المركز الجامعي تيسمسيلت

معهد العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و التسير

قسم :علوم التسيير

الموضوع:

أثر استخدام الصيرفة الالكترونية على تطوير النظام المصرفي الجزائري

" دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية لوكالة تيارت"

مذكرة تخرج تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر ل م د في العلوم الاقتصادية

تخصص مالية و بنوك

من إعداد الطّالبتين:

- شرواق كريمة
- زنجي أمينة

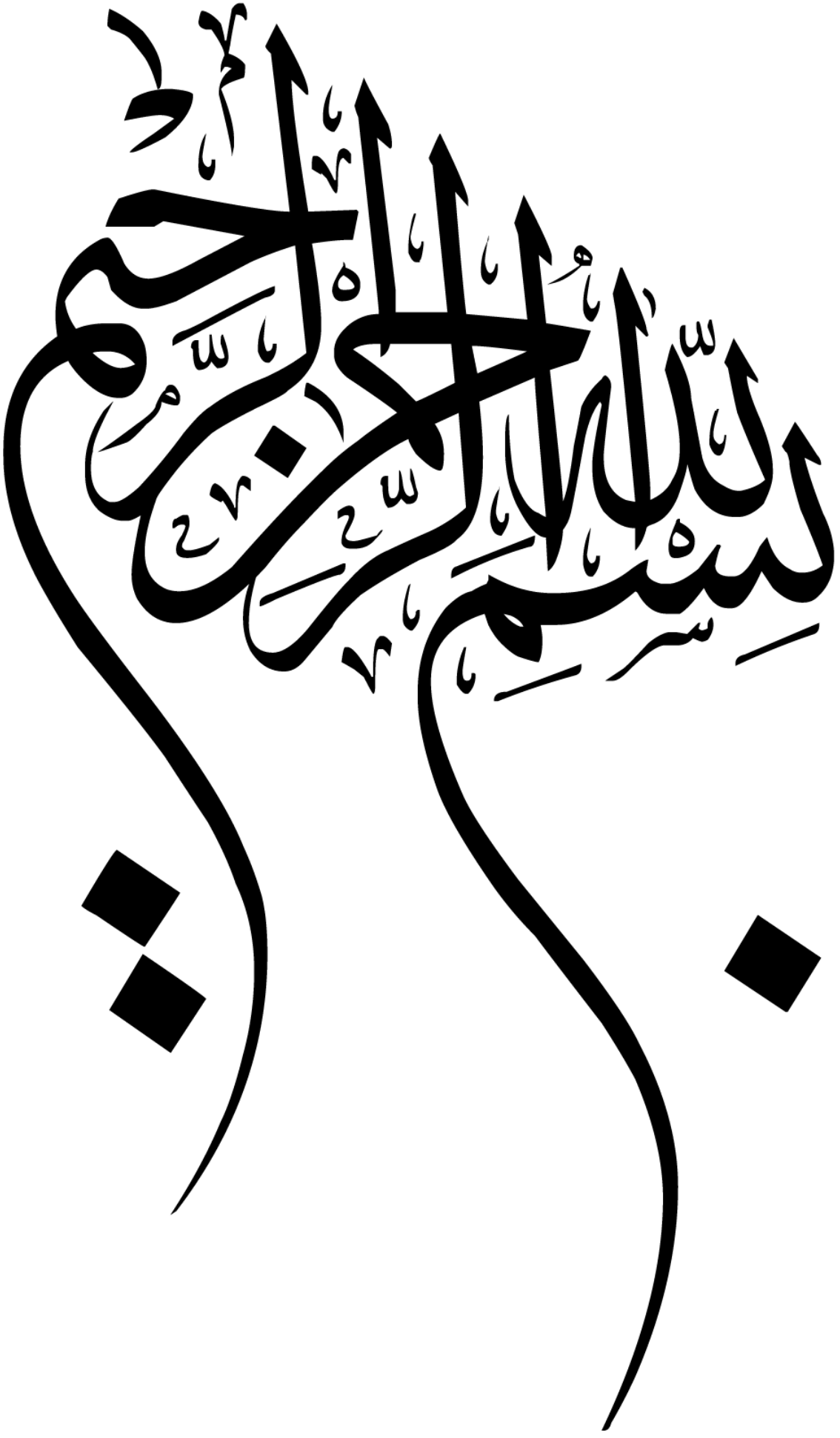
تحت إشراف الأستاذة:

- سوداني نادية

لجنة المناقشة:

-**الأستاذ** عادل رضوان	**رئيسا**
-**الأستاذة** سوداني نادية	**مقررة**
-**الأستاذ** بلعالية فؤاد	**ممتحن**

السنة الجامعية: 2015م -2016م


بسم الله الرحمن الرحيم

إهداء

لا يطيب الليل إلا بشكرك ,ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ,ولاتطيب اللحظات إلابذكرك ,ولا تطيب الأخرة إلا بعفوك ,ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك "الله عز وجل "

أهدي ثمرة جهدي هذه:

إلى المرأة التي أشرقت تحت أعتابها شمس الإرادة والتفاؤل إلى الزهرة التي بنجاحي هذا

إقتطفت ثمار التضحية و السهر لتقديم أزكى الشمائل "أمي الحبيبة ".

إلى أغلى العيون إلى من جعلني في الدنيا أكون ,إليك يامن علمتني مبادئ الحياة و كلماته ستلازمني حتى الممات إليك ياأروع" أب" في الدنيا."

إلى كل من قاسموني حلاوة و مرارة هذه الدنيا "إخوتي و أخواتي" .

إلى الشموع التي تحترق لتضيئ للأخرين : "إسراء,محمد".

إلى كل الأهل و الأحباب صغيرا و كبيرا كل باسمه .

إلى الأخوات اللواتي لم تلدهن أمي إلى من تحلوا بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء إلى ينابيع الصدق الصافي إلى من معهم سعدت إلى من كانوا معي على طريق النجاح والخير "صديقاتي".

إلى كل من أدركه القلب ولم يكتبه قلمي .

إلى كل طلبة العلوم الإقتصادية .

أمينة

إهداء

بسم الله الذي أعانني إلى وصول إلى هذا المقام والحمد الله الذي وفقني إلى بلوغ المراد

وسبحانه الذي أخرجني من الظلام و أنار دربي بنور العلم والاسلام

أهدي ثمرة جهدي إلى:

منبع الحب والحنان ,إلى العين التي لا تنام , إلى من وصفها فوق الكلام التي جعلت الجنة تحت أقدامها "أمي الحنون"

إلى من زرع في نفسي حب العلم والتعلم , ولقنني مكارم الأخلاق وألبسني رداء العفة والكبرياء ,إليك رمز الشموخ والعطاء"والدي الغزيز"

إلى من ترعرعت ونشأت بينهم :أخي محمد وأمحمد,إلى فاطمة وزوجها ومليكة وزوجها ,

وأخواتي:زوبيدة ,نجاة وإلى الشمعة الصغيرة نصيرة إلى أم الحبيب,عائشة وأبناؤها.

إلى الكتكوتة الصغيرة :شروق والبرعم إياد .

إلى من دخلت معهم مدرسة الحياة ,وأمضيت برفقتهم أجمل الأوقات وعلموني كيف يكون التحدي وستبقى ذكراهم في قلبي إلى الممات إلى :أمينة,أمينة,كريمة,فاطمة,صليحة.

ألى خالتي وأبناؤها خاصة رابح وإلى كل من يحمل لقب عْلالي,إلى الذي سيكون شريك حياتي ورفيق عمري بلقاسم .

إلى كل الصديقات الذين لم يكتبهم قلمي ولم تسعهم مذكرتي .

إلى طلبة السنة الثانية ماستر تخصص مالية وبنوك.

كـــريمـة

شكر وعرفان

نشكر الله عز وجل على توفيقه ومساعدته لنا في سلوك درب الدراسة والحياة ,فالحمد لله الواحد القهار,العزيز الغفار, مقدر الأقدار الذي قدرنا وأعاننا على إنجاز هذا العمل المتواضع. نتقدم بالشكر الجزيل إلى من ساعدنا من قريب أو من بعيد ولو بابتسامة أو جملة بسيطة في إتمام هذا العمل .

كما نتقدم بعميق شكرنا وخالص تقديراتنا وعرفاننا إلى أستاذتنا:سوداني نادية.

إلى كل الأصدقاء والرفقاء خاصة الأخ العيمش مراد الذي ساهم معنا في إتمام هذه المذكرة.

إلى كل أساتذة معهد العلوم الاقتصادية .

وفي الأخير نسأل الله العظيم رب العرش الكريم أن يرزقنا العلم النافع ويمحوا عنا الجهل

الملخص:

يعتبر النظام المصرفي في أي دولة من أهم القطاعات الفعالة في نشاطها الاقتصادي,لارتباطه تقريبا بجميع الأنشطة الاقتصادية ,فالمؤسسات المالية والمصارف بصفة خاصة تشكل القاعدة الأساسية لبناء القطاعات المختلفة لأي اقتصاد في أي دولة , إذ يعتبر عنصرا فعالا في عملية التنمية الاقتصادية و الاجتماعية ,وتتجلى أهمية المصارف من خلال ماتقدمه من خدمات مصرفية متعددة ,هذه الخدمة تساعد في تنشيط وتحريك العمليات الاقتصادية والمالية والتجارية بأنواعها المختلفة ,أي أنها تساعد في تسريع عملية الاقتصاد نحو الأمام.

كما أدت ثورة الاتصالات والمعلومات إلى بروز مشروع الصيرفة الإلكترونية ,التي فرضت على النظام المصرفي الجزائري تقديم خدمات مصرفية عبر شبكة الانترنيت ,وظهور مايسمى بالبطاقات الإلكترونية والتي أخذت العديد من النماذج, وقد كان لذلك أهمية اقتصادية بالغة ولكنه في نفس الوقت أثر على قيام النظام المصرفي بمسؤولياته في إدارة السياسة المالية والمصرفية .

كما عرفت الجزائر تطور في وسائل الدفع بسب التطورات التكنولوجية الحاصلة في مجال المدفوعات والقيام بإنشاء مشاريع حديثة في القطاع المصرفي,ومحاولة النهوض بجهازها المصرفي و مواكبة هذه التطورات,الكلمات الأساسية : الصيرفة الإلكترونية,البطاقات الإلكترونية في البنك,محل الدراسة :النظام المصرفي الجزائري.

Résume :

Le système bancaire est en tout état des secteurs les plus actifs de l'activité économique , presque toutes les activités économiques de l'association , les institutions financières et les banques en particulier, constituent une base fondamentale pour la construction des différents secteurs de toute économie dans tous les pays , comme il est considéré comme un élément efficace dans le processus de développement économique et social et reflète l'importance des banques par le biais Matkdmh des services bancaires multiples , ce service permet d'activer et de déplacer les opérations économiques , financières et commerciales de divers types qui est, ils aident à accélérer le processus de l' économie,Communications et révolution de l'information a également conduit à l'émergence d'un projet de la banque électronique , qui ont été imposées sur le système bancaire algérien pour fournir des services bancaires via Internet , et l'émergence de ce qu'on appelle les cartes électroniques , qui a pris de nombreuses formes , et il était si important sur le plan économique , mais en même temps, l'impact sur le système bancaire de ses responsabilités dans la politique financière et bancaire .

L'Algérie est également connu comme l'évolution des moyens de paiement en raison de l'évolution technologique dans le domaine des paiements et de créer de nouveaux projets dans le secteur bancaire , et essayer de la tête d'avancement démarrer la banque et se tenir au courant de ces développements , les mots clés : électronique bancaires , cartes bancaires, à l'étude : le système bancaire algérien .

الفهرس

دعاء:

إهداء:

كلمة شكر وتقدير:

فهرس المحتويات :.....**2-84**

فهرس الأشكال و الجداول :

قائمة الاختصارات:

الملاحق:

مقدمة العامة :.....أ-هـ

الفصل الأول:مدخل حول النظام المصرفي الجزائري

تمهيد :.....2

المبحث الأول :ماهية النظام المصرفي :.....3

المطلب الأول :مفهوم النظام المصرفي وأهميته.....3

المطلب الثاني: مكونات النظام المصرفي.....5

المطلب الثالث :أهمية و دور النظام المصرفي في الاقتصاد ووظائفه 9

المبحث الثاني:النظام المصرفي الجزائري 14

المطلب الأول :نشأة وتطور النظام المصرفي الجزائري 14

المطلب الثاني :المنظومة الهيكلية للنظام المصرفي الجزائري 17

المبحث الثالث:وظائف النظام المصرفي الجزائري ودوره في الإقتصاد 18

المطلب الأول :وظائف النظام المصرفي الجزائري.....18

المطلب الثاني:دورالنظام المصرفي في الإقتصاد 21

خلاصة الفصل :.....24

الفصل الثاني:مدخل حول الصيرفة الإلكترونية

تمهيد :.....26

المبحث الاول :ماهية الصيرفة الإلكترونية.....27
المطلب الأول:مفهوم الصيرفة الإلكترونية.....27
المطلب الثاني :أهمية وأهداف الصيرفة الإلكترونية.....30
المبحث الثاني:أدوات الصيرفة الإلكترونية 32
المطلب الأول :أجهزة الصراف الآلي ATM و الموبايل 32
المطلب الثاني: الهاتف المصرفي والتلفزيون.....33
المطلب الثالث:البطاقات الإلكترونية 36
المبحث الثالث :شروط ومعيقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية 39
المطلب الأول:شروط تطبيق الصيرفة الإلكترونية.....39
المطلب الثاني:تجارب دولية في مجال تطبيق الصيرفة الإلكترونية 39
المطلب الثالث:معيقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية.....43
خاتمة :.....46

الفصل الثالث:أثر إستخدام الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري

تمهيد:.....48
المبحث الأول:تطوير الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري 49
المطلب الأول:تطور الصيرفة في النظام المصرفي الجزائري 49
المطلب الثاني:الخطوات الأولى للصيرفة الإلكترونية في الجزائر 5
المبحث الثاني:تأثير إستخدام الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري.....53
المطلب الأول:تأثير الصيرفة الإلكترونية على العملاء 53
المطلب الثاني:تأثير الصيرفة الإلكترونية على الإقتصاد الوطني 53
المبحث الثالث:المعيقات التي تواجه تطبيق الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري 56
المطلب الأول:معيقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائر.....56
المطلب الثاني:الحلول المقترحة لعرض تجارب ناجحة في هذا المجال 57
خلاصة الفصل :.....60

الفصل الرابع:دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفيةBADR

تمهيد :.....62

المطلب الأول:تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وهيكله التنظيمي.....63

المطلب الثاني:مهامه وأهدافه.....66

المطلب الثالث:الخدمات المقدمة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية 67

المبحث الثاني:أنواع البطاقات الإلكترونية المستخدمة في بنك BADR.....70

المطلب الأول:البطاقات الإلكترونية 70

المطلب الثاني:الصراف الآلي 70

المبحث الثالث:مدى تأثير الصيرفة الإلكترونية على تحسين الخدمة المصرفية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.....72

المطلب الأول:مدى توافر الوسائل وحدثتها وتمرن العاملين عليها 72

المطلب الثاني:العلاقات العامة في وكالة بدر بتيارت.....73

خلاصة الفصل :.....74

خاتمة عامة :.....77-79

المصادر و المراجع :.....81-84

قائـــــــمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1-1	- البنوك التجارية الخاضة.	20
1-2	-المزايا والعيوب المترتبة على استخدام التلفزيون كوسيلة إعلامية.	36
2-2	صورة عن تزايد عدد المتعاملين عبرقنوات الصيرفة الالكترونية لبعض البلدان الأوروبية.	42

فهـــرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1-1	-أنواع المصارف	8
2-1	-مخطط التنظيم الهيكلي للجهاز المصرفي الجزائري.	17
1-4	-الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.	64

قـــــائمة الاختصارات:

الرمز	باللغة العربية	باللغة الفرنسية
ATM	أجهزة الصراف الآلي	Automates teller machine
CPA	القرض الشعبي الجزائري	Crédit populaire d'Algérie
BNA	البنك الوطني الجزائري	Banque nationale d'Algérie
BEA	البنك الخارجي الجزائري	Banque extérieur d'Algérie
BADR	بنك الفلاحة و التنمية الريفية	Banque de l'agriculture et développement rural
BDL	بنك التنمية المحلية	Banque Développement local
CCA	بطاقة السحب الآلي	Cash card automates

مقدمة

عامة

مقدمة

يعد النظام المصرفي قطاعا فعالا في إدارة الاقتصاد ومواكبة التطورات التي يمر بها،اذ يتكون من مجموعة من المصارف التي تختلف وفقا وتخصصها والدور الذي تؤديه في المجتمع وتعدد أشكال المصارف تعتبر من الأمور الناتجة عن تخصص الدقيق والرغبة في خلق هياكل تمولية مستقلة تتلاءم مع حاجات العملاء والمجتمع

كما يلعب النظام المصرفي الجزائري دورا هاما في تحقيق التنمية الاقتصادية من خلال الوظائف الهامة التي تقوم بها البنوك من ترشيد الأموال الخاصة وتقديم الإرشادات وكذا تقديم خدمات الإيداع والتحويل ويتصدر النظام المصرفي في الدولة البنك المركزي ويتعامل في السوق المصرفية أنواع أخرى من البنوك منها : البنوك التجارية ،البنوك المتخصصة ، بنوك الاستثمار .....إلخ

وبما أن الجزائر كباقي الدول سعت هي الأخرى إلى مواكبة التطورات فقد قامة بإصلاحات جوهرية على نظامها المصرفي بهدف تحسين الأداء وإعطاء دفع للقطاع المصرفي والاقتصاد بصفة عامة ،وخلال السنوات الأخيرة كثر الحديث عن عصرنة المصارف،وفي هذا الإطار تم اقتراح العديد من الأفكار والمشاريع، غير أن ما سينتظر منها أكثر بكثير مما يتحقق فعلا,من بين هذه المشاريع الصيرفة الإلكترونية .

إذ تعد الوجه الحديث للمصارف المعاصرة والبارزة للاقتصاد الجديد المعروف بثورة الإلكترونيك والقائم على التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال

– وبناء على هذا نطرح التساؤل التالي:

– ما مدى تأثير الصيرفة الإلكترونية على النظام المصرفي الجزائري ؟

– وللإجابة على ألأشكال نستخلص الأسئلة الفرعية التالية :

– ما هي الوظائف التي يقوم بها النظام المصرفي الجزائري؟

– ماذا نقصد بالصيرفة الإلكترونية وما هي أهم الأدوات التي تستخدم فيها؟

–وهل يمكن تفعيلها كمشروع للنهوض بالقطاع المصرفي الجزائري ؟

– كيف تؤثر الصيرفة الإلكترونية على النظام المصرفي الجزائري؟

–وللإجابة على التساؤلات الفرعية استخرجنا الفرضيات التالية:

1 – تعتبر الصيرفة الإلكترونية من الوسائل الفعالة لتحسين الأداء المصرفي

2- من الوظائف التي يقوم بها النظام المصرفي من خلال مجموعة البنوك :قبول الودائع,منح القروض,تحصيل وخصم الأوراق التجارية ,تشغيل موارد المصرف .

3- لتحقيق وإنجاح الصيرفة الإلكترونية في الجزائر لابد من توفير بيئة للمنافسة بين البنوك من خلال الشفافية والمصداقية في المعاملات.

4- تؤثر الصيرفة على النظام المصرفي من خلال المزايا التي تقدمها للعملاء ومن خلال تأثيرها على الاقتصاد الوطني من جهة ولاقتصاد الدولي من جهة أخرى.

- أسباب اختيار الموضوع:

-الدور الهام الذي يلعبه النظام المصرفي الجزائري في الإقتصاد.

- محاولة معرفة مدى نجاح تطبيق الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي.

- إكتشاف أهم الشروط التي يجب توفرها لتطبيق الصيرفة الإلكترونية فيأي نظام مصرفي.

- معرفة أهم التحديات التي تواجه تطبيق الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري.

- **أهمية الدراسة:**تتجلى أهمية الدراسة في:

- التعرف على مدى تطبيق الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري وهل يمكن تفعيلها في هذا الإطار .

- تسليط الضوء على ضرورة الاستخدام الأمثل للصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي.

- أهداف الدراسة:تهدف هذه الدراسة إلى :

- الإحاطة بأهمية ودور الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي.

- إعطاء صورة حية عن النظام المصرفي وكيفية إستخدام الصيرفة الإلكترونية .

- تزويد الطلبة بمعلومات جديدة عن هذا الموضوع .

- الوقوف على أهم الأدوات والبطاقات الإلكترونية ومدى تطبيقها في بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

- معرفة كيفية تأثير الصيرفة الإلكترونية وكيفية إستخدامها في بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

حدود الدراسة :

هناك حدود مكانية و زمانية لهذه الدراسة نجملها في ما يلي :

تمت الدراسة في بنك الفلاحة و التنمية الريفية (BADR) – وكالة تيارت – خلال فترة زمنية 21 مارس 2016 إلى غاية 2016/05/05 ، حيث اخترنا هذا البنك لأنه يتلقى القبول العام و الثقة لدى الأفراد و لأنها تتعامل بالبطاقات المصرفية الالكترونية .

– منهج الدراسة:

اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوضفي من خلال استعراض مختلف المفاهيم المتعلقة بالنظام المصرفي والصيرفة الإلكترونية ,أما في الجانب التطبيقي اعتمدنا على المنهج التحليلي لمعرفة التطبيق الفعلي للصيرفة الإلكترونية على مستوى النظام المصرفي الجزائري وبالأخص بنك الفلاحة والتنمية الريفية الذي تطرقنا إليه خلال فترة التربص.

– تقسيمات الدراسة:قسمنا بحثنا هذا إلى أربعة فصول حيث تضمن:

الفصل الأول تضمن:مدخل حول النظام المصرفي الجزائري الذي قسم إلى ثلاث مباحث.

فالمبحث الأول تناولنا فيه ماهية النظام المصرفي,أما المبحث الثاني فتم تخصيصه للنظام المصرفي الجزائري,والمبحث الثالث فتم الطرق فيه إلى وظائف النظام المصرفي الجزائري ودوره في الاقتصاد.

أما الفصل الثاني فقد تمحور في:مدخل حول الصيرفة الإلكترونية حيث قسمناه الى ثلاث مباحث المبحث الأول:تحدثنا فيه عن ماهية الصيرفة الإلكترونية ,أما المبحث الثاني تضمن أدوات الصيرفة الإلكترونية,والمبحث الثالث تطرقنا فيه الى الشروط ومعيقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية.

الفصل الثالث تحدثنا فيه عن أثر استخدام الصيرفة الإلكترونية على النظام المصرفي الجزائري,والذي قسمناه هو الآخر إلى ثلاث مباحث.

فالمبحث الأول يضم تطور الصيرفة في النظام المصرفي الجزائري ،أما المبحث الثاني تحدثنا فيه عن مميزات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري،أما المبحث الثالث تناولنا فيه المعيقات التي تواجه تطبيق الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري.

في حين تم التطرق في الفصل الرابع الذي يندرج تحت عنوان (دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفيةوكالة تيارت) ،وقد قسم الى ثلاث مباحث:

المبحث الأول تطرقنا فيه الى لمحة تاريخية عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية،أما المحث الثاني فتم التعرض إلى أنواع البطاقات الإلكترونية المستخدمة في البنك ,والمبحث الثالث تناولنا فيه تأثير الصيرفة الإلكترونية على بنك الفلاحة والتنكية الريفية.

– صعوبات الدراسة:

– قلة المراجع فيما يخص الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري على مستوى المركز الجامعي.

– عدم تزويدنا بالمعلومات اللازمة في الفصل التطبيقي باعتبارها سرية .

– صعوبة ضبط المصطلحات والتحكم في معانيها.

– موضوع جديد ويتطلب الكثير من الوقت والجهد.

الدراسات السابقة:لقد سبق هذه الدراسة دراسات سابقة وتم الاستعانة بها في هذا البحث,ومن أهمها:

1 – **دراسة (عبد الرحيم ليلى, 2007)**:البحث في الأصل مذكرة ماجستير في العلوم التجارية ،جامعة ابن خلدون تيارت،والذي جاء بعنوان"أهمية التسويق في تأهيل وتحسين القدرة التنافسية للمؤسسة المصرفية الجزائرية – دراسة ميدانية –" وتدور إشكالية البحث حول الدور الذي يلعبه التسويق في المؤسسة المصرفية الجزائرية،أين إنطلقت الباحثة من فرضية أنه يعتبر التسويق المصرفي أحد الوظائف الأساسية للمؤسسة المصرفية حيث أصبح أداة تعتمد عليها البنوك في انسياب منتجاتها وخدماتها المصرفية نحو مختلف شرائح السوق،إن تبني البنوك الفكر التسويقي الحديث في تعاملها يؤدي الى زيادة ربحيتها ،ويكسبها مركز تنافسي في السوق المصريفية ،يضمن لها حصص معتبرة داخل السوق واستمراريتها خاصة بعد انفتاح هذه الأخيرة على القطاع الخاص ،المحلي والأجنبي،وكانت النتائج المتوصل اليها:

–أن النظام المصرفي الجزائري هو نظام بيروقراطي قائم على مركزية التسيير فضلا عن كونه قليل المنافسة ،حيث أنه يراعي التطور الذي تعرفه ادارة المهنة المصرفية من أساليب وتقنيات تسويقية،،كما أنه يتعامل مع كافة العملاء بطريقة مماثلة بدون تصنيفهم والتفرقة في احتياجاتهم ،وهو بذلك يفوت فرصا يمكن استغلالها.

2–**دراسة (ميهوب سماح 2005)** :البحث في الأصل مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة منتوري قسنطينة والتي جاءت بعنوان "الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية "،وتدور إشكالية البحث حول:أهم التوجهات الحديثة التي اتبعتها البنوك في تقديم خدماتها المصرفية ،أين انطلقت الباحثة من فرضية

:الأسباب والطرق الحديثة التي اتبعتها البنوك في توجيه خدماتها المصرفية ،لتكون ملبية لحاجات المتعاملين مع البنك ،أثر التوجهات الحديثة للبنوك على الخدمة المصرفية وعلى البنك ككل ،ومن النتائج المتوصل إليها :

-التعامل بكفاءة مع التطور السريع والهائل لعدد حسابات العملاء في البنوك وذلك من الناحية المحاسبية ،وعدم زيادة الموظفين مع تحقيق سرعة في انجاز وتقديم الخدمات المصرفية.

3-دراسة (**العاني إيمان ، 2007**)،البحث في الأصل مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،جامعة منتوري قسنطينة ،والتي جاءت بعنوان "البنوك التجارية وتحديات التجارة الالكترونية "،وتدور إشكالية البحث حول كيفية استطاعة البنوك التجارية تكييف أعمالها المصرفية في بيئة تنشط فيها التجارة الالكترونية ،ومدى تبنيها كآلية تسويقية لتكييف أدائها مع التقنيات الحديثة التي تستخدمها ،ومن النتائج المتوصل إليها :

-تسعى البنوك جاهدة الى تلبية حاجات عملائها وتكييف خدماتها مع متطلباتهم المتجددة,ونظرا لكونها لا تستطيع التأثير فيها تحاول ايجادالتوليفة المناسبة من عناصر المزيج التسويقي التي ترتكز أساسا على المنتوج تسعيره،الترويج له والبحث عن قنوات التوزيع المناسبة ، فالاهتمام بالمزيج التسويقي في البنوك هو نتاج لدراسة البيئة التسويقية وسلاح البنك لمواجهة تحديات و متطلبات هذه البيئة .

