الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عبد الحميد ابن باديس –مستغانم-

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و العلوم التسير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة :مقدمة ضمن المتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية

تخصص :بنوك والأسواق المالية

عنوان المذكرة

إشكالية تطبيق النظام المصرفي الالكتروني في البنوك الجزائرية

دراسة حالة ميدانية في القرض الشعبي الجزائري-مستغانم-

من إعداد الطالبة :

بن عنتر مريم

أعضاء اللجنة المناقشة:

أ.بن زيدان ياسين .....أستاذ مساعد .....جامعة مستغانم... .....رئيسا

أ.بن حمو عبد الله ..... أستاذ مساعد..... جامعة مستغانم..... مقررا

أ.بلعياشي بومدين غوتي. أستاذ مساعد..... جامعة مستغانم..... مناقشا

السنة الجامعية 2015/2014

الملحق رقم 02: البطاقات الوطنية

البطاقة البنكية المشتركة :CPA:CIB

1- بطاقات عادية « clasique »

2البطاقة ذهبية « gold»

خاتمة عامة:

لقد أصبح العالم يعيش فترة من تغيرات الجذرية التي ساهمت في تغيير كل المفاهيم و الأساليب و الهياكل الإدارية التقليدية ،و أوجدت مناخا و أوضاعا اقتصادية و سياسية و تكنولوجية مختلفة تماما عما كانت فيه في السنوات سابقة و لعل أهم مجال قد تأثر بهذه التحولات هو الاقتصاد حيث باتت المعرفة أو المعلومات هي مادته الخام و ركيزته بعد ان كانت الأرض و ورأس المال فقط فعرف باقتصاد "المعرفة "، ثم جاءت موجهة الرقمية لتجتاح هذا الاقتصاد و تحولت هذه المعرفة و المعلومات إلى أرقام يفهمها الحاسوب الذي هو عبارة عن الأداة و التقنية المتحكمة و المسيطرة في هذا الاقتصاد اذ لم نقل في العالم و بالتالي تشكل لدينا اقتصاد رقمي الذي هو تطبيق عملي للاقتصاد المعرفة حيث كلاهما يكملان بعضهما البعض و يعملان في حقل "المعرفة"؛

وقد جاء هذا الأخير آي —الاقتصاد الرقمي — بمفاهيم جديدة و أسس و أنظمة جديدة كانت نتيجة استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و هي التجارة الالكترونية و الأعمال الالكترونية التي استلزمت ضرورة تطور القطاع المالي و خاصة النظام المصرفي و تطبيق المعلوماتية في مجال البنوك أو ما اصطلح عليه بالصيرفة الالكترونية ،التي قدمت للاقتصاد بصفة خاصة دعما قويا و ساهمت في زيادة تطوره و حركته و ذلك بتسهيل المعاملات و اختصار المكان و الزمان و جلب اكبر عدد من الزبائن مع تحقيق غايتهم و رغباتهم و كسب رضاهم و هذا بفضل استعمال وسائل الدفع الالكترونية ؛

ونظرا لأهمية ما قدمته الصيرفة الالكترونية للاقتصاد و نظرا لمحاولة الجزائر النهوض باقتصادها من حالة ركود و تسريع و محاولة تسريع حركته رأت الجزائر ضرورة تطوير نظامها المصرفي و مواكبة كل ما هو جديد ،فقامت بإصلاحات عديدة لتهيئته إلى هذا الحدث لكن لم يكتب لها النجاح لحد ألان حيث كل إصلاح جاء بمختلف أفكار معظمها لم ترى النور بسبب التكاسل في تطبيق القوانين و عدم احترامها و أيضا بسبب الفساد و ذلك في سوء التسير سواء كان ذلك ناتج عن عائق تقني أو إداري و خاصة إصلاح 1991 الذي يعتبر نقله حقيقة في تاريخ النظام المصرفي الجزائري ؛

خاتمة عامة:

إن واقع المنظومة المصرفية الجزائرية يجد أن هناك سوء تسير للموارد و عدم إتباع سياسة فعالة في تمويل الاقتصاد هذا من جهة و انتشار الفضائح و الفساد من جهة أخرى ،الأمر الذي يتطلب إعادة دراسة للنظام ككل بسياسته و مؤسساته ووظائفه باعتماد أساليب ووسائل مختلفة ؛

إما من جهة عصرنة لهذا النظام فمازال يعني من تأخره في مرتبته و ذلك مقارنة بالأنظمة المصرفية الأخرى العربية و يظهر هذا في عدم إدخال الوسائل الالكترونية في نشاطاته و ذلك من خلال الصيرفة الالكترونية التي مازالت مجرد مشروع يعرف العديد من التأخير و التماطلات لرقم اعتماد الجزائر لنظامين هما نظام التسوية الإجمالية الفورية و المقاصة عن بعد و إصدارها لبعض البطاقات الالكترونية و تطويرها لشبكة الاتصالات و البريد تبقى الجزائر بعيدة كل البعد عن التطور الحاصل في مجال القطاع المصرفي **النتائج** :

- تعتبر الثورة التكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تحدث قفزة في الحياة الاجتماعية و تؤدي الى ظهور اقتصاد جديد هو " اقتصاد المعرفة".
- الاقتصاد التقليدي يترك مجال للاقتصاد المعرفة وبعد أن أصبح هذا أخير في أقصى تطور و نضج .
- الصيرفة الالكترونية هي عبارة عن استعمال أو تقديم الخدمات المالية بوسائل الالكترونية كما انها تمتاز بالسرعة و أمان و التطور .
- دخول الجزائر في عالم الصيرفة من خلال شركة الجزائر لخدمات الصيرفة الالكترونية و قيامها بتزويد البنوك بهذه التقنية
- كما أن الاقتصاد الجزائري مازال يعاني و سيظل يعاني مادام النظام المصرفي بعيد عن الاهتمام و بعيد أكثر عن كل ما هو متطور و ما لم تعطي له أهمية و سوء تيسره للموارد .
- هناك نقص في وسائل الإعلان عن منتجات البنك، خاصة المنتجات الجديدة، الأمر الذي يجعل الزبون يجهل وجودها، وبالتالي تضيع عليه فرصة الاستفادة من المزايا التي توفرها هذه المنتجات.

الاقتراحات والتوصيات:

- العمل على تحسين تسير للموارد و إتباع السياسة فعالة في تمويل الاقتصاد؛

- ينبغي أن ندرك أن مكانة ووضعية الجزائر الحالية فرصة لا تعوض و ينبغي استغلالها وذلك في انجاز مشروع الصيرفة الالكترونية على سبيل الأولوية؛
- استغلال الطاقات البشرية التي تزخر بها الجزائر في الداخل والخارج واستغلالها في هذا المشروع؛
- تطوير وتكثيف وسائل الإعلان والتعريف بمنتجات البنك وخدمات؛
- تحديث أنظمة و أساليب العمل بالبنك، بما يؤدي إلى سرعة أداء الخدمات المصرفية و تقبل عدلات شكاوي الزبائن.

اختبار الفرضيات :

على اثر هذا العمل الذي قمنا به يفصل انه أن البنوك الجزائرية و على غرار نظيرتها في الدول المتطورة كان عليها مواكبة العصر و ذلك في مواكبة تطور التكنولوجي

ومن خلال هذه الدراسة توصلنا إلى هذه النتائج التي تثبت صحة الفرضيات المطروحة:

الفرضية الأولى : توجد علاقة ما بين طبيعة الخدمات المصرفية الإلكترونية والدور الذي تلعبه الثورة التكنولوجيا المصرفية.

وقد تبين لنا أن هناك علاقة مابين الخدمات المصرفية الالكترونية و الدور الذي تلعبه التكنولوجيا و تاتيرها على الخدمات المصرفية سواء كان ذلك في إيجاب و بالسلب

الفرضية الثاني : يعتبر النظام المصرفي عجلة الاقتصاد بما يقوم به من عمليات التمويل، الدعم، تنشيط وتفعيل النشاطات الاقتصادية، وتسهيل عملية اندماج الاقتصاد في الاقتصاد العالمي وذلك بمواكبة كل تطور يشهده والاستفادة من كل ما يقترحه من حلول أهمها الصيرفة الإلكترونية تبين لنا أن النظام المصرفي صحيح انه عجلة الاقتصاد لكنه مازال يعاني ويتخبط في المشاكل ومتاهات البرامج التي جزء كبير منها يعتمد على تطور في النظام والصيرفة الإلكترونية على وجه الخصوص.

الفرضية الثالثة :

إن تبني الوكالة القرض الشعبي الجزائري CPA لمفاهيم الخدمات المصرفية الإلكترونية بكل أبعادها يؤدي إلى تعزيز وفرض مركزها التنافسي ورفع حصتها السوقية، واحتلالها مكانة مميزة في السوق

المصرفية. و من خلال ذلك تبين إن على وكالة القرض الشعبي CPA أن تواكب العصر و تطور التكنولوجي و ذلك من رفع معنوياتها و فرض مكنتها في السوق

تمهيد

كلمة بنك تعني كل مؤسسة تعمل باستقبال الودائع ,ومنح القروض و القيام ببعض الخدمات بمثل هذه المعاملات ,فالبنوك لا تقوم جميعها بإعمال مصرفية من نوع واحد ,فكل منها يخضع لنظام معين يستشر ما انشئت من اجله إلا انه يطلق عليه تسمية البنك؛

فقد أصبحت المهام الأساسية للبنك المركزي الإصدار,و الإشراف على عملية الإقراض و المراقبة للبنوك و المؤسسات المالية ,كما يعمل على ضمان التسير حسن للنظام الدفع ؛إما المصرف التجارية فقد انفردت عن غيرها من المؤسسات في هيكل المصرفي الذي له دور هام في تعبئة المدخرات المتاحة في السوق الادخارية,و جذب المدخرات الخارجية و توجيهيها نحو الاستثمارات التوجيهية ؛

و نظرا لتعدد العمليات المصرفية لهذه المصارف اقتضى تقسيمها الى عدة انواع منها :

*البنوك التجارية

*البنوك المركزية

*البنوك المتخصصة

*البنوك الاستثمارية

و سنحاول خلال هذا الفصل التطرق إلى تعاريف البنوك و كذا أنواعها و دورها بالإضافة إلى ضرورة معرفة تطور النظام المصرفي و مراحله .

المبحث الأول :ماهي البنوك (نظرة عامة حول البنوك)

لقد كان تطور البنوك و نشوءها مرتبط و على الدوام بتطور المجتمعات اقتصاديا و اجتماعيا ,وقد كانت التجارة تحديدا احد أهم الأنشطة التي ساعد نموها على تطور أعمال البنوك و تنوعها ,لذلك فان دراسة طبيعة و عمل البنوك يستوجب بالضرورة الاهتمام بدراسة التغيرات الاقتصادية و تنوع المعاملات التجارية و الاقتصادية التي تساهم في تشكيل عمل البنوك و إعادة صياغته و بالمقابل تؤثر فيها البنوك بالصقل وإعادة الصياغة .

المطلب الأول : تعريف البنوك

اشتقت كلمة بنك من المقاعد التي كان يجلس عليها الصرافون في أسواق البندقية و أمستردام ,من حيث الأصل اللغوي للكلمة , هي ايطالية "بانكو" و التي تعني مصطبة ,و يقصد بها في البدء المصطبة التي كان يجلس عليها الصيارفة لتحويل العملة ,ثم تطور المعنى فيما بعد لكي يقصد بالكلمة المنضدة التي يتم فوقها عد و تبادل العملات ،بعدها أصبحت تعني المكان الذي توجد فيه تلك المنضدة و تجري فيه المتاجرة بالنقود[1] .

المؤسسات المالية هي مؤسسات اقتصادية متخصصة تعمل في إدارة الأموال حفظا وإقراضا أو بيعا و شراء فهي أماكن التقاء عرض الأموال بالطلب عليها ,و تتضمن هذه المؤسسات : البنوك و صناديق التوفير و بيوت الاستثمار و شركات و هيئات التامين و البورصات.

يعرف البعض البنك بأنه مكان التقاء غرض الأموال بالطلب عليها ,بمعنى ان البنوك تعمل كأوعية تتجمع فيها الأموال و المدخرات ليعاد إقراضها إلى من يستطيع و يرغب في الاستفادة و إفادة المجتمع منها عن طريق استثمارها ،ولكن هذا التعريف يشرك مع البنك مؤسسات أخرى مثل شركات التامين و صناديق التوفير البريدي[2].

[1] عبد الحق بو عتروس ,**الأنظمة البنكية و التقنيات المالية** ,جامعة التكوين المتواصل مركز قسنطينة ,فرع :قانون العلاقات الاقتصادية الدولية ,السنة الثالثة ,الإرسال الأول ,ص ص18،19.

[2] زياد سليم رمضان،,**ادارة البنوك** ،دار المسيرة عمان ،الاردن ط 1996، ص2،3.

المطلب الثاني : نشأة و تطور البنوك

نشأة البنوك :

إن فكرة البنك قديمة جدا أو ترجع إلى عهد بابل بالعراق الألف الرابع قبل الميلاد، وقد كان الشكل الأول، والبدائي للبنوك هو الصراف أو الصرفي الذي كان يتعامل بتعامل بيع وشراء العملات سواء كانت الأجنبية أو الوطنية[1]

إن نشأة البنوك برزت من خلال تطور نشاط الصيارفة الذين كانوا يقلبون الودائع (المعادن الثمينة) مقابل إيصالات أو شهادات إيداع بمبلغ الوديعة يحصلون مقابل ذلك على عمولة، وتدريجيا لاحظ هؤلاء الصيارفة أن هذه الودائع تلقى قبولا عاما في التداول، وفاء لبعض الالتزامات، أي تلعب دور النقود في الوفاء بالالتزامات، وأن أصحاب هذه الودائع لا يتقدمون لسحب ودائعهم دفعة واحدة بل بنسبة معينة أما باقي الودائع فتبقى مجمدة لدى المصارف، لذا فكر هذا الأخير في إقراضها، ومن هنا أخذ البنك في شكله الأول يدفع فوائد إلى أصحاب الودائع لتشجيع المودعين فبعد أن كان الغرض من عملية الإيداع هو حفظ المادة الثمينة من السرقة والضياع أصبح المودع يتطلع إلى الحصول على فائدة لذلك تطور نشاط المصرف (البنك)، في مجال تلقي الودائع مقابل فائدة وتقديم القروض بناء على هذه الودائع لقضاء فائدة، كذلك وعائد البنك يتمثل في الفرق بين الفائدة التي يتقاضاها على القروض، والفائدة التي يدفعها لأصحاب الودائع. وأقدم بنك حمل هذا الاسم في التاريخ هو بنك برشلونة 1401م وكان يقبل الودائع ويخصم الكمبيالات، أما أقدم بنك حكومي فقد تأسس في البندقية (Venise) عام 1587 باسم
banca de hapiazza dirialta.

وفي عام 1609 أنشأ بنك أمستردام [2]وكان غرضه الأساسي حفظ الودائع وتحويلها عند الطلب من حساب مودع لمودع آخر؛ وفي أواخر القرن 19 بدأت حركة تركز البنوك بواسطة الاندماج أو بطريقة الشركة القابضة، وقد اتسع نطاق حركة التركيز بعد الحرب العالمية الأولى معظم الدول الرأسمالية.

[1] عبد الحق بوعتروس ،**الوجيز في البنوك التجارية (عمليات ،تقنيات ،تطبيقات)** دار البعث و النشر ،قسنطينة ،2000،ص05.
[2] مرجع السابق ذكره ،ص06.

المطلب الثالث: أنواع البنوك

أولا: البنوك التجارية:

وهي التي تقوم بالأعمال التجارية المعتادة من تلقي الودائع وتوظيفها وخصم الأوراق التجارية ومنح القروض وما شابه ذلك، وأهم ما يميز البنوك التجارية عن غيرها من البنوك الأخرى هو قبولها للودائع تحث الطلب والحسابات الجارية مما يجعلها على استعداد لدفع هذه الأموال إلى أصحابها في أي وقت أثناء الدوام الرسمي للصرف.

كما تشهد البنوك التجارية مرونة كبيرة في مجال التمويل إذ لم تعد وظائفها تقف عند حد الوظائف النقدية أو التمويلية التقليدية، بل تقوم بالعديد من الأنشطة التي تدر عليها عائدا كبيرا، وهذا كله أدى إلى ظهور وظائف حديثة للمصرف التجاري نلخصها في الوظائف التالية:

1- تقديم خدمات استشارية للعملاء بما يتعلق بأعمالهم ومشاريعهم التنموية لنيل ثقتهم بالمصرف.

2- المساهمة في دعم وتمويل المشاريع التنموية والسكنية.

3- تحصيل الأوراق التجارية لصالح العملاء.

4- شراء وبيع الأوراق المالية وحفظها لحساب العملاء.

5- تحويل العملة للخارج.

6- إصدار الشيكات السياحية.

7- فتح الاعتمادات المستندية.

8- تأجير الخزائن الحديدية.

9- خدمات البطاقة البنكية.

10- خدمات الكمبيوتر الحديثة.

11- شراء العملات الأجنبية.

