

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي
الشعبة: العلوم الاقتصادية تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

تحت إشراف الأستاذة
الأستاذة: د/ عمر براهيمي

مقدمة من طرف الطالبة:
* وفاء حقاني

أعضاء لجنة المناقشة

الصفة	الاسم واللقب	الرتبة	عن الجامعة
رئيسا	د/ بشني يوسف	أستاذ محاضر "أ"	جامعة مستغانم
مقررا ومشرفا	د/ عمر إبراهيمي	أستاذ محاضر "أ"	جامعة مستغانم
مناقشا	د/ بوزيان العجال	أستاذ محاضر "أ"	جامعة مستغانم

السنة الجامعية 2021-2022



الإهداء

باسم الله الرحمن الرحيم

بداية أحمد الله عز و جل على إنجاز هذا العمل،

و أهديه ...

إلى من تعجز الكلمات عن الوفاء بحقهما و الإشادة بفضلهما، إلى من كان يخفق قلبهما

لنجاحي،

إلى والداي رحمهما الله و أسكنهما فسيح جناته

إلى من شاركنتني فرحتي و ساندتني في دراستي

إلى عائلتي و إخوتي وأخواتي و أصدقائي و أقاربي،

و إلى كل من يحملهم قلبي و لم تحملهم مذكرتي...





كلمة شكر

الحمد لله ما تزايد من نعم، و الشكر على ما أولانا من الفضل و الكرم، و الصلاة و السلام على نبينا محمد سيد الخلق أجمعين.

أتقدم بخالص الشكر والتقدير و عظيم الإمتنان إلى أستاذتي الفاضلة الأستاذة الدكتور، التي تفضلت بالإشراف على هذه المذكرة، ولما قدمته لي من دعم وتشجيع وتوجيهات قيمة كان لها الأثر الأكبر في إتمام هذا العمل.

كما أتقدم بالشكر والعرفان إلى أعضاء لجنة المناقشة الأستاذة الدكتور و الأستاذ الدكتور الذي طالما نفعنا بنصائحه القيمة خلال مسارنا الدراسي والذين شرفوني بقبول مناقشة هذه المذكرة.

إلى كل الذين مهدوا لنا طريق العلم و المعرفة من الابتدائي إلى ما وصلنا إليه...

إلى جميع أساتذتنا الأفاضل...

و كل طلبة ماستر اقتصاد دفعة 2022/2021.

فجزى الله الجميع عنا كل خير.



فهرس محتويات

الصفحة	المحتوى
/	الإهداء
/	كلمة شكر
1	المقدمة العامة
	الفصل الأول: عموميات حول البنوك التجارية
7	تمهيد
8	المبحث الأول: مفهوم للبنوك التجارية.
8	المطلب الأول: تعريف البنوك التجارية
9	المطلب الثاني: تطور البنوك التجاري
9	المطلب الثالث: خصائص البنوك التجارية
12	المبحث الثاني : الأهداف العامة للبنوك التجارية
12	المطلب الأول: أهداف البنوك التجارية
14	المطلب الثاني: أهمية تحديد أهداف البنك التجاري
15	المطلب الثالث: التعارض بين أهداف البنك التجاري
16	المبحث الثالث : مقارنة بين البنوك التقليدية والإلكترونية
16	المطلب الأول: من حيث النشأة
16	المطلب الثاني: من حيث طبيعة المعاملات
17	المطلب الثالث: من حيث الخدمات المقدمة
18	خلاصة الفصل الأول
	الفصل الثاني: الصيرفة الإلكترونية
20	تمهيد
21	المبحث الأول: مفهوم الصيرفة الإلكترونية
21	المطلب الأول: نشأة وتعريف الصيرفة الإلكترونية
23	المطلب الثاني: خدمات الصيرفة الإلكترونية
26	المطلب الثالث: المصارف الإلكترونية
29	المبحث الثاني : أساليب الدفع الإلكتروني
29	المطلب الأول: مفهوم الدفع الإلكتروني
30	المطلب الثاني: وسائل وأنظمة الدفع الإلكتروني
33	المطلب الثالث: مخاطر وسائل الدفع الإلكتروني
34	المبحث الثالث : واقع وتحديات تكنولوجيا العمليات المصرفية في الجزائر عبر الأنترنت

43	المطلب الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في النظام المصرفي الجزائري
43	المطلب الثاني: التحديات التي تواجه العمل المصرفي عبر الأنترنت
36	المطلب الثالث: أهمية تبني الصيرفة الإلكترونية
37	خلاصة الفصل الثاني
	الفصل الثالث: دراسة حالة استخدام الصيرفة الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة سيدي لخضر - مستغانم
39	تمهيد
40	المبحث الأول: نظرة عامة حول لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
40	المطلب الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
42	المطلب الثاني: مهام وأهداف لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
44	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
52	المبحث الثاني: مدى استخدام بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة سيدي لخضر لخدمات وأنظمة الدفع الإلكتروني.
52	المطلب الأول: أنظمة ووسائل الدفع الإلكتروني المستخدمة في بنك BADR وكالة سيدي لخضر
63	المطلب الثاني: أثر استخدام الصيرفة الإلكترونية على أداء بنك BADR وكالة سيدي لخضر
64	المطلب الثالث: مزايا وعيوب الصيرفة الإلكترونية بالنسبة للوكالة
65	خلاصة الفصل الثالث
67	الخاتمة العامة
70	قائمة المراجع

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1-3	تطور بطاقة "CBRI" في بنك BADR وكالة سيدي لخضر من سنة 2015 إلى 2022.	53
2-3	التغيير في طلب بطاقة "CIB" الكلاسيكية و " GOLD "	56
3-3	تطور بطاقة "TAWFIR" في بنك BADR وكالة سيدي لخضر من سنة 2015 إلى 2022.	58
4-3	تطور بطاقة "Master-Card" في بنك BADR وكالة سيدي لخضر من سنة 2015 إلى 2022	59
5-3	تغيرات الطلب على البطاقات CBRI,CIB,GOLD,TAWFIR.	60

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
1-3	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية	45
2-3	الهيكل التنظيمي للمجموعة الجهوية للاستغلال	48
3-3	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سيدي لخضر	51
4-3	تطور بطاقة "CBRI" في بنك BADR وكالة سيدي لخضر للفترة الممتدة من سنة من 2015 إلى سنة 2022	54
5-3	التغيير في طلب بطاقة "CIB"	56
6-3	التغيير في طلب بطاقة "GOLD"	57
7-3	تطور بطاقة ر "TAWFIR" في بنك BADR وكالة سيدي لخضر للفترة الممتدة من سنة من 2015 إلى سنة 2022.	58
8-3	تطور بطاقة ر "Master-Card" في BADR وكالة سيدي لخضر للفترة الممتدة من سنة من 2015 إلى سنة 2022.	60
9-3	الطلب على البطاقات البنكية في الوكالة	61

مقدمة

عامّة

تشكل الصناعة المصرفية أحد أهم مؤشرات النهضة الاقتصادية التي ارتقت لها المجتمعات البشرية عبر تطوراتها، نظرا لإسهامها الواسع في توفير متطلبات الاستثمار والتنمية، إذ يمكن قياس التقدم و التطور الاقتصادي لأي مجتمع بمدى كفاءة و نجاعة نظامه البنكي و نوعية خدماته المقدمة.

فقد شهدت العقود الأخيرة تطورات تكنولوجية أحدثت تغييرا في القطاع البنكي، حيث شرعت البنوك في الاستفادة من تلك التطورات في تقديم خدماتها نظرا للفوائد المترتبة عنها، وقد أدى الانتشار الواسع الذي عرفته بعض الخدمات البنكية الناتجة عن هذا التطور التكنولوجي كما هو شأن البطاقات البنكية، إلى تكوين قناعة لدى البنوك مفادها أن الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة لتقديم الخدمة البنكية أمر لا غنى عنه في ظل المنافسة الشديدة التي يشهدها القطاع البنكي.

ومع بداية الانتقال إلى عصر المعرفة و المعلومات، و مع ظهور التجارة الالكترونية في ضوء الاستخدام الواسع لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، ظهرت بوادر نقلة نوعية في طريقة تقديم الخدمات البنكية من خلال التفكير في تقديم تلك الأخيرة عن بعد، حيث استخدم في البداية الهاتف الثابت أو ما يطلق عليه البنك الناطق، ثم الهاتف النقال بتطبيقاته المتعددة، إلا أن استخدام تلك الوسائل كان محصورا في تقديم بعض الخدمات البسيطة التي لا ترقى لطموح العميل.

نتيجة لذلك تم تطوير التقنيات المستخدمة في الحاسوب الآلي ليوازمها ظهور شبكة الانترنت ، حيث أدى هذا التطور غير المسبوق إلى إنشاء بيئة افتراضية تحاكي الواقع في أغلب مظاهره وتصلح لاستيعاب معظم الأنشطة الممارسة فيه عن بعد، فقد حقق شيوع شبكة الانترنت و زيادة مستخدميها و ما صاحبها من التطور الهائل في تقنيات الحوسبة و الاتصال تبادلا سريعا و شاملا للمعلومات، ضمن سياسة الانسياب السريع للبيانات و مفهوم المعلومة على الخط، كما أدى انتشار فكرة استثمار الانترنت في ميزان النشاط التجاري الالكتروني ضمن مفاهيم الأعمال الالكترونية و التجارة الالكترونية، و ازدياد القيمة الاقتصادية للمعلومات التي أصبحت المحدد الاستراتيجي للنجاح في قطاعات الأعمال و المال، إلى تطور مفهوم الخدمات المالية على الخط، لتتحول الفكرة من مجرد تنفيذ الأعمال عبر خط خاص و من خلال برمجيات نظام كمبيوتر العميل إلى بنك له وجود كامل على الشبكة سعي بالبنك الإلكتروني، و الذي يحتوي موقعه على كافة البرمجيات اللازمة للأعمال المصرفية.

حيث أكدت التجارة الالكترونية الوجود الحقيقي والواقعي للبنك الالكتروني لإعتماده على وسائل الاتصال الحديثة و مختلف الوسائل التقنية في تنفيذ و إدارة نشاطاته عن طريق شبكات معلوماتية أبرزها الانترنت.

مقدمة عامة

كل تلك القفزات النوعية جعلت الاقتصاديين ينبئون بعالم بدون ورق، حيث تحل وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة محل وسائل الدفع التقليدية، لإلغائها للقيود و الحدود المالية والجغرافية، فقد ساهمت في جعل هذا العالم مجرد سوق واحد تتعادل فيه الفرص لكل الأفراد.

الكلمات المفتاحية:

البنك الإلكتروني، البنك التجاري، بنك الفلاحة و التنمية الريفية، العمليات المصرفية، البنوك التقليدية، وسائل الدفع الإلكترونية، بطاقات الدفع والسحب.

إشكالية البحث:

استنادا إلى ما سبق تتجلى معالم إشكالية هذا البحث في التساؤل الرئيسي التالي:

كيف تساهم وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة بأداء بنك الفلاحة و التنمية الريفية ؟
و على إثر هذه الإشكالية تنبثق الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- ماذا نقصد بالصيرفة الإلكترونية، وهل تواكب البنوك التجارية هذه التطورات الحاصلة في الاقتصاد؟
- 2- كيف يمكن تقييم وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية؟
- 3- ما مدى إقبال العملاء على تسوية معاملاتهم الكترونيا بينك BADR ؟

الفرضيات:

قصد تسهيل الإجابة على الإشكالية المطروحة والأسئلة الفرعية، نصيغ الفرضيات التالية قصد طرحها للمناقشة واختيار صحتها:

- 1- يقصد بالصيرفة الإلكترونية ذلك التطور الحاصل في القطاع المصرفي، حيث يتم فيه تقديم الخدمات البنكية باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة والتي تسعى البنوك التجارية لتبنيها.
- 2- تعتمد البنوك التجارية على تسوية معاملاتها الكترونيا بالدرجة الأولى على وسائل الدفع الحديثة.
- 3- إمكانية عدم قبول زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية تسوية معاملاتهم الكترونيا نظرا لعدم ثقتهم بوسائل الدفع الإلكترونية وجهلهم لمزاياها وخصائصها.

أهمية البحث:

يعيش العالم اليوم ثورة تكنولوجية في مختلف القطاعات الاقتصادية خاصة في القطاع المالي والمصرفي، حيث أصبحت التكنولوجيا تشكل حجر الأساس في تعزيز فرص البقاء والنمو والاستمرارية، في ظل المنافسة الشديدة بين المصارف في الساحة العالمية.

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المصارف ما يزال في مراحلها الأولية، وقد يقع سبب ذلك على عاتق المصرف أو العملاء، فالمصارف الإلكترونية بمعناها الشامل تعتبر فتية. ومن هنا تأتي أهمية الدراسة في التعرف على البنوك الإلكترونية، وشروط عملها والمزايا التي تقدمها لعملائها، وكذا نوعية خدماتها. فهل يمكن للمصارف التقليدية أن تختفي كنتيجة لانتشار الخدمات الإلكترونية الآخذة في التوسع؟، وهل يا ترى سندشهد اضمحلال البنوك التقليدية على إثر ولادة البنوك الإلكترونية؟

أهداف البحث:

ترمي هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف نذكرها أهمها فيما يلي:

- ✓ محاولة تسليط الضوء على الصيرفة الإلكترونية باعتبارها من المواضيع الحديثة؛
- ✓ إبراز ماهية المصارف الإلكترونية للحصول على تعاريف واضحة لها، وتجنب المفاهيم الخاطئة حولها؛
- ✓ إظهار مزايا خدمات الصيرفة الإلكترونية وأهمية اعتمادها في المصارف الجزائرية؛
- ✓ إبراز أهمية استعمال وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة في البنوك التجارية لمواكبة التطورات الحاصلة في المجال المصرفي.

مبررات اختيار الموضوع:

اختياري للموضوع كان للأسباب التالية:

- ✓ الرغبة الذاتية في فهم المصطلحات البنكية حديثة النشأة والتي بدأ ذكرها يتكرر في الآونة الأخيرة، كالبنوك الإلكترونية و ماهية وسائل الدفع الحديثة وكيفية عملها.
- ✓ معرفة مدى استجابة البنوك الجزائرية للتغيرات الحاصلة، ومواكبتها للتطور العالمي.
- ✓ غموض مفهوم الصيرفة الإلكترونية، وإزالة تخوف العملاء من التعامل بها.

حدود الدراسة:

تحدد دراستنا من الجانبين الزمني والمكاني:

أولاً_ الحدود المكانية: تم إجراء هاته الدراسة التطبيقية على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية

" BADR " وكالة سيدي لخضر- مستغانم.

ثانياً_ الحدود الزمانية: اقتصرت دراستنا على الفترة الممتدة ما بين 2015 و 2022.

المناهج المتبعة:

اقتضت طبيعة البحث التعامل مع عدة نماذج من اجل الإلمام بمحاور الدراسة، فقد تم الاعتماد على:

المنهج الوصفي في الأغلب من خلال التطرق إلى الطرح النظري و التعريفات المقدمة في البحث.

المنهج التاريخي من خلال استعراض أهم التطورات التي مرت بها البنوك التجارية.

بالإضافة إلى المنهج دراسة الحالة الذي اعتمدنا عليه في دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية " BADR "

وكالة سيدي لخضر ، ولا ننسى المنهج التحليلي الواضح في تحليل مختلف الجداول والأشكال.

صعوبات الدراسة:

أثناء إعدادنا لهذا البحث واجهتنا بعض الصعوبات منها:

حدائثة الموضوع وغياب الترجمة العربية لبعض المصطلحات التقنية الخاصة بالموضوع.

صعوبة إجراء الدراسات التطبيقية الخاصة بهذا الموضوع في الجزائر في ظل التأخر الكبير الذي تشهده الصيرفة

الإلكترونية في البنوك التجارية.

التطورات المستمرة التي تتطلب المتابعة الدقيقة والتي تجعل من المعلومات المتوفرة في المراجع خاصة الكتب

معلومات قديمة.

تقسيم العمل:

لتحقيق أهداف البحث قمنا بتقسيم هذا العمل إلى ثلاثة فصول كالتالي:

مقدمة عامة

❖ الفصل الأول : تطرقنا فيه لعموميات حول البنوك التجارية، حيث تضمن ثلاث مباحث، تناول المبحث الأول

مفهوم البنوك التجارية من تعريفها وتطورها وصولاً إلى خصائصها، أما المبحث الثاني فتطرق إلى الأهداف

العامة للبنوك التجارية' أهميتها وأوجه التعارض بينها.

وصولاً إلى المبحث الثالث الذي تناول بدوره المقارنة بين البنوك التقليدية والإلكترونية من حيث النشأة، طبيعة

المعاملات و الخدمات المقدمة.

❖ الفصل الثاني : جاء بعنوان الصيرفة الالكترونية يندرج تحته ثلاث مباحث، تطرقنا في الأول إلى مفهوم

الصيرفة الالكترونية، وتناولنا في الثاني أساليب الدفع الإلكتروني أما الثالث فارتأينا أن نعطي فيه لمحة عن واقع

وتحديات تكنولوجيا العمليات المصرفية في الجزائر عبر الأنترنت.

❖ الفصل الثالث : وهو عبارة عن دراسة ميدانية قمنا بها في بنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR" وكالة سيدي

لخضر- مستغانم، قسمناه إلى مبحثين، فألقينا في الأول نظرة على بنك الفلاحة والتنمية الريفية، ودرسنا في

الثاني مدى استخدام بنك "BADR" وكالة سيدي لخضر- مستغانم لخدمات وأنظمة الدفع الإلكتروني.

الفصل الأول:
عموميات حول
البنوك التجارية

مقدمة الفصل الأول:

لقد عرف النظام المصرفي الجزائري كغيره من القطاعات الاقتصادية الأخرى عدة إصلاحات، والتي منحت الاستقلالية للبنوك التجارية، حيث تعتبر هذه الأخيرة نوعا من أنواع المؤسسات المالية التي يتركز نشاطها على قبول الودائع ومنح الائتمان، وهي بذلك تعتبر من أهم الوسطاء الماليين في الاقتصاد بين أصحاب الفوائض المالية، والعجز المالي.

سنلقي من خلال هذا الفصل نظرة عامة حول البنوك التجارية بالتطرق إلى مفهومها، وظائفها وأهدافها العامة، كما سنجري مقارنة بسيطة بين البنوك التقليدية و الإلكترونية، وذلك بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث كالتالي:

المبحث الأول: مفهوم البنوك التجارية

المبحث الثاني : الأهداف العامة للبنوك التجارية والتعارض فيما بينها

المبحث الثالث: مقارنة بين البنوك التقليدية و البنوك الإلكترونية

المبحث الأول: مفهوم البنوك التجارية

كما هو معلوم أن هيكلية المنظومة المصرفية في أي اقتصاد في العالم، ترتكز على وسلطة رقابة تتمثل في البنك المركزي ومجموعة من البنوك الأولية، ونظرا لأهمية هذه البنوك سنتطرق في مبحثنا هذا إلى مفهوم البنوك التجارية.

المطلب الأول: تعريف البنوك التجارية

البنك التجاري هو المنشأة أو الشركة المالية التي تستقبل الودائع تحت الطلب ولأجل من الأفراد والهيئات، لتمنحها على شكل قروض بغرض الربح⁽¹⁾.

فهي أقدم البنوك تاريخيا على الإطلاق، حيث منحت في بداية قيامها القروض قصيرة الأجل للتجار، ومع تطور النشاط التجاري والصناعي تزايدت أهمية التمويل المصرفي لهذين القطاعين لتقوم بمنح قروض طويلة ومتوسطة الأجل، خاصة في ميدان الاستثمار وكذا عمليات تمويل التجارة الخارجية.

يطلق على البنوك التجارية أيضا اسم بنوك الودائع لأنها من أهم مواردها والتي تستخدمها للإقراض، وفي هذه الحالة تكون قد تاجرت بما ليس لديها، ففي الوقت الحاضر تقدم البنوك العاملة مجتمعة قروضا تفوق قيمتها بكثير قيمة الأموال المودعة لديها، ويطلق على هذه العملية التي تعتبر أهم وظائف البنوك التجارية اسم خلق الودائع أو خلق النقود .

ذلك أن للبنوك التجارية وظيفتان هما:

- وظيفة الوساطة : أي التوسط بين المقرضين والمقترضين بتجميع المدخرات والفوائض المالية ووضعها في متناول الأفراد والمشروعات الراغبة في الاقتراض ، ولا تختلف البنوك التجارية في قيامها بهذا الدور عن البنوك غير التجارية وعن سائر المؤسسات المالية التي يتألف منها السوق الائتماني بالوطن، والتي تسمى بالوسطاء الماليين.

- وظيفة خلق النقود: وهي وظيفة أكثر أهمية وتأثيرا من الأولى، فهي الصفة الأساسية التي تتميز بها البنوك التجارية عن المؤسسات المالية الأخرى وعن سائر الوسطاء الماليين.

ومعنى خلق النقود هو إمكان البنك إحلال تعهده بالدفع محل النقود الفعلية فيما يمنحه من قروض، وبذلك يخلق البنك وسائل دفع- تقوم مقام النقود - تتمثل في قدرة الزبون على التعامل بتلك الوسائل - وهي في شكل كتابي مثل الشيك - يقبلها الآخرون في المعاملات⁽²⁾ .

1- سلمان أبو دياب، " اقتصاديات النقود والبنوك " ، مؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، 1996، ص 110

2 - شاكرا القزويني، " محاضرات في اقتصاد البنوك "، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000، ص 26

المطلب الثاني: خصائص البنوك التجارية

يمكن دراسة خصائص البنوك التجارية تبعا لعدة معايير: من حيث حجم البنك، من حيث السوق الذي يخدمه البنك، من حيث التنظيمات الإدارية المختلفة التي يتبناها البنك⁽¹⁾...إلخ.

سنقوم بالتركيز على الخصائص التالية والتي نراها أكثر دقة وشمولية⁽²⁾ :

* **الخاصية الأولى:** تأثر البنوك التجارية برقابة البنك المركزي وعدم تأثيرها عليه.

يمارس البنك المركزي رقابته على المصارف من خلال جهاز مكلف بذلك، في حين أن البنوك التجارية مجتمعة لا يمكنها أن تمارس أية رقابة أو تأثير على البنك المركزي .

* **الخاصية الثانية :** تعدد البنوك التجارية والبنك المركزي واحد .

تتعدد البنوك التجارية وتنوع تبعا لحاجات السوق الائتمانية في الوطن غير أن البنك المركزي يبقى واحدا، فتتعدد البنوك التجارية في الاقتصاديات الرأسمالية المعاصرة لا يمنع من ملاحظة الاتجاه العام نحو التركيز وتحقيق نوع من التفاهم والتحالفات الاستراتيجية، هذا التركيز من شأنه خلق وحدات مصرفية ضخمة قادرة على التمويل الواسع والسيطرة شبه الاحتكارية على أسواق النقد والمال غير أنه لم يصل بعد إلى مرحلة تتصور فيها وجود بنك تجاري واحد في بلد ما .

* **الخاصية الثالثة :** إختلاف النقود المصرفية عن النقود القانونية .

تختلف النقود المصرفية التي تصدرها البنوك التجارية عن النقود القانونية التي يصدرها البنك المركزي، فالأولى إبرائية وغير نهائية ، و الثانية إبرائية نهائية بقوة التشريع .

الزمان والمكان، فهي تخاطب كافة القطاعات في حين أن النقود المصرفية تخاطب القطاع الاقتصادي.

* **الخاصية الرابعة:** سعي البنوك التجارية إلى الربح عكس البنك المركزي.

تعتبر البنوك التجارية مشاريع رأسمالية، هدفها الأساسي تحقيق أكبر قدر ممكن من الربح بأقل تكلفة ممكنة وهي غالبا ما تكون مملوكة من الأفراد أو الشركات.

هذا الهدف مختلف تماما عن أهداف البنك المركزي والتي تتمثل في الإشراف والرقابة والتوجيه وإصدار النقود القانونية وتنفيذ السياسة المالية العليا.

المطلب الثالث: تطور البنوك التجارية في الجزائر.

إن استرجاع السيادة الوطنية السياسية لا تكتمل إلا باسترجاع السيادة المالية والنقدية والمتمثلة في حق إنشاء نظام نقدي وطني، مرتكز على بنك مركزي جزائري وجملة من البنوك التجارية، حيث واكبت هذه الأخيرة التطورات التي مرت بها الجزائر، وفق مرحلتين:

1 - للتوسع أكثر راجع محمد سويلم، " إدارة البنوك وبورصات الأوراق المالية "، الشركة العربية للنشر والتوزيع، بيروت، 1992، ص 94، 87.

2 - سلمان أبودياب، مرجع سبق ذكره، ص 114 - 115.

1 - مرحلة ما قبل الإصلاحات: (1962 – 1971)

2 - مرحلة ما بعد الإصلاحات: (1986 – 1990)

1 - مرحلة ما قبل الإصلاحات النقدية والمالية:

بعد الاستقلال مباشرة تم إنشاء بنك مركزي جزائري بمقتضى قانون 18 ديسمبر 1962، وكان إصدار العملة الوطنية "الدينار الجزائري" لأول مرة بتاريخ 10/04/1964، وفي هذه المرحلة بالذات لم تكن البنوك الخاصة والأجنبية المكونة للجهاز المصرفي تقوم بمهمة تمويل الاقتصاد الوطني الجزائري، فألزم هذا الفراغ الوظيفي للبنوك التجارية البنك المركزي بتولي مهمة تمويل القطاع الاشتراكي.

تم اتخاذ إجراءات إنشاء البنك المركزي إبان الاستقلال بهدف بناء نظام بنكي وطني، وذلك عن طريق أدوات جديدة أولها الصندوق الجزائري للتنمية "CAD" المكلف بتمويل التنمية، و الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط "CNEP" المكلف بتعبئة الادخار.

في سنة 1966 قامت الجزائر بخطوة جبارة تمثلت في تأميم المنشآت المصرفية، ونتيجة ذلك تم ظهور ثلاثة بنوك وطنية وهي البنك الوطني الجزائري "BNA"، القرض الشعبي الجزائري "CPA"، والبنك الخارجي الجزائري "BEA".

هذا التطور سمح بالتراجع التدريجي لدور البنك المركزي خاصة في منح القروض المباشرة للقطاع الإنتاجي، فبعد أن كان تمويله يمثل 54 % من الكتلة النقدية في سنة 1965، انخفض إلى 22 % سنة 1969، إلا أن دور البنوك التجارية بقي ضعيفا في تمويل الاقتصاد الوطني.

ومع انتهاج التخطيط كطريقة للتسيير الاقتصادي، تطلب الأمر إرساء تخطيط مالي ينسجم مع التخطيط التجاري المادي، ما أدى إلى إعادة تحديد الأدوار لمختلف مكونات الجهاز المصرفي، خاصة فيما يتعلق بجمع وتخصيص الموارد.

يمكن تلخيص مجريات هذه المرحلة في النقاط التالية:

- تسبيق تمويل الاستثمارات العامة المخططة بالشروط التي تسمح بالقيام بتنمية سريعة ودائمة على المصلحة التجارية للبنوك، وهذا ما حدد إلى حد بعيد السياسات الإقراضية لهذه البنوك.
- تعود ملكية البنوك التجارية للدولة، واختيار الاقتصاد الاشتراكي كأسلوب تنمية حال دون بروز بنوك خاصة (1).

- توزيع القروض من طرف البنوك مضمون من طرف الدولة، مما أدى إلى تراكم ديون هذه البنوك على المؤسسات العمومية بشكل أثر على التوازن المالي الداخلي لهذه البنوك والمؤسسات.

- خضوع الاستفادة من القرض إلى عملية التوطين البنكي، والتي وزعت بقرار من وزارة المالية على البنوك التجارية الموجودة.

1 - سلمان أبودياب، مرجع سبق ذكره، ص 114 – 115.

- مبدأ التخصص بحيث لا يحق للبنك التجاري منح قروض هي من اختصاص بنوك أخرى.
- مدى تساوي البنك المركزي والبنوك التجارية، أي أن البنك المركزي ليست لديه سلطة حقيقية على البنوك التجارية.

حالت هذه النتائج المتواصل إليها إلى عدم قيام النظام البنكي بصفة عامة والبنوك التجارية بصفة خاصة بعملها على أكمل وجه، مما عرقل تطورها، فكانت تلك النتائج من الأسباب التي عجلت وفرضت إدخال إصلاحات جذرية على هذه المنظومة المصرفية.

2 - مرحلة الإصلاحات النقدية والمالية:

إن التعارض القائم بين أولويات التنمية و اعتبارات البنك كمؤسسة تجارية أدى إلى التعجيل بإدخال إصلاحات جذرية على المنظومة المصرفية وذلك تماشياً مع المحيط الاقتصادي الدولي، الذي يهدف إلى بناء قوى السوق كقواعد للقرار وآليات للضبط الاقتصادي.

سجلت سنة 1986 شروط بلورة المنظومة المصرفية الجزائرية بموجب قانون 12/86⁽¹⁾ والقاضي بإدخال إصلاح جذري على الوظيفة البنكية، وأهم ما جاء به استعادة البنك المركزي لصلاحياته كبنك البنوك، والفصل بين البنك المركزي ونشاطات البنوك التجارية.

و من أهم ما جاء في قانون الإصلاحات 06/1988 الصادر في 12/01/1988 المعدل والمتمم لقانون 12/86 إعطاء استقلالية البنوك في ظل التنظيم الجديد للاقتصاد والمؤسسات.
وما يستنتج من القانون 06/88:

- اعتبار البنك شخصية معنوية تجارية تخضع لمبدأ المالية والتوازن المحاسبي وهو ما يعني خضوع نشاط البنك لمبدأ الربحية والمردودية.

- السماح لمؤسسات القرض باللجوء إلى القروض لأجل في السوقين الداخلية والخارجية.

وقد جاء قانون النقد والقرض تحت رقم 10/90 الصادر في 14/04/1990 بتغييرات عميقة خاصة بتنظيم النشاط البنكي، وكان بمثابة خاتمة للقوانين التي سادت تلك الفترة في إطار الإصلاحات، ليحدث القطيعة مع ما كان سائداً من قبل، ومن بين الأهداف الموكلة له:

- محاربة التضخم.
 - مكافئة عوامل الإنتاج.
 - تطوير النظام البنكي وفعاليتته.
 - عدم التمييز ما بين المتعاملين في ميدان منح القروض.
 - إزالة العراقيل أمام الاستثمار الأجنبي.
- كما يمكن تسجيل عدة إنجازات في إطار الإصلاحات المالية الأخيرة:
- إنشاء مختلف أسواق النقد والمالية والصرف.

- اعتماد بنوك جديدة ذات رؤوس أموال خاصة والترخيص بإقامة فروع للبنوك الأجنبية في البلد.
 - تحويل الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط إلى بنك إسكان.
 - إنشاء إعادة تمويل الرهن.
- أما فيما يخص التسيير، فيجري العمل من أجل تحسين الأمور اعتمادًا على عمليات التدقيق التي قامت بها شركات دولية مختصة وتمخض عند ما يلي:
- تطهير محفظة المؤسسات المصرفية و المالية.
 - تنفيذ برنامج واسع يهدف إلى تعزيز المؤسسات، الوظيفة التجارية، الخزينة، الرقابة الداخلية، المحاسبة و النظام المعلوماتي وغيرهم¹.