-لقد تحولت البنوك التجارية إلى تقديم خدمات حديثة ارتبطت بالتطورات التكنولوجية الجديدة حيث كان لثورة المعلومات و الاتصالات دورا بارزا فيها ,و جاء هذا التحويل كحتمية للحفاظ على مركزها التنافسي في بيئتها التي تميزت بظهور منافسي جدد لها.

الفصل الأول

مدخل حول النظام المصرفي الجزائري

تمهيد:

يلعب النظام المصرفي دورا مهما في الاقتصاد, وذلك من خلال مجموعة من المؤسسات التي تقوم بتأدية عدة وظائف وخدمات أساسية ,إذ لا تقتصر على الوساطة من خلال جمع الأموال الفائضة عن حاجة الأفراد والمؤسسات في شكل ودائع واستخدامها في تمويل الأفراد والمؤسسات الذين هم بحاجة إليها في شكل قروض.

أما الجزائر فقد ورثت نظاما مصرفيا واسعا منذ الاستقلال إلى يومنا هذا وذلك بإنشاء مجموعة من البنوك ,التي تقوم بوظائف هامة في الاقتصاد الوطني , من خلال ما يسمى بالخدمات البنكية ,من خلق للنقود ,وخصم للأوراق التجارية ,وفتح الإعتمادات المسندية .

وفي هذا السياق سنعرض في هذا الفصل ما يلي :

- المبحث الأول:سنعرض فيه ماهية النظام المصرفي .
- المبحث الثاني :سنتناول فيه النظام المصرفي الجزائري.
- المبحث الثالث:سنقوم فيه بتحديد وظائف النظام المصرفي الجزائري ودوره في الاقتصاد.

المبحث الأول:ماهية النظام المصرفي.

للنظام المصرفي أهمية كبيرة في مختلف المنظومات الاقتصادية ، وذلك تبعا للتطورات الاقتصادية التي يشهدها المحيط المالي في المصارف، ويمثل النظام المصرفي عنصرا أساسيا الأنشطة الاقتصادية من خلال وظائفه الهامة التي يقوم بها،من جلب للأموال والأعمال التي يؤديها في خلق هياكل تمويلية مستقلة،وحاجات العملاء ورغبات المجتمع،ولي يتبين ذلك أكثر سنتطرق إلى:مفهوم النظام المصرفي ونشأته وأنواعه وأهميته.

المطلب الأول:مفهوم النظام المصرفي وأهميته.

قبل التطرق إلى مفهوم الجهاز المصرفي سنتطرق إلى مفهوم البنوك بصفة عامة ونجد في هذا المجال مجموعة من التعاريف نذكر منها:

1- البنوك هي المؤسسات التي تتعامل أو تتاجر بالإئتمان أو الديون و الإئتمان أوالدين هو الأساس المهم الذي يقوم عليه المصارف التقليدية في عملها، و الإئتمان يعني الأمان والثقة .

التي تربط الدائن بالمدين ، و التي يتم بموجبها دفع قيمة في الحاضر والدفع المؤجل لاحقا إذ أن الإئتمان يعني بوجه عام منح فترة من الوقت من قبل الدائن لإلى المدين يتعين على الأخير في نهايتها دفع المستحق عليه.[1]

2- مؤسسة مالية تستقبل الودائع وتمنح القروض وتسهل عمليات السحب والإيداع الإلكترونية للعملاء وتقوم بتمويل التجارة الداخلية والخارجية وتقدم خدمات مثرفية ومالية متنوعة.[2]

3- ذلك النظام الذي يتكون من مجموعة من الوسطاء الماليين و الذي يتم من خلاله تدفق الأموال السائلة و المدخرات نحو القروض والإستثمار ، والتي تمثل الأساس الإئتماني للإقتصاد القومي ، ويعمل في إطار عدد ن السياسات والتوجهات، التي يتولاها البنك المركزي وبالتنسيق مع السياسات الإقتصادية العاملة في ظل مجموعة من القوانين الحاكمة.[3]

أولا–مفهوم النظام المصرفي:

- يتكون النظام المصرفي من مجموعة من المؤسسات المالية التي يمكن تقسيمها إلى مجموعات لمدى ارتباطها بالمعروض النقدي.

---

[1] ــ فليح حسن خلف،**النقود والبنوك**،عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، عمان،الطبعة الأول،2006ص 236.

[2] ــ على كنعان،**النقود والصيرفة والسياسة النقدية**،دار المنهل، بيروت،الطبعة الأولى،201،ــ 1433هـــ ,ص 140 .

[3] ــ عبد المطلب عبد الحميد، **إقتصاديات النقود والبنوك(الأساسيات والمستحدثات)**، الدار الجامعية ،الإسكندرية,2014,ص 19.

– الجهاز المصرفي هو المؤسسات والأنظمة والقوانين التي تتألف منها وتعمل في ظلها جميع المصارف في ذلك البلد.[1]

– من التعاريف السابقة نستخلص التعريف التالي:النظام المصرفي هو النظام المسؤول عن إحتياجاتها القصيرة والمتوسطة الأجل ،وينفذ وظائفه عن طريق مجموعة من المصارف التي تختلف من حيث عددها وأنواعها في الدولة.

ثانيا– نشأته :

إن نشأة المصارف في شكلها الحالي لم يظهر دفعة واحدة مكتملة المعالم وكانت وليدة تطور طويل ،إمتد من النظم البدائية الأولى وصولا للنظام الحالي وعليه ستعرض فيما يلي نشأة المصارف من خلال المراحل التي مرت بها كما يلي:

أ – المرحلة الأولى:

– مرحلة التاجر:إن توسع التجار وزيادة رأسمال لدى هؤلاء التجار إضافة لما يتمتعون به من سمعة طيبة يحظون بثقة عالية في مجتمعاتهما آنذاك دفع الأفراد إلى إيداع أموالهم لدى هؤلاء التجار الذين كانوا يتقاضون عمولة معينة على إيداع المبالغ لديهم ،لقد مارس هؤلاء التجار عملية قبول الودائع إضافة إلى قيامهم بعملية منح القروض لقاء فائدة ،ثم تطورت أعمالهم وذلك بقيام هؤلاء التجار بإصدار حوالات تقبل لدى الغير وتدفع لصالح طرف ثالث على أساس الثقة وسمعته الجيدة والمركز المالي الذي يتمتع به،التجار مصدر هذه الحوالة (المسحوبة على اسمه) ، وتعتبر هذه الحوالات من أهم المصادر الأساسية التي استندت إليها الصكوك في الوقت الحاضر، أي بمعنى آخر أن هذه الحوالات تطورت فيما بعد لتصبح نواة الصكوك المعمول بها في الوقت الراهن.

ب – المرحلة الثانية:

– مرحلة الصائغ:كان دور الصائغ قريب جدا من دور المصارف في الوقت الحاضر، إذ كان يقبل السبائك الذهبية والمسكوكات وذلك بتخزينها لفترات يتفق عليها الأطراف ذات العلاقة (المودع والمودع لديه)،وكان السبب في ذلك إمتلاكهم للحماية الكافية ولديهم أمين الخزائن المحكمة الإقفال مما دفع الأثرياء بالأخص إلى إيداع مالديهم من سبائك ومسكوكات وأموال وغيرها لدى هؤلاء الصياغ ، وأصبحوا بذلك يملؤون المخازن الرئيسية بهذه الثروة،أيضا الصائغ يقوم بممارسة أنشطة الاقتراض للآخرين وفق ضمانات معينة يقدمها المقترض باستخدام جزء محدد من المخزن المالي لديه،ويكون الإقراض لفترات قصيرة الأجل لقاء فائدة مما شجع

[1] ــ رشا العصار،رياض الحلبي،**النقود والبنوك**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان،الطبعة الأولى،2010 ــ1431هـ ,ص 67.

الصائغ على قبول الودائع ،ومنح الثقة ولأمان وقلة المخاطرة شجع الأفراد على إيداع أموالهم لدى هؤلاء الصياغ.

ج –المرحلة الثالثة :

– مرحلة ظهور المصارف:ازدياد نشاط الصياغ أدى إلى زيادة في الثروات حيث بدأ إنشاء المصارف من قبل بعض الصياغ حيث قام البعض منهم بالاشتراك والتعاون وتحويل أنشطتهم إلى مؤسسات مصرفية حيث كان يقتصر نشاط المصارف على قبول الودائع والاقتراض لقاء فائدة وأساس التعامل هو الذهب والفضة مما جعل عملية تحصيل الفوائد ومنح القروض غير مسيرة الأمر الذي جعل المصارف تفكر بالوسائل التي تسهل انسيابية أعمالها فقامت بإصدار البنكنون،أما في الوقت الحاضر حلت محلها الودائع المصرفية.

د – المرحلة الرابعة :

– **مرحلة إصدار الأوراق المالية والنظام المصرفي الحديث:** إن إصدار الأوراق النقدية أثر على نشاط المصارف على النحوا التالي:[1]

– **نسبة الاحتياطي:** إن المصارف أصبحت ملزمة بالاحتفاظ بالاحتياطات لديها مقابل الودائع الموجودة فيها.

– **تنفيذ الإئتمان :** إن تقيد وديعة دائنة في حساب المقترض والذي يلزم المصرف بالاحتفاظ بمقابلها نسبة من النقود الموجودة كاحتياطي فإن ذلك يعني تحويل الائتمان إلى نقود وهذا يسمى بتنفيذ الائتمان.[2]

المطلب الثاني:مكونات النظام المصرفي .

يتكون النظام المصرفي من مجموعة من البنوك التي تلعب دورا أساسيا في تحريك النمو الاقتصادي وتسيير مختلف شؤون التنمية،ويمكن تقسيمها إلى الأنواع التالية:

أولا– من حيث طبيعة النشاط تنقسم إلى:

أ – البنك المركزي : عبارة عن مؤسسة مركزية نقدية تقوم بوظيفة بنك البنوك ووكيل مالي للحكومة ،و مسؤولا عن إدارة النظام النقدي في الدولة.[3]

[1] – ردينة عثمان يوسف،محمود جاسم محمد ،**التسويق المصرفي**، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان،الأردن،الطبعة الأولى،2001,ص،ص82,82.

[2] – ردينة عثمان يوسف،محمود جاسم محمد ،مرجع سبق ذكره،ص84.

[3] – ضياء مجيد، **الإقتصاد النقدي**،مؤسسة شباب الجامعة ،الإسكندرية،الطبعة 2008,ص 244.

ب –البنوك التجارية : هي مؤسسات انتقال الأموال بين وحدات الفائض ووحدات العجز في اقتصاد البلد وتعد إحدى أدوات الاستثمار لبعض المستثمرين من خلال حصولهم على الفوائد نتيجة لإيداع أموالهم في هذه البنوك بودائع ثابتة أو ودائع التوفير.[1]

ج – البنوك الصناعية: وهي مصارف تتخذ الشكل التقليدي حيث تعتمد على مصادرها من رأس المال وودائع رجال الصناعة ،والسندات التي تصدرها ،وتساهم فيها البنوك التجارية والبنك المركزي لتمويل إنشاء وتجديد الصناعات.[2]

د – البنوك الزراعية: تهدف إلى تنمية القطاعات الزراعية في البلدان التي تعمل بها ويشمل تمويل المشاريع الزراعية، شراء الأسمدة ،والمعدات الزراعية،وتمنح هذه المصارف القروض المتوسطة الأجل أو الطويلة.

ه – البنوك العقارية : يدعم هذا النوع من المصارف قطاع الإسكان والتعمير من خلال قروضه في إقامة العقارات وغالبا ما تكون هذه القروض طويلة الأجل.[3]

و – بنوك مصارف الإدخار والإقراض: مشابهة للمصارف التجارية ماعدا أنها لاتقبل الودائع الجارية وتحصل على الأموال من خلال حسابات التوفير أو أمر السحب القابلة للتفاوض وحسابات ودائع السوق النقدية أساسا إلى الأفراد والشركات على شكل قروض الرهن العقاري.[4]

ثانيا– من حيث الملكية وتنقسم إلى الأنواع التالية:

ا – **البنوك التعاونية** : تعود ملكيتها إلى شخصيات اعتبارية نقابات،جمعيات ،البنوك المساهمة وغالبا ما تكون على شكل شركة أموال وبمساهمة عامة محدودة (شكل الملكية المساهمة).[5]

ب – بنوك القطاع الخاص :في السابق كان يسمح لهذه البنوك بأن تكون شركات محدودة المسؤولية ،أما في القانون الجديد أوجب أن تكون هذه الشركات شركات مساهمة عامة.

ج – بنوك القطاع العام :بنوك مملوكة للدولة وعلى رأسها البنك المركزي.

---

[1] – دريدر كامل آل شبيب،**الأسواق المالية و النقدية**، دار المسيرة، عمان، الطبعة الأولى,201،ـــــ1433هـــ ، ص 31.

[2] – زينب عوض الله،أسامة محمد الغولي، **أساسيات الإقتصاد النقدي والمصرفي**،منشورات الحلبي الحقوقية،بيروت،2003,ص 173.

[3] – خالد وهيب الراوي,**العمليات المصرفية الخارجية**,دار المناهج,عمان،2010,ص ،ص 21,20.

[4] – صادق راشد الشمري، **إدارة المصارف بين الواقع والتطبيق**،دار صفاء،عمان،الطبعة الأولى،2009,ص 20.

[5] –خالد وهيب الراوي،نفس المرجع،ص 20.

د – البنوك المختلطة : بنوك جزء منها مملوك للقطاع العام,والجزء الآخر للقطاع الخاص,أي أنها مشتركة بين القطاعين.[1]

ثالثا–من حيث الجنسية :تنقسم إلى الأنواع التالية:

أ – البنوك الوطنية: تعود ملكيتها إلى أشخاص طبيعيين،أو شخصيات اعتبارية ،تحمل جنسية البلد ذاته والمكان الذي تعمل فيه.[2]

ب – البنوك الأجنبية: مسجلة في الخارج ورأس مالها أجنبي إلا أنها تتواجد في الدولة،تمارس نشاطها بها،على إعتبارأنها شركة أجنبية وهي بمثابة فرع للشركة الأم التي يتواجد مقرها الرئيسي في دولة أخرى.

ج – البنوك الإقليمية: بنوك تعود ملكيتها لأكثر من دولة.

د – البنوك الدولية: بنوك ذات صفة دولية وتكون في عضويها مع معظم دول العالم مثل:صندوق النقد الدولي.

رابعا–من حيث تفرعها:

أ – البنوك المفردة : بنوك تمارس نشاطها من خلال فرع واحد وهو الفرع الرئيسي.

ب – البنوك المتفرعة محليا: بنوك تمارس نشاطها من خلال عدد من الفروع المنتشرة داخل الدولة ،إضافة إلى الفرع الرئيسي.

ج – البنوك المتفرعة عالميا: بنوك تمارس نشاطها من جلال عدد من الفروع المنتشرة في عدد من الدول.[3]

د – البنوك المتفرعة إقليميا: وهي التي تمارس أعمالها من قبل مجموعة من الفروع المنتشرة في مجموعة الدول في الإقليم الواحد الذي تقع فيه الدولة التي تحمل جنسيتها هذه البنوك.[4]

من خلال ما سبق يمكن توضيح أنواع البنوك وتقسيماتها في الشكل التالي:

---

[1] ــ إيهاب نظيمي إبراهيم،حسن توفيق مصطفى،**محاسبة المنشآت المالية**،مكتبة المجتمع العربي،عمان،الأردن،الطبعة الأولى،2009,ص،ص 13,10.

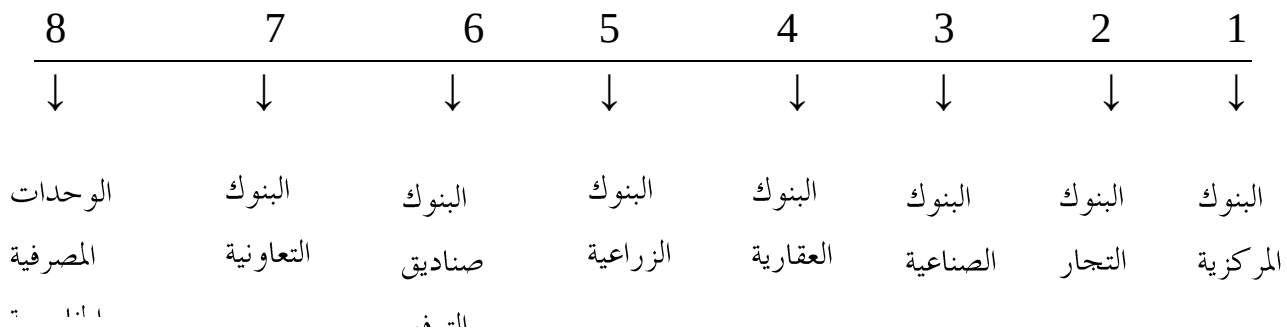
[2] ــ خالد وهيب الراوي، مرجع سبق ذكره،ص 23.

[3] ــإيهاب نظيمي إبراهيم ، حسن توفيق مصطفى، نفس المرجع،ص،ص 15,14.

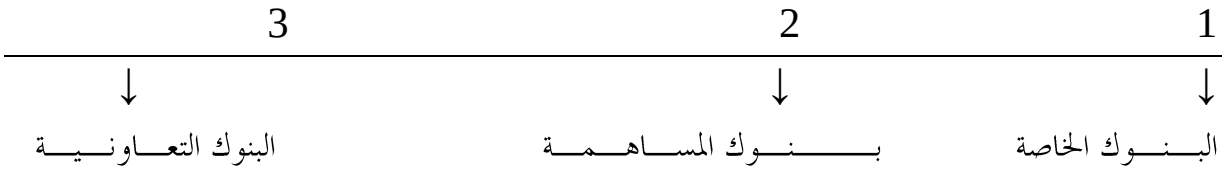
[4] ــ فائق شقير ،عاطف الأخرس،عبدالرحمان سالم،**محاسبة البنوك**،دار الميسرة،عمان،الطبعة الثانية,2002,ص 25.

الشكل رقم (1-1): أنواع المصارف.

من حيث طبيعة النشاط:

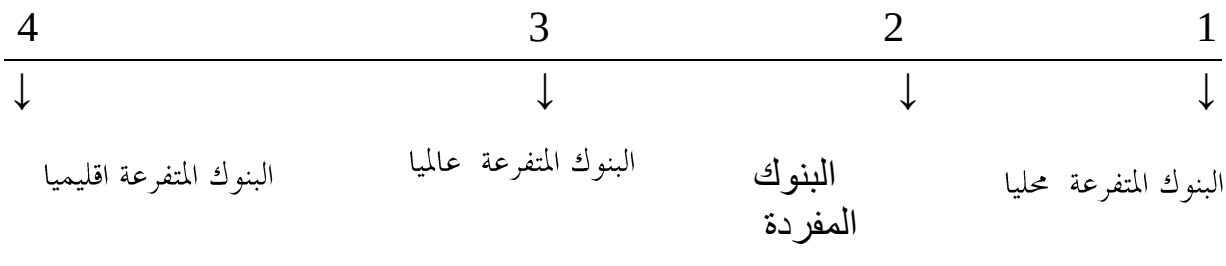


- من حيث الملكية:



المصدر:فائق شقيرالأخرس، عبد الرحمان سالم، **محاسبة البنوك** ، دار المسيرة،عمان،الطبعة الثالثة ، 2002 م ،1422ه ، ص 26.

- أنواع البنوك من حيث تفرعها:



المصدر: نموذج من إعداد الطلبة.

المطلب الثالث:دور النظام المصرفي في الاقتصاد ووظائفه.

يلعب النظام المصرفي دورا مهما في الاقتصاد من خلال قيامه بمجموعة من الوظائف سواءا كانت تقليدية أو حديثة أو من الجانب الإسلامي.

أولا–أهمية النظام المصرفي ودوره في الاقتصاد ككل:

تظهر أهمية البنو ك في العصر الحديث بأدائها أرصدة ضخمة من الودائع الصغيرة ،على مستوى الوفرات المحققة من الحجم الكبير وذلك كمايلي:

أ – بدون هذه الوساطة يتعين على صاحب المال أن يجد المستثمر المطلوب والعكس بالشروط والمدة الملائمة للإثنيين.

ب – بدون المصارف تكون المخاطرة أكبر لاقتصار المشاركة على مشروع واحد.[1]

ج – نظرا لتنوع استثمارات المصارف فإنها توزع المخاطر مما تجعل في الإمكان الدخول في المشاريع ذات مخاطرة عالية.

د – يمكن للمصارف نظرا لكبر حجم الأرصدة أن تدخل في مشاريع طويلة الأجل.

ه – إن وساطة البنوك تزيد من سيولة الاقتصاد بتقديم أصول قريبة من النقود، تدر عائدا مما يقلل الطلب على النقود.

و – تقديم أصول مالية متنوعة المخاطر مختلفة،وعائد مختلف،وشروط مختلفة للمستثمرين فإنها تستوعب جميع الرغبات وتستجيب لها.

ز– تشجيع الأسواق التي تستثمر وتصدر الأصول المالية التي يحجم عنها الأفراد خوفا من المخاطرة.[2]

ح – أصبحت المصارف بمثابة أوعية تتجمع فيها الادخار بجميع أشكاله ،ومن ثم تخرج إلى قنوات استثمارية تقيد المجتمع وتطوره وتنميته.

ط – جهاز مصرفي سليم قادر على حشد وتخصيص الموارد المالية بكفاءة تعد مسألة،جوهرية بخدمة الأغراض المستهدفة.

ي – تطوير ورفع كفاءة المؤسسات المالية والمصرفية لتحقيق استقرار اقتصادي.[3]

---

[1] ــ محمد عبد الفتاح الصيرفي، **إدراة البنوك**،دار المناهج، عمان، الطبعة الأولى،2006،ص 19.

[2] ــ محمد عبد الفتاح الصيرفي، نفس المرجع،ص 19.

[3] ــ خالد فرحان المشهداني، رائد عبد الخالق عبدالله العبيدي،**مدخل الأسواق المالية**،دارا لأيام، عمان ،الطبعة العربية،2013،ص 136.

ثانيا–دور النظام المصرفي في الاقتصاد الوطني

يعد الجهاز المصرفي المحرك الرئيس ي للتنمية الاقتصادية في البلد،فلا يمكن لأي نظام اقتصادي أن ينمو ويتطور دون وجود جهاز مصرفي,حتى أصبح المصرف مؤسسة لايمكن الاستغناء عنها في أي نظام اقتصادي سواءا كان رأسماليا،أم اشتراكيا،أم إسلاميا،ونظرا للدور الذي يؤديه في تحريك عملية التنمية الاقتصادية في البلد،حيث تساهم المصارف بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في تسريع عملية التنمية الاقتصادية من خلال قيامها بتقديم الخدمات التالية:

أ – تجميع المدخرات عن طريق قبولها لمختلف الودائع سواءا كانت تحت الطلب,أو لأجل أو ودائع التوفير.

ب – تمويل الاستثمارات:استخدام االمدخرات المتجمعة لديها في عملياتها،بما يعود بالنفع على المجتمع.

ج – تشجيع التجارة الخارجية : فتح الإعتمادات المستندية اللازمة لعمليات الإستراد والتصدير،وتسديد أثمان المستوردات بتوفير العملات الأجنبية، وقبض أثمان الصادرات التي تمثل حصيلة من العملات الأجنبية.

د – المساعدة على تنفيذ المشروعات الكبيرة بإصدار الكفالات بالنيابة عن المقاولين من أجل تسهيل قيامهم بعملهم دون تجميد رأس مال لازم لضمان قيامهم بالتنفيذ.

ه – المشاركة في تقديم التمويل اللازم للمشاريع الضخمة عن طريق المشاركة في منح القروض التي تحتاج إليها الشركات الصناعية,وشركات النقل،وشركات السياحة والعقارية.

و – تسهيل إجراء الحوالات ،وتسليمها للمواطنيين فتساهم في تقليل مخاطر نقل النقود.

ر – حفظ أموال الأفراد وتسهيل معاملاتهم دون الحاجة لحمل النقود باستخدام الشيكات،وبطاقات الصرف الآلي ،وبطاقات الائتمان ، وغيرها من أدوات الدفع المستحدثة.

ح – تقديم جميع الخدمات المالية اللازمة لأعمال المؤسسات والأفراد.[1]

ثالثا–وظائف النظام المصرفي:

1– الوظائف الكلاسكية:وتشمل كل من الوظائف والخدمات التالية

أ– قبول الودائع على اختلاف أنواعها.

[1] ــ هشام جبر، **إدارة المصارف**، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، جامعة القدس المفتوحة05-01-2008،ص 11.

ب- تشغيل موارد المصرف على شكل قروض وإستثمارات متنوعة مع مراعاة مبدأ التوفيق بين سيولة(أصول المصرف)، وربحيتها و أمنها.[1]

ج – تقوم بوظيفة نقل المدخرات إلى قروض و استثمارات،والعائدات للأفراد والشركات والحكومات.

د – تدفع فوائد مباشرة وغير مباشرة على الودائع.

ه – استثمار مدخرات الزبائن في الموجودات مثل : الموجودات الحقيقية،أو الأسهم و السندات، والبعض الآخر يقوم بكلى الوظيفتين.

و – تعمل في ظل تعاملات الجهات الخاصة .

ز- الوساطة المالية بين المدخرين من جهة والمستثمرين من جهة أخرى.

ح – تكوين أدوات مالية جديدة,لغرض إنجاز مهماتها.

ط – تعمل وفق مبدأ الإنتاج الواسع :من حيث تجميع المدخرات والاستعلام عن المركز الائتماني للزبون المقترض وفي تجنب المخاطر وتوزيعها والاستجابة لرغبات المدخرين والمستثمرين وتقديم خدمات مالية لهم.[2]

2- الوظائف الحديثة :وتتمثل فيمايلي:

أ – منح القروض : أي قيام المصرف الذي تلقى الودائع بإعادة استثمارها للراغبين باستخدام هذه الأموال،حيث يقوم المصرف بالإعلان عن رغبته في منح القروض للتجار والصناعين ورجال الأعمال و ذلك لآجال محددة تبدأ من يوم واحد ولعدة سنوات،على أن يقوم المقترض برد المبلغ المقرض على أقساط مع الفائدة التي يتم الاتفاق عليها وعادة ما تكون محددة مسبقا،وتنقسم القروض إلى عدة أنواع:[3]

– **قروض قصيرة الأجل** :تمنح لأغراض استهلاكية،وتمويل التجارة والأنشطة الإنتاجية لدورة واحدة .

– **قروض متوسطة الأجل**:تمنح للزبائن الراغبين في تمويل الأنشطة الإنتاجية، والاستهلاكية و التجارية.

– **قروض طويلة الأجل**:تمنح للشركات تأسيس المصانع وتمويل عمليات البناء،شراء المسكن...الخ.

– **قروض المضاربة**:تمنح لأعمال المضاربة في سوق الأوراق المالية.

ب – خصم الأوراق التجارية : وتكون في حالة البيع الأجل نظرا لعدم قدرة تجار الجملة والتجزئة على دفع أثمان البضائع بالكامل،إذ يقوم التاجر بتحرير كمبيالة أو سندات للتاجر البائع تستحق الدفع بعد 03أشهر

[1] ـــ ردينة عثمان يوسف،محمود جاسم محمد،مرجع سبق ذكره،ص 87.

[2] ـــ خالد أحمد فرحان المشهداني، رائد عبد الخالق عبد الله العبيدي،مرجع سبق ذكره،ص،ص 138،139.

[3] ـــ علي كنعان، مرجع سبق ذكره،ص 144.

وأحيانا 06أشهر وعند حاجة التاجر للأموال قد لا ينتظر هذه الفترة حتى يحصل على أموال لذلك يلجأ إلى المصرف،حيث يقوم المصرف بدفع قيمة السند للتاجر مقابل,فائدة محددة ويصبح المصرف هو الدائن عندما يحين الأجل على التاجر المدين أن يسدد قيمة السند ليس للبائع وإنما للمصرف الذي يبلغه بأنه أصبح الدائن بدلا من التاجر وتسمى هذه العملية بخصم الأوراق التجارية.

