جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبة

شعبة العلوم المالية والمحاسبة التخصص مالية مؤسسة

مذكّرة مُقدَّمة لاستكمال متطلّبات لنيل شهادة الماستر

دور المعاملات المالية الالكترونية في تطوير القطاع المصرفي

دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غرداية من 2013 ال غاية 2017

إعداد الطلبان : أولاد هدار فارس و بلعور خالد

نوقشت وأجيزت علنًا أمام اللجنة المكونة من الأساتذة

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
أ–د/عجيلة محمد –أستاذ تعليم عالي	جامعة غرداية	رئيسا
أ–د/بوخاري عبد الحميد –أستاذ تعليم عالي	جامعة غرداية	مشرفا ومقرراً
أ/بن قايد الشيخ –أستاذ مساعد قسم أ	جامعة غرداية	مناقشا
أ/طالب احمد نور الدين –أستاذ مساعد قسم أ	جامعة غرداية	مناقشا

الموسم الجامعي: 2018/2017م

بِسْمِ اللهِ الرحمن الرَّحِيمِ

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ۖ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ(105)

صدق الله العظيم

سورة التوبة الآية 105

شكر وتقدير

الحمد لله كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه والصلاة والسلام على من أرسله رحمة للعالمين وعلى جميع الأنبياء والمرسلين وعلى آله وصحبه اجمعين.

بعد توجيه الشكر لله عز وجل ، نجد نفسينا مدينان بالوفاء والعرفان للأستاذ الفاضل الأستاذ الدكتور عبد الحميد بوخاري ، الذي تفضل بالإشراف على هذه الدراسة، حيث قدم لنا الرعاية والنصح والإرشاد طيلة فترة إعداد الدراسة ، فلهو منا فائق التقدير والاحترام والعرفان والوفاء.

كما أتقدم بالشكر والتقدير للأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة ، على تفضلهم بمناقشة هذه الدراسة واثرائها بالملاحظات والتوجهات القيمة ان شاء الله .

وجزيل الشكر لكافة الزملاء رفقاء الدرب، وكافة الأساتذة الذين ساهموا بارتقائنا لهذا المستوى، شكرا لمجهوداتكم شكرا لتعاونكم شكرا لدعمكم شكرا لكل ما قدمتموه لنا.

كما أتقدم بجزيل الشكر والامتنان لعمال بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غارداية، و أخص بذلك السادة عبد العظيم ب و محمد ر و بوعمامة ز و إسماعيل ب لما بذلوه من تعاون لإنجاح هذا العمل

اللهم اني أشهدك بأننا قذ بذلنا ما يسرت لنا من جهد فإن كنا قد وفقنا فمن عندك، وان كنا قد اخطئنا أو قصرنا فمن أنفسنا

الملخص

من خلال ما يجتاح العالم المعاصر من تطورات شملت جميع ميادين الحياة ، وخصوصا الاقتصادية ، وبعد ما اجتاحت التكنلوجيا كل ركن من أركان المعاملات الاقتصادية ، أصبح لزاما على البنوك التجارية مجاراة هذا المد التكنلوجي ، وركوب موجته ، والفوز برضى وثقة عملائه سواء الحاليين أو المستقبليين، ذلك بتبني التكنلوجيا ضمن معاملاتها المالية سواء الداخلية أو الخارجية ، لتحسين أدائها وضمان استمراريتها ، أي ان استغلال التكنلوجيا الالكترونية في المعاملات المالية للبنوك التجارية أصبح ضرورة وفي نفس الوقت أمرا حتميا.

وعلى غرار بنوك العالم، سعت البنوك الجزائرية الى الانضمام الى هذا المستوى من التعاملات من خلال تحديث أنظمة الدفع وجعل المعاملات المالية اليومية تكتسي صبغة الكترونية بنسبة اكبر ان لم نقل بصفة كلية ، فبنك القرض الجزائري يعتبر البنك الرائد في الجزائر الذي تبنى هذا المجال بهدف تسهيل معاملاته وتطوير خدماته المصرفية وكذلك من اجل تحسين أدائه ضمن السوق المصرفية.

Abstract

Through the devlopment that happened in the modern world in all the filds of life, especially the economic side , and after the technology has invaded every corner of the economic transaction,it become a necessary natter for commercial banks to cope with this technological tide inorder to win this satisfaction and confidence of their clients whether current of future , and this could happen through the adoption of technology in their internal or external financial transactions in order to inprove their perfonance and ensure their continuity .This means that the exploitation of electronic technolegy in the financial transaction of the comercial banks has become a necessity.

Like the banks of the world ,Algerian banks have striven for foining this love oftransaction by modernizing payment systems and making daily financial transaction more electronic .

The Algerian loan banks is the leading bank in Algeria which has adopted this filed inorder to facilitate its transactions ,devloping its banking servico and inproving its perfonance whith the banking marke

قائمة المحتويات

المقدمة

الفصل الأول: التأصيل النظري مفهوم المعاملات المالية بالقطاع المصرفي

المبحث الأول : القطاع المصرفي ومعاملاته المالية

المطلب الأول : تعريف المصارف وأنواعها وظائفها

المطلب الثاني :أنواع المعاملات المالية التقليدية و الالكترونية

المطلب الثالث: نظم الدفع الالكتروني وخصائصها

المبحث الثالث : الدراسات السابقة

المطلب الأول : الدراسات الجزائرية

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

المطلب الثالث: الفرق بين دراستنا والدراسات الأخرى

خلاصة الفصل الاول

الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري CPA وكالة غارداية 113

المبحث الأول : تعريف بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غارداية وشركة SATIM

المطلب الأول: تعريف بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غارداية 113

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي

المطلب الثالث: شركة SATIM

المبحث الثاني: عرض و تحليل النتائج

المطلب الأول: أهم إنجازات شركة SATIM في اطار تحديث وسائل الدفع الالكتروني

المطلب الثاني : المعاملات المالية الالكترونية لبنك CPA وكالة غاردية وتطورها

المطلب الثالث: تحيل أسئلة المقابلات

خلاصة الفصل الثاني

الخاتمة

المراجع

الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01-01	مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	32
01-02	مساهمة البنوك في شركة SATIM	43
02-02	تطور المعاملات لشركة SATIM لسنتي 2009 و 2010	47
03-02	الرسوم على البطاقة CPA – CIB	55
04-02	الرسوم على البطاقة الذهبية	55
05-02	التعامل بالبطاقات البنكية للثلاثي الأخير لسنة 2017	57
06-02	حجم المعاملات بالبطاقة البنكية بالدينار الجزائري لشهر ديسمبر 2017	57
07-02	حجم المعاملات المالية بالشيك لشهر ديسمبر 2017	59
08-02	خدمة SMSالمرافقة للبطاقة البنكية الذهبية والكلاسيكية	62
09-02	الطلبات للبطاقة البنكية VISA	64
10-02	التعامل بالبطاقة البنكية VISA	65
11-02	خدمة SMS المرافقة للتعامل بالبطاقة VISA	66
12-02	الطلبات لبطاقة الأمان	67
13-02	حدود التعامل ببطاقة الأمان	68
14-02	التعامل ببطاقة الأمان	68
15-02	خدمة SMS المرافقة لبطاقة الأمان	69
16-02	احصائيات حول التجارة الخارجية	79

فهرس الاشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01-01	موارد واستخدامات البنوك التجارية	09
02-01	أشكال المعاملات الالكترونية	13
03-01	أنواع البطاقات البنكية	22
04-01	الشيك الالكتروني	24
01-02	الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري	37
02-02	الهيكل التنظيمي لمجموعة الاستغلال غارداية 825	38
03-02	الهيكل التنظيمي لوكالة غاردية 113	38
04-02	مخطط المعاملات بالبطاقة البنكية CIB	45
05-02	تطور عدد البطاقات البنكية CIB	48
06-02	تطور عدد الموزعات DAP	49
07-02	تطور مبالغ السحب	49
08-02	مبلغ المعاملات /عدد المعاملات	50
09-02	تطور عدد TPE	51
10-02	المعاملات عبر TPEبالدينار الجزائري	52
11-02	معدل مبلغ المعاملات ب TPE	52
12-02	تطور عدد الحسابات والبطاقات البنكية	56
13-02	المعاملات لوكالة غارداية بالبطاقة البنكية	58
14-02	السحب بواسطة الشيك والبطاقة البنكية	59
15-02	حجم المعاملات بالدينار للشيك والبطاقة البنكية	60
16-02	حجم المعاملات بالبطاقة والشيك	60
17-02	كمية المعاملات بالبطاقة البنكية	61
18-02	تطورات أعداد بطاقة VISA	65
19-02	المعاملات المالية بالبطاقة البنكية فيزا لوكالة غارداية	66
20-02	تطور التعامل ببرنامج EDI	71

قائمة المختصرات

Réseau Monétique Interbancaire	RMI
Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication	SWIFT
Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique	SATIM
Terminal de paiement électronique	TPE
Distributeurs Automatiques de Paiment	DAP

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
01	عقد الانضمام الى خدمة الدفع الالكتروني عبر الانترنت
02	استمارة فسخ الانضمام لخدمة الدفع الالكتروني
03	استمارة الانضمام وفسخ الانضمام لخدمة SMS
04	استمارة طلب الحصول على بطاقة الانان
05	استمارة تعبأة بطاقة الأمان
06	عقد خاص بأوامر (ت.م.م) عن بعد
07	قائمة الأشخاص المؤهلين لارسال أوامر التحويل
08	تعهد خاص بأوامر التحويل على سند الكتروني
09	امر بالدفع
10	تسوية لأمر بالدفع عن طريق المقاصة الالكترونية
11	وثائق تسوية معاملات التجارة الخارجية
12	تعليمات حول التجارة الخارجية
13	استمارة مقابلة
14	استمارة مقابلة
15	استمارة مقابلة
16	استمارة مقابلة

يعتبر التطور الحاصل في مجال الاتصالات والتبادل المعلوماتي تطورا مذهلا انعكس على شتى المجالات العلمية والاقتصادية والاجتماعية. وقد أدى هدا إلى فرض واقع جديد سيما في المجال الاقتصادي، حيث خلق بيئة تنافسية شرسة، أضحت فيها المعلومة اهم نقاط القوة بين الشركات سواء من حيث سرعة الحصول عليها او موثوقيتها او دقتها. لدى أصبح من الأهمية بمكان مواكبة هدا التطور الحاصل في مجال المعلوماتية بين الشركات من خلال تبني أنظمة تبادل وتواصل متطورة جدا قصد التموقع الجيد في الأسواق.

ويعتبر القطاع المصرفي من القطاعات الهامة في النشاط الاقتصادي، والتي تأثرت تأثرا كبيرا بتطور الاتصالات سواء من خلال المعاملات الالكترونية أو العملات الافتراضية او التجارة الالكترونية. حيث لجات كبريات البنوك والمؤسسات المالية عبر العالم الى تبني انظمة الكترونية قصد تسهيل العمليات المالية وتقديم افضل خدمات للزبائن من حيث السرعة في الانجاز و السهولة في التعامل، و دلك لاستقطاب اكبر عدد ممكن من الزبائن ودرجة كبيرة من الرضى، وجعل البنوك تقوم بابتكار و تطوير خدمات بنكية جديدة على غرار بطاقات الدفع الالكتروني و الصرافات الالية و الشيكات الالكترونية.

كما فرضت هده التطورات الحاجة الى وجود تشريعات وقوانين تنظم هده التعاملات، لضمان حقوق العملاء والمؤسسات المالية على حد سواء، وضمان خصوصية اكبر لمستعملي هدا النوع من الخدمات.

وقد أدت الحاجة المتزايدة الى المعاملات الالكترونية والاستعمال الكبير للأنترنت في القطاع المصرفي الى خلق تحديات كبيرة علة مستوى الأمان المعلوماتي، و السرية المهنية، حيث تزايدت عمليات القرصنة و الجرائم الالكترونية سواء عن طريق سرقة الحسابات، أو الدخول الى قواعد بيانات البنوك و القيام بتحويلات مالية.

2-الاشكالية الرئيسية:

من خلال التقديم السابق يمكن بلورة إشكالية الدراسة في: (ما مدى مساهمة مكانزمات ومتطلبات المعاملات المالية الالكترونية في تطوير القطاع المصرفي؟)

3-الاشكاليات الفرعية: للإجابة على الإشكالية السابقة يمكننا الانطلاق من تساؤلات فرعية تتمثل في

- ما هو مفهوم المعاملات الالكترونية وواقعها في الجزائر؟
- ما واقع اعتماد البنوك على المعاملات الالكترونية في الجزائر؟
- هل تعتبر المعاملات الالكترونية ضرورية لتطوير القطاع المصرفي في الجزائر؟
- ماهي معيقات تطبيق التعاملات الالكترونية في البنوك الجزائرية؟

4-الفرضيات: بناء على ما سبق من تقديم واشكاليات يمكننا بناء الفرضيات التالية

- تعتبر المعاملات الالكترونية ضرورية لتطوير القطاع المصرفي، وهذا من خلال تقليل التكاليف، وسرعة العمليات، ومن ثم تكتسب المؤسسة ميزة تنافسية.
- نظرا لعدم مواكبة المنظومة القانونية في الجزائر للتطورات الحاصلة في المعاملات الالكترونية أدى الى التأخر في تنشيط ومساهمة المعاملات المالية الالكترونية في تطوير القطاع المصرف
- لا يمكن الاستغناء عن المعاملات التقليدية في الجزائر وتعويضها بالإلكترونية لتأخر النظام المصرفي ولكثرة المشاكل التي يعاني منها.
- تحديث نظام المعاملات المالية مرهون بتقبل المجتمع التعامل بوسائل الدفع الالكترونية.

5-اهمية البحث : للبحث الموالي أهمية تمثلت في

- الاهمية المتزايدة للتجارة الالكترونية، والتطور الحاصل في القطاع المصرفي على المستوى العالمي.
- تنامي استعمال الانترنت في النشاط الاقتصادي عموما والقطاع المصرفي خصوصا.
- تزايد حجم المعاملات المالية الالكترونية.
- بحث البنوك علة خدمات جديدة للعملاء تركز على السرعة والسهولة.

6-اهداف الدراسة: كما ان له أهداف يمكن حصرها في

- دراسة العلاقة بين المعاملات الالكترونية والقطاع المصرفي.
- قياس مدى استعمال الانترنت في النشاط البنكي.
- ما مدى مواكبة المنظومة القانونية للتطور الحاصل في المعاملات الالكترونية.

7-مبررات اختيار الموضوع: وكمبررات لاختيارنا للموضوع

- تطابق الموضوع مع التخصص.

- اثراء البحث في مجال المعاملات الالكترونية نظرا لحداثتها في الجزائر.

-التنامي المتسارع لحجم المبادلات الالكترونية في العالم.

-الوقوف على مدى مواكبة الجهاز المصرفي الجزائري للتطورات الحاصلة في هدا المجال

-اضافة الى الرغبة الذاتية في تناول الموضوع كونه موضوع شيق.

-تقديم اضافة الى الدراسات الجامعية.

8-صعوبات البحث: لكل بحث صعوبات وصعوبات هدا البحث تمثلت في

-عدم الانتشار الواسع للمعاملات الالكترونية في الجزائر.

-عزوف اغلب البنوك على تقديم الاحصائيات المطلوبة للدراسة.

-شح المراجع التي تربط بدقة بين متغيرات الدراسة.

-نقص المراجع القانونية في مجال المعاملات الالكترونية.

9-حدود الدراسة: حدود الدراسة الزمانية والمكانية للبحث نحصرها فيما يلي

المكانية: اقتصرت الدراسة على ولاية غرداية، وتحديدا ببنك القرض الشعبي الجزائري غرداية الوكالة رقم 113.

الزمانية : امتدت الدراسة من شهر سبتمبر 2017 الى غاية شهر ماي 2018.

10-منهج الدراسة:

لغرض الاجابة على الاشكال المطروح والاحاطة بموضوع البحث تم اعتماد في الفصل الأول أي التأصيل النظري على المنهج الوصفي التحليلي من خلال استعراض مفاهيم تخص البنوك التجارية تعريفها أنواعها ميزانيتها أضافة الى معاملاتها التقليدية والحديثة، تم التركيز فيها على المعاملات الالكترونية .

اما في الفصل الثاني، الجانب التطبيقي فتم استخدام دراسة الحالة مع اسقاط الدراسة على الشعبي الجزائري وكالة غارداية 113 وتم تدعيم الدراسة بالمقابلات مع إطارات وأعوان تنفيذيين للمؤسسة.

الفصل الأول

تمهيد:

تعتبر المعاملات المالية الاقتصادية اساسية لاستمرار الحياة وقيام المبادلات المهمة بين الناس، فهي تشمل العمليات التجارية كالبيع والشراء والمقايضة وتبادل السلع والخدمات وكل ما يشمل تلبية الحاجات الضرورية لقيام الحضارة. وتعتبر المعاملات المالية المصرفية جزءا مهما وجوهريا في الدورة الاقتصادية فالبنوك تلعب دورا محوريا في تمويل الاستثمارات والمشاريع، كذا توفير الاموال لأصحاب العجز من اصحاب الفوائض الباحثين بدورهم على فرص لاستثمار تلك الفوائض.

ويعد الاقتصاد الرقمي توجها عالميا حديثا تسعى الى تحقيقه الدول والمجتمعات من خلال الاستفادة من معطيات العصر ، والتحول من اقتصاد الصناعات الى اقتصاد المعلومات ، ومن انتاج البضائع الى انتاج المعلومات ، وإيجاد اقتصاد رقمي يكون عموده الفقري شبكات الاتصال والمعلومات والاعتماد على قوة لمعلومات والمعرفة ورأس المال البشري، أكثر من الاعتماد على المواد الخام والثروات الطبيعية ، فقد ساهمت شبكة الانترنت بنمو هائل والذي تضاعف من خلالها مستخدمي الشبكة خلال فترة وجيزة ، مما أدى الى تحويل العالم الى قرية كونية صغيرة وتنامي دور الشبكة خلالها أصبحت هي نواة الاقتصاد الرقمي .

وقد أتى هذا النوع من الاقتصاد بعناصر جديدة تحقق فوائد في جميع المجالات الحياتية من بينها المعاملات المالية الالكترونية أو ما يسمى بالصيرفة الالكترونية، التي تشكل بدورها أحد افرازات الاقتصاد الرقمي الذي يفرض حضورا متعاظما في هذا الوقت، الى جانب تقنية المعلومات التي ساهمت بشكل كبير في تطويرها وأصبحت بذلك اتجاها حديثا ومختلف عن الأعمال المصرفية التقليدية لما تحققه من مزايا عديدة.

وسنستعرض في هدا الفصل مفاهيم حول القطاع المصرفي كتعريف البنوك وانواعها ووظائفها ومواردها، وسنتطرق الى عرض الادبيات النظرية حول المعاملات الالكترونية وانواعها واهدافها واليات عملها كدا الاطراف المشكلة لها.

هذا الفصل يشمل مبحثين الأول عبارة عن اطار مفاهيمي يتم فيه تعريف للقطاع المصرفي، أنواع المصارف، وظائفها ، ومعاملاتها المالية التقليدية منها والحديثة ،كما يشمل نظم الدفع الالكترونية .

أما المبحث الثاني فيشمل الدراسات السابقة للموضوع سواء كانت محلية أو اجنبية عربية كانت او بلغة مغايرة.

المبحث الأول: مفهوم القطاع المصرفي ومعاملاته المالية

يعتبر القطاع المصرفي المحرك الاساسي للنشاط الاقتصادي، حيث يشكل اهم الموارد المالية لأصحاب العجز الباحثين على التمويل للاستثمار، كما يشكل وسيط يسمح لأصحاب الفوائض باستثمار أموالهم، وسنعطي من خلال هدا المبحث تعريفا للقطاع المصرفي واهم اطرافه وأنواع المصارف ، كذلك سنتطرق للوظائف التقليدية والحديثة للمصارف، بالإضافة الى ميزانيتها ومن ماذا تتكون، كما سنتطرق اهم المعاملات المالية التقليدية والحديثة للمصارف و الى نظم الدفع الالكترونية التي تعتبر هيكل المعاملات المالية الالكترونية للمصارف .

المطلب الاول: تعريف المصارف وأنواعها ووظائفها

تمثل البنوك التجارية العمد الفقري للجهاز المصرفي في الدولة، فقد احتلت منذ فترة أهمية بالغة في المنظومة الاقتصادية، وتزداد أهميتها من وقت لآخر مع التطورات الهامة التي تطرأ على اقتصاديات الدول، خاصة أنها تقوم بتزويد المشاريع والقطاعات المختلفة والاقتصاديات بشكل عام بالتمويل اللازم لمواكبة التطور السريع الذي يمر بالعصر.

أولا: تعريف البنوك

لغة: صرفت المال أي أنفقته وصرفت الذهب بالدراهم أي بعته[1] ، الصراف من يبدل نقدا بنقد، والصرافة مهنة الصراف وكلمة مصرف في اللغة (مكان الصرف) وبه سمي البنك مصرف [2]

اصطلاحا: عرف المصرف التجاري بأنه المؤسسة التي تتعامل في الدين أو الائتمان فمصرف الودائع يحصل على ديون الغير ويعطي مقابلها وعودا بالدفع تحت الطلب أو بعد أجل قصير. وهذا الائتمان الذي يقدمه المصرف يدخل ضمن أصوله لأنه يمثل حقا له قبل الغير.

كما يقصد بها : المصارف التي تقوم بقبول الودائع تحت الطلب أو لآجال محدودة وتزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي وخدمته بما يحقق خطة التنمية من خلال عملية منح الاتمان .كما تساهم عملياتها في تنمية الادخار والاستثمار المالي في الداخل والخارج و المساهمة في إنشاء مشروعات وما يستلزمه من عمليات مصرفية وتجارية و مالية وفقا للأوضاع التي يقررها المصرف المركزي. كما يمكن القبول بأنها مصارف مالية تقوم بدور الوساطة بين اصحاب العجز المالي وأصحاب الفائض المالي .

[1] مجمع الغة العربية،المعجم الوسيط ،مكتبة الشروق الدولية، الجزء الثاني،2004، ص 513

[2] حسين محمد سمحان، إسماعيل يونس ياسين، اقتصاديات النقود والمصارف، دار الجامعة ، القاهرة،2004،ص101

نشأة المصارف (البنوك): كلمة مصرف في اللغة العربية تقابل بنك في اللغة الأوروبية و هي مشتقة من الكلمة الإيطالية BANCO و معناها المائدة، و الأعمال المصرفية كانت معروفة قديما فقد عرف السومريين القرن 34 ق م أنوعا من النشاط المصرفي كذلك الإغريق و الرومان

لم تكن البنوك مجرد فكرة خطرت في ذهن فرد معين قام تنفيذها بل إن الظروف و التطورات الاقتصادية هي التي اقتضت وجودها ويمكن إرجاع فكرة المصارف بوصعها الراهن إلى العوامل التالية:

- الصيارفة: الذين يستبدلون الدراهم والدنانير
- دور الصاغة: الذين يحولون المعادن إلى سبائك وعملات
- دور المرابون: الذين يقرصون غيرهم بفوائد
- التصنيع: الحركة التي استطاع غيها العقل البشري أن يخترع آلة

ونلاحظ أن هذه العوامل متداخلة فقد يكون الصيرفي مرابي وصائغا يحول إلى سبائك والعكس. و قد يكون مجرد تاجر استغلالي أو محترف لمهنة الصياغة و هكذا، ومهما يكن، فقد قام كل واحد بصفته الغالبة عليه وبجهوده متفردا ثم ربطت بينهم المصالح المشتركة ووحدة الهدف فنشأت البنوك.[1]

ثانيا: أنواع المصارف (البنوك)

1-البنوك التجارية: البنك التجاري هو بنك عام النشاط وغير متخصص حيث يتلقى الايداعات ويضع القروض لكافة الأفراد والمؤسسات مختلفة الأنشطة الاقتصادية والتجارية يقوم نشاط البنك في الأساس على تمويل قصير الأجل وتشهد البنوك التجارية مرونة كبيرة في هذا المجال إذ لم تعد وظائفها النقدية أو التمويلية التقليدية بل تقوم بالعديد من الأنشطة التي تدر عائدا كبيرا والبنوك التجارية نوعان:

- البنوك التجارية ذات الفروع.
- البنوك التجارية ذات الوحدة الواحدة، وهذا النوع شائع في الولايات المتحدة الأمريكية.

ويعرف آخرون البنوك التجارية بأنها مؤسسات مالية وسيطة ، تقوم بتجميع مدخرات الأفراد والوحدات الاقتصادية التي تحقق فائضا ، وتستخدم تلك المدخرات في اقراض الافراد والمجموعات ذات العجز (تقترضها بفوائد وتقرضها بفائدة) .[2]

[1] حسين محمد سمحان ، إسماعيل يونس ياسين ، مرجع سابق الذكر ، ص 103

[2] محمود حسين الوادي واخرون ، النقود والمصارف ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان 2010، ص 107

وقد استقرت البنوك التجارية كمؤسسات، وضع ثقة المتعاملين معها بحيث تقوم دائما بالوفاء بتعهداتها عند المطالبة ، مما نتج عنه شعور عام بالثقة في الديون التي تتحملها هذه البنوك، و لذلك ما لبث أن نشأ لدى الفرد نوع من القبول العام الديون التي تصدر عن هذه البنوك التجارية، ومن ثم قد استقر الافراد على قبول الشيك الذي يقدم لهم كوسيلة لتسوية الديون، و بمجرد أن استقر العرف على قبول ديون البنك التجاري أو الودائع كوسيلة لتسوية المدفوعات بين الأفراد أصبحت هذه الودائع نقودا ،و ذلك لأنها أصبحت تقوم بوظيفة في التبادل بالنظر إلى تمتعها بالقبول العام ،وهذا القبول العام لا يستند إلى تدخل القانون ،فالودائع لا تعتبر و الحال كذلك نقودا ذات سعر قانوني فهي من قبيل النقود الاختيارية ,مع ذلك لا ينبغي أن نهمل القانون بالتدخل لتوفير الضمانات لهذا النوع من المعاملات.[1]

كما يوجد أنواع أخرى:[2]

2-البنوك الزراعية: تهتم بشؤون الزراعة وتزويد الفلاح بما يلزمه من سلف وسماد وبذور محسنة.

3-بنوك الاستثمار: الغرض الأساسي منها تجميع أموال المساهمين فيها والدائنين من حملة السندات وتوظيف هذه الاموال في شراء أوراق مالية من الامور المعروضة في السوق.

4-بنوك الأعمال: يشبه الغرض منها بنوك الاستثمار، إلا أنها تختلف عنها في أنها تشارك من اللحظة الأولى في تأسيس المشروعات الجديدة، فهي بنوك تهتم بالتنمية الصناعية.

5-البنوك الصناعية: تشبه بنوك الأعمال.

6 -البنوك العقارية: مهنتها اقراض أصحاب الأرضي والمباني بصفة خاصة، بشروط معينة وغالبا ما نجحت في انتزاع الممتلكات في نهاية الأمر من أصحابها.

7-البنوك الشعبية: وهي المصارف التي تنشئها الجمعيات التعاونية للائتمان ومجال تسليف النقود على رهونات.

8-البنوك الإسلامية: تلك البنوك التي تمارس العمليات المصرفية في حدود أحكام الشريعة الإسلامية

[1] أسامة كامل ، عبد الغني حامد، النقود والبنوك ،مؤسسة لورد العالمية للشؤون الجامعية ، البحرين ، 2000،ص 93

[2]. محمود حسين الوادي واخرون، مرجع سابق الذكر ص 107

9-البنوك الإلكترونية: هي البنوك التي تعمل بالكامل من خلال الأنترنت حيث تتم المعاملات و العلاقات فيها من خلال الوسائل الإلكترونية .

10-البنوك المركزية: هي بنوك تقوم بوظائف حيوية مثل: حد اصدار النقود و تسيطر سياسية نقدية في الدولة من رسائل الرقابة الكمية و النوعية – فهي بنك للبنوك

ثالثا: وظائف المصارف التجارية

من أهم الوظائف الأساسية التي تقوم بها المصارف التجارية هو قيامها بدور الوسيط المالي بين المقرضين والمقترضين(Financial Intermediation) ، حيث تقوم البنوك بتجميع المدخرات الوطنية وتوجيهها نحو الاستثمار في المشاريع الاقتصادية وبما يتماشى مع سياسة الدولة الائتمانية، فإن وظيفة البنوك التجارية يمكن أن تساهم مساهمة فعالة في النمو الاقتصادي إذا ما وفرت لها الحكومة جو المنافسة والحرية، وبصفة خاصة إذا ما سمحت للبنوك التجارية بدفع فائدة على الودائع وتقاضي فائدة على القروض بما يعكس أحوال السوق النقدية، كما أن البنوك التجارية اليوم تعتبر أحد دعائم الاقتصاد الوطني من حيث أنها تقوم بتقديم الكفالات لتنفيذ المشاريع الكبيرة، ولدورها في تمويل التجارة الخارجية، وخاصة في تقديم الاعتمادات المستندية التي تضمن حقوق المصدرين، هذا بالإضافة إلى الخدمات المصرفية الكثيرة التي تقدمها البنوك إلى زبائنها مثل الحوالات ، تحصيل الشيكات والكمبيالات ، صرف المرتبات والأجور ، تسهيل عملية الاكتتاب العام بالأسهم والسندات ، وبيع وشراء العملات الأجنبية، تسديد الديون وإيصالات الدفع ...الخ .

1- الوظائف التقليدية للبنوك

أ-خلق النقود: تتولى النقود التجارية خلق النقود الكتابية التي تعتبر أوسع أنواع النقود انتشارا في المجتمعات، والفكرة الأساسية في خلق البنوك للنقود تأتي من اعتبار الافراد في المجتمعات على تسوية مدفوعاتهم عن طريق الشيكات التي يسحبونها على ودائعهم في البنوك التجارية ، ولما كان تأمين قدرة البنوك على الوفاء بهذا الالتزام لا يقضي سوى الاحتفاظ بنسبة محدودة من الودائع في صورة احتياطي من النقود القانونية ، فقد أصبح باستطاعة النظام المصرفي أن ينشأ من النقود الكتابية عدة أضعاف ما يتوافر أدى البنوك من احتياطات ،ونتيجة لذلك وجدت البنوك أنه لا يمكنها أن تمارس نشاطها المعتاد من احتفاظها بجزء من النقود التي أودعت اليها ، والتي تعتبر احتياطيا لمواجهة طلبات السحب النقدي اليومي، وعمدت البنوك استنادا الى هذا اقراض عملائها بمبالغ تقيد في شكل ودائع تحت الطلب لديها للسحب عليها بشيكات مثل الودائع الاصلية، التي تمت بإيداع حقيقي لنقود ورقية لديها . [1]

[1] محمود توفيق سعودي، الوظائف التقليدية للبنوك التجارية ، دار الأمين للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، مصر 2002 ، ص 11

ب–قبول الودائع: تعتبر هذه الوظيفة من أهم وأقدم الوظائف حيث تتلقى البنوك التجارية الودائع من جهات مختلفة ، اذ انها تعتبر من أكثر المصادر خصوبة وتشكل الجزء الأكبر من موارد البنوك وعليها تتوقف الكثر من عمليات الوساطة البنكية كمنح القروض وانشاء النقود .

ج–منح الائتمان: تعتبر من أهم وأخطر الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية على اعتبار مصاخبة هذه العملية بما يصطلح عليه بالمخاطر الائتمانية، ولعل هذا ما يلزم البنك التجاري ان يستند ويعتمد على عدة معايير أساسية عند تقرير منح الاتمان وتحديد قيمته وشروطه وهي تتمثل في شخصية العميل القدرة على الدفع راس المال أو المركز المالي وأخيرا الضمانات. [1]

2– الوظائف الحديثة

يمكن حصر الوظائف الحديثة للبنوك في:[2]

- قيام البنك التجاري بتحصيل مستحقات عملائه من مصادرها المختلفة سواء تعلقت هذه المستحقات بشبكات أو بكمبيالات أو سندات مسحوبة لصالحها أو بأسهم او بسندات أسهم يمتلكونها أو غير ذلك، و كذلك بدفع ديونهم لمستحقيها و ذلك كله في داخل الدولة أو في خارجها.
- قيام البنك بتجميع مدخرات عملائه في شراء أصول ذات سيولة مرتفعة أو استثمارها، وذلك بواسطة ادارة متخصصة في البنك تعرف عادة بإدارة الاستثمار.
- استبدال البنك للعملات الاجنبية بعملة وطنية أو العكس.
- تأجير البنك خزائن صغيرة لعملائه يحتفظون فيها بمدخلاتهم الثمينة من مجوهرات و أوراق مالية و أوراق هامة و نقود.
- اصدار البنوك لخطابات الضمان لمصلحة عملائه يتعهد فيها بسداء مبالغ معينة ملتزمين بدفعها اذا لم يقوموا بسدادها و هنا لا يقدم البنك أية أموال و انما يقدم وعد أو كفالة لعميله
- قيام البنك بالتعامل في الأوراق المالية على اختلاف أنواعها سواء لمصلحة عملائه أو مصلحة البنك نفسه
- ادارة الأعمال والممتلكات للعملاء وتقديم استشارات اقتصادية.
- خدمات البطاقات الائتمانية.
- تحصيل الفواتير (كهرباء، ماء، تلفون) من خلال حسابات تفتحها المؤسسة المعنية يقوم المشتركون بإيداع قيمة فواتيرهم فيها .
- تحصيل و خصم الاوراق التجارية.
- المساهمة في حفظ التنمية الاقتصادية.

[1] أسامة كامل ، عبد الغني حامد، مرجع سبق ذكره، ص 179

[2] رابح عرابة ، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا ، دور الصيرفة الشاملة في تطوير القطاع المصرفي بالدول النامية ، العدد السادس 2008، ص 198

رابعا: ميزانية البنوك التجارية

تتميز البنوك بهيكل تنظيمي يختلف عن الهياكل التنظيمية للمؤسسات الاقتصادية الاخرى ودلك نظرا لخصوصية نشاطه. وتتميز البنوك كدلك بميزانية مختلفة بحكم نشاطها أيضا وسنتعرف خلال المطلب الاتي على ميزانية البنوك التجارية.

1-الأصول: وتتمثل فيما يمتلكه البنك أو حقوقه من قبل الأخرين و ما هو دائن في لحظة زمنية محددة و تشمل أصول البنك ما يلي:[1]

أ- **النقود القانونية:** وتشمل

- النقود التي بالخزينة (أوراق نقد قانوني نقود مساعدة، عملات أجنبية)
- الأرصدة النقدية في البنوك الأخرى
- الرصيد النقدي في البنك المركزي

ب-الأوراق المالية قصيرة الأجل:

- الأوراق المالية الحكومية: السندات الحكومية للخزينة، و يتم استخدمها كأصل من أصول البنك التجاري عن طريق الشراء وتضخم لدى البنك المركزي.
- الأوراق التجارية المخصومة: مثل السند و يتم استخدامها كأصل من أصول البنك عن طريق الخصم.

ج-الأوراق المالية ذات الأجل الطويل:

- الأسهم: وتمثل حصة في ملكية مشروع (الشركة)التي اصدرته و صاحب السهم يحصل على جزء من أرباح المشروع كما يتحصل على جزء من الخسارة التي يتعرض لها المشروع بنسبة تمثيله في رأس مال المشروع.
- السندات: نوع من الأوراق المالية التي تصدرها الحكومات والمشروعات و تمثل دينا عليها.

2 الخصوم: تتكون الخصوم أو الموارد من ديون أو التزامات البنك للغير في لحظة زمنية معينة و موارد البنك تنقسم إلى:[2]

أ-الموارد الذاتية:

- رأس المال: وينقسم إلى رأس مال اسمي مصرح به وهو رأس المال الكلي الذي أصدره قانون انشاء البنك.

[1] محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، دار المنهج، عمان، الطبعة الأولى 2006 ص24و 25

[2] محمود يونس عبد النعيم مبارك، النقود وأعمال البنوك والأسواق المالية، الدار الجامعية ، الإسكندرية،2003، ص246و247

- رأس مال المدفوع (المصدر): وهو ما طلب به البنك و دفعه المساهمون فعلا وهو الذي يطعم في الميزانية. وينقسم رأس المال المدفوع إلى:

✓ قسم يستطيع أن يطلبه في أي وقت.
✓ قسم يسمى رأس مال احتياطي يستطيع المدير أن يطلبه في حالة فشل البنك وهذه المسؤولية لمساهمة بقيمة رأس مال احتياطي نقود مركز البنك لدى المودعين.

- الاحتياطيات: هي مبالغ تكونت على مدار الزمن وتكون تحت تصرف ادارة البنك في أي وقت ومصدر هذه الاحتياطات الأجزاء المقتطعة من الارباح قبل تصفية الارباح والخسائر والارباح الموزعة و علاوة الإصدار، و تنقسم إلى قسمين:

✓ احتياطي قانوني: ما يقرضه القانون ويقتطع نسبة معينة حتى يصبح مساويا لرأس المال المدفوع.

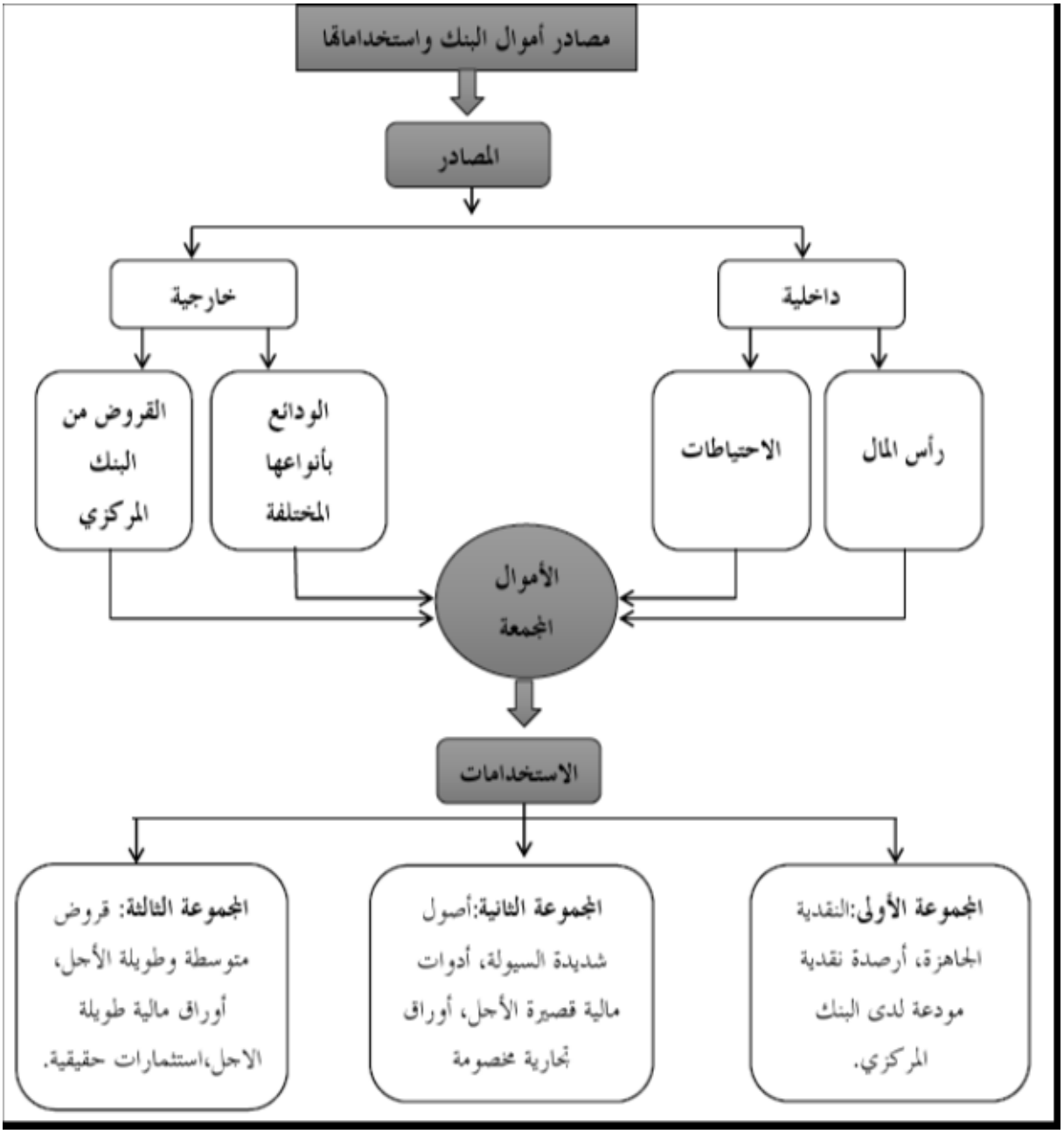
✓ الاحتياطي العام(الاختياري): يكونه البنك من تلقاء نفسه بهدف تقوية مركزه دون أي التزام قانوني.

ب-الموارد الغير ذاتية:

وتمثل أكبر مبلغ في خصوم البنك و يقسم إلى:

- الودائع الجارية: الودائع تحت الطلب.
- الودائع الآجلة.
- الودائع بإخطار.
- ودائع التوفير.
- الحسابات المدينة للمصارف الأخرى والمراسلين.
- قروض من المصرف المركزي.