المبحث الثاني: الأهداف العامة للبنوك التجارية

يتيح لنا هذا المبحث إلقاء نظرة على أهداف البنك التجاري الرئيسية، أهمية تحديدها في تشكيل سياسته للإقراض، ومدى توافقها لكل من البنك والعملاء.

المطلب الأول: الأهداف للبنوك التجارية

يقوم نشاط البنك التجاري عامة على تحقيق ثلاثة أهداف:

1- تحقيق أقصى ربحية:

- تعتبر الوظيفة الأساسية لإدارة البنك التجاري تحقيق أقصى قدر ممكن من الأرباح، بمعنى أن تكون إيرادات البنك أعلى من تكاليفه، بحيث تشمل الإيرادات إجمالاً البنود التالية:
- الفوائد المدفوعة على التسهيلات الائتمانية (وهي الفوائد الدائنة)؛
 - العمولات الدائنة التي تتقاضاها البنوك مقابل الخدمات التي تقدمها؛
 - الأتعاب المتقاضاة مقابل الخدمات التي تقدمها البنوك وغير المتعلقة بطبيعة العمل المصرفي كقيامها بتقديم استشارات وإعداد دراسات الجدوى الاقتصادية؛
 - الأرباح المحققة من شراء وبيع العملات الأجنبية؛
 - إيرادات أخرى و تشمل الإيرادات الناجمة عن عمليات ليست من طبيعة عمل البنك، مثل عوائد الاستثمار في الأوراق المالية، عوائد ناجمة عن خصم الأوراق التجارية وأي أرباح محققة من بيع البنك لأصل من أصوله بسعر أعلى من قيمته الدفترية.
- * أما فيما يتعلق بتكاليف البنك فإنها تشمل عمومًا:
- الفوائد التي يدفعها البنك للمودعين (وهي الفوائد المدنية)؛

1 - حميزي، "تحديث وسائل الدفع كعنصر لتأهيل النظام المصرفي الجزائري"، رسالة ماجستير، لسنة 2003

- العمولات المدنية المدفوعة من قبل البنك للمؤسسات المالية الأخرى مقابل خدمات تقدمها للبنك نفسه؛
- المصاريف الإدارية... الخ.

تجدر الإشارة إلى أن للبنك لا يتمتع بالحرية المطلقة في التصرف بأرباحه، إذ عليه أن يقتطع منها نسبة إجبارية كل عام، تقدر في الجزائر ب 10% من صافي الأرباح سنويا إلى أن يصبح مجموع الاحتياطي الإجباري مساويا لحجم رأس المال.

2- تجنب التعرض للنقص الشديد في السيولة:

تعني السيولة أي أصل من الأصول يسهل تحويله إلى نقد بأقصى سرعة ممكنة وبأقل خسارة، وفي القطاع المصرفي نعني بالسيولة مقدرة البنك على الوفاء بالتزاماته تجاه المودعين في حالة طلبهم لسحب ودائعهم هذا من جهة، ومن جهة أخرى مقدرته على مقابلة طلبات الائتمان .

وتتكون سيولة البنك التجاري من مجموعتين⁽¹⁾: السيولة الحاضرة و السيولة شبه النقدية .

فكما يتضح من ميزانية البنك التجاري تتكون السيولة الحاضرة أي الأرصدة الحاضرة، من نقود حاضرة في خزائن البنك المركزي، و أرصدة نقدية مودعة لديه ولدى والبنوك الأخرى ، أما السيولة شبه النقدية فتتمثل في الحوالات المخصصة التي تتكون من أذونات الخزنة و الأوراق التجارية المخصصة التي يمكن إعادة خصمها بسهولة لدى البنك المركزي .

يعتمد تحقيق أقصى قدر من السيولة على عدة عوامل أهمها:

• مدى استقرار الودائع⁽²⁾: نلاحظ مثلا أن ودائع التوفير تتمتع بثبات نسبي نظرا لعددتها الكبير وطبيعتها المتصفة بالتزايد عاما بعد عام ، مما يطمئن المصرفي من ناحيتها، وكذلك الحال بالنسبة للودائع بإخطار مسبق والودائع لأجل .

يمكن القول إذن بأنه كلما كانت نسبة الودائع لأجل على إجمال الودائع كبيرة كلما شعرت إدارة البنك التجاري بالارتياح بدرجة أكبر دليلا على توفر السيولة.

• قصر مدة التسهيلات الائتمانية: كلما قصرت مدة التسهيلات التي يمنحها البنك التجاري كلما زادت السيولة لأنها تعني أن الأموال الممنوحة ستعود بسرعة، كما أن القروض طويلة الأجل لا توجي لإدارة البنك بالاطمئنان لأن الظروف الاقتصادية قد تتغير على المدى الطويل.

إن هدف السيولة مهم و أساسي خاصة في حالة البنوك التجارية، ففي حين يمكن لبنوك الأعمال مثلا أن تؤجل سداد ما عليها من مستحقات ولو لبعض الوقت فإن أي تردد للبنك التجاري في تلبية طلب بعض المودعين لسحب أموالهم قد يؤدي إلى زعزعة ثقة المودعين الآخرين به ويدفعهم فجأة إلى المطالبة باسترجاع أموالهم، مما

1 - عبد الغفار حنفي، عبد السلام أبو قحف، "الإدارة الحديثة في البنوك التجارية"، الدار الجامعية، 1991 الإسكندرية، ، ص 93 و ص 99.

2- عبد المعطي رضا رشيد، محفوظ أحمد جودة، "إدارة الائتمان دار وائل للنشر، عمان، 1993. ص 200-ص 201.

قد يعرض البنك للإفلاس، وقد يتأثر النظام المصرفي كله ما لم يتدخل البنك المركزي لتدارك الوضع، لذا نجد أنه في معظم البلدان تفرض السلطات النقدية نسبة قانونية للسيولة .

3- تحقيق أكبر قدر من الأمان للبنك و المودعين:

يحاول البنك قدر الإمكان توفير الثقة والأمان بأن التسهيلات المصرفية التي تمنح سوف يتم تسديدها في تواريخ استحقاقها المحددة ليتم إقراضها مجددا والحصول على أكبر عائد ممكن، من أجل ذلك وجب عليها أن تضع قواعد محددة للإقراض لتقلل قدر الإمكان من مقدار مخاطرة عدم التسديد، نذكر منها مايلي:

- سمعة العميل المقترض ومدى انتظامه في الوفاء بالتزاماته، سواء تجاه البنك نفسه أو تجاه المتعاملين معه؛
- المركز المالي للمؤسسة ومكانتها في السوق بين المنافسين؛
- حجم القرض المطلوب، مدى وجود تناسب بينه وبين دخل المقترض وكذا ملائمته للغرض المعلن عنه؛
- مدة القرض، فكلما قصرت المدة كلما ساعد ذلك على التقدير الأمثل للمخاطر المحيطة به؛
- إمكانية مراقبة الضمانات المقدمة ومدى تغطيتها لمبلغ القرض.

أما من جانب المودعين، ولتوفير عنصر الأمان لهم، على إدارة البنك أن تراعي عدم المساس بودائعهم وذلك بتحديد حد أقصى للخسائر التي يمكن أن يتحملها في نشاطه المعتاد، إذ يمكن أن يكون هذا الحد هو رأسمال البنك التجاري، فكما هو معلوم بأنه منخفض نسبيا ولا يمثل سوى 10% من إجمالي الأصول، لذلك يجب ألا تتجاوز خسائر النشاط المصرفي هذا الحد لأنها قد تمتص جزءا من أموال المودعين.

المطلب الثاني: أهمية تحديد أهداف البنك التجاري

ترجع أهمية تحديد أهداف البنك التجاري إلى تأثيرها على تشكيل السياسات الخاصة بالأنشطة الرئيسية التي تمارسها البنوك والتي تتمثل في :

- قبول الودائع.
- تقديم القروض.
- الاستثمار في الأوراق المالية .

فالسياسات الرئيسية لتقديم القروض قد تشكلت على ضوء الأهداف التي سبق ذكرها وهي:الربحية، السيولة والأمان.

حيث أن السياسة التقليدية التجارية التي تقتضي الاقتصار على تقديم قروض قصيرة الأجل، تعد في الحقيقة نتيجة للتمسك بهدف السيولة، ذلك على أساس أن الجانب الأكبر من الودائع هو وودائع تحت الطلب لذا يجب أن تستثمر في قروض قصيرة الأجل.

أما تشجيع القروض الموجهة نحو شراء أو إنتاج سلع حقيقية بدلا من إقراض المستهلكين فهو نتيجة لهدف الأمان، إذ أن الأموال المقترضة يجب توجيهها إلى إنتاج سلع حقيقية يمكن بيعها إذا ما فشل العميل في الوفاء بالتزاماته.

أما بالنسبة للاتجاه الحديث الذي يقضي بتقديم قروض طويلة الأجل إلى جانب قروض قصيرة الأجل، فهو لا يهمل هدف الأمان، فهو يشترط أن يكون القرض موجهاً إلى أنشطة من المتوقع أن تحقق عائداً كافياً لتسديد خدمة القرض.

بالإضافة إلى ذلك فإن هذا الاتجاه يستجيب لهدف الربحية إذ أن إصرار البنك التجاري على تقديم قروض قصيرة الأجل فقط يؤدي إلى إبقاء جزء من موارده في صورة نقدية لا عائد لها، في الوقت الذي توجد فيه فرص استثمارية مربحة في السوق لا يستغلها.

المطلب الثالث: التعارض بين أهداف البنك التجاري

عند التمعن في أهداف البنك التجاري والتي تتضمن الربحية، السيولة والأمان نلاحظ التعارض الواضح فيما بينها، لذلك يعتبر التوفيق بينها مهمة صعبة لإدارة البنك التجاري.

فمثلاً يمكن للبنك أن يعظم ربحيته بالتركيز على استثمار موارده في إعطاء قروض تدر عائداً مرتفعاً، غير أن مثل هذه الاستثمارات عادة ما تكون ذات مخاطر كبيرة، وبالتالي قد ينجر عنها خسائر ضخمة لا يستطيع البنك تحملها ومنه المساس بمبدأ الأمان.

ويمكن أيضاً أن يحاول البنك تحقيق أقصى درجة من السيولة وهذا بالاحتفاظ بالجانب الأكبر من موارده المالية في صورة نقدية، غير أن هذا يؤثر سلباً على الربحية لأن النقدية لا تدر عوائد.

ويرى بعض المفكرين الاقتصاديين⁽¹⁾ أن هذا التعارض بين الأهداف الثلاثة يرجع إلى تعارض بين أهداف طرفين أساسيين من الأطراف المعنية بشؤون البنك وهما: الملاك والمودعون.

فالملاك يأملون في تحقيق أقصى عائد وهو ما قد يؤثر سلباً على مستوى السيولة ودرجة الأمان، في حين أن المودعين يأملون في أن يحتفظ البنك بقدر كبير من الأموال السائلة وأن يوجه موارده الحالية إلى استثمارات تنطوي على حد أدنى من المخاطر، وهو ما يترك أثراً عكسياً على الربحية.

من خلال ما سبق، يمكن تقسيم المشاكل التي تواجه المصرف عند محاولة التوفيق بين اعتبارات السيولة، الربحية والأمان إلى ثلاث مجموعات من المشاكل:

- 1- مشاكل تتعلق بتقدير النقد اللازم للاحتفاظ به كاحتياطي إضافي لمقابلة التزامات المصرف نحو عملائه.
- 2- مشاكل تتعلق بالتعرف على درجة سيولة المصرف واستخداماتها، حيث لا يمكن التحديد بدقة ما إذا كان العميل سيسدد ما عليه أم لا، وفي حالة عدم تسديده وفيما إذا أراد المصرف تصفية الضمانات المرافقة لطلب القرض وكانت متخصصة يمكن أن رافق ذلك ندرة في الطلب عليها في السوق مما يصعب تحصيل قيمتها النقدية.

1- منير إبراهيم هندي، "إدارة البنوك التجارية، مدخل اتخاذ القرارات"، المكتب العربي الحديث، الطبعة 03، 2000، ص 23.
نقلا عن: p83, 1984, plymonth., ed mc Donald and evens –plymonth., 1984, p83, 2000, ص 23.

4- مشاكل تحديد أفضل هيكل بين مصادر الأموال واستخداماتها، وذلك لأن درجة سيولة الاستخدامات تتوقف على الحالة الاقتصادية السائدة، كما يصعب تقدير الالتزامات بدقة من واقع عناصر المركز المالي وحدها¹.

المبحث الثالث: مقارنة بين البنوك التقليدية و البنوك الإلكترونية

تختلف البنوك الإلكترونية عن نظيرتها التقليدية، التي أصبحت تقليدا سرحان ما سيضمحل أمام وتيرة متصاعدة من تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية، وسنتعرف في هذا المبحث عن أوجه الاختلاف بينهما.

المطلب الأول: من حيث النشأة

لقد اجمع الباحثون أن تاريخ نشأة البنوك التجارية يعود لمنتصف القرن الثاني عشر، حيث أسس أول بنك سنة 1157م بالبندقية، تلاه بنك برشلونة سنة 1401م، ثم بنك Rialto عام 1587م بمدينة البندقية أيضا، ليليه بنك أمستردام بهولندا سنة 1609م¹، ويعتبر هذا الأخير النموذج الذي أخذت به البنوك الأوروبية بعد ذلك، وبعدها كافة دول العالم.

تلاه بنك هامبورغ بألمانيا عام 1619م، وبنك إنجلترا عام 1694م ثم بنك فرنسا الذي أسسه نابليون عام 1800م، لتنتشر بعد ذلك البنوك التجارية في أمريكا والعالم كله.

تعتبر البنوك الإلكترونية وليدة تطوير البنوك التجارية لخدماتها المصرفية، من أجل مواكبة التطورات العالمية في المجال المصرفي، وذلك بتبنيها لأنظمة معاصرة لتوزيع خدماتها، كاستعمال آلات الصراف الآلي، التعامل بشبكة الإنترنت وكذا استخدام وسائل الدفع الإلكترونية وغيرها من الخدمات التي تلبى الاحتياجات الحديثة للعملاء.

المطلب الثاني: من حيث طبيعة المعاملات

تتسم معاملات البنوك الإلكترونية بغياب المعاملات الورقية، فهي تتم إلكترونيا عن طريق شبكة الإنترنت حيث العمل البنكي الإلكتروني ذو طبيعة عالمية، وكما تشير الحقائق المقدمة فإن البنوك الإلكترونية من حيث الأنماط و المحتوى قد تكون بنوكا افتراضية بالكامل، أي لا وجود واقعي لها على الأرض وإنما مواقع متخصصة بالخدمة تمكن العميل من إنجاز معاملاته في أي زمان ومكان. بمعنى أن العميل يمكنه إتمام جميع أعماله المصرفية استعانة بالبنوك الإلكترونية في أي ساعة من نهار أو ليل، فكل الخدمات التي يقدمها البنك متاحة للعميل 24 ساعة/24 دون أي انقطاع ودون أن يتكبد العميل عناء الانتقال إلى البنك، حيث يكون التعامل بالنقود الإلكترونية عكس البنوك التقليدية التي تستخدم النقود الورقية.

1 - كمال مطهري، "دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية في تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، رسالة ماجستير،

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة وهران، 2012، ص.3.

إذ يتصل الزبون بالبنك الإلكتروني من أي مكان عن طريق الإنترنت ليتم الرد عليه بجهاز للرد الآلي، يستعلم من العميل عن رقمه السري المخصص له من طرف البنك والذي يسمح له بالدخول لفضاء الخدمات المقدمة، وبعد ذلك يحدد الزبون ما يريد من معاملات ليتم القيام بها في ثوان معدودة. على عكس البنوك التقليدية التي تستوجب توجه العميل إلى مقر البنك للقيام بمعاملاته المالية، ومقابلة الموظف المكلف بتقديم تلك الخدمات، حيث تأخذ الكثير من الوقت والجهد، وربما تتطلب العديد من المراحل لإنهائها، فالمعاملات المصرفية التقليدية تتسم بصرف الوقت الكثير والتعقيد لإتمامها.

المطلب الثالث: من حيث الخدمات المقدمة

تقسم الخدمات المقدمة من طرف البنوك الإلكترونية إلى ثلاث حزم:

الحزمة الأولى: حزمة الخدمات والعمليات المصرفية العادية ولكن عبر الشبكة دون تعامل فيزيائي.

الحزمة الثانية: حزمة أنشطة الاستثمار ودراساته، التي تتصل بالمشاريع الممكن ممارستها عبر الشبكة وتلبية متطلبات الإرشاد والتوجيه والاستشارة والدراسة الاستثمارية¹

تشبه خدمات هاتين الحزمتين ما تقدمه البنوك التقليدية، بفرق أنه يتم عرضها وتسليمها للزبون حيث ومتى أراد ذلك، فهي بذلك توفر له الراحة والأموال، كما أنه يملك قدرة أوسع للاختيار البنك والخدمات المناسبة نظرا لتوفر المعلومات.¹

أما الحزمة الثالثة : فليست حزمة مصرفية وإنما تسويقية لاحتياجات العميل الأخرى، كخدمات التأمين، التسويق، والربط بالوكلاء المزودين بالمنتجات وخدمات الشحن وكذا السفر.

ومن بين الفروقات بين البنوك التقليدية والإلكترونية، أن هذه الأخيرة تقدم خدماتها طوال الوقت دون التقيد بأوقات معينة للعمل، ودون أن تكون هناك إجازات للموظفين أو غيابات كما هو الحال في البنوك التقليدية. أي أنه لا توجد أي معوقات من أي نوع ألي من الخدمات التي تقدمها البنوك الإلكترونية، فهي تقدم خدماتها في كافة أيام الأسبوع طوال ساعات اليوم الأربعة والعشرين.²

إن البنوك التقليدية التي اكتفت باستثمار الشبكة لتنقل عليها الخدمات المصرفية التي كانت تمارسها كمزودات النقد والاستعلام عن الحسابات وغيرها لا تعد من البنوك الإلكترونية.

فالبنوك التي ترى أن العمل على شبكة الإنترنت ما هو إلا خدمة تضاف إلى خدماته و وحدة إضافية تضاف إلى وحداته، وهذا وان كان يمثل دخول إلى عوالم العمل البنكي الإلكتروني، فإنه يتناقض مع استراتيجيات هذا الأخير التي ينبغي أن تنطلق من بيئة العمل الافتراضي وليس المادي ومن بيئة المعلومات وليس الموجودات.³

1 - يوسف حسن يوسف، "البنوك الإلكترونية"، ط (01)، المركز القومي للإصدارات القانونية، القاهرة، 2012، ص 17.

2- تطار محمد منصف، "النظام المصرفي الجزائري والصيرفة الإلكترونية"، مجلة العلوم الإنسانية، العدد (02)، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2002، ص: 07

3 - يوسف حسن يوسف، المرجع سبق ذكره، ص: 64

خلاصة الفصل الأول:

لقد تطرقنا في هذا الفصل إلى المفاهيم الخاصة بالبنوك التجارية، ودورها المتمثل في الوساطة المالية بين المدخرين (المودعين) و المقترضين، كما لا ننسى خلق النقود و التي تعتبر الوظيفة التي ينفرد بها عن باقي الوسطاء الماليين، و قمنا بتحديد أهم خصائصها و أهدافها التي تلعب دورا بارزا في تشكيل سياسة البنك التجاري.

وفي نطاق موازي لذلك قمنا بسرد جملة من الفوارق بين البنوك التقليدية و الإلكترونية، حيث حققت هذه الأخيرة تطورا ثوريا في مجال العمل المصرفي التي توسعت آفاقه بفضلها. و تكمن ميزة البنوك الإلكترونية في تقديمها للخدمات المصرفية التقليدية المعروفة بوسائل متطورة لم تكن موجودة عند نظيرتها التقليدية، و بتكاليف منخفضة للعميل و للبنك بحد ذاته مختصرة عاملي الوقت و المكان.

الفصل الثاني:

الصيرفة الإلكترونية

تمهيد:

الصيرفة الإلكترونية أو المصارف الإلكترونية، مصارف على الخط، مصارف عن بعد، مصارف الانترنت، كلها اصطلاحات تؤدي ذات المقصود، مع فرق في درجة "الإلكترونية" في أعمالها، إذ نجد مصارف تعمل كلياً على الخط فهي مصارف افتراضية، وأخرى تقدم خدمات بالطرق الإلكترونية إضافة إلى عملها بالطرق التقليدية. ومن أجل الإلمام بجوانب هذا الفصل سيتم التطرق إلى المباحث التالية:

المبحث الأول : مفهوم الصيرفة الإلكترونية

المبحث الثاني: أساليب الدفع الإلكتروني

المبحث الثالث: واقع وتحديات تكنولوجيا العمليات المصرفية بالجزائر عبر الإنترنت

المبحث الأول: مفهوم الصرافة الإلكترونية

المطلب الأول: نشأة وتعريف الصرافة الإلكترونية

أولا: نشأة الصرافة الإلكترونية:

يرجع ظهور الصرافة الإلكترونية إلى السبعينات من القرن العشرين، لما بدأت البنوك بعرض بعض خدماتها عبر الهاتف، مثل الاطلاع على الرصيد وتحويل الأموال وكذا تسديد مختلف الفواتير. ومع بداية الثمانينات ظهر النقد الإلكتروني حيث برز مفهوم (Monétique) الذي يعني تزواج النقد بالكترونيك، غير أن استخدام البطاقات بدل النقد الإنمائي يرجع في الواقع إلى بدايات القرن الماضي في فرنسا بظهور بطاقة إلكترونية تستخدم في الهاتف العمومي، وفي الولايات المتحدة الأمريكية بداية استخدام بطاقة معدنية تستعمل في تعريف الزبون على مستوى البريد، أما في الخمسينيات فقد شهد العالم تحولا في هذه البطاقات حيث أصدر " American Express" سنة 1958 بطاقات بلاستيكية انتشرت على نطاق دولي في الستينات¹. وفي نهاية السبعينات وبفضل ثورة الإلكترونيك تم تزويد البطاقات بمسارات مغناطيسية « Pistes magnétiques » في عدد من البلدان الصناعية، حيث أصبحت البطاقة تحوي ذاكرة يمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها لإجراء عمليات الدفع. وفي سنة 1986 شرعت اتصالات فرنسا " France Télécom " بتزويد غرف الهاتف العمومي بأجهزة قارئة لبطاقة الذاكرة، ومع بداية سنة 1962 أصبحت كل البطاقات المصرفية (دفع أو سحب) في فرنسا برغوثية، فهي تسمح بالتعرف على سلامة و على هوية صاحبها وهو ما يعد دعما كبيرا لأمن العمليات التي تجري بها.² وفي 1968 أصدرت مجموعة من ثمانية بنوك بطاقة "Bank Americard" و التي دولت لتتحول فيما بعد إلى شبكة عالمية، كما تم في نفس العام إصدار البطاقة الزرقاء " Carte Bleu " من قبل ستة بنوك. في سنة 1995 أنجزت " Netscape " أول برنامج يسمح بالدخول إلى مواقع الواب، فأصبحت الصرافة عبر الخطوط ممكنة، ويعتبر خط " SFNB " أول بنك أمريكي عبر الخط في العالم.³ وكان ظهور أول بنط افتراضي في الولايات المتحدة الأمريكية ليتلاحق بروز مصارف من نفس النمط وبصورة متسارعة في مناطق أخرى من العالم خاصة وأن تسيير الزبون الافتراضي أقل تكلفة من الزبون التقليدي.⁴

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

2- عبد الغني ربوح، نور الدين غردة، مرجع سابق.

3- تطار محمد منصف، " الصرافة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري"، مجلة الباحث، العدد 02، جامعة بسكرة، 2002، ص 07.

4 - عبد الغني ربوح، نور الدين غردة، " تطبيق الصرافة الإلكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والأفاق"، المؤتمر الدولي العلمي حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات الراهنة، جامعة ورقلة، 11-12-2008، ص 03.

ثانياً: تعريف الصرافة الإلكترونية:

قبل أن نذكر أهم التعاريف للصرافة الإلكترونية يجب التمييز بين نوعين من المصارف التي تمارس الصرافة الإلكترونية، فهناك مصارف ليست لها بيانات تأوي هياكلها تسمى بالمصارف الإلكترونية أو الافتراضية، وهناك مصارف عادية أي المصارف الأرضية والتي تقدم خدمات تقليدية إضافة إلى ممارسة الصرافة الإلكترونية.

أما عن تعريف الصرافة الإلكترونية فهناك العديد من المفاهيم ، حيث يتم تعريفها على أنها:

1 - " كافة الأنشطة والعمليات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية مثل الهاتف والحاسوب وأجهزة الصراف الآلي والإنترنت والتلفزيون الرقمي وغيرها، وذلك من قبل المصارف أو المؤسسات التي تتعاطى التحويلات النقدية إلكترونياً."¹

2 - ويقصد بها كذلك " إجراء العمليات المصرفية بشكل إلكتروني ومن أهم أشكاله شبكة الإنترنت، سواء تعلق الأمر بالسحب، أو الدفع، أو الإئتمان، أو غير ذلك، ففي ظل هذا النمط من الصرافة لا يكون العميل مضطراً للذهاب لمقر البنك إذ يمكنه القيام بمختلف معاملاته المصرفية من أي مكان وفي أي وقت يريد."²

3 - وهناك تعريف آخر على أنها " مختلف العمليات المالية بين المؤسسات المالية، والأفراد الشركات التجارية والحكومية بطرق حديثة، مستمدة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذا الابتكارات المتواصلة"³

4- يعرف بنك التسوية الدولية الصرافة الإلكترونية على أنها تقديم خدمة الإنتاج البنكي عن بعد، أو عبر الخط أو من خلال القنوات الإلكترونية سواء للمقيمين أو لغير المقيمين داخل البلد أو خارجه.

ونلاحظ أن هناك اتجاهين لتعريف العمليات البنكية الإلكترونية أو الصرافة الإلكترونية، فهناك من اعتبرها ممارسة للنشاط البنكي عن بعد من خلال شبكة الانترنت أو الشبكات الخاصة، أما الاتجاه الآخر فقد أضاف إلى ذلك قنوات أخرى كالهاتف الثابت، الموزعات الآلية، الهاتف النقال..... الخ.⁴

5- الصرافة الإلكترونية هي تقديم الخدمة البنكية عبر الخط للزبائن، حيث يستطيع الزبون انطلاقاً من حاسوبه الشخصي القيام بمختلف العمليات البنكية، عن طريق ربطه بشبكة حواسيب البنك لضمان الراحة للزبائن و توفير عناء التنقل، كما تجعل استخدام الموزع الآلي للنقود، الصرافة الهاتفية، الصرافة بالمراسلة في اغلب الحالات عمليات غير ضرورية، وهذه الخدمات تكون متاحة على المستوى المحلي والعالمي دون انقطاع و يوجد أسلوبين للتعامل وهما:

1- ناظم محمد نوري الشمري ، عبد الفتاح زهير العبد اللات، "الصرافة الإلكترونية (الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع) "، الطبعة الأولى، دار وائل لنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص28.

2 - عبد الغني ربوح ، نور الدين ، نفس المرجع السابق ، ص04 .

3 - مزريف عاشور، معموري صورية ، "عصرنة القطاع المصرفي والمالي وواقع الخدمات البنكية الإلكترونية بالجزائر"، المؤتمر الدولي العلمي حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات الراهنة، 11-12-2008، ص03.

4 - أحمد بو ارس، أعمال الصرافة الإلكترونية، الأدوات والمخاطر، الطبعة الأولى، دار الكتاب.الحديث القاهرة، 9662، ص666

* يستخدم الزبون برنامج إدارة الأموال الشخصية مثل "Managing your Money Microsoft

"Money" باستخدام حاسوبه الخاص، مودم وخط هاتفي للدخول لشبكة البنك وإجراء معاملاته البنكية. *ممارسة الخدمة البنكية عبر الانترنت.¹

6- إذن الصيرفة الإلكترونية هي تقديم الخدمات البنكية باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أي من خلال شبكة الانترنت الموزعة آليا، الشبكات الخاصة، الهاتف النقال و الثابت والحاسوب الشخصي، فهي تتيح الخدمة المصرفية عن بعد و خلال وقت وجيز لا يتجاوز 92 ساعة وكل أيام الأسبوع، فهي خدمات تتسم بسرعة فائقة و تكلفة أقل، دون التقاء مكاني العميل و البنك.²

المطلب الثاني: خدمات الصيرفة الإلكترونية

تطرح الصيرفة الإلكترونية خدمات متنوعة ، تختلف من مصرف إلى آخر و من دولة إلى أخرى، ولا يمكن أداء هذه الخدمات غالبا إلا بوجود شبكات التحويل الآلي الإلكتروني لاسيما من جانب المدفوعات، فخدمات الصيرفة الإلكترونية Electronic Banking Services المقدمة من طرف البنوك التجارية ناتجة عن تطور نظم الإتصالات و تقدم التقنيات، وهي متنوعة حيث تشمل ما يلي:

1- خدمات جهاز الصراف الآلي « Automatic Teller Machine (ATM) »:

هو من أكثر الخدمات إنتشارا، ظهر في الثمانينات بهدف تقليل من المعاملات داخل البنك، فهو جهاز مخصص لقيام الزبائن بعمليات السحب والإيداع آليا، دون الإضطرار للدخول للبنك والإصطفاف في طوابير الإنتظار، وتعتمد هذه الأجهزة على شبكة من الإتصالات تربط فروع البنك الواحد في حالة قيامها بخدمة أي عميل من أي بنك.³

حيث تم تركيب أجهزة صرف العملة النقدية لدى البنوك لتسهيل قدرة العميل على سحب ما يحتاج إليه من عملة نقدية فقط، دون الحاجة الى أكشاك الصرف بالبنك، وتعتبر هذه التقنية بداية مبسطة لأحد جوانب نظام التحويل الإلكتروني للأموال.⁴

ويمكن أيضا تعريف هذه الآلات على أنها " تلك الأجهزة التي يمكن نشرها بالأماكن المختلفة سواء بالجدار أو بشكل مستقل، وتكون متصلة بشبكة حاسوب المصرف، ويقوم العميل باستخدام البطاقات البلاستيكية أو الذكية للحصول على خدمات متنوعة كالسحب والإيداع النقدي وغيرهما.

1- أمينة بلقاسمي، إدارة مخاطر عمليات البنوك الإلكترونية وفق لجنة بازل الثانية، م <كرة تخرج مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية جامعة أم البواقي، 9662/9662، ص 69، 62.

2 - نادية عبد الرحيم، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، 9666، ص 9666-629، جامعة الجزائر6

3- عبد الرحيم وهيبة، "إحلال وسائل الدفع التقليدية بالإلكترونية"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، فرع نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2006، ص 50.

2- خدمة الهاتف المصرفي: "Phone Banking"

تستخدم البنوك خدمة الهاتف المصرفي لتفادي طوابير العملاء في الإستفسار عن حساباتهم و مختلف الخدمات المصرفية الأخرى، وتتيح لهم هذه الخدمة إجراء عمليات متعددة منها: الخدمات الإستعلامية؛ تحويل المبالغ المالية من حساب إلى حساب آخر عبر الإنترنت؛ طلب كشف الحساب؛ شراء الأوراق المالية؛ متابعة سوق الأسهم¹.

