائتمانية على القارئ الإلكتروني الموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك بإدخال الرقم السري للعميل أين تخصم القيمة من رصيده، وتضاف إلى رصيد المتجر إلكترونياً.

جدول رقم(03): نقطة البيع الإلكترونية النهائية (T.P.V)

النتائج	التقنية	الخدمة	الوسيلة
يحل مشاكل نقل الأموال ويوفر الأمن.	فروع موصولة بشبكة تجمع بنوكاً مختلفة.	يوضع في المحلات حيث يسمح للعميل بتسوية عملياته التجارية بالبطاقة أثناء التسديد.	نقطة البيع الإلكترونية النهائية (T.P.V)

المصدر: مفتاح صالح: "البنوك الإلكترونية (الأعمال المصرفية الإلكترونية)"، المؤتمر العلمي الخامس، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة فيلادلفيا، ص: 12

2. الصيرفة عبر شبكة الانترنت:

وهي سماح البنك للعملاء بإجراء معاملاتهم المصرفية في أي وقت ومكان دون أن يضطر إلى الذهاب بنفسه إلى مقر المصرف ويتم ذلك من خلال موقع الكتروني آمن يتم تفعيله عن طريق المصرف.¹ وحسب دراسة هيئة الإشراف والرقابة التابعة للولايات المتحدة الأمريكية فهناك ثلاث مستويات تمارس فيها الصيرفة عبر الانترنت.²

أ: الموقع المعلوماتي:

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

¹ بسملة سامي الخطيب: مرجع سابق، ص: 42

² بسملة سامي الخطيب: مرجع سابق، ص: 73

ب : الموقع التفاعلي أو الاتصالي:

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

ج : الموقع التبادلي:

و هو المستوى الذي عنده يمكن للبنك أن يمارس خدماته وأنشطته في بيئة إلكترونية، حيث يمكن العميل من الولوج إلى حسابه وإدارته، وإجراء الدفعات النقدية، والوفاء بقيمة الفواتير و إجراء التحويلات بين حساباته أو مع جهات خارجية.¹

3. الصيرفة عبر الهاتف النقال:

حيث تعرف على أنها قناة من القنوات الإلكترونية المخصصة للوصول إلى المعلومات المصرفية المطلوبة، أو إستلام الرسائل وفق شروط العقد الموقعة بين البنك وعميله.²

كما يمكن تعريفها بأنها هي تلك الخدمات المصرفية التي تتاح من خلال الهاتف المحمول، من خلال استعمال العميل رقم سري يتيح له الدخول إلى حسابه للاستعلام عن أرصده وكذلك للخصم منه، تنفيذاً لأي من الخدمات المصرفية المطلوبة.³ وتتيح هذه الخدمة للعميل استقبال رسائل قصيرة SMS للعديد من الخدمات المصرفية والحركات التي تتم 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 بالخدمة.

4. الصيرفة عبر التلفزيون:

ظل التلفزيون منذ أكثر من عقد من الوسائل الناجحة للإعلام الجماهيري وقد تم تطوير نظام التلفزيون ليتيح التراسل المشترك لمقدمي خدمة الإرسال وأصبح ما يطلق عليه بالتلفزيون التفاعلي (INTERACTIVE TV) أو (I.T.V) حيث بدأ التلفزيون التفاعلي في احتلال موقعه في الدول المتقدمة، وبدأت العديد من الشركات في التحول لتقديم هذه الخدمة بالمشاركة مع مؤسسات مالية لتوصيل الخدمة للمشتركين، وأصبح جذاباً حيث أن السعة التي يتيحها التلفزيون لنقل المعلومات عبر الصورة تفوق تلك التي يمكن نقلها عبر تراسل البيانات التقليدي بحوالي ستة أضعاف، وأصبحت خدمة الانترنت يتم تقديمها عبر شبكة التلفزيون التفاعلي خاصة وأن التلفزيون يحتل مكانته في المنازل.

¹ بسمة سامي الخطيب: مرجع سابق، ص: 74

² حجازي بيومي عبد الفتاح: مرجع سابق، ص: 397

³ الحداد وآخرون: "الخدمات المصرفية الإلكترونية"، ط 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، سنة 2012، ص: 97

المبحث الثاني: أساسيات حول الخدمات المصرفية

يمثل التقدم التكنولوجي الركيزة الأساسية التي لها دور مهم في تجديد وصياغة نمط عمل المنظمات، ويعد المصرف أحد القطاعات الرئيسية التي تأثرت بالإنجازات العلمية التي تؤثر في تحسين وتطوير العمل المصرفي وابتكار الخدمات المصرفية الجديدة في تحقيق مستوى أعلى، لذلك أدركت المصارف أن نجاحها مرتبط بين توجهها الإبداعي وخدمة الزبائن من خلال التعرف على حاجياتهم ورغباتهم مما تحقق لها الميزة التنافسية في قطاع الخدمات.

المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية وخصائصها

تمثل الخدمات المصرفية المتميزة نقطة الارتكاز الأساسية للمؤسسة المصرفية، وحتى يستطيع أي بنك أو أية وحدة مصرفية من تطبيق ذلك ميدانياً، لابد عليه من تركيز وتوزيع تلك الخدمات بشكل كفؤ وفعال.

أولاً: تعريف الخدمة المصرفية

الخدمة المصرفية هي عبارة عما يقدمه المصرف في إطار نشاطه للطرف الثاني المتمثل في العميل لإشباع حاجاته ورغباته المختلفة. أما من منظور المصرف فإنها تمثل مصدراً للربح، والحقيقة أن مفهوم التسويق للخدمة المصرفية ألقى الاهتمام على مضمون الخدمة وعليه يمكن النظر إلى الخدمة المصرفية من ثلاث زوايا هي¹:

1. **جوهر الخدمة:** ويتمثل في ذلك البعد الذي يرتبط مباشرة بالدافع الذي يقوم وراء طلب الخدمة المصرفية، أي مجموعة المنافع الأساسية التي يستهدف العميل تحقيقها من وراء طلبه للخدمة.
2. **الخدمة الحقيقية:** وتشمل مجموعة الأبعاد الخاصة بجودة الخدمة، والتي مضمونها يرتقي بجوهرها إلى مستوى التفضيل لدى العملاء وتوقعاتهم.
3. **الخدمة المدعومة:** وهي تمثل مضموناً متكاملًا وتشير إلى جوهر الخدمة وحقيقتها، بالإضافة إلى مجموعة من الخصائص والمزايا المقترنة بتقديمها، وهنا يجب النظر إلى الخدمة المصرفية ليس فقط من زاوية جوهرها، وإنما كحل يسعى العميل إلى الوصول إليه لتحقيق الإشباع.

وتجدر الإشارة إلى أن الخدمة المصرفية تختلف وتتنوع من مصرف إلى مصرف آخر، إلا أنه يمكن إثبات العكس فيما يسمى بالمصارف الشاملة، ويمكن ذكر بعض الخدمات على سبيل المثال لا الحصر وهي: تسليم الأموال كودائع بمختلف أنواعها، فتح الحساب الجاري وغيره من الحسابات الأخرى، منح دفاتر الشيكات، تسليم الأموال سواء بضمان أو بدون ضمان، خدمات مالية، خدمات الصندوق².

ثانياً: خصائص الخدمات المصرفية

يمكن تلخيص خصائص الخدمات المصرفية كالآتي:

- الخدمات المصرفية ليست مادية ملموسة؛
- الخدمات المصرفية غير قابلة للتجزئة أو التقسيم أو الانفصال عند تقديمها؛
- الخدمات المصرفية ليست محمية ببراءة اختراع، وكل خدمة جديدة يوجدتها بنك ما يمكن لبنك آخر تقديمها؛
- تعتمد الخدمة المصرفية في تقديمها على التسويق الشخصي، وعلى مهارة وكفاءة مقدم الخدمة؛

¹ ناجي معلا: أصول التسويق المصرفي، الجامعة الأردنية، الأردن، سنة 1994، ص:50

² بالخضر محمد، مشاش عبد الرزاق: مرجع السابق، ص:09

- لا يمكن إنتاج الخدمة المصرفية مقدما وتخزينها، فهي تنتج و تستهلك في نفس اللحظة التي يتقدم فيها العميل لطلبها؛
- لا يمكن لموظف البنك إنتاج عينات من الخدمة، و إرسالها للزبون لفحصها و الحصول على موافقتها على جودتها قبل الشراء؛
- الخدمات المصرفية غير قابلة للإستدعاء مرة ثانية في حالة وجود عيوب أو أخطاء عند تقديمها، ففي هذه الحالة الإعتذار و ترضية العميل هما البديل الوحيد أمام موظف البنك؛
- جودة الخدمة المصرفية غير قابلة للفحص قبل تقديمها من طرف موظف البنك إلى الزبون؛
- تقديم الخدمات المصرفية لا يأخذ شكلا نمطيا محددًا حيث تختلف طريقة تقديم الخدمة ودرجة تفاعل موظف البنك من زبون لآخر¹.

ثالثا: أنواع الخدمات المصرفية

إنه لمن الصعب حصر جميع الخدمات المصرفية التي أصبحت تقدمها البنوك، نظراً لأن الخدمات المصرفية متعددة و متنوعة وأصبحت خاضعة لتطورات مستمرة، نتيجة استخدام الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمات المصرفية، وعموماً يمكن تقسيم أنواع الخدمات المصرفية كما يلي:

1. قبول الودائع:

و تتمثل في مختلف الحسابات والودائع التي تترك لدى البنوك و هي:
الودائع الجارية: (الحسابات الجارية أو حسابات تحت الطلب)؛
الودائع الادخارية: وهي الودائع لأجل محدد، وودائع التوفير، وشهادات الإيداع؛

2. تقديم التسهيلات الائتمانية:

وتتمثل في القروض بمختلف أنواعها قصيرة و متوسطة، وطويلة الأجل، بالإضافة إلى خطابات الضمان وفتح الإعتمادات المستندية وهي كل الخدمات التي تقدمها البنوك التجارية يومياً لزبائنها، مقابل حصولها على عمولات مثل:

- صرف الشيكات المسحوبة على البنك بالعملة المحلية والأجنبية؛
- تحصيل الشيكات لصالح زبائن البنك؛
- إجراء جميع عمليات التحويلات وفقاً لأوامر الزبائن بالداخل والخارج؛
- إصدار الشيكات للزبائن؛
- فتح الحسابات بالعملة المحلية والأجنبية؛
- إصدار الشهادات التي تثبت القيام بالعمليات المالية مع الزبائن؛

3. الخدمات المتعلقة بالاستثمار في الأوراق المالية:

و تتمثل في الاستثمار في الأوراق المالية، إدارة محافظ الأوراق المالية لصالح الزبائن، المساهمة في رؤوس أموال المشاريع الاستثمارية خدمات الهندسة المالية، خدمات أمناء الاستثمار لصالح الزبائن، تقديم الاستشارات المالية، دراسة الجدوى الاقتصادية للمشاريع لصالح العملاء، وتجدر الإشارة إلى أن هذه الخدمات جد محدودة في البنوك الجزائرية، نظرا لضعف التعامل بالأدوات المالية الاستثمارية و ضعف السوق المالي أي البورصة.

¹ عبد القادر بريش: "التحريير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية"، أطروحة دكتوراه، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2005-2006، ص: 254.

4. الخدمات المصرفية الحديثة:

لقد حدث تطور هام في أسلوب ومجال نشاط البنوك خلال السنوات الأخيرة، فقد تعددت وتنوعت الخدمات التي أصبحت تقدمها البنوك، وبالتالي أسلوب تقديمها للعملاء، ويرجع ذلك لعدة أسباب أهمها:

- الاستفادة من التطورات الهائلة في مجال المعلومات والحاسبات الآلية.
- التزايد المستمر في احتياجات ورغبات الزبائن.
- التحول في فلسفة العمل المصرفي والتسويق المصرفي، حيث أصبحت البنوك تستهدف شريحة واسعة من الزبائن ولا تقتصر على شريحة أو فئة محدودة منهم، وتحول الاهتمام من التركيز على أداء الخدمات المصرفية إلى التركيز على الزبائن وإشباع احتياجاتهم، ولقد تعددت أشكال تقييم الخدمات المصرفية الحديثة و ذلك بالاعتماد على وسائل الدفع الإلكترونية، ونظم التحويل الإلكتروني للأموال و خدمات ATM كبطاقات الائتمان وآلات الصراف الآلي والخدمات المصرفية عن بعد.¹

المطلب الثاني: تعريف جودة الخدمة المصرفية وخصائصها

أولاً: تعريف جودة الخدمة المصرفية

تعددت مفاهيم جودة الخدمة المصرفية عند الباحثين حيث ارتكز مفهومها عند البعض على أبعاد الجودة وعند البعض الآخر على أساليب قياسها، ومن جملة المفاهيم الخاصة بتعريف جودة الخدمات المصرفية نذكر مايلي:²

- خلو الخدمة المصرفية من أي عيب أثناء انجازها، نتيجة الحكم المتعلق بتوقعات الزبون أو العميل المدركة عن الخدمة البنكية والأداء الفعلي لها؛

- جودة الخدمة المصرفية هي الفرق بين توقعات العملاء للخدمة المصرفية المستهدفة، وإدراكهم للأداء الفعلي لها؛³

- جودة الخدمة المصرفية هي تقديم نوعية عالية وبشكل مستمر، وبصورة تفوق قدرة المنافسين الآخرين؛

- تعرف جودة الخدمات المصرفية بأنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة، مع توقعات العملاء لهذه الخدمة أي أنها الفرق بين توقعات العملاء للخدمة، وإدراكهم للأداء الفعلي لها؛

ونجد عدة مستويات لجودة الخدمة المصرفية وهي كالتالي:⁴

- الجودة المتوقعة: وتمثل توقعات العميل لمستوى جودة الخدمة، وتعتمد على احتياجات العميل وخبراته وتجاربه السابقة وثقافته واتصاله بالآخرين.

