



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - الجزائر

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر - الطور الثاني -

فرع علوم إقتصادية تخصص اقتصاد نقدي بنكي

بعنوان:

دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية
- دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري - تقرت -

نوقشت بتاريخ: 11/06/ 2022

من إعداد الطالبة:

ريفي أم الخير

اللجنة المناقشة المكونة من السادة:

أ/ خنوس محمد الهادي.....(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح - ورقلة) رئيسا

أ/ عزاوي أعمار.....(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح - ورقلة) مشرفا ومقررا

أ/ محسن زوييدة.....(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح - ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله والشكر لله على عونه وتوفيقه التام لي لإتمام هذه المذكرة، والصلاة والسلام على خير الأنام سيدنا محمد صل الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه الطيبين الطاهرين أجمعين.

تحية طيبة وبعد:/

أهدي هذا العمل المتواضع:

إلى من هداه الله بالهبة والوقار..إلى من علمني العطاء دون انتظار..ذلك الذي أتجمل بحمل اسمه وكل شرف وافتخار..أرجو من الله تعالى أن يمد في عمرك لترى ثمارا قد أينعت وأن قطافها يعد طول انتظار، وستبقى كلماتك نجوما أهدي بها اليوم والغد والى الأبد.. والدي العزيز عبد الجليل.

إلى من قرن الله عز وجل اسمه باسمها من فوق سبع طباق..وأوصى ببرها من سابع سماء..وجعل أعز ما نرجوه ونسمو إليه "الجنة" تحت قدميها.. إلى نبع العطاء الفياض دون حدود.. إلى رمز يجسد الكفاءة والخلود..إلى من علمتني أبجديات الحروف .. وربتني على الصمود مهما تغيرت الأحوال وكذا الظروف.. أُمي الحبيبة "سامية".

إلى من أعتز بهم وعليهم أعتد .. إلى شموع متقدة تنير ظلمة حياتي .. فيوجودهم أكتسب القوة والمحبة دون نفاذ .. إلى من عرفت معهم معنى الحياة أخواتي " ابتسام ، بريقا ، حسناء" وأخوي "عبد الحلیم ، تقي الدين".

إلى نبع الحنان.. القلب الطاهر الحنون "جدتي" رحمها الله

إلى كل الأعمام والعمات والأخوال والخالات وأولادهم جميعا.

إلى من تتجمل حياتي بتواجده فيها .. ومن اقترن اسمي باسمه .. رفيق الدرب وشريك الحياة زوج المستقبل "مسعي".

أم الخير

شكر و عرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

{وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون}

صدق الله العظيم

إلى الذي لا يطيب الليل إلا بشكره .. ولا النهار إلا بطاعته ولا تطيب اللحظات إلا بذكره .. ولا الآخرة إلا بعفوه .. ولا تطيب الجنة إلا برويته "الله جل جلاله"

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة .. ونصح الأمة .. إلى نبي الرحمة ونور العالمين .. سيدنا محمد صل الله عليه وسلم"

إذا كان ولا بد من الشكر فإنني لا أبالغ حين أقول بان الكلمات لا تكف ولا تف بالغرض مهما ثقلت معانيها، والدي الغالي "عبد الجليل" من عون ، جهد ، تعب وتحفيزات لإتمام هذا العمل المتواضع.

كما وأني من منبري هذا أخص بالشكر والعرفان وكل التقدير إلى:

من وقف على المنابر وأعطى من حصيلة فكره لينير دربي الأستاذ الفاضل: /عزاوي أعمر والذي تفضل بالإشراف على هذا العمل، الذي بدل الجهد، فجزاها الله كل خير ولها مني كل التقدير والاحترام.

كما أتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى "عمال بنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة تقرت-.

أم الخير

المُلخَص

ملخص الدراسة

عاجلت الدراسة الإشكالية المتمثلة في دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات البنكية، وإبراز مساهمة التكنولوجيا الحديثة في عصنة القطاع المصرفي، ولا ننسى سعي الجزائر المستمر في إبراز هذا القطاع الذي باعتباره يساهم في النهوض بالاقتصاد الوطني، حيث قمنا بدراسة بنك القرض الشعبي الجزائري - CPA وكالة تقرت الذي بدوره يبذل الجهود الجبارة في التحسين من جودة خدماته المصرفية ويسعى لاغتنام فرص المحافظة على عملاءه واستقطاب زبائن جدد بالاعتماد على التقنيات الحديثة وكذلك بالاعتماد على نظم ووسائل الدفع الحديثة التي تجعل العميل يستغني عن الذهاب إلى نقطة البيع أي باستطاعته الاستفادة من الخدمات البنكية من مكان إقامته أو عمله أو أي مكان تتوفر فيه خدمة الإنترنت، لذلك عملت الدولة على تشجيع هذه التقنيات من خلال وضع مجموعة من التسهيلات القانونية لذلك فهي تشكل أحد أهم إيرادات البنك.

الكلمات المفتاحية: بنك، خدمات بنكية، جودة، صيرفة الكترونية، الجزائر، CPA، وكالة تقرت.

Résumé

L'étude a abordé le rôle problématique de la banque électronique dans l'amélioration de la qualité des services bancaires, et souligner la technologie moderne a la modernisation du secteur bancaire, et n'oublions pas l'effort continu de l'Algérie pour mettre en valeur ce secteur qui contribue a l'avancement l'économie national, ou nous avons étudié la Banque de Crédit Populaire Algérienne- CPA le ministère de Touggourt, qui de son cote déploie de ses services bancaires et cherche a saisir les opportunités de la province pour ses client et attirer de nouveaux clients en s'appuyant sur les technologies modernes et systèmes de paiement électronique car elle évite au client de se rendre au point de vente, c'est-à-dire qu'il peut bénéficier de services bancaires depuis son lieu de résidence ou Son travail ou tout autre endroit où le service Internet est disponible, l'État a donc oeuvré pour encourager ces technologies en mettant en place un ensemble de dispositifs juridiques, afin qu'ils constituent l'un des revenus les plus importants de la banque.

Mots clés: banque, services bancaires, qualité, banque électronique, Algérie, CPA, Touggourt.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	الإهداء
	الشكر والعرفان
	الملخص
	فهرس المحتويات
	فهرس الأشكال والجداول
أ-ج	مقدمة
	الفصل الأول: الصيرفة الالكترونية والجودة
5	تمهيد
6	المبحث الأول: الصيرفة الالكترونية وجودة الخدمة المصرفية
6	المطلب الأول: الصيرفة الالكترونية
6	الفرع الأول: التعريف بالصيرفة الالكترونية
12	الفرع الثاني: متطلبات الصيرفة الالكترونية
15	الفرع الثالث: عوامل نجاح الصيرفة الالكترونية
15	المطلب الثاني: واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر
15	الفرع الأول: أثر الصيرفة الالكترونية في الجزائر
16	الفرع الثاني: مشروع الصيرفة الالكترونية في الجزائر
19	الفرع الثالث: تطوير استخدام وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر
21	المطلب الثالث: ماهية جودة الخدمة المصرفية
21	الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمة المصرفية
22	الفرع الثاني: أبعاد جودة الخدمة المصرفية
24	الفرع الثالث: مستويات جودة الخدمة البنكية ومزايا تقديمها
25	المبحث الثاني: تأثير الصيرفة الالكترونية على جودة الخدمات البنكية الالكترونية
25	المطلب الأول: العلاقة بين جودة الخدمة والأعمال البنكية الالكترونية
25	المطلب الثاني: أثر الصيرفة الالكترونية على سلوك العملاء
27	المبحث الثالث: الدراسات السابقة للموضوع ومقارنتها بالدراسة الحالية
27	المطلب الأول: الدراسات السابقة للموضوع
30	المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية
31	خلاصة الفصل

	الفصل الثاني: أثر الصيرفة الالكترونية على جودة الخدمات البنكية في cpa
33	تمهيد
34	المبحث الأول: تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري
34	المطلب الأول: تعريف بنك القرض الشعبي الجزائري
34	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري
36	المطلب الثالث: أهداف البنك
37	المبحث الثاني: آليات تطبيق الصيرفة الالكترونية في بنك القرض الشعبي الجزائري
37	المطلب الأول: البطاقات التي يصدرها البنك
39	المطلب الثاني: اجراءات الحصول على بطاقة السحب والدفع
43	المطلب الثالث: العمليات على البطاقة
48	المبحث الثالث: طرق استخدام البطاقة
48	المطلب الأول: كيفية التعامل مع بطاقة VISA وCIP
52	المطلب الثاني: تعامل البنك مع مخاطر البطاقة
53	المطلب الثالث: تحليل أبعاد المقابلة مع البنك ومناقشتها
54	خلاصة الفصل
56	خاتمة
59	قائمة المراجع
62	ملاحق

قائمة الأشكال

و الجداول

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
8	تبني البنك التقليدي للصيرفة الالكترونية	(1-1)
10	نموذج الصيرفة الالكترونية ومميزات توظيفها في البنك	(2-1)
14	نموذج البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	(3-1)
35	الهيكل التنظيمي للبنك	(4-2)

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
11	الفرق بين إدارة البنك التقليدي وإدارة البنك الذي يستخدم التقنيات الحديثة للتكنولوجيا	(1-1)
23	أبعاد جودة الخدمة المصرفية	(2-1)
30	المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	(3-1)
38	تطور عدد الزبائن وعدد البطاقات البنكية والشيكات الالكترونية والتحويلات المالية في بنك CPA	(4-2)

مقدمة

مقدمة:

يشهد العالم الآن العديد من المتغيرات الحديثة على الصعيد الدولي ولعل أهم ولعل هذه التغيرات ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تعتبر من أهم سمات العصر الحديث، التي تؤثر بها الناس وبدوا التعامل على أساسها نظرا لمزاياها من ناحية السرعة والتكلفة حيث أثرت على مختلف الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والبنوك واحدة من القطاعات التي امتد إليها هذا التطور وتبنت إستراتيجية مألها وجوب تطوير بنيتها، حيث مع تزايد عمليات التجارة الإلكترونية أصبح الاحتياج كبير لنوعية جديدة من البنوك غير التقليدية تتجاوز نمط الأداء الاعتيادي ولا تقتيد بمكان معين أو وقت محدد وكنتيجة للنمو المتسارع لتكنولوجيا الإعلام والاتصال جاءت البنوك الإلكترونية والتي ساهمت وبشكل فعال في تقديم خدمات متنوعة وبتكاليف منخفضة مختصرة الوقت والمكان. فالبنوك الإلكترونية بمعناها الواسع ليست مجرد فرع لبنك قائم يقدم خدمات مالية فحسب، بل موقعا ماليا تجاريا وإداريا واستشاريا شاملا، له وجود مستقل على الخط يتم التعاقد معه للقيام بخدمات أو تسوية المعاملات أو إتمام الصفقات على المواقع الإلكترونية وابتكار تقنيات حديثة تساهم في تحسين وتطوير الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك وهو ما يمثل أهم تحدي في ميدان البنوك الإلكترونية.

حيث مع وجود شبكة الإنترنت وشيوعها وازدياد استخدامها وفي ظل التطور الهائل في تقنيات الحاسوب والاتصال التي حققت تبادلا سريعا وشاملا للمعلومات ضمن سياسة وخطط الانسياب السريع للبيانات ومفهوم العولمة على الخط، وترافق ذلك مع استثمار الإنترنت في ميدان النشاط التجاري الإلكتروني ضمن مفاهيم الأعمار الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، ومع إزداد القيمة الاقتصادية للمعلومات في ظل ذلك كله تطور مفهوم الخدمات المالية على الخط لتتحول الفكرة من مجرد تنفيذ أعمال عبر خط خاص إلى بنك له وجود كامل على الشبكة ويحتوي موقعه كافة البرمجيات اللازمة للأعمال المصرفية، التي تساعد على تطوير وتحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل البنك.

إن نشاط النظام المصرفي الجزائري يواجه عديد من التغيرات والأحداث المتسارعة، خاصة في ظل التطور الكبير للصناعة المصرفية والتحديات الكبيرة نتيجة العولمة المالية والمصرفية، مما يتطلب من القائمين على شؤونه مواكبة هذه التطورات وتقديم أفضل الخدمات وبتقنيات عالية لإرضاء مختلف الزبائن والعملاء.

فالبنوك الجزائرية اليوم تسعى لتقدم إضافات جديدة والتطوير في الخدمة المصرفية عبر نظم ووسائل حديثة وكذلك بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

إشكالية البحث:

من خلال هذا التقييم يمكننا حصر إشكالية بحثنا في هذا التساؤل الجوهرى التالي:

ما هو دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية في الجزائر خلال 2020/2015؟

الأسئلة الفرعية:

ولكي يتسنى لنا الإجابة على هذا التساؤل سوف نستعين ببعض الأسئلة الفرعية:

1- ما هو واقع الصيرفة الإلكترونية في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة تقرت؟

2- ماهو أثر الصيرفة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية في بنك cpa وكالة تقرت؟

3- ما مستوى جودة الخدمات في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة تقرت؟

فرضيات الدراسة:

وللإجابة على هذه التساؤلات المطروحة ارتأينا وضع بعض الفرضيات والتي هي كما يلي:

الفرضية الأولى: من بين أهم العناصر التي تهتم بها البنوك التطوير في الخدمات البنكية .

الفرضية الثانية: تسعى البنوك التجارية إلى توسيع مجال معاملاتها و التحسين في الأداء البنكي من خلال تبني الصيرفة الالكترونية.

الفرضية الثالثة: تعتبر البنوك الجزائرية متأخرة في اللحاق بقطار تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهذا الأمر أثر على أداء الخدمات البنكية، ومن أجل مواكبة هذه التطورات اعتمدت في تسوية معاملاتها الكترونيا بالدرجة الأولى على وسائل الدفع الحديثة.

الفرضية الرابعة: تساهم أبعاد جودة الخدمة المصرفية في كسب ثقة وولاء العميل بالبنك.

أسباب اختيار الموضوع:

أ/ أسباب ذاتية:

- دخول الموضوع ضمن تخصص دراستي.

- الرغبة في التعمق في مثل هذه المواضيع.

ب/ أسباب موضوعية:

- التعرف على مختلف المعاملات والتسويات الالكترونية في البنوك.

- الدور الكبير و المتزايد الذي تلعبه أساليب ووسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمة المصرفية بسبب انفتاح باب التنافس الكبير بين مختلف المصارف في ظل التطور الهائل الذي عرفه قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

- معرفة مدى مواكبة البنوك الجزائرية للتطور، ومدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من ناحية تحسين جودة الخدمات المصرفية

أهداف البحث:

- محاولة تقييم البنوك الإلكترونية لإمكانية مقارنتها بالبنوك التقليدية.
- محاولة رصد مدى التطور الذي حققته البنوك التجارية من خلال تعامل مع التكنولوجيا.
- إبراز أن تطور جودة الخدمات المصرفية في العمل البنكي يرفع من كفاءة وأداء الخدمات.

أهمية الموضوع:

- تشكل الصيرفة الإلكترونية عاملا أساسيا في التطور الاقتصادي بفعل التطور العلمي والتقني وانتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصال لاستخدامها في تطوير وتسهيل المعاملات المالية ليحقق الأهداف المخطط لها في الاقتصاديات الوطنية بصفة عامة والقطاع المصرفي بصفة خاصة.
- تزداد أهمية البنوك الإلكترونية من فكرة هدفها تمكين إجراء وتسوية الصفقات بسهولة والزيادة من تحسين وتطوير الخدمات المصرفية لتحقيق رضا العملاء وراحتهم.
- إن التطور الغير مسبوق في وسائل التكنولوجيا الإعلام والاتصال وخاصة شبكة الإنترنت التي أثرت على مختلف الجوانب الاقتصادية والاجتماعية دفع مختلف البلدان وخاصة التي تعيش اقتصادياتها مرحلة انتقالية إلى الأسرع في انتهاج البنوك الإلكترونية للتكيف مع طبيعة المرحلة التي تمتاز بالمنافسة الشديدة وظل ذلك تبرز أهمية البحث في التطور الذي حققته البنوك الإلكترونية للتحنين من جودة الخدمات المصرفية.

حدود الدراسة: وتنقسم إلى قسمين:

المجال الزمني: يمتد المجال الزمني لهذا البحث من 22 مارس 2022 إلى غاية 07 افريل 2022.

المجال المكاني: اقتصرت هذه الدراسة على بنك القرض الشعبي الجزائري -تقرت-

منهج الدراسة:

إن منهج الدراسة المتبع هو المنهج الوصفي التحليلي وذلك لوصف نظام الصيرفة الإلكترونية وكذلك المنهج التاريخي لدراسة التطور التاريخي للبنوك الإلكترونية وتحليل مدى تحسين جودة الخدمات المصرفية من قبل هذه البنوك.

تقسيمات الدراسة:

تم تقسيم الدراسة إلى فصلين على النحو التالي:

الفصل الأول: والذي يشمل على الصيرفة الالكترونية والجودة وذلك بالتطرق إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: الصيرفة الالكترونية وجودة الخدمة المصرفية.

المبحث الثاني: تأثير الصيرفة الالكترونية على جودة الخدمات البنكية.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة للموضوع ومقارنتها بالدراسات السابقة.

الفصل الثاني: والذي يتضمن على أثر الصيرفة الالكترونية على جودة الخدمات البنكية في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة تقرت، وهذا الفصل يتناول ثلاث مباحث:

المبحث الأول: تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري.

المبحث الثاني: آليات تطبيق الصيرفة الالكترونية في البنك القرض الشعبي الجزائري.

المبحث الثالث: طرق استخدام البطاقة.

الفصل الأول:

الصيرفة الالكترونية والجودة

تمهيد:

يشهد العالم اليوم تطورا مذهلا في تقنيات المعلومات والاتصال مست عدة أنشطة ومجالات اقتصادية ولا يستثنى من ذلك القطاع المصرفي الذي تأثر بثورة المعلومات والاتصالات، فأصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة عنصرا ملازما له لما توفره من فعالية في الأعمال البنكية تميزت بالسرعة واقتصاد الوقت والتكلفة وقدرة البنك على تطوير المنتجات الجديدة وإيصالها للعميل.

سيتم خلال هذا الفصل التطرق إلى الإطار النظري للصيرفة الإلكترونية من خلال ثلاث مباحث قسمت كما يلي:

المبحث الأول: الصيرفة الإلكترونية وجودة الخدمة المصرفية.

المبحث الثاني: تأثير الصيرفة الإلكترونية على جودة الخدمات البنكية الإلكترونية.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة للموضوع ومقارنتها بالدراسة الحالية.

المبحث الأول: الصيرفة الإلكترونية وجودة الخدمة المصرفية

إن تطور التجارة ورقمنة الاقتصاد أدى إلى دخول البنوك في مرحلة جديدة من خلال عصرنة الإدارة البنكية، وتطوير الخدمة البنكية التقليدية إلى خدمة بنكية إلكترونية، وبالتالي تحول النقود من شكلها العادي الملموس لتصبح تياراً غير مرئي.

المطلب الأول: الصيرفة الإلكترونية

الفرع الأول: التعريف بالصيرفة الإلكترونية

أولاً: دوافع ظهور الصيرفة الإلكترونية:

حيث أن ظهور الصيرفة الإلكترونية كان نتيجة تفاعل مجموعة من العناصر نذكر منها:¹

- ثورة الاتصالات والمعلومات التي أدت إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع البنكي والمالي ومنه التطلع إلى تقديم خدمات بنكية ومالية متطورة ومتنوعة اعتماداً على ما أنتجته التكنولوجيا وثورة المعلومات.
- التجارة الإلكترونية التي تعتمد على استخدام الوسائل التكنولوجية والانترنت في المعاملات والتي أصبحت تتميز بخصائص عديدة تميزها عن التجار التقليدية التي اعتادت هذه المؤسسات المالية التعامل في ظلها مما جعل التطوير الواعي لإستراتيجيات وأساليب عمل البنوك حتمية وليس ترفاً أو هدراً للأموال.
- وجود منافسة شديدة بين البنوك بعضها البعض ومع غيرها من المؤسسات المالية هذه المنافسة التي أصبحت لا تقتصر على الاقتصاديات الوطنية بل اكتسبت أبعاداً دولية في ظل تحرير التجارة العالمية.
- تزايد دخول العديد من المؤسسات المالية غير البنكية مثل شركات التأمين وشركات الأوراق المالية ومنافستها للبنوك، حيث أصبح العديد من هذه المؤسسات يقدم مجموعة الخدمات وثيقة الصلة بين البنوك.
- وجوب تطوير الأداء بصفة مستمرة للبنوك لرفع مستوى الكفاءة التشغيلية لتقديم أفضل خدمة لعملائها، وخاصة أن الكثير من العملاء أصبحوا يطلبون خدمة ريفية المستوى بتكلفة تنافسية، مستفيدين من المنافسة المتزايدة بين البنوك.

ثانياً: نشأة الصيرفة الإلكترونية:²

ظهرت الصيرفة الإلكترونية بظهور النقد الإلكتروني مع بداية الثمانينات، حيث برز مفهوم Manistique، الذي يعني تزاوج النقد بالإلكترونيك.

أما استخدام البطاقات كان مع بداية القرن الماضي في فرنسا على شكل بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي، وبطاقة معدنية تستعمل على مستوى البريد في الولايات المتحدة الأمريكية، وفي عام 1958م أصدرت (American Express) أول بطاقة بلاستيكية لتنتشر على نطاق واسع، ثم قامت بعدها ثمانية مصارف بإصدار بطاقة (Bank Americard) عام 1968؛ لتتحول إلى شبكة (VISA) العالمية، كما تم إصدار في نفس العام البطاقة الزرقاء (Bleue) من طرف ستة بنوك فرنسية، في عام 1986 قامت اتصالات فرنسا (France Telecom) بتزويد الهواتف

¹ - وسيم محمد الحداد وآخرون "الخدمات المصرفية الإلكترونية" الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 25.

² - حسين السيسى وصالح الدين "التجارة الدولية والصيرفة الإلكترونية"، الطبعة الأولى، دار الكتاب والحديث للنشر والتوزيع، القاهرة، 2014، ص35.

العمومية بأجهزة قارئة لبطاقة الذاكرة، لتصبح عام 1992 كل البطاقات المصرفية بطاقات برغوثية (Cart A Puce) تحمل بيانات شخصية لحاملها، ومن خلال منتصف التسعينات ظهر أول مصرف الكتروني في الولايات المتحدة الأمريكية، يميز بين نوعين من المصارف كلاهما يستخدم الصيرفة الإلكترونية:

- البنوك الافتراضية "بنوك الإنترنت": تحقق أرباحا تصل الى 6 أضعاف البنك العادي.
- البنوك الأرضية: وهي البنوك التي تمارس الخدمات التقليدية وخدمات الصيرفة الإلكترونية ويرجع ظهور و لانتشار البنوك الإلكترونية إلى عاملين أساسيين :
- تنامي أهمية ودور الوساطة تجعل تزايد حركية التدفقات النقدية والمالية إما في مجال التجارة أو مجال الاستثمار والناجحة عن عوامة الأسواق.
- تطور المعلومات وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، أو ما يعرف "بالصدمة التكنولوجية والتي كانت في كثير من الأحيان استجابة للعامل الأول.

ثالثا: مفهوم الصيرفة الإلكترونية

هناك عدة مفاهيم وتعريف للصيرفة الإلكترونية وستتطرق لبعض منها:

التعريف الأول: هو إجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية أي استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أو الجديدة وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطرا للتنقل للبنك إذا أمكنه القيام بالأعمال التي يريده من بنكه من أي مكان وفي أي زمان.¹

التعريف الثاني: ويعرف الكاتب شروع جو العمل المصرفي الإلكتروني بأنه "يضم كافة العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية أو الضوئية مثل: الهاتف والحاسوب والصراف الآلي والانترنت والتلفزيون الرقمي وغيرها، وذلك من قبل المصارف والمؤسسات المالية، وكذلك العمليات التي يجريها مصدر البطاقات الإلكترونية، وأيضا المؤسسات التي تتعاطى تحويل النقدية إلكترونيا.²

التعريف الثالث: عرفت الصيرفة الإلكترونية على بأنها تقديم الخدمات والمنتجات المصرفية الجزئية ذات القيم الصغيرة عبر القنوات الإلكترونية. والتي يمكن أن تتضمن خدمات الإيداع والإقراض وإدارة الحساب وتقديم المشورة المالية ودفع الفواتير الإلكترونية، بالإضافة إلى الدفعات الإلكترونية ذات القيم الكبيرة وغيرها من الخدمات النقدية إلكترونيا.³

1- شرايد محمد بالحاج، "مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ليسانس في الحقوق علوم سياسية، تخصص قانون خاص، جامعة ورقلة، 2013/2014، ص52.