الشكل رقم 01 –01: موارد واستخدامات البنوك



المصدر : إسماعيل فارس، هشام هوام ،واقع وافاق أدوات الدفع الحديثة في البنوك التجارية في ظل العولمة المالية ، مذكرة ماستر ،جامعة تبسة،ص26

المطلب الثاني : المعاملات المالية التقليدية و الالكترونية

ان التطور التكنلوجي في مجال الاتصالات و الاعلام الالي، انعكس بشكل كبير على المجال الاقتصادي و خاصة في المعاملات المالية وقطاع البنوك عموما، وسنتطرق من خلال هدا المطلب الى انواع المعاملات المالية التقليدية و الالكترونية و شرح كل نوع منها.

أولا: انواع المعاملات المالية التقليدية

إن تعدد العمليات الاقتصادية أدى لتنوع وسائل الدفع المستعملة، إذ بعد استخدام السفتجة أو الكمبيالة من بين الوسائل المستخدمة في أداء تلك العمليات إلى جانب الشيك و السند لأمر و التحويلات المصرفية.
تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي مهما كانت الأساليب والتقنيات المستعملة تسمح لكل شخص بتحويل الأموال.[1]

كما عرفت وسائل الدفع أيضا، بأنها تسمح بتحويل النقود لكل شخص مهما كان السند المستعمل سند بنكي كالشيكات، بطاقات الدفع، سند لأمر، تحويلات بنكية.[2]

1- السفتجة أو الكمبيالة

و يمكن تعريف السفتجة بأنها "محرر كتابي وفق شرائط مذكورة في قانون، يتضمن أمرا صادرا من شخص هو الساحب إلى شخص آخر هو المسحوب عليه بأن يدفع لأمر شخص ثالث هو المستفيد أو حامل السند مبلغا معينا بمجرد الاطلاع أو في ميعاد معين أو قابل لتعيين و تسمى بالإضافة إلى كلمة سفتجة بالكمبيالة أو بسند السحب أو بوليصة".

تعرف أيضا: "السفتجة صك مسحوب وفق أوضاع شكلية بجددها القانون يتضمن أمرا صادرا من شخص هو الساحب إلى شخص اخر يسمى المسحوب عليه، بأن يدفع مبلغ معين من النقود في تاريخ معين أو قابل للتعيين لأمر الشخص ثالث هو المستفيد"

وبالتالي يمكن القول أن السفتجة أو الكمبيالة هي: " محرر بمقتضاه يأمر الساحب، المسحوب عليه بدفع مبلغ معين بتاريخ معين إلى المستفيد". [3]

---

[1] Bonneau Thierry, Droit bancaire, édition Montchrestien, paris, 1994, p41.

[2] D hoir lauprétre Catherine, **Droit du crédit**, édition Ellipses, Lyon, 1999, pl1.

[3] المجلس الأعلى للثقافة، مجموعة باحثين ،الجوانب القانونية للتجارة الالكترونية،القاهرة ، الطبعة الأولى،2003،ص 133

2- الشيك

هو مكتوب من الساحب الى المسحوب عليه ومكتوب بأن يدفع مجرد الطلاع على مبلغ النقود لمصلحة من يحدد لأمره[1] .كما يعرف الشيك بأنه: "ورقة تجارية ثلاثية الاطراف تضمن أمرا من الشخص يسمى الساحب إلى جانب شخص اخر معروف مكتوب اسمه في الشيك، و قد يكون معروف إذا كان الشيك محررا لحامله، لهذا فإن الشيك عبارة عن سند لأمر دون أجل أو يشبه باعتباره وثيقة ثلاثية الأطراف"[2]

يعتبر الشيك من الاوراق التجارية التقليدية و له عدة أنواع، هي كما يلي:[3]

ا-**الشيك المسطر**: يقصد بالتسطير و ضع خطين متوازيين بينهما فراغ على وجه الشيك من الأعلى إلى الأسفل حتى يعلم المسحوب عليه, بمجرد النظر إليه وجوب عدم صرف الشيك إلى أي بنك, حيث نجد نوعين من التسطير:

- التسطير العام: وهو وضع خطين متوازيان على صدر الشيك دون ذكر أي شيء في الفراغ الموجود بينها
- التسطير الخاص: هو تسطير بين الفراغ اسم بنك معين.

ب-**الشيك المعتمد:** وهو الذي يطلب من المسحوب عليه اعتماده، ويحصل عادة بأن يضع لمسحوب عليه إمضاءه على صدر الشيك، فيصبح اعتماد الشيك قرينة على أن المسحوب عليه ملتزما في مواجهة الحامل بالوفاء لهذه القيمة بصرف النظر عن وجود الرصيد أو عدم وجوده لديه.

ج-**الشيك البريدي:** هو امر بالدفع لدى الاطلاع بمقتضاه يتمكن الساحب من قبض كل أو بعض النقود القائمة والمعتبرة لحسابه لدى مصلحة البريد أو الدفع هذه النقود إلى شخص أخر يعينه الساحب.

د-**الشيك السياحي:** عبارة عن أوامر تسحبها مؤسسة على فروعها في جهات مختلفة من العالم ويقصد بها تمكين السائحين عن الحصول على النقود الازمة لهم في بلاد التي تقومون بزيارتها، حيث يستطيع حامل الشيك التوقيع عليه لدى البنك فغي الخارج ويسلم فورا وهي تصدر عادة من البنوك كبيرة لها عالمية.

هـ-**الشيك المقيد في الحساب:** يحق للساحب و حامل الشيك أن يشترط قيد قيمته في الحساب بدلا من الوفاء بها نقدا, و هذه الوسيلة لردء مخاطر ضياع الشيك أو سرقته حيث يجوز لساحب الشيك و لحامله أن يمنع وفاءه نقدا بوضع عبارة لقيده في الحساب على ظهر الشيك أو أي عبارة أخرى مماثلة، و في هذه الحالة لا

[1] المادة 472 من القانون التجاري
[2] طاهر لطرش ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الطبعة الرابعة، الجزائر ، 2005 ص 34
[3] عبد المطلب عبد الحميد،البنوك الشاملة عملياتها ادارتها ،دار الجامعة، الإسكندرية،2000، ص 208

يمكن أن يجري تسديد الشيك من قبل المسحوب عليه إلا بطريق في السجلات اعتمادا في الحساب أو النقل أو المقاصة، والقيد في السجلات يقوم مقام الوفاء هذا النوع من الشيكات لا يمكن تسديد قيمته إلا في السجلات غير أن ذلك لا يمنع من تظهيره في المواضع المخصص لتداول الشيك.

3-السند لأمر

السند لأمر هو عبارة عن وثيقة يتعد بواسطتها شخص ما بدفع مبلغ معين لشخص أخر في تاريخ لاحق هو تاريخ الاستحقاق، و بالتالي " السند لأمر هو وسيلة قرض حقيقة، حين أن هناك انتظار من جانب الدائن للمدين كي يسدد ما عليه في تاريخ الاستحقاق".

يعرف أيضا: بأنه صك مكتوب وفق أوضاع شكلية حددها القانون يتضمن التزام شخص معين يسمى المحرر، يدفع مبلغ معين من النقود في تاريخ معيين، و لأمر شخص أخر يسمى المستفيد، و يقع تداول السند لأمر بطريق التظهير، و يلتزم الموقعون بالوفاء على وجه التضامن كما هو الشأن في السفتجة". [1]

4-التحويلات المصرفية

التحويلات المصرفية نوع من الخدمات التي تقوم بها البنوك في العصر الحديث، و هي عملية مصرفية يقيد البنك بمقتضاها مبلغا معينا في الجانب لحساب عميل، و يقيد ذات المبلغ في الجانب الدائن لحساب عميل آخر، أو بعبارة أخرى نقل مبلغ من حساب إلى حساب آخر بمجرد قيود في الحسابين .و تتم عملية التحويل عن إرسال إشعار من البنك المحول إلى البنك الآخر المحمول إليه، وذلك عن طريق البريد أو الهاتف أو التلكس، إن كان التحويل بين حسابين في دولتين مختلفتين، فإن إجراءات هذا نوع من التحويل يتم عن طريق شبكات مغلقة مثل شبكة (SWIFT)،أي الهيئة العالمية الاتصالات المالية فيما بين البنوك.

و هناك العديد من أنواع التحويلات المالية التي يمكن أن توفرها البنوك لزبائنها، منها:

- التحويل الداخلي: هو التحويل المالي الذي يتم داخل البنك نفسه، أو بين وكلائه.
- التحويل الخارجي: هو التحويل المالي الذي يتم بين بنكين مختلفين، و هو تحويل يمر عبر عملية المقاصة.
- التحويل المحلي: هو تحويل المالي الداخلي أو الخارجي يتم محليا أي في نفس حدود الدولة.
- التحويل الدولي: هو تحويل مالي عبر شبكة سويفت، أو بواسطة المراسلة، على أن يتم التحويل المالي بالعملات الأجنبية المعروفة والمستخدمة دوليا كالأورو، الدولار، الجنيه الاسترليني وغيرها. [2]

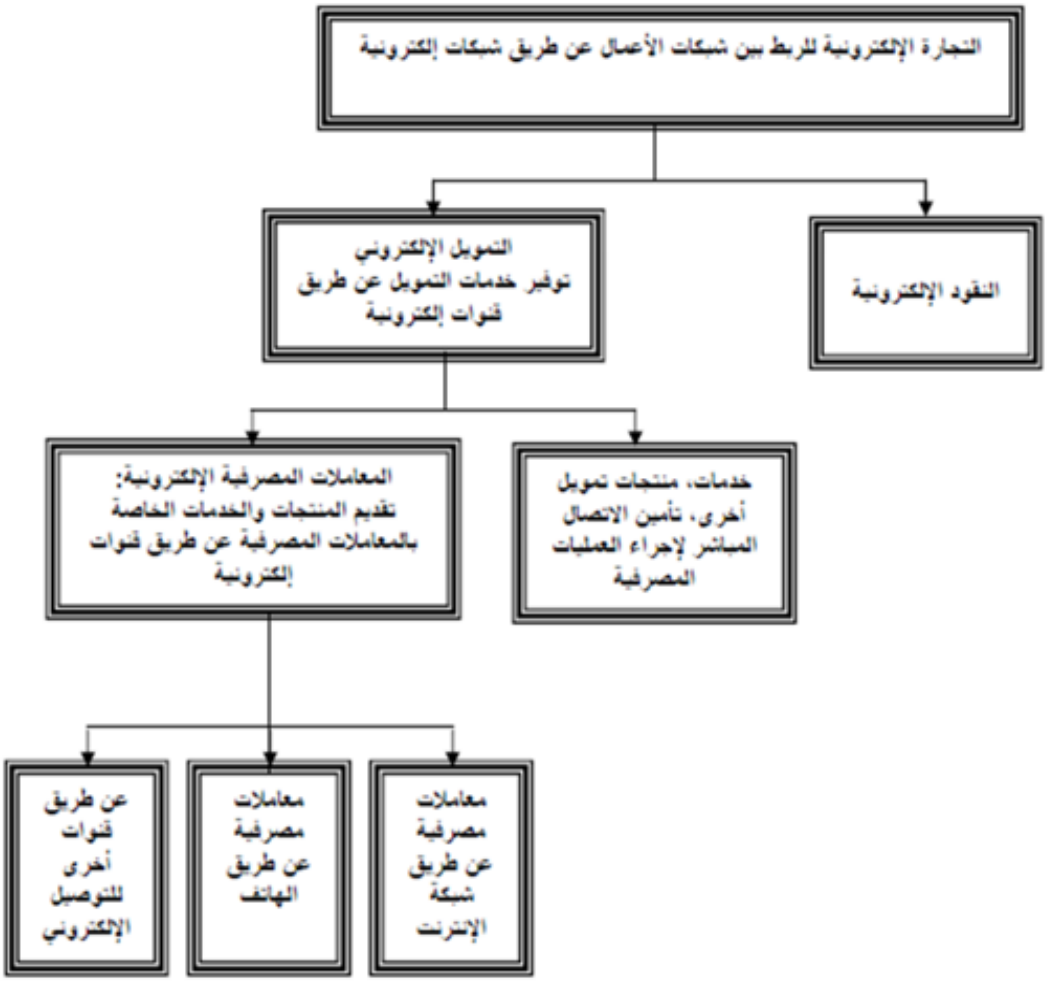
[1] طاهر لطرش ، مرجع سبق ذكره ،ص 34

[2] سماعيل فارس ،هشام هوام ، واقع وأفاق أدوات الدفع الحديثة في البنوك التجارية في ظل العولمة المالية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، جامعة باتنة ، 2016-2017 ، ص 41

ثانيا-المعاملات الالكترونية وأهدافها

لقد عرفت المعاملات المالية المصرفية منذ نشأتها بوسائل الدفع التقليدية والمتمثلة في السفتجة والشيك والسند لأمر وما الى ذلك، أما في العصر الحديث فقد ظهرت وسائل دفع الية جديدة وهي الوسائل الالكترونية، والتي تولدت عن تطور شبكة الانترنت وبروز التجارة الالكترونية .

الشكل رقم 01-02 : اشكال المعاملات الالكترونية



المصدر: الموقع الالكتروني[1]

[1] https:elbassair.net-Centre%20de%20t%C3%A9l%C3%A9chargement-maktaba%D8%B1%D8%B3%D8%A7%D8%A6%D9%84%20%D9%85%D8%A7%D8%AC%D9%8A%D8%B3%D8%AA%D8%B1-s%C3%A9minaire-bachar-7.PDF

1-تعريف المعاملات المالية الالكترونية البنكية

أو ما يعرف الصيرفة الالكترونية "، هي إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية، أي باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة، سواء تعلق لأمر بالسحب أو الدفع أو بالائتمان أو بالتحويل أو بالتعامل بالأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصاريف، و في ظل هذا النمط من الصيرفة لا يكون العميل مضطر للتنقل إلى البنك، إذ يمكنه القيام ببعض العمليات مع المصرفة و هو في منزله أو في مكتبه أي تجاوز بعدي للمكان و الزمان "[1].

وتعرف أيضا باتجاه المصارف نحو التوسع بإنشاء مقرات لها عبر شبكات الانترنت بدل من انتشار مباني[2]

2-الأطراف المشكلة للصيرفة الإلكترونية

يعتبر البنك الإلكتروني كمؤسسة مبنية بشكل كلي أو جزئي على قناة توزيع واحدة و هي الأنترنت من خلال هذا التعريف يمكن توضيح أربعة أنواع من أطراف المشكلة للصيرفة الإلكترونية وهي: [3]

أ- **البنوك التقليدية:** و التي لم تتخطى بعد عتبة البنوك الالكترونية و لكنها على الأقل تملك موقعا معلوماتي حيث يعطي الموقع المعلومات مثل: طبيعة الخدمات المقدمة، سعر الفا، أسعار الخدمات المقدمة إضافة إلى معلومات عن مجموع الوكالات المنتمية للبنك .

ب-**البنوك ثنائية النشاط:** وهي البنوك التي تقوم بعرض الخدمات بشكلها الالكتروني حيث تهدف هذه البنوك إلى غزو أسواق جديدة لعرضها كلا من الخدمتين مع بعض.

ت-**البنوك الافتراضية:** و هي التي تعتبر بنوك افتراضية بصفة كلية كونها لا تملك أي وكالة بنكية و نجد في هذه الفئة نوعين من البنوك، النوع الأول:(Les Start Up) و التي تقترح عبر الأنترنت خدمات مطابقة للخدمات التقليدية، أما بالنسبة للنوع الثاني: نجد ما يسمى بالمتعاملين الخارجيين (Opérateurs , étrangers) أي من تأسيس وكالات إلكترونية على الأنترنت خارج البلاد من أجل تقليص تكاليف تأسيس وكالة فعلية.

ث-**الداخلين الجدد في العالم المالي:** ويتمثلون بشكل خاص في شركات التوزيع (مثلا في فرنسا نجد Carrefour, Auchan, Casino) التي تبحث عن تنويع مكثف لنشاطها من أجل زيادة مردودية غير أن هذه الفئة تكافي حاليا بخدمات محدودة مثل: حاسبات الادخار، قروض الاستهلاك.

---

[1] https//mustafaameer2.wordpress.com/2012/09/28 الصيرفة الالكترونية, 20/02/2018 ,23:10

[2] Guy Hervier**, le commerce électronique**, France,2001, p50

[3] أ عياد محمد سمير ، أ سماحي أحمد، مداخلة بعنوان التكنولوجيا الإلكترونية البنكية :ضرورة أم حتمية بالنسبة للصيرفة الجزائرية ، النسخة الالكترونية

3-قنوات خدمات الصيرفة الالكترونية

تتعدد خدمات الصيرفة الالكترونية، وذلك حسب الوسيلة المستخدمة فنجد من أهم تلك الخدمات أو الوسائل ما يلي:

أ- **الخدمات البنكية الالكترونية من خلال الصرفات الآلية ATM** : يمكن تعريف الصراف الآلي على أنه نظام يتيح للعملاء حملة البطاقات، التعامل مع حساباتهم البنكية في أي وقت سواء في مواعيد العمل الرسمية أو غيرها من عطل و إجازات و على مدار 24 ساعة، و تنقسم آلات الصراف إلى ثلاثة أنواع معروفة هي:[1]

- **آلات الصرف الداخلية Internal ATM** : تتواجد داخل صالات التعامل بمباني البنوك، و الغرض منها امتصاص الطلب الزائد عن نطاق منافذ الصرف و الابداع في وقت الذروة، بغرض تخفيض صفوف الانتظار أمام الصراف البشري، توفر هذه النوعية من الآلات الملائمة الأدائية للخدمة المقدمة للعميل.
- **آلات الصرف بعيدة المدى RemoteATM:** و تتواجد في مناطق جغرافية متباعدة عن مبنى البنك ، حيث تعكس ذلك الأماكن فرص تسويقية محتملة للتوزيع المصرفي نظرا لوجود تجمعات من العملاء الحاليين و المحتملين فيها، ومن أمثلة ذلك النوادي الرياضية، المطارات، محطات السكك الحديدية، الفنادق الكبرى ...إلخ. وبالتالي فإن الغرض الأساسي من استخدام البنوك لهذه النوع من الآلات يستهدف أكبر قدر من الملائمة المكانية للخدمة المصرفية .
- **آلات الصرف خارج المبنى Off-Permises** : و تتواجد حول المبنى الخارجي للبنك، بغرض توفير خدمات مصرفية بعد ساعات العمل الرسمية، أي الملائمة الزمنية للخدمة من الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي: الابداع بالحسابات نقدا، التحويلات من حساب إلى آخر، الاستفسار عن الرصيد، طلب دفتر شبكات كذلك كشف الحسابات و تسديد فواتير الخدمات (كهرباء, غاز , ماء) .

ب-**الصيرفة عبر الانترنت:** إن نظام الأنترنت القائم على البنك المنزلي، نظام له أهمية كبيرة سواء على مستوى البنوك أو على مستوى العملاء الذين يملكون خطوط الأنترنت، كما تتعدد أشكاله فيما يلي:

- إمداد العملاء بالمعلومات الخاصة بأرصدتهم.
- شكل بسيط من أشكال النشرات الالكترونية الإعلامية هو الخدمات الالكترونية.
- كيفية إدارة المحافظ المالية (من أسهم و خدمات) للعملاء.

و لا شك أن هذا النوع من الخدمات ينطوي على مخاطر عالية ، حيث يسمح بنوع من الاتصال المحدود بأنظمة المعلومات الداخلية للمصرف، بما يمكن من تقديم الخدمة المطلوبة، كما أدى تقديم هذه الخدمة إلى الحد من الاستعمال الو رقي للمعاملات، و الحد من فتح فروع البنوك.[2]

[1] سماعيل فارس ،هشام هوام، مرجع سبق ذكره ،ص 49 و50

[2] عبد الغاني ربوح، أنورالدين غردة ،المؤتمر الدولي العلمي حول اصلاح الأنظمة الصيرفية الالكترونية الجزائرية في ظل التطورات العالمية الراهنة ،مداخلة بعنوان تطبيق انظمة الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والافاق

ت-**الخدمات البنكية الالكترونية عبر الهاتف phone** : تعتمد هذه الخدمة كذلك على وجود شبكة تربط فروع البنك الواحد ككل و تمكن الموظف من الوصول لبيانات العميل مباشرة من اي فروع البنك، و يقوم العميل بالاتصال برقم موحد للحصول على خدمة محددة من مصرفه، يتكفل الموظف بعد ذلك بالرد على العميل من الوصول الى بيانات حول العميل و يبدا بتوجيه اسئلة محددة للتأكد من هويته، كالسؤال عن اخر معاملة قام بها، و حجم المبلغ الذي قام بإيداعه... الخ، لقد وصلت اخر التطورات الى استخدام مراكز للاتصال في الاجابة على رسائل البريد الإلكتروني و الذي اصبح اداة فعالة في التخاطب بين المصرف و العميل، و اصبح التجاه اليوم نحو الدمج و تكوين المؤسسات الكبيرة عن طريق لجوء بعض المصارف الى المشاركة في مراكز الخدمات الهاتفية مما ادى الى تقليل التكلفة الكلية و توحيد الجهد.[1]

ث-**الصيرفة عبر التلفزيون:** يعتبر التلفزيون من الوسائل الناجحة في الإعلام الجماهيري، و لذلك تم تطوير التلفزيون ليتيح المراسلة بين المشترك و مقدمي خدمة الأرسال، و هو ما يصطلح عليه بالتلفزيون التخاطبي بدأ في الانتشار في الدول المتقدمة، و بدأت العديد من الشركات في التحول لتقديم خدماتها بالمشاركة مع المؤسسات المالية ، نظرا للسعة التي يتيحها التلفزيون لنقل المعلومة عبر الصور و التي تقوم تلك المنقولة عبر تراسل البيانات بستة أضعاف و كمثال على ذلك قام البنك البريطاني HSBC باستخدام التقنيات في الصيرفة باستثماره لمبلغ 100 مليون دولار في شبكة أوين التلفزيونية. [2]

ج- **الصيرفة المحمولة:** و هي تلك الخدمات المصرفية التي تتاح من خلال التلفزيون المحمول، من خلال استخدام العميل رقما سريا يتيح له الدخول إلى حسابه الاستعلام عن ارصدته، و كذلك للخصم منه تنفيذا لأي من الخدمات المصرفية المطلوبة. [3]

ح- **نقاط البيع الالكترونية:** و هي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية و الخدماتية بمختلف طبيعتها و أنشطتها، ويمكن للزبون استخدام البطاقات البنكية بأنواعها للقيام بأداء مدفوعاته من خلال الخصم من حسابه إلكترونيا بتمرير هذه البطاقة داخل هذه الآلات المتصلة إلكترونيا بحساب المصرف. [4]

4- أهداف المعاملات المالية الالكترونية البنكية

تسعى الصيرفة الالكترونية لتحقيق أهداف متعددة، إلا أن هذه الأهداف يلزمها عدة متطلبات، كما يمكن توضيح الدور الذي تؤديه البنوك المعاصرة باستخدام النظم الالكترونية عن طريق شبكة الأنترنت فيما يلي: [5]

---

[1] http://www.bankof Sudan.org/arabic/period-masrafi-Vol_26/masrafi_26.html ,26/04/2018,19 :08

[2] سليمة عبد الله، دور تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة باتنة ،2008-2009 ص 101

[3] اياد زكي محمد أبو رحمة، أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها،مذكرة نيل شهادة ماجستير،الجامعة الإسلامية ،غزة،2009،ص 29

[4] سليمة عبد الله، مرجع سابق الذكر ، ص 102

[5]، أحمد محمد غنيم، إدارة البنوك التقليدية الماضي والحاضر والكترونية المستقبل، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، مصر، 2007 ، ص32

– تقوم البنوك بتأسيس مواقع لها على شبكة الأنترنت ويستطيع البائعون عن طريق عرض منتجاتهم من كافة الأنواع و التشكيلات المختلفة، و يقوم المشترون بزيارة هذه المواقع و طلب المنتجات التي يرغبون بها.

– تقديم يد العون والمساعدة لأصحاب المشروعات الصغيرة و ذلك بإنشاء مواقع لهذه المشروعات على شبكة الأنترنت حتى يمكنها ممارسة كل أعمالها بطريقة إلكترونية .

– تقوم البنوك بإصدار النقود الالكترونية، و تدعيم و تنشيط استخدام وسائل الدفع الالكترونية.

– توفير خدمات عرض الفواتير الالكترونية و تحصيلها، حيث تقوم البنوك بتوزيع هذه الفواتير على مواقع العملاء على شبكة الأنترنت، الأمر الذي يساعدنا على سهولة مرقبتها و سدادها.

– تقوم البنوك أيضا بتحصيل الأموال بطريقة لإلكترونية و تسليم الحسابات لأصحاب الفواتير، و بصورة أخرى فإن البنك يستطيع في هذه الحالة إرسال الحسابات بالبريد، و كذلك يستطيع التحصيل الالكتروني و ذلك من دون الاعتماد على أية دورة مستديمة تتم على الورق.

– تقدم البنوك خدمات لحماية العملاء خلال إنجازاتهم لأعمالهم ومعاملاتهم بطريقة الالكترونية، بحيث تحميهم من كل مخاطر الاحتيال، و في هذا الصدد فإنها تمكنهم من التحقق من هوية أصحاب الحسابات في البنوك الأخرى.

– تزويد العملاء عن طريق استخدام شبكة الأنترنت بكل المعلومات عن كل الخدمات البنكية، وكذلك تزودهم بكل المعلومات المتبادلة الالكترونية بين هذه المنظمات و بعضها البعض.

– تستخدم البنوك شبكة الانترنت كقناة بنكية إضافية لتقديم الخدمات التقليدية مثل الخدمات تحويل الودائع، و خدمات طلبات الحصول على بطاقات الائتمان .. إلخ

–و تقوم البنوك أيضا بإدماج شبكة الأنترنت مع مكينات الصرف الآلي التابعة لها و ذلك بما يمكن العملاء من المشاركة في جميع أعمال و معاملات التجارة الالكترونية على نطاق واسع.

المطلب الثالث: نظم الدفع الإلكتروني وخصائصها

سنتطرق من خلال هدا المطلب الى انواع نظم الدفع الالكتروني ومميزاتها والجهات المسيرة لهته النظم كدا القاء الضوء على تاريخ تطورها.

أولا: نظم الدفع الإلكترونيElectronic payement systèmes

ظهرت نظم الدفع الالكترونية من خلال نظم الدفع التقليدية، ونتيجة لذلك فإن نوعي النظم مشتركة في أشياء كثيرة ، و نظم الدفع الالكتروني أكثر قوة خاصة بسبب وسائل الأمن المتقدمة، و التي ليس لها وجود في نظم الدفع التقليدي.

ونظام الدفع الالكتروني عموما ، يشير لأي نوع من خدمات الشيكات ونظام الدفع الالكتروني ليس فكرة جديدة ،فقد تم استعمال النقود الالكترونية في شكل اعتمادات (funds) منذ عام 1960 ،ومنذ مدة طويلة أصبح العملاء قادرين على سحب النقود من آلات السحب الآلي (Automatique teller machines) و حتى يشارك في نظام دفع إلكتروني محدد فإن العميل و التاجر يجب أن يكونا قادرين على الوصول للأنترنت و يجب أولا أن يسجلا، مع مزود خدمة الدفع المقابل و المزود بتقدير أية دفع ، و التي يتم الوصول لها من كلا الشبكة العامة، وشرط آخر هو أن العميل و التاجر كل منهما له حساب في البنك مربوط بشبكة مقامة (clearing).[1]

ثانيا: خصائص نظم الدفع الالكتروني

يمكن أن يكون نظام الدفع الالكتروني مركزي (online) أولا مركزي (offline) ففي النظام اللامركزي إن الذي يدفع أو المستفيد على الخط مع بعضها أثناء تعامل الدفع و لكن ليس لديهما ربط إلكتروني مع بنكيهما ، وفي هذا السناريو ليس للمستفيد امكانية أن يطلب تفويض من بنك المصدر (غير اطار الدفع) لذلك فلا يمكنه أن يتأكد أنه يستلم نقوده فعليا و بدون توكيل فمن الصعب منع الذي يدفع من أن يرسل نقود أكثر مما يمتلكه فعليا أساسا لهذا السبب فإن معظم نظم دفع الانترنت المقترحة مركزيا.

النظام المركزي يحتاج للوجود المركزي لخادم توكيل والذي يمكن أن يكون جزءا من البنك الصادر أو البنك المستفيد وبوضوح فإن النظام المركزي يحتاج إلى اتصالات أكثر و لكنه آمن أكثر من النظام اللامركزي

يمكن لنظام الدفع الالكتروني أن يؤسس على دائرة (credit based) أو على مدين (debit based) و في النظام المؤسس الدائن (أي كروت الائتمان) فإن الودائع ترسل لحساب الذي يقوم بدفع بعد ذلك يقوم الدافع بدفع الكميات المتراكمة لخدمة الدفع و في نظام المؤسس على مدين (مثل الشبكات و بطاقات الدين) فإن حساب الدافع يسجل في الحال أي بمجرد معالجة التعامل.

نظام الدفع الالكتروني و الذي يتم فيه تبادل كمية كبيرة من نقد نسبيا يشار إليه عادة بنظام دفع ماكرو (macro) و من الناحية الأخرى اذا كان نظام الدفع للصغير فإنه يسمى نظام دفع ميكرو (micro) و دور الكمية يلعب دورا كبيرا في تصميم النظام و القرار الخاص بسياسة الأمن، و لا يدعو لشيء لتنفيذ بروتوكولات أمن خالية الثمن لحماية عملات الالكترونية مثلا ذات قيمة متحفظة ، و في تلك الحالة فمن المهم جدا عدم تشجيع أو منع الهجوم ذو مدى الكبير و الذي فيه عدد ضخم من العملات يمكن أن تسرق.[2]

ثالثا: أجهزة نظم الدفع

أجهزة الدفع هي وسائل دفع العملات الورقية و بطاقات الائتمان و الشيكات هي أجهزة دفع تقليدية، نظم الدفع الإلكترونية قد قدمت جهازين جديدين للدفع: النقود الإلكترونية و الشيكات الالكترونية و كما تتضمن الاسماء فهذه تمثل نموذجا جديدا و لكنها تمثيل الكتروني لأجهزة الدفع التقليدية في كثير من النواحي, فهي

[1] فاروق سيد حسين، التجارة الالكترونية وتأمينها، هلا للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى ، 2001 ص 20 ،21،
[2] فاروق سيد حسين،مرجع سبق ذكره ، ص 22، 23

تختلف عن سابقتها كل أجهزة الدفع هي في الحقيقة أن سريان الفعلي للنقود يحدث من حساب الدافع لحساب المدفوع له.

عموما فإن أجهزة الدفع يمكن تقسيمها لمجموعتين أساسيتين:

نظم الدفع شبه /النقدي (cash–like) و نظام الدفع شبه/شيك، ففي نظام الدفع شبه نقدي يقوم الدافع بسحب كمية من النقود (مثل العملات الورقية و النقود الالكترونية) من حسابه و يستعمل هذه النقود عندما يرغب في الدفع .

في نظام شبه الشيك تظل النقود في حساب الدافع حتى يتم عمل الشراء، يقوم الدافع بإرسال أمر الدفع للمستفيد على أساس الذي سيتم سحب النقود عليه من حساب الدافع، و تودع في حساب المستفيد أمر الدفع قد يكون قطعة ورقية (قصاصة نقل/بنك) أو وثيقة الكترونية مثل بنك الكتروني

الأجزاء الثلاثة التالية تعطي عرض معاملات الدفع والتي تضم أجهزة دفع مختلفة :[1]

1–بطاقات الائتمان: بعض نظم الدفع الالكترونية عبارة عن أجهزة دفع تقليدية مثل بطاقة الائتمان ، حاليا هي أكثر أجهزة الدفع انتشار على الانترنت، و قد تم تقديم بطاقات الائتمان بشرائط مغناطيسية تحتوي على معلومات قراءة فقط غير مشفرة ، حاليا توجد بطلقات ذكية (smart card) تحتوي على أجزاء صلبة (شرائح) تقدم تنظيم واسعا و تخزينا أكبر.

هذه البطاقات الائتمانية تصدرها البنوك في حدود مبالغ معينة ويتم استخدامها كأداة ضمان فهي أداة مصرفية للوفاء بالالتزامات، مقبولة على نطاق واسع ، محليا ودوليا ، كبديل للنقود لدفع قيمة السلع والخدمات المقدمة لحامل البطاقة ، مقابل توقيعه على إيصال بقيمة التزامه الناشئ عن شراءه لسلعة او لحصوله على خدمة على ان يقوم التاجر بتحصيل القيمة من البنك المصدر للبطاقة البنكية عن طريق البنك الذي صرح له بقبول البطاقة كوسيلة للدفع. [2]

أ–مميزاتها

- ربح الوقت والجهد لصاحب البطاقة.
- حصول البنك المصدر لها على رسوم وفوائد مقابل الخدمات ورسوم التأخير مما يزيد عوائد لبنك المصدر لها.
- إمكانية الشراء الفوري والدفع الاجل.
- تصدر بالعملة المحلية والعملة الأجنبية.

[1] فاروق سيد حسين،مرجع سبق ذكره ، ص 23، 24

[2] فاروق سيد حسين،مرجع سبق ذكره ، ص 24، 25

ب-الأطراف المعنية بتداول البطاقات الائتمانية: المقصود بها كل من له غاية من استخدام البطاقة الائتمانية ويمكننا حصرهم في :[1]

- **-المركز العالمي للبطاقة:** وتتمثل في المؤسسات العالمية المسؤولة عن انشاء البطاقات والتي تتولى رعاية هذه البطاقات عبر العالم وهي المسؤولة عن عضوية البنوك والتحكيم في النزاعات، وهي تحصل على عوائد كبيرة في انشاء هذه البطاقات.
- **مصدر البطاقة:** هي البنوك التي تتولى اصدار البطاقات بعد موافقة المركز العالمي للبطاقة، تقوم البنوك بربط أجهزة الصراف الالي لديها بشبكة المركز العالمي للبطاقة من أجل تمكين المستخدمين استعمالها عبر انحاء العالم، تحصل البنوك الأخرى على رسوم نتيجة اصدار البطاقات ورسوم نتيجة اصدار البطاقات ورسوم على العمليات البنكية التي يقوم بها الافراد.
- **التاجر:** يطلق على كل الشركات والمؤسسات التي يتعاقد معها المصدر للبيع لحامل البطاقة.
- **حامل البطاقة:** وهو الشخص لبذي يحصل على البطاقة من أجل استعمالها، تحمل هذه البطاقات بيانات لا يمكن قراءتها الا من خلال الكمبيوتر وهي حد السحب ، رقم التمييز للعميل وصورة ثلاثية الابعاد ، كما تحتوي على ذاكرة لها القدرة على اجراء العمليات الحسابية هذه البطاقة غير قابلة للنسخ.

ج-مصدري البطاقات الائتمانية [2]

- **المنظمات العالمية** :هي منظمات لا تعتبر مؤسسات مالية تقوم بإصدار البطاقات، وهي عبارة عن نادي يمنح تراخيص اصدار بطاقة للمصرف ويساعده على إدارة خدماتها .

✓ فيزا العالمية (visa international) أنشأت شركة فيزا سنة 1958 بالولايات المتحدة الامريكية ، وهي تعد الشركة الرائدة في نظام الدفع بالعالم الأمريكي ، كما تمنح تراخيص للبنوك بإصدار بطاقة الفيزا، أكبر المحلات التجارية بالعالم تقبل بطاقة الفيزا كوسيلة ، وهي على ثلاثة أنواع :الفضية ، الذهبية، وبطاقة فيزا الكترون .

✓ ماستر كارد العالمية (master card international) وهي ثاني أكبر شركات بطاقات الاتمان في العالم ومقرها الولايات المتحدة الامريكية ، وبطاقتها مقبولة لدى أكثر من 9.4 مليون محل تجاري ، وقد انتشرت الشركة بواسطة أعضاء من كبار موزعين مثل (euro card international) و (credit card international) وتدعم ماستر كارد شركة (europay international) بنسبة 15% والتي أنشئت

[1] خولة فرحات ، أثر التجارة الالكترونية على تحسين نوعية الخدمة المصرفية ، مذكرة ماجستير ،جامعة باتنة ،2007-2008، ص71

[2] نهى خالد عيسى ، مداخلة ،الموقع الالكتروني، http://www.uobabylon.edu.iq/publications/law_edition15/article_ed15_10. ،2018/04/15 ، 21:10

سنة1992 وتعتبر الشركة الوحيدة المرخص لها من قبل ماستر كارد في اروبا ، وتشمل العديد من المنتجات منها ماستر كارد الفضية والذهبية والبلاتينية .

- **المؤسسات المالية الكبرى:** وهي التي تشرف على عملية اصدار البطاقات المصرفية دون ضرورة منح ترخيص اصدار لأي مصرف ومن أشهرها:

✓ اميركان اكسبرس: وهي تصدر بطاقة اميركان اكسبرس الخضراء (green card) وتمنح العملاء الذين ذو وضعية مالية جيدة ، وهي تحدد سقف ائتماني محدد، اما بطاقة اميركان اكسبرس الذهبية (golden card) تمنح للعملاء الذين يتمتعون بوضعية مالية عالية وهي غير محددة السقف الائتماني، وبطاقة امركن اكسبرس الماسية (optima) تشرف اميركان اكسبرس على إصدارها بنفسها ، وبواسطتها يتم تحصيل حقوق التجار و المؤسسات التي تقبل البطاقة لحقوقهم منها مباشرة بالنيابة عن حملة البطاقة ، ولا تلزم حملة بطاقتها بفتح حساب لديها ، بل يكتفي التأكد من الوضعية المالية للزبون.

✓ الدينرزكلوب (dinersclub) : يملكها البنك المركزي (city bank) وتصدر ثلاث أنواع من البطاقات : بطاقة الصراف البنكي لكافة العملاء ، وبطاقة الاعمال التجارية لرجال الاعمال ، وبطاقة خاصة بالتعاون مع شركات كبرى مثل شركة الطيران البريطانية ، شركة السيارات فولفو وغيرها.[1]

- **المؤسسات التجارية الكبرى:** وهي بطاقة تصدرها المحلات التجارية والفنادق لتسهيل المعاملات الروتينية الكترونيا ولتسهيل خدمة الزبان والعملاء.

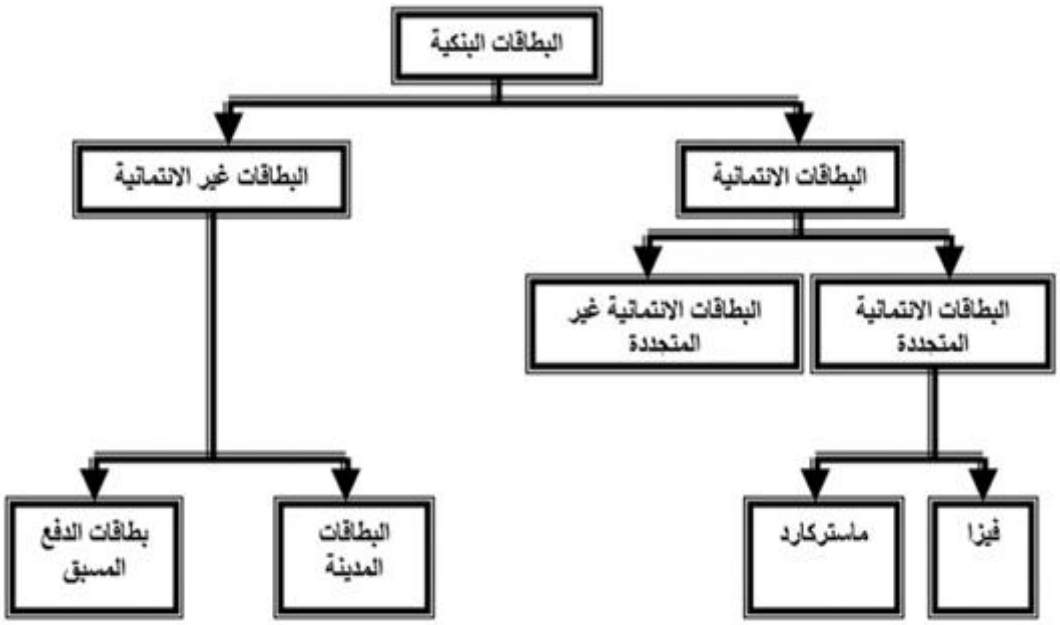
2- بطاقة الصرف البنكي الشهرية : سميت كذلك ببطاقة الخصم الشهري ذلك انه يتم حدوث تسويات شهرية مع خامل البطاقة فيه كشف لسحوبات ومشتريات وكل العمليات المالية التي سويت باستخدام البطاقة، تشبه بطاقة الاتمان في إمكانية الشراء الفوري والدفع اللاحق، دون أن تتجاوز المدة الشهر وفي حالة عدم التسديد لا يمنح صاحبها قرضا جديدا وتسحب من البطاقة [2]

3-بطاقة الدفع : تسمى كذلك بطاقة المدين أو بطاقات السحب المباشر من الرصيد أو بطاقات الوفاء ، وهي بطاقات بلاستيكية تستعمل للسحب في حدود المسموح به اذ انها تعتمد على وجود رصيد فعلي للعميل لدى البنك كما تستعمل للحصول على سلع وخدمات ، تنتشر هذه البطاقة في اروبا أكثر من الولايات المتحدة الامريكية.