- الجودة المدركة من قبل الإدارة: وتمثل مدى إدراك البنك لاحتياجات وتوقعات الزبائن وتقديم الخدمة المصرفية بالمواصفات التي أدركها لتكون في المستوى الذي يرضي الزبون.

- الجودة المروجة: وتعني المعلومات الخاصة بالخدمة وخصائصها وما تعهد البنك تقديمه، والتي يتم نقلها إلى الزبائن من خلال المزيج الترويجي من إعلان وترويج شخصي ومطبوعات.....

¹ محمد حمد عبد الهادي الرويس: نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات المصرفية بدولة قطر، رسالة دكتوراه، جامعة عين شمس، جمهورية مصر، 2002، ص: 55.

² عادل محمد عبد الله: "إدارة جودة الخدمات"، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2013، ص: 87.

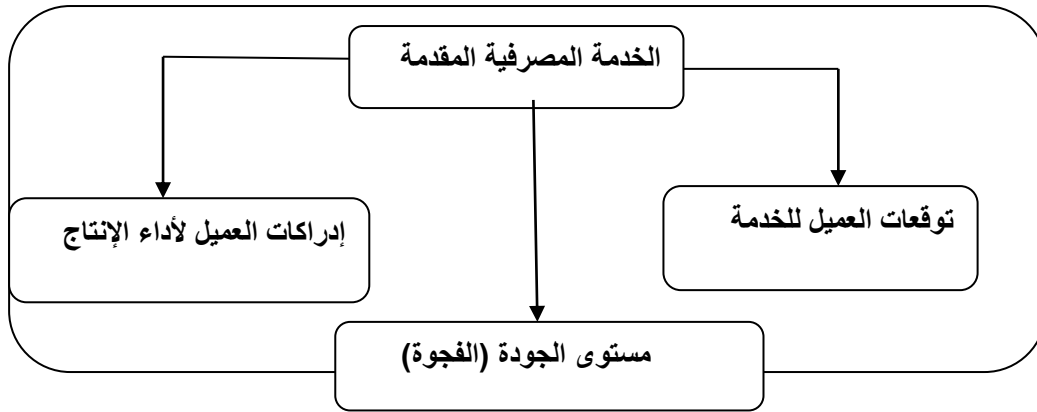
³ أحمد طرطار، سارة حلبي: "جودة الخدمات المصرفية كآلية لتفعيل الميزة التنافسية للبنك"، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الدولي "إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات"، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، سنة 2010، ص: 03.

⁴ عبد القادر بريس: مرجع سابق، ص: 258.

- الخدمة الفعلية المقدمة للزبون: وتعني أداء العاملين بالبنك للخدمة وتقديمها طبقا للمواصفات التي حددها البنك، وهي تتوقف بلا شك على مهارة العاملين وحسن تكوينهم وتدريبهم، وقد تختلف الخدمة المقدمة وجودتها من بنك إلى آخر وفي نفس البنك من عامل إلى آخر، وقد تختلف بالنسبة للعامل الواحد حسب حالته ونفسيته ومدى إرهاقه في العمل.
- الخدمة المدركة: وهي تقدير الزبون لأداء الخدمة الفعلي (الخدمة الفعلية المقدمة له) والتي تعتمد إلى حد كبير على مدى توقع الزبون، فمثلا إذا كانت الخدمة المصرفية الفعلية تقدم للزبون في عشر دقائق، وكان يتوقع الحصول عليها في زمن أكبر (15 دقيقة مثلا) فإن الزبون يدرك الخدمة المصرفية على أنها عالية الجودة، أما في حالة العكس فإن تقدير الزبون للخدمة المصرفية يكون منخفض.

تعمل جودة الخدمات المصرفية على معرفة ودراسة احتياجات ورغبات الزبائن والقدرة على إشباع هذه الرغبات والتعرف على توقعات الزبائن وإدراكهم للخدمة المقدمة، وبالتالي محاولة تخفيض الفجوة بين توقعات الزبائن وإدراكهم للخدمة المتوقعة، وبالتالي محاولة تخفيض الفجوة بين توقعات الزبائن والخدمة المقدمة فعليا وذلك للحصول على الهدف الرئيسي، وهو إرضاء الزبون وتجسيد الانتماء والولاء للمصرف من خلال تقديم خدمات نوعية وأداء مصرفي متميز. والشكل التالي يوضح ذلك:¹

الشكل رقم (01): مفهوم جودة الخدمة المصرفية



المصدر: خضير كاظم حمود: "إدارة الجودة وخدمة العملاء"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، ط2، 2007، ص: 216.

ثانيا: خصائص جودة الخدمة المصرفية

تتميز جودة الخدمة المصرفية بخصائص عديدة منها:²

- تحقيق ميزة تنافسية فريدة عن بقية البنوك، وبالتالي مواجهة الضغوط التنافسية؛
- تحمل تكاليف أقل، بسبب قلة الأخطاء في العمليات المصرفية؛
- تتيح فرصة لبيع خدمات مصرفية إضافية؛
- جعل العملاء بمثابة مندوبي بيع للبنك في توجيه وإقناع عملاء جدد.

¹ خضير كاظم حمود: "إدارة الجودة وخدمة العملاء"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، ط2، 2007، ص: 216.

² نادية عبد الرحيم: "تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي"، مذكرة ماجستير غير منشورة في علوم الاقتصادية، السودان، 2007، ص: 08.

ثالثا: آليات تطوير الخدمات المصرفية

هناك تفكير مستمر لتقديم الجديد للسوق لإشباع حاجيات العملاء المتزايدة والمتجددة، ومن أجل هذا تعمل البنوك على تطوير الخدمات المصرفية واستحداث خدمات جديدة، لزيادة ربحيتها وتقوية مركزها التنافسي في السوق فهي والمؤسسات المالية مثل كافة أنواع المؤسسات الأخرى هدفها الاستمرار والنمو.

مفهوم تطوير الخدمات المصرفية

المقصود بتطوير الخدمات المصرفية إدخال وإضافة مزايا جديدة للخدمات المصرفية القائمة بما يتماشى واحتياجات الزبائن، بحيث تؤدي هذه المزايا إلى زيادة الطلب على هذه الخدمات مثل:

- إدخال تعديلات وتحسينات على الخدمة القائمة، أو في طريقة تقديمها وتوزيعها إلى الزبائن؛
- استحداث خدمات جديدة وتقديمها ضمن مزيج الخدمات الحالية للبنك؛
- مد الخدمة المصرفية القائمة إلى مناطق جغرافية جديدة وتوسيعها إلى شرائح جديدة من العملاء.¹

الأشكال المختلفة لتطوير الخدمات المصرفية

يمكن للبنوك تطوير خدماتها من خلال الأخذ بالآليات التالية:²

- **الاهتمام بإدارة المخاطر:** فضلا عن تنامي استخدام الابتكارات المالية، أصبحت الصناعة المصرفية تركز في مضمونها على فن إدارة المخاطر، في ضوء ما شهدته الصناعة المصرفية من انفتاح غير مسبوق على الأسواق المالية العالمية والتطور السريع للتقدم التكنولوجي، ويتطلب ذلك القدرة على قياس تلك المخاطر بصفة مستمرة من خلال نظم معلومات مناسبة، ومراقبة مخاطر القياس بمعايير مناسبة واتخاذ القرارات الصحيحة في الوقت المناسب.
- **إعادة تصميم الخدمة من حيث عناصرها ومواصفاتها:** يهدف إعادة التصميم إلى إعادة الخدمة من جديد حسب احتياجات ورغبات الزبائن، أخذا بعين الاعتبار التطور الحاصل لدى البنوك المنافسة، مع التركيز على الجودة والمنافع المدركة من طرف الزبون، وكذلك المواصفات الظاهرة للخدمة، وتميزها وإحداث التغيير في طريقة تقديمها للزبون.
- **تنويع الخدمات المصرفية أي توسيع نطاق الخدمات:** فتوسيع خط الخدمات الجديدة يجب أن يؤدي إلى إشباع رغبات الزبائن أكثر من خط الخدمات القديمة، وهو شكل من أشكال تطوير الخدمات المصرفية، ينطوي على زيادة عدد خطوط الخدمات، والمنتجات التي يقدمها البنك إلى زبائنه.
- **الارتقاء بالعنصر البشري:** يجب صياغة الأهداف التدريبية لتناسب المستويات الوظيفية بحيث يتم التركيز على التنمية وصقل مهارات حسن التصرف والقدرة على التفاوض والتخطيط، واتخاذ القرار وتطبيق مبدأ قيادات المستقبل بصورة أكثر فعالية وذلك بإعطاء الفرصة للعناصر الشابة لتولي الوظائف القيادية، على أن يتم اختيار من تتوافر لديهم الكفاءة والصفات الشخصية التي تؤهلهم لذلك مع تزويدهم بالبرامج التدريبية المناسبة خارجيا وداخليا في المجالات المصرفية والمالية، مع التدريب العملي على مجالات العمل المصرفي التي لم يسبق العمل بها، حتى يصبحوا قادرين في المستقبل على المراقبة والمتابعة واتخاذ القرارات المناسبة لحل المشاكل التي قد تعترض الأداء.
- **إحداث تغيير أو إجراء توسيع في الخدمات المصرفية المقدمة:** يهدف هذا الشكل من تطوير الخدمة، إلى منح مزايا إضافية للخدمات القائمة، من أجل تلبية احتياجات الزبائن وضمان ولائهم، حتى لا يتحولوا إلى البنوك المنافسة.

¹ بريش عبد القادر: مرجع سابق، ص: 263

² بريش عبد القادر: مرجع سابق، ص: 264

مثل زيادة المبلغ المضمون بطاقة الشيك المضمونة الدفع، أو توسيع عدد تجار التجزئة الذين يقبلون بطاقة الائتمان المصدرة من طرف البنك لصالح الزبائن.

- **تكيف وتنويع الخدمات القائمة:** فهذه العملية لا تتضمن أي تطوير أو إعادة تصميم للخدمة، بل إجراء يهدف إلى زيادة الزبائن، وتعزيز الموقف التنافسي للبنك، فكل عمل يقوم به البنك لتلبية احتياجات الزبائن ويتضمن تخفيف الإجراءات المتعلقة بالحصول على الخدمة، من شأنه أن يعمل على استقطاب زبائن جدد.¹

المطلب الثالث: تعريف الخدمة المصرفية الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكتروني

أولاً: تعريف الخدمة المصرفية الإلكترونية

بسبب الدور الكبير الذي كانت تلعبه الخدمات المالية في تسهيل حياة الأفراد وعمل المنظمات أصبح لدراسة الخدمة المصرفية الإلكترونية توجه كبير، مما شجع العديد من المختصين في مجال تسويق الخدمات والعاملين في المنظمات الخدمية على الاهتمام بتحديد مفهوم الخدمة وطبيعتها من أجل تحقيق الجدارة المطلوبة، وتحقيق رضا العملاء بإشباع حاجاتهم.

التعريف الأول: هي مجموعة من التقنيات والأساليب التكنولوجية التي أفرزتها الثورة التكنولوجية، والتي أدخلت في النظام المصرفي من أجل تسهيل العمليات المصرفية، بين مختلف الأطراف الاقتصاديين والمتعاملين بشكل عام، والتي تشمل كل المعلومات المالية بين المنظمات والأفراد والشركات.²

التعريف الثاني: هي إجراء العمليات المصرفية بطرق مبتكرة من خلال شبكات الاتصال الإلكترونية سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أو الجديدة، وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطراً إلى القدوم للمصرف، وتقتصر صلاحية الدخول إلى الخدمة المصرفية الإلكترونية على المشاركين فيها فقط، وفقاً لشروط الإثبات التي يحددها المصرف.³

ثانياً: وسائل الدفع الإلكترونية

"وسائل الدفع الإلكترونية" هي تلك الأموال التي يتم التعامل بها بطريقة الكترونية بعيداً عن الطرق التقليدية لتبادل النقود.⁴ وتشمل الأنواع التالية:

1. **البطاقة البنكية:** وهي عبارة عن بطاقات بلاستيكية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة إلى حمل مبالغ كبيرة من الأموال التي قد تتعرض إلى السرقة أو الضياع.⁵ وتنقسم عموماً إلى بطاقات ائتمانية وبطاقات غير ائتمانية.