2- أحمد أبو راس والسعيد بركة "أعمال الصيرفة الإلكترونية، الأدوات والمخاطر"، الطبعة الأولى، دار الكتاب و الحديث للنشر والتوزيع، القاهرة، 2014، ص59

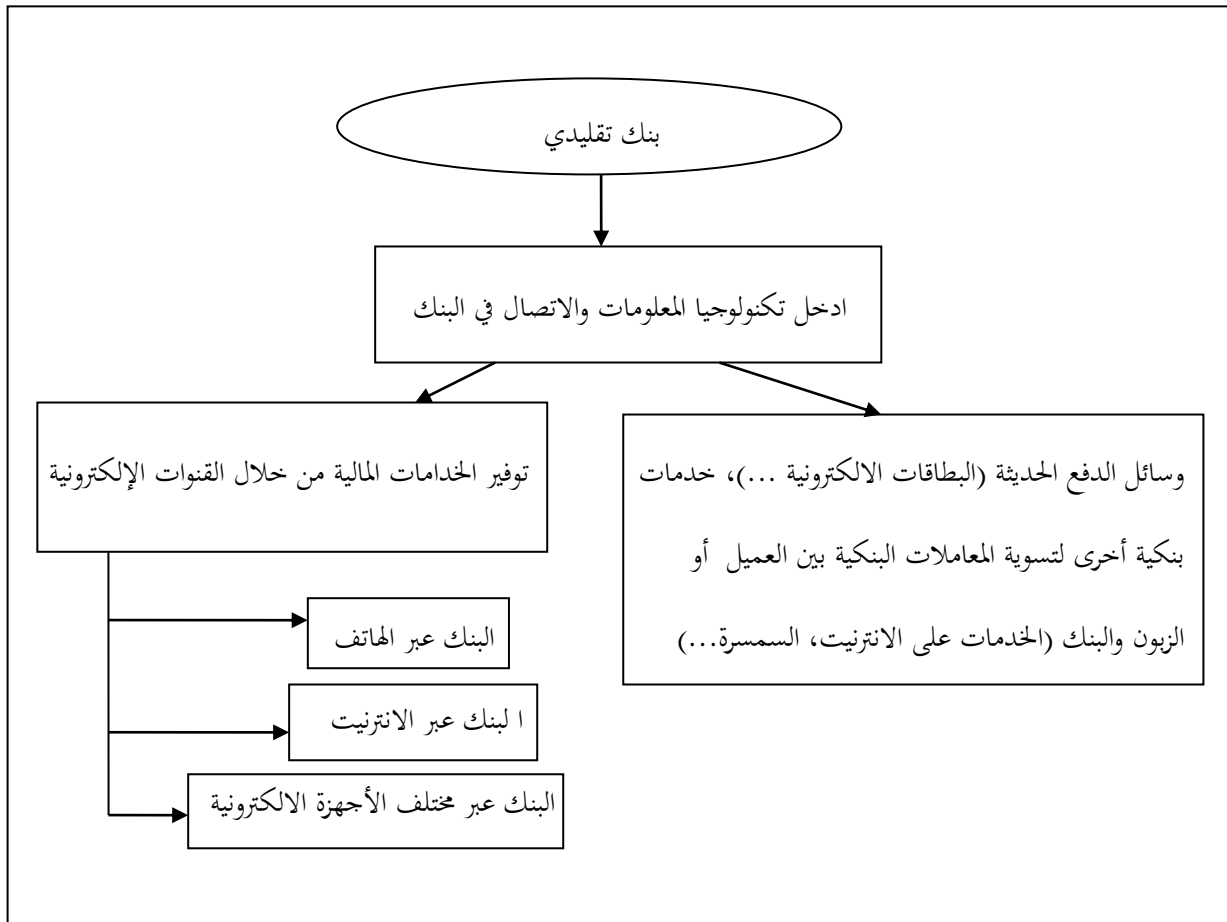
3- . طاهر لطفي، جميعي صلاح الدين، "المصرفي الإلكتروني ودوره في تعزيز وتطوير نظم الدفع الحديثة للتجارة الإلكترونية"، مذكرة مكملة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص تمويل مصرفي، جامعة أدرار، 2015/2016، ص40.

ومن الصيرفة الالكترونية هي خدمة آلية الحركة بالكامل لمنتجات العملاء البنكية التقليدية القائمة على منصات تكنولوجيا المعلومات، توفر الخدمات البنكية الإلكترونية للعملاء إمكانية الوصول إلى حسابات وتسوية معاملاتهم المختلفة.

فالبنوك التجارية تبنت الصيرفة الالكترونية بعدما كانت تعرف بالبنك التقليدي نظرا لركافة الخدمات المقدمة، فأصبحت الآن تتعامل بوسائل ونظم حديثة.

ويمكن التعرف على كيفية تبني الصيرفة الالكترونية من طرف البنك التقليدي في الشكل التالي:

الشكل (1-1): تبني البنك التقليدي للصيرفة الالكترونية



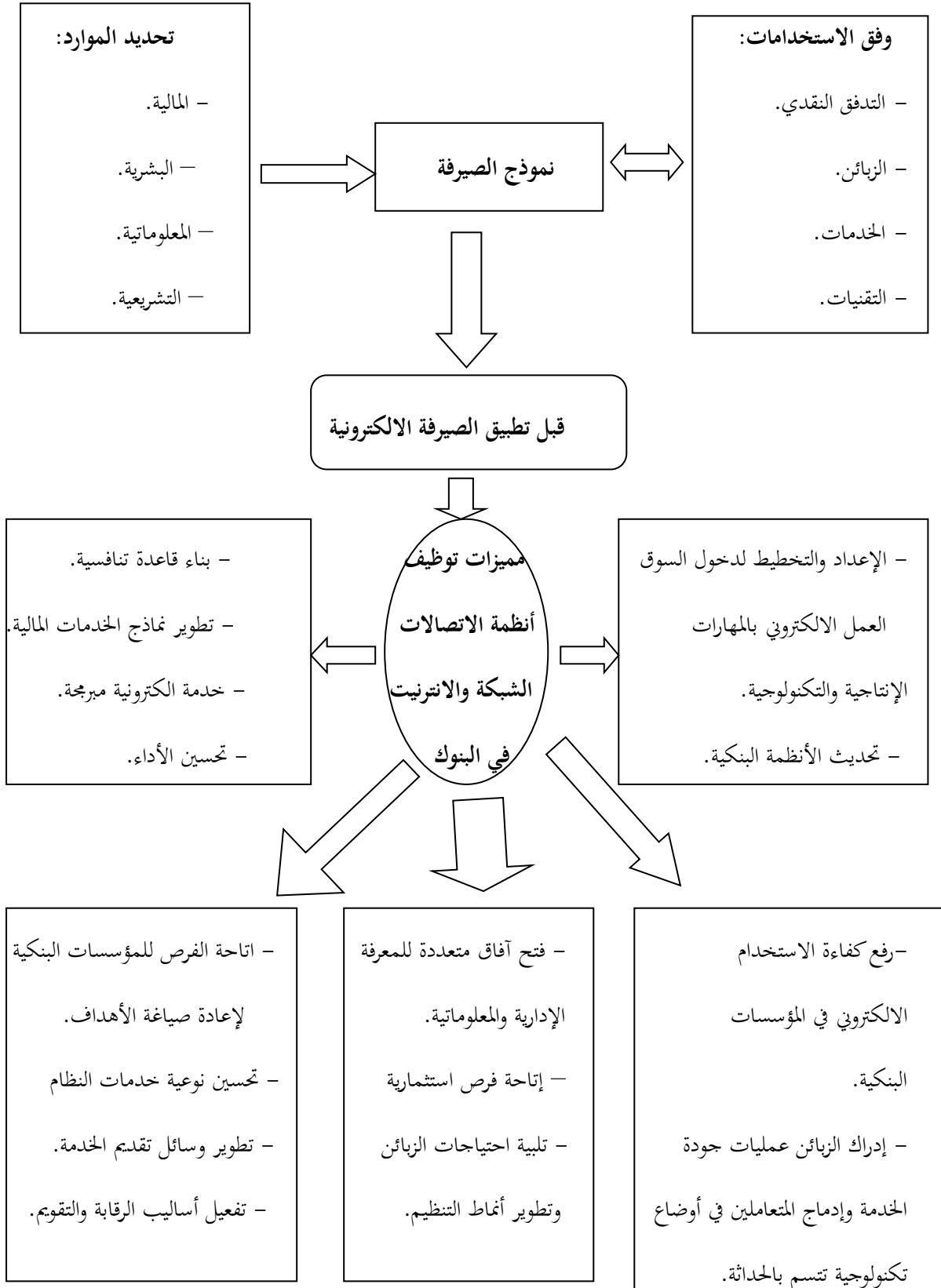
المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مقابلة مع السيدة بورنان نعيمة مديرة بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة تقرت بتاريخ 7 أبريل 2022.

يمثل الشكل تبني البنوك التجارية للصيرفة الالكترونية من خلال إصدار بطاقات الدفع الالكتروني وتقديم خدمات بنكية جديدة عبر قنوات الكترونية كالهاتف و الإنترنت وغيرها من القنوات.

❖ خصائص الصيرفة الإلكترونية

1. الذنوع: تتميز الخدمات البنكية بتنوعها وعدم تجانسها مما جعلها خدمات غير معيارية ومن الصعب إخضاعها للقياس مادامت تستند في أدائها على اعتبارات الخبرة.
 2. التقليل من التكلفة: من أهم خصائص الصيرفة الإلكترونية أنها توفر في النفقات فهي تعد بديلا عن تخفيض جزء كبير من رأس المال لإقامة علاقات مستمرة بين البنك والعميل.
 3. اعتراف المؤسسات المالية بجميع الخدمات البنكية الإلكترونية
 4. تعد معرضة لأخطار وقوع أخطاء بشرية وتكنولوجية.
 5. السرعة من إنجاز العمل.
 6. التلازم: ونقصد بما أن الخدمة تنتج و تستهلك في نفس الوقت.
- فالصيرفة الإلكترونية لها عدة مميزات تجعل البنك يرتقي إلى الأفضل، والشكل والجدول التاليين يبينان لنا ذلك:

الشكل (1-2): نموذج الصيرفة الإلكترونية ومميزات توظيفها في البنوك.



المصدر: محمد تركي عبد العباس " دور الانترنت في تدعيم الصيرفة الالكترونية، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 67، 2015.

يمثل الشكل نموذج الصيرفة الالكترونية ومميزات توظيفها في البنوك، حيث تعمل شبكة الانترنت في البنوك على التطوير في المنظومة المصرفية للبنك وبالتالي بناء قاعدة تنافسية في السوق المصرفية.

الجدول (1-1): الفرق بين ادارة البنك التقليدي وادارة البنك الذي يستخدم التقنيات الحديثة للتكنولوجيا

إدارة البنك التقليدي	إدارة البنك الذي يستخدم التقنيات الحديثة للتكنولوجيا
1- الاعتماد المستندات و الورقة والقلم في تحرير فاتورة أو كتابة البيانات	1- الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات فالحاسوب الآلي و ملحقاته المادية و برمجياته المتعددة
2- المستندات والوثائق الشخصية هي الضرورية بينما المعاملات تأخذ وقتا طويلا في إنجازها	2- السرعة والاقتصاد في الوقت لانجاز الأعمال الإدارية
3- عنصر بشري دون كفاءة وغالبا ما يتم تشغيله عبر الوساطة أو الخبرة المتوارثة	3- عنصر بشري محدود و مدرب على تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال و تقنياتها الحديثة
4- إمكانية التلاعب والعبث والتزوير والبيروقراطية في إنجاز الأعمال والمعاملات	4- الشفافية و المصادقية في إنجاز الأعمال الإدارية والمعاملات
5- محدودية الأداء والخدمة، حيث لا تقدم خدمات إلا أثناء الساعات الدوام الرسمي	5- خدمة بنكية مستمرة دون توقف بفضل شبكة الانترنت
6- إلزامية الحضور الشخصي إلى مقر الادارة لطلب الخدمة والانتظار لساعات	6- إمكانية الاتصال و الحضور على الخدمة عبر التكنولوجيايات الحديثة: هاتف، إنترنت.. إلخ
7- روتين قاتل في العمل الإداري	7- الروتين شبه معدوم بفضل التقنيات الحديثة
8- الكسل في تقديم الخدمات وتعطلها بسبب غياب المدير أو مورد الخدمة	8- تعطل الأعمال مرده عطل في الحاسوب أو المنظومة الإلكترونية أو الشبكات أو البرمجيات
9- مركزية القرار: حيث المدير هو المسيطر ومحتكر المعلومة المهمة، وضرورة إتباع الهرم الإداري، والوصول إلى المعلومة إن وجدت سيستغرق وقتا ويأخذ جهدا بالإضافة إلى احتمال تسرب وضياع المستندات.	9- لا مركزية القرار: حيث كل من يتقن التكنولوجيا بإمكانه الاستفادة من المعلومات و الاطلاع عليها في أي وقت

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مقابلة شخصية مع السيدة جوهره بن سالم رئيسة مصلحة القروض ببنك CPA وكالة تقرت بتاريخ 23 أبريل 2022.

يمثل الجدول أعلاه مفارقة بسيطة بين ادارة البنك التقليدي وادارة البنك الذي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مختلف أعماله المصرفية وإبراز الدور الكبير الذي تلعبه التكنولوجيا الحديثة.

الفرع الثاني: متطلبات الصيرفة الإلكترونية

قبل بدء العمل بالصيرفة الإلكترونية يجب توفر مجموعة من العناصر التي تعتبر ضرورية لخلق الثقة العامة لدى الجمهور بالجهاز البنكي وذلك قبل الانخراط بالعمل البنكي عبر الانترنت وهذه المتطلبات هي:¹

1/ البنية التحتية الإلكترونية:

وتشمل البنى التحتية الداعمة للتجارة الإلكترونية وعقد التعاملات التجارية عبر شبكة الانترنت. ومن أبرز مكونات هذه البنية قطاع تقنية المعلومات والاتصالات، وتشمل شبكة الاتصال السلكي واللاسلكي وأجهزة الاتصالات من فاكس وهواتف ثابتة ومتحركة، وكذلك أجهزة الحاسوب وبرامج التطبيقات والتشغيل، وخدمات الدعم الفنية، ورأس المال البشري المستخدم في الأعمال والتجارة الإلكترونية، إضافة إلى وفر القطاعات المنتجة لتقنية المعلومات. فهذه المكونات توفر البنية التحتية الإلكترونية التي تساعد على انتشار استخدام الانترنت، وتهيئ البيئة المناسبة للتجارة الإلكترونية.

2/ التشريعات والأنظمة للتجارة الإلكترونية:

وتشمل التشريعات والقوانين والقواعد التي تتلائم مع طبيعة التجارة عبر شبكة الانترنت. وتمثل هذه التشريعات الإطار القانوني والتنظيمي الذي يضمن استمرار التجارة الإلكترونية وحماية حقوق الأطراف المتعاملة معها.

ويتكفل هذا الإطار القانوني بإيجاد الأدوات القانونية التي تتناسب والتعاملات الإلكترونية مثل وسائل التعاقد عبر البريد الإلكتروني، والشروط اللازمة لذلك، وفض النزاعات التجارية الإلكترونية سواء أكانت في داخل المجتمع أم كانت بين أطراف في دول مختلفة، وكذلك التعامل مع وسائل الإثبات للأطراف المتنازعة تجارياً عبر شبكة الانترنت.

وتشمل أيضاً التشريعات القضايا المتعلقة بحقوق الملكية الفكرية، والجرائم الإلكترونية وتحديد مفهوم الضرر الناجم عن تلك الجرائم، والتعامل مع التوقيعات الإلكترونية وماهي صيغة الإيجاب و القبول الإلكتروني.

3/ توفر الكوادر البشرية:

ويمثل هذا الجانب أحد مقومات نجاح التجارة الإلكترونية في أي مجتمع، وتشمل هذه الكوادر البشرية المتخصصين في قطاع تقنية المعلومات وشبكات الاتصال والانترنت والبرامج التطبيقية ذات العلاقة بالتجارة عبر الانترنت.

4/ توفير مجتمع إلكتروني:

أي ذلك الذي يسمى بالاستعداد الإلكتروني أي المجتمع القادر و الذي لديه الرغبة في استخدام وممارسات التجارة عبر شبكة الانترنت، ويرفع معدل الاستعداد الإلكتروني لأي مجتمع من خلال تطوير نوعية الأنظمة التعليمية وتوسيع دائرة الفرص للمؤسسات والمعاهد التعليمية والمدارس لاستخدام تقنية المعلومات والاتصالات، وتكييف المناهج التعليمية مع المعارف التقنية

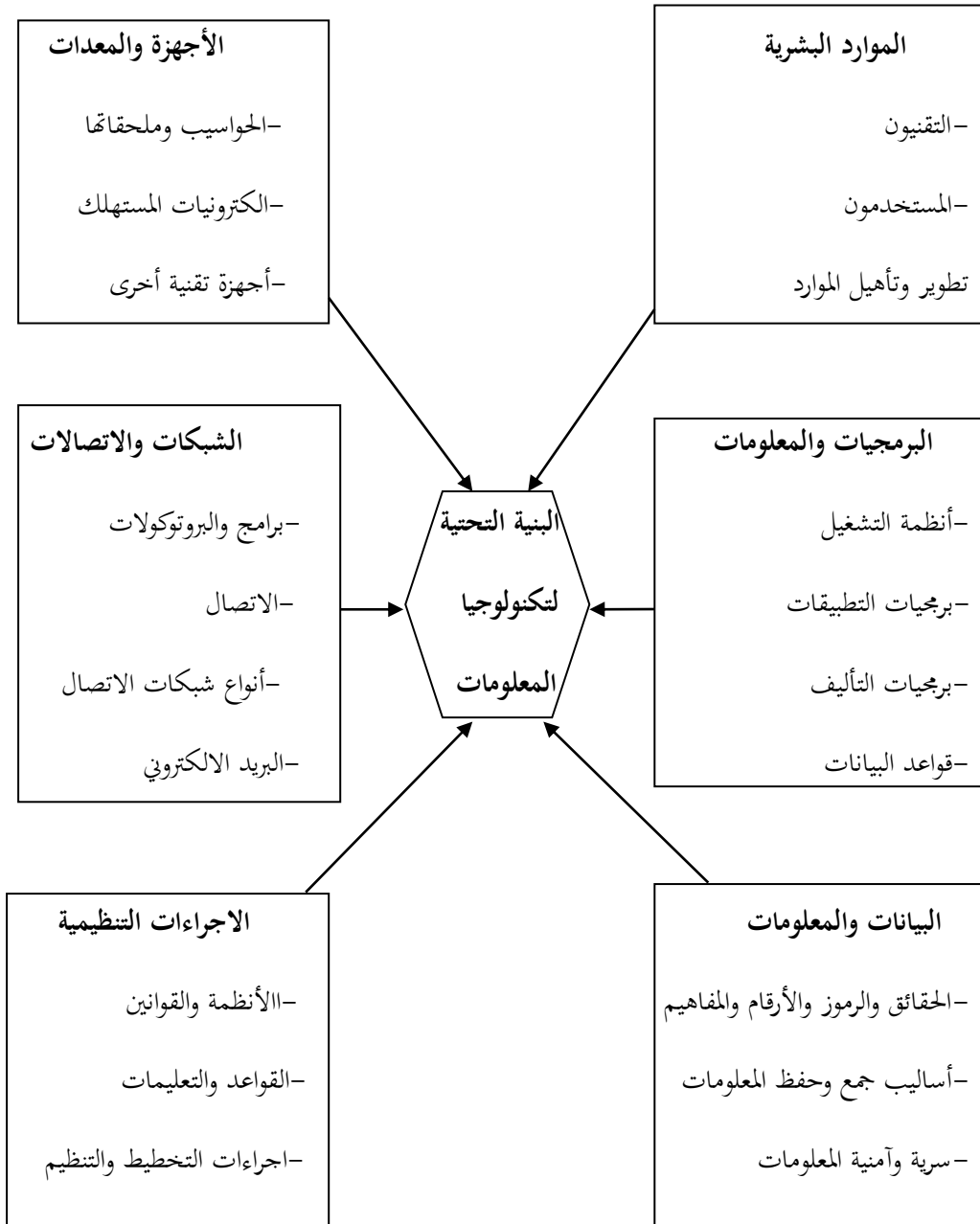
ونوجز هذه المتطلبات في ما يلي:

¹ - خيرى مصطفى كنانة، "التجارة الإلكترونية"، الطبعة الأولى دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2009، ص 69-71.

- البنية التحتية التقنية للمصارف الإلكترونية ليست ولا يمكن أن تكون معزولة عن قطاع الاتصالات المعلومات للدول ولا مختلف القطاعات.
- أهمية إمتداد كفاءة الأداء للوظائف الفنية والمالية والتسويقية والقانونية والاستثمارية والإدارية المتصلة بالنشاط المصرفي الإلكتروني.
- إن إنشاء المصرف الإلكتروني لا بد أن يوافق هذا البناء عناصر التطوير و الاستمرارية و التنوع، فلا يقف المصرف الإلكتروني في الجمود و ينتظر إلى إبداع الآخرين فلا بد أن يبادر إلى التميز والانفراد خاصة في ظل المنافسة العالمية القوية.
- التفاعل مع المتغيرات والوسائل و الاستراتيجيات الفنية و الإدارية و المالية: والتفاعلية لا تكون في التعامل مع الجديد فقط أو مع البنى التقنية فقط و إنما مع الأفكار و النظريات تلك الأفكار التي تأتي وليد تفكير إبداعي و ليس الحديثة في حقول الأداء الفني و التسويقي و المالي و الخدماتي و ليد تفكير نمطي.
- إن بقاء المصرف الإلكتروني و تطوره يرتكز على مدى تقييم الأداء، و من هنا أقامت غالبية مواقع المصارف الإلكترونية جهات مشورة في تخصصات التقنية و التسويق و القانون و النشر الإلكتروني لتقييم فعالية أداء مواقعها.

ونختصر متطلبات الصيرفة الإلكترونية في الشكل التالي:

الشكل (1-3): نموذج البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.



المصدر: حيدر شاكر نوري، محمد حسن جمعة، "دراسات في أثر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات"، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن- عمان، 2013، ص144.

الفرع الثالث: عوامل نجاح الصيرفة الإلكترونية

إن إقامة نظام للصيرفة يقتضي الالتزام بجملة من العوامل والتي هي بمثابة قواعد العمل الإلكتروني والتي تتمثل في: ¹

1. وجود شبكة عريضة تظم كل الجهات ذات الصلة، وترتبط بالإنترنت وفقا للأسس القياسية مع مراعاة التأمين في تصميم هذه الشبكة.
2. وضع خطط للبدأ في إدخال خدمات الصيرفة الإلكترونية، بداية من وضع إستراتيجية على مستوى البنك المركزي أو البلد أو التحالفات الدولية.
3. وضع تنظيمات قياسية تسمح بالربط بين مختلف الجهات و العالم ككل.
4. العمل على إنشاء تنظيم إداري يعمل على التسويق بين الأطراف المتعاقدة.