[1] نهى خالد عيسى ، مرجع سبق ذكره

[2] نوال عمار ، مداخلة بعنوان وسائل الدفع الالكتروني ، جامعة قصدي مرباح ،الموقع الالكتروني، https://manifest.univ-ouargla.dz/index.php/archives/archive/facult%C3%A9-des-sciences-economique,25/04/2018, 18 :20

الشكل رقم01- 03: أنواع البطاقات البنكية



المصدر:خولة فرحات ، أثر التجارة الالكترونية على تحسين نوعية الخدمة المصرفية ، مذكرة ماجستير ،2007-2008، ص71

4-النقود الالكترونية: هي التمثيل الالكتروني للنقود التقليدية، ووحدة النقود الالكترونية يشار لها عادة بالعملة الرقمية أو الالكترونية (électronique digital coin) ،فهي تولد بواسطة وساط سماسرة (brokers) اذا أراد عميل شراء عملة رقمية فإنه يتصل بوسيط و يطلب كمية محددة من العملات، و يدفع نقود فعلية حينئذ يمكن للعميل أن يقوم بتعامل مع أي تاجر يقبل العملات الرقمية لذلك الوسيط، و كل تاجر يمكنه الاسترداد من عملات الوسيط التي تم الحصول عليها من العملاء، بمعنى آخر فإن الـوسيط يأخذ العملات مرة أخرى و يضع في حساب التاجر نقود فعلية.

الآن يمكن استعمال العملات الرقمية للشراء على الانترنت، و حيث أن العملات الرقمية تستعمل كثيرا لشراء خدمات ذات قيمة منخفضة، فإن التاجر بملأ عادة طلب العميل قبل أو حتى بدون أن يسأل عن أي نوع من التوكيل دفع حينئذ يرسل التاجر طلب استرداد redemption request للبنك المستفيد، و باستعمال آلية ترسيخ بنك وسيط فإن البنك المستفيد يسترجع العملات عند البنك المصدر و يضع العملات في حساب التاجر بقيمة مكافئة للنقود الحقيقية. [1]

[1]فاروق سيد حسين،مرجع سبق ذكره ، ص، 24

أ-خصائص النقود الالكترونية: تكمن خصائص النقود الالكترونية في [1]

- قيمة نقدية أي بمعنى انها وحدات نقدية تقابلها نفس القيمة المالية فمثلا بطاقات الاتصال الهاتفي لا تعتبر نقودا الكترونية فهي عبارة عن وحدات اتصال هاتفية ولا يمكن شراء سلع وخدمات بها.
- مخزنة على وسيلة الكترونية، وهي عنصر مهم في تعريف التجارة الالكترونية، فالقيمة النقدية تشحن بطريقة الكترونية على البطاقات البلاستيكية أو القرص الصلب للحاسب الشخصي، وهنا نميزها على البطاقات الائتمانية التي هي عبارة عن وحدات نقدية مصكوكة ومطبوعة.
- غير مرتبطة بحساب بنكي ، وهنا يتضح تمييز النقود الالكترونية عن البطاقات الالكترونية الأخرى.
- تحظى بقبول واسع.
- وسيلة للدفع لتحقيق أغراض مختلفة فهي صالحة للوفاء بقيمة السلع والخدمات .

ب-مراحل استخدام النقود الالكترونية:

- شراء النقود الالكترونية من أحد البنوك المصدرة لها.
- تحميل برنامج خاص للتعامل بالنقود الالكترونية، ويمكن تحميله مجانا من شركة cyber cash، يقوم هذا البرنامج بسحب الأرصدة جراء صرف النقود الالكترونية في عملية الشراء.
- يلزم البائع الاشتراك في احد البنوك التي تتعامل بالنقد الالكتروني، وهي بنوك تعمل عبر شبكة الانترنت
- حصول البائع على برنامج خاص لإدارة النقود الرقمية تحصل عليه من شركة cyber cash مجانا، يقوم بحماية وتأمين النقود الرقمية بتسجيل المتحصلات واضافتها الى رصيده، كما يحول الأرصدة من نقود رقمية الى ورقية.
- يقوم المشتري باتخاذ قرارات الدفع، فيقوم برنامج إدارة النقد الالكتروني بالتحقق من قيمة الرصيد بإمكانية السماح بالدفع أو عدم الدفع، بعدها يقوم باختيار وحدات النقد التي سيتم الدفع بها ، حيث سيتم تحديد الوحدات بالرقم الخاص لكل وحدة ثم يرسل الى البائع عن طريق البنك المصدر.
- يقوم البنك بتلقي الدفع المرسل من طرف المشتري للتأكد من صحة النقود الالكترونية ثم بعد التأكد يرسل هذا الكشف للبائع.
- يتلقى برامج إدارة النقود الرقمية للبائع كشف العملات الرقمية الموقعة من البنك ويقوم بإضافته وحدات النقد الجديدة بأرقامها وعملات التأمين الخاص بها الى خزمة البائع الرقمية .
- يقوم نظام النقد الالكتروني للمشتري بمحو الوحدات المخصصة بهذا الكشف من محفظة المشتري بصورة نهائية وتنتهي عملية الدفع . [2]

[1] فاروق سيد حسين،مرجع سبق ذكره ، ص، 27

[2] حوالف عبد الصمد، الاطار القانوني لوسائل الدفع الالكتروني، أطروحة دكتوراه، جامعة تلمسان،2014-،2015 ص 301

5-الشيك الالكتروني (electronic cheechs) هي المكافئ الالكتروني للشيكات الورقية التقليدية ، و شيك الالكتروني عبارة عن وثيقة إلكترونية تحتوي على بيانات التالية: [1]

- رقم الشيك
- رقم حساب الدافع و اسم البنك
- القيمة التي ستدفع
- تاريخ الصلاحية
- التوقيع الالكتروني لدافع
- التظهير الالكتروني للشيك المستفيد

الشكل رقم01-04: الشيك الالكتروني

المصدر: إبراهيم بختي ، التجارة الالكترونية ، ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر، 2005، ص 183

[1] فاروق سيد حسين،مرجع سبق ذكره ، ص28

وهو رسالة رقمية ومؤمنة وموثوقة يرسلها مرسل الشيك الى مستلمه (الحامل) الذي يقدمه للبنك الذي يعمل على الانترنت ليقوم بتحويل قيمة الشيك الى حساب المستفيد وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك أو اعادته الكترونيا ليكون دليلا انه قد تم صرفه فعلا ، كما يمكن للمستفيد أن يتأكد أن التحول قد تم لحسابه، ومن الخصائص المميزة لهذا الشيك الالكتروني هي سرعة الأداء وكذا انخفاض التكاليف .

تحديد إجراءات استخدام الشيك الالكتروني:[1]

- يفتح المشتري لدى جهة التخليص والتي هي عبارة عن بنك غالبا حسابا جاريا للرصيد ويتم تحديد التوقيع الالكتروني للمشتري ويتم تسجيله في قاعدة بيانات جهة التخليص .
- يقوم البائع بفتح حساب جاري خاص به عند نفس الجهة للتخليص ثم يتم تحديد التوقيع الالكتروني للبائع ويسجل في قاعدة بيانات جهة التخليص.
- يختار المشتري الذي يود شراء من البائع في نفس جهة التخليص ثم يتم تحديد السعر الكلي وأسلوب الدفع
- يحرر المشتري شيكا الكترونيا الذي يكون مشفرا ثم يقوم بإرساله للبائع عن طريق البريد الالكتروني.
- يقوم البائع باستلام شيكا الكترونيا ثم يقوم بالتوقيع عليه الكترونيا ثم يرسله الى جهة التخليص.
- تراجع جهة التخليص للتحقق من الرصيد والتوقيعات، ثم تقوم بإخطار كلا من البائع والمشتري بتمام عملية المعاملة المالية .

6-الحافظة الالكترونية :electronic wallets أجزاء صلبة أو برامج قيمة مخزنة و يمكن تحمليها بقيمة محددة إما بزيادة أو باختزان صفوف أرقام ثنائية (bit strings)، وتمثل عملات إلكترونية اتجاه التكنولوجيا الحالية هو انتاج حوافظ إلكترونية بتكنولوجيا بطاقة الذكية، في نظام الدفع الالكتروني المطور في مشروع (Conditional Acces For Europe) ممول بواسطة برامج (European Community) فإن الحوافظ الالكترونية يمكن أن تكون في حاسب آلي صغير محمول بمصدر تغذية داخلي (l-wallet)، أو في شكل بطاقة ذكية (a-wallet) ويمكن تحميل النقود الالكترونية داخل الحوافظ المركزية (online) و تستعمل للدفع عند أطراف نفط البيع. [2]

[1] فاروق سيد حسين،مرجع سبق ذكره ، ص،29
[2] فاروق سيد حسين،مرجع سبق الذكره ،ص29

7-البطاقات الذكية: (smart cards) عبارة عن بطاقات من البلاستيك إن الحوافظ الالكترونية المؤسسة على البطاقات الذكية و التي هي بطاقات مسبقة الدفع قيمة مختزنة و يعاد تحميلها، قد استعملت أساسا للدفع الصغير للنقود حساب مالك الحافظ مديون قبل عمل أي مشتريات، و يمكن للمالك أن يحمل البطاقة في آلة مثل ATM ، المحلات التي تقبل هذا النوع من الدفع يجب أن تكون مزودة بقارئ بطاقة مقابل عند الدفع (الخزينة) و الامثلة في نظم Austrian Quick و Porton .

المثال الآخر لاستعمال البطاقات الذكية في التجارة الالكترونية هو (Secure electronic) أي التعاملات الالكترونية الآمنة، وهي مواصفات مفتوحة لتعاملات بطاقة الائتمان الآمنة عبر الشبكات المفتوحة في الحالة الحاضرة (set) فإن العميل (أي مالك البطاقة) يحتاج لتطبيق حافظ بطاقة set مركب عليه مثل Pc المنزلي الخاص به (أي حاسبة الآلي الشخص المنزلي) و مجموعة امتدادات set المعتمدة فعلا تقدم بطاقة ذكية يمكنها الاتصال بتطبيق حافظ البطاقة, حيث أن بطاقات كثيرة مصنوعة بتكنولوجيا البطاقة الذكية فعلا و بهذه الطريقة فإنها ستتكامل بسهولة داخل set. [1]

[1] ايمن أحمد محمد شاهين، مقومات العمل المصرفي الالكتروني كأداة لتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الالكترونية، مذكرة ماجستير ،الجامعة الإسلامية ،غزة،2013، ص 19

المبحث الثاني : الدراسات السابقة

في المبحث الثاني من هذا الفصل، نتطرق إلى مجموعة من الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع بهدف توسيع المعارف ومحاولة الإلمام بمختلف جوانب البحث، حيث تم تصنيف هذه الدراسات في مطلبين إلى دراسات جزائرية، ودراسات أجنبية.

المطلب الأول: الدراسات الجزائرية

سنتطرق في هذا المطلب الى الدراسات المحلية عبارة عن مذكرات لنيل شهادة الماستر والماجستير، بالإضافة لمداخلة ضمن مجلة علمية .

أولا: دراسة العاني ايمان بعنوان "البنوك التجارية وتحديات التجارة الالكترونية" مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية للسنة الجامعية 2007/2006 بجامعة منتوري قسنطينة.

انطلقت الدراسة من الإشكالية التالية: كيف تستطيع البنوك التجارية ان تكيف اعمالها المصرفية في بيئة تنشط فيها التجارة الالكترونية ؟ وما مدى تبنيها كآلية تسويقية لتكييف أدائها مع التقنيات الحديثة التي تستخدمها ؟

هدفت الدراسة الى أهمية التجارة الإلكترونية في توسيع نطاق أعمال البنوك التجارية، لاسيما انها توفر لها كما من الوسائل والتقنيات التي تساعدها على تطوير أدائها وتحسين خدماتها المقدمة لعملائها، وكذلك تباين دور البنوك التجارية باعتبارها وسيطا وطرفا فاعلا في التجارة الالكترونية ، خصوصا ان لها الفضل في استحداث نوع جديد من وسائل الدفع .

ومن بين ما خلصت اليه الدراسة هو ان البنوك التجارية تسعى تحولت الى تقديم خدمات حديثة ارتبطت بالتطورات التكنلوجية الجديدة التي كان لثورة المعلومات والاتصالات دورا بارزا فيها وجاء هذا التحول الى حتمية للحفاظ على مركزها التنافسي في بيئتها التي تتميز بظهور منافسين جدد لها ، وفي ظل هذه التحديات كان لابد ان تتشكل الخدمات المصرفية وتتناسب مع مستحدثات العصر حتى تكون بالسرعة والدقة المطلوبة ، فأدخلت ممارسات التجارة الالكترونية في البنوك التجارية بصورة مكثفة في السنوات القليلة الماضية وقد اضفت طابعا مميزا للعمل المصرفي .

– **ثانيا** : دراسة صراع كريمة بعنوان " واقع و آفاق التجارة الالكترونية في الجزائر"، السنة الجامعية 2014/2013، كانت الدراسة عبارة عن مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم التجارية تخصص إستراتيجية، بجامعة وهران، حيث عالجت الإشكالية التالية :

– ما مدى استخدام التجارة الالكترونية في الجزائر؟

و للإجابة على الإشكالية أعتمد على المنهج الوصفي التحليلي ,وهذا بالتطرق الى اهم المفاهيم والمصطلحات المتعلقة بالموضوع ، من أجل الوصول الى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لعناصر البحث والتحليلي لنتائج الدراسات وترجمتها.

كما هدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على التجارة الالكترونية باعتبارها من المفاهيم الاقتصادية الجديدة في العالم الاقتصادي، والدور المحوري التي تلعبه البنوك التجارية في المضي والرقي بهاذ الجزء الاقتصادي المتمثل في التجارة الالكترونية من خلال المعاملات الالكترونية التي تجريها البنوك ومن خلال نظم الدفع التي حيث ما كانت ا نجد ان البنوك التجارية طرف فيها، ومعرفة واقع استخدام الاقتصاد الجزائري والاقتصاد العربي ككل للتجارة الالكترونية، وكذلك تطرقت الدراسة الى الخطط التي تتبناها الجزائر لاعتماد هده التجارة، والجهد المبذول من طرف السلطات وإدارة البنوك لمسايرة التطورات في هذا لمجال .

وقد خلصت الدراسة إلى النتائج و التوصيات تمثلت في ان الجزائر شهدت تقدم ملحوظ في مجال الاهتمام بتطور تكنولوجيات الاعلام و الاتصال مقارنة بالماضي فبالرغم من التطور الدي شهدته الجزائر في مجال الانترنت وازدياد عدد مستخدميها لم يزامنه تطور في تطبيقات التجارة الالكترونية فاغلب الدراسات التي أجريت حول استخدامات التجارة الالكترونية في الجزائر أظهرت أن هده الاستخدامات لم تتجاوز بعد المستوى البدائي الذي يشمل أنشطة الإعلان و الترويج و الحصول على المعلومات و الدفع عند التسليم ولم تصل بعد إلى المستوى الثاني المتمثل في الدفع الفوري الالكتروني و الذي يسمح بتنفيذ المعاملات المالية و التحويلات النقدية على شبكة الانترنت بين الشركات فيما بينها و بين الأفراد و الشركات.

انعدام الاحصائيات حول موضوع التجارة الالكترونية ناتج عن انعدام الجهات الرسمية المختصة بالتنظيم و التنسيق وتعميم التجارة الالكترونية فمثلا وزارة التجارة والتي سبق الاتصال بها من طرفنا ليس لديها اي معطيات حول هدا الموضوع.

– **ثالثا :** دراسة ام الخير دراجي بعنوان " اثر عصرنة الخدمات المصرفية على الاداء البنكي "، السنة الجامعية 2015/2014، كانت الدراسة عبارة عن مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية مقدمة لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بجامعة ورقلة، حيث عالجت الإشكالية التالية :

ما مدى تأثير الخدمات المصرفية الالكترونية على اداء البنوك التجارية الجزائرية؟

و للإجابة على الإشكالية اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، لتوضيح الجوانب النظرية للموضوع وتم استخدام أسلوب دراسة الحالة للجانب التطبيقي كما هدفت الدراسة إلى:

– محاولة الوقوف علة حالة الخدمات المصرفية الالكترونية في النظام المصرفي الجزائري

– تبيين اهمية الخدمات المصرفية الالكترونية ومدى تأثيرها على اداء البنوك وضرورة الاهتمام بتطويرها.

وقد قامت الدراسة باختبار ثلاث فرضيات خلصت الى اثبات وجود علاقة عكسية بين المتغيرات المستقلة (البطاقات البنكية، الشيكات الالكترونية) والمتغير التابع العائد على حقوق الملكية. وكذلك وجود علاقة عكسية بين التحويلات المالية والعائد على حقوق الملكية

كما خلصت الدراسة الى مجموعة من التوصيات تركزت في الخرص على تطوير شبكة المعلوماتية المصرفية والحرص كذلك على القيام بدورات تكوينية لموظفي البنوك من جانب الخدمات الالكترونية وعدم اهمال جانب العملاء من حيث توعيتهم بأهمية الخدمات المصرفية الالكترونية .

رابعا : دراسة سليمة عبد الله بعنوان " دور تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي "، السنة الجامعية 2009/2008، الدراسة عبارة عن مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية تخصص تسويق مقدمة لكلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، بجامعة باتنة، حيث عالجت الإشكالية التالية :

ما هو الدور الدي يلعبه تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تحقيق اهداف تطوير هده الخدمات لوكالة القرض الشعبي الجزائري 307 باتنة؟

وللإجابة على الإشكالية اعتمد على المنهج الاستقرائي، باستخدام الطريقة العلمية المتمثلة في صياغة أسئلة البحث من خلال إشكالية الدراسة ومن ثم وضع فرضيات لهذه الأسئلة لاختبار مدى صحتها من عدمه، وقد احتوت الدراسة مفاهيم نظرية حول البنوك ومعاملاتها الالكتروني والتسويق لخدماتها وما الى ذلك وجانبا تطبيقيا عبارة عن استبيان للوقوف على أهمية تسويق البنوك لخدماتهم المصرفية الإلكترونية لهدف تحقيق تطوير الخدمات المصرفية.

كما هدفت الدراسة الى ترسيخ فكرة استخدام التكنلوجيا المصرفية لدى البنوك الجزائرية، و التعرف على مدى استخدام البنوك للطرق و الاساليب الحديثة للتسويق، في تقديم منتجاتها وخدماتها ومدى ملائمتها و اشباعها لرغبات الزبون البنكي. كذلك التعرف اكثر على الظروف المحيط الدي يتم فيه تقديم تلك الخدمات و المنتجات خاصة الالكترونية منها و كيفية التعامل مع الزبائن اضافة الى معرفة سلوكهم تجاه البنوك ورأيهم في مستوى تكنولوجيا الخدمات المصرفية التي يتلقونها.

خامسا: دراسة معمري حسام الدين بعنوان " دور انظمة الدفع الحديثة في البنوك وتاثيرها على التعاملات الاقتصادية دراسة حالة ببنك القرض الشعبي الجزائري 2009-2010"، السنة الجامعية 2014/2013، الدراسة عبارة عن مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و علوم المحاسبة مقدمة لكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير و العلوم التجارية ، بجامعة ورقلة، حيث عالجت الإشكالية التالية :

ما مدى تطبيق نظام المقلصة الالية في البنوك الجزائرية؟

وللإجابة على الإشكالية اعتمد المنهج الوصفي التحليلي، والذي من خلاله تم التعريف بأسس أنظمة الدفع الكشف عن ابرز مستجداتها الحاصلة على المستوى الدولي والوطني والوقوف على اهم حقائقه، كما اعتمدت الجانب التطبيقي على منهج دراسة حالة .

كما هدفت الدراسة إلى التعرف عن قرب على واقع نظام الدفع الجزائري و مختلف معاملاته ، واعطاء نظرة عن كيفيات تطبيقه، وقد خلصت الدراسة الى مجموعة من التوصيات والاقتراحات أهمها ان تطبق اتفاقيات المؤسسة المصرفية المتبنية لنظم الدفع الالكتروني بدون الاخلال باي من بنودها وقيام البنوك المركزية بتعيين لجان مراقبة تقف على ذلك وعلى التسويات الخاصة بغرف المقاصة .

سادسا: دراسة احمد بوراس بعنوان " العمليات المصرفية الالكترونية"، ماي 2007 ، الدراسة عبارة عن مقال في مجلة العلوم الانسانية لجامعة محمد خيضر بسكرة العدد الحادي عشر

شملت الدراسة نقدا للدور التقليدي التذي تقوم به البنوك وكذلك افاق هذه البنوك في تطوير معاملاتها التقليدية بشكل الكتروني يساير موجة العولمة ، كما احتوت الدراسة تعريفات بالمعاملات الالكترونية للبنوك وشرح لنماذج النقود الالكترونية وكذلك الأهمية الاقتصادية للعمليات الالكترونية المصرفية .

كما نوهت الدراسة الى تأثير النقود الالكترونية على دور البنوك المركزية في إدارة السياسة النقدية وإجراءات البنوك المركزية لمواجهة ظاهرة انتشار تلك النقود، كما خلصت الدراسة الى ان التوقعات المثيرة التي كانت جلية في تناول الادبيات الاقتصادية حيث ان سرعة التحول نحو النقود الرقمية كانت متواضعة بشكل ظاهر مقارنة بالتوقعات ، فالقبول العام لدى المستهلكين والتجار والبنوك مازال متحفظا الى حد بعيد ولنماذج المقترحة مازالت بعيدة عن الاقناع الكامل ومع ذلك يتعين الإشارة الى ان عددا من المؤسسات المالية وغير المالية انفقت ومازالت تنفق مليارات الدولارات املا في تأكيد نجاح هذه السوق الواعدة.

المطلب الثاني: الدراسات الاجنبية:

سنتطرق لمذكرات لنيل شهادة الدكتوراه والماستر، هي مذكرات أجنبية تناولت الموضوع محل الدراسة بطريقة معينة

أولا: دراسة جورج دلادي ابي رزق بعنوان " الانترنت في الخدمات البنكية و المالية"، لسنة 2006، الدراسة عبارة عن مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون مقدمة لكلية العلوم الاجتماعية قانون و اقتصاد بجامعة بانثيون اصاص (باريس 2)، حيث عالجت الإشكالية التالية :

–هل تغيرت المنتجات والتحويلات المالية في وجود الانترنت؟ دراسة جورج دلادي ابي رزق بعنوان " الانترنت في الخدمات البنكية و المالية"، لسنة 2006، الدراسة عبارة عن مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون مقدمة لكلية العلوم الاجتماعية قانون و اقتصاد بجامعة بانثيون اصاص (باريس 2)، حيث عالجت الإشكالية التالية :

–هل تغيرت المنتجات والتحويلات المالية في وجود الانترنت؟

–هل توجد لوائح تنظم خصوصية الخدمات؟

وقد هدفت الدراسة الى تحليل تأثير الانترنت على التشريعات البنكية.

كما خلصت الدراسة الى عدة نتائج اهمها وضوح الدور الدي يلعبه تطور التشريعات القانونية الاوربية لضمان سير جيد لسوق الخدمات البنكية، وكدلك وجود عدة قوانين خصوصا في السنوات الاخيرة لضمان الخصوصية في استعمال الانترنت في الخدمات البنكية، ايضا لا يمكن تجاهل مخاطر استعمال الانترنت في المجال البنكي علة غرار تبييض الاموال وقرصنة بطاقات الدفع الالكتروني.

ثانيا: دراسة رشا فؤاد عبد الرحمان بعنوان "اعادة هيكلة و تطوير الجهاز المصرفي و دوره علة الاداء البنكي"، لسنة 2011، الدراسة عبارة عن مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و علوم المحاسبة مقدمة لقسم الاقتصاد، بجامعة القاهرة، حيث عالجت الإشكالية التالية :

ما مدى تطبيق نظام المقلصة الالية في البنوك الجزائرية؟

وللإجابة على الإشكالية اعتمد المنهج الوصفي، كما هدفت الدراسة إلى دراسة المقومات الاساسية لتطبيق الخدمات البنكية الكترونية في مصر ودراسة تطور تطبيق البنوك المصرية للخدمات البنكية الالكترونية وتأثير تكنلوجيا المعلومات على أداء البنوك.

كما خلصت الدراسة الى: ارتفاع نسبة البنوك التي لديها مواقع الكترونية من 87.5% سنة 2005 الى 100% سنة 2011 وكدلك ارتفاع البنوك المقدمة لخدمات عبر الانترنت من 30% الى 60%.كدلك توجد علاقة بين الاندماجيات و الخوصصة و الخدمات البنكية حيث ان 30% من البنوك التي قدمت خدمات بنكية الكترونية سنة 2011 و لم تكن تقدمها في 2005هي بنوك خضعت لعملية الاندماج و الخوصصة. ايضا تطوير بطاقات الدفع وقنوات التوزيع الالكتروني، وكدلك التأثير الايجابي لخطة البنك المركزي لتطوير الجهاز المصرفي على الاداء البنكي وهدا واضح من خلال الزيادات السنوية في المركز المالي الاجمالي للبنوك في الفترة محل الدراسة وكدلك معدلات الربحية.

ثالثا: دراسة ديما وليد غالب قدري تحت عنوان "الإطار الاستراتيجي الناجح للتجارة الالكترونية في فلسطين" الدراسة كانت باللغة الإنجليزية وكانت لنيل درجة الماستر في إدارة الاعمال بجامعة النجاح بنابلس فلسطين هدفت الدراسة الى توضيح مدى ارتباط تطور التجارة الالكترونية بمدى التطور الذي يشمل البنوك التجارية وبمدى تقبل العملاء لجملة من الخدمات الالكترونية التي تقدمها البنوك في النهوض بهذه التجارة

الدراسة كانت مبنية او مدعمة ببيانات لدول الشرق الأوسط وجنوب افريقيا استخذت لمقارنة مدى التطور الحاصل في فلسطين في مجال التجارة الالكترونية ذلك لانفتاح البنوك الفلسطينية وركوب موجة العولمة وتبنيها للنظم الالكترونية في معاملاتها المالية المصرفية .هذا ما خلصت الدراسة

المطلب الثالث الفرق بين دراستنا والدراسات السابقة

في الدراسة الحالية وكبعض الدراسات السابقة تطرقنا من خلالها الى مفاهيم حول النظام المصرفي وبالخصوص المعاملات المالية الالكترونية التي تناولت في الدراسات السابقة تحت عنوان الصيرفة الالكترونية ، لكن تختلف عن باقي الدراسات في الاطار الزمني لها ذلك ان طبيعة المادة محل الدراسة تشهد تطور متنامي، ذلك للطابع التنافسي الذي تشهده الساحة المصرفية بين البنوك التجارية، كما تختلف عن باقي الدراسات في اننا من خلالها ندرس اثر المعاملات الالكترونية على تطور ونمو القطاع المصرفي داخل الدولة الجزائرية على غرار دول العالم.

الجدول الموالي سنتطرق من خلاله الى اهم نقاط التشابه والاختلاف بين دراستنا الحالية والدراسات السابقة.

الجدول رقم 01-01: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
منهج الدراسة النظرية	المنهج الوصفي التحليلي	المنهج الوصفي التحليلي
منهج الدراسة التطبيقية	دراسة الحالة والاستبيان	دراسة الحالة والمقابلة
الاطار الزماني	الدراسات كانت اقدم من الدراسة الحالية	الدراسة امتدت من عام 2013 الى غاية 2017
الاطار المكاني	الدراسات كانت على مستوى بنوك جزائرية بالنسبة للدراسات الجزائرية والتي انتهجت منهج دراسة الحالة اما بالنسبة للدراسات الأجنبية العربية فكانت على مستوي بنو عربية	الدراسة الحالية كانت على مستوى بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غارداية ومقارنة بسيطة لفروع أخرى تابعة لوكالة الاستغلال لغارداية
طبيعة الدراسة	درست مدى تطور الصيرفة الالكترونية في البنوك محل الدراسة	درسنا مدى تاثير تطور المعاملات المالية الالكترونية في تطوير البنوك الجزائرية وبالخصوص بنك القرض الشعبي الجزائري
ماذا شملت الدراسة	المعاملات التقليدية للبنوك التجارية والمعاملات الالكترونية تم تعدادهم واستظهار التطورات في هذا المجال	شملت دراستنا مقارنة بين معاملات تقليدية ومعاملات أصبحت تتم بشكل الكتروني في بنك القرض الشعبي الجزائري
افاق الدراسة	شملت افاق تطور الصرفة الالكترونية	تمثلت في مدى سعي الجزائر للنهوض بالبنوك الجزائرية بالاعتماد على التكنلوجيا في معاملاتها المالية

خلاصة الفصل :

تمارس البنوك التجارية نشاطها في هذه البيئة المتغيرة التي تسعى فيها الى تحقيق استمراريتها وتعظيم أرباحها من خلال تلبية رغبات الزبائن واحتياجاتهم، فان لم تستطع البنوك التكيف بسرعة لاعتماد هذه النظم الالكترونية وتبنيها ضمن سياستها التسويقية، من أجل تطوير منتجاتها وإدخال هذه التقنيات الالكترونية فيها حتى تواكب صرخات العولمة التكنلوجية والبحث في السوق الجديدة عن قنوات حديثة لتوزيع منتجاتها ، فان في هذه الحال ستجد نفسها خارج المنافسة مما يفقدها حصتها السوقية ومركزها التنافسي، هذا ما حاولنا توضيحه من خلال الدراسة النظرية حيث سلطنا الضوء على البنوك التجارية عرفنها وحددنا هياكلها والية عملها ،بالإضافة الى ميكانزمات عملها لاستقطاب الزبائن والمحافظة عليهم ، وبالتالي تعظيم الربحية من خلال مواكبة العصرنة والتطورات الحاصلة في مجالات الصرفة الالكترونية ، اذ بذلك تقف على اشباع رغبات زبائنها ، والتأكيد لكل منافس انها تملك ميزة تنافسية تمكنها من الاستمرارية واحتلال مراكز متصدرة من خلال التسويق الجيد لهته المنتجات المصرفية.

الفصل الثاني

تمهيد:

سعيا منها الى تحديث النظام المصرفي ومواكبة التطورات الحاصلة في هذا المجال ، سعت الجزائر على غرار دول العالم الى ركوب هاته الموجة من خلال استحداث أنظمة ومؤسسات وتبني بعض الأنظمة الدولية يكون مبدأ عملها الكترونيا بشكل كامل. هذا ما نلمسه من خلال العقود الأخيرة داخل المنظومة المصرفية ، ذلك لتطوير خدماتها المصرفية ، ،ويعتبر بنك القرض الشعبي الجزائري هو البنك الأمثل لتستقر عليه دراستنا ، ذلك لتبنيه أنظمة الكترونية ضمن معاملاته المالية اليومية بشكل اكبر من البنوك الجزائرية الأخرى، هذا فضلا عن إيجاد أساليب والطرق المناسبة لتحسين الخدمات الالكترونية، و إيجاد الأساليب والطرق المناسبة لتحسين الخدمات الالكترونية المماثلة للبنوك المنافسة ، سعيا منه الى تعزيز المركز لتنافسي واكتساب القدرة على الاستمرار والتواصل السليم في السوق المصرفية مع تخفيض تكلفة تقديم الخدمات المماثلة التي تقدمها البنوك الأخرى ،وفي ذات الاتجاه لتحقيق الهدف النهائي للبنك وهو زيادة الربحية .

لذلك سنحاول من خلال الفصل التطبيقي لهده الدراسة الوقوف على واقع المعاملات الالكترونية في الجزائر وتحديدا من خلال بنك القرض الشعبي الجزائري ودلك بواسطة وكالة 113 غرداية .وقد الحصول على معطيات ميدانية و بيانات دقيقة تعكس الواقع المطبق في البنك اخترنا دراسة الحالة كأداة من ادوات الدراسة الميدانية كونها تمكن اكثر من التعرف عن قرب على البنك و الدراية الكبيرة بكيفيات عمله ومدى مواكبته للتطور الحاصل في مجال المعاملات الالكترونية من خلال القاء الضوء عن بعض العمليات التي اكتست طابعا حديثا الكترونيا ،وتعطي الباحث نظرة دقيقة و كافية لمختلف الخدمات و الانشطة التي يقوم بها البنك ودلك من خلال المعاينة الميدانية و الاحتكاك المتكرر بموظفي البنك.

كما سنتناول دور المعاملات الالكترونية في تطور اداء البنك من خلال منظورين ، كمي وذلك بانعكاس الزيادة في عدد العملاء المستفيدين من الخدمات الالكترونية كالبطاقات الائتمانية مثلا. ونوعي من خلال عدد المنتجات والخدمات ذات الطابع الالكتروني التي يوفرها البنك لعملائه، سعيا منه الى زيادة حجم معاملاته المالية والتقليل من تكلفة الوقت واستحداث برامج مرافقة لتلبية رغبات وحاجيات عملائه. كما سنتطرق الى عرض وتشخيص لشركة SATIM والى الدور الذي تلعبه في النهوض بوسائل الدفع ومواكبة كامل التطورات.

وسنقوم أيضا بمقارنة تطور المعاملات عبر الزمن قصد ابراز التغير الحاصل فيها كدلك حجم المبالغ المتداولة مقارنة بعدد العملاء لإظهار حجم التداول الذي يتم عن طريق هاته القنوات النظم الإلكترونية.

المبحث الأول : تعريف بنك القرض الشعبي الجزائري

يعتبر بنك القرض الشعبي الجزائري من أقدم البنوك التجارية التقليدية ومن أكثر البنوك المواكبة لما احدثته ظاهرة العولمة الالكترونية التي فرضت نفسها بقوة على كل المنظومات المصرفية.

المطلب الأول: نشأة بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غارداية

سنتناول من خلال هذا المطلب تطور البنك القرض الشعبي الجزائري مند نشأته الى غاية ظهوره بالشكل الحالي، وتطور رأسماله عبر الزمن. كما سنتعرف على وكالة غارداية 113 والدور الذي تمارسه في المحيط.

أولا: نشأة البنك

إن قرض الشعبي الجزائري هو ثاني بنك جزائري ظهر بعد الاستقلال بموجب المرسوم رقم 66-36 الصادر في 29 ديسمبر 1966 انطلاقا من شبكات موروثة عن:

- بنوك شعبية

- لبنك الشعبي التجاري والصناعي للجزائر BPICIA
- البنك الشعبي التجاري والصناعي لقسنطينة BPCIC
- البنك الشعبي التجاري والصناعي لوهران BPCIO
- البنك الشعبي التجاري والصناعي لعنابة BPCIAN
- البنك الشعبي التجاري والصناعي للجزائر العاصمةBICIA

- شركة مارسيليا للإقراض SMC
- الشركة الفرنسية للإقراض CFCB
- البنك الجزائري المصري

و كانت مهامه عند إنشائه تتمثل في تمويل النشاطات الحرفية و الفندقية و السياحية و الصيد و النشاطات الملحقة به، و التعاونيات الانتاجية غير الحرفية .

و في سنة 1985 ساهم في انشاء بنك التنمية المحلية ، وفي 7 أفريل 1990 تحصل بنك القرض الشعبي الجزائري على اعتماده بعد أن استوفى كل الشروط التي أقرها قانون النقد و القرض ، ليصبح بذلك ثاني بنك شعبي يحصل على اعتماده من طرف مجلس النقد و القرض ، و لقد تطور رأسماله من 1966 إلى 2008 كما يلي:

في سنة 1966 ← 0.015 مليار دج

في سنة 1983 ← 0.8 مليار دج

في سنة 1991 ← 5.6 مليار دج

في سنة← 1996 13.6 مليار دج

في سنة 2001 ← 21.6 مليار دج

في سنة 2005 ← 31.4 مليار دج

في سنة 2008 ← 39.2 مليار دج

لقد عرف بنك القرص الشعبي الجزائر سنة 1999 استمرار تطبيق الخط التنظيمية للبنك ، والتي تشتمل على وضع تصميم تنظيمي لشبكة استغلال تتكون من 15الى 17 مجموعة استغلال، لتسيير 199 وكالة يؤطرها 4209موظف منهم 1287 اطار[1]

ثانيا: تعريف وكالة غارداية لبنك القرض الشعبي الجزائري

تعد وكالة القرض الشعبي الجزائري لغار داية 113 من انجح الوكالات التابعة لمجموعة الاستغلال غارداية 825 التي تضم إضافة الى وكالة غارداية كل من وكالة بريان الاغواط حاسي مسعود تقرت وورقلة والجلفة ، وقد ساهم الموقع الجغرافي للوكالة الكائن وسط المدينة بشارع قرب مقر الولاية في تسهيل التعامل المباشر مع الزبائن الحاليين واستقطاب عملاء اخرين، ذلك لما تتميز به هذه الوكالة من حسن للمعاملة وتطور مستوى الخدمات المصرفية بالمقارنة مع وكالات أخرى، كذلك لما تضخه من أموال كقروض تمنحها لأصحاب العجز المالي للنهوض بالعجلة الاقتصادية، كذلك بما تعرضه الوكالة من خدمات متطورة خصوصا المعاملات التي تتم الكترونيا .

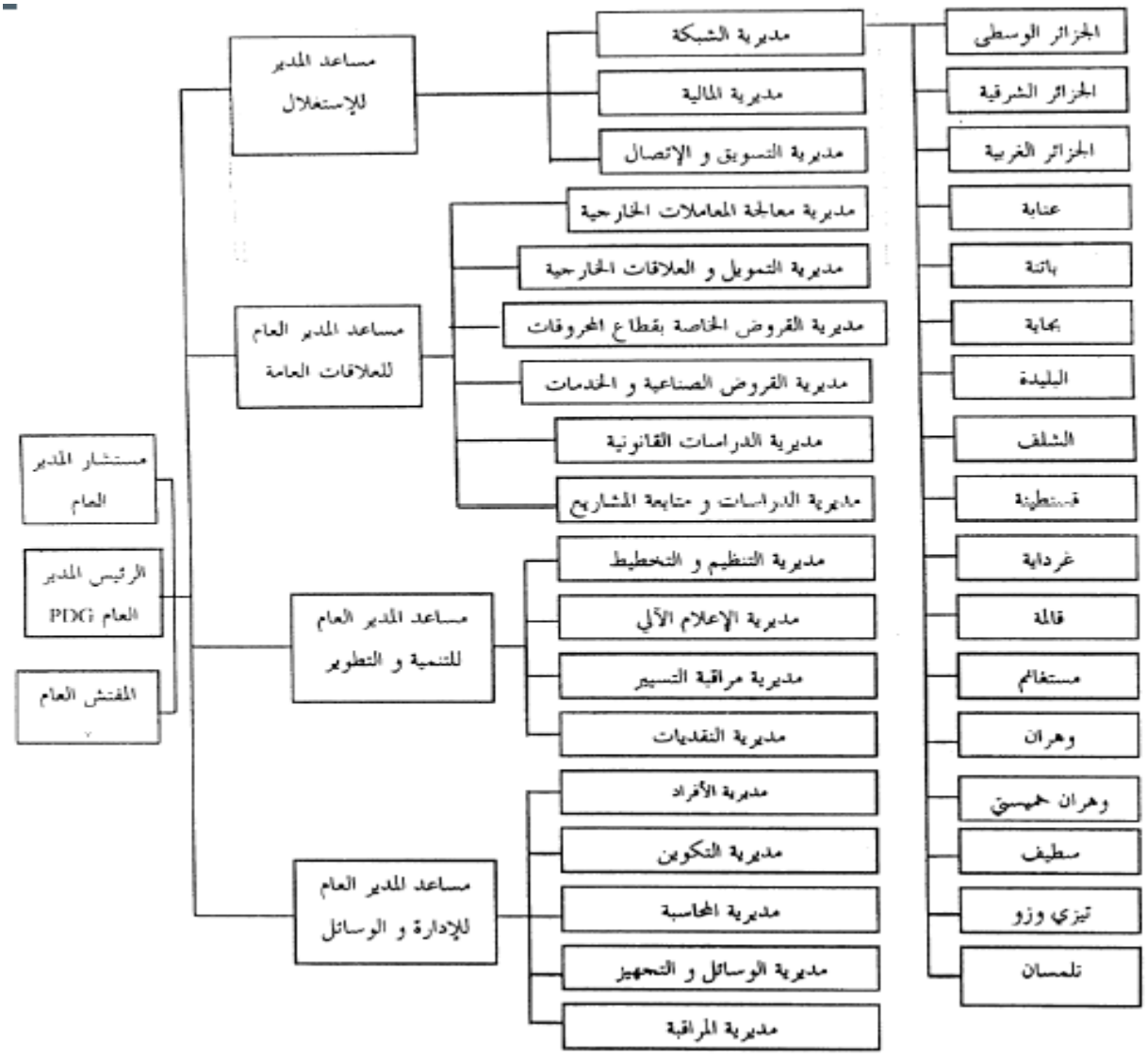
[1]سليمة عبد الله ، مرجع سابق الذكر،ص 135،134

المطلب الثاني :الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري ووكالة غارداية

سنستعرض من خلال هذا المطلب الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري ، والهيكل التنظيمي لمجموعة الاستغلال 825 ككل، التي تعبر وكالة غرداية 113 جزءا منها كما سنقدم شرحا دقيقا لمهام كل مصلحة.