ثانيا: البنك المركزي

هو المؤسسة التي تشغل مكانا رئيسيا في سوق النقد، وهو الذي يقف على قمة النظام المصرفي ومن المسلم به أن الهدف الرئيسي لسياسة البنك المركزي ليس هو تحقيق أقصى ربح بل خدمة مصلحة أو المصالح الاقتصادية العامة.

- **وظائفه:**

تختلف وظائف البنك المركزي من دولة إلى أخرى، وذلك وفقا لاختلاف وضع السياسات الاقتصادية الموجودة في تلك الدولة، ومن أبرز تلك الوظائف:

1- تنظيم إصدار العملة وتغطيتها بالموجودات الأجنبية وتحديد فئاتها.

2- القيام بالأعمال المصرفية التي تحتاجها الدولة فهو يحتفظ بودائع الدوائر الحكومية وتنظيم حساباتها ويسدد التزامات الدولة، ويقدم الائتمان ضمن حدود وضوابط معينة.

3- العمل المصرفي كبنك للبنوك وذلك عن طريق التعامل مع المصارف المختلفة بقبول ودائعها وإجراء المقاصة بين صكوكها وتقديم القروض لها.

4- مراقبة المصارف وضمان تطبيق شروط تأسيس مصارف جديدة أو فتح فروع لها ومدى التزامها بالتشريعات المصرفية.

5 تنظيم الائتمان للمحافظة على قيمة العملة المحلية داخليا أي أنه يتولى مسؤولية صياغة السياسة النقدية.

6- وظيفته كمؤسسة للتنمية الاقتصادية، فهو يعمل على التنشيط والإسراع في التنمية الاقتصادية ضمن إطار الدولة.

ثالثا: بنك الاستثمار

لقد ظهرت البنوك الاستثمارية لسد الفجوة التي تركتها المصارف التجارية فيما يتعلق بتمويل المشروعات المختلفة وخاصة الصناعية منها، حيث كان نشاط معظم البنوك التجارية يقتصر على منح قروض قصيرة الأجل لتمويل رأس المال العامل ولانتشار المشاريع الصناعية الضخمة أصبحت البنوك الاستثمارية بحاجة ماسة إلى تمويل طويل الأجل لتمويل مختلف الأنشطة الاستثمارية ولإنشاء المشاريع.

- **وظائفه:**

- **وظيفة تنموية:** وهي التمويل أو المساهمة في تمويل المشروعات التي تخدم التنمية الاقتصادية إذ يقوم البنك بالتعرف على فرص الاستثمار وتقديم المشاريع واختيارها والترويج لها، وتهيئة المناخ الاستثماري المناسب.
- **وظيفة تمويلية:** وهي توفير الموارد المالية للبنك والتي تسمح آجالها بتقديم القروض متوسطة وطويلة الأجل لمختلف المشروعات الاستثمارية.

- **وظيفة رقابية:** وهي متابعة المشروعات التي يقوم البنك بتمويلها ومتابعة تنفيذ القروض التي قام بها المصرف.

رابعا: بنك الأعمال

هي تلك البنوك التي تقوم عملياتها الرئيسية في الاشتراك والمساهمة في المشاريع العامة القائمة والتي هي في طور التأسيس وفتح الاعتماد لمدة غير محددة للمشاريع العامة التي يتعلق بها الاشتراك. حيث توظف أموالها في المشاريع التجارية والصناعية وذلك عن طريق حيازة أسهمها وإسناد القروض التي تصدرها وأن تشرف على إدارتها.

المطلب الرابع وظائف و أهمية البنوك

وظائف البنوك.

تقوم البنوك بعدة وظائف منها النقدية و منها الغير النقدية ، و يمكن تقسيم هذه الوظائف إلي تقليدية،كلاسيكية، وأخري حديثة[1].

أولا : الوظائف التقليدية.

-1فتح الحسابات الجارية وقبول الودائع علي اختلاف أنواعها (تحت الطلب ــ و ادخار ــ و لأجل ــ وخاصة ــ و لإشعار

-2تشغيل موارد البنك مع مراعاة مبدأ التوفيق بين السيولة و الربحية و الضمان أو الأمن و من أهم أشكال التشغيل و الاستثمار ما يلي:

أ -منح القروض و السلف المختلفة و فتح الحسابات الجارية المدينة.

ب -تحصيل الوراق التجارية و خصمها و التسبيق بضمانها.

ج- التعامل بالأوراق المالية من أسهم و السندات بيعا و شراء لحفظتها أو لمصلحة عملائها.

د- تمويل التجارة الخارجية من خلال فتح الاعتماد آت المستندية.

ه - تقديم الكفلا ت و خطابات الضمان للعملاء.

و- التعامل بالعملات الأجنبية بيعا و شراء و الشيكات السياحية و الحوالات الداخلية منها و الخارجية

ي- تحصيل الشيكات المحلية عن طريق غرفة المقاصة، و صرف الشيكات المسحوبة عليها.

ل- المساهمة في إصدار أسهم و سندات شركات المساهمة.

م- تأجير الخزائن الآمنة لعملائها لحفظ المجوهرات و المستندات و الأشياء الثمينة

ثانيا : الوظائف الحديثة.

-1إدارة الأعمال و ممتلكات العملاء و تقديم الاستشارات الاقتصادية و المالية أهم من خلال دائرة مختصة هي Trust Département.

-2تمويل الإسكان الشخصي من خلال الإقراض العقاري و مما يجدر ذكره أن لكل بنك سقف محدد للإقراض في هذا المجال يجب أن لا يتجاوزه.

[1] خالد أمين عبد الله،**العمليات المصرفية** ، دار وائل للنشر،إسكندرية ط 2،2000، ص 36

-3المساهمة في خطط التنمية الاقتصادية و هذا يتجاوز بنك الإقراض لأجال قصيرة إلي الإقراض لأجال متوسطة و طويلة الأجل نسبيا.

و يضاف إلي هاتين المجموعتين من الوظائف الرئيسية للمصارف في المجتمعات التي تأخذ بمبدأ التخطيط المركزي للاقتصاد (الاقتصاد الموجه) وظائف أخري أهمها:

أ- وظيفة التوزيعDistribution:

في المجتمعات ذات التخطيط الاقتصادي المركزي يتم توزيع كافة الأموال اللازمة للإنتاج و المتولدة من مصادر خارجة عن المشروع نفسه عن طريق المصرف ، و يتم ذلك عادة بالطرق الائتمانية و لا توجد أي مؤسسة أخري غير المصارف تزاول هذا النشاط في ظل ذلك النظام.1

ب- **وظيفة الإشراف و الرقابةSuper vision and control**:

تتولي المصارف في المجتمعات ذات التخطيط المركزي عملية توجيه الأموال المتداولة التي استخدمتها مع متابعة هذه الأموال للتأكد من أنها تستخدم فيما رصدت له من أغراض، و للتأكد من مدي ما حققه استخدامها من أهداف محددة مسبقا للمشروعات التي استخدمتها

أهمية البنوك :

1. بدون البنوك يتعين على صاحب المال أن يجد المستثمر المطلوب والعكس بالشروط والمدة الملائمة للاثنين.
2. بدون المصارف تكون المخاطرة أكبر لاقتصار المشاركة على مشروع واحد.
3. نظراً لتنوع استثمارات المصارف فإنها توزع المخاطر مما يجعل في الإمكان الدخول في مشاريع ذات مخاطر عالية.
4. يمكن للمصارف نظراً لكبر حجم الأرصدة أن تدخل في مشاريع طويلة الأجل.
5. تزيد وساطة البنوك من سيولة الاقتصاد بتقديم أصول قريبة من النقود.
6. تستوعب الصول المالية المتنوعة التي تقدمها البنوك جميع الرغبات وتستجيب لها.

المبحث الثاني : تعريف و خصائص النظام المصرفي:

لقد شهد مفهوم الجهاز المصرفي تطورات عديدة عبر الأزمنة و ذلك للتغيرات الكثيرة التي شهدها العالم، و من هذا المنطلق نصنف هذا المبحث إلى ثلاثة مطالب

المطلب الأول: تعريف النظام المصرفي

هي المؤسسات و القوانين و الأنظمة التي تعمل في ظلها المصارف في ذلك البلد[1]

تعريفه : النظام المصرفي «الجهاز المصرفي» هو :مجموعة المصارف العاملة في بلدما وهو جزء من النظام المصرفي والمالي.

و مفهوم النظام المصرفي يتضمن معنيين :

المعنى الأول : هو أن الجهاز المصرفي يتضمن البنك المركزي و البنوك التجارية المتخصصة أما

المعنى الثاني : هو الشائع فالنظام المصرفي يتضمن البنك المركزي و البنوك التجاريةو المتخصصة، مضافا إليها المؤسسات المالية و المصرفية الأخرى.

خصائص النظام المصرفي:

إن هيكل النظام المصرفي في الاقتصاد هو مهم جدا للتوسع في الوظائف، كما يعتبر الدعامة الأساسية بالنسبة إليه ومن أهم مميزات وخصائص النظام المصرفي ما يلي:

1.هيكل النظام المصرفي:

-المصرف ذو المكتب الواحد: ويكون مستقبل بإدارته ،ولا يتحكم في ملكية رأس ماله ، ولا يسيره مصرف آخر ، ولا يسيطر على ملكيته مصرف آخر ، ويتواجد بنسبة عالية في الولايات المتحدة الأمريكية.

- ✓ **-المصرف ذو الفروع المتعددة:** ويقوم بعمليات في أكثر من مكتب ، وتؤلف فروعه كيانا قانونيا واحد ، ويشرف عليها مكتب رئيسي ، ويتواجد بنسبة كبيرة في الدول الرأسمالية ويتواجد في الدول الأوربية الشرقية.
- ✓ **-مجموعة المصارف:**تتألف من مجموعة من المصارف الممتلكة في شركة قابضة Holding، قد تكون مكاتبها ذو مكتب واحد، أو مكاتب متعددة .
- ✓ **- سلسلة المصارف:** وهي تشمل مجموعة المصارف المتقدم ذكرها فيما عدا ما يتعلق بالملكية ، إذ أنها هنا في يد شخص طبيعي أو عدة أشخاص طبيعيين.

[1] زياد سليم رمضان ، محفوظ أحمد جودة ، **إدارة البنوك** . دار الصفراء للنشر 1966 . ص 03.

2. حجم المصرف وفروعه: ولقياس حجم المصرف، يجب مقارنته بغيره ، من حيث موجوداته، أو حجم قروضه للغير، أو مقدار رأس ماله، أو حجم الودائع.

والذي يهمنا هو مقياس حجم الودائع، لأنها تهتم به البنوك التجارية (و التي تسمى بنوك الودائع أيضا) ، ويبقى حجم رأس المال المملوك أهم مقياس بالنسبة للمصارف المملوكة.

أما فروعه فأهميتها واضحة ،أكثر مصرف في بلد ما.[1]

3.ملكية المصارف: المصرف هو منشأة مالية تؤدي خدمات معينة، وتتوخى الربح من خلاله ، وقد نشأت بشكل فردي وعائلي، ثم تطورت إلى شركات المساهمة، ثم عرفت مرحلة الاحتكار و التركز والشركات القابضة ، كل هذا يتعلق بالملكية الفردية للمصارف.

وقد يحدث أن تتدخل الدولة وتنزع هذه الملكية ، و تحيله إلى ملكية جماعية للشعب بأسره.

4 . تأميم المصارف :ومن أهم مبرراتها ما يلي:

أ– مبررات تتعلق بالنتائج السلبية للملكية الفردية: يمكن التطرق إلى هذه النتائج في:

- عدم اهتمام المصارف لمتطلبات التنمية الاقتصادية.
- المنافسة الشديدة بين المصارف بهدف تحقيق الربح السريع.
- اعتماد المصارف التجارية على ودائع الناس في عملياتها.
- تحويل الأرباح إلى الخارج والتهرب الضريبي والتلاعب بدفاتر المحاسبة.
- سيطرة رأس المال الأجنبي على عدد منها.
- توجيه استخدامات أموالها بما يلائم سياساتها.

– مبررات تتعلق بالنتائج الايجابية للملكية العامة: سنحاول ذكرها في النقاط الآتية:

- ✓ توجيه المصارف لخدمة التنمية الاقتصادية.
- ✓ تنظيم التسهيلات المصرفية عن طريق أسس سليمة.
- ✓ تحكم البنك المركزي في عمليات التحويل الخارجية.
- ✓ التأميم بمساعدة تنظيم المصارف في مجموعات ، ثم في مصارف كبيرة تحمل على أسس الانتاج .

[1] –شاكر القزويني ،**محاضرات في اقتصاد البنوك**،ديوان المطبوعات الجامعية،2000،ص ،40،38.

ج- اندماج المصارف: ونعني باتحاد مصارف بمصرف واحد ، ويعقب عادة تأميم المصارف على أساس أنه جزء من خطة الجهاز المصرفي.

ومزايا الاندماج متعددة منها تحقيق الوفورات في التكاليف الإدارية ، والتخصص في العمليات المختلفة ، وتنويع القروض والاستثمارات والخدمات.

كما أن الاندماج يقلل من حدة المنافسة بين المصارف، ويزيد الجمهور بالمصرف ، ويقلل كثرة فروع المصارف ، ويفتح فروع جديدة في مناطق تفتقر للخدمات المصرفية.[1]

وثالث مؤسسة أنشئت عام 1851م ،المتمثلة في بنك الجزائر برأسمال قدره : ثلاث ملايين فرنك فرنسي، مقسمة إلى ستة آلاف سهم وبقرض يساوي نصف قيمة رأسماله ، كما فرض عليه تخصيص مقدار من رأسماله كاحتياطي، إضافة إلى حق تعيين المدير وتحديد مدة إصدار الأوراق النقدية.

[1] – شاكر القزويني ، مرجع سبق ذكره، ص ص،38، 40.

المبحث الثالث: هيكل النظام المصرفي الجزائري من 1962 حتى 1985

بنوك ودائع (تجارية)

المطلب الأول البنوك المحلية الوطنية :

بنك الجزائر :

يعتبر أول مؤسسة نقدية يتم تأسيسها في الجزائر المستقلة و قد كان 1963/12/13بموجب قانون 62_144وقد ورث البنك المركزي الجزائري اختصاصات بنك الجزائر الذي ثم تأسيسه في عهد الاستعمار و بتأسيسه أرادت الجزائر أن نبين إرادتها في قطع أي عهد لها بالاستعمار ،و إبراز نيتها في وضع المؤسسات التي تعبر عن سيدتها و استقلالها ومن بين وظائفه هي :

_إصدار النقود حيث أن البنوك المركزية عرفت في بداية نشاطها على أنها بنوك إصدار .

_إن إصدار النقود مهما كان نوعها ورقية أو معدنية و ودائع هو تعبير عن القدرة على تحويل بعض الأموال عن طريق إصدار

وحدات نقد مقابلة لها ,

_إعادة خضم الأوراق التجارية

_مراقبة سير عمليات البنوك التجارية

بنك الجزائر للتنمية BAD:

لقد تأسس الصندوق الجزائري للتنمية CAD بموجب القانون رقم 165_63[1] في 07ماي 1963،و تم تحويل اسمه الى البنك الجزائري للتنمية في 1971،و قد ورث البنك الجزائري للتنمية هيكله عند تأسيسه فعاليات ابرع مؤسسات الائتمان متوسط الأجل و مؤسسة واحدة للائتمان طويلة الأجل كانت كلها تعمل أثناء الاستعمار ،و هذه المؤسسات هي القرض العقاري ،القرض الوطني ،صندوق الودائع و الارهان ،صندوق صفقات الدولة و صندوق تجهيز و تنمية الجزائر .و قد أحيل لهذا البنك تعبئة الادخار متوسط و طويل الأجل بينما في المجال القرض كانت مهمته تتمثل في منح القروض متوسطة و طويلة من اجل تمويل عمليات التراكم ،و قد ازدادت هذه الأهمية بصفة خاصة بعد الشروع في تنفيذ المخططات التنموية و لكن البنك الجزائري للتنمية لم يتمكن في الواقع من القيام بذورهم في مجال تعبئة الادخار متوسط و طويل الاجل و كانت الموارد التي ظل يستعملها في التمويل تقدم له من طرف الخزينة

[1] المرسوم رقم 63-165الصادر في 1963/05/07 و المتضمن إنشاء الصندوق الجزائري للتنمية .

بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR:

نشأة بنك الفلاحة و التنمية الريفية :

عرفت المنظومة المصرفية الجزائرية سلسلة من الإصلاحات أثمرت ميلاد بنوك كان لها دور في تفعيل المهنة المصرفية منها بنك الفلاحة و التنمية الريفية الذي عرف النور بعد إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري بمقتضي المرسوم رقم 82 . 106[1] الصادر 11 /1982/03 حيث اعتبر وسيلة من الوسائل الرامية إلي المشاركة في تنمية القطاع الزراعي و ترقية الريف.

تعريف بنك الفلاحة و التنمية الريفية:

هو مؤسسة اقتصادية مالية وطنية لها قانونها الأساسي التجاري بمقتضي المرسوم السابق الذكر أعلاه ، أوكلت له مهمة التكفل بالقطاع الفلاحي ، و مع مرور السنوات تعددت نشاطاته . بداء بتدعيم فروعه علي مستوي التراب الوطني حيث حقق ما كان يصبو إليه إذ بلغ عدد وكالاته سنة 1985 إلي 269 وكالة منها 6 رئيسية و 31 فرع ، أما في يومنا هذا فقد أصبح عدد وكالاته 286 وكالة و 31 مديرية جهوية تشغل حوالي 7000 عامل ما بين إطار و موظف.