ج – خدمات الزبائن:

– تقديم الاستشارات المالية للزبائن.

– الحصول على المعلومات التجارية لإضافية ودراسة أنواع البضائع وطرق التعاقد عليها.

– الصيرفة الإلكترونية بكافة أشكالها.

– الربط بين المنتج والمستهلك والتوسيط بينهما عب تقديم القروض.

تحصيل السندات للتجار والصناعين لضمان استمرار العمل الصناعي والتجاري.

د – الوساطة المالية:

– خدمات المضاربة في البورصة:تقديم الاستشارات والدراسات لمن يرغب بالمضاربة.

– خدمات التأمين: تقدم المصارف شرحا مفصلا عن العمل التأميني،بما في ذلك الأقساط والمخاطر وتعويض الأضرار في حال حدوثها.

– تأسيس شركة وساطة مالية تابعة لصالح المصرف نفسه: لتعريف الزبائن بكافة الخدمات المالية في البورصات وشركات التأمين.

– الاستثمار بالعملات الأجنبية لصالح المصرف:إرشاد الزبائن عن قيامهم بهذا العمل إلى الآلية الصحيحة التي تحقق لهم الأرباح ويبعدهم عن الخسارة.[1]

3– وظائف المصارف الإسلامية في الجاني الإسلامي

أ– اسبعاد التعامل بالربا(الفائدة)،أهم ما يميزه إسقاط الفائدة الربوية من كل عملياته أخذا وعطاءا.

ب – توجيه الجهد والاستثمارات التي تقدم أهداف التنمية الاقتصادية(الحلال).[2]

ج – ربط التنمية الاقتصادية بالتنمية الاجتماعية.

[1] ــ علي كنعان ، مرجع سبق ذكره،ص،ص 145،146،147،148.

[2] ــ شقيري نوري موسى ، محمود إبراهيم نوري،وآخرون, **المؤسسات المالية المحلية والدولية**،دار المسيرة،عمان,الطبعة الاولى، 2009، ص 117.

د – تجميع الأموال المعطلة ودفعها إلى مجال الاستثمار.[1]

ه – أعمال الاستثمار:مثل شراء السلع والمنتجات الجاهزة ،بقصد تأجيرها أو بيعها نقدا،أو على أقساط والبيع بالمرابحة ،والقيام بعمليات الاستيراد والتصدير.

و – أعمال الخدمات المصرفية مثل :قبول الودائع مع التعويض بالاستثمار حسب طلب العميل

تحصيل الشيكات لحساب العملاء مقابل عمولة ،تحصيل الكمبيالات مقابل عمولة.

تحويل الأموال من بنك لآخر في نفس الدولة أو في دولة أخرى شيكات ،أو حوالات.

تقديم خطابات الضمان وقبول رهن لهذه العملية.

ر– أعمال التكافل الاجتماعي مثل:

جمع حصيلة الزكاة المشروعة على رأس مال البنك والمبالغ المودعة من العملاء وتوزيعها طبقا لمصارفها المشروعة.

إنشاء صناديق تعاونية للتأمين ضد المخاطر.

منح القروض الاجتماعية بدون فوائد.[2]

[1] ـــ شقيري نوري موسى، محمود إبراهيم نوري،واخرون،نفس المرجع ، ص117.

[2] ـــ فائق شقير،عاطف الأخرس،عبد الرحمان سالم، مرجع سبق ذكره،ص،ص 344،345.

المبحث الثاني:النظام المصرفي الجزائري.

عرف النظام المصرفي الجزائري عدة تغيرات وتطورات فرضتها التغيرات التي صاحبت الاقتصاد الوطني ،طوال هذه الفترة ،هذه التطورات تبعتها قوانيين وسياسات مست كل جوانب النظام المصرفي وهياكله التنظمية.

– وفي هذا السياق سنقوم بعرض نشأة وتطور النظام المصرفي الجزائري والمنظومة الهيكلية له.

المطلب الأول:نشأة وتطور النظام المصرفي الجزائري.

ورثت الجزائر غداة الاستقلال نظاما مصرفيا واسعا لكنه تابع أجنبي، وقائم على أساس الاقتصاد الحر اللبيرالي، وقد نتج عن خروج فرنسا من الجزائر جملة من التغيرات قي النظام المصرفي منها:تغيرات قضائية تغيرات جزائية، تغيرات مالية.

أولا– نشأة النظام المصرفي الجزائري.

يعود نشأة النظام المصرفي في الجزائر إلى القرن التاسع عشر، وكان مستنسخنا عن النظام الفرنسي، بغرض خدمة مصالحه المالية، فكل البنوك الموجودة في الجزائر آنذاك عبارة عن فروع للبنوك الفرنسية خاصة،كانت هامة ومختلفة،لكن بعد الاستقلال وتأميم النظام المصرفي فقد قسم إلى دائرتين:

–دائرة المنشآت المالية كالسندات و الاسهم.

– دائرة المنشآت الادخارية.[1]

ثانيا: تطوره

أ – النظام المصرفي الجزائري من الاستقلال إلى 1986:

تقرر إنشاء مؤسسة اصدار جزائرية لتحل محل بنك الجزائر في 1963/01/01 و بذلك انتشر البنك المركزي الجزائري على شكل مؤسسة عمومية وطنية تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي و ذلك بموجب القانون رقم 441/62 المصادف عليه من قبل المجلس التأسيسي في 13 ديسمبر 1963.

و قد تم تبرير هذا الاختيار بالرغبة في تلبية غرض مزدوج ضروري من منظور المهمة المسندة لهذه الهيئة. يتمثل الغرض الأول في وجوب تنظيم العمليات المسموحة للبنك المركزي و إعطاء الحكومة إمكانية المراقبة اللازمة.

[1] ــ الموسوعة العلمية الحرة ،شوهد ، يوم 06-03-2016،على الساعة 18:30.

بينما يتمثل الغرض الثاني في وجوب تمتع ادارة البنك بالاستقرار و الاستقلالية اللازمين لممارسة صلاحياتها بذوبموجب المهام المسندة للبنك المركزي الجزائري في اطار القانون 62-441 نجد ان هذا البنك قد تم تنصيبهكبنك للبنوك و بالتالي تم منعه بالقيام بأية عملية مع الخواص الا في حالة الاستثناء التي تقتضيها المصلحة الوطنية.

ان الفترة السابقة لعام 1986 قد اظهرت خللا على مستوى تنظيم و اداء النظام البنكي الجزائري و يتمثل اصل هذا الخلل في التعارض القائم بين اعتبارات تمويل التنمية و اولويتها و ذلك وفقا لا ليات و شروط تتحد اصلا باليات التنمية ذاتها وبين اعتبارات البنك كمؤسسة تجارية يلزمها ما يلزم النؤسسة للعمل من اجل تطويرها ([1]).

كان واقع الجزائر الاقتصادي عشية الاستقلال على قدر كبير من التدهور والتردي،حيث ورثت الجزائر عن الاستعمار كثيرا من معالم التخلف من أهمها:

- ازدواجية اقتصادية في كل القطاعات :أي قطاعات اقتصادية تحت سيطرة الأجانب (فلاحة،صناعة،خدمات)متطورة ،يد عاملة مؤهلة وتكنولوجيا عالية.

- سيطرة القطاع الفلاحي على نشاط الاقتصاد الوطني إذ كان يستحوذ على قرابة 80% من اليد العاملة.

-التعاون الجهوي بين مختلف مناطق البلاد.

- التخصص الاقتصادي أو احتكار الإنتاج :حيث يستحوذ البيترول والنبذ 80 %من مجموع الصادرات الجزائرية.

- تدني مستوى المعيشة.[2]

ب – النظام المصرفي الجزائري 1986–1990:

- مرحلة التحول إلى اقتصاد السوق منذ 1986:

- المرحلة الأولى:بموجب قانون 86-12في 19أوت 1986المتعلق بنظام البنوك والقروض ثم إدخال إصلاح جذري على الوظيفة البنكية عن طريق إرساء المبادئ العامة والقواعد الكلاسيكية للنشاط البنكي، وكذلك

[1] – الطاهر لطرش ,**تقنيات البنوك (دراسة في طرق استخدام النقود من طرف البنوك مع الاشارة الى التجربة الجزائرية** ,ديوان المطبوعات الجامعية ,طبعة 2,ص200-201

[2] ــ عبد الرحمان تومي، **الإصلاحات الاقتصادية في الجزائر الواقع والآفاق** ،دار الخلدونية،الجزائ،طبعة2011،ص 6.

توحيد القطاع القانوني الذي يسير النشاط الخاص لكل المؤسسات المالية مهما كانت طبيعتها القانونية وأهم الأفكار التي جاء بها هذا الإصلاح يتمثل فيما يلي:

- استعادة البنك المركزي لدوره كبنك البنوك ،مما مكنه من التكفل بالمهام التقليدية للبنوك المركزية،غير أن هذه المهام كانت في الكثير من الأحيان تبدو مقيدة.

- وضع نظام بنكي على مستويين, ونتيجة لذلك تم الفصل بين البنك المركزي، كملجأ أخير للإقراض، وبين نشاطات البنوك التجارية.

- أصبح بإمكان البنوك استلام الودائع ،بأنواعها ومنح القروض دون تحديد لمدتها،أوشكلها، وكذا متابعة القروض ودورها.

- تقليل دور الخزينة العمومية في نظام التمويل.

- إنشاء هيئات رقابة على النظام البنكي وهيئات استشارية أخرى.

- المرحلة الثانية :

صدور قانون 88-01 المؤرخ في 12جانفي 1988 المتعلق باستقلالية المؤسسة والمتضمن القانون التوجيهي للمؤسسة الاقتصادية وأهم ما جاء فيه.[1]

- اعتبار البنك شخصية معنوية تجارية تخضع لمبدأ الاستقلالية المالية والآخذ بمبدأ الربحية والمردودية.

يمكن للمؤسسة البنكية القيام بعمليات التوظيف المالي كالحصول على أسهم وسندات صادرة عن المؤسسة التي تعمل داخل التراب الوطني أو خارجه.

ج – النظام المصرفي الجزائري ما بعد 1990:

يعتبر القانون رقم 90-10 الصادر في 04 أفريل 1990والمتعلق بالنقد والقرض نصا تشريعيا يعكس أهمية المكانة التي يجب أن يكون عليها النظام البنكي في المستقبل ومن مبادئه:

- الفصل بين الدائرة النقدية والدائرة الحقيقة وبموجبه يكون اتخاذ القرارات على أساس الأهداف النقدية وليس تبعا للقرارات الكمية.

- الفصل بين الدائرة النقدية ودائرة ميزانية الدولة فالخزينة لم تعد حرة في اللجوء إلى عملية القرض في تمويل عجزها, ولجوئها إلى البنك المركزي أصبح يخضع إلى بعض القواعد والإجراءات التنظيمية لعملية التمويل.

[1] ــ بحراز يعدل فريدة، **تقنيات وسياسات التسير المصرفي**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر,2000،ص، ص 72،74.

– الفصل بين دائرة ميزانية الدولة ودائرة القرض بمنع الخزينة عن منح القرض للاقتصاد ويبقى دورها يقتصر على تمويل الاستثمارات الإستراتيجية المخططة من طرف الدولة .

– إنشاء سلطة نقدية وحيدة مستقلة ووضعها في الدائرة النقدية ضمن هيئة جديدة أسماها مجلس النقد والقرض.[1]

– استقلالية البنك المركزي : إن مفهوم الاستقلالية تقاس من خلال المهام المناطة بها وبالأهداف التي تصبو إلى تحقيقها، فالسلطة النقدية ممثلة في مجلس النقد والقرض تعمل على تحديد المعايير وضمان التنفيذ الخاص بما يلي: تنظيم التداول النقدي في الاقتصاد، تحديد المعايير والشروط الخاصة بعمليات البنك المركزي،تحديد الأهداف الخاصة بتطور مكونات الكتلة النقدية،حجم القرض، وضع الشروط الخاصة باعتماد البنوك والمؤسسات المالية.[2]

– كما تم خلال هذه الفترة صدور نصوص أساسية مهدت إلى اقتصاد السوق و هي:

قانون 86-12 المؤرخ في 1986-08/19 المتعلق بنظام القروض والبنوك.

قانون 88-16 المؤرخ في 1988 المتعلق باستقلالية المؤسسات.

قانون 90-10 المؤرخ في 14-4-1990 المتعلق بالنقد والقرض.

– تهدف هذه القوانيين كلها إلى إعادة النظر في النظام المصرفي الجزائري وذلك من خلال قيام البنوك بوظيفتها الأصلية والمتمثلة في الوساطة المالية في الاقتصاد الوطني ،كما تعمل على جمع الموارد الادخارية تقديم القروض على أساس المردودية أي استرجاع مبلغ القرض مع الفوائد، وكل هذا تحت إشراف ورقابة البنك المركزي الذي استقلاليه.[3]

المطلب الثاني:المنظومة الهيكلية للنظام المصرفي الجزائري.

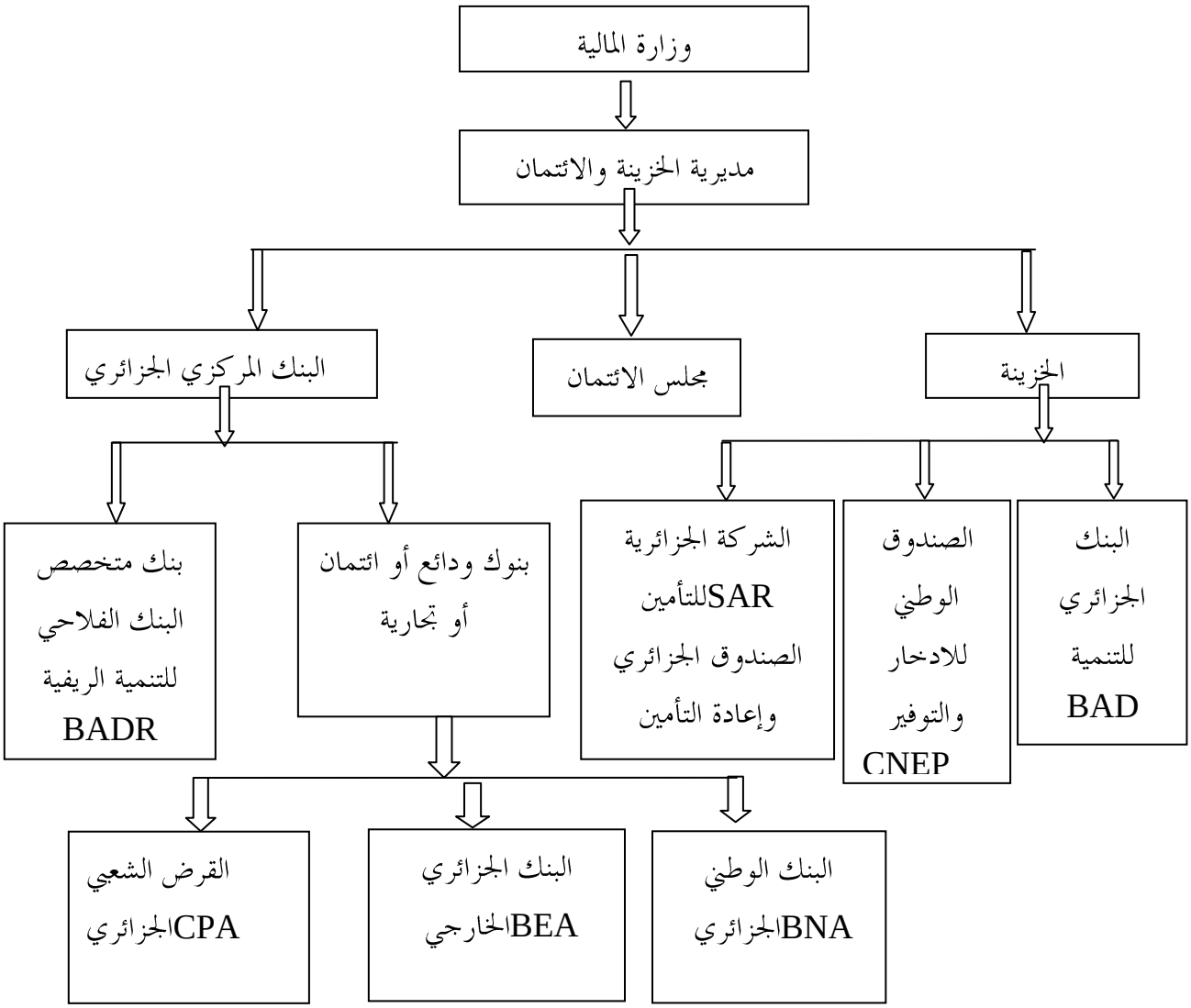
يتكون النظام المصرفي من مجموعة من البنوك التي لها دور وأهمية كبيرة في الاقتصاد وعليه سنوضح في الشكل التالي: الهيكل التنظيمي للنظام المصرفي الجزائري.

[1] ــ طاهر لطرش، **تقنيات البنوك** ،ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،2003،ص،ص 196،195.

[2] ــ مولود ديدان، **أبحاث في الإصلاح المالي**، دار بلقيس,الجزائر، بدون طبعة، 2010، ص 154.

[3] ــ عبد الرحيم ليلى, **أهمية التسويق في تأهيل وتحسين القدرة التنافسية للمؤسسة المصرفية الجزائرية**,مذكرة ماجستير,جامعة تيارت,2007,ص 137.

الشكل رقم(1-2): يمثل مخطط التنظيمي الهيكلي للجهاز المصرفي الجزائري:



المصدر:شاكر القزويني،**محاضرات اقتصاد البنوك**،ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر,ص65.

المبحث الثالث: وظائف النظام المصرفي ودوره في الاقتصاد.

لقد كان لصدور قانون النقد والقرض دورا بارزا في إعادة تشكيل وهيكلة الجهاز المصرفي الجزائري في شكله الحالي, فقد أتاح إمكانية إنشاء بنوك ومؤسسات مالية خاصة وأجنبية، تمارس أنشطتها المصرفية في الجزائر بشرط الالتزام بقوانينه وضوابطه, هذه المؤسسات تقوم بالعديد من الوظائف المهمة التي تساعد في تحسين أداء البنوك وزيادة كفاءتها وفعاليتها، وبناء اقتصاد قوي وفعال في تحريك عملية التنمية.

المطلب الأول:وظائف النظام المصرفي الجزائري.

للنظام المصرفي جملة من الوظائف التي لها أهمية كبيرة في تحسين أداء البنوك وزيادة النمو الاقتصادي وعليه سنعرض في هذا المطلب مجموعة من البنوك ووظيفة كل واحد منها.

أولا– بنك الجزائر :هو مؤسسة وطنية تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي، يعتبر بنك البنوك ،وبنك الدولة , والمقرض الأخير للبنوك، يعد تاجرا في معاملاته مع الغير، يخضع لأحكام القانون التجاري وتطبق عليه قواعد المحاسبة التجارية.[1]

-تتمثل مهمته في توفير الشروط اللازمة للنمو الاقتصادي .

- السهر على الاستقرار الداخلي والخارجي للنقد.

- يكلف بتنظيم الحركة النقدية ويوجه ويراقب توزيع القروض.

- يسهر على حسن إدارة التعهدات المالية تجاه الخارج واستقرار سوق الصرف.

ثانيا: البنوك التجارية.

أ–البنوك التجارية العامة : بنوك مملوكة بالكامل للدولة وتستحوذ على أكبر حصة من السوق المصرفي حاليا حوالي 95% من إجمالي الأصول البنكية في السوق المصرفي الجزائري، تمارس عملها في هيئة بنوك ودائع بعدما كانت عبارة عن بنوك متخصصة وقت إنشائها، ومن بين هذه البنوك نجد:

أ – 1– البنك الوطني الجزائري (BNA):هو بنك ودائع واستثمارات، وبنك المؤسسات الوطنية، من وظائفه :تنفيذ خطة الدولة فيما يخص الائتمان قصير الآجل وطويل الآجل،القيام بعمليات الخصم و

[1] ــ فضيل فارس،**التقنيات البنكية محاضرات وتقنيات**،الجزء الأول،مطبعة الموساك رشيد،الجزائر العاصمة،الطبعة الأولى2013،ص 63.

الإعتمادات المستندية، خصم الأوراق التجارية في مجال الإسكان والبناء، منح القروض للمؤسسات العامة والخاصة في الميدان الصناعى، منح الائتمان للقطا ع الزراعى.

أ–2– القرض الشعبي الجزائري (CPA):يقوم بممارسة جميع العمليات المصرفية،بالإضافة إلى الوظائف التالية:

–دور الوسيط في العمليات المالية للإيرادات الحكومية من حيث الإصدار والفوائد.

– تقديم السندات والسلفيات لقاء سندات عامة إلى الإدارة المحلية .[1]

– تقديم القروض للحرفيين والفنادق،وقطا ع السياحة والزارعة، و المؤسسات الصغيرة والمتوسطة،إقراض أصحاب المهن الحرة وقطاع الري والمياه.[2]

أ –3– بنك الجزائر الخارجي (BEA) :تأسس بموجب المرسوم رقم 67/204 بتاريخ1967/01/01 منذ هذا التاريخ قام النظام المصرفي بإلغاء الرخص التي كانت تمنح للبنوك الأجنبية ،وضع 05 بنوك أجنبية هي: القرض الليوني، الشركات العامة،قرض الشمال ، البنك الصناعي للجزائر ،حوض المتوسط باركليزنيك.

من وظائفه:منح الإعتمادات عن الاستيراد، إعطاء ضمانات للمصدرين، وضع الاتفاقات والإعتمادات مع البنوك الأجنبية ،ممارسة العمليات المصرفية التقليدية.[3]

أ – 4– بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR): بنك تجاري يمكنه جمع الودائع سواءا كانت جارية أو لأجل، يمثل أيضا بنكا للتنمية من خلال منح قروض طويلة ومتوسطة الأجل، من وظائفه:

–تكوين رأس المال الثابت وتمويل الأنشطة الخاصة والعمومية للقطا ع الزراعي.

– تغطية مختلف العمليات المالية لجميع الوكالات الزراعية .

– تلبية احتياجات النشاطات الفلاحية وقطا ع الغابات ، والمؤسسات الفلاحية .

أ –5– بنك التنمية المحلية (BDL): بنك تملكه الدولة تخضع للقانون التجاري،ويتولى كل عمليات البنوك (الحسابات الجارية، التوفير ،إقراض،ضمانات،خدمات متنوعة) تخدم بالدرجة الأولى الهيئات العامة المحلية في منحها قروض قصيرة،متوسطة ، طويلة الأجل، ومن وظائفه ما يلي:

–تمويل عمليات الاستيراد والتصدير،الخدمات الموجهة للقطا ع الخاص في شكل قروض قصيرة وطويلة الأجل.

---

[1] ــ فائزة لعراف،**مدى تكيف النظام المصرفي الجزائري مع معايير لجنة بازل وأهم إنعكاسات العولمة**،دار الجامعة الجديدة، عمان ،2013،ص،ص 163،164.

[2] ــ فائزة لعراف،مرجع سبق ذكره،ص 164.

[3] ــ الموسوعة العلمية الحرة ،شوهد يوم :08-03-2016،على الساعة:9:00 .

-ضمان تمويل احتياجات التطور النقدي والمالى.

- تمويل الأنشطة الاقتصادية المحلية لقطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

أ-6- البنك الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP): مؤسسة عامة ادخارية تحصل على موارد من مختلف القطاعات العامة و الخاصة،من أهم وظائفه نجد:

-تبسيط الإدخار والتوفير،جمع المدخرات العائلية، توزيع قروض البناء، المساهمة في شراء الأراضي والبناءات للشركات العقارية.

ب – البنوك التجارية الخاصة : فتح قانون النقد والقرض المجال للعديد من البنوك الخاصة للعمل في الجزائر تكريسا لمرحلة اقتصادية ركيزتها الأساسية المنافسة الحرة والعمل وفق آليات اقتصاد السوق،أهم وظائفه :

- منح الاعتماد للبنوك الخاصة من طرف مجلس النقد والقرض .[1]

الجدول رقم (1-1):يوضح البنوك التجارية الخاصة.

البنوك التجـــــارية الخـــــــاصة
- البركة بنك
- سيتي بنك
- بنك العرب للتعاون ABC
- الوكالة الجزائرية للبنك CAB
- نتيكسيس بنك
-الشركة العامةsocietè
- البنك العام المتوسطي GBM
- الريان بنك
- البنك السقيي الباريبي BNp paribes
- ترست بنك
- أركوبنك
- بنك الخليج الجزائر
- بنك هاوستك للتجارة والمالية

المصدر:فائزة لعراف،مدى تكيف النظام المصرفي الجزائري مع معايير لجنة بازل وأهم انعكاسات العولمة،دار الجامعة الجديدة، عمان،2013،ص 167.

[1] ــ فائزة لعراف، مرجع سبق ذكره،ص،ص 165،166.

– حيث يعد بنك البركة الجزائري بنك مختلط بالجزائر، بين بنك البركة الدولي،وبنك الفلاحة والتنمية الريفية حيث ساهم الأول ب49 %والثاني 51%[1]

ثالثا–البنوك و المؤسسات المالية: يمكن إنشاء عدة أنواع من مؤسسات القرض يستجيب كل نوع إلى المقاييس والشروط التي تتحدد خاصة بطبيعة النشاط والأهداف المحددة له وقد تضمنت كما يلي:

أ – البنوك التجارية: أشخاص معنوية مهمتها: جمع الودائع، منح الائتمان، توفير وسائل الدفع للزبائن.

ب – المؤسسات المالية: أشخاص معنوية مهمتها: القيام بالأعمال البنكية ماعدا تلقي الودائع من الأشخاص.

ج – البنوك والمؤسسات المالية الأجنبية: حيث يمكن فتح فروع لها في الجزائر تخضع لقواعد القانون التجاري وذلك وفقا للشروط التالية:[2]

– تحديد برنامج النشاط ،القانون الأساسي للبنك،الوسائل المالية والتصفيات المرتقبة.

يضم المؤسسات التالية :البنك الجزائري للتنمية(BAD)، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي(CNMA)،القرض الإيجاري العربي للتعاون(arableasing corporation)، سوفي نانس بنك (sofinance)، ستيلام الجزائر(CETlEM)...الخ.[3]

المطلب اثر النظام المصرفي على الاقتصاد.

للنظام المصرفي أهمية ودور بارز في الاقتصاد من خلال ارتباطه بكافة النشاطات الاقتصادية، عن طريق توفير التمويل اللازم لها بدءا بالاستثمار ومرورا بالتبادل والتوزيع وإنتهاءا بالاستهلاك وعليه سنتناول في هذا المطلب أهمية ودور النظام المصرفي في الاقتصاد.

أولا– النظام المصرفى والنمو الاقتصادي:

مما لا شك فيه أن تطور النظام المصرفي له أثر إيجابي ملحوظ على النمو الاقتصادي فالوظائف التي يقدمها هذا النظام للاقتصاد تلعب دورا فاعلا في تنشيط الحركة الاقتصادية وتوليد الدخل وتخصيص أكثر كفاءة للموارد وتراكم أسرع لرأس المال المادي والبشري وإلى تقدم تكنولوجي مما يرفع وتيرة النمو،وعليه فالعلاقة بين النظام المصرفي والنمو الاقتصادي تأخذ الاتجاهين التاليين:

أ – تأثير النمو على النظام المصرفي: يؤثر نمو الدخل على التنمية المالية لعدة أسباب منها:

[1] ــ فائز لعراف،مرجع سبق ذكره، ص 167.