أ. **البطاقات الائتمانية:** هي عبارة عن أداة مصرفية للوفاء بالالتزامات، أصبحت مقبولة على نطاق واسع محلي ودولي لدى الأفراد والبنوك والتجار كبديل للنقود، تستخدم لدفع قيمة السلع والخدمات المقدمة لحاملها، مقابل توقيع هذا الأخير على

¹ بريش عبد القادر: مرجع سابق، ص: 264

² صلاح الدين مفتاح سعد الباهي: "أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن"، رسالة استكمال الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، 2016، ص: 27

³ صلاح الدين مفتاح سعد الباهي: نفس المرجع السابق، ص: 28

⁴ مجذوب بحوص، سفيان بن عبد العزيز: "واقع وآفاق البنوك الإلكترونية مع إشارة إلى مستقبلها في الجزائر"، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، العدد: 6، 2013، ص: 217

⁵ كريمة بن شنبنة، عبد القادر مطاي: "مقومات تنشيط التجارة والصيرفة الإلكترونية بالجزائر"، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، العدد: 5، 2019، ص: 103

إيصال بقيمة إلزامه الناشئة عند شرائه للسلع أو حصوله على الخدمة لدى التاجر، الذي يقوم بدوره بتحصيل قيمة هذا الإيصال من البنك مصدر البطاقة، ويكون حامل هذه البطاقة مسؤولاً عن الدفع لمصدرها.¹

وهناك عدة أنواع من البطاقات الائتمانية أهمها:

بطاقة فيزا (Visa Card): هي أكثر البطاقات الائتمانية انتشاراً على الإطلاق، وهي بطاقة متعددة وأعداد حملتها بالملايين وتتعامل مع الملايين من المؤسسات والمحلات التجارية وأجهزة الصراف الآلي.

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

بطاقة أمريكان إكسبريس (American Express): تصدر عن بنك أمريكان إكسبريس وهي مؤسسة مالية كبيرة تزاوّل أنشطة بنكية، ويوجد منها ثلاث أنواع: بطاقة أمريكان إكسبريس الخضراء، الذهبية، الماسية.²

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

ب. **البطاقات غير الائتمانية:** هي تلك البطاقات التي لا تتيح لحاملها فرصة الحصول على ائتمان (قرض)، وتنقسم بدورها إلى:

البطاقات المدبنة: ويتطلب هذا النوع من البطاقات وجود حساب بنكي جاري لصاحب البطاقة، حيث يتيح استخدام البطاقة في عملية التسوية أو الدفع من خلال تمكين المستفيدين من سحب الأموال من حساب صاحب البطاقة الذي يفترض فيه أن يكون حسابه مدبنا، وفي حالة العكس لا تتم عملية التسوية، فهذه الأخيرة تتطلب رصيداً كافياً ومغطياً للنفقات المجرأة بواسطة البطاقة.

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

بطاقة الحسم (ATM Card): هي تلك البطاقة التي تصدرها البنوك أو الجهات الأخرى التي رخص لها القانون ذلك صراحة تستخدم من طرف صاحبها لخصم مبلغ من حسابه الجاري مباشرة لدفعه للتاجر.

2. **البطاقات الذكية:** هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية ذات مواصفات ومقاييس معينة، تحتوي على رقاقة إلكترونية تعمل كحاسب آلي، حيث يمكن تخزين بعض البيانات عليها واسترجاعها، تتيح لأجهزة قراءة البطاقات التي توضع في المواقع التجارية التدقيق في تفاصيل الحسابات المالية لصاحبها.³

¹ سميرة عبايسة: "تحديات العمليات البنكية الإلكترونية في الجزائر دراسة حالة- وكالات سوسيتي جنرال الجزائر بقسنطينة"، أطروحة دكتوراه، أم البواقي، الجزائر: جامعة العربي بن مهيدي، 2017، ص: 106

² جهيدة العباطي، و محمد بن عزة: "تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية"، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، العدد: 2، 2017، ص: 6

³ سميرة عبايسة: مرجع سابق، ص: 108 ص: 107.

3. **النقود الإلكترونية:** تعرف على أنها مجموعة من البروتوكولات والتوقييع الرقمية، التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل محل تبادل العملات التقليدية، بعبارة أخرى هي قيمة نقدية في شكل وحدات ائتمانية مخزنة بشكل الكتروني، أو على أداة الكترونية يجوزها المستهلك.
4. **الشيك الإلكتروني:** هو المكافئ الإلكتروني للشيكات الورقية التي اعتدنا التعامل بها والشيك الإلكتروني هو رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة، ويتضمن الشيك الإلكتروني ملف الكتروني آمن يحتوي على معلومات خاصة لمحرر الشيك ووجهة صرف هذا الشيك بالإضافة إلى المعلومات الأخرى، كتاريخ صرف الشيك، قيمته، المستفيد منه، رقم الحساب والمحول إليه.¹
5. **المحفظة الإلكترونية:** قد تكون المحفظة الإلكترونية عبارة عن بطاقة ممغنطة مزودة بشريحة رقاقة Chip يمكن تثبيتها على جهاز الحاسوب الشخصي أو تكون قرصا مرنا يمكن إدخاله في فتحة القرص المرن في جهاز الحاسوب الشخصي ليتم نقل القيمة المالية (منه وإليه) عبر الانترنت باستخدام برامج معينة.
6. **المقاصة الإلكترونية والتحويل المالي الإلكتروني:** هي نظام لتسوية مدفوعات الشيكات الكترونيا بين البنوك بدلا من المدفوعات الورقية التي تتم في غرف المقاصة وتسجيل المدفوعات الإلكترونية على مخطط.²

¹ جهيدة العياطي، و محمد بن عزة: مرجع سابق، ص: 6

² العطرة دغوش: "استخدام شبكة الأنترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي حالة البنوك الجزائرية"، أطروحة دكتوراه، بسكرة، الجزائر: جامعة محمد خيضر، 2017، ص: 155، ص: 154

المبحث الثالث: دراسات سابقة حول الصيرفة الإلكترونية

سيتم التطرق إلى بعض الأبحاث التي لها علاقة بموضوع الدراسة، حيث قسمنا هذا المبحث إلى ثلاث مطالب خصصنا المطلب الأول للدراسات السابقة باللغة العربية، أما المطلب الثاني فخصصناه للدراسات السابقة باللغة الأجنبية، أما المطلب الثالث فتم تخصيصه للفرق بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.

المطلب الأول: دراسات سابقة باللغة العربية

1. العياطي جهيدة، بن عزة محمد: " تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية"، مقال في

مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، 2017. هدفت الدراسة إلى معالجة موضوع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر من

خلال إبراز سعي الدولة في السنوات الأخيرة إلى تطوير الخدمات وآلية عمل المصارف، من أجل مواكبة هذه التطورات

الحاصلة، وتم التوصل إلى مجموعة من النتائج وهي كالآتي:

- أن الجزائر تحاول تطبيق بعض مظاهر اقتصاد المعرفة ألا وهي الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية، وذلك من خلال اهتمامها بتطوير خدمات ووسائل الدفع في القطاع المصرفي من تقليدية إلى الكترونية، بالإضافة إلى استحداث نظم دفع جديدة؛
- أن نمو وتطور وسائل وأدوات الدفع الإلكترونية والتجارة الإلكترونية يسريان في نفس الاتجاه؛
- أن الجزائر على الرغم من الجهود المبذولة في النهوض بالمصارف الجزائرية في هذا المجال إلا أن هناك فجوة كبيرة بين ما هو مخطط ومحدد، وما هو موجود فعلا على أرض الواقع، مما يوضح ضعف السيطرة والتسيير لمختلف الإستراتيجيات في المجال.

2. بسمة سامي الخطيب: "دور الصيرفة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية"، أطروحة دكتوراه، جامعة دمشق، سوريا،

2014. هدفت هذه الدراسة إلى التأكيد على أهمية الصيرفة الإلكترونية في وقتنا الحاضر، وإلقاء الضوء على الدور الذي

تلعبه الصيرفة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك العاملة في سورية وتحديد المتطلبات الأساسية لتطبيق الصيرفة

الإلكترونية، حيث تم تصميم استبانة وطرحها على موظفي وعملاء البنوك العاملة في سورية، وتم استخدام أساليب الإحصاء

الوصفي والاستدلالي لتحليل بيانات الدراسة من خلال البرنامج الإحصائي SPSS.V18 ومن خلال ذلك توصلت

الباحثة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- وجود أثر ذو دلالة معنوية للصيرفة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية، وأن تقييم عملاء البنوك العاملة في سورية لمستوى المصارف للصيرفة الإلكترونية يختلف اختلافا جوهريا باختلاف الخصائص الديموغرافية للعملاء (العمر، المؤهل العلمي، الدخل، عدد سنوات التعامل مع المصرف) بينما لم يكن هناك اختلاف جوهري باختلاف جوهري للجنس.
- كما أوصت الباحثة بضرورة زيادة الدعم لتطوير البنى الأساسية، من شبكات اتصالات آمنة، ووضع التشريعات والقوانين المنظمة للصيرفة الإلكترونية.

3. سميرة بريح: "دور الصيرفة الإلكترونية في تعزيز القدرات التنافسية للبنوك التجارية"، مذكرة تدخل ضمن متطلبات

شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية تخصص بنوك (2014-2018). تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على

العلاقة بين الصيرفة الإلكترونية والقدرة التنافسية للبنك والنتائج التي توصلت إليها الدراسة هي:

- أن الصيرفة الإلكترونية تعد سلاحا تنافسيا فعلي لتحقيق رضا العملاء، وبقاء ونمو البنك.
- تحقيق الصيرفة الإلكترونية للبنك: الوقت، والراحة، مما يساعد البنك على تعزيز القدرة التنافسية.

- تواجه البنوك التجارية العمومية من طرف البنوك التجارية الخاصة العاملة في السوق البنكي، وبالتالي فهي تستفيد من المزايا التي تمنحها هذه الأخيرة، ويمكن ملاحظتها من خلال تميزها بتقديم خدمات بنكية متميزة عن تلك المقدمة من طرف البنوك التجارية العمومية.
- 4. رحيم حسين، هواري معراج: "الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصره المصارف الجزائرية"، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي (2004). هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع وتحديات الصيرفة الالكترونية في المصارف الجزائرية والنتائج التي توصلت لها هذه الدراسة هي:
 - عصرنة المصارف ترتبط فضلا عن تطوير قاعدة التكنولوجيا في الإعلام والاتصال، بالتكوين والتدريب المستمرين للقوى العاملة والتجديد في التجهيزات والمنتجات، وهو ما يقتضي تخصيص موازين مناسبة لذلك، بل استحداث وظيفة بحث وتطوير في هذه المؤسسات؛
 - تعد الشبكة المصرفية على مستويات وكالة وفروع المصرف الواحد أو مابين البنوك و المصارف مدخلا أوليا لعملية العصرنة وهو ما يظل غائبا إلى حد الآن.
- 5. حورية جنان: " أثر الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية"، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر، علوم اقتصادية تخصص مالية بنوك، جامعة أم بواقي (2013-2012). هدفت هذه الدراسة لمعرفة مدى مساهمة الصيرفة الالكترونية في تحسين الخدمات المصرفية والنتائج التي توصلت اليها هي:
 - أن استخدام ثورة الاتصالات جعلت من الخدمات المصرفية أمرا حتميا، سيفرض نفسه في تحديد مستقبل المصارف وتطورها؛
 - كما تم التوصل إلى أن هناك أثر للصيرفة الالكترونية على جودة الخدمة المصرفية، من خلال توفير إمكانيات واسعة كلها تساعد على الرفع من أداء البنوك لخدماتها، بالرغم من وجود بعض المخاطر في تقديم الخدمة الالكترونية، كما يتضح الأثر أيضا من خلال تغيير شكل أو مكان تقديم الخدمة من التقليدي إلى الالكتروني الذي يعمل على تقليل التكاليف وتقديم خدمة ذات جودة عالية، والوصول بذلك إلى أكبر شريحة من العملاء.
- 6. دراسة بلعياش ميادة: " أثر الصيرفة الالكترونية على السياسة النقدية -دراسة مقارنة بين الجزائر وفرنسا" (2013-2012). وترمي هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف نذكر منها:
 - محاولة تحديد مفهوم دقيق وواضح للصيرفة الالكترونية والسياسة النقدية، وفهم السياسة النقدية في الجزائر ومقارنتها بالسياسة النقدية الفرنسية لاستخراج أوجه الشبه والاختلاف بين الاقتصادين، تحليل العلاقة القائمة بين السياسة النقدية والنقود الالكترونية؛
 - الوقوف على أبرز معالم النظام المصرفي الجزائري وتشخيص المنظومة المصرفية من حيث فرص اندماجها في الاقتصاد العالمي والتحديات التي تواجهها، ومحاولة رصد انعكاسات التطور الحاصل في الخدمات المصرفية على النشاط الاقتصادي، ودراسة الآثار الناجمة عن استخدام الصيرفة الالكترونية على السياسة النقدية؛
 - الوقوف على أهم العراقيل والتحديات التي تواجه التعامل الحسن بخدمات الصيرفة الالكترونية، مع تحديد كل الإجراءات القانونية والتشريعية الخاصة بها؛
 - إبراز أهمية اعتماد الصيرفة الالكترونية في المصارف الجزائرية وكيفية أدائها مستقبلا في الجزائر.