تستمر هذه الخدمة يوميا ولمدة 24 ساعة، حيث تعتمد على شبكة تربط فروع البنك الواحد ككل؛ ويكون الإتصال بينهم برقم موحد.²

فأصبحت هناك مراكز متخصصة للإتصال لخدمة العملاء، تتوفر الكثير من وقت العمل و البنك، زيادة على الإقتصاد في التكلفة؛ وقد تطورت هذه الخدمات خاصة في الدول المتقدمة حيث أصبح العميل يشعر بخصوصيته مع البنك الذي يتعامل معه، مما ساعد على نمو علاقة خاصة بين العميل والمصرف، الذي زود بدوره خدماته بالبريد التلقائي لردّ على مكالمات العملاء.

3- الصيرفة عبر الهاتف المحمول (الصيرفة المحمولة): "Mobile Banking"

الخدمات المصرفية التي تتاح من خلال الهاتف المحمول تشبه تلك التي تقدم عبر الهاتف الثابت، ولكنها تمتاز عنها بأنها تكون عبر بيانات ونص مكتوب، فتقوم هذه القناة بتزويد الزبون بالخدمة المصرفية في أي مكان وفي أي وقت من خلال إستخدام العميل لرقمه السري الذي يتيح له الدخول إلى حسابه والإستفادة من الخدمات التالية:³

الإستعلام عن الأرصدة؛ الإطلاع على عروض المصارف الأخرى؛ الإستشارات والنصائح بشأن القروض والتسهيلات؛ تحويل الأرصدة من حساب إلى آخر؛ الإستعلام عن أسعار العملات و الفوائد¹ ولعل خدمة سداد الفواتير المختلفة بالهاتف كانت الأكثر إستقطابا لمعاملات العملاء، على أساس توفير خدمة بنكية غير تقليدية، ترمي لمواجهة المنافسة مع سائر المؤسسات المالية، كما تمكن المصرف من الحصول على عمولة مناسبة نظير هاته الخدمة التي يقدمها لعملائه فضلا عن توسيع نطاق معاملاته مع الجمهور، مما يزيد من حجم الودائع لديه.

وقد تطورت خدمة الفواتير بالهاتف من مجرد خدمة يدوية إلى خدمة إلكترونية لتعتبر من أشكال الخدمات المصرفية المنزلية، التي من مزاياها أنها لا تتطلب استخدام معدات خاصة سوى إصدار تعليمات من العميل إلى المصرف في كل مرة تستحق عليه فاتورة ما.

1- بریش عبد القادر، تحديات المنظومة المصرفية الجزائرية في ظل اتفاقية تحرير التجارة في الخدمات المالية والمصرفية - اتفاقية - GATS.

2 - ناظم محمد نوري الشملبي، مرجع سبق ذكره، ص 30.

3 - عبد الرحيم وهيبة، نفس المرجع السابق، ص 27.

4- الصرافة المنزلية: "Home Banking"

وتمثل تلك الخدمات المصرفية التي تتم من خلال الحاسوب الشخصي المتواجد بالمنزل ، أو مقر العمل أو أي مكان آخر يتواجد به العميل ، ويتصل بحاسوب المصرف فيتمكن من خلاله العميل الحصول على خدمات تقريبا نفسها التي يحصل عليها من خلال الهاتف المحمول.¹

5- الصرافة عبر الإنترنت (بنوك الإنترنت): "Internet Banks"

تعد بنوك الإنترنت الأعم والأشمل والأيسر، والأكثر أهمية في مجال قنوات توزيع الخدمات المصرفية الإلكترونية، وذلك بفضل إتساع شبكة الإنترنت والزيادة اليومية لعدد مستخدميها.²

وتقدم بنوك الإنترنت جميع النشاطات المصرفية التي تقوم بها المصارف التقليدية مثل: الإطلاع على الرصيد، تحويل الأموال، تسديد الفواتير وغيرها من النشاطات.³

كما تقدم خدمات أخرى متطورة مثل:

- عمليات الدفع الإلكتروني؛

- الإطلاع على صور الشيكات والفواتير؛

- التأمين على الحياة وعلى الممتلكات الشخصية والتجارية؛

- تجارة الأوراق المالية.⁴

-إذن فالصرافة عبر الإنترنت توفر خدمات حديثة ومتنوعة للعميل، متاحة حيثما يريد ومتى يريد ذلك، فهي بالتالي توفر له الراحة والأموال، والقدرة أوسع في إختيار البنك والخدمات المناسبة له نظرا لتوفر المعلومات، وسهولة الحصول عليها.

6- خدمات نقاط البيع الإلكترونية: "Point of sale Services"

وتشمل أنواع متعددة من الخدمات المالية للدفع الآلي في المحلات التجارية مثل:

ضمان الصكوك والدفع والقيد المباشر عن طريق التحويل الإلكتروني من حساب المشتري إلى حساب التاجر باستخدام بطاقة العميل والجهاز الموجود لدى التاجر.⁵

1- رشيد بوعافية ، "الصرافة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري" ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماجستير في العلوم

الإقتصادية ، فرع نقود ومالية ، جامعة البليدة ، 2005، ص73.

2- عبد الرحيم الشحات، "المخاطر المالية في نظم المدفوعات في التجارة الإلكترونية" ، مجلة الباحث ، العدد(02) ، جامعة الملك عبد العزيز، 2007، ص50

3- ناظم محمد الشمري ، عبد الفتاح زهير العبد اللات، مرجع سبق ذكره، ص32.

4- تطار محمد منصف، مرجع سبق ذكره ، ص08.

5- نبيل ذانون حاسم، "معيقات تطبيق الصرافة الإلكترونية في القطاع المصرفي الحكومي" ، العدد(25) جامعة العراق، 2010، ص07.

المطلب الثالث : المصارف الإلكترونية " Electronic Banking "

1- نشأة البنوك الإلكترونية:

ظهرت البنوك الإلكترونية كنتيجة لتطور البنوك التقليدية التي كانت بداياتها عبارة عن محلات مخصصة، يقوم بواسطتها التجار بإيداع ما يملكونه من معادن نفيسة (ذهب وفضة) ويستلمون مقابل ذلك صكوكا تعبر عن ملكيتهم لتلك المعادن، فأصبحت تلك الصكوك أداة لإتمام معظم المعاملات المالية والتجارية التي حلت محل النقود.

ومن خلال التطورات والتغيرات الحاصلة في المجال المالي والمصرفي، تطورت تلك المحلات وأصبحت تسمى بالبنوك حيث تقدم هذه الأخيرة العديد من الخدمات المصرفية، وفي ظل التطور الهائل لتقنيات الحاسوب والإتصال التي أتاحت تبادلا سريعا وشاملا للمعلومات ظهرت " البنوك الإلكترونية"، والتي تعد إتجاها حديثا ومختلفا عن البنوك التقليدية، حيث تجلت خدماتها في جهاز الصراف الآلي الذي يسمح للعميل بسحب مبالغ من رصيده لدى البنك، ثم تطور الأمر لتقدم هذه الأخيرة خدمات أخرى تمثلت في إيداع ما يريده العملاء من أموال في حساباتهم الخاصة وإمكانية حصولهم على كشوفات حساباتهم لأرصدهم في البنك.¹

2- مفهوم البنوك الإلكترونية :

هناك العديد من المصطلحات التي تطلق على البنوك المتطورة مثل بنوك الإنترنت " Banking Internet"، أو البنوك الإلكترونية عن بعد " Banking Remote Electronic"، أو البنك المتزلي " House Banking"، أو البنك على الخط " Banking Oline"، وعلى إختلاف المصطلحات فجميعها تشير إلى إلقاء العميل بإدارة حساباته وإنجاز جميع أعماله المتصلة بالبنك عبر شبكة الإنترنت سواء كان في المنزل أو المكتب أو في أي مكان أو وقت يرغب فيه.²

- ويقصد بها: " كذلك تلك البنوك ذات الهياكل التنظيمية الشبكية، والتي تعتمد على شبكات الحاسب الآلي في الربط بين فروعها وأنشطتها المتنوعة والممتدة في أكثر من إقليم أو دولة.³

- و البنوك الإلكترونية ماهي إلا: " وسيلة إلكترونية لنقل المنتجات والخدمات البنكية التقليدية والحديثة مباشرة إلى العملاء عبر الإنترنت، وهي بذلك تمكنهم من الوصول لحسابهم وإجراء العمليات والحصول على المعلومات دون الحاجة إلى التنقل لفروع البنوك".⁴

من خلال ما سبق ذكره نخلص لكون أهم ما توفره الطريقة الحديثة للخدمات البنكية مايلي :

1 - منير الجنيبي، ممدوح الجنيبي، " البنوك الإلكترونية"، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، 2005، ص 09.

2 - يوسف مسعداوي، " البنوك الإلكترونية"، الملتقى الوطني حول " المنظومة الجزائرية والتحول الإقتصادية"، 14-15 ديسمبر 2004، جامعة الشلف.

3 - طارق طه، " إدارة البنوك في بيئة العولمة والإنترنت"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص 172.

4 - محمود محمد أبو فروه، " الخدمات البنكية عبر الإنترنت"، الأردن، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى 2009، ص 25

✓ اختصار الوقت والجهد والمال بالنسبة للعميل؛

✓ خفض تكاليف العمل وزيادة أرباح البنك.

أدى كل ذلك إلى إستغناء معظم البنوك عن النظام الورقي مقابل استخدامهما للنظام الإلكتروني للتعامل مع عملائها، ومحاولة إبتكار وسائل دفع جديدة تتلاءم مع التطور التكنولوجي في مجال الأعمال الإلكترونية.

3- أصناف البنوك الإلكترونية :

وفقا للدراسات العالمية وتحديدًا دراسات الاشراف و الرقابة الأمريكية الأوروبية، فإن هناك ثلاثة صور أساسية للبنوك الإلكترونية على شبكة الإنترنت من خلالها يتمكن العميل من الوصول إلى حساباته وإجراء مختلف معاملاته المصرفية دون لجوئه لمقر البنك وتمثل في¹:

- الصورة الأولى: وهي الموقع المعلوماتي الذي يعبر عن الحد الأدنى للنشاط الإلكتروني و المصرفي، و الذي يقدم من خلاله البنك معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية.

- الصورة الثانية: وهي الموقع الإتصالي الذي يتيح عميلة تبادل الإتصالات بين البنك و العملاء مثل البريد الإلكتروني، تعبئة طلبات أو نماذج على الخط، تعديل معلومات، القيود والحسابات و الإستفسارات.

- الصورة الثالثة: وهي الموقع التبادلي الذي يتمكن من خلاله البنك ممارسة نشاطاته في بيئة الكترونية، كما يمكن للعميل من القيام بمعظم معاملاته الإلكترونية من سداد قيمة الفواتير، إدارة التدفقات النقدية و إجراء كافة الخدمات الاستعلامية داخل البنك أو خارجه².

4- خدمات البنوك الإلكترونية:

تستخدم البنوك الإلكترونية البريد الإلكتروني وبروتكول التبادل الإلكتروني للبيانات والمشاركة في المعلومات وإرسال الرسائل الفورية في العمليات المصرفية المختلفة من أجل تقديم خدمات مصرفية حديثة من حيث السرعة والسهولة وهذا ما يجعلها تستقطب عدد أكبر من العملاء وبالتالي تحل محل البنوك التقليدية، ومن بين الخدمات التي تقدمها هذه البنوك ما يلي¹:

✓ توفير المعلومات الفورية للمتعاملين عن طريق قاعدة بيانات دعم المتعاملين ؛

✓ بيع الخدمات المصرفية فوراً محل الخدمات التقليدية بنسبة % 60 بالبنك؛

✓ توفير مجتمع معلومات يحقق الشفافية والمعرفة ويقضي على الغش والسرقة؛

✓ توفير معلومات للمستثمرين وللمقترضين والمودعين لتحسين القرارات وترشيدها؛

✓ سهولة تبادل المعرفة المصرفية بين البنوك المحلية والدولية.

1- خبابة عبد الله، "الاقتصاد المصرفي (البنوك الإلكترونية- البنوك التجارية- السياسة النقدية)"، الإسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة للنشر، 2008، ص 95.

2 - نادر الفرد فاحوش، " العمل المصرفي عبر الأنترنت (الإعتبارات القانونية) الدليل الإلكتروني للقانون العربي"، الدار العربية للعلوم، 2201، ص 115.

*من خلال ماسبق ذكره نستخلص أن البنوك الإلكترونية إستطاعت أن تحسن في العمليات المصرفية الإلكترونية وفي الخدمات والمنتجات المصرفية في نفس الوقت ، وقد أدى ذلك إلى:

✓ تقليل المخاطر التي تنجر وراء العمليات المصرفية.

✓ الإسراع في عمليات التسويات المالية.

✓ تحقيق رقابة مصرفية فعالة.

5- مزايا وعيوب البنوك الإلكترونية:

إن ظهور المصارف الإلكترونية كان إستجابة لمتطلبات البيئة الجديدة و إشتداد المنافسة بين المصارف ، غير أنه طرح عدة إيجابيات وسلبيات، مما فرض تحديات عديدة للمصارف الإلكترونية¹.
أ-المزايا:

يحقق إستخدام المصارف الإلكترونية مجموعة كبيرة من المزايا والخدمات ، ويمكن تخليصها كالآتي² :

✓ تحسين العلاقة بين المصرف والمتعاملين حيث تكفل سرعة عمليات التحويل الإلكتروني وإنخفاض كلفتها

تحقيق رضا العملاء وزيادة وتطوير ثقتهم في التعامل المصرفي؛

✓ إعادة هندسة النظم المصرفية بما يوفر الدقة وتخفيض التكاليف؛

✓ تطوير أساليب الرقابة على العمل المصرفي، ومراجعة عمليات معالجة البيانات لكافة مكونات نظام

المعلومات الإلكتروني، من العاملين ، الأجهزة ، البرامج وقاعدة البيانات؛

✓ تحسين المركز التنافسي للمصرف؛

✓ تحقيق عنصر السرعة في الإنجاز وتحسين التدفق النقدي ، وموثوقية تلك التدفقات وسرعة تداول النقد

في بيئة أساسها السرعة والدقة؛

✓ إستخدام نظم متطورة في مجالات عمل المصرف وتقليل الأعمال الورقية ، ويتمثل ذلك في تقليل الإعتماد

على النماذج الورقية والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية؛

✓ توفير أمن المعلومات وسريتها للأطراف المختلفة.

فالمصارف الإلكترونية ماهي إلا عملية نقل الخدمات والأعمال المصرفية التقليدية من أرض الواقع إلى البيئة الافتراضية في الإنترنت والحواسيب والشبكات الإلكترونية، وبالتأكيد فإن المصارف الإلكترونية لاتعني أن يتحول المصرف إلى حالة مطلقة من الأعمال الإلكترونية ويغلق أبوابه أمام العمل الإداري والمصرفي الحقيقي، ولكن الأمر يتعلق بتحويل الخدمات والعمليات المصرفية التي يجد أنها يمكنه من الإستفادة من " وفرات العمل الإلكتروني "، والانتقال نحو الأداء الأفضل والمتميز .

1 - فريد راغب النجّار، "الإستثمار بالنظم الإلكترونية والاقتصاد الرقمي"، الإسكندرية ، مؤسسة شباب الجامعة ، 2004 ، ص 284-285

2 - نبيل ذنون جاسم ، مثال مرهون مبارك ، " معيقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في القطاع المصرفي الحكومي " ، معهد الإدارة ، بغداد ، 2008 / 2009ص06.

ب- العيوب:

رغم كل المزايا المذكورة سابقا ، إلا أن للمصارف الإلكترونية لها سلبيات ، فأى تكنولوجيا جديدة لابد أن يكون لها مخاطر تعتبر بمثابة العيوب والتحديات التي تعيقها ، ويمكن إيجازها كالتالي:

✓ إتساع الهوة بين المصرف والعميل ، مما يترتب عليه من عمليات إقتراض بدون ضمانات كافية ؛

✓ تعرّض المصارف لعمليات النصب والإحتيال ، حيث أن الخدمة المصرفية عبر الإنترنت يكون من الصعب مراقبتها بصورة دقيقة؛

✓ وهناك خطر كبير يهدد المصارف الإلكترونية ، ويمكن أن يؤثر على الإقتصاد القومي ككل ويتعلق بحجم السيولة في الإقتصاد ، فالمصارف الإلكترونية تمكن العميل من تحويل أمواله وبأي مبالغ يريد وذلك بضغطه على الحاسوب أو الهاتف خارج حدود دولته إلى دولة أخرى ، أو العكس، وفي هذه الحالة يجعل دولته عرضة للتأثير بأزمات السيولة بالزيادة أو النقصان¹ .

المبحث الثاني: أساليب الدفع الإلكتروني

بناء على ما سبق ذكره سنحاول التطرق إلى مفهوم النقد الإلكتروني وأهم وسائل وأنظمة الدفع المتعامل بها ، كما سنوضح أهم مخاطر الصيرفة الإلكترونية التي تنجر عن استخدام وسائل وأنظمة الدفع الإلكتروني.

المطلب الأول: مفهوم الدفع الإلكتروني

تعبر وسائل الدفع الإلكتروني عن الصورة أو الوسيلة الإلكترونية للدفع التي نستعملها في حياتنا اليومية ، من أجل تسوية المعاملات التجارية والمالية والفرق الجوهرية بين سابقها هي أن كل عملياتها وتسييرها يكون الكترونيا ولا وجود للأوراق النقدية أو الأوراق التجارية في تسوية الالتزامات بين الدائن والمدين.

تمثل وسائل الدفع الإلكترونية أهم مكونات نظام الدفع الإلكتروني تنفذ فيه المعاملات بواسطة وسائل دفع الكترونية ، ومصطلح الكتروني يعني تقنية تستخدم فيه وسائل كهربائية أو مغناطيسية أو ضوئية أو الكهرومغناطيسية في تبادل المعلومات و تخزينها² .

تتضمن عملية الدفع الإلكتروني أربعة أطراف: المتعامل (الدافع أو المشتري) ، البنك الذي أصدر وسيلة الدفع ، البنك الذي يتحصل على المبلغ لحساب المستفيد من الدافع (البائع) ، شبكة الانترنت³ .

من جهة أخرى يعرفها البنك المركزي الأوروبي: بأنها كل عملية دفع صدرت وعولجت بطريقة إلكترونية ، وهذا يعني أن وسائل الدفع الإلكترونية هي عبارة عن عملية تحويل معاملات من خلال نقل معطيات من طرف إلى آخر أو من نظام

1 - رشيد بوعافية ، " الصيرفة الإلكترونية والجهاز المصرفي الجزائري " ، نفس المرجع السابق ، ص 117

2 - بعلي حسني مبارك ، إمكانات دفع كفاءة أداء الجهاز المصرفي الجزائري في ظل التغيرات الاقتصادية والمصرفية المعاصرة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص إدارة مالية ، جامعة قسنطينة ، 2011-2012 ، ص 111.

3 - عبد الرحيم وهبية ، " نفس المرجع السابق " ، ص 25

إلى آخر ، وهذه المعطيات تتم معالجتها من طرف وسيط (نظام المعالجة) ، وتتم هذه العملية عن طريق مجموعة الأدوات الإلكترونية التي تصدرها المصارف ومؤسسات الائتمان¹ .
 إذن فالدفع الإلكتروني يعرف على أنه " عملية تحويل الأموال هي في الأساس ثمن سلعة أو خدمة بطريقة رقمية ، أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر ، وإرسال البيانات عبر خط هاتفي أو شبكة ما أو بأي طريقة إلكترونية أخرى لإرسال البيانات"²

المطلب الثاني: وسائل و أنظمة الدفع الإلكترونية

إن ظهور الصيرفة الإلكترونية وكذا تطور الصناعة المصرفية أدى الى ظهور شكل جديد من وسائل الدفع الإلكترونية فسهولة حملها وسهولة عملها جعلها تتميز عن غيرها من الوسائل التقليدية فبدلا من حمل النقود بحجم كبير مثلا يحمل صاحب النقود بطاقة مخزن فيها النقود وهذه البطاقة هي من أحد أنواع وسائل الدفع الإلكترونية التي سنتطرق إليها:

أولا: البطاقة البنكية

1- تعريف البطاقات البنكية:

طرحت البطاقات البنكية باعتبارها ظاهرة حديثة الكثير من التساؤلات حول تعريفها وتحديد مفهومها، ومما يزيد الأمر تعقيدا في هذا الشأن هو تعدد التعريفات الخاصة بها وإختلافها فيما بينها .
 - يلاحظ أن هناك الكثير من المصطلحات التي تطلق على هذه البطاقات ، وأكثرها شيوعا هو " بطاقات الائتمان " ، إلا أن البعض يذهب إلى تسميتها بأسماء أخرى عديدة طبقا لمجال تخصصه، نذكر من تلك التسميات " بطاقات الدفع الإلكتروني، البطاقات البلاستيكية، بطاقات الائتمان ، أو بطاقات الإعتماد."
 و يرجع تسميتها ببطاقات الائتمان لكونها تعطي لحاملها إئتمانا قصير الأجل، ويتم تعريف بطاقات الائتمان على أنها:

"بطاقات خاصة يصدرها المصرف لعميله ، تمكنه من الحصول على السلع والخدمات من محلات وأماكن معينة عند تقديمها لهذه البطاقة ، ومقابل توقيعها على إيصال بقيمة إلتزاماته ، على أن يقوم التاجر بتحصيل القيمة من المصرف المصدر للبطاقة الذي صرح له بقبول البطاقة كوسيلة دفع."¹
 وهناك تعريف آخر للبطاقات الإئتمانية على أنها:

" أداة مصرفية للوفاء بالإلتزامات تحظى بالثقة والقبول الواسع على المستوى المحلي والدولي لدى البنوك والتجار والشركات والأفراد ، تقدم كبديل للنقود لدفع قيمة السلع والخدمات التي يحصل عليها حامل البطاقة مقابل توقيعها على إيصال بقيمة إلتزامه الناشئ عن مشترياته أو الخدمات التي يحصل عليها ، على أن يقوم التاجر

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

2 - عمر سليمان الأشقر ، " دراسة شرعية في البطاقات الإئتمانية " ، الطبعة الأولى ، دار النفائس للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2009 ، ص 20.

بتحصيل القيمة من البنك الذي صرح له بقبول البطاقة كوسيلة دفع ، ويطلق على عملية التسوية بين المصارف و الأطراف إسم " نظام الدفع الإلكتروني"¹

-و في تعريف آخر " هي بطاقة تؤدي وظيفتي الوفاء والإئتمان تصدرها مؤسسة مالية ، لشخص طبيعي ، أو معنوي ، فتتيح لحاملها إجراء سحب نقدي من البنوك ، أو الحصول على سلع وخدمات فور تقديمها ، مع إلزامه بالسداد للبنك المصدر بالشروط والقواعد المحددة بالعقد المبرم بينهما"².

-و كتعريف شامل يمكن إعتبار البطاقات البنكية " تلك البطاقات التي تصدرها المصارف لعملائها لإستخدامها في:¹

✓ تسوية جميع المستحقات من مشتريات وخدمات؛

✓ الحصول على إئتمان.

من خلال التعاريف السابقة يمكننا أن نصل إلى تحديد أهم الخصائص التي تتميز بها البطاقة الإئتمانية وهي كالتالي:³

بطاقة الإئتمان تقوم على وجود علاقة ثلاثية الأطراف:وهي علاقة المصدر (البنك) بحامل البطاقة ،وعلاقة حامل البطاقة بالتاجر ، وأخيرا علاقة التاجر بالمصدر (البنك) ، إذ أن إستخدام البطاقة الإئتمانية لا يمكن أن يتم من غير وجود هؤلاء الأطراف الثلاثة.

1- بطاقة الإئتمان تمثل لحاملها الملاءة والثقة : فلطالما أن بطاقة الإئتمان تتمتع بالقبول على نطاق واسع محليا ودوليا ولدى المتعاملين الإقتصاديين ، فإن هذا يعني أن حاملها يتمتع بملاءة وثقة في مجال المعاملات فالبنك يمثل إئتمان للعميل أمام المحلات التجارية وأصحاب الخدمات.

3 - تعتبر البطاقة الإئتمانية أداة وفاء، والسبب أن حاملها يستطيع الوفاء بإلتزماته تجاه التاجر أو صاحب الخدمة من خلال تقديمها ، دون الحاجة إلى حمل النقود ، فهي وسيلة فعالة للسداد ، ذلك لسهولة حملها وإستخدامها ، وكذا قبولها لدى أصحاب المحلات التجارية والخدمات .

1- تصدر هذه البطاقة مؤسسات مالية ، على خلاف وسائل الدفع التقليدية الأخرى التي تقوم الدولة بإصدارها⁴.

2- تعد البطاقة الإئتمانية من أهم الوسائل التي تدر إيرادات هائلة للبنوك : وتتمثل هذه الإيرادات في رسوم الإشتراكات وتجديد البطاقة، والعملات الخاصة بإستخدامها، كذا العمولات المحصلة من التجار مقابل خدمة تحصيل الإشعارات ، بالإضافة إلى نسبة الربح الحاصل من فرق العمولات والفوائد التي تترتب في ذمة العملاء.

1 - نادر إبراهيم السواح ، " النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الإلكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك " ، الدار الجامعية للنشر والتوزيع ، مصر ، 2005 ، ص12 .

2 - نسرين دبة ، " تطوير أنظمة الدفع الإلكتروني في المعاملات البنكية الجزائرية " ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبية ، تخصص مالية المؤسسة ، جامعة ورقلة ، 2010/2009 ، ص12 .

3- LUC BERNET – ROLANDE, **Principes de technique banquier**, Edition DUNOD, paris 2002, p 54.

4- Guillaume beaure daguées et stéhaïne thuilier, **PAIEMENT NUMERIQUE SUR INTERNET** , Thomson , France , 1997 ; P 116-117

2- أنواع البطاقات البنكية:

تعد البطاقة البنكية مظهرا حديثا من مظاهر تطور شكل ونوعية النقود، وتعرف أيضا باسم النقود البلاستيكية فهي عبارة عن بطاقة بلاستيكية ومغناطيسية، تمكن هذه البطاقات حاملها من الحصول على النقود عن طريق آلات الصرف الآلي، كما تمكنه أيضا من شراء معظم احتياجاته عبر أجهزة الدفع الإلكتروني، دون الخوف من التعرض للسرقة.

البطاقة البنكية أنواع نذكر منها ما يلي:

بطاقة الدفع: هي البطاقة التي تعتمد على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك في صورة حسابات جارية، لمقابلة السحوبات المتوقعة للعميل حامل البطاقة وتتميز بأنها توفر الوقت والجهد للعملاء وكذلك زيادة إيرادات البنك المصدرة لها.

بطاقة الصرف البنكي: وتختلف هذه البطاقة عن بطاقة الائتمان في أن السداد يجب أن يتم بالكامل من قبل العميل للبنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب، أي ان فترة الائتمان في هذه البطاقة لا تتجاوز شهرا، ورغم المزايا التي تتيحها البطاقات البلاستيكية لحاملها إلا أنها لا تزال غير منتشرة بالقدر الكافي في الوطن ويمكن ارجاع ذلك لعدة أسباب منها انخفاض المستوى الثقافي حول هذا النوع من البطاقات.

بطاقة الانترنت: أصدرت شركة الماستركارد و الفيزا كارد بطاقة خاصة للتسويق عبر الانترنت¹.

بطاقة السحب الآلي: هي بطاقة تمكن للعميل بمقتضاها سحب مبالغ نقدية من حسابه بحد أقصى متفق عليه ويتم إصدارها من جانب البنك رغبة في عدم وجود زحام على شبك الصرف وكذلك لتمكين العميل من صرف المبلغ المحدد الذي يحتاجه خلال الفترة التي يكون فيها البنك مغلق².

بطاقة الائتمان: هي بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم تصدرها البنوك أو منشآت التمويل الدولية تمنح لأشخاص لهم حسابات مصرفية مستمرة وهي من أشهر الخدمات المصرفية الحديثة³.

بطاقة الشيكات: يتعهد فيها البنك بسداد الشيكات التي يحررها العميل بشروط معينة وتحتوي عادة على اسم العميل، توقيعه، و رقم حسابه والحد الذي يتعهد البنك الوفاء به في كل شيك يحرره العميل.

1 - شايب فؤاد، "تحديث وسائل الدفع في البنوك التجارية الجزائرية"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية وتأمينات وتسيير المخاطر، ام البواقي،

2 - عرابة راجح، "دور التكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري"، الاكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، العدد 128، ص 220.

3 - سميرة بريح، "دور الصرافة الالكترونية في تعزيز القدرات التنافسية للبنوك التجارية"، مذكرة معدة لاستكمال متطلبات ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك، جامعة الوادي، 2014/2015، ص 49

ثانياً: البطاقات الذكية والنقود الإلكترونية

البطاقات الذكية: هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية ممغنطة ومزودة بشرائح الكترونية دقيقة ذات ذاكرة وقد رات تفاعلية تسمح بتعامل البطاقة مع الوحدات المصرفية وتنقسم إلى : بطاقة متصلة، بطاقة غير متصلة، بطاقة مزدوجة.

النقود الإلكترونية: هي مجموعة من البروتوكولات والتوقعات الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل فعلا محل تبادل العملات التقليدية وتعرف أيضا بأنها سلسلة الأرقام التي تعبر عن قيم معينة تصدرها البنوك التقليدية أو البنوك الافتراضية لمودعها.

ثالثاً: المحفظة الإلكترونية والشيكات الإلكترونية

المحفظة الإلكترونية: هي عبارة عن قيمة مخزنة الكترونيا على جهاز مثل البطاقة ويكون فيها شريط ممغنط والذي يتم تخزين معلومات الحساب عليه وتتيح هاته المحافظ لحاملها التعامل معها كأنه يحمل نقودا لكنها في شكل مختلف.

الشيك الإلكتروني: هو المكافئ الإلكتروني للشيكات الورقية التي تتعامل بها فهو رسالة الكترونية يرسلها موقع الشيك الى حامل الشيك ليقدمه للبنك عبر الانترنت ثم يحول البنك قيمة الشيك إلى حساب حامل الشيك وبعده يقوم بإلغاء الشيك واعادته الكترونيا الى حامل الشيك ليكون دليلا على صرف الشيك.

رابعاً: التحويلات المالية الإلكترونية والفاتورة الإلكترونية:

التحويلات المالية الإلكترونية: التحويل المالي هو عبارة عن عملية يتم بموجبها نقل مبلغ معين من حساب الى آخر عن طريق تقييده في الجانب المدين للأمر والجانب الدائن للمستفيد سواء أنه هذا التحويل في حسابين مختلفين في نفس البنك أو في بنكين مختلفين.

الفاتورة الإلكترونية: هي النظام الذي يسمح بإرسال الفواتير الكترونيا الى العميل عبر الانترنت والمعلومات المطلوبة تكون مطبوعة على الفاتورة ويتم تسديد قيمتها من خلال حساب العميل الجاري الكترونياً¹.

