

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique
Université Akli Mohand Oulhadj - Bouira -
Tasdawit Akli Muḥend Ulḥağ - Tubirett -



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أكلي محمد أولحاج
- البويرة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية
تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي
بعنوان:

واقع الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية " دراسة حالة البنك
الخارجي الجزائري وكالة البويرة (37)"

تحت إشراف الأستاذ:
د. ضيف احمد

إعداد الطالبتين:
- عليلي سامية
- سعدي سلوى

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	جامعة البويرة	جوادي علي
مشرفا	جامعة البويرة	ضيف احمد
ممتحنا	جامعة البويرة	بلحنيش عبد الرحمان

السنة الجامعية: 2024/2023

عرفان و شكر

الحمد لله الذي بفضلہ تتم الصالحات والحمد لله الذي ألهمنا

الصبر و التوفيق ويسر لنا إنجاز هذا العمل

أن نشكر الأستاذ المشرف الدكتور ضيف أحمد الذي ساعدنا

بتوجيهاته القيمة وملاحظاته النيرة

كما نشكر الأساتذة والدكاترة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة

كل بإسمه لقبولهم مناقشة المذكرة وتخصيص جزء من وقتهم

التمين لقراءتها

أخيرا نسأل الله تعالى بأسمائه الحسنی وصفاته العلی أن يوفقنا جميعا

لخدمة البحث العلمي و أن يجعلنا من الناجحين الذين أنعم الله عليهم

بدرجة عالية من العلم والصلاة والسلام على نبينا

وحبيبنا محمد عليه أفضل الصلاة وأزكى التسليم

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم و الصلاة و السلام على خير الخلق أجمعين سيدنا محمد صلى الله عليه
و سلم.

إلى من علمتنا أن الحياة كفاح و أن ثمارها بعد ذلك النجاح إلى من كان دعائها سر نجاحي
و حنانها بلسم جراحي إلى رمز الإخلاص إلى نبع الحنان أمي الحبية
إلى من تعب من أجلي و علمني العطاء إلى من أحمل اسمه بكل افتخار, واعتزاز إلى أبي
العزیز

إلى الذي منحني كل شيء و لم يبخل عليا يوما إلى سندي الواحد الوحيد بعد الله عز وجل
في الحياة و رفيق دربي و داعمي في الحياة إلى زوجي الغالي "حبيب"
إلى أمي الثانية التي لم تبخل عليا بدعائها إلى أم زوجي.
إلى من قاسموني رحم أمي و محبة أبي إلى إخوتي و زوجاتهم و أولادهم وخاصة أخي محمد
أمين و زوجته خديجة و البرعم الصغير ساجد، و أختاي و أزواجهما و أولادهم الأعزاء.
-إلى كل من وقف بجانبني من قريب أو بعيد .

إهداء

الى سندي و مصدر قوتي في هذه الحياة الى من رباني و علمني الى
الذي وقف الى جانبي في كل خطوات حياتي الى "ابي العزيز"
الى الزهرة التي علمتني احاسيس الحب و القدرة على تحمل المسؤولية الى
الشمعة التي أضاءت لي طريق النجاح الى سر وجودي الى التي جعلت
الجنة تحت أقدامها الى منبع الحب و فيض الحنان "امي الغالية"
الى بناتي الغاليات اغلى ما املك في هذه الحياة الى زوجي العزيز الى
اختي العزيزة كاهنة و ابنائها خاصة الكتكوتة "رتال" الى اخي العزيز و
زوجته و اولاد الى روعي اخي الغالي ادير و زوجته و ابنتيه و الى جميع
افراد عائلتي كل باسمه
الى كل الاصدقاء و زملائي الذين لن انساهم و الى كل من وسعهم
ذاكرتي و لم تسعهم مذكرتنا
الى كل هؤلاء أهدي هذا العمل المتواضع

المُلخَص

ا. الملخص

تتناول هذه المذكرة موضوع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، وتُقدم تحليلاً شاملاً لمفهومها وتطورها، وبيان مزاياها ومخاطرها، وعرض أهم العوامل والخدمات التي تُقدمها، ودراسة وضعها في الدول العربية والعالم.

كما تُناقش المذكرة متطلبات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر ومقوماتها، وتُقدم تحليلاً لواقعها الحالي، وتُعرض التحديات التي تواجهها.

وتُقدم المذكرة دراسة حالة لتطبيق الصيرفة الإلكترونية في البنك الخارجي الجزائري، وكالة البويرة، من خلال عرض أنواع وسائل الدفع الإلكترونية المُستخدمة في البنك، وتقديم احصائيات حول استخدامها.

الكلمات المفتاحية: (الصيرفة الإلكترونية، المزايا، المخاطرها، الدفع الإلكتروني ، الاحصائيات)

II. Abstract :

This thesis delves into the topic of e-banking in Algeria, providing a comprehensive analysis of its concept and evolution, highlighting its advantages and risks, outlining the key factors and services it offers, and examining its status in Arab countries and worldwide.

The thesis also discusses the requirements and enablers of e-banking in Algeria, presents an analysis of its current status, and outlines the challenges it faces.

Furthermore, it presents a case study of the application of e-banking in the Banque Extérieure d'Algérie, Bouira branch, by showcasing the types of electronic payment methods used in the bank and providing statistics on their usage.

Keywords: (e-banking, advantages, risks, implementation, statistics)



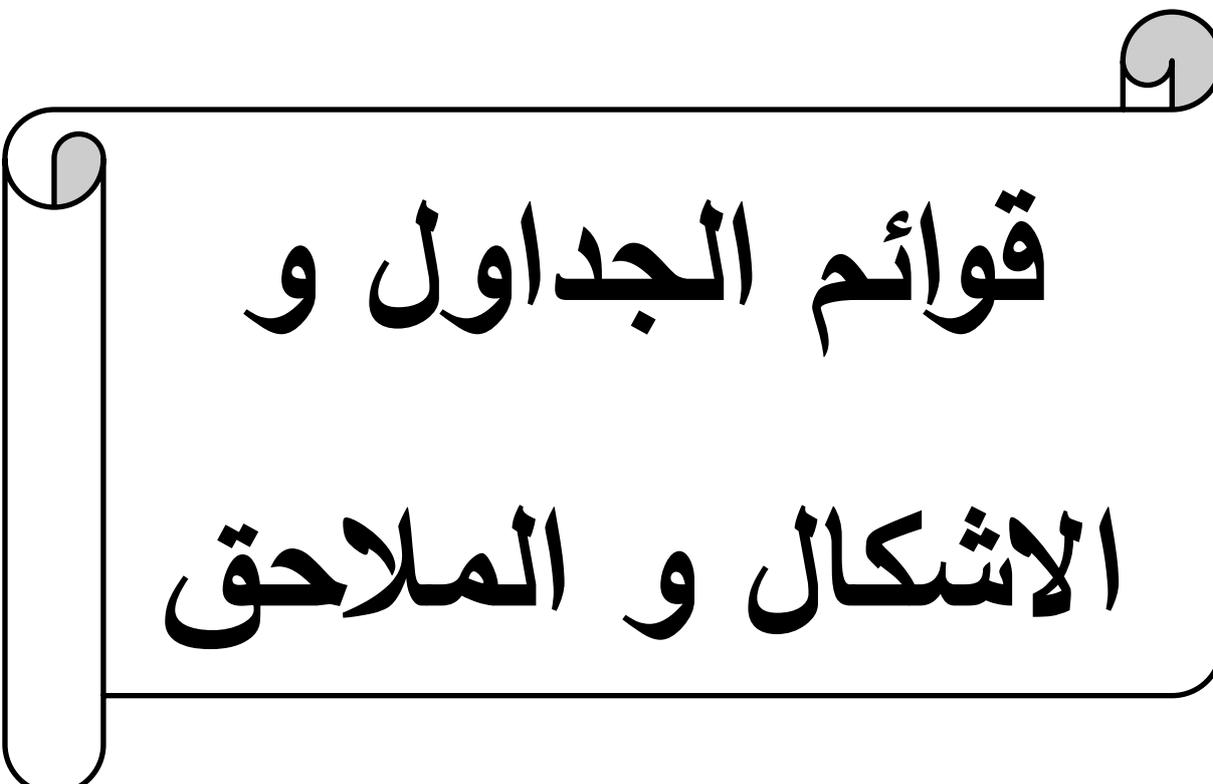
فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
.I	عرفان و شكر
.II	الاهداء
.III	الملخص
.IV	فهرس المحتويات
.V	قائمة الجداول
.VI	قائمة الأشكال
.VII	قائمة الملاحق
.VIII	المقدمة
ص 1 - ص 31	الفصل الاول: نظرة عامة حول للصيرفة الإلكترونية
2	تمهيد الفصل
12-03	المبحث الأول: عموميات حول الصيرفة الإلكترونية
3	المطلب الأول: مفهوم ونشأة الصيرفة الإلكترونية
7	المطلب الثاني: تطور الصيرفة الإلكترونية
9	المطلب الثاني: مزايا ومخاطر الصيرفة الإلكترونية
25-13	المبحث الثاني: أهم العوامل والخدمات المصرفية الإلكترونية عبر التجارة الإلكترونية
13	المطلب الأول: العوامل المساعدة في تحديث الخدمة المصرفية
17	المطلب الثاني: الخدمة المصرفية عبر التجارة الإلكترونية
19	المطلب الثالث: مكانة الصيرفة الإلكترونية عالميا
30-26	المبحث الثالث: تجربة الصيرفة الإلكترونية في الدول العربية
26	المطلب الأول: الصيرفة الإلكترونية في الامارات
27	المطلب الثاني: الصيرفة الإلكترونية في الأردن
28	المطلب الثالث: الصيرفة الإلكترونية في مصر
31	خلاصة الفصل
ص 33_ص 62	الفصل الثاني: دراسة تجربة الصيرفة الإلكترونية في الجزائر
33	تمهيد
39-34	المبحث الأول: متطلبات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر
34	المطلب الأول: متطلبات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر
35	المطلب الثاني: مقومات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

فهرس المحتويات

38	المطلب الثالث: مراحل الصيرفة الالكترونية في الجزائر
49_40	المبحث الثاني : مقومات البيئة الملائمة للمعاملات الالكترونية في الجزائر
40	المطلب الأول: مؤشرات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر
46	المطلب الثاني: الهيئات التي تدير المعاملات الإللكترونية في الجزائر
48	المطلب الثالث: البيئة التشريعية اللازمة للمعاملات الإللكترونية في الجزائر
61-50	المبحث الثالث: آليات الصيرفة الالكترونية في الجزائر
50	المطلب الأول: خدمات الصيرفة الالكترونية في الجزائر
53	المطلب الثاني: وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر
58	المطلب الثالث: التحديات التي تواجهه المصارف الالكترونية في الجزائر
62	خلاصة الفصل
83ص-63ص	الفصل الثالث: تطبيق الصيرفة الالكتروني في البنك الخارجي الجزائري
63	تمهيد
76_64	المبحث الاول : تقديم عام للبنك الخارجي الجزائري
64	المطلب الاول: التعريف بالبنك الخارجي الجزائري
66	المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي للبنك الخارجي الجزائري " BEA "
69	المطلب الثالث: تقديم وكالة البنك الخارجي الجزائري " BEA " وكالة البويرة(37)
82-77	المبحث الثاني: وسائل الدفع الالكترونية المستعملة في بنك الجزائر الخارجي وكالة البويرة
77	المطلب الاول : أنواع وسائل الدفع الالكترونية في بنك الجزائر الخارجي وكالة البويرة وآليات استخدامها
80	المطلب الثاني: احصائيات البطاقات البنكية الخاصة ببنك الجزائر الخارجي وكالة البويرة
83	خلاصة الفصل
84	الخاتمة
	قائمة المراجع
	الملاحق



قوائم الجداول و
الاشكال و الملاحق

فائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	اشكال استراتيجية الجداول	14
02	عدد مستخدمي الصيرفة عبر الهاتف النقال عبر العالم-2010-2017	19
03	عدد مستخدمي الانترنت في العالم خلال الفترة 2005-2023	21
04	الفرق بين الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول و الخدمات المصرفية عبر الأنترنت	22
05	نسب استخدام الانترنت في العالم حسب مستخدمي الأنترنت و المنطقة الجغرافية	23
06	العدد الاجمالي لمحطات الدفع الالكتروني العاملة في الجزائر	53
07	أنواع البطاقات المحلية	77
08	مميزات وكيفية الحصول على البطاقات المحلة	78
09	أنواع البطاقات الالكترونية الدولية	79
10	احصائيات البطاقات الالكترونية الخاصة ببنك الخارجي الجزائري وكالة البوية	81

فائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الاشكال	الرقم
15	مراحل تداول نشاط الشركة	01
22	نسب مستخدمي الانترنت في العالم من سنة 2005 ال 2023	02
24	نسب استخدام الأنترنت في العالم	03
68	الهيكل التنظيمي للبنك الخارجي الجزائري BEA	04
70	الهيكل التنظيمي لوكالة البويرة (37)	05

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
115	بطاقات	01
115	اشكال البطاقات الالكترونية الدولية في البنك الخارجي الجزائري	02
116	تطبيق BEA موبايل	03

مقدمة

في السنوات الأخيرة، شهد قطاع الخدمات المصرفية تطورات هائلة بفضل التقدم التكنولوجي المتسارع والتحول الرقمي الذي طال مختلف جوانب الصناعة المصرفية. فقد أصبحت الصيرفة الإلكترونية إحدى الركائز الأساسية لنجاح البنوك محلياً و عالمياً.

تعتبر الصيرفة الإلكترونية مفهوماً واسعاً يشمل كافة الخدمات والعمليات المصرفية التي يتم تقديمها للعملاء عبر قنوات إلكترونية متطورة كالإنترنت والهاتف والبطاقات الإلكترونية وغيرها. وقد أصبحت القدرة على توفير تلك الخدمات بكفاءة وسرعة عاملاً حاسماً في جذب العملاء وتعزيز ولائهم للبنوك.

فيما يتعلق بتجربة الجزائر في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية وتحسين خدمات القطاع ، بدأت الجزائر في تطوير نظام مصرفي ، وتعزيز جوانبه الفنية مثل حوسبة البنوك ، و إدراج الشبكات ، والانفتاح على الإنترنت ، وإعداد القوانين والتشريعات.....؛في هذا السياق تسعى البنوك الجزائرية منها البنك الخارجي الجزائري إلى مواكبة هذا التحول الرقمي والاستفادة من إمكانيات الصيرفة الإلكترونية لتحسين جودة خدماتها وتعزيز قدرتها التنافسية على المستوى المحلي والإقليمي. ومن هنا تأتي أهمية هذه الدراسة التي تهدف إلى تشخيص واقع تطبيق الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية وتحديد أبرز التحديات والمعوقات التي تواجهه في هذا المجال.

طرح الإشكالية:

على ضوء ما سبق، تتمحور إشكالية هذه الدراسة حول التساؤل الرئيسي التالي:

"ما هو واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية؟

وعلى ضوء هذا التساؤل الرئيسي يمكن صياغة مجموعة من الأسئلة الفرعية:

- ما هي أبرز الخدمات المصرفية الإلكترونية المتاحة في البنوك الجزائرية؟
- ما مدى استخدام العملاء لتلك الخدمات الإلكترونية وما هو مستوى رضاهم عنها؟
- ما هي أهم التحديات والمتطلبات التنظيمية والتقنية والتسويقية لتطوير الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية؟
- ما هي التوصيات والحلول المقترحة لتعزيز دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية؟

فرضيات البحث:

للإجابة على الاشكالية المطروحة، قمنا ببناء الفرضية التالية:

الفرضة الرئيسية:

تتمتع الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية بإمكانيات كبيرة لنموها ، ولكنها تواجه تحديات خطيرة تعيق تطوير و توسيع نطاق خدماتها.

الفرضيات الفرعية:

- تتوفر في البنوك الجزائرية مجموعة محدودة من الخدمات المصرفية الإلكترونية مقارنة بالبنوك في الدول المتقدمة.
- لا يزال استخدام العملاء للخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر منخفضاً نسبياً، ويرجع ذلك جزئياً إلى انخفاض مستوى الوعي والمعرفة بهذه الخدمات، ووجود مخاوف أمنية، ونقص الثقة في التعاملات الإلكترونية.
- تواجه البنوك الجزائرية تحديات تنظيمية وتقنية وتسويقية كبيرة في تطوير وتوسيع نطاق خدماتها المصرفية الإلكترونية.
- يمكن تعزيز دور الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية من خلال اتباع مجموعة من التوصيات والحلول

مبررات اختيار موضوع الدراسة:

يعود اختيار هذا الموضوع الى جملة من المبررات منها:

- أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية في الواقع المعاش.
- معرفة وضع الخدمات المصرفية الإلكترونية ودورها في البيئة المصرفية الجزائرية

أهمية الدراسة :

تظهر اهمية هذه الدراسة من خلال النقاط التالية

- مواكبة التطورات العالمية: حيث يشهد العالم ثورة تقنية هائلة تُساهم في تطوير مختلف القطاعات، بما في ذلك القطاع المصرفي. وتُعدّ الصيرفة الإلكترونية من أهمّ التطورات في هذا المجال، من خلال دراسة واقع

الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية، يمكن للبنوك مواكبة هذه التطورات العالمية وتقديم خدمات تنافسية تلبي احتياجات العملاء المتطورة.

- تعزيز الشمول المالي : ان دراسة واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية، يمكن تحديد العوائق التي تحول دون تحقيق الشمول المالي ووضع الحلول المناسبة لمعالجتها.

- تحسين كفاءة الخدمات المصرفية: من خلال دراسة واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية، يمكن تحديد مجالات التحسين ووضع خطط لرفع كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية.

- تعزيز تنافسية القطاع المصرفي: من خلال دراسة واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية، يمكن للبنوك تحديد نقاط قوتها وضعفها واتخاذ خطوات لتعزيز تنافسيتها في السوق.

- دعم الاقتصاد الجزائري: من خلال دراسة واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية، يمكن تحديد فرص تطوير هذا القطاع ووضع خطط لتعزيز مساهمته في الاقتصاد الوطني.

- تطوير المعرفة والفهم حول هذا الموضوع.

- تحديد مجالات البحث المستقبلية.

- تقديم توصيات لسياسات حكومية تُساهم في تطوير قطاع الخدمات المصرفية الإلكترونية.

الهدف من الدراسة:

الغرض من الدراسة هو تحقيق عدد من الأهداف منها:

- فهم أفضل لواقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية.
- تحديد أبرز متطلبات و تحديات تطوير وتوسيع نطاق الخدمات المصرفية الإلكترونية في هذه البنوك.
- التعرف على أبرز الخدمات المصرفية الإلكترونية المتوفرة في البنوك الجزائرية.
- قياس مدى استخدام العملاء لتلك الخدمات الإلكترونية و مستوى رضاهم عنها.
- تقديم توصيات وحلول لتعزيز دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية.

حدود الدراسة :

النطاق الذي أجريت فيه هذه الدراسة هو كما يلي:

- الحدود المكانية : من خلال هذه الدراسة حاولنا التعرف على واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في المؤسسة المصرفية قيذا لدراسة في منطقة البويرة.

- المهلة الزمنية : المهلة الزمنية لهذه الدراسة تمتد من 2017 الى 2022 الى 2024

منهج الدراسة و الادوات المستعملة:

لمعالجة موضوع الدراسة استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي في وصف مدى استخدام الصيرفة الالكترونية في البنوك التجارية في الجزائر ومعرفة حقيقتها على أرض الواقع
واستخدمنا الادوات التالية

- البحث الاكاديمي للأبحاث والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث.
- المعلومات التي تم جمعها من البنك محل الدراسة "البنك الخارجي الجزائري وكالة البويرة
- يمكن البحث عن المصادر العلمية من خلال قواعد البيانات الإلكترونية مثل Google Scholar

صعوبات الدراسة:

الصعوبات و العراقيل التي واجهتنا في هذه الدراسة الوقت لانه من الصعب التوفيق بين العمل والبحث في هذه الدراسة.

الدراسة السابقة:

- واقع وآفاق الصيرفة الإلكترونية في الجزائر
- الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة قالمة
- دور الوسائل الإلكترونية في تعزيز جودة الخدمات المصرفية: دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي
الصيرفة الإلكترونية في الجزائر: التحديات والآفاق

هيكل الدراسة:

من أجل الاهتمام بجوانب الموضوع، و لتحقيق أهداف الدراسة و الإجابة على الأسئلة المطروحة، تنقسم الدراسة إلى 3 فصول، تسبقها المقدمة و تليها الخاتمة، وفقا للشكل التالي:

➤ **في الفصل الأول:** تمت فيه مناقشة الإطار النظري للخدمات المصرفية الإلكترونية ، و في المبحث الأول تمت مناقشة عمومية الخدمات المصرفية الإلكترونية ، وفي المبحث الثاني تمت مناقشة أهم العوامل والخدمات الصيرفة الالكترونية عبر التجارة الالكترونية و في المبحث الثالث تطرقنا فيه الى الصيرفة الالكترونية في الدول العربية

➤ **في الفصل الثاني :** ناقشنا واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر تم التعرف في المبحث الأول على البنية التحتية الازمة للمعاملات الالكترونية في الجزائر و تطرق في المبحث الثاني الى واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية و الدفع الالكتروني في الجزائر ، وتحدث المبحث الثالث عن آليات الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر.

➤ **في الفصل الثالث :** قسمنا الفصل إلى مبحثين تطرقنا في المبحث الاول الى تقديم عام للبنك الخارجي الجزائري ، كما خصصنا المبحث الثاني لدراسة وسائل الدفع الالكترونية المستعملة في بنك الجزائر الخارجي وكالة البويرة

الفصل الأول

نظرة عامة حول الصيرفة الالكترونية

تمهيد:

الصرفية الإلكترونية والمعروفة أيضا باسم الخدمات المصرفية الإلكترونية او الخدمات المصرفية عبر الإنترنت او الخدمات المصرفية عن بعد ،هي كلها مصطلحات تشير إلى مفهوم واحد، مع وجود اختلافات في مستوى الاعتماد على التكنولوجيا الإلكترونية في عملياتها. ففي حين نجد بعض المصارف التي تعمل بشكل كامل عبر الإنترنت وتُعرف باسم المصارف الافتراضية، توجد مصارف أخرى تقدم خدمات إلكترونية بالإضافة إلى خدماتها التقليدية.

وللتعرف أكثر لهذه المفاهيم وتوضيح العلاقة المعقدة بين الإستراتيجية المالية والكفاءة المصرفية، بمعرفة كيفية تأثير كل منهما على الآخر وكيفية تحقيق التوازن الأمثل بينهما، لضمان استدامة وتنافسية المؤسسات المالية في السوق.

سيتم تنظيم محتوى الفصل من خلال تقسيمه إلى المباحث التالية:

- المبحث الأول: لمحة عامة حول الصيرفة الإلكترونية
- المبحث الثاني: أهم العوامل والخدمات الصيرفة الإلكترونية عبر التجارة الإلكترونية
- المبحث الثالث: تجربة الصيرفة الإلكترونية في الدول العربية

المبحث الأول: عموميات حول الصيرفة الإلكترونية

مع رقمنة الاقتصاد وتطور التجارة الإلكترونية ، دخلت البنوك في مرحلة جديدة من خلال تحديث الإدارة المصرفية. مما أدى الى تطور الخدمات المصرفية التقليدية لتصبح خدمات إلكترونية، مما أدى إلى تحول النقود من شكلها المادي الملموس إلى تيار غير مرئي من الإلكترونيات المخزنة في البطاقات الذكية أو على أقراص صلبة للكمبيوتر أو على الفضاء المعلوماتي عبر الإنترنت. في هذا المبحث، سنتعرف على عموميات حول الخدمات المصرفية الإلكترونية.

المطلب الأول: مفهوم وظهور الخدمات المصرفية الإلكترونية

تُعتبر الخدمات المصرفية الإلكترونية من أهم التطورات الحديثة في المجال المصرفي، حيث نشأت عن تزاوج الفكر المصرفي مع التطورات المتسارعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وقد حظيت ظاهرة الصيرفة الإلكترونية باهتمام كبير في الأدبيات الإدارية، خاصةً في مجال الإدارة المصرفية

الفرع الأول: مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية

هي نظام يسمح للعملاء بالوصول إلى حساباتهم المصرفية وإجراء المعاملات المالية عبر الإنترنت أو من خلال تطبيقات الهاتف المحمول، وفيما يلي نستعرض بعض التعريفات للصيرفة الإلكترونية:

- هي تقديم الخدمات المصرفية للعملاء عبر الإنترنت، حيث يستطيع العملاء استخدام أجهزة الكمبيوتر الشخصية الخاصة بهم للاتصال بأنظمة البنك عبر الإنترنت وإجراء مختلف العمليات المصرفية ، وتوفر هذه الخدمات راحة كبيرة للعملاء، حيث تلغي الحاجة إلى التنقل إلى فروع البنك، كما أنها تجعل استخدام أجهزة الصراف الآلي، والخدمات المصرفية الهاتفية، والخدمات المصرفية عبر البريد، سهل وسلس،¹ كما تتيح أيضا تنفيذ العمليات على المستويين محلي و عالمي .

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

- يُعرّف "بنك التسوية الدولية" الخدمات المصرفية الإلكترونية على أنها تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو عن بعد أو من خلال مسارات إلكترونية أخرى، سواء للمواطنين أو الاجانب داخل البلد أو خارجه. ويمكن تقسيم تعريف العمليات البنكية الإلكترونية أو الصيرفة الإلكترونية إلى اتجاهين رئيسيين:

الاتجاه الأول: يركز على تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، مثل إمكانية إجراء التحويلات المالية، ودفع الفواتير، وإدارة الحسابات المصرفية بشكل إلكتروني.

الاتجاه الثاني: توسيع تعريف الخدمات المصرفية الإلكترونية ليشمل جميع المسالك الإلكترونية، مثل الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر البريد و الخدمات المصرفية الهاتفية.¹

تُقدم الصيرفة الإلكترونية خدماتها باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات المتنوعة، مثل شبكات الإنترنت، والهاتف النقال، والهاتف الثابت، والحاسوب الشخصي، وأجهزة الصراف الآلي. تمنح هذه التقنيات للعملاء الوصول الى الخدمات المصرفية عن بعد، في غضون 24 ساعة خلال أيام الأسبوع، وبسرعة فائقة، وبالتالي تقليل التكاليف وتوفير الوقت، دون الحاجة إلى التواجد في فرع البنك².

بالإضافة إلى التعريفات المذكورة سابقاً، من المهم الإشارة إلى تزامن ظهور الخدمات المصرفية الإلكترونية مع

ظهور النقد الإلكتروني في بداية ثمانينيات القرن الماضي، والذي يُعرف أيضاً باسم ("المونيتيك" la

monétique)، وهو مفهوم يجمع بين النقد التقليدي والإلكترونيات. وقد أدى هذا التطور إلى تعدد وتنوع

تعريف الصيرفة الإلكترونية، نذكر منها:

¹ - أحمد بو ارس، أعمال الصيرفة الالكترونية، الادوات والمخاطر، الطبعة الاولى، دار الكتاب الحديث. القاهرة، مصر، 2014، ص- 100.