[2] ــ مفيد عبد اللاوي، **محاضرات في الاقتصاد النقدي والسياسات النقدية**،جامعة الوادي الجزائر،مارس 2007،ص 116.

[3] ــ مفيد عبد اللاوي ،مرجع سبق ذكره، ص 116.

-إن البلدان ذات الدخل الفردي المرتفع يميل إلى يكون لديها منشآت كبيرة ولأن صافي الأصول المرتفع لدى المنشآت الكبيرة تخفض التكاليف المتابعة (الرهون)، فإن ذلك يحقق تكاليف الإصدار للأوراق المالية .

- يسمح التواجد الكبير للمنشآت التي تتمتع بمستوى مرتفع من صافي الأصول بظهور الأوراق المالية من شأنها توفير السيولة، فما يساعد في تنمية هذه الأسواق من خلال تخفيض تكاليف الإصدار للأوراق المالية.

- من الأرجح أن يصاحب الفرد المرتفع قدرا كبيرا من العمليات التي تسهل الوساطة المالية .

ب – تأثير التطور المصرفي على الاقتصاد :بإمكان النظام المصرفي المتطور التأثير على النمو من خلال :

- رفع معدلات الادخار من خلال توفير وسائل وأوعية ادخار متنوعة، من حيث السيولة والمخاطرة والربحية تلائم تطلعات وقدرات مختلف المدخرين ، و من خلال توفير فوائد تنافسية للمدخر الوطني والأجنبي .

- تحسين عوائد وكفاءة الاستثمارات الإنتاجية أو أن المؤسسات المالية هي الأقدر على أجاد الفرص الاستثمارية الأكفأ.

- توفير التمويل لتأسيس المشاريع الاقتصادية وتوسيع القائم منها .

- الإدارة الكفأة للمخاطر في النظام الاقتصادي بتقليل مخاطر النشاط الاقتصادي من خلال قطاع التأسيسي وتوفير المعلومات ، وتقليل كلفة البحث .

- ويمكن تلخيص دور النظام المصرفي في تعزيز النمو الاقتصادي في النقاط التالية : [1]

- كلما ارتفعت كفاءة تخصيص الأموال وتوزيعها على المشاريع الاستثمارية كلما زادت إنتاجية مخزون رأس المال وارتفعت إنتاجية عوامل الإنتاج.

- كلما انخفضت كلفة الوساطة ، كلما أرتفع حجم الاستثمار الموازي لكمية ما من الادخار نظرا لأن المدخرين والمستثمرين يتقاسمون تكاليف الوساطة فيما بينهم .

-كلما ارتفعت كفاءة تخصيص الأموال وتوزيعها على المشاريع الاستثمارية المتنافسة كلما زادت إنتاجية مخزون رأس المال و ارتفعت إنتاجية عوامل الإنتاج .

- كلما ارتفعت العوائد على الاستثمار وكلما تدنت كلفة الوساطة المالية ، آرتفع صافي العائد على الادخار وبالتالي يزيد الحافز على الادخار .

- مما سبق نستنتج أن النظام المصرفي الفعال لا يكمن د وره في تحفيز النمو من خلال تمويل التنمية بل في رفع إنتاجية وكفاءة الاستثمارات من أجل تحقيق أهداف الاقتصاد وبالتالي تحقيق النمو في التنمية الاقتصادية .

[1] ــ ساعد إبتسام، **تقيم كفاءة النظام المالي الجزائري ودوره في تمويل الاقتصاد**،مذكرة ماجستير،جامعة محمد خيضر بسكرة،2009،ص،ص 17،18.

خلاصة الفصل:

يعتبر النظام المصرفي من أهم الآليات الفعلية للتأثير على أي نظام اقتصادي إذ أن تطوره مرتبط بتطور الاقتصادي وينعكس ذلك على تنظيمه وأدائه الفعال،ونظرا لأهمية البنوك واختلاف أنواعها والدور الذي تؤديه في تنمية الاقتصاد،كانت الدول تأخذه كأداة تخطيط مالي في تحقيق أهدافها الاقتصادية ،الاجتماعية والسياسية المخططة لها خلال التطورات الحاصلة في تسير الخدمات المصرفية .

كما يلعب النظام المصرفي الجزائري دورا مهما في النمو الاقتصادي من خلال التطورات والتغيرات التي شهدتها من الاستقلال إلى يومنا هذ، ومن ربين النتائج المتوصل إليها :

- إن النظام المصرفي عبارة عن مجموعة القوانيين التي تحكم جميع العمليات المصرفية التي تقوم بها البنوك .

-يعتبر المحرك الرئيسي للتنمية الاقتصادية إذ لا يمكن أن يتطور الاقتصاد،إلا بوجود نظام مصرفي كفئ وفعال .

- كما أن النظام المصرفي الجزائري له دور وأهمية كبيرتين في تحقيق التطور الاقتصادي في البلاد إذ يؤثر على النمو ويتأثر به من خلال تشجيع المنشآت ذات المشروعات الكبيرة والتي تحقق عائدا مرتفعا وبالتالي المساهمة في تطوير النمو الاقتصادي وبالتالي ارتقاء بالاقتصاد الوطني ككل.

الفصل الثاني

مدخل حول الصيرفة الالكترونية

تمهيد:

يلعب التطور التكنولوجي دورا حيويا في حياة البشر,وتمتد آثار هذا التطور إلى كافة مناحي الحياة الاقتصادية والقانونية و الاجتماعية والثقافية,والبنوك واحد من القطاعات التي إمتد إليها هذا التطور,واستفادت منه في تطوير أساليب نشاطها وابتكار خدمات لم تكن معروفة من قبل سعيا لزيادة أرباحها وضمانا لبقائها في ظل المنافسة التي يعرفها القطاع البنكي.

ولقد ظهرت في العقود الأخيرة من القرن العشرين مجموعة من الظواهر التي أفرزها التقدم التكنولوجي, والتي تهدف إلى تحقيق السرعة في تنفيذ العمليات المالية,كالتحويل الإلكتروني للأموال,ووسائل الدفع الإلكتروني وغيرها,وبظهور العولمة واتساع نطاقها أصبحت التطورات التكنولوجية تفرض نفسها بقوة في كل المجتمعات وعلى جميع الأصعدة فقد أصبحت لسرعة نقل المعلومات الأهمية البالغة في الحياة الاقتصادية.

ومن أولى الوسائل التي أفرزها التطور التكنولوجي في القطاع المصرفي, البطاقات الإلكترونية التي دخلت العمل المصرفي في بداية النصف الثاني من القرن العشرين,وتطور استخدامها وعرفت منافسة من قبل البنوك في إصدارها منذ ستينات القرن الماضي,وبالنظر إلى محققته من منافع للبنوك والأفراد فقد انتشر استخدامها في دول عديدة وحققت نجاحا منقطع النظير ,ومنه قسمنا هذا الفصل إلى ثلاث مباحث حيث:

المبحث الأول:سنتناول فيه ماهيه الصيرفة الإلكترونية .

المبحث الثاني: سنعرض فيه أدوات الصيرفة الإلكترونية.

المبحث الثالث: سنتطرق إلى شروط ومعيقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية.

المبحث الأول:ماهية الصيرفة الإلكترونية

شهدت الساحة المصرفية خلال العشرية الأخيرة تطورا واسعا في التكنولوجيا المصرفية من أبرز مظاهرها انتشار المصارف الإلكترونية،التي تعد اتجاها حديثا ومختلف عن البنوك التقليدية وهذا ما أدى إلى جعل العمليات المصرفية الإلكترونية تلعب دورا هاما في الاقتصاد نظرا لانتشارها الواسع في الوقت الحالي .

المطلب الأول:مفهوم الصيرفة الإلكترونية

هناك عدة تعارف للصيرفة الإلكترونية وسنسرد بعضا منها:

أولا– مفهوم الصيرفة الإلكترونية وتطورها التاريخي

الصيرفة الإلكترونية,أو المصارف الإلكترونية،مصارف على الخط،مصارف عن بعد،مصارف الانترنت،كلها اصطلاحات تؤدي ذات المقصود،مع فرق درجة "الإلكترونية" في أعمالها وإذ نجد مصارف تعمل كلية على الخط،فهي بالتالي مصارف افتراضية ،ومعارف أخرى تقدم خدمات بالطرق الإلكترونية بالإضافة الى عملها بالطرق التقليدية ومهما كانت ،درجة الإلكترونية "على المستويات الجزئية،فإن عالم الوساطة المالية عرف تحولا نوعيا غير من أبعاد وأهداف إستراتجيات المعارف في السنوات القليلة الأخيرة،وذلك نتيجة منطقية لثورة التكنولوجيات الجديدة في الإعلام و الاتصال وعولمة الأسواق المالية والمصرفية .[1]

هي تلك المعاملات المالية بين المؤسسات المصرفية والمالية والأفراد والشركات التجارية الحكومية متخذة من التكنولوجيا والابتكار أدواتها لتقديم خدمات مصرفية جديدة ومتنوعة .[2]

ومن التعاريف السابقة نستخلص أن الصيرفة الإلكترونية هي تلك المعاملات المالية ،التي تتم بطرق إلكترونية ,أي استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالدفع أو بائتمان أو بالتحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية،وغير ذلك من أعمال المصارف التي يقدمها البنك عن بعد.

ثانيا: نشأتها

ظهرت الصيرفة الإلكترونية بظهور النقد الإلكتروني مع بداية الثمانينات، حيث برز مفهوم monétique،الذي يعني تزاوج النقد بالإلكترونيك ،غير أن استخدام البطاقات بدل النقد الائتماني يرجع في الواقع إلى بدايات القرن الماضي في فرنسا(بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي) وفي الولايات

---

[1] ــ رحيم حسن،أبو معراج هواري، **الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية**،ملتقي المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الإقتصادية(واقع وتحد يات)،جامعة الشلف،يوم 14-15 ديسمبر 2004، ص 2.

[2] ــ تطارد محمد منصف، **النظام المصرفي الجزائري والصيرفة الإلكترونية**،مجلة العلوم الإنسانية، العدد الثاني، جامعة محمد خيضربسكرة،جوان2002، ص 190.

المتحدة الأمريكية (بطاقات معدنية تستعمل في تعريف الزبون على مستوى البريد) ،ومع ذلك كان لابد من الانتظار حتى الخمسينات حتى يشهد العالم تحولا في هذه البطاقات،حيث أصدر american express (1958) بطاقات بلاستيكية,والتي إنتشرت على نطاق دولي في الستينيات .

وفي سنة 1968 (أصدرت مجموعة ثمانية بنوك بطاقة) bank american،والتي دولت لتتحول فيما بعد إلى شبكة visa العالمية .

كما تم في نفس العام إصدار البطاقة الزرقاء cart bleue من قبل ستة بنوك فرنسية وفي نهاية السبعينيات وبفضل ثورة الإلكترونيك،تم تزويد البطاقات المغناطيسية(pistes magnètiques) في عدد من البلدان الصناعية،حيث أصبحت البطاقة تحتوي ذاكرة ويمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها لإجراء عملية الدفع .

ومنذ 1986 شرعت اتصالات فرنسا (frence telecom) في تزويد غرف الهاتف العمومي بأجهزة قارئة لبطاقات الذاكرة (cartes à mémoire) .

ومع بداية التسعينات (1992) أصبحت كل البطاقات المصرفية (بطاقات الدفع أو السحب) في فرنسا برغويثة des cartes àpuce وبالتالي فهي تسمح بالتعارف على سلامة البطاقة وعلى هوية صاحبها,وهو ما يعد دعم كبير لأمن العمليات التي تجرى بها[1].

ثالثا– أنواع الصيرفة الإلكترونية

ا – **آلية الصراف الآلي** : ظهرت في السبعينيات في القرن العشرين الماضي كبديل لموظفي الصرافة في الفروع المصرفية لتقليل عدد المعاملات داخل البنك أما في الثمانينات من نفس القرن بدأ الإهتمام وتخفيض التكاليف من ثم البحث عن تحقيق ميزة تنافسية تقوم بتقديم مجموعة من الوظائف :

- التعرف على رصيد الحساب .
- القيام بسحب وإيداع نقدي.
- إجراء تحويلات نقدية بين الحسابات .[2]
- طلب دفتر شيكات .
- سداد الفواتير .

[1] ــ عبد الغني ربوح،نورالدين غردة،المؤتمر الدولي العلمي حول:**إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة**،مداخلة بعنوان:تطبيق أنظمة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والأفاق،جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص 3.

[2] ــ الموسوعة العلمية الحرة، شوهد يوم: 14-04-2016، على الساعة:10:15.

ففي فرنسا اخترع في نهاية العام 2003 صراف ألي يسمح بإيداعات نقدية سواء كانت أوراق أو قطعا معدنية أو حتى الشيكات حتى يقبل هذا الجهاز التعامل مع حوالي 100 شيك و250 ورقة نقدية ويستطيع حساب 500 قطعة نقدية في الدقيقة .

ب – نقاط البيع الإلكترونية (electionic pomtof solè): وهي الآلات التي تنشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف أنواعها و أنشطتها و يمكن للعميل استخدام بطاقات كلاسيكية أو بطاقات ذكية للقيام بأداء مدفوعات من خلال الخصم على حسابه إلكترونيا تمرير هذه البطاقة داخل هذه الآلات المتصلة إلكترونيا بحواسيب الصراف.

ج – الصيرفة المنزلية (home banking):وهو ذلك الحاسب الشخصي الموجود بالمنزل أو العمل أو اي مكان والذي يتصل بحاسب مصرفي ليتمكن من خلال كلمة سر أو رقم سري أو كليهما لإتمام العمليات المصرفية المطلوبة وهذا يضمن السرية العالية في التعامل .

د – الصيرفة المحمولة (mobil banking):وهي تلك الخدمات المصرفية التي تتاح من خلال الهاتف المحمول،من استخدام العميل رقم سري يتيح له الدخول إلى حسابه للاستعلام عن أرصدته كذلك للخصم منه تنفيذا لأي من الخدمات المطلوبة

ه – الصيرفة الهاتفية (phone banking) :وتسمى أيضا مركز خدمة العملاء (call conher) إذ تقوم البنوك بتشغيل مراكز للاتصالات وخدمة العملاء بحيث يتيح أداء الخدمة المصرفية هاتفيا باستخدام رقم سري ،وتعمل هذه المراكز على مدار الساعة ، ومن مميزات هذه القناة إتاحة الحصول الخدمة في أي وقت خلال اليوم وخلال الأسبوع (24 ساعة يوميا،7 أيام الأسبوع).

و – خدمة الرسائل البنكية :هذه الرسائل كانت أول ما بدأت به هذه الخدمة حيث كان البنك يرسل للعميل رسائل في نهاية اليوم البنكي تخبره عن الحركات التي تمت على حسابه لهذا اليوم ورسالة أخرى تخبره عن رصيد الحساب .

ثم تطورت الخدمة حيث أصبحت ترسل للعميل رسائل فور حدوث حركات معينة مثل:وصول رواتب وصول حوالة ،رفض شيك،سحب شيك أكبر من قيمة معينة في حسابه و الآن أصبحت هذه الخدمة ترسل رسالة للعميل عن حدوث أية حركات مالية على حسابه،وتخيره أيضا بأية خدمات مثل : استحقاق كمبيالة أو قرض أو كفالة ...الخ.

– الموافقة على قرض.

- استحقاق وديعة.

- مراجعة البنك لسبب ما.

و مازال التطور و التحديث على خدمة الرسائل مستمرا حتى وصل الأمر بأن يقوم العميل بإرسال رسالة إلى أي صراف آلي داخل بنكه ليتم سحب مبلغ للشخص الموجود حاليا أمام الصراف .

المطلب الثاني: أهمية وأهداف الصيرفة الإلكترونية.

للصيرفة الإلكترونية أهمية وأهداف في الساحة المصرفية وذلك باستخدام أدوات إلكترونية متطورة في المجال التكنولوجي ،وعليه سنعرض أهمية الصيرفة وأهدافها.

أولا–الأهمية العلمية والاقتصادية للصيرفة

أ- تخفيض النفقات التي يتحملها البنك تجعل تكلفة إنشاء موقع للبنك عبر الانترنيت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد للبنك وما يتطلبه من مباني وأجهزة وكفاءة إدارية إضافة إلى تسويق البنك لخدماته من موقعه على الانترنيت يساعده على امتلاك ميزة تنافسية تعزز من مكانته التنافسية وتؤهله إلى مستوى المعاملات التجارية العالمية.

ب – إن توجه البنوك العالمية نح شبكة الانترنيت وما تتميز به من قدرات تنافسية يلزم البنوك الصغيرة ضرورة الارتقاء إلى مستوى هذه التحديات,ووفقا لذلك سيقوم العملاء بالمقارنة بين خدمات البنوك،للاختيار الأنسب وبذلك يكون عامل المنافسة قوي في جذب العملاء.

ج – إن الصيرفة تؤدي إلى تسير التعامل بين المصارف وبناء علاقات مباشرة وتوفير المزيد من فرص العمل والاستثمار هو ما يساعد على النجاح والبقاء في السوق المصرفية.

د – استخدام الانترنيت يساهم في تغزير رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات، و الاستفادة من الابتكارات الجديدة التي تكون لها انعكاسا على أعمال البنوك.

ه – إن استخدام الانترنيت في المصارف يشكل نافذة إعلامية،لتعزيز التنافسية،وذلك من خلال التعريف بهذه البنوك والترويج لخدماتها، الإعلام بنشأة المصرف وتطوره ومؤشراته المالية لوضعها تحت الباحثين والدارسين وسائل الأطراف الأخرى المعنية بالأمر.

و – إن الصيرفة الإلكترونية تؤدي إلى تسير التعامل بين المصارف وجعله متواصل على مدار الوقت.

ز – اختصار المسافات الجغرافية ورفع الحواجز التقليدية.

ح – قيام علاقة مباشرة بين المشتري والبائع.

ثانيا–أهداف الصيرفة الإلكترونية

أ– إتاحة معلومات عن الخدمات التي يؤديها البنك دون تقديم خدمات مصرفية.

ب– أنها تعتبر وسيلة لتعزيز حصتها في السوق المصرفي .

ج – خفض التكاليف وإتاحة المعلومات عن الخدمات التي يؤديها البنك دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة.

د – حصول العملاء على الخدمات المصرفية وغير المصرفية في أي وقت و أي مكان.[1]

[1] ــ الموسوعة العلمية الحرة،شوهد يوم: 14-04-2016 ،على الساعة:10:15.

المبحث الثاني :أدوات الصيرفة الإلكترونية.

يقوم هذا النظام على السماح للزبائن بالتعامل والاستعلام عن حساباتهم عبر شبكة الانترنيت الإلكترونية من أجهزتهم الشخصية في المترل أو المكتب للحصول على الخدمة التي يريدها أو الحصول على آخر المعلومات التي ينشرها المصرف حول موضوع معين كأسعار العملات ومعدلات الفائدة على الودائع والقرض.

المطلب الأول:أجهزة الصراف الآلي ATM والموبايل.

تتنوع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المصارف حسب تنوع قنوات التواصل المستخدمة في تقديمها ونجد من أهم هذه القنوات مايلي:

أولا: ATM(Automated teller Machine)

إن نصف العمليات في الولايات المتحدة الأمريكية مدفوعة نقدا والنصف الثاني يتم عبر الدفع غير النقدي أي بالوسائل الإلكترونية وهناك 70%من الدفع غير النقدي يتم عبر الشبكات ويبقى 30%للقنوات الإلكترونية كبطاقات الائتمان والإقراض والتحولات عبر الخط أما في لبنان فالحصول على النقد عبر الآلية ATM يسهل على العملاء الوصول إلى حساباتهم مما ضاعف عدد ATM في لبنان في السنوات الأخيرة.

– وتسعى المصارف بعد دراسة مفصلة للجدوى الاقتصادية (نظرا للكلفة العالية) إلى اعتماد نوعين من البطاقات الذكية.

الأولى : يستعمل للإجراء نوع معين من العمليات.

الثاني: يستعمل أكثر نوع من العمليات ،والذي يجعل البطاقة الذكية هو احتوائها على المعالج أو الكمبيوتر الصغير بداخلها والذي يؤمن المعالجة وحفظ المعلومات.[1]

– وتستخدم البطاقة الذكية في مجالات عدة:كحفاظه النقود الإلكترونية أو بطاقة اعتماد أو ائتمان، ولحفظ مستندات رسمية، أوخزن المعلومات وفي تقنية الهاتف الخلوي وللتوقيع الإلكتروني وتستخدم أيضا للإثبات الموثوق التحقيق من جرائم والاحتيال القرصنة والسرعة.[2]

[1] ــ زهير بشنق،**العمليات المالية المصرفية الإلكترونية**، إتحاد المصارف العربية ، بيروت،2006،ص،ص 52،53.

[2] ــ زهير بشنق،مرجع سبق ذكره،ص 53

ثانيا – الموبايل (الجوال)

تشير الخدمات البنكية عبر الموبايل إلى استخدام الهواتف النقالة الذكية أو الأجهزة الخلوية الأخرى لأداء المهام البنكية من أي مكان وبعيدا عن أجهزة الكمبيوتر المتواجدة في المترل أو المكتب مثل: مراقبة أرصدة الحسابات، وتحويل الأموال بين الحسابات، وسداد الفواتير، تحديد مواقع أجهزة الصراف الآلي،وتعمل عادة عبر جميع مزودي الهواتف النقالة الرئيسيين من خلال شبكة الانترنيت المحمولة أو التطبيقات التي تم تطويرها لأجهزة الآي فون (iphone) وبلاك بيري (Blaek berry) الأجهزة التي تستخدم نظام الأندرويد(Android).

و من هنا يتضح لنا بأن الخدمات البنكية عبر الموبايل تتم بطريقتين:

ا – وهو الخيار الذي يتم من خلال استخدام المتصفح"الويب" المماثل تماما لطريقة الوصول إلى الحسابات عبر الأنترنيت من جهاز الكمبيوتر في المترل،و بالتالي يسمح للعميل بمراقبة الحسابات وتسديد الفواتير والتحويل بين الحسابات ببساطة عن طريق تسجيل الدخول إل حساب المستخدم من خلال متصفح الانترنيت على الجهاز الموبايل.

ب – وهو الخيار الذي يتم من خلال التطبيقات المخصصة للهواتف النقالة الذكية،الآي فون (iphone) وبلاك بيري (Blak berry) والأجهزة التي تستخدم نظام الأندرويد (Android) وتعمل من خلال ربط المستخدم مباشرة بخادم"server" البنك ، والحصول على الوظائف البنكية كاملة يمكن تحميل هذه التطبيقات على أجهزة الموبايل من خلال موقع البنك على الانترنيت أو من خلال المتاجر المخصصة لكل نوع من الهواتف النقالة الذكية مثل (itunes store) لأجهزة الآي فون أو play story للأجهزة التي تستخدم نظام الأندرويد.[1]

المطلب الثاني:الهاتف المصرفي والتلفزيون.

تشير الخدمات البنكية إلى استخدام أجهزة آخري لأداء المهام البنكية من أي مكان ومن بينها نجد:

أولا– الهاتف المصرفي :فهي عبارة عن خدمة متواصلة على مدى 24 ساعة ، 7 أيام في الأسبوع، تتيح للعملاء الاستفسار عن كل ما يتعلق بخدمات المصرف، أو حساباتهم لدى المصارف،كما تمكنهم هذه الخدمة من إجراء عمليات سحب مبالغ معينة أو تحويلها... الخ.

[1] ــ طارق محمد خليل الأعوج، **العوامل المؤثرة في إختيار نوع الخدمات والنوافذ التي تقدمها البنوك الإلكترونية**،أطروحة دكتوراة،الأكادمية العربية المفتوحة في الدنمارك،2013،ص 26.

وبصدد أوامر الدفع المصرفية،فهي غالبا ما تستخدم للدفع لشخص معين وفي موعد أو تاريخ محدد وذلك وفق طلب العميل، وفي السنوات الأخيرة المنصرمة، استغنت المصارف عن الأسلوب اليدوي واتجهت إلى أنظمة متطورة إلكترونيا باستخدام نظام (BACS)[1] Bankers Automated clearing services

– و هناك خمس تقنيات في مركز الاتصال:

أ – نظام توزيع الاتصال الآلي لتحويل الاتصال إلى الموظف المسؤول عبر تحليل لفحوى الاتصال لجهة وقت الاتصال أو لجهة الخدمات المبرمجة سابقا.

ب – مخاطبة مباشرة آليا كالتقنية السابقة.

ج – نظام البريد الإلكتروني عبر الانترنيت والانترنيت الذي يوجه خطاب العملاء مباشرة إلى مركز التخاطب من كمبيوتر الزبون ويتجاوب من مركز التخاطب ويكون بذلك عبر بريد أو الاتصال تلفوني.

د – نظام إدارة مباشرة يوفر القدرة على التسجيل لمعالجة الاتصالات المباشرة وتقديم أجوبة محددة سلفا للزبائن وهو مجموع تقنية الكمبيوتر والهاتف CIT(caller idt echnogy) أو الجمع بين نظام مؤسسة الهاتف ونظام معالجة المعطيات.

ه – إن نظام توزيع الاتصالات الآلي، ووحدات الأجوبة الصوتية وأنظمة معالجة المعطيات ومؤسساتها اجتمعت لتقديم أعلى درجة من خدمة الزبائن ،والوظائف المقدمة من (CIT) تتضمن تعريف رقم المتصل (caller ID)وإمكانية التعاطي مع الكمبيوتر الموظف،الذي يسحب مباشرة ملف العميل إلى الشاشة وكذلك المعطيات عبر استعمال رقم تعريفي أوتوماتيكي أو بناء للطلب.

وهذا يمكن للموظف أن يتجاوب مع العميل بسرعة طالما أن المعلومات متوفرة بمجرد الاتصال، وقد بدأت بعض المصارف بتقديم هذه الخدمات وتطويرها تدريجيا مع التحفظ الشديد لجهة ضيق السوق وقلة الخبرة وعدم وجود البني التحتية والقانونية .

ثانيا:المصرف عبر الأثير(بدون سلك wireless).

إن الخدمات المالية عبر الأثير تشكل جزءا مهما من التجارة عبر الهاتف الخليوى ويقدم للعملاء مستوى جديدا من الملائمة للوصول إلى الاحتياجات المالية من أي مكان من العالم عبر الهاتف الخليوى أو المساعد الرقمي الشخصي personal digital Assistant(PDA) وهذه الخدمات جذابة للناس الذين هم على تنقل وحركة دائمة, ولكنها غير معتمدة من قبل المصارف اللبنانية بشكل كبير نظرا لما يرافقها من أخطار

[1] ــ بشير العلاق،**التسويق الإلكتروني**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع،عمان،الطبعة العربية2010،ص 147.

ولتكلفتها العالية نسبيا، وربما يفترض بالمصارف اعتمادها قبل أن تقدم هذه الخدمات، والتي توفر عمليات الدفع.

- شركات الخليوى إضافاتها إلى الفاتورة وقطع الطريق على المصارف التي سوف تخسر زبائنها وما قد ينتج من عمولة وأرباح.[1]

ثالثا:التلفزيون Television

هو الوسيلة الوحيدة التي تشترك بصفات مختلفة عن غيرها في عملية الاتصال،وتتمثل في الإشراك بالصوت و الصورة والحركة، فضلا عن كونها أصبحت الوسيلة الموجودة والمتاحة لدى الجميع،ولاغني لأي مسكن عن حاجته للتلفزيون، حتى يراه البعض مجازا بأنه أحد أفراد العائلة، وتشير الإحصائيات إلى أن 95% من العوائل في الولايات الأمريكية لديهم جهاز تلفزيون ويشاهدون برامجه المختلفة، وهذه الأهمية للتلفزيون أكسبته الارتفاع في الكلف المترتبة على استخدامه لأغراض الإعلان، حيث تقدر متوسط كلفة العرض لفترة 30 ثانية بحدود(29)ألف دولار في أمريكا، ونظرا لهذه الكلفة المرتفعة بدأت الشركات المعلنة بتقليص وقت بث الإعلان إلى (15) ثانية,ولكن هذا الأمر سينعكس حتما على كمية المعلومات التي يمكن أن يقدمها الإعلان ومقدار ومستوى التركيز الذي سيكون به المستهلك عند العرض.