المطلب الثاني: دراسات سابقة باللغة الأجنبية

7. Omari and bataineh: " The Impact of banking on achieving competitive advantage for banks in jordan" (2012).

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الصيرفة الإلكترونية على تحقيق الميزة التنافسية للبنوك في الأردن، و توصلت هذه الدراسة

إلى نتائج أهمها:

- وجود تأثير للخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية في القطاع البنكي في الأردن؛
- وأوصت هذه الدراسة بضرورة تقديم الخدمات المالية الإلكترونية بأسعار منخفضة للعميل، أيضا 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.

8. Worku and others: " The Impact of electronic banking on costumers satisfaction in Ethiopian Banking Industry"(2016).

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الصيرفة الإلكترونية على إرضاء الزبائن في البنوك الصناعية في إثيوبيا تحديدا مدينة

(Gondar city) حيث تم طرح استبيان على 402 من عملاء بنكي dashen and wogagen

كما تم إجراء العديد من المقابلات مع أربع فروع لهذين البنكين وخلصت النتائج إلى وجود علاقة تعزى إلى استعمال الصيرفة الإلكترونية وإرضاء العملاء، حيث أن الصيرفة الإلكترونية مكنت العملاء من مراقبة حركة حساباتهم، وأن هناك فرصة حاسمة لامتداد الصناعة المصرفية في هذه المدينة، كما أوصت الدراسة بضرورة تطوير النظم التكنولوجية بالبنكين.

المطلب الثالث: الفرق بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة

تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة فيما يلي:

- في المناهج المستعملة، حيث استعانت الدراسة بمنهج دراسة الحالة في المبحث الثاني للفصل الثاني، من خلال تطرقها إلى واقع تطبيق الصيرفة الإلكترونية بالبنك الوطني الجزائري؛
- تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في الإشكاليات التي عالجتها، وبطبيعة الحال نتائج هذه الدراسة سوف تكون مختلفة عن نتائج الدراسات الأخرى؛
- إن الدراسات السابقة معظمها اعتمدت على دراسة علاقة الصيرفة الإلكترونية بوسائل الدفع الحديثة والتقليدية، وكذا الميزة التنافسية، وكذلك علاقتها بتعزيز القدرات التنافسية للبنوك التجارية، و أثرها على عصرنة المصارف الجزائرية، كما تطرقت أحدها إلى جودة الخدمات المصرفية، وأثر الصيرفة الإلكترونية على السياسة النقدية، وتطرقت أخرى إلى مدى تأثير الصيرفة الإلكترونية على إرضاء الزبائن، أما الدراسة الحالية اعتمدت على دراسة دور الصيرفة الإلكترونية في تطوير الخدمات المصرفية بالبنك الوطني الجزائري والتي تهدف إلى معرفة مدى تطور خدمات الصيرفة الإلكترونية في عينة من البنوك التجارية الجزائرية و دورها في تطوير الخدمات المصرفية.

خلاصة الفصل

من خلال ما تم دراسته في هذا الفصل تم التوصل إلى أن البنوك عرفت تطورا وتوسعا كبيرا في التكنولوجيات المستخدمة، ومن أبرز ثمار هذه التكنولوجيات ظهور الصيرفة الإلكترونية، حيث تهدف هذه الأخيرة إلى تطوير الوسائل التي يتم عن طريقها تقديم مختلف الخدمات البنكية، ورفع كفاءتها بما يتناسب مع التطور التكنولوجي.

وبنشأة الصيرفة الإلكترونية التي تعتمد أساسا على الانترنت، أدى إلى خلق وسائل وخدمات حديثة مجردة من الطابع المادي لتتلائم مع هذه التطورات، حيث أن هاته الوسائل تتميز بأنها تقلل من الجهد وتخفف من تكلفة الخدمات الممنوحة وتعتبر وسيلة مهمة جدا لتلبية طلبات العملاء بكل أريحية.

ومن أجل توضيح الدور الذي تؤديه الصيرفة الإلكترونية في تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية سيتم التطرق في الفصل الثاني إلى واقع الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري، وإلى دراسة تطبيقية للصيرفة الإلكترونية بالبنك الوطني الجزائري-وكالة تقرت.

الفصل الثاني

واقع تطبيق الصيرفة الإلكترونية

في الجزائر

تمهيد

بعد التطرق للجانب النظري وعرض مختلف المفاهيم والأساسيات المرتبطة بموضوع البحث في الفصل السابق، وتطرقنا إلى مختلف الجوانب التي تمس موضوع الصيرفة الإلكترونية، سيتم تخصيص الفصل الثاني للتطرق إلى واقع تطبيق الصيرفة الإلكترونية في الجزائر وذلك من خلال استظهار واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، وإجراء دراسة تطبيقية على مستوى البنك الوطني الجزائري. ومن أجل ذلك قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين:

المبحث الأول: واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

المبحث الثاني: دراسة تطبيق الصيرفة الإلكترونية بالبنك الوطني الجزائري-وكالة تقرت.

المبحث الأول: واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

المطلب الأول: مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

إن تطوير الصيرفة الإلكترونية في الجزائر يتطلب توفير عناصر مرتبطة بالبيئة المناسبة من جهة، وبالنظام المصرفي الجزائري من جهة أخرى، وذلك من خلال إقامة أنظمة واعتماد بطاقة الإئتمان و تطوير شبكة الإتصالات والبريد في الجزائر.¹

1_ تطوير البنية التحتية للاتصالات الإلكترونية:

أ- شبكات الإتصالات الإلكترونية:

بادرت بعض المؤسسات المصرفية و المالية بتطوير شبكات إلكترونية للدفع والتسديد، لكن عدم القدرة على التحكم فيها و تسييرها جعل بعضها يتوقف عن أداء خدماته، ورغم ذلك فقد قامت بعض المؤسسات بإصدار بطاقات السحب مثل بطاقات السحب من الصرافات الآلية DAB لمؤسسة البريد والبطاقات المصرفية للسحب والدفع للمصارف التالية: القرض الشعبي الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، وبنك البركة الجزائري.

ب- الإنترنت و البنوك الجزائرية:

إن معظم البنوك الجزائرية لها مواقع على شبكات الإنترنت فمثلا بنك الجزائر موقعه www.Bank-of-algeria.dz حيث تظهر فيه مجموعة من البيانات، والمعطيات عن السياسة المالية والنقدية.

ت- استخدام الهاتف في الخدمة المصرفية:

على المصارف الجزائرية الاستفادة من عدد مشترك في خدمة الهاتف في تقديم خدماتها لجلب أكبر عدد ممكن من الزبائن.²

2_ الصيرفة الإلكترونية في الجزائر:

في إطار تحديث وعصرنة النظام المصرفي الجزائري لاسيما من حيث أنظمة الدفع، بادر بنك الجزائر بالتعامل مع وزارة المالية و بمساعدة البنك العالمي في إنجاز نظام دفع إلكتروني متطور هو نظام التسوية الإجمالية الفورية.

1_2. نظام التسوية الإجمالية الفورية (RTGS): هو نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي ويتم فيه سير التحويلات

بصفة مستمرة وعلى الفور بدون تأجيل وعلى أساس إجمالي.

أ. أهداف النظام: يهدف هذا النظام إلى تحقيق ما يلي:

_ تسوية عمليات البطاقة المصرفية في وقت حقيقي وكل وسائل الدفع الأخرى؛

_ تلبية مختلف احتياجات المستعملين باستخدام نظام الدفع الإلكتروني؛

_ تخفيض التكلفة الإجمالية للمدفوعات؛

_ جعل نظام الدفع الجزائري يتمتع بالمقاييس الدولية في تسيير مخاطر السيولة؛

_ تقوية العلاقات ما بين المصارف وتشجيع إقامة المصارف الأجنبية.

ب. مبادئ تشغيل نظام RTGS: يقوم على المبادئ التالية:

¹ حورية جنان: " دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية "، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة أم البواقي، 2013، ص: 70.

² بن زكري عبد الرحمان بلال، خمارة أمينة: " واقع التقنيات المصرفية الحديثة في البنوك الجزائرية"، مذكرة ماستر، جامعة قسنطينة، الجزائر، جوان 2007، ص: 110.

- **المشاركين:** المشاركة في النظام مفتوحة لكل مؤسسة لها حساب تسوية في بنك الجزائر، ويمكن أن ينضم إلى النظام زيادة على بنك الجزائر كمسير وحامل للتسوية مجموعة من المؤسسات المصرفية والمالية، الخزينة العمومية ومراكز الصكوك البريدية.
- **العمليات التي يعالجها النظام:** يعالج النظام مختلف العمليات المصرفية بين المؤسسات المالية والمشاركين وذلك من خلال:
 - **عمليات ما بين الصارف:** حيث تتم من خلال هذا التنظيم تحويلات بين المصارف أو حسابات الزبائن.
 - **عمليات بنك الجزائر:** وهذا البنك هو الوحيد القادر على إصدار الأوامر للقرض أو الخصم من حسابات المشتركين.
 - **تسوية المبالغ عن طريق المقاصة:** إن المبالغ الدائنة والمدبنة الناتجة عن طريق المقاصة الإلكترونية تعالج قرضا ودينا في نفس الوقت وفي حسابات المشتركين تعمل على أساس مبدأ "الكل أو اللاشيء" وفي حالة استحالة تطبيق العملية ترفض من قبل غرفة المقاصة الإلكترونية وعلى الراغب أن يعيد العملية في وقت لاحق.
- **حساب التسوية:** إن بنك الجزائر الذي يشرف على إدارة النظام يفتح في سجلاته بإسم كل مشارك حسابات تسوية تقسم إلى حسابات نوعية فرعية، وهذه الحسابات تحول حسب الحالات في زيادة أو نقص الحسابات الجارية للمشاركين والتي تضبطها المحاسبة العامة لبنك الجزائر، والتسويات التي تتم عن طريق النظام حيث تتم بصفة مستمرة وفي وقت حقيقي وبعد التأكد الآلي بوجود مخزون كاف في حساب المشارك المعني، ويطبق هذا المبدأ "أول من يدخل أول من يخرج" مع الأخذ بعين الاعتبار الأولويات المبينة فيما يلي:
 - __ الأولوية الأولى: عمليات بنك الجزائر.
 - __ الأولوية الثانية: المبالغ المخصصة للمقاصة.
 - __ الأولوية الثالثة: أوامر مستعجلة بطبيعتها.
- كما أن تسوية الحسابات المعنية تتم بصفة نهائية، حيث بمجرد قبولها من طرف نظام RTGS لا يمكن إلغاؤها لاحقا إذ تكون الغاية من التسويات مضمونة بصفة دائمة على مدى يوم المبادلة، والذي يكون على النحو الآتي:
 - الساعة الثامنة والنصف صباحا: معالجة عمليات "بنك الجزائر"، وعمليات الأسواق النقدية وعمليات الصرف؛
 - التاسعة والنصف صباحا: بدأ المعاملات؛
 - منتصف النهار: تسوية حصيلة المقاصة؛
 - الساعة الثالثة: وقف المبادلات؛
 - من الساعة الثالثة إلى الرابعة: تسديد المبالغ التي تمت في اليوم الأخير، وتسوية أو رفض الأوامر التي كانت في الانتظار؛
 - الساعة الرابعة: اختتام وغلق الحسابات، وإرسال إخطارات حصيلة الحسابات، واستخراج حسابات المشاركين وإفراجها في جهاز المحاسبة العامة لبنك الجزائر.
- ج. هندسة النظام:** إن كل المشاركين يتم ربطهم بجهاز **RTGS** المتمركز ببنك الجزائر عن طريق مقراتهم باستعمال قاعدة Plate forme يمكن من إرسال وتلقي أوامر التحويل و كل المعلومات الضرورية المتعلقة بالعمليات المعالجة.
- إن النظام المركزي (RTGS) يقوم بالوظائف التالية:
 - مراقبة أوامر الانتظار؛

- تسوية الأوامر وفق طبيعتها؛
 - المعالجة تتم في نهاية اليوم؛
 - تخصيص مبالغ المقاصة؛
 - إدارة و مراقبة الحسابات لعمليات المعالجة بواسطة النظام.
 - أما فئة المشاركين فتقوم بالوظائف التالية:
 - تلقي ومراقبة صفة الأوامر وملائمتها؛
 - إصدار و تلقي الأوامر بنظام RTGS¹.
- 2_2. نظام المقاصة عن بعد:**

إن عملية عصرنة نظام الدفع عرفت دفعة جديدة بإنشاء مكمل لنظام RTGS هو نظام ACTI

تعريف نظام ACTI: هذا النظام يختص بالمعالجة الآلية لوسائل الدفع العام، صكوك، تحويل، اقتطاع، عمليات السحب و الدفع بالبطاقات البنكية، وذلك باستعمال وسائل متطورة مثل المساحات الضوئية (سكانير)، والبرمجيات المختلفة، ويعتمد هذا النظام على نظام التبادل المعلوماتي للبيانات الرقمية والصور.