² - أمينة بلقاسمي، إدارة مخاطر عمليات البنوك الالكترونية وفق لجنة بازل الثانية، مذكرة تخرج مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية جامعة أم البواقي، الجزائر، 2013-2014 ص-ص 12-13.

- يُعرّف "حجازي" الخدمات المصرفية الإلكترونية بأنها مجموعة من العمليات الإدارية والمالية التي تتم عبر وسائط إلكترونية، سواء داخل البنك أو بين مجموعة من البنوك، تهدف هذه العمليات إلى معالجة البطء وعدم كفاءة الأنشطة المصرفية.¹
- يُعرّف "أحمد سفر" الخدمات المصرفية الإلكترونية على أنها كل العمليات أو الأنشطة التي يتم تنفيذها أو الترويج لها باستخدام الوسائل الإلكترونية أو البصرية (مثل الهاتف، والحاسوب، وأجهزة الصراف الآلي، والإنترنت، والتلفزيون الرقمي... الخ) من قبل البنوك أو المؤسسات المالية. كما يشمل هذا التعريف العمليات التي يقوم بها مصدرو بطاقات الدفع الإلكتروني بأنواعها، ومروجوها، والمؤسسات التي تتعامل مع التحويلات النقدية الإلكترونية.²
- يُعرّف طارق عبد العال حماد الصيرفة الإلكترونية على أنها جميع المعاملات المالية التي تتم بين المؤسسات المالية والأفراد والشركات التجارية والحكومية. تهدف هذه المعاملات إلى تحسين الربحية من خلال خفض التكاليف، مثل المصاريف التشغيلية، باستخدام الابتكارات التكنولوجية الحديثة.³
- بناءً على التعاريف السابقة، يمكننا استنتاج أن الصيرفة الإلكترونية تُمكن العملاء من إدارة أعمالهم المصرفية مباشرة دون الحاجة إلى زيارة فروع البنك. يتم ذلك باستخدام قنوات إلكترونية مثل الإنترنت أو الهاتف أو أجهزة الصراف الآلي، مع مراعاة حدود الخدمات المتاحة لدى البنك.

الفرع الثاني: ظهور الخدمات المصرفية الإلكترونية

ظهرت الخدمات المصرفية الإلكترونية منذ بداية الثمانينيات تزامناً مع ظهور مفهوم النقد الإلكتروني (المونيتيك) الذي يجمع بين النقد و الأجهزة الإلكترونية. على الرغم من أن استخدام البطاقات البديلة للنقد يعود

¹- حجازي بيومي عبد الفتاح ، النظام القانون لحماية الحكومة الالكترونية ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية، مصر ، 2003 ، ص-426

²- أحمد سفر ، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس لبنان ، 2006 ، ص-90

³- طارق عبد العال حماد، التجارة الإلكترونية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية مصر ، 2003 ، ص-141

إلى بداية القرن الماضي في فرنسا تم استخدام بطاقة إلكترونية للهاتف العمومي و في الولايات المتحدة استخدمت بطاقة معدنية للتعريف بالعميل في البريد، إلا أن تحولاً كبيراً طرأ على هذه البطاقات في الخمسينيات. ففي عام 1958، أصدرت شركة American Express بطاقات بلاستيكية انتشرت عالمياً في الستينيات.¹

أما في عام 1968، أصدرت مجموعة من ثمانية بنوك بطاقة Bank Americard التي أصبحت فيما بعد شبكة عالمية. وفي نفس العام، أصدرت ستة بنوك أخرى بطاقة Cart Bleue. ومع نهاية السبعينات وبفضل الثورة الإلكترونية، تم تجهيز البطاقات بمسارات مغناطيسية في العديد من البلدان الصناعية، و هذا ما جعلها تحمل ذاكرة وقدرة على تجزئة القيمة المخزنة لإجراء مختلف عمليات الدفع.

وبدءاً من عام 1986، بدأت شركة اتصالات فرنسا Franse Telecom بتزويد غرف الهاتف العمومي بأجهزة قارئة لبطاقات الذاكرة. بحلول بداية التسعينات، أصبحت جميع البطاقات المصرفية (دفع أو سحب) في فرنسا مغناطيسية، مما يسمح بالتعرف على هوية صاحبها ، مما يدعم أمن وسلامة العمليات المالية.²

وفيما يخص التطورات الحديثة في الصيرفة الإلكترونية هناك زيادة انتشار الإنترنت والهواتف الذكية إلى توسيع نطاق الخدمات المصرفية الإلكترونية. و أصبحت خدمات الدفع عبر الإنترنت أكثر سهولة وشيوعاً. كما يمكن إجراء التحويلات المالية بين الحسابات المصرفية بسهولة من خلال قنوات إلكترونية. و أيضاً تتيح تطبيقات الهاتف المحمول للعملاء إجراء معاملاتهم المالية بسهولة من خلال هواتفهم الذكية، بالإضافة إلى انتشار تقنيات الدفع بدون تلامس و ظهور الذكاء الاصطناعي.

¹- عبد الغني ربوح، نور الدين غردة، المؤتمر الدولي العلمي، "إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة" مداخلة بعنوان تطبيق أنظمة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والأفاق، كلية الحقوق والعلوم الانسانية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، بدون سنة ص -35

²- قصي محمد ناصر الصمصام، تقانة الصيرفة الإلكترونية في سوريا ، رسالة لنيل درجة ماجستير للدراسات العليا في إدارة الثقافة، الجامعة الافتراضية السورية، 2015 ، ص ص - 34 - 33 :

المطلب الثاني: مراحل تطور الخدمات المصرفية الالكترونية (رحلة من النقد الإلكتروني إلى الخدمات الرقمية المتكاملة)

شهدت الصيرفة الإلكترونية منذ نشأتها في بداية الثمانينات تطوراً هائلاً، مدفوعاً بتطورات التكنولوجيا وتزايد الاعتماد على الإنترنت والهواتف الذكية.

يمكن تقسيم مراحل تطور الصيرفة الإلكترونية إلى ست مراحل رئيسية:

1) مرحلة ظهور النقد الإلكتروني : (1980-1990)

- تم إدخال مفهوم "المونيتيك" الذي يجمع بين النقد و الاجهزة الإلكترونية.
- اصبحت بطاقات الدفع الإلكترونية البديلة للنقد منتشرة، مثل بطاقات الهاتف العمومي وبطاقات التعريف البريدية.
- ظهرت أول بطاقات بلاستيكية من قبل American Express في عام 1958.
- تم إصدار بطاقات Bank Americard التي تحولت لاحقاً إلى شبكة عالمية) وبطاقات Cart Bleue في عام 1968.
- تم تزويد البطاقات بمسارات مغناطيسية في نهاية السبعينات، مما جعلها تحمل ذاكرة وقدرة على تجزئة القيمة المخزنة لإجراء عمليات الدفع¹.

2) مرحلة انتشار قنوات الدفع الإلكترونية (1990-2000) :

- تم نشر أجهزة نقاط البيع (POS) في مختلف أنحاء العالم لتسهيل عمليات الدفع الإلكتروني.
- تم إصدار بطاقات دفع إلكترونية جديدة تدعم تقنيات الدفع بدون تلامس.
- انتشرت خدمات الدفع عبر الإنترنت، مما سمح للعملاء بإجراء عمليات الشراء والدفع عبر الإنترنت.

¹- ناظم محمد نوري الشمري، وعبد الفتاح زهير العبدلات، الصيرفة الالكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع عمان الاردن، 2000، صص-25-26

- تمّ تطوير تطبيقات الهاتف المحمول للخدمات المصرفية، مما سمح للعملاء بإجراء معاملاتهم المالية بسهولة من خلال هواتفهم الذكية.¹

(3) مرحلة ازدهار الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول (2000 – 2010):

- زاد عدد مستخدمي خدمات الدفع عبر الهاتف المحمول بشكل كبير.
- انتشرت خدمات الدفع الإلكتروني عبر الهاتف المحمول مثل: باي بال PayPal، ستسي باي STCPay
- تمّ تطوير تطبيقات الهاتف المحمول للخدمات المصرفية من قبل العديد من البنوك لتقديم خدماتها المصرفية للعملاء.

(4) مرحلة التحول الرقمي (2010-2020):

- ازداد الاستثمار في البنية التحتية للصيرفة الإلكترونية، بما في ذلك شبكات الإنترنت والاتصالات.
- تمّ تطوير تقنيات الدفع بدون تلامس مثل NFC لتسهيل عمليات الدفع بشكل كبير.
- يتمّ استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين تجربة العملاء ومكافحة الاحتيال الإلكتروني.
- تمّ تطوير خدمات مصرفية جديدة و مبتكرة مثل الخدمات المصرفية المفتوحة والخدمات المصرفية الشخصية

(5) مرحلة الابتكارات المتقدمة (2020 الى الان):

- ازداد استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي في تحسين الخدمات المصرفية.
- ظهور تقنيات جديدة مثل blockchain لتوفير مزيد من الأمان والكفاءة في المعاملات المالية.
- ظهور خدمات مصرفية رقمية مخصصة للأفراد والشركات.
- التحول نحو بنوك رقمية توفر خدماتها بالكامل عبر الإنترنت.

¹- ناظم محمد نوري الشمري، نفس المرجع السابق، ص-26.

6 مستقبل الخدمات المصرفية الإلكترونية:

مع زيادة الوعي بفوائد هذه الخدمات ، والدعم الحكومي للتحويل الرقمي ، وتطور تكنولوجيا الاتصالات ، وظهر تقنيات جديدة مثل "تقنية بلوكتشين" و"الذكاء الاصطناعي" ، من المتوقع أن تستمر الخدمات المصرفية الإلكترونية في النمو و التطور في المستقبل

المطلب الثالث: مزايا ومخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية

الفرع الأول: مزايا الخدمات المصرفية الإلكترونية

تمنح الخدمات المصرفية الإلكترونية مزايا متعددة تُعزز تجربة العملاء وتُساهم في تحسين كفاءة الخدمات المصرفية، وتشمل أهمها:

- 1) تقليل عبء التشغيل على البنوك: تُخفف الصيرفة الإلكترونية من الحاجة إلى فتح فروع جديدة في أماكن مختلفة، مما يُقلل من التكاليف التشغيلية للبنوك.
- 2) حرية الاختيار للعملاء: تُتيح الصيرفة الإلكترونية للعملاء الحصول على معلومات شاملة حول المنتجات والخدمات التي تقدمها البنوك، بالإضافة إلى إمكانية مقارنة الأسعار والخيارات المتاحة.
- 3) تلقائية التعامل: تُزيل الصيرفة الإلكترونية الحاجة إلى وجود تواصل مباشر بين البنك والعميل لإتمام المعاملات المالية، مما يوفر وقتاً وجهداً على كلا الطرفين.
- 4) تكامل مع العميل في الإنترنت: تُقدم الصيرفة الإلكترونية خدمات متكاملة تشمل توصيل المنتجات والخدمات إلى منازل العملاء، مما يُعزز تجربة العملاء ويُسهل حصولهم على احتياجاتهم.
- 5) خفض تكلفة الخدمات المصرفية: تُقلل الصيرفة الإلكترونية من تكلفة المعاملات المالية، مما يُساهم في خفض تكلفة الخدمات المقدمة للعملاء.

6) تعدد قنوات الوصول إلى الحسابات: تُتيح الصيرفة الإلكترونية للعملاء الوصول إلى حساباتهم المصرفية من خلال وسائل متعددة مثل الهاتف المحمول أو الكمبيوتر الشخصي، مما يوفر لهم حرية كبيرة في إدارة شؤونهم المالية.

يستخدم العديد من العملاء الأساليب المصرفية الإلكترونية من المنزل أو المكتب لإتمام عملياتهم المصرفية لتوفير الوقت والجهد في تنقلاتهم وتجنب الانتظار في طوابير.¹

الفرع الثاني: عيوب الصيرفة الإلكترونية

على الرغم من مزاياها العديدة، تواجه الصيرفة الإلكترونية بعض العيوب التي قد تُعيق انتشارها الكامل وتؤثر على تجربة بعض العملاء. تشمل أهم هذه العيوب:

- **نقص الوعي والمعرفة:** قد يؤدي عدم امتلاك بعض عملاء البنك للمعرفة الكافية حول الصيرفة الإلكترونية إلى ترددهم في استخدامها، مما يؤثر على علاقتهم بالبنك ويحد من استفادتهم من خدماتها.
- **غياب التشريعات الواضحة:** قد يؤدي نقص القوانين والتشريعات المنظمة للصيرفة الإلكترونية إلى مخاطر أمنية وقانونية للعملاء، مما يُعيق نموّ هذا القطاع ويُقلل من ثقة العملاء فيه.
- **محدودية التغطية:** قد تواجه بعض المناطق، خاصةً المناطق الريفية، صعوبة في الوصول إلى خدمات الصيرفة الإلكترونية بسبب ضعف أو انعدام البنية التحتية الرقمية مثل بطء خطوط الإنترنت أو قلة انتشارها.
- **نقص الأمن الإلكتروني:** قد تواجه بعض أنظمة الصيرفة الإلكترونية ثغرات أمنية تُعرض بيانات العملاء للاختراق والسرقه، مما يُشكل تهديدًا خطيرًا على أمانهم المالي.

الفرع الثالث: مخاطر الصيرفة الإلكترونية

تُواجه الصيرفة الإلكترونية مجموعة من المخاطر التي قد تؤثر على فعالية البنوك الإلكترونية وتُهدد أمان العملاء، أهمّها:

¹ - ناظم محمد نوري الشمري، وعبد الفتاح زهير العبدلات، نفس المرجع السابق، ص-28.

1) مخاطر تواجه البنوك الإلكترونية:

- عمليات الاحتيال والنصب: تعرّض أنظمة البنوك الإلكترونية للاختراق من قبل قراصنة الكمبيوتر، مما قد يُتيح لهم سرقة معلومات العملاء أو استخدام بطاقتهم بشكل غير قانوني.
- إساءة الاستخدام من قبل العملاء: قد يُسيء بعض العملاء استخدام الخدمات الإلكترونية، مثل استخدام بياناتهم الشخصية لعمليات غسيل الأموال أو مهاجمة حسابات عملاء آخرين.¹
- التكلفة العالية: قد تُواجه البنوك الإلكترونية تكاليف إضافية مرتبطة بتطوير وصيانة البنية التحتية الرقمية، بالإضافة إلى تكاليف توفير خدمة الدعم الفني للعملاء.
- قلة الوعي: قد يُحد من انتشار الصيرفة الإلكترونية عدم وعي بعض العملاء بطرق استخدامها وإجراءات الأمان المتعلقة بها.²
- مخاطر السمعة: قد تُؤثر أي مشاكل أمنية أو تقنية على سمعة البنك الإلكتروني وتؤدي إلى فقدان ثقة العملاء.
- المخاطر القانونية: قد تُواجه البنوك الإلكترونية صعوبات في الامتثال للقوانين والتنظيمات المطبقة في كل بلد تعمل فيه، مما قد يُعرضها لعقوبات أو دعاوى قضائية.³

¹ - أحمد محمد غنيم ، إدارة البنوك تقليدية الماضي وإلكترونية المستقبل ، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع ، مصر ، 2007 ، ص-35 .

² - أسية محجوب ، البنوك التجارية والمنافسة في ظل بيئة مالية معاصرة حالة البنوك الجزائرية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص :إ استراتيجيات مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2011 - 2010 ، ص -70

³ - أديب قاسم شند ي، الصيرفة الإلكترونية أنماطها خيارات القبول والرفض ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد السابع والعشرون ، - جامعة واسط، 2011 ، ص-1

(2) مخاطر تواجه العملاء:

- **السرقَة الإلكترونيّة:** قد تُسرق بيانات العملاء الشخصية أو المالية من قبل قرصنة الكمبيوتر، مما يُعرضهم لخطر الاحتيال المالي.
 - **الاحتيال الإلكتروني:** قد يتعرض العملاء لحالات احتيال من خلال عمليات وهمية أو عروض مزيفة عبر الإنترنت.¹
 - **الخطأ البشري:** قد يحدث أخطاء في إدخال البيانات أو استخدام الخدمات الإلكترونية، مما قد يؤدي إلى خسائر مالية.²
 - **انقطاع الخدمة:** قد تؤدي أعطال فنية أو مشكلات في الاتصال بالإنترنت إلى عدم قدرة العملاء على الوصول إلى حساباتهم أو استخدام الخدمات الإلكترونية.³
 - **بعض المخاطر الناجمة عن عدم تبني الاستراتيجيات المناسبة الخاصة بمراعاة هذا النوع من المخاطر** سوف يؤثر على مركز البنك التنافسي في حالة عدم التوفيق بين هذين النوعين من الخدمات.⁴
- مع الجهود المتواصلة لتطوير تقنيات الأمان وتحسين الوعي لدى العملاء، تُصبح الصيرفة الإلكترونية أداة أكثر أماناً وفعالية لإدارة المعاملات المالية، مما يُساهم في تحسين الخدمات المصرفية.

¹- نادر عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الإلكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان، 2007 ، ص- 68
²- مصطفى كمال طه ووائل أنور بندق: الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة ، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005، ص- 333

³- بريش عبد القادر وزيدان محمد ، دور البنوك الإلكترونية في تطوير التجارة الإلكترونية، الملتقى الدولي للتجارة الإلكترونية، جامعة ورقلة، بتاريخ 15، 16، 17 مارس 2004 ، ص- ص 11- 12

⁴- سعيد بن علي العضاوي، المخاطر التي تواجه المصارف الإلكترونية، مقال منشور على الموقع <http://www.alarabiya.net/Banks> شوهد يوم 2024/04/05 على الساعة 20:

المبحث الثاني: اهم العوامل و الخدمات المصرفية الالكترونية من خلال التجارة الالكترونية

لقد أدى ازدياد شعبية التجارة الإلكترونية إلى ظهور حاجة ماسة إلى خدمات مصرفية إلكترونية آمنة وفعالة لدعم المعاملات التجارية عبر الإنترنت. في هذا المبحث سنناقش أهم العوامل التي تدفع نمو الخدمات المصرفية الإلكترونية في التجارة الإلكترونية، ونستعرض أهم الخدمات المصرفية الإلكترونية المستخدمة في هذا المجال، مكانة الصيرفة الإلكترونية عالمياً.

المطلب الاول: العوامل المساعدة في تحديث الخدمة المصرفية

هناك عدت عوامل التي ساهمت في تحديث الخدمات المصرفية الالكترونية و نذكر منها مايلي:

الفرع الاول: الخصوصية والاندماج والتدويل

(1) الخصوصية: خصوصية البنوك تعني "توسيع قاعد الملكية من خلال طرح جزء من رأسمال تلك البنوك للبيع و التداول في بورصة الأوراق المالية، و بالتدرج لخلق تنافس في السوق المصرفية و تحقيق كفاءة أكبر لتلك البنوك في ظل العولمة، بحيث عند اختيار البنك المراد خصوصته لسبب أو لآخر مثل " اختيار أحد البنوك المفلسة " يتم طرح أسهم هذا البنك للاكتتاب بعد تقييم أصوله و خصومه و إعادة هيكلته ليناسب عملية الخصوصية على أن تحتفظ الحكومة بملكية جزء كبير من رأسمال هذا البنك كمرحلة أولى، ثم تزداد نسبة البيع الاسهم للقطاع الخاص تدريجياً مع الأخذ بعين الاعتبار الطاقة الاستيعابية لسوق المال، ان خصوصية البنوك تتم على المدى الطويل أو المتوسط (جزئية)¹.

¹- د. بوصيع، محاضرات مقدمة ضمن دروس الصيرفة الالكترونية، سنة 2 ماسر، تخصص مالية البنوك، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة باجي مختار، عنابة، ص1-3

❖ أهداف خصوصية البنوك:

تهدف هذه عملية خصوصية البنوك إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الإيجابية نذكر منها:

- تعزيز المنافسة وتحسين الأداء المصرفي: تُساهم خصوصية البنوك في خلق بيئة تنافسية في السوق المصرفية، مما يُحفز البنوك على تقديم خدمات أفضل للعملاء، وتوجيه القروض نحو المشاريع الأكثر إنتاجية وربحية.
- تنشيط سوق الأوراق المالية وتوسيع قاعدة الملكية: تُتيح خصوصية البنوك طرح أسهمها في سوق الأوراق المالية، مما يُزيد من المعروض من الأوراق المالية، ويُساهم في تعميم وتطوير السوق.
- ترشيد الإنفاق العام وإدارة أفضل للسياسة النقدية: تُساهم خصوصية البنوك في تخفيف سيطرة الدولة على البنوك العامة، مما يُشجع الحكومة على تبسيط إنفاقها العام وتحسين إدارة السياسة النقدية.
- عصرنه الإدارة وزيادة كفاءة أداء الخدمات المصرفية: يُؤدي تحديث الإدارة و استقلاليتها إلى تحسين كفاءة البنوك، و زيادة قدرتها على المنافسة، والتطوير، واستخدام التكنولوجيا المتطورة.

(2) الاندماج: تعددت مفاهيم الاندماج المصرفي وتتنوع في مجال اقتصاديات البنوك ونجد في هذا المجال

ثلاثة مفاهيم هي: الدمج و الاستحواذ و الاندماج

(أ) الدمج: اتحاد مصرفين أو أكثر تحت إشراف حكومي أو تنظيمي رقابي من طرف السلطات النقدية.

(ب) الاستحواذ: انضمام بنكين أو أكثر، بنك كبير وآخر صغير، حيث يذوب البنك الصغير في البنك الكبير.

(ج) الاندماج: يُعتبر المصطلح المفضل في الوقت الحالي، حيث يُبنى على التحالف والتعاون المنافسة، ويُمثل أداة تواصل للتكيف مع متطلبات التواجد في السوق.

(3) التدويل: اما فيما يخص التدويل يتم دراسته على النحو التالي:

(أ) ما المقصود باستراتيجية التدويل: استراتيجية التدويل يُمكن أن تظهر من خلال الخيارات:

- البيع أو التصدير: حيث تعتمد الشركة على قدراتها الذاتية أو تتعاون مع شركات أخرى تنتج سلع مكمله لبيع منتجاتها في أسواق دولية.
- الاستثمار المباشر: تأسيس فرع توزيع أو فرع إنتاج في بلد أجنبي، مما يُتيح للشركة مزيدًا من السيطرة على عملياتها في تلك السوق.¹
- النظام التعاقدى: عقد الامتياز "Le franchises" تُمنح الشركة الحق لأشخاص أو شركات أخرى (امتياز) بتشغيل علامتها التجارية وبيع منتجاتها في الأسواق الخارجية. او عقد ترخيص العلامة التجارية "La concession de licence" تُمنح الشركة الحق لأشخاص أو شركات أخرى (مرخص له) باستخدام علامتها التجارية مقابل رسوم مالية..

والجدول أدناه يبين أشكال وأهداف استراتيجيات التدويل

الجدول (01) أشكال استراتيجية التدويل

نوع العلاقة	استراتيجيات التدويل	
مورد إلى الزبون	تصدير غير المباشر	بيع نهائي
	تصدير مباشر	
	تصدير متفق عليه	
الشركة الأم إلى الفرع	فرع للتوزيع و/أو الإنتاج	الاستثمار المباشر
بين الشركاء	القرض بالإيجار (Crédit Bail)	امتياز لمدة محددة

المصدر: من اعداد الطالبتين من خلال المرجع السابق

¹ - د. بوصبع، مرجع سبق ذكره، ص-ص 1-3.

¹ - د. بوصبع، مرجع سبق ذكره، ص-ص 1-3.

تظهر مزايا تبني استراتيجية التدويل من خلال اكتساب تسهيلات كبيرة في عوامل الإنتاج، المعلومات سواء ما تعلق بالجانب التكنولوجي، أو سيرورة الإنتاج، أساليب التمويل، التنظيم والتسيير فهذه المزايا من شأنها تغطية تكاليف تمركز الشركة في الخارج إلى جانب المزايا الناتجة عن استراتيجية التوطن "La localisation".

(ب) مراحل استراتيجية التدويل: يُمثل الشكل الموالي مراحل التدويل في إطار سياق التدويل.

الشكل (01) مراحل تدويل نشاط الشركة



المصدر : اعداد من الطالبتين انطلاقا من المرجع السابق

تُشكل المراحل الثلاث المُبيّنة في الشكل السابق، المسار نحو التدويل، ولا تُعتبر هذه المراحل إلزامية أو متماثلة بالنسبة لجميع الشركات، لكن عموما تتميز هذه المراحل بأنها منطقية، حيث تُسمى المرحلة الأولى " التدويل المبدئي " أين تقوم الشركة بتوسيع نطاق نشاطها خارج قنوات النشاط المحلي، كتصدير المنتجات، وتتعلق المرحلة الثانية ب " التطور المحلي "¹ حيث تقيم الشركة مشاريع مشتركة، أي الشراكة مع الشركات الأجنبية التي تمتلك فروعاً في البلد الذي تنتمي إليه الشركة الراغبة في التمويل، في حين تُمثّل المرحلة الثالثة " ذروة التدويل " ، حيث تقوم الشركة بإنشاء مشاريع خاصة بها (تحت ملكيتها) في الدول الأجنبية.

¹ - د. بوضبع، مرجع سبق ذكره، ص-ص 1-3.

يمكن التدويل المصرفي في توسيع نطاق الأنشطة المصرفية للشركة لتشمل العمليات الدولية، وذلك من خلال: إجراء المعاملات بالعملات الأجنبية، و تقديم الخدمات المصرفية لغير المقيمين، و إنشاء فروع أو مكاتب تمثيلية في الخارج

ولضمان نجاح استراتيجية التدويل، يجب أن تأخذ بعين الاعتبار النقاط التالية:

- تقييم السوق بطريقة جيدة، للحماية من خطر المنافسة في الأسواق الجديدة.
- امتلاك الإمكانيات والمؤهلات الكافية التي تُحولها من مواجهة الاختلاف في طلبات العملاء.
- وضع معدلات نمو تتلاءم والموارد المتاحة ، ذلك أن البحث عن التوسع الجغرافي بغرض تسريع النمو قد يؤدي إلى تشتت جهودها، بل استنزاف المزيد من الموارد التي قد تعجز عن تمويلها¹.

المطلب الثاني: الخدمات المصرفية عبر التجارة الإلكترونية

تطور مفهوم التجارة الإلكترونية مع تطور وسائل الاتصال الإلكترونية، حيث أدى زيادة و ازدهار شبكات الاتصال و وسائل الدفع الإلكترونية.

الفرع الاول: مفهوم التجارة الالكترونية: ظهر مفهوم التجارة الإلكترونية في السبعينيات من القرن الماضي باسم "التبادل الإلكتروني"، في البداية اقتصر على تبادل البيانات والمعلومات المتعلقة بالبيع والشراء بين الشركات الكبيرة عبر شبكات إلكترونية محدودة.