المطلب الثالث: مخاطر وسائل الدفع الإلكتروني

لا تخلو الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة من خلال البنوك والمؤسسات المالية من العديد من المخاطر ونذكر منها:

✓ **المخاطر القانونية:** قد يقوم البنك ببعض العمليات البنكية خارج حدود البنك مما يتطلب منه أن يكون على علم ودراية بقوانين تلك العملية و ما يضبط هذه العمليات من أعمال رقابية مثال ذلك أن يحصل البنك على ترخيص و حماية المستهلك و الاحتفاظ بالمستندات و ما يرتبط بذلك من مخاطر قانونية.

1 - زيقم سارة، "دور وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم 9669. الاقتصادية، تخصص نقود ومالية ، 2014/2015، ص55.

✓ مخاطر السمعة: إذا ما واجه البنوك الإلكترونية مشاكل في خدماته الإلكترونية فقد يؤدي ذلك إلى فقدان الثقة بالبنوك المقدمة لهذه الخدمة.

✓ مخاطر العمليات: إن طبيعة المعاملات المصرفية الإلكترونية يتيح عنها تهديدات أمنية تأتي سواء من داخل النظام أو خارجه و على البنوك تتبع ممارستها سليمة لضمان سرية البيانات والاعتماد على خبراء في ذلك.

✓ المخاطر التنظيمية: تتعلق بعلاقة البنوك الإلكترونية بالبنك المركزي حيث أن النقود الإلكترونية ستجعل من الصعب مراقبة تحديد الكتلة النقدية كذلك تداول عدة أشكال من النقود الصادرة عن مؤسسات مصرفية وغير مصرفية بجعل الكثير من المبالغ خارج رقابة السلطة النقدية من الناحية التنظيمية¹

المبحث الثالث: واقع وتحديات تكنولوجيا العمليات المصرفية في الجزائر عبر الإنترنت

المطلب الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام المصرفي الجزائري:

رغم التأخر الكبير الذي شهده قطاع الاتصالات في الجزائر لا انه في بداية خوصصة وتحرير القطاع، بدأ هذا الأخير يعرف تطور ملحوظ لا سيما في الهاتف النقال وشبكة الانترنت، حيث تتسم الخدمات المصرفية في النظام المصرفي الجزائري بمجموعة من الخصائص اهمها:

✓ خدمات مصرفية تقليدية لا تستجيب حتى لأبسط توقعات المجتمع.

✓ نقص التسويق المصرفي الشيء الذي يقف كعائق امام هذه المصارف في خدماتها.

✓ توسع وامتداد المجال الجغرافي مما يعيق التنسيق الداخلي وتبادل المعلومات بين مختلف الهياكل الادارية للمصارف.

✓ ضعف استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل المصارف الإلكترونية²

المطلب الثاني: التحديات التي تواجه العمل المصرفي عبر الانترنت

هناك مجموعة من العمليات التي تقف امام توسع تطبيقات الصيرفة الإلكترونية، و برغم من ذلك الا اننا سنركز على جملة التحديات التي تشمل الجوانب التالية:

✓ تحديات التكنولوجيات الحديثة للعمليات المصرفية: تعتبر التكنولوجيا في حد ذاتها تحديا في حقل بناء

الاعمال الإلكترونية وادارة المعلوماتية، وهي على بعدين، بعدها الاول البنى التحتية وتمثل في مدى توظيف وتمكين التكنولوجيا في القطاع المصرفي والتحديات الاستراتيجية للتقنية وسلامة التعاملات ومتطلباتها، اما البعد الثاني فيتمثل في تحديات التميز والاستمرارية والتوافر والقدرة التنافسية وهو تحد يتصل بالأعمال او على نحو اذق بمفهوم تطوير الاعمال، و اهم تحديات التقنية.

1 - سمية عباس، "وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري"، مجلة العلوم الانسانية، جامعة أم البواقي، العدد السادس، 2016، من 2015/11/24 إلى 2016/07/22، ص 344.

2- د. غنوش العطرة، استخدام شبكة الأنترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود و مالية، جامعة بسكرة، 2016/2017، ص 85.

✓ **التحديات العملية:** لقد نتج عن التقدم التكنولوجي الكثير من المنتجات والخدمات الجديدة ودفعت بالأعمال نحو الفاعلية والتميز... و ادخال هذه التكنولوجيا الجديدة في الاعمال اجبرت الاداريين و المشرعين بالرجوع الى الاسس و المبادئ الجوهرية لتلائم وقواعد العمل الجديدة في بقية الاعمال الالكترونية فيما يتعلق بتنظيم وادارة المعلومات والتكنولوجيا, و كل التغيرات خلقت تحديات عملية عند استخدام التطبيقات التكنولوجية.

* **يصاحب اداء العمل الالكتروني المصرفي من خلال المصارف الالكترونية العديد من المشاكل والصعوبات القانونية و الجرائم الالكترونية والتي ترتبط بالأساس بما يعرف بالمعلوماتية و وسائل الاتصال الحديثة بوصفها البيئة التي تؤدي فيها المصارف الالكترونية خدماتها المصرفية.¹**

الجرائم الالكترونية:

تعتبر الجرائم الالكترونية او جرائم الانترنت هي النوع الشائع من الجرائم لأنها تتمتع بالكثير من المميزات مما يدفع بالمجرمين لارتكابها ويمكن تعريفها بانها الجرائم التي لا تعرف الحدود الجغرافية والتي يتم ارتكابها بأداة هي الحاسب الآلي عن طريق الانترنت وبواسطة شخص على دراية فائقة بهما.

الجرائم التي تستهدف الحاسبات والشبكات(جرائم الأضرار بالبيانات): وهذا النوع من الجرائم من اشدها خطورة و تأثير و اكثرها حدوثا وتحقيق للخسائر للأفراد و المؤسسات، ويشمل كل أنشطة تعديل او محو او اتلاف او تعطيل العمل للمعلومات وقواعد البيانات الموجودة بصورة الكترونية على الحواسب الآلية المتصلة بشبكة المعلومات.

جرائم الاحتيال والسرقه(الاحتيال المعلوماتي):

وتعتبر جريمة الاحتيال او الغش المعلوماتي في القطاع المصرفي عن سلوك احتيالي او خداعي مرتبط بالكمبيوتر بهدف بواسطته الى كسب فائدة او مصلحة مالية, والمجرم بهذه الطريقة أما ان يكون من موظفي المصرف او من التقنيين المختصين في هذه التكنولوجيا المستخدمة².

جرائم الاعتداء على الاموال:

ظهرت جرائم الاعتداء على الاموال مع زيادة درجة اعتمادية المؤسسات المصرفية والمالية على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتحول في كافة انحاء العالم نحو ما يطلق عليه المصارف والمؤسسات المالية الالكترونية. وظهرت هذه الجرائم مع دخول بطاقة الائتمان والدفع الالكتروني بأنواعها المختلفة لتسهيل التعاملات والتوجه للإقلال من التعاملات بالنقد المباشر في اطار التحول الى المجتمع اللانقدي.

جرائم التزوير: وتشمل تزوير البريد الالكتروني وتزوير الوثائق والسجلات الالكترونية و تزوير الهوية.

1 - بن عياد محمد سمير، سماحي أحمد، التكنولوجيا الالكترونية ضرورة أم حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية، جامعة تلمسان.

2 - آسيا قاسمي، أثر العولمة المالية على تطوير الخدمات المصرفية وتحسين القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص إقتصاديات المالية والبنوك، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، 2014/2015، ص 195.

جرائم الاعتداء على الاشخاص: ويقصد به السب و القذف و التشهير و بث افكار و اخبار من شأنها الاضرار الادبي او المعنوي بالشخص او الجهة المقصودة¹.

الجرائم ضد الحكومة: و يشمل هذا الصنف كافة جرائم تعطيل الاعمال الحكومية وللحصول على المعلومات السرية والارهاب الالكتروني .

¹ بن عياد محمد سمير، سماحي أحمد، التكنولوجيا الالكترونية ضرورة أم حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية، جامعة تلمسان.

المطلب الثالث: أهمية العمل بالصيرفة الالكترونية في الجزائر

سيؤدي تبني نظام الصيرفة الالكترونية في الج ازئر الى حدوث العديد من التغيرات الايجابية على الاقتصاد بصفة عامة والنظام المصرفي بصفة خاصة، وتمس تأثيراتها :

✓ الاقتصاد الجزائري:²

ان مرور الاقتصاد الجزائري بفترة انتقالية نحو اقتصاد السوق جعله مستعد لتبني كل الوسائل التي تؤدي الى الإستقرار.

✓ المؤسسات الاقتصادية:

تعمل الصيرفة الالكترونية على تحسين الادارة واقتصاد الوقت والتكلفة والاستفادة من الخدمات بجودة عالية بتكلفة

✓ محاربة الاقتصاد الموازي

✓ ايجاد وتطوير التجارة الالكترونية في الجزائر³

1 - دغنوش العطرة، نفس الرجوع ص19

2- بن عياد محمد سمير، سماحي أحمد، التكنولوجيا الالكترونية ضرورة أم حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية، جامعة تلمسان.

3 - سماحي أحلام، جناي نجاة، وسائل الدفع الحديثة في البن وك التجارية، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، في العلوم

الاقتصادية، تخصص اقتصاديات التمويل، جامعة المسيلة، 2016/2017، ص 22 ص 23.

خلاصة الفصل الثاني:

في ظل التحولات السريعة في البيئة التقنية للبنوك التجارية التي سارت بخطوات سريعة نحو تبني المفاهيم الجديدة والمتطورة في إتمام الأعمال، حيث حققت مكاسب عديدة في عملها البنكي من خلال توسيع مجال عملها إلى تقديم خدمات حديثة إلكترونية وليدة التكنولوجيا المتطورة، كما أنها ساهمت في توسيع تعاملاتها بتقديم خدماتها إلى شرائح أوسع من العملاء وذلك راجع إلى القنوات الجديدة التي أفرزتها الصيرفة الإلكترونية، ومن جهة أخرى تعمل البنوك التجارية على تلبية حاجات عملائها المتزايدة والمتغيرة باستمرار وفق ما تملبه الظروف الراهنة والتي أثرت على عاداتهم بسبب ميلهم إلى استعمال الوسائل الإلكترونية الحديثة و التكنولوجيا المتطورة و التي تقرب المسافات بين أطراف العملية البنكية مما يحقق أداء افضل من عدة زوايا من بينها الوقت و التكلفة و غيرها.

الفصل الثالث:

دراسة تطبيقية حول إستخدام

الصرافة الإلكترونية في بنك

الفلاحة و التنمية الريفية وكالة

سيدي لخضر – مستغانم BADR.

تمهيد :

للزمن على الجزائر ضرورة تطوير نظامها المصرفي وخاصة في ظل الثورة التكنولوجية التي شهدتها العالم في السنوات الأخيرة والتي أدت إلى تطور مذهل وسريع في مجال الاتصالات والمعلوماتية، هذا التطور الذي جعل عمليات الاتصال ونقل المعلومات أكثر سهولة، اقل تكلفة ومجهود وفي نفس الوقت أكثر دقة ووضوح، وحيث إن القطاع المالي سريع التأثر والاستجابة للمتغيرات الخارجية من جهة ونظرا لحساسية الوقت وأهمية الدقة في العمليات المصرفية من جهة أخرى فقد أدت هذه الثورة إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل هذا القطاع حيث شكلت تلك التقنيات المتطورة همزة وصل مهمة بين البنك وعملاءه.

فهل نحن بصدد اعتماد الصيرفة الإلكترونية لتصبح واقعا لمستقبل عالمنا القادم؟ وهل هي يا ترى مشارف

نهاية عصر الصيرفة التقليدية؟

للإجابة عن هذا التساؤل سنحاول من خلال هذا الفصل إسقاط ما جاءت به الدراسة النظرية من

عموميات حول البنوك التجارية و كذا الصيرفة الإلكترونية بمختلف تفاصيلها ميدانيا على بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سيدي لخضر بغية معرفة حقيقة مدى تبني هذا البنك لمشروع الصيرفة الإلكترونية،

وذلك بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: نظرة عامة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية

المبحث الثاني: مدى استخدام بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سيدي لخضر لخدمات و أنظمة الدفع

الإلكتروني

المبحث الأول: نظرة عامة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

أنشأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية بموجب المرسوم الرئاسي رقم 106/82 المؤرخ في 17 جمادى الأولى 1402 الموافق ل 13 مارس 1982 تبعا لإعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري ، بهدف المساهمة في تنمية

القطاع الفلاحي وترقية ودعم نشاطات الصناعات التقليدية والحرفية .¹

المطلب الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR²

في إطار الإصلاحات الاقتصادية تحول بنك الفلاحة والتنمية الريفية بعد عام 1988 إلى شركة مساهمة ذات رأس مال قدره 22 مليار دينار جزائري مقسم إلى 2200 سهم بقيمة 1000000 دج للسهم الواحد، ولكن بعد صدور قانون النقد والقرض في 14/04/1990 الذي منح استقلالية أكبر للبنوك بإلغائه لنظام التخصص، أصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر جميع الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية، ولتحقيق أهدافه وضع البنك استراتيجية شاملة من خلال التغطية الجغرافية لكامل التراب الوطني بأكثر من 300 وكالة برأس مال قدره 54 مليار دينار جزائري، حيث أن هذه الكثافة في زيادة وتطور مستمر وفق استراتيجية من شأنها جعله البنك الأشمل على المستوى الوطني.³

وصولا للمرحلة الحالية؛ مر البنك من خلال تطوره بثلاث مراحل أساسية 2 تلتها مراحل أخرى تتخللها

قفزات نوعية نشرحها فيما يلي:

1- مرحلة 1982-1990:

انصب اهتمام البنك خلال هذه المرحلة على تحسين موقعه في السوق المصرفي والعمل على ترقية العالم الريفي عن طريق تكثيف فتح الوكالات المصرفية في المناطق ذات النشاط الفلاحي، كما إكتسب البنك سمعة جيدة وكفاءة عالية.

2- مرحلة 1991 – 1999:

بموجب قانون النقد والقرض الذي ألغي من خلاله التخصص القطاعي للبنوك، توسع نشاط بنك الفلاحة والتنمية الريفية ليشمل مختلف قطاعات الإقتصاد الوطني خاصة قطاع الصناعات الصغيرة والمتوسطة.

1 - شاكركزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000، ص 62.

2 - من وثائق أرشيف بنك BADR .

نظام SWIFT عبارة عن نظام اتصال سريع يؤمن مصداقية المعلومات المتبادلة بين البنوك داخليا وخارجيا .

نظام SYBU (System Bancaire Universel) شبكة معلوماتية خاصة ببنك BADR تؤمن ربط الوكالات المصرفية بالمديرية العامة وتسمح بالقيام بأعمال وتعاملات مصرفية يختص بها عمال البنك.

3 - BADR info N°02, Mars 2002, P 2-4.

دون الإستغناء عن القطاع الفلاحي الذي تربطه به علاقات مميزة، أما في المجال التقني فقد شهد البنك إدخال تكنولوجيا الإعلام الآلي عبر مختلف وكالاته ، كما تميزت هذه المرحلة بما يلي: 3
 سنة 1991: الإنخراط في نظام " SWIFT " لتسهيل تنفيذ ومعالجة عمليات التجارة الخارجية؛
 سنة 1992: تزويد البنك ببرنامج " SYBU " الذي يساعد على سرعة أداء العمليات المصرفية؛
 سنة 1993: إنتهاء عملية إدخال الإعلام الآلي على جميع العمليات المصرفية؛
 سنة 1994: تقديم منتج جديد يتمثل في بطاقة السحب بدر؛
 سنة 1996: تزويد البنك بنظام فحص وإجراء العمليات البنكية عن بعد TELETRAITEMENT ؛
 سنة 1998: توفير خدمة بطاقة السحب ما بين البنوك " CIB "؛
 مرحلة 2000 – 2004:

تميزت هذه المرحلة بدعم بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك الحكومية لبرنامج الإنعاش الإقتصادي وتدعيم وتمويل الإستثمارات المنتجة، حيث توجه إلى تطوير قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كما ساهم في تمويل التجارة الخارجية وفقا لتوجهات إقتصاد السوق.
 تكيفا مع التحولات الإقتصادية والإجتماعية التي عرفتها البلاد تم تبني التكنولوجيا الحديثة في مجال العمل المصرفي، وإستجابة لإحتياجات زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية قام هذا الأخير بوضع برنامج يهدف إلى عصنة البنك وتحسين أداءه وتطوير خدماته حيث حقق هذا البرنامج نتائج هامة نذكرها فيما يلي:
 سنة 2000: قيام البنك بفحص دقيق لسياسته المنتهجة لتحديد نقاط قوته وضعفه، كما قام بوضع إستراتيجية تسمح له بإعتماد المعايير العالمية في مجال العمل المصرفي.
 سنة 2001: سعي منه لإعادة تقييم موارده قام البنك بإجراء عملية تطهير محاسبية ومالية لجميع حقوقه المشكوك في تحصيلها بغية تحديد مركزه المالي ومواجهة مختلف المشاكل كالسيولة، والعمل على زيادة تقليص مدة مختلف العمليات المصرفية تجاه الزبائن.

إلى جانب ذلك قام البنك بتبني مفهوم البنك الجالس. " La Banque Assise "

سنة 2002: تعميم مفهوم البنك الجالس على كل وكالات البنك.

سنة 2004: كانت هذه السنة مميزة بالنسبة للبنك حيث حدثت فيها نقلة نوعية لم يسبق لها مثيل في مجال العمل المصرفي في الجزائر، تمثلت هذه النقلة في إدخال تقنية جديدة تعمل على سرعة تحصيل شيكات البنك وذلك عن طريق نقل الشيك عبر الصورة " Scanner "

ليتم تحصيله في مدة لا تقل عن 04 أيام بعد أن كانت هذه العملية تستغرق ما يقارب 15 يوما.

كما عمم في هذه السنة إستخدام الشبائيك الإلكترونية للأوراق النقدية " Les guichets électroniques des "billets."

1- مرحلة 2005 – 2017:

جمل البنك نشاطه ومستوى مردوده ليساير قواعد إقتصاد السوق في مجال تمويل الإقتصاد، كرفعه لحجم القروض لفائدة المؤسسات الإقتصادية، لمسايرة التحولات الاقتصادية والاجتماعية العميقة ومن أجل الإستجابة لمتطلبات زبائنه.

مرحلة 2018 إلى يومنا هذا:

تميزت هذه المرحلة بمواكبة البنك لمتطلبات الحداثة والعصرنة التي باتت منهج جميع القطاعات خاصة الإقتصادي، حيث أصبح التعامل بتكنولوجيا الإتصالات الحديثة مطلباً ملحا يبحث عنه العملاء من أجل توفير الوقت والجهد لإستيفاء معاملاتهم المصرفية.

مما أدى ببنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى تحديث البرنامج المستخدم لمعالجة العمليات المصرفية والمسعى ب " Flexcube " في سنة 2018.

أما في سنة 2019 فقد قام البنك بتوفير خدمة " Mastercard " والتوجه نحو فتح شبابيك البنوك الإسلامية.

المطلب الثاني: مهام وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

1- مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

وفقا للقوانين والقواعد المعمول بها في المجال المصرفي، فإن بنك الفلاحة والتنمية الريفية مكلف بالقيام بالمهام التالية:¹

- معالجة جميع العمليات الخاصة بالقروض، الصرف والصدوق؛
 - فتح حسابات واستقبال الودائع؛
 - المشاركة في تجميع الإدخارات؛
 - المساهمة في تطوير القطاع الفلاحي والقطاعات الأخرى؛
 - تأمين الترقيات الخاصة بالنشاطات الفلاحية وما يتعلق بها؛
 - تطوير الموارد والتعاملات المصرفية وكذا العمل على خلق خدمات مصرفية جديدة مع تطوير المنتجات والخدمات القائمة؛²
 - تنمية موارد واستخدامات البنك عن طريق ترقية عمليتي الادخار والاستثمار؛
 - تطوير شبكته ومعاملاته النقدية؛
 - تقسيم السوق المصرفية والتقرب أكثر من ذوي المهن الحرة، التجار والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
 - الاستفادة من التطورات العالمية في مجال العمل المصرفي ؛
 - وفي إطار سياسة القروض ذات المردودية يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية ب:³
 - تطوير قدرات تحليل المخاطر؛
 - إعادة تنظيم إدارة القروض؛
 - تحديد ضمانات متصلة بحجم القروض وتطبيق معدلات فائدة تتماشى وتكلفتها الموارد؛
- في ظل التوجه الاقتصادي الجديد للدولة وسياستها بصفة عامة، قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية و من أجل تعزيز مكانته التنافسية بوضع مخطط استراتيجي شرع في تطبيقه مع بداية العقد الأول من القرن الحادي والعشرين؛

1 - www.badr-bank.net, Consulté le : 25/02/2022.

2 - BADR من وثائق أرشيف وكالة.

3 - معراج هواري، التسويق المصرفي وتأثيره على الزبائن، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، سنة 2001، ص 131-132.

والذي تلخصت أهم محاوره في:¹

- إعادة تنظيم وتسيير الهيئات والهيكل التنظيمي للبنك؛

- عصنة البنك؛

- احترافية العاملين؛

- تحسين العلاقات مع الأطراف الأخرى؛

- تطهير وتحسين الوضعية المالية

2- أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

يحتم المناخ الاقتصادي الجديد الذي تشهده الساحة المصرفية المحلية والعالمية على بنك الفلاحة والتنمية الريفية أن يلعب دورا أكثر ديناميكية وأكثر فعالية في تمويل الاقتصاد الوطني من جهة و ، تدعيم مركزه التنافسي في ظل المتغيرات الراهنة من جهة أخرى، وبذلك أصبح لزاما على القائمين على البنك وضع إستراتيجية أكثر فعالية لمواجهة التحديات التي تفرضها البيئة المصرفية.

و أمام كل هذه الأوضاع وجب على المسؤولين إعادة النظر في أساليب التنظيم وتقنيات التسيير التي يتبناها البنك، والعمل على ترقية منتجاته وخدماته المصرفية من أجل إرضاء الزبائن والاستجابة لإنشغالاتهم.

وفي هذا الصدد لجأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية مثله مثل البنوك العمومية الأخرى إلى القيام بأعمال ونشاطات متنوعة على مستوى عال من الجودة للوصول إلى إستراتيجية تجعله المؤسسة المصرفية الأكبر والأشمل والتي تسمح له بالتدخل في تمويل كل العمليات الاقتصادية، حيث بلغت ميزانيته حوالي 5.8مليار دولار ونسبة نشاطه بواقع 30% من التجارة الخارجية بالجزائر¹، وبهذا أصبح يحظى بثقة المتعاملين الاقتصاديين والأفراد الزبائن على حد سواء، وهذا قصد تدعيم مكانته ضمن الوسط المصرفي.

وتدعيما لذلك قامت إدارة البنك بتسطير جملة من الأهداف نذكر منها ما يلي:²

- توسيع وتنويع مجالات تدخل البنك كمؤسسة مصرفية شاملة؛

- تحسين نوعية وجودة الخدمات

- تحسين العلاقات مع الزبائن؛

- الحصول على أكبر حصة من السوق؛

- تطوير العمل المصرفي قصد تحقيق أقصى قدر من الربحية؛

1- BADR Banque, Badrinfo, N° 01, Janvier 2002, PP 10-12.

2 - زمرة بن يخلف، "ثقافة الادخار في المجتمع الجزائري وأثرها على البنوك الجزائرية"، مداخلة مقدمة في الملتقى الوطني الثاني حول المنظومة المصرفية في ظل التحولات القانونية والاقتصادية، بكلية العلوم الاقتصادية وعلوم تسيير وعلوم تجارية، المركز الجامعي بشار، يومي 24 و25 أفريل، سنة 2005.

وبغية تحقيق تلك الأهداف قام البنك بتهيئة الشروط اللازمة للانطلاق في مرحلة جديدة تتميز بتحويلات هامة نتيجة انفتاح السوق المصرفية أمام البنوك الخاصة المحلية والأجنبية، حيث قام البنك بتوفير شبكات جديدة ووضع وسائل تقنية حديثة وأجهزة وأنظمة معلوماتية، كما بذل القائمون على البنك مجهودات كبيرة لتأهيل موارد ه البشرية، وترقية الاتصال داخل وخارج البنك، مع إدخال تعديلات على التنظيمات والهياكل الداخلية للبنك تتوافق مع المحيط المصرفي الوطني واحتياجات السوق. كما سعى البنك إلى التقرب أكثر من الزبائن وهذا بتوفير مصالح تتكفل بمطالبهم وانشغالهم والحصول على أكبر قدر من المعلومات الخاصة باحتياجاتهم، حيث تجلت مساعي البنك لتحقيق لهذه الأهداف في:

- رفع حجم الموارد بأقل تكاليف؛

- توسيع نشاطات البنك فيما يخص التعاملات؛

- تسيير صارم لخزينة البنك بالدينار والعملية الصعبة¹

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

إن تحقيق البنك لأهدافه مرتبط بمدى قدرته على إتاحة وتجنيد الوسائل المادية والبشرية، وذلك بتنظيمها والتنسيق بينها ضمن هيكل تنظيمي ملائم يخدم المصالح العامة للبنك، حيث يتخذ التنظيم ضمن بنك الفلاحة والتنمية الريفية شكلين: تنظيم مركزي وآخر لامركزي².

* يضم التنظيم المركزي:

1- مجلس إداري برئاسة الرئيس المدير العام (P.D.G)؛

2- مديريات عامة مساعدة يترأس كل منها مدير عام مساعد، ويتفرع بعضها إلى مديريات فرعية حسب ما يبينه الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية (الشكل رقم 01)؛

* تتكون أهم المديريات العامة المساعدة لرئيس المدير العام من:

- المديرية العامة المساعدة للإدارة والوسائل؛

- المديرية العامة المساعدة للمراقبة والتطوير؛

- المديرية العامة المساعدة للإعلام الآلي، المحاسبة والصندوق؛

- المديرية العامة المساعدة للعمليات الدولية؛

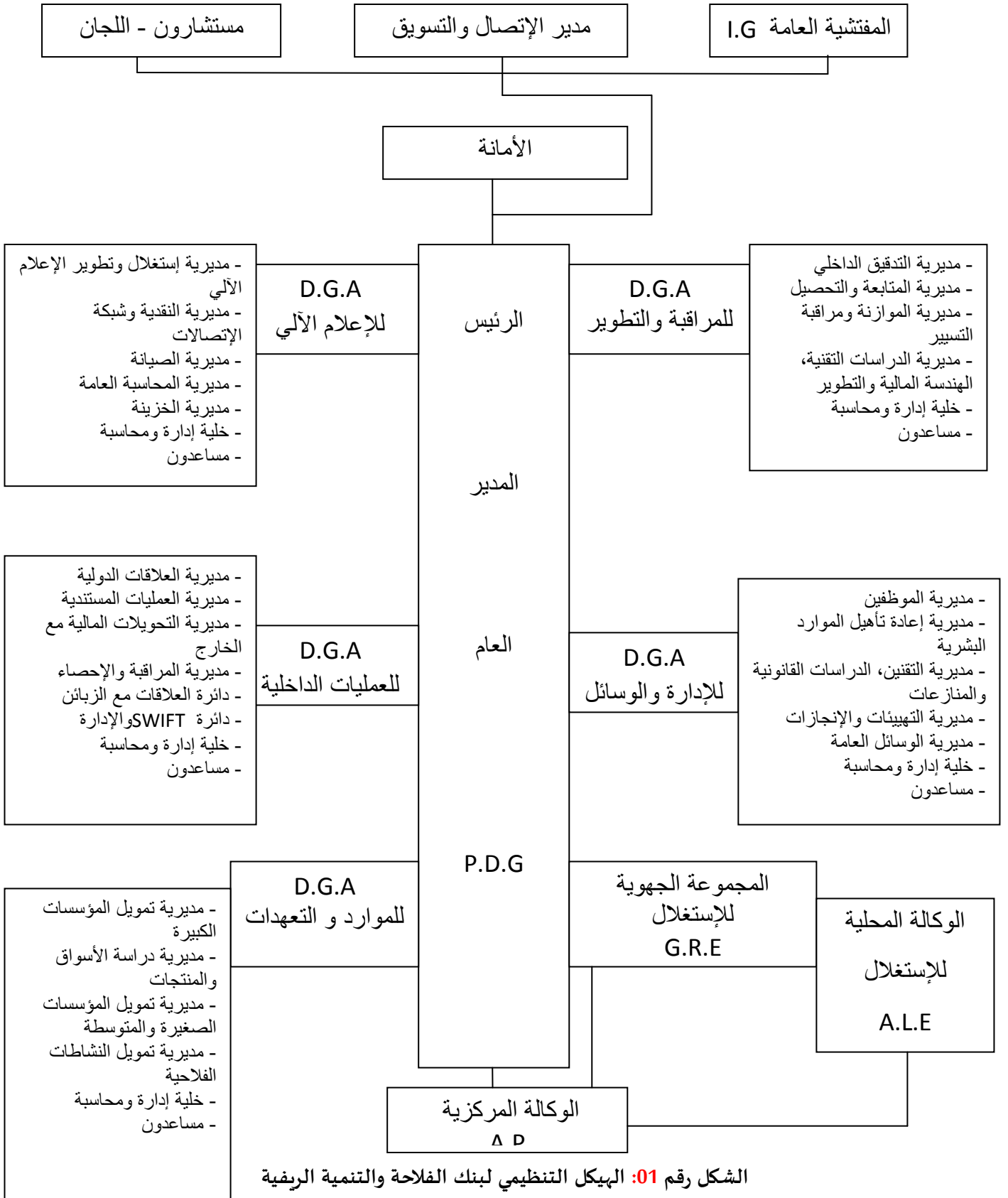
- المديرية العامة المساعدة للموارد والتعهدات؛

- مديرية الاتصال والتسويق.

إضافة إلى ما سبق، نجد أيضا المفتشية العامة، المستشارون واللجان الذين يقومون بمراقبة وإعطاء النصائح والآراء فيما يخص عمل ونشاط البنك بصفة عامة، ولإيضاح ما سبق ذكره يمكن الإستعانة بالشكل الموالي:

1- BADR Infos, N° 28, 1999, P P 32 -33

2- هوارى معراج، مرجع سبق ذكره، ص 132



الشكل رقم 01: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

D.G.A : المديرية العامة المساعدة.

المصدر: www.badr-bank.net. Consulté le 26/02/2022

* أما التنظيم اللامركزي فيضم:

" E.R.G-1 المجموعة الجهوية للاستغلال "

بما أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يمتلك شبكة كبيرة من الوكالات عبر التراب الوطني، فإنه يعتمد على تنظيم لامركزي، أين يخول للمجموعات الجهوية للاستغلال بعض الصلاحيات والاستقلالية وبعض المهام تجاه الوكالات المصرفية الكائنة تحت مسؤولياتها، كمهمة المراقبة تفتيش العمل، التنظيم، التنشيط، المساعدة، المراقبة والمتابعة حيث غالبا ما تكون هذه المجموعات الجهوية للاستغلال ولائية.

حيث ينقسم هيكله التنظيمي إلى ما يلي:

1- المدير الجهوي: هو قمة ورأس الهرم الإداري، يشرف على كل مصالح المجمع و الوكالات التابعة له، فهو يعتبر بمثابة العمود الفقري لها بإصداره للتعليمات والأوامر بغية توجيهها.