المطلب الثاني: واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

تحاول الجزائر حاليا النهوض بإقتصادها وتنشيط حركته وذلك من خلال تطوير نظامها المصرفي ومواكبة كل ماهو جديد فبادرت بإصلاحات عديدة لتهيئة هذا الحدث حيث تندرج أهمية النظام المصرفي الذي يعتبر عجلة الإقتصاد ضمن إصلاح المنظومة المصرفية باعتمادها على الصيرفة الإلكترونية.

الفرع الأول: أثر الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

1/- تأثير الصيرفة الإلكترونية على الاقتصاد الجزائري:

إن مرور الاقتصاد الجزائري بفترة انتقالية نحو اقتصاد السوق جعله مستعدا لتبني كل الوسائل التي تؤدي به إلى الاستقرار، والتي تتمثل فيما يلي:

- 1.1- تأثير الصيرفة الإلكترونية على المؤسسة الاقتصادية: تعمل الصيرفة الإلكترونية على تحسين الادارة واقتصاد الوقت والتكلفة والاستفادة من الخدمات بجودة عالية.²
- 2.1- إيجاد وتطوير التجارة الإلكترونية في الجزائر: إن أساس ظهور وتطور التجارة الإلكترونية يعود في الأصل إلى مدى انتشار استخدام وسائل الدفع الإلكترونية وفعالية الصيرفة الإلكترونية، ولا أحد تخفى عليه أهمية التجارة الإلكترونية وبالتالي على الجزائر تدعيم الصيرفة ووسائل الدفع الإلكترونية لإيجاد وسط مناسب لهذا النوع من التجارة.
- 3.1- إعطاء دفع للحكم الإلكتروني في الجزائر: لقد أصبحت فكرة إنشاء الحكومة الإلكترونية أمرا لا بد منه في ظل انفتاح الجزائر على الإقتصاد العالمي و تشجيعها للإستثمارات الاجنبية و تزايد المطالب الشعبية بضرورة تخفيف الأعباء البيروقراطية، و هذا المشروع يتطلب توفير بنية أساسية للانطلاق أحد دعائمها هي الصيرفة الإلكترونية.

¹ علي محبوب، علي سنوسي "واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية"، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، العدد02، 2020.

² مورادي سعيدة "الصيرفة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع و المؤمل"، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في العلوم الإقتصادية، تخصص نقدي بنكي، جامعة أدرار، الجزائر، 2018/2019، ص12.

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

2/- تأثير الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري:²

* تخفيض النفقات التي تتحملها المصارف في أداء الخدمات و إنشاء فروع جديدة في مناطق مختلفة، وخاصة أن الجزائر مساحتها واسعة والتواجد على الانترنت قادر على التكفل بالوصول إلى عدد كبير من الزبائن وتقديم خدمات جديدة و متنوعة وبتكلفة أقل، إضافة إلى تسويق خدماتها المصرفية، فضلا عن التعاملات بين المصارف والمبادلات الإلكترونية.

* إن استخدام الانترنت في المصارف الجزائرية يشكل نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية و ذلك من خلال التعريف بهذه المصارف وترويج لخدماتها و الإعلام بالنشرة والتطورات المؤشرات المالية لوضعها تحت تصرف الباحثين وسائر الأطراف الأخرى المعنية بالأمر.

* تساهم ثورة الاتصالات في شؤون الحياة اليومية وذلك بتحسين وتسهيل معيشة العائلات والأفراد بتزويدهم بالأفضل وتطوير المجتمع بتمكينه من وسائل جديدة.

* تفعيل دور بورصة القيم المنقولة بالجزائر من خلال إقامة سوق مالية إلكترونية وإقامة أنظمة دفع الكتروني تساهم في تطور أدائها وتزويدها.

* مواكبة المصارف الجزائرية للتطورات العالمية في ميدان الخدمات المصرفية الإلكترونية تستعد للاندماج في الاقتصاد العالمي وتبحث عن جلب الاستثمار الأجنبي.

الفرع الثاني: مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

إن تطور الصيرفة الإلكترونية في الجزائر يتطلب توافر عناصر مرتبطة بالبيئة المناسبة من جهة والنظام المصرفي في الجزائر من جهة أخرى وذلك من خلال إقامة أنظمة وإعتماد بطاقة الائتمان وتطوير شبكة الاتصالات والبريد في الجزائر.

1- تطوير البنية التحتية للاتصالات الإلكترونية:

وذلك من خلال بعض النقاط التي ركزت عليها المصارف الجزائرية:

1.1- شبكات الاتصالات الإلكترونية:

بادرت بعض المؤسسات المصرفية والمالية بتطوير شبكات الكترونية للدفع والتسديد لكن عدم القدرة على التحكم فيها وتسييرها جعل بعضها يتوقف على أداء خدماته ورغم ذلك فقد قامت بعض المؤسسات بإصدار بطاقات السحب مثل بطاقات السحب من الصراف الآلي DAB لمؤسسة البريد والبطاقات المصرفية للسحب والدفع للمصاريف التالية: القرض الشعبي الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، بنك البركة الجزائري.

2.1- الانترنت والبنوك الجزائرية: تمتلك معظم البنوك الجزائرية مواقع على شبكة الإنترنت متفاوتة من حيث المعلومات المقدمة للمطلعين من بنك لآخر لما لها من دور في العمل المصرفي. إلا أن الغرض من هذه المواقع لا يتعدى استخدامها كأداة تعريفية وتسويقية للمصرف وليس كأداة فعلية للقيام بالعمليات والإجراءات المصرفية المتداولة بين العملاء والمصارف.¹

¹ - شيبوب نصيرة "الإدارة البنكية الإلكترونية في الجزائر"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص مجتمع معلومات، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2012/2013، ص103.

² - ميهوب سماح "الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص البنوك والتأمينات، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2004/2005، ص56.

3.1- استخدام الهاتف في الخدمة المصرفية: هو آلية اتصال عن طريق الهاتف يصل بواسطتها العميل الى المعلومات التي يوفرها البرنامج كخدمة الرصيد وأسعار العملات، حيث يرد عليهم العميل آليا بعد الاتصال برقم محدد، لكنه لا يستطيع الوصول الى البيانات إلا بإدخال رقمه السري ليتمكن من إتمام التعامل مع حسابه أو الخدمات التي يسمح له البرنامج الوصول إليها.² فعلى المصارف الجزائرية الاستفادة من عدد مشترك في خدمة الهاتف في تقديم خدماتها لطلب أكبر عدد ممكن من الزبائن.

2- الصيرفة الإلكترونية في الجزائر:

يعتمد الجهاز البنكي الجزائري في ممارسة أسلوب الصيرفة الإلكترونية لدى فروعها على نظامين هما:

1.2- نظام التسوية الإجمالية الفورية (RTGS)³

الرغبة في مواكبة أحداث التطورات التكنولوجية والاستجابة لحاجة البنوك الجزائرية فقد ساهم بنك الجزائر بمساعدة البنك العالمي في بناء شبكة إلكترونية بنكية وطنية تعمل في إطار نظام دفع إلكتروني متطور يتمثل في نظام التسوية الإجمالية الفورية (RTGS).

اذ يعرف نظام التسوية الإجمالية الفورية بأنه نظام تسوية المبالغ الإجمالية في الوقت الحقيقي ويتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة وعلى الفور بدون تأجيل وعلى أساس إجمالي، كما يعرف بأنه 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 للمصارف المركزية. حيث ساهم هذا النظام في تقديم اجراء مختلف التسويات المالية ما بين البنوك من خلال تحويل المبالغ الكبيرة المستعجلة.

أ. أهداف بناء نظام التسوية الإجمالية الفورية فيما يلي:⁴

- تأهيل نظام الدفع الجزائري إلى المستوى الدولي واستجابته للمقاييس الدولية؛
- التشجيع على استعمال النقود الإلكترونية والاستجابة لاحتياجات مستخدمي وسائل الدفع الإلكتروني؛
- تشجيع البنوك الأجنبية على الإقامة بالجزائر وتقوية روابطها بالبنوك المحلية.
- تخفيض التكاليف الإجمالية للمدفوعات.

ب. مبادئ تشغيل نظام RTGS: يقوم على المبادئ التالية:⁵

1- كريمة بن صالح، طلحي فاطمة الزهراء "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاهتمام بالكفاءات البشرية كمدخل لعصرنة البنوك الجزائرية في ظل الاقتصاد المعرفي"، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد3، 2018.

2- شيروف فضيلة "أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2010/2009، ص81.

3- بن عمر خالد، بورزامة جيلالي "واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر بين معيقات التوسع ومتطلبات النجاح"، مجلة بحوث اقتصادية عربية.

4- شوقي طارق "محاسبة التغطية عن المشتقات المالية في ظل معايير المحاسبة الدولية والنظام المحاسبي المالي"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف، الجزائر، 2017/2018، ص58.

5- عبد العظيم أبو زيد "التحليل الفقهي و المقاصدي للمشتقات المالية"، مجلة جامعة عبد الملك عبد العزيز، قطر، العدد 3، الطبعة، 2014.

المشاركين: المشاركة في النظام مفتوحة لكل مؤسسة لها حساب تسوية في بنك الجزائر، و يمكن أن ينضم إلى النظام زيادة على بنك الجزائر كمسير و حامل للتسوية مجموعة من المؤسسات المصرفية والمالية، الخزينة العمومية و مراكز 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 و المدينة الناتجة عن طريق المقاصة الإلكترونية تعالج قرضا و ديننا في نفس الوقت و في حسابات المشتركين تعمل على أساس مبدأ "الكل أو اللاشيء" وفي حالة استحالة تطبيق العملية ترفض من قبل غرفة المقاصة الإلكترونية و على الراغب ان يعيد العملية في وقت لاحق.

حساب التسوية: إن بنك الجزائر الذي يشرف على إدارة النظام يفتح في سجلاته باسم كل مشارك حسابات تسوية، تقسم إلى حسابات نوعية فرعية و هذه 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، و يطبق 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 RTG لا يمكن إلغاؤها لاحقا إذ تكون الغاية من التسويات مضمونة بصفة دائمة على مدى يوم المبادلة و الذي يكون على النحو الآتي:

من الساعة الثامنة ونصف صباحا من خلال معالجة عمليات "بنك الجزائر"، وعمليات الأسواق النقدي وعمليات الصرف.

من الساعة التاسعة ونصف صباحا بدء المعاملات.

منتصف النهار تسوية حصيلة المقاصة.

من الساعة الثالثة: وقف المبادلات.

من الساعة الثالثة إلى الرابعة: تسديد المبالغ التي تمت في اليوم الأخير، و تسوية أو رفض الأوامر التي كانت في الإنتظار.

من الساعة الرابعة إحتتام و غلق الحسابات، و إرسال إخطارات حصيلة الحسابات و إستخراج حسابات المشاركين و إفراغها 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 التالية¹

مراقبة أوامر الإنتظار.

تسوية الأوامر وفق طبيعتها.

¹ عبد الكريم عسالي "عقد الاعتماد الايجاري الدولي"، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم، تخصص القانون، جامعة تزي وزو، الجزائر، تاريخ المناقشة 23 جوان 2015، ص 18.

_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 وتلقي الأوامر بنظام RTGS.

2.2- نظام المقاصة عن بعد:

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

أ. تعريف نظام ACTI: هذا النظام يختص بمعالجة الآلية لوسائل الدفع العام les instruments de paiement de masse، صكوك، اقتطاع، عمليات السحب والدفع بالبطاقات البنكية وذلك باستعمال وسائل متطورة مثل المساحات الضوئية scanar، والبرمجيات المختلفة، ويعتمد هذا النظام على نظام التبادل المعلوماتي للبيانات الرقمية والصور.¹

ب. أهداف نظام

-التسيير المحاسبي اليومي و إعطائه نظرة شاملة و حقيقية عن وضعية الخزينة في السوق المالية الوطنية.
-تقليص أجال المعالجة.

-قيم قبول أو رفض العملية في أجال أقصاه 05 أيام على أن يتم إختزال هذه المدة إلى 03 أيام ثم 48 ساعة.
- تأمين أنظمة الدفع العام.

الفرع الثالث: تطوير استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر

إن وسائل الدفع المستعملة في النظام المصرفي الجزائري تتميز بأنها تقليدية في أغلبها و لا تتناسب مع الواقع العالمي الجديد، ولكن تبعا لحرص الجزائر على مواكبة الأحداث و التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي و سعيها نحو الصيرفة الإلكترونية، شرعت في تقدم و تبني بعض وسائل الدفع الحديثة وهذا ما سيتم عرضه فيما يلي:

1/-البطاقات الائتمانية²:

لقد بدأت تظهر بواد الصيرفة الإلكترونية في الجزائر عن طريق إصدار أول بطاقة إئتمانية و هي بطاقة الدفع الإلكترونية العالمية "سي بي أي غولد" التي ترخصها هيئة عالمي "فيزا" حيث عن طريق هذه البطاقة يتمكن صاحبها من شراء السلعة التي يرغب فيها بواسطة الانترنت في أي مكان من العالم، و تحويل الأموال إلى البائع عن طريق إرسال المعلومات البنكية عبر البريد الإلكتروني و إلى جانب الإتفاق مع "فيزا" قامت الجزائر بمفاوضات مع "ماستركارد" للإضمام إلى ميثاقها علما أن هاتين الهيئتين هما اللتان تصدران البطاقات الإئتمانية ذات الإستعمال العالمي إلى جانب بطاقة "سي بي أي فيزا" هناك بطاقة أخرى هي بطاقة "كاش يو" حيث أبدت إهتماما خاصا في السوق الجزائرية، حيث كانت تقوم بنشر إعلانات في موقع مكتوب تبحث فيه عن موزعين

¹- باريش آسيا "وسائل الدفع الالكترونية ومدى تطبيقها في الجزائر"، مذكرة مكملة لمتطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية وبنوك، جامعة أم البواقي، الجزائر 2012/2013، ص94.

²- معمري حسام الدين، "دور أنظمة الدفع الحديثة في البنوك وتأثيرها على التعاملات الإقتصادية"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد كمي، جامعة ورقلة، الجزائر، 2010-2011، ص19.

لبطاقاتها الإلكترونية في الجزائر، إلا أن الجزائر تفت وجود أي إتفاق مع إدارة "كاش يو" رغم إبداء بعض الجزائريين رغبتهم في التعرف على التسوق الإلكتروني.

2/- شبكة الإتصالات والبريد:¹

تظهر جهود الجزائر و مساعيها من أجل تطوير الصيرفة الإلكترونية في مجال البريد من خلال ما صرح به المكلف بالإعلام على مستوى بريد الجزائر أن الجزائر ستعقد اتفاقا ب الشراكة مع دولة أجنبية فرنسية في مجال البريد السريع، حيث هناك مشروع بإصدار أكثر من 4 ملايين بطاقة منها 600 ألف بطاقة جاهزة بمكاتب البريد يتم توزيعها تدريجيا بالعاصمة، لتأتي ولايتي وهران وسطيف في المرحلة الثانية، وفي هذا الإطار يتم وضع 240 جهاز دفع عبر التراب الوطني على ان يتم تطور 500 جهاز ألي قبل نهاية 2007.

3/- الصيرفة على الخط في الجزائر:

إن أحد أهم أوجه الصيرفة الإلكترونية هي الصيرفة على الخط ,وقد جاءت فكرة إنشاء مؤسسة تقدم وتساعد المصارف الجزائرية على تقديم هذا النوع من الخدمات فكانت "الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية".

1.3/- التعريف بالجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية (AEBS)²

نتجت هذه الشركة عن اتفاق شراكة بين المجموعة الفرنسية DIAGRMEDI الرائدة في مجال البرمجيات المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية وأمن تبادل البيانات المالية وثلاثة مؤسسات جزائرية هي:

MAGAT MULTIMEDIA و SOFT ANGINERING ومركز البحث في الإعلام العلمي والتقني CERIST لتنشأ شركة مختلطة سميت الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية تقدم هذه الشركة خدماتها المتعلقة بالمصارف عن بعد وتسيير أمن تبادل البيانات المالية لجميع البنوك والمؤسسات المالية باختلاف أصناف زبائنها، أنشأت هذه الشركة في جانفي 2004، حيث ركزت على عملية تطوير وتدعيم جهودها بصفة رئيسية نحو عصنة الخدمات البنكية وأنظمة الدفع الإلكترونية.

2.3/- خدمات (AEBS):³

إن هذه الشركة أنشأت من أجل هدف أساسي هو تلبية حاجات المؤسسة المالية و باقتراح برمجيات تقدم عن طريقتها خدمات متعددة و ذلك من خلال:

✓ اقتراح حلول للمصارف عن بعد.

✓ تبسيط و تأمين المبادلات الإلكترونية متعددة الاقسام.

الخدمات المقدمة توجد على قسمين على نفس الدرجة من التطور التكنولوجي:

✓ الصنف الخاص بالبنك Diagram-E-Banking.

✓ صنف التبادل الإلكتروني للبيانات متعددة الجهات و الأقسام Diagram-E-Files.

وتقدم خدماتها يكون كإيلي:

1- معزي صونيا، " وسائل الدفع الدولية في المجال البنكي"، مذكرة مكملة لمتطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص تسويق خدمات، جامعة قسنطينة، الجزائر، (2010-2011)، ص62

2- رحيم حسين، هواري معراج، "الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصنة المصارف الجزائرية والتحويلات الاقتصادية -واقع وتحديات.

2- زيقم سارة، " دور وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة بسكرة، الجزائر، (2016/2017)، ص45.

- ✓ التحليل الأولي: تقوم بعملية تدقيق الحاجات والموجودات ودراسة المحيط دراسة دقيقة وتقديم حلول تناسب مع المؤسسة ومع محيطها.
- ✓ التركيب: ويتمثل في تقديم الخدم والإشراف على العمليات مع ما تشمله من خدمات مرفقة.
- ✓ المتابعة المستمرة: وتكون بتقديم خدمات الصيانة، التكوين، المساعدة لضمان الإنتاجية المستمرة للعمليات.

3.3- أهداف (AEBS):

يهدف إلى¹:

- الإقتراح على الزبائن (البنوك والمؤسسات المالية) حلول معتمدة أساسا على الخدمات متعددة القنوات وفعالية مع تأمين تام لمبادلات المعلومات.
- تكييف الخدمات وفق حاجات ورغبات كل زبون.
- تسمح لزبائنها باكتساب نظام معلومات ممتد على مجالات عديدة وهذا بما يتوافق مع مستلزمات كل واحد منهم في تقديم خدمات عبر الانترنت وذلك من AEBS لقد اعتمدت العديد من المصارف الجزائرية على خلال إمضاء عقود نذكر منها:

- عقد مع القرض الشعبي الجزائري في جويلية 2005 بتزويد البنك بخدمات Diagram-ADI.
 - عقد مع البنك باري باس BNP في 2005 /11/21 لتزويد هذا البنك الخاص بخدمات Diagram-E-Banking.
- إن شركة AEBS تعتبر بحق أول خطوة للجزائر في مجال الصيرفة الإلكترونية بما حققته من توفير هذه الخدمات ولكن لا يمنع من وجود شركات أخرى لتقديم خدمات الصيرفة الإلكترونية وهذا لتحقيق المنافسة من جهة وتوسيع قاعدة هذه الخدمات من جهة أخرى من أجل تطوير النظام المصرفي والمالي ومحاولة اللحاق بالدول الأخرى التي قطعت أشواطاً كبيرة في هذا المجال.

المطلب الثالث: ماهية جودة الخدمة المصرفية

الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمة البنكية²

أولاً: تعريف الجودة: هي الخصائص و الصور الكلية للمنتج التي تقوي القدرة على إشباع حاجات معينة أو ضمنية للزبون، وأنها خلو الخدمة من أي عيب أثناء إنجازها وأنها نتيجة الحكم المتعلقة بتوقعات الزبون المدركة عن الخدمة والأداء الفعلي لها. وعرفت الجمعية الأمريكية (P.S.Q) بأنها: المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في مقدرة السلعة أو خدمة معينة على تلبية حاجات معينة وأنها أشياء مختلفة تتفق مع محيط الأفراد.

ثانياً: تعريف جودة الخدمات: تعرف على أنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة. وهي أيضا تعرف على أنها: قياس لمدى تطابق الجودة المقدمة مع توقعات المستهلكين. فتقدم خدمة ذات جودة يعني في المحصلة النهائية أن تكون الخدمة متوافقة مع توقعات المستهلكين.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن استخلاص ما يلي:

- تتعلق جودة الخدمة أساسا بوجود علاقة بين المزايا المحققة فعلا من استعمال الخدمة والفوائد المرجوة منها.
- تتعلق جودة الخدمة بدرجة تطابق توقعات المستهلكين مع مدى ادراكهم للخدمات المقدمة فعلا.

¹ - منصف نزار، "دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء في البنوك التجارية"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية وبنوك، جامعة أم البواقي، 2016/2015، ص38

² - عثمان محمد توفيق "أثر أنظمة الدفع في تحسين جودة الخدمة المصرفية"، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص تسويق الخدمات، جامعة ورقلة، الجزائر، 2021/2020، ص31.

- ترتبط جودة الخدمة بقدرتها على ارضاء الزبون بصفة دائمة.

ثالثا: تعريف جودة الخدمة المصرفية: تعددت مفاهيم الجودة عند الباحثين حيث ارتكز مفهومها عند البعض على أبعاد الجودة وعند الآخر على أساليب قياسها. ومن جملة المفاهيم الخاصة بتعريف جودة الخدمة المصرفية نذكر منها:

إن مفهوم جودة الخدمات المصرفية لا يختلف عن مفهوم جودة الخدمة ومنه فهي تهدف إلى تقديم خدمات للزبائن ذات جودة عالية لارضائهم وتلبية حاجاتهم ورغباتهم بصفة مستمرة، فهي تكمن في ادراكات العملاء والتعبير عنها.

ومفهوم جودة الخدمة المصرفية يكمن في المقارنة بين توقعات العملاء لأبعاد الخدمة ومستوى الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر تلك الأبعاد بالفعل في الجودة التي تتضمنها الخدمات المصرفية المقدمة لهم.

وكما تعرف على أنها إرضاء لمتطلبات الزبائن ودراسة قدرة المصرف على تحديد هذه المتطلبات والقدرة على التقائها، وينظر كل من العميل ومقدم الخدمة المصرفية بوجهة نظر مختلفة عن الآخر.

الفرع الثاني: أبعاد جودة الخدمة المصرفية

للجودة العديد من الأبعاد التي تأخذ بعين الاعتبار:¹

1. **الملموسية:** وهذا البعد يتعامل مع تصورات العملاء في البنك بأن مزود الخدمة سيقوم بتقديم الخدمة بموثوقية ويمكن الاعتماد عليها وبالوقت المحدد.
 2. **الاستجابة:** وهذا البعد يتعامل مع تصورات العملاء حول رغبة مقدم الخدمة بمساعدة الزبائن وتحقيق حاجاتهم ورغباتهم المتغيرة ومحاولة مساعدتهم في الحصول على إشباعها.
 3. **الأمان:** ضمان السرية في المعاملات مع المصرف و الخلو من الخطورة والشك.
 4. **التعاطف:** وهذا البعد يتعامل مع تصورات العملاء بأن مقدم الخدمة سوف يمنحهم الاهتمام الفرد ولديهم مصالح مشتركة ويقدم مصلحة الزبون على مصلحة المقدمة.
 - ويضاف إلى ذلك البعد الاجتماعي والذي يشير إلى مدى ملائمة المنتج اجتماعيا ودينيا، أي أن الخدمة، والمنظمة الخدمية تحظى بالقبول الاجتماعية من ناحية ومن ناحية ثانية الجوانب الاقتصادية.
 5. **الاعتمادية:** وهي القدرة على إنجاز الخدمة المطلوبة باعتمادية ودقة وثبات، أي تشير إلى قدرة المصرف على إنجاز الخدمة المصرفية المعوذة بشكل دقيق يعتمد عليه.
- ونلخص أبعاد الجودة في الشكل التالي:

¹ - J.celement sudharara. D.israel and M.selvammeasuring the quality of services in some india banks(2006) .