يمكن تعريف التجارة الالكترونية (E-commerce): هي عملية بيع وشراء المنتجات أو الخدمات عبر الإنترنت. تشمل جميع الأنشطة التجارية التي يمكن أن تتم عبر الإنترنت، مثل البيع بالجملة والتجزئة،

¹- د. بوصبع، مرجع سبق ذكره، ص-ص 1-3.

والبيع المباشر، والمزادات المتاحة على الإنترنت، والإعلان والتسويق، وخدمات العملاء، والمعاملات المالية الإلكترونية بين الأفراد أو الشركات.

الفرع الثاني: الخدمات المصرفية المقدمة عن طريق التجارة الإلكترونية: الخدمات التي تقدمها البنوك للشركات والمؤسسات التي تُمارس التجارة الخارجية عن طريق الإنترنت تتمثل في:

- 1) **تحويل الأموال:** تُتيح البنوك للشركات تحويل الأموال من وإلى حساباتهم في الخارج بشكل سريع وآمن.
- 2) **الاعتمادات المستندية:** تُستخدم الاعتمادات المستندية لضمان تنفيذ العقود التجارية الدولية بشكل آمن.
- 3) **ضمانات التجارة الخارجية:** تُقدم البنوك ضمانات للشركات لحماية تجارتهم من مخاطر عدم الدفع أو التسليم.
- 4) **التمويل التجاري:** تُقدم البنوك قروضًا للشركات لتمويل عمليات التجارة الخارجية.
- 5) **خدمات إدارة المخاطر:** تُساعد البنوك الشركات على إدارة مخاطر التجارة الخارجية، مثل مخاطر العملات ومخاطر السوق.

الفرع الثالث: مزايا التجارة الإلكترونية: تتميز التجارة الخارجية بما يلي:

- 1) **راحة العملاء:** توفر التجارة الإلكترونية للعملاء راحة التسوق من أي مكان وفي أي وقت.
- 2) **انخفاض التكاليف:** تُساهم التجارة الإلكترونية في خفض تكاليف التشغيل، مما يؤدي إلى انخفاض أسعار المنتجات والخدمات.
- 3) **تنوع الخيارات:** توفر التجارة الإلكترونية للعملاء تنوعًا كبيرًا في الخيارات من حيث المنتجات والخدمات والأسعار.
- 4) **سرعة المعاملات:** توفر التجارة الإلكترونية سرعة كبيرة في تنفيذ المعاملات.
- 5) **وصول عالمي:** تُتيح التجارة الإلكترونية للشركات الوصول إلى أسواق جديدة في جميع أنحاء العالم.

المطلب الثالث: مكانة الصيرفة الالكترونية عالميا

يشهد قطاع الخدمات المصرفية عالمياً ثورة هائلة مع تحوّل العديد من المؤسسات المالية إلى تبني أنظمة الصيرفة الإلكترونية. لقد أدى هذا التحول إلى نقلة نوعية في الخدمات المصرفية، حيث تحولت الخدمات التقليدية إلى خدمات حديثة تعتمد على وسائل الدفع الإلكترونية المتطورة التي توفرها هذه التقنيات

الفرع الاول: واقع الصيرفة الإلكترونية عالميا

تُعدّ الخدمات المصرفية الإلكترونية من أهم التحديات التي تواجه القطاع المالي والمصرفي على مستوى العالم، حيث تطلب ازدهارها جهودًا مكثّفة على المستويين الدولي والإقليمي. وقد تفاوتت نسب انتشارها من دولة إلى أخرى، ومن منطقة إلى أخرى، ومن قطاع إلى آخر. سنحاول في ما يلي استعراض نظام وخدمات الصيرفة الإلكترونية وتطوره عبر العالم.

1) الخدمات المصرفية الإلكترونية

أ) **خدمات الصراف الآلي:** صممت أجهزة الصراف الآلي في وجه الابتكارات في مجال الدفع، مثل بطاقات الائتمان، ولا يزال استخدام الصراف الآلي في تزايد مستمر حول العالم.¹

عدد أجهزة الصراف الآلي: تقدر عدد أجهزة الصراف الآلي في العالم في بداية عام 2023 بين 3.5 مليون و 4 مليون جهاز. و يشير هذا العدد إلى أن الصراف الآلي لا يزال وسيلة مهمة للوصول إلى الخدمات المصرفية في مختلف أنحاء العالم.

أجرت بعض الشركات وأبحاث السوق استطلاعات رأي لمستهلكين في مختلف أنحاء العالم حول استخدامهم للصراف الآلي، حيث أظهرت هذه الاستطلاعات أن نسبة استخدام الصراف الآلي تختلف اختلافاً كبيراً بين الدول و المناطق. على سبيل المثال، وجدت دراسة أن نسبة استخدام الصراف الآلي في الصين هي الأعلى في العالم، بينما هي الأدنى في الدول الإسكندنافية

¹- العياطي جهيدة، محمد بن عزة، تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية، ص-3

ب) الخدمات المصرفية عبر الفيديو: تحظى تقنية الخدمات المصرفية عبر الهاتف بالفيديو بشعبية في العديد من البلدان المتقدمة، تعتمد التكنولوجيا على الشاشات المرئية و خطوط الهاتف و لوحات المفاتيح لتزويد العملاء بإمكانية الوصول إلى مجموعة من الخدمات المصرفية من المنزل أو المكتب أو المواقع الأخرى التي توفر تغطية الشبكة .

ت) الصيرفة عبر الهاتف المحمول : مع ظهور الجيل الجديد من الهواتف الذكية التي تتمتع بنفس إمكانيات الحاسوب، أصبح بإمكان العملاء الوصول إلى أي خدمة مصرفية يرغبون بها بسهولة، شريطة توفر تغطية شبكية ، والجدول التالي يبين عدد مستخدمي الهاتف النقال في العالم من سنة 2010 إلى غاية سنة 2017¹ .

الجدول رقم (02) عدد مستخدمي الهاتف المحمول في الصيرفة الالكترونية عبر العالم خلال الفترة 2010-2017

الوحدة :مليون مستخدم

السنوات	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
عدد مستخدمي الهاتف المحمول في الصيرفة	142	287	480	697	914	1123	1310	1476

المصدر :العياطي جهيدة، محمد بن عزة، مرجع سابق، ص4

من خلال الجدول يتضح أن عدد مستخدمي الهاتف المحمول في الصيرفة الالكترونية عبر العالم في تزايد مستمر، حيث بلغ سنة 2013 ما يقدر ب 697 مليون مستخدم بعدما كان 142 مليون مستخدم سنة 2010، كما نلاحظ في السنوات الأخيرة 2015-2017 ارتفاع كبير لمستعملي الهاتف النقال في مجال الصيرفة الالكترونية وهذا دليل على اقبال المتعاملين على هذه الخدمة.

ث) إجراء المعاملات المالية من خلال التلفزيون الرقمي: تربط هذه الخدمة جهاز التلفزيون الخاص بالعمل في البنك بالحاسوب الخاص به من خلال رقم سري. تسمح هذه الخدمة للعميل بإجراء العمليات المصرفية المطلوبة بكل سهولة وراحة .

¹- العياطي جهيدة، محمد بن عزة، مرجع سابق، ص-3

ج) المعاملات المالية عبر الانترنت: تعرف بانها عملية استخدام الإنترنت في الوصول إلى الخدمات المصرفية، مثل فتح الحسابات، تحويل الأموال، والاطلاع على خدمات مصرفية جديدة.

الفرع الثاني: أنظمة الدفع الإلكتروني:

تُعدّ أنظمة الدفع الإلكتروني ثورة تقنية تُتيح إتمام المعاملات المالية بشكل سريع وآمن عبر الوسائط الإلكترونية، وتشمل مجموعة متنوعة من الأنظمة التي تسهّل حياة الأفراد والشركات في جميع أنحاء العالم ومن بين أهم هذه الأنظمة نجد:

1) نظام التحويل الإلكتروني الداخلي: تنقسم إلى :

- التحويلات التلغرافية: تُستخدم لنقل الأموال بشكل فوري بين حسابات بنكية داخل نفس البلد
- نظام غرفة المقاصة المالية: يُساعد على تسوية المدفوعات بين البنوك داخل نفس البلد بشكل سريع وفعال
- نظام السويتش الإلكتروني: يُربط بين مختلف شبكات الدفع الإلكتروني داخل نفس البلد، مما يُسهل عمليات الدفع بين الحسابات المصرفية المختلفة

2) أنظمة التحويل الإلكتروني للمنظومات الدولية :

- نظام تحويل الأموال في أوروبا: يُتيح تحويل الأموال بين حسابات بنكية في دول الاتحاد الأوروبي بشكل سريع وآمن
- نظام الدفع الدولي سويفت: يُعدّ نظامًا عالميًا لنقل الأموال بين البنوك في جميع أنحاء العالم، ويُستخدم بشكل واسع في التجارة الدولية
- أنظمة الدفع عبر الانترنت: يُعدّ نظامًا عالميًا لنقل الأموال بين البنوك في جميع أنحاء العالم، ويُستخدم بشكل واسع في التجارة الدولية¹.

¹- العياطي جهيدة، محمد بن عزة، مرجع سابق، ص-3

جدول رقم (03) عدد مستخدمي الانترنت في العالم خلال الفترة 2005-2023

السنوات	المستخدمين للانترنت (المليون)
2005	1.023
2006	1.147
2007	1.367
2008	1.545
2009	1.727
2010	1.981
2011	2.174
2012	2.387
2013	2.562
2014	2.750
2015	2.954
2016	3.217
2017	3.444
2018	3.729
2019	4.119
2020	4.585
2021	4.901
2022	5.300
2023	5.400

Source :internet world stats. Usage and population dtaistic.

. <http://www.intenet.worldstats.com/emarketing.htm>

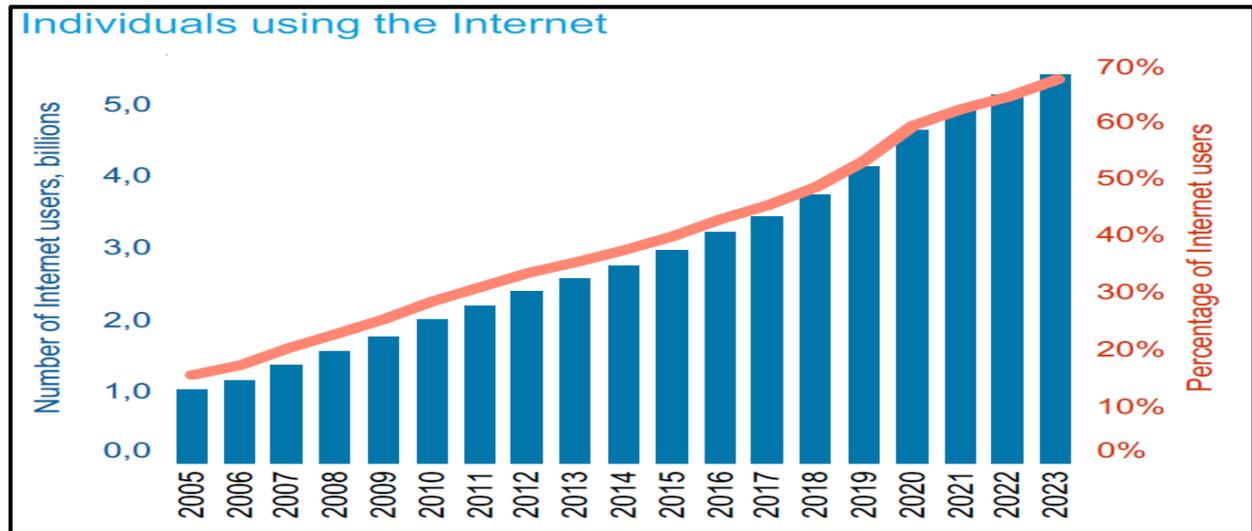
يُظهر الجدول المقدم ازديادًا مُستمرًا في نسبة مستخدمي الإنترنت حول العالم، بدءًا من عام 2005 وصولًا إلى عام 2023 ، وبحسب إحصائيات عام 2024، فقد وصل عدد مستخدمي الإنترنت إلى 5.44 مليار مستخدم في شهر أبريل، مما يُؤكد على انتشار الإنترنت بشكل واسع. يُفسّر هذا الازدياد الوعي المتنامي بأهمية الإنترنت في مختلف مجالات الحياة، بدءًا من التواصل والتفاعل الاجتماعي وصولًا إلى التعلم والعمل والتجارة¹

¹ الموقع الالكتروني <http://www.intenet.worldstats.com/emarketing.htm> شوهد يوم 2024/06/06 على الساعة

جدول رقم (04): اوجه الاختلاف بين الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال و الخدمات المصرفية عبر الأنترنت¹

خدمات مصرفية عبر الهاتف المحمول	خدمات مصرفية عبر الأنترنت
هي منصة يوفرها البنك المعني للعميل و التي تتطلب تنزيل تطبيق البنك على الهاتف الذكي	عبر الانترنت يمكنك الوصول مباشرة إلى البوابة الإلكترونية للبنك التي تردها عن طريق خادم مخصص طوره البنك
يمكنك وصولا على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع إلى حسابك في متناول يدك بإستخدام جهازك المحمول فقط	تقنية لإدارة حسابك المصرفي إلكترونيا عبر الأنترنت
عدد الوظائف التي يقدمها البنك محدودة	يوفر مجموعة من الخدمات المصرفية ذات الصلة تقريبا كل ما تجده في فرعك المحلي
العميل مطالب بتحميل تطبيق البنك و التسجيل للتمتع بالخدمات	الشيء الوحيد الذي يحتاجه العميل هو معرفة المستخدم وكلمة المرور للوصول إلى البوابة
الخدمات المصرفية عن طريق الهاتف المحمول هي تطور حديث في النظام المصرفي الرقمي	الخدمات المصرفية عبر الأنترنت تتسم بالسرعة و الكفاءة

الشكل رقم (02): نسب مستخدمي الانترنت في العالم من سنة 2005 ال 2023



المصدر . <http://www.intenet.worldstats.com/emarketing.htm>

¹ عبيد حسان الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول ومدى مساهمتها في تعزيز الشمول المالي إشارة إلى الجزائر مجلة البحوث الاقتصادية و المناجنت دكتوراه في المالية الإسلامية جامعة الزيتونة المعهد العالي بأصول الدين -تونس-المجلد 04 – العدد-01 جانفي 2023 ص 206

من الواضح أن نسبة مستخدمي الانترنت في تزايد مستمر من سنة الى اخرى بنسب متفاوتة و هذا راجع الى الميزات المختلفة التي توفرها الانترنت من بينها:

- تتيح الإنترنت التواصل مع أشخاص من جميع أنحاء العالم عبر: مواقع التواصل الاجتماعي: مثل فيسبوك وتويتر وانستغرام. او البريد الإلكتروني: لإرسال واستقبال الرسائل. او تطبيقات المراسلة: مثل واتساب وتيليجرام.
- تتيح الإنترنت الوصول إلى كمية هائلة من المعلومات من مختلف المصادر في جميع مجالات المعرفة
- تتيح الإنترنت التسوق من مختلف المتاجر الإلكترونية في جميع أنحاء العالم. ما يسمى بالتجارة الإلكترونية¹

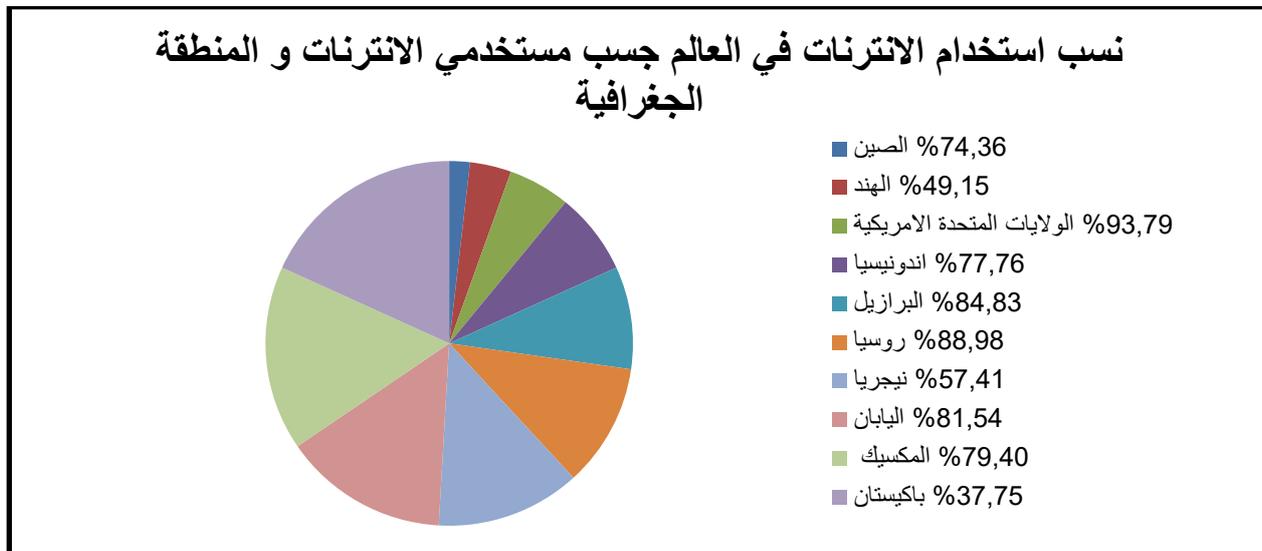
الجدول رقم (05): نسب استخدام الانترنت في العالم حسب مستخدمي الأنترنت و المنطقة الجغرافية في 07 ماي 2024.²

الرتبة	أمة	مستخدمي الانترنت	سكان	معدل الانترنت
01	الصين	1.05 مليار	1.412 مليار	74.36%
02	الهند	692 مليون	1.408 مليار	49.15%
03	ولايات المتحدة الأمريكية	311.3 مليون	331.9 مليون	93.79%
04	إندونيسيا	212.9 مليون	273.8 مليون	77.76%
05	البرازيل	181.8 مليون	214.3 مليون	84.83%
06	روسيا	127.6 مليون	143.4 مليون	88.98%
07	نيجيريا	122.5 مليون	213.4 مليون	57.41%
08	اليابان	102.5 مليون	125.7 مليون	81.54%
09	المكسيك	100.6 مليون	126.7 مليون	79.4%
10	باكستان	87.35 مليون	231.4 مليون	75.37%

¹ الموقع <http://www.intenet.worldstats.com/emarketing.ht> اطلع عليه بتاريخ 2024/04/05 على الساعة: 18:00

² الموقع الإلكتروني (2024) <https://explodingtopics.com/countries-with-the-highest-of-internet-users> شوهد يوم 2024/06/07 على الساعة 14:15.

الشكل رقم (03): نسب استخدام الأنترنت في العالم



من اعداد الطالبتين انطلاقا من الجدول السابق

المبحث الثالث: تجربة الصرفة الإلكترونية في الدول العربية

إلا أن حجم الخدمات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية، لا يزال ضئيلاً مقارنةً بنظيرتها في الدول المتقدمة رغم النمو الملحوظ في استخدام الإنترنت وهذا بسبب التحديات التي تُعيق انتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية.

المطلب الأول: الصيرفة الإلكترونية في الإمارات:

يُعدّ بنك الإمارات الدولي من أوائل المؤسسات المصرفية العربية التي بادرت بتقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من خلال خدمة "بنك نت". تُتيح هذه الخدمة للعملاء إمكانية الوصول إلى جميع خدمات البنك، وهذا باستخدام كلمة سر خاصة بكل عميل. و من بين هذه الخدمات نذكر:

- عرض أرصدة الحسابات: يُمكن للعملاء الاطلاع على أرصدة حساباتهم الجارية والادخارية .
- تحويل الأموال: يُمكن للعملاء تحويل الأموال بين حساباتهم الخاصة أو إلى حسابات أخرى داخل نفس البنك أو إلى بنوك أخرى .
- دفع الفواتير: يُمكن للعملاء دفع فواتيرهم مثل الكهرباء والماء والهاتف والإنترنت وغيرها .
- طلب بطاقات الائتمان: يُمكن للعملاء طلب بطاقات الائتمان وإدارة حساباتهم من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية .
- الحصول على قروض: يُمكن للعملاء التقدم بطلب للحصول على قروض شخصية أو قروض تجارية عبر الإنترنت .
- خدمات أخرى: يُقدم بنك الإمارات الدولي مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية الأخرى عبر الإنترنت، مثل طلب كشف الحساب، وإصدار شهادات الودائع، والتواصل مع خدمة العملاء¹

¹ الموقع الإلكتروني <https://www.emiratesnbd.com/en/ways-of-banking/online-banking> اطلع عليه في

المطلب الثاني: الصيرفة الإلكترونية في الأردن:

يُشهد قطاع الخدمات المصرفية الإلكترونية في الأردن نموًا ملحوظًا في السنوات الأخيرة، وذلك بفضل ازدياد

انتشار الإنترنت واعتماد الأفراد على التكنولوجيا الرقمية

من بين الخدمات الإلكترونية التي يقدمها الجهاز بنكي الأردني:¹

❖ **بطاقة ATM** : تتيح بطاقة ATM عبر جهاز Electron Visa صراف آلي من اجراء المعاملات

التالية:

- سحب النقود، الاستعلاما عن الرصيد ، إيداع النقود ، عمليات التمويل ، كشف الحساب .
- طلب دفتر الشيكات، تسديد فواتير الهواتف والمياه والكهرباء.

❖ **Call Center** : يوفر مركز خدمة العملاء (Call Center) مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية

الإلكترونية، منها:

- الاستعلام عن الرصيد ،عمليات التحويل الفورية ،إصدار الحوالات ،طلب كشف الحساب ودفتر الشيكات، الاستعلام عن جميع خدمات البنك المصرفية وبرامج القروض التمويلية.

❖ **بنك المنزل Hom Bank** : تُقدم خدمة بنك المنزل (Hom Bank) مجموعة من الخدمات

الإلكترونية، تشمل: الاستفسار عن الرصيد ، طلب كشف الحسابات و الحركات المالية ودفتر الشيكات ، الاستفسار عن أسعار العملات وأسعار الفائدة .

❖ **البنك الناطق Phone Bank** : يُتيح لك البنك الناطق (Phone Bank) إمكانية: معرفة الرصيد و

آخر 10 حركات أجريت على الحساب ، وطلب التمويل ودفتر الشيكات، يوفر هذا البنك بطاقات فيزا إلكتروني.

❖ **البنك الخليوي Mobile Bank** : يُمكنك عبر خدمة البنك الخليوي (Mobile Bank) الوصول إلى

خدمات مصرفية متنوعة منها: الاطلاع على الرصيد، و الاستفاة من مجمل الخدمات، يقدم خدمات

مصرفية الكترونية لحاملي البطاقات.

¹ بريش عبد القادر وزيدان محمد، نفس المرجع السابق ص-15

❖ البنك الآلي bank Virtual: يُقدم البنك الآلي (bank Virtual) خدمات مصرفية إلكترونية منها: الاطلاع على الرصيد، طلب دفتر الشيكات و كشف الحسابات...

و يقدم بنك الأردن مجموعة من البطاقات الالكترونية، منها:

- بطاقة الفيزا Visa: بطاقة الفيزا الإلكتروني Electron Visa
- بطاقة الإسكان للتسوق عبر الانترنت: بطاقة خاصة للتسوق عبر الإنترنت داخل وخارج الأردن.
- بطاقة ماستر كارد الائتمانية Master Carret: هي بطاقة ائتمانية تستخدم في جميع أنحاء العالم.¹

المطلب الثالث: الصيرفة الالكترونية في مصر

تشهد مصر نموًا سريعًا في مجال الصيرفة الإلكترونية، مدفوعة بتزايد انتشار الإنترنت وتطوير البنية التحتية الرقمية. وتشمل الخدمات المصرفية الإلكترونية في مصر مجموعة واسعة من المعاملات منها:

- فايو VALU: نظام تقسيط إلكتروني الرائد في مجال التمويل الاستهلاكي في مصر ويقدم خدمات منها: التقسيط الإلكتروني، تمويل الاعمال، المحفظة الالكترونية، التحويلات المالية، الدفع عبر الهاتف المحمول. وتتميز بالراحة و القبول و الامان و والتنوع
- باي موب (Paymob): منصة دفع إلكترونية مصرية تسعى إلى تبسيط عمليات الدفع الإلكترونية في مصر والمنطقة العربية. تُتيح هذه المنصة تنفيذ معاملات الدفع بسهولة وأمان عبر الهاتف النقال والإنترنت، وتتميز بمجموعة من الخدمات والمزايا التي تجعلها خيارًا مميّزًا للمستخدمين، بسبب مميزات التي تتميز بها باي موب:
- ✓ سرعة وأمان: توفر باي موب تجربة دفع سريعة وآمنة، مما يضمن إتمام المعاملات المالية بكل سهولة.
- ✓ مرونة: تُتيح باي موب للمستخدمين إجراء الدفعات الإلكترونية في أي وقت ومن أي مكان، مما يُعزز راحة المستخدمين.
- ✓ دعم واسع لطرق الدفع: يدعم باي موب عددا من طرق الدفع، بما في ذلك بطاقات الائتمان و البطاقات الإلكترونية وطرق الدفع الشائعة الأخرى

باي موب، منصة الدفع الإلكترونية التي تُلبّي احتياجاتك في مصر والشرق الأوسط.

¹ بريش عبد القادر وزيدان محمد، نفس المرجع السابق ص-16

- **إيزي كاش (Easykash):** خدمة دفع إلكترونية رائدة في مصر حققت نجاحًا كبيرًا من خلال تنفيذ أكثر من 200 مليون عملية تحويل لأكثر من 5000 شركة، سهولة الاستخدام حيث يمكن للمستخدمين إرسال رابط الدفع للعملاء واستلام مستحقاتهم بسلاسة، و من مميزاتنا: سهولة الاستخدام، لا توجد تكاليف شهرية، عمولات تنافسية: تتراوح بين 2.5% و 3.5%، دعم الجنيه المصري .
- **فاتورة :** فاتورة هي بوابة دفع إلكترونية حديثة في مصر، تُقدم خدمات دفع الفواتير الخاصة بالكهرباء والغاز والمياه والهاتف والإنترنت والكابلات. تتميز فاتورة بتقديمها لعدة مزايا منها: دفع فواتير متنوعة، طرق دفع متعددة، عملية الدفع آمنة و سريعة.¹

يُعدّ التسوق عبر الإنترنت ظاهرة متنامية في مصر والعالم، مما أدى إلى ازدياد الطلب على بوابات الدفع الإلكتروني الآمنة والموثوقة، و تقدم مصر تنوعًا هائلًا في بوابات الدفع الإلكتروني بأسعار تنافسية تُلبّي متطلبات مختلف المؤسسات والتجار.

أقل بوابات الدفع الإلكتروني تكلفة في مصر:

- ✓ بوابات الدفع الإلكتروني التابعة للبنوك المصرية: تُعدّ من أكثر الخيارات اقل تكلفة، مثل بنك CIB وبنك NBE وبنك القاهرة.
- ✓ بوابات الدفع الإلكتروني المحلية: تقدم خدماتها بتكاليف اقل، مثل FawryPay و PayMob و Easykash و PaySky.