ويوضح الشكل التالي الهيكل التنظيمي للمديرية العامة لبنك القرض الشعبي الجزائري :

الشكل رقم 02-01: الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري

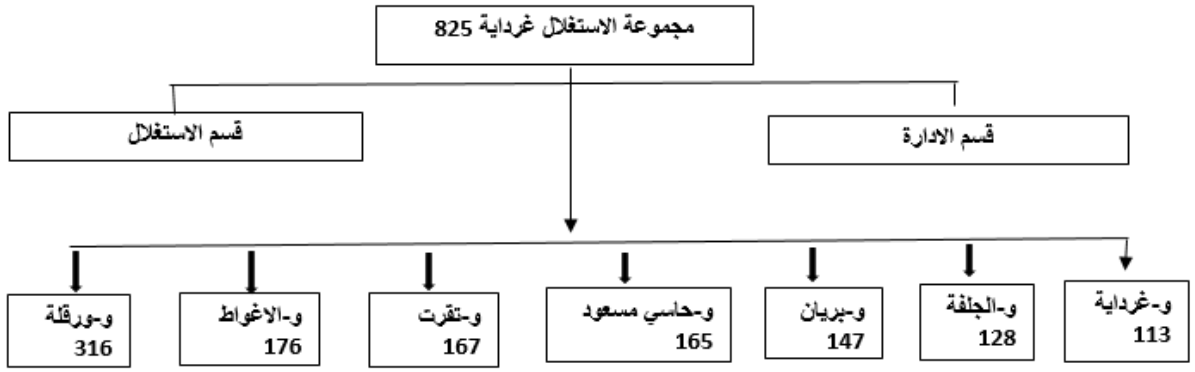


المصدر : سليمة عبد الله ، مرجع سابق الذكر ص136

أولا: الهيكل التنظيمي لمجموعة الاستغلال 825

مجوعة الاستغلال غارداية 825 هي عبارة عن مجموع 7 وكالات محلية هي وكالة ورقلة والاغواط وتقرت وحاسي مسعود وبريان والجلفة والكالة المحلية ل غارداية محل الدراسة .

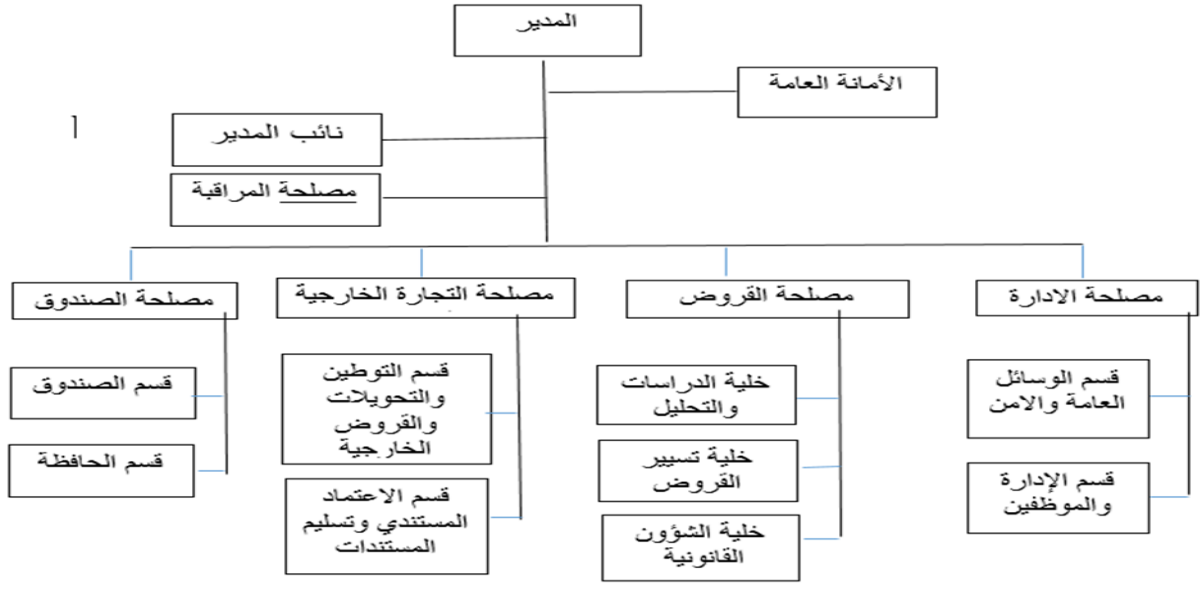
الشكل رقم 02-02: الهيكل التنظيمي لمجموعة الاستغلال غارداية 825



المصدر : من اعداد الطلبة وفقا لبيانات بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غارداية

ثانيا: الهيكل التنظيمي لوكالة غرداية 113:

الشكل رقم 02-03: الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غارداية



المصدر: من اعداد الطالبان وفق بيانات بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غارداية

1- **مصلحة الصندوق** : و تتمثل مهامها في:

- استقبال الزبائن
- معالجة العمليات المصرفية بالدينار والعملة الصعبة
- معالجة عمليات النقد الالكتروني (البطاقات)
- وفي هذا الاطار تقوم مصلحة الصندوق بالعمليات التالية:
- فتح الحسابات و تسييرها من خلال تسيير ملف الصندوق
- تلقي طلبات الزبائن الخاصة بإصدار دفاتر الشيكات, و القيام بتسليم هذه الدفاتر
- معالجة عمليات الايداع (سندات الصندوق و دفاتر الادخار)
- معالجة عمليات تسليم الشيكات والاوراق التجارية والمقاصة و تحصييل الشيكات
- متابعة و معالجة الشيكات غير المدفوعة (الشيكات بدون رصيد)
- القيام بعمليات التحويلات وتسديد الشيكات
- التسيير الحسن للخزينة
- انجاز الاحصائيات الخاصة بالعمليات التي تقوم بها هذه المصلحة
- القيام بالكراء و تسديد الخزائن الحديدية للزبائن

2- مصلحة القروض : و وظيفتها دراسة ملفات القروض ، متابعة القروض الممنوحة ، وتحصيل الديون

وفي هذا الاطار تقوم مصلحة القروض بالعمليات التالية حسب مختلف المجالات:

أ- في مجال دراسة و تحليل طلبات الزبائن على القروض:

- استقبال طلبات الزبائن, ثم دراسة الملف و تحليل الأخطار
- متابعة ملفات القرض
- متابعة تطور نشاط المؤسسات الطالبة للقرض

ب-في مجال تسيير القرض :

- انجاز رخصة القرض
- تلقي الضمانات
- إمضاء اتفاقية القرض
- وضع القروض تحت تصرف طالب القرض
- تسليم الكفالة و الضمانات الاحتياطية
- انجاز احصائيات خاصة بالمصلحة

ج- في مجال الشؤون القانونية و المنازعات:

- مراقبة مدى صحة الضمانات الملقاة من الزبائن , وارسالها إلى مجموعة الاستغلال, من أجل التأكد منها و الاحتفاظ بها إلى غاية تحصيل القرض
- متابعة الديون غير المدفوعة و اللفات في مجال المنازعات
- القيام بالاجراءات الازمة من أجل تحصيل الديون
- مراقبة الملف الاداري الخاص بفتح الحسابات الجارية للمؤسسات

3- مصلحة التجارة الخارجية: و وظيفتها :

- القيام بالعمليات المتعلقة بالتوطين
- تسيير القروض الخارجية، و الاعتمادات المستندية، والتسليمات المستندية و التحويلات
- متابعة مختلف الضمانات الممنوح من طرف البنك

وفي هذا الاطار تقوم مصلحة التجارة الخارجية بالعمليات التالية:

- معالجة عملية التوطين (استيراد وتصدير)
- تسيير الصفقات الخاصة بعمليات التوطين
- متابعة الضمانات الممنوحة من طرف الخارج
- المعالجة المحاسبية لعمليات الاعتمادات المستندية ، التسليمات المستندية، التحويلات و قروض المورد و قروض المشتري
- لإرسال إحصائيات للبنك الجزائري في المواعيد المحددة قانونيا
- تحصيل الشيكات (شيكات السفر)
- انجاز احصائيات المتعلقة بنشاط المصلحة و ارسالها إلى الهيئة المشرفة
- اعطاء معلومات للزبائن فيما يخص عمليات التجارة الخارجية

4- مصلحة الإدارة: وظيفتها تسيير الموارد المادية و البشرية للوكالة و حماية الممتلكات و الأشخاص و في هذا الاطار تقوم مصلحة الإدارة بالعمليات التالية:

- تسيير الموارد البشرية
- انجاز و متابعة برامج تكوينية للموظفين
- انجاز ميزانية الوكالة بمساهمة المصالح المختلفة الاخرى
- متابعة انجاز الميزانية
- دفع الضرائب الخاصة بالوكالة
- صيانة و تسيير البنايات و العتاد

- المراقبة و الاحتفاظ الامثل للأرشيف
- السهر على أمن الوكالة ، و تحسين ظروف العمل و القيام باكتتاب اتفاقية تأمين الوكالة
- انجاز احصائيات وإرسالها إلى الهيئة المشرفة

5- مصلحة المراقبة: و وظيفتها

- مراقبة الحسابات ومعالجة كل الأخطاء المحاسبية الملاحظة أثناء إنجاز الحسابات
- مراقبة الحسابات التي تسجل اختلالات في التسديدات
- انجاز اليومية المحاسبية للوكالة و إرسالها إلى الهيئة المشرفة

وككل البنوك التجارية وحسب ما ذكر في التأصيل النظري للوظائف التقليدية للبنوك التجارية فان القرض الشعبي الجزائري يقوم بهته الوظائف من لعب دور الوسيط بين أصحاب الفائض المالي و الطرف المحتاج لتلك الفوائض، وكذلك تسيير للودائع الآجلة والجارية، وتسيير للحسابات الجارية وما الى ذلك من الوظائف التقليدية ، يضاف اليها المعاملات المصرفية الحديثة التي تتمثل في تحصيل الفواتير والأوراق التجارية وتأجير الصناديق ، تسويق منتجات شركات التأمين مثل شركة CAARو CARAMA وما الى ذلك ، كل هذا نابع من السياسة التطورية التي ينتهجها بنك القرض الشعبي الجزائري سعيا منه لتطوير الخدمات المقدمة من طرف البنك ، وجعلها تواكب احتياجات العملاء والتطورات الحاصلة في القطاع المصرفي لمجارات المعايير العالمية لهذا القطاع ، وفي اطار هذا النسق جعل بنك القرض الشعبي الجزائري من عامل التكنلوجيا يحظى بحصة الأسد في تسيير معاملاته المالية المصرفية ذلك لأجل ما ذكر سابقا سعيا منه في تطوير من البنك وجعله يرتقي ضمن مصف البنوك المتطورة التي جعلت المعاملات المصرفية التقليدية تتم بصفة اسرع وبشكل تلقائي من خلال تبني المعاملات الالكترونية، فبدأت بتطوير برامج الحواسيب المسيرة للمعاملات المصرفية والتعاقد مع منظمات مالية تسير بطاقات ائتمانية عالمية كفيزا وبطاقات وطنية كشركة satim حيث ان بنك القرض الشعبي الجزائري يعتبر أول بنك تعاقد مع هاته الشركة، وبالتالي فهو أول بنك يدخل بنظام البطاقات البنكية الجزائرية .

المطلب الثاني: شركة SATIM

تعتبر شركة SATIMمشغل سوق المال بين البنوك في الجزائر ، والبطاقات المحلية والدولية في المستقبل القريب ، فهي تعمل على تتمة أنشطة المعاملات بين البنوك وهي أحد الأدوات الفنية المصاحبة لبرنامج تطوير وتحديث البنوك وخاصة الترويج لوسائل الدفع بالبطاقة

سنقوم في هدا المطلب بتعريف شركة ساتيم و توضيح نشأتها كما سنستعرض دورها في استقطاب البنوك وادراجهم في مجال المعاملات الالكترونية في الجزائر.

أولا: تعريف شركة SATIM

في سنة 1996 أعدت شركة SATIM مشروعا لإيجاد حل للنقد بين المصارف ، و أول مرحلة لهذا المشروع الذي بدأ في العمل سنة 1997 تمثلت في إعداد شبكة نقدية إلكترونية بين المصارف في الجزائر ، هذه الشبكة لا تغطي إلا الخدمات المتعلقة بإصدار البطاقات المصرفية الخاصة بالسحب من الموزع الألي محليا و بالتالي يمكن للمصارف الوطنية و الأجنبية الخاصة و العامة أن يقدموا إلى كل زبائنهم خدمة سحب الأموال بواسطة الموزع الآلي .كما تعمل SATIM على ضمان حسن سير عملية السحب و تكامل الموزعات الآلية مع عدد من المصارف ، هذا بالإضافة إلى تأمين قبول البطاقة في جميع مصارف المشاركين ، وإجراء عمليات المقاصة لصفقات السحب بين المصارف هذا بالإضافة إلى تامين تبادل التدفقات المالية بين المشاركين و المؤسسة المسؤولة عن المقاصة ، كذلك تعمل هذه الشركة على مراقبة البطاقات المزورة و كشف كل التلاعبات .

ثانيا: نشأة شركة SATIM

SATIM التي تعتبر الرائد الجزائري في قيادة عملية المقاصة الالكترونية لتعاملات البطاقة البنكية ،و من اجل الاستجابة لاحتياجات و تطلعات الزبائن, و امام مواجهة التغيرات المحتملة التي يقرضها المحيط المصرفي خاصة في مجال التكنولوجيا المصرفية. فان شركة STM شركة النقد الالي للصفقات ما بين البنوك تعمل على تطوير الخدمات المصرفية بحيث اصبحت متعاملا ذو شان كبير في اتمام الصفقات النقدية بين البنوك و هناك القرض الشعبي الجزائري من بين هذه البنوك التي اعتمدت التكنولوجيا المصرفية بالتعامل مع شركة STM لتلبية حاجات و رغبات زبائنه قصد تحقيق اهدافه المرجوة وكذلك لهدف:[1]

- الربط ما بين البنوك سواء كانت الجزائرية او الأجنبية إضافة الى بريد الجزائر هذا ما يسهل لكل عملاء هته المؤسسات من الحصول على خدمات مصرفية وما الى ذلك .
- توافر الخدمة (النظام التشغيلي 24/24 و 7/7) حيث مكن للعميل السحب او الدفع عبر أجهزة TPE او عبر الانترنت في أي وقت دون التقيد بأوقات العمل للمصارف .
- توافر المال في أي وقت، فهي تعتبر محفظة للنقود.
- انخفاض في تداول النقد.

[1] [1] https://www.satim-dz.com/?to=detail&id_cat=23&id_article=31, le 20/03/2018 ,08 :00

- القضاء على خطر جمع الملاحظات المزيفة، سواء كانت مخاطر تزوير للنقود الورقية أو للشيكات والتوقيعات وما الى ذلك
- تقليل مخاطر السرقة أو فقدان المال، ذلك للأنظمة الأمنية التي تحمي تلك البطاقات
- استخدام بطاقة متعددة الوظائف (السحب والدفع)،كما انها تعتبر من اكثر الوسائل امنا

تم انشاء شركة SATIM في 25 مارس 1995 بحيث ساهم في رأس مالها ستة بنوك جزائرية إضافة الى بنك القرض الشعبي .[1]

الجدول رقم 02-01: مساهمة البنوك الجزائرية في شركة SATIM

البنوك	عدد الأسهم	القيمة بالدينار الجزائري
CPA	36	3.600.000
BADR	36	3.600.000
BEA	36	3.600.000
BNA	36	3.600.000
BDL	36	3.600.000
CNEP	36	3.600.000
ELBARAKA	10	1.000.000

المصدر: سليمة عبد الله، دور تسويق الخدمات الالكترونية المصرفية في تفعيل القطاع المصرفي ،ص 132

تعتبر شركة SATIM مشغل سوق المال بين البنوك في الجزائر ، والبطاقات المحلية والدولية في المستقبل القريب ، فهي تعمل على تتمة أنشطة المعاملات بين البنوك وهي أحد الأدوات الفنية المصاحبة لبرنامج تطوير وتحديث البنوك وخاصة الترويج لوسائل الدفع بالبطاقة.

[1] https://www.satim-dz.com/?to=detail&id_cat=23&id_article=29 ,le 19/03/2018,22 :18

ثالثا: اليات عمل شركة SATIM ومهامها

تشمل اليات العمل عمليات السحب بواسطة بطاقة CIB من خلال أجهزة الصراف الالي و كذلك عمليات الدفع عن طريق أجهزة TPE المتوفرة في المحلات التجارية ، والتي تتمثل في:

- **السحب بواسطة بطاقة CIB ما بين البنوك**

في عام 1997 ، أطلقت SATIM سحب الأموال النقدية من ماكينات الصرف الآلي (ATM) عن طريق إنشاء شبكة الأموال الإلكترونية بين البنوك(RMI) ، تشارك العديد من البنوك في الشبكة النقدية بين البنوك بما في ذلك سبعة بنوك المساهمة SATIM، BNA، BDL، CPA، BADR، BEA، CNEP–Bank ، ELBARAKA بالإضافة إلى مؤسسات أخرى ، من بين آخرين الجزائر–Poste ، Societe Generale Algeria، BNP Paribas El Djazair، Housing Bank، AGB، Natixis، Fransa Bank، HSBC، ABC، ARAB Bank and AL SALAM Bank.

واليوم يمكن لعملاء المؤسسات المالية المختلفة سحب النقود من خلال 1250 جهاز صراف آلي تم تركيبها في البلاد

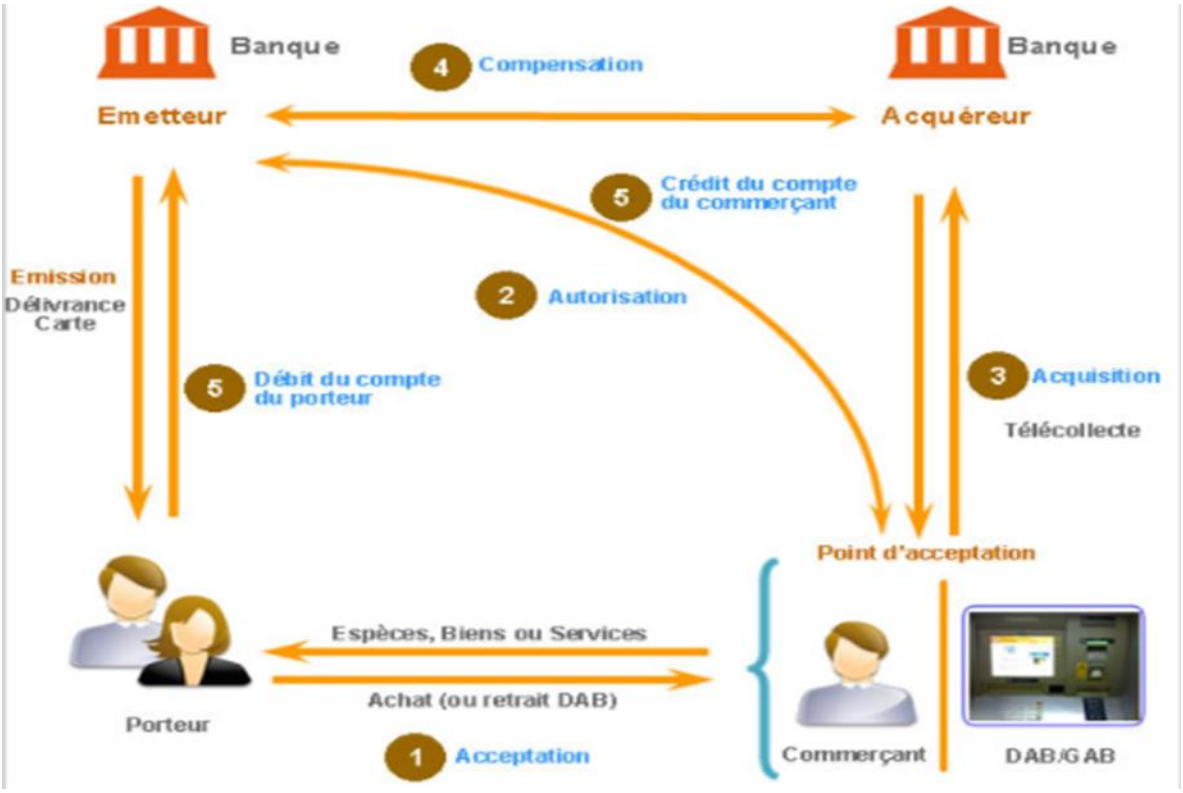
في هذا السياق ، يوفر SATIM وظائف الاتصال وإدارة أجهزة الصراف الآلي ، وتخصيص بطاقات السحب بين البنوك "للمصارف" ، وإعداد مفاتيح للأعضاء مع نظام ترخيص خاص بهم. [1]

- **الدفع بواسطة بطاقة CIB ما بين البنوك:**

الدفع عن طريق بطاقة ما بين البنوك هو جزء من تحديث نظام الدفع الجماعي وهو واحد من الروابط الهامة لتطوير القطاع المصرفي، هذا المشروع على الصعيد الوطني، يفي بالمعايير الدولية في هذا المجال، فبالإضافة إلى السحب يمكن للعميل الذي يحمل بطاقة هوم إنتربانكير CIB أن يدفع ثمن المشتريات من السلع والخدمات ، مع بطاقته من التجار الذين ينتمون إلى الشبكة المصرفية بين البنوك ومجهزين بـ[2] .TPE

1 https://www.satim-dz.com/?to=detail&id_cat=23&id_article=27 ,le19/03/2018,19 :32
2 https://www.satim-dz.com/?to=detail&id_cat=23&id_article=27. Le23/03/2018, 00 :20

الشكل رقم 02-04: مخطط المعاملات بالبطاقة البنكية CIB



المصدر: https://www.satim-dz.com/?to=detail&id_cat=24&id_article=32 ; le 23/03/2018 , 22;00

ولشركة SATIM مهام يمكن تعدادها في ما يلي[1]**:**

- العمل على تطوير واستخدام وسائل الدفع الإلكترونية.
- تؤسس وتدير المنصة التقنية والتنظيمية لضمان التوافق التام بين جميع الجهات الفاعلة في شبكة الأموال الإلكترونية في الجزائر.
- تشارك في إنشاء قواعد إدارة بين البنوك لمنتجات سوق المال بين البنوك من خلال كونها قوة من الاقتراح.
- تساعد البنك في إعداد وتطوير المنتجات المصرفية الإلكترونية.

1 https://www.satim-dz.com/?to=detail&id_cat=23&id_article=29 ,le 23/03/2018, 00 :40

- تخصيص الشيكات والنقد والبطاقات النقدية.
- يطبق جميع الإجراءات التي تحكم تشغيل نظام الدفع الإلكتروني فـي مكوناته المختلفة: إتـقان التكنولوجيا ، أتمته الإجراءات ،سرعة المعاملات ،وفورات في التدفقات المالية إلخ.

يعتمد الحل الذي يتم تركيبه وإدارته من قبل SATIM على البنية التحتية الآمنة والمعدات التقنية المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات في البنوك و / أو المواقع الإلكترونية للبنوك، حيث انه يفي بمتطلبات معايير EMVالدولية ويحمي من محاولات الاحتيال المعروفة حتى الآن.

وهناك مهام أخرئ:[1]

- تطبيق برامج حديثة للبطاقات الالكترونية كوسيلة سحب ودفع
- اعتماد التكنلوجيا في الصناعة المصرفية
- تسيير نظام النقديات بين البنوك
- المشاركة في انجاز برامج للشبابيك الاتوماتيكية
- تطوير وتسيير أجهزة الصراف الالي ATM
- انشاء الشبكة النقدية المشتركة RMI
- وضع نظام مشترك بين البنوك للسحب بواسطة الموزعات الالية المربوطة بخطX25
- الاحتياط لجميع الأنشطة المصرفية على شبكة النقديات

يدعم حل الدفع الإلكتروني الدفعات المحلية وسحب النقود في إطار عمل بين البنوك ، ويتكون من:

- المكتب الأمامي ، الذي يوفر الاتصال مع البنوك ومحطات الدفع الإلكترونية وأجهزة الصراف الآلي
- المكتب الخلفي ، الذي يسمح بعلاجات ما قبل التعويض.
- منصة اتصالات آمنة تسمح بالتبادل بين مختلف اللاعبين في شبكة الدفع الإلكترونية.
- شبكة قبول DAB و .TPE
- وحدات منع الاحتيال

[1] سليمة عبد الله ، مرجع سابق الذكر، ص132

المبحث الثاني: عرض وتحليل النتائج

من خلال هذا المبحث سنقوم بتحليل معطيات وبيانات، نسقط من خلالها الدور التي مارسته المعاملات المالية الالكتروني في تطوير معاملات بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غارداية ، وقبل ذلك استعراض إنجازات الشركة المسؤولة عن أهم المعاملات المالية الالكترونية التي تبناها البنك .

المطلب الأول: أهم إنجازات شركة SATIM في اطار تحديث وسائل الدفع الالكتروني

تشرف شركة SATIM على مركز المعالجة النقدية بين المصارف و تعمل على ربط مراكز التوزيع مع مختلف المؤسسات المشاركة لوظيفة السحب، حيث يتولى هذا المركز ربط الموزع الآلي بمقدم الخدمة بواسطة خطوط عبر الشبكة الوطنية و مركز للاعتراض على البطاقات الضائعة أو المزورة .

فعملية السحب تتم بطلب ترخيص يوجه إلى مركز الترخيص بالوكالة الذي يقبل أو يرفض الطلب ، و في حالة القبول يراقب المركز السقف المسموح به أسبوعيا لكل زبون ، كما يراقب هذا المركز الإشارة السرية ، كما أن السحب الذي يتم بالبطاقة لا يمكن الرجوع فيه ، بعد ذلك و على الساعة الصفر يقوم المركز بمعالجة كل الصفقات التي قامت في ذلك اليوم و تنظمها حسب كل مصرف موجود في الشبكة بين المركز و جميع المصارف المشاركة و تسجل العمليات لدى جميع المصارف و يتم إجراء عملية المقاصة في مركز الصكوك البريدية التي لها كل حسابات المصارف .

ومن خلال ما يلي سنقوم بإلقاء نظرة عن تطور المعاملات من خلال شركة SATIM خلال سنوات من 2005 الى غاية 2012 ذلك من خلال التقارير السنوية للشركة ، نستنتج منها معدلات التطور وتبني سياسة المعاملات الالكترونية من طرف البنوك الجزائرية.

جدول رقم02-02: تطور المعاملات لشركة SATIM لسنتي 2009 و2010

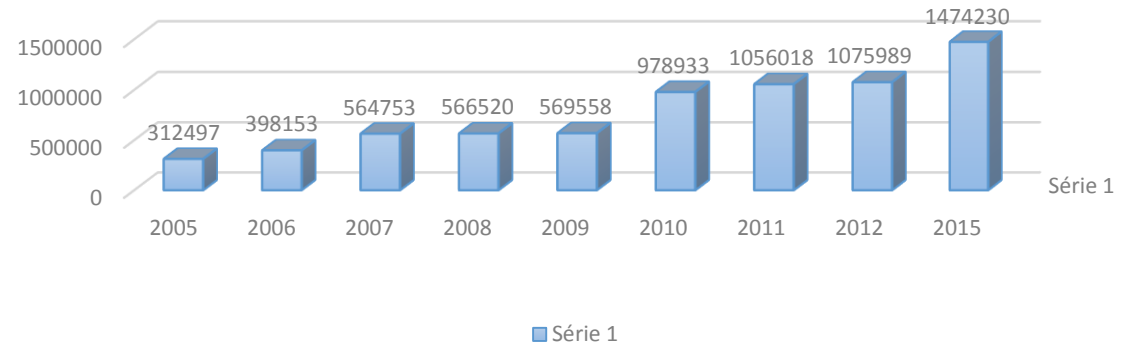
Désignation	Réalisation 2009	Réalisation 2010
Nombre de carte en circulation CIB	569 558	979 933
Nombre de transaction de retrait	2 613 718	2 763 775
Nombre de transaction de paiement	1 450	1 805

المصدر:

Lazereg mohammed ,développement de la monétique en Algérie réalité et perspectives ,thèse présentée pour doctorat, université de tlemcen,2014/2015,p69

من خلال ما سبق نلاحظ عدم قدرة البنوك على إدارة البنى التحتية للشبكة والمعدات لشركة SATIM، هذا ما سنلاحظه كذلك من خلال المنحنيات الاحصائيات التالية . وكذلك ضعف المعاملات بالبطاقات البنكية نتيجة عدم وجود إجراءات التسويق لإقناع عملائها لاستخدام بطاقات الدفع والانسحاب (CIB). يمكن تفسير ذلك من خلال الافتقار إلى الحافز من جانب البنوك.

الشكل رقم 02-05: تطور عدد بطاقات cib

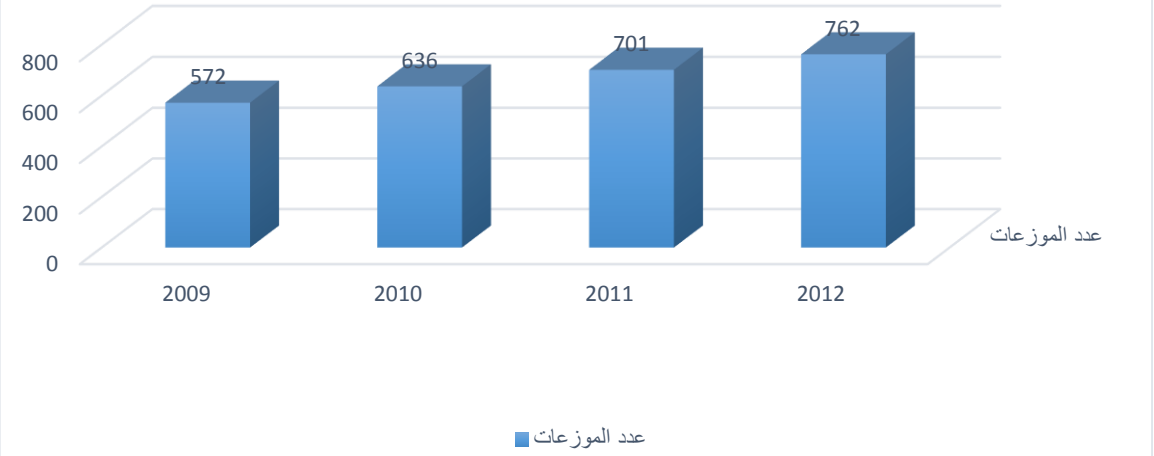


المصدر: Lazreg mohammed, même source, p 65

يحتفظ بريد الجزائر بأكبر عدد من البطاقات يبلغ مجموعها 395478 بطاقة ، وهذا يمكن تفسيره بأهمية عدد الحسابات الجارية البريدية (CCP). بريد الجزائر هو الناقل الرئيسي لتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية. أصدرت هذه المؤسسة 36٪ من إجمالي البطاقات في 31 ديسمبر 2012. وهي تعتمد استراتيجية إطلاق تجارية نشطة مع عدد من المذكرات المصدرة التي تم إلغاء صلاحيتها والتي تعد كبيرة جدًا وسريعة النمو بمعدل سنوي يبلغ 14.82٪. ويتبعها بنك القرض الشعبي الجزائري مع ما مجموعه بطاقات 106219.[1]

[1] محمد لزرق ، مرجع سبق ذكره ،ص 65

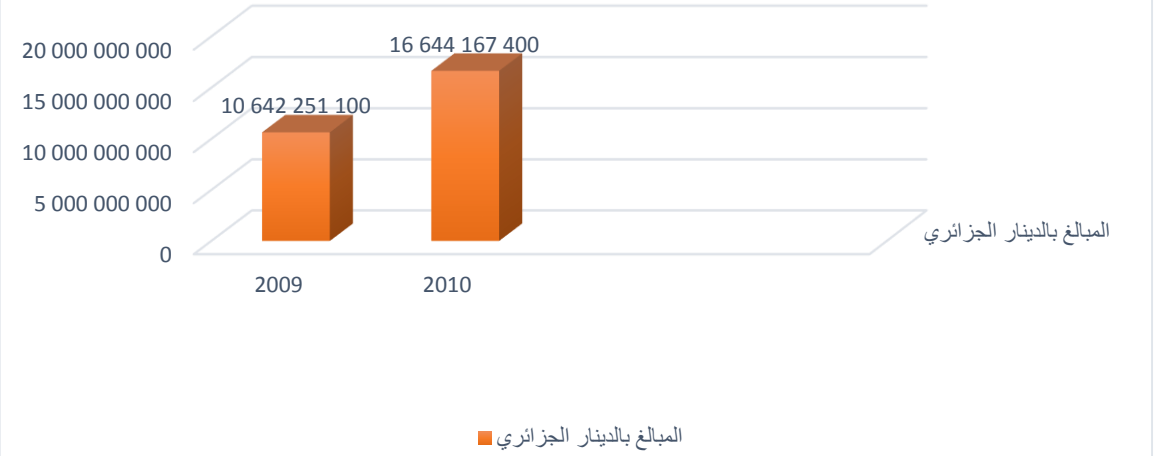
الشكل رقم02-06: تطور عدد الموزعات DAP



المصدر: mohammed lazreg, même source , p 66

فيما يتعلق بعدد الموزعات، وصل هذا الأخير إلى 762 موزعاً ، بزيادة 8٪ مقارنةً بعام 2011. فيما يتعلق بـ (DAB) فإن شركة Algérie Poste تقودها بمقارنتها مع باقي البنوك لأن لديها 40.69 ٪.

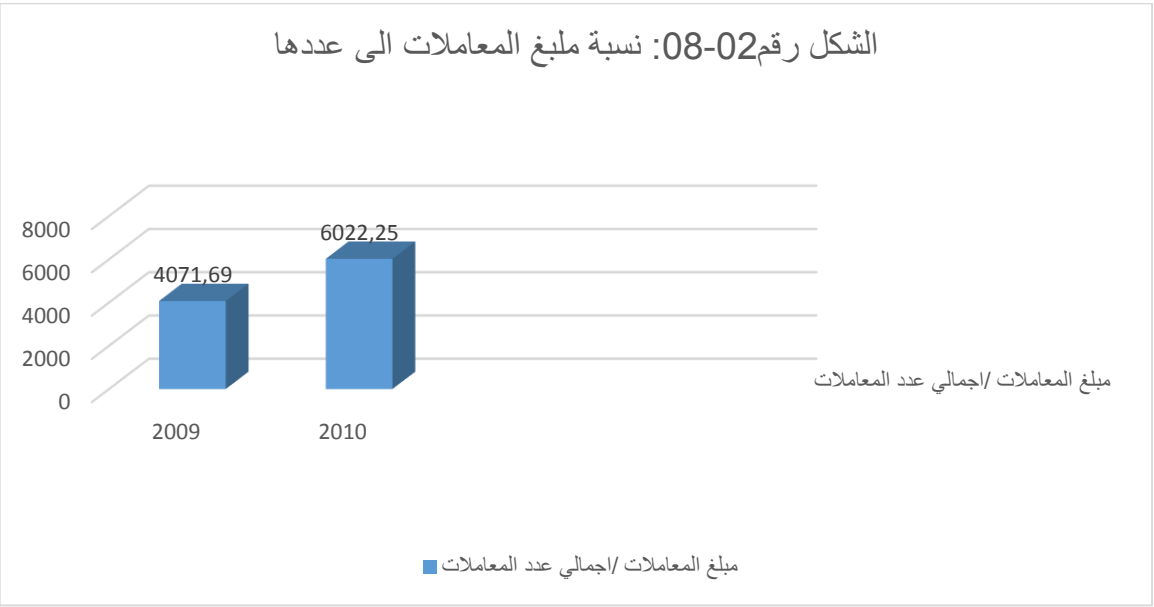
الشكل رقم02-07: تطور مبالغ السحب



المصدر: محمد لزرق ، مرجع سابق الذكر، ص 68

يعتبر مبلغ المعاملات بالبطاقة البنكية محتشم مقارنة بالمعاملات التقليدية كالشيك مثلا ، حتى ان هاته المبالغ لا تقارن بمبالغ المعاملات بالبطاقة البنكية للدول المجاورة كتونس والمغرب، لكنه يبقى في تطور مستمر ومحتشم ، نتيجة السياسة التسويقية المحتشمة التي تمارسها البنوك الجزائرية ، والنقص التوعوي لفئة الجمهور.

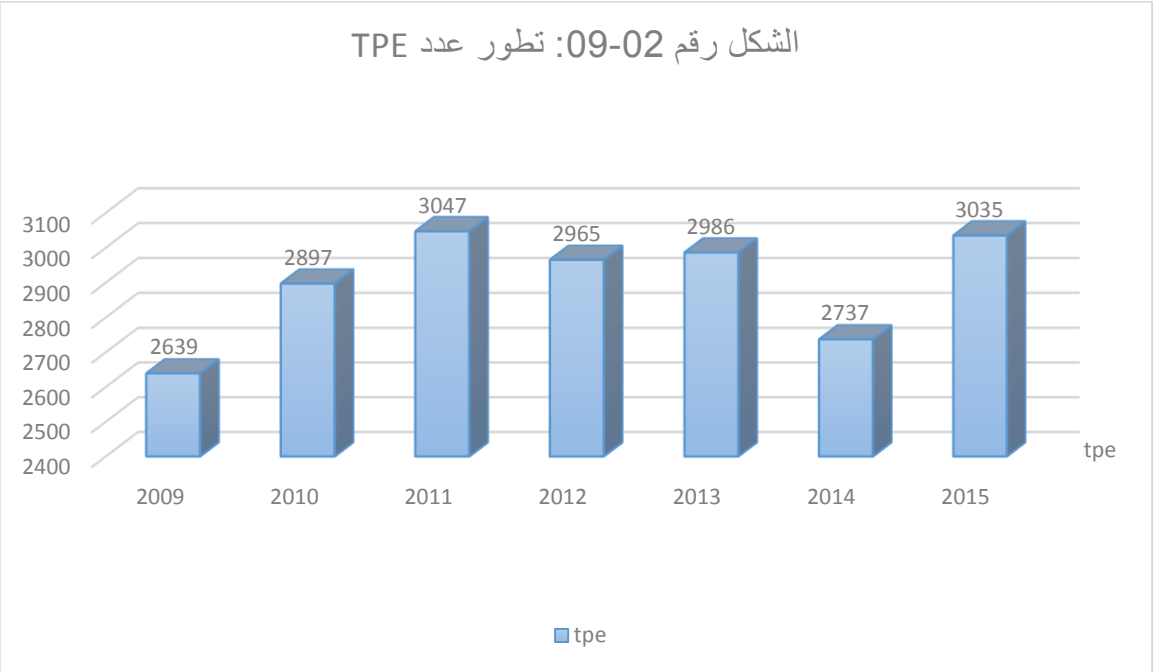
الشكل رقم02-08: نسبة ملبغ المعاملات الى عددها



المصدر : من اعداد الطالبين

من خلال الشكل السابق نستنتج محدودية سقف المعاملات المالية بالبطاقة البنكية والذي وان قارناه بدول مجاورة نجده جد منخفض، كما ان تلك استخدام البطاقات البنكية يقتصر على معاملات مالية محدودة سيتم التطرق اليها بإسهاب فيما يلي .

الشكل رقم 02-09: تطور عدد TPE

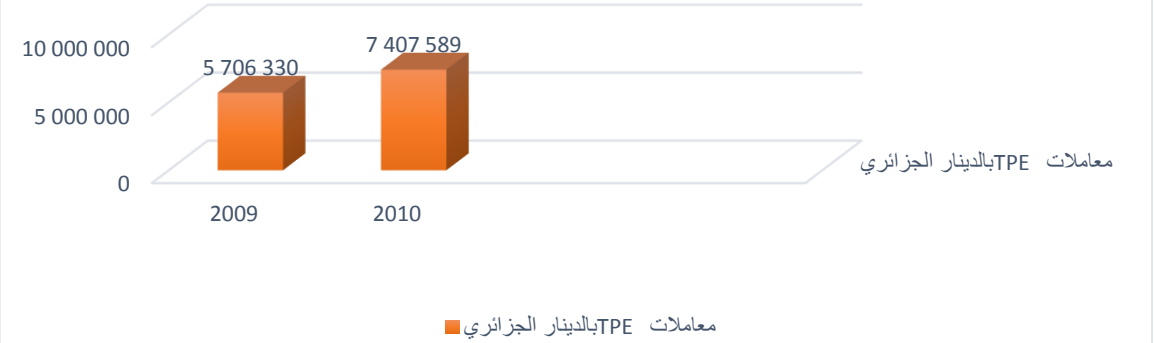


المصدر: زبير عياش ،مداخلة بعنوان سمية عبابسة، الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية، مجلة العوم الإنسانية، العدد 46 المجلد أ – ديسمبر 2016 ، ص439

بالنسبة لTPE عدد محطات الدفع الالكترونية ، فإن CPA هي في الصدارة بمقارنتها مع مؤسسات أخرى لأنها تمتلك أكثر من نصف محطات TPE، مما يدل على رغبة CPA في تطوير أعمالها المصرفية الإلكترونية ارتفع عدد محطات الدفع الإلكترونية (TPE) في مختلف الأنشطة التجارية إلى 2639 في نهاية عام 2009 مقارنة بـ 3035 في عام 2015. وقد تم تحديث هذه الخدمة أيضًا للتكيف مع معيار EMV (Europay، Mastercard Visa) مع مقدمة من البطاقة الذكية ، مما يتيح المزيد من المدفوعات الآمنة. حاليا ، على مستوى الجزائر ، تتم معالجة جميع معاملات الدفع من خلال أطراف EMV .[1]

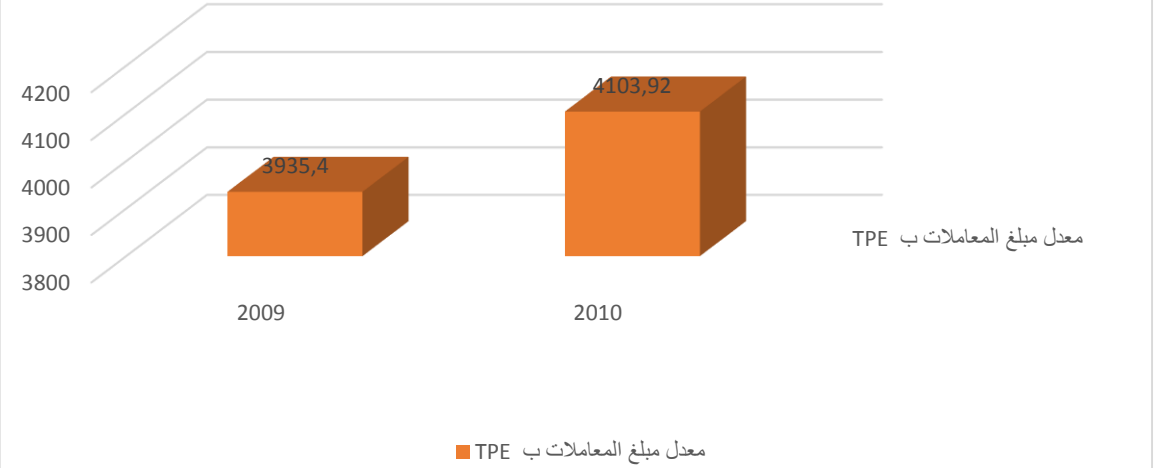
[1] محمد لزرق ، مرجع ساق ذكره ، ص 67

الشكل رقم02-10:المعاملات عبر TPE بالدينار الجزائري



المصدر: محمد لزرق ، مرجع سبق ذكره، ص 67

الشكل رقم 02-11: معدل مبلغ المعاملات ب TPE



المصدر: من اعداد الطالبان

نفس الملاحظات المسجلة حول الموزعات الالية نسجلها بالنسبة لأجهزة TPE حيث نجد الاقبال المحتشم من الجمهور في استخدام البطاقات البنكية لتسوية عمليات الدفع ،ذلك ناجم للسياسة التسويقية للبنوك وكذلك نقص الوعي التثقيفي حول هاته العمليات ، بالإضافة الي محدودية سقف التعاملات المسموح به من خلال البطاقة في تسوية دفوعاتهم.