و نظرا لكثافة نشاطه و مستواه فقد صنف بنك الفلاحة الريفية من قبل قاموس مجلة البنوكBANKERS ALMANACH لطبعة 2001 في المركز الأول في الجزائر و 668 عالميا من أصل 4100 بنك.

بنك التنمية المحلية BDL[2]:

بنك التنمية المحلية BDLهو أحد البنوك العامة برأس مال قدره 15800 مليون دينار جزائري.

يحسب له شبكة متكونة من 149 وكالة منتشرة بإحكام على مستوى التراب الوطني ، بما في ذلك 143 وكالة مكلفة بتسيير العمليات البنكية التي وضعت تحت مسؤوليتها و 06 وكالات مختصة في منح قروض على الرهن، وهو نشاط الذي ينفرد به بنك التنمية المحلية و يميزه عن باقي البنوك.

[1] الأمر 82-106 الصادر في 1985/03/11و المتضمن إنشاء بنك التنمية المحلية

[2]الموقع الالكتروني للبنك التنمية المحلية www.bdl.dz:BDL

بنك التنمية المحلية هو أولا بنك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة / الصناعات الصغيرة والمتوسطة والتجارة في أوسع معانيها، ثم بنك المهن الحرة والأفراد والعائلات.

انه بنك يهدف إلى المشاركة الفعالة في تطوير الاقتصاد الوطني وعلى وجه الخصوص تعزيز الاستثمار بتشجيع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة / الصناعات الصغيرة والمتوسطة في جميع القطاعات بتنوعها من خلال المشاركة في جميع الإجراءات التي وضعتها السلطات العمومية (ANSEJ ، CNAC، ANGEM)، بحيث أن بنك التنمية المحلية على استعداد لتلبية الاحتياجات التمويلية للأفراد

لدى بنك التنمية المحلية الدور الرئيسي في تمويل المشاريع السكنية وذلك عن طريق دعم و مرافقة أصحاب مشاريع الترقية العقارية، وكذا أيضا الأشخاص الذين يريدون شراء مسكن.

مجلس الإدارة البنك التنمية المحلية

يرأس مجلس الإدارة لبنك التنمية المحلية الرئيس المدير العام و الأعضاء المكونين له هم على النحو التالي:

الرئيس المدير العام.

مديرة لدى مديرية التوقعات و السياسة

وزارة الماليةرئيس قسم الأسواق العمومية

وزارة المالية،نائب مدير بالمديرية العامة للخزينة

وزارة المالية

مدير التأمينات لدى المديرية العامة للخزينة

البنك الوطني الجزائري BNA[1]

انشأ البنك الوطني في 13جوان 1966 و هو يعتبر أول البنوك التجارية التي تأسيسها في الجزائر المستقلة و قد عرض تأسيسه البنوك الأجنبية التالية:"القرض العقاري للجزائر و تونس ،القرض الصناعي و التجاري ،القرض الصناعي و التجاري ، البنك الوطني للتجارة و الصناعة في إفريقيا ،بنك باريس و هولندا ، و أخير مكتب معسكر للخصم " ،و تجدر الإشارة إلى أن اندماج هذه البنوك في البنك الوطني الجزائري قد تم في

[1] الموقع الالكتروني للبنك الوطني الجزائري Copuright 2009@BNA.DZ

تواريخ مختلفة ، باعتباره بنكا تجاريا فان البنك الوطني الجزائري يقوم بجمع الودائع و منح قروض للأجل و تبعا لمبدأ التخصص في النظام البنكي الجزائري فلقد تكفل البنك الوطني الجزائري بمنح القروض للقطاع ألفلاحي و التجمعات المهنية للاستيراد RPIو المؤسسات العمومية و القطاع الخاص .

بنك البركة الجزائري BARAKA[1]:

تأسس في 20 مايو من عام 1992يعتبر كأول مصرف إسلامي و ذلك وفقا للترخيص الممنوح له من قبل بنك الجزائر تمثل الأنشطة الرئيسية في تقديم خدمات المصرفية

البنك الخارجي الجزائري BEA:

تأسس البنك الخارجي الجزائري في أول أكتوبر 1967 بموجب الأمر لمرسوم 67_204[2]،و بهذا هو ثالث و أخر بنك يتم تأسيسه تبعا لقرارات تأميم القطاع البنكي و قد تم إنشاءه على أنقاض خمسة بنوك أجنبية هي : القرض الليوني الشركة العامة ،قرض الشمال ،البنك الصناعي للجزائر ،و المتوسط و بنك باركيز .و يمارس البنك الخارجي الجزائري كل مهام البنوك التجارية و على هذا الأساس يمكنه جمع الودائع الجارية و في جانب الإقراض يتكفل بتمويل عمليات التجارة الخارجية ،هو يقوم بمنح القروض للاستيراد ، كما يقوم بتامين المصدرين و تقديم الدعم المالي لهم .

الصندوق الوطني للاحتياط و التوفير CNEP:

تم تأسس الصندوق الوطني للاحتياط و التوفير في 10 أوت 1964 على أساس شبكة صندوق التضامن للولايات و البلديات الجزائرية و يتمثل مهامه في جمع التوفير

أول وكالة للصندوق للاحتياط و التوفير افتتحت أبوابها ليوم 1 مارس 1967 بتلمسان في حين أن ،تم تسويق دفتر الصندوق الوطني للتوفير منذ سنة قبل فتح الوكالة على مستوى شبكة البريد[3]

القرض الشعب الجزائري CPA

تم تأسيس القرض الشعبي الجزائري في 14ماي 1966.وثاني بنك تجاري يتم تأسيسه في الجزائر .وقد تأسس على أنقاض القرض الشعبي للجزائر,ووهران قسنطينة وعنابه ,و الصندوق المركزي الجزائري للقرض الشعبي ,ثم اندمجت فيه بعد ذلك ثلاثة بنوك أجنبية أخرى هي :شركة مرسيليا للقرض ,و المؤسسة الفرنسية للقرض و البنك ,وأخيرا البنك المختلط الجزائر – مصر.

[1] الموقع الالكتروني للبنك البركة

[2] الامر رقم 67-20الصادر في 1967/10/01 و المتضمن انشاء البنك الخارجي الجزائري

[3] الموقع الالكتروني للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط: www.cnepbanque .dz

و القرض الشعبي الجزائري مثل البنك الوطني الجزائري يقوم بجميع الودائع باعتباره بنكا تجاريا .ويقوم بمنح القروض القصيرة ,و ابتداء من 1917اصبح يقوم بمنح القروض متوسطة الأجل أيضا ,وتبعا لمبدأ التخصص البنكي ,فقد تكفل القرض الشعبي الجزائري بمنح القروض للقطاع الحرفي ,و الفنادق و القطاع السياحي بصفة عامة وكذلك قطاع الصيد و التعاونيات غير الفلاحية و المهن الحرة.

المطلب الثاني الفروع الأجنبية:

أتاح قانون النقد والقرض إنشاء فروع لبنوك ومؤسسات مالية أجنبية في الجزائر تخضع لقواعد القانون الجزائري، ويعود منـــح التراخيص لمجلس النقد والقرض الذي يقرر المنح أو الرفض وفق ما جاء في المادة 127 من القانون ويتجسد ذلك في قرار صادر عن محافظ بنك الجزائر، وهذا الترخيص خاضع لمبدأ المعاملة بالمثل [1], بمعنى أنه تتم المساهمة الأجنبية في هذا المجال بإنشاء فروع تابعة لمؤسسات مالية أو بنوك توجد مقراتها خارج الجزائر، ويمكن أن تكون في شكل مساهمة في رأسمال البنوك والمؤسسات المالية الخاضعة للقانون الجزائري شريطة أن تكون للرعايا أو الشركات الجزائرية نفس الامتياز في البلاد الأصلية لهذه المساهمات.

وبسماح القانون الجديد لقيام فروع لبنوك ومؤسسات مالية أجنبية على التراب الوطني تكون الجزائر قد رجعت إلى نظام الازدواجية المصرفية الذي كان سائدا قبل التأميمات لسنة 1967 [2]

– البنوك والمؤسسات المالية الجديدة بعد صدور قانون النقد والقرض:

إثر صدور قانون النقد والقرض بدأ انفتاح القطاع المصرفي اتجاه القطاع الخاص الوطني والأجنبي يتسارع وخصوصا بعد 1998 سنة انتهاء إنجاز برنامج التعديل الهيكلي، وفي نهاية 2001 أصبح القطاع المصرفي الجزائري يتكون من 26 بنك ومؤسسة مالية عمومية وخاصة ومختلطة معتمدة

من مجلس النقد والقرض, بالإضافة إلى بنك الجزائر والخزينة العمومية والمصالح المالية للبريد والمواصلات، ومن المؤسسات المالية التي أنشئت عقب إصدار قانون النقد والقرض:

[1] المادة رقم 130 من قانون النقد والقرض المؤرخ في 14 أفريل 1990.

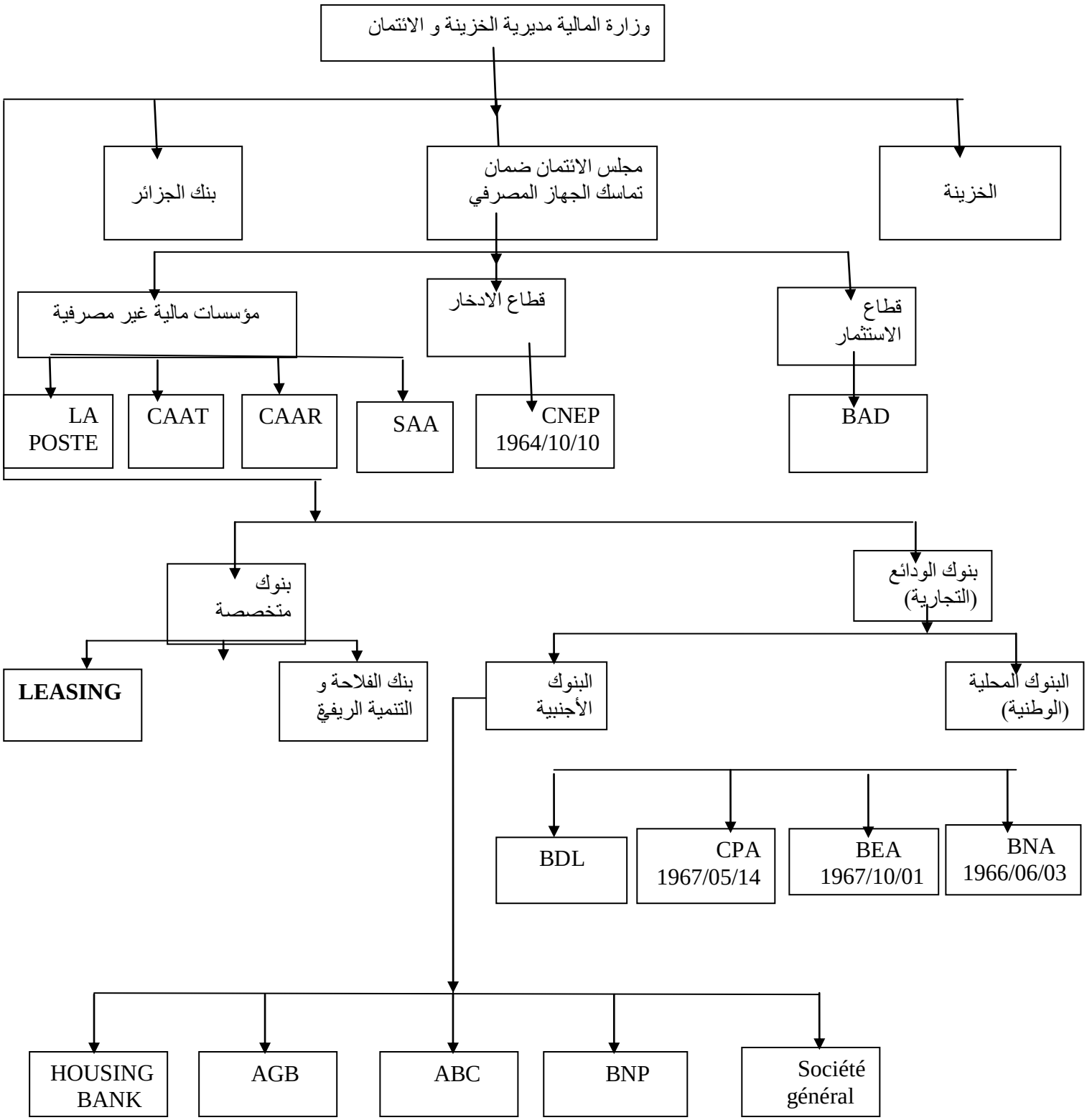
[2] بطاهر علي، **إصلاحات النظام المصرفي الجزائري وآثارها على تعبئة المدخرات وتمويل التنمية** ، رسالة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية (فرع التحليل الاقتصادي)، جامعة الجزائر، (2005-2006)، ص 25.

البنوك الخاصة الأجنبية:

لابد من الإشارة أن مجلس النقد والقرض قام باعتماد سبعة بنوك خاصة أجنبية وبنك مختلط إلى غاية سنة 2002 وهم كما يلي:

- بنك البركة المختلط: حيث تم تأسيسه في 06 ديسمبر 1990، وهو عبارة عن بنك تجاري سعودي جزائري، وتخضع نشاطات البنك إلى قواعد الشريعة الإسلامية، ولقد تم توزيع حصص رأس ماله بشكل يعطى للجانب الجزائري أغلبية بواقع 51 % بينما تعود ملكية 49 % من رأس المال للجانب السعودي.
- سيتي بنك (Cite Bank) وذلك بتاريخ 1998/05/18.
- البنك العربي التعاوني (ABC) وذلك بتاريخ 1998/09/24.
- ناتكسي أمانة بنك (Natexis Amana Banque) وذلك بتاريخ 1999/10/27.
- الشركة العامة (Society generale) وذلك بتاريخ 1999/11/04.
- بنك الريان الجزائري (Al Ryan Algerian bank) وذلك بتاريخ 2000/10/08.
- البنك العربي (Arab bank) وذلك بتاريخ 2001/10/15.
- البنك الوطني لباريس (BNP Paribas) وذلك بتاريخ 2002/01/31

الشكل رقم 01 :هيكل النظام المصرفي الجزائري



المصدر :دابة ،محمد العربي ،سعيدي على ،نايلي العربي ، التحليل الوظائفي للبنوك دراسة ميدانية للصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط بسطيف (بتصرف).

المطلب الثالث التجربة الجزائر في البنوك الخاصة :

-في سنة 1995 وقع الاختيار على بنك الفلاحة والتنمية المحلية ة للشروع في إعادة هيكلته ثم بعد ذلك خوصصته كليا وهذا لما يمتاز به عن باقي البنوك في ذلك الوقت بمايلي:

-نظرا لخوصصة وحل المؤسسات المحلية التي كانت تتعامل معه فقد تم التخلص من أغلبية القروض الغير مضمونة الدفع في محفظته المالية عند عملية التطهير.

-يتميز هذا البنك بخصائص تجعله يتماشى مع صفة الإقليمية لنشاط وهذا ما سمح للسلطات بإعادة هيكلته وهذا بخلق عدد من البنوك الإقليمية الصغيرة لكي تخوصص لاحقا.

الا ان هذه العملية لم تتم فقد بقيت حبرا على ورق وهذا نظرا لعدم وجود نوايا حقيقية للقيام بذلك لأن هذه العملية هي تدخل في إطار التعهدات المقدمة للمؤسسات المالية الدولية في إطار برنامج التعديل الهيكلي كما انعدام الشفافية وعدم توفر العلومات حول خوصصتها وغياب إستراتيجية لهذه لخوصصة البنوك.

-اما التجربة الثانية فتخص القرض الشعبي الجزائري الذي تم فتح رأسماله كعملية خوصصة جزئية فارتفع رأسماله في سنة2001من 13.6 مليار د.ج الى 21.6 مليارد.ج وقد التفاوض حول خوصصة البنك ثلاثة مرات من اجل خوصصته الا ان القطرة التي افاضت الكأس هو نسبة التنازل التي تريدها الدولة 49% اما المؤسسات المالية فتريد ان تكون لها نسبة 51%لكي تتحكم في تسير البنك وهذا يتنافى مع رغبة الدولة في احتكارها للبنك،وهذه النقطة نفسها هي التي جعلت عملية الخوصصة لم تتم في البنوك الأخرى.

فهذه التجربة تبين أن خوصصة البنوك ليست عملية سهلة وان توقيع الجزائر على اتفاق الشراكة مع الاتحاد الأوروبي و انضمامها إلى منظمة التجارة العالمية التي تحتوي في بنودها تحرير الخدمات يتطلب القيام بالمزيد من الجهد لعصرنة القطاع البنكي وجعله يتماشى مع اقتصاد السوق.

المطلب الرابع : مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان في الجزائر من خلال تفعيل الخدمات المصرفية.