أ. أهداف نظام ACTI: يهدف النظام إلى:

- التسيير المحاسبي اليومي وإعطائه نظرة شاملة وحقيقية عن وضعية الخزينة في السوق المالية الوطنية؛
 - تقليص أجال المعالجة؛
 - قبول أو رفض العملية في أجل أقصاه 05 أيام على أن يتم اختزال هذه المدة إلى 03 أيام ثم 48 ساعة؛
 - تأمين أنظمة الدفع العام؛
 - إعادة الثقة للزبائن في وسائل الدفع خاصة الصكوك؛
 - مواجهة عملية تبيض الأموال في الجزائر.
- لقد كانت سنة 2006 بمثابة انطلاق عصرنة أنظمة الدفع و ما نتج عنه من تطوير الوساطة البنكية الفعالة والمؤمنة للخدمات بنكية ذات جودة تخدم الزبائن في إطار مضمون و مضبوط.²

المطلب الثاني: المكونات الرئيسية للصيرفة الإلكترونية في الجزائر

إن سعي الجزائر وراء تحديث وتطوير خدماتها المصرفية ألزم عليها إيجاد سبل وقنوات لإنجاز هدفها، وتعد كل من شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية ما بين البنوك SATIM و ARTS و ACTI من أهمها.

¹ بن زكري عبد الرحمان بلال، خسارة أمينة: مرجع سابق، ص: 111، ص: 112 .

² حورية جنان: مرجع سابق ص: 72

أولاً- شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية ما بين البنوك SATIM

"ساتيم" هي شركة أتمتة المبادلات بين البنوك والنقد الآلي تمثل فرعاً لـ 8 بنوك جزائرية، تأسست في 1955 بمبادرة من المجموعة البنكية وهي من الأدوات التقنية لمرافقة برنامج عصرنة وتطوير البنوك، خاصة فيما يتعلق بوسائل الدفع عن طريق البطاقة، تضم الشركة 17 منخرطاً في شبكتها النقدية الآلية ما بين البنوك، منها 7 بنوك عمومية و9 خاصة إلى جانب بريد الجزائر، من أبرز مهامها إقامة وتسيير الأرضية التقنية والتنظيمية للسلسلة النقدية الرقمية، ومرافقة البنوك في تطوير الخدمات النقدية الآلية وكذا تشخيص الدفاتر، وبطاقات الدفع والسحب للسيولة المالية.

جاء إنشاء شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية ما بين البنوك بغرض أداء مجموعة من المهام الأساسية والضرورية التي تحقق السير الفعال لتعاملات النقد الآلي البنكي، وتتمثل هذه المهام فيما يلي¹:

- النهوض بوسائل الدفع الإلكترونية وتطوير استخدامها في المجتمع الجزائري؛
- تطوير النقد الآلي البنكي، من خلال إتباع أحدث التكنولوجيا؛
- مرافقة البنوك في تطوير الوظيفة النقدية، وكذا إصدار منتجاتها الخاصة بالنقد الآلي ووضعها في متناول زبائنها؛
- تأخذ على عاتقها كل ما يخص تسيير الهياكل والوسائل التقنية الخاصة بالنقد الآلي "بطاقات، موزعات آلية، نفايات إلكترونية، تعاملات"؛
- المشاركة في التعريف بالمبادئ والقواعد الخاصة بالعمليات التي تتم بواسطة البطاقات البنكية وكذا وضع قوانين، تقنيات وأسس التسيير وأسعار المنتجات النقدية، إصدار الشيكات والبطاقات البنكية وتشخيصها لصالح كل البنوك المشاركة في الشبكة البنكية؛
- القيام بعمليات المقاصة البنكية الخاصة بالتعاملات بالبطاقات البنكية.

إن المهمة الأساسية لشركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية ما بين البنوك تركز على تطوير وتسيير حل عملي للتعاملات البنكية للنقد الآلي، والذي يعتمد على هياكل ووسائل تقنية مؤمنة ومرتبطة بمراكز الإعلام الآلي والنقد الآلي الخاصة بالبنوك، التي تخضع للمعايير الدولية الخاصة بتأمين التعاملات بالنقد الآلي الأكثر تطوراً ألا وهي معايير EMV التي تحبط كل محاولات التزوير والقرصنة، حيث لم يتم اختراقها إلى غاية يومنا هذا.

¹ رباح دنيا: "دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية"، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة عين تموشنت، 2021، ص: 48

ثانيا: الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية AEBS

تم إنشاء شركة الجزائر للخدمات المصرفية الإلكترونية AEBS منذ عام 2004، وقد أصبحت رائدة في مجالها من خلال كونها أول شركة جزائرية تكتسب الخبرة في مجال الأعمال المصرفية عن بعد، ثم قامت بالتصدير دولياً، وبذلك أصبحت قوة اقتراح في توحيد المقاييس للتبادلات بين البنوك في الجزائر، والعمل في تعاون وثيق مع مؤسسات الدولة في مجالات التمويل المصرفي.¹ إن هذه الشركة أنشئت من أجل هدف أساسي، هو تلبية حاجات المؤسسات المالية باقتراح برمجيات تقدم خدمات عن طريق برمجيات متعددة وذلك من خلال:²

- اقتراح حلول المصارف عن بعد من جهة؛
- تبسيط وتأمين المبادلات الإلكترونية متعددة الأقسام من جهة أخرى.
- و الخدمات التي تقدمها توجد على قسمين على نفس الدرجة من التطور التكنولوجي:
- BANKING - E DIAGRAM. الصنف الخاص بالبنك
- صنف التبادل الإلكتروني للبيانات EDI متعدد الواجهات و الأقسام FILES- E DIAGRAM.
- تهدف AEBS أساساً إلى:
- الاقتراح على الزبائن، بنوك مؤسسات مالية (حلول معتمدة أساساً على الخدمات متعددة القنوات و فعالية عالية مع تأمين تام لمبادلات المعلومات)؛
- تكييف الخدمات وفق حاجات كل زبون، ووفق رغباته؛
- تسمح لزبائنها باكتساب نظام معلومات ممتد على مجالات عديدة وهذا بما يتوافق مع مستلزمات كل واحد منهم.
- لقد اعتمدت العديد من المصارف الجزائرية على AEBS في تقديم خدمات عبر الإنترنت، وذلك من خلال إمضاء عقود نذكر منها :

- عقد مع القرض الشعبي الجزائري: في جويلية 2005 لتزويد البنك بخدمات EDI DIAGRAM

- عقد BNP PARIBAS مع بنك BNP PARIBAS الجزائر: في 2005/11/21 لتزويد هذا البنك

الخاص بخدمات DIAGRAM E - BANKING.

إن شركة AEBS تعتبر أول خطوة للجزائر في مجال الصيرفة الإلكترونية بما حققته من توفير هذه الخدمات، ولكن هذا لا يمنع وجود شركات أخرى لتقديم خدمات الصيرفة الإلكترونية وهذا لتحقيق المنافسة منتهجة توسيع قاعدة هذه الخدمات من جهة أخرى من أجل تطوير النظام المصرفي و المالي ومحاوله اللحاق بركب الدول الأخرى التي قطعت أشواطاً كبيرة في هذا المجال.

¹<https://www.linkedin.com/company/algeria-e-banking-services>

²<https://www.linkedin.com/company/algeria-e-banking-services>, 18/04/2022 .

²رياح دنيا: مرجع سابق، ص: 49

ثالثا: أنظمة الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

على الصعيد الدولي وخلال السنوات الأخيرة، تم تحقيق تقدم كبير في مجال تطوير المؤسسات المصرفية ونوعية الوساطة وتكثيف المنافسة، وأدى هذا إلى تنويع أدوات ووسائل الدفع، في نفس الوقت ساهمت التكنولوجيات الجديدة في مجال إرسال المعطيات والتقدم في مجال الإعلام الآلي في تغيير جذري في إجراءات الدفع والتسديد.

كذلك عرفت مركزيات المعلومات خصوصا مركزيات مخاطر القرض وميزانيات المؤسسات تطورات معتبرة في داخل وخارج البنوك المركزية، مساهمة بذلك في تسيير أكثر حذر للمخاطر المصرفية، فيما يتعلق بالجزائر دخل النظامان الجديدان للدفع بين المصارف في الإنتاج في سنة 2002، وهما آمان وفعّالان وشفافان ويستجيبان للمعايير المعدّة من طرف لجنة أنظمة الدفع والتسوية لبنك التسويات الدولية.

نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة و المدفوعات المستعجلة ARTS

يعد نظام آرتس من بين الأنظمة التي تستعملها البنوك، وهو نظام جديد للدفع، كما أنه يهدف إلى تحسين الخدمة المصرفية لاسيما من حيث أنظمة الدفع، وذلك لمواكبة المعايير الدولية كما يرمز لهذا النظام دوليا بـ "RTGS" إذ يتميز هذا النظام بعدة مفاهيم على المستوى الدولي من بينها:¹

- نظام التسوية الإجمالية الفورية هو نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي، ويتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة وعلى الفور بدون تأجيل وعلى أساس إجمالي؛
 - كما أنه نظام مركزي إلكتروني يعمل على أساس فوري إجمالي نهائي ومستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة ويوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة في بلد ما من خلال الحسابات المركزية للمصارف؛
 - كما عرف المشرع الجزائري أو بالأحرى الهيئة المنظمة لهذا النظام ألا وهو بنك الجزائر الذي وضع قانون لنظام آرتس المسمى بنظام الجزائر للتسوية الفورية ARTS، على أنه: "نظام للتسوية بين البنوك لأوامر الدفع عن طريق التحويلات المصرفية أو البريدية للمبالغ الكبيرة أو الدفع المستعجل التي يقوم بها المشاركون في هذا النظام. يهدف هذا النظام إلى تحقيق عدة أهداف منها:
 - مسايرة المعايير والمقاييس الدولية في مجال مخاطر أنظمة الدفع وتأهيل القطاع المصرفي؛
 - تخفيض مخاطر الدفع وتقليص المدة بين البنوك؛
 - ضمان الأمان والسرعة في المبادلات طبقا للمقاييس الدولية؛
 - تشجيع إقامة المصارف الأجنبية.
- و من عملياته²:

عملية السحب :

وفق هذا النظام تتم عمليات السحب وفق الخطوات التالية:

¹ زغدار أحمد، حميدي كلثوم: "تقييم أداء نظام الجزائر للتسوية الفورية في النظام المصرفي الجزائري"، مجلة البحوث والدراسات العلمية، جامعة د.بجي فارس، 2015، ص:02
² زغدار أحمد، حميدي كلثوم: مرجع سابق، ص:4 ، ص: 5

- يقوم المشاركون بالنظام بتحويل احتياجاتهم المتوقعة من النقود الائتمانية إلى البنك المركزي؛
- يقوم البنك المركزي بجمع الاحتياجات الخاصة على مستوى كل ولاية لمختلف المقررات؛
- يرسل المشاركون بنظام ARTS أوامر التحويل الخاصة بعملية الحجز؛
- يقوم نظام آرتس بإقرار عملية الحجز مع إشعار يجعل الحساب مدين يحتوي هذا الإشعار على قيمة المبلغ وكذا رقم التصريح؛
- يتحمل المشاركون بالنظام مسؤولية إبلاغ رقم التصريح والمبالغ أيضا، إلى فروعها المختلفة؛
- تتقدم فروع البنوك المشتركة بالنظام إلى الشبايك بمقررات بنك الجزائر مع رقم التصريح والمبلغ الذي سيتم سحبه؛
- يجوز أمين الصندوق في بنك الجزائر الوثائق عند المراقبة الأولية ثم يقوم بإدخال رقم التصريح بإسم البنك، رقم العملية الائتمانية وذلك للتأكد من تطابقها مع الحجز.

عملية الإيداع:

- أما عملية الإيداع في نظام التسويات الإجمالية الفورية يتم وفق الخطوات التالية:
- يقوم الأطراف المشاركون بنظام التسويات الإجمالية الفورية بإجراء عملية إيداع الأموال لدى شبك بمقر بنك الجزائر؛
 - يقوم أمين صندوق بنك الجزائر بفحص الوثائق ثم إدخال رقم العملية، إسم البنك، وقيمة المبلغ المودع؛
 - كما يقوم نظام آرتس بإبلاغ المشاركين بإشعارات الحسابات الدائنة الخاصة بكل عملية إيداع، والقيام بجعل الحسابات دائنة بقيمة المبالغ المودعة.

المطلب الثالث: أهمية اعتماد الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

- إن اعتماد الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري له أهمية كبيرة في ظل المستجدات المالية والمصرفية الدولية التي أبرزتها ظاهرة العولمة المالية، كما انه يتيح للبنوك الجزائرية دخول العصرنة من أبوابها الواسعة، سواء تعلق الأمر بالبنوك التجارية، أو ببنك الجزائر أو المؤسسات المالية الأخرى، وهي تمنح عدة امتيازات منها¹:
- تخفيض النفقات التي تحملها البنوك في أداء الخدمات، وإنشاء فروع في مناطق جديدة، خاصة أن الجزائر مساحتها واسعة حيث أن العمل من خلال الانترنت يمكن البنوك من تكفل بعدد كبير من العملاء وتقديم خدمات جيدة ومتنوعة وبتكلفة أقل؛
 - أن استخدام الانترنت في البنوك الجزائرية يشكل نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية، وذلك من خلال التعريف بهذه البنوك وترويج خدماتها والإعلام بالنشرة حول تطوير مؤشرات المالية لوضعها تحت تصرف الباحثين وجميع الأطراف الأخرى المعنية بالأمر؛
 - تفعيل دور بورصة القيم المنقولة بالجزائر، من خلال إقامة سوق مالية الكترونية وإقامة أنظمة دفع الالكترونية تساهم في تطور أدائها وترقيتها؛

¹ دريس رشيد: "الصيرفة الإلكترونية لإرساء نظام مصرفي عصري في الجزائر"، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، العدد: 27، المجلد: 1، 2013، ص: 186

- مواكبة البنوك الجزائرية للتطورات العالمية في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية، خاصة وأنها تستعد للاندماج في الاقتصاد العالمي وتعمل على جلب الاستثمار الأجنبي.