المطلب الثاني: أنواع المعاملات الالكترونية لبنك CPA وكالة غارداية وتطورها

المقصود بالمعاملات المالية الالكترونية كافة المعاملات المالية التي تتم بشكل الكتروني والتي يجب ان يكون العميل و البنك أحد اطراف هاته العمليات سوآءا كانت سحب او دفع ، إعادة تعبئة ، تحويلات ، سندات ضمان ....الخ،

وكبداية سنتطرق الى ابرز العمليات التي تتم بشكل الكتروني وهي استخدام البطاقة البنكية في عمليات الصيرفة والدفع ، وسنقدم تعريف للبطاقات التي يصدرها البنك القرض الشعبي الجزائري ،والمؤسسة المالية التي تنظم اصدار هاته البطاقات وتعتبر المسؤول عن التنسيق والتسهيل في استخدام تلك البطاقات البنكية بالنسبة للعميل.

الأولا: البطاقات البنكية التي يصدرها بنك القرض الشعبي الجزائري

كغيرها من البنوك الجزائرية و العالمية سعت البنك القرض الشعبي الجزائري إلى تطوير منظومة المعاملات البنكية الالكترونية بتبني بطاقات بنكية عالمية كبطاقة VISA وكذلك إصدار بطاقات وطنية سعيا منها إلى مواكبة التطورات التكنولوجية التي اجتاحت النظام المصرفي ككل ، وارضاء جمهور زبائنها و عملائها سوآءا الحاليين أو المحتملين من خلال تسهيل تعاملاتهم المصرفية و المالية واعطاء مجال من الحرية ممزوج بالأمان في مجال تعاملاتهم و سحوباتهم و دفوعاتهم وكذلك الحال بالنسبة للبنك (CPA) فإن هاته البطاقات ساهمت بشكل فعال في تخفيف الحجم الساعي للمعاملات المصرفية و التقليل من حجم المعاملات التقليدية التي أكسبت هذا الوجه الالكتروني للبنك ، سوآءا بالنسبة للعملاء أو البنوك الأخرى، حيث سهلت كذلك جميع المعاملات و التحويلات وعمليات المقاصة من خلال وساطة لشركة .

1- البطاقات الوطنية : هناك ثلاثة أنواع من البطاقات البنكية المستخدمة على المستوى المحلي و هي البطاقة CPA Cash ، بطاقة CIB ، و البطاقة الذهبية .

أ- **بطاقة CPA Cash** : و هي بطاقة ممغنطة خاصة بالسحب الآلي تصدرها شركة SATIM , وقد بدأت CPA استخدمها ابتداء من سنة 1989 و تم تجديدها في سنة 25 أفريل 2000 ، ويتم السحب في حدود سقف محدد طيلة أيام الأسبوع ، وعلى 24 ساعة، و الرصيد الأدنى يجب ان لا يقل عن 3000 دج طيلة مدة صلاحية البطاقة .

و إلى غاية 2004 أصدر البنك القرض الشعبي الجزائري أكثر من 250000 بطاقة سحب ، تجري بها نحو 3000 عملية يوميا، من خلال 302 موزع آلي موضوع في الخدمة .

هذه البطاقة توقف حاليا استخدامها، بعد ان تم استحداث بطاقة جديدة تتواكب مع التطورات التكنلوجية لها ميزات أكثر وتسمح لحامليها بإجراء معاملات أكثر وبحجم أكبر.

ب-الطاقة البنكية المشتركة CPA-CIB : و هي بطاقة للسحب و لدفع بحيث يستفسد منها كل شخص لديه حساب بنكي في أحد البنوك التي تتعامل مع البريد الجزائر، حيث تسمح هذه البطاقة للزبون بتسديد قيمة مشترياته مباشرة من المتجر الذي يقبل التعامل بها .

و هذه البطاقة تسمح لحاملها بالقيام بعدة عمليات سحب من خلال أجهزة الصراف الآلي داخل القطر الوطني على المستوى البنوك المنخرطة في الشبكة النقدية ما بين البنوك RMI و الممتثلة في القرض الشعبي الجزائري CPA بالإضافة إلى البنوك التالية : PTT-BEA-BNA BDL- CNEP-BADR و السحب يتم في حدود المبلغ المسموح به أسبوعيا إذا كان السحب من أجهزة الصراف الآلي التابعة ل CPAأو إحدى وكالاتها ،أما إذا كان السحب من أجهزة الصراف الآلي التابعة لبنوك أخرى ، فالسحب يكون في إطار المبلغ المتفق عليه بين CPA، و البنك المسير للشباك الآلي الذي تم السحب منه، و يتحمل الزبون كل التكاليف المتعلقة بإنجاز البطاقة و تسييرها .

و هذه البطاقة فيها جزء مخصص يحتوي على رمز CPA بالإضافة إلى رمز SATIM ويوجد في الوسط رقم يتكون من 16 رقم حيث من 1 إلى8 عبارة عن أرقام متعلقة بحامل البطاقة بينما الأرقام من 9 إلى 15 عبارة عن أرقام تختلف من الزبون لآخر تحدده شبكة RMI ، أما الرقم 16 عبارة عن مفتاح للمراقبة يحسب من خلال معادلة خاصة ، و في الجانب السفلي توجد مدة صلاحية ، واسم و لقب المستفيد منها.

و تجدر الإشارة، في البداية كان استخدام هذه البطاقة ينحصر في كل من ولايتي الجزائر لعاصمة و تيبازة ، مع شريحة واسعة من التجار على اختلاف الأنشطة التي يمارسونها، و هذا في نهاية 2007 . ومن خلال موقع بنك القرض الشعبي الجزائري على الانترنت (WWW.CPA-BANK.COM) ، ويمكن الاطلاع على قائمة المتاجر التي تتعامل بالبطاقة و التابعة لكل ولاية , حيث بمجرد أن ينقر الزبون على اسم المتجر

يتحصل مباشرة على عنوانه التجاري ، حاليا تم تعميم استخدام البطاقة في كامل انحاء الوطن، متاحة لكل فرد يملك حسابا بنكيا لدى بنك CPA والجدول التالي يوضح تكلفة الحصول عليها.

الجدول رقم 02-03: رسوم البطاقة CPA-CIB

	المبلغ	الرسم على القيمة المضافة	المجموع
تأجير البطاقة	400	68	468
الغاء البطاقة	119	-	119

المصدر : من اعداد الطالبين وفق بيانات بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غارداية

ج-البطاقة الذهبية العادية Carte Gold Normal : و هذه البطاقة لا تسلم الا عن طريق تقديم طلب تختلف شكلا عن البطاقة الكلاسيكية في اللون فقط ، لكنها تملك ميزات اكبر من البطاقة الكلاسيكية كعدم وجود مبلغ محدد تسقيفي للسحب وأيضا:

- سهولة و يسر التعامل بها بأمان و ضمان الدفع بها وطنيا و دوليا
- الحصول على علاوات كمحفز لاستخدام البطاقة
- فترة السماح تقدر بشهر واحد ، يادة 5% في السنة

تكلفة البطاقة محددة كما يلي:

الجدول رقم02-04 : رسوم البطاقة الذهبية

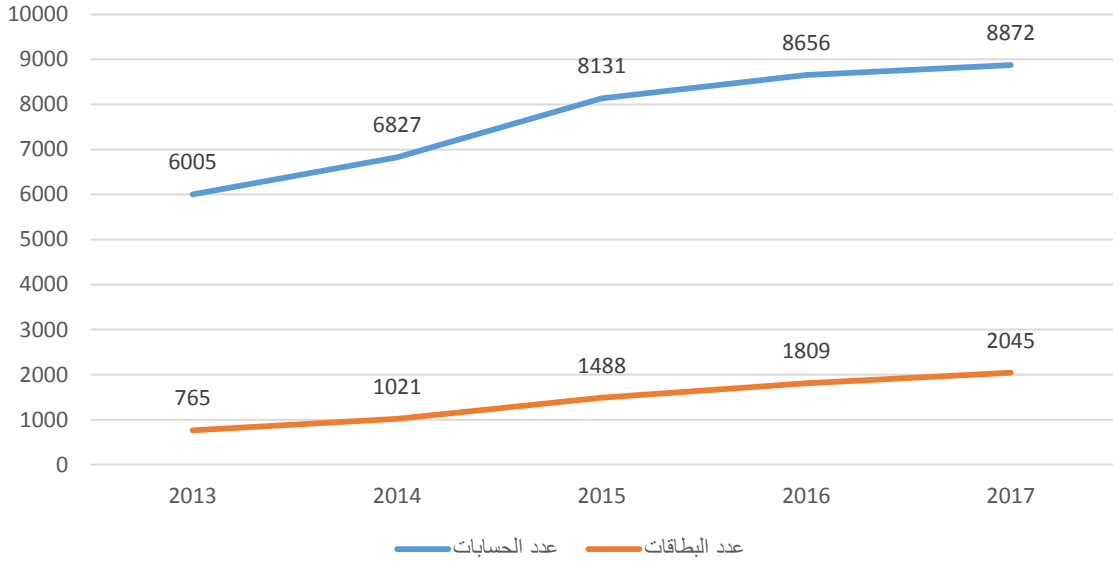
	المبلغ	الرسم على القيمة المضافة	المجموع
تأجير البطاقة	700	133	833
الغاء البطاقة	119	-	119

المصدر : من اعداد الطلبان وفقا لبيانات بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غارداية

بالنسبة لوكالة غارداية قدر عدد منخرطي برنامج بطاقة CIB و البطاقة الذهبية أو بالأحرى حاملي هذا النوع من البطاقات ما يقارب 2045 يعتبر هذا العدد قليل أي بنسبة 23% من عدد الحسابات المفتوحة لدى وكالة غارداية المقدرة بـ 8872 حساب هذا إلى غاية 2017/12/31 ذلك أن البطاقات CIB لا تمنح

إلا بطلب من المعني صاحب الحساب البنكي , هذا ما يعطي فكرة عن مستوى المعاملات لعملاء الوكالة الذي هو منخفض جدا حسب تصريحات عمال البنك و بالمقارنة بحجمها عالميا أو على مقارنتها بالدول المجاورة، إلا أن هذ المؤشر هو في ارتفاع إذا ما قرناه بالخمس سنين الاخيرة حيث كان عدد البطاقات الموزعة مقدر 765 بطاقة وكانت النسبة أقل من 13% أي سنة 2013 .

الشكل رقم 02-12: تطور عدد الحسابات البنكية والبطاقات



المصدر : من اعداد الطالبان وفقا لبيانات بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غارداية

فبالنظر إلى المنحنى البياني الذي يوضح عدد الحسابات المفتوحة لدى وكالة غرداية ، وعدد البطاقات التي أصدرها البنك جملة ،أي بدون اختزال البطاقات الملغية والبطاقات الغير شغالة والغير متداولة، نلاحظ ارتفاع نسبة حاملي البطاقات CIB و البطاقة الذهبية إلى إجمالي الحسابات ، هذا راجع إلى مستوى الوعي للعملاء و راجع أكثر إلى تطور مستوى الخدمات المقدمة من البنك بالتسويق لهذا المنتج و الذي و إن قورن في الوقت الحالي بمنتجات بنكية عالمية نجد أن الاستخدام للبطاقتين لا يزال محدودا جدا ذلك فهو محصور بالسحب للنقود أو بالتسديد عبر أجهزة TPE ، أو تسديد فواتير الكهرباء و الماء ، فواتير الهاتف و الانترنت عبر شبكة الأنترنت ، الذي لايتم الا بعد امضاء العميل لعقد خاص بالمعاملات (تسديد الفواتير) عبر الانترنت، للحصول على كلمة السر لاستعمال البطاقة البنكية ، كذلك اذا أراد العميل التخلي عن هاته العملية يكون بعد امضاء عقد الفسخ. الملحق 01 والملحق 02

بالرجوع إلى التعاملات بالطاقة البنكية سوآءا كانت CIB أو الذهبية الجداول التالية تبين عدد البطاقات و طالبيها ، و حجم التعاملات بها ،خلال الثلاثي الأخير لعام 2017.

الجدول رقم02-05 : التعاملات بالبطاقات البنكية للثلاثي الأخير للعام 2017

الوكالات	الطلبات	الطلبات الملغية	البطاقات المستغلة	البطاقات المستخدمة
و-غارداية 113	287	423	1432	623
و- الجلفة 128	15	225	1109	146
و- بريان 147	123	88	815	329
و- حاسي مسعود 165	242	326	1173	708
و- تقرت 167	86	85	296	103
و- الاغواط176	194	131	1353	609
و-ورقلة 316	129	239	966	448
المجموع	1076	1517	7144	3066

المصدر : من اعداد الطالبان وفق بيانات بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غارداية

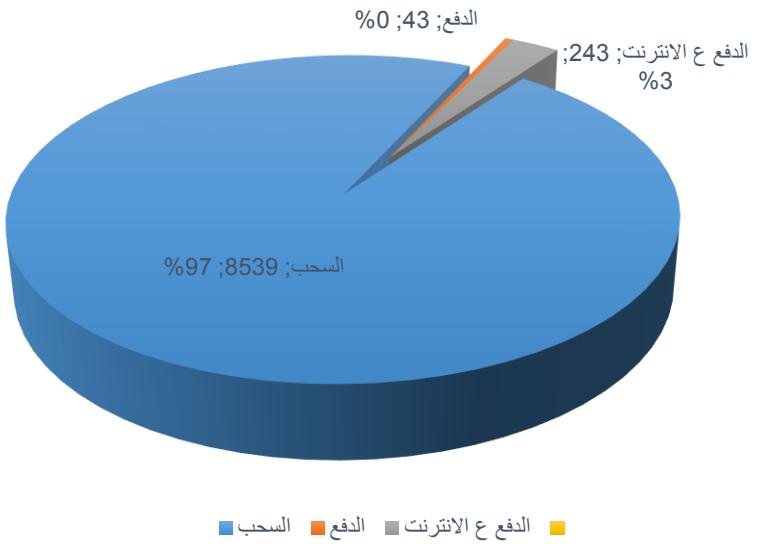
بالرجوع إلى جدول رقم 05 نلاحظ أن عدد البطاقات المفعلة خلال الثلاثي بلغت نسبة 43.5% لدى وكالة غارداية ،أي ان عملاء الوكالة أصحاب البطاقات لم يصلوا الى الاستخدام الكامل لهذه الأداة ،و أن جل استخدام هاته البطاقات كان محصورا على سحب فقط هذا ما يوضحه الجدول الموالي .

الجدول رقم02-06 : حجم المعاملات بالبطاقات البنكية بالدينار الجزائري لشهر ديسمبر 2017

الوكالات	السحب	الدفع	الدفع بالانترنت	المجموع	المبالغ
و-غارداية 113	8539	43	243	8825	78480413.26
و- الجلفة 128	3670	5	0	3675	290741700.00
و- بريان 147	3980	9	137	4126	38321217.51
و- حاسي مسعود 165	10309	83	235	10627	151107108.62
و- تقرت 167	1098	6	76	1180	12565578.54
و- الاغواط176	9972	35	257	1264	91753311.5
و-ورقلة 316	5991	14	34	6039	64823560.00

المصدر : من اعداد الطالبان وفق بيانات بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غارداية

الشكل رقم02-13:المعاملات لوكالة غارداية بالبطاقة البنكية



المصدر: من اعداد الطالبان

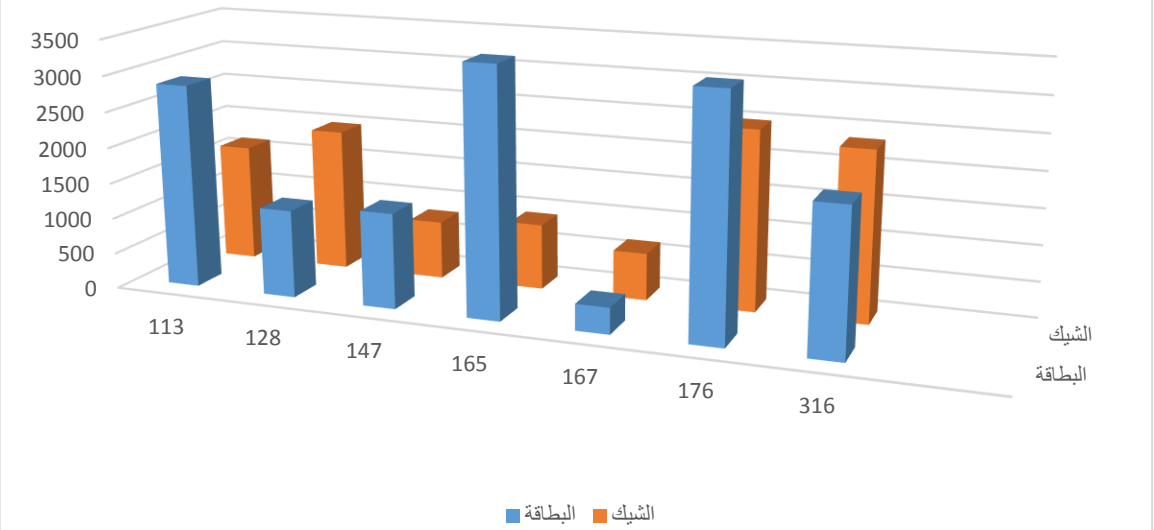
هذا المستوى من التعامل أو النوع من التعامل يعود لطبيعة الوعاء السكاني للوكالة فإذا قارناه بوكالة حاسي مسعود مثلا نجد أن نسبة مستخدمي البطاقة خلال الثلاثي مرتفع ، أي ما يفوق 60% من عدد حاملي البطاقة البنكية ، والسبب يعود الى الطبيعة الديموغرافية لذلك الوعاء، فالمنطقة صناعية تمتاز بصناعة الاستخراجية ،تخص جانب المحروقات وما الى ذلك، والذي تسيطر عليه مؤسسات أجنبية ، أي ان المنطقة تتميز بالعمالة الأجنبية، التي تعتبر أكثر استخداما للبطاقات البنكية عوض الصيرفة التقليدية ، كذلك جدول التوقيت الخاص بالحجم الساعي للعمل في تلك المؤسسات، يجعل من البطاقات البنكية الحل الأمثل في إتمام معاملاتهم المالية البنكية ، لذلك نلاحظ ان نسبة استخدام البطاقات البنكية في وكالة حاسي مسعود مرتفع جدا عن باقي الوكالات التابعة لوكالة الاستغلال محل الدراسة .

الجدول رقم 02-07: حجم المعاملات المالية بالشيك لشهر ديسمبر 2017 الى غاية 12 جانفي 2018

الوكالات	عدد المعاملات	المعاملات بالدينار
و-غارداية 113	1644	143232177.06
و- الجلفة 128	1994	236408000.00
و- بريان 147	809	67710000.00
و- حاسي مسعود 165	916	335292190.86
و- تقرت 167	659	120873610.28
و- الاغواط176	2498	193153419.82
و-ورقلة 316	2354	188259904.00

المصدر :من اعداد الطالبان وفق بيانات بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غارداية

الشكل رقم 02-14: السحب بواسطة الشك والبطاقة البنكية

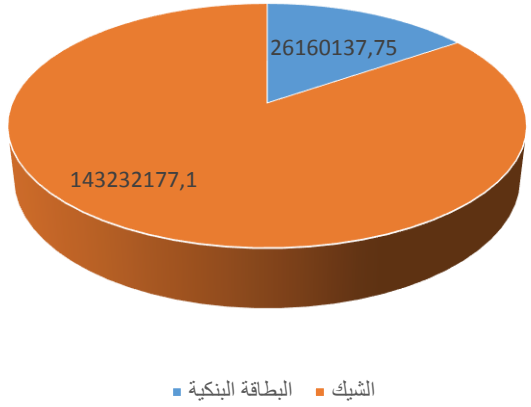


المصدر: من اعداد الطالبان

بقسمة الاحصائيات الثلاثي الأخير للعام 2017 الخاص بالمعاملات بالبطاقات البنكية على ثلاثة ،وبمساعدة الجدول رقم ، تمكنا من الحصول على الشكل السابق الذي يوضح ويقارن بين عدد المعاملات بالبطاقة البنكية وهنا نخص بالذكر عملية السحب ، مع عدد العمليات الخاصة بالسحب بواسطة الشيك أي مقارنة بين الطرقة التقليدية والالكترونية، حيث نلاحظ تفاوت عدد العمليات بين الوكالات التابعة لوكالة الاستغلال ،لكن الشكل لا يعكس الهدف الأساسي والمبتغى الأساسي من المعاملات الالكترونية والمتمثل في تقليل تداول النقد، فاذا ما توجهنا الى حجم تلك المعاملات بالدينار نجد ان نسبة النقود المتعامل بها من خلال القناة التقليدية يفوق

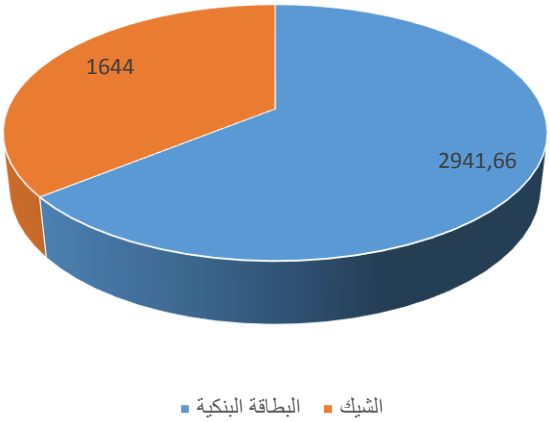
بكثير الجانب الالكتروني، والشكلين التاليين يؤكدان ما أنف ذكره من خلال تسلط الضوء على حجم معاملات وكالة غارداية 113 .

الشكل رقم 02-15: حجم المعاملات بالدينار للشيك والبطاقة البنكية



المصدر : من أعداد الطالبان

الشكل رقم02-16 :حجم المعاملات بالبطاقة وبالشيك

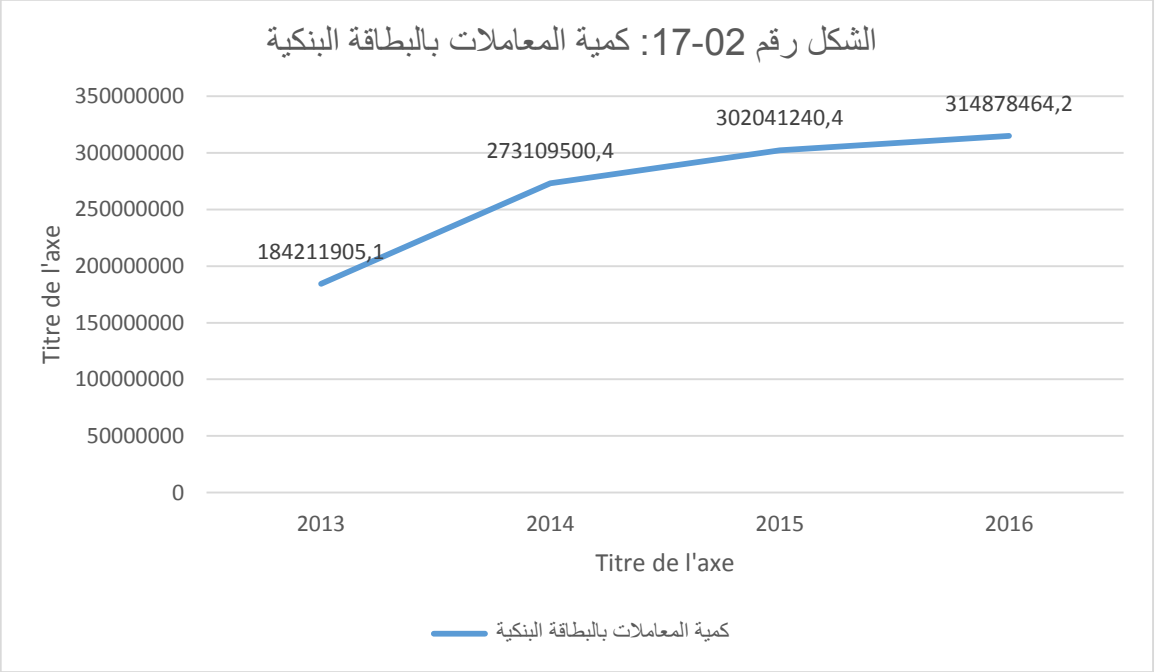


المصدر : من اعداد الطالبان

من خلال الشكلين ، ناكد ما سبق ذكره وهو أن عدد المعاملات الخاصة بالسحب بالبطاقة البنكية أكبر منه من عدد المعاملات بالشيك الا ان السقف المحدود لتلك المعاملات ككل سواءا كانت سحب أو دفع جعل ممن المعاملات التقليدية تتفوق عن الالكترونية من جانب حجم المعاملات، لكن بالمقارنة مع سنوات سابقة نجد أن حجم المعاملات بالبطاقة البنكية في ارتفاع متزايد ذلك لما يفرضه الواقع المتطور على جمهور العملاء ،

ولسعي بنك القرض الشعبي الجزائري للرقي بهذه المنظومة ومواكبة العالم المتطور ، من خلال سياستها التسويقية ، ومن خلال زيادة حجم المعاملات بالبطاقة البنكية يمكننا ان نستنتج مقدار النقد المتوفر داخل خزنة البنك ، ويمكننا ان نستنتج المدى الذي ستصل اليه السياسة الاقراضية للبنك ، وحجم المداخيل المتوقعة منها ، ونسبة مساهمتها في رفع مداخيل وأرباح البنك ومدى مساهمتها في تطويره.

الشكل رقم 02-17: كمية المعاملات بالبطاقة البنكية



المصدر : من اعداد الطالبان وفق بيانات بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غارداية

كل ما سبق ذكره من تطور عدد المعاملات بالبطاقة البنكية سواءا كانت بطاقة CIB أو الذهبية وتطور حجمها عبر الزمن ، يعكس مستوى التطور الذي وصلت إليه البنوك من خلال استعمالها البطاقات البنكية في العمليات الروتينية المصرفية، إن ارتفاع حاملي البطاقات وارتفاع عدد التعاملات بالبطاقات البنكية سواءا كان سحب أو دفعا أو تسديد لفواتير عبر الانترنت كل هذا يعتبر مصدرا ممولا و داعما إلى اصدار و تطوير خدمات مرافقة ، للبطاقة البنكية فبعد اصدار البنك القرض الشعبي لبطاقة CPA–CIB و البطاقة الذهبية تم تطوير خدمة مرافقة و هي خدمة الرسائل القصيرة SMS و هي خدمة لا تمنح إلا بطلب من العميل يتلقى بعدها معلومات حول رصيد بطاقته البنكية و حول المعاملات التي استخدمت بالبطاقة هذا ما يوفر للعميل المزيد من الأمان و هو الميزة الرئيسية للبطاقة البنكية ، و يوفر له المعلومات عن كل ما يخص بطاقته البنكية ، هذه الخدمة لا تقدم الا بتقديم طلب من العميل حامل البطاقة .

كذلك بالنسبة لعملية التنازل عن هذه الخدمة لا تكون الا بطلب من العميل بملأ استمارة خاصة .الملحق 03 الجدول التالي يوضح عدد طالبي هذه الخدمة و عدد المتنازلين عنها و العدد الكلي للمنخرطين الذي دون شك

هو في ارتفاع ذلك لما تمنحه هذه الخدمة من تطوير لعملية الصيرفة الالكترونية .

الجدول رقم 02-08: خدمةsmsالمرافقة للبطاقة الذهبية والكلاسيكية

الوكالات	طلبات القبول	الطلبات المرفوضة	طلبات الالغاء	تدفقات إضافية	عدد المنخرطين
و-غارداية 113	28	0	2	26	252
و- الجلفة 128	2	0	0	2	12
و- بريان 147	3	0	0	3	37
و- حاسي مسعود 165	6	0	0	6	122
و- تقرت 167	0	0	0	0	0
و- الاغواط176	33	0	10	23	243
و-ورقلة 316	48	0	0	18	82

المصدر : من اعداد الطلبة وفق لبيانات بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غارداية

هذه الخدمة أي خدمة الرسائل القصيرة تعتبر معاملة مصرفية نظرا للمقابل المادي لها والذي سيؤدي في المستقبل إلى استخدمت خدمات أخرى سعيا بتطوير هذا النوع من المعاملات المصرفية .

- **في مقابلة لأحد أعوان الشباك لبنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غارداية،** الذي أكد لنا الجهد و الوقت الذي و فرته هاته المعاملات المصرفية أي السحب بالبطاقة البنكية عوض الشيك حيث صرح لنا ، باعتباره من أحد العملاء القدامى في الوكالة أن حجم الطوابير التي كانت في الماضي لا يقارن بما هو حاليا كذلك الحال عند وقوع خلال عام في شبكة الأجهزة الصراف الآلي ATM ذلك الخلل المؤقت يحدث فرقا كبيرا في حجم السحوبات بواسطة الشيك

2- البطاقات الدولية

أ- بطاقة فيزا:

يعتبر القرض الشعبي الجزائري أول بنك يتعاقد مع المنظمات الدولية الراعية لإصدار بطاقة (فيزا، و الماستر كارد)، و في إطار برنامج تحديث نظام الدفع ، وفر القرض الشعبي الجزائري بطاقتين واحدة عادية فضية و أخرى ذهبية بالاشتراك مع منظمة فيزا تحوي شعار البنك المصدر كما تحتوي شريطا مغنطيسيا و شريحة لعمليات السحب ، كذلك تحتوي على اسم العميل و مدة الصلاحية .

و تتيح هاته البطاقات فرصة أداء كافة عمليات السحب على مستوى عدد من الموزعات الآلية و سداد المشتريات على مستوى الشبكة التجار المشتركين في شبكة فيزا الدولية مع امكانية التعرف على الباقي بعد كل عملية .

أن الحصول على بطاقة فيزا سواء كانت الفضية أو الذهبية يشترط على العميل امتلاكه لرصيد نقدي يقدر بـ 60.000.00 دينار جزائري و 1500€ أو ما يقابلها هذا بالنسبة للبطاقة الفضية، أما الذهبية يشترط على العميل امتلاكه لرصيد 100.000.00 دينار جزائري و 5000 أورو و عموما فإن البنك بأخذ عمولة 25 أورو لأي عملية سحب أو دفع علما أن هاته البطاقات قليلة الاستعمال , و الطلب عليها قليل (جدول رقم) فالجدول التالي يوضح عدد البطاقات الموزعة و البطاقات المستخدمة ، والذي يختلف من وكالة الى أخرى ، حسب الوعاء السكاني والطبيعة النشاطية لهذا الوعاء، فبالمقارنة مثلا مع وكالة حاسي مسعود نجد ارتفاع كبير لمتعاملي بطاقة فيزا وارتفاع كبير لمعاملاتهم مقارنة بباقي الوكالات نظرا للمؤسسات الأجنبية والعمالة الأجنبية المتمركزة في حاسي مسعود.

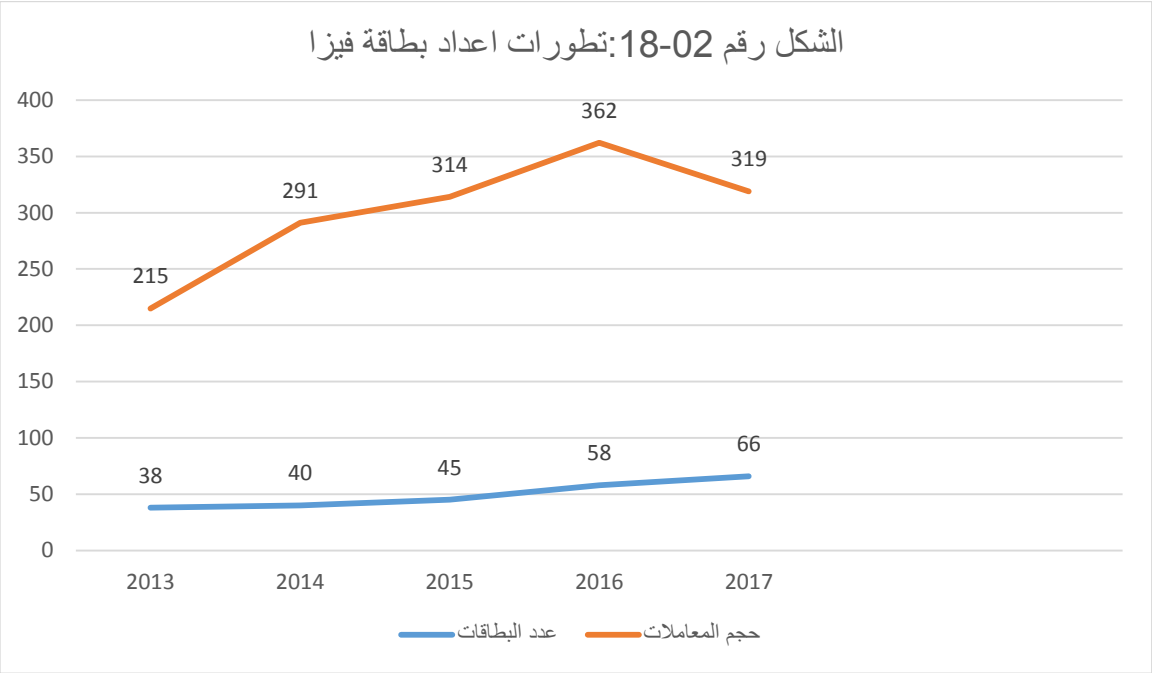
الجدول رقم 02-09: الطلبات المقدمة للبطاقة البنكية VISA

الوكالات	طلبات المقدمة	البطاقات الموزعة	البطاقات المستخدمة
و-غارداية 113	19	66	26
و- الجلفة 128	12	51	17
و- بريان 147	2	24	10
و- حاسي مسعود 165	76	322	152
و- تقرت 167	19	88	50
و- الاغواط176	16	68	22
و-ورقلة 316	16	53	28
المجموع	160	672	305

المصدر : من اعداد الطالبان وفق بيانات بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غارداية

كما نلاحظ أن عدد البطاقات محدود جدا والطلبات عليها تزداد لكن جلها لا تستوفي الشروط المحددة لاستفادة من البطاقة الفضية أو الذهبية لـ VISA .

و المنحنى الموالي يوضح تطور عدد البطاقات خلال الفترة الممتدة من 2012 إلى غاية 2017، و الذي من خلاله نلاحظ ازدياد عدد البطاقات و ازدياد المعاملات بوسطتها كسحب النقود و الدفع و الدفع عبر الأنترنت ، و التي إن كانت فإن عملية السحب تطغى على المعاملات الخاصة بالبطاقة VISA و الجدول يوضح ذلك



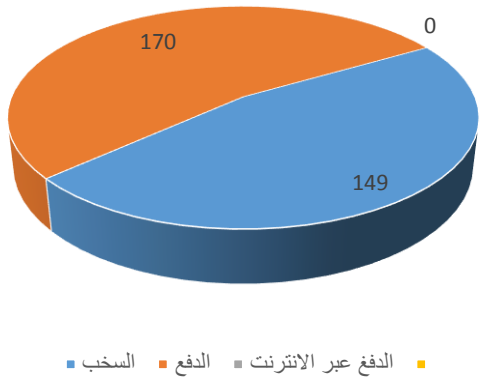
المصدر : من اعداد الطالبان وفق بينات بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غارداية

الجدول رقم 02-10: التعامل بالبطاقة البنكية فيزا

الوكالات	السحب	الدفع	الدفع بواسطة الانترنت	المجموع	المبالغ
و-غارداية 113	149	170	0	319	72163.30
و- الجلفة 128	79	162	0	241	40660.32
و- بريان 147	54	79	0	133	17866.68
و- حاسي مسعود 165	1361	2530	0	3891	533542.21
و- تقرت 167	344	467	0	811	99847.18
و- الاغواط176	163	186	0	349	50834.07
و-ورقلة 316	183	125	0	309	73975.74

المصدر : من اعداد الطالبان وفق بيانات بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غارداية

الشكل رقم 02-19: المعاملات المالية بالبطاقة فيزا لوكالة 113



المصدر : من اعداد الطالبان وفق بيانات بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غارداية

و مثل البطاقة CPA–CIB و البطاقة الذهبية استحدث بنك القرض الشعبي الجزائري خدمته SMS سعيا لتطوير برنامج الدفع بواسطة بطاقة VISA ، الجدول التالي يوضح عدد المستفيدين من هاته الخدمة و التي لا يستفيد منها المعني إلا بتقديم طلب خاص.

الجدول رقم 02–11: خدمة SMSالمرافقة للتعامل بالبطاقة VISA

الوكالات	طلبات الإضافة	الطلبات المرفوضة	طلبات الإلغاء	عدد المنخرطين
و–غارداية 113	0	0	0	1
و– الجلفة 128	0	0	0	0
و– بريان 147	0	0	0	0
و– حاسي مسعود 165	0	0	0	60
و– تقرت 167	0	0	0	0
و– الاغواط176	0	0	0	0
و–ورقلة 316	1	0	0	2

المصدر : من اعداد الطالبان وفق بيانات بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غارداية

ب-بطاقة الأمان ELAMANE :

هي بطاقة بنكية دولية تحاكي بطاقة VISA ، تصدرها المنظمة الدولية VISA ، لا تشبه بطاقة فيزا في الشكل فهي لا تحوي اسم لمالك البطاقة و لا صورة رقمية للعميل صاحب البطاقة، يحصل عليها عميل بنك القرض الشعبي الجزائري بعد تقديم طلب وملئ استمارة معينة وشرط توفر شروط فيه يتم ذكرها لاحقا .الملحق رقم 04 .كما أنها تملك تاريخ صلاحيته أقصاه عامين قابل للتجديد .