تطوير البنوك والمؤسسات المالية أصبح من الضروري مواكبة مختلف التطورات والمستجدات في المجال المصرفي، وذلك لتحقيق أهداف المؤسسة والتي تتمحور أساسا حول زيادة الحصة السوقية لها في مجال التعامل والربحية المتزايدة والمستمرة. وبما أن أهم تعاملات البنوك تقوم حول استقبال الودائع ومنح الائتمان الذي له دور هام جدا في دفع عجلة التنمية والنمو الاقتصادي لمختلف الدول من حيث تنشيطه للاستثمارات الأساسية في مختلف المجالات، أصبح من الضروري تحسين وتفعيل نوع الخدمات المقدمة من البنوك للزبائن والعمل على تقديم خدمات ذات جودة عالية، وذلك لاستقبال أكبر عدد منهم وبالتالي المساهمة في تطوير سوق الائتمان. وكما نعلم جليا أن الجزائر خاصة بعد صدور قانون النقد والقرض 10/90 فتحت المجال أما المؤسسات المالية والمصرفية الأجنبية لمزاولة نشاطاتها في السوق الجزائرية وهي الآن تشهد تطورا متزايدا ومستمرا في انتشارها في السوق المصرفية الجزائرية وذلك نظرا لما وجده الزبون المصرفي في الجزائر من اختلاف في نوعية الخدمات الأمر الذي خلق نوع من المنافسة بينها وبين البنوك العمومية تصب كلها في الصالح العام. وللتعمق أكثر في الموضوع تم الاستعانة بجملة من الأدوات الأولية والثانوية أهمها المقابلة التي أجريت مع مدراء وكالات البنوك عينة الدراسة و الاستمارة المقدمة لزبائن هذه البنوك، حيث تم الاعتماد على نموذج جودة الخدمة المصرفية SREVQUALالمقدم سنة 1994، لقياس جودة الخدمة المصرفية، بالإضافة إلى نموذج المعايير الائتمانية ،حيث أنه وبعد الدراسة النظرية والإحصائية لعينة الدراسة توصلنا لعدة نتائج أهمها: – جودة الخدمة المصرفية للبنوك الأجنبية المقدمة للزبائن إيجابية وذات جودة عالية حيث منح الائتمان من طرف البنوك الأجنبية للزبائن يقدم بطريقة مثالية ولكن نسبة رضا الزبائن عن مدة القروض الممنوحة قليلة نوعا ما. كما أن توجد علاقة ارتباط موجبة بين جودة الخدمة المصرفية للبنوك الأجنبية وتطوير سوق الائتمان.

- البنوك الأجنبية تسعى لانتزاع امتيازات جديدة في السوق الجزائريـــة:

تتجه البنوك الأجنبية الناشطة في السوق الجزائرية إلى الحصول على اعتماد رسمي لتشكيل نقابة خاصة تمكنها من الدفاع عن مشاريعها وتوسيع حجم الامتيازات التي تتمتع بها، وتسعى هذه الأخيرة إلى الحصول على ترخيص وزارة العمل قبل نهاية شهر نوفمبر المقبل.

وكشفت مصادر مطلعة لـــ«البلاد" أن البنوك الأجنبية الناشطة في الجزائر تحضّر لإنشاء نقابة خاصة وأودعت طلبا على طاولة وزير العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي محمد الغازي حتى تتمكن من الحصول على الاعتماد لمزاولة نشاطها النقابي في الجزائر، وتهدف هذه الأخيرة إلى الظفر بامتيازات واستثمارات إضافية تمكنها من مضاعفة نشاطها وعائداتها.

وأضافت مصادرنا أن بنك "سوسيتي جنرال" وبي أن بي باريبا" وبنوك أخرى ستتكتل لإنشاء نقابة البنوك الأجنبية بهدف تفادي ما تدعيه من ضغوط ممارسة في حق المؤسسات المالية والنقدية الناشطة في الجزائر، مشيرة في الوقت ذاته إلى أن المشاريع الضخمة وانتعاش السوق الوطنية وسعا أطماع الأجانب وجعلهم يبحثون عن تسهيلات أخرى ترفع من حجم الرقابة المفروضة عليهم ، خاصة بعد أن وضعتهم الحكومة خلال الأشهر الماضية تحت المجهر.

ويأتي عزم البنوك الأجنبية على إنشاء نقابة خاصة في ظل المشاريع التنموية الكبرى التي أطلقتها الحكومة والتي تعتزم هذه الأخيرة الحصول على "كوطة"، منها لتمويلها وضمان هامش الربح لها، على الرغم من أن المؤسسات المالية الأجنبية الناشطة في الجزائر الأكثر ربحا في العالم[1].

[1] http://www.elbilad.net

خلاصة:

لقد عملت الجزائر منذ الاستقلال النهوض بمختلف القطاعات خاصة منها الاقتصادية من اجل بناء اقتصاد قادر على تلبية جميع الاحتياجات لذلك أدركت سريعا احتياجها إلى نظام مصرفي فعال قادر على دفع وتيرة التطور الاقتصادي وعليه أقدمت الحكومة على تأميم البنوك الاستعمارية وإنشاء بنوك وطنية جديدة في ظل نظام التخطيط المركزي لكل القرارات الاقتصادية، وتحت ضغط التحولات الحاصلة آنذاك عملت الجزائر على تغيير نمط تسيير اقتصادها وذلك بالاتجاه نحو التفتح الاقتصادي وإصلاح نظامها المصرفي بما يتماشى مع التطورات الحاصلة خارجيا وداخليا وذلك عن طريق تطبيق برنامج الإصلاحات الهيكلية وإعادة هيكلة المنظومة البنكية تماشيا مع اقتصاد السوق.

وبالرغم من الجهود المبذولة من الدولة الجزائرية يمكننا القول أن القطاع المصرفي مازال يحتاج إلى إصلاحات ومجهودات أخرى حتى يتوفر الجو المناسب لتنمية قدرات البنوك الوطنية من اجل مواجهة المصارف العالمية الكبرى خاصة في ظل التطورات الحاصلة.

تمهيد :

يعتبر القرض الشعبي الجزائري أول بنك ادخل العمل بنظام البطاقات البنكية في الجزائر ،من خلال طرحه لبطاقة السحب سنة 1989، كما انه أول بنك يتعاقد مع المنظمات الدولية الراعية لإصدار البطاقات (الفيزا و الماستر كارد) .

لهذا سنتطرق في هذا المبحث إلى دراسة حالة هذا البنك من خلال التعرف على تركيبته و المهام صلاحيات مدرياته و أقسامه ووظائف البنك ثم نتناول مختلف البطاقات المت وفرة لديه و نتعرف على كيفية إصدارها و سياسات تسويقها .

المبحث الأول نشأة و تعريف البنك القرض الشعبي الجزائريCPA

المطلب الأول:نشأة و تعريف البنك

1-نشأة البنك الشعبي الجزائريCPA:

تأسس القرض الشعبي الجزائري CPA بموجب الرسوم الصادر في 1967/05/11براسمال قدره 15 مليون دينار جزائري ، و قد ورث النشاطات التي كانت تقوم بها البنوك التالية :

-البنك الشعبي التجاري و الصناعي للجزائر (BICIA)

-البنك الشعبي التجاري و الصناعي بقسنطينة (BPCIC)

- البنك الشعبي التجاري و الصناعي لوهران(BPCIO)

- البنك الشعبي التجاري و الصناعي لعنابة(BPCIAN)

- البنك الجهوي بقرض الشعبي للجزائر العاصمة (BPCIA)

و كذا بنوك أجنبية أخرى :

- البنك المختلط ميزر (MISR)

-شركة مرسيليا للإقراض(SMC)

-الشركة الفرنسية للإقراض و البنوك CFCB

في عام 1985م، ساهم في إنشاء بنك التنمية المحلية من خلال التنازل عن 40وكالة و تحويل 550 موظف و إطار و 8900 حساب بنكي للزبائن لفائدة البنك الجديد.

و قد تطور رأسمال البنك منذ تأسيسه كما يلي :

2-تعريف القرض الشعبي الجزائريCPA:

تم تأسيس القرض الشعبي الجزائري في 14ماي 1966.وثاني بنك تجاري يتم تأسيسه في الجزائر .وقد تأسس على أنقاض القرض الشعبي للجزائر,ووهران قسنطينة وعنابه ,و الصندوق المركزي الجزائري للقرض الشعبي ,ثم اندمجت فيه بعد ذلك ثلاثة بنوك أجنبية أخرى هي :شركة مرسيليا للقرض ,و المؤسسة الفرنسية للقرض و البنك ,وأخيرا البنك المختلط الجزائر – مصر.

و القرض الشعبي الجزائري مثل البنك الوطني الجزائري يقوم بجميع الودائع باعتباره بنكا تجاريا .ويقوم بمنح القروض القصيرة ,و ابتداء من 1917اصبح يقوم بمنح القروض متوسطة الأجل أيضا ,وتبعا لمبدأ التخصص

البنكي ,فقد تكفل القرض الشعبي الجزائري بمنح القروض للقطاع الحرفي ,و الفنادق و القطاع السياحي بصفة عامة وكذلك قطاع الصيد و التعاونيات غير الفلاحية و المهن الحرة [1].

المطلب 2 :نشاط البنك CPA

بعد إصدار قانون استغلال الإدارة المالية للمؤسسات سنة 1988 القرض الشعبي الجزائري صار مؤسسة اقتصادية عامة ذات أسهم أين راس مالها ملكية خاصة للدولة .

مند 1996 أصبح تسيير رؤوس الأموال التجارية للدولة . البنوك العامة تحت تصرف وزارة المالية .

بعد الاستجابة لشروط قانون النقود و القروض قانون 90/10 افريل 1990 تحصل القرض الشعبي الجزائري على اعتماد من مجلس القرض و النقود لتصبح بنك جزائري معتمد مند 07 افريل 1997 .

القرض الشعبي الجزائري له عدة أنشطة متمثلة في تطوير قطاع السكن . الصحة و الدواء التجارة و التوزيع Pme/pmiاتاها وكدا الصناعة التقليدية الفندقة و السياحة . الإعلام و المؤسسات الصغيرة و المتوسطة كما يقوم القرض الشعبي الجزائري بمعالجة عمليات القروض و البنك كما يستطيع استقبال الودائع . ومنح قروض من كل الأشكال و الاشتراك في راس ما أي مؤسسة.

و سنذكر فيم يلي اهم الوظائف لمصالح الهيكل التنظيمي الخاص بوكالة مستغانم .

- **مصلحة المنازعات الادارية و القانونية :** -

و تشرف على المسائل الادارية و القانونية التي تتعلق بنشاط الوكالة و عادة ما يلتحق بها عدد من المحاربين الدين يمثلون في القضايا التي ترفعها او ترفع ضدها

كما تقوم هده المصلحة بالتعاقد مع مستشارين قانونيين في مجال القانون المدني و القانون التجاري و غيره كما انها تراجع التوكيلات الصادرة من الزبائن لغير المتأكد من صحتها قبل الصرف

- **مصلحة محفظة الوراق :** و ينقسم إلى فرعين : الخصم و التحصيل

فالخصم هو استخدام البنك لشراء أوراق التجارية من حاملها الأخير و التحصيل بدفع قيمتها لصاحبها

- **مصلحة الصندوق** .ل تنقسم إلى

- **التحويل** .**virement** من حساب إلى حساب , و يكون إما مباشرة آدا كان في نفس البنك , أو غيرها مباشرة ادا كان البنكان مختلفان , و هدا الأخير يتم عن طريق البنك المركزي .

[1] الطاهر لطرش ,**تقنيات البنوك** ,ديوان المطبوعات الجامعية ,الساحة المركزية ,بن عكنون , الجزائر , 189 ص, 2003.

– **السحب retrait**: وإما أن يكون مباشرة من قبل الشخص نفسه لقاء وصل و إما لحساب شخص أو جهة اخرى او قيام البنك نفسه بالسحب من حساب الزبون المقابل مستحقة له على الزبون

الدفع versement : من قبل صاحب الحساب نفسه بالاداعات نقدية

الودائع : هي رصيد موجب للمودع , و تكون بشكل نقودا أو شكل قيم منقولة تبقى ملك الزبون و تديرها الوكالة البنكية لحساب الزبون بتحصيل فائدتها السنوية , و الودائع تنقسم إلى :

الودائع عند الطلب depos a vuer: يشمل حساب الصكوك الحساب الجاري, حساب التوفير

الودائع عند الطلب يشمل الحساب أجل أدونات الصندوق سندات الصندوق

مصلحة القرض.

و يقوم بدراسة طلبات منح القروض التي هي من طرف الزبائن أفراد و مؤسسات إضافة إلى قروض تشغيل الشباب و قروض البناء و السكن, كما يقوم بدراسة الجدول الاقتصادي للمشروعات موضوع التمويل.

– مصلحة الإدارة:

و تتكون من فرع المستخدمين الذي يختص بالأعمال الخاصة بالعاملين في الوكالة ،كالتدريب ، التكوين ، التأمينات الاجتماعية, الخدمات العامة للعاملين.

أما الفرع التجاري , و الذي تبقى *وظيفته غامضة بعض الشيء، يعمل على دراسة أقسام السوق* و تحديد الزبائن الممكنين للمنتوجات و الخدمات المقترحة .

مصلحة العلاقات الخارجية

الجانب التطبيقي دراسة تطبيقية للقرض الشعبي الجزائري .....

يتركز هذا القسم على الاتصالات الخارجية مع الجهات التي يتعامل معها و الوفود التي ترد من الخارج ، كما يقوم من نفس وظائف مصلحة الصندوق و هو تابع له بالنسبة للعمليات الأجنبية و زيادة هلى ذلك يقوم بعملية التحويل للتصدير و الاستطراد من الدول الأجنبية.

المطلب الثالث: صلاحيات المديريات أو الأقسام:

الإدارة و هيكلها :

يعتبر الهيكل التنظيمي للبنك احد المخططات التي تساعد في تقييم العمال, وتحديد الوظائف وترتيبها حسب السلم الإداري, ومن حيث تباين المديريات الفرعية.

1-المدير:

يمثل الوكالة وهو المسول الأول عن التسيير ,يعين من طرف المدير العام باقتراح من المديرية الجهوية أو مجموعة الاستغلال ,بواسطة الشهادة العليا في فروع الاقتصاد او المالية ,ومن الخبرة في المؤسسة ,و يسيرها السيد:مدحري محمد ,ومن مهامه :

التمثيل للوكالة على مستوى المحلي ,كذلك تنظيم ومتابعة و إنعاش عمل الوكالة بصفة يومية و السهر على تطبيق التنظيمات المنصوص عليها ,في القانون الداخلي للبنك,والسهر على ترقية نوعية المهام المقدمة من طرف الوكالة ,ومراقبة فتح الحسابات للزبائن ,واستقبالهم وضمان الأمن واحترام أجال العمليات اليومية ,وتوجيه ومتابعة مهام مصالح الوكالة ,واتخاذ الإجراءات و القرارات في الحدود المخولة,تحت رعاية المديرية الجهوية أو مجموعة الاستغلال التابع لها ,والسهر على التسيير الحسن للوكالة.

2-نائب المدير:

يقوم بنفس مهام المدير في غيابه ,عن طريق التوكيل من طرف المديرية الجهوية,ويقوم بالتنسيق بين جميع المصالح ومدير الوكالة ,كما يقوم بالتنسيق بين جميع المصالح ومدير الوكالة ,كما يقوم بالتأشير فتح الحسابات ,ومراقبتها و تسوية الحسابات في الشكل القانوني ,ومتابعة حسابات القروض مراقبتها ,والتكفل بكل مصلحة في حالة غياب العون القائم عليها .

3-السكرتارية ومكتب أمانة المدير :

يتمثل دورها في :السهر على البريد الصادر و الوارد ,وتحرير المراسلات,واستقبال المكالمات الهاتفية و الرد عليها ,وتوزيعها إلى مصالح الوكالة المطلوبة ,وتسجيل و ضبط اللقاءات و المواعيد المهنية.

4-مصالح أخرى للبنك:

- مصلحة المراقبة والإدارة: تباشر مهامها تحت سلطة مدير الوكالة المباشرة واهم مهامها:

- مراقبة كل العمليات المنجزة من طرف كل مصلحة و الكشف عن الأخطاء و كل الفرو قات المسجلة خلال اليوم, والتسيير الإداري للوكالة بالتنسيق مع المدير و المسير.

– التأكد من كل العمليات لها مبرراتها المادية (الوثائق المبررة لذلك).

–التأكد من أن كل الكتابات الحسابية هي عمليات حقيقية ,ومراقبة كل يوم حسابي والتأكد من أن العمل بكل الشروط البنكية , التحقق من مطابقة الإمضاءات على مختلف الوثائق الحسابية ,كذلك التأكد من توازن الخزينة مع التوازن النقدي عند انجاز الخلاصة العامة اليومية ,و التحقيق من أن فائض الخزينة تم تحويله إلى حساب البنك المركزي .

– مراقبة الحسابات و متابعة تسديد الضرائب كذلك تسجيل الغيابات ,وتسجيل تواريخ العطل للموظفين و متابعتها مع التنسيق مع مجموعة الاستغلال ,وبصفة عامة تقوم المصلحة بمراقبة أي تغيير في الحسابات أو العمليات التي تجري على مستوى الوكالة في اليوم بشكل صحيح .