عند اختيار بوابة الدفع الإلكتروني المناسبة لا ننظر الى التكلفة فقط بل يجب مراعات:

- الأمان: تأكد من مستوى الأمان الذي توفره البوابة.
- دعم العملاء: تقييم جودة خدمة العملاء المُقدمة.
- سهولة الاستخدام: تأكد من سهولة استخدام البوابة وتواصلها مع المنصات الأخرى.
- تعدد طرق الدفع: الدفع ببطاقة الائتمان أو الخصم، الدفع عند الاستلام،
- خدمة عملاء مميزة: توفير دعم سريع وفعال للمستخدمين، الإجابة على استفساراتهم بوضوح ودقة،

¹ الموقع الإلكتروني. <https://shahbandr.com/best-payment-gateways-in-egypt/> شوهد يوم 2024/04/29 على

أفضل بوابات الدفع الإلكتروني في مصر:

- فوري: تتميز بمرونتها وسهولة استخدامها.
 - فيزا: توفر خيارات دفع واسعة وخدمات موثوقة.
 - ماستركارد: تتميز بأمانها العالي وسهولة استخدامها.
 - باي بال: بوابة عالمية توفر خدمات متعددة.
 - بايونير: بوابة احترافية للشركات تُقدم حلولاً متقدمة.
- تتميز هذه البوابات بمرونتها وسهولة استخدامها، بالإضافة إلى أن هذه الشركات تقدم خيارات دفع متعددة لتلبية احتياجات المستخدمين. و هم بدورهم يجب عليهم الاختيار بعناية بوابة الدفع الإلكتروني التي يرغبون في استخدامها والتأكد من سلامتها وأمانها لضمان حماية بياناتهم المالية¹

¹ - الموقع الإلكتروني. [https://shahbandr.com/best-payment-gateways-in-egypt.](https://shahbandr.com/best-payment-gateways-in-egypt/) شوهذ يوم 2024/04/29 على الساعة 20:00

خلاصة الفصل الاول:

تعد الخدمات المصرفية الإلكترونية ثورة رقمية هزت أركان قطاع الخدمات المالية، تاركَةً وراءها إرثًا من التطورات والابتكارات. لقد استكشفنا مفهومها وتطورها، و مزاياها و مخاطرها، ورأينا كيف غزت أرجاء الدول العربية، مُحدثَةً نقلة نوعية في عالم المعاملات المصرفية.

تخطت الصيرفة الإلكترونية حدود كونها مجرد أداة تقنية، بل هي بمثابة جسرٍ يربط حاضرتنا بمستقبلٍ غامضٍ يزخر بإمكانيات لا حصر لها إنَّ مستقبل الصيرفة الإلكترونية يزخر بإمكانيات هائلة، مع تطور التكنولوجيا وازدياد اعتماد الأفراد على الحلول الرقمية. ونحن على أعتاب ثورة جديدة في هذا المجال، سنُحدث تحولات هائلة في طريقة تعاملنا مع الأموال وإدارة شؤوننا المالية.

فإنَّ مستقبل الصيرفة الإلكترونية يبشر بالخير، ونحن على ثقة بأنَّ هذه الثورة الرقمية ستستمر في تطوير القطاع المالي وتقديم حلول مبتكرة تُلبي احتياجاتنا المتطورة.

الفصل الثاني: دراسة التجربة
الجزائرية في الصيرفة الالكترونية

تمهيد:

الاقتصاد الجزائري يشهد تحولاً كبيراً نحو رقمنة الخدمات المصرفية، وذلك من خلال تبني استراتيجيات تسويقية مبتكرة تستفيد من إمكانات الإنترنت، والهواتف الثابتة والنقالة، وبطاقات السحب والدفع، بالإضافة إلى إدخال تقنيات حديثة لتحديث أنظمة الدفع الإلكترونية.

وتأتي هذه الخطوات في إطار سعي الجزائر لتعزيز الشمول المالي، وتسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية لمختلف فئات المجتمع، وتحسين كفاءة العمليات المالية، وتخفيض التكاليف، وتعزيز تنافسية القطاع المصرفي.

وتعدّ هذه التطورات خطوة إيجابية نحو تعزيز مكانة الجزائر في خريطة الاقتصاد الرقمي العالمي، وتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

وللتعرف أكثر على الإطار النظري لهذه المفاهيم وتوضيح العلاقة المعقدة بين الاستراتيجية المالية والكفاءة المصرفية، بمعرفة كيفية تأثير كل منهما على الآخر وكيفية تحقيق التوازن الأمثل بينهما، لضمان استدامة وتنافسية المؤسسات المالية في السوق.

سنوضح ذلك بتقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

➤ **المبحث الأول:** متطلبات الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر

➤ **المبحث الثاني:** مقومات البيئة الملائمة للمعاملات الإلكترونية في الجزائر

➤ **المبحث الثالث:** آليات الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر

المبحث الأول: متطلبات الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر

تشهد الجزائر، كغيرها من الدول العربية، ثورة رقمية تقودها التطورات التكنولوجية المتسارعة. وتُعدّ الخدمات المصرفية الإلكترونية أحد أهم مخرجات هذه الثورة، حيث تساهم بشكل كبير في تعزيز الشمول المالي وتسهيل المعاملات المالية للأفراد والشركات

المطلب الأول: خطوات نحو تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية

إن التكنولوجيا المصرفية لم تغير من الوظائف التقليدية للبنوك، توفر هذه الخدمة للزبائن الأمان و السرعة و بأقل تكلفة و دون جهد، تتضح متطلبات الخدمات المصرفية الإلكترونية في النقاط التالية:

أولاً: البنية التحتية التقنية :

البنية الأساسية لنجاح أي مشروع بنك إلكتروني هي توفير بنية تحتية تقنية، ولا يمكن فصلها عن بنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الدولة ومختلف القطاعات. فالبنوك الإلكترونية تعمل في بيئة الأعمال الرقمية، ويعتمد نجاحها على ضمان دخول آمن وسلس إلى عصر المعلومات، وتُعدّ الاستثمارات في البنية التحتية التقنية للبنوك الإلكترونية ضرورية لضمان نجاحها في العصر الرقمي.¹

ثانياً: الكفاءة الأدائية المواكبة لعصر التقنية

تتطلب الخدمات المصرفية الإلكترونية كفاءة أدائية عالية، تستند إلى فهم احتياجات الأداء، وتشمل التواصل التأهيلي والتدريبي. ويجب أن تشمل هذه الكفاءة جميع الوظائف: الفنية والمالية والتسويقية والقانونية والاستشارية والإدارية، لضمان نجاح العمليات المصرفية الإلكترونية.

¹ - إخلاص باقر النجار، العمل المصرفي الإلكتروني المفهوم المتطلبات و التحديات، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد 14، جامعة البصرة، كلية الإدارة و الاقتصاد، كانون الأول 2004، ص-3.

ثالثًا: التطوير و الاستمرارية و التوعية من المستجدات:

يُعدّ التطوير المستمر والتوعية عنصرًا أساسيًا لتمييز البنوك الإلكترونية، حيث يضمن مواكبة أحدث التطورات في هذا المجال، فالتخلف عن التطوير والانتظار لا يتناسب مع سرعة التغيرات في عالم التقنية مما يُفقد البنوك الإلكترونية فرصًا هائلة للتميز.

رابعًا: التفاعل مع متغيرات الوسائل و الاستراتيجيات التقنية و الإدارية و المالية

التفاعل في البنوك الإلكترونية ليس فقط للتعامل مع التطورات التكنولوجية الجديدة ، بل يشمل أيضًا التفاعل مع الأفكار والنظريات الحديثة في مختلف المجالات، مثل الأداء الفني والتسويقي والمالي والخدماتي ويجب أن ينبع هذا التفاعل من تفكير إبداعي وليس من تفكير نمطي، لضمان الوصول إلى حلول مبتكرة وفعالة¹.

خامسًا: الرقابة التقييمية الحيادية يُعدّ التقييم المحايد عنصرًا أساسيًا لنجاح البنوك الإلكترونية، لذلك تلجأ مواقع العديد من البنوك إلى إنشاء هيئات استشارية في مجالات مختلفة ، مثل التقنية التسويق والقانون والنشر الإلكتروني لتقييم فعالية وأداء مواقعها.

المطلب الثاني: مقومات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

هي العوامل التي تُساهم في نجاح تطبيق وتطوير خدمات الصيرفة الإلكترونية في أي بلد، تشمل هذه المقومات:

الفرع الاول :الأطراف المشكلة للصيرفة الإلكترونية: يُعدّ البنك الإلكتروني مؤسسة تعتمد بشكل أساسي أو جزئي على الإنترنت لتقديم خدماته من خلال هذا التعريف يمكن توضيح أربعة أنواع من الأطراف المشكلة للبنك الإلكتروني وهي كالآتي:

¹- آسيا قاسمي ، أثر العولمة المالية على تطوير الخدمات المصرفية و تحسين القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ، تخصص:اقتصاديات المالية و البنوك، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة أحمد بوقرة بومرداس 2015 - 2014 - ص- 215،

أ) البنوك التقليدية: تشمل هذه الفئة البنوك التي لم تنتقل بالكامل إلى عالم الخدمات المصرفية الإلكترونية، ولكنها تمتلك موقعًا إلكترونيًا يقدم معلومات عن الخدمات المقدمة، مثل: طبيعة الخدمات ، سعر الفائدة ، أسعار الخدمات ، معلومات عن فروع البنك

ب) البنوك الثنائية النشاط: تتميز هذه الفئة من البنوك بتقديمها للخدمات المصرفية بشكل تقليدي وإلكتروني في آن واحد. وذلك بهدف: تلبية احتياجات مختلف العملاء، غزو أسواق جديدة، تعزيز قدرتها على المنافسة في السوق

ت) البنوك الافتراضية: تُعدّ هذه الفئة من البنوك مؤسسات مالية تقدم خدماتها عبر الإنترنت فقط، دون امتلاك أي فروع مادية. وذلك بهدف: خفض التكاليف، تقديم خدمات مصرفية ميسورة التكلفة، جذب عملاء جدد من خلال عروض وخدمات مبتكرة

الفرع الثاني: الدوافع الكامنة وراء تحول المصارف إلى الصيرفة الإلكترونية:

هناك عدة أسباب تدفع البنوك لانتهاج الصيرفة الإلكترونية من بينها:

✓ الحفاظ على العملاء: تهدف البنوك إلى منع عملائها الحاليين من الانتقال إلى بنوك أخرى تقدم خدمات إلكترونية على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.

✓ تعزيز الثقة: تُضفي الصيرفة الإلكترونية على البنك صورة حديثة ومتطورة تُعزز ثقته لدى العملاء.

✓ المرونة: تُتيح الصيرفة الإلكترونية للبنوك التكيف بسهولة مع التطورات المتسارعة في تكنولوجيا الخدمات المصرفية.

✓ استهداف العملاء: تُتيح الصيرفة الإلكترونية للبنوك التركيز على شرائح العملاء الذين يفضلون الخدمات الإلكترونية، مثل الشباب ورجال الأعمال.¹

¹- خيري مصطفى كنانة، التجارة الإلكترونية ، دار المسيرة للنشر و التوزيع والطباعة، عمان الأردن 2009 ،ص-1

✓ يلعب البنك الإلكتروني دورًا هامًا في دعم التطور المتسارع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك من خلال خفض تكاليف إنشاء الفروع، حيث أن تكلفة إنشاء موقع إلكتروني أقل من تكلفة إنشاء فرع جديد، بما في ذلك المباني والتجهيزات اللازمة¹.

الفرع الثالث : عوامل تدعم انتشار الصيرفة الإلكترونية وتطورها.

تأسيس نظام صيرفة إلكتروني ناجح يتطلب الالتزام بمجموعة من المبادئ الأساسية التي تشكل قاعدة للعمل الإلكتروني وهي:

- وجود شبكة واسعة تجمع كل الجهات ذات الصلة مرتبطة بالانترنت وفقا للأسس القياسية مع مراعات التأمين و الدقة في تصميم هذه الشبكة.
- وضع خطة للبدء في إدخال خدمات الصيرفة الإلكترونية الى البنوك، انطلاقا من وضع إستراتيجية على مستوى البنك المركزي .
- تبني تنظيمات قياسية عالمية تسمح بالربط بين الجهات المختلفة و العالم، مع وضع خطة لتدريب الموارد البشرية و إنشاء تنظيم إداري يعمل على التنسيق بين الأطراف المتعاقدة².
- تقديم خدمات قروض و الودائع التنافسية لزيادة حجم أعمالها و عدد عملاء³.

المطلب الثالث: مراحل الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

¹- كرغلي أسماء، اليقظة التكنولوجية كأداة لزيادة القدرة التنافسية للبنوك دراسة مرجعية مقارنة للبنوك العاملة بمقر ولاية البويرة ، مذكرة 3 لنيل شهادة الماجستير، تخصص : تسويق ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة أمجد بوقرة بومرداس، 2013 ص93-ص94

²- يومي دراسي حول البنوك الإلكترونية، modta.dz-univ-biblio-e، بتاريخ مارس 2024 ،التوقيت 10:00

³- إخلاص باقر النجار، مرجع سبق ذكره ،ص-1

الجزائر كغيرها من الدول العربية والعالمية شهدت ثورة رقمية مست مختلف القطاعات، بما في ذلك القطاع المالي. وقد لعبت الصيرفة الإلكترونية دورًا محوريًا في هذه الثورة، حيث ساهمت في إحداث نقلة نوعية في طريقة تقديم الخدمات المصرفية للمواطنين.

ولكن، لم تكن رحلة الصيرفة الإلكترونية في الجزائر سهلة، بل مرت بعدة مراحل رئيسية:¹

(1) المرحلة الأولى: البدايات (أواخر التسعينيات):

➤ تميزت هذه المرحلة بظهور أولى ملامح الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، من خلال إدخال أجهزة الصراف الآلي وأنظمة نقاط البيع.

➤ شهدت هذه المرحلة أيضًا بداية استخدام بطاقات السحب الآلي والدفع.

➤ كانت الخدمات الإلكترونية في هذه المرحلة محدودة، وتقتصر بشكل أساسي على عمليات السحب والتحويل ودفع الفواتير.²

(2) المرحلة الثانية: النمو (منتصف العقد الأول من القرن الحادي والعشرين):

عرفت هذه المرحلة انتشارًا واسعًا للخدمات المصرفية الإلكترونية، مثل:

- الدفع الإلكتروني
- الخدمات المصرفية بالهاتف المحمول
- الخدمات المصرفية بالإنترنت

تميزت هذه المرحلة أيضًا بتزايد عدد البنوك التي تقدم خدمات إلكترونية، و ساهمت هذه التطورات في تحسين كفاءة العمليات المصرفية وتخفيض التكاليف.

(3) المرحلة الثالثة: التوسع (منتصف العقد الثاني من القرن الحادي والعشرين):

¹ - عرابية رايح ، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري ، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية و الإنسانية ، العدد 8 ، 2012 ، ص-15
² عياد محمد سمير وسماحي أحمد ، التكنولوجيا الإلكترونية البنكية ، ضرورة أم حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية، جامعة تلمسان <http://www.neevia.com> ، تاريخ التصفح 2024/04/03 ، وقت التصفح 11.30

- شهدت هذه المرحلة توسعًا كبيرًا في نطاق استخدام الخدمات الإلكترونية، حيث شملت مختلف فئات المجتمع، بما في ذلك الأفراد والشركات.
 - تميزت هذه المرحلة أيضًا بظهور تطبيقات الهاتف المحمول المصرفية، والتي سهلت على العملاء الوصول إلى حساباتهم وإجراء المعاملات المالية من أي مكان.
 - ساهمت هذه التطورات في تعزيز الشمول المالي وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة.
- (4) المرحلة الرابعة: الابتكار (العقد الحالي):

- تشهد هذه المرحلة ظهور تقنيات جديدة تُحدث ثورة في عالم الصيرفة الإلكترونية، مثل:
 - الذكاء الاصطناعي
 - سلسلة الكتل (Blockchain)
 - الحوسبة السحابية
- تُتيح هذه التقنيات إمكانيات جديدة لتحسين الأمان والكفاءة والسرعة في تقديم الخدمات المصرفية.
- تُساهم هذه التطورات في توفير خدمات أكثر تخصيصًا وتلبية للاحتياجات الفردية للعملاء.¹

شهد قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر تأخرًا ملحوظًا، مما أثر سلبيًا على أداء الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك الجزائرية. وبالمقابل، أدى تحرير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تطور هائل في مجال الهاتف المحمول. وسيتم التطرق في هذا المبحث إلى ثلاث مطالب وهي كالاتي:

المطلب الاول: البيئة التشريعية اللازمة للمعاملات الإلكترونية في الجزائر

مع التقدم الهائل في مجال التكنولوجيا، أصبح من الضروري مواكبة هذه التطورات من خلال ابتكار وسائل بديلة غير ورقية تتناسب مع طبيعة المعاملات الإلكترونية، ولذلك ظهر التوقيع الإلكتروني والتصديق الإلكتروني كحلول مبتكرة، و استجابةً لهذه التطورات قام المشرع الجزائري بتكريس التوقيع الإلكتروني والتصديق الإلكتروني من خلال تعديل قواعد الإثبات في القانون رقم 10/05 المؤرخ في 20 أكتوبر 2005، والذي يُعدل ويُكمل القانون المدني. كما أصدر المشرع المرسوم التنفيذي رقم 162/07، ونشر القانون رقم 04-15 المؤرخ في 01 فبراير 2015، والذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني¹.

الفرع الأول: التوقيع الإلكتروني

في هذا القسم، سنعرّف مفهوم التوقيع الإلكتروني ونناقش أنواعه وشروط استخدامه كدليل إثبات في الخدمات الإلكترونية.

(1) تعريف التوقيع الإلكتروني

حدد المشرع الجزائري مفهوم التوقيع الإلكتروني لأول مرة في المادة 327-02 من القانون المدني الجزائري، وذلك من خلال التعديلات التي تضمنها القانون رقم 10-05²، والتي تنص على ان التوقيع الإلكتروني عند استيفائه للشروط المذكورة في المادة 323 مكرر يُصبح بمثابة دليل إثبات قانوني تعتمد عليه المحاكم لإثبات صحة الوثائق الإلكترونية.

¹- بلحاج بلخير، حجية التوقيع الإلكتروني في الإثبات (الضوابط والشروط)، مجلة القانون و العلوم السياسية، المجلد 03، العدد 02، 2019، ص-263

²- القانون 10 - 05 المعدل والمنتم للأمر 58 - 75 المتضمن القانون المدني.

أما عن تعريف التوقيع الإلكتروني، فإن القانون الجزائري يميز بين التوقيع الإلكتروني المؤمن و ذلك بموجب المادة 03 من المرسوم التنفيذي 162 - 07¹، التوقيع الإلكتروني المؤمن هو طريقة عمل تستجيب للشروط المحددة في المادتين 323 مكرر 323 مكرر 01. والتوقيع الإلكتروني البسيط بصدور القانون رقم 04-15² المؤرخ في 01 فيفري 2015 عرفه المشرع الجزائري في المادة 02 من نفس القانون المتعلق بالتوقيع و التصديق الإلكتروني بأنه: بيانات في شكل إلكتروني مرفقة أو مرتبطة منطقيا ببيانات إلكترونية أخرى تستعمل كوسيلة توثيق.

(2) خصائص التوقيع الإلكتروني

يمكن حصر أهم خصائص التوقيع الإلكتروني فيما يلي:

- التفرد والتميز: يتكون التوقيع الإلكتروني من عناصر وسمات خاصة تكون على شكل أرقام أو حروف أو إشارات أو رموز أو أي شكل آخر يمكن تمييز صاحب التوقيع الإلكتروني بسهولة من خلال هذه العناصر و السمات الخاصة
- التعبير عن الرضا: يُستخدم التوقيع الإلكتروني للتعبير عن رضا الموقع بمحتوى الرسالة أو الوثيقة الإلكترونية يعدّ بمثابة دليل إثبات على موافقة الموقع على ما ورد في النص الإلكتروني.
- الاعتماد على الرسائل الإلكترونية: يتطلب التوقيع الإلكتروني رسالة إلكترونية ليتم ربطه بها بطريقة آمنة تضمن عدم التلاعب بها أو تغييرها.
- الأمان ومقاومة التزوير: على عكس التوقيع العادي الذي قد يكون عرضة للتزوير، يُعدّ التوقيع الإلكتروني أكثر أماناً وصعوبة في التزوير. لأنه يعتمد على تقنيات تشفير متقدمة تضمن حماية هوية الموقع ومنع أي محاولة للتلاعب بالبيانات.

¹ - المرسوم 162 - 07 يعدل ويتم المرسوم 123 - 01 المتعلق بنظام الأشغال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربائية و على مختلف خدمات المواصلات السلكية و اللاسلكية

² - القانون 04 - 15 المؤرخ في 01 فيفري 2015 المتعلق بالتوقيع و التصديق الإلكتروني ، الجريدة الرسمية 2015، العدد. 06

(3) تطبيقات التوقيع الإلكتروني يلعب التوقيع الإلكتروني دورًا هامًا في تأمين المعاملات الإلكترونية وإثبات صحتها. فيما يلي بعض من أبرز تطبيقاته¹:

➤ بطاقات الائتمان: (CARDIT CARD)

- يُمكن للعملاء استخدام بطاقات الائتمان للشراء الفوري مع تسديد القيمة لاحقًا.
- يتم استخدام التوقيع الرقمي لضمان صحة المعاملات ومنع الاحتيال.
- عند إجراء عملية شراء، يقوم العميل بإدخال البطاقة في قارئ البطاقات وإدخال رقم التعريف الشخصي (PIN) يتحقق النظام من صحة هوية العميل والتوقيع الرقمي قبل الموافقة على المعاملة.

➤ بطاقات الصراف الآلي (ATM):

- تُتيح بطاقات الصراف الآلي للعملاء سحب الأموال، والتحقق من أرصدهم، وتحويل الأموال، ودفع الفواتير.
- يتم استخدام التوقيع الإلكتروني، عادةً في شكل رقم التعريف الشخصي (PIN)، للتحقق من هوية العميل ومنع الوصول غير المصرح به إلى الحساب.
- عند استخدام بطاقة الصراف الآلي، يقوم العميل بإدخال البطاقة في الجهاز وإدخال رقم التعريف الشخصي.
- يتحقق النظام من صحة هوية العميل قبل السماح له بإجراء أي معاملات.

➤ بطاقات الدفع: (DEBTED CARD)

- تُستخدم بطاقات الدفع لسحب الأموال مباشرةً من حساب العميل لدفع ثمن المشتريات أو الخدمات.
- تعتمد هذه البطاقات على وجود رصيد كافٍ في حساب العميل الجاري.

¹- يوسف مسعودي، أرجيلوس رحاب، مدى حجية التوقيع الإلكتروني في الإثبات في التشريع الجزائري -دراسة على ضوء أحكام القانون 04-15 مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية ، سداسية محكمة ،العدد 11 ،المركز الجامعي تمنرسات الجزائري، 2017 -- ،ص-ص 87-85

- عند استخدام بطاقة الدفع، يقوم العميل بتمرير البطاقة عبر جهاز الدفع وإدخال رقم التعريف الشخصي.

- يتحقق النظام من صحة هوية العميل ورصيده قبل الموافقة على المعاملة

➤ البطاقات الذكية: (SMART CARD)

- تحتوي البطاقات الذكية على شريحة إلكترونية قابلة للتخزين والمعالجة ونقل البيانات الرقمية، مثل النقود الإلكترونية أو المعلومات الطبية.

- تُبرمج هذه البطاقات من قبل شركات متخصصة لتخزين معلومات مهمة ووظائف محددة.

- يمكن استخدام البطاقات الذكية في العديد من التطبيقات، مثل:

✓ التحكم في الدخول إلى الأنظمة الإلكترونية.

✓ الدفع الإلكتروني.

✓ تخزين المعلومات الطبية.

4. صور و شروط أعمال التوقيع الإلكتروني في الإثبات: يُعدّ التوقيع الإلكتروني تقنية حديثة تُستخدم للتحقق من هوية الموقع وإثبات موافقته على محتوى رسالة أو وثيقة إلكترونية. يلعب التوقيع الإلكتروني دورًا هامًا في تأمين المعاملات الإلكترونية ومنع الاحتيال. ونميز نوعين من التوقيع الإلكتروني¹ :

أ) التوقيع الرقمي أو الكودي : يُعدّ التوقيع الرقمي، المعروف أيضًا باسم التوقيع الكودي، تقنية حديثة تُستخدم للتحقق من هوية الموقع وإثبات موافقته على محتوى رسالة أو وثيقة إلكترونية. يلعب التوقيع الرقمي دورًا هامًا في تأمين المعاملات الإلكترونية ومنع الاحتيال، و يعتمد التوقيع الرقمي على خوارزميات رياضية معقدة تُسمى "اللوغاريتمات" ، لتحويل الأحرف في الرسالة أو الوثيقة إلى أرقام تُشكل كودًا فريدًا. تُعرف هذه الأرقام باسم "التوقيع." و له مزايا التالية:

¹- زروق يوسف، حجية التوقيع الإلكتروني في الإثبات دراسة مقارنة ، مجلة الحقوق و العلوم الإنسانية ، جامعة الجلفة ،ص- ص 242.- 244

➤ الأمان: يُساعد التوقيع الرقمي على منع الاحتيال والتزوير من خلال ضمان صحة هوية الموقع ومحتوى الرسالة أو الوثيقة الإلكترونية.

➤ سهولة الاستخدام: يمكن إنشاء التوقيعات الرقمية وتحققها بسهولة باستخدام البرامج المتخصصة.

➤ الكفاءة: يُمكن استخدام التوقيعات الرقمية لتسريع العمليات التجارية وتقليل الحاجة إلى استخدام الورق.

➤ الامتثال القانوني: يُمكن استخدام التوقيعات الرقمية لتلبية متطلبات الامتثال القانوني في العديد من

المجالات.¹

(ب) التوقيع باستخدام الخواص الذاتية البيومترية: يُعدّ التوقيع البيومتري تقنية حديثة تُستخدم للتحقق من

هوية الموقع من خلال خصائصه الجسدية للفرد. ويعمل التوقيع البيومتري على استخراج البيانات

البيومترية من الموقع، مثل بصمة العين، أو بصمة الأصبع، أو نبضة الصوت، أو ملامح الوجه، أو التوقيع

اليدي ، وكذا تسجيل و تخزين هذه البيانات في قاعدة بيانات آمنة، بالإضافة الى التحقق من الهوية عن

طريق مقارنة البيانات البيومترية بالبيانات المسجلة في قاعدة البيانات. من مميزات التوقيع البيومتري:

✓ الأمان: يُساعد التوقيع البيومتري على منع الاحتيال والتزوير من خلال صعوبة تزوير الخصائص

الجسدية.