فمبلغ الحد الأذى للتعبأة 100 دولار أو 80 يور

مبلغ الحد الأعلى للتعبأة 3000 دولار أو 2500 يورو

قد يتم اعادة تعبأة البطاقة دون يستوفي الرصيد الأعلى للبطاقة 9000 دولار أو ما يقابلها 7500 يورو إذا انتهت صلاحية البطاقة يمكن للعميل استرجاع رصيد البطاقة المتبقى بعد اقتطاع عمولة البنك ككل العمولات التي يتقاضها على عملية يقوم بها العميل بواسطة البطاقة من السحب و دفع ، واعادة تعبأة عند الضياع أو السرقة و ما إلى ذلك. الملحق رقم 05

الجدول رقم 02-12: الطلبات لبطاقة الأمان

الوكالات	طلبات القبول	طلبات مرفوضة	طلبات الالغاء	الموزعة	المستخدمة
و-غارداية 113	0	0	0	0	0
و- الجلفة 128	0	0	03	3	0
و- بريان 147	1	0	0	1	1
و- حاسي مسعود 165	4	0	13	5	1
و- تقرت 167	0	0	5	5	0
و- الاغواط176	7	00	13	18	7
و-ورقلة 316	7	0	5	12	2

المصدر : من اعداد الطلبة ،وفقا لبيانات بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غارداية

كما يمكن للعميل اجراء معاملات بشكل محدود حسب ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم 02-13: حدود التعامل ببطاقة الامان

سقف الدفعات اليومية	500 يورو/600دولار 5 عمليات
سقف السحوبات	300 يورو/360 دولار 3 عمليات

المصدر : من اعداد الطلبة وفقا لبيانات بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غارداية

الجدول رقم 02-14: التعاملات ببطاقة الأمان

الوكالات	السحب	الدفع	الدفع بواسطة الانترنت	المجموع	المبالغ
و-غارداية 113	00	00	0	0	0
و- الجلفة 128	0	0	0	0	0
و- بريان 147	13	6	0	16	22426.76
و- حاسي مسعود 165	4	0	0	4	1120.00
و- تقرت 167	0	0	0	0	0
و- الاغواط176	11	15	0	26	1698.45
و-ورقلة 316	6	0	0	6	2370.00

المصدر : من اعداد الطالبان وفق بيانات بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غارداية

و على غرار ما ذكرناه عن البطاقات السابقة استحدث كذلك بنك CPA خدمة الرسائل القصيرة تفيد العميل في الاستعلام عن رصيد البطاقة و المعاملات التي تمت بها حيث لا يمكنه الاستفادة من منه الخدمة إلا بعد تقديم طلب خاص بهاتة الخدمة

الجدول رقم 02-15: خدمة SMSالمرافقة للتعامل ببطاقة الأمان

الوكالات	طلبات الإضافة	الطلبات المرفوضة	طلبات الالغاء	عدد المنخرطين
و-غارداية 113	0	0	0	0
و- الجلفة 128	0	0	0	0
و- بريان 147	0	0	0	0
و- حاسي مسعود 165	0	0	0	0
و- تقرت 167	0	0	0	0
و- الاغواط176	0	0	0	0
و-ورقلة 316	2	0	0	3

المصدر : من اعداد الطالبان وفق بيانات بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غارداية

وبخصوص التطور في برنامج الدفع باستخدام البطاقة البنكية يقوم بنك القرض الشعبي الجزائري في اصدار بطاقة جديدة تسمى كوربوريت (CORPORAITE CARD) والتي تملك ميزات اكبر ومجالات استخدام اكثر ، تعذر علينا الحصول على معلومات إضافية بخصوص هذه البطاقة نظرا لكونها طور الإصدار.

اثانيا : برنامج بالتحويل بواسطة تداول معطيات معلوماتية عن بعد EDI :

في أواخر عام 2013 تم استحداث برنامج جديد يسهل على المؤسسات المقاولاتية عملية توزيع رواتب أجرائها، سمي هذا البرنامج بالتحويل بواسطة تداول معطيات معلوماتية عن بعد (ت, م, م) يتم استخدام هذا البرنامج من طرف هاته المؤسسات بعد التقدم بطلب لبنك CPA و بإمضاء العقد الخاص، بأوامر التحويل بواسطة التبادل للمعطيات المعلوماتية عن بعد ، العقد يحتوي على معلومات عن الزبون المتمثل في المؤسسات المقاولاتية الشخص الممثل لها أي صفته كصاحب المؤسسة أو مديرها و عنوان المقر الاجتماعي و الشكل

القانوني و رقم السجل التجاري و ما إلى ذلك ،و أرقام الحسابات الخاصة بالمؤسسة التي سيتم الخصم منها. الملحق رقم 06

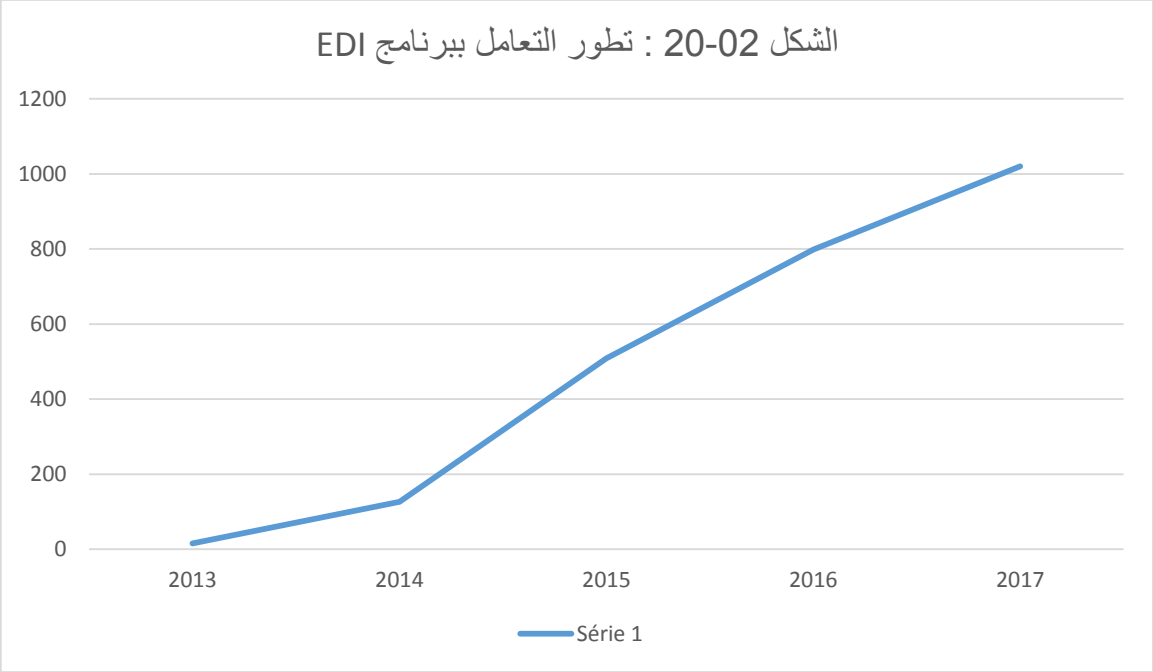
بعد أن يوقع العقد يتم إلحاقه بقائمة الأشخاص المؤهلين لإرسال أوامر التحويل عن طريق تبادل المعطيات المعلوماتية عن بعد . الملحق 07

المقصود بـ عن بعد هو استعمال الانترنت في عملية التحويل فبواسطة البريد الالكتروني ومن أحد مكاتب المؤسسة يمكن تحويل ملف يحوي قائمة العمال للمؤسسة ف يحوي كذلك أرقام حسابتهم سوآءا كانت لدى بنك CPA أو لدى بنوك أخرى و المبالغ المراد دفعها في كل حساب يتم استقبال هذا الملف عبر الشبكة الواب من طرف عميل البنك القرض الشعبي الجزائري المكلف بعملية EDI أو (ت, م, م) الذي يقوم بدوره تحويله إلى الموزع الخاص ببرنامج EDI و بالاشتراك مع برنامج E.BANKING يتم تحويل كل من هاته معطيات أو المعلومات إلى الموزع أو العميل الذي هو المسؤول عن التحقيق في قائمة العمال و في أرقام حسابتهم و في البنوك التابعة لها ، و قبل كل هذا يتم التّأكد من رصيد المؤسسة المرسلة ، الذي يجب أن يكون مفتوح لدى بنك القرض الشعبي الجزائري فإن كان يغطي حجم الرواتب المطلوب دفعها ، يتم خصم مجموع تلك الرواتب من حساب المؤسسة لدى CPA و توزيعها على حسابات عمال أو مستخدمي المؤسسة

فاذا كانت كل حسابات عمال المؤسسة مفتوحة لدى القرض الشعبي الجزائري لا يكون هنالك تسقيف لمبلغ التحويل أما اذا كانت لحسابات تنتمي لبنوك أخرى يتم تحويل الأجور إلى تلك الحسابات دون أن يفوق مبلغ الأجور 1000.000.00 دج. بعد نجاح العملية تتلقى المؤسسة المتعاقدة مع هذا البرنامج معلومات أو تأكيد عن قيمة دفع أجور عمالها بنجاح عن طريق أحد وسائل برنامج E.BANKING و الذي هو بدوره لا يستفيد من خدماته المؤسسة إلا بعد إمضاء عقد خاص به , تمضية المؤسسة أو العميل يستفيد بعده من المعلومات تخص كل الحركات التي تمت على مستوى حسابه لدى بنك القرض الشعبي الجزائري.

يتم تلقي هاته المعلومات سواء عن طريق SMS ، أو عبر الانترنت أو الهاتف أو الفاكس حسب العقد الممضي و الذي قام بنك CPA باستحداث هاته الخدمة التي تسمى ب E BANKING، ذلك لما تضيفه من لمسة تطورية لمعاملات الالكترونية التي يقوم بها بنك القرض الشعبي الجزائري و الحاجة إلى هذا البرنامج لتسهيل العمليات المصرفية الروتينية سوآءا بالنسبة للعميل أو بالنسبة للبنك في حد ذاته

اذا نظرنا إلى الاحصائيات الأولية لبرنامج EDI نلاحظ أن عدد المؤسسات المنخرطة في هذا البرنامج فنجد أن وكالة غرداية 113 ، في أواخر عام 2014 بلغ عدد المؤسسات 15 مؤسسة، 520 مؤسسة بالنسبة لمجموعة الاستغلال ككل .هذا الرقم تطور و وصل في عام 2017 إلى 1020 مؤسسة بالنسبة لوكالة غارداية، و إلى 34251 مؤسسة بالنسبة لمجموعة الاستغلال ككل .



المصدر: من اعداد الطلبة وفق بيانات بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غارداية

العملية لم تحتاج الا لبعض الوقت الذي تحتاجه العملية التسويقية لهذا المنتوج ، والنتيجة كانت الارتفاع الكبير في عدد المؤسسات التي تبنت هذا النظام في توزيع الأجور على مستخدميها، فمن خلال المنحنى نلاحظ الميل الكبير الذي ارتفع به عدد المؤسسات التي تبنت نظام EDI في دورة الاستغلال.

يمكن لهذه العملية أن تأخذ شكل آخر ذلك باختلاف وسيلة نقل المعلومات فإذا استغنينا عن الانترنت و اعتمدنا على السند الالكتروني يتم ملئ تعهد ممضي من قبل المؤسسة التي تقبل فيه تبادل المعطيات المعلوماتية بواسطة سند إلكتروني (FLASH DISK) حيث يتم بعدها توزيع رواتب العمال بشكل مشابه و بنفس الآلية السابقة .الملحق 08

إن برنامج (ت, م, م) أدى إلى توفير الكثير من الوقت الذي كانت تأخذه العملية التقليدية لدفع رواتب عمال المؤسسات كما أدى إلى تطوير و زيادة المعاملات المالية لبنك القرض الشعبي الجزائري كما أدى إلى خفض تداول النقد خارج البنك , و هو من أبز ميزات المعاملات المالية الالكترونية

حسب إحصائيات 2014 بلغ المبلغ المتداول ضمن برنامج (Edi) لدى وكالة غرداية 23.628.115.00 و هذا المبلغ قد تضخم و وصل إلى ما يفوق 26.900.000.00 خلال عام 2017 فإذا افترضنا أن كل حسابات عمال المؤسسات المنخرطة في برنامج EDI تابعة لبنك القرض الشعبي الجزائري هذا ما يضمن عدم خروج النقد خارج البنك وأن المبلغ المذكور يبقى متداول داخل حسابات البنك هذا ما يمنح البنك سيولة إضافية تسمح له بتلبية التزاماته قصيرة الأجل من السحوبات و ما إلى ذلك.

ثالثا: المقاصة الالكترونية:

المقصود هنا بالمقاصة ، هي عمليات التسوية لرصيد البنك لدي بنوك أخرى، وكذلك العكس، التسوية تتم عن طريق تبادل أدوات الدفع التي تتمثل في شيكات واوامر الدفع والسفتجة، حيث كان سابقا يلتقي ممثلو البنوك المكلفون بالمقاصة في مقر بنك الجزائر على مستوى كل ولاية مرتين أسبوعيا، ليقوم كل واحد منهم بتسليم الشيكات الخاصة بكل بنك و استلام الشيكات الخاصة به من البنوك الأخرى، و يقومون بعد ذلك بالتسوية، حيث كانت تنجز بطاقات خاصة بالمقاصة بشكل يومي، تسجل فيها أرصدة كل بنك إما مدين و إما دائن حسب العملية. وتصفى العملية مع الزبون المعني بها دون تصفيتها محاسبيا في بعض الأحيان على مستوى المقاصة. و كانت العملية برمتها تتم بشكل غير دقيق نسبيا، حيث أن الشيكات كانت تجمع و تأخذ لغرفة المقاصة يدويا في محفظة يحملها موظف البنك. و كانت تستغرق اكثر من 8 ايام لتتم بشكل كامل .

أما اليوم فالمقاصة الإلكترونية أضحت عملية بسيطة وروتينية في البنوك. فهي تنقسم الى عمليات ذهاب واياب، عملية المقاصة تحتاج الى جهاز كمبيوتر موصول بنظام شبكة تواصل داخلية انترانت، تقوم شركة اتصالات الجزائر بحماية هذه الشبكة التي يتم من خلالها التواصل بين البنوك، قديما كان الاتصال بواسطة نظام X25 الذي صاحبته مشاكل تمثلت في ثقل النظام والاعطال المصاحبة له ، كذلك تحتاج عملية المقاصة الى جهاز سكانير خاص بالشيكات .

بالنسبة لبنك القرض الشعبي الجزائري فانه يمتلك محطة مركزية في بوغرمول بالجزائر العاصمة التي بدورها تملك حساب لدى البنك المركزي الذي يعتبر الراعي الرسمي لعملية المقاصة الالكترونية، فكل عملية تحويل سواء لشيك او لأمر دفع وما الى ذلك تتم تحت اشراف البنك المركزي، الذي يقوم وبشكل رقمي باستلامها

مركزيا وتحويلها الى البنوك المعنية ، كل هذا يتم بطريقة رقمية وآلية ، ويعتبر عام 2008 هو عام انطلاق وميلاد هذه العملية ، التي سهلت وبشكل خيالي عملية المقاصة بين البنوك.

بالنسبة لعملية الذهاب تتم معالجة الشيكات على مستوى الوحدة الخاصة بعملية المقاصة الالكترونية STATION BULL وبواسطة برنامج خاص يسمى MONECHECK NUMURISE اصدار 2.2.2.28 فبعد مسح الشيكات إلكترونيا في ماسح السكانير، تظهر صورة الشيك على مستوى جهاز الكمبيوتر للوحدة المعالجة ، حيث يقوم الموظف المسؤول على العملية بتسجيل بيانات الشيك كاسم المستفيد ومبلغ الشيك، وصاحب الحساب ،باقي المعلومات تسجل بشكل آلي ذلك بعد عملية المسح الرقمية للشيك، لذلك يشترط عدم الكتابة في الجزء الأبيض للشيك الذي يحمل رقم RIB ، والذي هو عبارة عن 20 رقم للترميز يحمل ترميزا رقميا للبنك الذي يخص ذلك الحساب وكذلك الوكالة وما الى ذلك، فرقم القرض الشعبي الجزائري يحمل لبرقم 004 بالإضافة الى رقم الوكالة 113 أي ان حسابات وكالة غارداية للقرض الشعبي الجزائري يكون على شكل..... 004113.

بعد التأكد من المعلومات ترسل صورة الشيك إلى البنك المعني و هذا بالنسبة للشيكات التي تفوق قيمتها 50000.00 دينار جزائري، أما الشيكات الأقل من 50000 دج فترسل البيانات المهمة فقط، التي تتمثل في رقم الحساب ورقم الشيك والمبلغ . و يركز موظف البنك في هده المرحلة على عشرة بيانات في الشيك هي :

1. المبلغ بالأحرف
2. المبلغ بالأرقام
3. توقيع صاحب الشيك
4. ظهر الشيك
5. الرقم
6. الآمر
7. المستفيد
8. المكان
9. رقم RIB
10. تاريخ الشيك (مدة الشيك وهي 3 سنوات و 20 يوم حسب القانون التجاري).

ان كل الشيكات يتم تسجيلها تحت ترميز معين يتمثل في :

1- الشيكات التي تحمل مبلغ أقل من 50000.00 دج تسجل تحت الرقم 030
2- الشيكات التي تحمل مبلغ اكثر من 50000.00 وأقل من 200000.00دج تسجل تحت رقم 031
3- الشيكات التي تحمل مبلغ اكثر من 200000.00دج تسجل تحت رقم 032

بالنسبة لأوامر الدفع وبعد ان يحرر العميل امرا للدفع ، يقوم البنك بالمصادقة على ورقة الامر بتاريخ العملية ويسلم نسخة من امر الدفع للعميل ، ويحول بدوره الى مصلحة المقاصة الالكترونية STATION BULL اذا كان حساب العميل يخص بنك مخالف، التي تقوم بتسويته بشكل مشابه لما ذكر انفا، بالنسبة لأوامر الدفع تسجل كل عملية تحت رقم تسلسلي يخصها يمكن من خلاله تتبع اثر العملية في أي محلة كانت سواء اثناء التسوية او بعد التسوية. الملحق 09 الملحق 10

كتكملة لعملية الذهاب وبعد استيفاء كامل المراحل الخاصة برقمنة الشيك وارساله وما الى ذلك ينتظر البنك عملية التغذية العكسية أو ما يسمى FIDE BACK ، الذي هو عبارة عن تأكيد لقبول الشيك هذا القبول يشمل نقاط سنتحدث عليها في العملية المقابلة للذهاب أي الإياب فهو يعتبر FIDE BACK بالنسبة للبنوك الأخرى، يتم إتمام إجراءات التسوية للحسابات التي تشملها تلك الشيكات (مدين دائن) بعد ما تحول للبرنامج الخاص بعملية المحاسبة V7.DELTA .

تستغرق مدة التغذية العكسية 3ايام على الأكثر بالنسبة للشيك ويومين بالنسبة لأوامر الدفع، وكل هذه العملية أي عملية الذهاب يجب ان تعالج في الفترة الصباحية قبل 12:30 اما في الفترة المسائية فتكون عملية الإياب.

أما بالنسبة لعملية الإياب فيقوم موظف البنك بتلقي الشيكات المستحقة من طرف زبائنه للغير. و يجب أن تتم هذه العملية قبل الساعة 15:00 من كل يوم عمل و تتم معالجة تلك الشيكات واوامر الدفع ببرنامج خاص يدعى Money Check Aprouve فبعد تلقي المعلومات والصورة الرقمية للشيك هذا بالنسبة للشيكات المرمزة تحت الرقم 031 و 032 يقوم موظف البنك القرض الشعبي الجزائري بالتحقق من صاحب الحساب ورصيد الحساب والتوقيع والتاريخ. وارسال التأكيد للبنك المرسل FIDE BACK بعدها تحول المعلومات الى برنامج المحاسبة V7 DELTAالذي يقوم بالخصم من الحساب.

أن التعاملات التي تمت تكون قد سجلت في حساب 480 لدى البنك و يمكن تسميته كمحطة انتظار إلى غاية تأكيد عمليتي الذهاب و الإياب من طرف البنوك لبعضها البعض ليتم تصفية كل رصيد إما مدين أو دائن حسب الحالة .

هذه العملية لا تتطلب سوى 3 أيام على الأكثر كما ذكر سابقا بعدما كانت تتم في أكثر من8 أيام .

وبخصوص السفتجة وبعد ان يقوم البنك بتحريرها لصالح العملاء يقوم بتحويل البيانات الكترونيا الى بنك العميل الكترونيا للتسريع من عملية تحويل البيانات بعدها يتم ارسال النسخة الورقية عن طريق الشركة الوطنية للاشهار التي تستغرق مدة يومين لايصال البريد، كذلك الشيكات التي يفوق مبلغها 50000.00 دج

رابعا: التجارة الخارجية

تقو م مصلحة التجارة الخارجية بالعمليات التجارية و العمليات غير التجارية .يقصد بالعمليات التجارية تمويل عمليات التجارة الخارجية من استيراد و تصدير.

يقصد بالعمليات غير التجارية تمويل عمليات كالعلاج او الدراسة في الخارج مع اثبات العملية بالوثائق اللازمة.

وستناول في هده الدراسة العمليات التجارية فقط.

تنقسم ادوات تمويل التجارة الخارجية الى ثلاثة اقسام اساسية:

-الاعتماد المستندي.

-التحصيل المستندي.

-التحويل الحر.

وسنركز في هده الدراسة على الاعتماد المستندي لأنه اكثر وسيلة استخداما.

الاعتماد المستندي: يقصد بكلمة اعتماد قرض، اما كلمة مستندي فيقصد بها تلك الوثائق المرتبطة بعملية التمويل التجارة الخارجية المرتبطة بهذا القرض.

اما الاعتماد المستندي، فيقصد به دلك الملف الدي يفتحه البنك بناء على طلب الزبون مقابل مستندات يقدمها للبنك بغرض القيام بتمويله. فالاعتماد المستندي ينشا بعقد بين زبونين لبنكين مختلفين في بلدين مختلفين بغرض استيراد او تصدير سلع او خدمات. ويترتب على الاعتماد المستندي التزام بنك المستورد تجاه بنك المصدر يلتزم بموجبه بنك المستورد بدفع مبلغ السلع او الخدمات لبنك المصدر بقناة محددة مسبقا وآجال وعملة متفق عليها سلفا ومقابل تقديم مستندات معينة.

ولفتح اي اعتماد مستندي لابد للزبون من تقديم ملف يحتوي على وثيقة ما قبل التوطين الالكتروني و الفاتورة الشكلية للسلع او الخدمات محل الاستيراد.

و تعتبر وثيقة ما قبل التوطين الالكتروني اهم وثيقة في طلب الاعتماد، بل تعتبر الوثيقة الاساسية التي من خلالها يستطيع البنك اتخاد قرار قبول طلب فتح الاعتماد من عدمه.

و التوطين في هدا السياق يقصد به بالنسبة للعميل مكان فتح و تنفيد الاعتماد المستندي. اما بالنسبة للبنك فهو اعطاء ملف الاعتماد المستندي رقما و تعريفا خاصا به قصد متابعته.

و الان اصبحت عملية توطين الاعتماد المستندي تتم الكترونيا، و تسمى بعملية ما قبل التوطين الالكتروني و التي تعتبر اهم مرحلة في العملية كلها. حيث يجب على الزبون الراغب في فتح اعتماد مستندي والدي يمتلك حسابا بنكيا في نفس البنك طبعا التسجيل في الموقع الالكتروني للبنك و يملا بياناته الخاصة كاسمه و لقبه و رقم الحساب البنكي و رقم سجله التجاري و رقم تعريفه الاحصائي. ليتلقى رسالة الكترونية تتضمن كلمة مرور خاصة. بعد دلك يصبح هدا الزبون يملك حسابا خاصا في موقع البنك يستطيع من خلاله القيام بالدخول على الصفحة الخاصة بالاعتماد المستندي و يطلب وثيقة التوطين الالكتروني حيث بعد ادخاله لكلمة المرور الخاصة به تظهر صفحة تحمل بياناته الشخصية ليقوم بعدها الزبون بإدخال قائمة السلع او الخدمات التي يرغب باستيرادها و اسم المستورد و العملة التي تتم بها المبادلة كدلك دولة المنشأ ودولة التصدير و مبلغ العملية.

يقوم البنك بعد دلك من التحقق من الزبون نفسه من حيث انه ليس مدرجا في قائمة الغش من طرف مصالح الجمارك. وانه ليس مدرجا في قائمة الممنوعين من فتح اعتماد مستندي من طرف بنك الجزائر. ثم يقوم بالتحقق من قائمة السلع من حيث انها ليست ضمن قائمة السلع الممنوعة من الاستيراد.

بعد هده المرحلة يقوم البنك بإرسال الرد الى العميل عبر الحساب الالكتروني اما بالقبول او الرفض. في حالة الايجاب ينسخ الزبون الرد ويوقعه ويرفقه مع باقي الوثائق لتقديم ملف الطلب.

ان اجراء ما قبل التوطين الالكتروني اضفى مرونة وحماية كبيرين سواء بالنسبة للبنك او الزبون، حيث كانت المسؤولية تلقى كاملة على عاتق الموظف المكلف بفتح الاعتماد، من حيث مراقبة نزاهة العملاء او من حيث مراقبة قائمة السلع. اما اليوم فان النسخة الالكترونية لطلب التوطين سهلت الامر بشكل جد كبير.

بعدما يستوفي الزبون الوثائق المطلوبة يقوم موظف البنك بفتح ملف خاص بطلب الاعتماد المستندي ويختمه بختم مستطيل الشكل مكون من 8 خانات ترمز كل خانة الى رمز معين.

ويقوم بتجميد حساب العميل بمبلغ الفاتورة مقوما بالدينار +10% احتياطا لتقلبات اسعار الصرف. ثم يقوم بتحرير ما يسما بسويفت MT700 حيث يرمز الرقم 7 لنمط التمويل اي الاعتماد المستندي و الرقم 00 يرمز للمرحلة اي مرحلة الفتح.

و كلمة سويفت SWIFT هي اختصار ل Society for Wordperfect Interbank Financiel Telecommunications وهي بالعربية جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك . تأسست في 03 ماي 1973 بواسطة مجموعة مكونة من 239 بنك من اوربا و كندا و الولايات المتحدة و يقع مقرها

الرئيسي في بروكسل ببلجيكا و تخضع لقانون البلجيكي وتعتبر مؤسسة غير ربحية ، كما تخضع سويفت لرقابة دولية من طرف منتدى الرقابة الذي تم إنشاؤه عام 2012، ويضم هذا المنتدى المصارف المركزية للبلدان التالية :بلجيكا، كندا، ألمانيا، فرنسا، إيطاليا، اليابان، هولندا، السويد، سويسرا، المملكة المتحدة، الولايات المتحدة، أستراليا، الصين، الهند، كوريا الجنوبية، روسيا، السعودية، سنغافورة، أفريقيا الجنوبية، تركيا، بالإضافة إلى البنك المركزي الأوروبي والهيئة النقدية لهونغ كونغ.

وفي جوان 2015، تم استخدام شبكة سويفت من قِبل أكثر من 10.800 مؤسسة مالية ومصرفية تنتمي إلى أكثر من 200 بلد لإنجاز جميع معاملاتها المالية الدولية (تحويل الأموال، الاعتمادات المستندية، عمليات شراء وبيع العملات، عمليات البورصة..). وتقوم الشبكة بمعالجة ونقل أكثر من 24 مليون رسالة كمعدل يومي وفق إحصائيات افريل 2015[1].

توفر شبكة سويفت لمستعمليها السرعة والأمان في إنجاز المعاملات، بالإضافة إلى كونها متاحة على مدار اليوم .فعملية نقل المعلومات عبر الشبكة لا تتطلب إلا بضع ثوان، ولا تتم إلا بعد تشفير الرسائل بفضل تقنيات متطورة، كما أن إجراءات التثبت من هوية المستعملين تنفذ بصرامة بالغة. وهذا كله من أجل ضمان سلامة الرسائل المتبادلة من أي قرصنة وتوفير أقصى درجات الأمان للمستخدِمين.

يتم تحديد هوية المصارف المتراسلة عبر الشبكة من خلال رمز وحيد يُمنح لكل مصرف ويميزه عن الآخرين. ويتكون هذا الرمز من ثمانية أحرف لاتينية، تدل على اسم المصرف (الأحرف الأربعة الأولى)، وعلى البلد الذي ينتمي إليه (الحرفين التالين)، ثم المدينة (الحرفين الأخيري).

انظمت الجزائر الى شبكة سويفت في 02 ديسمبر 1991 حيث نجد ان كل البنوك التجارية الجزائرية مرتبطة في هده الشبكة وتعمل بها بشكل عادي.

كما يقوم موظف البنك بفتح الاعتماد المستندي يقوم بمسح الملف كاملا عبر جهاز المسح قصد ارسال نسخك الى مصلحة العمليات الخارجية DOPEX وارسال نسخة من وثيقة MT700 الى بنك المصدر ايضا.

وتقوم بدورها DOPEX بإرسال نسخة من الملف لبنك الجزائر. تجدر الاشارة ان كل وثيقة سويفت تحمل رقما تسلسليا يعتبر بمثابة بصمة او رمز خاص للتمكن من تتبع أثرها.

بعد تسليم البضاعة او انجاز الخدمة ووصول المستندات المتفق عليها سلفا يقوم موظف بنك المستورد بتدقيق الوثائق لا سيما:

-رسالة النقل (جوي -بحري).

[1] https://alpari.com/ar/beginner/glossary/swift/.22/03/2018.01:00

-الفاتورة.

-شهادة المنشأ

-شهادة التامين والتي يجب ان تنجز في الجزائر.

كدلك بعض الوثائق الثانوية وهي:

-شهادة الجودة.

-شهادة المطابقة .

يحرر بعدها موظف البنك وثيقة الدفع MT 740 في حالة وجود بنك وسيط او MT752في حالة بنك المصدر مباشرة.ويبلغ DOPEXايضا لتقوم بدورها بتبليغ بنك الجزائر.

بعد دخول البضاعة للبلد المستورد يجب ان ترسل مصالح الجمارك (وثيقة اثبات دخول) ودلك لإثبات دخول البضاعة بالنسبة للبنك، حيث يقوم بدوره بإثبات العملية لبنك الجزائر. ودلك لان كل خروج للعملة الصعبة من البلد يجب ان يقابله دخول سلع او انجاز خدمات بنفس قيمة المبلغ الصادر.

عمليا لم سابقا من السهولة الحصول على هده الوثيقة اد كان من الصعوبة بمكان ارسالها للبنك و بهذا يكون البنك في وضع حرج تجاه بنك الجزائر حيث ان العملية تعتبر غير مبررة بعد. وكان الحصول عليها يتطلب ارسال موظف الى مصالح الجمارك بالجزائر العاصمة ليقوم بجلب هده الوثيقة بصعوبة بالغة. ولا يتمكن من دلك في غالب الاحيان. اما اليوم فالأمر لم يعد يتطلب اي جهد يدكر حيث قام بنك الجزائر بالتنسيق مع المديرية العامة للجمارك بإنشاء شبكة الكترونية تمكن موظف البنك من الاستخراج هده الوثيقة من مكتبه و طبعها بكل سهولة وسرعة. هدا الاجراء اعطى راحة كبيرة للبنوك ووفر حماية وتغطية لهم ما سهل عملية توثيق و اثبات الاعتماد المستندي.

تجدر الاشارة ان هناك نمطين اخرين لتمويل التجارة الخارجية هما التحصيل المستندي او التحويل الحر حيث يعتبر هدان النمطان اسهل نسبيا حيث ان التحصيل المستندي يكون في حال وجود ثقة بين المصدر و المستورد.

اما التحويل الحر فيكون في حال الرغبة باستيراد سلع بشكل استعجالي وقد تم حظر هدا النمط في الجزائر سنة 2009 ثم رفع الحظر عنه في حال استيراد قطع الغيار والمواد الاولية فقط.

الجدول رقم 02-16: احصائيات حول التجارة الخارجية

	البيان/السنوات	2013	2014	2015	2016	2017	2018
الاعتماد المستندي	**عدد العمليات**	**38**	**15**	**8**	**3**	**7**	**2**
	المبلغ(مليون دينار)	240	187	123	59	33	11
التحصيل المستندي	**عدد العمليات**	**57**	**57**	**57**	**35**	**13**	**6**
	المبلغ(مليون دينار)	449	637	668	316	40	19
التحويل الحر	**عدد العمليات**	**10**	**9**	**6**	**3**	**4**	**3**
	المبلغ(مليون دينار)	2	10	7,9	1,3	0,118	4,8
عمليات التصدير	**عدد العمليات**	**8**	**7**	**5**	**8**	**7**	**3**
	المبلغ(مليون دينار)	12	7,4	4,5	12,5	11	3,5
	المجموع	**113**	**88**	**76**	**49**	**31**	**14**

المصدر: من بيانات بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غارداية

الجدول السابق ، لا يعكس مدى القفزة التطورية الذي قدمها تبني اللمسة الالكترونية في المعاملات الخاصة بالتجارة الخارجية ، ذلك للسياسة التي فرضتها الحكومة ، في الحد من قيمة الواردات والتحفيز للصادرات ،ما يعكس الأرقام الواردة في الجدول ، لكن ومن خلال المقابلات سنوضح المدى التطوري الذي شمل البنك من خلال تبني هذا الجانب الالكتروني ضمن معاملاته اليومية.

المطلب الثاني: تحليل أسئلة المقابلات

في هذا المبحث ارتئينا تبني منهج أسئلة مباشرة وجهناها الى موظفي بنك القرض الشعبي الجزائري ، من مسؤولين للمصالح الى أعوان تنفيذيين وأعوان شباك ، بعد اجراء مقابلات داخل مكاتبهم وأثناء مزاولة أعمالهم ،وسنحاول تحليل تلك الإجابات، قصد اثراء البحث والوصل الى نتائج لم تتمكن الاحصائيات الكمية من توضيحها.

بداية اذا القينا النظر على حجم المعاملات بين الشيك وبطاقات الدفع ، فان الاحصائيات تكاد تكون متقاربة، ان لم تتفوق البطاقة في مجال السحب على الشك .أما من الناحية الكمية أي بالدينار فارتفاع المعاملات بالشيك ناجم ،بالدرجة الأولى الى محدودية سقف التعامل بالبطاقة البنكية ، وكذلك ان أغلب السحوبات ذات المبالغ الكبيرة فهي تخص شركات ومؤسسات مقاولاتية ورجال أعمال ، لا يمكن للبطاقة البنكية أن تلبي تسوية دفوعاتهم ذات المبالغ الضخمة ،فالعميل قد يلجا للبطاقة في عمليات السحب في حالة المبالغ الصغيرة فقط. كذلك قد يرجع الأمر الى المستوى الثقافي للعميل، الذي لا زال يفضل الشيك في سحوباته والتسوية النقدية لمعاملاته اليومية ، وتفضيله للشيك ذلك لضعف بعض العملاء من الجانب التكنلوجي وتفاديهم لأخطاء التقنية التي تحدث على مستوى آلات السحب ،وكذلك حالات انعدام السيولة في تلك الآلات.

كذلك هناك عامل آخر يجعل الشيك مفضل على البطاقة البنكية وهو العبئ التي تفرضه تكنلوجيا البطاقة على ضعاف التثقيف التكنلوجي من رقم سري والحفاظ على سريته ، وخطوات السحب وما الى ذلك ، هذا ما يجعل مستوى التعامل بالشيك أكبر من البطاقة.

كما نستطيع أن نقول أن البنك يتحمل جزء من المسؤولية في هاته الاحصائيات، ذلك من خلال ضعف التسويق لمنتوج البطاقة البنكية ، وقلة الامتيازات المتحصل عليها في تبني البطاقة في تسوية الالتزامات اليومية . الملحق 13

وكتقييم لنظام الدفع بالبطاقة بالنسبة للجزائر عامة ولبنك القرض الشعبي ، فلقد بات من الطبيعي أن تعمل السلطات النقدية في الجزائر على تطوير وسائل الدفع لمجاراة حركة رؤوس الأموال التي عرفت تطورا على عدة مراحل، من خلال التحسين التدريجي لعمليات الدفع والسحب، واستخدام الموزعات الالية في المستقبل لتسديد الفواتير، كون شركة المياه و الكهرباء مهتمة بتسديد فواتيرها من خلال الموزعات الالية للأوراق النقدية بالإضافة الى تسديد الفواتير عبر الانترنت، كذلك أوكلت مهمة مراقبة نظام الدفع الالكتروني الى هيئة مستقلة غير ربحية يضم ادارتها بنك الجزائر و 21 بنك عمومي وخاصا ينشطون في الجزائر.

أما بالنسبة لبنك القرض الشعبي بداية فأنه يعتبر من أول البنوك التي تبنت هذا النوع من نظم الدفع في الجزائر وهو البنك الأكثر تطورا في هذا المجال خصوصا من ناحية البطاقات الدولية ،فهو البنك الرائد في هذا المجال مقارنة بالبنوك الأخرى ، أما بخصوص المنظومة المصرفية الجزائرية ككل، فاذا قارنا الجزائر بالدول المجاورة فقط كتونس والمغرب وموريتانيا، نجدها بلد متخلف جدا في نسبة التعامل بالبطاقة البنكية والسبب يرجع الى

السياسة الغير متفتحة بشكل كبير على هذه النظم. فالبنوك تتحمل الحصة الأكبر من المسؤولية، ذلك ان البنوك هي التي تفرض هذه المنتوجات بطرقة غير مباشرة من خلا التسويق الجيد للمنتجات التي تحمل الطابع الالكتروني، والسمو الى مستويات عليا في تطبيقها بشكل كامل وليس جزئي، والسعي الى تطويره، فمثلا البريد العادي لم ينقرض لكن أصبح شبه معدوم الاستعمال لحلول البريد الإلكتروني مكانه، لا يمكننا التخلي عن الورق في معاملاتنا خصوصا المصرفية الا أنه يمكننا الحد منها الى درجة كبيرة.

فرغم الصعوبات التي واجتها البنوك الجزائرية على غرارها بنك القرض الشعبي الجزائري بداية على المستوى التقني، ذلك لضعف شبكات الربط التي كانت تشهد الكثير من الأعطال و قلة التقنيين المختصين بذلك ،الا ان تلك الصعوبات كانت الهم الشاغل للبنوك فأسرعت الى تطوير تجهيزاتها واستخدام أحدث التكنولوجيات، ما ساهم في تطوير شبكة الربط الداخلية الانترانت فأصبحت احدث واسرع وأقل عرضة للأعطال الفنية والتقنية، و أصبح بنك القرض الشعبي الجزائري مزود بأحدث أجهزة الاعلام الالي ومرفقاته وبرامجه الأكثر حداثة والتي هي في تطور مستمر يعكس تطور البنك جراء تبنيه هذا النظم الالكترونية في معاملاته اليومية. الملحق 13

–لم نتمكن من الحصول على احصائيات رقمية للوقوف على الإضافة التطورية التي اضافتها المقاصة الالكترونية ، فكيف تقم لنا هذه العملية ؟أجاب

أما المقارنة بين الحقبتين التقليدية والالكترونية على المجال المقاصة بين البنوك فلم نتمكن من الحصول على بيانات كمية للوقوف على اللمسة التطورية للتدخل الالكتروني، لكن ما أضافته المقاصة الالكترونية، هو فني أكثر ذلك ان العملية أصبحت تتم بشكل تلقائي دون تكلفة وبشكل امن وفي ظرف قياسي، فالمخاطر المصاحبة لنقل الشيكات والسندات وتداولها بالأيدي بين عملاء البنك عرض العرض العملية لأخطار تقليدية تمثلت في الضياع أو التواطؤ لبغض العملاء، لكن بفضل المقاصة الالكترونية ألغيت تلك الاخطار تماما. الملحق 13

وفي مقابلة للسيد (بوعمامة –ز) عون شباك لدى بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غارداية 113 قمنا بتوجيه الأسئلة التالية وتفضل بالإجابة على كل سؤال قائلا

–ما الفرق بين السحب بواسطة البطاقة والشيك؟ أجاب قائلا

واذا اردنا معرفة الفرق بين عملية السحب بالشيك وبالبطاقة من حيث العمليتين في حذ ذاتهما، فان الفرق يكمن في الجهد الذي وفرته البطاقة على العون البنكي من استلام للشيك والتأكد من صحته ومن صاحبه وحامله

وهويته والتأكد من توقيعه ورصيده هل يغطي الطلب ، وبعدها حجز العملية في البرنامج ثم إعطاء الامر بصرف الشيك .في المقابل بمجرد توجه العميل الى جهاز السحب المتوفر على مستوى الشباك وإدخال الرقم السري ،كل ما سبق ذكره عن الشيك يتم بنقرة واحدة .فالبطاقة توفر الكثير من الجهد والوقت ، فما بالك اذا توجه العميل للموزعات الخارجية DAP. الا ان مبالغ السحب المسموح بها بين الشيك والبطاقة تختلف.

كما نلاحظ أن البطاقة الذهبية الأكثر استخداما من طرف العملاء هذا من جهة البطاقات الوطنية، ذلك أنها تسمح بسقف تعاملات أكبر منه من البطاقة الكلاسيكية، والحصول على البطاقة أصبح متوفر لكافة العملاء دون شرط، هذا ما يعكس الطبيعة المتطلبة للعملاء الدين يستخدمون البطاقة البنكية ، فهم يتوجهون الى أداة أكثر مزايا من أخرى، هذا ما يجعل من بنك القرض الشعبي مطالبا بتطوير هذه البطاقات الوطنية ، وجعلها ذات ميزات تشبع رغبات الزبون.

اما بالنسبة للبطاقات الدولية فبالإضافة الى بطاقة فيزا والأمان ،تم استحداث هذه البطاقة الدولية الجديدة على غرار جل البنوك الجزائرية ،هي كوربوريت سعيا من البنك الى انتهاج السياسة التطورية في هذا المجال لمواكبة التغيرات والتطورات على المستوى الخارجي ، وكذلك يعتبر منتوج جديد يسوق له البنك للحفاظ على عملائه وجلب اخرين جدد ، ومنح العميل قدرة على تسوية معاملاته الدولية. الملحق 14

ومن خلال أسئلة الملحق 15 سنلقي الضوء عن مدى تبني بنك القرض الشعبي الجزائري للتكنلوجيا في معاملاته المالية ومدى اسهامها في تطوير البنك.

فالمراد من هذه المعاملات هو التطوير من الأداء البنكي وهذا هو الحاصل، فالمؤشرات المتصاعدة لحجم المعاملات التي تتم بالوسائل الالكترونية وزيادة الأجهزة الخاصة بعمليات الدفع ليس في وكالة غارداية فقط بل جميع وكالات الاستغلال ، يعكس ذلك ، كما أن ارقام العملاء التي هي في تطور وعدد الودائع كذلك يعتبر خير دليل للمسة الجانب الالكتروني في ذلك.