– **مصلحة القروض:** وهي مصلحة مهمة بالوكالة حيث تقوم بجميع عمليات القروض المستعملة بالبنوك التجارية ,من قروض شراء المساكن التساهمي ,قروض الاستثمار للمستثمرين ,وقروض بناء السكن الفردي و قروض اقتناء السيارات و قروض برنامج أسرتك الخاص بالكمبيوتر ,مع القيام بتسوية ملفات القروض ومراقبتها وتتبع استحقاقات القرض ,و القيام بالإجراءات القانونية لتسجيل هذه القروض أو استرداد مبالغها ,من المنتجات المستعملة فيها:

1- **دفتر التوفير للسكن** :استحدث هذا المنتوج الاستثماري لتشجيع الغد خار الموجة أساسا لتمويل السكن ,يختلف عن المنتجات الأخرى بالامتيازات التي يقدمها لحامله ,حيث تسحب الفوائد سنويا ,يفتح للراشدين و غير الراشدين ,ولحامل هذا الدفتر الحق في الحصول على قرض لشراء سكن جديد مع التسديد لمدة 05 سنوات .

2- **قرض تطوير المشروعات العقارية و الإسكان:**هو قرض صغير الأجل يهدف إلى تمويل جزئي لعمليات تطوير المشروعات العقارية مع أو بدون احتفاظ, يمنح لكل شخص طبيعي أو معنوي مقيد في السجل التجاري,مخول له ممارسة نشاط الترقية العقارية بعد التبرير بعقد قانوني ,مصادق عليه يثبت ملكية الأرض التي يقام عليها المشروع .

ويمتد القرض لمدة 24 شهرا ابتداء من تاريخ أول الدفعة, يخضع لمعدل متغير وفقا لشروط البنك المتعامل معه, ويكون للحاصل على القرض ما يعدل 40%من التكلفة الإجمالية للمشروع.

بدون حجز, ويحفظ 20على الأقل من سعر الشقة المشتراة و 50%من الضمانات.

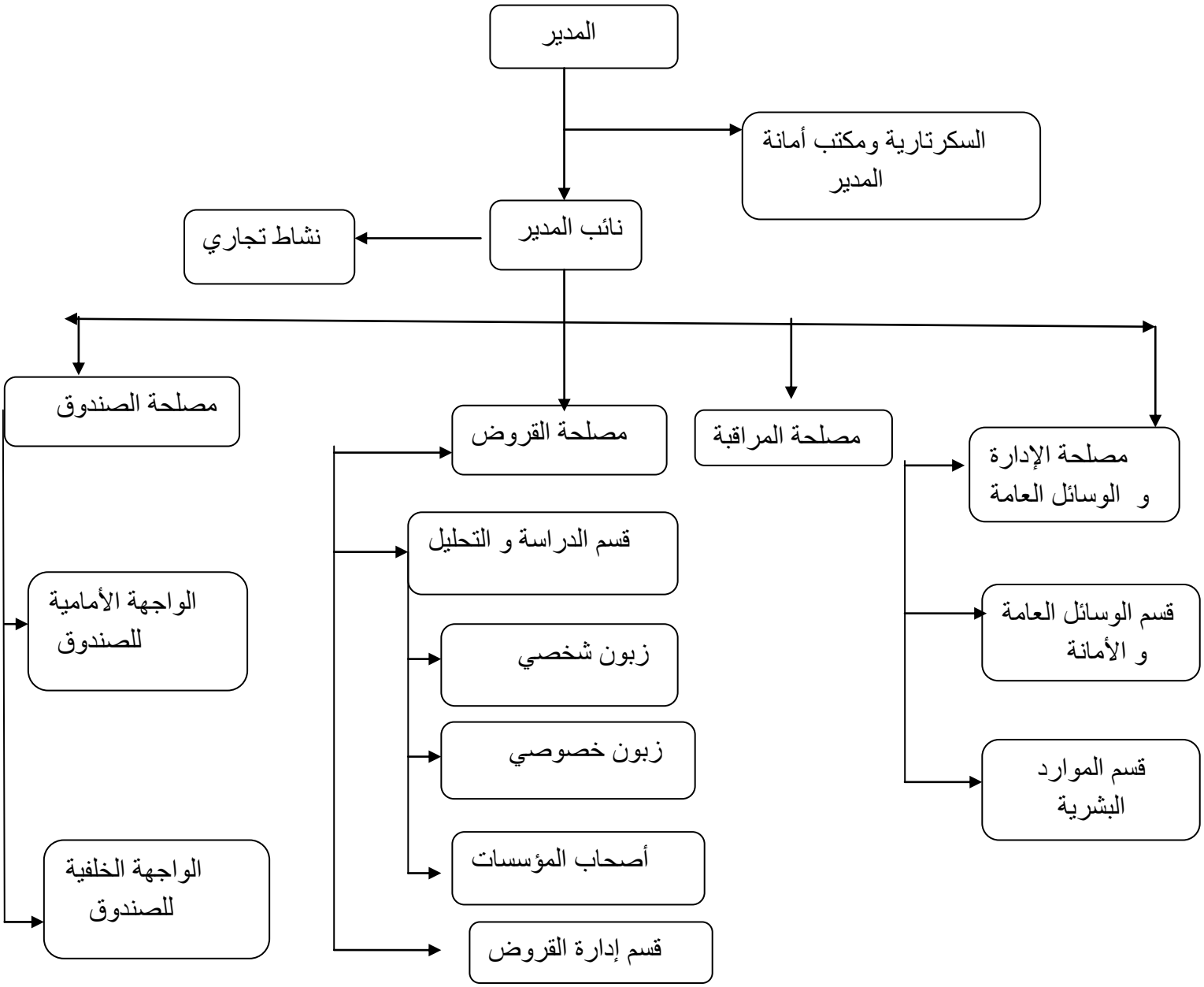
3- قرض بناء الفردي :

يصل مبلغ هذا إلى 70%من تكلفة البناء في حدود 5مليون دينار و2مليون دينار حسب قدرة و إمكانيات المقترض ,تكون مدة التسديد اكبر من 15 سنة حيث يجيب تسديد القرض بكامله قبل وصول المقترض لسن التقاعد

مصلحة الصندوق (عمليات القبض دينار جزائري) :

وبها هيكلان رئيسيان هما :الواجهة الأمامية و الواجهة الخلفية front office and back office الأول يقوم باستقبال الزبون إلى الشباك و القيام بالإجراءات الأولية في تسير العملية مع الزبون و تأكيد أوامره ثم تحريره و الثاني يقوم بتنفيذ العملية على الإعلام الآلي في الشباك الداخلي من عمليات التحصيل الالكتروني للشيكات و التحويلات عن طريق غرفة المقاصة الالكترونية ,وتتمثل مهام مصلحة الصندوق في استقبال الزبائن و القيام بالعمليات التي تكون فيها العملة نقدية ,والقيام بالعمليات المداخيل و التحويلات و المواظبة على حالة أرصدة الزبائن , وضمان التسيير القانوني لأمانة مال الصندوق للوكالة ,وضمان كل العمليات المصرفية القانونية ,بالتنسيق مع رئيس الصندوق الذي يقوم بكافة العمليات الإدارية الخاصة بالصندوق , مع المراقبة اليومية و المتابعة لكل العمليات .

الشكل رقم 2: الهيكل التنظيمي للوكالة القرض الشعبي الجزائري CPA



المصدر : وكالة القرض الشعبي الجزائري CPA

المبحث الثاني: الوظائف الالكترونية المقدمة لزبائن CPA

المطلب الأول : البطاقات البنكية المتوفرة لدي البنك القرض الشعبي الجزائري CPA

لمواجهة المنافسة التي يفرضها الواقع الاقتصادي من خلال فتح المجال أمام البنوك الأجنبية و الخاصة يستجيب البنك لرغبات العملاء من خلال وضع الإجراءات و الوسائل التي تمكن من تسهيل العمليات البنكية كتقديم خدمتي السحب و الدفع بالبطاقة سواء على المستوى الوطني بواسطة البطاقة البنكية المشتركة ،او على المستوى الدولي من خلال بطاقة فيزا التي يوفرها البنك و التي تمكن من سحب النقود و دفع المستحقات من خلال شبكتي فيزا و ماستر كارد العالميتين

و جدير بالذكر أن القرض الشعبي الجزائري عرف المنتوجات المتعلقة بالنقديات منذ 1989 عندما طرح في السوق الداخلي بطاقة السحب من خلال الموزعات الآلية للنقود المنتشرة عبر الوكالات ،كما عرف البنك بطاقة دفع دولية بالتعاقد مع فيزا كارد الدولية ،و أخيرا دخلت البطاقة البنكية المشتركة كما تعرفنا عليها سابقا مجال العمل كمرحلة تجريبية فقط في انتظار تعميم استعمالها اعتبار من سنة 2006.

1-البطاقات الوطنية : (الملحق رقم 02)

أ-بطاقات السحب نقدا :carte de retrait CPA/CASH

استحدث لمقابلة المنافسة الشديدة من طرف بقية البنوك إذ تسمح لحاملها بإجراء السحب لغاية السقف الأسبوعي المسموح به من طرف البنك,يشترط أن يكون للمستفيد حسابا بالعملة الوطنية كما يشترط أن يكون إطارا أو عاملا بالقطاع العمومي أو الخاص ,له مهنة حرة أو غيره ممن لهم دخل دائم .

وعلى المستفيد من هذا النوع من البطاقات إلا يقل رصيد عن 3000 دينار جزائري خلال مدة استغلال البطاقة ,فهي تسهل لصاحبها بسحب النقدي وتجنبه الوقوف أمام الشبابيك وضياع الوقت ,كما تسمح لصاحبها بسحب النقود في أي وقت عند تنقله لمدة سبعة أيام مفتوحة 24ساعة /24ساعة .

ب البطاقة البنكية المشتركة :CPA:CIB

- يوجد نوعان من البطاقات المحلية التي تسمح بالسحب و الدفع بطاقات شعار CIB- بطاقة بنكية مشتركة

فهي تعتبر كسند (SUPPORT) لإثبات الهوية اصدرها البنك لزبائنه كبديل عن النقود او كصورة متطورة عن الشيك

وهي عبارة عن بطاقة تسمح لحاملها القيام بعدة عمليات سحب على الموزعين الآليين للأوراق النقدية ،التابعة لشركة SATIM[1] و هي حاليا مشتركة بين كل البنوك CPA/CNEP /BDL/BEA/BNA/PTTو بنك البركة ، وهي بطاقة صالحة فقط في الجزائر ، اي على مستوى القطر الوطني ، حيث صلاحيتها محددة في الزمان و المكان .

في الوجه الأمامي نجد :

لها لون اخضر ممزوج بالأصفر مشكلا رمز البنك خاص بال (CPA)

في الأعلى تسمية البنك (العنوان التجاري) بلا حرف العربية و اللاتينية.و في الأعلى على اليمين جزء مخصص يحتوي على رمز البنك (CPA)بالإضافة إلى رمز شركة SATIM وفي الوسط يوجد رقم البطاقة مكون من 16 رقم حيث من 1 إلى 8 عبارة عن أرقام متعلقة بالشخص الحامل البطاقة بينما الأرقام من 9 إلى 15 هي عبارة عن تركيبة أرقام تختلف من شخص لأخر محددة من طرف RMI[2] أما الرقم 16 فهو عبارة عن مفتاح للمراقبة يحسب من خلال معادلة خاصة .

و في الجانب السفلي من البطاقة نجد :

- سهم يشير إلى إدخال البطاقة في الجهاز

-مدة الصلاحية :محددة في الزمن

- اسم و لقب المستفيد

و في الوجه الخلفي :نجد تعليمة صالحة فقط في الجزائر و أيضا ثلاث مساحات مدمجة في مسارات مغناطيسية ،داخلها توجد معلومات خاصة بالزبون و البنك و كيفية استعمال البطاقة و كذلك مسار ابيض خاص بإمضاء المستفيد و نص حول هذه البطاقة و عنوان CPA

وظيفتها :

تسمح بطاقة CIB لحاملها بالقيام بعمليات السحب على الأجهزة الآلية للأوراق النقدية التابعة لشركة النقد الآلي و العلاقات مابين البنوك ، على مدى أيام الأسبوع و فق حد أقصى و محدد و ذلك في الحالتين التاليتين : الحالة الأولى خلال البطاقة العادية « carte classique »تكون فيها عمليات السحب محددة و محصورة مابين 10.000دج إلى غاية 50.000دج إما بالنسبة إلى البطاقة الذهبي ة « carte gold »محددة ب 50 .000دج

[1] SATIM : شركة النقد الاكتروني و العلاقات التلقائية بين البنوك

[2] RM :I شبكة النقدية مابين البنوك

الطلب عليها :

تمنح البطاقة إما بمبادرة من البنك أو بطلب من الزبون (الملحق رقم 01)من قبل مدير الوكالة الذي يرجع إليه القرار النهائي في منح أو رفض منح البطاقة ، و هناك معياران يعتمد عليها في دراسة الطلب :

-معيار يتعلق بحساب الزبون ، و معيار يتعلق بالمناقشة و المفاوضات مع البنك

و بعد الحصول على الموافقة يتم إمضاء اتفاقية مع البنك ترسل من قبل الوكالة إلى مديرية النقديات التي تقوم SATIMبصنع البطاقة و تشخيصها وفقا للملف المحول لدى شركة .

فوائد وميزات استعمال البطاقةCIB:

- سهلة الاستعمال.
- تسمح بالقيام بعمليات السحب والدفع طوال أيام الأسبوع ولمدة 24 سا على 24 سا.
- تمنح حماية كبيرة(كونها بطاقة ذات شريحة).
- تساعد في ربح الوقت.

2 - البطاقات المصرفية الدولية الملحق رقم 03

هي بطاقات مصرفية إلكترونية تستعمل على المستوى الدولي وأهمها بطاقة الفيزا الدولية والماستر كارد، ذلك أن القرض الشعبي الجزائري مرتبط مع شبكة فيزا الدولية .فبعدما كان هذا النوع من البطاقات ذات شرائح مغناطيسية أصبحت حديثا(منذ سنتين تقريبا) إلكترونية.ويمنح القرض الشعبي الجزائري لزبائنه نوعين من بطاقات الفيزا الدولية :بطاقة الفيزا العادية وبطاقة الفيزا الذهبية.

Carte CPA/VISA ⟶ Carte CPA / VISA Gold

Carte CPA / VISA Classic

كما يتعامل القرض الشعبي الجزائري ببطاقات الماستركارد MASTER CARD

-بطاقات الدولية CPA /VISA INTERNATIONAL:

و هي بطاقة دولية للسحب و الدفع ، موجهة للزبائن ذوى حسابات مفتوحة بالعملة الصعبة أو لموكليهم و هي تسمح لحاملها المتواجد بالخارج ب:

القيام بعمليات الدفع لدى التجار المتعاقدين مع منظمة الفيزا الدولية ،بمجرد الإمضاء على الفاتورة .

يتم سحب النقدي للبطاقة من خلال الأجهزة التابعة للمنظمة الفيزا الدولية و الأجهزة التابعة للبنوك الأعضاء في المنظمة

شكلها:

فهي تحتوي في وجهها الأمامي على شعار البنك ، شعار منظمة فيزا العالمية ،مدة صلاحية البطاقة و اسم العميل و في الوجه الخلفي بها شريط مغناطيسي مشفر بالمعلومات المتعلقة بحاملها و بالبنك و بشروط استخدامها ،و شريط ابيض مخصص لإمضاء حامل البطاقة ، و في أسفلها نص به عنوان البنك للتمكين من استرجاع البطاقة في حالة العثور عليها بعد ضياعها .

نوعها :العمليات التجارية المنجزة بواسطة البطاقة تسمح للبنك بالخصم الفوري من حسابه بالإضافة إلى خصم رسوم الاستخدام ، الاستقبال و التحويل فهي بطاقة خصم فوري .

الحصول عليها :

يقدم العميل طلب الحصول على البطاقة إلى الوكالة التي يتعامل معها ،ووفقا لمعايير محددة من قبل المديرية العامة يتخد مدير الوكالة القرار المناسب بالقبول او الرفض .

وفي حالة القبول الطلب ،يمضي العميل على اتفاقية تحدد التزاماته و الشروط العامة لاستخدام البطاقة (الملحق رقم: 04)

كما انه تحول الاتفاقية من الوكالة إلى مديرية النقديات لانجاز البطاقة ثم إرسالها إلى الوكالة التي تسلمها للعميل مقابل إمضائه في خلف البطاقة ،إما الرقم السري فانه يرسل إلى العميل بواسطة البريد .

تجديد البطاقة بطلب من العميل في مدة لا تتعدى ثلاثة أشهر من تاريخ انتهاء صلاحيتها ،كما يمكنه استبدالها في حالة السرقة أو ضياع مقابل دفع عمولة .

استخدام البطاقة :يمكن استخدامها في عمليات السحب و الدفع :

أ-عمليات السحب :يمكن لحامل البطاقة ان يقوم بالسحب في حدود مبلغ يعادل 5000دج ممتد لمدة 4 ايام قابة للتجديد ، وكل عملية سحب يجب ان ترخص من قبل مركز المعالجة و الترخيص .