✓ الدقة: يُعدّ التوقيع البيومتري أداة دقيقة جدًا للتحقق من هوية الموقع.

✓ الراحة: يُمكن استخدام التوقيع البيومتري بسهولة دون الحاجة إلى أي أدوات أو بطاقات.

✓ السرعة: يُمكن التحقق من هوية الموقع باستخدام التوقيع البيومتري في غضون ثوانٍ قليلة.

الفرع الثاني: التوثيق الإلكتروني

الموثق الإلكتروني هو طرف ثالث محايد يكون إما فرد أو شركة أو جهات مستقلة تقوم بدور الوسيط بين

المتعاملين لتوثيق تعاملاتهم الإلكترونية وتمثل وظيفته الأساسية في تحديد هوية المتعاملين في التعاملات

¹ - زروق يوسف، نفس المرجع السابق، ص- 246

الإلكترونية و تحديد أهليته القانونية للتعامل و التحقق من مضمون هذا التعامل وسلامته و كذلك بدايته و ابتعاده عن الغش و الاحتيال.

تم اعتماد التوجيه الأوروبي رقم 93 في عام 1999 بفكرة موثق الإلكتروني وكان يسمى مزود خدمة التصديق وهي نفس التسمية التي جاء بها المشرع الجزائري في المرسوم التنفيذي 07-162¹ و القانون الجزائري المحدد للقواعد العامة بالتوثيق و التوقيع الإلكتروني رقم 04-15 لسنة 2015 ،وبموجب هذا الأخير حتى يتمكن مقدمي خدمات التصديق الإلكتروني ممارسة نشاطهم يتطلب عليهم الحصول على ترخيص تمنحه سلطة البريد و المواصلات يحدد حقوقهم و واجباتهم بالإضافة الى حقوق و واجبات المستعمل .

يطبق التصديق الإلكتروني في مجالات مختلفة من بينها:

(أ) **الحكم الإلكتروني:** يتم اصدار وثائق الهوية الشخصية مثل جواز السفر البيومتري، بطاقة التعريف

البيومترية، و إصدار الوثائق المدنية إلكترونياً مثل وثائق الحالة المدنية، كما يتم اصدار شهادات السوابق العدلية الإلكترونية والضمان الاجتماعي الإلكتروني.

(ب) **التجارة الإلكترونية:** يتم التأكد من هوية المتسوقين مما يُساعد في منع الاحتيال والسرقة، كما يتم التوقيع على العقود الإلكترونية مما يُوفر طريقة آمنة وفعالة لإتمام المعاملات التجارية. و الدفع الإلكتروني: يُمكن استخدام التصديق الإلكتروني للتحقق من هوية حامل البطاقة ومنع الاحتيال في المعاملات الإلكترونية و تبادل الوثائق الإلكترونية مثل الفواتير والمستندات التجارية.²

المطلب الثاني: الهيئات التي تسير المعاملات الإلكترونية في الجزائر

¹ - دراسة نسيمية، التوثيق الرقمي و مسؤولية سلطات المصادقة الإلكترونية في القانون الجزائري 15 - 04 ،مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، المجلد الثاني، العدد التاسع، جامعة محمد بن أحمد و هارن - 2 - ، 2018 ، ص-857

² - بركان أمينة، مرجع سبق ذكره، ص-486

في عام 1997، بادرت شركة "ساتيم" بتنفيذ مشروع لإنشاء شبكة إلكترونية نقدية بين المصارف الجزائرية، بهدف تسهيل عمليات السحب الآلي وإصدار البطاقات المصرفية. وتتولى "ساتيم" إدارة مركز المعالجة النقدية بين المصارف، كما تعمل على ربطه بجميع المؤسسات المالية المشاركة في خدمة السحب الآلي

الفرع الأول: تقديم شركة ساتيم

تأسست شركة "ساتيم" في 25 مارس 1995 كشركة مساهمة و رأسمالها مشترك بين البنوك العمومية والتجارية الجزائرية. يشارك في رأسمالها كل من: بنك البركة الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي، البنك الوطني الجزائري، الصندوق الوطني الجزائري، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، بنك التنمية المحلية، والقرض الشعبي الجزائري. وتهدف "ساتيم" إلى: تطوير التقنيات البنكية، تحديث تسير النقد بين البنوك، عصرنه طرق الدفع، ترقية المعالجة بين البنوك.ومن بين أعمال "ساتيم":

- إدماج الموزعات الآلية (DAB) في البنوك التي تشرف عليها.
- صناعة البطاقات المصرفية الخاصة بالسحب حسب المعايير الدولية، و طباعة الإشارة السرية للبطاقات.

الفرع الثاني: الشبكة النقدية الإلكترونية بين المصارف الجزائرية

في عام 1996، شرعت شركة "ساتيم" في تنفيذ مشروع لحل مشكلة النقديات بين المصارف الجزائرية. حيث بدأ هذا المشروع عام 1997 بإنشاء شبكة نقدية إلكترونية بين المصارف في الجزائر. تقتصر خدمات هذه الشبكة حالياً على إصدار بطاقات السحب الآلي الخاصة بالسحب من أجهزة الصراف الآلي محلياً. و بفضل هذه الشبكة، يمكن للمصارف الوطنية والأجنبية، سواء كانت خاصة أو عامة، أن تُقدم لعملائها خدمات سحب الأموال من خلال أجهزة الصراف الآلي. كما تضمن هذه الشبكة السير السلس لعملية السحب وتكامل أجهزة الصراف الآلي مع مختلف المصارف . كما تضمن قبول بطاقات السحب في جميع المصارف المُنخرطة في

المشروع. وتقوم أيضًا بإجراء عملية المقاصة لصفقات السحب بين المصارف، مما يُؤمّن تبادلًا سلسًا للتدفقات المالية بين جميع الأطراف المُشاركة¹.

الفرع الثالث: مركزية معالجة النقدية بين المصارف الجزائرية

يقوم مركز المعالجة النقدية بين المصارف بربط أجهزة الصراف الآلي (ATM) بمقدمي الخدمات (البنوك) من خلال شبكة وطنية تُسمى "PAC-DZ" كما يتولى المركز إدارة مركز للاعتراض على البطاقات المفقودة أو المزورة. و عند استخدام بطاقة السحب الآلي يتم إرسال طلب ترخيص آني إلى مركز الترخيص بالوكالة و يقوم المركز بقبول أو رفض الطلب. ففي حالة القبول، يراقب السقف الأسبوعي المسموح به لكل عميل، بالإضافة إلى الإشارة السرية للبطاقة. لا يمكن التراجع عن عمليات السحب التي تتم باستخدام البطاقة. و في الساعة 00:00 صباحًا من كل يوم، يعمل المركز على معالجة جميع الصفقات التي تمت خلال ذلك اليوم، وتنظيمها حسب كل بنك موجود على الشبكة. ثم يتم اثبات هذه العمليات لدى جميع البنوك المعنية، وتتم عملية المقاصة في مركز الصكوك البريدية الذي يضم جميع حسابات البنوك².

الفرع الرابع: سلطة الضبط للبريد و المواصلات السلوكية و اللاسلوكية: تأسست سلطة الضبط للبريد والمواصلات

السلوكية واللاسلوكية في إطار عملية تحرير القطاعي، وذلك بهدف تعزيز المنافسة وجذب الاستثمارات الخاصة في هذا القطاع. وقد تمّ تحديد مهام وصلاحيات هذه السلطة في القانون رقم 03/2000 المؤرخ في 5 أغسطس 2000، والذي ينظم أحكام البريد والمواصلات السلوكية واللاسلوكية وهي مؤسسة مستقلة تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي.

¹- بركان أمينة، الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي - حالة الجزائر- أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم التسيير، تخصص: نقود و مالية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر 03، 2013-2014، ص-474

²- بو عافية رشيد، الصيرفة الإلكترونية و النظام المصرفي الجزائري - الآفاق و التحديات، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود و مالية و بنوك، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة سعد دحلب البلدية، 2004-2005 - ص-157

وتتمثل المهام الرئيسية لسلطة تنظيم البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، ، فيما يلي:

✓ السهر على احترام القوانين والأنظمة المنظمة لنشاطات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.

✓ ضمان توفر منافسة عادلة وفعالة في سوق البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.

✓ تبني خطط لتنظيم قطاع الاتصالات.

✓ مراجعة طلبات الحصول على أرقام الهواتف وتخصيصها للمستخدمين.¹

المطلب الثالث: مؤشرات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر

يمكن الكشف عن مؤشرات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر من خلال الإشارة إلى شبكة الاتصالات و الانترنت في الجزائر.

الفرع الأول: مؤشرات شبكات الهاتف الثابت:

إن عدد مشتركى الهاتف الثابت في الجزائر عند نهاية الثلاثي الأول من سنة 2023 تجاوز مجموعة 5.75

مليون مشترك مقابل 5.20 مليون خلال نفس الفترة من سنة 2022 أي بزيادة قدرها 10.69 بالمئة حيث

أوضح نفس المصدر أن عدد المشتركين في شبكات الهاتف الثابت إلى غاية 31 مارس 2023 بلغ 3.63

مليون مشترك في الشبكات الخطية و 1.49 مليون مشترك في الشبكات اللاسلكية من الجيل الرابع، كما بلغت

نسبة الاشتراك في الهاتف الثابت 6.47 مليون لسنة 2024

¹- بركان أمينة: مرجع سبق ذكره ص- 476.

الفرع الثاني: مؤشرات شبكة الهاتف المحمول:

تم فتح سوق الهاتف النقال للمنافسة بالجزائر إثر إصدار القانون رقم 2000 - 03 المؤرخ 05 أوت 2000

المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد و الاتصالات حيث بلغت نسبة 51.52 مليون مشترك في الهاتف

المحمول سنة 2023 مقارنة مع سنة 2019 بلغت نسبة 45.43 مليون مشترك

الفرع الثالث: مؤشرات شبكة الانترنت:

حاولت الجزائر الاستفادة من خدمات الإنترنت و التقنيات ذات الصلة من خلال الاتصال بشبكة الويب العالمية

منذ شهر مارس من عام 1994. وقد تم ذلك من خلال مركز البحث والإعلام العلمي والتقني "CERIST" الذي

أنشأته وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في مارس 1986. وشهدت الجزائر منذ عام 1994 تقدماً ملحوظاً في

مجال الاهتمام بالإنترنت والاشتراك فيه والاستفادة من خدماته، وبعدها طورت شبكة الانترنت من خلال إدخال

تقنية الجيل الثالث G3 وبعدها الجيل الرابع G4 وصولاً إلى الألياف البصرية سنة 2017 و وصل الى

حوالي 5.74 مليون مشترك إنترنت ثابت في أبريل 2024 ، و 48.09 مليون مشترك في الأنترنت عبر

الهاتف المحمول سنة 2023 .

المبحث الثالث: آليات الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر

الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر تُتيح للعملاء الاستفادة من مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وذلك من خلال استخدام أجهزة الكمبيوتر أو الهواتف الذكية أو الأجهزة اللوحية. وتختلف هذه الخدمات من مصرف لآخر، وفي هذا المبحث نتطرق الى ابراز خدمات الصيرفة الإلكترونية، ثم وسائل الدفع الإلكتروني وأخيرا التحديات التي تواجهها البنوك الإلكترونية

المطلب الأول: خدمات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية شهدت تطورًا ملحوظًا خلال السنوات الأخيرة، وذلك بفضل التطورات الهائلة في أنظمة الاتصالات وتقنيات المعلومات. أدى هذا التقدم إلى فتح آفاق جديدة أمام العملاء، ومكنهم من الاستفادة من خدمات مصرفية متنوعة ومريحة من خلال قنوات إلكترونية سهلة الاستخدام.¹

الفرع الأول: الخدمات الإلكترونية

تلعب الخدمات الإلكترونية دورًا رئيسيًا في البنوك الجزائرية حيث تُتيح لنا إمكانية الوصول إلى المعلومات والخدمات من أي مكان وفي أي وقت، باستخدام أجهزة الكمبيوتر والهواتف الذكية والأجهزة اللوحية

1 مفهوم الخدمة الإلكترونية

في عالمنا الرقمي المتطور، باتت الخدمة الإلكترونية عنصرًا أساسيًا لا غنى عنه. تُعرف الخدمة الإلكترونية بشكل عام بأنها "تقديم خدمات عبر وسائل وشبكات إلكترونية مثل الإنترنت".

ولكن هذا التعريف لا يقتصر فقط على الخدمات التي تقدمها المؤسسات التقليدية، بل يتضمن أيضا الخدمات التي تقدمها جهات أخرى تعتمد على جودة هذه الخدمات في نجاحها، مثل الشركات الصناعية.

¹- بشير العلاق، التسويق الإلكتروني، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الأردن، 2009، ص-121

(2) أسباب نجاح الخدمات الإلكترونية

في عالم اليوم، تُعدّ الخدمات الإلكترونية ضرورةً لا غنى عنها، وتتنافس المؤسسات على تقديم أفضل تجربة ممكنة لعملائها. بينما تلعب عوامل مثل الحظ والإصرار وبناء نظام تكنولوجيا مستقر دورًا هامًا في نجاح بعض الخدمات، إلا أن الاستماع إلى احتياجات العملاء وتلبية رغباتهم يظلّ العامل الحاسم الذي يميز المؤسسات الناجحة عن غيرها. تُدرك المؤسسات التي حققت نجاحًا كبيرًا في مجال تسويق الخدمات الإلكترونية أنّ التركيز على العميل ليس مجرد شعار، بل هو نهجٌ استراتيجي يُبنى عليه كلّ شيء. فمن خلال الاستماع الفعّال لاحتياجات العملاء ومتابعة رغباتهم الحقيقية، تتمكن هذه المؤسسات من تصميم خدمات مُخصصة تلبي احتياجاتهم بدقة، وتضمن بذلك أعلى مستويات الرضا¹

الفرع الثاني: خدمات الصيرفة الإلكترونية

تشمل خدمات الصيرفة الإلكترونية بشكل رئيسي:

(1) خدمات الصراف الآلي

تُعدّ أجهزة الصراف الآلي أكثر قنوات الخدمات الإلكترونية انتشارًا، حيث تُوفّر البنوك في معظم فروعها بهدف تخفيف الضغط عن الموظفين وتجنب الإجراءات الإدارية المُطوّلة، وتلبية احتياجات العملاء المالية على مدار الساعة، حتى خلال أوقات العمل الرسمية والعطلات. و من مميزاته: التوفر على مدار 24 ساعة، سهولة الاستخدام، تنوع الخدمات، الأمان².

(2) خدمات الصيرفة الإلكترونية عبر الهاتف

و هي من بين الخدمات المصرفية التي تقدم للعملاء على مدار 24 ساعة طوال اليوم بدون إجازات، وتسمح للعميل أن يطلب من البنك تحويل مبلغ من المال مقابل مشترياته عبر الانترنت إلى البائع ، ويتم ذلك

¹ بركان أمينة، مرجع سبق ذكره، ص-487 .

² بشير العلاق ، مرجع سبق ذكره ،ص-121

بعد ان يتأكد البنك من هوية العميل عن طريق إدخال الرقم السري الخاص به و الممنوح له من قبل البنك، والتعرف كذلك على رقم هاتف العميل و أنه يقوم بالاتصال من تليفونه المعروف أرقامه لدى البنك من قبل¹.

3) خدمات الصيرفة الإلكترونية عبر الإنترنت

تعدّ خدمات الصيرفة الإلكترونية عبر الإنترنت ميزة مبتكرة تقدمها البنوك لعملائها، حيث تُتيح لهم إجراء معاملاتهم المالية من أي مكان وفي أي وقت، وتتمتع هذه الخدمات بأهمية كبيرة تكمن في : الصيرفة الإلكترونية عبر الإنترنت أرخص بكثير من إقامة فرع جديد للبنك، التواصل مع شريحة أوسع من العملاء، معالجة المعاملات بشكل أسرع وأكثر دقة، يتم تأمينها بأحدث تقنيات الحماية².

4) نقاط البيع الإلكترونية

نقاط البيع الإلكترونية هي نظام دفع آلي يُتيح للعملاء إجراء عمليات الشراء وسحب الأموال بسهولة وسرعة وأمان عن طريق استخدام البطاقات الذكية بدلاً من النقود. ويتكون هذا النظام من العناصر التالية: بطاقات ذكية تحتوي على شريحة إلكترونية تُخزن بيانات حسابات العملاء في المصرفي، آلات دفع تقرأ بيانات البطاقة الذكية ، طابعة إيصالات، وحدة تحكم نقاط البيع ، برنامج نقاط البيع³.

5) أوامر الدفع المقترضة الإلكترونية و ضمان المقاصة الإلكترونية

تعدّ نقاط البيع الإلكترونية تقنية حديثة تُغيّر طريقة دفعنا للمشتريات. فهي تُتيح للعملاء إجراء عمليات الشراء وسحب الأموال بسهولة وسرعة وأمان.

تعدّ أوامر الدفع المقترضة الإلكترونية ونظام المقاصة الإلكترونية تقنيتين حديثة تُستخدمان في أنظمة المدفوعات لتحسين كفاءة وسرعة وأمان المعاملات المالية.

¹- محمد أمين الرومي، التعاقد الإلكتروني عبر الإنترنت، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص-142.

²- بلوافي محمد، مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في النظام المصرفي الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص نقود ، بنوك ومالية، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير والعلوم التجارية ، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، - 2005، ص-80 .

³- محمد حسين الطائي، التجارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن، 2010، ص-ص 234 - 233 .

- أوامر الدفع المقترضة الإلكترونية هي نوع من أوامر الدفع التي تُتيح للعملاء سحب الأموال من حساباتهم قبل توفر الرصيد الكافي
- نشأت خدمات المقاصة الإلكترونية عام 1960م، حيث كانت تتمّ عمليات المقاصة يدويًا في البداية و مع مرور الوقت، تمّ تطوير أنظمة إلكترونية حديثة للإلتزام عملية المقاصة، مما أدى إلى زيادة كفاءتها وسرعتها. و من بين أنظمة المقاصة نذكر:
 - ✓ نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي (RTGS): تتمّ فيه المعاملات في نفس اليوم و بنفس قيمته في اليوم دون إلغاء أو تأخير.
 - ✓ نظام المقاصة الإلكترونية الآلية (ACH): يُستخدم هذا النظام لتسوية دفعات كبيرة الحجم، مثل دفع الاجور والمستحقات الشهرية.

المطلب الثاني: وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر

الفرع الاول: تعريف وسائل الدفع الإلكتروني ان وسائل الدفع الإلكتروني ثورة حقيقية في عالم المدفوعات في الجزائر، حيث تُتيح للعملاء والشركات إتمام المعاملات المالية بطريقة آمنة وفعالة وسهلة، و هذه الوسائل تعتمد على تقنيات حديثة مثل الإلكترونيات والمغناطيسية والضوئية والإنترنت لتبادل المعلومات وتخزينها، ومن أهم خصائصها السرعة والراحة والأمان والكفاءة، مما يجعلها بديلاً مثاليًا للنقود والشيكات¹.

تعرف طرق الدفع الإلكتروني بأنها عملية تحويل المعاملات المالية من طرف إلى آخر أو من خلال نقل البيانات من نظام إلى آخر، تتم معالجة هذه البيانات بواسطة وسطاء (أنظمة معالجة)، وتتم هذه العملية من خلال مجموعة من الأدوات الإلكترونية الصادرة عن البنوك والمؤسسات الائتمانية².

¹- بعلي حسني مبارك، إمكانيات رفع كفاءة أداء الجهاز المصرفي الجزائري في ظل التغيرات الاقتصادية والمصرفية المعاصرة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص إدارة مالية، جامعة قسنطينة، 2011-2012، ص-211.

²- زهير زواش، دور نظام الدفع في تحسين المعاملات المصرفية ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص التمويل الدولي و المؤسسات المالية و النقدية ، جامعة ام البواقي، 2010-2011، ص-17.

الجدول التالي يبين العدد الاجمالي لمحطات الدفع الالكتروني في الجزائر من سنة 2016 ال غاية افريل 2024 :

الجدول رقم (06) : العدد الاجمالي لمحطات للدفع الالكتروني في الجزائر من 2016 الى افريل 2024.

السنة	العدد الاجمالي لمحطات الدفع الالكتروني العاملة
2016	5 049
2017	11 985
2018	15 397
2019	23 762
2020	33 945
2021	37 561
2022	46 263
2023	53 191
الى افريل 2024	57 428

المصدر: <https://giemonetique.dz/ar/activite-paiement-sur-tpe> / اطلع عليه بتاريخ 2024/04/12 على الساعة 19:15

نلاحظ من الجدول ان الدفع الالكتروني في ارتفاع مستمر خاصتا بعد 2020 وهذا بسبب جائحة كورونا حيث تم اعتماد الدفع الالكتروني و هذا راجع للحجر الصحي المفروض على الاشخاص.

الفرع الثاني: أنواع وسائل الدفع الالكترونية مع ظهور الخدمات المصرفية الإلكترونية ، شهدت الصناعة المصرفية نقلة نوعية أدت إلى ظهور أشكال جديدة من وسائل الدفع الإلكترونية، تميزت هذه الوسائل بسهولة حملها واستخدامها، مقارنةً بالطرق التقليدية التي كانت تتطلب حمل كميات كبيرة من النقود. وتمثل البطاقة المصرفية، التي تخزن الأموال وتستخدم لإجراء المعاملات المالية، و من أمثلة الوسائل الدفع الالكتروني نجد:

1) **البطاقة البنكية و أنواعها** تُعدّ البطاقة البنكية ثورة حقيقية في عالم المال، حيث تُمثل شكلاً حديثاً و النقود المتطورة، وتعرف هذه البطاقة أيضاً باسم "النقود البلاستيكية"، وهي عبارة عن بطاقة بلاستيكية ومغناطيسية، مثل بطاقة الفيزا أو الماستر كارد تُتيح لمالكها الحصول على النقود بسهولة من خلال أجهزة الصراف الآلي، كما تسمح له بشراء معظم احتياجاته أو دفع ثمن الخدمات دون حمل مبالغ كبيرة من الاموال، و هذا ما يُقلّل من خطر السرقة أو الضياع، وللبطاقة البنكية عدة أنواع هي:

- **بطاقة الدفع:** و هي أداة مالية حديثة تُتيح للعملاء إجراء المعاملات المالية بسهولة وسرعة دون الحاجة إلى حمل مبالغ كبيرة من النقود، وتعتمد اساسا على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك في حسابات جارية تُغطّي عمليات السحب المتوقعة لحامل البطاقة، وتتميز بطاقات الدفع بالعديد من المزايا للعملاء، منها:
 - الامان و الراحة و السرعة و تقليل مخاطر السرقة او الضياع.
- **بطاقة الصرف البنكي :** هي أداة مالية تسمح للعملاء بسحب الأموال من حساباتهم البنكية وتنفيذ المعاملات المالية بسهولة، وتختلف عن بطاقة الائتمان بأنّ التسديد يجب أن يتمّ بالكامل من قبل العميل للبنك خلال الشهر الذي تمّ فيه السحب، أي أنّ فترة الائتمان هذه البطاقة لا تتجاوز شهراً واحداً و رغم المزايا التي تمنحها البطاقات البلاستيكية لحاملها الا أنها لا تزال غير منتشرة بالقدر الكافي وذلك لعدة أسباب منها انخفاض الوعي الثقافي حول هذا النوع من البطاقات.
- **بطاقة الانترنت:** تم إصدار بطاقة خاصة للتسويق عبر الانترنت من طرف شركة الماستر كارد و الفيزا كارت حيث تسمح هذه البطاقات للمستخدمين تنفيذ عمليات الشراء والدفع عبر الإنترنت بسهولة وأمان.
- **بطاقة السحب الآلي:** هي اداة مالية عصرية تسمح للعميل بسحب مبالغ نقدية من حسابه عند أقصى متفق عليه و تصدر من طرف البنك، وذلك لتجنب ازدحام شبابك الصرف و لتمكين العميل استعمال البطاقة خلال الفترة التي يكون فيها البنك خارج الخدمة¹.
- **بطاقة الشيكات :** هي وسيلة دفع الكترونية حديثة تُتيح للعملاء إجراء المدفوعات من خلال كتابة شيكات تُسحب من رصيدهم في البنك ويتعهد البنك بسداد قيمة الشيكات التي يحررها العميل بشروط محددة هي:
 - أن يكون لدى العميل رصيد كافٍ في حسابه لتغطية قيمة الشيك، أن تكون بطاقة الشيكات سارية المفعول، أن يكون الشيك مُحَرَّرًا بشكل صحيح ومُوقَّعًا من قبل العميل.
- **بطاقة الائتمان :** تُعدّ بطاقة الائتمان وسيلة دفع الكتروني حديثة تُتيح لحاملها إجراء عمليات الشراء والدفع دون الحاجة إلى حمل نقود أو استخدام بطاقات الخصم، وتصدر هذه البطاقات من قبل البنوك أو مؤسسات التمويل الدولية للأشخاص الذين لديهم حسابات مصرفية جارية نشطة².

¹ - عرابية رابع، مرجع سبق ذكره ،ص - 9

² - سميرة بربح، دورالصيرفة الالكترونية في تعزيز القدرات التنافسية للبنوك التجارية ،مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية،تخصص بنوك،جامعة الوادي،2014-2015، ص - 49 .

2) البطاقات الذكية و النقود الالكترونية

أ) البطاقات الذكية: فهي بطاقات بلاستيكية مزودة برقائق إلكترونية دقيقة ذات ذاكرة وقدرات قوية تسمح لها بالتفاعل مع الوحدات المصرفية وأجهزة الدفع، وتتميز عن البطاقات التقليدية مثل بطاقات الائتمان وبطاقات الصراف الآلي بالعديد من المزايا.

ب) النقود الالكترونية: تُعدّ النقود الإلكترونية تقنيةً حديثةً تُتيح إمكانية إجراء المعاملات المالية بطريقة رقمية، وهي عبارة عن مجموعة من البروتوكولات والتوقعات الرقمية التي تُمكن من تحويل الأموال واستخدامها إلكترونياً دون الحاجة إلى استخدام العملات التقليدية مثل الأوراق النقدية أو العملات المعدنية، وتُعرف أيضاً باسم "العملة الرقمية" أو "النقد الرقمي"¹.

3) المحفظة الالكترونية و الشيكات الالكترونية

أ) المحفظة الالكترونية : هي أداة حديثة تمنح للأفراد تخزين وإدارة أموالهم إلكترونياً، وتحلّ محلّ المحفظة التقليدية التي تحتوي على النقود والأوراق، وتتكون المحفظة الإلكترونية من شريحة ممغنطة أو تطبيق هاتف ذكي حيث يتم تخزين معلومات الحساب المصرفي لحاملها وتفاصيل بطاقات الدفع، كما تُتيح لحاملها العديد من المزايا

ب) الشيك الإلكتروني: الشيكات الإلكترونية بديل حديث للشيكات الورقية التقليدية، فهو عبارة عن رسالة

إلكترونية مؤتقة ومؤمنة يُرسلها مصدر الشيك (البنك) إلى مستلم الشيك (حامله)، ويقوم هذا الأخير

بتقديمه للبنك عبر الإنترنت، حيث يقوم البنك بإجراء الخطوات التالية: التحقق من صحة الشيك

الإلكتروني، سحب المبلغ من حساب مصدر الشيك، إيداع المبلغ في حساب حامل الشيك، إلغاء الشيك

الإلكتروني، إرسال إشعار إلى حامل الشيك.