الجدول الرقم (1-2): أبعاد جودة الخدمة المصرفية

الشرح	البعد
<p>ظهور العنصر المادي:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● حادثة و جاذبية مظهر البنك. ● مظهر العاملين. ● التسهيلات المادية.... الخ. 	1- الملموسية:
<p>أداء صادق وصحيح:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● القدرة على الوفاء في الاجل المحدد ● معلومات دقيقة وصحيحة. ● مصداقية الأداء وامكانية الاعتماد على المؤهلات والكفاءات. 	2- الاعتمادية:
<p>السرعة والمساعدة:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● اعلام العملاء بأجل الوفاء بالخدمة. ● سرعة تنفيذ المعاملات. ● سرعة الرد على شكاوى العملاء. 	3- الاستجابة أو خدمة العميل:
<p>ثقة العملاء في المصرف:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ضمان الحصول على الخدمة حسب الوعد. ● انعدام الخطر والشك في تعاملات البنك. ● أداء سليم من طرف الموظفين. 	4- الأمان:
<p>الاهتمام بالعمل:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● فهم ومعرفة حاجات العملاء. ● الوعي بأهمية العميل. ● ملائمة ساعات العمل مع التزاماته 	5- التعاطف:

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على الدراسات السابقة.

الفرع الثالث: مستويات جودة الخدمة البنكية ومزايا تقديمها

أولاً: مستويات جودة الخدمة البنكية

يمكن التمييز بين خمسة مستويات لجودة الخدمة البنكية ألا وهي:¹

1. الجودة المتوقعة من قبل العملاء وتتمثل في الجودة التي يرى العملاء وجوب وجودها.
 2. الجودة كما تدركها إدارة البنك وما تراه مناسباً بشأها.
 3. الجودة الفنية المحددة بموجب المواصفات النوعية للخدمات البنكية.
 4. الجودة الفعلية التي تؤدي بها الخدمة.
- ثانياً: مزايا تقديم خدمة متميزة للعملاء:

- أشارت خبرات المؤسسات الناجحة إلى أن تبني إستراتيجية محددة للجودة يؤدي إلى تحقيق مجموعة من المزايا أو تجنب مجموعة من المشكلات ومن هذه المزايا:
1. تحقيق ميزة تنافسية فريدة عن بقية البنوك وبالتالي الضغوط التنافسية.
 2. تتحمل تكاليف اقل بسبب قلة الأخطاء في العمليات المصرفية.
 3. إن الخدمة المتميزة تنتج الفرصة أمام البنك لتقاضي أسعار وعمولات أكبر.
 4. إن الخدمة المتميزة تزيد قدرة البنك على الاحتفاظ بالعملاء الحاليين وجذب عملاء جدد.
 5. إن الخدمة المتميزة تجعل من العملاء بمثابة مندوبي بيع للبنك في توجيه وإقناع عملاء جدد من الأصدقاء والزملاء.

¹ - Izah mohd tahir and nor mazlina abu bakar evaluation of the quality of services provided by commercial banks in malaysia (2007).

المبحث الثاني: تأثير الصيرفة الإلكترونية على جودة الخدمات البنكية

تأثرت العديد من الخدمات البنكية بالتطور الحاصل في ميدان الاتصالات وأصبح تقديمها يتم بعيداً عن الإجراءات اليدوية مع ضرورة توفير وسائل الدفع الملائمة للتطور الإلكتروني.

المطلب الأول: العلاقة بين جودة الخدمة والأعمال البنكية الإلكترونية

تدرس جودة الخدمة بشكل أساسي من خلال وجهتي نظر¹:

*1 وجهة نظر الزبون:

الزبون العامل الأكثر أهمية في تصميم تقديم وتقييم مستوى الجودة، خصوصاً في الصناعات الخدمية التي تكون أكثر حساسية عرضة للتقلبات. فالجودة المطلوبة هي مستوى جودة الطلب الصريح أو الضمني للزبائن الذي يتوقعه مقدمو الخدمة، أي أنها تشكل توقعات الزبائن التي تنشأ بتأثير عوامل متعددة، أهمها التجربة الشخصية السابقة للزبون مع الخدمة، وتوقعات المستعملين الآخرين للخدمة، وسمعة المصرف أيضاً. في حين تعني الجودة المدركة الانطباع الكلي للزبون، التجارب عن مستوى الجودة بعد التحقق من الخدمة، ويعطي الاحتمال بين الجودة المدركة الجودة المطلوبة مقدم الخدمة فرصة هامة لقياس رضا الزبون بناءً على صياغة وتشكيل معيار دقيق وفعلي على أساس نتائج تقييم الزبائن للخدمة. ولتعزيز جودة الخدمة البنكية عبر شبكة الانترنت بشكل فعال، يجب على الصيرفيين أن يفهموا أولاً الخصائص والمواصفات التي يستعملها الزبائن على جودة الخدمة. فالمفاهيم التقليدية لجودة الخدمة خلقت للحصول على الطبيعة الشخصية المتبادلة للتصادمات الخدمية، لذا تم القيام بالعديد من الدراسات التي حددت الأبعاد الرئيسية للجودة في البيئة البنكية التقليدية، وفي الوقت الحالي يمثل بحث جودة الخدمة في البيئات الإلكترونية جزءاً هاماً من أنشطة وبحوث علوم الإدارة والمعلومات، كما أنه لا يعطي شكلاً وصيغة موحدة لتوقعات جودة خدمة الزبائن.

*2 من وجهة نظر مقدم الخدمة:

إن التركيز على العملية البنكية أو عرض الخدمة قاد إلى تعريف الجودة داخلياً على أنها المطابقة للمتطلبات، وهذا يؤكد على أهمية الإدارة والجودة من جانب عرض الخدمة، أو أن هناك دوراً هاماً للعملية في تحديد جودة النتائج، وتمثل جودة المطابقة إدراك الجودة من وجهة نظر مقدم الخدمة، ويعد حاملو الأسهم (المساهمون) وإدارة البنك والعمال، بمثابة مقدمي خدمات، ويعتمد تحقيق جودة المطابقة بين مستوى الجودة المخطط والجودة الحقيقية المسلمة للزبائن على نظام إدارة جودة الخدمة في البنك، ويعد نظام الجودة لأي مشروع كنظام فرعي من النظام التنظيمي العالمي الذي يراقب ويؤكد على جودة الخدمة البنكية، ومن الضروري أن يرتبط هذا النظام الفرعي للجودة بالوظائف المناسبة للنظام العالمي، يتضمن نظام الجودة عناصر فرعية من طبيعة مختلفة مثل الأهداف الشخصية أو الأهداف الموضوعية للخدمة البنكية، والقواعد التشغيلية ومؤشرات الأداء وشبكة الاتصالات.

المطلب الثاني: أثر الصيرفة الإلكترونية على سلوك العملاء وأداء البنك

للبنوك الإلكترونية أثر كبير على سلوك العملاء من خلال الفوائد المتوقعة منه والأمن والتكاليف والشروط التسهيلية التي يوفرها والتي تدفع العميل لبناء الثقة في البنك أو العكس، كما أن أداء البنوك لا يتحقق إلا بتحسين جودة الخدمات وفتح أسواق جديدة مع تعزيز العلاقة مع العملاء. وهذا ما سنعرضه فيما يلي:

¹- Maria aparecida gouvea and ana Carolina raduan masano banking service quality measurement modls(2008).

1- المحددات السلوكية للعميل البنكي¹:

أ. النتائج المتوقعة:

- الفائدة المتوقعة: هي القيمة المتوقعة أي احتمال أن استخدام التكنولوجيا يزيد من أداء المستخدم في التنظيم.
- أمن المعاملات: هي من العقبات التي تواجهها البنوك، لقد ثبت أن الأمن هو أحد العوامل التي تحدد للمستخدم أن يبدأ أو يواصل معاملاته البنكية.

ب. الظروف المواتية:

- التعقيد: يعكس مدى التجديد في البنك الذي تعتبر حاليا من الصعب فهمه أو استخدامه، لأن سهولة الاستخدام يعكس درجة عدم التعقيد، فالمعاملات البنكية الإلكترونية هي الطريقة الأكثر سهولة لأنها خالية من أي جهد.
- الوصول: هو أحد سمات النظام نفسه، يشير إلى سرعة وسهولة الاتصال والتصفح والعكس صحيح لأنه يمكن أن يتخذ الفرد موقفا سلبيا تجاه المعاملات المصرفية عبر الانترنت لصعوبة أو عدم القدرة على استخدام هذه التكنولوجيا.
- الثقة: تأخذ معناها الكامل، إن افتراضية الصفقات تدفع بالعملاء للاعتماد على الثقة في البنك، مع محدودية القدرات البنكية، المستهلك سوف يسعى للحد من عدم اليقين وتعقيد المعاملات الإلكترونية، فالثقة هي الكفاءة، النزاهة وحسن الثقة.

ج. الخبرة في استخدام التكنولوجيا:

- هي التجربة من حيث الاستخدام ووقت الاستخدام، حيث يوفر للمستخدم المهارات والمعرفة التي تجعل من الصيرفة الإلكترونية أكثر إنتاجية وأقل تكلفة، مما تنتج عنها سهولة في التعامل معه.

د. العوامل الاجتماعية:

- هي قابلية الفرد للامتثال للمعايير المرجعية للجماعة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

2- تأثير الصيرفة الإلكترونية على أداء البنوك²:

- بصفة عامة البنوك الإلكترونية هي مجموعة قنوات الكترونية، فالمعاملات البنكية الإلكترونية هي مفهوم يشمل العملية التي تمكن المستهلك من إدارة المعاملات البنكية الكترونيا لمدة 24 سا / 24 سا و 7 أيام، بأي وسيلة فعالة لنظام المعلومات كي يجري كل نوع من المعاملات المالية وفقا للمستويات المختلفة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

أ. تحسين جودة الخدمات وتخفيض التكاليف:

- ولتحسين جودة الخدمة، نرى أن القطاع البنكي يلجأ للتجديد أي استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات لتحسين جودة خدماته وتوسيع مجموعة عروضه، إن اللامؤقتية للخدمة التي تسمح بما مختلف المعدات وأنظمة المعلومات، واللامحلية وكسب الوقت، المرونة، تسهيل عملية الحصول على الخدمة، التفاعل في الوقت الحقيقي، الاستجابة السريعة، تبادل المعلومات الموثوقة والأمانة وغير ذلك، كلها تساهم في تحسين جودة الخدمة البنكية، وبالتالي فالبنوك تعتمد قنوات التوزيع الإلكتروني من أجل زيادة ولاء العملاء، فهي ملزمة إذا بتحسين الخدمات المقدمة، فواضعي التسويق جميعا متفقون على القول بأن اعتماد كفاءة الشبكات يقود إلى تخفيض التكاليف بشكل كبير وتحقيق وفورات الحجم وتوفير فرصة لنقل المعلومات بتكلفة منخفضة وبناء قاعدة عملاء واسعة.

¹ - بوكونة نورة "تمويل التجارة الخارجية في الجزائر"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع تحليل اقتصادي، جامعة الجزائر 3، 2012/2011، ص64.

² - فوزي محيرق - عائشة مخنط "أثر التمويل المصرفي في النمو الزراعي بالجزائر"، مجلة مجاميع المعرفة، المجلد 06، العدد 01، 2020.

ب. فتح أسواق جديدة وتوسيع نطاق الخدمات:

من هنا نرى أن البنك الذي يعتمد على قنوات التوزيع الإلكتروني والاتصالات، سيكون قادرا على كسر الحواجز المكانية والزمنية، وبالتالي سيكون قادرا على غزو الأسواق (والافتتاح) وهذا للحفاظ على عملائه بل واستهداف شرائح جديدة في الأسواق المحلية والأجنبية، هذا يقودنا إلى القول بأن ارتفاع درجة اعتماد المعاملات البنكية الإلكترونية له أثر إيجابي على فتح أسواق جديدة للبنوك.

إن التكنولوجيا تساعد المؤسسات على تقديم خدمة أفضل لعملائها وبالتالي تنفي المنافسة وتتغلب عليها، لأن المؤسسة في هذه الحالة تغير نظامها للعروض من أجل أن يعمل في مجموعة أكثر شمولاً، أكثر تماسكاً، أكثر ثراءً، وأكثر ابتكاراً لكل من المؤسسة والعميل نفسه، ونحن نعتقد في الواقع أن اعتماد البنوك على التكنولوجيا يتيح فرصاً جديدة لتوسيع نطاق المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء لتلبية متطلباتهم واحتياجاتهم، والتي تختلف عن عروض المنافسين مما يسمح للبنك بالتهيؤ.

ج. تعزيز العلاقة مع العملاء:

لقد أثبتت الدراسات أن غالبية المؤسسات المشاركة في التجارة الإلكترونية قد استخدمت لتعزيز علاقتها مع العملاء المحتملين أو لزيادة رضا العملاء الحاليين، لهذا نرى أن اعتماد المعاملات البنكية الإلكترونية يسمح للمؤسسات المالية لتعزيز علاقتها مع عملائها من خلال استخدام قنوات اتصال متعددة ومتكاملة ومتاحة في جميع الأوقات.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة للموضوع ومقارنتها بالدراسات السابقة

سيتم التطرق إلى الأبحاث التي لها علاقة بموضوع الدراسة، حيث قسمنا المبحث إلى مطلبين خصصنا المطلب الأول للدراسات السابقة أما المطلب الثاني فخصصناه للمقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.

المطلب الأول: الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات العربية:

* طاهر لطفي - جميعي صلاح الدين (2016/2015)، "المصرفي الإلكتروني ودوره في تعزيز وتطوير نظم الدفع الحديثة للتجارة الإلكترونية"، مذكرة مكملة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير الأكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص تمويل مصرفي، جامعة أدرار.¹

وتهدف الدراسة إلى التعرف بأن الصيرفة الإلكترونية سلاح البنك للدخول في منافسة مع بنوك أخرى، وتعد وسائل الدفع الإلكتروني وسيلة حديثة تأثر بالإيجاب على نشاط البنك بسعي هذا الأخير في التأثير على الخدمة البنكية بتطويرها من خلال تحسين المعاملات والصفقات مما يضمن النمو والاستمرارية والبقاء، بإعتبار أن الجزائر اليوم تسعى لمواكبة التطور في مجال التجارة الإلكترونية وأنظمة الدفع الخاصة بهذا النوع من التجارة.

* شراديد محمد الحاج (2014/2013)، "مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ليسانس أكاديمي في الحقوق والعلوم السياسية، تخصص قانون خاص، بجامعة ورقلة.²

وتهدف هذه الدراسة إلى أن التطور التقني المطرد في الصناعة المصرفية من ناحية والتطور في استخدام الوسائل الإلكترونية و الأموال الإلكترونية من ناحية أخرى، أدى إلى زيادة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك و تنوعها وزيادة تعقيد العمليات

¹ - طاهر لطفي جميعي صلاح الدين، مرجع سبق ذكره.

² - شراديد محمد الحاج، مرجع سبق ذكره

المصرفية في سوق سمته المنافسة الشديدة، و لمقابلة هذا التطور والمخاطر المرتبطة به أصبح من الضروري مراقبة مستوى المخاطر التي تحيط بالعمل ووضع الإجراءات الرقابية اللازمة للسيطرة على الآثار السلبية لهذه المخاطر وإدارتها بطريقة سليمة.

* سميرة بريح (2015/2014)، "دور الصيرفة الإلكترونية في تعزيز القدرات التنافسية للبنوك التجارية"، مذكرة تدخل ضمن متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك، جامعة الوادي.¹

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الصرفة الاللكترونية و القدرة التنافسية للبنك و النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي:

- أن الصرفة الاللكترونية تعد سلاحا تنافسيا فعلا لتحقيق رضا العملاء وبقاء و نمو البنك
- تحقق الصرفة الاللكترونية للبنك : التكلفة الوقت و الراحة مما يساعد البنك على تعزيز القدرة التنافسية
- تواجد البنوك التجارية العمومية من طرف البنوك البنوك التجارية الخاصة العاملة في السوق البنكي وبالتالي فهي تستفيد من المزايا التي تمنحها هذه الأخيرة و يمكن ملاحظتها من خلال تميزها بتقديم خدمات بنكية متميزة عن تلك المقدمة من طرف البنوك التجارية العمومية.

* نصر حمود - مزنان فهد، "إمكانيات التحول نحو الصيرفة الاللكترونية في البلدان العربية"، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، العدد4-2011.²

تهدف هذه الدراسة إلى بيان إمكانية التحول بالمصارف العربية من النمط التقليدي للعمل إلى النمط الحديث القائم على فكرة الصرفة الاللكترونية، وتم التوصل في هذه الدراسة إلى أن غالبية المصارف العربية لا تزال تعمل في ظل أنظمتها عمل تقليدية، ورغم الجهود التي تبذل للمساهمة في تدعيم هذا القطاع الواعد، إلا أن تلك الجهود لات ازل دون المستوى المطلوب، إذ تتصف المصارف في البلدان العربية بصغر حجمها واحتلال هيكل ملكيتها، وضعف الرقابة و الإفصاح، وضعف استخدام التكنولوجيا الحديثة و المتطورة و التركيز في نصيبها، مما يحدد من من قدرتها على المنافسة و الاستمرار.

* رحيم حسين - هوارى معراج، "الصيرفة الاللكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية"، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي واقع وتحديات.³

- عصرنة المصارف ترتبط فضلا عن تطوير قاعدة التكنولوجيا في الاعلام والاتصال بالتكوين و التدريب المستمرين للقوى العاملة و التجديد في التجهيزات و المنتجات وهو ما يقتضي تخصيص موزونات مناسبة لذلك، بل و استحداث وظيفه بحث و تطوير في هذه المؤسسات.

- تعد الشبكة المصرفية. إذ على مستوى وكالات وفروع المصرف الواحد أو ما بين المصارف مدخلا أوليا لعملية العصرنة وهو ما يظل غائبا إلى حد الآن.

ثانيا: الدراسات الأجنبية:

¹- سميرة بريح، "دور الصيرفة الإلكترونية في تعزيز القدرات التنافسية للبنوك التجارية"، مذكرة تدخل ضمن متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك، جامعة الوادي، (2015/2014).

²- نصر حمود - مزنان فهد، "إمكانيات التحول نحو الصيرفة الاللكترونية في البلدان العربية"، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، العدد4-2011

³- رحيم حسين - هوارى معراج، "الصيرفة الاللكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية"، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي واقع وتحديات

* J.celement sudharara. D.israel and M.selvammeasuring the quality of services in some india banks (2006).¹

هدفت هذه الدراسة إلى قياس جودة الخدمات التي تقدمها بعض البنوك الهندية (عينة من أربع بنوك، إثنتين عامة وإثنتين خاصة)، وذلك باستخدام نموذج جودة الخدمة بخمسة عشرة بعدا كما جاء في الدراسة. أظهرت نتائج الدراسة أنه يتوجب على البنوك العامة تحسين أدائها وخاصة في جانب الملموسية، العدالة، المعاملة، والأهم من هذا كله إمكانية الوصول إلى الخدمة ومعاملة الموظفين للعملاء، أما فيما يتعلق بالبنوك الخاصة فهي بحاجة إلى التركيز على الجوانب: الاعتمادية، المصداقية، الأمن في عملية تقديم الخدمة للعملاء.

*Izah mohd tahir and nor mazlina abu bakar evaluation of the quality of services provided by commercial bqns in mqlisia (2007).²

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك التجارية في ماليزيا (الساحل الشرقي في ماليزيا)، بالإضافة إلى تقييم رضا العملاء عنها، واستخدام أبحاث لهذا الغرض نموذج جودة الخدمة. ولقد أظهرت نتائج الدراسة أن جودة الخدمات المقدمة فعليا من طرف هذه البنوك كان أقل من توقعات بعض العملاء، أو فيما يخص أهمية أبعاد جودة الخدمة فقد احتل بعد الاستجابة قائمة اهتمام العملاء بينما احتل التعاطف الترتيب الأخير. كما بينت النتائج أن رضا العملاء عن جودة الخدمات المقدمة إليهم كان ضعيفا.

*Maria aparecida gouvea and ana Carolina raduan masano banking service quality measurement modls(2008).³

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أفضل النماذج لقياس جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك في مدينة ساو باولو البرازيلية، وإبراز علاقة جودة الخدمة بكل من الرضا و الولاء وقد استخدم لهذا الغرض كل من نموذج جودة الخدمة (مع أو بدون ترجيح) ونموذج أداء الخدمة وأن النتائج المتوصل إليها تؤكد على الدور الفعال الذي تلعبه النماذج قياس جودة الخدمة في الوقوف على مكامن التطور والتحسين فيها ومعالجة الثغرات كما بينت النتائج أن رضا العميل عن الخدمات المقدمة إليه هي أساس استمراره في التعامل مع البنك وزيادة ولاءه.

المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

بعد استعراض الدراسات السابقة التي تم إجراؤها في مجال الدراسة وجد أن هناك أوجه تشابه وأوجه اختلاف في عدة جوانب بين هذه الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

¹ - J.celement sudharara. D.israel and M.selvammeasuring the quality of services in some india banks (2006)

²- Izah mohd tahir and nor mazlina abu bakar evaluation of the quality of services provided by commercial bqns in mqlisia (2007).

³ - Maria aparecida gouvea and ana Carolina raduan masano banking service quality measurement modls(2008)

الجدول (1-2): المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	
أغلب الدراسات السابقة اعتمدت على المنهج التحليلي	المنهج الوصفي، المنهج التحليلي، المنهج التفسيري.	حسب المنهج
أغلب الدراسات السابقة اعتمدت على دراسة تأثير الصيرفة الإلكترونية على أنظمة الدفع "مصرف وسائل الدفع التقليدية- دور هذه الأنظمة في زيادة الأرباح والتقليل من المخاطر".	الصيرفة الإلكترونية كمتغير مستقل، جودة الخدمة المصرفية كمتغير تابع، وبالخصوص التحسينات التي طرأت على العمليات البنكية	حسب المتغيرات
أغلب الدراسات السابقة كانت في حدود 2006-2014.	الدراسة كانت في سنة 2022 على مستوى بنك القرض الشعبي الجزائري، باعتباره بنكا يعتمد في نشاطه وفي تقديم خدماته على تكنولوجيا الاعلام والاتصال	حسب حدود الدراسة
اعتمدت على الاستبيان	اعتمدنا في جمع البيانات على المقابلة الشخصية لعدد من الموظفين في بنك CPA والملاحظة.	حسب طريقة جمع البيانات
تهدف الدراسات السابقة إلى إبراز ضرورة التطوير من وسائل الدفع.	تبيان تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مختلف أنشطة البنك الذي بدوره يسعى لتطوير الخدمة البنكية للمحافظة على العملاء وكسب ثقتهم وولائهم، و سعينا لمعرفة هذا التأثير من خلال تطبيق أبعاد جودة الخدمة المصرفية.	حسب الهدف

❖ ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة أن الدراسة الحالية جمعت بين الجودة والخدمة والمصرف وكذا الصيرفة الإلكترونية "بدراسة نظامها، ووسائل الدفع" في بحث واحد، أما الدراسات السابقة ركزت فقط على وسائل الدفع "عددتها، الأموال المتداول فيها، أنواعها".

خلاصة الفصل:

إن ابتكار الخدمات المصرفية الإلكترونية له أثر إيجابي كبير في تحسين جودة الخدمات المصرفية لما تقدمه من ميزات للعمل المصرفي، فهي تساهم بالدرجة الأولى في تطوير أساليب تقديم الخدمة وبالتالي تطوير الجودة الفنية كما أنها تعمل على، للخدمات المصرفية الإلكترونية وبأقل تكلفة، ومنه زيادة ثقة الزبائن بمصرفهم وكسب ولائهم تطوير الأداء بالمصارف من خلال نظام رقابي وهيكلية أكثر كفاءة وتقنية عالية فيظل العمل على تحقيق ميزة تنافسية مستدامة من خلال إستراتيجية التطوير المبنية على الابتكار والتجديد وتبني الأساليب والأنظمة الإلكترونية، ومواكبة لتطورات الاقتصاد الرقمي وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الفصل الثاني دراسة تطبيقية لبنك

القرض الشعبي الجزائري

– تقرت –

تمهيد:

إن توجه الجزائر نحو الدخول في الاقتصاد المعرفي، الأمر الذي تحتم على المصارف الجزائرية مواجهة هذه التغيرات، فسعى بنك القرض الشعبي الجزائري تدعيم مكانته بالتطوير والابتكار بتبني عديد الأساليب والاستراتيجيات وإدارة التحديات الراهنة للتوسع والنمو خاصة في مجال الخدمة المصرفية بابتكار منتجات وخدمات جديدة تتناسب مع تطلعات زبائنهم وعملائهم الذين أصبحوا يطمحون لخدمات أرقى وأسرع.