ب – عمليات الدفع :

قبل إتمام البيع ينبغي على التاجر التأكد من مدة صلاحية البطاقة و من هوية حاملها و من عدم تجاوز السقف المتفق عليه ينبغي على التاجر الحصول على الموافقة البنك بواسطة الهاتف او الفاكس و يتحصل على الإجابة فورا و يقيد الرقم الذي يسلم على الفاتورة، و هذه العملية تسجل من قبل مركز المعالجة التابع لفيزا ، و في حالة إتمام البيع دون ترخيص ، فان التاجر يعرض نفسه لخطر عدم الدفع لكلي لمبلغ الفاتورة ، فعملية الترخيص تعتبر ضمانا للدفع من قبل البنك

و عند قبول الدفع يقوم التاجر بتحرير الفاتورة و تقديم نسخة للعميل ثم يرسل النسخة الأخرى الى البنك في اجل ثلاثة ايام و بعد المراقبة و التأكد من شرعية الفواتير في حساب التاجر بنسبة 50%بالعملة الوطنية 50%بالعملة الصعبة ماعدا شركات الطيران التي تقيد المبالغ في حسابها بالعملة الوطنية كليا بناءا على تعليمات بنك الجزائر.

3-**بطاقة" الأمان البطاقة المسبقة للدفع "**(EL AMANE CARTE PREPAYEE)فهي بطاقة بنكية تعبا في حدود المبالغ و عدد التعبئات المحددة في الشروط العامة للبنك كما انها بطاقة دولية للسحب و الدفع تحول لصاحبها :

-داخل التراب الوطني :

يتم التسديد قيمة المشتريات من السلع و الخدمات لدى المحلات الموضوعة تحت الرقابة الجمركية المتواجدة داخل التراب الوطني أي معلنة هذه الأخيرة بلافتات عن انخراطها في شبكة فيزا الدولية

- في الخارج :

تسديد قيمة المشتريات من سلع و الخدمات لدى التجار المعلنين بلافتات عن انخراطهم في شبكة فيزا الدولية . و أيضا القيام بسحوبات نقدية أمام شبابيك البنوك و الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق النقدية المنخرطة في شبكة فيزا الدولية.

تسليم البطاقة و الرمز السري :(الملحق رقم 05)

عند قبول الطلب ،تسلم بطاقة **الأمان البطاقة المسبقة للدفع** من طرف البنك لصاحبها او لحامل البطاقة حيث تكون البطاقة شخصية و لايجوز استعمالها إلا من طرف حاملها فقط و يجب أن يضع عليها توقيعه و يمنح بطريق سرية و ذلك من خلال رمز شخصي لكل حامل البطاقة حيث يعتبر هذا الرمز سري ضروري لاستعمال البطاقة فيفترض أن يحفظ بسرية تامة من طرف حاملها .

ففي حالة نسيان الرمز السري فعلى حامل البطاقة أن يقدم طلب جديد لبطاقة جديدة تتمثل مدة صلاحية البطاقة في تاريخ محدد لصلاحيتها كما هو مطابق لتاريخ نهاية مدة الصلاحية المسجل على وجه البطاقة.

تبقى البطاقة ملك للقرض الشعبي الجزائري الذي يحتفظ بحق استرجاعها في أي وقت دون تقديم سبب لذلك و نتيجة لذلك يتلزم صاحب البطاقة أن يرجعها للبنك بعد تبليغيه بسحبها بواسطة رسالة بسيطة .

شروط استعمال البطاقة " الأمان البطاقة المسبقة للدفع"

إن حامل البطاقة مسؤول عن الاحتفاظ بها و استعمالها كما أنها تعتبر وسيلة دفع لدى التجار المنخرطين و يجب أن لا تستعمل إلا لغرض تسديد المشتريات من السلع و الخدمات و لا يمكن في أي حال من الأحوال استعمال البطاقة كوسيلة دفع في المعاملات التجارية.

يجب على حاملها الاحتفاظ بكل وصل إلى غاية نهاية المعاملة .

لا يمكن لحامل البطاقة أن يقوم بأي احتجاج إلا عن طريق صاحب الحساب و هذا في اجل 30 يوم تحسب ابتداء من تاريخ المعاملة المحتج عليها .

توفي البطاقة في حدود السقف محدد و معين الذي يسمح به البنك و الرصيد الكافي في التعبئة.

المطلب الثاني :مزايا و عراقيل استعمال البطاقات المصرفية بالنسبة للبنك

1-مزايا استعمال البطاقات المصرفية بالنسبة للبنك:

يجني القرض الشعبي الجزائري أرباحا من الاشتراك السنوي للبطاقة ومن الرسوم الموضوعة على سحب الأموال النقدية، ومن العمولة المأخوذة من التجار بنسب تتراوح مابين1.5 -3%ضمان جزء كبير من الأفراد المستفيدين من البطاقة كمتعاملين دائمين للبنك، حيث يتشجعون على التعامل معه والاستفادة من خدماته الأخرى .

اضطرار المحلات التجارية ومحلات الخدمات المشتركة في هذا النظام إلى فتح حسابات ودائع مع البنك لتسهيل أعمالها، وغالبا ما تلجأ إلى الاستفادة من خدمات البنك الأخرى.

2- العراقيل التي تواجه استعمال البطاقات المصرفية:

الوعي المصرفي لدى الأفراد غير متطور، فغالبهم لا يقبلون استعمال هذه البطاقات وحدها الفئة المثقفة وقادة الرأي هم الذين يقبلون على استخدام هذه البطاقات، أما الفئات الأخرى فهملا يقبلون على استخدام البطاقة المصرفية وينتظرون الوقت الذي تنتشر فيه بشكل كبير.

إذ وعلى الرغم من كون سعر الاشتراك السنوي منخفض فهم يتوقعون فشل هذا النظام؛ خاصة لم تحقق النجاح الذي كان منتظرا من طرف البنك؛ (CPA Cash) أن بطاقة السحب السابقة على مستوى المحلات التجارية، الفنادق، المطاعم، محطات TPE تأخر في توزيع أجهزة الخدمات...الحصول على البطاقات المصرفية يستغرق في بعض الأحيان وقت وذلك راجع لتأخر خدمات ؛ شبكةSATIMمازال العديد من الزبائن يفضلون استعمال الشيكات في التعامل.

المطلب الثالث :خدمة الدفع الالكتروني e-CP@ و الصيرفة الالكترونية

1-خدمة الدفع الالكتروني e-CP@ :

تحدد الشروط العامة و كيفية الانضمام من خلال المشتري عبر شبكة الانترنت « Web Acheteur » إلى خدمة الدفع الالكتروني e-CP@ حيث تسمح خدمة الدفع الالكتروني لحامل البطاقة البنكية المشتركة بصفته المشتري على الانترنت إجراء معملات شراء الممتلكات أو الخدمات ، على المواقع الكترونية الخاصة بالتجار ، المدعوون "البائع على الانترنت web marchand الذين يوافقون على وسيلة الدفع الحالية . عند توقيع عقد الانضمام(الملحق 05)، يعترف المشتري على الانترنت انه اطلع على هذه الشروط العامة و انه وافق عليها دون تحفظ.

كيفية الدخول إلى خدمة الدفع الالكتروني e-CP@:

-يتم الدخول إلى خدمة الدفع الالكتروني من طرف صاحب الحساب أو المشتري على الانترنت web Acheteur الحامل البطاقة المدعو المشتري على الانترنت عن طريق شبكة الانترنت

- يجب أن تغير كلمة العبور التي يسلمها البنك ل المشتري على الانترنت والتي تسمح له بالدخول إلى خدمة الدفع الالكتروني عند استخدام لأول مرة .

كما يعتبر الشخص الذي يدخل بيانات بطاقة و كذا كلمة العبور بمثابة مرخص له للدخول إلى الخدمة من طرف البنك .

واجبات البنك :

من بين الواجبات التي يلتزم بها البنك هي :

-ضمان حسن تنفيذ خدمة الدفع الالكتروني .

- ضمان استمرارية الخدمة (24سا/24سا ،7ايام/7ايام).

-الحفاظ على الطابع السري لكل البيانات المتعلقة ب "المشتري على الانترنت web Acheteur".

- السهر على حسن سير التعامل الأمن لمعاملة الدفع الالكتروني و ضمان تنفيذه .

من بين ووجبات "المشتري على الانترنت

يلتزم المشتري على الانترنت بمايلي:

اتخاذ كافة تدابير التي من شانها ان تسمح بتامين بطاقته و كلمة العبور الخاصة به،حيث يتعين عليه ان يحتفظ بسرية كلمة العبور و كذا البيانات المتعلقة بالبطاقة .

كما يجب عليه احترام الشروط و الكيفيات للاستخدام الأمن لخدمة الدفع الالكتروني التي يحددها البنك و أن يكون حذرا من كافة الأخطار التي من شانها تلحق ضررا بأمن البيانات المرتبطة بالاستخدام الانترنت ، الصادرة عن معدات الإعلام الآلي و البرامج المستعملة من طرف مصالحنا .

كما انه يجب أن يكون مسؤولا عن احترام الواجبات التعاقدية مع البنك و حفظ البيانات المتعلقة ببطاقة و كلمة العبور الخاصة به.

ثمن و مصاريف الخدمة المصرفية المقدمة :

تطبق شروط التسعيرة لهذه الخدمة المقدمة علينا بالشروط العامة للبنك و تبلغ ل المستشري على الانترنت بكل الوسائل قبل التوقيع على هذا العقد .

في حال تعديل هذه الشروط و هذه الكيفيات ،يلتزم البنك بإعلام المشتري على الانترنت بذلك بكل الوسائل ، مع توضيح تاريخ تطبيقها .

في حال عدم المعارضة في اجل ثلاثين يوم ،ابتداء من تاريخ من تاريخ استلام التعديلات المذكورة ،يفهم بان المشتري قد وافق على مراجعة اثمان و مصاريف الخدمات المصرفية.

2-الصيرفة الالكترونية CPA e banking:

منتوج مبتكر لمراجعة الحسابات عبر الانترنت وهو منتوج جديد في مرحلة التجربة(phase test) موجه للزبائن الذين يستعملون الانترنت .حاول البنك استهداف هذه الفئة من الزبائن عن طريق توجيههذا المنتوج لها، إذ يسمح بمراجعة الحسابات عن طريق الانترنت، الفاكس أو الهاتف .حيث قامتمجموعة استغلال بتحديد هذه الفئة وإرسال المعلومات المتعلقة بها إلى الإدارة المركزيةبالجزائر العاصمة، ثم تم الاتصال بهم من أجل تعريفهم أكثر بهذا المنتوج الجديد، واستغرقت هذهالعملية مدة شهر .وحول درجة رضائهم عن المنتوج الجديد فقد كانوا راضين باستخدام الانترنت،الفاكس والهاتف لمراجعة الحسابات وتطور الحركات بالحساب . بعدها تم إرسال نتائج هذه التجربةإلى المقر الرئيسي الذي سيتولى فيما بعد متابعة المنتوج.

كما وضع القرض الشعبي الجزائري لزبائنه كذلك منتوج جديد يتمثل في الاقتطاع الالكتروني أي تعويض النقد بالاقتطاع الالكتروني في عملية دفع فواتير الهاتف، الماء، الكهرباءPrélèvement ...

عوضا عن الزبون لصالح المؤسسات المعنية) بريد الجزائر، الجزائرية للمياه، مؤسسة الكهرباءوالغاز ...)شرط أن تكون لهذه المؤسسات حسابات مفتوحة في نفس البنك.

المطلب الرابع :تعريف الشركة SATIMو مهامها .

SATIM، شركة أتمتة المعاملات بين البنوك والخدمات المصرفية الإلكترونية هي:

- وهي شركة مساهمة و فرع لأهم البنوك التجارية الجزائرية فهي تابعة ل08 البنوك الجزائرية (BADR، BDL، BEA، BNA، CPA، PSC، CNMA، البركة)التي تساهم هذه الأخيرة برأس مال كل منها ، و التي يبلغ رأس مالها 26مليون دج حيث أنشئت في عام 1995 بناء على مبادرة من المجتمع المصرفي .
- تعتبر المشغل بين البنوك الإلكترونية المصرفية في الجزائر، للحصول على بطاقات المحلية في المستقبل القريب، والدولية.
- فهي واحدة من الدعم الفني لبرنامج تطوير وتحديث الأدوات المصرفية وخاصة تشجيع وسائل الدفع بالبطاقة.
- SATIM معا 17 عضوا في شبكة الخدمات المصرفية الإلكترونية بين البنوك:

16 البنوك مع 07 بنوك عامة و 09 مصرفا خاصا والجزائر المشاركة.

المهام الرئيسية ل SATIMهي:

- العمل في مجال تطوير واستخدام وسائل الدفع الإلكترونية.
- وضع وتدير منصة تقنية وتنظيمية توفير التوافق الكامل بين جميع اللاعبين في الشبكة الإلكترونية المصرفية في الجزائر.
- وتشارك في وضع قواعد بين البنوك من بين البنوك إدارة المنتجات الدفع الالكتروني من خلال كونها قوة الاقتراح.
- مرافقة البنك في إنشاء وتطوير المنتجات المصرفية الإلكترونية.
- تخصيص الشيكات وبطاقات الدفع والسحب النقدي.
- بتنفيذ كافة الإجراءات التي تحكم تشغيل نظام الدفع الإلكتروني في مختلف مكوناته:
  - تقنيات التحكم،
  - أتمتة الإجراءات،
  - سرعة المعاملات،

- وفورات التدفقات المالية، الخ .
  - صناعة بطاقات الدفع الممثلة للنشاط
  - صناعة الصكوك (منح الرمز السري)

جدول رقم 2 : البطاقات المطلوبة من البنوك الخاصة .

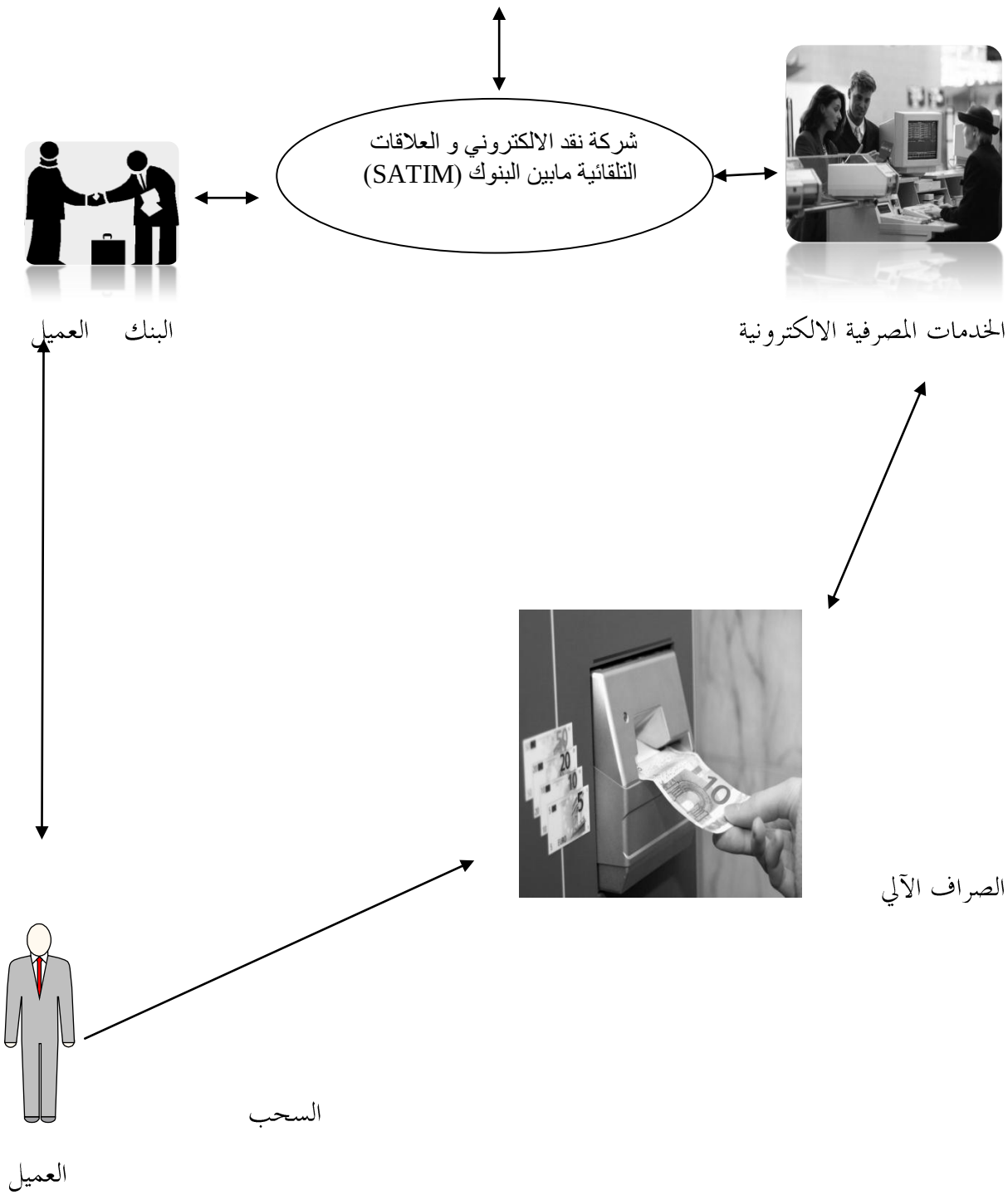
Banques	**Carte classique**	**Carte Gold**
BADR	8500	1500
BDL	0004	1000
BEA	9000	1000
BNA	7000	3000
CPA	8000	2000
AL BARAKA	4800	200
TOTAL	41300	8700

يوضح هذا الجدول المقابل أرقام التي تحصلنا عليها من شركة SATIMو التي تتعلق بعدد البطاقات المطلوبة من البنوك الخاصة .