¹ - سميرة بربح، نفس المرجع السابق، ص-50.

4) التحويلات المالية الالكترونية و الفاتورة الالكترونية:

أ) التحويلات المالية الالكترونية: هي عبارة عن عملية تتم بموجبها تحويل مبالغ معين من حساب الى آخر عن طريق تسجيله في الجانب المدين للأمر و الجانب الدائن للمستفيد سواء كان هذا التحويل في نفس البنك أو حسابين مختلفين لبنكين مختلفين.

ب) الفاتورة الالكترونية: هي نظام يسمح بإرسال الفواتير الكترونيا الى العميل من خلال الانترنت مع طباعة المعلومات اللازمة على الفاتورة و يتم تسديد قيمتها من الحساب الجاري للعميل الكترونيا¹.

الفرع الثالث: مخاطر وسائل الدفع الالكترونية: ان الخدمات المصرفية الالكترونية التي تقدمها البنوك والمؤسسات المالية فيها بعض المخاطر و منها:

- مخاطر قانونية: و ذلك لعدم الدراية القانونية و ما يضبط هذه العمليات من أعمال رقابية.
- مخاطر السمعة: عند واجه احد البنوك الالكترونية مشكلة في احدى خدماته الالكترونية فقد يؤدي ذلك إلى فقدان الثقة في هذا البنك مما يؤدي الى تراجع سمعته
- مخاطر العمليات: الخدمات المصرفية الالكترونية ينتج عنها تهديدات أمنية سواء من داخل أو خارج النظام، و يجب على البنوك مراقبة الممارسات المناسبة لضمان سرية البيانات من طرف خبراء في هذا المجال.
- المخاطر التنظيمية: و يرجع ذلك لصعوبة مراقبة و تحديد الكتلة النقدية من النقود الالكترونية، و بالإضافة لتداول عدة أشكال من النقود الصادرة من جهات جهولة مما يجعل هذه المبالغ خارج رقابة السلطة النقدية².

¹- زيقم سارة، دور و سائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، 2014-2015، ص-55 .

²- سمية عباس، وسائل الدفع الالكتروني في النظام البنكي الجزائري، مجلة العلوم الانسانية، جامعة أما لبواقي الجزائري، العدد السادس، 22/07/2016، ص-344.

المطلب الثالث: التحديات التي تواجه المصارف الإلكترونية في الجزائر

في هذا المطلب سنتطرق الى اهم التحديات التي تواجه البنوك المصرفية الإلكترونية في الجزائر

فرع الأول: التحديات التي تواجه العمل المصرفي عبر الانترنت

تتمتع التطبيقات المصرفية الإلكترونية بإمكانيات هائلة، إلا أنها تواجه سلسلة من التحديات التي تُعيق انتشارها وتوسعها، و تتمثل في:

(1) تحديات التكنولوجيات الحديثة للعمليات المصرفية:

التكنولوجيا هي أداة أساسية في بناء الأعمال الإلكترونية وإدارة المعلومات ولكنها في نفس الوقت تُمثل تحدياً كبيراً يجب على البنوك و المؤسسات المالية التغلب عليه، فمن ناحية تُتيح التكنولوجيا خفض التكاليف وزيادة الإنتاجية وتحسين تجربة العملاء وفتح أسواق جديدة ولكن من ناحية أخرى، تُواجه الشركات تحديات في البنى التحتية، مثل نقص الاستثمار ونقص المهارات (الكفاءة البشرية) ومخاوف الأمن والتغيرات السريعة (عدم مواكبة التطورات الحاصلة في مجال الصيرفة الإلكترونية).

كما تُواجه تحديات في التميز والاستمرارية، مثل المنافسة الشديدة في سوق الاعمال الإلكترونية والتغير في سلوك المستهلك والابتكار المستمر وتوقف الأعمال.

(2) التحديات العملية:

تواجه الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر البنوك الإلكترونية الكثير من التحديات القانونية والجرائم الإلكترونية، تنتج هذه التحديات بشكل أساسي من البيئة التي تعمل فيها البنوك الإلكترونية، والتي تتمثل في وسائل الاتصال الحديثة و مجال المعلوماتية¹.

¹ - مورادي سعيدة، الصيرفة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع و المأمول ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي شعبة العلوم الاقتصادية، تخصص إقتصاد نقدي و بنكي، جامعة أحمد دراية -أدرار -2018-2019 ، ص-17 .

➤ الجرائم الإلكترونية:

الجرائم الإلكترونية، أو جرائم الإنترنت، هي واحدة من أكثر أنواع الجرائم انتشارًا في العصر الحديث، بسبب سهولة ارتكابها وصعوبة تتبعها وقلة تكلفتها وعدم وجود حدود جغرافية لها و هذا ما يجذب المجرمين لها، وتُعرّف الجرائم الإلكترونية بأنها "جميع الأفعال غير القانونية التي يتم ارتكابها باستخدام أجهزة الكمبيوتر والشبكات الإلكترونية".

(أ) الجرائم التي تستهدف الحسابات و الشبكات(جرائم الاضرار بالبيانات):

تُعدّ جرائم استهداف الحسابات والشبكات، أو ما يُعرف بجرائم الإضرار بالبيانات، من أكثر أنواع الجرائم الإلكترونية خطورةً وتأثيرًا، وذلك لقدرتها على إلحاق خسائر مادية ومعنوية جسيمة بالأفراد والمؤسسات. وتشمل هذه الجرائم أيّ نشاطٍ يُلحق الضرر بالمعلومات والقواعد البيانية الإلكترونية المحفوظة في الحواسيب الآلية المتصلة بشبكة المعلومات.

(ب) جرائم الاحتيال والسرقة(الاحتيال المعلوماتي): تُعدّ جرائم الاحتيال والسرقة الإلكترونية، أو ما يُعرف

بالاحتيال المعلوماتي، من أخطر التهديدات التي تواجه القطاع المصرفي في العصر الرقمي، ويكمن خطر هذه الجرائم في قدرتها على إلحاق خسائر مادية جسيمة بالمصارف والعملاء على حدٍ سواء، مما يُهدّد الثقة والأمان في النظام المالي بأكمله، وتتميز جرائم الاحتيال المعلوماتي في القطاع المصرفي بتنوع اساليبها¹.

ج- جرائم الاعتداء على الاموال ظهرت جرائم الاعتداء على الأموال بقوة مع تطور اعتماد المؤسسات

المصرفية والمالية على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتحولها نحو ما يُعرف بالمصارف والمؤسسات المالية الإلكترونية في مختلف أنحاء العالم. وتُعدّ هذه الجرائم من أخطر التهديدات التي تواجه القطاع المالي في العصر الرقمي، وذلك لقدرتها على إلحاق خسائر مادية جسيمة بالمؤسسات المالية والعملاء على حدٍ سواء،

¹ - آسيا قاسيمي، مرجع سبق ذكره ، ص-195 .

وتشمل جرائم الاعتداء على الأموال مجموعة واسعة من الأفعال الإجرامية، منها: السرقة الإلكترونية، الاحتيال الإلكتروني، اختراق أنظمة الكمبيوتر، غسل الأموال.

هـ- جرائم الاعتداء على الأشخاص: و تتمثل في السب و القذف و التشهير و بث أفكار و اخبار من شأنها ان تسبب اضرار نفسية او مادية او المعنوية بالفرد او الجهة المقصودة.

و- الجرائم ضد الحكومة: و هي من أخطر أنواع الجرائم، وذلك لقدرتها على إلحاق الضرر بأمن واستقرار الدولة، وتقويض الثقة في المؤسسات الحكومية. من بين هذه الجرائم: التجسس، الارهاب الإلكتروني¹.

الفرع الثاني: تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في النظام المصرفي الجزائري:

لقد شهد قطاع الاتصالات في الجزائر تأخرًا كبيرًا في الماضي، ولكن مع بداية خوصصة و تحرير القطاع، اصبح يشهد تحسّنًا ملحوظًا، خاصةً في مجال الاتصالات بالهاتف النقال اوشبكة الإنترنت رغم ذلك هناك تحديات التي تواجه تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام المصرفي الجزائري منها:

(1) نقص المهارات: يواجه القطاع المصرفي الجزائري نقصًا في المهارات المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

(2) البنية التحتية التكنولوجية: تحتاج بعض المناطق في الجزائر إلى تحسين بنيتها التحتية التكنولوجية، مثل شبكات الإنترنت والاتصالات، لتوفير خدمات مصرفية إلكترونية سريعة وفعالة.

(3) الأمن السيبراني: تُعدّ مخاطر الأمن السيبراني تهديدًا كبيرًا للبنوك التي تُقدّم خدمات مصرفية إلكترونية.

(4) الثقة والأمان: لا يزال بعض العملاء يشعرون بالقلق من مخاطر استخدام خدمات المصارف الإلكترونية، مثل الاحتيال وسرقة البيانات.

¹- د غنوش العطرة، استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية و أثره اعلى الأداء البنكي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية. جامعة بسكرة، 2016-2017، ص-87.

(5) الإطار القانوني: يحتاج الإطار القانوني المنظم لعمل المصارف الإلكترونية في الجزائر إلى بعض التطوير والتحديث لمواكبة التطورات التكنولوجية.

الفرع الثالث: أهمية العمليات المصرفية الإلكترونية في الجزائر

يعتبر تبني نظام المصرفي الإلكترونية في الجزائر خطوة مهمة نحو تحقيق التنمية الاقتصادية وتعزيز الشمول المالي، وذلك لما يقدمه من مزايا وفوائد كثيرة على مختلف القطاعات.

(1) تأثير على الاقتصاد الجزائري: يتجلى في النقاط التالي:

✓ تحفيز النمو الاقتصادي من خلال جذب الاستثمارات الأجنبية

✓ تعزيز الشمول المالي

✓ تشجيع على الادخار والاستثمار

✓ مكافحة الفساد وغسل الأموال

✓ تخفيف العبء على النظام المصرفي

✓ تحسين جودة الخدمات المصرفية

(2) التأثير على المؤسسات الاقتصادية: ويتجلى في النقاط التالية:

✓ خفض التكاليف:

✓ زيادة الإنتاجية:.

✓ تحسين علاقات العملاء .

✓ محاربة الاقتصاد الموازي:

✓ تعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية في الجزائر¹

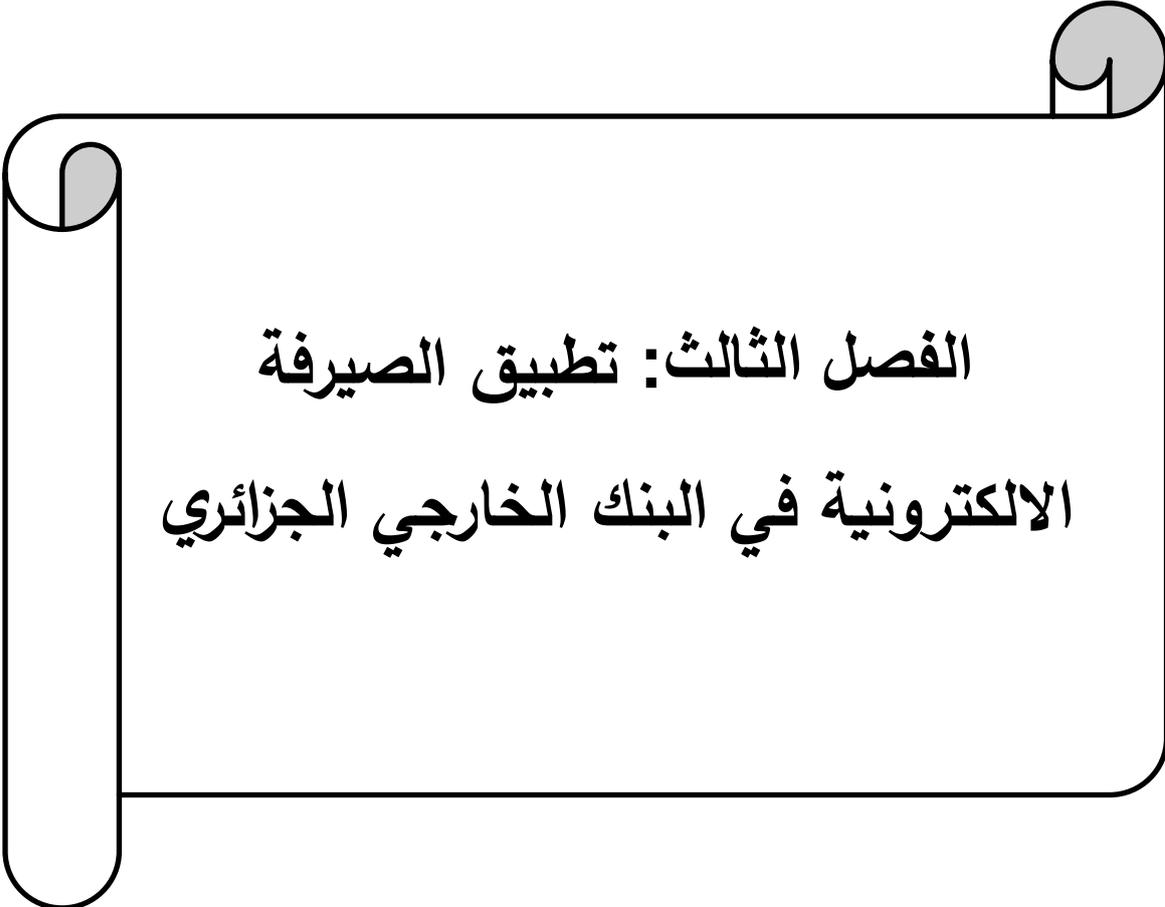
¹ ماحي أحلام ، جناي نجاة ، وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاديات التمويل، جامعة المسيلة، 2016-2017، ص- ص 22-23

خلاصة الفصل الثاني :

إن الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر مازالت ناشئة و بعيدة كل البعد عن التطورات الحاصلة في مجال الصيرفة الإلكترونية، يرجع ذلك إلى غياب ثقافة الإدارة الإلكترونية في المجتمع وتعدد المخاطر الناجمة عن الخدمات البنكية الإلكترونية .

كما يجب على المصارف الجزائرية تحديث إدارتها و خاصة الإعلام المصرفي لنشر الثقافة المصرفية و التوعية و تطوير خدماتها مع مواكبة التطور الحاصل في العالم.

يُعدّ تبني نظام الصيرفة الإلكترونية في الجزائر خطوةً استراتيجيةً لتعزيز الاقتصاد الوطني وتحقيق التنمية المستدامة



**الفصل الثالث: تطبيق الصيرفة
الالكترونية في البنك الخارجي الجزائري**

تمهيد:

بعد تطرقنا في الجانب النظري من خلال الفصلين السابقين الى المفاهيم العامة و الإطار النظري حول الصيرفة الالكترونية، و واقعها في الجزائر ، أصبح من الضروري البحث عن إسقاط كل المفاهيم النظرية على أرض الواقع، فاخترنا التريبص في أحد أهم البنوك الجزائرية، والمتمثلة في البنك الخارجي الجزائري "BEA" وكالة البويرة (37)،

سنوضح ذلك من خلال تقسيم الفصل إلى المباحث التالية:

➤ المبحث الأول:تقديم عام للبنك الخارجي الجزائري

➤ المبحث الثاني: وسائل الدفع الالكترونية المستعملة في بنك الخارجي الجزائر وكالة البويرة

المبحث الاول : تقديم عام للبنك الخارجي الجزائري

البنك الخارجي الجزائري هو بنك تجاري منذ نشأته، متخصص في العقود المتعلقة بالعملاء الخارجية، و سوف سنتطرق في هذا المبحث الى تعريفه ، ومهامه وأهدافه وهيكله التنظيمي.

المطلب الاول: التعريف بالبنك الخارجي الجزائري

تأسس البنك الخارجي الجزائري في إطار سياسة تأميم المؤسسات الاقتصادية والمالية التي تمت عقب الاستقلال، بتطبيق المرسوم رقم 67-2004 بتاريخ 01 أكتوبر 1967 كمؤسسة جزائرية وحدد رأسمالها في البداية بـ 20 مليون دينار جزائري، مقره الجزائر العاصمة، يمكنه إقامة وكالات وفروع محليا و خارج الوطن بموافقة وزير المالية ، وتصنيفها لا يكون إلا بموجب نص تشريعي، وقد تم إنشاؤه بإنقضاء المؤسسات البنكية التالية:¹

- القرض الليوني credit lyonnais بتاريخ 1 أكتوبر 1976.
- الشركة العامة société général بتاريخ 31 ديسمبر 1967.
- قرض الشمال بتاريخ credit de nord 30 أبريل 1968.
- البنك الصناعي الجزائري وبنك البحر الأبيض المتوسط Banque industrielle d'Algérie et de la méditerranée بتاريخ 31 ماي 1968.
- باركلايز بنك لمتيد Barclays banque limited بتاريخ 31 ماي 1968.

كان النشاط الأساسي للبنك الخارجي الجزائري عند انشائه هو تسهيل وتطوير العلاقات الاقتصادية للجزائر مع البلدان الأجنبية في إطار التخطيط الوطني، ولهذا يعتبر مركز الخدمات والاستعمالات التجارية الذي يسمح للمؤسسات التجارية بيع منتجاتها في أحسن الظروف مع مراعات الظروف الاقتصادية العالمية، كما يساهم في تطوير الصادرات مع مراعاة الصادرات من المنتجات المصنعة فروع النشاط، وفي سنة 1988 وبعد عشر سنوات من التأسيس، يعتبر بنك الخارجي الجزائري من أول المؤسسات البنكية المستقلة، وحسب أحكام القانون رقم 88-01 المؤرخ في 12 جانفي 1989 ليتحول فعلا الى شركة مساهمة وذلك بتاريخ 05 فيفري 1989، محتفظا

¹ - معلومات محصل عليها من طرف البنك.

عموما بنفس الغرض المحدد له في المرسوم رقم 67-204، وقد حدد رأس ماله بمليار دينار جزائري (1000.000.000 دج) وذلك بتاريخ فيفري 1988، وفي مارس 1996 أصبح رأس مال بنك الجزائر الخارجي 5600.000.000 دج، ويبقى رأس المال ملكا لدولة، ولدى بنك الجزائر الخارجي شبكة تحتوي على 80 وكالة متواجدة، في التجمعات السكانية الكبرى في المراكز الصناعية ويقوم كذلك بعلاقات مع دول أخرى، ويملك فرعين في الخارج هما: البنك الدولي العربي (باريس)، والبنك العربي للاستثمار والتجارة الخارجية (أبوظبي).

الفرع الثاني: مهام وأهداف البنك الخارجي "BEA"

لم يكتفي البنك الخارجي بممارسة النشاطات تأسيس بها، بل توسعت نشاطاته فأصبح لديه حسابات المؤسسات الكبرى في ميادين المحروقات والنقل البحري ومواد البناء، حيث يمدّها بالقرض و يسير حساباتها و كذا ضمان القروض الممنوحة من بنوك أخرى وكل هذا من أجل تحقيق أهدافه.

1) مهام البنك الخارجي الجزائري:

ان البنك الخارجي الجزائري من أهم المساهمين في ترقية التجارة الخارجية في الجزائر خاصة الصادرات من السلع والمواد الأولية كما يقوم بالمهام التالية:

- تسهيل وتنمية العلاقات الاقتصادية بين الجزائر و العالم الخارجي وذلك من تمويل التجارة الخارجية للبلاد.
- إبرام اتفاقية مع البنوك الخارجية تتعلق بالقروض .
- منح الاعتمادات على عمليات الاسترداد.
- ضمان الصفقات للمصدرين والمستوردين للجزائريين و الأجانب .
- ضمان كل الصفقات الموقعة من قبل الحكومة والمؤسسات المحلية والخارجية.

2) أهداف البنك الخارجي:

يملك البنك الخارجي الجزائري أهداف يسعى لتحقيقها ومن بينها:

- تشجيع و تحفيز العمليات مع الخارج (مع باقي دول العالم).

- . يعمل على تأمين العمليات التجارية الخارجية ضد الأخطار السياسية والاقتصادية من خلال التنفيذ الجيد للالتزامات الناتجة بين دول الاجنبية والمؤسسات المحلية.

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي للبنك الخارجي الجزائري "BEA"

انطلاقا من هذا المطلب سنعرض هيكل البنك الخارجي الجزائري و هي:

1) المديرية العامة المساعدة للتجارة:

تظم "05" مديريات ومنها مديرية البنك التي تدير الوكالات وتتفرع الى مديريات جهوية وهي بدورها الى وكالات، وكل مديرية تختص في مجال معين فمديرية الحسابات الكبيرة تختص في إدارة حسابات ومؤسسات كبيرة مثل سوناطراك...الخ، أما المؤسسات ذات الأسهم والسندات تقوم بإدارة حساباتها مديرية سوق المؤسسات، مديرية سوق الخواص تدير حسابات الخواص وأخيرا مديرية التسويق تختص في دراسات أفكار جديدة للحملات الإعلانية والترويجية لنشر خدمات البنك من أجل جذب الزبائن.

2) المديرية العامة المساعدة الدولية:

تعتبر وسيطا لتمثيل البنك على المستوى الدولي، ويهتم مكتب العلاقات مع الدول الأجنبية بكل ما يتعلق بالاستيراد و التصدير، ويرسل جميع المستندات، ويهتم مكتب العلاقات الدولية بالمسائل القانونية مثل توقيع الاتفاقيات الدولية، وهناك أيضا مكتب التجارة..

3) المديرية العامة للعمليات والتنظيم:

متخصصة في كل ما يتعلق بالعمليات الأوتوماتيكية وتظم "04"مديريات، مديرية وسائل الدفع تدير كل ما يتعلق بوسائل الدفع من شيك، بطاقات مغناطيسية ووسائل الكترونية أخرى، اما مديرية وراء الشيكات " titre a back office" تتعامل بالوثائق فقط كالأوراق التجارية ولا تتعامل مع الزبائن وكل ما يتعلق بتوظيفات الأموال التي تديرها، وفيما يخص مديرية أنظمة الإعلام الآلي فتقوم بوضع أنظمة للمعلومات وتستعمل الإعلام الآلي لتحسين وتطوير البنك واما مديرية الاتصالات فهي تحتوي على أرشيف الوكالات وتعمل على تنفيذ الحملات المسطرة من مديرية التسويق

4) المديرية العامة المساعدة للالتزامات :

تتعلق بالالتزامات البنك اتجاه الغير وتحتوي على "03" مديريات، مديرية القرض و التي تعمل على تسيير القروض الكبيرة وتستقبل هياكل العمليات المتعلقة بالقروض من أجل اتخاذ القرارات، اما مديرية متابعة ومراقبة الالتزامات والتحصيـل تراقب الملفات المعدة على مستوى الوكالات والمديريات الجهوية وكل ما يتعلق بالقروض، و فيما يخص مديرية المنازعات ترفع اليها المسائل القانونية الخاصة و تلك التي ليس لها حل على مستوى الوكالة.

5) المديرية العامة المساعدة المالية :

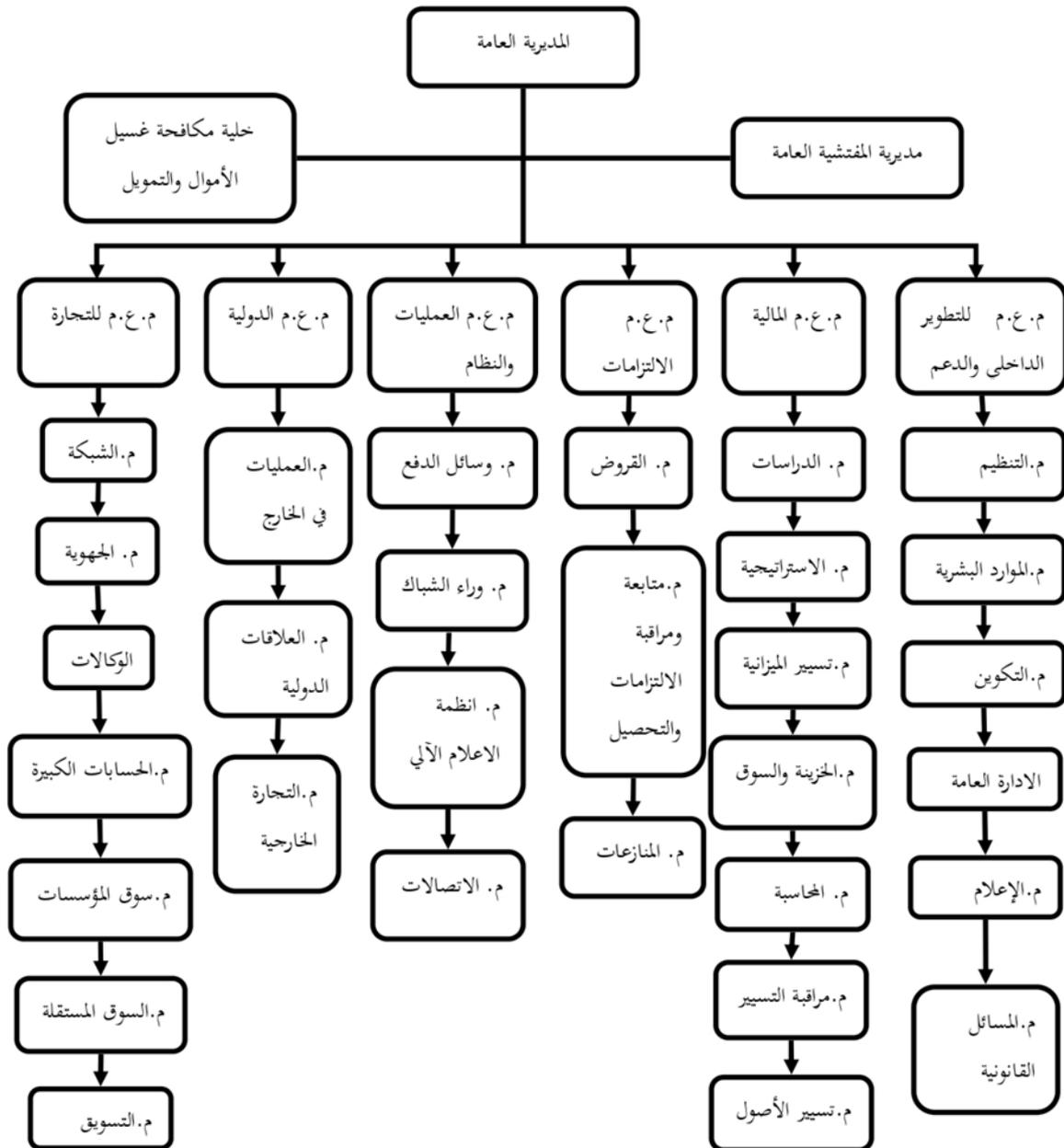
متخصصة في كل ما يتعلق بالعمليات المالية وتظم "07" مديريات، يتم دراسة السوق وإنجاز التقارير الاقتصادية من قبل مديرية الدراسات الاقتصادية، اما مديرية الإستراتيجية تدرس المشاريع المستقبلية للبنك، فيما يخص مديرية تسيير الميزانية تهتم بإنجاز الميزانية لكل وكالة ومعرفة سبب النقصان أو الزيادة في العمليات بحيث ترسل أرقام العمليات عن طريق نظام " SWIFT " وهي تهتم بإنجاز الميزانية ودراستها، وتختص مديرية الخزينة والسوق بتحويلات المالية، اما مديرية المحاسبة تقوم بإدارة كل العمليات المحاسبية للبنك وتساعده في ذلك مديرية مراقبة التسيير ، وأخيرا مديرية تسيير الأصول والاشتراكات فتدير عمليات المؤسسات ذات المساهمات.