2- الأمانة: تقوم بمساعدة المدير وتسهيل الأعمال المكتبية الخاصة به، وكذا إستقبال المكالمات الهاتفية.

3- رئيس الدائرة الإدارية والمحاسبية: تعد هذه الدائرة فرعا من فروع المديرية الجهوية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وهي تسهر على السير الحسن للموارد البشرية والموارد المادية والمحاسبية وهي تضمن حماية الممتلكات والأفراد العاملين بهذه المديرية والوكالات التابعة لها، يتكون هذا الفرع من عدة مصالح منها:

* مصلحة الدائرة الإدارية: وتتكون من :

- مصلحة الموارد البشرية؛

- مصلحة الأمن والوسائل العامة؛

- مصلحة الإعلام الآلي.

* مصلحة المحاسبة: وتتكون من:

- مصلحة المحاسبة والضرائب و تنقسم إلى قسم المحاسبة وقسم الضرائب؛

- مصلحة التحليل؛

- مصلحة الميزانية ومراقبة التسيير.

4- نائب المدير المكلف بمتابعة أخطار القروض ما قبل المنازعات:

أنشأت هذه المديرية مؤخرا بهدف تحسين الأداء البنكي، فهي تعد أداة ربط بين مصلحي القروض والتحصيلات، وتتمثل مهمتها في متابعة الزبائن المتحصلين على القروض و مدى استجاباتهم لجدول إهلاك القروض، كما تدرس مدى تنفيذهم للإلتزامات قبل متابعتهم قضائيا وتحصيل الضمانات، وتتكون هذه النيابة من ثلاث مصالح:

* مصلحة متابعة التجارة والتجارة الخارجية:

تسير من طرف رئيس المصلحة وتكمن مهامها في:

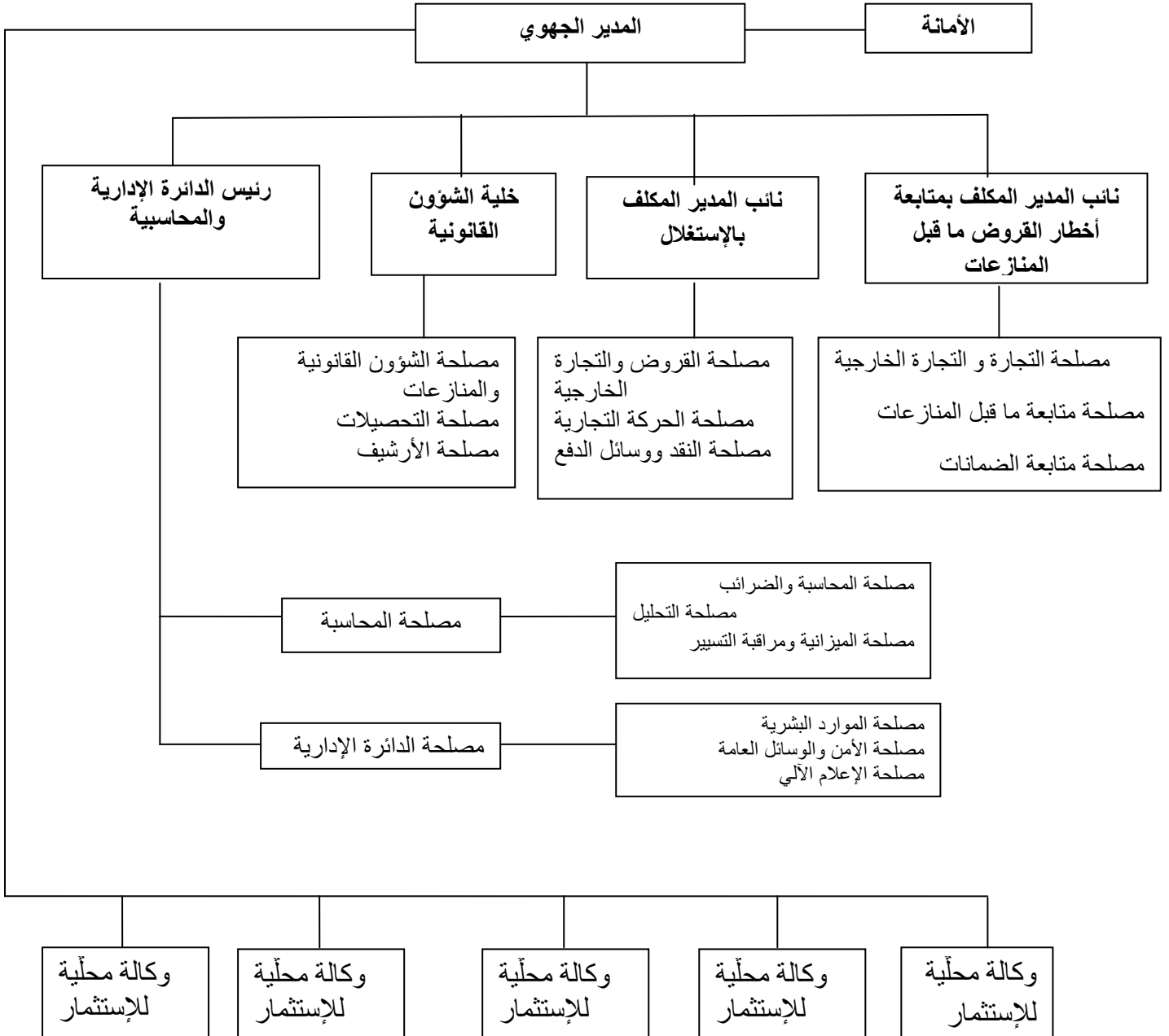
- المتابعة الدقيقة للملفات التابعة لها؛
- متابعة الحالة المالية لكل زبون معني بالقروض؛
- متابعة التقارير الواردة من الوكالات فيما يخص الزبائن المعنيين بالقروض؛
- إعلام المديرية المركزية بتعليماتهم؛
- إعلام اللجنة المعنية بأي تغيير في مخاطر القروض أو مهام مسؤوليه.
- * مصلحة متابعة ما قبل المنازعات:
- تسيير من طرف رئيس المصلحة، مهمتها:
- المتابعة الدقيقة لملفات القروض المسؤول عنها؛
- متابعة كل الظروف ما قبل المنازعات وتقييمها وذلك حسب درجة الخطر؛
- تقديم الملفات إلى لجنة التحصيلات؛
- تطبيق أوامر لجنة التحصيلات عن طريق العدالة أو التفاهم؛
- تقديم التقارير إلى المديرية المسؤولة.
- * مصلحة متابعة الضمانات:
- تسيير من طرف رئيس المصلحة وتتضمن المهام التالية:
- تقديم دوري للضمانات المرهونة فيما يخص القيمة و المدة؛
- تحصيل الضمانات وتثبيتها؛
- مراقبة الضمانات والإشراف على عملية المحاسبة؛
- المراقبة الدورية في الميدان فيما يخص حالة الضمانات؛
- إعلام المديرية المسؤولة بتحرير تقرير فيما يخص أي تطورات جديدة.
- 4- نائب المدير المكلف بالإستغلال:

تتولى هذه النيابة كل المسائل المتعلقة بالقروض على مستوى المجمع الجهوي للإستغلال، وذلك بتلقي ملفات طلبات القروض من وكالات ودراستها ثم إتخاذ القرار ضمن لجنة خاصة تعرف بلجنة قروض الملفات المقبولة و المرفوضة، ويكون ذلك وفق المعايير الاقتصادية والمحاسبية الثابتة، تتكون هذه المديرية من المصالح التالية:

- مصلحة القروض والتجارة الخارجية؛
- مصلحة الحركة التجارية؛
- مصلحة النقد ووسائل الدفع.

5- خلية الشؤون القانونية:

تعتبر هذه الخلية من أهم المصالح البنكية المتواجدة على مستوى المجمع الجهوي، بحيث تتضمن ثلاث مصالح رئيسية وهي مصلحة الشؤون القانونية والمنازعات، مصلحة التحصيلات ومصلحة الأرشيف.



الشكل رقم (02) : الهيكل التنظيمي للمجموعة الجهوية للإستغلال

المصدر: وثائق داخلية للوكالة

2- الوكالة المحلية للاستغلال "A.L.E":

تتمثل في الوكالة المصرفية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية حيث تكون تابعة للمديرية العامة وتحت رقابة إحدى المجموعات الجهوية للاستغلال، تقوم الوكالة المحلية للاستغلال بمعالجة جميع أو بعض العمليات المصرفية حسب مناطق تواجدها وما يقتضيه عملها، أين تدخل في علاقات مباشرة مع الزبائن. يمتلك بنك الفلاحة والتنمية الريفية حاليا حوالي 326 وكالة محلية للاستغلال عبر كامل التراب الوطني متضمنة وكالة مركزية مقرها بالجزائر العاصمة بعدما كان يمتلك حوالي 140 وكالة عند بداية نشاطه سنة 11982 مما يشير إلى التوسع الكبير للبنك واتساع حجم أعماله وتعاملاته، حيث لا يزال البنك يطمح إلى التوسع أكثر عبر فتح وكالات مصرفية جديدة عبر كامل التراب الوطني. يعتمد الشكل التنظيمي للبنك على محورين رئيسيين يتمثلان في الجانب الأمامي "Front-office" و الجانب الخلفي "Back-office".

يتميز الجانب الأمامي بالتعامل المباشر مع الزبائن، في حين تتمثل مهمة الجانب الخلفي في القيام بالعمليات غير المباشرة مع الزبون بوجود وسيط عادة ما يكون مراقب الجانب الأمامي، كما يهتم أيضا بالعمليات مع الجهات الخارجية كالوكالات المصرفية الأخرى، بنك الجزائر، مصالح الضرائب وغيرها. يتكون الهيكل التنظيمي للوكالة المصرفية من:¹ يظهر دورها من خلال: 1- مديرية الوكالة:

مدير الوكالة: يعتبر المسير العملي للوكالة، حيث يمتلك كامل السلطة في التسيير حسب الصلاحيات المخولة له وفقا للقانون الداخلي.

الأمانة: تعتبر همزة وصل للأعمال الإدارية بين مديرية الوكالة وباقي الوظائف الأخرى.

" :يشمل على: Front-office-2- الجانب الأمامي "

"Superviseur" أ- المراقب

يشرف على المصالح الكائنة تحت مسؤوليته داخل الوكالة ويراقب جميع أنشطتها ضمن تخصصه، كما يعتبر أيضا عون تنسيق للأعمال فيما بين الجانبين الأمامي و الخلفي للوكالة من حيث المستندات، الأوراق، المعلومات و غيرها.

" : Accueil et Orientation ب- موظف الاستقبال "

يتمثل دوره في الاهتمام بالزبائن من خلال حسن استقبالهم، توجيههم و معاينة أرصدتهم.

"Chargé De La Clientèle ت- المكلفون بالزبائن "

1- ساهل سيدي محمد، بودي عبد القادر، " أهمية التوجه التسويقي في المصرف"، مداخلة مقدمة في الملتقى الوطني الثاني حول المنظومة المصرفية في ظل التحولات القانونية والإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، المركز الجامعي بشار، يومي 24 و 25 أفريل، 2005

يكون تعامله مباشرا مع الزبائن حيث يقوم بالعمليات المصرفية المطلوبة من طرفهم، كفتح حسابات، أوامر التحويلات المالية، إستخراج كشوفات الحسابات الخاصة بهم وغيرها من العمليات، كما يقوم بالترويج لخدمات البنك وبيع منتجاته حيث تعتبر مهمته الأساسية.

" : يتكون من: Pole De Transaction-3 مركز المعاملات "

" : Chef de Service أ- رئيس المصلحة "

مهمته الإشراف و المصادقة على العمليات المصرفية، وتتبع عمليات السحب عبر الموزعات الآلية.

ب- الخدمات السريعة "Service Rapide"

يشمل هذا الفضاء مجموع العمليات الخاصة بسحب الأموال بالعملة الوطنية و العملات الأجنبية، عمليات الصرف، و بعض العمليات التي تخص الخدمات الحرة كإستخدام البطاقات البنكية عبر الشبايك و الموزعات الآلية للأوراق النقدية.

ت- الصندوق الرئيسي "Caisse Principale":

يرأس هذا الصندوق مسؤول مختص، يقوم بإستقبال كل الودائع، المسحوبات النقدية وعمليات الصرف بالعملتين الوطنية والأجنبية.

ث- محاسبة الإيداعات "Compta-Versement":

يشمل هذا الفضاء مجموع العمليات الخاصة بإيداع الأموال بالعملة الوطنية و الأجنبية.

4- الجانب الخلفي "Back Office": يشمل هذا الفضاء مايلي:

أ- المراقب "Superviseur":

يشرف على المصالح الكائنة تحت مسؤوليته داخل الوكالة و يراقب جميع أنشطتها ضمن تخصصه.

أ- مكلف بالقروض "Chargé De Crédit":

مهمته دراسة ملفات القروض ومتابعتها.

ب- مكلف بالمحفظات والتحويلات المالية "Moyens de Paiements et virements":

يهتم بعمليات التحويلات المالية و المقاصة الإلكترونية.

ت- مكلف بالشؤون القانونية " ":

يقوم بمتابعة النزاعات، الإعتمادات الممنوحة و الزبائن المدينين للوكالة من أجل تحصيل القروض

الممنوحة.

ث- مكلف بالمحاسبة والرقابة "Comptable": من مهامه:

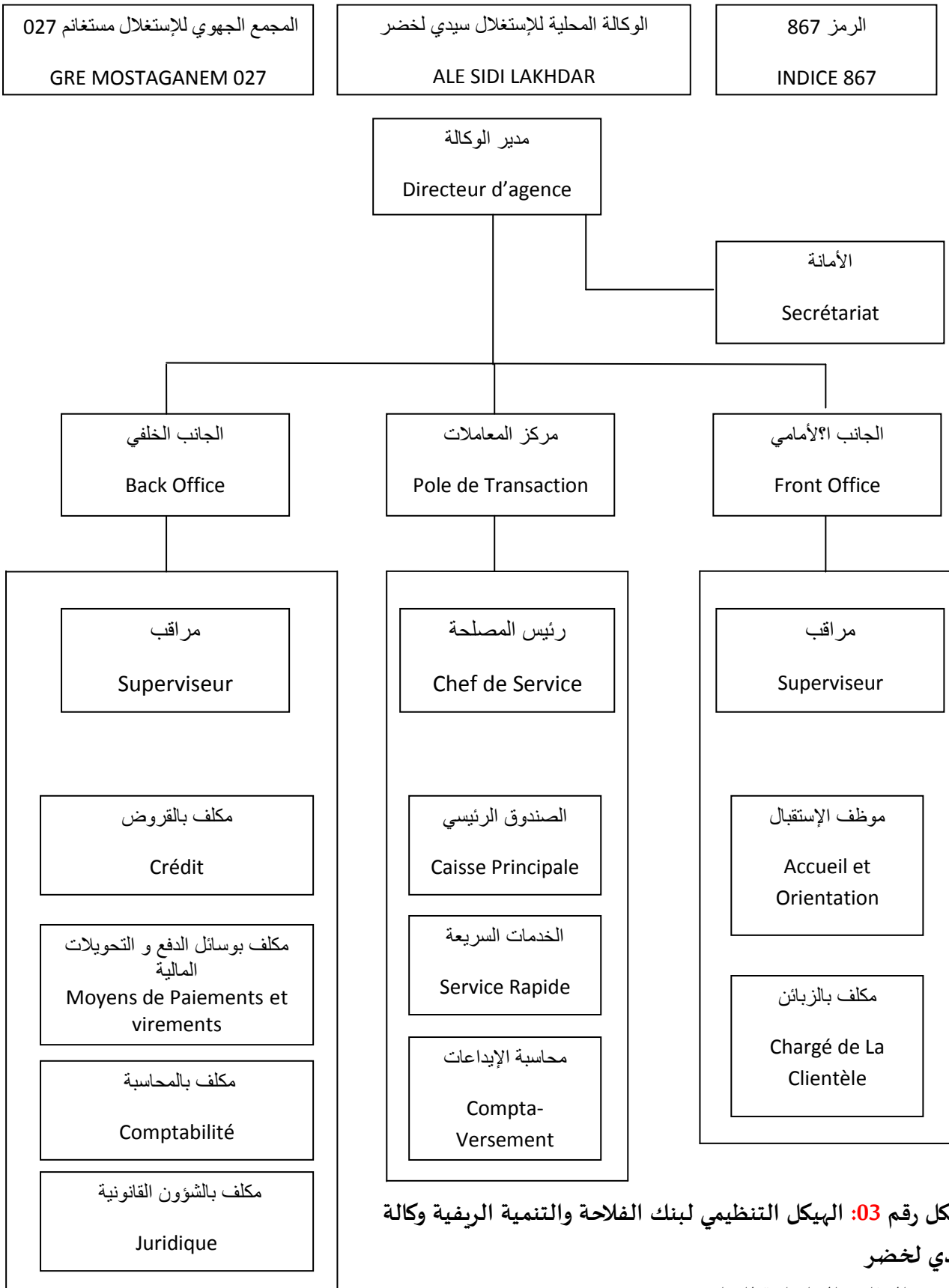
- متابعة ميزانية الوكالة؛

- الحرص على تطبيق نظام المحاسبة البنكية بطريقة سليمة و السهر على حسابات الزبائن؛

- تقديم الإرشادات الضرورية للمستخدمين لضمان المعالجة السليمة للعمليات المصرفية؛

- تصحيح الأخطاء الملحوظة في المجال المحاسبي.

لإيضاح ما سبق ذكره يمكن الإستعانة بالشكل الموالي:



الشكل رقم 03: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة

سيدي لخضر

المصدر: الوثائق الداخلية للبنك

المبحث الثاني: مدى استخدام بنك BADR وكالة سيدي لخضر لخدمات و أنظمة الدفع الإلكتروني:

فرض النمو المتسارع للاقتصاد العالمي، ودخول الانترنت على العمل التجاري ببروز ظاهرة التجارة الالكترونية على المصارف أن تستغل هذه الخدمة لتقديم خدمات الصيرفة الالكترونية . ففي الوقت الذي كان ينبغي على الشخص الذي يرغب بشراء أو بيع أسهم أن يذهب إلى سوق الأسهم أو يتصل بالسمسار، أصبح بإمكانه الآن تداول الأسهم عن طريق جهاز الكمبيوتر المرتبط بالانترنت. و في ظل هذه المعلومات و تضاءلا عن وضع الصيرفة الالكترونية في الجزائر أجرينا دراسة على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سيدي لخضر والتي سجلت نسبة استخدام ضئيلة، حيث أنها إقتصرت على الصراف الآلي، بطاقات السحب و الدفع، و التحويلات المالية، أما عن التعامل بخدمة الإنترنت فهو محصور في الموقع الرسمي للبنك، و badr net

المطلب الأول: أنظمة ووسائل الدفع الإلكتروني المستخدمة في بنك BADR وكالة سيدي لخضر

من خلال دراستنا لخدمات الصيرفة الإلكترونية المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سيدي لخضر وجدنا أنها تعاني من تأخر ملحوظ في تقديم هذه الخدمات فهي تنحصر فقط فيما يلي:

1- البطاقات البنكية:

تقدم هذه الخدمة لإتمام العمل المصرفي حيث أنها تعتمد على وجود أجهزة توفر توفرها الوكالة لتلبية حاجيات زبائنها آليا دون الإتصال المباشر بالبنك، تتمثل هذه الأجهزة في:

أ- الشبايبك الآلية النقدية GAB :

هي أجهزة تسمح بعملية سحب الأموال وفق سقف معين، ويتم تغذيتها بالأوراق النقدية اللازمة لذلك.

ب- جهاز الدفع الإلكتروني " TPE ":

هو جهاز تضعه الوكالة لدى التاجر وفق إبرام عقد بينهما، يسمح هذا الجهاز بالدفع الآلي عن طريق التحويل الإلكتروني للأموال من حساب المشتري إلى حساب التاجر بإستعمال البطاقة البنكية للزبون. يستفيد البنك من توزيع البطاقات البنكية على الزبائن من تخفيف الضغط على الشبايبك، إضافة إلى عمولة على كل عملية سحب بالبطاقة من الموزع " GAB " وهنا نميز حالتين:

• عمولة المعالجة: وهي تخص كل عمليات السحب من " GAB " مهما كانت قيمة المبالغ المسحوبة.

❖ عمولة التحويل الخارجي: إذا كان حامل البطاقة زبون لإحدى البنوك الأخرى ويسحب من إحدى

وكالات بنك "BADR" تقطع منه 5 دج لفائدة بنك "BADR".

❖ إضافة إلى عدة عمولات أخرى يقتطعها البنك.

❖ أما عن البطاقات المتعامل بها في الوكالة فنجد نوعين ، بطاقات محلية وأخرى دولية، نشرحها فيما يأتي:

✓ بطاقات محلية: هي بطاقات غير إئتمانية تستعمل للسحب والدفع، و من أنواعها:

1- بطاقة السحب " CBRI ":

هي عبارة عن بطاقة بنكية بلاستيكية يستخدمها الزبون لسحب نقوده من البنك الذي يملك فيه حسابا خاصا شريطة أن يتسم هذا الأخير بالحركة الدائمة والمستمرة، تمتد مدة صلاحيتها لثلاث سنوات، ويكون السحب وفق مبلغ أدنى قدره 1000 دج ومبلغ أقصى يقدر بـ 50000 دج، (الملحق رقم).

تمنح هذه البطاقة لعملاء البنك ذوي الرواتب الشهرية الدائمة والتجار، إما بإقتراح من البنك أو بطلب من الزبون، حيث يقوم هذا الأخير بملاً إستمارة طلب البطاقة (الملحق رقم)، و التوقيع على عقد الحصول على البطاقة، الذي يتأسس من ثلاث نماذج (الملحق رقم)،

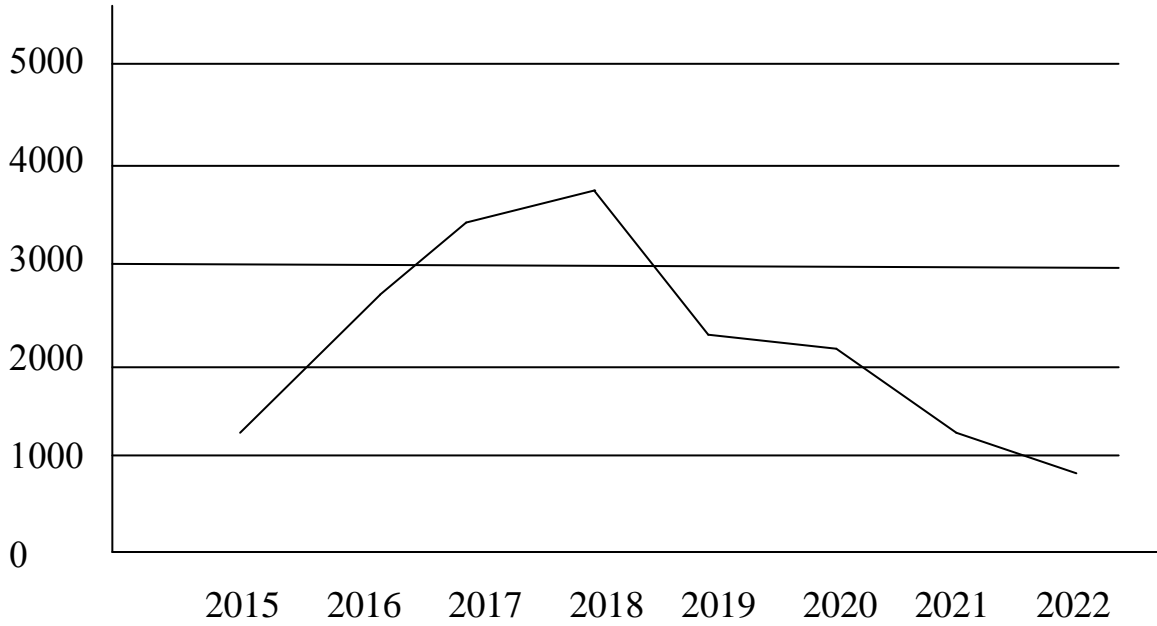
توقع من طرف الزبون ومدير الوكالة وتبعث ثلاث نسخ منها إلى الإدارة النقدية الكائن مقرها بالجزائر العاصمة، ويتضمن هذا العقد المعلومات الأساسية الخاصة بالزبون، والشروط الواجب إلزامها من الطرفين (الوكالة والزبون)، فعلى الزبون أن يحسن إستعمال البطاقة وابتعد عن المعاملات المشبوهة التي تؤدي به لفقدان ثقة البنك، وبالمقابل يضمن هذا الأخير الأداء الحسن للخدمات.

الجدول رقم (01): يظهر تطور بطاقة "CBRI" في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سيدي لخضر للفترة الممتدة من سنة من 2015 إلى سنة 2022.

السنوات	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
عدد بطاقات CBRI	1320	2807	3679	3702	2245	2100	1228	898

المصدر: إعداد الطالبة إستنادا على معلومات بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سيدي لخضر.

الشكل رقم (04): تطور بطاقة "CBRI" في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سيدي لخضر للفترة الممتدة من سنة من 2015 إلى سنة 2022.



الشكل رقم () : تطور بطاقة "CBRI" في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سيدي لخضر للفترة الممتدة من سنة من 2015 إلى سنة 2022.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معلومات الجدول السابق.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن عدد البطاقات في سنة 2015 بلغ 1320، ثم إرتفع سنة 2016 إلى 2807، ليتواصل بالزيادة في باقي السنوات ويصل ذروته سنة 2018 ب 3702 بطاقة، ثم بدأت بالتراجع بشكل محسوس من سنة 2019 لتصل إلى 2245، مواصلة إنخفاضها في باقي السنوات بسبب ظهور منتج جديد بإمميزات أفضل وهو بطاقة "CIB".

2- بطاقة "CIB":

هي عبارة عن بطاقة بنكية تأخذ نفس مواصفات بطاقة السحب السابقة، مضاف إليها بعض الميزات حيث أصبحت خاصة بجميع البنوك لتستخدم ما بين المصارف فهي موصولة بشبكة النقد ما بين المصارف، كما أنها تستخدم في عمليات التبادل و جهاز الدفع الإلكتروني "TPE".

تمنح البطاقة للأفراد الذين يملكون حسابا بالدينار الجزائري ويشترط أن يكون هذا الحساب في ديناميكية مستمرة، شريطة أن تتوفر فيهم الأهلية، الصحة الجيدة ويكون عملهم معروفا لدى البنك.

- طلب البطاقة:

يتقدم الزبون إلى الوكالة ليقدم طلبه، فيتأكد المكلف بالزبائن أنه يملك حساباً مطابقاً لشروط منح البطاقة، ليتم إمضاء عقد حامل البطاقة "CIB" المكون من 03 نسخ من طرف الزبون ومدير الوكالة بالموافقة وترسل نسخة إلى مديرية دراسة السوق والمنتجات "DEMP". ترسل هذه الأخيرة الطلبات إلى "SATIM"، لتقوم بمعالجة الطلبات خلال أسبوع، وتضعها تحت تصرف "BADR/DEMP"، بعد ذلك توزع البطاقات على الوكالات حسب الطلبية. بعد فترة قصيرة من إستلام الوكالة للبطاقات تقوم "DEMP" بإرسال الأرقام السرية، وتتم هذه العملية خلال 30 يوماً.

- تسليم البطاقة إلى الزبون:

تتصل الوكالة بالزبون لتسليمه البطاقة، فيحضر مرفقاً ببطاقة تعريفه ليسجل إمضاءه على السجل الذي فتح لهذا الصدد، وتسلم له النسخة الأصلية للعقد. - ضياع، تجديد، استبدال البطاقة وإنهاء العقد:

1- ضياع البطاقة:

على الزبون أن يبلغ الوكالة بذلك، عبر تحرير تقرير خطي، مرفق بالتصريح لدى مصالح الشرطة، ليتم تطبيق معارضة مباشرة من مركز معارضة "RMI".

2- تجديد البطاقة: يتم ذلك قبل شهرين من مدة الصلاحية، من طرف "SATIM"

3- الاستبدال: يتم الاستبدال في حالات السرقة، الضياع أو تغيير رقم الحساب، وفي هذه الحالة يدفع الزبون قيمة البطاقة من جديد.

4- إنهاء العقد: يكون في حالتين:

- بطلب من الزبون بتقديمه طلب خطي.

- بطلب من الوكالة في حال عدم ارتياح الوكالة لحساب الزبون، أو صدور تجاوزات منه.

❖ نميز نوعين من بطاقات "CIB":

• البطاقة الكلاسيكية:

يطلق عليها كذلك إسم البطاقات الزرقاء إستناداً للونها الأزرق، فهي بطاقات دفع ما بين البنوك، يستطيع الزبون من خلالها الإطلاع على رصيده، إجراء عمليات سحب من الموزعات والشبائيك الآلية النقدية لبنكه أو لدى البنوك الأخرى وفق سقف لا يتجاوز 50000 دج لأصحاب الرواتب و 1000000 دج للتجار مع خصم عمولة بسيطة، كما تستخدم للدفع الإلكتروني وعن طريق جهاز الدفع الآلي " TPE "، ويحدد السقف الأعلى للدفع للتجار ب 1500000 دج. الملحق رقم ()

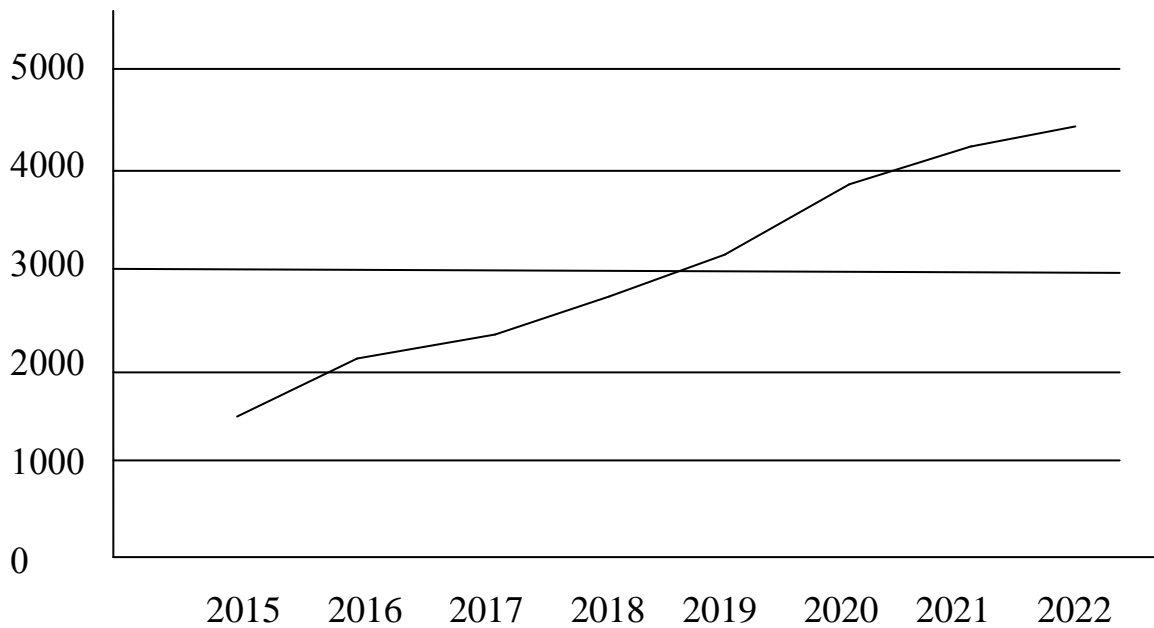
• البطاقة الذهبية "GOLD":

هي بطاقة بنكية ذات لون ذهبي، لها نفس خصائص البطاقة الكلاسيكية إلا أنها خاصة بأصحاب الدخل المرتفعة مثل التجار والمقاولين وغيرهم من الأشخاص الذين يفوق دخلهم 100000.00 دج، فهي تضمن قدرة دفع كبيرة، حيث يحدد المبلغ الأقصى للسحب 200000 دج ، و 3000000 دج للدفع وذلك خلال 72 ساعة. الملحق رقم () .