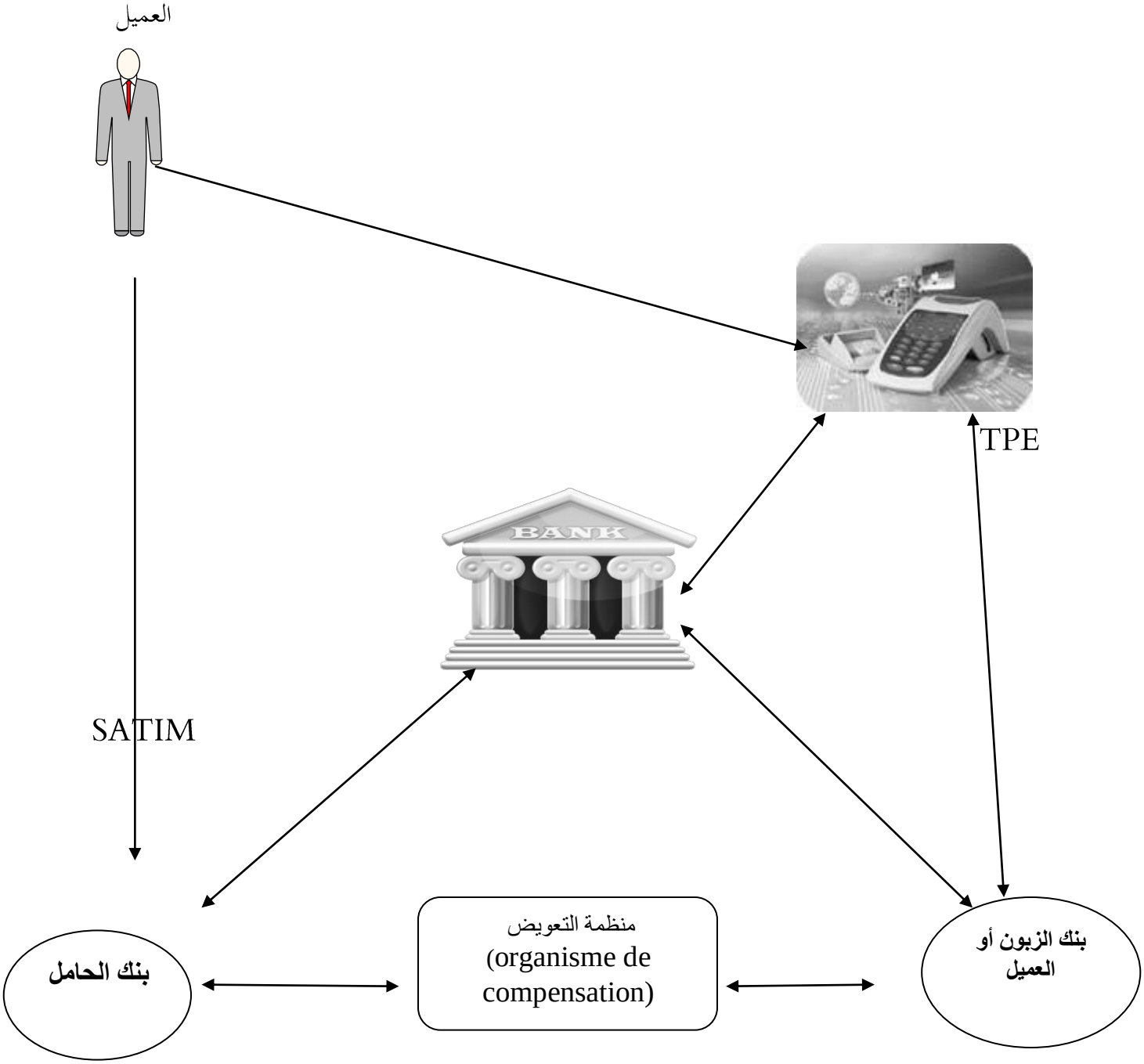
المصدر:شركة SATIM

الشكل رقم 03:يوضح أهم المعاملات المصرفية الإلكترونية

1 العملية السحب



2- العملية الدفع



خلاصة :

في ضوء التغيرات المستجدة وجب على البنوك الجزائرية الاستعداد لتطبيق ثقافة مصرفية جديدة تأخذ في الحسبان التغير المستمر في أوضاع السوق وتعتمد على شبكة من الاتصالات، كما أن عليها اليوم الصيرفة الالكترونية الذي من خلاله تستطيع اكتساب قدرات تنافسية من خلال التركيز على دراسة الزبائن واحتياجاتهم .

أما عن واقع النظام المصرفي على مستوى القرض الشعبي الجزائري، فإن حداثة مديرية الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنك جعلت تطبيق التقنيات الخدمات المصرفية لا تتعدى النشاط التجاري المعتاد .غير أن إدخال الخدمات البنك الجديدة إلى الساحة المالية الوطنية جعلته يحتل مكانة راقية بين البنوك، وذلك بالرغم من عدم قيامه بدراسات تخص الخدمات المصرفية البنكية .

تمهيد :

نظرا لواقع النظام المصرفي الجزائري الذي لا يختلف كثيرا عن ماضيه منذ استقلال الجزائر. و نظرا للتطور المذهل الذي عرفته تكنولوجيات الإعلام و الاتصال و تأثيرها على كل جوانب الحياة و خاصة الاقتصادية، الاجتماعية و السياسية .و نظرا للدخول أيضا للجيل الدول العالم العولمة حيث تنحصر المعارضة لها في بعض المنظمات غير الحكومية على الرغم مما تحمله من أثار خاصة على الدول النامية لذا ننطلق من احدث ما و صل إليه العمل الصرفي في استخدام تكنولوجيات الإعلام و الاتصال و بروز مايسمى بالصيرفة الالكترونية .

المبحث الأول : واقع البريد و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال

المطلب الأول : مفاهيم حول التكنولوجيا

لقد أصبحت التكنولوجيا تلعب دورا مهما في النهوض باقتصاديات الكثير من الدول.

1- تعريف التكنولوجيا:

يرجع أصل التكنولوجيا إلى الكلمة يونانية التي تتكون من مقطعين هما (Techno) تعني التشغيل الصناعي، والثاني (Logos) أي العلم أو المنهج، لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي[1].

و يمكن تعريفها من جهة التحليل الاقتصادي بأنها "مجموعة المعارف والمهارات والخبرات الجديدة التي يمكن تحويلها إلى طرف إنتاج أو استعمالها في إنتاج سلع وخدمات وتسويقها وتوزيعها، أو استخدامها في توليد هياكل تنظيمية إنتاجية"[2].

و يمكن تعريف التكنولوجيا على إنها :"تطبيق الإجراءات المستمدة من البحث العلمي والخبرات العلمية لحل المشكلات الواقعية، ولا تعني التكنولوجيا هنا الأدوات والمكائن فقط بل أنها الأسس النظرية والعلمية التي ترمي إلى تحسين الأداء البشري في الحركة التي تتناولها"[3].

2- أنواع التكنولوجيا : يتم تصنيف التكنولوجيا على أساس عدة أوجه منها مايلي :

2-1- على أساس درجة التحكم نجد مايلي :

2-1-1- التكنولوجيا الأساسية : و هي التكنولوجيا التي تمتلكها أغلب المؤسسات الصناعية والمسلم به وتتميز بدرجة التحكم كبير جدا.

2-1-2- تكنولوجيا التمايز : و هي التي تملكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية وهي التكنولوجيا التي تتميز بها عن بقية منافسيها.

2-2- على أساس موضوعها هناك :

2-2-1- تكنولوجيا التسيير : وهي التي تستخدم في تسير تدفقات موارد، ومن أمثلتها البرامج والتطبيقات التسييرية .

---

[1] غسان قاسم اللامي، **إدارة التكنولوجيا (مفاهيم و مداخيل تقنيات تطبيقات علمية)**، دار المناهج، عمان، الطبعة الأولى، ، 2006 ص 22.

[2] نوفيل حديد، **تكنولوجيا الإنترنت و تأهيل المؤسسة للإندماج في الإقتصاد العالمي** ، أطروحة دكتوراء دولة، (غير منشورة)، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التسير، جامعة الجزائر، 2007/2006 ص ص 52،51.

[3] عبد البارى، إبراهيم درة، **تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات:الأسس النظرية و دلالاتها في البيئة العربية المعاصرة** ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003 ص 26.

2-2-2- تكنولوجيا التصميم : وهي التي تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة كالتصميم بمساعدة الحاسوب .

2-2-3- تكنولوجيا أسلوب الإنتاج : وهي تلك المستخدمة في عماليات الصنع ، وعمليات التركيب والمراقبة .

2-2-4- تكنولوجيا المعلومات والاتصال : وهي التي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات ونقلها .

2-3- على أساس درجة التعقيد نجد :

2-3-1- تكنولوجيا ذات درجة عالية : وهي التكنولوجيا شديدة التعقيد، والتي من الصعب على المؤسسات الوطنية في الدول النامية تحقيق استغلاله إلا بطلب من صاحب البراءة .

2-3-2- تكنولوجيا العادية : وهي أقل تعقيدا من سابقتها، حيث بإمكان المختصين المحلين في الدول النامية استيعابها غير أنها تتميز أيضا بضخامة تكاليف الاستثمار[1].

[1] لمين علوطي، **تكنولوجيا المعلومات والإتصال و تأثيرها على تحسين الأداء الإقتصادي للمؤسسة** ، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، الجزائر، 2003/ 2004، ص ص9، 10 .

المطلب الثاني :شبكة الاتصالات الإلكترونية : [1]

بادرت بعض المؤسسات المصرفية و المالية بتطوير شبكات إلكترونية للدفع و التسديد منتشرة في نقاط محدودة من التراب الوطني ، لكن عدم القدرة على التحكم فيها و تسييرها جعل بعضها يتوقف عن أداء خدماته و ذلك بسبب اعتماد هذه المؤسسات على حلول و أنظمة مستوردة و غير متوافقة و خصائص السوق الجزائرية و كذلك عدم تزايد الطلب على هذه الخدمات ، هذا العامل الذي كان من الممكن ان يشجع هذه المؤسسات على مواصلة العمل بهذه الوسائل (العامل أي زيادة الطلب) ور غم ذلك فقد بادرت بعض المؤسسات بإصدار بطاقات السحب مثل :

- ✓ بطاقة السحب من الصرفات الآلية (DAB) [2] لمؤسسة البريد .
- ✓ البطاقة المصرفية للسحب و الدفع للمصارف التالية : القرض الشعبي الجزائري ، بنك الفلاحة و التنمية الريفية ، بنك الجزائر الخارجي ، الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط – بنك ، بنك البركة الجزائري.

يعد بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR من رواد المؤسسات المصرفية في الجزائر فقد قطع شوطا كبيرا

على مستوى نظام الاتصالات ، فهو يمتلك شبكة اتصالات تعم جل مناطق الوطن ، و هي مخصصة للتحويل المالي المباشر من وكالاتها و تعتبر بطاقة السحب و الدفع للـــ BADR دعم للنشاط المصرفي للمؤسسة وزيادة لمواردها و وسيلة لتحسين خدماتها المصرفية

2-**الانترنت و البنوك الجزائرية** : إن معظم البنوك الجزائرية لها مواقع على شبكة الانترنت

- ❖ فالنسبة لبنك الجزائر موقعه على الأنترنت www.bank-of-algeria.dz تظهر فيه مجموعة من المعطيات و البيانات عن السياسة النقدية و المالية و إحصائيات مختلفة و لكنها غير متجددة ، و هو لا يقدم أي خدمة معلوماتية إلكترونية ، بعكس مواقع البنوك المركزية في العالم و التي بعضها يشرف على أنظمة الدفع الإلكترونية لمصارف تلك الدول انطلاقا من موقعه الإلكتروني .

---

[1]-بوعافية رشيد ، **الصيرفة الإلكترونية و النظام المصرفي الجزائري** ، مذكرة نيل شهادة ماجيستير في العلوم الإقتصادية ، البليدة 2005 ، ص164 ،ص166.

[2] distributeurs automatique de billets: DAB

❖ أما بالنسبة للمصارف التجارية ، فمواقعها تعرض مجموعة من المعلومات عن نفسها و معظمها لم يجدد منذ مدة ، إلا انه يجب أن نذكر أن هناك مصارف تسمح بالإطلاع على الرصيد (للزبائن المشتركين في النظام) و بعض العمليات الأخرى .ومن مثلة مواقع تلك البنوك : موقع صندوق الوطني للتوفير و الاحتياط ، القرض الشعبي الجزائري ، بنك الفلاحة و التنمية الريفية، و لكنها تقدم عمليات محدودة سواء من حيث نطاق الخدمة أو نوعيتها .

و لكن يجب تدارك هذا الأمر و تفعيل دور الانترنت لتقديم خدمة مصرفية متطورة و في هذا السياق لا ننسى تجربة " بريد الجزائر " بتقديمه خدمات عبر الشبكة مثل الإطلاع على كشف الحساب البريدي و طلب

الصك البريدي بالإضافة إلى إمكانية تسديد فاتورة الهاتف النقال الخاص بفرع " موبيليس " عبر الحساب البريدي ، و إنشاء خدمة الموزع الصوتي (15.30) للاستعلام حول الحساب البريدي .

3 - استخدام الهاتف في الخدمة المصرفية :

لا تستعمل المصارف الجزائرية الهاتف في تقديم خدماتها سواء الهاتف الثابت او المحمول رغم ماشهده هذا الأخير من تطور كبير بعد فتح السوق الجزائرية في السنوات القليلة الماضية

و على المصارف الاستفادة من عدد مشتركي خدمة الهاتف في تقديم خدماتها لجلب أكبر عدد من الزبائن .

المطلب الثالث :أثـــار تكنولوجيا الإعـــلام والاتصال :

لقـــد أحدثت التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال أثر كبير وتغيرات عميقة المستويات خاصة فيما يتعلق بتنظيم المؤسسات وطرق الإنتاج وكذا الموارد البشرية ويمكن حصد هذه الآثار فيما يلي:

1-1 الآثـــار الإيجـــابية :

- مساعدة الشركات على تحقيق قدر كبير من المرونة الإنتاجية. والتقليل من النفقات مع تقديم طرق جديدة وهياكل تنظيمية جديدة لتصميم المنظمات.
- التقلي لمن الاتصالات الشخصية المباشرة، لوجود شبكة اتصال وسيطة بين الشركات، وهذا ما يساهم في تخفيض تكاليف التنقل والإقامة....)
- تحقيق تكامل عالمي لأسواق رأس المال من خلال وضع ترتيبات وإجراءات أكثر مرونة لضمان حركة رأس المال على المستوى العالمي.
- زيادة الاختراعات والتجربة من الإنتاجية والتي تؤدي إلى تخفيض التكاليف والأسعار وزيادة المنتوجات الأمنية (الصحية) وبالتالي ارتفاع الاستهلاك.
- تطبيق التجارة الإلكترونية التي تشمل تبادل أشياء ذات قيمة بين طرفين أو أكثر من خلال وسائل إلكترونية غالباً ما تكون الانترنيت مما يحقق الميزة التنافسية، وتحسين مستوى الخدمة المقدمة للعملاء وتحسين العلاقات مع الموردين.
- تنمية قدرات الأفراد من خلال اكتساب المعلومات الهادفة وأخذ قرارات أحسن.

1-2 الآثـــار السلبية :

قـــد تنتج بعض الآثـــار السلبية عن التكنولوجيـــا الجديدة للإعلام والاتصال والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:

- في كثير من الصناعات يتقلص الإنتاج لتوظيف الأفراد إن كانت تكنولوجيا الإعلام والاتصال مفيدة بالنسبة للمنظمات التي تستخدمها، وبالتالي يكون هناك أشخاص لم يسعفهم الحظ في الحصول على منصب عمل بسبب هذه التكنولوجيات.
- الانترنت قد تسمح لبعض المتشدّدين والمعارضين بنشر أفكارهم ودعواهم وتكون هناك صعوبات كبيرة لمواجهة التحريض على العنف والعنصرية والجنس.
- التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال تجعل العلاقات بين المتعاملين أقل إنسانية كعلاقة الطبيب بالمريض أثناء الجراحة عن بعد.

- يرى البعض بأن السيادة الوطنية أصبحت مهددة نظراً لحرية تحرك المعلومات والاتصالات والأموال عبر الحدود الوطنية [1] كما هو الشأن بالنسبة للخصوصية الثقافية التي باتت مهددة بتفوق اللغة الإنجليزية والولايات المتحدة الأمريكية.
- سمحت التكنولوجيات الجديدة بظهور النقود الإلكترونية والتي تمثل تهديداً للسيادة النقدية.
- الحكومة تجد نفسها أمام معضلة فرض الرقابة في إطار حقوق المستهلك والصالح العام دون المساس بالحرية والتفتح.