ومن المناسب الإشارة هنا إلى أن ما حصلت عليه محطات التلفزيون في المملكة المتحدة (بريطانيا) عام 1996 قد بلغ ما يقرب من (303) مليار باون، وقد كانت حصة الإعلان على المواد الغذائية بنسبة بلغت قدرها 20% من مجموع الإعلان التي تم بثها على تلك المحطات التلفزيونية.[2]

[1] -زهير بشنق،مرجع سبق ذكره،ص،ص 53،54.

[2] - ثامر البكري ،**الإتصالات التسويقية والترويج**، دارالحامد للنشر والتوزيع، عمان،الأردن، الطبعة الثانية2009،ص 207.

الجدول رقم(2-1): المزايا والعيوب المترتبة على استخدام التلفزيون كوسيلة إعلانية.

المزايـــــا	العيـــــوب
1-الوسيلة لأوسع إنتشارا ووصولا إلى الجمهور وتواصلامعها . 2- يمكن أن يكون البث التلفزيوني على مستوى محلي محدود جغرافية ضيقة أو على مستوى دولي عبر الأقمار الاصطناعية. 3- الممازجة بين الصوت والصورة يزيد من القدرة التأثيرية للإعلان. 4- السرعة الكبيرة في متابعة الحدث.	1- كلفة مرتفعة جدا وخاصة للمحطات الواسعة الإنتشار والمرموقة. 2- التعدد الكبير في القنوات التلفيزيونية قد يحول دون إمكانية وصول الإعلان إلى الجمهور. 3- كثرة الإعلانات وفي ذات الوقت يحدث التشويش الكبير على وصول الإعلان وبالشكل المطلوب إلى الجمهور 4-تصميم الإعلان يحتاج إلى خبرة وكفاءة ومتخصصين وهذا يضيق صعوبة كبيرة في الحصول عليهم وقد ينعكس ذلك على ضعف الإعلان إن لم يتحقق ذلك

المصدر:ثامر البكري، **الاتصالات التسويقية و الترويج** ، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن،الطبعة الثانية،2009،ص208.

المطلب الثالث:البطاقان الإلكترونية(اللإئتمانية).

أن تطور الخدمات المالية ارتبط بتطور تكنولوجيا المعلومات، وواكب هذا التطور استحداث وسائل الدفع فتعددت أنواعها و أشكالها على مستوى العالم ومن بين هذه البطاقات نجد:

أولا- بطاقة السحب الآلي (cach card):يمكن للعميل بمقتضاها سحب مبالغ نقدية من حسابه بحد أقصى متفق عليه،ويتم إصدارها من جانب البنك رغبة في عدم وجود زحام على شباك الصرف،وكذلك لتمكين العميل من صرف المبلغ الذي يحتاجه خلال الفترة التي يكون فيها البنك مغلقا، وعن طريق إدخال هذه البطاقة في الصراف الآلي الخاص بالبنك وإدخال الرقم السري وهو يتكون في الغالب من أربعة أرقام عن طريق الضغط على لوحة المفاتيح الموجودة بجهاز الآلي يظهر على شاشة الجهاز عدة اختيارات للعميل، مما يتيح للعميل تحديد المبالغ المراد سحبها، ويحرر الصراف الآلي فاتورة أو كشف الأموال المسحوبة من قبل العميل مبينا فيها مكان وتاريخ الإئتمان، وذلك لأن العميل يسحب نقود من رصيده لدى البنك.

ثانيا–بطاقة الشيكات (cheque guarntee card):يتعهد فيها البنك بسداد الشيكات التي يحررها العميل بشروط معينة،وتحتوي هذه البطاقة عادة اسم العميل وتوقيعه ورقم حسابه والحد الأقصى الذي يتعهد البنك الوفاء به في كل شيك يحرره العميل، ويقوم العميل بإبراز البطاقة للمستفيد والتوقيع على الشيك إضافة إلى التأكيد من مدة صلاحية البطاقة الاستعمال، وإذا تحققت هذه الشروط، وبخاصة تحرير الشيك وفقا للحد الأقصى المسموح به،وكتابة رقم البطاقة [1]على ظهر الشيك وصحة توقيع الساحب،فإن البنك المسحوب عليه ملزم بدفع قيمة الشيك للمستفيد بغض النظر عن وجود رصيد كافي لديه من عدمه وظهور هذه البطاقة جاء نتيجة سوء ظن وعدم ثقة التجار بالشيكات التي يصدرها أشخاص لا يعرفونهم.

ثالثا–بطاقة الدفع (debit card): وتخول لحاملها سداد مقابل السلع والخدمات حيث يتم تحويل ذلك المقابل من حساب العميل إلى حساب التاجر لذلك تعتمد هذه البطاقة على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك، ويلاحظ أن الوفاء بهذه البطاقة يتم بطريقتين إحداهما مباشرة تتم بقيام المشتري بتسليم بطاقة إلى التاجر والذي يمرر البطاقة على جهاز للتأكد من وجود رصيد لهذا العميل في البنك الخاص به، وذلك لتسديد قيمة مشتريات العميل وإن قام العميل بإدخال الرقم السري في الجهاز وفرص البنك في تحويل المبلغ من حسابه إلى حساب التاجر، فتتم عملية التحويل مباشرة من حساب العميل إلى حساب التاجر،أما الطريقة الأخرى فهي غير مباشرة، حيث تتم بتقديم العميل بطاقة للتاجر فيقوم هذا الأخير بتدوين البيانات الموجودة على البطاقة على فاتورة يوقع عليها العميل وتتكون من عدة نسخ ترسل إلى البنك الخاص بالعميل أو الجهة المصدرة للبطاقة لسداد قيمة المشتريات .[2]

رابعا:بطاقة الصرف الشهري (charge cards):تختلف هذه البطاقات عن بطاقات الائتمان في أن السداد يجب أن يتم بالكامل من قبل العميل للبنك خلال الشهر الذي يتم فيه السحب(أي أن الائتمان في هذه البطاقة لا يتجاوز شهرا) أي أن المدة الائتمان لها أقصر من البطاقات الائتمانية،وبالرغم من هذه المزايا العديدة للتكنولوجيا المصرفية إلا أننا نجد أن البطاقات البلاستيكية غير منتشرة بالقدر الكافي في مصر،نظرا لانخفاض مستوى الدخل الفردي، ومحدودية المدخرات الشخصية،وعدم تملك الكثيرين لودائع بنكية تضمن إصدار مثل هذه البطاقات،و أيضا فإن معظم أصحاب الودائع الصغيرة لا يعرفون كل أو بعض مزايا البطاقات، أو أساليب

[1] – عبد الرحيم وهيبة،**إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية**، رسالة ماجستير،جامعة الجزائر،2006،ص 43.

[2] –عبد الرحيم وهيبة، مرجع سبق ذكره، ص 45.

إستخدامها، كما يلاحظ أن المصارف أحيانا ما تركز في الدعاية، والإعلان عن هذه البطاقات على الفئات ذات الدخل المرتفع في المجتمع دون غيرهم.[1]

خامسا:بطاقة الأنترنت(internet cart): أصدرت شركة ماستركارد وفيزا كارد بطاقة خاصة بالتسويق عبر الأنترنت وتتميز بمايلي:

- إنها لا تستخدم في عملية الشراء المباشر و إنما يقتصر استخدامها على الشراء أو التسويق عبر الانترنت.
- هذا النوع من البطاقات محدد بمبلغ صغير نسبيا ،مما يقلل المخاطر التي يتحملها صاحبها في حال تم التعرف على رقم البطاقة واستخدامها دون إذنه.

ويلاحظ أن بعض المواقع على شبكة الانترنيت تقدم خدمة مشابهة للخدمة التي تقوم بها هذه البطاقة ويسمى ذلك النظام (الحسابات الشخصية مسبوقة الدفع) وفيها يقوم العميل بفتح حساب خاص له على أحد هذه المواقع بمبلغ صغير جدا لا يتعدى الخمسة دولارات وبعد أن يتم قبول العميل ويتم تسجله ضمن عملاء الموقع يحدد العميل نفسه اسم الاستخدام وكلمة السر و يمنح رقم خاص به من ماستركارد وتاريخ انتهاء العميل به واستخدام كل منها يستطيع شراء أي سلعة أو خدمة يريدها من أي موقع على شبكة الانترنيت يقبل التعامل ببطاقات الائتمان الخاصة بهم.[2]

سادسا:بطاقة الائتمان(credit card): وهي بطاقات شخصية تصدرها البنوك لخدمة عملائها وتحتوي على معلومات خاصة بحاملها يستعملها لتسوية مدفوعاته بدل النقود، كما أن البنوك تعمل جاهدة على تلبية حاجات زبائنها وتوفير الراحة لهم لأجل الوقت في وجه المنافسين لهذا استحدثت عدة أنواع من البطاقات نذكر منها: بطاقات الوفاء، بطاقات الائتمان،البطاقات الدولية(فيزاكارد ، ماستركار ، اروكارد) وغيرها من البطاقات.[3]

[1] ــ رابح عرابة ،**دور الصيرفة الشاملة في تطوير البنوك في الدولة النامية**، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا،العدد السادس،جامعة شلف، ص 217.

[2] ــ عبد الرحيم وهيبة، مرجع سبق ذكره،ص 45.

[3] ــ ميهوب سماح،**الإتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية**، رسالة ماجستير،جامعة منتوري قسنطينة،2005،ص 21.

المبحث الثالث:شروط ومعيقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية.

لا تزال غالبية المصارف العربية تعمل في ظل أنظمة عمل تقليدية، ورغم الجهود التي تبذل للمساهمة في تدعيم هذا القطاع الواعد،إلا أن تلك الجهود لا تزال دون المستوى المطلوب إذ تتصف المصارف في البلدان العربية بصغر حجمها،وضعف استخدام التكنولوجيا الحديثة والمتطورة، مما يحد من قدرتها على المنافسة و الاستمرار،وسنتطرق من خلال هذا المبحث إلى شروط ومعيقات وبعض التجارب الدولية في مجال تطبيق الصيرفة الإلكترونية.

المطلب الأول:شروط تطبيق الصيرفة الإلكترونية.

في ضوء سرعة التغير التكنولوجي لمواكبة الأحداث التطورات كانت وستظل مهمة معقدة تستغرق كثيرا من الوقت والجهد لذلك أصدرت البنوك شروط لتسهيل مهمة تطبيق الصيرفة في أقل وقت.

أ – وضع خطط للبدء في إدخال خدمات الصيرفة الإلكترونية، بداية من وضع إستراتيجية على مستوى البنك المركزي أو البلد أو التحالفات الدولية.

ب – وضع تنظيمات قياسية تسمح بالربط بين مختلف الجهات والعالم ككل.

ج – إعداد خطة لتدريب الموارد البشرية.

د – العمل على إنشاء تنظيم إداري يعمل على التنسيق بين الأطراف المتعاقدة.

ه – وجود شبكة الكترونية كاملة التغطية.

ي – وجود خدمات انترنيت سريعة ويمكن الاعتماد عليها وبأقل تكلفة.

و– وجود مواقع الكترونية خاصة بالبنوك bank web ssite ومصمم بصورة تلبي احتياجات العملاء.

ط – تثقيف العملاء وتدريبهم على استخدام الانترنيت.

ظ– تأمين موقع البنك ضد المخربين .[1]

المطلب الثاني:تجارب دولية في مجال تطبيق الصيرفة الإلكترونية.

لقد حققت مجموعة من الدول نموا في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال خضوعها إلى مجموعة من التجارب لمواكبة التطور التكنولوجي و الالتحاق بركب الدولة المتقدمة .

أولا:المصارف العربية: إن المصارف العربية تواجه تحديات كبيرة أملها التغيرات العالمية في البيئة المصرفية نتيجة التطورات التكنولوجية وتحرير تجارة الخدمات المالية في ظل منظمة التجارة العالمية وتحول العالم إلى قرية صغيرة

[1] ـــ الموسوعة العلمية الحرة،شوهد يوم: 19 أفريل 2016 ،على الساعة: 16:20 .

و ازدياد المنافسة لذا يتعين على البنوك العربية التأقلم مع هذه التحديات وتحويلها إلى فرص حقيقية للتطور والنمو مستقبلا من بين هذه التحديات، ضعف استخدام التكنولوجيا خاصة الصيرفة الإلكترونية نظرا لصغر حجم المصارف.[1]

ثانيا:المصارف اللبنانية: كانت المصارف اللبنانية أو الحاضرين لاستعمال تقنيات الكمبيوتر نظرا لأهميتها وقد كان الهدف منها تسهيل العمل وتوفير كلمة الخدمات وقد بدأ إستخدام التقنيات تدريجيا مع الحذر في السبعينات ومع التقدم التكنولوجي برزت عدة أشكال للبناء المصرفي الإلكتروني فكان المعالج الآلي المبرمج(ATM)الذي برز منذ1981و كانت الخطوة الثانية سنة1990بتقديم الخدمات المصرفية عبر الخط أو ما يعرف بالمصرف المترلي(Home banking)ويستطيع العميل من خلال إجراء مكالمة هاتفية التفاعل مع كمبيوتر المصرف المبرمج صوتيا أو ما يعرف بنظام(AVR)أو استعمال مفاتيح الهاتف لإجراء العملية ومع التقدم التكنولوجي المتسارع وفرة المصارف أنظمة خدمات يمكن التفاعل معها من خلال كمبيوتر العميل أي نظام تخاطب مباشر آلي ولكن العمليات بقيت محدودة ولمواكبة التطور التقني بدأت المصارف بتقديم كل النشاطات المصرفية الكاملة و الجزئية إلكترونيا عبر الخط من الإطلاع على الحسابات إلى كشوفات الحسابات وإجراء تحويل أموال بين حسابات الزبون ومن حساب الزبون إلى حساب شخص آخر أو الحصول على تاريخ الحسابات من خلال متصفح الأنترنيت واليوم هناك خدمة الهاتف الخليوي إلى تقدم خدمات المصارف الإلكترونية تبلغ قيمة الودائع لدى المصارف في لبنان حوالي 52مليار دولار أي ما يعادل ثلاث مرات ميزانية الدولة اللبنانية موزعة على 52مصرف عاملا في لبنان ومنذ التسعينيات قدمت المصارف الخدمة عبر الشبكات المقفلة و الانترنيت لأسباب عديدة أهمها: تقديم المعلومات عن الأسواق وتقديم المنتجات والخدمات المصرفية المتطورة وتحسين العلاقة مع العملاء وتستعمل معظم المصارف لانترنيت كقناة توزيع مثل: الخدمات المالية الأخرى بهدف تخفيض الكلفة وزيادة عدد العملاء ودخول أسواق واسعة.[2]

ثالثا–تجربة الدول العربية في الصيرفة على الانترنيت

لم تعتمد البنوك العربية السابقة إلى العمل عبر شبكة الانترنيت في بدايتها على التعامل مع عملاءه وتقديم خدماتها المصرفية لعملائها على الانترنيت وإنما اقتصر دورها على نشر البيانات والمعلومات على موقعها الإلكتروني إن تعامل البنوك التجارية العربية مع شبكة الانترنيت كان بطيئا في بدايته فيما يتعلق بتقديم خدماتها

[1] ــ بحوصي مجذوب، سفيان عبد العزيز، **واقع وآفاق البنوك الإلكترونية(مع الإشارة المستقبلية)** ،المجلة العربية الدولية للمعلوماتية، المجلد الثاني، العدد الثالث ،2013، بدون صفحة.

[2] ــزهير بشنق، مرجع سبق ذكره، ص، ص 53،52،51،50.

المصرفية ثم بدأت هذه المعاملات في الشارع،ويعد بنك الإمارات الدولي من أقدم البنوك العربية التي تعاملت مع شبكة الانترنيت يليها، في هذا الترتيب بنك الأهلي في البحرين ثم البنك التجاري الكويتي،وقد زاد إقبال البنوك على إقامة المواقع الإلكترونية خلال السنوات الأخيرة، فتزايد عددها في كل من مصر،فلسطين، الأردن، لبنان، ودول التعاون الخليجي،وستتأثر البنوك اللبنانية لوحدها بنسبة الربع من عدد هذه المواقع.

– من بين الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البنوك العربية عبر مواقعها على شبكة الانترنيت خدمة بنك نت التي يقدمها بنك الإمارات الدولي،خدمة بنك الشرق الأوسط وخدمة بنك قطر الوطني من المفارقات العربية أن هذه البنوك قدمت خدماتها التفاعلية، مع عملائها في فروعها المنتشرة خارج المنطقة في حين اقتصرت على تقديم المعلومات والنشر في المنطقة العربية، رغم هذا العذر يلتمس لها،لأن أخذها بنظام التفاعل مع العملاء عن طريق الانترنيت كاملا من عدمه يتوقف على البيئة التي تعمل فيها،ولاشك أن استخدام الحاسب الآلي والانترنيت خارج المنطقة العربية بدأ مبكرا واعتمده الأفراد في معاملاتهما اليومية وكذلك الجهات الحكومية والرسمية،يمكن إرجاع إعاقة انتشار التعاملات البنكية عبر شبكات الانترنيت في العالم العربي إلى:[1]

– بالسبة للبنوك التي ليس لها مواقع أو تعاملات عبر شبكة الانترنيت تكمن المشكلة الأساسية فيها في ضرورة تحديث أنظمة تداول المعلومات الداخلية للبنك، وكذا ضمان عامل الأمن والسرية،ووجوب تكامل أنظمة الدفع والتحويل بين البنوك،إضافة إلى غياب معايير والأنظمة الموجودة.

– أما البنوك التي سبق لها أن أنجزت تعاملاتها على الانترنيت فيرجع السبب في إعاقة انتشار خدماتها إلى محدودية انتشار الانترنيت وتطبيقاتها،في العالم العربي وارتفاع التكاليف،الاشتراك بها وقلة عدد المستخدمين للشبكة،وقلة انتشار استخدام الحاسب الشخصي والاستخدامات المترلية فضلا عن غياب حلول ذات وجهات استخدام سهلة تمكن عملاء البنوك من إنجاز عملياتها ببساطة وكفاءة وتتكامل مع الأنظمة والحلول المتوفرة في البنوك وتتضمن في الوقت ذاته درجة الأمن والسرية المطلوبتين.[2]

رابعا:تطبيق أنظمة الصيرفة الإلكترونية في البنوك العالمية.

تطورت الصناعة المصرفية خلال السنوات الأخيرة بشكل لم يسبق له مثيل،ويرجع ذلك إلى عاملين أساسيين:

– تناهي أهمية ودور الوساطة المالية بفعل تزايد حركية التدفقات النقدية والمالية إما في مجال التجارة أو في مجال الاستثمار والناتجة عن عولمة الأسواق .

[1] – العاني إيمان، **البنوك التجارية التحديات التجارية الإلكترونية**، مذكرة ماجستير،جامعة منتوري قسنطينة, ،2007، ص 144.

[2] –العاني إيمان، مرجع سبق ذكره،ص 144.

– تطور المعلوماتية وتكنولوجيا لإعلام والاتصال أو ما يعرف بالصدمة التكنولوجية والتي كانت بكثير من الأحيان استجابة للعامل الأول.

– على المستوى العالمي ارتفع عدد المصارف وإتحادات الائتمان التي تقدم خدماتها على الخط الخاص عبر الانترنيت 1200 مؤسسة وبنك في سنة 1998 وهو مكان يمثل نحو 6% من السوق، إلى 12000 في سنة 2000 (10مرات) وإلى 15845 في سنة 2003 أي نحو 75% من السوق.[1]

– وبالتوازي مع النمو المؤسسي ارتفع عدد المتعاملين مع الانترنيت المصرفي les internaut bancaires من 18 %سنة 1999 إلى 50.3 % سنة 2004

الجدول رقم (2–2):يوضح صورة عن تزايد عدد المتعاملين عبر قنوات الصيرفة الإلكترونية لبعض البلدان الأوروبية.

year	Uk (mn)	Germay (mn)	spain (mn)	france (mn)	sweden (mn)	Netherlands (mn)	Italy (mn)	Switzerln (mn)
1999	1.0	0.9	0.7	0.2	1.0	0.2	0.1	0.2
2000	2.0	1.6	1.3	0.4	1.3	0.5	0.3	0.4
2001	3.1	2.5	1.8	0.8	1.5	0.9	0.5	0.6
2002	3.9	3.5	2.1	1.1	1.7	1.2	0.8	0.6
2003	4.9	4.3	2.5	1.8	1.9	1.5	1.3	0.7
2004	5.4	4.9	2.7	2.1	2.0	1.7	1.7	0.8

المصدر:عبد الغني ربوح،نورالدين غردة، المؤتمر الدولي العلمي حول: **إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة** ،مداخلة بعنوان:تطبيق أنظمة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والأفاق،جامعة قاصدي مرباح،ورقلة،بدون صفحة.

[1] – عبد الغني ربوح،نور الدين غردة، مرجع سبق ذكره، بدون صفحة.

المطلب الثالث:معيقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية

ترتبط هذه المعيقات بالتغيرات التكنولوجية السريعة،وإن عدم إلمام موظفي المصارف باستخدام الأمثل للتكنولوجيا يؤدي إلى قصور في أداء العمليات المصرفية ومن بين هذه المخاطر الصيرفة الإلكترونية نجد:

ا – **المخاطر التقنية** : تحدث هذه المخاطر من إحتمال الخسارة الناتجة عن خلل في شمولية النظام ومن أخطاء العملاء,أومن برنامج إلكتروني غير ملائم للصيرفة والأموال الإلكترونية .

ب – **مخاطر الإحتيال** : وتتمثل في تقليد برامج الحواسب الإلكترونية أو تزويد معلومات مطابقة للبرامج الإلكترونية ، أو تعديل بعض المعلومات بخصوص الأموال الإلكترونية.

ج – **مخاطر ناتجة عن سوء عمل النظام الإلكتروني** : قد ينشأ الخطر من سوء استخدام هذا النظام ،أو سوء مراقبة البرامج في حد ذاتها.

د ــ **مخاطر قانونية** : تحدث المخاطر القانونية عندما لا يحترم المصرف القواعد القانونية والتشريعات المنصوص عليها ،أو عندما لا تكون هناك نظم قانونية واضحة ودقيقة بخصوص عمليات مصرفية جديدة ،وتبرز أهم التحديات القانونية المتمثلة في تحدي قبول القانون للتعاقدات الإلكترونية حجيتها في الإثبات ،أمن المعلومات وسائل الدفع ،التحديات الضريبية ، إثبات الشخصية ، التوقيعات الإلكترونية، أنظمة الدفع النقدي ، المال الرقمي أو الإلكتروني سرية المعلومات .

ه – **أمن المعلومات من مخاطر إجرام التقنية العالية**: خوصوصية العميل المسؤولية عن الأخطاء والمخاطر،حجية المراسلات الإلكترونية ،التعاقدات المصرفية والإلكترونية ،مسائل الملكية الفكرية لبرمجيات وقواعد معلومات المصرف أو المستخدمة من موقع المصرف أو المرتبطة بها ، علاقات وتعاقدات المصرف مع الجهات المزودة لتقنية أو الموردة لخدماتها أو مع المواقع الحليفة مشاريع الاندماج والمشاركة والتعاون المعلوماتية .

ي – **مخاطر فجائية** : مثل هذه المخاطر تؤدي إلى مشاكل في السيولة وفي سياسة القروض المصرفية،حيث أن فشل المشاركين في نظام نقل الأموال الإلكترونية أو في سوق الأوراق المالية بشكل عام في تنفيذ التزاماتهم الدفع والتسديد يؤدي غالبا إلى توتر قدرة المشارك أو المشاركين الآخرين للقيام بدورهم في التنفيذ التزاماتهم في مواعدها ،وهذا ما يؤدي إلى توتر العلاقات وزعزعت الاستقرار المالي في السوق .

و– مخاطر تكنولوجية : ترتبط المخاطر بالتغيرات التكنولوجية السريعة ، وإن عدم إلمام موظفي المصارف بالاستخدام الأمثل للتكنولوجيا الحديثة يؤدي إلى القصور في أداء العمليات التكنولوجيا بشكل صحيح.[1]

ر–ضرورة جمع قنوات التواصل: إن الهدف الأساسي لتعدد قنوات الاتصال وفتح المجال أمام التقنيات الجديدة هو جلب الزبائن والاستثمارات وتخفيض كلفة العمليات وقد أظهر بحث مقدم في بوسطن شمل 30 مصرفا من المصارف البنكية إن 15% فقط من العملاء التقليديين تحولوا إلى استعمال الانترنيت و 7 %فقط منهم يستعملونها بشكل تفاعلي على موقع المصرف (أي بدخول مرة شهريا على الأقل لرؤية كشوفات الحسابات) وهذا لا يعطي التكلفة التأسيسية العالية المقدمة من قبل المصارف أو حتى مصارف التشغيل ، كما أظهرت الدراسة أن الصفقات عبر الانترنيت غير مجدية إلا إذا أعطاها 20% من العملاء إن الطراح الحالي حول تقنية الهاتف الخلوي ،وحول ماهية إستخدامه في المجال المصرفي وإمكانية استخدامه بالنقد والشيكات وبطاقات الائتمان ممكن التحقيق مع دراسة الكلفة والأمان والتقنيات المطلوبة، فالتواصل عبر شركات الخلوي يقدم التوثيق وتسويق الخدمات والعمليات بين الصفقات المجرات عبر الهاتف الخلوي كما أن الدفع عبر الهاتف الخلوي يشكل حافزا للبنوك و للمؤسسات بطاقة الائتمان التي تتعرض فيها أعمال المصارف والدفع لإعادة طرح سياسة أعمالها ولتبديل كبير في خدماتها بعد إمكانية تقديم مثل هذه الخدمات من قبل شركات الاتصال.[2]

وهناك الكثير من العقبات التي تواجه إدارة المنظمات وتقف حاجز أمام ممارستها للأعمال الإلكترونية من بينها

ا – طبيعة الأعمال التي تمارسها المنظمات الإلكترونية .

ب – البنية التحتية للمنظمات الإلكترونية .

ج – المعلومات المتاحة للمنظمة وسبل تزويد الموظفين بها .

د – قدرات ومهارات العاملين بالمنظمات الإلكترونية .

ه – قدرات المنظمات على المزج بين الأعمال التقليدية والإلكترونية.

و – قدرة المنظمات على القيام بالوظائف الإدارية (التخطيط ،التنظيم ،التوجيه،الرقابة)في ظل الأعمال الإلكترونية[3]

---

[1] – علي قابوسة ،مداخلة بعنوان: **المصارف الإلكترونيةالفرص والتحديات حالة الجزائر**،المركز الجامعي بالوادي ،الجزائر،2010،ص،ص 6،7.

[2] – زهير بشنق ،مرجع سبق ذكره، ص 205.

[3] – سمير توفيق صبرة،**التسويق الإلكترونية** ، دار الإعصار للنشر والتوزيع، عمان, الطبعة الأولى، 2010، ص 29.

خلاصة الفصل:

يعد التقدم التكنولوجي من العوامل المساعدة في تطوير تقنيات المعلومات والاتصالات بما يكفل انسياب الخدمات المصرفية بكفاءة عالية ،وإن حسن استعمال تقنية الصيرفة الإلكترونية هي من عوامل عصرنة المنظومة المصرفية لمواكبة تحديات العصر ، ومواجهة ضغط منافسة البنوك الأجنبية الموجهة أساسا لجذب العملاء .