المبحث الأول: تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري.

المبحث الثاني: آليات تطبيق الصيرفة الالكترونية في بنك القرض الشعبي الجزائري.

المبحث الثالث: طرق استخدام البطاقة

المبحث الأول: تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري

المطلب الأول: تعريف بنك القرض الشعبي الجزائري

أولاً: تعريفه:

هو عبارة عن مؤسسة اقتصادية تجارية وهو وكالة تابعة لمديرية استغلال (مجموعة غرداية) وهذه الأخيرة هي مجموعة جهوية تابعة للمديرية العامة بالجزائر التي مقرها الاجتماعي (2 بول فار العقيد عميروش الجزائر العاصمة) وتأسست المديرية العامة في ديسمبر 1967 من أصل مؤسستين أحدهما مصرية والأخرى فرنسية والتي تضم 7 وكالت وهي كالتالي (ورقلة، تقرت، الأغواط، حاسي مسعود، الجلفة، غرداية).

ثانياً: لمحة عن الوكالة:

أنشأت وكالة القرض الشعبي الجزائري بتقرت سنة 1988 تحت الرقم الاستدلالي 167 ومقرها الأول كان بساحة الحرية، بتقرت وتم نقلها إلى ساحة هواري بومدين في مارس 2000 وحاليا تم نقلها إلى ساحة سيدي عبد السلام بتقرت في 2013/12/22، وقد أسست المديرية العامة للقرض الشعبي الجزائري برأس مال قدره 21 مليار و600 مليون دينار جزائري، وتشرف وكالة تقرت على عمل 14 مستخدماً.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري

يتكون الهيكل التنظيمي للبنك من:

1- مدير الوكالة: هو قمة رأس الهرم الإداري التابعة للمجمع وله الحق بالإشراف على كل المصالح، وهو المسؤول الأول على تسيير النتائج التجارية للوكالة ومن أهم أعماله ما يلي:

- السهر على السير الحسن لمختلف العمليات البنكية وتوجه المرؤوسين وتوعيتهم.
- السهر على تطبيق القواعد والعمل بالقوانين السارية.
- يقوم بدور التخطيط، التنسيق، الرقابة والقيادة لتحقيق الأهداف الوكالة المسطرة.

2- أمانة الوكالة: تقوم بتسهيل مهمة القيام بكل الأعمال المكتنبة للمدير، تقوم بوظيفة الاستقبال للعملاء والزبائن .

3- نائب المدير: يقوم بإنابة المدير ويقوم أيضا بمهام تلقي طلبات القروض في الوكالة وكذا قيامه بالربط بين مصلحة القروض ومصلحة التحصيلات (متابعة الزبائن المتحصلين على القروض في مدى استجابتهم لجدول اهتلاك القروض).

4- مصلحة القروض تقوم بوظيفة متابعة ودراسة ملفات القروض بالاعتماد على معايير مضبوطة من ناحية الاقراض والتحويل.

5- مصلحة الصندوق: تعد من أهم مصلحة في الوكالة حيث تكون دراسة كل عمليات الإيداع والسحب على مستوى هذه المصلحة.

الفصل الثاني أثر الصيرفة الالكترونية على جودة الخدمات البنكية في بنك CPA - تقرت

6- مصلحة الشؤون الإدارية والمراقبة: تضم هذه المصلحة ثلاث مصالح وهي: مصلحة الشؤون القانونية، مصلحة الأرشيف، ومصلحة التحصيلات. كما تعطي هذه المصلحة قراراتها فيما يخص القروض المعجزة، وكذا التحقق من العمل اليومي لجميع الشبايك خاصة شباك الصندوق ومراقبة جميع العمليات الإدارية.

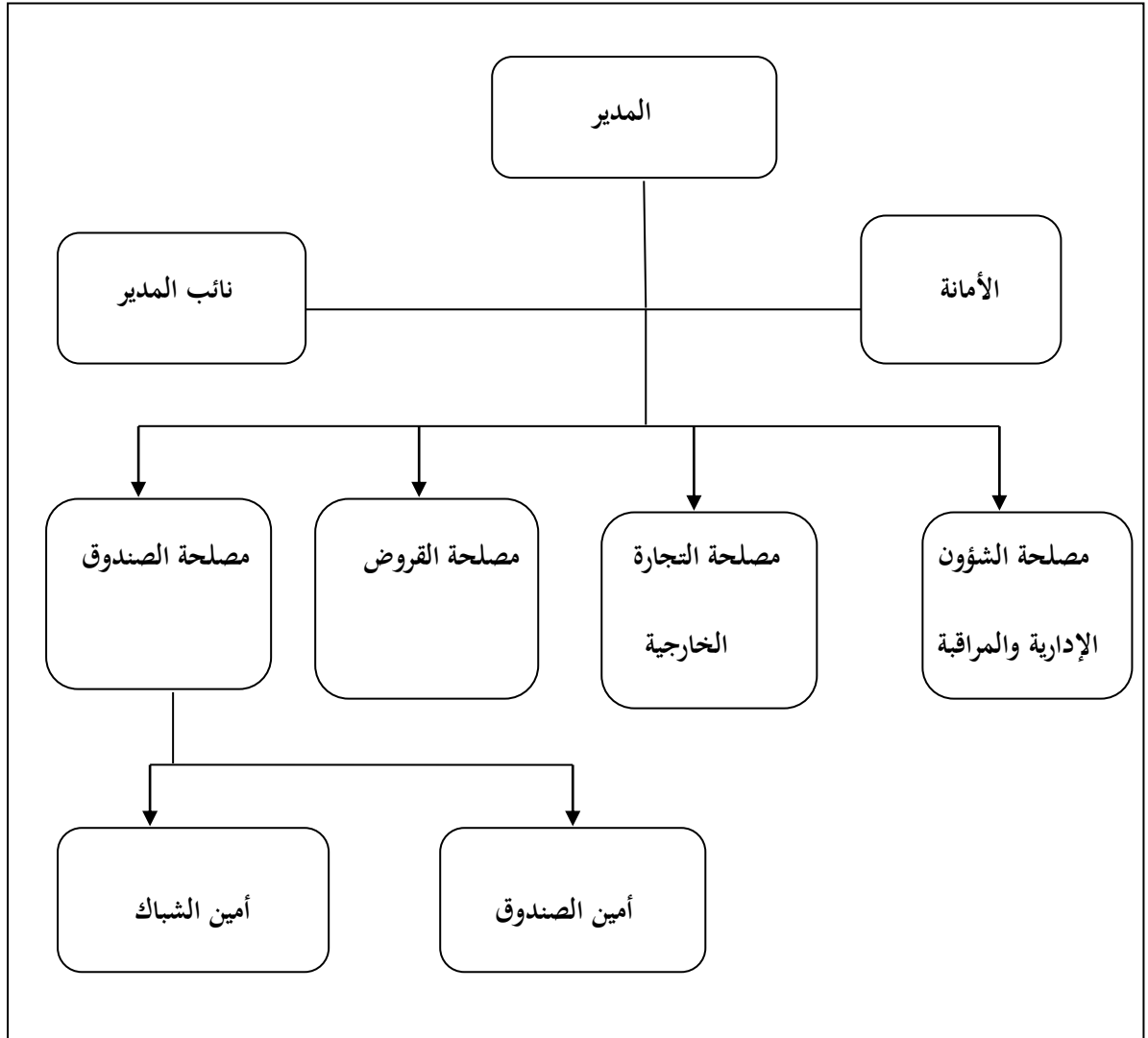
7- مصلحة التجارة الخارجية: تقوم بوظيفة التدقيق في الحسابات والملفات التابعة لها.

8- أمين الصندوق: وهو الذي يقوم بالإشراف على المسحوبات والإيداعات المالية في الصندوق وكذا الإشراف على الأعمال المتعلقة بالصراف الآلي للبنك

9- أمين الشباك: وهو الذي يقوم بمهمة خدمات التحويلات و الخدمات السريعة.

والشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي للمصرف:

الشكل (2-4): الهيكل التنظيمي للبنك



المصدر: وثائق البنك مقدمة من طرف السيدة جوهره بن سالم رئيسة مصلحة القروض ببنك CPA - تقرت.

المطلب الثالث: أهداف البنك

- لجأ بنك القرض الشعبي الجزائري إلى القيام بأعمال ونشاطات عديدة للوصول إلى إستراتيجية جعله مؤسسة بنكية كبيرة وهذا بهدف تدعيم مكانته ضمن الوسط البنكي وتمثل الأهداف الرئيسية في:
- توسيع وتنويع جودة الخدمات.
 - الحصول على أكبر حصة في السوق.
 - تحسين نوعية وجودة الخدمات.
 - تطوير الجهود قصد تحقيق نتائج في تحصيل القروض وفي جذب موارد إضافية.
 - جلب العملة الصعبة.
 - المساهمة في تنمية الاقتصاد المحلي والوطني.
 - الرفع من قيمة الدخل القومي.
 - تقديم أحسن الخدمات من أجل جلب الزبائن.
 - تحقيق أكبر مردودية.
 - بقاء أكبر بنك على مستوى الترتيب الوطني.

المبحث الثاني: آليات تطبيق الصيرفة الالكترونية في بنك القرض الشعبي الجزائري

المطلب الأول: البطاقات التي يصدرها البنك

يقوم بنك CPA بإصدار نوعين من البطاقات البنكية: بطاقة وطنية CPA CIB و بطاقة دولية CPA CIB، وكلتا البطاقتان تقوم بوظيفة الدفع والسحب في نفس الوقت .

أولاً: البطاقة البنكية (CIB):

بطاقة CIB هي بطاقة وطنية للسحب و الدفع يصدرها "القرض الشعبي الجزائري"، موصولة بشبكة النقد ما بين البنوك RMI (Réseaux Monétique Interbancaire)، و تقبل في التعامل بها من طرف البنوك الأخرى ويريد الجزائر. تتضمن هذه البطاقة شريحة إلكترونية (une puce) مضبوطة وفقاً لنموذج mv (e - MasterCard-Visa) Europay الأمر الذي يضمن الحماية المطلوبة عند التعامل بها و تسمح لحاملها بسحب أموالهم في أي وقت عبر كل الموزعات الآلية للأوراق النقدية ذات الدفع المسبق و، كذلك تسوية مشترياتهم و الخدمات المقدمة لهم بواسطة جهاز الصراف الآلي.

ويمكن أن نميز بين نوعين من بطاقة cib:

بطاقة عادية classique:

موجهة للعملاء العاديين الذين يتمتعون بدخل متوسط نسبياً، و لا يميلون إلى إجراء عمليات كبيرة،

ويشترط للحصول عليها توفر ما يلي:

- أن يكون للعميل حساب بالعملة الوطنية.

- أن يتراوح دخله بين 10000 و 45000 دج شهرياً.

و يمكنه من إجراء العمليات التالية:

سحب مبالغ من أجهزة الصراف الآلي تقدر ب 80 % شهرياً من دخل العميل.

- دفع ثمن مشترياته بواسطة جهاز الدفع الإلكتروني TPE بما يعادل 10 % شهرياً من دخل العميل أو من حسابه.

- و يتعين على حامل البطاقة أن يترك في حسابه ما يعادل 10 % من دخله وذلك في كل الأحوال.

البطاقة الذهبية:

موجهة لكبار التجار الذين تكون دخولهم كبيرة، إذ تتمتع هذه البطاقة بقدرة دفع كبيرة، لذلك فهي تتوافق

مع حاجاتهم، و يشترط للحصول عليها ما يلي:

- أن يكون للعميل حساب بالعملة الوطنية.

- أن يكون دخله ما بين 45000 و 90000 شهرياً.

و يمكن له إجراء العمليات التالية بواسطتها:

- سحب ما يعادل 70 % من قيمة حسابه باستعمال أجهزة الصراف الآلي DAB.

- دفع ثمن المشتريات بما يعادل 10 % من قيمة حسابه باستعمال أجهزة TPE ويتوجب عليه ترك مبلغ يعادل 20 % من

حسابه مجمدة.

ثانياً: بطاقة CPA/VISA International:

الفصل الثاني أثر الصيرفة الالكترونية على جودة الخدمات البنكية في بنك CPA- تقرت

هي بطاقة دولية للسحب و الدفع يصدرها بنك cpa بناء على موافقة المنظمة العالمية **VISA CARD** و طبقا لأحكام و شروط هذه المنظمة وهي موجهة للعملاء الوطنيين الذين يملكون حسابا بالخارج، و للمؤسسات المصدرة للسلع و الخدمات نحو الخارج حيث تمكنهم من تسوية مشترياتهم والسحب من أرصدهم في أي وقت , و قد تم إصدار هذه البطاقة لأول مرة على مستوى البنك CPA سنة 1989 م.

تسمح هذه البطاقة لحاملها بإجراء العمليات التالية:

على المستوى الوطني:

تسديد قيمة المشتريات من البضائع و الخدمات المنفعية لدى المحلات الموضوعة تحت الرقابة الجمركية داخل التراب الوطني و المعلنة عن انخراطها في شبكة فيزا الدولية.

في الخارج:

تسديد قيمة المشتريات من البضائع و الخدمات لدى التجار المنظمين بشبكة فيزا الدولية.

كما يمكن له إجراء سحبات نقدية من الشبايك البنكية المنخرطة في شبكة فيزا الدولية و ذلك في الحد الأقصى الذي يسمح به القرض الشعبي الجزائري ,و يكون ذلك حسب نوع البطاقة التي يحملها العميل:

1. بطاقة عادية:

تتيح لحاملها سحب مبلغ 200 أورو يوميا كحد أقصى ,أو تسديد ما يعادل هذا المبلغ من المشتريات.

2. بطاقة ذهبية:

تمكن حاملها من سحب مبلغ 800 أورو يوميا، مع الإشارة إلى أن هذه البطاقة لم تصدر بعد من طرف CPA.

و يشترط للحصول على هذه البطاقة أن يكون لدى العميل حسابين بالعملة الوطنية و العملة الصعبة، وأن يجمد فيهما ما لا يقل عن 20000 دج، 1525 أورو على التوالي.

أما في يخص بطاقة GOLD فيجب تجميد مبلغ 5000 أورو على الأقل.

- فكان للزبائن الإقبال الكبير على هذه البطاقات وكذا إقبالهم على خدمات البنك الأخرى كالتحويلات و غيرها من الخدمات.

والجدول التالي يوضح تطور عدد الزبائن وعدد البطاقات البنكية والشيكات الالكترونية والتحويلات المالية على مستوى بنك القرض الشعبي الجزائري.

الجدول (2-2): تطور عدد الزبائن وعدد البطاقات البنكية والشيكات الالكترونية والتحويلات المالية في البنك

2019	2018	2017	2016	2015	
30090	16050	13900	10800	11850	عدد الزبائن
40780	16555	11900	12110	11500	عدد الشيكات الالكترونية
100997	98800	58800	40025	22452	التحويلات المالية الالكترونية
39000	30000	19000	7990	8000	عدد البطاقات البنكية

المصدر: من وثائق المؤسسة، مقابلة شخصية مع السيدة بن سالم جوهره، رئيسة مصلحة القروض ببنك القرض الشعبي الجزائري وكالة تقرت، 4 أبريل 2022.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنه هناك تطور في عدد الزبائن حيث بلغ عددهم 11850 خلال سنة 2015 إلأن أصبح 30090 في سنة 2019، ونلاحظ أيضا تطور كبير في إصدارات البطاقات البنكية وكذلك التحويلات المالية، حيث بلغ إصدار البطاقة البنكية سنة 2019 حوالي 8000 بطاقة وهذا بهدف التقليل من استعمال السيولة وتداولها أما بالنسبة للشيكات الالكترونية فقد بلغت في نفس الفترة 40780 شيك وهذا للتقليل من الأخطاء التي بالشيكات الورقية كما وصلت التحويلات المالية الالكترونية إلى 40780 تحويلا خلال سنة 1019، وهذا كله للتسريع في وتيرة العمل المصرفي.

* بغض النظر عن البطاقات التي يصدرها البنك هناك أيضا عدة مهام وأنشطة يقوم بها من بينها:

- النشاط الرئيسي للبنك يتمثل في منح القروض بمختلف أنواعها وقبول الودائع .
- توسيع نشاط البنك فيما يخص عمليات تمويل التجارة الخارجية.
- إستغلال التكنولوجيا من خلال تحسين نظام المعلومات ووضع وسائل حديثة وأجهزة وأنظمة معلوماتية.

المطلب الثاني: إجراءات الحصول على بطاقة السحب أو الدفع

تمر البطاقة في عملية إصدارها بعدة مراحل، من تقديم العميل لطلبه إلى الوكالة، دراسة الطلب، وإمضاء عقود وغير ذلك، وهذا ما سنراه في هذا المطلب.

أولا: إجراءات الحصول على البطاقة الوطنية CIB:

يسمح للبنك بإصدار البطاقة CIB لأي زبون يمتلك حساب في بنك القرض الشعبي الجزائري وأي تاجر شرط أن تتوفر فيه الشروط الموضوعية الخاصة بالعقد وكذا رغبة الزبون للحصول على البطاقة سواء كان يطلب من ه أو دعوة من البنك نظرا لحسن سيرة الزبون، يقوم المكلف بالزبائن على اثر ذلك بتلقي طلب الرغبة في الحصول على بطاقة CIP من طرف العميل بتقدم جل المعلومات المطلوبة وكذا الموافقة على الشروط الذي يتضمنها العقد، وفي مقابل ذلك يقوم البنك بالإطلاع على وضعية الزبون المالية بالحصول على المعلومات والبيانات الخاصة بحساباته المالية لدى البنك و كذا الرصيد الأدنى الذي يمتلكه العميل من أجل تحديد نوع البطاقة التي تناسب العميل سواء كانت الذهبية أو العادية إذ لا يمكن أن يحصل الزبون على البطاقة التي أرادها تلقائيا، لذلك تراعي الوكالة الحالة المالية للعميل

بعد تأكد المكلف بالزبائن للحالة المالية للزبون وإمكانية حصوله على البطاقة يقدم له عقدا يخص كل البيانات والمعلومات التي وجب على العميل إعطائها للبنك وبعد الاتفاق على الشروط العامة التي يتضمنها العقد

وصف العقد:

تتكون وثيقة الاتفاق على 03 نسخ ، يحتفظ الزبون بواحدة والنسختين المتبقيتين واحدة للهيئة المالية والأخرى للوكالة.

تتضمن كل واجهة صفحة من وثيقة الإتفاق على البيانات التالية:

- اسم البنك ورقم الهاتف أو الفاكس والموقع الجغرافي له.
- بيانات خاصة بالزبون صاحب الحساب البنكي: الاسم الكامل أو اسم الشخص المعنوي في حالة أن المؤسسة أو الشركة مالكة للحساب البنكي الموقع الجغرافي أو العنوان، رقم الهاتف أو الفاكس أو البريد الالكتروني الخاص، رقم الحساب، دخل مالك الحساب.

- المعلومات الشخصية لمالك البطاقة الاسم الكامل، تاريخ ومكان الميلاد، مكان اقامته هذه المعلومات ليست كالتى سبقتها وانما هي في حال أن البطاقة للشخص الحقيقي أما الحساب البنكي للمؤسسة "الشخص المعنوي"، أي أنهما لا يمثلان نفس الشخص ونفس حامل البطاقة.
 - إضافة لهذه المعلومات والبيانات تحديد سقف الشهري لحملة المسحوبات والتسديدات، رقم البطاقة، تاريخ استحقاقها.
 - مساحة مخصصة قمة الهرم الإداري سواء مسؤول أو مدير الوكالة للتصريح بحكمه.
 - مكان للتوقيع " مالك البطاقة و مالك الحساب، وكذلك مكان محصص لختم وتوقيع المدير الوكالة أما على ظهر العقد فتحتوي على الشروط "التي تستدعي القبول أو الرفض" لاستخدام البطاقة
- بعد موافقة الأطراف المتفقة على العقد " الوكالة والزبون" إضافة إلى تقديم الزبون مجموع من الوثائق:
- أوراق الثبوتية " بطاقة التعريف رخصة السياقة وجواز السفر..."، ترسلها للهيئة المعنية لإتمام الإجراءات و إعداد السندات لإتمام مختلف المستحقات لإصدار البطاقة البنكية الخاصة ببنك CPA و إدخال المعلومات في الشريحة أو الشريط المغنط.
- بعد إصدار البطاقة من الجهات المختصة في البنك يقوم بإرسالها للزبون عبر البريد حيث يجب على البطاقة أن:
- توافق الرقم المدرج في البطاقة مع الأرقام المتواجدة في وثائق العقد
 - توافق المعلومات والبيانات المدرجة في شريحة البطاقة أو الشريط المغنط مع فحوى العقد.
- بعد التأكد من المعلومات المالية من طرف الهيئة ترسل للوكالة الرقم السري للبطاقة عبر البريد والتي بدورها تخزن المعلومات الخاصة بالبطاقة في خزانة خاصة.
- يصعب على حامل البطاقة باستعمالها مباشرة قبل أن يتم تفعيلها بواسطة المصلحة المعنية في الوكالة ويكون ذلك بعد التأكد الذي تحصل عليه من الزبون بأن البطاقة والرقم السري قد استلامها حيث تقوم الوكالة بإرسال إشعار بالاستلام والتي تحول الأمر إلى SATIM بتشغيل البطاقة .

ثانياً: إجراءات الحصول على البطاقة الدولية CPA VISA:

يمكن لأي شخص تتوفر فيه شروط الحصول على البطاقة، أن يصبح مالكا لها و ذلك بإتباع الخطوات الآتية الذكر:

1. تقديم العميل بطلب الحصول على البطاقة:

يتقدم العميل بطلب من البنك بالرغبة في الحصول على بطاقة بنكية حيث يعمد الزبون الى المكلف بالزبائن على مستوى بنك CPA ملاء استمارة خاصة بالبنك حيث يقوم المكلف بالزبائن بالتأكد ما إذا كان العميل يمتلك حسابين في الوكالة حساب بالعملة الوطنية وحساب خاص بالعملة الأجنبية وفي حالة عدم امتلاكه للحسابين، فهو مطالب بفتح حسابين جدد في البنك وتجميد مالا يقل عن 1265 أورو في حسابه العملة الأجنبية الصعبة، وتجميد مالا يقل عن 39000 دج بالعملة الجزائرية وصف نموذج طلب البطاقة : يتكون هذا الطلب من 4 نسخ واحد للهيئة النقدية و واحدة للزبون طالب البطاقة ونسختين تحتفظ بهما الوكالة.

- المعلومات والبيانات الشخصية لطالب البطاقة.
- رقم حساب العملة الوطنية و رقم حساب العملة الأجنبية ، وكذا المبالغ التي تحويها هذه الحسابات.
- وثيقة الطلب الشخصي للعميل.

✓ تحديد قيمة المبالغ الموضع في الحسابين " بالعملة الأجنبية وآخر بالعملة الوطنية".

✓ عدد المسحوبات والمدفوعات المخطط التي تأمل الوكالة من الزبون أن يقوم بها.

- ✓ الفئة التي ينتمي اليها من حيث الدخل إذا كان من المعوزين أو اليتامى أو غير ذلك.
- مساحة مخصصة لتوقيع وختم الزبون على الموافقة على الشروط التي وضعت لتزويده بالبطاقة من طرف البنك.
- مساحة مخصصة لوضع ختم المدير وامضاءه التي تبين موافقته.