السنوات	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
عدد بطاقات CIB	1798	2109	2563	2918	3009	3959	4216	4408
عدد بطاقات CIB GOLD	10	18	22	25	29	33	47	67

الجدول رقم (02) يبين التغيير في طلب بطاقة "CIB" الكلاسيكية و " GOLD "

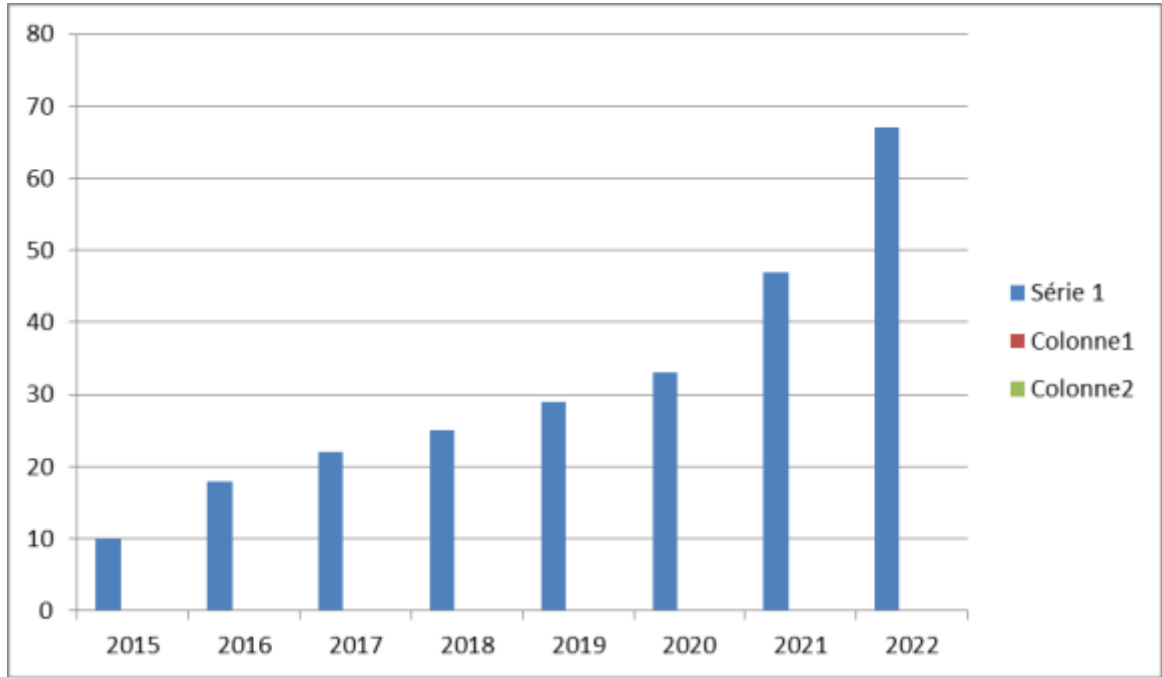
المصدر: إعداد الطالبة إستنادا على معلومات بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سيدي لخضر.



الشكل رقم (05): التغيير في طلب بطاقة "CIB"

المصدر: من إعداد الطالبة بناء الى معلومات الجدول السابق.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن بطاقات "CIB" كانت في تزايد مستمر حيث زاد الطلب عليها لميزاتها الجديدة، فوصلت سنة 2015 إلى 1798، ثم إرتفعت سنة 2016 إلى 2109، لتتواصل بالزيادة سنة 2017 إلى 2563، وفي سنة 2018 إلى 2918، لتصل سنة 2019 إلى 3009. ثم إرتفعت سنة 2020 إلى 3959 بطاقة رغم جائحة كورونا، حيث قام البنك بتمديد مدة صلاحية هاته البطاقات دون حضور الزبون للوكالة بسبب ظروف الوباء في تلك الفترة، فتزايدت سنة 2021 إلى 4216 وسنة 2022 إلى 4408.



الشكل رقم (06): التغيير في طلب بطاقة "GOLD"
المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معلومات الجدول السابق.

يوضح الشكل أعلاه أن الطلب على بطاقة "GOLD" في إرتفاع مستمر لإقبال التجار عليها، لكن بنسب ضئيلة وذلك لكون هذه البطاقات تخص فقط أصحاب الدخل المرتفعة.

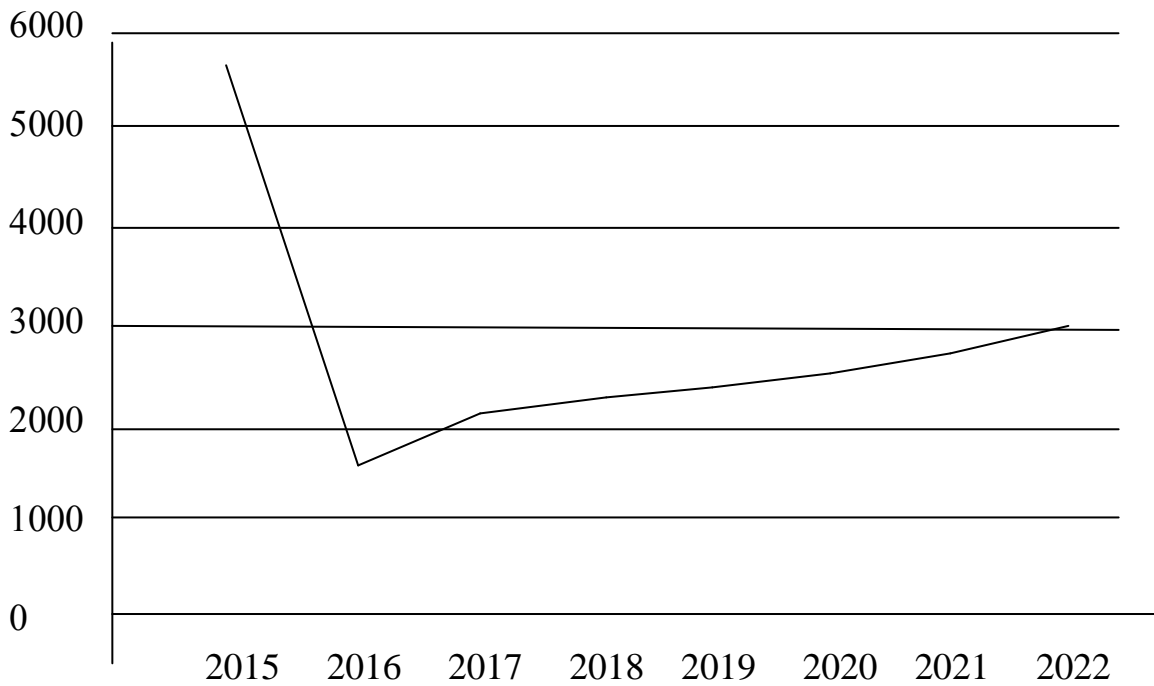
3- بطاقة التوفير "TAWFIR":

هي بطاقة بنكية مقدمة للزبائن الذين يملكون دفتر إيداع، تستخدم لسحب الأموال من الشبايبك النقدية الآلية وفق سقف لا يتعدى 50000 دج بمدة صلاحية تقدر بثلاث سنوات، كما تستخدم للدفع الإلكتروني و عن طريق جهاز الدفع الآلي " TPE ". الملحق رقم ()

الجدول رقم (03): يظهر تطور بطاقة ر "TAWFIR" في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سيدي لخضر للفترة الممتدة من سنة من 2015 إلى سنة 2022.

السنوات	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
عدد بطاقات TAWFIR	5920	1608	2111	2150	2221	2569	2817	3001

المصدر: إعداد الطالبة إستنادا على معلومات بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سيدي لخضر.



الشكل رقم (07): تطور بطاقة " TAWFIR " في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سيدي لخضر للفترة الممتدة من سنة من 2015 إلى سنة 2022.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معلومات الجدول السابق.

من خلال الشكل السابق نلاحظ أن هذا النوع من البطاقات عرف طلبا كبيرا سنة 2015، حيث كانت فئة الفلاحين والتجار السباقا لطلبها، فقد نالت بطاقة التوفير إستحسانا كبيرا من طرفهم، لتتخفف بشكل ملحوظ سنة 2016 وذلك راجع لتبني البنك لنظام دفع جديد ساعدت ميزاته فئة التجار، وتعود لوتيرة إرتفاع تدريجي بدءا من سنة 2017 مواصلة إرتفاعها إلى غاية 2022.

✓ بطاقات دولية: هي بطاقات إئتمانية تسمى ب " Master Card "

بدأت الوكالة بإستخدام هذا النوع من البطاقات منذ سنة 2019، وهي بطاقات دولية موجهة للزبائن ذوي الجنسية الجزائرية والخارجية المقيمين في الجزائر، ولديهم حسابات بنكية بالعملة الوطنية (الدينار الجزائري) والعملة الصعبة (EUR)، وتنقسم إلى نوعان "Classique" و "Titanium".

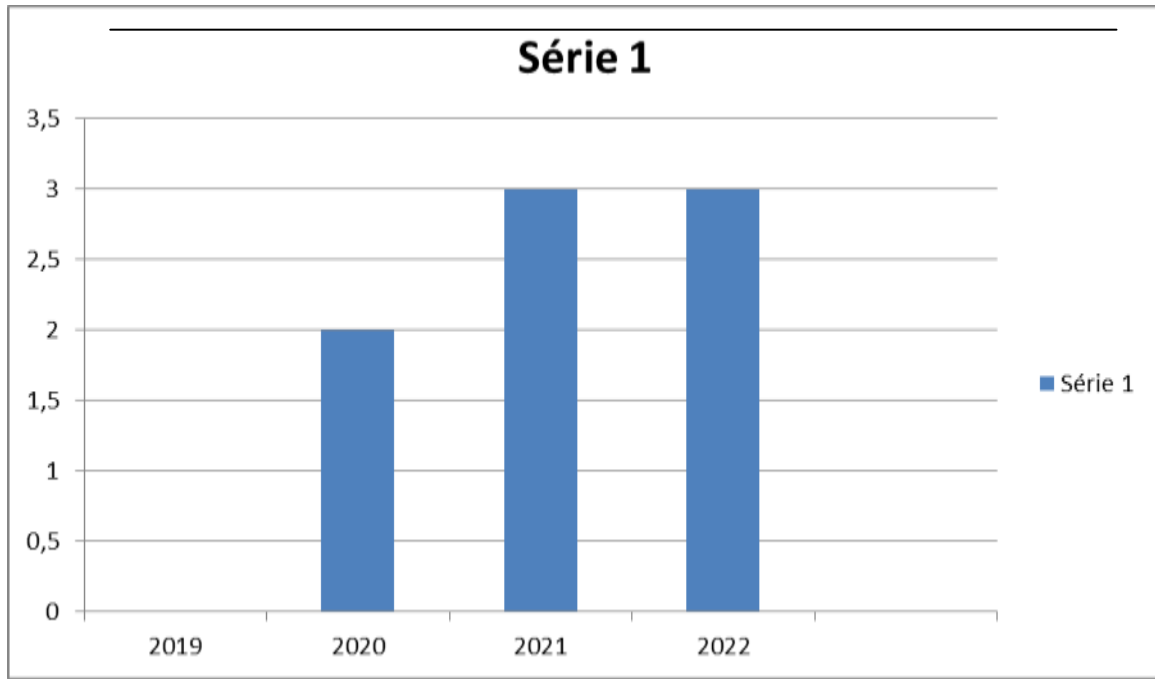
إذن هي بطاقة بنكية دولية للسحب والدفع 24/24 ساعة و 7/7 أيام لمدة صلاحية سنتين من تاريخ الإصدار، وهي تسمح لمستخدميها ب:

- الدفع على شبكة الماستر كارد الدولية بالكامل للمشتريات و توفير الخدمات على " TPE " و المواقع التجارية المتصلة بالشبكة "Master-Card"؛
- سحب الأموال من شبكة الماستر كارد الدولية من أجهزة الصراف الآلي " GAB " للماستر كارد بسقف محدد من طرف البنك.

يجب أن يملك صاحب البطاقة حسابين بالعملتين الوطنية والصعبة، أما الحساب الأول فلتحصيل العمولة ورسوم تخصيص البطاقة، أما الحساب الثاني فلتحمل عمليات الشراء والبيع والعمولة المتعلقة بها. الجدول رقم (04): يظهر تطور بطاقة ر"Master-Card" في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سيدي لخضر للفترة الممتدة من سنة من 2015 إلى سنة 2022.

السنوات	2019	2020	2021	2022
عدد بطاقات Master-Card	00	02	03	03

المصدر: إعداد الطالبة إستنادا على معلومات بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سيدي لخضر.



الشكل رقم (08): تطور بطاقة ر"Master-Card" في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سيدي لخضر للفترة الممتدة من سنة من 2015 إلى سنة 2022.

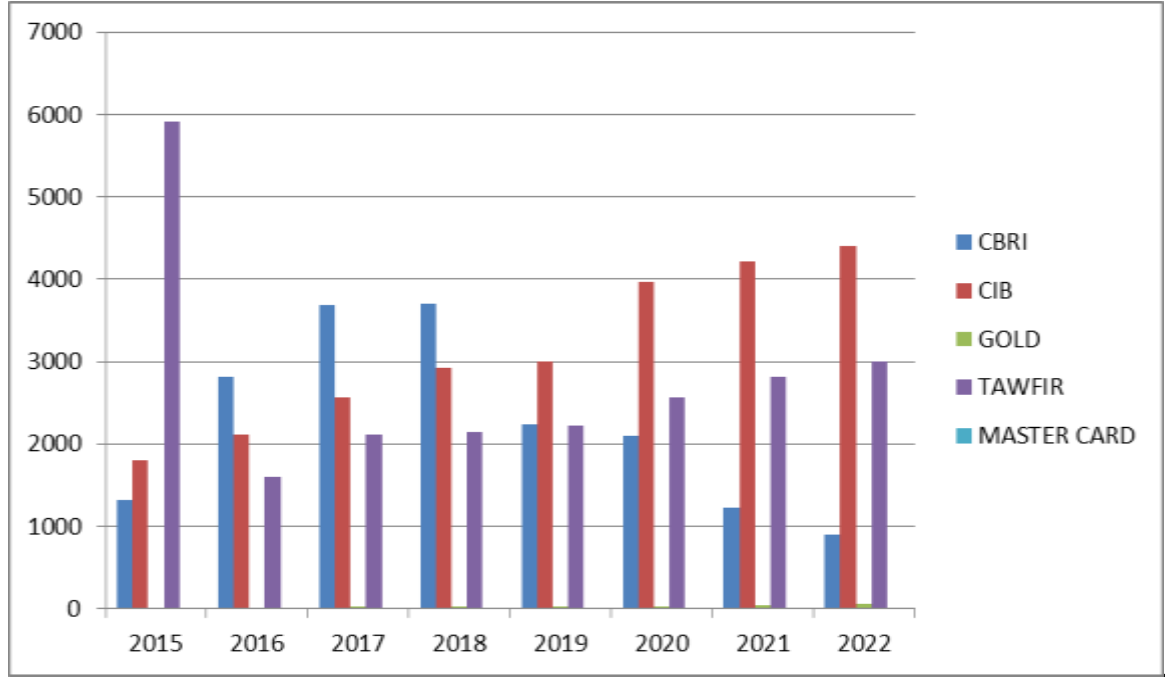
المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معلومات الجدول السابق.

نلاحظ من الشكل أعلاه أن الطلب على هذا النوع من البطاقات ضئيل جدا، حول سجلت سنة 2019 صفر بطاقة، و سنة 2020 بطاقتين، أما سنتي 2021 و 2022 فسجلت 3 بطاقات فقط. نضع جدول نهائي يضم كل السنوات وكل أنواع البطاقات + أعمدة بيانية وشرحها:

الجدول رقم (05) يبين تغيرات الطلب على البطاقات CBRI,CIB,GOLD,TAWFIR

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
CBRI	1320	2807	3679	3702	2245	2100	1228	898
CIB	1798	2109	2563	2918	3009	3959	4216	4408
GOLD	10	18	22	25	29	33	47	67
TAWFIR	5920	1608	2111	2150	2221	2569	2817	3001
MASTERCARD	/	/	/	/	00	02	03	03

المصدر من إعداد الطالبة.



الشكل رقم 09 يوضح الطلب على البطاقات في الوكالة

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معلومات الجدول السابق.

نلاحظ من الشكل السابق أن بطاقة التوفير كانت الأكثر طلباً سنة 2015، لتراجع سنة 2016 وترتفع مرة أخرى سنة 2017 ثم تواصل إرتفاعها لباقي السنوات. أما بطاقة CIB فكانت في تزايد مستمر، في حين أن بطاقات CBRI لاقت طلباً متزايداً حتى سنة 2018 لتتخفض بشكل ملحوظ بداية من سنة 2019 لتحل محلها البطاقات الأخرى.

2- التحويلات المالية:

تتم عملية التحويل المالي من حساب جاري إلى آخر، عن طريق ملئ إستمارة تدعى ب "أمر التحويل" من طرف صاحب الحساب في البنك، تحتوي هذه الإستمارة على جزء مخصص لمناح الأمر وآخر للمستفيد، وخانة مخصصة للمبلغ، تتم هذه العملية مقابل إقتطاع عمولة من حساب الزبون صاحب الأمر. يمثل الملحق رقم () الأمر بالتحويل " Ordre De Virement " المقدم من الوكالة. كما نلمس وجود تحويلات مالية أخرى، والتي تتم بخصم مبلغ معين من حساب شركة ما ودفعه لحسابات عمالها على شكل أجور، حيث يقوم المكلف بالزبائن على مستوى 'Front office' بالإجراءات التالية :

- التأكد من كفاية رصيد الشركة لإتمام المعاملة المالية المطلوبة؛
- التدقيق بصحة معلومات أمر التحويل وتضمنه لتوقيع المسير وختم الشركة؛
- يركز النظام على تقديم الزبون لدعامة مغناطيسية (قرص مضغوط) "Disquette"؛

في حالة سلامة البيانات الموجودة على كل من أمر التحويل والقرص المضغوط، يمنح لمسير الشركة إقرار الإستلام، وتحويل العملية للـ "Back office" من أجل إجراء التحويل.
أما في حالة وجود خلل ما يرفض التحويل، أين يجب على المسير تصحيح الخطأ و تقديم الأمر بالتحويل مجدداً.

3- المقاصة الإلكترونية:

ظهرت هذه التقنية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سيدي لخضر سنة 2004، تسمح هذه التقنية بمعالجة العمليات إلكترونياً وفي وقت وجيز، تحتاج هذه العملية جهازاً قارئاً للشيكات " Scanner " حيث يتم إرسال صورة الشيك عبر شبكة الإنترنت ليتم فرز المخالصات في غرفة المقاصة على مستوى البنك المركزي ليتم إرسالها بعد ذلك إلى " DMP " وهي الجهة المسؤولة عن توزيع الشيكات كل لبنكه خلال مدة لا تتجاوز 04 أيام، بعد أن كانت تستغرق هذه العمليات ما يفوق 15 يوماً.
و من مميزات أيضاً أنها كانت كفيلة بإعادة ثقة الزبائن في الشيكات، كما ساعدت على محاربة تبييض الأموال.

✓ إجراءات معالجة الشيك في إطار المقاصة الإلكترونية:

كانت معالجة الشيك أول خطوة قام بها بنك " BADR " في إطار المقاصة الإلكترونية، لأنه وببساطة يعد من أهم وسائل الدفع بالجزائر.

تتم العملية على مستويين أساسيين هما:

أ- على مستوى الواجهة المرئية (الأمامية) **Au niveau de Front Office**

ب- على مستوى الجزء الخلفي (الغير مرئي) **Au niveau de Back office**

و تجرى العملية بالتفصيل كما يلي:

أ- على مستوى الواجهة المرئية (الأمامية): Front Office:

* مرحلة الاستعمال والمراقبة للعملية:

- يتقدم الزبون إلى البنك ويقدم الشيك على مستوى الشباك للكون، فيقوم هذا الأخير بإجراءات التالية:

- تدقيق معلومات الشيك؛

- التأكد من ملكية الزبون لحساب مفتوح لدى البنك؛

- التأكد من كفاية رصيد الزبون لإتمام العملية.

- تتم عملية المراقبة وفقاً لمقاييس معينة، وإذا وافق الشيك هذه المقاييس فإن المكلف بالزبائن يسلم وثيقة

قبول مبدئي للزبون، وتنتقل العملية إلى المستوى الثاني Back office. أما في حالة عدم موافقة الشيك

للمقاييس فيرفض ويرجع إلى الزبون لكونه شيك غير قابل للتحويل.

ب- على مستوى الجزء الخلفي (الغير مرئي) Au niveau de Back office

يحول الشيك إلى هذا المستوى من أجل إتمام العملية على النحو التالي:

* إدخال معلومات الشيك إلى نظام المقاصة الإلكترونية " BARBEROUSSE "؛

* التصوير الإشعاعي للشيك عبر جهاز « Scanner » الذي يكون موصولاً أوتوماتيكياً بالحاسوب ونظام

المقاصة الإلكترونية " BARBEROUSSE "؛

* عملية التصوير الإشعاعي للشيك تكشف وجبهه الأمامي و الخلفي (Recto/ Verso)؛

* إرسال صورة الشيك ألياً إلى المديرية المركزية والتي تقرر في مدة أربعة أيام قبول الشيك من رفضه؛

* في حالة الرفض تستخرج شهادة عدم الدفع المتضمنة للأسباب، وتقدم للزبون؛

* في حالة القبول، تتم عمليات التسوية خلال أربعة أيام.

الملحق رقم () : الشيك الرقمي المرسل من قبل الوكالة للمقاصة.

الملحق رقم () : الشيك الرقمي الخاص بإرجاع قائمة المقاصة بين البنوك.

✓ إجراءات معالجة الكمبيالات والسند لأمر في إطار المقاصة الإلكترونية:

لقد جردت السندات من طابعها المادي وشملت السفتجة المرقمة "LDC" و"السند لأمر" BAO ، و

تمر عملية المقاصة الخاصة بهما بنفس مراحل الشيك، إلا أنها لا تعرف استعمالاً واسعاً من طرف العملاء.

✓ الاقطاعات في إطار المقاصة الإلكترونية:

-الاقطاع هي عملية تهتم بالمؤسسات الكبرى كسوناطراك، سونالغاز، الجزائرية للمياه، الإدارة العمومية

والشركات المعتمدة.

-المعالجة تتم إما عن طريق القرص المضغوط Disquette أو التحويل عن بعد

Télétransmission.

- مراقبة ومعاينة الكشوفات Vérification des fichiers.

في حالة عودة كشوفات الاقطاعات يتم إشعار الزبون بذلك.

المطلب الثاني: أثر استخدام الصيرفة الإلكترونية على أداء بنك BADR وكالة سيدي لخضر

تبنت الجزائر نظام الصيرفة الإلكترونية لمواكبة التطور بالدول المعاصرة، لما تتميز به من سرعة في

الإنجاز وتوفير الوقت وحتى التكاليف على عكس الخدمات التقليدية.

و هذا ما صرح به مدير الوكالة ، حيث وفرت خدمات الصيرفة الإلكترونية العديد من الإيجابيات للبنك

من جهة، من خلال توفير وقت وجهد العامل لمعالجة العمليات المصرفية المطلوبة من طرف الزبائن، إذ أصبح

بإمكان عامل واحد القيام بالعديد من العمليات في وقت قياسي، مما أدى إلى تحسين أداء الوكالة بتوفير

خدمات بجودة عالية، وبالتالي إستقطاب عد أكبر من العملاء الجدد و تنوع الخدمات المقدمة إليهم دون

الحاجة إلى طوابير و صفوف الإنتظار.

حيث تعتبر هذه الأخيرة إحدى الميزات التي أتاحتها خدمات الصيرفة الإلكترونية للزبائن، إضافة إلى تسهيل معاملاتهم حيث بات تعاملهم مع بنكهم على مستوى وطني بعد أن كان لا يستطيع العميل القيام بالعمليات المالية التي يحتاج إليها إلا من بنكه الذي يملك فيه حسابا خاصا. و بالتالي يمكن القول أن أثر الصيرفة الإلكترونية كان إيجابيا على الوكالة ويتجسد ذلك من خلال إرتفاع مستوى الأرباح التي حققتها.

أما من ناحية المخاطر، فخدمات الصيرفة الإلكترونية أقل عرضة للخطر لشدة الرقابة عليها، فقد تحدث أخطاء نتيجة سوء إدخال البيانات من قبل العامل أو حدوث عطل في النظام الرئيسي، لكن سرعان ما يتم إصلاحه، بعكس ما كان يحصل أثناء التعامل بالخدمات التقليدية، حيث كانت تتطلب معالجة الأخطاء وقتا كبيرا، إضافة لأخطار السرقة، التزوير وغيرها.

المطلب الثالث: مزايا و عيوب الصيرفة الإلكترونية بالنسبة للوكالة

إلى جانب الميزات الحميدة للصيرفة الإلكترونية فهي تملك سلبيات أيضا نذكر منها ما يلي:¹

1- الإيجابيات:

- السرعة في أداء العمليات المصرفية؛
- توفير الوقت للقيام بأعمال أخرى؛
- نقص التكاليف؛
- تقليل صفوف إنتظار الزبائن؛
- كسب عملاء جدد؛
- توفير الخدمات على مدار الساعة 24 سا/24؛
- زيادة الإيرادات نتيجة زيادة حجم المعاملات.

2- السلبيات:

- تعطل النظام المركزي يؤدي إلى التوقف التام عن العمل وتعطل أداء الخدمات؛
- نقص ثقة الزبائن في وسائل الدفع الحديثة، حيث ما تزال المفاهيم التقليدية طاغية على تفكيرهم بكون النقود الورقية هي وسيلة الدفع الأكثر أمانا؛
- نقص وتيرة شبكة الإنترنت التي تؤدي إلى بطئ سيرورة العمل؛
- غياب السعي لتطوير تقنيات الصيرفة الإلكترونية؛
- قلة المردودية الناتج عن إنعدام روح المبادرة والإبداع؛
- نقص الإعلام والإتصال وضعف شبكة الإنترنت.

1 - المصدر: مقابلة مع مدير الوكالة.

خلاصة الفصل الثالث:

من خلال دراستنا لبنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة سيدي لخضر، وجدنا أن التحول من الأعمال المصرفية التقليدية للإلكترونية يعد وسيلة جديدة من وسائل المعاملات البنكية، فرضتها الثورة التكنولوجية و متطلبات السرعة في إبرام التعاملات البنكية مع العملاء.

حيث أوجدت هذه البيئة الجديدة للعمل المصرفي تطبيقات ووسائل حديثة لأنظمة الدفع و التي أثرت بالإيجاب على المعاملات البنكية من حيث الوقت، التكلفة والمخاطرة لكل من البنك و عملائه.

إلا أنه ولحد الآن لم تطبق وبشكل كامل التكنولوجيات الحديثة الأساسية للصيرفة الإلكترونية في الوكالة، ما عدا بطاقات السحب و الدفع الإلكتروني، أجهزة الصراف الآلي، المقاصة الإلكترونية، و عدد معتبر من أجهزة الدفع الآلي.

الخاتمة العامّة

الخاتمة العامة:

لاشك أن ما شهده عالم الصيرفة من تحولات في العشرية الأخيرة قلب عالم المال والأعمال رأسا على عقب، وعمق الفجوة الرقمية بين الدول الصناعية والدول النامية، وخلق متاعب كبيرة لحكومات تسعى للاندماج في هذا الاقتصاد الجديد، كما ضاعف من حدة المنافسة في السوق المالية والمصرفية على المستوى العالمي. إن إرادة التغيير والإيمان به أسبق من الامكانيات، فكثيرا ما تكون الموارد متاحة ولكن مقاومة التغيير العنيفة تحول دون تحقيق الأهداف، و يبدو أن هذا ينطبق تماما على حكاية الإصلاح المالي والمصرفي في الجزائر، التي بدأنا سماعها منذ أزيد من عشرية.

كما إن الإندماج في الإقتصاد الجديد يقتضي السرعة في التنفيذ، ومع الأسف نريد الدخول في هذا السياق بسير السلحفاة، وينبغي أن ندرك أن وضعية الجزائر المالية حاليا فرصة قد لا تعوض، وينبغي استغلالها في إنجاز مشروع الصيرفة الإلكترونية على سبيل الأولوية، وهذا لا يتأتى إلا من خلال إشراك المبادرات الخاصة بما فيها المصارف المتواجدة في الجزائر في هذا المشروع ذلك أن رهان الدولة وحده لم يكتب له النجاح فيما سبق كونه مرتبط بعصرنة المصارف، فضلا عن تطوير قاعدة التكنولوجيات الجديدة في الإعلام والإتصال بالتكوين والتدريب المستمرين للقوى العاملة والتجديد في التجهيزات والمنتجات وهو ما يقتضي تخصيص موازنات مناسبة لذلك بل واستحداث وظائف بحث وتطوير في هذه المؤسسات.

ومن خلال الأهمية البالغة للصيرفة الإلكترونية زدنا دراستنا النظرية بدراسة ميدانية بالوكالة البنكية BADR وذلك من خلال معرفة أهم المخاطر ووسائل الدفع في الصيرفة الإلكترونية.

أولا : اختبار الفرضيات

- الفرضية الأولى: المتضمنة ماهية الصيرفة الإلكترونية أثبتنا صحتها من خلال الدراسة في الفصل الأول.
- الفرضية الثانية: التي تنص على كيفية تقييم الوسائل الدفع الإلكترونية الحديثة فجاء في الفرضية أنها تعتمد البنوك التجارية على تسوية معاملاتها بالاعتماد على وسائل الدفع الحديثة كبطاقات الدفع مثل CIB وهذه الفرضية أثبتنا صحتها.
- الفرضية الثالثة: بخصوص الفرضية الثالثة التي تنص على عدم إقبال العملاء على تسوية معاملاتهم الإلكترونية بالدرجة الأولى بينك الفلاحة فقد أثبتنا صحتها من خلال نتائج الدراسة.

ثانيا - نتائج الدراسة:

- لقد تمكنا من خلال هذه الدراسة الإجابة على الإشكالية القائمة و المتعلقة بأهم وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة التي تسهل عملية الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية وتوصلنا إلى النتائج التالية:
- يرتبط الدفع الإلكتروني بالتجارة الإلكترونية ولذلك لابد من وضع قوانين لتنظيم التجارة الإلكترونية.