المبحث الثاني: دراسة تطبيق الصيرفة الإلكترونية بالبنك الوطني الجزائري-وكالة تقرت

المطلب الأول: تعريف البنك الوطني الجزائري

يعد البنك الوطني الجزائري أول بنك تجاري وطني جزائري، حيث تم إنشائه بتاريخ 13 جوان 1966، فمارس كافة النشاطات المرخصة للبنوك التجارية ذات الشبكة كما تخصص إلى جانب هذا في تمويل القطاع الزراعي. ويمتلك البنك الوطني الجزائري 21 وكالة تجارية موزعة على كافة التراب الوطني، وعلى 20 مديرية جهوية حسب إحصائيات سنة 2020، وقصد تطوير النقد، يقدم البنك الوطني الجزائري لزبائنه بطاقات بنكية تسهل عليهم القيام بعملياتهم البنكية اليومية المتنوعة عن طريق وضع 100 شباك بنكي آلي، و 151 موزع آلي للأوراق النقدية على مستوى مختلف الوكالات.¹

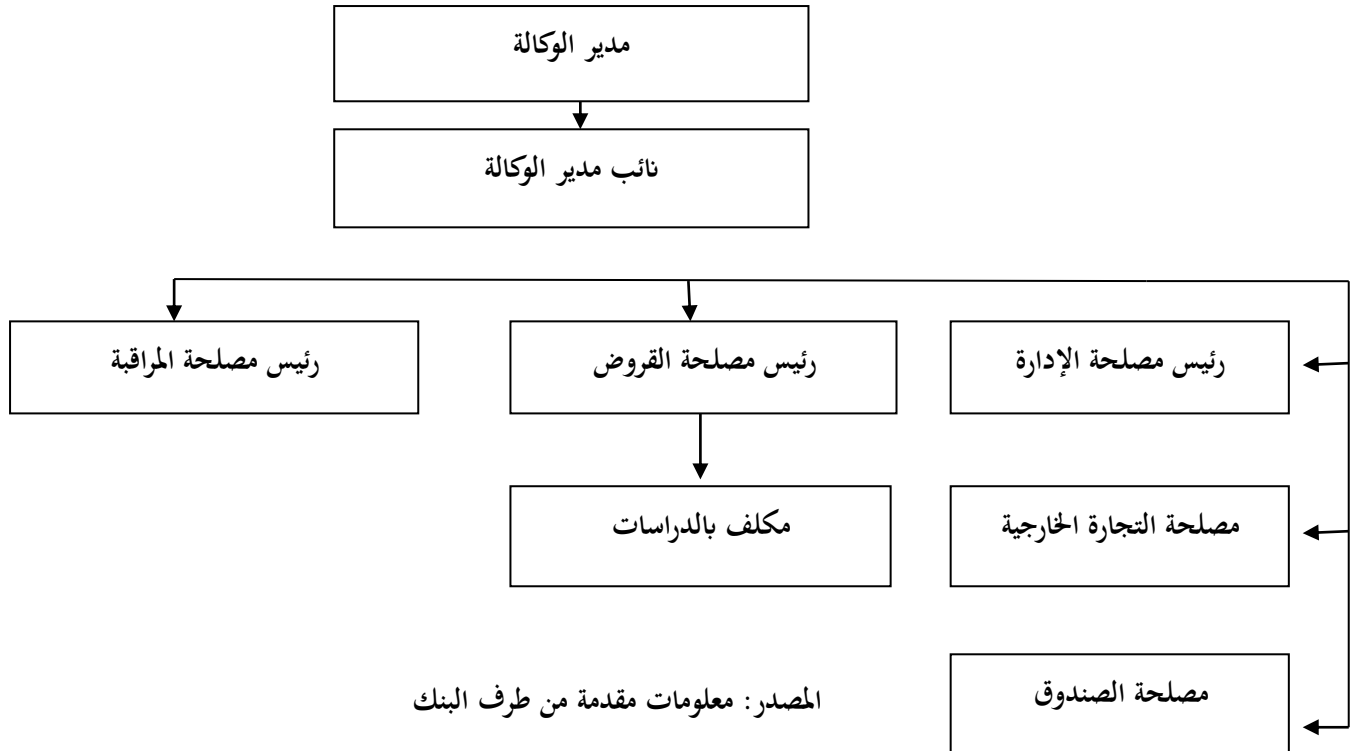
تعريف ونشأة البنك الوطني الجزائري-وكالة تقرت-

نشأت وكالة تقرت سنة 1966 وتضم حاليا 17 عاملا ورقمها في التقسيم البنكي هو 941 وتسعى هذه الوكالة كغيرها من باقي الوكالات إلى تحقيق وتوسيع خدمات البنك الوطني الجزائري، باعتبارها جزءا منه والعمل على تنفيذ سياسة التموقع التي يسعى البنك لتحقيقها.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري - وكالة تقرت

باعتبار أن الوكالة هي الخلية الأساسية، وعلى مستواها يتم التعامل وتنفيذ أهم العمليات والمهام، يمكن أن نبرز الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري- وكالة تقرت- على النحو التالي:

الشكل رقم 02: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري وكالة تقرت 941



¹ موقع البنك الوطني الجزائري: www.bna.dz ، تاريخ التصفح: 2022 /03 /25.

شرح الهيكل التنظيمي للوكالة .

- 1- **مصلحة الإدارة:** حيث تتكفل بجميع ما يتعلق بالعمال، من توظيف، ترقية، تدريب، وكذلك إعداد الميزانية وفقا لما أعدته مديرية شبكة الاستغلال، بالإضافة إلى محاولة التحكم في تكاليف التسيير.
- 2- **مصلحة القروض:** تتكون من الأقسام التالية:
 - أ- **الدراسات:** تقوم باستقبال ملفات طلب القروض ثم ترسلها إلى مديرية شبكة الاستغلال بورقلة، فتطلع على رأي الوكالة فيه والتي تكون قد عاجلت الملف وفق صلاحيتها.
 - ب- **الالتزامات:** تقوم بإنجاز الإحصائيات الدورية وتقديمها لمديرية شبكة الاستغلال بورقلة.
 - ت- **المنازعات:** تتكفل بمتابعة الحالات القانونية والقضائية ضمن النزاعات التي تتعرض لها علاقة البنك بالعمل
- 3- **مصلحة المراقبة:** تقوم بالمراقبة الدورية للأعمال المختلفة التابعة لها، ومدى مطابقتها للقوانين والتعليمات الصادرة من الوكالة الجهوية أو المركزية، إلى جانب متابعة حالة المقترضين بعد المحكمة.
- 4- **مصلحة التجارة الخارجية:** تضمن جميع العمليات مع الخارج، أو لحساب زبائن البنك وفق القوانين المعتمدة لضمان تحويل الزبائن واستقبال ما يرسل إليهم.

تنقسم هذه المصلحة إلى الأقسام التالية:

 - أ- قسم التوطين و المصادقة
 - ب- قسم تسليم الوثائق
 - ت- قسم حسابات العملة الأجنبية
 - ث- قسم القرض المستندي
 - ج- قسم التحويل و الاستقبال
 - ح- قسم التنفيذ المالي للأسواق
- 5- **مصلحة الصندوق:** تهتم باستقبال كل الودائع النقدية، والتحويلات التي يقوم بها البنك أو لحساب زبائنه مع ضمان كل المدفوعات.
 - أ- قسم الشباك: في هذا القسم يتم استقبال الزبائن، وتؤخذ طلباتهم ويتم إرشادهم، وتنفذ عمليات الإيداع، السحب النقدي، تحرير الصكوك البنكية... الخ.
 - ب- قسم التحويل: هنا تنفذ مجمل أوامر التحويل الصادرة من أو لصالح الزبائن .
 - ت- قسم خاص بالإيرادات: يستقبل ويحفظ كل المبالغ الخاصة بالمدفوعات في المكان، والتي تم تظهيرها للبنك وكذا القيم المستوطنة في صناديق المقر.
 - ث- قسم المقاصة و التحصيل: على مستواه يتم تحصيل المبالغ المرسله للقبض من الزبون عن طريق المقاصة، أو عبر خدمات بنوك زميلة كما يقوم بمعالجة ومتابعة المبالغ المالية غير المدفوعة .
 - ج- قسم اليومية المحاسبية: يقوم بالتسجيل الحاسبي لكل الحسابات التي يملكها الصندوق، مع ضرورة إرسال التسجيلات الخاصة باليومية المحاسبية إلى مديرية المحاسبة

المطلب الثالث: الخدمات المصرفية الإلكترونية بالبنك الوطني الجزائري- وكالة تقرت-

بهدف الاستفادة من تطبيقات تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وريح الوقت، وكذا تسهيل العمليات المصرفية، فقد عكف البنك الوطني الجزائري إلى تقديم خدمات مصرفية جديدة في إطار البنك عن بعد:

1. خدمة تبادل المعطيات المرقمنة¹

الصورة رقم: 01 خدمة تبادل المعطيات المرقمنة



المصدر: <http://www.bna.dz/ar>، تاريخ التصفح 2022/03/26

تمثل الصورة رقم 01 كيفية تبادل المعطيات المرقمنة، حيث تخصص هذه الخدمة لأصحاب المؤسسات الذين يرغبون في صب الأجرة الشهرية لموظفيهم، ولا يملكون الوقت للقيام بالعملية، لذا قام البنك الوطني الجزائري بتوفير خدمة تبادل المعطيات الآلية.EDI.

تسمح هذه العملية بالاستفادة من تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وبالتالي تحويل الأجور بصفة آلية، ولعملية عدة مزايا هي:

العصرية: يتحقق الزبائن بأنفسهم من استعمال التكنولوجيات الحديثة في أداء هذه العملية؛

المصدقية: يستفيد الزبائن من الحماية الفائقة من خلال نقل المعلومات إلى ملف مضبوط ومحمي؛

الفعالية: يستفيد الزبون من سهولة و سرعة سير أمر تحويل الأجور.

2. الصيرفة الإلكترونية من خلال الصرافات الآلية :ATM²: يعتمد البنك الوطني الجزائري على مجموعة من الصرافات

الآلية وتمثل في:

- **الموزع الآلي للأوراق(DAB) :** سعى البنك الوطني الجزائري إلى تخفيض ضغط السحب من الفرع لذا لجأ إلى توفير الموزع الآلي للأوراق.

- **الشباك الأوتوماتيكي للأوراق (GAB):**اعتمد بنك BNA على GAB من أجل توسيع خدماته للزبائن من خلال

إمكانية إطلاع الزبون على رصيده، والقيام بالتحويلات وطلب الشيكات.

3. الصيرفة عبر شبكة الانترنت: يوفر البنك الوطني الجزائري خدمة البنك الإلكتروني (بنك عن بعد) على موقعه الإلكتروني

www.bna.net فهي خدمة دائمة 7 / 7 أيام و 24 / 24 ساعة، وآنية تسمح للزبائن بالولوج إلى حساباتهم البنكية

بنقرة بسيطة وبكل أمان، وذلك من خلال الرابط **e-banking.bna.dz** وتمثل وظائف البنك الإلكتروني في تمكين

الزبائن من:

- الإطلاع على حساباتهم وتاريخ مفصل عن الرصيد؛

¹ موقع البنك الوطني الجزائري: www.bna.dz ، تاريخ التصفح 2022 /03 /24

² موقع البنك الوطني الجزائري: www.bna.dz ، تاريخ التصفح 2022 /03 /25

- إتباع تحويلاتهم؛
 - طلب دفتر الشيكات و البطاقات البنكية؛
 - التسديد الجبائي عبر الانترنت؛
 - خدمة الرسائل الالكترونية.¹
- تتميز هذه الخدمة بما يلي:
- الجوارية: حيث تسمح للزبون بمتابعة التعاملات البنكية من أي مكان يتواجد فيه؛
 - الأمان: تضمن الأمان للتعاملات البنكية من خلال رقم سري شخصي؛
 - السهولة: تسمح بالولوج للحسابات البنكية بنقرة بسيطة على الإنترنت؛
 - التنوع: تسمح باختيار نوع العمليات التي يريد الزبون حسب باقات الخدمات المتوفرة.
- ويوفر البنك الوطني الجزائري الموقع الالكتروني لزبائنه للاطلاع على حسابات (Pack Net، Pack Net+).
- جدول رقم(04): يوضح عدد الاشتراكات في خدمة e-banking في البنك الوطني الجزائري - وكالة تقرت-

خلال سنة 2020

الأشهر	جانفي	فيفري	مارس	أفريل	ماي	جوان	جويلية	أوت	سبتمبر
عدد الاشتراكات	259	262	264	265	266	268	268	268	270

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على معلومات مقدمة من طرف البنك

نلاحظ من خلال الجدول أن الاشتراك في خدمة البنك عن بعد أو ما يصطلح عليه e-banking يتزايد بوتيرة بطيئة، حيث سجلت في الشهر الأول 259 اشتراكا، ليصل إلى 268 في الشهر السادس ويقتى ثابتا إلى غاية الشهر الثامن، بعدها يواصل ارتفاعه للوصول إلى 270 اشتراكا في الشهر التاسع، وهذا رغم ما توفره الخدمة من مرونة و تنوع في الخدمات المقدمة والتي تعتبر بنكا افتراضيا يتوفر من خلاله اغلب الخدمات البنكية، و ما توفره أيضا من مداخل للبنك، ويرجع هذا الضعف في طلب الخدمة الى عدة اسباب اهمها عدم جدية العملاء في استخدام الوسائل المصرفية بانتظام، وضعف سياسة البنك الترويجية.