أما الشروط العامة فنجدها على ظهر النسخ:

بعد ملاء الزبون لهذا النموذج بالدقة المطلوبة، يقوم المكلف بالزبائن بالتأكد بإجابته على كل الأسئلة من دون استثناء، مع توضيح المعلومات، من إمضاء العميل وتحديد التاريخ، ومن وجود "قرأ وصدق عليه" أو "Lu et Approuvée" والتي تعني موافقة مدير الوكالة على دراسة الطلب. يحصل بعدها العميل على دليل على استلام طلبه "Accusé de réception" ويجول بطلب إلى مدير الوكالة لمراجعته ودراسته.

2- دراسة الطلب:

تمت هذه العملية من خلال دراسة العميل كمواطن وكذا مراجعة الحسابات التي يمتلكها حسابه بالعملة الصعبة وبالعملة الجزائرية (قيمة المدفوعات والمسحوبات التي تمت بالبطاقة....) زائد على ذلك:

- ❖ السيرة والسمعة الحسنة التي يتميز بها العميل .
- ❖ شفافية العميل
- ❖ الطبيعة المالية للعميل (ليس من الزبائن المشكوك فيهم- تسديد مختلف الديون التي عليه...)
- ❖ الدخل والانفاق الشهري.

كل هذه المعلومات الخاصة بالزبون التي تحصل عليها الوكالة تدرس في ملف خاص، وتقرر الوكالة ما إذا كان الزبون كفي وويمكنه الحصول على البطاقة أو لا .

ومن هنا يأتي الدور الرئيسي للوكالة:

في حالة الموافقة على الطلب تقوم الوكالة بإرسال إشعار التأكيد بالقبول - حيث يتم استقبال الزبون بعد استلام رسالة من البنك يستدعى بالحضور وتوقيع العقد.

3- العقد الخاص بحامل البطاقة:

يقوم الزبون بالحضور الشخصي بعد استلام الاستدعاء يتقدم للمكلف بالزبائن الاتفاق الذي تم إبرامه مع البنك للحصول على البطاقة بالإضافة الى مجموعة من الوثائق يقوم البنك باستلامه :

يتكون العقد من نسختين، نسخة باللغة العربية والأخرى باللغة الفرنسية، تتضمن كل البيانات التالية:

- خانة مخصصة لتحديد موضوع العقد (إنشاء بطاقة، تعديل، إعاء، تجديد أو تبديل البطاقة)
- تاريخ العقد، رقمه، رمز الوكالة، وما إذا كان العميل من الخواص أو ممثلاً للمؤسسة.
- معلومات شخصية عن الزبون (الاسم، اللقب، العنوان....).
- نوع البطاقة التي ترغب في الحصول عليها.
- معلومات خاصة بحامل البطاقة (في حالة ما إذا كان حامل البطاقة وطالبها لا يمثلان نفس الشخص).
- شهادة من الزبون الذي طلب البطاقة بإطلاعها على الشروط العامة لاستعمال البطاقة والتزامه بالبيانات التي حددها سابقاً في طلبه مع إعادة تعيينها (البيانات).
- مساحة مخصصة لإمضاء كل من طالب البطاقة، المستفيد والبنك.

وهذا كل ما تضمنه الوجه الأمامي لوثيقة الاتفاق بين الزبون والبنك.

أما جهة الظهر فتحتوي على الشروط والقواعد الواجب تتبعها بالنسبة للزبون.

إرسال العقد إلى الهيئة النقدية:

تقوم الوكالة البنكية بإرسال النسخة الثانية (التي ترسل للهيئة) من العقد إلى الهيئة النقدية (La direction Monétique) عند تسلمها، يقوم مسؤول قسم المنخرطين والمتسبين "Adhérents et Affiché" بالتأكد من وضوح المعلومات المسجلة فيها وصحتها، نقلها في سجل العقود الخاص بالهيئة، الإضاء على العقد وإدخال هذه المعلومات في جهاز الكمبيوتر.

ومن ثم تخزينها في الشريحة التي تكون مدرجة في البطاقة.

وهذا الأمر في حالة القبول و الموافقة على الطلب من طرف الهيئة النقدية، أما في حالة الرفض يتم إرجاع نسختين من عقد الاتفاق مع تحديد سبب الرفض (بالنسبة لسمعته المالية السيئة أو الديون المتراكمة التي تؤدي إلى الإفلاس).

ثالثا: الحصول على البطاقة:

■ حصول الهيئة المعنية " النقدية أو المالية " على الرقم السري للزبون والبطاقة الخاصة به:

بعد إصدار البطاقة الخاصة بالزبون المقدم للطلب من طرف المصنع أو الجهة التي تنتج على مستواها تتحصل الهيئة النقدية على البطاقة، مرفقة بالكشف ولا يمكن الحصول على البطاقة إلا بعد أسبوع من تاريخ صنعها وهذا راجع لأسباب عديدة.

وبالحصول على البطاقة البنكية يقوم المسؤول عن المشاركين و المنظمين للشبكة بإجراء عمليات وتسجيل ملاحظات فيما يخص عدد التي أصدرت خلال الأسبوع وكذا البيانات الشخصية للزبائن المسجلة في الشريحة وكذا مراقبة الوثيقة المتحصل عليها من المصنع والتأكد من المعلومات التي تتضمنها ومقارنتها بالمعلومات الخاصة بالزبون.

وتوضع البطاقة في خزانة خاصة وسرية للمحافظة على المعلومات الشخصية للزبون.

بعد أن يتم التأكد من وصول البطاقة إلى الهيئة المعنية تقوم هذه الأخيرة بإرسال الرقم السري للبنك

■ إرسال البطاقة والرقم السري إلى الوكالة البنكية:

- الرقم أو الرمز السري ترسله الهيئة النقدية للبنك

- البطاقة البنكية: ترسلها الهيئة النقدية بواسطة البريد للبنك .

و للحد من المخاطر والحوادث المتعلقة بالبطاقات البنكية تقوم الهيئة البنكية برسالة رسالة للزبون "تأكيد على ارسالنا...)" للتأكد بوصول البطاقة والرقم السري لحساب العميل لدى بنك .

تقوم الهيئة النقدية برسالة رسالة للبنك للتأكد من استلام البطاقة والرقم السري ومن ثم تقوم الوكالة بإرسال اشعار للهيئة عند استلامها .

- استلام البطاقة البنكية من طرف الوكالة وبالتحديد المكلف بالزبائن حيث يقوم هذا الأخير ومدير البنك بالتأكد من:

● تطابق البيانات والمعلومات المسجلة في النسخ الثلاث مع الكشف ووثيقة الاتفاق.

● التأكد من تسجيل تاريخ استلام الكشف من قبل الوكالة.

● إرسال عبارة "تأكدنا من وصول البطاقة و...." للهيئة النقدية.

● التأكد من سرية وضممان أمنية البطاقة النقدية في الوكالة

■ تسليم البطاقة للعميل:

يرسل البنك للعميل رسالة نصية "وعت البطاقة تحت تصرف " لتعلمه أنه أصبح مسؤول عن البطاقة وأصبحت تحمل اسمه. تحوى هذه الرسالة على:

- جزء لاعلام العميل بأن البطاقة البنكية صارت مفعلة لاستخدامها في المسحوبات والمدفوعات.
 - جزء يحتوي على تذكرة الحصول على البطاقة " تأكيد على الاستلام"
- يستلم العميل بطاقته بعد توجهه إلى المكلف بالزبائن لإتمام الإجراءات الأخيرة والنهائية وهي بطبعها إجراءات روتينية من تسجيل المعلومات الشخصية في سجلات البنك المخصصة للبطاقات .
- إذا لم يتم حضور المعني شخصيا في أجل أقصاه 15 أو تقدم نائب ينوبه في البنك في أجل الحصول على البطاقة يقوم هذا الأخير بإرسال رسالة للزبون على رقمه الخاص أو بريده الالكتروني ينبئه بإمكانية الحصول على بطاقته عن إمكانية حضوره لتسلم بطاقته.
- هذه الرسالة هي آخر رسالة يرسلها البنك الى الزبون للحضور واستلام بطاقته وفي حالة ما إذا تعطل الزبون في تلبية دعوة المصرف بالحضور خلال 25 يوما كحد أقصى يقوم أو يشرع البنك بمجموعة من الاجراءات والتدابير ضد الزبون بتعطيل البطاقة وتخريب الرقم السري لها.

المطلب الثالث: العمليات على البطاقة VISA و CIB

بعد استلام الزبون للبطاقة البنكية، والشروع في استخدام البطاقة يمكن له أن يقوم بمختلف العمليات التي يرغب بها، حيث يستدعي من البنك القيام بكل ما هو واجب عليه اتجاه البطاقة وهي كالتالي:

أولاً: بالنسبة لبطاقة CIB:

تمثل العمليات التي تجرى عليها في: التجديد، التعويض او الإلغاء.

*تجديد البطاقة:

بحلول تاريخ انتهاء صلاحية البطاقة البنكية CIB، فان هذه الأخيرة تصبح موضوع عملية تجديد تلقائي من طرف CPA، إلا إذا لم يرغب الزبون في ذلك.

حيث يقوم البنك بإرسال رسالة إلى الزبون يذكره فيها بانتهاء صلاحية بطاقته، و يطلب منه تجديد رغبته في تجديد البطاقة أم غير ذلك، و يكون هذا قبل شهرين من حلول هذا التاريخ.

وسواء رغب الزبون في تجديد البطاقة أم لم يرغب، فإنه يتقدم بطلب إلى البنك، هذا الأخير يمكن أن يكون:

-طلب تجديد البطاقة، فيقوم البنك في هذه الحالة بتسجيل هذا الطلب و إعادة القيام بنفس الترتيبات السابقة التي اتخذها لإصدار البطاقة.

-طلب عدم تجديد البطاقة، فيقوم البنك بتسجيل هذا الطلب في سجل البطاقات، و إجراء العمليات الضرورية و التسجيلات اللازمة و إعداد كشوفات لحذف اسم العميل من السجلات التي تحمل اسمه كحامل للبطاقة.

و نشير إلى مدة صلاحية بطاقة CIB هي سنتين .

*تعويض أو تبديل البطاقة:

إذا تعرضت البطاقة للتلف، السرقة أو ضيقت من طرف حاملها فإنه يمكن للزبون حامل البطاقة أن يطلب من الوكالة

تعويضها ببطاقة أخرى، وهذا بعد قيامه باعتراض على سرقة أو ضياع بطاقته.

يقدم الزبون طلبا خطيا لتعويض بطاقته، تقوم على إثره الوكالة البنكية بالتأكد من السجلات و الكشوفات و أرقام البطاقة و غير ذلك من الإجراءات الروتينية في هذه الحالة، لتقوم بعد ذلك بإصدار بطاقة جديدة للزبون وفقا للإجراءات السابقة الذكر و الخاصة بإصدار بطاقة جديدة.

كما يمكن لهذا الزبون، في حالة تغير ظروفه المادية مثلا و تحسنها، أن يطلب من البنك تبديل بطاقة CIB عادية إلى بطاقة ذهبية، نظرا لازدياد حاجته إلى السيولة أو غير ذلك، و ما عليه.

في هذه الحالة يجب عليه أن يقدم طلبا خطيا و أن يلي شروط الحصول على البطاقة الجديدة، ليشرع البنك في القيام بالإجراءات اللازمة لذلك (الإصدار البطاقة الذهبية).

*تعطيل البطاقة:

فالتعطيل يعني الالغاء و تخريب البطاقة حيث لن يتمكن الزبون من استعمالها.

حيث يمر تخريب وتعطيل البطاقة بمرحلتين وهما:

على مستوى البنك:

يقوم المدير بالحضور شخصيا وأيضا المسؤول والمكلف بالزبون لعقد اجتماع بالتأكد من:

- قص الشريحة أو الشريط الممغنط بالمقص .
- اعداد محضر بتعطيل وتخريب البطاقة للزبون ...
- وضع عبارة معطلة في سجل البطاقات لكي لا يتم استخدام الرقم السري مرة أخرى.
- فسخ العقد الذي يقوم على اصدار البطاقة والمتفق عليه من قبل الزبون والبنك.
- وضع رقم البطاقة في قائمة أرقام البطاقات المعطلة.

على مستوى الهيئة النقدية:

بعد استلامها للبطاقة و الحضر الخاص بحاملي البطاقات الذي أعدته الوكالة، تقوم الهيئة النقدية بإلغاء البطاقة من الملف الحامل.

و أخيرا تحول الأمر إلى SATIM بالتوقيف النهائي للبطاقة.

إجراءات فسخ "عقد البطاقة البنكية للدفع CIB":

- المكلف بالزبائن يقدم وجهة نظره في فسخ العقد و يقدمه إلى back office
- back office يقوم بتسجيل العقد حسب قواعده انطلاقا من وجهة نظر المكلف بالزبائن.
- مصلحة النقود تجري المبادرة الأولية في الفسخ و تقوم بإبلاغ SATIM بأمر تسجيل فسخ العقد.
- و يتحتم على الزبون عند البداية في إجراءات الفسخ أن يسلم البطاقة إلى الوكالة لإبطال عملها، و نشير هنا إلى أن عملية تعطيل البطاقة قد تكون بأمر من الزبون، أو بالتصرف من البنك في بعض الحالات التي فيها ضرورة لذلك كقيام حامل البطاقة بمخالفة.

ثانيا: بالنسبة للبطاقة CPA_VISA INT:

تتمثل في نفس العمليات التي تتم في بطاقة CIB وهي كالتالي:

*تجديد البطاقة:

عملية تجديد البطاقة تكون بانتهاؤ مدة صلاحيتها كما هو الحال بالنسبة لبطاقة CIB و يجب أن يتم الشروع في ذلك قبل 3 أشهر من تاريخ صلاحيتها:

تقوم الوكالة بإعداد الكشف (listing) التالي:

- معلومات حول البطاقة التي ستجدد " رقم البطاقة اسم حاملها...."
-تاريخ انتهاء صلاحيتها.

-البيانات والمعلومات الشخصية حول حامل البطاقة.

-رقم الحسابات البنكية للعميل في البنك والتي بموجبها اصدرت البطاقة.

-اعداد جدول يحتوي على خانتين أحدها رغبة الزبون في التجديد والثانية عدم رغبته.

بعد الانتهاء من ملاء الكشف تقوم الوكالة ب:

-التأكد من صحة المعلومات وذلك بالرجوع إلى العقد الذي تم من خلاله اصدار البطاقة "طلب باصدار البطاقة"

-إرسال رسالة نصية للعميل حيث تتأكد فيه الوكالة عن: رغبة العميل في التجديد مع إرسال طلب البطاقة الدولية

CPA/VISA مع تحديد المهلة المحددة له الإجابة وهنا تظهر لنا حالتان:

-تجديد البطاقة يقدم العميل تجديده للبطاقة وذلك في النموذج المرسل له حيث يقوم بتعليم خانة التجديد وتعالج فيه الوكالة

هذا الطلب مثل المراحل السابقة

مع الإشارة إلى أن رقم البطاقة يبقى نفسه السابق.

-عدم تجديد البطاقة : ويكون ذلك:

1-بناء على طلب العميل:

يمكن للعميل أن يطلب في أي وقت عدم تجديد البطاقة في تاريخ انتهاء صلاحيتها و ذلك بإرسال طلب مكتوب من طرفه

إلى الوكالة في ظرف شهرين على الأكثر قبل حلول تاريخ انتهاء صلاحية البطاقة.

و بتسلم الوكالة لهذا الطلب تقوم بما يلي:

-تسجيله في سجل البطاقات.

-تعيين في الكشف الذي أعدته سابقا خانة "عدم تجديد البطاقة".

و بحلول تاريخ انتهاء البطاقة، تقوم الوكالة ب:

-مراجعة سجل البطاقات و تنقيته من اسم العميل المعني.

-تعيين خانة "عدم التجديد" في سجل البطاقات المنتهية الصلاحية.

ونلاحظ أن عملية عدم التجديد لا تتم بواسطة أية عقود.

2-بمبادرة من الوكالة:

يمكن للوكالة أن لا تقوم بتجديد البطاقة للزبون، حتى و إن طلب هو ذلك و ذلك في مثل الحالات التالية:

-أن تكون البطاقة محل معارضة من طرف للزبون، نتيجة تعرضها للسرقة أو الضياع.

-عدم احترام أي شرط من الشروط الخاصة بها.

-طلب تجديد البطالة لا يتوافق مع شروط القيام بذلك.

*تعويض البطاقة:

تعويض البطاقة يكون بالنسبة لحامل بطاقة اتلفت، ضيقت أو سُرقت. كما يمكن أن يكون في حالة ما إذا ضيع رقمه السري أو نسيه، على عكس بطاقة CIB لذلك يقوم البنك بإصدار بطاقة جديدة برقم سري جديد. يقدم حامل البطاقة طلباً خطياً إلى الوكالة لتعويض بطاقته، مرفقاً بتبرير إذا اقتضى الأمر ذلك. وفي حالة ما إذا كان السبب في تعويض البطاقة هو تعرضها للسرقة أو التضييع، فإن رقم الحساب بالعملة الصعبة يجب أن يغير إجبارياً.

و باستلام المكلف بالزبائن للطلب يقوم ب:

-التحقق من صحة إمضاء الزبون.

-إجراء اعتراض على البطاقة التي ستعوض.

-تحديد رقم البطاقة التي ستعوض.

-إكمال باقي المعلومات في العقد بنفس الطريقة السابقة المتعلقة بإصدار البطاقة.

*تعطيل البطاقة:

يتم تعطيل البطاقة بتخريبها أولاً، ثم إلغاء عقد حامل البطاقة و يكون ذلك بطلب من حامل البطاقة أو بمبادرة من البنك. تخريب البطاقة:

يقوم المكلف بالزبائن في حضور مدير الوكالة بالعمليات التالية :

باستعمال المقص، تقص البطاقة على مستوى الشريط في الجهة العلوية اليمنى، مع مراعاة المحافظة على اسم الزبون ورقم البطاقة.

إعداد محضر لتعطيل بطاقة السحب و الدفع VISA مكون من ثلاث نسخ.

-التوقيع على المحضر من طرف كل من المكلف و الزبائن و مدير الوكالة.

-المباشرة في عملية الإلغاء عقد الحمل، بالطريقة التي سنها لاحقاً.

-إرسال نسخة من العقد الملغى، ونسخة من محضر تعطيل البطاقة إلى الهيئة النقدية، إضافة إلى الرابطة المخربة.

-وضع النسخة الثانية من العقد و المحضر مع كشف حاملي البطاقة.

-وضع النسخة رقم (03) من العقد و المحضر في ملف الزبون.

وباستلام الهيئة النقدية للبطاقة المخربة والمحضر وعقد الإلغاء. تقوم بإلغاء البطاقة على مستوى ملف حامل البطاقة، وبالتخريب النهائي للبطاقة.

عملية إلغاء حامل بطاقة CPA/VISA:وهنا نكون أمام حالتين :

بطلب من الزبون حامل البطاقة:

يقدم الزبون طلباً بإلغاء العقد أو تعطيل البطاقة، و ذلك بإرساله رسالة خطية و موقعه إلى البنك.

باستلام طلبه المكلف بالزبائن ب:

-التحقق من إمضاء الزبون.

-تأريخ و تسجيل الطلب.

-الحصول على موافقة مدير الوكالة.

-ملاً النموذج الخاص بعملية الإلغاء، و هو نفسه عقد حامل البطاقة، فقط تعيين خانة "إلغاء العقد"

-إرسال النسخة رقم (02) من العقد، و النسخة (02) من الإشهار المر فوق برسالة ، و الذي يرسله البنك كرد على

طلب العميل بإجراء عملية الإلغاء.

-إرسال النسخة رقم (03) من العقد إلى الهيئة النقدية.

-وضع كل من: طلب إلغاء العقد، النسخة رقم (03) من الإشهار، النسخة رقم (02) من العقد في ملف الزبون.

❖ بمبادرة من البنك:

يمكن للبنك أن يباشر في القيام بعملية إلغاء العقد في الحالات التالية:

- أن العميل لم يلتزم بترك الحد الأدنى من النقود في حساباته بالعملة الصعبة و الوطنية، والتي تم الاتفاق عليها في العقد.
 - سير حسابات الزبون مثير للشكوك.
 - البطاقة محل اعتراض.
 - الاستعمال السيئ للبطاقة.
- وفي هذه الحالة، فإن المكلف بالزبائن يقوم ب:
- إعداد رسالة إلغاء وفق 3 نسخ أو نماذج و إرسالها إلى الزبون.
 - إعداد إشهار بإجراء عملية اعتراض، وفق نسختين من طرف كل من مسؤول خلية الزبائن ومدير الوكالة.
 - باقي الإجراءات تتم بنفس الطريقة السابقة (حالة طلب الزبون).

المبحث الثالث: طرق استخدام بطاقة VISA و CIB

بعدما تعرفنا في المبحث السابق على إجراءات الحصول على البطاقة البنكية التي تصدرها CPA، سنحاول التعرف في هذا المبحث على طريقة استخدامها.

المطلب الأول: كيفية التعامل مع بطاقة VISA و CIB

بطاقة السحب و الدفع سواء كانت وطنية (CIB) أو دولية (VISA) تسمح بسحب الأموال من الشبايك الآلية (GAB) وأجهزة الصراف الآلي (DAB) وتمكن حاملها من دفع ثمن مشترياته عند التجار المزودين بجهاز الدفع الآلي (TPE). لذلك فإن طريق CIB و VISA مع استثناء نطاق الاستخدام. تبقى واحدة بالنسبة لأجهزة DAB/GAB و TPE.

لذا سنكتفي بالتعرف على كيفية عمل بطاقة CIB فقط باعتبارها المثال الأفضل للتعامل مع البنوك الجزائرية ببطاقات الدفع. وذلك لكونها وطنية بحتة.

أما فيما يخص بطاقة VISA، فستعرض فقط للعقد الذي ينظم بموجبه التاجر إلى نظام الدفع بهذه البطاقة.

1- الأطراف المتدخلة في عمل البطاقة:

❖ البنك: ويمكن له أن يقوم بوظيفتين أساسيتين هما:

- وظيفة المصدر L'émetteur:

و يتمثل في هذه الحالة في كل البنوك أو بريد الجزائر و التي تصدر بطاقات للتعامل بالسحب والدفع مقابل عمولة أو فائدة و هذا لصالح زبائنها. مع الإشارة إلى أن الانخراط في برنامج الإصدار الخاص بالبطاقات البنكية.

- وظيفة المقتني L'acquéreur:

وهي كل البنوك الجزائرية و بريد الجزائر و التي تنتمي إلى SATIM ، وبالتالي تكون مشتركة في برنامج استخدام الدفع بالبطاقة، وتسمح لكل حامل البطاقة البنكية بإجراء سحبات نقدية باستعمال أجهزة DAB/GAB.

- حامل البطاقة:

و هو كل شخص يملك حسابا في بنك CPA أو أي بنك آخر قام بتوقيع عقد مع هذا البنك من أجل الحصول على بطاقة CIB.

- القابل L'accepteur:

وهو كل تاجر يملك الأهلية القانونية، وله الصلاحية لتقبل المدفوعات بالبطاقة البنكية وذلك بموجب عقد و اتفاق مع البنك، ويجب أن يكون مزودا - التاجر - بجهاز الدفع الالكتروني TPE، ومعلنا عن انخراطه بواسطة لافتات أو ملصقات عن انضمامه لنظام الدفع بالبطاقة CIB.

- المشغل التقني L'opération technique:

و يتمثل في مؤسسة SATIM (société d'Automatisation des Transaction Interbancaraies) التي تأسست سنة 1995 وظيفتها إدارة نظام الدفع البنكي الالكتروني.