- تعد الصيرفة الإلكترونية مدخلا أوليا لعملية العصرية وهذا على مستوى وكالات و فروع المصرف الواحد، وهذا ما يغيب إلى حد الآن.
- ترتبط الصيرفة الإلكترونية فضلا عن تطوير قاعدة التكنولوجيات الجديدة في الإعلام و الإتصال بالتكوين والتدريب المستمرين للقوى العاملة والتجديد في التجهيزات و المنتجات، و هو ما يقتضي تخصيص موازنات مناسبة لذلك بل واستحداث وظيفة بحث وتطوير في هذه المؤسسات.
- ضعف الدعاية والإشهار بخصوص البطاقات الإلكترونية لا يسمح بإيصال الرسالة إلى عدد كبير من الزبائن.
- لم تكن البطاقات البنكية الإلكترونية النجاح المنتظر وهذا يرجع إلى قلة التعامل بها على أرضية الواقع.

ثالثا - التوصيات :

- على ضوء النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة إرتأيت أن أقدم بعض الإقتراحات المناسبة
 - العمل على إيجاد آليات ووسائل جديدة وتنوع الخدمات المصرفية الحديثة لعرض المحافظة على العملاء وجذب عملاء جدد.
 - الإرتقاء بالعنصر البشري، وذلك باستخدام أحدث النظم للصيرفة الإلكترونية.
 - تخفيف مخاطر الصيرفة الإلكترونية من طرف البنك.
- ### رابعا - آفاق الدراسة:
- حاولنا من خلال هذه الدراسة الوقوف على أهم الخدمات التي تقدمها الصيرفة الإلكترونية، إلا أنه تبقى بعض النقاط تستدعي فتح أبواب جديدة منها:
 - أساليب حماية بطاقات الدفع الإلكترونية.
 - آليات مواجهة المخاطر التي تصادف الصيرفة الإلكترونية.
 - الصيرفة الإلكترونية بين الجزائر والدول المتقدمة دراسة مقارنة.
 - تحديات الصيرفة الإلكترونية في دول العالم الثالث.
 - دراسة تقييمية لواقع الصيرفة الإلكترونية بالجزائر.
 - التطور التكنولوجي والالكتروني ومخاطر الصيرفة الإلكترونية.

قائمة المراجع

المراجع Références

العربية:

1- الكتب:

- ✓ سلمان أبو دياب، "اقتصاديات النقود والبنوك"، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، 1996.
- ✓ شاكركزويني "محاضرات في اقتصاد البنوك"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000
- ✓ محمد سويلم "إدارة البنوك وبورصات الأوراق المالية"، الشركة العربية للنشر والتوزيع، بيروت، 1992.
- ✓ عبد الغفار حنفي، عبد السلام أبو قحف، "الإدارة الحديثة في البنوك التجارية"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1991.
- ✓ عبد المعطي رضا رشيد، محفوظ أحمد جودة، "إدارة الائتمان"، دار وائل للنشر، عمان، 1993.
- ✓ منبر إبراهيم هندي، "إدارة البنوك التجارية، مدخل اتخاذ القرارات"، المكتب العربي الحديث، الطبعة 03، 2000.
- ✓ يوسف حسن يوسف، "البنوك الإلكترونية"، ط (01)، المركز القومي للإصدارات القانونية، القاهرة، 2012.
- ✓ تطار محمد منصف، "النظام المصرفي الجزائري والصيرفة الإلكترونية"، مجلة العلوم الإنسانية، العدد (02)، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2002.
- ✓ منير الجنيبي و ممدوح الجنيبي، "البنوك الإلكترونية"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005.

2- الرسائل الجامعية:

- ✓ حميزي "تحديث وسائل الدفع كعنصر لتأهيل النظام المصرفي الجزائري"، رسالة ماجستير لسنة 2003.
- ✓ معراج هواري، التسويق المصرفي وتأثيره على الزبائن، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، سنة 2001.
- ✓ كمال مطهري، "دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية في تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة وهران، 2012.

3- مجلات وملتقيات:

✓ زهرة بن يخلف، "ثقافة الادخار في المجتمع الجزائري وأثرها على البنوك الجزائرية"، مداخلة مقدمة في الملتقى الوطني الثاني حول المنظومة المصرفية في ظل التحولات القانونية والاقتصادية، بكلية العلوم الاقتصادية وعلوم تسيير وعلوم تجارية، المركز الجامعي، بشار، يومي 24 و25 أفريل، سنة 2005.

✓ ساهل سيدي محمد، بودي عبد القادر، " أهمية التوجه التسويقي في المصرف"، مداخلة مقدمة في الملتقى الوطني الثاني حول المنظومة المصرفية في ظل التحولات القانونية و الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، المركز الجامعي بشار، يومي 24 و 25 أفريل، 2005.

✓ الوثائق الداخلية لوكالة سيدي لخضر

ثانيا: باللغة الأجنبية

ثالثا: مواقع الإنترنت

- ✓ BADR info N°02, Mars 2002.
- ✓ www.badr-bank.net.
- ✓ .BADR Banque,Badrinfo,N° 01.
- ✓ BADR Infos, N° 28.

الملخص:

لقد سمحت لنا التكنولوجيا بإبداع وتطوير بطاقات الدفع الالكترونية ولدت وتطورت من تطور الصيرفة الالكترونية و بروز التجارة الالكترونية، فقد سمحت هذه البطاقات باختصار الوقت و التكلفة و تحقيق مزايا لم تتمكن الصيرفة من تحقيقها ولكن هذا لا يعني أنها تخلو من العيوب فقد حملت في طياتها عدة مخاطر وجرائم تواجه الصيرفة.

نتائج الدراسة:

- ترتبط الصيرفة الإلكترونية فضلا عن تطوير قاعدة التكنولوجيات الجديدة في الإعلام و الإتصال بالتكوين والتدريب المستمرين للقوى العاملة و التجديد في التجهيزات و المنتجات، و هو ما يقتضي تخصيص موازنات مناسبة لذلك بل و استحداث وظيفة بحث و تطوير في هذه المؤسسات.
- ضعف الدعاية و الإشهار بخصوص البطاقات الإلكترونية لا يسمح بإيصال الرسالة إلى عدد كبير من الزبائن.
- لم تكن البطاقات البنكية الإلكترونية النجاح المنتظر و هذا راجع إلى قلة التعامل بها على أرضية الواقع.
- يرتبط الدفع الإلكتروني بالتجارة الإلكترونية و لذلك لابد من وضع قوانين لتنظيم التجارة الالكترونية .

Résumé:

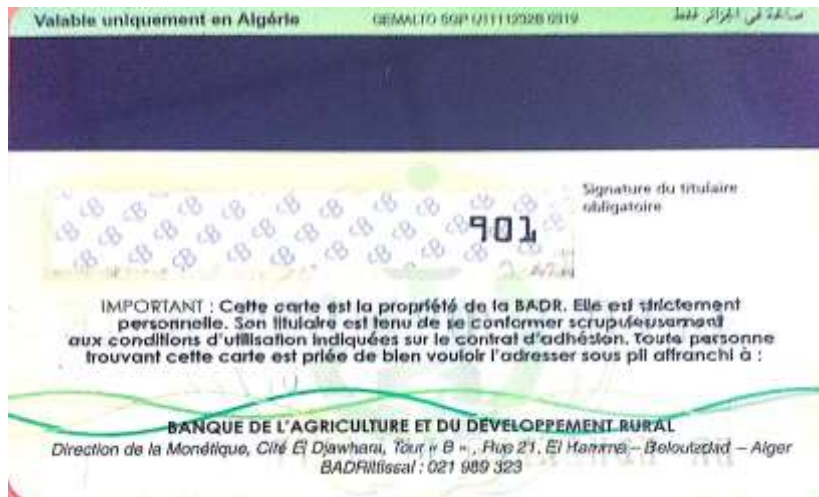
La technologie nous a permis d'innover et de développer les électroniques nées et développées à partir du développement de la banque électronique et de l'émergence du commerce électronique cette carte a permis de réduire les délais et les couts et d'obtenir des avantages que la banque n'a pas été en mesure d'obtenir mais cela signifie pas pour autant qu'elle est défectueuse .Elle comporte plusieurs risque et crimes auxquels sont confrontés les banques .

Résultats de l'étude:

- La banque électronique ainsi que le développement de la nouvelle base technologique en matière d'information et de communication sont lies a la formation continu du personnel et au renouvellement du matériel et des produits ce qui nécessite l'allocation de budgets appropries et la création d'une fonction de recherche et développement dans ces institution.
- Une faible publicité et la publicité concernant les cartes électroniques ne permettent pas le message a un grand nombre de clients.
- Les cartes électronique n'étaient pas le succès escompte ce qui est du a l'absence de gestion de ces cartes sur le terrain.
- Le paient électronique est lie au commerce électronique et par conséquent des lois doivent être mises en place pour réglementer le commerce électronique

الملاحق

الملحق الأول: بطاقة التوفير



الملحق الثاني: بطاقة CIB



الملحق الثالث : بطاقة التوفير



Valable uniquement en Algérie

صالحة في الجزائر فقط

901

Signature du titulaire
obligatoire

IMPORTANT: Cette carte est la propriété de la BADR. Elle est strictement personnelle. Son titulaire est tenu de se conformer scrupuleusement aux conditions d'utilisation indiquées sur le contrat d'adhésion.

Toute personne trouvant cette carte est priée de bien vouloir l'adresser sous pli non affranchi à:

BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL
Direction de la Monétique- 34, rue Abane Ramdane Cheraga-Alger
Tel : 021 989 316

BADRittissal : 021 989 323

THALES SGP U1175679A 1020

الملحق الرابع : بطاقة CIBR



الملحق الخامس: بطاقة ماستر كارد



الملحق السادس : أمر بتحويل



بنك الفلاحة والتنمية الريفية
Banque de l'Agriculture
et du Développement
Rural

تسليم صكوك لتحويل
REMISE DE CHEQUES A L'ENCAISSEMENT
SUR PLACE في الموقع HORS PLACE غير الموقع
(Cochez la Case utile)

SIEGE : مركز

DATE : تاريخ

إسم الساحب NOM DU TIREUR	مؤسسة الدفع ETABLISSEMENT PAYEUR	مكان الدفع LIEU DE PAIEMENT	مبلغ MONTANT	رقم الصك N° DE CHEQUE	إسم ومنوان الدافع NOM ET ADRESSE DU REMETTANT
					إسم ومنوان المستفيد NOM ET ADRESSE DU BENEFICIAIRE
					إشعار دفع AVIS DE CREDIT
					يدفع المبلغ التالي لحساب المستفيد بعد تحويل. le montant ci-contre sera porté au credit du compte du bénéficiaire apres encaissement.
				قيمة VALEUR	رقم الحساب N° DE COMPTE
مجموع الصكوك CHEQUES POUR UN TOTAL DE :			>		

Salutations Distingées

مع أطيب التحيات

الملحق السابع : نموذج طلب بطاقة ماستر CARD



Procédure de
Gestion des cartes BADR « Mastercard »

Date: 26 Mar 2019
Version: 05
Page 14 sur 14

Annexe : 04

BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL

Groupe régional d'exploitation :

Agence locale d'exploitation :

Direction de la Monétique « 131 »

Objet : Déblocage carte BADR internationale MasterCard

Nous vous demandons de bien vouloir procéder au déblocage de la carte BADR internationale MasterCard dont les références sont données ci-dessous :

- ✓ Nom et prénom du client :
- ✓ N° de compte :
- ✓ N° de la carte :
- ✓ Date d'expiration :

Le directeur d'agence

Document confidentiel. Reproduction non autorisée interdite

Elaborée et vérifiée par Direction Générale Adjointe à l'Exploitation	Contrôle de diffusion : Direction de l'Organisation et des Méthodes	Réf. Décision réglementaire d'approbation DR N° du / / 2019
--	---	--



Procédure de
Gestion des cartes BADR « MasterCard »

Date : 20 Mai 2019
Version : 01
Page 13 sur 14

Annexe : 03

BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL

Groupe régional d'exploitation :

Agence locale d'exploitation :

Direction de la Monétique « 131 »

Objet : Mise en opposition de la carte BADR internationale MasterCard

Nous vous demandons de bien vouloir mettre en opposition la carte bancaire MasterCard dont les références sont données ci-dessous :

- ✓ Nom et prénom du client :
- ✓ N° de compte :
- ✓ N° de la carte :
- ✓ Date d'expiration :
- ✓ Motif de l'opposition :

Le directeur d'agence

Document confidentiel. Reproduction non autorisée interdite

Élaboré et vérifié par l'Agence Générale
Adjointe à l'Agence Centrale

Contrôle de diffusion
Direction de l'Organisation et des
Méthodes

RM Décision réglementaire d'approbation
DR N° du / / 2019



BADR

BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL

**DEMANDE DE REMPLACEMENT DE CARTE BADR INTERNATIONALE
MASTERCARD**

Groupe Régional d'Exploitation :
 Agence Locale d'Exploitation :
 Numéro de la carte initiale :
 Date d'expiration de la carte :

Date :

Je, soussigné(e), Mr, Mme, Mlle..... sollicite la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural pour l'octroi d'une carte BADR internationale MASTERCARD sous mon compte en devise :

A mon nom (Titulaire du compte) Au nom du porteur (Titulaire de la carte)

Ci-après

Mr, M^{me}, M^{lle} Nom : Prénom :
 Adresse : Profession :
 N° de Mobile : N° de compte en devise :
 Mail :

Date et signature (Titulaire du compte)	Signature du bénéficiaire (Titulaire de la carte)	Signature du directeur d'agence

Carte de débit MASTERCARD

CLASSIQUE TITANIUM AUTRES (à préciser)

Le demandeur titulaire du compte soussigné reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales de fonctionnement de la carte BADR internationale MasterCard décrites au verso de la présente, déclare y adhérer sans réserve, demande l'octroi de la carte et autorise la banque à débiter ce compte du montant des opérations effectuées et des coûts d'adhésion au système.



Procédure de
Gestion des cartes BADR « Mastercard »

07 Mai 2019
Version: 001
Page 12 sur 14

Annexe : 02

BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL

Groupe Régional d'Exploitation :

Agence Locale d'Exploitation :

Objet : Procès-Verbal d'oblitération de la carte BADR internationale MasterCard

Je, soussigné (e) Mr. Mme/ Mlle atteste avoir procédé à l'oblitération

de la carte MasterCard Badr dont les informations sont les suivantes, en date du

Nom & Prénom du porteur	N° de Compte	N° de la carte	Fin de validité
.....

A le

Signature du Directeur d'agence

Signatures

- le chargé de clientèle
- le superviseur

Document confidentiel. Reproduction non autorisée interdite

Élaboré et vérifié par Direction Générale Agence de l'Exploitation	Contrôle de diffusion Direction de l'Organisation et des Méthodes	Ref. Décision réglementaire d'approbation DR N° du / / 2019
--	---	---



Procédure de
Gestion des cartes BADR « Mastercard »

Date: 28 Mars 2019
Version: 00
Page 11 sur 14

Annexe : 01

BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL

DEMANDE DE CARTE BADR INTERNATIONALE MASTERCARD

Date :

Groupe Régional d'Exploitation :

Agence Locale d'Exploitation :

Je, soussigné(e), Mr, Mme, Mlle..... sollicite la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural pour l'octroi d'une carte BADR internationale MASTERCARD sous mon compte en devise :

A mon nom (Titulaire du compte) Au nom du porteur (Titulaire de la carte)

Ci-après

Mr, M^{me}, M^{lle} Nom : Prénom :

Adresse : Profession :

N° de Mobile : N° de compte en devise :

Mail :

Date et signature (Titulaire du compte)	Signature du bénéficiaire (Titulaire de la carte)	Signature du directeur d'agence

Carte de débit MASTERCARD

CLASSIQUE TITANIUM AUTRES (à préciser)

Le demandeur titulaire du compte soussigné reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales de fonctionnement de la carte BADR internationale MasterCard décrites au verso de la présente, déclare y adhérer sans réserve, demande l'octroi de la carte et autorise la banque à débiter ce compte du montant des opérations effectuées et des coûts d'adhésion au système.

<p><i>Document confidentiel. Reproduction non autorisée interdite</i></p> <p>Élaboré et validé par l'Agence Générale Approuvé et autorisé</p>	<p>Cercle de diffusion Direction de l'Organisation et des Méthodes</p>	<p>Ref. Décision réglementaire d'approbation DR N° du / / 2019</p>
---	--	--

الملحق الثامن : نموذج طلب بطاقة C.B.R

DEMANDE DE CARTE BADR DE RETRAIT « C.B.R. »

G.R.E DE MOSTAGANEM 027
A.L.E DE SIDI LAKHDAR 867

Date :/...../.....

Je, soussigné(e), Mr, Mme, Mlle Sollicite la
Banque de l'Agriculture et du Développement Rural pour l'octroi d'une carte de
retrait B.A.D.R. « C.B.R. » :

A mon nom Au nom du porteur
Ci-après

Mr, Mme, Mlle

Nom :

Prénom :

Adresse :

Profession :

Montant revenu mensuel :

N° de compte à débiter :

Date et signature du titulaire de compte	Signature du bénéficiaire	Signature du directeur d'agence

الملحق التاسعة : عقد طلب بطاقة CIB



B.A.D.R
بنك الفلاحة و التنمية الريفية
Banque de l'Agriculture et du Développement Rural



**CONTRAT
CARTE INTERBANCAIRE DE PAIEMENT**

G.R.E : _____ AGENCE : _____ CODE : _____

N° du contrat _____ Date _____

Titulaire du compte

Je soussigné(e) Mr, Mme, Melle (1) : Nom _____ et prénoms _____

Raison sociale : _____

Adresse du domicile : _____

Code postal : _____ Ville _____ Tél _____

Compte n° _____

Nature du compte : Particulier Société

Date d'ouverture : _____

Date d'expiration : _____

Sollicite de la banque la délivrance d'une carte interbancnaire de paiement et reconnais avoir pris connaissance des conditions générales de fonctionnement de la carte de paiement et y adhère sans réserve

à mon nom au nom du porteur ci-après désigné

Titulaire de la carte

Mr, Mme, Melle (1) : Nom _____ et prénoms _____

Date et lieu de naissance : _____ à _____ Wilaya _____

Profession : _____

Adresse : _____

Plafond hebdomadaire de retrait : _____ DA)

Plafond mensuel de paiement : _____ DA) à la date de signature du contrat

N° de la carte : _____

(1) Rayer la mention inutile

LES PARTIES DU CONVENTU DE CE QUI SUIV

Article 1: Objet du contrat

Le présent contrat a pour objet de fixer l'ensemble des conditions de délivrance, d'utilisation, de renouvellement de cette opération et de retrait de la carte bancaire « CIB ».

Article 2: Délivrance de la carte

La carte CIB est délivrée par la banque, dont elle reste la propriété. A la demande et sous réserve d'acceptation de cette demande, à ses clients titulaires d'un compte et/ou à leurs mandataires dûment habilités.

Le titulaire de la carte s'engage à utiliser la carte et/ou son numéro, exclusivement dans le cadre du Réseau Monétique Interbancaire (RMI) et des réseaux agréés.

La carte est exclusivement personnelle, son titulaire devant y apposer obligatoirement sa signature dès réception. Il est strictement interdit au titulaire de la carte de la prêter ou de s'en déposséder. Son usage est strictement limité aux opérations suivantes :

- 4 - retrait d'espèces dans les Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) et les Guichets Automatiques de Banque (GAB),
- 4 - mode de paiement pour régler l'achat d'un bien ou d'un service réellement effectué, au moyen des Terminals de Paiement Electroniques (TPE).

En cas de changement d'adresse, le porteur de la carte, qu'il soit ou non le titulaire du compte sur lequel fonctionne celle-ci, doit en informer la banque.

Article 3: Code confidentiel

Le code personnel est communiqué confidentiellement par la banque au titulaire de la carte et uniquement à celui-ci. Le titulaire de la carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa carte et du code confidentiel, il doit donc tenir absolument secret son code et ne pas le communiquer à qui que ce soit.

Le titulaire s'assure successifs de composition du code confidentiel en limit à cinq (5) sur les appareils automatisés, avec le risque notamment de confiscation ou d'invalidation de la carte au Sème essai infructueux.

La composition du code secret au niveau du DAB/GAB ou du TPE équivaut à une signature engendrant reconnaissance de l'opération effectuée par le titulaire de la carte au moyen de celle-ci.

Article 4: Modalités d'utilisation de la carte pour des retraits d'espèces dans les DAB/GAB et auprès des agences bancaires

4.1 - Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites des montants plafonds hebdomadaires de retrait fixés dans les conditions de banque.

Les montants plafonds de retrait peuvent être différents selon que les transactions sont effectuées :

- au les DAB/GAB de la banque ou sur ceux des autres banques et établissements financiers,
- auprès des guichets de la banque ou auprès de ceux des autres banques et établissements financiers.

4.2 - Les retraits d'espèces auprès des guichets sont possibles dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité.

4.3 - Les montants enregistrés de ces retraits, ainsi que les commissions éventuelles, sont portés dans les délais habituels propres aux retraits d'espèces au débit du compte concerné sans aucune obligation d'indiquer le montant ou le titulaire de la carte utilisée, notamment lorsque plusieurs cartes fonctionnent sur le même compte.

4.4 - Le titulaire du compte doit, préalablement à chaque retrait et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

Article 5: Modalités d'utilisation de la carte pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services

5.1 - La carte est également un moyen de paiement qui peut être utilisé pour régler des achats de biens et des prestations de services.

5.2 - Les paiements sont possibles dans les limites des montants plafonds mensuels de paiement fixés par la banque dans les conditions de banque.

5.3 - Les paiements par carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Commerçants adhérents au Réseau Monétique Interbancaire et affichant le logo « CIB ».

5.4 - La banque a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des dépenses effectuées à l'aide de la carte en cas de décès, d'incapacité juridique du titulaire de la carte et/ou du titulaire du compte, d'incidents de paiement ou de fonctionnement du compte, de clôture du compte ou du retrait de la carte par la banque, décision qui serait notifiée au titulaire de la carte et/ou du compte par simple lettre.

5.5 - Le titulaire du compte autorise la banque à débiter son compte sur le vu des enregistrements ou des relevés transmis par le Commerçant, pour le règlement des achats de biens ou des prestations de services.

Les réclamations concernant ces opérations sont traitées dans les conditions prévues à l'article 16 «réclamations - conservation des documents et informations » ci-dessous.

5.6 - Le titulaire du compte doit s'assurer que le compte présente un solde suffisant et disponible, pour faire face à ses transactions de paiement.

5.7 - Le montant détaillé des paiements par carte passés au débit du compte figure sur un relevé des opérations envoyé périodiquement au titulaire du compte, conformément aux conditions prévues par la convention d'ouverture de compte et/ou les conditions générales de banque.

5.8 - La banque reste étrangère à tout différend de nature commerciale, c'est à dire ne portant pas sur l'opération de paiement proprement dite, pouvant survenir entre le titulaire de la carte et le Commerçant.

L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du titulaire de la carte et/ou du titulaire du compte sur lequel elle fonctionne, d'honorer les règlements par carte des achats de biens et des prestations de services.

5.9 - La restitution d'un bien ou d'un service réglé par carte bancaire ne peut faire l'objet d'une demande de remboursement auprès du Commerçant que s'il y a eu préalablement une transaction débitée d'un montant supérieur ou égal. Ce remboursement ne peut être qu'à l'initiative du Commerçant.

Article 6: Limitation et cessation de l'usage électronique de la carte

La banque, le titulaire du compte et le titulaire de la carte peuvent mettre fin à l'utilisation de celle-ci sans préavis ni justification.

De même, ils peuvent exclure du champ d'utilisation de la carte un ou plusieurs service(s) lié(s) à celle-ci ou supprimer l'accès à certaines fonctions du Réseau Monétique Interbancaire.

Toute limitation ou cessation de l'usage électronique d'une carte, à l'initiative de son titulaire ou du titulaire du compte sur lequel elle fonctionne, doit être notifiée par écrit à la banque qui s'efforcera d'en tenir compte dès réception.

La cessation de l'utilisation de la carte n'est opposable à la banque que si la carte lui a été restituée contre accusé de réception.

Article 7: Preuve des opérations

Les opérations effectuées au moyen de la carte sont enregistrées automatiquement sur un support électronique. Ces enregistrements constituent la preuve des opérations effectuées au moyen de la carte et la justification de leur imputation au compte sur lequel cette carte fonctionne.

La banque, le titulaire du compte et le titulaire de la carte reconnaissent force probante au support informatique, sur lequel sont enregistrées les données relatives à toutes les opérations du Distributeur Automatique de Billets, du Guichet Automatique de Banque ou du Terminal de Paiement Electronique.

Article 8: Responsabilité de la banque

Contrat porteur

La banque n'est responsable des pertes directes encourues par le titulaire de la carte dues au détournement du système que lorsque ce dernier incombe directement à la banque et n'est pas indépendant de sa volonté. De même, la responsabilité de la banque est déchargée si le défaut est signalé au titulaire de la carte par un message sur l'appareil ou d'une autre manière visible.

Article 9 : Indisponibilité du système

La banque n'est nullement responsable des conséquences directes ou indirectes de l'utilisation de la carte en cas d'indisponibilité technique du système.

L'indisponibilité du système est signalée par les DAB/GAB et les TPE.

Article 10 : Recevabilité des oppositions

L'ordre de paiement donné au moyen de la carte est irrévocable. Seules sont recevables par la banque les oppositions, émanant du titulaire du compte et/ou de la carte, expressément motivées par la perte ou le vol de la carte, l'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation, le redressement ou la liquidation judiciaire du bénéficiaire du paiement.

L'opposition pour utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation peut être effectuée dans le cas où le titulaire de la carte est toujours en possession de sa carte au moment de l'opération contestée uniquement dans les cas suivants :

- si la carte a été contrefaite,
- si le paiement contesté a été effectué frauduleusement, à distance, sans utilisation physique de la carte, avec son seul numéro et d'autres données y figurant.

Article 11 : Modalités de blocage et d'opposition de la carte

11.1 - Le titulaire de la carte et/ou du compte doit déclarer immédiatement la perte ou le vol de la carte.

Cette déclaration doit être faite, pour le blocage de la carte, au Centre d'appel ouvert sept (7) jours par semaine, en appelant l'un des numéros de téléphone réservés à cet effet.

Un numéro d'enregistrement de ce blocage est communiqué au titulaire de la carte et/ou du compte.

11.2 - La banque ne saurait être tenue pour responsable des conséquences du blocage de la carte par téléphone qui n'émanerait pas du titulaire du compte.

11.3 - Toute opposition doit être notifiée par le titulaire du compte ou le titulaire de la carte à la banque par lettre remise ou expédiée sous pli recommandé, à l'agence tenant le compte sur lequel fonctionne la carte, contre accusé de réception.

En cas de contestation sur l'opposition, celle-ci sera réputée avoir été effectuée à la date de la réception de ladite lettre par la banque.

11.4 - En cas d'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation, le titulaire de la carte et/ou du compte doit faire opposition pour ce motif et la déclarer dans le délai prévu à l'article 16 « réclamations - conservation des documents et informations » ci-dessous.

11.5 - En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation, la banque peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte ou de déclaration de perte faite aux autorités judiciaires.

Article 12 : Responsabilité du titulaire du compte

12.1 - Principe

Le titulaire de la carte est responsable de l'utilisation et de la conservation de celle-ci et de son code confidentiel.

Il assume, comme indiqué à l'article 12.2 « Opérations effectuées avant opposition » ci-dessous, les conséquences de l'utilisation de la carte tant qu'il n'a pas fait opposition dans les conditions prévues aux articles 10 « recevabilité des oppositions » et 11 « modalités de blocage et d'opposition de la carte » ci-dessus.

12.2 - Opérations effectuées avant opposition

Les opérations effectuées avant opposition sont à la charge du titulaire du compte, en cas de perte ou de vol de celle-ci.

12.3 - Opérations effectuées après opposition

Les opérations effectuées après opposition, doivent être effectuées dans les conditions prévues à l'article 11 « Modalités de blocage et d'opposition de la carte » ci-dessus soit à la charge de la banque, à l'exception des opérations effectuées par le titulaire de la carte.

12.4 - Frais d'opposition

Les frais pour la mise en opposition de la carte bancaire sont supportés par le titulaire du compte suivant les conditions de banque en vigueur et les modalités fixées par la banque.

Article 13 : Responsabilité solidaire du ou des titulaires du compte et des cartes

En cas de compte joint, les titulaires du compte, lorsqu'ils ne sont pas titulaires de la carte, sont solidairement et indivisiblement tenus des conséquences financières résultant de la responsabilité du titulaire de la carte au titre de la conservation et de l'utilisation de la carte et du code confidentiel.

Cette responsabilité pèse sur les titulaires du compte jusqu'à :

- la restitution de la carte à la banque et, au plus tard, jusqu'à la date de fin de validité, en cas de révocation, par le titulaire du compte, du mandat donné au titulaire de la carte ou la date de clôture du compte,
- ou la dénonciation de la convention de compte joint, à la condition que celle-ci ait été notifiée à tous les intéressés.

Les titulaires du compte doivent veiller à ce que leur compte présente un solde suffisant et disponible.

Article 14 : Durée de validité - Renouvellement - Retrait - Restitution de la carte

14.1 - La carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la carte elle-même.

14.2 - A la date d'échéance, la carte fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf avis contraire exprimé par écrit avec accusé de réception par son titulaire ou le titulaire du compte concerné, au moins deux mois avant cette date.

14.3 - La banque a le droit de retirer, de faire retirer ou de bloquer l'usage de la carte à tout moment ou de ne pas la renouveler. La décision de retrait est notifiée dans tous les cas au titulaire de la carte et/ou du compte.

Le titulaire de la carte s'oblige, en conséquence, à la restituer à la première demande et s'expose à des sanctions si après notification du retrait de la carte, par simple lettre, il continue à en faire usage.

14.4 - La carte peut faire l'objet d'un retrait par un Commerçant ou par un établissement financier tiers, sur demande de la banque émettrice. Dans ce cas, la décision de restitution de la carte à son titulaire appartient à la banque.

14.5 - La clôture du compte sur lequel fonctionne une ou plusieurs cartes entraîne l'obligation de les restituer. Il en va de même en cas de dénonciation de la convention de compte collectif. L'arrêt définitif du compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un (1) mois après restitution des cartes.

Article 15 : Capture de la carte

Une carte capturée par un DAB/GAB peut être récupérée par son titulaire au plus tard deux (2) jours après sa capture au guichet où est situé l'appareil, après accord du Centre d'autorisation de la banque. Passé ce délai, la carte est retournée à l'agence de la banque tenant le compte sur lequel fonctionne la carte.

Article 16 : Réclamations - Conservation des documents et informations

Le titulaire du compte et/ou de la carte a la possibilité de déposer une réclamation auprès de son agence, en présentant le ticket de l'opération litigieuse et l'extrait de compte, et cela dans un délai de quatre vingt dix (90) jours au maximum, à compter de la date de l'opération contestée.

Le ticket émis par le commerçant doit être conservé par le titulaire de la carte jusqu'à expiration du délai de réclamation.

Les informations ou documents ou leur reproduction que la banque détient, relatifs aux opérations visées dans le présent contrat et qui font l'objet de réclamation, doivent être produits par la banque.

quarante cinq (45) jours au plus après la réclamation du titulaire de la carte et/ou du compte.