فالعمل المصرفي الإلكتروني يتجاوز الوظائف التقليدية ويهدف إلى تطوير وسائل تقديم الخدمات المصرفية ورفع كفاءة أدائها بما يتماشى والتكنولوجيات الحديثة وعلى هذا الأساس سعت الدول المتقدمة إلى تخفيض تكاليف العمليات المصرفية التي تتم عبر القنوات الإلكترونية لتدعيم العلاقات وزيادة ارتباط العملاء بهذا البنك وهو ما يعزز من المكانة التنافسية له في سياق أعمال التجارة الإلكترونية .

وحتى تؤدي البنوك الإلكترونية دورها بفعالية فإنه يجب على العامل التحكم في تقنيات الاتصال ، وحماية شبكة الانترنيت من الاحتيال ،وضمان سرية جميع العمليات المصرفية ،وتأمين أكثر حماية بخلق إطار فني مهني متخصص ، وإطار تنظيمي محكم وشفافية في العمل المصرفي وإقامة رقابة صارمة لهذه التعاملات وإلا فإن مساق الرهان يتحول من الرغبة في تعظيم المكاسب إلى وجوب تقليل الخسائر.

الفصل الثالث

اثر استخدام الصيرفة الالكترونية على النظام المصرفي الجزائري

تمهيد:

شهد العالم تطورا كبيرا في مجال الصناعة المصرفية وأدواتها ، حيث تحولت العديد من الأجهزة المصرفية في العالم إلى نظم الصيرفة الإلكترونية في التعامل مع الأطراف المختلفة من أجل رفع مستوى الخدمة المصرفية و الحصول على درجة عالية من رضا المتعاملين .

ونظرا لهذه التحولات التي يعيشها العالم ،تسعى الجزائر في السنوات الأخيرة إلى تطوير الخدمات وآلية عمل المصارف من أجل مواكبة هذه التطورات الحاصلة ،بما يتوافق مع التطور العالمي بدءا من البنية التحتية لمنظومات شبكات الربط الواسعة وصولا إلى أرقى النظم المصرفية وتوفير أفضل الخدمات الزبائن ،من أجل تحقيق منافسة قوية وتحسين نوعية الخدمات وجلب الزبائن ، وتقديم أفضل العروض.

ولكن هذا لا يمنع من أن الجزائر لازالت تعاني من بطء شديد وعوامل تعيق التحول نحو الصيرفة الإلكترونية نظرا لوجود عدة أسباب وعوامل تعيق انتشار هذه الأخيرة ، ولهذا قسمنا هذا الفصل إلى ثلاث مباحث :

البحث الأول : سنتناول فيه تطور الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري .

المبحث الثاني:سنعرض فيه تأثير مميزات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري .

المبحث الثالث : سنتطرق إلى المعيقات التي تواجه تطبيق الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري.

المبحث الأول:تطور الصيرفة الالكترونية في النظام المصرفي الجزائري

تعتبر الصيرفة الالكترونية أو ما يسمى " eleqtronque banking"من أحدث المواضيع المصرفية التي تلقى اهتماما كبيرا من قبل المجتمع المصرفي الدولي ،نظرا للمزايا الكثيرة التي تقدمها للبنك وللعميل، والاقتصاد الوطني.

المطلب الأول:تطور الصيرفة في النظام المصرفي الجزائري

تعد الصيرفة الإلكترونية الوجه الحديث للمصارف المعاصرة ، والوجه البارز للاقتصاد الجديد الموصوف بثورة إلكتريك,ومن خلال هذا سنعرض حقيقة الصيرفة الإلكترونية في الجزائر.

حقيقة الصيرفة الالكترونية " e-banking"بالمؤسسات المالية الجزائرية :

يعيش النظام المصرفي الجزائري مشاكل عديدة ومعقدة تظهر أثناء تقديمه لخدمات،بحيث تقف عائقا أمام تطوره وحاجزا في وجه الاستثمار ،نظرا للدور الذي يلعبه هذا القطاع في حلقة التنمية الاقتصادية ،وتتعلق هذه المشاكل عادة بالكفاءة والسرعة في الأداء ،حتى ان تعلق الأمر بالعمل على المستوى المحلي، هذا في ظل غياب شبكات محلية تربط بين مختلف الهيئات المالية وتنسق العمل بينها ، أن هذه الحالة تفرض ايجاد حلول جديدة من شأنها تقديم خدمات أحسن وأسرع ،مثل: استعمال النقود الالكترونية التي تسهل عمليات التسديد أو الدفع المباشر عبر الانترنيت.

- إذ أصبحت الانترنيت ملازمة لجميع الأنشطة التجارية الدولية ،بفضل الاتصال المباشر مع العملاء والشركاء، الشئ الذي يفرض على البنوك الجزائرية ديناميكية أبكر في مجال المنافسة هي :

أولا:فرصة تسويقية تسمح بإنشاء علاقة جوارية تمكن من الوصول إلى عميل لم يكن بالاستطاعة الوصول إليه فيما سبق .

ثانيا:هي فرصة تجارية تمكن المؤسسات البنكية من البروز بإعطائها قيمة لشبكاتها التجارية .

ومن هذا وذاك ،بادرت بعض المؤسسات الجزائرية إلى تطوير شبكات الالكترونية للدفع والسداد منتشرة في نقاط محدودة من التراب الوطني،لكن عدم القدرة على التحكم فيها وتسيرها جعل بعضها تتوقف عن تقديم خدماتها،بسبب [1]

[1]- بن عياد محمد سمير ،سماحي أحمد،مداخلة بعنوان **التكنلوجيا الالكترونيا البنكية :ضرورة آم حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية** ،جامعةتلمسان،بدون صفحة .

اعتماد هذه المؤسسات على حلول وأنظمة مستوردة، غير متوافقة وخصائص السوق الجزائرية،لكن وجود الطلب المتزايد على هذه الخدمات مثل: التسديد والدفع ببطاقات المعاملات المالية،تشجع بعض المؤسسات على مواصلة تقديمها مثل:بطاقة الدفع المقدم لخدمات الهاتف وبطاقة السحب من الصرافات الآلية لمؤسسات البريد والمواصلات،البطاقات البنكية للسحب والدفع (القرض الشعبي الجزائري،بنك الجزائر الخارجي،بنك الفلاحة والتنمية الريفية،الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط).[1]

المطلب الثاني:الخطوات لأولى للصيرفة الإلكترونية في الجزائر

إن تطوير الصيرفة الإلكترونية في الجزائر يتطلب توفير عناصر مرتبطة بالبيئة المناسبة من جهة وبالنظام المصرفي الجزائري من جهة آخري ،وفي إطار تحديث و عصرنة النظام المصرفي الجزائري لاسيما من حيث أنظمة الدفع،بادر بنك الجزائر بالتعاون مع وزارة المالية وبمساعدة البنك العالمي في إنجاز نظام دفع إلكتروني متطور هو نظام التسوية الإجمالية الفورية وهذا ما سنتطرق إليه:

أولا– نظام التسوية الإجمالية الفوريةRTGS.

أ – التعريف بالنظامRTGS:هو نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي ويتم فيه سير التحولات بصفة مستمرة وعلى الفور بدون تأجيل وعلى أساس إجمالي.

كما يعرف أيضا أنه نظام مركزي الكتروني يعمل على أساس فوري إجمالي نهائي ومستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة ويوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة في بلد ما من خلال الحسابات المركزية للمصاريف.

ومن التعريفين السابقين نستخلص التعريف التالي:هو عبارة عن نظام إلكتروني يتم على أساسه تحويل المبالغ بصفة إجمالية وبطريقة فورية.

ب – أهداف نظام التسوية لإجمالية الفوريةRTGS:

- تسوية عمليات البطاقة المصرفية في وقت حقيقي،وكل وسائل الدفع الأخرى.
- تلبية مختلف احتياجات المستعملين باستخدام نظام دفع الكتروني.[2]
- تقليص آجال التسوية وتشجيع استعمال النقود الكتابية.
- تخفيض التكلفة الإجمالية للمدفوعات.
- جعل نظام الدفع الجزائري يتمتع بالمقاييس الدولية في تسيير مخاطر السيولة.

[1]–بن عياد محمد سمير،سماحي احمد،بدون صفحة ،مرجع سبق ذكره.ص45.

[2]– أيت زيان كمال ،حورية ايت زيان ، مداخلة بعنوان **الصيرفة الالكترونية في الجزائر** ، المركز الجامعي خميس مليانة ،الجزائر،ص9.

- تقوية العلاقات بين المصارف.
- تشجيع إقامة المصارف الأجنبية.

ج – مبادئ تشغيل نظام RTGS:يقوم هذا النظام على المبادئ التالية:

- المشاركين:المشاركة في النظام مفتوحة لكل مؤسسة لها حساب تسوية في بنك الجزائر فيمكن أن ينظم إلى النظام زيادة على بنك الجزائر ،كمسير وحامل للتسوية مجموعة المؤسسات المصرفية والمالية ،الخزينة العمومية مراكز الصكوك البريدية.
- العمليات التي يعالجها النظام:يعالج النظام مختلف العمليات المصرفية بين المؤسسات المالية والمصرفية والمشاركين عامة وذلك على النحو التالي:
- عمليات مابين المصارف.
- عمليات بنك الجزائر.
- تسوية المبالغ عن طريق المقاصة الإلكترونية.
- حساب التسوية.

ثانيا–نظام المقاصة عن بعد :إن عملية عصرنة نظام الدفع عرفت دفعة جديدة بإنشاء نظام مكمل لنظام RTGSهو نظام ACTI.

أ–تعريف النظام :هذا النظام يختص بالمعالجة الآلية لوسائل الدفع العام ،صكوك،تحويل،إقطاع،عمليات السحب والدفع بالبطاقات البنكية،وذلك باستعمال وسائل متطورة.

ويعتمد هذا النظام على نظام التبادل المعلوماتي للبيانات الرقمية والصور.

ولقد دخل حيز التنفيذ يوم15ماي2006في أول يوم للتبادلات وكانت البداية بمعالجة الصكوك على أن تتطور العملية لتشمل باقي وسائل الدفع نهاية2006.

ب – أهداف النظام :يهدف هذا النظام إلى:

- التسيير المحاسبي اليومي وإعطاء نظرة شاملة وحقيقية عن وضعية الخزينة في السوق المالية والوطنية.
- تقليص آجال المعالجة ،قيم قبول أو رفض العملية في أجل أقصاه 05أيام على أن يتم اختزال هذه المدة إلى 03أيام ثم 48ساعة .
- تأمين أنظمة الدفع العام .
- إعادة الثقة للزبائن في وسائل الدفع خاصة الصكوك.
- مواجهة عملية تبيض الأموال في الجزائر.[1]

[1]- أيت زيان كمال،حورية أيت زيان ،مرجع سبق ذكره ص،ص 13،12،11،10،9.

المبحث الثاني:تأثير استخدام الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائر

إن تبني نظام الصيرفة الإلكترونية في الجزائر سيؤدي إلى إحداث العديد من التغيرات الإيجابية على الاقتصاد بصفة عامة ،والنظام المصرفي الجزائري بصفة خاصة.

المطلب الأول:تأثير الصيرفة الإلكترونية على العملاء

إن مزايا الصرفة الإلكترونية كمزايا التجارة الإلكترونية ،حيث ينظر الزبون سواء كان فردا أو مؤسسة للصيرفة الإلكترونية من عدة زوايا وهي:

أولا:توافر الخدمات على مدار 24ساعة ،وطوال أيام الأسبوع بدون انقطاع،تمكنه من أن يستفيد من الخدمات المتوفرة إلكترونيا في أي وقت شاء.

ثانيا:توافر الخدمات البنكية في أي مكان يتواجد فيه الزبون،ذلك أن شبكة الانترنيت والوسائل الإلكترونية الأخرى،تسمح له بالاستفادة منها أي مكان يتواجد فيه ،فمثلا:يمكنه سحب الأموال باستخدام بطاقة دولية في بلده بالاستعلام عن الرصيد بطلب دفتر الشيكات وغيرها من الخدمات.

ثالثا:تمكين للزبون من الاختيار بين البنوك ،من أجل أن يستفيد من خدمات معينة هو يطلبها ,فقط عليه الاستعانة بالانترنيت حيث يمكنه تصفح مواقع البنوك المختلفة لمعرفة ما تعرضه من خدمات بنكية.

رابعا:تتحقق الطمأنينة أكثر عند الزبون عندما لا يبذل جهدا كثيرا ،ولا يضع وقتا كبير او ذلك من خلال عدم تخصيص الوقت ،وبذل الجهد ،من أجل الانتقال إلى إحدى وكالات البنك ، والوقوف أمام طوابير نهيك عن الوقت الذي يتطلب تحقيقه للخدمة.[1]

- راحة للعميل بفضل التعامل طوال اليوم.
- السرعة الفائقة .
- سرية المعاملات للعملاء.[2]

المطلب الثاني:تأثير الصيرفة الإلكترونية على الاقتصاد الوطني.

لقد مر الاقتصاد الجزائري بفترة انتقالية نحو اقتصاد السوق ،وذلك من أجل تبني وسائل تكنولوجية متطورة تؤدي به إلى الاستقرار،إذا ما ستضيف الصيرفة الالكترونية للاقتصاد الوطني.

---

[1]- فضيل فارس،مرجع سبق ذكره،ص326.

[2]- بحوصي مجذوب ،سفيان عبد العزيز،مرجع سبق ذكره، ص 62.

أولا–تأثير الصيرفة الإلكترونية على الاقتصاد الجزائري :تؤثر الصيرفة الإلكترونية على الاقتصاد الجزائري كما يلي

أ – تأثير الصيرفة الإلكترونية على المؤسسة الاقتصادية:

تعمل الصيرفة الإلكترونية على زيادة تحسين الإدارة ،واقتصار الوقت والتكلفة ،الاستفادة من الخدمات بجودة عالية وتكلفة وجهد أقل.

ب – محاربة الاقتصاد الموازي :لقد فرض تأخر وسائل الدفع في المنظومة المصرفية الجزائرية على المتعاملين التجار بين التعامل خارج الدائرة المصرفية,هذا التعا مل قد ساعد على تداول النقود خارج هذا الإطار الذي ساهم بدوره في بروز ظاهرة الاقتصاد الموازي،وتفشي ثقافة الاكتناز كلها عوامل ساعدت على ارتفاع السوق الموازية,وهذا الأمر أصبح يهدد الاقتصاد الوطني الذي مازال هشا ،وبالتالي فإن اعتماد الصيرفة الإلكترونية وإقامة أنظمة دفع الكترونية سوف يسهل دخول النقود المتداولة في السوق الموازي إلى دائرة السوق المصرفية وبالتالي المساهمة في التخفيف من حدة الاقتصاد غير الرسمي والسوق الموازية بالأخص في ظل توفير بيئة مناسبة لذلك.

ج – إيجاد وتطوير التجارة الإلكترونية في الجزائر :يعود تطور التجارة الإلكترونية إلى انتشار استخدام وسائل الدفع الإلكترونية وفعالية الصيرفة الإلكترونية ،إذ تلعب التجارة الإلكترونية دورا هاما وبالتالي علي الجزائر دعم الصيرفة ووسائل الدفع لإيجاد وسط مناسب لهذا النوع من التجارة.[1]

د – إعطاء دفع للحكم الإلكتروني في الجزائر :إن فكرة إنشاء الحكومة الإلكترونية أمرا لابد منه في ظل انفتاح الجزائر على الاقتصاد العالمي ،وتشجيعها للاستثمارات الأجنبية وتزايد المطالب الشعبية بضرورة تحقيق الأعباء البيروقراطية ، وهذا المشروع يتطلب توفير بيئة مناسبة لإطلاق دعائم للصيرفة الإلكترونية.

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

ثانيا–الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري :

– إن اعتماد الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري سوف يتيح للنظام الدخول في عالم العصرنة سواء تعلق الأمر بالبنوك التجارية أوبنك الجزائر أو المؤسسات المالية الأخرى ،وهي تمنح عدة امتيازات منها:

[1]ـــ آيت زيان كمال، آيت زيان حورية،مرجع سبق ذكره، ص4.

أ – تخفيض النفقات التي تتحملها المصارف في أداء الخدمات وإنشاء فروع جديدة في مناطق مختلفة ,خاصة أن الجزائر مساحتها واسعة والتواجد على الانترنيت قادر على الوصول إلى عدد كبير من الزبائن وتقديم خدمات متنوعة وبتكلفة أقل.

ب – تستخدم الانترنيت في الجزائر بشكل نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية وذلك من خلال التعريف بهذه المصارف وترويج خدماتها والإعلام بالتطورات المالية لوضعها تحت تصرف الباحثين ،وسائل الأطراف الأخرى المعنية بالأمر.

ج – تساهم ثورة الاتصالات والمعلومات في الشؤون الحياة اليومية ،ذلك لتحسين وتسهيل معيشة العائلات والأفراد بترقيتها للأفضل وتطوير المجتمع بتمكينه من وسائل جديدة.

د – تفعيل دور البورصة ،والقيم المنقولة في الجزائر من خلال إقامة سوق مالية إلكترونية أو إقامة أنظمة دفع إلكترونية تساهم في تطوير أدائها وترقيتها.

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

– رغم كل هذه المميزات التي تقدمها الصيرفة الإلكترونية ،لا أنه يجب علينا عدم الإغفال حجم المخاطر التي تتولد عن هذا النوع من الخدمات,إذ تم اعتماده بشكل مشروع وغير واعي .[1]

[1]–ت زيان كمال ،حورية أيت زيان ،مرجع سبق ذكره ص،ص 4،5.

المبحث الثالث:المعيقات التي تواجه تطبيق الصيرفة الالكترونية في النظام المصرفي الجزائري.

تلعب الصيرفة الالكترونية دورا هاما في البنوك العاملة في الساحة البنكية الجزائرية إذ أجمعت الكثير من الدراسات و الأبحاث التي أنجزت من قبل الخبراء والهيئات الدولية على أن الجزائر تأخرت بكثير مقارنة بالعديد من الدول العربية عن عصرنة بنوكها من خلال عصرنة نظام المعلومات والدفع فيها ،وعلى الرغم من أن الجزائر تبذل جهودا في ذلك المسعى إلا أنها أكدت على البطئ في تسريع عملية العصرنة.

المطلب الأول:معيقات تطبيق الصيرفة الالكترونية في النظام المصرفي الجزائري.

يمكن إجمال عدة عوامل أو أسباب أو معيقات تطبيق الصيرفة الالكترونية في النظام المصرفي الجزائري في النقاط التالية:

ا – التأخر في تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مما سمح هذا بتسجيل التأخر في التحول نحو الاقتصاد الرقمي ,وتبني التجارة الالكترونية وإنشاء وتوسيع شبكة الانترنيت وشبكات الاتصالات الالكترونية ، ومن ثم التأخر في هذه المجالات كان له انعكاسا واضحا على العميل البنكي وعلى البنوك الجزائرية من خلال التأخر في تأهيلها وعصرنتها.

ب – التباطئ الذي ميز النظام البنكي الجزائري ،فيما يخص تأهيله وإصلاحه،ليتماشى مع التحديات العالمية المتعلقة بالعمل البنكي والمالي والتي فرضتها العولمة المالية والبنكية خاصة وأن النظام البنكي الجزائري مر بعدة مراحل،كما أسلف ذكره والتي شهدت مختلف الإصلاحات،والتوجيهات التي مسته ، حيث أفرزت هذه الأخيرة،نتائج غير مرضية مما صعبت من اتخاذ مسعى العصرنة ،على اعتبار أن هذا المسعى يتطلب تخطي خطوات مدروسة ومنتظمة تكون بدايتها معالجة ما أفرزته الإصلاحات والتوجيهات السابقة تم تهيئة الظروف المثلى، وبعدها التنفيذ الفعلي والفعال للمسعى.

ج – من خلال الربط مع العاملين السابقين اعتبرت ، الصيرفة الالكترونية كظاهرة جديدة ،أمرا سابقا لأوانه حيث الظروف حينها تطلبت النهوض أولا بالعمل البنكي التقليدي ،ثم يتم التفكير تدريجا في الصيرفة الالكترونية، وهو حال الكثير من الدول النامية التي كانت تعتمد على سيطرة الدولة على البنوك ، بالإضافة إلى ذلك لميتسنى للنظام البنكي الجزائري كغيره ،من الأنظمة البنكية للكثير من الدول الأخرى من استعان مفهومها وخباياها وأهدافها وأثارها أيضا.

د – التباطئ في توفير شروط تكريس الصيرفة الالكترونية ،وهوالتباطئ الذي تجلى في عدم تسريع وتوسيع مجال استخدام الحاسوب على كل المستويات ، ونشر مجال معلومات البنوك عدم تسريع وتيرة توفير تقنيات الاتصال عن طريق الانترنيت بشكل واسع حتى على المستوى المترلي وكذلك غياب تام في صياغة القانون المنظم للعمليات البنكية الالكترونية.

ه – النقائص التي كانت تميز أدوات الدفع البنكية التقليدية, والتي كانت مستعملة في الجزائر حيث في معظمها لم تتسم بالفعالية المطلوبة فمثلا :كان يتطلب تحويل الأموال لمدة 10أيام كاملة في حين استخدام السفتجة محتسم إلى حد ما.

و – عندما تم التفكير في عصرنة أدوات الدفع البنكية ، وكانت بداية تجسيدها ،اصطدمت البنوك التي أقدمت عليها بغياب الثقافة البنكية لدى شرائح واسعة من المجتمع التي تفضل التعامل بالنقود ،وثم تسجيل ضعف إقبالهم على استخدام بطاقة السحب مثلا لجهل الكثير من أفراد المجتمع لهذه الأداة من جهة ،أما من جهة أخرى تأخر عدد من البنوك الجزائرية في تبني وإصدار بطاقة السحب مثلا:بسبب التكاليف الباهظة التي تتطلبها عمليات تركيب وصيانة التجهزات الالكترونية الخاصة باستخدام بطاقة السحب.[1]

ز – صغر حجم المصارف العربية .

ح- الكثافة المصرفية في بعض البلدان العربية .

ط- التركيز على نصيب الفرد.

ي- هيكل ملكية المصارف.[2]

ك- ضعف استخدام التكنولوجيا.

ل- أما التحديات الخارجية: ظاهرة العولمة وتحرير الخدمات المالية التي أدت إلى زيادة المنافسة نتيجة التقدم الهائل في التكنولوجيا.

المطلب الثاني:الحلول المقترحة لتطبيق الصيرفة الالكترونية في النظام المصرفي الجزائري.

يواجه الجهاز عدت معيقات تمنعه من تحقيق أهدافه الاقتصادية ، لذا لابد من إيجاد حلول مناسبة خاصة في المجال التكنولوجي من أجل تحقيق التنمية الاقتصادية ، من بين هذه الحلول :

-استغلال الوضعية المالية لانجاز مشروع الصيرفة الالكترونية .

[1]- فضيل فارس ،مرجع سيق ذكره ،ص،ص 300 ،301..

[2]بحوصي مجذوب،سقيان عبد العزيز ،مرجع سبق ذكره، ص64.

- ضرورة اشتراك المبادرات الخاصة في هذا المشروع لاسيما البنوك الخاصة .

- من الطاقات البشرية الجزائرية الموجودة في الداخل والخارج .

- تحديث البرامج في الجامعات و المعاهد وإدراج مقاييس وبحوث تتعلق بالمشروع .

- محاولة اقتحام الانترنيت في مختلف أعمال المؤسسات المالية حتى تصبح الاستعانة بهذه الخدمة من الأمور المعتادة .[1]

- العمل على تكوين إطارات متخصصة في ميدان تكنولوجية نقل المعلومات .

- تحسيس المستهلك الجزائري بمميزات البنك الالكتروني،وهذا من خلال الإشهار و أيام دراسية في هذا المجال ....الخ

- العمل على تطوير وتدعيم النظام البنكي الجزائري فيما يتعلق خصوصا بتحويل رؤوس الأموال الافتراضية،وضد كل تجاوز محتمل لأنه في الواقع القطاع البنكي هو قطاع حساس خصوصا إذا تعلق الأمر بنقود الدولة أو التوفير.

- تحسين أنظمة الاتصال والتحويل .

- العمل على خلق شبكات الانترنيت بيم البنوك لتسهيل تسير التحويل.[2]

- العمل على تأمين كل من الخدمات والتحويلات الالكترونية ،ضد كل من أعمال القرصنة وأي تحسس غير مرغوب.

- تحسين فعالية التجهيزات ضد أي عجز طارئ .

- إن تطبيق الصيرفة الإلكترونية في الجزائر يبقى صعب الوصول إليه ،في الواقع هذه الخدمة الجديدة من البنك تتطلب

وسائل مهمة جدا،خصوصا منها البشرية والمالية ، أي الوسائل التي هي صعبة المنال في بلادنا .

إن التغيرات الجديدة التي تعيشها الجزائر على مستويات عدة، وتشجيعها للخواص للاستثمار في مجال تقديم خدمات للوصول للانترنيت،يعد بمستقبل خدمات أحسن وبأسعار منافسة على مستوى السوق الوطنية ،مما يرفع من عدد مستعملي شبكة الانترنيت ، وكذلك يخدم فكرة إقامة الصيرفة الالكترونية، إذ باشرت الدولة الجزائرية على أعلى المستويات بفتح الباب أمام الخواص الاستثمار في قطاعات حساسة كالخدمات المالية

[1]- بحوصي مجذوب ،سفيان عبد العزيز ،مرجع سبق ذكره ،ص65.

[2]- بن عياد محمد ،سماحي أحمد ،مرجع سبق ذكره ،بدون صفحة.

والاتصالات وكل ما يدخل في إطار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة NTICمن أجل تحسين نوعية هذه الخدمات،والسماح للشركاء والمتعاملين الاقتصاديين الأجانب في الجزائر،والذين طالما ركزوا على قطاع الاتصال وقطاع البنوك،كشرط أساسي للاستثمار في الجزائر،ويمكن تحديد خمسة عوامل أساسية بالاعتماد على هذه الدراسة ، يتعين على الجهات العليا مراعاتها للدخول إلى عالم الاقتصاد الرقمي " اقتصاد الشبكات"وهي تتمثل في:

ا-دعم وتحفيز المؤسسات على الترابط الشبكي.

ب – قيادة المسار التكنولوجي يتبنى سياسة تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

ج- تأمين وحماية المعلومات الخصوصية والتصدي للقرصنة :

د – تنمية مهارات التقنية والخبرات الإدارية .

ه- ضرورة تحديث القوانين وتعديلها لمواكبة التطورات.

كما يجب توفير إستراتيجية حقيقية وأهداف مسطرة ،وكذا تكوين وتوظيف العنصر البشري المؤهل لاستغلال تكنولوجيا الانترنيت لصالح المؤسسة ، و توظيفيها في تحسين وزيادة قدراتها التنافسية واقتحام أسواق عالمية وكذا استغلال وفرة المعلومات وتنوعها عن أسعار والسلع والخدمات طلبات السوق والتعرف على ما يقدمه المنافسون مما يكسبها ميزة تنافسية في حالة استعمالها لهذه المعلومات في تطوير أدائها .[1]

[1]-بن عياد محمد ،سماحي أحمد ،مرجع سبق ذكره ،بدون صفحة.

خلاصة الفصل :

للصيرفة الإلكترونية أهمية ،دور وكبير في النهوض بالاقتصاد الوطني،ومواكبة التطورات العالمية،وعليه تسعى الدولة الجزائرية جاهدة لتطوير نظامها المصرفي ، من أجل الوصول إلى تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية وذلك من خلال تطبيق نظام الصيرفة الإلكترونية في قطاعها المصرفي ،والسعي وراء استخدام وسائل الدفع الإلكترونية من شأنها محاربة الاقتصاد الموازي ،والدخول في عالم العصرنة والتطور التكنولوجي ومن بين النتائج المتوصل إليها :

- للصيرفة أثر كبير على العملاء من خلال تحقيقها للعديد من المزايا وذلك بتوافر الخدمات على مدار24 ساعة

- إن الخدمات البنكية تتواجد في أي مكان يتواجد فيه الزبون .