أ- الصيرفة عبر الهاتف النقال: يقدم البنك الوطني الجزائري BNA خدمة الشباك البنكي عن طريق الهاتف النقال بالنسبة للزبائن مستخدمين شبكة الهاتف النقال "موبيليس" Mobilis حيث تسمح هذه الخدمة لهم بالإطلاع على رصيد حسابهم البنكي وتحويل أموالهم ودفع فواتيرهم الهاتفية " موبيليس " من هواتفهم أينما كانوا ووقت ما يشاءون، وهذه الخدمة متوفرة 24 / 24 سا على مدار 7 / 7 أيام، وفي جميع أرجاء الوطن من خلال التغطية الشاملة التي توفرها الشبكة اللاسلكية موبيليس.

وتتمثل وظائف خدمة الشباك البنكي عن طريق الهاتف النقال في تمكين الزبون من:

- تعبئة الخط مسبق الدفع الخاص " موبيليس "؛
- دفع الفواتير الهاتفية " موبيليس "؛

¹ موقع بنك الوطني الجزائري: ebanking.bna.dz، تاريخ التصفح 2022 / 03 / 25.

- الإطلاع على رصيد الحساب البنكي؛
 - القيام بتحويل الأموال ما بين وكالات البنك دون التنقل إلى وكالاتهم.
- ب- خدمة تطبيق BNA-TIC:

الصورة رقم 02: تطبيق BNA-tic



المصدر: <http://www.bna.dz/ar> تاريخ الدخول /2022/03/28

- تمثل الصورة رقم 02 تطبيق BNA-TIC والذي أطلقه البنك الوطني الجزائري، حيث يمكن تنزيل هذا التطبيق مجاناً على الهواتف المحمولة دون أي عناء من app store و play store
- حيث يقوم هذا التطبيق بمجموعة خدمات وهي:¹
- الإطلاع على أرصدة الحسابات هوكدًا العمليات المسجلة عليها؛
 - إصدار التحويلات المالية نحو الغير؛
 - طلب الشيكات والبطاقات المصرفية.

ت- خدمة تطبيق WIMPAY:²

الصورة رقم(03): خدمة تطبيق WIMPAY



المصدر: <http://www.bna.dz/ar> تاريخ الدخول /2022/04/02

¹ موقع البنك الوطني الجزائري: www.bna.dz ، تاريخ التصفح 2022 /04 /01

² موقع البنك الوطني الجزائري: www.bna.dz ، تاريخ التصفح 2022 /04 /02

توضح لنا الصورة رقم 03 تطبيق WIMPAY والذي أطلقه البنك الوطني الجزائري، حيث يسمح بخدمة الدفع التي تعتمد على التصوير(المسح) للأفراد والمهنيين والمؤسسات، كما يمكن تحميلها مجاناً من Play store – App store. فيقوم هذا التطبيق بتوفير مجموعة من الخدمات تتمثل في:

أ. بالنسبة للأفراد، المهنيين والتجار:

- QR- CODE إجراء عمليات الدفع عن طريق رموز الاستجابة السريعة؛
- WIMPAY-BNA إجراء عمليات التحويل لمستخدمي التطبيق؛
- WIMPAY-BNA لطلب الأموال.

ب. بالنسبة للمؤسسات:

- قبول عمليات الدفع المنجزة عن طريق رموز الاستجابة السريعة، مقابل الخدمات المقدمة QR- CODE
- الاطلاع على الرصيد؛
- تسير البائعين ونقاط البيع؛
- الاطلاع على كشف العمليات المنجزة.

وسائل الدفع الإلكترونية بالبنك الوطني الجزائري

يستدعي وجود قنوات الصيرفة الإلكترونية وجوب توفر وسائل دفع الكترونية، لذلك وفر البنك الوطني الجزائري BNA مجموعة من وسائل الدفع الإلكترونية تتمثل في:

أولاً: البطاقات البنكية الإلكترونية التي يستخدمها البنك الوطني الجزائري - وكالة تقرت -


يمنح البنك الوطني الجزائري BNA نوعان من بطاقة ما بين البنوك (CIB) وتتمثل في البطاقة الكلاسيكية والبطاقة الذهبية:¹
البطاقة الكلاسيكية: هي بطاقة توفر خدمات الدفع والسحب البنكي، وهي تقدم لزيائن البنوك وفق شروط يحددها البنك كمداخل الزبائن أو أهميتهم أو مواصفات أخرى، وللحصول على هذه البطاقة يتم إبرام عقد بين البنك والعميل.
البطاقة الذهبية: مقترحة أيضاً من قبل البنوك للزيائن، يتم اختيارها وفقاً لشروط محددة، لكن بالإضافة إلى خدمات الدفع والسحب فإن لهذه البطاقات خدمات إضافية، مع سقف سحب ودفع مرتفع نسبياً، وتمنح للأشخاص المهنيين ورجال الأعمال أصحاب الدخول المرتفعة.

الجدول رقم (05) : يوضح البطاقات الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري²

شكل البطاقة	الحد الأقصى	الراتب الأدنى	نوع البطاقة
	- 80% من الراتب على الموزع الآلي للأوراق النقدية في الشهر. - حسب الرصيد المتواجد في الشباك الآلي البنكي	أقل من 120.000 دج/شهر	- البطاقة الكلاسيكية

¹ بناء على المعلومات المقدمة من طرف البنك.

² موقع البنك الوطني الجزائري: www.bna.dz ، تاريخ التصفح 03/04/2022

	<p>- 80 % من الراتب على الموزع الآلي للأوراق النقدية الشهر.</p> <p>- حسب الرصيد في الموزع الآلي البنكي المتواجد.</p>	<p>أكثر من 120.000 دج/شهر</p>	<p>- البطاقة الذهبية</p>
---	--	---------------------------------------	------------------------------

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على معلومات مقدمة من طرف البنك

يوضح الجدول رقم 05 البطاقات البنكية الإلكترونية التي يستخدمها البنك الوطني الجزائري في خدمة الدفع الإلكتروني والتي مدة صلاحيتها 03 سنوات، كما أنها تمنح مجاناً عند فتح حساب بنكي، وتتمثل وظائفها في مجموعة من الخدمات وهي:

- على مستوى الموزع الآلي الخاص بالبنك الوطني الجزائري: السحوبات، الإطلاع على الرصيد؛
 - الشبايك الآلية للبنوك الأخرى: السحوبات؛
 - الدفع عن طريق الانترنت؛
 - الدفع عن طريق جهاز الدفع الإلكتروني؛
 - على مستوى الشباك الآلي الخاص بالبنك الوطني الجزائري: السحوبات، التحويلات، الدفع النقدي، الاستعلام
- جدول رقم(06): يوضح عدد الطلبات على بطاقات CIB في البنك الوطني الجزائري - وكالة تقرت-

خلال سنتي 2020 و2021

الفترة	العدد المستهدف	العدد المنجز	نسبة الانجاز	العدد الموجود في المخزون	عدد البطاقات الموزعة	العدد المتبقي في المخزون
من 2020/01/02 إلى 2020/10/31	/	369	/	40	318	51
من 2021/01/02 إلى 2021/10/31	300	273	91%	63	494	128

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على معلومات مقدمة من طرف البنك

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه لتطور الطلب على حيازة البطاقة البنكية C.I.B أن عدد الطلبات على البطاقة خلال الأشهر العشرة الأولى لسنة 2020 بلغ 369 لينخفض بـ96 بطاقة سنة 2021 لنفس المدة من سنة 2021 و هذا بسبب عزوف الزبائن عن طلبها رغم ما توفره من خدمات سهلة الاستخدام، أيضا السبب في ذلك توفر بدائل أخرى لدى البنوك المنافسة أو اختلاط المفاهيم لدى الزبون الذي يفضل عدم الخوض في تجارب مالية جديدة في حال استقراره على استخدام نوع معين من الوسائط المالية، خاصة في الفترة المعنية و التي ميزها الحجر الصحي و نقص المبادرة في استخدام الدفع والاكتفاء بما هو مكتسب.

بطاقات الأعمال: هي بطاقة بنكية مخصصة للمهنيين والمؤسسات، تمكنهم من إجراء عمليات السحب والإيداع، والدفعات عبر الانترنت من أجل تغطية النفقات المتعلقة بنشاطهم، تسلم بطاقة الأعمال مجاناً بناء على طلب أصحاب الحساب أو تمثيلهم حسب الأصول، صالحة لمدة 3 سنوات.¹

الجدول رقم(07): يوضح بطاقات الأعمال بالبنك الوطني الجزائري -وكالة تقرت

نوع البطاقة	السحب	الدفع عبر الانترنت	حدود الدفع على جهاز الدفع الالكتروني	شكل البطاقة
بطاقة الأعمال الكلاسيكية	50.000 دج	300.000 دج	80.000 دج	
بطاقة الأعمال الذهبية	50.000 دج إلى 80.000 دج	300.000 دج إلى 999.000 دج	250.000 دج	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على معلومات مقدمة من طرف البنك

الجدول رقم(08): يوضح عدد الطلبات على بطاقات الأعمال في البنك الوطني الجزائري -وكالة تقرت- خلال

سنتي 2020 و 2021

الفترة	العدد المستهدف	العدد المنجز	نسبة الانجاز	العدد الموجود في المخزون	عدد البطاقات الموزعة	العدد المتبقي في المخزون
من 2020/04/01 إلى 2020/12/31	/	36	/	12	12	24
من 2021/01/02 إلى 2021/10/31	90	50	56%	24	49	13

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على معلومات مقدمة من طرف البنك

نلاحظ من خلال الجدول الذي يوضح حركة استعمال و طلب هذا النوع من البطاقات البنكية و المتمثل في بطاقات الأعمال الذي يستهدف فئة خاصة من زبائن البنك و المتمثل في المهنيين و المؤسسات، أن عدد البطاقات المنجزة خلال تسعة أشهر من سنة 2020 و المقدر ب 36 وهو رقم متواضع مقارنة بالعدد الهائل لهاته الفئة وهذا راجع إلى ضعف استخدام التكنولوجيا من طرفها، و الذي يسير بوتيرة بطيئة، والسبب في ذلك عدم التزام الحائزين عليها في الاستجابة لعملية تسلمها من البنك، وهذا راجع لما مر به العالم عموماً و الجزائر جراء أزمة كوفيد-19 وما صاحبها من فترات حجر صحي عطل من حركة الأفراد و استقبال

¹معلومات مقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري

المؤسسات المختلفة لزبائنهم. أما بالنسبة إلى سنة 2021 شهدت ارتفاعا ملحوظا وصل إلى 50 بطاقة، ويعود هذا الارتفاع إلى زيادة النشاط الاقتصادي للمؤسسات، خاصة المؤسسات الناشئة والتي تهدف إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

ثانيا: الدفع الإلكتروني E-payment :

يقوم البنك الوطني الجزائري بخدمة الدفع الإلكتروني التي تتيح فرصة تسوية الفواتير والخدمات E-payment عبر موقع الانترنت والتي تمكن لكل حامل بطاقة بنكية ذات خلية ذكية من استخدام هذه الوسيلة.¹

جدول رقم(09): يوضح عدد الإشتراكات في خدمة E-payment في البنك الوطني الجزائري -وكالة تقرت -

خلال سنة 2020

العدد المتبقي من الرموز	عدد الرموز الموزعة	عدد الرموز المنجز	عدد الرموز المطلوب	الفترة
01	20	21	25	من 2020/01/02 إلى 2020/10/31

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على معلومات مقدمة من طرف البنك

من خلال الجدول يتضح جليا الضعف الكبير و الإقبال المحتشم للعملاء في استخدام خدمة E-payment التي يوفرها البنك على مستوى وكالة تقرت و التي تمكن كل زبون يحوز على بطاقة بنكية من تسوية نفقاته و فواتيره من خلال طلب رمز الخدمة (code) ، و مما يلاحظ أن مجموع الطلبات ضعيف نسبيا بحيث قدر ب 25 طلب رمز خدمة e-payment سنة 2020 ، حيث كان عدد البطاقات المنجزة 21 بطاقة والموزعة منها 20 بطاقة ليبقى في المخزون بطاقة واحدة، يرجع كل ما تم تسجيله من نتائج بصفة أساسية إلى عدم إهتمام الزبائن بماته الخدمة و التي قد يعتبرها البعض ثانوية رغم أهميتها في اختصار الوقت و الجهد و المرونة الكبيرة في الانجاز، إضافة إلى ضعف ترويج الخدمات بصفة عامة، و اقتصراره على المواقع و الاكتفاء بإرسال رسائل نصية مقتضبة للتعريف بالخدمات.