فالبنك القرض الشعبي الجزائري يعتبر وبالخصوص وكالة غارداية من أكثر البنوك استغلالا للتكنلوجيا في معاملاتها، فكل ما سمح به المشرع والبنك المركزي من تكنلوجيا في جانب المعاملات فورا تبناه البنك، الا هذا لا ينفي ان البنك لا يسر معاملاته بشكل كلي بالتكنولوجيات الالكترونية المتوفرة عالميا.

كما نلاحظ تطورا خجولا في بعض المعاملات ، الا انه يعتبر تطورا في الوقت الحالي ذلك لما تبشر به مؤشراته المستقبلية، من سعي البنك الى التسويق الجيد لهذه المنتوجات، فكمثال هو استغلال أجهزة tpe في عملية فقبل 3سنوات كانت عدد الأجهزة الموزعة على المحلات تؤول الى الصفر، وبلغ عددها مؤخرا الى 81 جهاز بالرغم من اعتباره تطورا، الا انه محتشم ذلك للمستوى الثقافي المحدود للتجار الذين يتخوفون من اطلاع اطراف أخرى على حساباتهم وما يعنيه ذلك من التزامات تقع على عاتق التجار خاصة الذين لا يصرحون بارباحهم وبالتالي التهرب من الضرائب.

و ككل المخاطر العالمية التي تحيط بالمعاملات الالكترونية ممن قرصنة وما الى ذلك الى انه حد منها الى درجة العدم ذلك لتوفر البنك على برامج حماية جد متطورة تقلل من حدة تلك المخاطر. الملحق 15

كذلك لا ننكر التحسن الكبير الذي ساهمت به المعاملات الالكترونية في التجارة الخارجية وبشكل كبير جدا ، ذلك من خلال توفير الكثر من الوقت الذي كانت وما زالت تستغرقه النسخ الورقية في إتمام معاملات التجارة الخارجية ، من اعتماد ،وأوراق جمركية ، واوراق اثبات للتصدير أو الاستيراد.

فالمصلحة الخاصة بمعاملات التجارة الخارجية للبنك، لم تتخلى كليا عن الجانب الورقي في معاملاتها، فبالإضافة الى استخدام التكنلوجيا في المعاملات ،الا ان النسخة الورقية لا تزال حاضرة وتعتبر عنصر لابد منه في تكوين قاعدة أرشيف للبنك.

وكتقييم لمدى تقدم البنوك الجزائرية في مجال التجارة الخارجية ككل فان الجزائر تعتبر دولة متقدمة في مجال المعاملات الالكترونية في التجارة الخارجية الى حد ما ، فبالمقارنة مع دول أخرى فهي أقل حداثة واقل تطور لوجود سبل وتطبيقات تكنلوجية تخص معاملات التجارة الخارجية وقوانين للدول الاقتصادية المنفتحة غير مطبقة لدينا، اما الجزائر فالسياسة التي تتبعها لاتعد من البلدان المتفتحة في مجال التجارة و المبادلات الدولية.

ما فسر نقص القوانين والتعليمات الكافية لتأطير المعاملات الالكترونية في مجال مصالح التجارة الخارجية للبنوك عامة ولبنك القرض الشعبي خاصة .

خلاصة الفصل الثاني

لقد تطرقنا من خلال الفصل التطبيقي لهده الدراسة، الى مدى تطبيق المعاملات الالكترونية في الجزائر وتحديدا بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة 113 ، غارداية حيث وجدنا من خلال اعتماد دراسة الحالة كأداة من ادوات الدراسة الميدانية، ان البنك له عدة خدمات الكترونية من خلال عدة انشطة . سمحت لنا الدراسة بالإلمام ببعض من هاته المعاملات والتي تعتبر أبرزها، حيث ان بنك القرض الشعبي الجزائري وفي مجال البطاقات البنكية، يوفر 03 بطاقات وطنية و 02 بطاقة دولية على الأقل، والتي وان كان مجال استعمالها محدود، وسقف تعاملاتها كذلك، الا ان البنك يقوم بالترويج لهذا المنتوج ، مما يجعله البنك الأول في الجزائر من هذا الجانب، كذلك ان العملاء تلقى تقبلا متزايدا ، لهذا النوع من وسائل الدفع والذي يبشر بمستقبل سنرى فيه تفوق المعاملات بالبطاقة البنكية على مثيلتها بالشيك ، هذا ما صرح به موظفو البنك وما أظهرته الاحصائيات بخصوص تطور عدد البطاقات ، وزيادة التعامل بها ،وزيادة أجهزة DAP وتطور عدد المحلات التجارية التي تقبل بالبطاقة البنكية في عمليات التسوية المالية ، فاذا قارنا بالماضي القريب سنة 2015 نجد ان عدد أجهزة TPEفي وكالة غارداية كان يقارب العدم ، والان وبعد مرور أقل من 3 سنوات تطور عدد أجهزة TPE الى 81 جهاز على مستوى الوكالة، فلولا اقبال الجمهور من العملاء على هذه الوسيلة لما تطور بها الوضع الى ما هو عليه ، ولولا الاقبال علبها لما استحدثت برامج مرافقة تسهل التعامل بهذه البطاقات البنكية.

كدلك بالنسبة لبرنامج التحويل بواسطة تداول معطيات معلوماتية عن بعدEDI و التجارة الخارجية و التي تعتمد اعتمادا شبه كلي على الاجراءات الالكترونية، فنجد ارتفع عدد المؤسسات التي تطبق نظام برنامج بالتحويل بواسطة تداول معطيات معلوماتية عن بعدEDI، و لاحظنا كدلك تطور اداء البنك في مجال التجارة الخارجية حيث اصبح التوطين يتم الكترونيا ، دون أن ننسى عملية المقاصة الالكترونية والاثر الإيجابي الذي لا يمكن قياسه بالأرقام ذلك لما أضفت من سرعة في التبادل و التعامل والمصداقية في إتمام العمليات الخاصة بالتحويلات المالية ، ذلك لما كانت تشده حسب تصريح الموظفين عملية المقاصة التقليدية من عمليات تواطؤ متنوعة تحول دون تحويل مبالغ الشيكات والسندات ،الذي دون شك يضر بمصالح البنك.

واعتمدنا في تقييم اداء البنك على معيارين هما معيار الزمن و معيار عدد المنتجات الالكترونية التي يوفرها البنك، حيث قمنا بمقارنة مدة انجاز هده العمليات بالطريقة التقليدية و بالطريقة الالكترونية واثر دلك على العملاء و البنك.

الخاتمة

ان التطور الدي شهده مجال الحوسبة و البرمجيات، القى بتأثيره على جميع الميادين الاقتصادية. ويعتبر القطاع المصرفي من بين القطاعات التي تأثرت تأثيرا كبيرا بهذا التطور، حيث اصبح الحاسوب و البرامج المحاسبية من بديهيات العمل المصرفي. ما اعطى دقة و سرعة وامانا اكثر للأداء البنكي.

وساهمت الأنترنت بشكل جوهري في تغيير جوهر القطاع المصرفي حيث ظهرت البنوك الالكترونية والبطاقات الممغنطة والعملات الالكترونية وكدا الشيك الالكتروني الى غير دلك من المنتجات التي ظهرت مع الانترنت، وسارعت على اثرها الدول المتقدمة في الاستفادة من هده التكنلوجيا وتكييف انشطتها الاقتصادية والمصرفية مع هدا التغير فاصبح الاعتماد على هده الادوات يتزايد يوما بعد يوم، الى ان وصلت بعض البلدان الى مرحلة التسوق الالكتروني حيث اصبح شيئا عاديا ومألوفا.

و حاولت الدول العربية عموما والجزائر تحديدا مواكبة هدا التطور حيث وضعت الاطر القانونية و المؤسساتية لتنظيم وتسيير المعاملات الالكترونية. فانشات شكة SATIM سنة 1996 والتي تعنى بتسيير عملية التداول بالبطاقات البنكية، كما تبنت أنظمة جد متطورة، لتسيير المقاصة الكترونيا و تسهيل تحويل الاموال واشتراكات المستخدمين لمختلف الهيئات. كدلك قام بنك الجزائر بإبرام عدة اتفاقات مع المديرية العامة للجمارك، قصد تسيير التجارة الخارجية بشكل الكتروني، ومتابعة كل تدفقات العملة الصعبة وعقد مع شركة اتصالات الجزائر لتوفير شبكة خاصة بالبنوك لتنفيذ كل المعاملات الكترونيا.

كل هده الجهود المبذولة ساهمت بشكل كبير في الرفع من اداء البنوك حيث اضحت المقاصة تتم في بضع ساعات بعد كانت تستغرق اياما. و بالنسبة للتجارة الخارجية فقط اعطى التوطين الالكتروني سرعة وفعالية كبيرة في الاداء حيث اصبح فتح ملف التوطين يستغرق وقتا قياسيا .

كذلك ومن خلال كل ما سبق لا يمكن إخفاء القفزة التطورية التي تغشت على البنوك الجزائرية جراء تبني هذه النظم الالكترونية ، بعد التسويق لها، وحضيها بالقبول من طرف جمهور العملاء، لما قدمته ممن تسهيلات في مجال تعاملاتهم اليومية الداخلية والخارجية، وكذلك لما تحظى به من مستوى عالي من الأمان، رغم المحدودية المقيدة لهذه النظم ووسائل الدفع المتأتية من الرقابة المركزية والتشريعية للبنوك الجزائرية. فلهذا الجانب من المعاملات أي الالكترونية افاق ومتطلعات، اذ بات من الطبيعي ان تعمل السلطات الجزائرية على تطوير وسائل الدفع لمجاراة حركة رؤوس الأموال، ذلك من خلال التحسين التدريجي لعمليات السحب والدفع، وانشاء هيئة مستقلة لمراقبة نظام الدفع الالكتروني في الجزائر.

و من خلال ما تقدم وبناءا على الفرضيات المطروحة في الدراسة توصلنا لما يلي :

-**صحة الفرضية الاولى:** حيث اضحت المعاملات الالكترو نية شيئا جوهريا في الاداء المصرفي. ودلك من خلال توفير المال و الجهد و الوقت المبذول بالنسبة للبنك و العميل على حد سواء، أي الحد من التكاليف والتقليل منها واكتساب ميزة تنافسية من خلال منتجاتها.

-**صحة الفرضية الثانية:** حيث ان النصوص التشريعية في الجزائر لازالت لا تستجيب للتطور الحاصل في مجال المعاملات الالكترونية اد نجد ان الجزائر لا تسمح بإنشاء بنك الكتروني كما ان النقود الالكترونية لا تلقى اعترافا قانونيا. كما ان القيود المفروضة على حركة العملة الصعبة تزيد من عرقلة المعاملات الالكترونية التي تتطلب حرية دخول وخروج رؤوس الاموال.

-**صحة الفرضية الثالثة:** اد لا تزال المعاملات التقليدية هي السائدة في البنوك حيث رغم ارتفاع عدد العملاء الحاملين للبطاقات الالكترونية وعدد المعاملات التي تتم بها، الا ان المبالغ المتداولة بالشيك تبقى اكبر من حجم المعاملات بالبطاقة. كما تعتبر الاخطاء و الاعطاب التي تقع لأجهزة الدفع الإلكتروني و الصرافات الالية عاملا مهما في عزوف العملاء على المعاملات الالكترونية وتفضيلهم للمعاملات التقليدية حيث يعتبرونها اكثر امانا.

-**صحة الفرضية الرابعة:** حيث يعتبر الوعي الثقافي للمجتمع ومدى معرفته بإيجابيات المعاملات الالكترونية عاملا كبيرا لاعتماد البنوك عليها، اذ ان البنوك تتماشى و سلوك العملاء.

قائمة المراجع

المصادر:

-مجمع اللغة العربية ،المعجم الوسيط ،مكتبة الشروق الدولية، الجزء الثاني، 2004

الكتب:

- حسين محمد سمحان، إسماعيل يونس ياسين، **اقتصاديات النقود والمصارف**، دار الجامعة ،الطبعة الاولى،القاهرة،2004

-محمود حسين الوادي واخرون ، **النقود والمصارف** ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان 2010

- أسامة كامل ، عبد الغني حامد، **النقود والبنوك** ،مؤسسة لورد العالمية للشؤون الجامعية ،الطبعة الأولى، البحرين ،1996

-محمود توفيق سعودي، **الوظائف التقليدية للبنوك التجارية** ، دار الأمين للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، مصر 2002

-محمد عبد الفتاح الصيرفي، **إدارة البنوك**، دار المنهج، عمان، الطبعة الأولى ، 2006

-محمود يونس عبد النعيم مبارك، **النقود وأعمال البنوك والأسواق المالية**، الدار الجامعية الإسكندرية،2003

-المجلس الأعلى للثقافة، مجموعة باحثين ،**الجوانب القانونية للتجارة الالكترونية**،القاهرة ، الطبعة الأولى،2003

-عبد المطلب عبد الحميد، **البنوك الشاملة عملياتها ادارتها** ،دار الجامعة، الإسكندرية،2000

- أحمد محمد غنيم، **إدارة البنوك التقليدية الماضي والحاضر والكترونية المستقبل**، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، مصر، 2007

-فاروق سيد حسين، **التجارة الالكترونية وتأمينها**، هلا للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى ، 2001

- نزيد حماد ، **فقه المعاملات المالية المصرفية المعاصرة**، دار القلم، دمشق، الطبعة الأولى ،2007

مراجع أخرى:

- طاهر لطرش ، **ديوان المطبوعات الجامعية** ، الطبعة الرابعة، الجزائر ، 2005

- إبراهيم بختي ، **التجارة الالكترونية** ، ديوان المطبوعات الجامعية ، 2005

- حوالف عبد الصمد، **الاطار القانوني لوسائل الدفع الالكتروني**، أطروحة دكتوراه، جامعة تلمسان،2014-2015،

-محمد الطاهر عبد الله، **التأثير المتبادل بين الكتلة النقدية والصيرفة الالكترونية**، أطروحة دكتوراه، جامعة دمشق، 2014-2015

-لوصيف عمار، **استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة لتجربة** ، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، جامعة قسنطينة ،2008-2009

-سليمة عبد الله، **دور تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة باتنة ،2008-2009

-ايمن أحمد محمد شاهين، **مقومات العمل المصرفي الالكتروني كأداة لتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الالكترونية**، مذكرة ماجستير ، الجامعة الإسلامية ،غزة،2013

اياد زكي محمد أبو رحمة، **أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها**،مذكرة نيل شهادة ماجستير، الجامعة الإسلامية ،غزة،2009

- العاني ايمان ، **البنوك التجارية وتحديات التجارة الالكترونية**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة قسنطينة ،2006-2007

مزغيش جمال ، **التجارة الالكترونية على شبكة النت دراسة حالة توجه المؤسسات الجزائرية نحو التجارة الالكترونية** ،جامعة الجزائر،مذكرة لنيل شهادة الماستر، جوان 2001

بن منصور فريدة ، **الصيرفة الالكترونية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر**، مذكرة لنيل شهادة الماستر،جامعة ورقلة ،2010-2011

خولة فرحات ، **أثر التجارة الالكترونية على تحسين نوعية الخدمة المصرفية دراسة حالة بنك الكتروني** ، مذكرة لنيل شهادة ماستر ، جتمعة باتنة ،2007-2008

-إسماعيل فارس ، هشام هوام ، **واقع وأفاق أدوات الدفع الحديثة في البنوك التجارية في ظل العولمة المالية** ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، جامعة باتنة ، 2016-2017

- رابح عرابة ، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا ، **مداخلة بعنوان دور الصيرفة الشاملة في تطوير القطاع المصرفي بالدول النامية** ، العدد السادس 2008

-أ عياد محمد سمير ، أ سماحي أحمد، **مداخلة بعنوان التكنولوجيا الإلكترونية البنكية ضرورة أم حتمية بالنسبة للصيرفة الجزائرية** ، النسخة الالكترونية

-أ عبد الغاني ربوح، أنورالدين غردة ، المؤتمر الدولي العلمي حول اصلاح الأنظمة الصيرفية الالكترونية الجزائرية في ظل التطورات العالمية الراهنة ،**مداخلة بعنوان تطبيق انظمة الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والافاق**

-أسامة أمين ربيع سليمان ،المؤتمر الدولي العشرين،صناعة الخدمات في الوطن العربي ، **مداخلة بعنوان معوقات انتشار التجارة الالكترونية في مجال تسويق وثائق التأمين في سوق التأمين** ، مصر 2004 ، النسخة الالكترونية.

- نوال عمار ، مداخلة بعنوان وسائل الدفع الالكتروني ، جامعة قصدي مرباح ،ورقلة ، 2004،الموقع الالكتروني،

- زبير عياش ، مداخلة بعنوان سمية عبابسة، **الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية**، مجلة العوم الإنسانية، العدد 46 المجلد أ - ديسمبر 2016

-االجريدة الرسمية ،القانون التجاري 2007

المراجع باللغة الأجنبية:

Bonneau Thierry, Droit bancaire, édition Montchrestien, paris, 1994

lauprétre Catherine, **Droit du crédit**, édition Ellipses, Lyon, 1999

Guy Hervier, **le commerce électronique**, France,2001, p50

DEEMA WALID GHALEB QADRI ,**stratigic framework for a successful E commerce in palastine**, degree of master, AN-ADJAH national university 2013

المواقع الالكترونية

http://www.ajdawer.com/2017/05/Commercial-banks.ht

www.bankabc.com/world/jordan/ar/aboutabc/management/pages/organizationalchart.aspx

elbassair.net-Centre%20de%20t%C3%A9l%C3%A9chargement-maktabal%D8%B1%D8%B3%D8%A7%D8%A6%D9%84%20%D9%85%D8%A7%D8%AC%D9%8A%D8%B3%D8%AA% D8%B1-s%C3%A9minaire-bachar-7.PDF

https//mustafaameer2.wordpress.com/2012/09/28, الصيرفة الالكتر

http://www.bankof Sudan.org/arabic/period-masrafi-Vol_26/masrafi_26.html

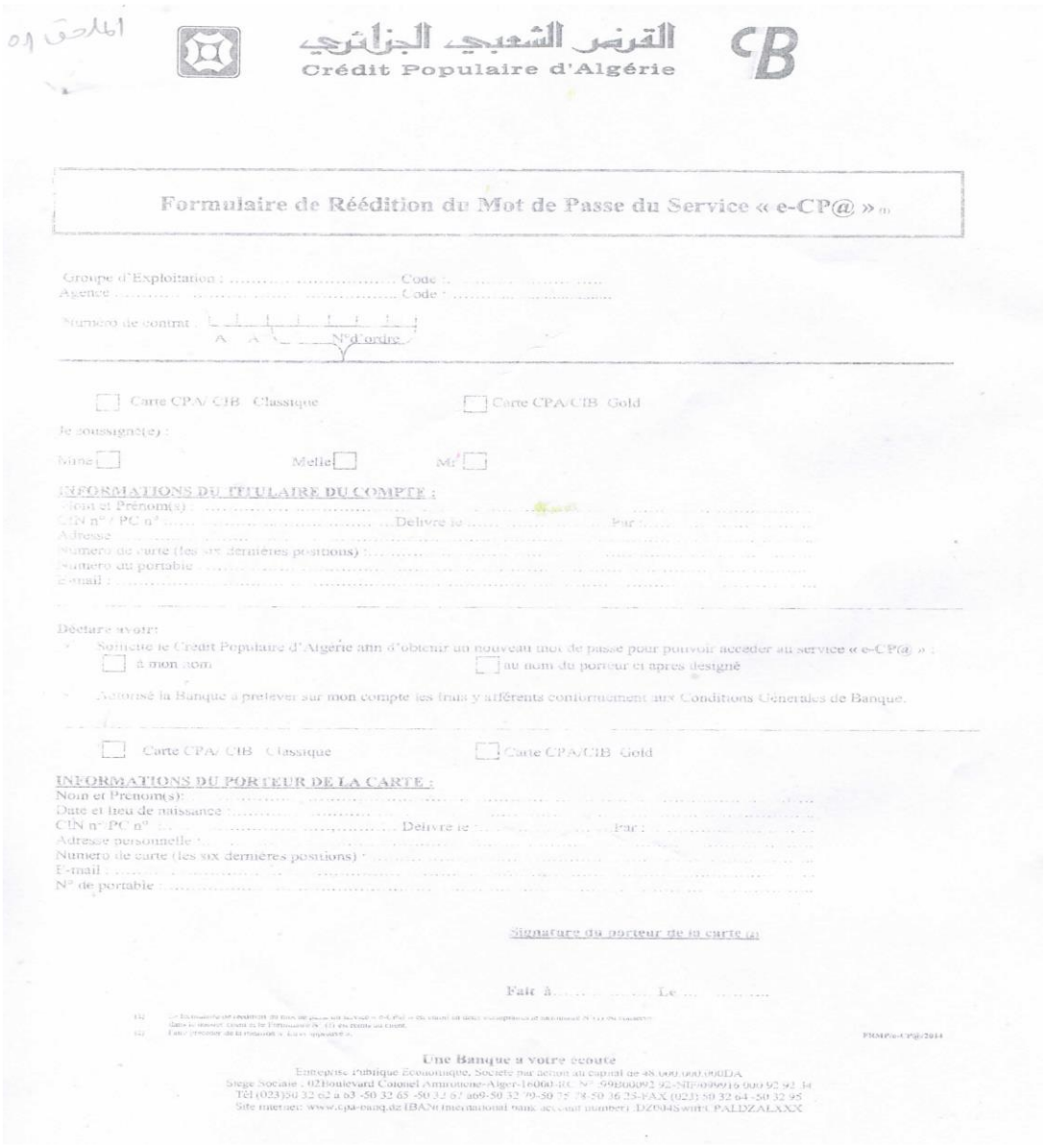
www.satim-dz.com/?to=detail&id_cat=23&id_article

https://alpari.com/ar/beginner/glossary/swift

http://www.uobabylon.edu.iq/publications/law_edition15/article_ed15_10

الملاحق

الملحق 01: عقد الانضمام الى خدمة الدفع الالكتروني عبر الانترنت



الملحق 01

القرض الشعبي الجزائري
Crédit Populaire d'Algérie

Formulaire de Réédition du Mot de Passe du Service « e-CP@ »

Groupe d'Exploitation : ..... Code : .....
Agence : ..... Code : .....

Numéro de contrat : A A N° d'ordre

☐ Carte CPA/ CIB Classique ☐ Carte CPA/CIB Gold

Je soussigné(e) :

Mme ☐ Melle ☐ Mr ☐

INFORMATIONS DU TITULAIRE DU COMPTE :
Nom et Prénom(s) : .....
CIN n° / PC n° : ..... Délivré le : ..... Par : .....
Adresse : .....
Numéro de carte (les six dernières positions) : .....
Numéro du portable : .....
e-mail : .....

Déclare avoir :

- Sollicité le Crédit Populaire d'Algérie afin d'obtenir un nouveau mot de passe pour pouvoir accéder au service « e-CP@ » :
  ☐ à mon nom ☐ au nom du porteur ci après désigné
- Autorisé la Banque à prélever sur mon compte les frais y afférents conformément aux Conditions Générales de Banque.

☐ Carte CPA/ CIB Classique ☐ Carte CPA/CIB Gold

INFORMATIONS DU PORTEUR DE LA CARTE :
Nom et Prénom(s) : .....
Date et lieu de naissance : .....
CIN n° / PC n° : ..... Délivré le : ..... Par : .....
Adresse personnelle : .....
Numéro de carte (les six dernières positions) : .....
E-mail : .....
N° de portable : .....

Signature du porteur de la carte (2)

Fait à ..... Le .....

(1) Demande de réédition du mot de passe du Service « e-CP@ » en cas d'oubli du mot de passe ou de blocage de la carte.
Date de renouvellement de l'abonnement N° (1) en cours de validité.
(2) Faire précéder de la mention « Lu et approuvé ».

PIMP/e-CP@/2014

Une Banque à votre écoute
Entreprise Publique Economique, Société par actions au capital de 48.000.000.000DA
Siège Sociale : 02Boulevard Colonel Amirouche-Alger-16000-RC N° :99B000092 92-NIF:099916 000 92 92 34
Tél:(023)50 32 62 a 63 -50 32 65 -50 32 67 a69-50 32 79-50 75 78-50 36 25-FAX (023) 50 32 64 -50 32 95
Site internet: www.cpa-bank.dz IBAN (international bank account number) :DZ094S wift: PALDZALXXX

الملحق 1

القرض الشعبي الجزائري
Crédit Populaire d'Algérie

عقد الانضمام إلى خدمة الدفع الإلكتروني "e-CP@"

مجموعة الاستغلال: ..... الرمز: .....
الوكالة: ..... الرمز: .....
رقم الحساب: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
رقم الترميز

☐ بطاقة ق.ش.ج/ م.ب.ب. CIB الكلاسيكية ☐ بطاقة ق.ش.ج/ م.ب.ب. CIB الذهبية

أنا الموقع(ة) أدناه :

☐ السيدة ☐ الآنسة ☐ السيد

المعلومات الخاصة بصاحب الحساب :

اللقب والاسم: .....
ب.ت.و رقم ر.ب.ن رقم : ..... المسلم بتاريخ : ..... من طرف : .....
العنوان: .....
رقم البطاقة (الوضعيات الست الأخيرة) : .....
رقم الهاتف المحمول : .....
البريد الإلكتروني: .....

أصرح أنني:

✓ التمست من القرض الشعبي الجزائري الانضمام إلى خدمة الدفع الإلكتروني "e-CP@"؛

☐ دامجي، ☐ بادمج حاملها المذكور أعلاه.

✓ السماح للقرض الشعبي الجزائري باقتطاع من حسابي المصاريف المتعلقة بهذا الاشتراك حسب الشروط العامة للبنك؛
✓ أتعهد بإبقاء في حسابي رصيد يغطي مبلغ تكاليف الانضمام إلى خدمة « e-CP@ » طبقا للشروط المعمول بها؛
✓ أتعهد بتبليغ رقم هاتفي و بريدي الالكتروني الجديد في حالة ما إذا قمت بتغيير هما؛
✓ اطلعت ووافقت على الشروط العامة التي تنظم خدمة الدفع الإلكتروني "e-CP@" الواردة على ظهر صفحة هذا الطلب، بغض النظر عن الأحكام التي تنظم العلاقة التعاقدية بينه وبين القرض الشعبي الجزائري (عقد حامل بطاقة ب.ب.م CIB)، المرافق عليها من قبل دون تحفظ.

☐ بطاقة ق.ش.ج/ م.ب.ب. CIB الكلاسيكية ☐ بطاقة ق.ش.ج/ م.ب.ب. CIB الذهبية

☐ السيدة ☐ الآنسة ☐ السيد

المعلومات الخاصة بحامل البطاقة :

اللقب والإسم : .....
تاريخ ومكان الميلاد : .....
ب.ت.و رقم ر.ب.ن رقم : ..... المسلم بتاريخ : ..... من طرف : .....
العنوان الشخصي : .....
رقم البطاقة (الوضعيات الست الأخيرة) : .....
رقم الهاتف المحمول : .....
البريد الإلكتروني : .....

حرر بـ..... في .....

تاريخ وتوقيع صاحب الحساب (2)	توقيع حامل البطاقة ر	التوقيع(ات) المرخص(ة) من طرف البنك

(1) تشير استمارة عقد الانضمام إلى خدمة الدفع الإلكتروني "e-CP@" في السطور تحت الاستمارة رقم (1).
في حالة الرمز و الاستمارة رقم (2) و ما فوق الرمز.
(2) يجب أن تتبع بخط اليد "قرئ و صادق عليه".

بنك في الإصغاء اليكم
Entreprise Publique Economique, Société par action au capital de 48.000.000.000DA
Siège Sociale : 02Boulevard Colonel Amirouche-Alger-16000-RC N° :99B00092 92-NIF/099916 000 92 92 34
Tél (023)50 32 62 à 63 -50 32 65 -50 32 67 à69-50 32 79-50 35 78-50 36 25-FAX (023) 50 32 64 -50 32 95
Site internet: www.cpa-banq.dz IBAN(International bank account number) :DZ0045swift:CPALDZALXXX

الملحق 02: استمارة فسخ الانضمام لخدمة الدفع الالكتروني

القرض الشعبي الجزائري
Crédit Populaire d'Algérie

Formulaire de Résiliation du Service « e-CP@ » (1)

Groupe d'Exploitation : .....Code : .....
Agence : .....Code : .....

Numéro de contrat : | | | | | | | | | | | |
A A N° d'ordre

☐ Carte CPA/ CIB Classique ☐ Carte CPA/CIB Gold

Je soussigné (e),

Mme ☐ Melle ☐ Mr ☐

Nom et Prénom(s) : .....
CIN n°/ PC n° : .....Délivré le : .....Par : .....
Adresse : .....
Numéro de carte (les six dernières positions) : .....
Numéro du portable : .....
E-mail : .....

-Déclare :

Avoir sollicité le Crédit Populaire d'Algérie pour la résiliation du service « e-CP@ », auquel j'ai adhéré en date du : ...../...../.....

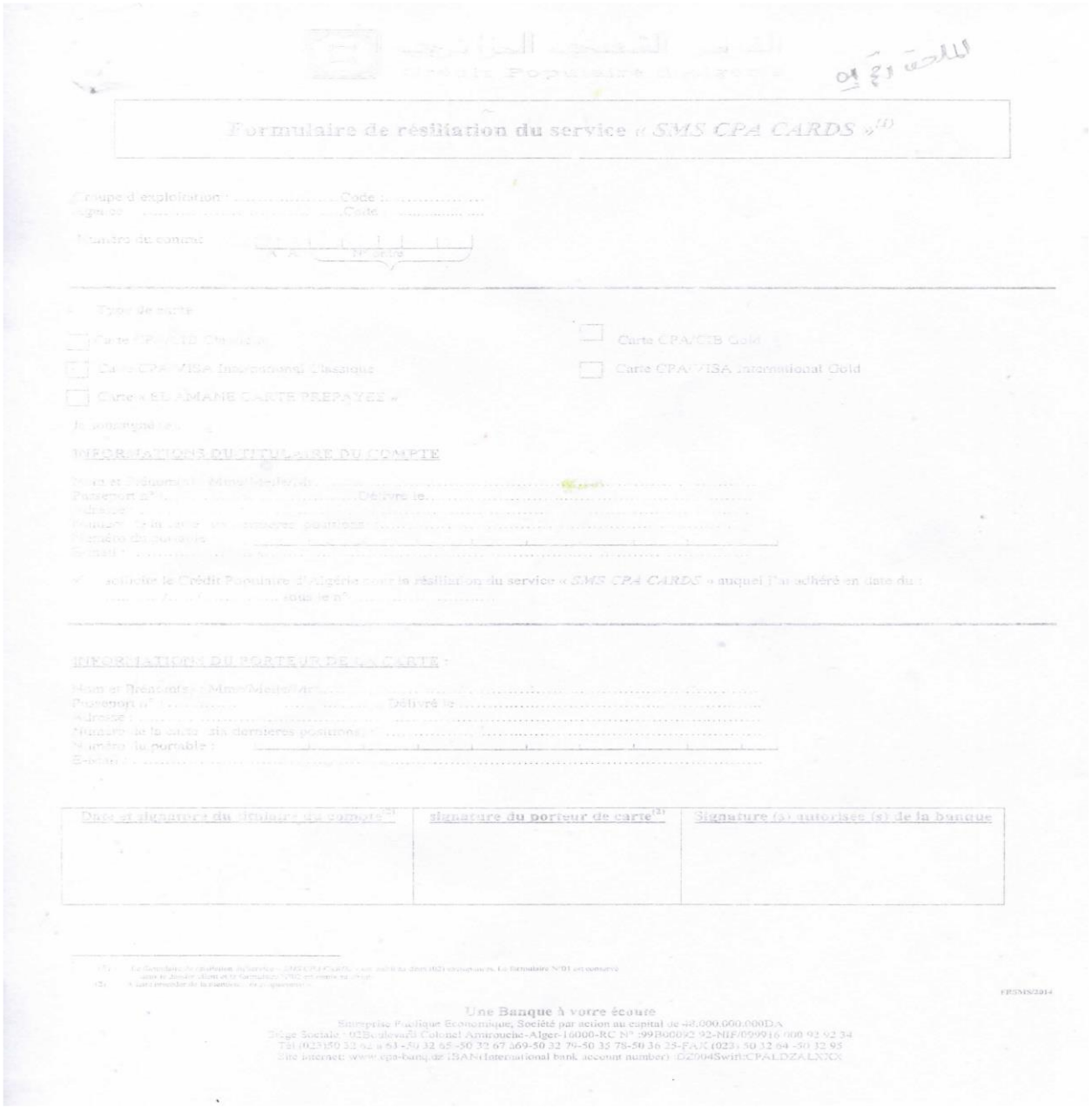
Signature du porteur de la carte (2)

Fait à.....Le.....

(1) Le formulaire de résiliation du service « e-CP@ » est établi en deux exemplaires, le formulaire N°(1) est conservé dans le dossier client et le Formulaire N°(2) est remis au client.
(2) Faire précéder de la mention « Lu et approuvé ».

FRe-CP@/2014

الملحق 03: استمارة الانضمام وفسخ الانضمام لخدمة SMS



الملحق رقم 01

Formulaire de résiliation du service « SMS CPA CARDS »(1)

Groupe d'exploitation : ..... Code : .....
Agence : ..... Code : .....
N° compte du contrat : [ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ]

Type de carte :

☐ Carte CPA/CIB Classic
☐ Carte CPA/CIB Gold
☐ Carte CPA/VISA International Classique
☐ Carte CPA/VISA International Gold
☐ Carte « EL AMANE CARTE PREPAYEE »

Je soussigné (e) :

INFORMATIONS DU TITULAIRE DU COMPTE

Nom et Prénom(s) : Mme/Mlle/M. .....
Passeport n° : ..... Délivré le : .....
Adresse : .....
Numéro de la carte : (les dernières positions) : .....
N° de téléphone mobile : [ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ]
E-mail : .....

✓ autorise le Crédit Populaire d'Algérie pour la résiliation du service « SMS CPA CARDS » auquel j'ai adhéré en date du : ..... sous le n° .....

INFORMATIONS DU PORTEUR DE LA CARTE :

Nom et Prénom(s) : Mme/Mlle/M. .....
Passeport n° : ..... Délivré le : .....
Adresse : .....
Numéro de la carte : (les dernières positions) : .....
N° de téléphone mobile : [ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ]
E-mail : .....

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

(1) Le formulaire de résiliation du service « SMS CPA CARDS » est établi en deux (02) exemplaires. Le formulaire N°01 est conservé dans le dossier client et le formulaire N°02 est remis au client.
(2) A faire précéder de la mention « lu et approuvé ».

FRSMS/2014

الملحق رقم 02

القرض الشعبي الجزائري
Crédit Populaire d'Algérie

استمارة فسخ الانضمام إلى خدمة "الرسائل القصيرة لبطاقات ق ش ج"

مجموعة الاستغلال..... الرمز.....
الوكالة..... الرمز.....
رقم العقد
رقم التنظيم

نوع البطاقة:

☐ بطاقة ق ش ج/ ما بين البنوك الكلاسيكية
☐ بطاقة ق ش ج/ ما بين البنوك الذهبية
☐ بطاقة ق ش ج/ فيزا الدولية الكلاسيكية
☐ بطاقة ق ش ج/ فيزا الدولية الذهبية
☐ بطاقة "الأمان البطاقة المسبقة الدفع"

أنا الممضي (ة):
☐ السيدة ☐ الآنسة ☐ السيد

معلومات خاصة بصاحب الحساب :
اللقب و الاسم:.....
جواز السفر رقم: .....الصادر بتاريخ.....
العنوان.....
رقم البطاقة (الستة رقم الأخيرة):.....
رقم الهاتف المحمول:
البريد الالكتروني:.....

✓ التمس من القرض الشعبي الجزائري فسخ خدمة الرسائل القصيرة لبطاقة ق ش ج التي انضممت إليها
يوم / / تحت رقم.....

معلومات خاصة بحامل البطاقة :
اللقب و الاسم:.....
جواز السفر رقم :.....الصادر بتاريخ.....
العنوان.....
رقم البطاقة (الستة رقم الأخيرة):.....
رقم الهاتف المحمول:
أنبريد الالكتروني:.....

تاريخ وإمضاء صاحب الحساب(2)	إمضاء حامل البطاقة(2)	إمضاءات مرخص بها من قبل البنك

(1)استمارة فسخ الانضمام إلى خدمة الرسائل القصيرة لبطاقة ق ش ج تسلم للمكتتبين الاستمارة رقم (1) فقط داخل مكتب الزبون و الاستمارة رقم(2)تسلم إلى الزبون.
(2) يدعى أصحاب الإمضاء بعبارة "لا أو صوت عليه"

FRSMS/2014

الملحق 04: استمارة طلب الحصول على بطاقة الانان

القرض الشعبي الجزائري
Crédit Populaire d'Algérie

عقد حامل بطاقة
"الأمان البطاقة المسبقة الدفع"

وكالة ..... الرمز .....

نحن الممضون أسفله، نطلب من القرض الشعبي الجزائري الحصول على بطاقة " الأمان البطاقة المسبقة الدفع "

تعيين صاحب الحساب: السيد ☐ الآنسة ☐ السيدة ☐

اللقب :
اللقب الأصلي :
الأسم :
اسم الأب :
تاريخ و مكان الازدياد :
العنوان الشخصي :
الرمز البريدي :
الهاتف (إختياري) :
جواز السفر رقم :
البريد الإلكتروني :
رقم الهاتف النقال :

أنا صاحب الحساب، أطلب الحصول على بطاقة لحامل

تعيين حامل البطاقة: السيد ☐ الآنسة ☐ السيدة ☐

اللقب :
اللقب الأصلي :
الأسم :
اسم الأب :
تاريخ و مكان الازدياد :
العنوان الشخصي :
الرمز البريدي :
جواز السفر رقم : الصادر بتاريخ ..... عن .....
البريد الإلكتروني :
رقم الهاتف النقال :

نحن الممضون، نصرح أننا اطلعنا على الشروط العامة لاستعمال بطاقة "الأمان البطاقة المسبقة الدفع" الواردة على ظهر العقد، و نصرح بالالتزام بها بدون تحفظ.

أنا صاحب الحساب، أتعهد بـ :
- السماح للبنك بالخصم من الأجرة، مبلغ البطاقة، المبالغ المدفوعة بالعمليات المنفذة بهذه البطاقة والعمولات المحددة في الشروط الخاصة للبنك.
- الوفاء في حسابي بالعملة المحلية وعند متوسط بعطلي مبلغ الكفالة وكذا كافة التكاليف المحددة في الشروط الخاصة للبنك.

في ..... الـ .....

تاريخ و إمضاء صاحب الحساب (1)	إمضاء حامل البطاقة (1)	إعتمادات مرخص بها من قبل البنك

CPA Crédit Populaire d'Algérie	MANUEL DES PROCEDURES	Référence :
	Monétique	PAGE : 41/59
	GESTION DE LA CARTE PREPAYEE CPA/VISA « *EL AMANE* »	

عقد حامل بطاقة "الأمان البطاقة المسبقة الدفع "(1)

الوكالة .....الرمز.....

حضرة السادة، نطلب من القرض الشعبي الجزائري الحصول على بطاقة " الأمان البطاقة المسبقة الدفع "

تعيين صاحب الحساب: السيدة ☐ الآنسة ☐ السيد ☐

اللقب:
اللقب الأصلي :
الاسم:
ابن/بنت :
تاريخ و مكان الازدياد :
العنوان الشخصي:
الرمز البريدي :
الحساب بالعملة الصعبة :
جواز السفر رقم: الصادر بتاريخ عن
البريد الالكتروني:
رقم الهاتف النقال:

أنا صاحب الحساب اطلب الحصول على بطاقة للحامل

تعيين حامل البطاقة : السيدة ☐ الآنسة ☐ السيد ☐

اللقب:
اللقب الأصلي :
الاسم :
ابن/بنت :
تاريخ ومكان الازدياد :
العنوان الشخصي:
الرمز البريدي :
جواز السفر رقم: الصادر بتاريخ عن
البريد الالكتروني:
رقم الهاتف النقال:

نحن الممضون، نعترف أننا اطلعنا على الشروط العامة لاستعمال بطاقة "الأمان البطاقة المسبقة الدفع " الواردة على ظهر التعهد و أصرح بالانضمام إليها بدون تحفظ :

أنا صاحب الحساب أتعهد بـ :

-السماح للبنك بالخصم من التعبئة مبلغ البطاقة" المبالغ المتعلقة بالعمليات المنفذة بهذه البطاقة والمصاريف المحددة في الشروط العامة للبنك.

- إبقاء في حسابي بالعملة الصعبة رصيد متوسط يغطي مبلغ التعبئة وكذا كافة التكاليف المحددة في الشروط العامة للبنك.

في ..... يوم .....

تاريخ و امضاء صاحب الحساب (2)	امضاء حامل البطاقة (2)	امضاءات مرخص بها من قبل البنك

(1) عقد حامل بطاقة" الأمان البطاقة المسبقة الدفع" تحرر بنسختين الاستمارة رقم(1) تحفظ داخل ملف الزبون و الاستمارة رقم(2) تسلم إلى الزبون.