وهي المركز الذي يستضيف إجراءات العمليات الأساسية و القاعدية لكل من الحامل و المستقبل، وهي المسؤول الأول و الأخير عن بطاقة CIB، حيث تملك كل المعلومات عن الزبائن حامل البطاقة، حيث أن كل البنوك المقدمة لهذه الخدمة تتصف بالتبعية لها و هي التي تقوم بخدمتها، و هي الوحيدة المخول لها متابعة عملية توزيع البطاقات و توقيفها، إذ تملك جميع المعلومات و الصلاحيات التي تمكنها من اتخاذ قرار كهذا، و عموما يمكن أن نجمع أعماله في ما يلي:

- اصدار البطاقات البنكية والسهر على تطبيق الاجراءات واحترام الشروط المتعلقة بها.
- وضع تقنيات جديدة للدفع والحرص على السير الحسن للعمليات التي تتم بواسطة جهاز TPE.
التكامل التقني ل DAB/GAB في الشبكة النقدية ما بين البنوك (RMI).
- التسيير الجيد بالنيابة عن البنوك المشاركة والبنوك الافتراضية لهذه الأنظمة إضافة إلى ذلك جمع الضرائب والغرامات ودفعها للدولة.

• الممثلين الداخليين في CPA:

* وكالة الاستغلال: إن تسيير البطاقات المصرفية تتم بواسطة الهيئة المسؤولة باصدار هذه البطاقات في البنك وكذلك التحكم في طريقة سير العقود والاتفاقيات الخاصة بها بالإضافة إلى خدمات TPE.
* مجموعة الاستغلال: تتمثل وظيفتها في المراقبة.

* La DMP :Départemenet Monétique de paiement:

إذ تقوم من خلال بنيتها في المساندة النقدية ووسائل الدفع.

2- استعمال البطاقة للسحب النقدي:

يمكن لحامل بطاقة CPA/CIB أو CPA/VISA إجراء سحب نقدي بواسطة هذه البطاقة و ذلك باستعمال جهاز DAB (Distributeur Automatique de Billet) أو ما يعرف بجهاز الصراف الآلي وهو الآلة التي تسمح وتوفر للعملاء إجراء السحوبات النقدية في الأماكن العامة والطرق دون الحاجة إلى الذهاب إلى المصارف.
و تكون جميع شبكات الصراف الآلي متصلة بمؤسسة SATIM ، وبذلك تكون متاحة أمام كل حاملي البطاقات البنكية .
حيث تتيح للزبون التصرف في بطاقته كما يشاء دون أن ينسى شوط العقد أو يتجاوز الحد الأدنى والأقصى للسحوبات والمدفوعات، حيث يقوم العميل بادخال الرقم السري المتكون من 4 الى 5 أرقام اضافة الى معلومات أخرى.
وصف الجهاز:

جهاز الصراف الآلي هو ذلك الجهاز الذي يتم بواسطته الكشف على الحساب المتواجد في البطاقة البنكية ليتمكن الزبون من تسوية معاملاته من خلا الأجهزة التي يحتويها الجهاز.

الأجهزة المتخصصة بالادخال وهي كالتالي:

- قارئ البطاقات: وهو الذي يلتقط المعلومات التي تخص الزبون من خلال قراءة الشريحة المتواجدة في البطاقة البنكية لكي يتمكن حاملها من تسوية مختلف المدفوعات.

- لوحة المفاتيح: يستخدمها الزبون لإدخال البيانات الخاصة به كقيمة المبلغ المراد دفعة للتاجر.

الأجهزة الرئيسية للإخراج سواء كان الأمر بالإدخال الرقم السري أو غير ذلك من الأوامر والإرشادات وتتمثل في:

تتمثل في شاشة لعرض التوجيهات، طابعة لطباعة الرسالة الموجه للزبون، وآلة توزيع النقود.

3- استعمال البطاقة للدفع:

يتم ذلك بواسطة جهاز الدفع الالكتروني (Terminal de Paiement Electronique) TPE

تعريفه: هو جهاز تتم بواسطة عملية الدفع حيث يمكن التعرف أو تمييز الشريحة الالكترونية والشريط المغناطيسي للشريحة الالكترونية، حيث يتواجد عند التجار الذين يتعاملون أو يقبلون بالتسديد والدفع عبر البطاقات البنكية حتى يتمكن العملاء من التسديد والدفع.

الوصف التقني للجهاز TPE: تتكون أغلبية أجهزة TPE من:

❖ المجموعة الأساسية و يضم هذا الجزء Le bloc principal :

1- شاشة عرض Un écran d'affichage :

تسمح بعرض قائمة لإدارة TPE، وتحديد معلومات ومعطيات هذه العملية

2- لوحة مفاتيح:

تحتوي على 17 زر لاجل ادخال المعلومات الشخصية الخاصة بالزبون.

3- قارئ البطاقات Lecteur de carte :

يعمل على إدراج مبادلة المعلومات بين شريحة البطاقة و جهاز TPE وذلك بعد إدخالها

4- طابعة حرارية Un imprimante thermique :

وتقوم بتحرير تقرير ملازم لكل عملية يجريها العميل.

❖ مجموعة قابلة للنقل (Un bloc (le pin pod) :

مرتبطة عن طريق موصل لاسلكي (Un cable pin pod) مع المجموعة الرئيسية حيث يضم:

1- شاشة العرض: وظيفتها توجيه الزبون باعطاءه ارشادات كإرسائل النصية لأمره بادخال المعلومات الشخصية الخاصة به.

2- لوحة مفاتيح:

تتكون هذه اللوحة من 15 زر ليتمكن الزبون من وضع مختلف بياناته الشخصية ويكون الجهاز متصل بمسير الجهاز التقني SATIM وذلك بواسطة الحاسوب أو الهاتف أو الراديو وهي أجهزة الاتصال وهذا الوصف يخص معظم أجهزة ال TPE، ولكن توجد أنواع أخرى عديدة مثل TPE المحمول و أنواع أخرى تتوافر في الاسواق.

إجراءات حصول التجار على جهاز TPE :

يمكن لأي تاجر أن يزود بجهاز TPE وهنا يكون منحرفا في خدمة الدفع بالبطاقات البنكية، وذلك بامضاه وختمه على اتفاق يربطه ببنك CPA، وهنا يمكن للتاجر أن يستخدم في نشاطه ل (CPA) CIB أو VISA أو كلاهما حيث يكون الاتفاق إما بطلب من التاجر أو بتزويده بهذا الجهاز أو برغبة من البنك أو دعوته لهذا التعاقد نظرا للخلفية الجيدة للتاجر أو سمعته الطيبة لدى البنك الأمر الذي يسهل للتاجر خدمة زبائه يشق الطرق سواء عن طريق الدف الالكتروني أو على الطريقة التقليدية، وفي كلتا الحالتين فإن البنك يتولى إعلام التاجر بكل الشروط اللازمة لاستخدام الجهاز، ظروف تركيبه، عمولة البنك... وغير ذلك من المعلومات الهامة المتعلقة بجهاز TPE وبحقوق التاجر والتزاماته.

بعد اطلاع التاجر على شروط العقد، والموافقة يشرع في كتابة معلوماته و الالتحاق بشبكة المتعاملين بالجهاز.

حيث نشير هنا الى أن الاتفاق يكون حسب البطاقة التي يريد التاجر للانضمام إلى هذه الشبكة.

➤ بالنسبة لبطاقة CIB :

وصف عقد انضمام التاجر إلى نظام الدفع بالبطاقة ما بين البنوك "cib" :

Contrat d'adhésion du commerçant an système de paiement par carte

bancaire" cib"

يتضمن العقد على 4 نسخ والنسخة الأخيرة هي كالخلفية للنسخ الثلاث الأخرى على اتفاق لاستخدام قارئ البطاقات وأجهة النسخ الثالثة المتبقية تحتوي على البيانات التالية:

- اسم مجموعة الاستغلال، اسم الوكالة " اسم الشخص المعنوي"، رمزها المعروفة به وكذلك رقم العقد.

- تحديد فحوى العقد وشروطه.

- اسم المؤسسة أو الشركة محل النشاط ورقم الهاتف و الفكس الخاص بها
- معلومات شخصي للزبون يقدمها للبنك اسمه وكذا لقبه نوع ونشاط البنك الذي يقوم بممارسته و دون أن ننسى عنوانه وبريده الالكتروني.
- المكان المخصص للختم من طرف الهيئة المختصة سواء كانت الهيئة المالية أو غيرها و مكان لتوقيع الزبون والوكالة.
- بعد إكمال الاجراءات والموافقة على الشروط التي وضعت يقوم البنك بإرسال طلب لتركيب TPE للتاجر المعني.
- على إثر ذلك، تقوم هيئات تابعة ل SATIM بعملية التركيب، حيث تحل مباشرة على مستوى محل التاجر مرفوقة بممثلي الوكالة البنكية.

➤ بالنسبة لبطاقة CPA/VISA:

وصف " عقد التاجر " " Contrat commerçant " :
في واجهة العقد نجد البيانات التالية:

- يتضمن العقد كل البيانات والمعلومات ومختلف الحسابات البنكية الخاصة بالتاجر " الاسم التجاري للشخص المعنوي، الموقع الجغرافي، أرقام الحسابات التي ستصبح دائنة بموجب العقد، رقم جهاز TPE "
- الامضاء والختم الشخصي للتاجر والبنك.
- تحديد العملات التي نصت عليها الشروط التي تلتزم الاطراف بتطبيقها.
- أما في الخلفية فنجد الشروط التي اتفق عليها الطرفان.
- ويقبل استخدام البطاقة البنكية وفقا لهذين العقدين كل تاجر مزودا بجهاز TPE ويشترط البنك على التاجر أن يعلن عن ذلك بواسطة لافتة توضع على واجهة محله يزوده بها بنك CPA.
- كيفية إستخدام البطاقة أمام جهاز TPE.

يمكن لأي زبون يحمل بطاقة VISA INT أو CPA CIB القيام بدفع قيمة مبلغ مقتنياته، بواسطة جهاز TPE الذي يمتلكه التاجر المستفيدين من هذه الخدمة المتواجدة مكان نشاطهم في الجزائر بالنسبة للبطاقة الأولى (CIB)، وعلى مستوى الدول الأجنبية للبطاقة الثانية، وذلك باتباع الخطوات التالية:

- التأكد من أن المحل التجاري يتعامل مع هذا النوع من البطاقات.
- أمام جهاز TPE، انتظار ظهور رسالة تطلب إدخال البطاقة، وذلك على شاشة العرض للجهاز.
- إدخال البطاقة في قارئ البطاقات باتجاه السهم المتواجد على وجه البطاقة.
- تحديد مبلغ المعاملة التجارية بالدينار الجزائري بالنسبة لبطاقة CIB، وبالعملة الأجنبية للبلد الذي يوجد فيه الزبون بالنسبة لبطاقة VISA، وذلك باستعمال لوحة المفاتيح.

- التأكد من قيمة المبلغ "مدين أو دائن" الذي يظهر على الواجهة .
- وجوب الموافقة على قيمة المبلغ الذي يظهر على شاشة قارئ البطاقات البنكية.
- الموافقة على قيمة المبلغ باستعمال مفتاح الإدخال للجهاز TPE.
- انتظار ظهور رسالة نصية تطلب ادخل الرقم السري أو اسم المستخدم على شاشة القارئ.
- إدخال الزبون للرقم السري الخاص به في سرية للمحافظة عليها من السرقة واختلاس الأموال منها.
- الضغط على مفتاح الموافقة أما إذا كان الرقم السري خطئ فسيتم إلغاءه من شاشة القارئ.
- ظهور رسالة على الشاشة تعلم الزبون بقيام الجهاز بإتمام العملية.

- انتظار الطابعة الأوتوماتيكية لتذكرة وفق نموذجين أو نسختين , وذلك على مستوى الطابعة الحرارية.
- احتفاظ كل من التاجر والزبون بنسخة من التذكرة.
- انتظار ظهور رسالة نصية تأمر بسحب البطاقة البنكية.
- سحب التاجر للبطاقة البنكية وتسليمها لمالكها.

المطلب الثاني: تعامل بنك CPA مع مخاطر البطاقة

- إن إصدار البطاقة واستخدامها للسحب أو الدفع يترتب عنه العديد من المخاطر والحوادث يمكن تصنيفها كمايلي:
- اتلاف أو ضياع أو سرقة.
 - الاستخدام العشوائي والسيئ للبطاقة من طرف مالكيها.
 - الافلاس.

ولمواجهة هذه الحوادث والمخاطر توجب على البنك أن يشدد المراقبة على حسابات زبائنه:

- 1- المراقبة المستمرة لحسابات العميل حامل البطاقة.
- 2- عدم تجديد البطاقة البنكية (بالنسبة للبطاقة التي انتهت مدة صلاحيتها).
- 3- إلغاء العقد الذي أصدرت بموجبه بالنسبة للبطاقات التي لم يحق وقت استحقاقها.
- 4- إجراء عملية اعتراض على البطاقة.

I. ضياع أو سرقة البطاقة:

يمكن أن تتعرض البطاقة البنكية لحوادث عديدة كالسرقة أو الضياع أو الاتلاف أو ضياع ونسيان الرقم السري أو استخدام البطاقة بواسطة طرف ثالث دون علم مالكيها بذلك أو البنك حتى يتم سحب مبالغ من هذه البطاقة وهنا يتوجب على حامل البطاقة اتخاذ اجراءات وخطوات وتدابير تتمثل في:

✓ بالنسبة لحامل البطاقة:

تتمثل أهم الخطوات التي يتبناها حامل البطاقة البنكية سواء قبل أو بعد ضياعها وهي:

1. الالتزام بالمحافظة على البطاقة و تحببها في مكان خاص وسري، وعدم البوح بالرقم السري تجنبنا لاستغلالها في عمليات الاختلاس والسرقة.
 2. التبليغ العاجل للوكالة عن طريق ارسال رسالة نصية أو مكالمة أو عن طريق تصريح خطي يظم هذا التبليغ المعلومات التالية:
 - رقم البطاقة البنكية.
 - اسم ولقب مالكيها.
 - تاريخ انتهاء مدة صلاحيتها وتاريخ استحقاق البطاقة.
 - تقديم وثائق من طرف الزبون تبرهن سبب الاعتراض.
 3. اللجوء إلى المحكمة والإبلاغ وهذه الأخيرة تحرر له وصلا بضياع وسرقة البطاقة البنكية لترسلها للوكالة التي تم على مستواها اصدار هذه البطاقة لتقوم بما يستلزم القيام به
- تعمل الوكالة على تسجيل تصريح لتعمل هذه الأخيرة على وضع البيانات في سجل البطاقات الخاصة بها وارسال النسخ الى الهيئة النقدية والاحتفاظ بالنسخة الأصلية.
- كما يجب عليها أن ترسل هذه المعلومات فوراً بواسطة التليكس وأن تشرع فوراً في اجراءات الإعراض.
- عدم تجديد البطاقة، إذا ضاعت أو سرقت قبل حلول انتهاء صلاحيتها ب3 أشهر.

II. الإستعمال التعسفي للبطاقة:

قد يحدث إذا استخدم الزبون البطاقة بشكل غير قانوني سواء كانت سحب للأموال من الصراف الآلي يفوق الحد الأقصى أو اقتنى حاجيات تخطت المستوى المسموح به في الدفع إذا استخدم الزبون البطاقة بشكل سيئ وعشوائي ولاحظت الوكالة تقصيره تعمل على:

1. الإعلام بفسخ عقد البطاقة.
2. تقوم باعتراض على البطاقة إلى غاية إرجاعها من طرف حاملها.
3. تقوم بفسخ العقد وعدم تجديدها وقت استحقاقها.
4. القيام بتخريب البطاقة البنكية وتعطيلها وأن يعمل الزبون على إرجاعها للمصرف.

III. إفلاس حامل البطاقة :

لمواجهة هذا الخطر فإن البنك يقوم ب:

يجب على الوكالة المتابعة المستمرة لحسابات الزبائن وكيفية سيرها ومراقبة العملاء الحاملين للبطاقة البنكية وكذا مراقبة الحسابات التي تشهد وتيرة سريعة من المسحوبات والمدفوعات
مراقبة حسابات الزبون الدائنة والمدينة وأن يترك الرصيد الأدنى في حسابه لمواجهة الأخطار.

المطلب الثالث : تحليل أبعاد المقابلة في بنك القرض الشعبي الجزائري ومناقشتها

نستنتج من خلال المقابلة أجريناها مع السيدة جوهرية بن سالم أن بنك القرض الشعبي الجزائري - CPA وكالة تقرت، في السنوات الفارطة أدخل تقنيات جديدة الهدف منها:

- التطوير والقفز بالادارة المصرفية للأفضل من خلال إدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف نشاطات البنك.
- خلق خدمات مصرفية حديثة وتحسين وسائل وأساليب نقلها وتقديمها (الائتمان، الدفع، التحويلات المالية السحب، الخدمات البنكية مثل: كشوف الحسابات).
- لهذا يحرص بنك CPA على تقوية شبكة المعلومات الالكترونية والسعي نحو تعزيز الاعلام المصرفي للمساهمة في استقطاب عملاء جدد و تنمية عامل الثقة.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تقدم في هذا الفصل نجد أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد أصبحت محط اهتمام للبنوك نظرا للتغيرات التي أحدثتها الصيرفة الالكترونية على جودة الخدمة البنكية، فبنك القرض الشعبي الجزائري لم يستثنى من ذلك وقد أخذ طريقه في تطوير خدماته المصرفية بتطوير وسائل الدفع التي يتعامل بها مع عملاءه لكسب ثقتهم وولاءهم والخروج من البيئة التقليدية، وتنمية الحس بضرورة تبني الصيرفة الالكترونية .

خاتمة

خاتمة:

لقد غيرت الصيرفة الالكترونية جوانب عديدة من حيات المجتمعات التي بدورها حققت معدلات جد مرتفعة في الانتشار خلال وقت قصير، نظرا لما تتمتع به من مميزات أثرت بشكل كبير على النقد وخلقت قدرات تنافسية عالية للبنوك في السوق المصرفية والذي رجع إلى قدرة الصيرفة الالكترونية على تطوير وترقية الخدمة البنكية للأفضل وجعلها ذات جودة عالية، مما ألزم المصرف إلى ضرورة الاهتمام بالتكنولوجيا الحديثة بتنمية و تطوير نظامه ومواكبة ماهو جديد للقفز بالعمل البنكي إلى اتجاهات معاصرة

إن دراسة هذا الموضوع وتحليل ومعالجة جوانبه الرئيسية مكنتنا من اختيار الفرضيات والتوصل إلى العديد من النتائج والتي على أساسها ندرج مجموعة من الاقتراحات.

أولا: اختبار الفرضيات:

بعد التطرق لمختلف جوانب الموضوع أين يتم اختبار صحة الفرضيات وذلك كما يلي:

- **الفرضية الأولى والتي مفادها:** من بين أهم العناصر التي تهتم بها البنوك التطوير في الخدمات البنكية، تعتبر هذه الفرضية صحيحة تماما لأن البنك يسعى لتحقيق ميزة تنافسية ولكي يتحقق ذلك يقوم بتقديم إضافات ملموسة لتطوير الخدمة البنكية للحفاظ على عملائه وجلب زبائن جدد.
- **الفرضية الثانية والتي مفادها:** : تسعى البنوك التجارية إلى توسيع مجال معاملاتها و التحسين في الأداء البنكي من خلال تبني الصيرفة الالكترونية، لم يعد للموقع الجغرافي للبنك دور في جذب العملاء وزيادة توريد الخدمات في ظل استخدام آليات الصيرفة الالكترونية، وهو ما يثبت صحة هذه الفرضية.
- **الفرضية الثالثة والتي مفادها:** البنوك الجزائرية متأخرة في اللحاق بقطار تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهذا الأمر أثر على أداء الخدمات البنكية، ومن أجل مواكبة هذه التطورات اعتمدت في تسوية معاملاتها الكترونيا بالدرجة الأولى على وسائل الدفع الحديثة، هذه الفرضية صحيحة إلى حد كبير فالنظام المصرفي الجزائري يشهد تأخر كبير في مواكبة التطورات التي مست القطاع البنكي من عصرنة في تقديم الخدمات وغيرها من التطورات، ولا ننسى أيضا الجهود المبذولة للنهوض بهذا القطاع من خلال الخطط والمشاريع المستقبلية من التطوير في وسائل الدفع الالكتروني وكذا نقل العديد من التقنيات المصرفية إلى السوق الوطنية.
- **الفرضية الرابعة والتي مفادها:** تساهم أبعاد جودة الخدمة المصرفية في كسب ثقة وولاء العميل بالبنك، تعد هذه الفرضية صحيحة، فالبنك بطبيعته يسعى لاستقبال عدد أكبر من الزبائن والعملاء ولتحقيق هذا وجب على البنك أن يراعي تصورات العملاء به من استجابة لرغباتهم وكذا عامل السرية في المعاملات وأنجاز الأعمال بدقة واعتمادية.

ثانيا: نتائج البحث:

بعد والدراسة التطبيقية و دراسة الجانب النظري للموضوع توصلنا للنتائج التالية:

1. تبني الصيرفة الالكترونية من قبل البنوك تعد وسيلة حديثة من وسائل المعاملات المصرفية بين البنك وعملاءه وكنتيجة حتمية للازدهار في مجال الاقتصاد الرقمي.

2. ادراج الصيرفة الالكترونية في العمل المصرفي تعد اضافة جديدة للجهاز البنكي ونمط جديد لاقى اقبال كبير من طرف الأفراد والمؤسسات.
3. السعي خلف التطوير من تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي تعتبر نسبة انتشارها ضعيفة نوعا ما، وهذا لما لها من دور كبير ومميز على جودة الخدمة البنكية.
4. من وجهة نظر العميل جودة الخدمة البنكية هي توفير البنك للخدمة المصرفية حسب توقعات أو تتجاوزها.
5. إن وسائل الدفع الالكتروني لها الدور الكبير في ارتقاء الخدمة البنكية، نظرا لمزاياها مما يجعل العميل لا يبذل الجهد والوقت ليطلب الخدمة بامكانه تلبية حاجاته المصرفية من أي نقطة تتوفر فيها شبكة الانترنت.
6. جودة الخدمة البنكية هي العنصر الفعال في تفعيل المنافسة بين البنوك والطريقة الموضوعية لنمو واستمرارية المصرف الأمر الذي يؤهل مصارفنا للمنافسة العربية والعالمية.
7. لازالت الصيرفة الالكترونية تحتاج إلى بذل جهد أكبر من كل أطراف البنك
8. لازال بعض العملاء وزبائن البنك يطلبون الخدمة البنكية التقليدية نظرا لبطئ شبكة الأنترنت و عدم ثقتهم في وسائل الدفع الالكتروني وهذا راجع لعدم الامام بالخدمة البنكية الالكترونية.
9. يعد التقدم التكنولوجي من العوامل المساعدة في تطوير تقنيات الصيرفة الالكترونية بما يكفل أنسب الخدمات البنكية بكفاءة عالية، و إن حسن استغلال تقنيات الصيرفة الالكترونية هي من عوامل نجاح البنوك في ظل تحديات العصر ومواجهة ضغط منافسة البنوك الأجنبية.

ثالثا: الاقتراحات:

1. العمل على تقديم إضافات جديدة للخدمة البنكية لما يتناسب مع التطورات الحاصلة.
2. الحرص على تنفيذ وتلبية رغبات العملاء.
3. الاشهار بالخدمات البنكية لتوعية الزبائن بالخدمة المصرفية.
4. إدراج تقنيات الاعلام الآلي في مختلف نشاطات البنك.
5. بذل الجهد لكسب ثقة وولاء العملاء
6. تدريب الموظفين على استخدام التكنولوجيا الحديثة.

ربعا: آفاق الدراسة:

- يعتبر هذا الموضوع تمهيدا لعدة مواضيع أخرى، حيث يمكن التعمق فيه ليشمل عدة جوانب أخرى، لذا سيتم اقتراح عدة عناوين لبحوث مستقبلية:
1. أثر استخدام أنظمة الدفع الحديثة في تطوير الخدمة المصرفية.
 2. أثر استخدام الصيرفة الالكترونية على زيادة تنافسية البنوك.
 3. دراسة مقارنة بين البنوك الأجنبية الرائدة في تبني الصيرفة الالكترونية وبين البنوك الجزائرية لرصد الاختلاف في مستوى الجودة.