أيضا لها أثر كبير على الاقتصاد من خلال تخفيض النفقات التي تتحملها المصارف ،أيضا يجب على المصارف الجزائرية مواكبة التطورات العالمية في ميدان الخدمات المصرفية الإلكترونية وهذا لا يعني أنه ليس هناك مخاطر للصيرفة فعلى الجزائر عند تبني هذا النظام الأخذ بعين الاعتبار المخاطر التي تنجم عن استخدام ثورة تكنولوجيا الإلكترونيك ولتفادي هذه المخاطر يجب على الدولة توعية وتحسيس المستهلك بمميزات البنك الإلكتروني ، أيضا العمل على خلق شبكات الانترنيت لتسهيل وتسير التحويل والتواصل مع الزبون .

الفصل الرابع

دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية

تمهيد:

تقاس فعالية النظام البنكي في أي اقتصاد كان بعنصرين أساسيين العنصر الأول :ويتمثل في مدى قدرة هذا النظام على تعبئة الموارد المالية وبالأخص الموارد التي لا تأتي من الإصدار النقدي،ويتمثل العنصر الثاني في مدى قدرته على تخصيص الأموال القابلة للإقراض وفق أفضل الصيغ الممكنة،وتتطلب هذه العملية وجود بيئة ذات هيكلة مناسبة،وتنظيم اقتصادي ملائم تتحدد فيه الأداء وفق قانون القيمة،وهذا ما يسمح بأن يتمتع البنك بحرية الحركة واستقلالية القرار وتخلق هذه المميزات أداء مهنيا عاليا للنظام البنكي بواسطة استغلال كل الطرق والأساليب والتقنيات المتاحة .

كما يعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية أحد البنوك الفاعلة في السوق الجزائرية ،وذلك من خلال حضوره الدائم ونشاطه الملحوظ، وكذا مواكبته لكافة التطورات التي تشهدها الصناعة المصرفية محليا وعالميا، وذلك بتنويع مجالات نشاطه،وتوزيع قاعدة الخدمات التي يقدمها للعملاء، والاهتمام المستمر بالتكنولوجيا ومحاولة اقتنائها.

ولتحقيق الأهداف المرجوة من الدراسة ،وإبراز مدى تطابقها مع الجانب النظري،قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث حيث نجد في:

المبحث الأول : تطرقنا فيه إلى لمحة تاريخية عن بنك BADR.

المبحث الثاني:سنعرض فيه أنواع البطاقات الإلكترونية المستخدمة في BADR.

المبحث الثالث: سنتناول من خلاله مدى تأثير الصيرفة على تحسين الخدمة المصرفية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية .

المبحث الأول:لمحة تاريخية لبك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)

ستتطرق الدراسة إلى محاولة التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وإلى كل ما يحيط في إطار الدراسة الميدانية التي تمت على مستواه.

المطلب الأول: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وهيكله التنظيمي.

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية(BADR)من بين البنوك التي تسعى إلى تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية وتوفير الوسائل الإلكترونية للمتعاملين من أجل تلبية حاجات ورغبات الزبائن وتحقيق التطور الاقتصادي.

أولا: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية من البنوك الوطنية والتجارية والعمومية،تأسست في13مارس1982 بمقتضى المرسوم رقم 82-06 وفي الحقيقة كان تأسيسه تبعا الإعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري،وبنك الفلاحة والتنمية الريفية هو هيئة عمومية اقتصادية يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي والتسيير، وهو يعتبر بنكا متخصصا في القطاع الفلاحي وفي هذا المجال يمكن أن يمنح قروضا لتمويل القطاع الفلاحي، وترقية النشاطات الفلاحية ، والحرفية وكذا تمويل الأنشطة الغذائية المختلفة في الريف.

كما يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية بنك تجاري صاحب أكبر شبكة بنكية في الجزائر بالمقارنة مع الهيئات الأخرى,حيث زاد عدد الوكالات من 60وكالة سنة1983 إلى حوالي 300 وكالة محلية للاستغلال.كما أن اليد العاملة تتجاوز6970 عامل أي أكبر يد عاملة مقارنة مع البنوك الأخرى، وقدر رأس مال البنك 33مليار دينار جزائري.

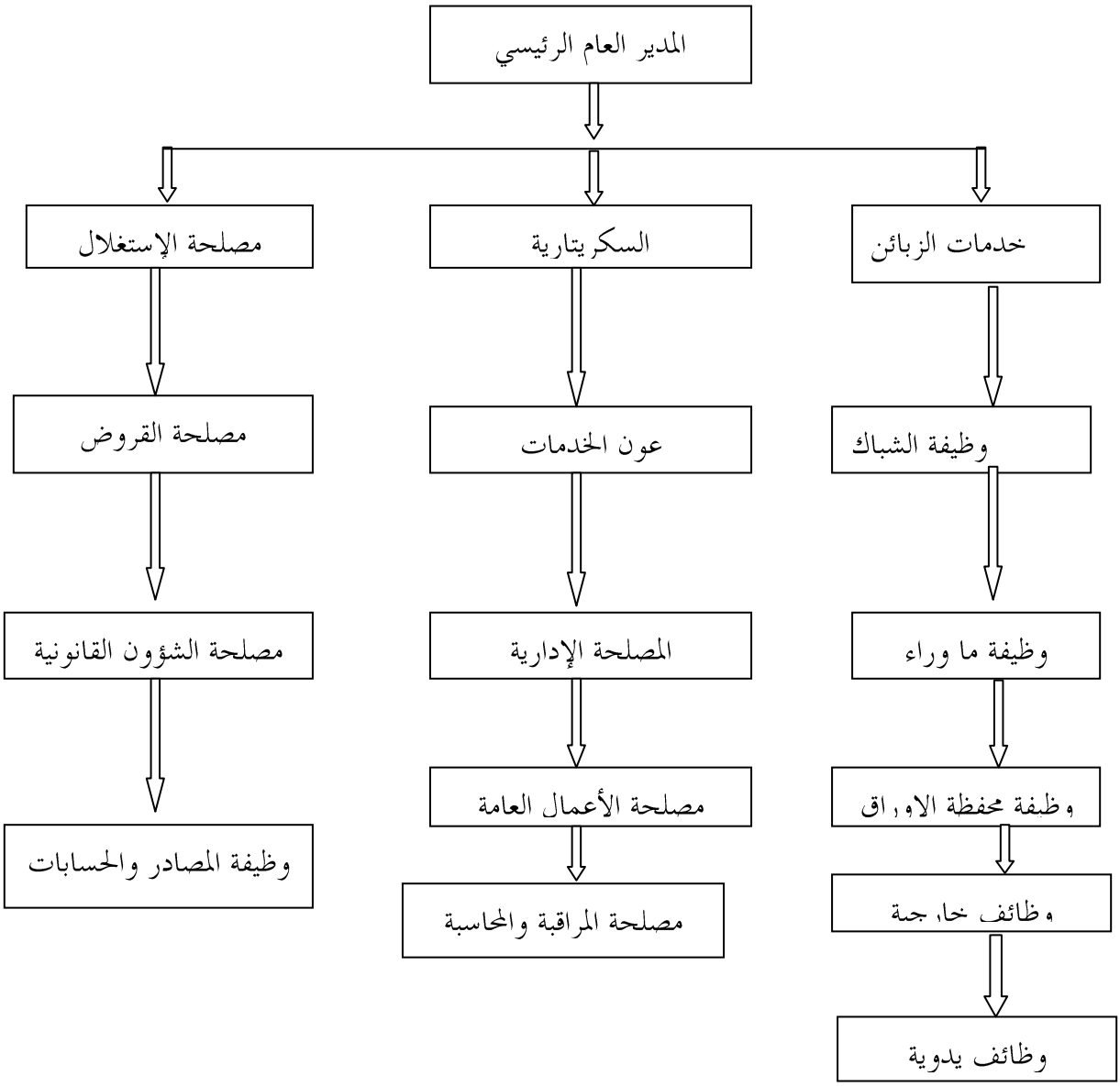
وبالنسبة لوكالة تيارت: أنشأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة تيارت بموجب المرسوم105/88-2 في17جمادى الأولى1402ه الموافق ل13 مارس 1982م،كما تضم هذه الوكالة حاليا 19 عامل .

بالنسبة لولاية تيارت فإن بنكBADR ممثل من طرف مديرية جهوية للاستغلال منها 8من تيارت ،وهو مرشح الارتفاع في المستقبل على اعتبار أن التنمية الفلاحية بالدرجة الأولى،تعرف منعطفا جديدا أو تسارعا،وهذه الوكالات هي السوقر،الرحوية،مهدية،فرندة،مدريسة ،قصر الشلالة ،وكالة تيارت.وهو مؤسسة إقتصادية مالية وطنية لها قانون الأساس التجاري مهمته التكفل بالقطاع الفلاحي وأهمها ترقية الأنشطة الخاصة بالفلاحة والري والمساهمات في إنماء العالم الريفي،وهو بنك الودائع وبنك التنمية في آن واحد أي تمنح قروض

متوسطة وطويلة الأجل يصل عدد الوكالات في يومنا هذا إلى 286وكالة و43مديرية تشغل حوالي700 عامل مابين إطار وموظف.

ثانيا:الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

الشكل رقم (4-1): الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية



المصدر:وثيقة مقدمة من طرف وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية تيارت .

يمثل هذا الشكل الهيكل التنظيمي لبنك BADR-وكالة تيارت- إذ يلاحظ أنه مقسم إلى مجموعة من الأقسام تابعة إلى المديرية العامة وفيما يلي شرح لمختلف الأقسام:

-**مدير الوكالة:** وهو الممثل الرئيسي للوكالة وله عدة أعمال منها:

متابعة ومراقبة جميع المصالح والفروع.

يقوم بتوقيع العقود والمستندات.

تقديم تقارير دورية للمديرية العامة يقدم فيها عمل الوكالة .

يعتبر الممثل الوحيد للبنك.

- **نائب المدير**:يقوم نائب المدير بعدة مهام هي:

يقوم بالعمليات الإدارية.

مساعدة الدير في أعماله.

الحرص والمحافظة على المعدات والأموال.

- **الأمانة:** تقوم بتسهيل الأعمال و استقبال العملاء والمكالمات وكذلك استقبال البريد.

- **مصلحة الصندوق**:هي مصلحة أساسية للوكالة تتم فيها عمليات السحب وإيداع الأموال ونجد فيها:

وظيفة الشباك.

وظيفة وراء الشباك.

وظيفة المحفظة المالية.

وظيفة يدوية.

- **مصلحة الإستغلال**:وتتكون من:

وظيفة متخصصة في شؤون الفلاحة والتجارة.

وظيفة متخصصة في الشؤون القانونية.

- **مصلحة القروض**:هي مصلحة تقوم بدارسة ملفات القروض ومتابعتها.

- **المصلحة الإدارية:** تقوم هذه المصلحة على مستوى معين ومحدود وإذ أنها تهتم:

بالضرائب إضافة إلى قضية الميراث.

العطل السنوية والمرضية بالنسبة للموظفين.

فتح حسابات لدى بنك البدر للزبائن.

– **مصلحة المراقبة والمحاسبة:**تقوم بمراقبة الأعمال التي قام بها الموظف يوميا.

المطلب الثاني:مهام وأهداف بنك الفلاحة و التنمية الريفية

إن الإطار الاقتصادي الجديد يحتم على البنك أن يلعب دورا أكثر ديناميكية أكثر من حاجة تمويل الاقتصادي وجمع الموارد ،وبذلك وجب عليه جعل عمليات تدخلاته تتسم بأكثر فعالية، حيث يشهد البنك مرحلة تتسم بالضغوطات ،كذا قيود النافسة الناتجة عن وضعية الاقتصاد الحالية وأمام كل هذه الأوضاع وجب عليه إعادة النظر في أساليب وتقنيات التسيير التي يتبعها، والعمل على ترقية نوعية الخدمات التي يقدمها من أجل إرضاء عملائه.

أولا: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

يسعى بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك إلى تحقيق مجموعة من الأهداف وأهم هذه الأهداف مايلي:

– تقديم مختلف الخدمات للعملاء

– توسيع وتنويع مجالات تدخل البنك كمؤسسة مصرفية شاملة

– تحسين نوعية وجودة الخدمات

– تمويل عمليات التجارة الخارجية من استيراد وتصدير

– تحسين العلاقات مع العملاء

– المشاركة في جمع الادخار الوطني

– الحصول على أكبر حصة من السوق

– ضمان حقوق العملاء وذلك من خلال المحافظة على أموالهم

– تقديم مساعدات لجميع الأنشطة منها المساهمة في تطوير القطاع الزراعي

– تطوير العمل المصرفي قصد تحقيق أقصى قدر من الربحية.

وبغية تحقيق هذه الأهداف قام البنك بتهيئة الشروط للانطلاق في المرحلة الجديدة التي تتميز بتحولات هامة نتيجة إنفتاح السوق المصرفية أمام البنوك المحلية والأجنبية الخاصة، حيث قام البنك بتوفير شبكات جديدة ووضع وسائل تقنية حديثة وأجهزة وأنظمة معلوماتية .

كما سعى البنك إلى التقرب أكثر من العملاء وهذا بتوفير مصالح تتكفل بمطالبهم وانشغالاتهم و الحصول على أكبر قدر من المعلومات الخاصة باحتياجاتهم،وكان البنك يسعى إلى تحقيق هذه الأهداف بفضل قيامه بمايلي:

- رفع حجم الموارد بأقل التكاليف.
- توسيع نشاطات البنك فيما يخص التعاملات.
- تسيير صارم لخزينة البنك بالدينار والعملة الصعبة.

ثانيا: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية

وفقا للقوانين والقواعد المعمول بها في المجال المصرفي ،فإن بنك الفلاحة والتنمية الريفية مكلف بالقيام بالمهام التالية:

- تنفيذ جميع العمليات المصرفية و الإعتمادات المالية على اختلاف أشكالها طبقا للقوانين والتنظيمات الجاري بها العمل.
- تنمية موارد و استخدامات البنك عن طريق ترقية عمليتي الادخار والاستثمار.
- إنتاج خدمات مصرفية جديدة، مع تطوير المنتجات والخدمات القائمة.
- تطوير قدرات تحليل المخاطر.
- تقسيم السوق المصرفية والتقرب أكثر من ذوي المهن الحرة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- إعادة تنظيم إدارة القروض.
- تحديد ضمانات متصلة بحجم القروض وتطبيق معدلات الفائدة تتماشى وتكلفة الموارد.
- معالجة جميع العمليات الخاصة بالقروض الصرف والصندوق.
- فتح حسابات لكل شخص طالب لها و استقبال الودائع.
- المساهمة في تطوير القطاع الفلاحي والقطاعات الأخرى .
- المشاركة في تجميع المدخرات.

المطلب الثالث: الخدمات المقدمة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR).

يعرض بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك عدة خدمات في أولها فتح الحساب البنكي والذي يتم وفق إجراءات وقواعد محددة و التي تضم ما يلي:

أولا– الوثائق اللازمة :تختلف مجموعة الوثائق المطلوبة حسب نوعية الزبون طبيعي(شخص عادي أو طفل) ,أو معنوي(مؤسسة تجارية ،خداماتية) ونجملها في مايلي:

- طابعين بريدين بقيمة 2000دج.
- صورتين شمسيتين حديثتين.
- نسخة من بطاقةالتعريف الوطنية.
- بطاقة إقامة.
- شهادة ميلاد12.
- شهادة عمل .
- ملأ بطاقة فتح الحساب,مع دفع مبلغ معين يختلف من زبون إلى آخر حسب الحالة.

بعد تقديم الوثائق المطلوبة يقوم الزبون بتلقي وثيقة إثبات والتي تسمىRIB .

تعتبر كدليل تمكنه من إجراء عملية سحب أو دفع أو إطلاع على الرصيد بمجرد إظهارها.

تحتوي RIB على رقم الحساب المتكون من 20 رقم، وهو رقم شخصي,وخاص بكل زبون ويحتوي على:

-300 الجهاز المصرفي الجزائري

-رقم الزبون المتكون من 5أرقام

- المفتاح،السلسلة،قم التسجيل ،ورمز العملية .
- رمز الوكالة .

كما يقوم بتقديم خدمات أخرى كجمع وحفظ الودائع، تقديم الشبكات،فتح حساب للأطفال، تقديم القروض ومنح البطاقات الإلكترونية.

ثانيا:البطاقات الذكية

ا–**بطاقة CIB**:وهي اختصار لكلمة CARTE INTER BANCAIR أو البطاقة بين البنوك وتمنح للعملاء الكثير ي التعامل مع البنك ولا يتم تسليمها إلا بعد توقيع إتفاقية التاجر وميزة هذه البطاقة أنها تسمح بتحويل المبالغ لأي حساب حتى ولو كان لصالح متعامل مع بنك آخر،والمتعامل بهذه البطاقة لا يستطيع إستعمالها أكثر من مرة في الأسبوع مع إقتطاع 30دج في كل عملية إلكترونية.

ب– بطاقة CBRI: هي بطاقة بنكية هدفها توفير الجهد و الوقت حيث تتميز بالسرعة والشمولية في جميع وكالات البنك على المستوى الوطني، ويتم السحب حسب الدخل الشهري المنصوص عليه في العقد بين العميل والبنك،حيث أن الفارق الزمني بين عمليات السحب لا يقل عن48 ساعة بنسبة 80 بالمئة من الدخل

ج- بطاقة التوفيرTAWFIR :وهي بطاقة بنكية بدأ العمل بها في نهاية 2012 وتسمح بتحويل المبالغ من الحساب البنكي إلى حساب التوفير بسهولة بالإضافة إلى تيسير عمليات السحب من الشبابيك الآلية لشبة الخدمات المصرفية الإلكترونية بين البنوك.

د- البطاقة الذهبية GOLDE:وتمنح هذه البطاقة للأصحاب الرصيد الملائمة المالية العالية الذين يملكون أرصدة مالية كبيرة لدى البنك وهم الأشخاص الطبيعيون والمعنويون الذين لديهم صفة التاجر وتعاملهم مع البنك دائم باعتبارهم محل ثقة البنك وتسمح هذه البطاقة بتحويل مبالغ مالية ضخمة بين الحسابات.

المبحث الثاني: أنواع البطاقات الإلكترونية المستخدمة في بنك BADR.

يستخدم بنكBADR عدة أنواع من البطاقات الإلكترونية وذلك من أجل تحديث و عصرنة التعامل داخل البنك وتدريب العملاء على التعامل بها بغية تحقيق أهداف الوكالة.

المطلب الأول : البطاقات الإلكترونية

هناك أربعة من البطاقات الإلكترونية في بنك BADR وهي:

ا–**بطاقة CIB**:تستعمل هذه البطاقة للسحب والدفع 7أيام/7أيام و24سا/24سا ويتم من خلالها دفع قيمة المشتريات من خلال جهاز يدعى(TPE) ،تستعمل بإدخال الرقم السري، فهي تقلل أيضا من الانتظار عند الطوابير من أجل سحب النقود ،وهي صالحة لمدة عامين ويمكن تجديدها، و لا يمكن التحكم بها حيث يبقى دائما3/1 المبلغ في الحساب وهذه البطاقة تسلم فقط للأجراء المتعاملين مع البنك نفسه.

ب–**بطاقة CBRI**:هي بطاقة توفر الوقت والجهد وتتميز بالسرعة ،وتتوفر في كل المناطق الإقليمية،يتم السحب حسب الدخل الشهري وفق العقد بين البنك والعميل ،ويمكن سحب80%من هذا الدخل،مع إمكانية سحب هذه النسبة على عدة مرات، ويجب أن تكون المدة بين عملية السحب الأولى والأخرى 48ساعة ويتم إقتطاعه من الحساب الخاص بالعميل من قبل المالية (la manètique) في الجزائر حتى لا يصبح الحساب دائن وإلا تعرض الحساب لغلق مؤقت من قبل البنك، ويمكن تحويل الحساب لدفتر التوفير.

ج–**بطاقة التوفير**:وتقوم هذه البطاقة بعملتين:

– **التحويلات**: أي التحويل من الحساب البنكي إلى حساب التوفير عبر الشبابيك الآلية فيBADR.

– **عملية السحب**: أي السحب من الشبابيك الآلية لشبكة الخدمات المصرفية الإلكترونية لبنكBADR ومابين البنوك,يسحب مبلغ 50000دج ثلاث مرات في الأسبوع وهي صالحة لمدة عامين.

د– **البطاقة الذهبية**: وهي بطاقة بلاستيكية تحتوي على شريحة إلكترونية يستخدمها أصحاب الذمة المالية العالية تمثل:التجار.

المطلب الثاني:الصراف الآلي

يعتبر الصراف الآلي من بين الأجهزة التي يتعامل بها بنك BADR وذلك لتوفير الخدمات للزبائن بأقل وقت ممكن .

ا–**الصراف الآلي(GAB)**:جهاز يستعمل من الزبائن لأجل الحصول على أموالهم في أي وقت ،تقنية التحقيق من الطوابير وكذا حال إغلاق البنوك,فبنك BADRلوكالة تيارت أصبح من بين البنوك التي تتعامل بهذا الجهاز منذ 2008.

ب–طريقة إستعماله:

– **من قبل الزبائن:**يشترط على الزبائن المتعاملين بالصراف الآلي أن تكون بحوزتهم البطاقة الإلكترونية وذلك لإدخالها في الجهاز وتسجيل الرقم السري للبطاقة وكذا المبلغ المراد إستحواذه.

–**من قبل الموظفين** :يجب أن تكون لدى الموظف خبرة ومسؤولية لإدارة الصراف الآلي ويجب أن يكون محل ثقة وله علم بكل تقنياته(طريقة فتحه، إغلاقه،المعاملات التي تتم خلاله...الخ).

ج–مكونات الصراف الآلي:يتكون من :

1–**من الداخل:**يحتوي على:

–**شاشة إلكترونية صغيرة:**يتم من خلالها فتح وغلق الجهاز,معرفة كل المعاملات التي تتم خلاله و الأخطاء التي يتعرض لها.

–**اليومية:** عبارة عن أوراق تظهر مختلف العمليات التي تتم عبر الجهاز,أي تكشف مختلف المبالغ التي يتحصل عليها الزبائن.

– **صندوق البطاقات الإلكترونية** :هذا الصندوق مخصص للبطاقات في حال عدم استجابة الجهاز لها,يتم تخزينها في هذا الصندوق مثلا: وقوع خطأ في الرقم السري.

– **صناديق النقود** :يوجد4 صناديق بهذا الجهاز مخصصة للأموال التي سيحصل عليها الزبائن ،وكل صندوق مخصص لقيمة معينة:

- صندوق مخصص ل1000دج يحتوي على مبلغ 2000000دج
- صندوق مخصص ل 500دج يحتوي على مبلغ 1000000دج
- صندوق مخصص ل200دج يحتوي على مبلغ 400000دج
- صندوق مخصص ل100 دج يحتوي على مبلغ 200000دج

1–من الخارج:يحتوي على :

– **شاشة إلكترونية:**يستطيع الزبون من خلالها تسجيل رقمه السري والمبلغ الذي يريد الحصول عليه .

المبحث الثالث:مدى تأثير الصيرفة الإلكترونية على تحسين الخدمة المصرفية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

بنك الفلاحة والتنمية الريفية هو بنك رائد في مجال تقديم الخدمات بالصفة الإلكترونية ،فهذا البنك بالرغم من تخصصه في مجال الفلاحة إلا أن زبائنه لا يقتصرون على الفلاحين فقط ،بل أصبح يتعامل مع التجار والحرفيين، وهذا يدل على وجود زبائن واعين بالثقافة الإلكترونية .ومن خلال هذا المبحث سنتطرق إلى مدى توافر الوسائل وحداثتها وكذلك مدى قبول العملاء لهذه الالكترونية.

المطلب الأول: مدى توافر الوسائل وحداثتها وتمرن العاملين عليها.

يسعى بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى توفير كل الوسائل الحديثة والمتطورة والمقتصرة للوقت، من أجل تلبية احتياجات زبائنه بصورة تليق بهم .ومن بين هذه الوسائل الحديثة مايلي:

أولا–البطاقات الإئتمانية والصراف الآلي:تعتبر من الخدمات الحديثة والأولى التي قدمها هذا البنك لعملائه وهي متعددة،فهي تساعد موظيفي البنك بالقيام بمهام أخرى بدل إضاعة الوقت في تسديد المبالغ لأصحابها،وهي خدمة متوفرة 24سا/24سا لمدة 7أيام /7أيام,وكذلك إمكانية السحب في كامل القطر الوطني.

ثانيا–المقاصة الإلكترونية وال(SYRAT) : عندما كانت هذه الخدمة بالصفة التقليدية كانت تستغرق العملية حوالي شهر ليتم التسديد,بينما الآن بتطور التكنولوجيا أصبحت تستغرق48 ساعة فقط،وذلك بإدخال تقنية جديدة وهي تقنية"إرسال الشيك عبر الصورة".

ثالثا–خدمة(BADR NET): تساهم هذه الخدمة في معرفة كل ما يتعلق بحسابات العملاء، وكل ما هو جديد في الوكالة،وكذا إتباع حركة الحساب عن بعد مثلا:شخص مقيم خارج الوطن وله حساب في هذه الوكالة فمن خلال هذه الخدمة يستطيع الإطلاع على حسابه دون الحضور إلى الوطن .

– في بعض أحيان قد يحصل عطل في الوسائل السابقة سنتطرق إليها فيمايلي:

أ– بالنسبة للصراف الآلي (GAB): أحيانا يتعطل الصراف الآلي بسبب انقطاع الكهرباء أو بسبب حدوث خلل في الجهاز,ولكن لن يتدارك هذا الخلل إلا شركة (DMCR) الواقعة بالجزائر العاصمة والتي تتصل بفرع لديها يدعي(HTS) حيث يرسل هذا الأخير تقنيين متخصيين بالصرافات الآلية لتصليح العطل ولكن المدة غير محدودة لتصليح العطل أي حسب وصول التقنيين.

ب – بالنسبة للمقاصة الإلكترونية: ينقطع خط المراسلة بين البنك في الجزائر العاصمة والوكالة بتيارت أحيانا ولكن لا يدوم هذا العطل أكثر من يوم واحد.

المطلب الثاني :العلاقات العامة في وكالة بدر بتيارت

تعتبر العلاقات العامة أهم عنصر بهدف تحسين صورة البنك وتحسين علاقاته مع الفئات المختلفة من الجمهور الذي تتعامل معه, وبالنسبة لوكالة BADRبتيارت فإن أهم العلاقات تتمثل في الحالات التالية:

أولا– العلاقات العامة:

أ– العلاقة مع الزبون :بناء علاقات قوية بين موظفي الوكالة والزبائن .

ب – العلاقة مع المجتمع الخارجي: توطيد العلاقة بين الوكالة و البيئة التي تنشط فيها،من خلال الزيارات التي تقوم بها لمختلف المؤسسات.

ج – العلاقة مع العاملين في الوكالة: أي أن تكون هناك علاقة وثيقة بين الموظفين من أجل العمل على تحقيق هدف واحد وهو إنجاح الوكالة ومن ثم إنجاح البنك بصفة عامة.

ومن بين وسائل وأنشطة العلاقات العامة المتوفرة على مستوى الوكالة نجد:

– **مجلة BADR**:وهي مجلة تصدر كل شهرين،يتناول فيها مختلف نشاطات البنك في تلك الفترة ، من خلالها التعريف بمختلف المنتجات والخدمات البنكية.