6) المديرية العامة المساعدة للتطوير الداخلي ودعم الأنشطة:

هي التي تدير كل المديريات الرئيسية وتظم "06" مديريات، مديرية التنظيم والجودة تهتم بالتنظيم داخلي للوكالات وتوفير الأجهزة ذات نوعية ممتازة وتوفير عمال اكفاء والاهتمام بمقترحات العملاء وتجسيدها، اما مديرية الموارد البشرية تدير كل ما يتعلق بالتوظيف ودفع الأجور وكذا متابعة المسيرة المهنية و تحفيز العمال كترقية وتقديم المكافأة، فيما يخص مديرية التكوين تهتم بتنظيم دورات تكوينية وملتقيات جهوية ووطنية، اما مديرية الإدارة تهتم بالتسيير الجيد لليد العاملة ووضع كل الوسائل والإمكانيات الضرورية لمختلف المديريات لتحقيق الأهداف المسطرة ووضع الوسائل الضرورية لتسيير الحسن وتنميتها، و مديرية الاعلام تعتبر مكملة لمديرية التسويق، وأخيرا مديرية المسائل القانونية من أجل معالجة القضايا القانونية.

ملاحظة: نظام SWIFT هو نظام اتصالات عالي السرعة يؤمن مصداقية المعاملات المتبادلة بين البنوك داخليا وخارجيا.

الشكل رقم (04) الهيكل التنظيمي للبنك الخارجي الجزائري BEA



المصدر: من الوثائق الداخلية للبنك الخارجي الجزائري.

المطلب الثالث: تقديم وكالة البنك الخارجي الجزائري "BEA" وكالة البويرة (37)

يمك البنك الخارجي الجزائري عدة وكالات وفروع فالوكالة تنتمي الى المديرية الجهوية، وفي هذا المطلب سنتعرف على الوكالة مستقبلية، من خلال تعريفها وهيكلها التنظيمي و دور مختلف مصالحها و اختصاص كل مصلحة.

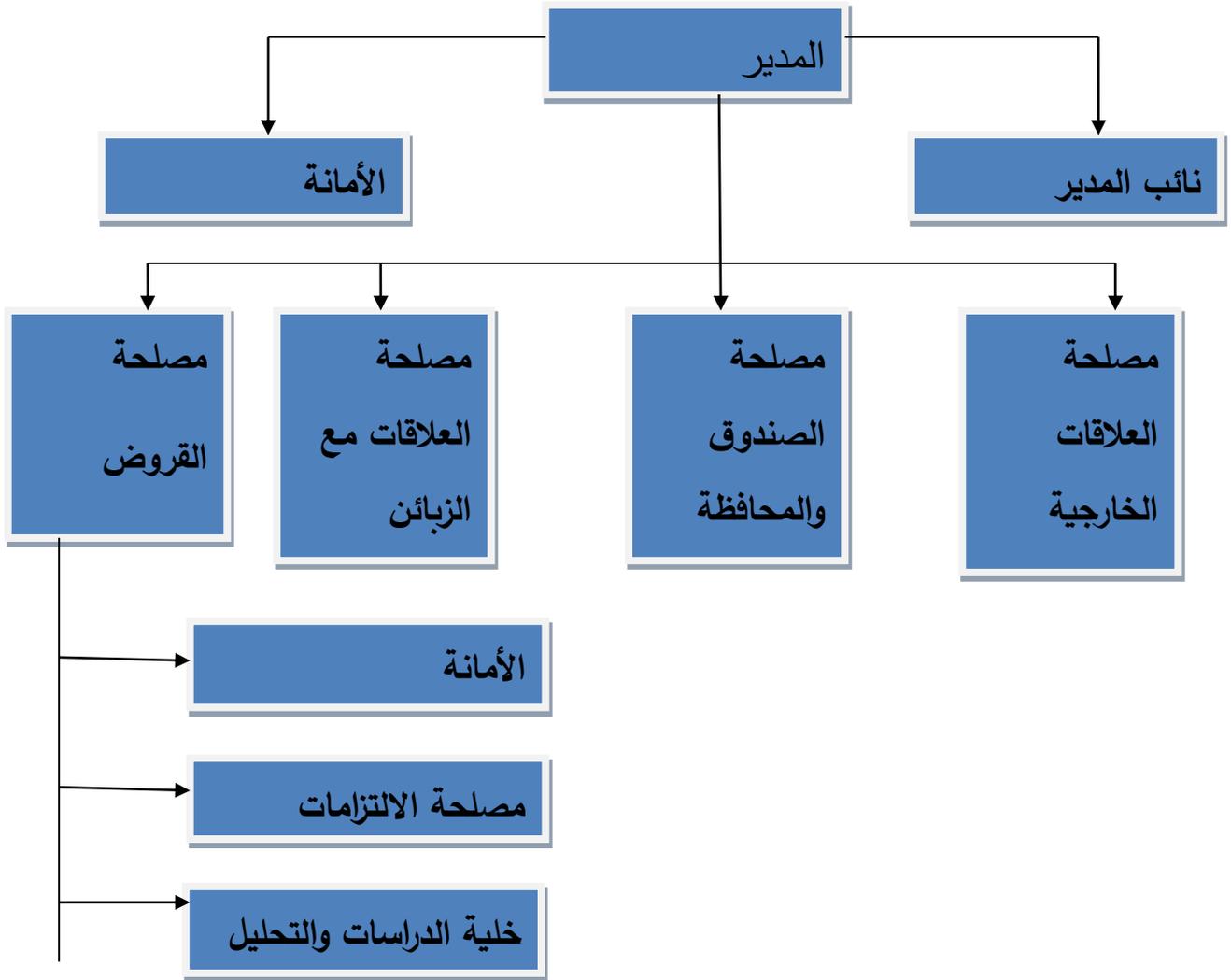
1) الوكالة البنكية (37) وهيكلها التنظيمي

وكالة البنك الخارجي الجزائري للبويرة هي واحدة من بين الوكالات تابعة للمديرية الجهوية سطيف، والتي تأسست في 07-07-1980 بهدف توسع نشأة البنك وخدمة زبائنه المتواجدين بالولاية، وتتمثل مهام الوكالة في:

- تسيير العلاقات التجارية مع الزبائن بطريقة ديناميكية.
- بناء وتحليل وإدارة ملفات القرض للخواص والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وكذا الصناعات الصغيرة والمتوسطة.
- الرعاية الإدارية والمالية لعمليات الزبائن سواء بالدينار أو بالعملة الصعبة، ونشاط الوكالة مرتبط الى حد كبير بالدور الهام الذي يلعبه المدير في التوفيق بين مختلف المصالح الموجودة في الوكالة، باعتباره المسؤول الأول فيتوجب عليه اعتماد سياسة جيدة لتسيير الوكالة فهو يقوم بالترقية وتقييم رأس مال الوكالة، تنظيم، تنشيط، ومراقبة نشاطات الوكالات وكذلك السهر على تنفيذ والاستغلال العقلاني لخزينة الوكالة، وان غاب المدير ينوب عنه نائبه(نائب المدير) الذي يسعى بدوره الى تسيير والمحافظة الفعالة لوثائق الوكالة، التسيير الإداري لموظفين الوكالة، انجاز الميزانية المتوقعة للوكالة، تسيير الأرشيف والمحافظة عليه، إعلان الضرائب وشبه الضرائب الدورية والسهر على التسويات المختلفة في الوقت المناسب، وبطبيعة الحال تحتوي الوكالة على أمانة تتكفل بالرد على المكالمات الهاتفية وفتح الرسائل وتنفيذ كل عمليات الفاكس، التلكس... الخ ، وكذا الطباعة بمختلف الآلات أشكالها، وتظم الوكالة أربعة مصالح.

والشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي للوكالة.

الشكل رقم (05): الهيكل التنظيمي لوكالة البويرة (37)



المصدر: وثائق خاصة بالوكالة

(2) دور مختلف مصالح وكالة "BEA" بالبويرة (37)

تختلف مصالح الوكالة باختلاف دور كل واحدة منها، فكل واحدة لها غرض معين.

(ا) مصلحة العلاقات الخارجية:

تلعب دورا هامة في تطوير العلاقات الاقتصادية الجزائرية مع الخارج وذلك ب:

- انجاز عمليات توظيف وتصنيف حساب الصادرات والواردات.
- فتح وإنجاز اعتماد مستندي في الاسترداد والتصدير.
- تنفيذ الاستلامات المستندة المرسلة والمستقبلة.
- انجاز عمليات الزبائن في الحساب بالعملة الصعبة.

(ب) مصلحة الصندوق والمحفظة:

➤ مصلحة الصندوق: نفذ مصلحة الصندوق العمليات التي يطلبها الزبون في الوكالة أو في شبكة البنك أو البنوك التي يتعامل معها، وللمصلحة علاقة وطيدة مع الزبائن وتمثل هذه العملية في حركة نقدية (إيداع، سحب) أو حركة من حساب لحساب (تحويل، وضع تحت التصرف).

➤ مصلحة المحفظة: يكمن دورها في ما يلي :

- انجاز العمليات المتعلقة بالشيكات وأوامر الدفع للزبائن.
- تسيير ومتابعة التوظيفات.
- معالجة وتنفيذ تحويلات الزبائن.
- انجاز عمليات المقاصة compensation والمقاصة عن بعد télé compensation مع البنوك الأخرى.

(ج) مصلحة العلاقات مع الزبائن:

في هذه المصلحة الموظفين المكلفين بالزبائن هم أول من يتحدثون مع الزبائن على مستوى الوكالة وتمثل مهمتهم في ما يلي:

- تقرير الدخول في علاقة مع الزبائن وفقا لتوجيهات إدارة الوكالة.
- القيام بتحليل الأخطاء وإصدار إشعار مبرر لجميع مستويات الوكالة.
- القيام بتحليل مردودية الزبائن.
- القيام بتسيير ومتابعة استعمال القروض طبقا للتعليمات المدير.

د) مصلحة القروض:

تتمتع مصلحة القروض بمكانة مهمة في كل وكالة بنكية وتعتبر كوسيلة هامة للحصول على الفوائد، وذلك تجميع الأموال وتنمية الاستثمار ولهذا السبب يجب تجهز المصلحة بالتنظيم الملائم وتوزيع عقلائي للمهام، وتختلف المصلحة من وكالة الى أخرى¹.

3) البيئة العملية لكل مصلحة

لدى الوكالة أربعة مصالح مختلفة، الى أن هناك نوع من الترابط بين بعض المصالح.

ا) مصلحة العلاقات الخارجية:

- عمليات في حساب بالعملة الصعبة: هو كشف حساب تسجل فيه العمليات التي تتم بين البنك والزبون، يسمح المرسوم رقم 87-01 المؤرخ في 03-03-1987 لجميع مقرات البنوك بفتح حساب بالعملة الصعبة وذلك بالعملات القابلة للصرف، أي العملات التي يمكن صرفها وسحبها بأي عملة أخرى دون تصريح مسبق من بنك الجزائر و ينقسم الى:²

- حساب بالعملة الصعبة بالإطلاع "a vue".

- حساب بالعملة الصعبة بالقسط "a terme".

- عمليات التجارة الخارجية: يجب في كل عملية استرداد أو تصدير للأموال أو الخدمات يجب القيام بتوطين الذي يعرف بأنه إجراء إداري يتمثل بالنسبة للبنوك في تسجيل ومنح مساعدة قانونية لجميع

¹-مقابلة شخصية بين مسؤول مصلحة منح القروض

²- المرسوم رقم المؤرخ في 03-03-1987.

عمليات الاسترداد والتصدير وذلك وفقا لملف التوطين الذي يحتوي على طلب فتح التوطين مصادق عليه، فاتورة شكاية الإلزام بالتنفيذ، ملخص عن العملية ويوجد توطين بالنسبة للواردات وأخرى لصادرات يختلفان من حيث مدة الإنجاز وكيفية الترقيم، وتتم تصفية ملف التوطين من خلال غلقه، وفي حالة الانتهاء الأجل دون وجود عملية يستدعي موظف البنك الزبون من أجل تسوية الملف أو تجديده.

• **طريقة تسوية المعاملات التجارية:**

- **التحويل الحر:** عبارة ان أمر يعطيه الزبون المستورد الى موظف البنك بتحويل مبلغ معين للمصدر في البنك الخارجي، يتم هذا التحويل اعتمادا على معاملة تجارية حرة بين شركتين
- **تسليم الوثائق:** هي تقنية تسوية تمنح المصدر بعد الشحن السلع ووثائق العقد مع المستورد و قبول عواقب التجارة، وفي هذه الحالة يلعب البنك دور الوسيط بين الطرفين.
- **الاعتماد المستندي:** وهو التزام مشروط بالدفع يمنحه البنك لعميل ما في المعاملات التجارية الخارجية الاسترا و التصدير، ولديه شكالان هما:
 - اعتماد يمكن فسخه.
 - اعتماد لا يمكن فسخه.

(ب) مصلحة الصندوق:

- **الحسابات:** الحساب هو عقد بين موظف البنك والزبون بغرض ادخار المال و استرجاع جزء منه أو كله عند الطلب، وهو كشف حساب لأنه يسجل جميع العمليات التي يقوم بها صاحب السحب أو البنك حسب التسلسل الزمني.
- **عمليات الشباك:**
 - **الإيداعات:** وهي عملية فيها يتم إيداع مبلغ من المال من طرف صاحب الحساب ، يسجلها موظف البنك في رصيد حساب الزبون، وتتم العملية في الوكالة أو بين وكالتين من نفس الشبكة.
 - **السحب:** وهي عملية سحب الأموال من أجل تسديد شيك قدمه صاحب الحساب أو غيره من المستفيدين في حدود الرصيد الموجود.

- التحويل: وهي عملية حركية بين حسابين، يتم تحويل المال بأمر من الزبون من حسابه الى حساب المستفيد، أما في سجل نفس الوكالة او وكالة أخرى من نفس الشبكة أو بنك آخر.
- التوظيف: بالنسبة لصاحب الأموال المدخرة هو وسيلة لتوظيفها في البنك للحصول على فوائد.
- حساب بالأجل: وهو حساب لا يمكن سحب الأموال منه إلا في تاريخ محدد يتجاوز 3 أشهر، نسبة الفوائد محددة وتختلف حسب الأجل المتفق عليه.
- سند الصندوق: وهو وفق الأموال الزبون سواء كان توطين في البنك أم لا، في مدة تتراوح من 03 إلى 05 سنوات حسب تأسيس سواء كان لشخص مجهول الاسم أو لحامله.
- حساب الادخار بالدفتر: هي صيغة الادخار التي تسمح بالتصرف الحر في الأموال الموجودة أي أن أموالها ترد إلينا في كل مرة نحتاج إليها ويتم إضافة الفوائد سنويا.

ت) المحفظة:

- أ- عملية الاستلام وأوامر دفع الزبائن: هما العمليتين الرئيسيتين التي تقوم بها مصلحة المحفظة في البنك وتقوم بعملية استقبال الزبائن وإعطائهم الشيكات والأوراق التجارية والقيام بمراجعتها والمحافظة عليها ومن الممكن تحصيلها، ويوجد نوعين من الاستلام:
- استلام التحصيل La remise a la encaissement: التحصيل هو الطريقة التي يمكن من خلالها تقديم الرصيد الباقي (القيمة المتبقية) للتحصيل، لا يمكن دفع المال لحساب الى بعد إشعار بالوضعية المالية يكتب عليه (مدفوع)، هذه العملية لا تشكل أي خطر على موظف البنك.
- استلام للحسم la remise a lescompte: وهي العملية التي يمكن من خلالها أن تحول القيم الى موظف البنك وذلك بدفع المال فورا في حساب الزبون المحول وذلك باقتطاع فصل (شك للحسم) يوضع المال في حساب الزبون دافع الشيك.

ث) المقاصة: المقاصة عن بعد La télé compensation: بعد انشاء المقاصة عن بعد أصبحت الشيكات الموحدة لا تقبل من طرف غرفة المقاصة اليدوي، فأصبحت تعالج بنظام جديد "المقاصة عن بعد" ونفس الشيء بالنسبة لشيكات الزبائن، في هذا المستوى يقوم الزبون بإعطاء أمر البنك باقتطاع

مبلغ محدد من المال من صاحبه ونقله الكترونيا وإدراجه في حساب المستفيد الذي ينتمي الى بنك أخرى.

- **إقفال حساب اليومية:** إقفال اليومية هو تسجيل يومي لجميع العمليات في نفس اليوم، نقوم بإعداد تقرير يلخص جميع العمليات الصندوق وتقوم بمقارنتها مع المستند الحسابي لذلك اليوم، المجموع الذي يظهر يجب أن يساوي المجموع في المستند لحسابي بالضبط.

ج) مصلحة العلاقات مع الزبائن:

سبق وأن ذكرنا سابقا ان هذه المصلحة تقوم بجمع ملفات القروض ودراستها ومن بين أنواع القروض نذكر:

1- **القروض للخواص:** فيما يخص القروض الاستهلاكية ألغيت بعد صدور قانون المالية التكميلي 2009 ولم يبقى إلا القرض العقاري الذي يكون على المدى الطويل يهدف الى تمويل السكن، التوسع، التجديد، البناء، الشراء.

2- **قروض الاستثمار:** تعتبر القروض متوسطة وطويلة المدى، هذه الأخيرة تمول الأصول المتداولة للميزانية، دفع قروض الاستثمار يتم بالأرباح المتحصل عليها من هذا الاستثمار.

3- **قروض المدى المتوسط:** تتراوح بين 02 الى 07 سنوات وأكثر من ذلك تعتبر قروض المدى الطويل وفي معظم الحالات لا تتعدى 20 سنة.

4- **قروض الاستغلال:** قروض متوسطة المدى موجهة لتمويل الأصول المتحركة للميزانية وبضبط القيم المستغلة أو المنتجة، دفع القروض الاستغلال مدتها عام عموما، تضمنها المداخل المستغلة ونميز نوعين هامين من قروض الاستغلال:

أ- **القروض من الصندوق:** تقنيات بسيطة تسمح للمؤسسة أن تجعل رصيدها في وضعية سحب بسقف محدد مسبقا رغم كبر خطورتها بالنسبة للبنك، القروض من الصندوق قليلة الاستعمال.

ب- **القروض بالامضاء:** البنك يضمن الالتزامات زبائنه تجاه الطرق ثالث بإعارة امضائه للزبون، في البداية لا تدفع أمواله لكنه سيضطر لذلك ان لم يحترم زبونه التزاماته.

د) مصلحة القروض:

تمنح دراسات نهائية فيما يتعلق بالقرض، ففي الهيكل التنظيمي للوكالة تبين أن المصلحة تتكون من الأمانة، مصلحة الالتزامات و خلية الدراسات والتحليل كل واحدة على حدا

1- خلية الدراسة والتحليل: قسم الدراسة هو أول من يسجل ملف القرض، ويتمثل عمله أساسا في دراسة وتحليل الأخطار الناجمة عن القروض المطلوبة.

2- مصلحة الالتزامات: تبدأ عملها بعد انتهاء مرحلة الدراسة والتحليل ويضمن متابعة بعد الموافقة عليه.

ملاحظة: في الحقيقة هذه المصلحة لديها مكانة حساسة لأنه الجزء الذي يكون فيه الخطر مرتفعا، وعليه يجب تسيير الخطر المتعلق بكل عملية قرض.

المبحث الثاني: وسائل الدفع الالكترونية المستعملة في بنك الجزائر الخارجي وكالة البويرة

يشهد قطاع الدفع الإلكتروني في الجزائر تطورا ملحوظا نتيجة زيادة انتشار الإنترنت وتبني الهواتف الذكية، بالإضافة إلى توجه الحكومة نحو رقمنة الاقتصاد..

المطلب الاول : أنواع وسائل الدفع الالكترونية في بنك الجزائر الخارجي وكالة البويرة واليات استخدامها

طرق الدفع الإلكتروني في بنك الجزائر الخارجي وكالة البويرة تمثل جزءاً أساسياً من استراتيجيات لتحسين تجربة العملاء وتعزيز الشمول المالي.

1: البطاقات البنكية الالكترونية المحلية:

مثل البنوك الأخرى ، يعتمد البنك الخارجي الجزائري على وسائل الدفع الإلكترونية. تتمثل هذه

الوسائل أساساً في البطاقات الإلكترونية، حيث يُمنح كل زبون بطاقة إلكترونية بناءً على دخله الشخصي، بغض النظر عن نوع الحساب. تنقسم هذه البطاقات إلى قسمين، بطاقة CIB الكلاسيكية، و بطاقة CIB الذهبية، كما هو موضح في الجدول:

جدول رقم(07): أنواع البطاقات الالكترونية المحلية

نوع البطاقة	تعريفها	شكلها
البطاقة الكلاسيكية CIB	هي بطاقة الدفع الكتروني الأساسية تمنح للعملاء ذوي الدخل المتوسط القدرة على سحب النقود من أجهزة الصراف الآلي وتنفيذ عمليات الشراء في المتاجر بكل سهولة، وتقوم بسحوبات نقدية من الوكالات التابعة لبنك الجزائر الخارج	
البطاقة الذهبية CIB	بطاقة CIB الذهبية هي بطاقة دفع إلكترونية تقدمها بنك الجزائر الخارجي لعملائها، وتُعتبر نسخة متطورة ومميزة من بطاقات CIB العادية الكلاسيكية	

❖ مميزات وكيفية الحصول على البطاقة: تتمثل في

جدول رقم(08): مميزات وكيفية الحصول على البطاقات المحلية

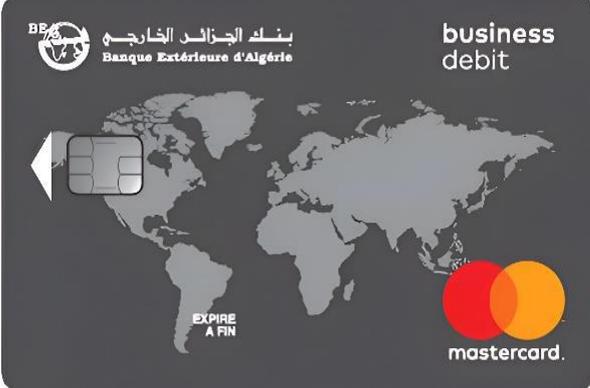
مميزات عامة للبطاقة	كيفية الحصول على البطاقة
<p>بطاقات CIB الالكترونية توفر مجموعة من المميزات العامة التي تجعلها خيارا ممتازا للعملاء . من بين هذه المميزات:</p> <p>- قبول واسع: تقبل بطاقات CIB على نطاق واسع في جميع أنحاء الجزائر، وفي العديد من المتاجر والمواقع الإلكترونية الدولية.</p> <p>- الأمان: تتمتع بطاقات CIB بتقنيات أمان متقدمة لحماية أموالك من الاحتيال.</p> <p>- الراحة: تتيح لك بطاقات CIB سحب الأموال ودفع المشتريات دون الحاجة إلى حمل نقود.</p> <p>- الميزات الإضافية تقدم بعض بطاقات CIB ميزات إضافية مثل تأمين السفر والعروض وخصومات حصرية</p>	<p>للحصول على بطاقة CIB ، يجب عليك أولاً فتح حساب في بنك الجزائر الخارجي .بعد ذلك، يمكنك التقدم بطلب للحصول على البطاقة من خلال زيارة أقرب فرع للبنك أو عبر الموقع الإلكتروني للبنك وملء النموذج المخصص.</p>

2- البطاقات البنكية الالكترونية الدولية:

هي بطاقات دفع تمنحها البنوك لعملائها لاستخدامها في عمليات الدفع والسحب النقدي على مستوى عالمي، تتيح هذه البطاقات لحاملها إجراء المعاملات المالية في أي مكان يقبل فيه نوع

البطاقة، سواء داخل البلاد أو خارجها .تتضمن هذه البطاقات تقنيات الأمان المتقدمة مثل رقاقة EMV ورمز الأمان الديناميكي لحماية المعاملات من الاحتيال، كما يمكن استخدامها للشراء عبر الإنترنت ودفع الفواتير والحجوزات الفندقية والسفرية وغيرها من الخدمات والسلع عبر الانترنت

جدول رقم (09): أنواع البطاقات البنكية الالكترونية الدولية

أنواع البطاقات	تعريفها	شكلها
- بطاقة ماستر كارد الكلاسيكية (Cartes Classique)	بطاقة ماستر كارد الكلاسيكية هي بطاقة دفع أساسية تمكن حاملها من سحب النقود من أجهزة الصراف الآلي ودفع قيمة المشتريات في المتاجر.	
بطاقة ماستر كارد مسبقة الدفع (Cartes Prépayée)	بطاقة ماستر كارد مسبقة الدفع تقدم مجموعة من المزايا الإضافية لحاملها، تشمل: - سحب نقدي مجاني من جميع أجهزة الصراف الآلي في العملة الأوروبية. - إمكانية دفع المشتريات عبر الإنترنت. - تأمين السفر مجاناً.	
- بطاقة ماستر كارد بلاطينيوم (Cartes Platinum)	توفر مزايا حصرية تفوق تلك المتوفرة في البطاقة الذهبية، مثل: - خدمة الكونسيرج الشخصية. - دخول مجاني إلى صالات كبار الشخصيات في المطارات. - حد أعلى للسحب النقدي والشراء يصل إلى 5000 يورو	
بطاقة ماستر كارد للأعمال (Cartes Business)	هي بطاقة للشركات الصغيرة والمتوسطة، تقدم مجموعة من المزايا الإضافية لحاملها، تشمل: - التوعية والخدمات عبر الإنترنت في جميع أنحاء العالم - المصاريف المخصصة من حساب الشركة - الإرسال التلقائي لبيان المصروفات - السقف الشهري هو 7000 يورو	

 <p>The image shows a black World Elite Mastercard. It features the logo of Banque Extérieure d'Algérie (BEA) in the top left corner, the text 'world elite' in the top right, and the Mastercard logo in the bottom right. The card has a world map background and a silver chip on the left side.</p>	<p>حصريا بنك الجزائر الخارجي (من مزايا : - بطاقة للشركات الصغيرة والمتوسطة. - المدفوعات المحلية وعبر الإنترنت في جميع أنحاء العالم - رسوم الإدارة: مجاني - المعارضة: مجاني - السقف الشهري هو 10.000 يورو - دخول غير محدود إلى صالة كبار الشخصيات - تأمين السفر الشامل</p>	<p>- بطاقة ماستر كارد النخبة العالمية (Cartes world Elite)</p>
 <p>The image shows a black World Debit Mastercard. It features the logo of Banque Extérieure d'Algérie (BEA) in the top left corner, the text 'world debit' in the top right, and the Mastercard logo in the bottom right. The card has a world map background and a silver chip on the left side.</p>	<p>حصريا بنك الجزائر الخارجي (من مزاياه: - المدفوعات المحلية وعبر الإنترنت في جميع أنحاء العالم - رسوم الإدارة: مجاني - المعارضة: مجاني - دخول مجاني إلى صالات كبار الشخصيات في المطارات. حد أعلى للسحب النقدي والشراء الحد الأقصى هو 10000 يورو شهري</p>	<p>- بطاقة ماستر كارد العمل العالمية (Cartes World Business)</p>

المطلب الثاني: احصائيات البطاقات البنكية الخاصة ببنك الجزائر الخارجي وكالة البويرة

سنتطرق في هذا العنصر الى عدد البطاقات المصنوعة (بطاقات CIB الذهبية والكلاسيكية معا،

بطاقات ماستر كارد: الكلاسيكية، النخبة العال مية، بلاتينيوم، العمل العالمية) لآخر 5 سنوات للبنك

الجزائر الخارجي وكالة البويرة.