قائمة المصادر و

المراجع

قائمة المراجع:

الكتب:

- 1- أحمد أبو راس - السعيد بريكة، "أعمال الصيرفة الالكترونية- الأدوات والمخاطر"، الطبعة الأولى، دار الكتاب والحديث للنشر والتوزيع، القاهرة، 2014.
- 2- حسين السيبي - صلاح الدين، "التجارة الدولية والصيرفة الالكترونية"، الطبعة الأولى، دار الكتاب والحديث للنشر و التوزيع، القاهرة، 2014.
- 3- حيدر شاكر نوري- محمد حسن جمعة، "دراسات في أثر المعرفة و تكنولوجيا المعلومات"، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، الاردن، 2013.
- 4- خيرى مصطفى كنانة، "التجارة الالكترونية"، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 5- وسيم محمد حداد وآخرون، "الخدمات المصرفية"، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2012.

المذكرات والأطروحات:

- 1- بلخضر محمد- مشاش عبد الرزاق، "الصيرفة الالكترونية والنظام المصرفي الجزائري الآفاق والتحديات"، مذكرة مقدمة لنيل متطلبات شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقدي بنكي، جامعة البويرة، 2019/2018.
- 2- بوكونة نورة، "تمويل التجارة الخارجية في الجزائر" مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع تحليل إقتصادي، جامعة الجزائر، 03، 2012/2011.
- 3- زيقم سارة، "دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص علوم مالية، جامعة بسكرة، 2017/2016.
- 4- سميرة بريح، "دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز القدرات التنافسية للبنوك التجارية"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص بنوك، جامعة الوادي، 2015/2014.
- 5- شرايد محمد بلحاج، "مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية"، مذكرة ليسانس في الحقوق والعلوم السياسية تخصص قانون خاص، جامعة ورقلة، 2014/2013.
- 6- شروف فضيلة، "أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسويق، جامعة قسنطينة، 2010/2009.
- 7- شوقي طارق، "محاسبة التغطية عن المشتقات المالية في ظل معايير المحاسبة الدولية والنظام المحاسبي المالي"، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف، 2018/2017.
- 8- شيبوب نصيرة، "الإدارة البنكية الإلكترونية في الجزائر"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص مجتمع معلومات، جامعة الجزائر، 3، 2013/2012.
- 9- طاهر لطفي - جميعي صلاح الدين، "المصرفي الإلكتروني ودوره في تعزيز وتطوير نظم الدفع الحديثة للتجارة الالكترونية"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص تمويل مصرفي، جامعة أدرار، 2016/2015.
- 10- عبد الكريم عسالي، "عقد الإعتماد الإجاري الدولي"، أطروحة دكتوراه في العلوم، تخصص قانون، جامعة تزي وزو، نوقشت في 2015/6/23.
- 11- عثمان توفيق، "أثر أنظمة الدفع في تحسين جودة الخدمة المصرفية" مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص تسويق الخدمات، جامعة ورقلة، 2021/2020.

- 12- معيزي صونيا، "وسائل الدفع الدولية"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العوم الاقتصادية، تخصص تسويق الخدمات،
- 13- منصف التزار، "دور الصيرفة الالكترونية في تحسين الأداء في البنوك التجارية"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية وبنوك، جامعة أم البواقي، 2016/2015.
- 14- مرادي سعيدة، "الصيرفة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والمأمول"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص نقدي بنكي، جامعة أدرار، 2019/2018.
- 15- ميهوب سماح، "الإتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك التأمينات، جامعة قسنطينة، 2005/2004.
- 1- J.celement sudharara. D.israel and M.selvammeasuring the quality of services in some india banks (2006) .
- 2 -Izah mohd tahir and nor mazlina abu bakar evaluation of the quality of services provided by commercial bqnks in mqlisia (2007).
- 3-Maria aparecida gouvea and ana Carolina raduan masano banking service quality measurement modls(2008).

المجلات:

- 1- نصر حمود- مزنان فهد "امكانية التحول نحو الصيرفة الالكترونية في البلدان العربية"، مجلة كلية العلوم الاقتصادية، العدد4، سنة2011.
- 2- عبد العظيم أبو زيد، "التحليل الفقهي والمقاصدي للمشتقات المالية"، مجلة جامعة عبد المالك عبد العزيز، العدد3، الطبعة 27، قطر، 2014.
- 3- محمد تركي عبد العباس، "دور الانترنت في تدعيم الصيرفة الالكترونية"، مجلة الغربي للعلوم الاقتصاديةوالادارية، العدد67، 2015.
- 4- كريم بن صالح- طالحي فطيمة الزهراء، "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاهتمام بالكفاءات البشرية كمدخل لعصرنة البنوك الجزائرية في ظل الاقتصاد المعرفي، مجلة النماء للاقتصاد والتجارة، العدد3، 2018.
- 5- بن عمر خالد- بورزامة جيلالي، "واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر بين معيقات التوسع ومتطلبات النجاح"، مجلة بحوث إقتصادية عربية، العدد80، 2019.
- 6- علي محبوب- علي السنوسي، "واقع الصيرفة الالكترونية في البنوك التجارية"، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، العدد2، 2020.
- 7- فوزي محيرق- عائشة لحنط، "أثر التمويل المصرفي على التمويل الزراعي بالجزائر"، مجلة مجاميع المعرفة، المجلد6، العدد1، 2020.

الملتقيات:

- 1- رحيم حسين- هوارى معراج، "ملتقى الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المعارف الجزائرية والتحولات الاقتصادية- واقع وتحديات.

ملاحق

الملحق رقم (1): بطاقة الدفع الالكترونية



الملحق رقم (2):

مزايا المطابقة البيبنكية (CIB)

- شمار شامل وكامل للدفع
- تخليص سهل وسريع
- حماية مستمرة لأموالك

نقدم عليكم منوها عمليا و مستصينا لدى الزبائن

- هذه الطريقة الجديدة للدفع تساعدكم على جلب زبائن جدد وذلك بعرض خدمات احسن
- بطاقة CIB هي ابنا وسيلة جديدة للدفع تضمن لكم حماية التزويد الاحتيال، السرقة والعش

ملصقات CIB



تعرض عليكم ملصقتين .

- هذه الملصقة الأولى هي واجهة المحل لكي يعثر الزبائن انكم مشتركين في النظام البيبنكي للدفع
- اما الثانية فتعرض عند الصندوق لكي يرى الزبائن انه باستطاعتهم تخليص مشترياتهم بواسطة بطاقة الدفع البيبنكية (CIB)

بطاقة لأفضل طريقة للدفع





شركة النقد الألي والعلاقات التثاقلية ما بين البنوك SATIM و البنوك المشتركة في شبكة النقد الألي البيبنكية،
القرض الشعبي الجزائري (CPA)،
بنك البركة الجزائري (BANQUE AL BARAKA D'ALGERIE)،
بنك العلاقة والتنمية الزيفية (BADR)،
بنك التنمية لبحلية (BDL)،
بنك الجزائر لقرضي (BEA)،
البنك الوطني الجزائري (BNA)،
الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط (CNEP-BANQUE).

كل هذه البنوك قررت وضع جهاز تخليص جديد باستعمال بطاقة CIB البيبنكية التي تعتبر الأداة الجديدة تحفظ لاطمئنا الأمان، الثقة والعصرية.

انتم تعلموننا .

- تكونكم يراى حين
- انضمنا بنائكم لخاصي
- لا تعلقكم لثقتكم
- لجديتة تعاونكم

الملحق رقم(3): عقد النقل بين البنوك (CIB)


القرص الشعبي الجزائري
Crédit Populaire d'Algérie


CONTRAT PORTEUR DE CARTE INTERBANCAIRE CPA/CIB CORPOR@TE¹

AGENCE CODE

Nous soussignés, sollicitons auprès du CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE pour l'octroi d'une Carte Interbancaire CPA/CIB :

Type de carte : Paiement Corpor@te Retrait Corpor@te 4

Fonctionnaire : Paiement Retrait

Plafond Mensuel de Paiement (Max Classique 300 000 DA & Gold 999 999 DA)
 dont plafond mensuel de retrait (Max Classique 50 000 DA & Gold 80 000 DA)

Designation du titulaire du compte

Nom ou Raison Sociale :
 Adresse du siège :
 N° du Registre de Commerce :
 N° de l'Identifiant fiscal :
 N° de Compte :
 Représentée par :
 Agissant en qualité de :
 N° Téléphone :
 N° Mobile :
 Email :

En vertu des pouvoirs qu'ils lui sont conférés, et conformément au « contrat cadre cartes CIB Corpor@te » réf N°
 liant nos deux établissements, je sollicite la banque à la délivrance d'une carte CIB Corpor@te adossée au compte courant
 cité ci-dessus, au porteur cité ci-après :

Designation du porteur de la carte, Mme : Melle : MR :

Nom :
 Nom de jeune fille :
 Prénom(s) :
 Date et lieu de naissance : à
 Adresse personnelle :
 Code Postal :
 Numéro de portable :
 E-Mail :

Les soussignés, reconnaissent avoir pris connaissance des Conditions Générales d'utilisation de la Carte Interbancaire
 CPA/CIB Corpor@te décrites au verso et déclarent y adhérer sans réserves.

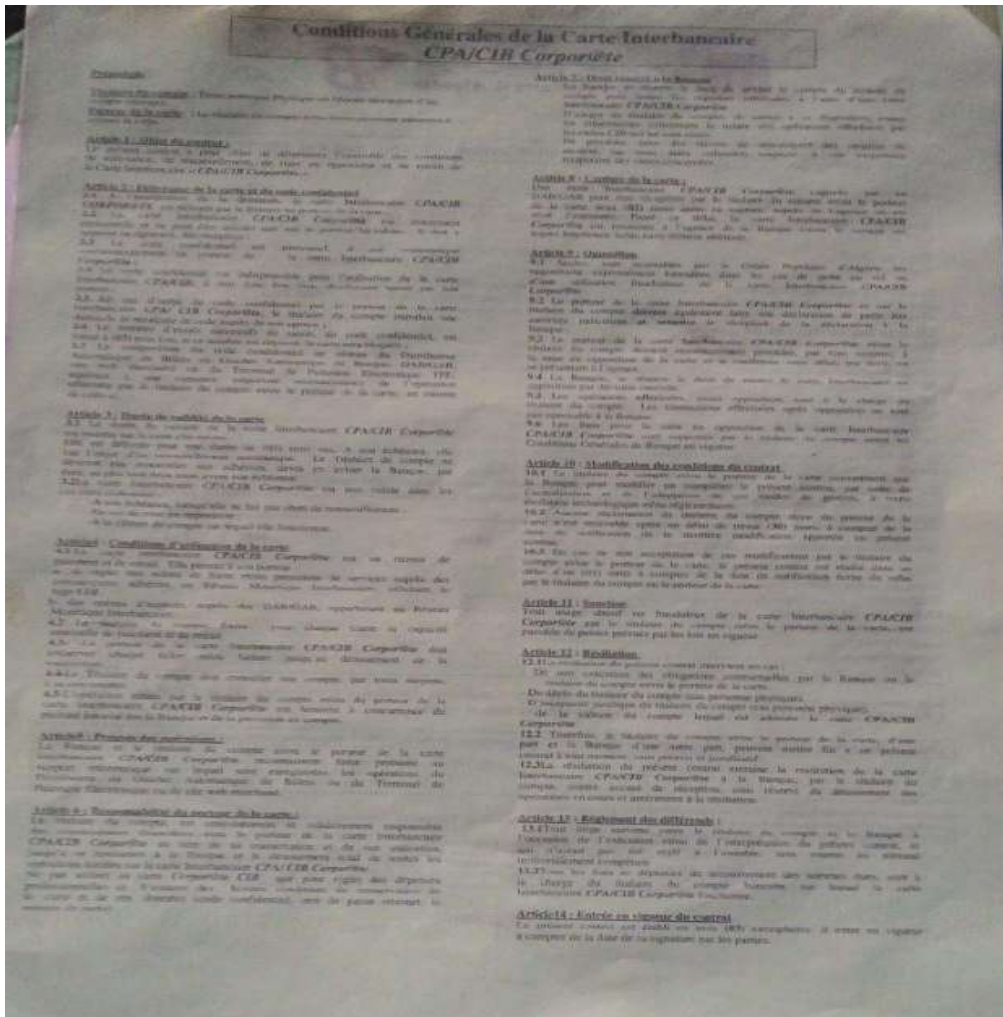
Date et signature du titulaire du compte ²	Signature du porteur de la carte ²	Signature (s) autorisée (s) de la banque

(1)Le contrat porteur de la carte CPA/CIB est établi en trois (3) exemplaires
 L'exemplaire N°(1) est conservé dans le dossier client, l'exemplaire N°(2) est remis au Titulaire du compte et l'exemplaire N° (3) est remis au porteur
 (2)A faire précéder de la mention « lu et approuvé »


Une Banque à votre écoute

Entreprise Publique Economique, Société par action au capital de 48.000.000.000DA
 Siège Sociale : 02 Boulevard Colonel Amirouche-Alger-16006-RC N° 998000 92 92 507099916 000 92 92 34
 Tél (021) 50 32 62 à 63 - 50 32 65 - 50 32 67 680 50 32 70 - 50 35 28 50 36 25-FAX (021) 50 32 64 - 50 32 95
 Site internet: www.cpa-banq.dz IBAN (international bank account number) DZ00050101 CPALEZALXXX

الملحق رقم(4): الشروط والأحكام العامة لبطاقة CPA/CIB



الملحق رقم(5): عقد اشتراك للخدمات البنكية الالكترونية للتجار والأشخاص المعنوية



القرض الشعبي الجزائري

CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE

عقد اشتراك للخدمات البنكية الالكترونية
للتجار والأشخاص المعنوية

الزبون المسمى (الخدمة الاجتماعية) _____
 محل من طرف _____
 المدينة _____
 البريد _____
 الهاتف _____
 تاريخ و مكان الإيداع _____
 عنوان المقر الاجتماعي _____
 الصفة القانونية _____
 سجل التجاري رقم _____ من طرف _____
 رقم الأضلاع الهيكلي _____
 رقم الهاتف _____

يصرح أنه يرت الاشتراك لمدة (01) سنة متجددة تلقائيا، إلا في حالة إبطال صلاح قوائم الخدمات البنكية الالكترونية المتوفرة بالخدمات كشتر جانبها بكتابة (0) على الحساب أو الحسابات المعنية أثناء

طبيعة الخدمة	نقطة	رقم حساب العامة	الإختبار (*)	المدة (**)
- الإطلاع على الحساب - أرشفة حسابات - الحصول لكشف الحساب	أونلاين	رقم رقم رقم		غير محدد
- إرسال استمارة للفتح الحساب	فكس	رقم رقم رقم		(كل يوم السبت)
- معلومات حول رسد الحساب (رسالة قصيرة قصيرة واحدة كل أسبوع)	رسالة رسالة رسالة قصيرة (***)	رقم رقم		
- معلومات و الإطلاع على الرصيد	صوتي (مسموع)	رقم رقم		غير محدد

(*) عملا حسب رغبتكم شعروا بحالة (x) على الخدمة أو الخدمات و النقطة أو النقود المتوفرة
 (**) عددا يوم إرسال الرسائل القصيرة في الأسبوع و عدد نوبات إرسال القصيرة من 1 إلى 4 (مثال : كل يوم أحد ، رسالتين قصيرتين كل يوم
 اثنين أو رسالة قصيرة كل يوم ثلاثة و رسالة قصيرة كل يوم خميس.....)
 (***) رقم الهاتف التلج بهاري

لا تتم مراجعة المتدخل إلى الخدمات بواسطة فحوص الإحصاءات من طرفه البنك، وإنما يتم ذلك عن طريق التحقق من شرعية
 الزبون الثانية و باستعماله للكلمة السر الشخصية

بناء على ذلك يسمح الزبون تعرض الشعي الجزائري بقطع المصاريف المتعلقة بهذا الاشتراك كما هو مبين في الشروط العامة
 البنك من حساب الفترة الآتي: رقم

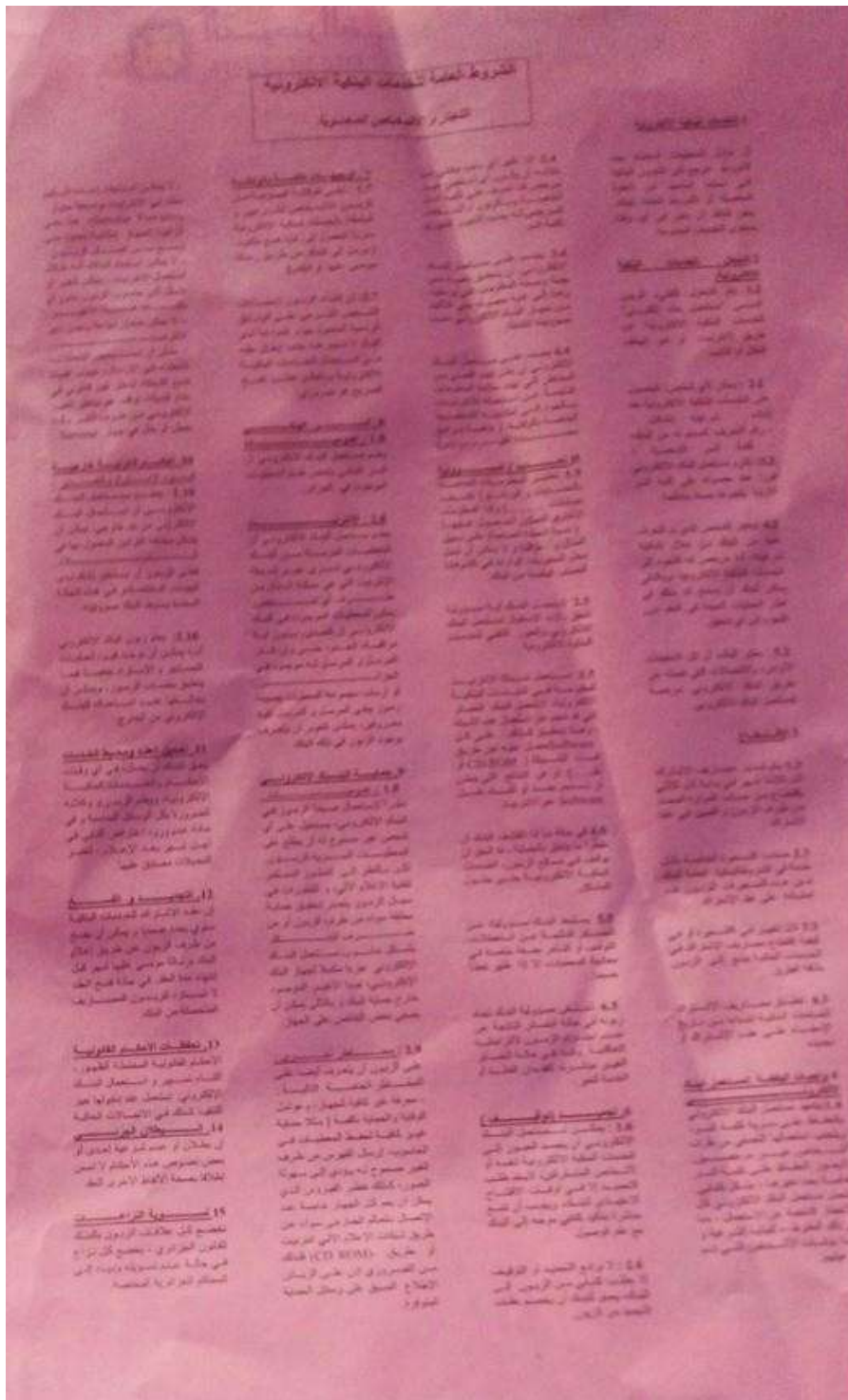
امسألة في الخصوص مسألة التي تحكم العلاقات بين الزبون والبنك (وثيقة أساسية) تطبق حرفيا الشروط العامة والخاصة
 بهذه الخدمات (البنكية الالكترونية) الواردة على ظهر هذا العقد و التي يصرح الزبون أنه على علم بها

بعد تحقيق واستجيب البنك لكل المعلومات الواردة ، يتحصل الزبون على موافقة إشارته


تاريخ و مضمون الوثيقة _____

حضر قسي _____
 أعضاء المجلس المؤقت مع عبارة بخط اليد
 كلاً و مسوق عليه مع وضع ختم الشركة

الملحق(6): الشروط العامة للخدمات البنكية الالكترونية للتجار والأشخاص المعنوية



الملحق رقم (7): عقد خاص بأوامر التحويلات الأحادية والمتعددة عن بعد عن طريق الخدمات البنكية


القرص الشعبي الجزائري
 CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE

عقد خاص بأوامر التحويلات الأحادية والمتعددة
عن بعد عن طريق الخدمات البنكية الإلكترونية « e-Banking »

كبريل الشعبي لخدمات
 ممثل من طرف: السيد الأئمة السيدة
 الاسم: _____
 الوظيفة: _____
 تاريخ و مكان الإصدار: _____
 العنوان الشخصي: _____
 بطاقة التعريف رقم: _____ من طرف _____
 العنوان المهني: _____
 العنوان الاجتماعي: _____
 الشكل القانوني: _____
 السجل التجاري رقم: _____ من طرف _____
 رقم الإيداع البنكي: _____
 رقم الهاتف: _____
 البريد الإلكتروني: _____

يصرح أنه يشترطه من خدمة أوامر التحويلات عن بعد عن طريق الخدمات البنكية الإلكترونية عن الحساب أو الحسابات المذكورة
 أسفله فيما تشترطه العامة الواردة على ظهر هذا العقد.

شعبة الخدمة	الغاية	أرقام الحسابات المستهدفة لتخصيم
أمر التحويل الأحادي عن بعد		رقم: _____
عن طريق الخدمات البنكية الإلكترونية		رقم: _____
أمر التحويل متعدد عن بعد (*)		رقم: _____
عن طريق الخدمات البنكية الإلكترونية	التحويل	رقم: _____
		رقم: _____

حور فسي
 الإصدار منقوطة بعبارة بخط اليد
 "أمر أو صونق صالحه"
 ختم الزبون

إصغاء و ختم الوكالة

(1) الاسم و لقب أو التسمية الاجتماعية
 (*) أمر التحويل متعدد عن بعد لا يخص الفواص

الملحق رقم(8): عقد بطاقة الدفع CIB

القرض الشعبي الجزائري
Crédit Populaire d'Algérie

CONTRAT
CARTE INTERBANCAIRE DE PAIEMENT CIB

Groupe d'Exploitation : _____ Agence : _____ Code Agence : _____
 N° du contrat _____ Date : _____

Type de Cartes: CLASSIQUE GOLD

Titulaire du compte
 Inscrire en Majuscule (*)
 Le titulaire (s) : M., Mme, Mlle (1) ; Nom (1) : _____ Prénoms (1) : _____
 Raison sociale : _____
 Adresse du domicile : _____
 Code postal : _____ Ville : _____ Tél : _____
 Compte n° : _____ de _____
 Nature du compte : Particulier Société
 Date d'ouverture : _____
 Revenu mensuel : _____ DA
 Sollicite de la Banque la délivrance d'une carte interbancaire de paiement et notamment, sans préjudice des conditions générales de fonctionnement de la carte, de paiement et d'utiliser cette carte :
 à mon nom au nom du porteur si agréé désigné

Titulaire de la carte
 Inscrire en Majuscule (*)
 M., Mme, Mlle (1) ; Nom (1) : _____ Prénoms (1) : _____
 Date et lieu de naissance : _____ à _____ Wilaya : _____
 Profession : _____
 Adresse : _____
 Plafond mensuel de retrait : _____ DA
 Plafond mensuel de paiement : _____ DA à la date de signature du contrat
 N° de la carte : _____
 Date d'expiration : _____
 (1) Ecrire la mention initiale

Appréciation du Directeur d'Agence : _____

Le titulaire du compte (écrire les mentions manuscrites "lu et approuvé")	Le titulaire de la carte ("lu et approuvé" et "bien pour acceptation de paiement")	Date et Signature du Directeur d'Agence