CPA Crédit Populaire d'Algérie	MANUEL DES PROCEDURES	Référence :
	Monétique	PAGE : 39/59
	GESTION DE LA CARTE PREPAYEE CPA/VISA « *EL AMANE* »	

ANNEXE 2 :

CONTRAT PORTEUR CARTE PREPAYEE CPA/ VISA « *EL AMANE* »[1]

AGENCE :..... CODE :.....

Nous, soussignés, sollicitons auprès du CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE l'octroi d'une carte prépayée CPA/ VISA « *EL AMANE* »

Désignation du titulaire du compte ☐ Mme ☐ Melle ☐ Mr

Nom :
Nom de jeune fille :
Prénom(s) :
Fils /Fille de :
Date et lieu de naissance : à
Adresse personnelle :
Code Postal :
Compte devise n° :
Passeport N° : délivré le par
E-mail :
Numéro de portable :

Moi, titulaire du compte, demande la délivrance d'une carte au porteur :

Désignation du porteur de la carte ☐ Mme ☐ Melle ☐ Mr

Nom :
Nom de jeune fille :
Prénom(s) :
Fils/Fille de :
Date de et lieu de naissance : à
Adresse personnelle :
Code Postal :
Passeport N° : délivré le par
E- Mail :
Numéro de Portable :

Les soussignés, reconnaissent avoir pris connaissance des Conditions Générales d'utilisation de la carte prépayée CPA/ VISA « *EL AMANE* » décrites au verso, et déclarent y adhérer, sans réserve.

Moi, le titulaire du compte m'engage à :

- Autoriser la Banque à prélever sur ma recharge : le coût de la carte, les sommes correspondantes aux opérations effectuées avec ladite carte ainsi que les commissions prévues par les Conditions Générales de Banque.
- Maintenir dans mon compte en devises un solde moyen couvrant le montant de la recharge et tout autres frais prévus par les Conditions Générales de Banque.

Fait-le ..... A .....

Signature du titulaire du compte[1]	Signature du porteur de la carte[1]	Signature (s) autorisée(s) de la Banque

[1] Le contrat porteur carte prépayée CPA/VISA « *EL AMANE* » est établi en deux (02) exemplaires. Le formulaire N°(01) est conservé dans le dossier client et le formulaire N°(02) est remis au client.

الملحق 05:استمارة تعبأة بطاقة الامان

القرض الشعبي الجزائري
Crédit Populaire d'Algérie

Formulaire de chargement de la carte CPA / VISA « EL AMANE CARTE PREPAYEE » -

Groupe d'Exploitation ..... Code .....
Agence ..... Code .....

Type d'opération : . Chargement ☐ . Rechargement ☐

Je soussigné(e) :

Informations du titulaire du compte :

Nom et Prénom(s) : Mme/Mlle/Mr .....
Passeport N° .....
Adresse .....
N° de la carte (quatre dernières positions) :4587 59xx xxxx .....
Compte Devise N° ..... Devise .....
N° du téléphone portable : .....
E-mail .....

- Sollicite le Crédit Populaire d'Algérie à procéder au chargement de la carte « EL AMANE CARTE PREPAYEE » citée ci-dessus, par la débit de mon compte susvisé, dans le respect des conditions d'utilisation en vigueur ;
- M'engage, à maintenir dans mon compte un solde couvrant tous les frais afférents à la carte « EL AMANE CARTE PREPAYEE », conformément aux Conditions Générales de Banque.

Informations du porteur de la carte :

Nom et Prénom(s) : Mme/Mlle/Mr .....
Passeport N° .....
Adresse .....
N° de la carte (quatre dernières positions) :4587 59xx xxxx .....
N° du téléphone portable : .....
E-mail .....

Montant du chargement en chiffres ..... Devise .....
Montant en lettres .....
N° de la carte à charger (quatre dernières positions) : .....

Fait-le ..... A .....

Signature du Titulaire du compte »

الملحق 06: عقد خاص بأوامر (ت.م.م) عن بعد

ANNEXE II (bis)

عقد خاص بأوامر التحويل بواسطة تبادل معطيات معلوماتية (ت.م.م) عن بعد

الزبون الممضي أسفله

ممثل من طرف: السيدة ☐ الآنسة ☐ السيد ☐

اللقب.....الاسم.....

الصفة :.....

تاريخ و مكان الازدياد.....

العنوان الشخصي.....

العنوان المهني.....

عنوان المقر الاجتماعي:.....

الشكل القانوني :.....

السجل التجاري رقم:.....سلم بتاريخ .....من طرف.....

رقم الاستدلال الجبائي:.....

رقم الهاتف..... رقم الفاكس.....

البريد الالكتروني.....

يصرح أنه يريد الاشتراك في خدمة أوامر التحويل بواسطة تبادل معطيات معلوماتية (ت.م.م) عن بعد على الحساب أو الحسابات المذكورة أسفله تبعا للشروط العامة الواردة على ظهر هذا العقد.

طبيعة الخدمة	القناة	أرقام الحسابات المسموحة للخصم
أمر التحويل ت.م.م	انترنت	رقم: ..... رقم: ..... رقم: ..... رقم: ..... رقم: ..... رقم: .....

حرر في.....بـ.....

إمضاء و ختم الوكالة

إمضاء الممثل المؤهل مع عبارة بخط اليد "قرأ و صودق عليه" مع وضع ختم الزبون

ANNEXE II

CONTRAT RELATIF AUX ORDRES DE VIREMENT PAR ECHANGE DE DONNEES INFORMATISEES (EDI) A DISTANCE

Le client soussigné .....

Représenté par : ☐ Madame ☐ Mademoiselle ☐ Monsieur

Nom : ..... Prénom : .....
Qualité :.....
Date et lieu de naissance .....
Adresse personnelle :.....
Adresse professionnelle :.....
Adresse du siège social : .....
Forme juridique :.....
Registre de Commerce N°..... Délivré le .../.../..... par.....
N.I.F.....
N°s Tel :..... .....
N°s Fax.....
E-mail :.....

Déclare souscrire au service des ordres de virement par **Echange de Données Informatisées (EDI) à distance** sur le(s) compte(s) mentionné(s) ci-dessous suivant les conditions générales annexées au verso du présent contrat.

Nature de la Prestation	Canal	N°s de comptes autorisés à débiter
Ordre de virement EDI	**Internet**	N°..... N°..... N°..... N°..... N°..... N°.....

Fait à ..... Le .....

Signature et cachet de l'agence

Signature précédée
de la mention manuscrite *« Lu et approuvé »*
Cachet du client

الملحق 07: قائمة الأشخاص المؤهلين لارسال أوامر التحويل

الملحق 07

قائمة الأشخاص المؤهلين لإرسال أوامر التحويل عن طريق تبادل معطيات معلوماتية "ت. م. م " عن بعد

اللقب و الاسم	الرتبة (*)
السيدة □ الأنسة □ السيد □	توقيع وحيد أول توقيع ثاني توقيع
السيدة □ الأنسة □ السيد □	توقيع وحيد أول توقيع ثاني توقيع
السيدة □ الأنسة □ السيد □	توقيع وحيد أول توقيع ثاني توقيع
السيدة □ الأنسة □ السيد □	توقيع وحيد أول توقيع ثاني توقيع

حرر في.....بـ.....
إمضاء وختم الزبـــون

الملحق 08: تعهد خاص بأوامر التحويل على سند الكتروني

ANNEXE III (bis)

تـــعهـــــــــد خاص بـأوامـــــر التـــحويـــل علـى سنـــد الـكتـــرونـــي

الزبون الممضي أسفله: .....

ممثل من طرف : السيدة □ الآنسة □ السيد □

اللقب.....الاسم.....

الصفة : .....

تاريخ و مكان الازدياد.....

العنوان الشخصي : .....

العنوان المهني : .....

عنوان المقر الاجتماعي : .....

الشكل القانوني : .....

سجل تجاري رقم .....سلم يوم.....من طرف.....

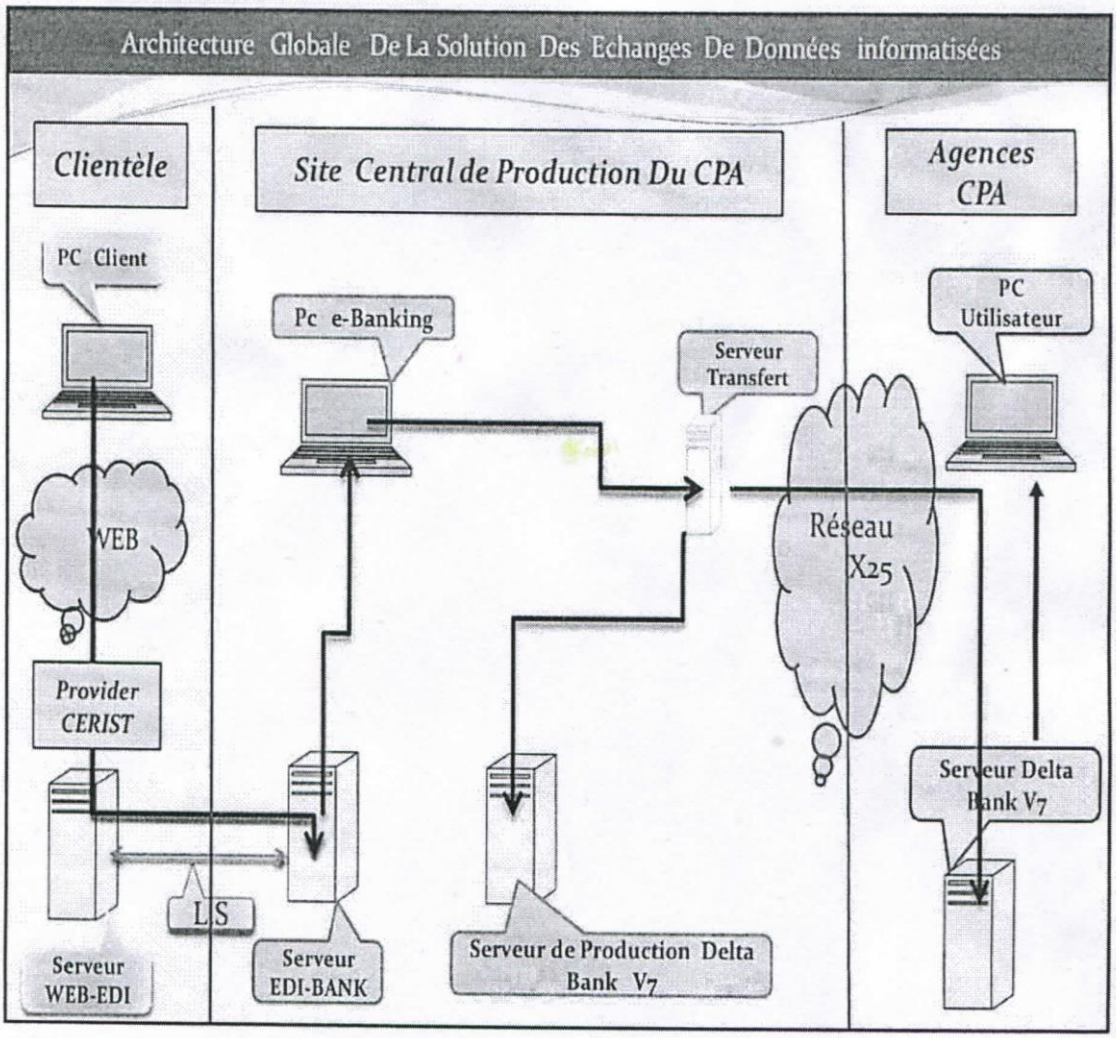
رقم الاستدلال الجبائي : .....

رقم الهاتف : .....

رقم الفاكس : .....

يصرح أنه يقبل أن يسلم للقرض الشعبي الجزائري على سند الكتروني ("Flash disk") أوامر التحويل طبقا للشروط العامة الواردة على ظهر هذا التعهد.

III.1- Schéma de circulation

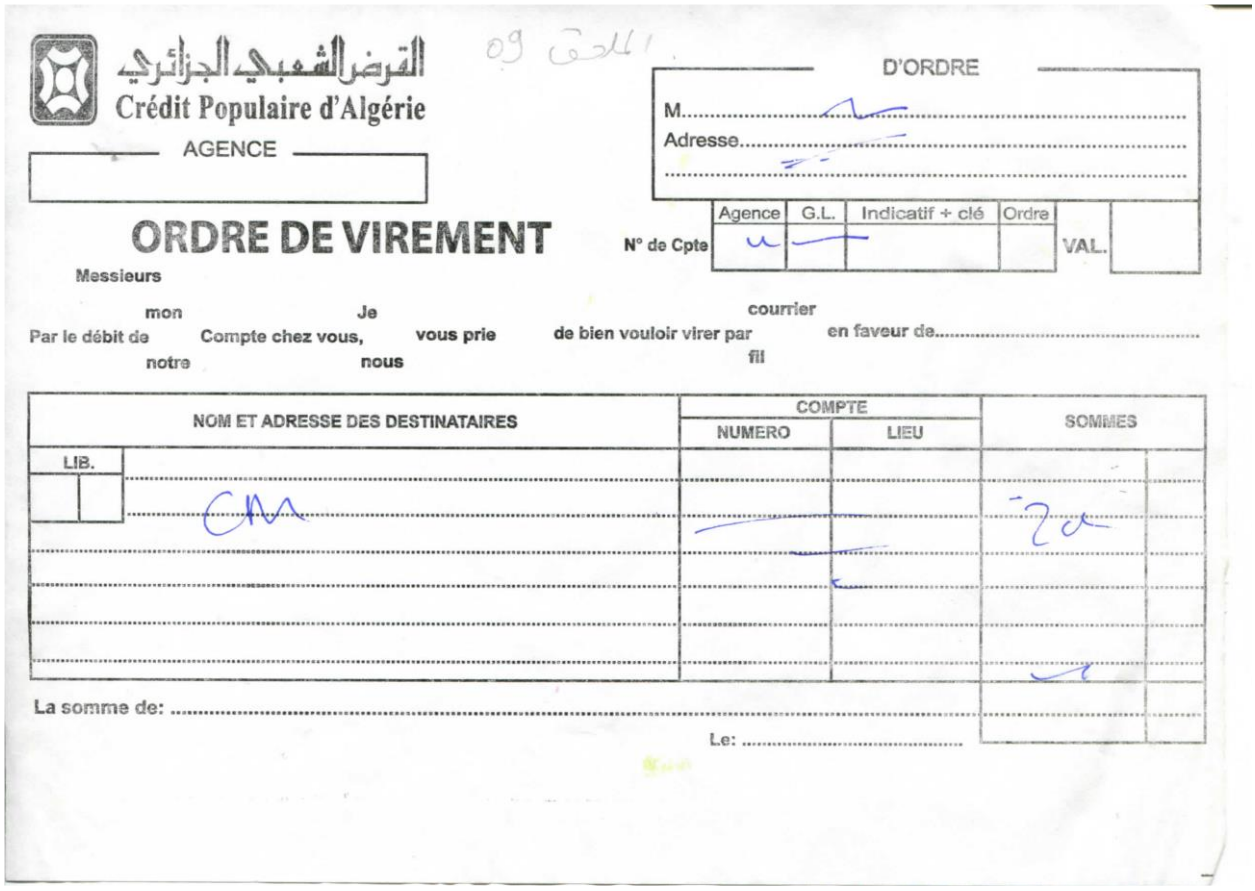


Légende :

⟶ : Représente le circuit d'échange du fichier de virement EDI à distance entre le client et la Banque (jusqu'à l'agence).

Le compte rendu de traitement restitué au client après traitement de la remise de virement EDI en agence est acheminé par le même canal réservé au rapatriement de la journée comptable après traitement de fin de journée de l'agence.

الملاحق 09: امر بالدفع



القرض الشعبي الجزائري
Crédit Populaire d'Algérie

09 الملحق

AGENCE

D'ORDRE

M.....

Adresse.....

.....

ORDRE DE VIREMENT

N° de Cpte	Agence	G.L.	Indicatif + clé	Ordre	VAL.

Messieurs

Par le débit de mon / notre Compte chez vous, Je / nous vous prie de bien vouloir virer par courrier / fil en faveur de.....

NOM ET ADRESSE DES DESTINATAIRES	COMPTE		SOMMES	
	NUMERO	LIEU		
LIB.				

La somme de: .....

Le: .....

الملحق 10: تسوية لأمر بالدفع عن طريق المقاصة الالكترونية

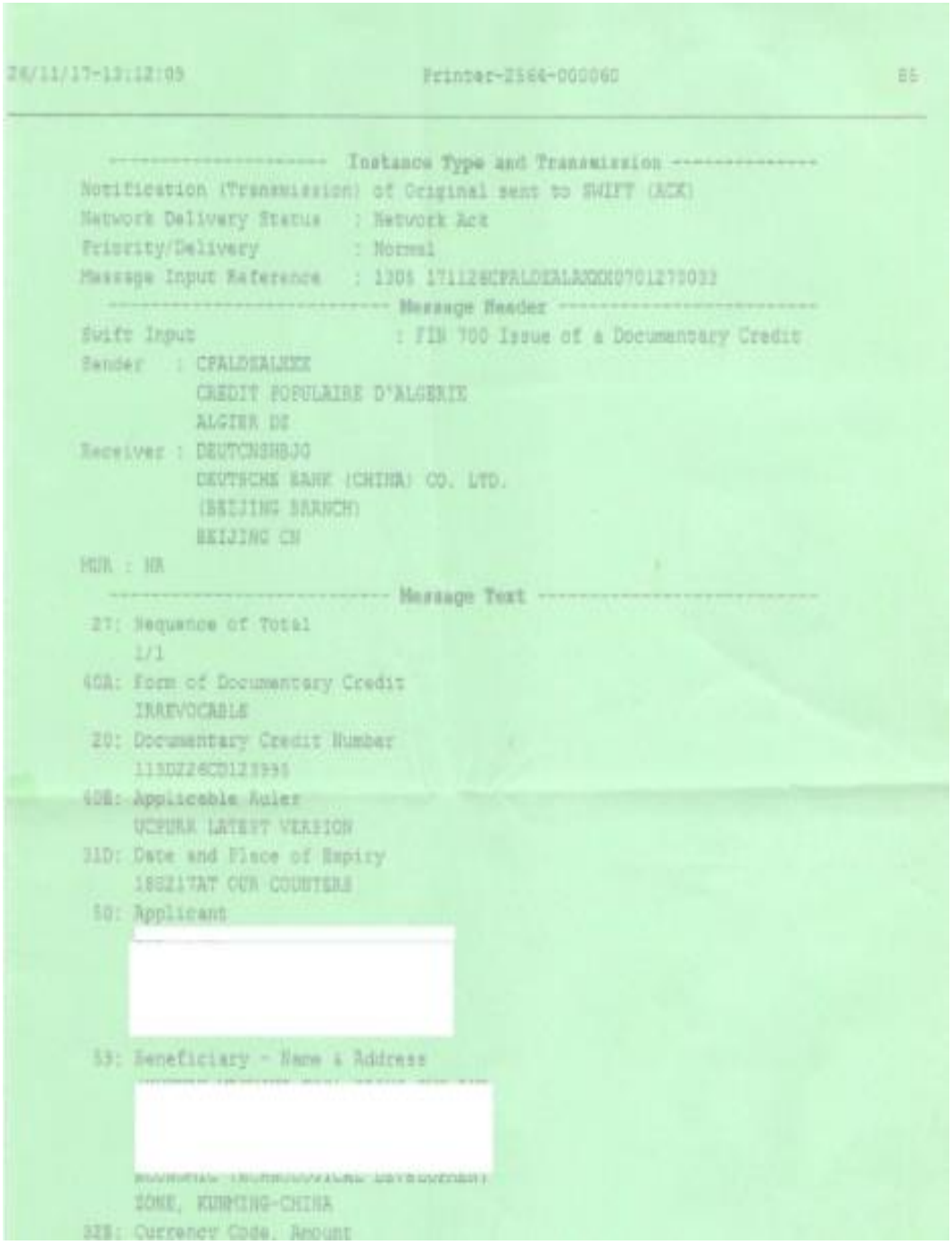
Virement

Détail Opération

Etablissement	004
Numéro Interne	0318005509
ID Opération	27134
ID Lot UAP	2669976
ID Lot INTI	2669945
ID Fichier IMG IN	null
ID Fichier IMG OUT	null
ID Remise	voir
Type Opération	Virement standard de la clientèle 010
ID Instrument	14304
Référence Interne	EXCHANGE010UAP00004000270020180326000017 87
Etat	703
Origine	OrigineRetourSans
RIB Tiré	00100295030010032266
IBAN Tiré	
Banque Tiré	001
Agence Tiré	00100295
Num Compte Tiré	0300100322
Nom Tiré	[redacted]
Adresse Tiré	BP 286
RIB Bénéficiaire	00400113401709460153
IBAN Bénéficiaire	
Banque Bénéficiaire	004
Agence Bénéficiaire	00400113
Num Compte Bénéficiaire	4017094601
Nom Bénéficiaire	CNAS
Adresse Bénéficiaire	ALGERIE
Montant Opération	200.00
Devise	DZD
Code Place	
Agence Remettante	00100295
Date Saisie	2018-03-27 00:00:00.0
Date Règlement	2018-03-27 00:00:00.0
Date Présentation	2018-03-27 00:00:00.0
Date Traitement	2018-03-26 19:38:45.0
Motif Rejet	Aucun MC000
Libellé Opération	V EL HEDDI HEDDI F/CNAS GHARDI
Opération Rejetée	Non
Opération Annulée	Non
Opération Représentée	Non
RIO	001DZD012003201803272951052703180055 09

Imprimer Fermer

الملحق11:وثائق تسوية معاملات التجارة الخارجية



26/11/17-13:12:09 Printer-2564-000060 85

---------- Instance Type and Transmission ----------
Notification (Transmission) of Original sent to SWIFT (ACK)
Network Delivery Status : Network Ack
Priority/Delivery : Normal
Message Input Reference : 1305 171126CPALDZALAXXX0701270033
---------- Message Header ----------
Swift Input : FIN 700 Issue of a Documentary Credit
Sender : CPALDZALXXX
CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE
ALGIER DZ
Receiver : DEUTCNSHBJG
DEUTSCHE BANK (CHINA) CO. LTD.
(BEIJING BRANCH)
BEIJING CN
MUR : NR
---------- Message Text ----------
27: Sequence of Total
1/1
40A: Form of Documentary Credit
IRREVOCABLE
20: Documentary Credit Number
113DZ26CD123995
40E: Applicable Rules
UCPURR LATEST VERSION
31D: Date and Place of Expiry
180217AT OUR COUNTERS
50: Applicant
[redacted]
59: Beneficiary - Name & Address
[redacted]
ZONE, KUNMING-CHINA
32B: Currency Code, Amount

القرض الشعبي الجزائري

CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE
SIEGE SOCIAL : 2, Bd Colonel Amirouche
ALGER

A Ghardaia le 21 NOV 2017

AGENCE OU SUCCURSALE

AGENCE DE GHARDAIA 113
RUE DE LA JEUNESSE
GHARDAIA 47000

DESTINATAIRE

CREDIT DOCUMENTAIRE N° CREDOC N°CDI 00000 226

D'ordre de
pour compte de
nous ouvrons un **CREDIT DOCUMENTAIRE REVOCABLE / IRREVOCABLE**
en faveur de A UP IMP &EXP.CO.LTD MENT ZONE, KUNMING, CHINA
Sixteen Thousand & Seven Hundred US Dollars

Pour un montant (maximum / environ)
utilisable At sight **USD 16 700, 00**
contre remise / accompagné des documents suivants :

- Original commercial invoice in 10 exemplary signed and dated by the seller
- 3/3 original Bill OF LADIND to the order CPA Ghardaia notify applicant mentioned freight prepaid
- Original certificate + Warranty Certificat 01 Year + Quality Certificat
- List of Packing + Manufacturing Conformity Certificate
- Goods sell of C F R Any Algerian port
- All Charges outside Algeria are on the beneficiary's account.
- The present Swift is under the rules 500 of ccl revision 1993 and trust on the opening of Credit

concernant /1500 according with Performa Invoice n°20172601
dated: 30/09/2017

Lieu d'embarquement SHENZEN CHINA PORT	**Destination** ALGIERS PORT
Expéditions partielles autorisées / interdites.	**Transbordement autorisé / interdit**
Ce crédit est valable jusqu'au 17.02.2018	**pour présentation pour** payment
auprès de Your cash Box	
Veuillez notifier à	**par câble / courrier l'ouverture de ce crédit**
sans ajouter / en ajoutant votre confirmation To beneficiary by Swift	

Ce crédit est soumis aux Règles et Usances Uniformes relatives au Crédits Documentaires (Version révisée de 1962 — N° 222 de la Chambre de Commerce Internationale)

YUNNAN MACHINE TOOL GROUP IMP.&EXP.CO.LTD
NO.14 RUILING ROAD OF KUNMING ECONOMIC-TECHNOLOGICAL
DEVELOPMENT ZONE,KUNMING,CHINA

PROFORMA INVOICE

To Messrs
SARL /
WILAYA DE GHARDAIA, ALGERIA

Date 20170928
Invoice No.
contract No.
Customer No.

Shipped via
Payment term 100% LC @ SIGHT
Terms C&F ALGIERS, ALGERIA
From SHENZHEN, CHINA

Delivery date WITHIN 150 DAYS AFTER RECEIVED DEPOSITE

To Algeria

Mark & Nos.	Description of Goods	Quantity	Unit Price C&F ALGIERS, ALGERIA	Amount
N/M	TOUR A COMMANDE NUMERIQUE CNC TURNING MACHINE MODEL:CY-K1616/1500 CNC controller: GSK980TDC voltage/frequency: 380V/50Hz, 4250mm manual 3-jaw chuck, manual tailstock, hydrocontrol, vertical 4-position electronic turret, manual lubrication system, automatic 3-step gear box with reverser, 5.5kw, full cover, 6/10bars-4250mm rolling steady rest	1SET	USD 15,000.00	USD 15,000.00
	SHIPPING			USD 1,100.00
	TOTAL:	1SET		USD 16,700.00

BENEFICIARY : CHINA TOOL GROUP I. & E.EXP. CO., LTD
ADD: NO. 14 RUILING RD., OF ... MING ECONOMIC-TECHNOLOGICAL DEVELOPMENT ZONE,KUNMING CHINA 650217
TEL: 0 -6728 3100 FAX 1-8...5

BENEFICIARY BANK : BANK OF CHINA YUNNAN BRANCH
ADD:215 BEIJING ROAD KUNMING, YUNNAN PROVINCE CHINA
TEL: 0086-871-6317415/6316888 FAX: 0086-871-6316875(6312)

SWIFT CODE: BKCHCNBJ63

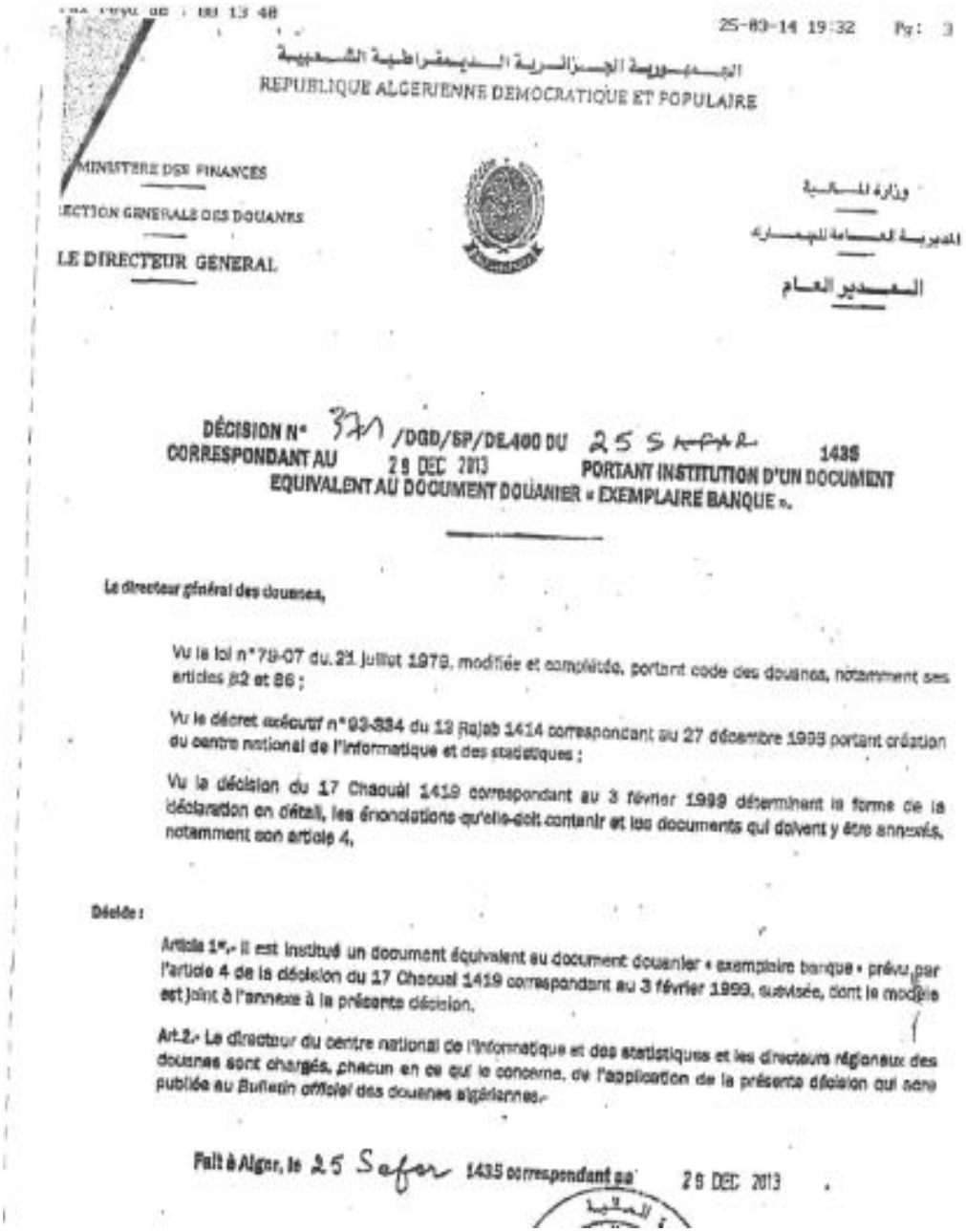
BENEFICIARY A/C No: 13160014148

YUNNAN MACHINE TOOL GROUP IMP.& EXP.CO.LTD
...

CRÉDIT POPULAIRE D'ALGÉRIE
AGENCE DE GHARDAIA
47/02/01 2017 4 10 0000 USD

21 NOV 2017

الملحق12: تعليمات حول التجارة الخارجية



25-03-14 19:32 Pg: 3

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

MINISTERE DES FINANCES
ECTION GENERALE DES DOUANES
LE DIRECTEUR GENERAL

وزارة المالية
المديرية العامة للجمارك
المدير العام

DÉCISION N° 371 /DGD/SP/DE.400 DU 25 Safar 1435
CORRESPONDANT AU 29 DEC 2013 PORTANT INSTITUTION D'UN DOCUMENT
EQUIVALENT AU DOCUMENT DOUANIER « EXEMPLAIRE BANQUE ».

Le directeur général des douanes,

Vu la loi n°79-07 du 21 juillet 1979, modifiée et complétée, portant code des douanes, notamment ses articles 82 et 86 ;

Vu le décret exécutif n°93-334 du 13 Rajab 1414 correspondant au 27 décembre 1993 portant création du centre national de l'informatique et des statistiques ;

Vu la décision du 17 Chaoual 1419 correspondant au 3 février 1999 déterminant la forme de la déclaration en détail, les énonciations qu'elle doit contenir et les documents qui doivent y être annexés, notamment son article 4,

Décide :

Article 1er.- Il est institué un document équivalent au document douanier « exemplaire banque » prévu par l'article 4 de la décision du 17 Chaoual 1419 correspondant au 3 février 1999, susvisée, dont le modèle est joint à l'annexe à la présente décision.

Art.2.- Le directeur du centre national de l'informatique et des statistiques et les directeurs régionaux des douanes sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'application de la présente décision qui sera publiée au Bulletin officiel des douanes algériennes.-

Fait à Alger, le 25 Safar 1435 correspondant au 29 DEC 2013

بنك الجزائر

Direction Générale des Changes

Note n° 27/2016/DGC du 29 mars 2016
aux banques, intermédiaires agréés

Compte tenu des difficultés rencontrées par des opérateurs économiques-exportateurs de biens dans l'observation des conditions prévues par la note de la Banque d'Algérie n°17/2016/DGC datée du 13 mars 2016, liées principalement aux aspects techniques, et dans l'intervalle de mise à niveau et d'adaptation de la part de ces mêmes opérateurs, l'obligation de pré domiciliation bancaire par voie électronique des opérations d'exportation de biens est différée à une date qui sera fixée ultérieurement.

Aussi, dans le cadre de la facilitation des formalités de domiciliation des opérations d'exportation de biens, il est demandé aux banques, intermédiaires agréés, d'instruire l'ensemble des agences de leurs réseaux de ce qui précède.

BANQUE D'ALGERIE
Direction Générale des Changes
بنك الجزائر

Le Directeur Général des Changes

Mustapha Ajal

القرض الشعبي الجزائري
Crédit Populaire d'Algérie

31 MARS 2016

DIVISION DES AFFAIRES INTERNATIONALES

Note DAI n° 03/2016

Objet : Procédure de pré-domiciliation électronique

Rectificatif à la Note DAI n°01/2016 du 15/03/2016, modifiée et complétée par la Note DAI n°02/2016 du 23/03/2016

En application de la Note Banque d'Algérie n°27/2016/DGC du 29 Mars 2016, dont copie ci-jointe, l'obligation de pré-domiciliation électronique ne s'applique pas aux **opérations d'exportation de biens**.

Leur intégration dans le nouveau dispositif est différée à une date qui sera fixée ultérieurement.

Messieurs les Directeurs des Groupes d'Exploitation et Directeurs d'Agence sont priés d'assurer la diffusion des présentes dispositions auprès de leur clientèle.

Le Chef de Division des Affaires Internationales

Fax reçu de : 88 13 48 25-03-14 19:33 Pg: 4

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

MINISTERE DES FINANCES
DIRECTION GENERALE DES DOUANES
LE DIRECTEUR GENERAL

وزارة المالية
المديرية العامة للجمارك
المدير العام

مقرر رقم 371 /م ع ج /أ خ /م.400 مؤرخ في 25 صفر سنة 1435
الموافق 29 DEC 2013
يتضمن احداث وثيقة تعامل الوثيقة الجمركية "نسخة البنك"

ان المدير العام للجمارك،

بمقتضى القانون رقم 79-07 المؤرخ في 26 شعبان عام 1399 الموافق 21يوليو سنة 1979، المعدل والمتمم الذي يتضمن قانون الجمارك، لاسيما المواد 82 و86 منه،

وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 93-334 المؤرخ في 13 رجب عام 1414 الموافق 27 ديسمبر سنة 1993، الذي يتضمن إحداث المركز الوطني للإعلام الآلي والإحصائيات،

وبمقتضى القرار المؤرخ في 17 شوال عام 1419 الموافق 3 فبراير سنة 1999 الذي يحدد شكل التصريح المفصل والبيانات التي يجب أن يتضمنها وكذا الوثائق الملحقة به، لاسيما المادة 4 منه،

يقرر ما يأتي:

المادة 1: تحدث وثيقة تعامل الوثيقة الجمركية "نسخة البنك" المنصوص عليها في المادة 4 من القرار المؤرخ في 17 شوال 1419 الموافق 3 فبراير سنة 1999 والمشار اليه أعلاه والتي يحدد شكلها في ملحق هذا القرار.

المادة 2: يكلف مدير المركز الوطني للإعلام الآلي والاحصائيات والمدراء الجهويون للجمارك، كلّ فيما يخصه، بتنفيذ هذا القرار الذي ينشر في النشرة الرسمية للجمارك الجزائرية.

حرر في الجزائر في 25 صفر عام 1435 الموافق 29 DEC 2013

MINISTERE DES FINANCES

DIRECTION GENERALE DES DOUANES

LE DIRECTEUR GENERAL

وزارة المالية

المديرية العامة للجمارك

المدير العام

مقرر رقم 371 /م ع ج/أخ/م.ه.400 مؤرخ في 25 صفر سنة 1435
الموافق 29 DEC 2013

يتضمن احداث وثيقة تعامل الوثيقة الجمركية
"نسخة البنك"

ان المدير العام للجمارك،

بمقتضى القانون رقم 79-07 المؤرخ في 26 شعبان عام 1399 الموافق 21يوليو سنة 1979، المعدل والمتمم الذي يتضمن قانون الجمارك، لاسيما المواد 82 و86 منه،

وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 93-334 المؤرخ في 13 رجب عام 1414 الموافق 27 ديسمبر سنة 1993، الذي يتضمن إحداث المركز الوطني للإعلام الآلي والإحصائيات،

وبمقتضى المقرر المؤرخ في 17 شوال عام 1419 الموافق 3 فبراير سنة 1999 الذي يحدد شكل التصريح المفصل والبيانات التي يجب أن يتضمنها وكذا الوثائق الملحقة به، لاسيما المادة 4 منه،

يقرر ما يأتي:

المادة 1: تحدث وثيقة تعامل الوثيقة الجمركية "نسخة البنك" المنصوص عليها في المادة 4 من المقرر المؤرخ في 17 شوال 1419 الموافق 3 فبراير سنة 1999 والمشار اليه أعلاه، والتي يحدد شكلها في ملحق هذا المقرر.

المادة 2: يكلف مدير المركز الوطني للإعلام الآلي والاحصائيات والمدراء الجهويون للجمارك، كلّ فيما يخصه، بتنفيذ هذا المقرر الذي ينشر في النشرة الرسمية للجمارك الجزائرية.

حرر في الجزائر في 25 صفر عام 1435 الموافق 29 DEC 2013

المدير العام للجمارك

إمضاء: م. ع. بوجريو الشريف

الملحق رقم13

استمارة المقابلة

-**عنوان الموضوع:** دور المعاملات المالية الالكترونية في تطوير القطاع المصرفي دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غارداية 113

-**الشخص الذي أجريت معه المقابلة:** السيد(محمد – ر) رئيس مصلحة الصندوق لبنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غارداية 113

تاريخ المقابلة :2018/03/28

مكان المقابلة : بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غارداية

مدة المقابلة : ساعة

-ما هو تفسيركم لارتفاع المعاملات بالشيك مقارنة بالبطاقة؟

-ما تقييمكم لنظام الدفع بالبطاقة بالنسبة للجزائر عامة ولبنك القرض الشعبي خاصة؟

-هل يعود ضعف تطبيق التعاملات الالكترونية في الجزائر الى عوامل داتية للعملاء ام الى عدم مواكبة البنوك للتطورات في هدا المجال؟

-هل توجد صعوبات معينة تواجه المصلحة بشكل متكرر جراء التعاملات الالكترونية؟

-لم نتمكن من الحصول على احصائيات رقمية للوقوف على الإضافة التطورية التي اضافتها المقاصة الالكترونية ، فكيف تقم لنا هذه العملية ؟

الامضاء

الملحق رقم14

استمارة المقابلة

-**عنوان الموضوع:** دور المعاملات المالية الالكترونية في تطوير القطاع المصرفي دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غارداية 113

-**الشخص الذي أجريت معه المقابلة:** السيد (بوعمامة –ز) عون شباك لدى بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غاردية 113

-**تاريخ المقابلة :2018/03/26**

-**مكان المقابلة :** بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غارداية

-**مدة المقابلة :** 30 دقيقة

-**الأسئلة:**

-ما الفرق بين السحب بواسطة البطاقة والشيك؟

-ماهي البطاقة الأكثر استخداما من طرف العميل؟

-لماذا البطاقة البنكية CORPORAYTE؟

الامضاء

الملحق رقم15

استمارة المقابلة

-**عنوان الموضوع:** دور المعاملات المالية الالكترونية في تطوير القطاع المصرفي دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غارداية 113

-**الشخص الذي أجريت معه المقابلة:** السيد (إسماعيل – ب) المسؤول المكلف بالتنسيق بين الوكالات التابعة لوكالة الاستغلال

-**تاريخ المقابلة :2018/03/04**

-**مكان المقابلة :** بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غارداية

-**مدة المقابلة :** 3ساعات

-**الأسئلة:**

-هل ساهمت المعاملات الالكترونية في تحسين الأداء البنكي ؟

- ما مدى تبني الوكالة للمعاملات الالكترونية؟

-ماهي المخاطر التي تترصد المعاملات الالكترونية في الوكالة؟

الامضاء

الملحق رقم16

استمارة المقابلة

-**عنوان الموضوع:** دور المعاملات المالية الالكترونية في تطوير القطاع المصرفي دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غارداية 113

-**الشخص الذي أجريت معه المقابلة:** السيد (عبد العظيم –ب) رئيس مصلحة التجارة الخارجية لبنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غارداية 113

-**تاريخ المقابلة :2018/03/26**

-**مكان المقابلة :** بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غارداية

مدة المقابلة : ساعتان

الأسئلة:

وفي مقابلة مع

-هل تعتقد ان المعاملات الالكترونية ساهمت في تحسين معاملات التجارة الخارجية؟

-هل تعتبر الجزائر متقدمة في مجال المعاملات الالكترونية في التجارة الخارجية؟

4-هل توجد قوانين وتعليمات كافية تأطر المعاملات الالكترونية في مجال مصلحتكم؟

الامضاء