جدول رقم (10): احصائيات البطاقات البنكية الخاصة ببنك الجزائر الخارجي وكالة البويرة

	2020	2021	2022	2023	2024
Cartes CIB gold+classic	310	205	213	263	240
Master Cartes Classique	-	80	105	50	41
Master Cartes world Elite	-	10	02	-	-
Master Cartes Platinum	-	-	01	-	-
Cartes World Business	-	-	02	01	01

يوضح الجدول المقدم بيانات بيع البطاقات الإلكترونية لبنك الجزائر الخارجي (BEA) فرع البويرة خلال الفترة من عام 2020 إلى عام 2024. تحليل البيانات:

- 1- اتجاهات المبيعات: بشكل عام ، شهدت مبيعات البطاقات الإلكترونية لبنك الجزائر الخارجي فرع البويرة انخفاضا ملحوظاً خلال الفترة من عام 2020 إلى عام 2024
- 2- حسب نوع البطاقة:

- **بطاقات CIB** : شهدت مبيعات بطاقات CIB انخفاضا محسوسا خلال الفترة المذكورة، حيث انخفض عدد البطاقات المباعة من 310 بطاقة في عام 2020 إلى 205 و 213 في عام و 2022 على التوالي / ارتفعت الى 263 بطاقة في عام 2023 ، وانخفضت قليلا ب 23 بطاقة.
- **بطاقة Master Cards Classique** شهدت مبيعات بطاقات Master Cards تقلبات خلال الفترة المذكورة، حيث ارتفع عدد البطاقات المباعة من 80 بطاقة في عام 2020 إلى 105 بطاقة في عام 2022 ثم انخفضت المبيعات تدريجيا في الأعوام المتبقية ب 50 بطاقة في عام 2023 و 41 بطاقة في 2024 .
- أفضل أنواع البطاقات مبيعا:
- **بطاقات CIB Gold+ Classique** كانت هي النوع الأكثر مبيعا من البطاقات الإلكترونية خلال الفترة المذكورة، حيث تم بيع 1231 بطاقة من 2020 الى يومنا الحالي.

• بطاقات **Master Cartes Classique**: كانت هي النوع الثاني الأكثر مبيعًا من البطاقات

الإلكترونية خلال الفترة المذكورة، حيث تم بيع 276 بطاقة في الأعوام الخمس الماضية

ملاحظة: السنة الحالية ما زالت متواصلة يمكن ان تكون المبيعات أكثر في الأشهر المتبقية

بشكل عام، شهدت مبيعات البطاقات الإلكترونية لبنك الجزائر الخارجي فرع البويرة نموًا ملحوظًا

خلال الفترة من عام 2020 إلى عام 2023. كانت بطاقات CIB Gold+Classic هي النوع الأكثر

مبيعًا من البطاقات الإلكترونية خلال الفترة المذكورة، بينما شهدت بطاقات Master Cards

انخفاضًا كبيرًا.

رابعًا: تطبيق البنك الخارجي الجزائري BEA MOBILE (انظر الملحق رقم 03)

تطبيق Bea mobile وهو خدمة مصرفية عبر الهاتف المحمول عبر الانترنت يتيحها بنك الجزائري

الخارجي لعملاء البنك، يسمح هذا التطبيق ب:

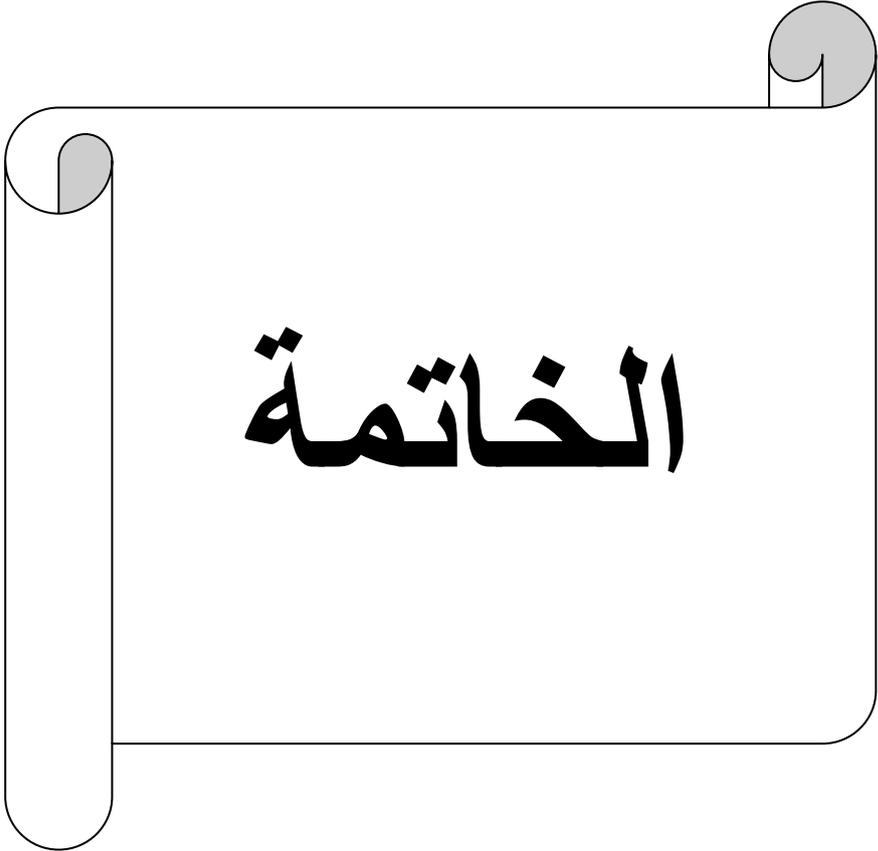
• الوصول لأرصدة الحسابات وأحدث المعاملات.

• البحث عن المعاملات في كشف حسابك.

• معرفة ومشاركة رقم تعريف البنك الخاص

خلاصة الفصل الثالث:

ان البنك الخارجي الجزائري وكالة البويرة لا يعتمد في تعاملاته على الصيرفة الإلكترونية بل لا زال يتعامل بالوسائل التقليدية الشيء الذي حال دون أن يتم عصرنته بالشكل المطلوب و مواكبة عصرنة البنوك لذا لا بد على البنك الخارجي الجزائري أن يدعم منشاته بمعدات حديثة ذات تقنية عالية، مع توفير الخدمات التي تتلاءم مع رغبات العملاء ، و لا بد أن يتوفر البنك على خلية الإتصال و الإعلام لنشر الوعي المصرفي خاصة للعملاء لتمكينهم من القيام معاملاتهم عن طريق وسائل الدفع الإلكترونية .



الخاتمة

كثيرة هي التغييرات التي مرت بعالم البنوك منذ نشأتها حتى الآن، إلا أن التغييرات التي عرفتھا البنوك الجزائرية خلال عقد التسعينات أحدثت تغييرات جذرية في طبيعة عملها، فلم تعد البنوك تلك المؤسسات التي تقوم بتلقي الودائع ومنح القروض، ولم يعد العمل المصرفي التقليدي سائدا، فالتطور التكنولوجي الذي ارتبط بالصناعة المصرفية فتح مجالا واسعا لابتكار خدمات ووسائل إلكترونية حديثة، ولعل تجارب بعض الدول التي تشهد تطورا كبيرا للانتقال للعالم الرقمي، هو أكبر حافز لتشجيع الجزائر على استيعاب هذه التغييرات التكنولوجية الهائلة، و الاقتداء بهذه الدول، وخوض تجربة الصيرفة الإلكترونية للاستفادة من مزايا تطبيقاتها، و مواكبة التطورات الحاصلة فيها

بعد دراسة هذا موضوع ومحاولة الإحاطة ببعض جوانبه، يمكن اجراء اختبار للفرضيات كما يلي:

الفرضية الرئيسية : تواجه الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية تحديات كبيرة تعيق تطويرها وتوسيع نطاق خدماتها، على الرغم من وجود إمكانيات كبيرة لنموها. قد ثبتت صحتها، لتأخر الجزائر في التحول الرقمي مقارنة بالدول المتقدمة، و محدودية نطاق الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل البنوك الجزائرية يخلق حجم هذه التحديات من بنك الى اخر.

الفرضيات الفرعية:

الفرضية الاولى: افترضنا فيها انه تتوفر في البنوك الجزائرية مجموعة محدودة من الخدمات المصرفية الإلكترونية مقارنة بالبنوك في الدول المتقدمة. قد ثبتت صحتها من خلال محدودية نطاق الخدمات الإلكترونية في الجزائر مقارنة بالخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة في الدول المتقدمة .

الفرضية الثانية: لا يزال استخدام العملاء للخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر منخفضا نسبيا، ويرجع ذلك جزئيا إلى انخفاض مستوى الوعي والمعرفة بهذه الخدمات، ووجود مخاوف أمنية، ونقص الثقة في التعاملات الإلكترونية. قد ثبتت صحتها لاحظنا انخفاض مستوى الوعي والمعرفة بالخدمات الإلكترونية، ووجود مخاوف أمنية ونقص الثقة لدى العملاء في البنوك الجزائرية

الفرضية الثالثة: تواجه البنوك الجزائرية تحديات تنظيمية وتقنية وتسويقية كبيرة في تطوير وتوسيع نطاق خدماتها المصرفية الإلكترونية قد ثبتت صحتها لغياب الأطر التنظيمية الكافية للصيرفة الإلكترونية، ونقص البنية التحتية والتكنولوجيا اللازمة، والتحديات التسويقية في الترويج للخدمات الإلكترونية.

الفرضية الرابعة: يمكن تعزيز دور الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية من خلال اتباع مجموعة من التوصيات والحلول، تشمل: تعزيز التوعية حول الخدمات المصرفية الإلكترونية ، تبسيط الإجراءات المصرفية الإلكترونية، تقديم عروض وخصومات تنافسية، وتطوير قنوات تواصل إلكترونية فعالة، قد ثبتت صحتها قد ثبتت صحتها

نتائج الدراسة:

من خلال هذه الدراسة يمكن الخروج بجملة من النتائج نوجزها في ما يلي:

- فرض تطوير علم الاقتصاد العديد من التغيرات التي لم يكن القطاع المصرفي الجزائري في منأى عنها، من خلال التوجه إلى رقمنة أنشطته باعتماد الصيرفة الإلكترونية ضرورة حتمية لمواجهة المنافسة بشكايها الوطنية والدولية.

- لقد ساهم ظهور شبكة الانترنت وما لحقتها من تطورات في تراجع دور وسائل الدفع التقليدية لتحل

محلها وسائل الدفع الإلكترونية، خاصة في ظل وجود هيئات دولية وعالمية تنتج وتسويق هذه الوسائل.

- لاتزال الجزائر تعاني من تأخر في إستخدام مختلف أنظمة الدفع الإلكترونية والبطاقات البنكية مقارنة ببعض الدول فمازالت الجزائر تعتمد بشكل كبير على النقود القانونية، بدلا من هذه الوسائل الحديثة، وذلك راجع إلى عدم ثقة العميل البنكي في أمن المعاملات عبر هذه الوسائل الحديثة .

- تعتبر تجربة الجزائر في الخدمات المصرفية الإلكترونية في بداياتها فلا يمكن الحكم عليها لا بالفشل ولا بالنجاح، وهذا لوجود إقبال متزايد من طرف المواطنين على هذا النوع من الخدمات حتى ولو كان بوتيرة بطيئة، لأن التعامل وفق هذا النظام الجديد يتطلب تغيير في ذهنيات الافراد وتوجيه سلوكهم نحوها .

- تحظى المقاصة الإلكترونية في الجزائر بحصة كبيرة في المعاملات الإلكترونية في المصارف، إذ تبلغ نسبة الشيكات التي تمت تسويتها بهذا الأسلوب %80 من إجمالي المبالغ التي تتم تسويتها بالمقاصة، وذلك بسبب السرعة في تسوية العمليات، وأمان أكبر في التحصيل .

- تفتح وسائل الدفع الإلكتروني آفاق واسعة للحصول على الخدمات البنكية في أي وقت وفي أي مكان.

سعي المحيط البنكي الجزائري إلى تطوير أنظمة المدفوعات النقدية الإلكترونية .

- أهمية التعامل بالبطاقة البنكية من حيث سهولة سحب الأموال خاصة في المناسبات، كالأعياد وأيام العطل، وحتى في ساعات متأخرة في اليوم؛ هناك العديد من العوامل التي تحول دون تطور التعامل باستخدام البطاقات البنكية في الجزائر منها ما هو تقني ومنها ما هو بشري، لكن يمكن إرجاع السبب الرئيسي إلى نقص الوعي والثقافة اللازمة لاعتماد مثل هذه الوسائل.

الاقتراحات :

تم تدعيم هذه الدراسة بجملة من الاقتراحات نوجزها في ما يلي :

- تشجيع استخدام التكنولوجيا الحديثة، وتطبيق الأنظمة والبرامج المتطورة، وتنوع الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة
- تحديث البنية التحتية اللازمة لمختلف البنوك الجزائرية وتطوير البيئة القانونية للعمل المصرفي الإلكتروني لتفعيله وحمايته.
- الاستفادة من تجارب بعض الدول الرائدة في مجال الصيرفة الإلكترونية والاقتصاد الرقمي من خلال استعراض تجاربها، وتبادل الخبرات من خلال إرسال مهنين وأكاديميين جزائري لهذه الدول لتكوينهم .
- ضرورة توسيع شبكة الموزعين الآلية للنقد، نقاط الدفع الإلكتروني من أجل الوصول إلى شريحة أكبر من المواطنين .
- يشكل ضعف فهم لغة التكنولوجيات أهم عائق أمام انتشار استخدام وسائل دفع إلكتروني في الجزائر، لذلك فإنه ينبغي على المصارف وضع برامج توعية العملاء، خاصة تلك المرتبطة بالخدمات المعقدة والمعروضة لأول مرة، بحيث تصبح سهلة ومفهومة لكل فئات العملاء.
- ترتبط عصنة المصارف بتحديث قاعدة تكنولوجيات جديدة في الإعلام والاتصال، و بالتكون والتدريب المستمرين لليد العاملة، والتجديد في التجهيزات والتقنيات المصرفية.

آفاق الدراسة:

- السبل الكفيلة في انتشار الصيرفة الإلكترونية وتوسعها داخل القطاع المصرفي الجزائري

- تحديات الصيرفة الإلكترونية في دول العالم الثالث
- افاق الصيرفة الإلكترونية في الجزائر
- تأثير استخدام الصيرفة الإلكترونية على تنافسية البنوك والمؤسسات المالية

قائمة المراجع

(1) الكتب:

- أحمد محمد غنيم، إدارة البنوك تقليدية الماضي و إلكترونية المستقبل، المكتبة العصرية للنشر و التوزيع مصر 2007 .
- أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس لبنان، 2006.
- أحمد بوراس، أعمال الصيرفة الإلكترونية، الأدوات والمخاطر، الطبعة الأولى ،دار الكتاب الحديث القاهرة 2014 .
- طارق عبد العال حماد، التجارة الإلكترونية،الدار الجامعية الإسكندرية مصر 2003.
- بشير العلاق،التسويق الإلكتروني،دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع الأردن 2009 .
- حجازي بيومي عبد الفتاح،النظام القانون لحماية الحكومة الإلكترونية دار الفكر الجامعي الإسكندرية مصر، 2003 .
- خيرى مصطفى كتانة،التجارة الإلكترونية،دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة،عمان الأردن،2009
- محمد حسين الطائي،التجارة الإلكترونية ، دار الثقافة للنشر و التوزيع،عمان،الأردن،2010.
- محمد أمين الرومي، التعاقد الإلكتروني عبر الانترنت، دار المطبوعات الجامعية،الإسكندرية،.2004
- مصطفى كمال طه و وائل أنور بندق : الأوراق التجارية و وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة ، دار الفكر الجامعي ،الإسكندرية، 2005.
- نادر عبد العزيز شافي،المصارف و النقود الإلكترونية،المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس،لبنان،2007
- ناظم محمد نوري الشمري، وعبد الفتاح زهير العبدلات، الصيرفة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع،2000

(2) المذكرات والأطروحات

- سماحي أحلام، جنائي نجاة ،وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية ،مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر ،في العلوم الاقتصادية ،تخصص اقتصاديات التمويل،جامعة المسيلة 2016-2017.
- سميرة بريح ، دور الصيرفة الإلكترونية في تعزيز القدرات التنافسية للبنوك التجارية ،مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية ،تخصص بنوك،جامعة الوادي،2014-2015 .

فائمه المراجع

- مورادي سعيدة، الصيرفة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع و المأمول ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي شعبة العلوم الاقتصادية ،تخصص إقتصاد نقدي و بنكي ،جامعة أحمد دراية -أدرار -2018-2019.
- زهير زواش ، دور نظام الدفع في تحسين المعاملات المصرفية ،مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص التمويل الدولي والمؤسسات المالية و النقدية ،جامعة ام البواقي، 2010-2011.
- بعلي حسني مبارك،إمكانيات رفع كفاءة أداء الجهاز المصرفي الجزائري في ظل التغيرات الاقتصادية و المصرفية المعاصرة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص إدارة مالية،جامعة قسنطينة 2011-2012.
- بلوفاي محمد،مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في النظام المصرفي الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ،تخصص نقود ، بنوك ومالية ،كلية العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية ،جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2005 .
- كرغلي أسماء،اليقظة التكنولوجية كأداة لزيادة القدرة التنافسية للبنوك دراسة مرجعية مقارنة للبنوك العاملة بمقر ولاية البويرة ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص :تسويق ،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، 2014 - 2013
- آسية محجوب ،البنوك التجارية و المنافسة في ظل بيئة مالية معاصرة حالة البنوك الجزائرية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ،تخصص :إستراتيجية مالية ،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945 ، قالمة،2011 - 2010
- قصي محمد ناصر الصمصام ، تقانة الصيرفة الإلكترونية في سوريا ،رسالة لنيل درجة ماجستير للدراسات العليا في إدارة الثقافة ، الجامعة الافتراضية السورية 2015.
- أمينة بلقاسمي، إدارة مخاطر عمليات البنوك الالكترونية و فق لجنة بازل الثانية ، مذكرة تخرج مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية جامعة أم البواقي، 2013-2014.
- بوغافية رشيد،الصيرفة الإلكترونية و النظام المصرفي الجزائري - الآفاق و التحديات ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ،تخصص نقود و مالية و بنوك ،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير،جامعة سعد دحلب البليدة، 2004-2005.

(3) رسالات الدكتوراه

- بلعياشي ميادة ،أثر الصيرفة الالكترونية على السياسة النقدية ،أطروحة دكتوراة غير منشورة ،اقتصاديات النقود و البنوك و الاسواق المالية،جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015
- دغنوش العطرة ،استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية و أثرها على الأداء البنكي،أطروحة مقدمة لني لشهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية،تخصص نقود و مالية.جامعة بسكرة،2016-2017.
- آسيا قاسيمي ، أثر العولمة المالية على تطوير الخدمات المصرفية و تحسين القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية ،أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية ، تخصص إقتصاديات المالية و البنوك ،جامعة أحمد بوقرة بومرداس،2014-2015.

(4) مجلات ومؤتمرات:

- عبير حسان الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول و مدى مساهمتها في تعزيز الشمول المالي إشارة إلى الجزائر مجلة البحوث الاقتصادية و المناجمنت دكتوراه في المالية الإسلامية جامعة الزيتونة المعهد العالي بأصول الدين تونس-المجلد 04 -العدد-01 جانفي 2023 .
- دراسة نسيمية ، التوثيق الرقمي و مسؤولية سلطات المصادقة الإلكترونية في القانون الجزائري 04-15 ،مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية و السياسية،المجلد الثاني، العدد التاسع ،جامعة محمد بن أحمد وهران - 2 - ، 2018 .
- سمية عبايسة،" وسائل الدفع الالكتروني في النظام البنكي الجزائري" ،مجلة العلوم الانسانية ،جامعة أم البواقي الجزائري،العدد السادس،2016/07/22، 2016.
- زروقي وسف،حجية التوقيع الإلكتروني في الإثبات دراسة مقارنة ، مجلة الحقوق و العلوم الإنسانية ،جامعة الجلفة.
- يوسف مسعودي،أرجيل و سرحاب،مدى حجية التوقيع الإلكتروني في الإثبات في التشريع الجزائري (دراسة على ضوء أحكام القانون 15-04 مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية ، سداسية محكمة ،العدد 11 ،المركز الجامعي تمنراست الجزائري 2017 .
- بلحاج بلخير،حجية التوقيع الإلكتروني في الإثبات (الضوابط و الشروط)،مجلة القانون و العلوم السياسية،المجلد 03 ،العدد 02 ، 2019 .
- إخلاص باقر النجار،العمل المصرفي الإلكتروني المفهوم المتطلبات و التحديات ، مجلة العلوم الاقتصادية،العدد 14 ،جامعة البصرة ، كلية الإدارة و الاقتصاد ، كانون الأول 2004 .

فائمه المراجع

- عرابة رابح، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري،مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية و الإنسانية،العدد 8 ،2012.
- بريش عبد القادر و زيدان محمد ، دور البنوك الإلكترونية في تطوير التجارة الإلكترونية ،الملتقى الدولي للتجارة الإلكترونية،جامعة ورقلة، بتار 15، 16، 17 مارس 2004 .
- العياطي جهيدة ،محمد بن عزة ، تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بين وسائل الدفع الحديثة و التقليدية ،مقال منشور على الموقع www.asjp.cerist.dz/en/article
- أديب قاسم شندي،الصيرفة الإلكترونية أنماطها خيارات القبول و الرفض، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ،العدد السابع و العشرون، - جامعة واسط، 2011 .
- عبد الغني ربوح، نور الدين غردة،المؤتمر الدولي العلمي،" إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة" مداخلة بعنوان تطبيق أنظمة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع و الآفاق، كلية الحقوق و العلوم الانسانية ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة ،بدون سنة.
- أحمد ضيف ، بوعكاز عامر: نحو بناء إقتصاد رقمي من خلال تفعيل الصيرفة الإلكترونية بالجزائر -تحليل إحصائي للواقع و الآفاق مع إشارة لبعض التجارب الدولية الرائدة-،مجلة الإستراتيجية و التنمية ، المجلد 9 ، العدد 16 مكرر، جامعة زيان عاشور الجلفة- الجزائر-،2019
- بركان أمينة الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي -حالة الجزائر- أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم التسيير ،تخصص : نقود و مالية، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير ،جامعة الجزائر 03 ، 2013-2014.
- سعيد بن علي العضاضي ، المخاطر التي تواجه المصارف الإلكترونية مقال منشور على الموقع الإلكتروني www.alarabiya.net/net/amp/aswaq/bank

(5) محاضرات:

- بن عياد محمد سمير و سماحي أحمد، التكنولوجيا الإلكترونية البنكية ، ضرورة أم حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية ،جامعة تلمسان <http://www.neevia.com> .
- عرابة رابح، دور التكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري ،"محاضرات ، الاكاديمية للدراسات الاجتماعية و الإنسانية ،العدد 691 .
- د. بوبصع، محاضرات مقدمة ضمن دروس الصيرفة الإلكترونية، سنة 2 ماطر، تخصص مالية البنوك، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باجي مختار، عنابة.

6) المواقع الكترونية:

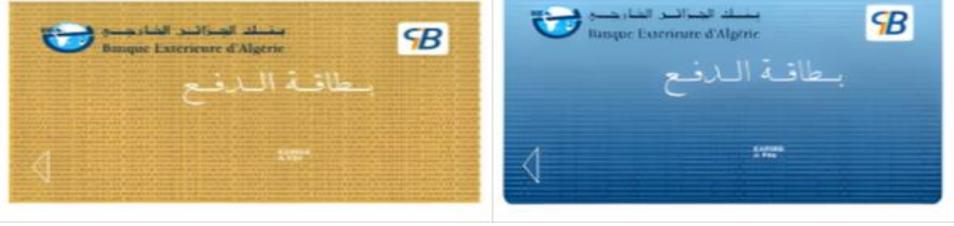
- بن عياد محمد سمير و سماحي أحمد، التكنولوجيا الإلكترونية البنكية، ضرورة محتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية، جامعة تلمسان <http://www.neevia.com>.
- يومي دراسي حول البنوك الإلكترونية، modta.dz-univ-biblio-e.
- الموقع الالكتروني/<https://shahbandr.com/best-payment-gateways-in-egypt/>
- الموقع الإلكتروني www.mpt.gov.dz وزارة البريد و المواصلات السلطية و اللاسلطية.
- الموقع الإلكتروني www.algeriemaintenant.dz الجزائر الآن
- الموقع الإلكتروني (2024) <https://explodingtopics.com/countries-with-the-highest-of-internet-users>

7 مراسيم قانونية:

- القانون 10 - 05 المعدل و المتمم للأمر 58 - 75 المتضمن القانون المدني.
- المرسوم 162 - 07 يعدل و يتم المرسوم 123 - 01 المتعلق بنظام الأشغال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلطية الكهربية و على مختلف خدمات المواصلات السلطية و اللاسلطية
- القانون 04 - 15 المؤرخ في 01 فيفري 2015 المتعلق بالتوقيع و التصديق الالكتروني، الجريدة الرسمية 2015، عدد 06.

الملاحق

الملحق رقم 01: اشكال البطاقات الالكترونية المحلية في البنك الخارجي الجزائري



الملحق رقم 02 : اشكال البطاقات الالكترونية الدولية في البنك الخارجي الجزائري:



الملحق رقم 03: تطبيق BEA موبائل