La banque a l'obligation de faire diligence auprès de tout correspondant afin que celui-ci lui communique les pièces qu'il pourrait détenir et qui ont trait à l'opération contestée.

Les parties conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération. Le cas échéant, et notamment en cas de fraude ou de suspicion de fraude commise par un tiers identifié ou non, la banque peut demander au titulaire de carte un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte auprès des autorités judiciaires.

Article 17: Remboursement en cas de réclamation

Les réclamations qui s'avèrent fondées conformément aux clauses de la présente convention donneront lieu au remboursement de tous les débits non justifiés, y compris la totalité des frais bancaires supportés le cas échéant par le titulaire du compte.

Le remboursement intervient au plus tard soixante (60) jours à compter de la réception de la réclamation.

Article 18: Communication de renseignements à des tiers

18.1 - De convention expresse, la banque est autorisée à diffuser les informations recueillies dans le cadre du présent contrat, les informations figurant sur la carte et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci aux banques et aux établissements financiers, aux organismes intervenant dans le cadre de la fabrication et du fonctionnement de la carte et éventuellement à des sous-traitants, aux commerçants acceptant le paiement par carte, ainsi qu'à la Banque d'Algérie et au Réseau Monétique Interbancaire.

Ces informations feront ou non l'objet de traitements automatisés, afin de permettre la fabrication de la carte, la gestion de son fonctionnement et d'assurer la sécurité des paiements notamment lorsque la carte est mise en opposition.

18.2 - Une inscription au fichier de la centrale des impayés, géré par la Banque d'Algérie, est réalisée lorsqu'une utilisation abusive de la carte par son titulaire ou le(s) titulaire(s) du compte est notifiée à ce(s) dernier(s).

18.3 - Le titulaire d'une carte peut exercer son droit d'accès aux données personnelles le concernant et demander à la banque la rectification de ces données, en cas d'erreur.

Article 19: Conditions tarifaires

19.1 - La carte est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation annuelle dont le montant est fixé dans les conditions de banque. Cette cotisation est prélevée d'office sur le compte concerné.

Dans le cas du renouvellement de la carte, tel que prévu à l'article 14 « durée de validité - renouvellement - retrait - restitution de la carte » ci-dessus, la cotisation est prélevée dans les mêmes conditions que lors de la délivrance de celle-ci.

19.2 - Une commission à l'opération est appliquée, notamment aux retraits d'espèces, aux mises en opposition pour perte ou vol de la carte, aux demandes de documentation et aux réclamations si ces dernières se révèlent non justifiées.

19.3 - Les autres conditions tarifaires sont précisées dans le tableau des conditions de banque.

19.4 - Le titulaire du compte ou le titulaire de la carte peuvent obtenir auprès de toutes les agences de la banque la communication des tarifs pratiqués.

19.5 - Le titulaire du compte autorise la banque à débiter son compte des cotisations et commissions visées ci-dessus.

Article 20: Modification des conditions du contrat

La banque se réserve le droit d'apporter des modifications des tarifs, des plafonds hebdomadaires de retrait et des plafonds mensuels de paiement, qui seront portées à la connaissance du titulaire du compte.

Ces modifications sont applicables un mois après leur notification lorsqu'elles sont acceptées par le titulaire du compte.

En cas de non acceptation de ces modifications par le titulaire du compte, le présent contrat est résilié dans un délai d'un (1) mois à

compter de la notification écrite du refus par le titulaire du compte ou de la carte.

Article 21: Sanctions

Tout usage abusif ou frauduleux, toute falsification de la carte, ainsi que toute fausse déclaration est passible des sanctions pénales prévues par la loi.

Toute fausse déclaration ou usage abusif de la carte entraînent la résiliation du présent contrat.

Tous les frais et les dépenses réels engagés pour le recouvrement forcé des opérations résultant de l'utilisation de la carte sont à la charge solidairement du titulaire de la carte et du titulaire du compte concernés.

En cas d'indisponibilité de provision, la banque applique des pénalités, selon les conditions de banque en vigueur et les modalités fixées par la banque.

Article 22: Règlement des différends

22.1 - Hormis les litiges commerciaux, objet de la clause de l'article 5, alinéa 8 « modalités d'utilisation de la carte pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services » ci-dessus, tous les litiges qui naissent à l'occasion de l'exécution ou de l'interprétation du présent contrat seront réglés à l'amiable.

22.2 - A défaut de règlement amiable, les litiges seront soumis au tribunal compétent.

Article 23: Résiliation du contrat

23.1 - La résiliation du présent contrat intervient en cas de non exécution des obligations contractuelles par la banque, le titulaire du compte ou le titulaire de la carte.

Toutefois, le titulaire de la carte ou du compte, d'une part, et la banque, d'autre part, peuvent, à tout moment, sans justificatif ni préavis, sous réserve du dénouement des opérations en cours, mettre fin au présent contrat, sans qu'il soit nécessaire d'accomplir aucune autre formalité hormis l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

Lorsque cette résiliation fait suite à un désaccord sur les modifications des conditions du présent contrat, elle ne peut intervenir qu'au-delà du délai prévu dans l'article 20 « modification des conditions du contrat » pour l'entrée en vigueur de ces modifications.

23.2 - Tout décès et toute incapacité juridique du titulaire du compte ou de la carte entraînent la résiliation immédiate de plein droit du présent contrat, sous réserve du dénouement des opérations en cours.

Dans le cas où, après résiliation du contrat, il se révélerait des impayés, ceux-ci seront à la charge du titulaire du compte.

23.3 - La résiliation prend effet au lendemain de la réception de la lettre recommandée ou avec accusé de réception.

23.4 - Les transactions antérieures à la résiliation seront traitées conformément aux conditions du présent contrat.

23.5 - La résiliation du présent contrat entraîne la restitution de la carte à la banque par le titulaire du compte, contre accusé de réception.

Article 24: Entrée en vigueur

Le présent contrat est établi en trois (3) exemplaires. Il entre en vigueur à compter de la date de sa signature par les parties.

Fait à Alger, le _____

Signatures

P / la banque (écrire la mention manuscrite)	Le titulaire du compte (écrire les mentions manuscrites « lu et approuvé »)	Le titulaire de la carte « lu et approuvé » et « bon pour acceptation de pouvoir »)

الملحق العاشر : عقد طلب بطاقة C.B.R



BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL

CONTRAT PORTEUR CARTE BADR « CBR »

Groupe Régional d' Exploitation :

Date

Agence Locale d'Exploitation :

Code mouvements :

Création

Modification

Informations sur le compte

N° du compte à débiter : ____ - ____ - ____ - ____ - ____ - ____ Date d'ouverture : ____ - ____ - ____

Titulaire du compte épargne

Je soussigné Mr, Mme, Mlle : ou Entreprise / Société :

Représentée par En qualité de

Sollicite auprès de la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural, l'octroi de la carte BADR « CBR ».

A mon nom

au nom du porteur ci-après

Bénéficiaire de la carte

Mr, Melle, Mme Nom et Prénom :

Date de naissance : ____ - ____ - ____ Profession :

Adresse :

Commune / Ville :

Wilaya :

Type de client :

P

M

E

D

Qualité porteur :

Client

Agent de la Banque

Revenu mensuel net en DA : Revenu annuel net en DA :

Code plafond

Hebdomadaire :

Montant :

P : Particulier

E : Entreprise

M : Titulaire du compte et de la carte identique

D : Titulaire du compte et de la carte différent

Partie réservée à la monétique

N° du contrat : N° de la carte :

Le demandeur titulaire du compte soussigné reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales de fonctionnement de la carte BADR CBR décrites au verso de la présente, déclare y adhérer sans réserve, demande l'octroi de la carte et autorise la banque à débiter ce compte du montant des opérations effectuées et des coûts d'adhésion au système

Date et signature du titulaire du compte à la remise de la carte et du mailer
(Faire précéder la mention lu et approuvée)

Signature du bénéficiaire à la remise de la carte et du Mailer

Date et signature du directeur d'agence

LES FARTHERIQI CONVERU DE CE QUI SUIT :**Artikla 1a) (Titlu) de contut**

Le présent contrat a pour objet de fixer l'ensemble des conditions de fonctionnement et d'utilisation de la carte **BAIB** « CBR ».

Artikla 1b) Utilisation de la carte

La carte **BAIB** est délivrée par la banque, dont elle reste la propriétaire, à la demande et sous réserve d'acceptation de cette demande, à son titulaire titulaire d'un compte éligible à l'émission de cartes bancaires éligibles.

Le titulaire de la carte s'engage à utiliser la carte selon son mandat, conformément dans le cadre du Réseau de Paiement de Carte Bancaire, du Réseau de Paiement Interbancaire (RPI) et des réseaux agréés.

La carte est exclusivement personnelle, son titulaire doit y apposer diligemment sa signature dès réception. Il est strictement interdit au titulaire de la carte de la prêter ni de s'en servir. Son usage est strictement limité aux opérations autorisées :

1. retrait d'espèces dans les Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) et les Distributeurs Automatiques de Monnaie (DAM)
2. achats de paiement par carte effectués sur un réseau de Paiement Interbancaire (RPI)
3. d'effectuer des opérations de paiement en ligne (achat sur Internet) et de régler ses achats à distance
4. Des données du compte éligible sont le compte épargne et le paiement depuis d'un compte épargne.

La carte bénéficie d'une prime, le cas échéant, d'un accès à d'autres services et privilèges au fil et à mesure de leur implémentation.

En cas de changement d'adresse, le porteur de la carte, qu'il soit ou non le titulaire du compte sur lequel fonctionne celle-ci, doit en informer la banque.

Artikla 1c) Carte confidentielle

La carte personnelle communément confidentielle par la banque au titulaire de la carte et indépendamment de celui-ci. Le titulaire de la carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa carte, du code confidentiel, doit donc tenir strictement secret son code et ne pas le communiquer à qui que ce soit.

Le titulaire a accès au code de composition du code confidentiel via Internet et/ou sur les appareils automatiques, avec le risque inhérent de compromission ou d'invalidation de la carte au cas où son code est divulgué.

La composition du code secret au niveau du DAB/DAM ou du RPI équivaut à une opération impliquant reconnaissance de l'opération effectuée par le titulaire de la carte au moyen de celle-ci.

Artikla 1d) Procédure d'authentification

Les procédures d'authentification seront prévues par la banque au moment d'un mot de passe.

Le mot de passe communiqué par la banque est destiné au paiement sur Internet. Il est permis d'accéder aux sites des Web marchand, de passer l'authentification de ses opérations à distance et qu'il est l'unique des sites de paiement.

L'authentification de paiement est assurée par la somme du mot de passe, du numéro de carte, de la date d'expiration de la carte et des 3 derniers chiffres figurant au verso de la carte (CVV).

Le mot de passe est soumis aux mêmes règles et procédures énoncées au niveau de l'article 1c) pour le code confidentiel, à savoir :

Le mot de passe remis pour le paiement en ligne est strictement personnel. À compter de la réception de sa carte, le porteur de la carte est strictement responsable de son usage et de sa confidentialité, ainsi que des conséquences de sa divulgation, même intentionnelle, à quelque.

Artikla 1e) Modalités d'utilisation de la carte pour des retraits d'espèces dans les DAB/DAM et auprès des agences bancaires

4.1 - Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites des montants plafonds hebdomadaires de retrait fixés dans les conditions de banque.

Les montants plafonds de retrait peuvent être différents selon que les transactions sont effectuées :

- sur les DAB/DAM de la banque ou sur ceux des autres banques et établissements financiers,
- auprès des guichets de la banque ou auprès de ceux des autres banques et établissements financiers.

4.2 - Les retraits d'espèces auprès des guichets sont possibles dans les limites des disponibilités du guichet payant et sur présentation d'une pièce d'identité.

4.3 - Les montants exceptionnels de ses retraits, ainsi que les commissions éventuelles, sont portés dans les délais habituels propres aux retraits d'espèces au débit du compte concerné sans aucune obligation d'indiquer le numéro ni le titulaire de la carte utilisée, notamment lorsque plusieurs cartes fonctionnent sur le même compte.

4.4 - Le titulaire du compte doit, préalablement à chaque retrait et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

Artikla 2) Modalités d'utilisation de la carte pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services

5.1 - La carte est également un moyen de paiement qui peut être utilisé pour régler des achats de biens et des prestations de services.

5.2 - Ces paiements sont possibles dans les limites des montants plafonds mensuels de paiement fixés par la banque dans les conditions de banque.

5.3 - Les paiements par carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Commerçants adhérent au Réseau Interbancaire et affichant le logo « CBR ».

5.4 - La banque a la faculté de débitier immédiatement le compte du montant des dépenses effectuées à l'aide de la carte en cas de perte, d'impairité périodique du titulaire de la carte et/ou du titulaire du compte, d'incidents de paiement ou de basculement du compte, de clôture du compte ou du retrait de la carte par la banque, décision qui serait notifiée au titulaire de la carte et/ou du compte par simple lettre.

5.5 - Le titulaire du compte autorise la banque à débitier son compte au vu des enregistrements ou des relevés transmis par le Commerçant, pour le règlement des achats de biens ou des prestations de services.

Les réclamations concernant ces opérations sont traitées dans les conditions prévues à l'article 16 «réclamations - conservation des documents et informations » ci-dessus.

5.6 - Le titulaire du compte doit s'assurer que le compte présente un solde suffisant et disponible, pour faire face à ses transactions de paiement.

5.7 - Le montant détaillé des paiements par carte passés au débit du compte figure sur un relevé des opérations envoyé périodiquement au titulaire du compte, conformément aux conditions prévues par la convention d'ouverture de compte et/ou les conditions générales de banque.

5.8 - La banque reste éligible à tout différend de nature commerciale, c'est à dire ne portant pas sur l'opération de paiement proprement dite, pouvant survenir entre le titulaire de la carte et le Commerçant.

L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du titulaire de la carte et/ou du titulaire du compte sur lequel elle fonctionne, d'honorer les règlements par carte des achats de biens et des prestations de services.

5.9 - La restitution d'un bien ou d'un service réglé par carte bancaire ne peut faire l'objet d'une demande de remboursement auprès du Commerçant que s'il y a eu préalablement une transaction débitée d'un montant supérieur ou égal. Ce remboursement ne peut être qu'à l'initiative du Commerçant.

Artikla 3) Modalités d'utilisation de la carte pour le paiement en ligne (achat sur Internet) et d'achats à distance**Contrat porteur CBR**

Le service de paiement en ligne permet au titulaire de la carte interbancaire d'effectuer des opérations de paiement en ligne (achat sur internet) et de régler ses achats à distance, dans un environnement lui permettant la sécurité du paiement lors de ces transactions.

L'adhésion à service de paiement en ligne permet au titulaire de la carte de paiement de bénéficier du droit de la mise en œuvre des procédures sécurisées d'identification du porteur, qui reçoivent par notification un code personnel (mot de passe) garantissant l'authenticité de ses opérations à distance et garantissant en particulier que ce dernier est l'auteur des ordres de paiement.

- 6.1 - Le service, ayant pour objet le paiement en ligne des biens ou des services, est exclusivement autorisé auprès des commerçants ou prestataires de services adhérent au système de « 3D Secure » et mentionnés sur les sites par le logo « Vérifié par SATIM ».
- 6.2 - « 3D Secure » a été développé par Visa et Mastercard pour permettre aux web-marchands de limiter les risques de fraude sur internet, liés aux tentatives d'usurpation d'identité. Il consiste à s'assurer, lors de chaque paiement en ligne, que la carte est bien utilisée par son titulaire.
- 6.3 - Pour accéder au service, le porteur doit disposer d'un accès à internet et d'un navigateur. Le porteur de la carte est responsable de son matériel informatique.
- 6.4 - Les transactions passées sur internet sont comptabilisées sur le même compte que celles réglées par paiement de proximité ou retenu.

Article 6 : Limitation et cessation de l'usage électronique de la carte

La banque, le titulaire du compte et le titulaire de la carte peuvent mettre fin à l'utilisation de celle-ci sans préavis ni justification.

De même, ils peuvent exclure du champ d'utilisation de la carte un ou plusieurs service(s) lié(s) à celle-ci ou supprimer l'accès à certaines fonctions du Réseau Multibanc Interbancaire.

Toute limitation ou cessation de l'usage électronique d'une carte, à l'initiative de son titulaire ou de titulaire du compte sur lequel elle fonctionne, doit être notifiée par écrit à la banque qui s'efforcera d'en tenir compte dès réception.

La cessation de l'utilisation de la carte n'est opposable à la banque que si la carte lui a été restituée contre accusé de réception.

Article 7 : Preuve des opérations

Les opérations effectuées au moyen de la carte sont enregistrées automatiquement sur un support électronique. Ces enregistrements constituent la preuve des opérations effectuées au moyen de la carte et la justification de leur imputation au compte sur lequel cette carte fonctionne.

La banque, le titulaire du compte et le titulaire de la carte reconnaissent force probante au support informatique, sur lequel sont enregistrées les données relatives à toutes les opérations du Distributeur Automatique de Billets, du Guichet Automatique de Banque ou du Terminal de Paiement Electronique.

Article 8 : Responsabilité de la banque

La banque n'est responsable des pertes directes encourues par le titulaire de la carte dues au dysfonctionnement du système que lorsque ce dernier incombe directement à la banque et n'est pas indépendant de sa volonté. De même, la responsabilité de la banque est dérogée si le défaut est signalé au titulaire de la carte par un message sur l'appareil ou d'une autre manière visible.

Article 9 : Indisponibilité du système

La banque n'est nullement responsable des conséquences directes ou indirectes de l'utilisation de la carte en cas d'indisponibilité technique du système.

L'indisponibilité du système est signalée par les DAB GAB, les TPE et les sites Web marchand.

Article 10 : Recevabilité des oppositions

L'ordre de paiement donné au moyen de la carte est irrévocable. Seules sont recevables par la banque les oppositions, émanant du titulaire du compte et/ou de la carte, expressément motivées par la perte ou le vol de la carte, l'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation, le rapt ou la liquidation judiciaire du bénéficiaire du paiement.

L'opposition pour utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation peut être effectuée dans le cas où le titulaire de la carte est toujours en possession de sa carte au moment de l'opération contestée uniquement dans les cas suivants :

- si la carte a été contestée « être effectué frauduleusement, à distance, sans utilisation physique de la carte, avec son seul numéro et d'autres données y figurant.

Article 11 : Modalités de blocage et d'opposition de la carte

11.1 - Le titulaire de la carte et/ou du compte doit déclarer immédiatement la perte ou le vol de la carte.

Cette déclaration doit être faite, pour le blocage de la carte, au Centre d'appel ouvert sept (7) jours par semaine, en appelant l'un des numéros de téléphone réservés à cet effet.

Un numéro d'enregistrement de ce blocage est communiqué au titulaire de la carte et/ou du compte.

11.2 - La banque ne saurait être tenue pour responsable des conséquences du blocage de la carte par téléphone qui n'émanerait pas du titulaire du compte.

11.3 - Toute opposition doit être notifiée par le titulaire du compte ou le titulaire de la carte à la banque par lettre remise ou expédiée sous pli recommandé, à l'agence tenant le compte sur lequel fonctionne la carte, contre accusé de réception.

En cas de contestation sur l'opposition, celle-ci sera réputée avoir été effectuée à la date de la réception de ladite lettre par la banque.

11.4 - En cas d'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation, le titulaire de la carte et/ou du compte doit faire opposition pour ce motif et la déclarer dans le délai prévu à l'article 16 « réclamations - conservation des documents et informations » ci-dessous.

11.5 - En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation, la banque peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte ou de déclaration de perte faite aux autorités judiciaires.

Article 12 : Responsabilité du titulaire du compte

12.1 - Principe

Le titulaire de la carte est responsable de l'utilisation et de la conservation de celle-ci, de son code confidentiel.

Le porteur de la carte est responsable de la bonne utilisation du service. Le mot de passe qui lui est transmis pour le paiement en ligne est strictement personnel. A compter de la réception de ce code, le porteur de la carte est entièrement responsable de son usage et de sa confidentialité, ainsi que des conséquences de sa divulgation, même involontaire, à quiconque.

En conséquence, le porteur de la carte s'engage à prendre toutes les mesures propres pour assurer la sécurité et la confidentialité de son mot de passe.

Il assume, comme indiqué à l'article 12.2 « Opérations effectuées avant opposition » ci-dessous, les conséquences de l'utilisation de la carte tant qu'il n'a pas fait opposition dans les conditions prévues aux articles 10 « recevabilité des oppositions » et 11 « modalités de blocage et d'opposition de la carte » ci-dessus.

12.2 - Opérations effectuées avant opposition

Les opérations effectuées avant opposition sont à la charge du titulaire du compte, en cas de perte ou de vol de celle-ci.

12.3 - Opérations effectuées après opposition

Les opérations effectuées après opposition, dûment notifiée dans les conditions prévues à l'article 11 « Modalités de blocage et d'opposition de la carte » ci-dessus sont à la charge de la banque, à l'exception des opérations effectuées par le titulaire de la carte.

12.4 - Frais d'opposition

Les frais pour la mise en opposition de la carte bancaire sont supportés par le titulaire du compte suivant les conditions de banque en vigueur et les modalités fixées par la banque.

Article 13: Responsabilité solidaire du ou des titulaires du compte et des cartes

En cas de compte joint, les titulaires du compte, lorsqu'ils ne sont pas titulaires de la carte, sont solidairement et indivisiblement tenus des conséquences financières résultant de la responsabilité du titulaire de la carte au titre de la conservation et de l'utilisation de la carte et du code confidentiel.

Cette responsabilité pèse sur les titulaires du compte jusqu'à :

- la restitution de la carte à la banque et, au plus tard, jusqu'à la date de fin de validité, en cas de révocation, par le titulaire du compte, du mandat donné au titulaire de la carte ou la date de clôture du compte,
- ou la dénonciation de la convention de compte joint, à la condition que celle-ci ait été notifiée à tous les intéressés.

Les titulaires du compte doivent veiller à ce que leur compte présente un solde suffisant et disponible.

Article 14: Durée de validité – Renouvellement - Retrait - Restitution de la carte

- 14.1 - La carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la carte elle-même.
- 14.2 - A la date d'échéance, la carte fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf avis contraire exprimé par écrit avec accusé de réception par son titulaire ou le titulaire du compte concerné, au moins deux mois avant cette date.
- 14.3 - La banque a le droit de retirer, de faire retirer ou de bloquer l'usage de la carte à tout moment ou de ne pas la renouveler. La décision de retrait est notifiée dans tous les cas au titulaire de la carte et/ou du compte.

Le titulaire de la carte s'oblige, en conséquence, à la restituer à la première demande et s'expose à des sanctions si après notification du retrait de la carte, par simple lettre, il continue à en faire usage.

- 14.4 - La carte peut faire l'objet d'un retrait par un Commerçant ou par un établissement financier tiers, sur demande de la banque émettrice. Dans ce cas, la décision de restitution de la carte à son titulaire appartient à la banque.
- 14.5 - La clôture du compte sur lequel fonctionne une ou plusieurs cartes entraîne l'obligation de les restituer. Il en va de même en cas de dénonciation de la convention de compte collectif. L'arrêt définitif du compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un (1) mois après restitution des cartes.

Article 15: Capture de la carte

Une carte capturée par un DAB/GABI peut être récupérée par son titulaire au plus tard deux (2) jours après sa capture au guichet où est situé l'appareil, après accord du Centre d'autorisation de la banque. Passé ce délai, la carte est retournée à l'agence de la banque tenant le compte sur lequel fonctionne la carte.

Article 16: Réclamations - Conservation des documents et informations

Le titulaire du compte et/ou de la carte a la possibilité de déposer une réclamation auprès de son agence, en présentant le ticket de l'opération litigieuse et l'extrait de compte, et cela dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours au maximum, à compter de la date de l'opération contestée.

Le ticket émis par le commerçant doit être conservé par le titulaire de la carte jusqu'à expiration du délai de réclamation.

Les informations ou documents ou leur reproduction que la banque obtient, relatifs aux opérations visées dans le présent contrat et qui font l'objet de réclamation, doivent être produits par la banque quarante-cinq (45) jours au plus après la réclamation du titulaire de la carte et/ou du compte.

La banque a l'obligation de faire diligence auprès de tout correspondant afin que celui-ci lui communique les pièces qu'il pourrait détenir et qui ont trait à l'opération contestée.

Les parties conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération. Le cas échéant, et notamment en cas de fraude ou de suspicion de fraude commise par un tiers identifié ou non, la banque peut

demander au titulaire de carte un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte auprès des autorités judiciaires.

Article 17: Remboursement en cas de réclamation

Les réclamations qui s'avèrent fondées conformément aux clauses de la présente convention donneront lieu au remboursement de tous les débits non justifiés, y compris la totalité des frais bancaires supportés le cas échéant par le titulaire du compte.

Le remboursement intervient au plus tard soixante (60) jours à compter de la réception de la réclamation.

Article 18: Communication de renseignements à des tiers

18.1 - De convention expresse, la banque est autorisée à diffuser les informations recueillies dans le cadre du présent contrat, les informations figurant sur la carte et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci aux banques et aux établissements financiers, aux organismes intervenant dans le cadre de la fabrication et du fonctionnement de la carte et éventuellement à des sous-traitants, aux commerçants acceptant le paiement par carte et paiement sur internet, ainsi qu'à la Banque d'Algérie et au Réseau Monétique Interbancaire.

Ces informations feront ou non l'objet de traitements automatisés, afin de permettre la fabrication de la carte, la gestion de son fonctionnement et d'assurer la sécurité des paiements notamment lorsque la carte est mise en opposition.

- 18.2 - Une inscription au fichier de la centrale des impayés, géré par la Banque d'Algérie, est réalisée lorsqu'une utilisation abusive de la carte par son titulaire ou le(s) titulaire(s) du compte est notifiée à ce(s) dernier(s).
- 18.3 - Le titulaire d'une carte peut exercer son droit d'accès aux données personnelles le concernant et demander à la banque la rectification de ces données, en cas d'erreur.

Article 19: Conditions tarifaires

- 19.1 - La carte est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation annuelle dont le montant est fixé dans les conditions de banque. Cette cotisation est prélevée d'office sur le compte concerné. Dans le cas du renouvellement de la carte, tel que prévu à l'article 14 « durée de validité – renouvellement - retrait - restitution de la carte » ci-dessus, la cotisation est prélevée dans les mêmes conditions que lors de la délivrance de celle-ci.
- 19.2 - Une commission à l'opération est appliquée, notamment aux retraits d'espèces, aux mises en opposition pour perte ou vol de la carte, aux demandes de documentation et aux réclamations si ces dernières se révèlent non justifiées.
- 19.3 - Les autres conditions tarifaires sont précisées dans le tableau des conditions de banque.
- 19.4 - Le titulaire du compte ou le titulaire de la carte peuvent obtenir auprès de toutes les agences de la banque la communication des tarifs pratiqués sur tous les types de services.
- 19.5 - Le titulaire du compte autorise la banque à débiter son compte des cotisations et commissions visées ci-dessus.
- 19.6 - L'inscription de la carte du porteur au service e-paiement donne lieu à une commission dont le montant est fixé dans les conditions de banque.
- 19.7 - Le renouvellement de ladite carte donne également lieu à une commission de nouvelle inscription e-paiement, fixée par la même voie. Il en est de même pour la demande de renouvellement à cause de vol ou de perte de la carte (recoffection de la carte).
- 19.8 - L'impression du mot de passe (code confidentiel) permettant l'utilisation de la carte pour le service e-paiement est soumise à une commission fixée dans les conditions de banque.
- 19.9 - Les transactions de paiement effectuées sur le réseau internet sont aussi soumises à des commissions payables à la banque.
- 19.10 - Le client désirent souscrire à ce service est mis au courant de ces tarifs, par son agence. Il pourra les obtenir auprès de toute autre agence de la Banque.
- 19.11 - Les commissions relatives aux transactions effectuées sur internet sont fixées dans les conditions de banque.
- 19.12 - Le client autorise la banque à prélever d'office toutes les commissions qui s'engendrent de la souscription et l'utilisation du service e-paiement.

Article 20: Modification des conditions du contrat

La banque se réserve le droit d'apporter des modifications des tarifs, des plafonds hebdomadaires de retrait et des plafonds mensuels de paiement, qui seront portés à la connaissance du titulaire du compte.

Ces modifications sont applicables un mois après leur notification lorsqu'elles sont acceptées par le titulaire du compte.

En cas de non acceptation de ces modifications par le titulaire du compte, le présent contrat est résilié dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification écrite de refus par le titulaire du compte ou de la carte.

Article 21: Sanctions

Tout usage abusif ou frauduleux, toute falsification de la carte, ainsi que toute fausse déclaration est passible des sanctions pénales prévues par la loi.

Toute fausse déclaration ou usage abusif de la carte entraînent la résiliation du présent contrat.

Tous les frais et les dépenses réels engagés pour le recouvrement des opérations résultant de l'utilisation de la carte sont à la charge solidairement du titulaire de la carte et du titulaire du compte concernés.

En cas d'indisponibilité de provision, la banque applique des pénalités, selon les conditions de banque en vigueur et celles fixées par la banque.

Article 22: Règlement des différends

22.1 - Hors les litiges commerciaux, objet de la clause 2, article 5 « modalités d'utilisation de la carte par règlement d'achats de biens et de prestations de services », deserts et le service paiement en ligne, tous les litiges rattachés à l'octroi de l'exécution ou de l'interprétation du présent contrat seront réglés à l'amiable.

22.2 - A défaut de règlement amiable, les litiges seront soumis au tribunal compétent.

Article 23: Résiliation du contrat

23.1 - La résiliation du présent contrat intervient en cas de non-exécution des obligations contractuelles par la banque, le titulaire du compte ou le titulaire de la carte.

Toutefois, le titulaire de la carte ou du compte, d'une part, et la banque, d'autre part, perçoit, à tout moment, sans justification ni préavis, sous réserve du décaissement des opérations en cours, toutes les sommes dues au présent contrat, sans qu'il soit nécessaire d'accomplir aucune autre formalité hormis l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

Lorsque cette résiliation fait suite à un désaccord sur les modifications des conditions du présent contrat, elle ne peut intervenir qu'au-delà du délai prévu dans l'article 20 « modification des conditions du contrat » pour l'entrée en vigueur de ces modifications.

23.2 - Tout décès et toute incapacité juridique du titulaire du compte ou de la carte entraînent la résiliation immédiate de plein droit du présent contrat, sous réserve du décaissement des opérations en cours.

Dans le cas où, après résiliation du contrat, il se révélerait des impayés, ceux-ci seront à la charge du titulaire du compte.

23.3 - La résiliation prend effet au lendemain de la réception de la lettre recommandée ou avec accusé de réception.

23.4 - Les transactions antérieures à la résiliation seront traitées conformément aux conditions du présent contrat.

23.5 - La résiliation du présent contrat entraîne la restitution la carte à la banque par le titulaire du compte, contre accusé de réception.

Article 24: Entrée en vigueur

Le présent contrat est établi en trois (3) exemplaires. Il entre en vigueur à compter de la date de sa signature par les parties.

Fait à _____ le _____ 20__

Signature

P: la banque (carte + manuel d'utilisation)	Le titulaire du compte (carte les mentions manuscrites « la et approuvé »)	Le titulaire de la carte « la et approuvé » et « bon pour acceptation de posévoir »)