– **منشورات خاصة(مطبوعات)**:وسيلة لتعريف الجمهور والزبائن بمختلف الخدمات البنكية، حيث يتم تقديم هذه المطبوعات إلى مختلف الزبائن الوافدين إلى الوكالة.

ثانيا: مدى قبول عملاءBADR للخدمات المصرفية الإلكترونية

من أجل مواكبة التطورات التي يشهدها النشاط البنكي بفضل استخدام الثورة التكنولوجية والمعلوماتية وانفتاح السوق المصرفي الجزائري أمام المنافسة ،بادر مسؤول البنكBADR إلى إعادة النظر في كل أساليب تقديم المنتجات والخدمات البنكية وتم التركيز على توفير كل المستلزمات التي تساعد في تقديم تلك الخدمات. ولكن ما لاحظناه خلال التربص في الوكالة لا يجد راحته عند الانتظار، فأماكن الجلوس موجودة ولكن قليلة لضيق المساحة إلا أن هذا لا يمنع من وجود وسائل حديثة تستخدمها الوكالة لتسهيل العملية البنكية من بينها الشبابيك الآلية لتوزيع الأوراق النقدية ,ولكن الزبون لا يريد التعامل بها لعدم ثقته في الجهاز أي أنه يفضل استلام أمواله من موظفي البنك خاصة الفلاحين .

ومن الملاحظات التي اكتشفناها خلال فترة التربص أن هناك توافد كبير للزبائن نحو البنك، وذلك لسرية عملياته وتنوع خدماته ،أي أنهم راضيين بما يقدمه بنسبة75% ويعود ذلك إلى الإعلانات التي ينشرها والأسعار التي يعرضها،وأكثر العمليات التي يأتي الزبون من أجلها هي عمليات الصندوق(السحب والإيداع) كما أن البنك يعلم زبائنه بكل الخدمات يقدمها حيث تبلغ نسبة55%من الزبائن الذين هم على علم بهذه الخدمات.

أما فيما يخص خدمة badr net فأغلب الزبائن لا يهتمون بهذه الخدمة إلا فئات قليلة، وأصبح موظفي البنك يفرضونها على الزبائن الكثير في التعامل معهم.

وبالنسبة لطريقة تعامل الموظفي مع الزبائن ،هناك نسبة 45% علاقاتهم جيدة ،و25%عادية ،و10% رديئة،أي أن أغلبية الزبائن راضين عما يقدمه بنك badr من خدمات خاصة معاملة المدير للزبائن فهو يحسن التعامل مع الزبائن من أجل جذبهم للتعامل معه والعمل على إنجاح الوكالة.

خلاصة الفصل:

من خلال الدراسة الميدانية لواقع النظام المصرفي على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت يمكن القول بأن البنك يقوم بأهم الإجراءات التقنية لتحسين الخدمات التي يقدمها لزبائنه خاصة في مجال الصيرفة الإلكترونية وقد شغل مكانة مرموقة داخل النظام المصرفي الجزائري.

وقد توصلنا إلى أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية له دور ومهام فعالة في تقسيم السوق المصرفي،وتنظيم إدارة القروض أيضا تنمية الموارد واستخدامات البنك عن طريق ترقية عمليتي الادخار والاستثمار،كما يقدم بنك الفلاحة و التنمية الريفية العديد من الخدمات منها جمع وحفظ الودائع،تقديم الشيكات ،تقديم القروض،منح البطاقات الإلكترونية ومن بين البطاقات التي يستخدمها بنك الفلاحة والتنمية المحلية بطاقة CIB،بطاقة CBRI،كما تؤثر الصيرفة الإلكترونية على البنك من خلال تحسين الخدمات المصرفية لتحقيق رغبة زبائنه وتحقيق التطور الاقتصادي .

الخاتمة العامة

للنظام المصرفي أهمية بالغة في مختلف المنظمات الاقتصادية وذلك نظرا لما تلعبه البنوك من وظائف تؤثر على الاقتصاد ككل، حيث يعتبر البنك المركزي أحدث صورة لتطور الجهاز المصرفي ،وقد عرف الاقتصاد عدة فترات انتقالية تميزت كل فترة عن الأخرى بوسائل وأساليب جديدة أدت إلى تميزيها عن سابقتها ،فكانت مرحلة الزراعة ثم مرحلة الصناعة ، أما الآن فمرحلة المعرفة بمختلف مصادرها وتوجهاتها،سواء ظهرت في الأفكار أو في التطبيقات من تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى عالم كل شيئ رقمي ،فظهر اقتصاد المعرفة والاقتصاد الرقمي،هذا الاقتصاد الذي عرف تحولات في مختلف أركانه ،ولم يكن العمل المصرفي في منئ عن هذه التغيرات فتوجه هو أيضا إلى الرقمنة،فظهرت الصيرفة الإلكترونية التي لم تعرف الحدود واعتمدها مختلف الأنظمة المصرفية و المالية على مستوى العالم ،أما في الجزائر فالنظام المصرفي يبحث من خلال برامجه الإصلاحية إلى إصلاح ذاته ،ومن خلال دراستنا نجد أن النظام المصرفي يعتبر من أهم الآليات الفعلية الفعالة للتأثير على أي نظام إقتصادي وعليه فإن اعتماد الصيرفة الإلكترونية لا يجب أن تكون مشروع من منظور جزئي أو من منظور مصرف واحد أو مجموعة محددة من المصارف ،بل يجب أن تطبق الفكرة على كامل النظام المصرفي الجزائري.

– النتائج المتوصل إليها:

– يلعب النظام المصرفي دورا هاما في الاقتصاد ،نظرا لأهمية البنوك بمختلف أنواعها والدور الذي تلعبه في تنمية الاقتصاد ،إذ كانت الدول تأخذه كأداة تخطيط مالي في تحقيق أهدافها الاقتصادية ،الاجتماعية أو السياسية المخطط لها خلال التطورات الحاصلة فيما يخص منح قرض أكبر للاستثمار وتطوير المشاريع الاقتصادية .

– تبرز أهمية النظام المصرفي الجزائري من خلال الوظائف الهامة التي تقوم بها مختلف البنوك على مستوى القطاع المصرفي.

– إن النظام المصرفي يواجه جملة من النقائص والمعوقات التي تجعله عرضة للوقوع في الأزمات ,لذلك يجب العمل على تداركها ومن ثم تعزيز وتطوير ممارستها,لتفادي المخاطر التي تنجم عن عدم السير الكفئ في النظام

– يختلف النظام المصرفي من دولة لأخرى وذلك حسب النظام المطبق فيها ،وهذا ما يجعل التعامل مع بعضها البعض صعبا ,خاصة بالنسبة للدول النامية(الجزائر).

البنوك الناجحة هي التي تعمل على اكتشاف الأخطاء قبل حدوث هزات مالية ومصرفية تؤدي إلى إحداث اختلال في النظام المصرفي ككل وبالتالي تأثر اقتصاد البلاد بصفة عامة .

– ثورة تكنولوجيا المعلومات تحدث قفزة في الحياة الاجتماعية تؤدي إلى ظهور اقتصاد جديد "هو اقتصاد المعرفة "

– نستخلص أيضا أن الصيرفة الإلكتروني تعني استخدام أو تقديم الخدمات المالية المصرفية بوسائل إلكترونية متطورة.

– الصيرفة الإلكترونية تقدم العديد من الخدمات والفوائد للاقتصاد .

– إن الصيرفة الإلكترونية تؤثر على الاقتصاد من خلال المزايا، التي تقدمها للبنك والعميل بصفة خاصة خاصة من خلال توافر الخدمات عل مدار 24 ساعة.

النظام المصرفي الجزائري يشهد العديد من الفضائح,كتب له عدم النجاح

الاقتراحات و التوصيات :

– العمل على تطوير النظام المصرفي من خلال البحث على الطرق الحديثة لتفعيل وساطته بالأسواق المالية

– توفير الكفاءات والخبرات من أجل تفادي المخاطر التي يتعرض لها النظام المصرفي الجزائري بصفة عامة والبنوك بصفة خاصة .

– وضع جهاز متخصص في كل بنك لقياس المخاطر أو وضع مسؤول للقيام بهذه المهمة مع توفره على عنصر الكفاءة والمصداقية في العمل .

– وضع قوانين وتشريعات وفرض عقوبات , في حالة اكتشاف الانحرافات في الأنشطة المصرفية التي تقوم بها البنوك الجزائرية .

– على الجزائر أن تدرك وضعيتها المالية واستغلالها في إنجاز مشروع الصيرفة الإلكترونية .

– تعتبر الصيرفة الإلكترونية من بين المشاريع التي ينبغي على الجزائر تبنيها وذلك من أجل تحديث عملها المصرفي و الدخول في عالم العصرنة .

– الاستفادة من تجارب السابقين في هذا المجال، خاصة التجارب الناشئة .

– الاستعانة بالطاقات البشرية المتواجدة في الداخل والخارج ، واستغلالها في تطوير هذا المشروع (مشروع الصيرفة الإلكترونية).

– إن البنوك الإلكترونية هي بنوك العصر في الواقع ،نظرا للفوائد والمزايا التي تقدمها للعميل والبنك ,لذلك يجب توعية وتشجيع الزبائن على الاستفادة من خدماتها .

أفاق الدراسة :

من خلال معالجتنا لموضوع بحثنا وفي ثنايا الدراسة الميدانية تبين أن هناك بعض الإشكاليات التي يمكن طرحها لأن تكون مواضيع لبحوث مستقبلية تكمل هذا البحث والتي نذكر منها:

- واقع تطبيق الصيرفة الإلكترونية في تحديث الجهاز المصرفي.
- دور العنصر البشري في تحسين الخدمة المصرفية.
- معالجة المخاطر التي تواجه النظام المصرفي الجزائري في ظل التحديات العالمية.
- تطوير الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية.
- كيفية تجسيد الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية.

قائمة المصادر

و المراجع

قائمة المصادر و المراجع

الكتب باللغة العربية:

- إيهاب نظيمي ابراهيم،حسن توفيق مصطفى،**محاسبة المنشآت المالية**،مكتبة المجتمع ربي،عمان،الأردن،الطبعة الأولى،2009.

- بحراز يعدل فريدة،**تقنيات وسياسات التسير المصرفي**، ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر،2000.

- بشير العلاق,**التسويق الالكتروني**،دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع,عمان،الاردن،الطبعة العربية،2010.

- ثامر البكري،**الاتصالات التسويقية والترويج**، دار الحامد للنشر والتوزيع،عمان،الاردن،الطبعة الثانية،2009 .

- خالد أحمد فرحان المشهداني،رائد عبد الخالق عبد الله العبيدي،**مدخل أسواق المالية**،دار الأيام، عمان ،الطبعة العربية،2013.

- خالد وهيب الراوي،**العمليات المصرفية الخارجية**،دار المناهج،عمان،2010.

- دريدر كامل آل شبيب ،**الأسواق المالية والنقدية**،دار المسيرة،عمان،الطبعة الأولى،2012.

- ردينة عثمان يوسف،محمود جاسم محمد،**التسويف المصرفي**، دار المناهج للنشر التوزيع،عمان،الأردن،الطبعة الأولى،2001.

- رشا العصار،رياض الحلبي ، **النقود والبنوك**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان ،الأردن،الطبعة الأولى،2010.

- زهير بشنق،**العمليات المالية المصرفية الالكترونية** ،اتحاد المصارف العربية ،بيروت ،2006.

- زينب عوض الله،أسامة محمد الغولي ،**أساسيات الإقتصاد النقدي و المصرفي**،منشورات الحلبي الحقوقية،بيروت،2003.

- سمير توفيق صبرة،**التسويق الالكتروني** ،دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع،عمان،الطبعة الأولى،2010.

- شاكر القزويني،**محاضرات اقتصاد البنوك** ،ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر.

- شقيري نوري موسى، محمود إبراهيم نوري،و الأخرون،**المؤسسات المالية المحلية والدولية**،دار المسيرة،عمان،الطبعة الأولى،2009 .

- صادق راشد الشمري، **إدارة المصارف بين الواقع و التطبيق**،دار صفاء،عمان،الطبعة الأولى،2009.

- ضياء مجيد،**الإقتصاد النقدي**،مؤسسة شباب الجامعية،الإسكندرية،طبعة2008 .

- طاهر لطرش،**تقنيات البنوك**،ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر،2003.

- عبد الرحمان تومي ،**الإصلاحات الإقتصادية في الجزائر الواقع والأفاق**،دار الخلدونية،الجزائر،طبعة 2011.

- عبد المطلب عبد الحميد،**إقتصاديات النقود والبنوك(الأساسيات والمستحدثات)** ،دار الجامعية .الإسكندرية،2014

- علي كنعان،**النقود والصيرفة والسياسة النقدية**،دار المنهل بيروت،الطبعة الأولى،2012.

- فائز لعراف،**مدى تكيف النظام المصرفي الجزائري مع معايير لجنة بازل وأهم إنعكاسات العولمة**،دار الجامعة الجديدة،عمان،2013.

- فائق شقير،عاطف الأخرس،عبد الرحمان سالم،**محاسبة البنوك**،دار المسيرة،عمان،الطبعة الثانية،2002

- فضيل فارس،**التقنيات البنكية محاضرات وتقنيات**،الجزء الأول،مطبعة الموساك الرشيد،الجزائر العاصمة،الطبعة الأولى،2013.

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

- مولود ديدان،**أبحاث الإصلاح المالي**،دار بلقيس،الجزائر،بدون طبعة،2010.

- هشام جبر،**إدارة المصارف**،الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات،جامعة القدس المفتوحة 2008/01/05.

- فليح حسن خلف،**النقود والبنوك**،عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع ، عمان،الطبعة الأولى،2006

2 – الرسائل العلمية

- ساعد إبتسام،**تقيم كفاءة النظام المالي الجزائري ودوره في تمويل الاقتصاد**،مذكرة ماجستير،جامعة محمد خيضر،بسكرة،2009.

- طارق محمد خليل الاعوج, ،**العوامل المؤثرة في اختيار نوع الخدمات والنوافذ التي تقدمها البنوك الالكترونية**،اطروحة دكتوراة،كلية الادارة والاقتصاد ، الاكادمية العربية المفتوحة في الدنمارك،2009

- عبد الرحيم ليلى،**اهمية التسويق في تأهيل وتحسين القدرة التنافسية للمؤسسة المصرفية الجزائرية**،مذكرة ماجستير،جامعة تيارت،2007.

- عبد الرحيم وهيبة،**إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية**، مذكرة ماجستير،جامعة الجزائر،2006.

- ميهوب سماح،**الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية**،مذكرة ماجستير،جامعة منتوري قسنطينة،2007

-العاني إيمان،**البنوك التجارية التحديات التجارية الإلكترونية**،مذكرة ماجستير،جامعة منتوري قسنطينة،2007.

3- الملتقيات والمجلات :

- تطارد محمد منصف،**النظام المصرفي الجزائري والصيرفة الإلكترونية**،مجلة العلوم الإنسانية،العدد الثاني،جامعة محمد خيضر بسكرة، جوان 2002.

- رابح عرابة،**دور الصيرفة الشاملة في تطوير البنوك في الدول النامية**،مجلة اقتصاديات شمال افريقيا،العدد السادس، جامعة الشلف.

- رحيم حسن ،ابو معراج الهواري ،**الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصاريف الجزائر**،ملتقى المنضومة المصرفية الجزائر والتحولات الاقتصادية(واقع وتحديات) ،جامعة شلف 14-15 ديسمبر 2004.

- علي قابرسة،مداخلة بعنوان:**المصارف الإلكترونية الفرص والتحديات حالة الجزائر**،المركز الجامعي بالوادي الجزائر،2010 .

4 – مداخلات :

- ايت زيان كمال،حورية ايت زيان، مداخلة بعنوان : **الصيرفة الالكترونية في الجزائر**، المركز الجامعي خميس مليانة الجزائر .

- بن عياد محمد سمير ،سماحي احمد ،مداخلة بعنوان:**التكنولوجيا البنكية**،ضرورة ام حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية،جامعة تلمسان .

- عبد الغني ربوح،نوردين غردة،المؤتمر الدولي العلمي حول:**اصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل الاصلاحات التطورات العالمية الراهنة**،مداخلة يعنوان:تطبيق انظمة الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والافاق ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة .

5- المراسيم و القوانين :

-القانون رقم 10/90 الصادر في 04 افريل 1990 المتعلق بتقديم القرض.

-القانون رقم 12/86 المؤرخ في 19 اوت 1986 المتعلق بنظام القروض و البنوك

-القانون رقم 16/88 المؤرخ في 1988 المتعلق باستقلالية المؤسسات .

-المرسوم رقم 67//204 المؤرخ بتاريخ 01 جانفي 1967 إلغاء الرخص التي تمنح للبنوك الأجنبية

6- الانترنيت:

- الموسوعة العلمية الحرة.

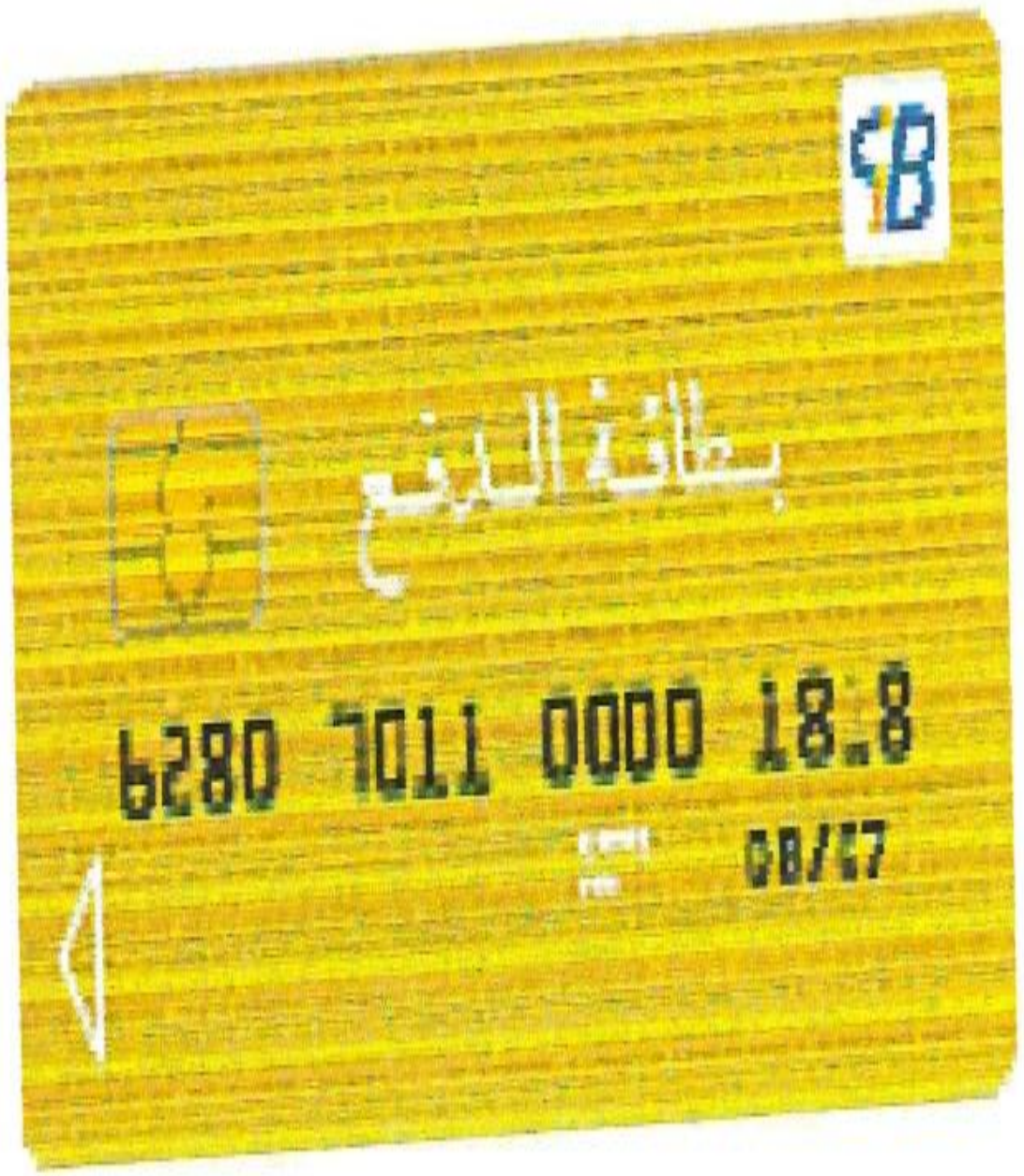
ملاحق

ملحق رقم 1: نموذج عن بطاقة CIB.

ملحق رقم 2: نموذج عن بطاقةCBRI

ملحق رقم 3: نموذج عن بطاقة TAWFIR

ملحق رقم 4: نموذج عن بطاقة GOLD



la revue
BADR INFOS

L'argent du Golfe

Pour des placements plus judicieux

Intervenant à la 30ème session des gouverneurs des banques arabes, le Président Bouteflika a pointé les torts portés à la nation arabe et à son renom par certaines politiques et pratiques de placements.

450 milliards de dollars de surplus pétroliers

LA BADR EST AVEC EUX

Le compagnon des investisseurs

Beaucoup plus qu'un slogan, c'est une profession de foi. La BADR choisit de défrayer la chronique en exposant ses réussites.

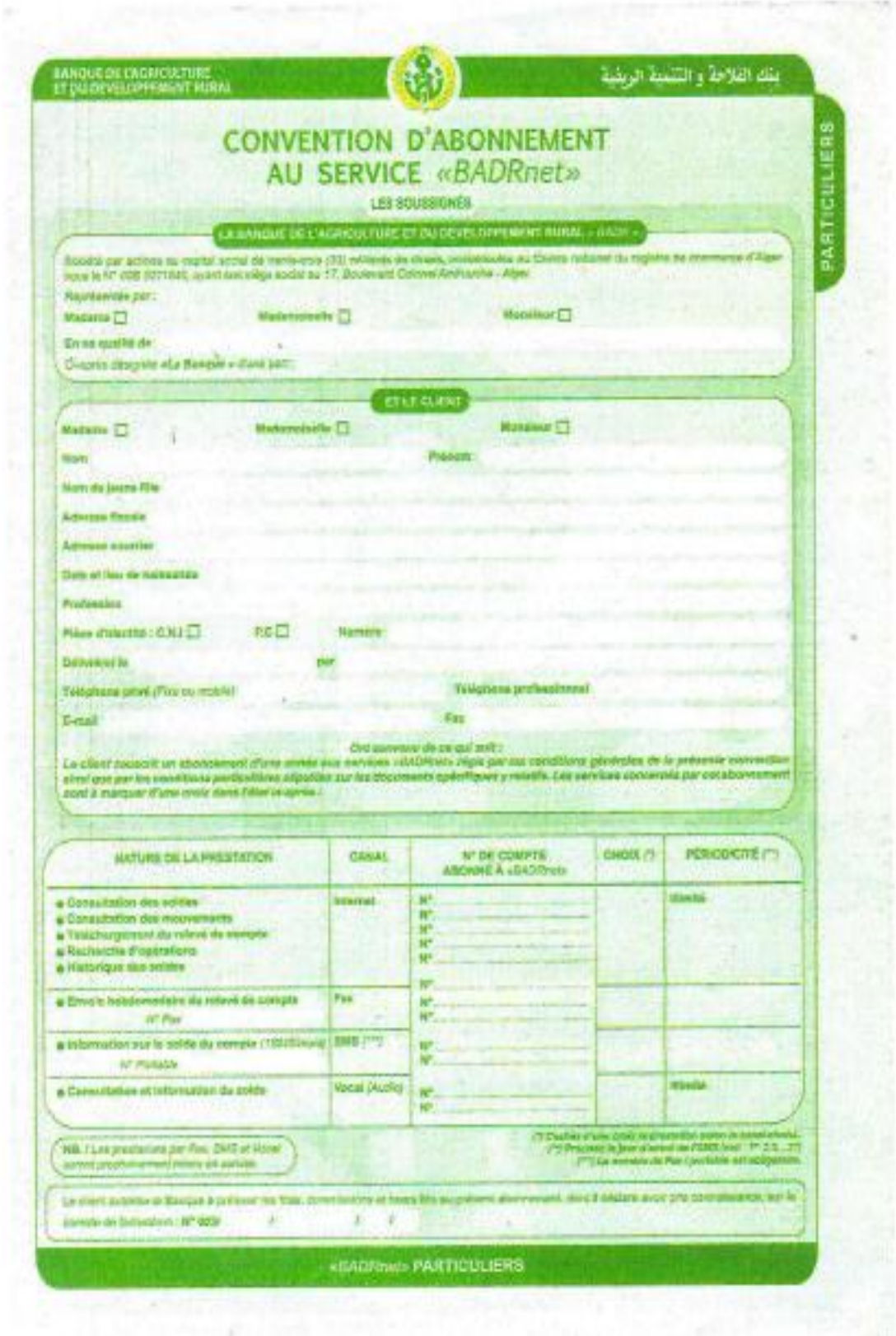
CHEQUES

Questions à la télécompensation

SAISON

Visite aux centres de vacances de la BADR

ملحق 6 : خدمة بدر نات



BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL

بنك الفلاحة و التنمية الريفية

PARTICULIERS

CONVENTION D'ABONNEMENT AU SERVICE «BADRnet»

LES SOUSSIGNÉS

LA BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL « BADR »

Société par actions au capital social de trente-trois (33) milliards de dinars, immatriculée au Centre national du registre de commerce d'Alger sous le N° 00B 0071640, ayant son siège social au 17, Boulevard Colonel Amirouche - Alger.

Représentée par :

Madame ☐ Mademoiselle ☐ Monsieur ☐

En sa qualité de :

Ci-après désignée «La Banque» d'une part;

ET LE CLIENT

Madame ☐ Mademoiselle ☐ Monsieur ☐

Nom Prénom

Nom de jeune fille

Adresse fiscale

Adresse courrier

Date et lieu de naissance

Profession

Pièce d'identité : C.N.I ☐ P.C ☐ Numéro

Délivrée le par

Téléphone privé (Fixe ou mobile) Téléphone professionnel

E-mail Fax

Ci-dessous ce qui suit :

Le client souscrit un abonnement d'une année aux services «BADRnet» régis par les conditions générales de la présente convention ainsi que par les conditions particulières stipulées sur les documents spécifiques y relatifs. Les services concernés par cet abonnement sont à marquer d'une croix dans l'état ci-après :

NATURE DE LA PRESTATION	CANAL	N° DE COMPTE ABONNÉ À «BADRnet»	CHOIX (*)	PÉRIODICITÉ (**)
• Consultation des soldes • Consultation des mouvements • Téléchargement du relevé de compte • Recherche d'opérations • Historique des soldes	Internet	N° N° N° N° N°		Illimité
• Envoi hebdomadaire du relevé de compte N° Fax	Fax	N° N° N°		
• Information sur le solde du compte (10/20/mois) N° Portable	SMS (***)	N° N°		
• Consultation et information du solde	Vocal (Audio)	N° N°		Illimité

NB. / Les prestations par Fax, SMS et Vocal sont proportionnelles selon un barème

(*) Cocher d'une croix la prestation parmi la sélectionnée.
(**) Précisez le jour d'envoi de l'EMS (voir : 1er, 2, ...)
(***) Le numéro de fax (portable) est obligatoire.

Le client autorise la Banque à prélever les frais, commissions et taxes liés au présent abonnement, dans le cadre ainsi que les conventions, sur le compte de Domiciliation : N° 003/

«BADRnet» PARTICULIERS