ثالثا: جهاز الدفع الإلكتروني T.P.E

صورة رقم(04): جهاز TPE



المصدر: www.bna.dz

تمثل الصورة رقم 04 جهاز الدفع الإلكتروني، والذي يدعى اختصارا ب T.P.E، وهو وسيلة دفع إلكترونية تسمح لصاحب الحساب بالدفع، بواسطة بطاقة بنكية CIB الكلاسيكية والذهبية 24/24 ساعة 7/7 أيام، وتضمن الحماية أكثر ضد التزوير والسرقعة.

¹ موقع البنك الوطني الجزائري: www.bna.dz، تاريخ التصفح 2022 /04/01.

المزايا:

- خدمة موثقة وآمنة؛
- إجراء دفع عملي وسريع باستخدام بطاقات CIB والبريد الإلكتروني؛
- تقييد محاسبي آني لمبلغ المبيعات في الحساب الجاري بالبنك؛
- سهولة تتبع إيرادات ومبيعات المشتركين؛
- توفير للوقت والجهد.

جدول رقم (10): يوضح عدد الطلبات على جهاز الدفع الإلكتروني T.P.E في البنك الوطني الجزائري-وكالة تقرت- خلال سنة 2020

الفترة	العدد المستهدف	عدد الطلبات	عدد الأجهزة التي تم تركيبها فعليا	عدد الأجهزة الجاهزة المتاحة للطلب على المستوى المركزي
2020	01	06	01	21

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على معلومات مقدمة من طرف البنك

نلاحظ من خلال الجدول أن البنك الوطني الجزائري يوفر خدمة جهاز الدفع الإلكتروني T.P.E على مستوى وكالته في تقرت إلا أن عدد الطلبات ضعيف جدا مقارنة بالحركية الاقتصادية الكبيرة التي تعرفها المنطقة و توفرها على عديد الأنشطة الاقتصادية المرتبطة أساسا بالتعامل المباشر مع الجمهور حيث إجمالي الطلبات خلال سنة 2020 هو 06 أجهزة فقط، وما نلاحظه أيضا من خلال المعطيات، تركيب 01 جهاز فقط من إجمالي 06 أجهزة مطلوبة خلال نفس السنة، وهو ما يمثل ضعفا في إتمام الخدمة بصفة كاملة، والذي قد يكون سببا في عزوف التجار و أصحاب الفضائات الكبرى وغيرهم و التردد في اقتناء هذه الخدمة، و الملاحظ كذلك هو وجود أجهزة متاحة على المستوى المركزي للبنك، وهو الشيء الذي يمثل أيضا عقبة في مواصلة البنك لجهوده في تطوير خدماته المصرفية، وهذا لضعف تسويق و ترويج هاته الخدمة والتي ترتبط أساسا بتوفر البطاقات البنكية أيضا وهو ما يمثل علاقة مضطربة باستخدام الجهاز المذكور، فاستعماله يشترط توفر البطاقات، فكلما زاد عدد البطاقات المستلمة زاد من إمكانية اقتناء أجهزة T.P.E جديدة.

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل تم إسقاط ما تناولناه في الجزء النظري على دراسة حالة ميدانية بالبنك الوطني الجزائري وكالة تقرت، وهذا لمعرفة دور الصيرفة الإلكترونية في تطوير الخدمات المصرفية، حيث توصلنا إلى مايلي:

أن الاعتماد على الصيرفة الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري ضعيف من حيث الترويج للخدمات، وعرضها والاستجابة للتطور السريع الحاصل في استخدام التكنولوجيا بطريقة فعالة و كفؤة، وهذا رغم عدد ونوعية الخدمات المصرفية الإلكترونية المقترحة مثل التحويل الإلكتروني للنقود، تسديد المشتريات من المراكز التجارية، تسديد فواتير الكهرباء والانترنت وغيرها... وتسديد الاشتراكات الجبائية، وتعبئة رصيد الهاتف الجوال، باستخدام مختلف البطاقات البنكية وخدمات E-payment و E-banking، والتي تمكن الزبائن من إجراء مختلف تعاملاتهم المالية من سحب و إيداع، وتحويل عبر قنوات توزيع متمثلة في الصرافات الآلية، الهاتف، والانترنت...

حيث نستخلص أن البنك محل الدراسة بالرغم من العدد المعبر لقنوات ووسائل تقديم الخدمات المصرفية المتوفرة، وتوجهه نحو الخدمات المصرفية الالكترونية في إطار أهدافه المعلنة، إلا أنه مازال أمامه أشواط كبيرة للارتقاء بالخدمات المصرفية الالكترونية لتبني هذا النوع من الصيرفة وتطبيقه، فرغم كل الخدمات المقترحة على المستوى المركزي أو المحلي على مستوى الوكالة، إلا أن تطبيقها و الترويج لها لا يحقق الأهداف المطلوبة ولا يمثل المحتوى الفعلي لمضمون هاته الخدمات لو تم استغلالها بصفة حقيقية.

خاتمة

تم التطرق في هذه الدراسة من خلال فصلها الأول إلى الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الإلكترونية والخدمات المصرفية حيث تناولنا تعريف و ماهية الصيرفة الإلكترونية، وخصائصها، ومستلزمات قيامها ومعيقاتها وكذا وسائل و قنوات توزيعها، زيادة على ذلك تطرقنا إلى مفهوم الخدمات المصرفية، وأنواعها و مفهوم جودة وخصائص الخدمة المصرفية، وفي الفصل الثاني تم التعرّيج على واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر من خلال الجهود المبذولة و السياسات المتبعة في سبيل الارتقاء بهذا النوع من الخدمات المالية المصرفية، ليتم بعد ذلك إجراء دراسة ميدانية حول تطبيق الصيرفة الالكترونية بالبنك الوطني الجزائري-وكالة تقرت- و قد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج تمثلت فيما يلي:

- يتطلب تطبيق الصيرفة الالكترونية وجود مجموعة من المستلزمات والتي من أهمها: توفر البنية التحتية المناسبة، والكوادر البشرية الكفؤة من خلال التطبيق العملي للمعايير الدولية.
- لا يزال تطبيق الصيرفة الالكترونية بالبنك الوطني الجزائري وكالة تقرت ضعيفا، بسبب ثقافة الزبون و المجتمع ككل من جهة و ضعف المنتجات و طريقة ترويجها من طرف البنك من جهة أخرى.
- و بناء على ما تم التوصل إليه من نتائج، يمكن تقديم بعض التوصيات الآتية:
- مباشرة العمل على تنفيذ برامج عصنة الخدمات المصرفية الالكترونية، للاستفادة من المزايا التي تحققها، ولسد الفراغ في هذا المجال؛
- وضع سياسة إعلامية وتسويقية من قبل البنك، من شأنها إدخال ثقافة استخدام الصيرفة الالكترونية لدى العملاء.
- سن القوانين التي تنظم وتؤطر عمل الصيرفة الالكترونية في البنك الوطني الجزائري؛

المراجع

الكتب:

1. أحمد سفر: " العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية"، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس لبنان، 2006.
 2. بوراس أحمد: " أعمال الصيرفة الإلكترونية الأدوات والمخاطر"، ط 1، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2014.
 3. بيومي عبد الفتاح حجازي: " النظام القانون لحماية الحكومة الإلكترونية"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2003.
 4. حازم نعيم الصمادي: " المسؤولية في العمليات الإلكترونية"، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان الأردن، 2003.
 5. الحداد وآخرون: "الخدمات المصرفية الإلكترونية"، ط 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، سنة 2012.
 6. خضير كاظم حمود: " إدارة الجودة والخدمة العملاء"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، ط 2، 2007.
 7. طارق طه: "إدارة البنوك في بيئة العولمة والانترنت"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية مصر، 2007.
 8. عادل محمد عبد الله: " ادارة جودة الخدمات"، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان، ط 1، 2013.
 9. ناجي معلا، "أصول التسويق المصرفي"، الجامعة الأردنية، الأردن، سنة 1994.
- المذكرات والأطروحات:
10. بسمة سامي الخطيب: دور الصيرفة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة دمشق، سوريا، 2014.
 11. بن زكري عبد الرحمان بلال، خمارة أمينة: "واقع التقنيات المصرفية الحديثة في البنوك الجزائرية"، مذكرة ماستر أكاديمي، جامعة قسنطينة، الجزائر، جوان 2007.
 12. بن زكري عبد الرحمان بلال، خمارة أمينة: "واقع التقنيات المصرفية الحديثة في البنوك الجزائرية"، مذكرة ماستر، جامعة قسنطينة، الجزائر، جوان 2007.
 13. بوعافية رشيد: "الصيرفة الإلكترونية و النظام المصرفي الجزائري"، مذكرة نيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، البلدة 2005.
 14. حورية جنان: " دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية"، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة أم البواقي، 2013.
 15. رباح دنيا: "دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية"، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة عين تموشنت، 2021.
 16. سمية عبابسة: "تحديات العمليات البنكية الإلكترونية في الجزائر دراسة حالة- وكالات سوسيتي جنرال الجزائر بقسنطينة"، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2017.
 17. صلاح الدين مفتاح سعد الباهي: " أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن"، رسالة استكمال الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، 2016.
 18. عبد القادر بريس: "التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية"، أطروحة دكتوراه، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2005-2006.

19. العطرة دغوش، "استخدام شبكة الأنترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي حالة البنوك الجزائرية"، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2017.
20. محمد حمد عبد الهادي الرويس، "نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات المصرفية بدولة قطر"، رسالة دكتوراه، جامعة عين شمس، جمهورية مصر، 2002.
21. ميادة بلعياشي، "أثر الصيرفة الالكترونية على السياسة النقدية"، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015.
22. نادية عبد الرحيم، "تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي"، مذكرة ماجستير غير منشورة في علوم الاقتصادية، السودان، 2007.

الملتقيات والمؤتمرات والمجلات:

23. أحمد طرطار، سارة حليمي: "جودة الخدمات المصرفية كآلية لتفعيل الميزة التنافسية للبنك"، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الدولي "إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات"، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، سنة 2010.
24. جهيدة العياطي، محمد بن عزة: "تطور الخدمات المصرفية الالكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية"، مجلة البحوث في العلوم المالية و المحاسبية ، العدد: 2 ، 2012.
25. حسين شحادة الحسين: "الصيرفة الالكترونية، الجديد في أعمال المصارف مفن الوجهتين القانونية و الاقتصادية"، مداخلة في المؤتمر العلمي السنوي بعنوان، الجديد في التمويل المصرفي، الجزء الثاني، كلية الحقوق، جامعة بيروت العربية، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2002.
26. دريس رشيد: "الصيرفة الالكترونية لارساء نظام مصرفي عصري في الجزائر"، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، العدد: 27، المجلد: 1، 2013.
27. رحيم حسين، هواري معراج: "الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية"، ورقة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية والتحولت الاقتصادية، الواقع والتحديات، جامعة الشلف، الجزائر، 14/15 ديسمبر 2004.
28. زغدار أحمد، حميدي كلثوم: "تقييم اداء نضام الجزائر للتسوية الفورية في النظام المصرفي الجزائري"، مجلة البحوث والدراسات العلمية، جامعة د. يحي فارس، 2015.
29. عبد القادر بالهادي، نزعى عز الدين: "متطلبات الالكترونية في البنوك الجزائرية من وجهة نظر عمالها"، مجلة دراسات الاقتصادية، العدد: 03، جامعة سعيدة، سنة 2018.
30. عز الدين كامل أمين مصطفى، "الصيرفة الالكترونية"، العدد: 26، بنك السودان، سنة 2001.
31. كريمة بن شنيبة، عبد القادر مطاي: "مقومات تنشيط التجارة والصيرفة الالكترونية بالجزائر"، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، العدد 5، 2019.
32. مجذوب بحوصي، و سفيان بن عبد العزيز: "واقع وآفاق البنوك الالكترونية مع إشارة إلى مستقبلها في الجزائر"، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، العدد: 6، 2013.
33. مريم ماطي: "إدارة السياسة النقدية في ظل الصيرفة الالكترونية دراسة حالة بنك الجزائر"، مجلة دراسات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة جيجل، الجزائر، العدد: 29، 2017.

34.مفتاح صالح: " البنوك الإلكترونية (أعمال المصرفية الإلكترونية)"، المؤتمر العلمي الخامس، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة فيلادلفيا.

35. نعمون وهاب: "النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية وإستراتيجية البنوك"، مداخلة مقدمة، إلى ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي، واقع وتحديات، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2004

المقابلات:

36. مقابلة مع لخضر قحمص مسؤول قسم خدمة الزبائن ونائب مدير بالبنك الوطني الجزائري، وكالة تقرت، 22 فيفري 2022.

37. مقابلة مع حمروني هناء مسؤولة مصلحة القروض بالبنك الوطني الجزائري، وكالة تقرت، 25 فيفري 2022.

مواقع الانترنت:

38. <https://www.linkedin.com/company/algeria-e-banking-services>

39. موقع البنك الوطني الجزائري : www.bna.net

40. موقع البنك الوطني الجزائري: ebanking.bna.dz

41. موقع البنك الوطني الجزائري: www.bna.dz