من خـــلال ما تم ذكره تظهر لنا مختلف الآثار المترتبة عن هذه التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال والتي استطاعت أن تندمج في مختلف المجالات سواءً على مستوى الأفراد والحكومات والمؤسسات عل الرغم من بعض السلبيات فإن تكنولوجية الجديدة للإعلام والاتصال تساهم في رفع مستوى الأداء وكذا استخدام لأمثل للطاقات البشرية مع تقليص الإجراءات الإدارية وتنظيمها تنظيماً دقيقاً، وبصفة عامة تهدف هذه التكنولوجيات الجديدة إلـــى: [2]

- خفض تكاليف تعقيد الإنتاج وإزالة الميزة التنافسية الناجمة عن اقتصاديات الحجم.
- جعـــل الاتصال أسرع وأكثـــر كفـــاءة وأداء وأقـــل تكـــلفة.
- توفيـــر المعلومـــات الدقيـــقة والحديثة يدعم اتخـــاذ الـــقرار.
- تعزيز المساءلة والشفافية مما يؤدي إلى تقليل وقوع الأخطاء والتزوير
- تقديم خدمات أفضل للموظفين والمراجعين مما ينعكس إيجابيا على التنظيم.
- القضـــاء على هـــدار الوقـــت والجهـــد والمـــوارد.
- زيـــادة كفـــــاءة استغلال المخـــــزون.

---

1. محمد منصف تطار، " **النظام المصرفي الجزائـــري والصيرفة الإلكترونية** "، مجلة *العلـــوم الإنســـانية* ، جامعة بسكـــرة، جوان 2002، ص. 188.

2. إبراهيم بختي، "**صناعة تكنولوجيا المعلومات والإتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء**"، ***المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات***، جامعة ورقـــلة، يومي- 08-09 مارس2005 ،ص. 317.

المبحث الثاني: المصارف الالكترونية

المطلب الأول: مفهوم و نشأة المصارف الالكترونية :

1 –مفهوم المصاريف الالكترونية

تختلف التسميات حول مفهوم المصارف الالكترونية ولكنها تصب في مفهوم واحد هو المصارف التي تعمل عن طريق شبكة المعلومات الدولية (الانترنت).

ويطلق عليها عدة مسميات مثل المصارف الالكترونية ،مصارف الانترنت ،المصارف الالكترونية عن بعد ،المصرف المترلي، المصرف على الخط، المصارف الخدمية الذاتية أو مصارف الويب ، وعلى اختلاف المسميات فجميعها تشير إلى قيام العميل بإدارة حساباته أو انجاز أعماله المتصلة بالمصرف عبر شبكة الانترنت سواء كان في المترل أو المكتب وفي أي مكان وفي أي وقت يرغبه ويعبر عنها "بالخدمة المالية عن بعد".

وبالتالي يمكن للعميل أن يتصل بالمصرف مباشرة بالاشتراك العام ،عبر شبكة المعلومات الدولية وإجرائه لمختلف التعاملات على أساس أن يزود المصرف جهاز الحاسوب الشخصي للزبون بحزمة البرمجيات الشخصية[1].

إذا عمليات المصارف الالكترونية هي إجراءات الكترونية تتم عبر شبكة المعلومات الدولية ومن أهم أشكالها المصارف الافتراضية، التي تولدت لها مواقع الكترونية على الشبكة من اجل تقديم خدمات نفس خدمات المصرف لكي يقوم بالعمليات المصرفية العادية مثل السحب والدفع والتحويل دون انتقال الزبون إليها.

[1] – صالح مفتاح، **البنوك الالكترونية والتجارة الالكترونية**، المؤتمر العلمي الخامس، جامعة فيلادلفيا ، الأردن.

نشأة المصاريف الالكترونية :

وتعود نشأة المصارف الإلكترونية إلى بداية الثمانينات مع ظهور النقد الإلكتروني، أما استخدام البطاقات كان مع بداية القرن الماضي في فرنسا على شكل بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي ، وبطاقات معدنية تستعمل على مستوى البريد في الولايات المتحدة الأمريكية . وفي عام 1958 أصدرت American Express أول بطاقة بلاستيكية لتنتشر على نطاق واسع ، ثم قامت بعدها ثمانية مصارف بإصدار بطاقة "Bank Americard" عام 1968 لتتحول إلى شبكة Visa العالمية، كما تم إصدار في نفس العام البطاقة الزرقاء "Carte Bleue" من طرف ستة مصارف فرنسية . وفي عام 1986 قامت اتصالات فرنسا "France Telecom" بتزويد الهواتف العمومية بأجهزة قارئة للبطاقات الذاكرة (Cartes à mémoire) لتصبح عام 1992 كل البطاقات المصرفية بطاقات برغوثيه (Cartes à puce تحمل بيانات شخصية لحاملها [1]

خلال منتصف التسعينات ظهر أول مصرف إلكتروني في الولايات المتحدة الأمريكية يميّز بين نوعين من المصارف كلاهما يستخدم تقنية الصيرفة الإلكترونية :

- المصارف الافتراضية (مصارف الإنترنت) : تحقق أرباحا تصل إلى ستة أضعاف المصرف العادي.
- المصارف الأرضية : ونقصد بها المصارف التي تقدم خدمات تقليدية وخدمات الصيرافة الإلكترونية .

وكان سبب انتشار المصارف الالكترونية إلى عنصرين أساسيين [2]:

- أهمية ودور الوساطة بفعل تزايد حركية التدفقات النقدية والمالية في مجال التجارة .

تطور المنظمة الإعلامية للاتصال التكنولوجي.

[1] – رحيم حسين، هواري معراج،" **الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية** "، مداخلة مقدمة إلى ملتقى المنظومة المصرفية والتحولات الاقتصادية- واقع وتحديات – جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف- الجزائر، يومي 14/15ديسمبر2004، ص:317.

[2] منير الجنبيهي، ممدوح الجنبيهي، **البنوك الالكترونية**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005، ص: 15.

American Express : entreprise financière américaine spécialisé dans les moyens de paiement connue pour ses cartes de paiement

Cartes a puce : est une carte en matière plastique, voire en papier ou en carton, de quelques centimètres de côté et moins d'un millimètre d'épaisseur

المطلب الثاني :أصناف و فوائد المصارف الالكترونية

1-أصناف المصارف الالكترونية

أشارت عدة دراسات أن هناك ثلاثة أصناف أساسية للمصارف على شبكة المعلومات الدولية تتمثل هذه الأصناف في :

الموقع المعلوماتي :

يمثل المستوى الأساسي و الحد الأدنى للنشاط الالكتروني المصرفي ،و يسمح هذا الموقع للمصرف بتقديم معلومات حول برامجه و منتجاته و خدماته المصرفية .

الموقع الاتصالي :

يتيح هذا الموقع عملية التبادل الاتصالي بين المصرف و العملاء مثل البريد الالكتروني ،تعبئة طلبات او نماذج على الخط ،و تعديل معلومات القيود والحسابات ،الاستفسارات

الموقع التبادل :

و يمكن من خلاله أن يمارس المصرف نشاطاته في بيئة الكترونية ،كما يمكن للعميل القيام بمعظم معاملاته الكترونيا من سداد قيمة الفواتير ،و إدارة التدفقات النقدية ،و إجراء كافة الخدمات الاستعلامية سواء داخل المصرف أو خارجه .

2-فوائد المصارف الالكترونية

تتميز المصارف الالكترونية عن المصارف التقليدية في تقديم خدمات للزبون لتلبية احتياجاته ويكمن هذا التميز في[1] :

- **إمكانية استقطاب شريحة أوسع من الزبائن** : تنفرد المصارف الالكترونية بقدرتها على الوصول إلى شريحة أوسع من الزبائن دون التقيد بمكان أو زمان معين، كما تتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وعلى طول أيام الأسبوع وهو ما يوفر الراحة للعميل، إضافة إلى أن سرية المعاملات التي تميز هذه المصارف من ثقة العملاء فيها .

-تقديم خدمات مصرفية جديدة :

تعمل المصارف الالكترونية على تقديم جميع الخدمات المصرفية التقليدية، مع تقديم خدمات جديدة عن طريق شبكة المعلومات الدولية (الانترنت) مثل:

- إرسال نشرات إعلانية عن الخدمات المصرفية .
- تبليغ الزبائن بأرصدتهم.
- كيفية التعامل مع الكمبيالات الالكترونية.

---

(4)- عبد المنعم راضي، فرج عزت، **اقتصاديات النقود والبنوك**، البيان للطباعة والنشر، الإسكندرية،2001، ص،32.

- معرفة كيفية إدارة المحفظة الاستثمارية.
- معرفة تحويل الأموال بين الحسابات المختلفة[1]

المطلب الثالث: المهام المصارف الالكترونية

1 -التحويل الالكتروني للأموال : تعمل المصارف الالكترونية داخل شبكة المعلومات الدولية عن طريق المشاركة في شبكة حواسيب تتول التداول الالكتروني لمجموعة من القيود المحاسبية التي تتم بين الدائن والمدين في مختلف المصارف ويهدف نظام التحويل الالكتروني للأموال من أجل تسهيل وتعجيل المدفوعات وتسويتها بين المصارف وهذا ما ينتج عنه تقديم خدمات أفضل للزبائن ،من خلال هذه العملية المصرفية تتميز المصارف بميزة تنافسية في الأسواق العالمية من خلال العمل الالكتروني يتيح للمصارف إمكانية التسوية الفورية للأموال عبر حساباتها الجارية في المصارف المركزية.....الخ.

2-خدمة البطاقات : تقدم المصارف الالكترونية خدمات متميزة للزبائن ذوي المستوى المرموق مثل خدمات سامبا الماسية والذهبية المقدمة لفئة محددة من الزبائن على شكل بطاقات ائتمانية وبخصم خاص، ومن هذه البطاقات بطاقة سوني التي تمكن العميل من استخدامها في أكثر من 20 مليون من أكبر الأماكن، وتشتمل على خدمات مجانية على مدار الساعة برقم خاص [2]

3-النظام المصرفي المباشر مع الزبون:بدأت مجموعة من المصارف العالمية الكبرى في تطبيق النظم المصرفية المباشرة مع الزبائن من الحاسب الآلي المتواجد في المنزل أو المكتب.

ومن خلال هذه الخدمة يستطيع الزبون أن يتمكن من القيام بالعمليات الروتينية مثل تحويل الأموال من حساب إلى أخر.

4-الهاتف المنزلي: أنشت هذه الخدمة مع تطور الخدمات المصرفية في العالم وهذه الخدمة أي الهاتف المصرفي يؤدي إلى تفادي طوابير الزبائن في الاستفسار عن بعض الخدمات المصرفية وتستمر هذه الخدمة 24 ساعة يوميا .

وهناك أشكال لهذه الخدمة ظهرت في بعض الدول:

في أمريكا بدأت هذه الخدمة مع ميدلاند مصرف الذي يقوم بتوفير الخدمة تحت اسم الحساب الأول المباشر ,يتم الاتصال بالمصرف عن طريق رقم سري خاص يمكن الزبون من تحويل الأموال أو الأمر بالدفع لصالح دائنيه.

---

[1] – نهلة أحمد قنديل، **التجارة الالكترونية** ، بدون دار نشر، القاهرة، 2004، ص،86.

[2] – حسن شحاذة الحسين، "**العمليات المصرفية الالكترونية**"، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق، جامعة بيروت العربية، 2002، ص،206.

في بريطانيا دخلت هذه الخدمة 1985 وكانت تعمل بواسطة شاشة متوفرة لدى العميل في المترل يتصل مباشرة مع المصرف، تمكنه من معرفة كل المعلومات التي هو في حاجة إليه.

أما في عام 1987 تمت إضافة خدمة الصوت أي محادثة بين الزبون والمصرف مباشرة من خلال الحاسب الآلي الخاص بالزبون [1]

المطلب الرابع :وسائل الدفع

البطاقات الالكترونية

تعتبر البطاقات الالكترونية احد وسائل الدفع الالكتروني التي اتسعت مع انتشار عمليات التجارة الالكترونية ، وهي ضمن مجموعة من الأدوات والتحويلات الالكترونية التي تصدرها المصارف كوسيلة دفع وتتمثل في : البطاقة المصرفية ،النقود الالكترونية ، الشيكات الالكترونية و البطاقة الذكية.

1. **البطاقات المصرفية** : أو البطاقات البلاستيكية، وهي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة قد تتعرض لمخاطر السرقة أو الضياع أو الإتلاف[2]

وتنقسم البطاقات الالكترونية إلى ثلاث أنواع هي :

أ – **بطاقات الدفع** : تصدرها المصارف أو شركات التمويل الدولية بناءا على وجود أرصدة فعلية للعميل في صورة حسابات جارية تقابل المسحوبات المتوقعة له .

ب – **البطاقات الائتمانية** : وهي البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة، تمكن حاملها من الشراء الفوري لاحتياجاته مع دفع آجل لقيمتها، مع احتساب فائدة مدينة على كشف الحساب بالقيمة التي تجاوزها العميل نهاية كل شهر.

ت – **بطاقات الصرف الشهري** : تختلف هذه البطاقات عن البطاقات الائتمانية كونها تسدد بالكامل من قبل العميل للمصرف خلال الشهر الذي تم فيه السحب (أي أن الائتمان في هذه البطاقة لا يتجاوز شهر) .

تصدر البطاقات المصرفية من طرف مجوعة من المنظمات العالمية والمؤسسات المالية والتجارية نذكر منها:

- بطاقة فيزا الدولية Visa carde internationale : تعد أكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية، يعود تاريخ إنشائها إلى عام 1958 عندما أصدر مصرف أمريكا البطاقات الزرقاء والبيضاء والذهبية .

[1] رأفت رضوان، عالم التجارة الالكترونية، **المنظمة العربية للتنمية** ، القاهرة، 1999، ص، 77.

[2] – معطى الله خير الدين، بوقموم محمد، " **المعلوماتية والجهاز البنكي – حتمية تطوير الخدمات المصرفية** " ، مداخلة مقدمة إلى ملتقى المنظومة المصرفية والتحولات الاقتصادية– واقع وتحديات مرجع سابق، ص، 199.

- ماستر كارد Master carde internationale : هي ثاني أكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية، مقرها في الولايات المتحدة الأمريكية، بطاقاتها مقبولة لدى أكثر من 9,4مليون محل تجاري، استخدمت لتسوية معاملات بلغت أكثر من 200مليون دولار .
- أمريكان إكسبرس American Express : هي من المؤسسات المالية الكبرى التي تصدر بطاقات ائتمانية مباشرة دون ترخيص إصدارها لأي مصرف، وأهم البطاقات الصادرة عنها:
  - ✓ إكسبرس الخضراء : تمنح للعملاء ذوي الملاءة المالية العالية .
  - ✓ إكسبرس الذهبية : تمتاز بتسهيلات غير محددة السقف الائتماني، تمنح للعملاء ذوي الملاءة المالية العالية .
  - ✓ إكسبرس الماسية : تصدر لحامليها بعد التأكد من الملاءة المالية، وليس بالضرورة أن يفتح حامليها حساب لديها .
- مؤسسة ديتر كلوب Diter Club : من مؤسسات البطاقات الائتمانية الرائدة عالميا، رغم صغر عدد حملة بطاقاتها إلا أنها حققت أرباح وصلت إلى 16مليون دولار، تصدر بطاقات متنوعة مثل :

-بطاقات الصرف المصرفي لكافة العملاء .

-بطاقات الأعمال التجارية لرجال الأعمال .

-بطاقات التعاون مع الشركات الكبرى مثل شركات الطيران .

2. **النقود الالكترونية** : بعد ظهور البطاقات المصرفية ظهرت " النقود الالكترونية " أو "النقود الرقمية " والتي هي عبارة عن نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات إلكترونية تخزن في مكان آمن على الهارد ديسك لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل يعرف باسم المحفظة الالكترونية، ويمكن للعميل استخدام هذه المحفظة في القيام بعمليات البيع أو الشراء أو التحويل[1]

وعلى ذلك يمكن تجسيد النقد الالكتروني في صورتين :

- حامل النقد الالكتروني Le porte- monnaie électronique : يحتوي على احتياطي نقدي مخزن في البطاقة يسمح بإجراء الدفع للمشتريات الصغيرة .
- النقد الافتراضي La monnaie virtuelle : عبارة عن برنامج يسمح بإجراء الدفع عبر شبكات الانترنت .

[1] طارق عبد العال حماد، **التجارة الالكترونية : المفاهيم– التجارب – التحديات**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص،140.

3. **الشيكات الالكترونية** : وهو مثل الشيك التقليدي تعتمد فكرة الشيك الالكتروني على وجود وسيط لإتمام عملية التخليص والمتمثل في جهة التخليص (المصرف) الذي يشترك لديه البائع والمشتري من خلال فتح حساب جاري بالرصيد الخاص بهما مع تحديد التوقيع الالكتروني لكل منهما وتسجيله في قاعدة البيانات لدى المصرف الالكتروني[1]،من المصارف التي تتبنى فكرة الشيكات الالكترونية مصرف بوسطن، سيتي مصرف.

4. **البطاقات الذكية** : تماشيا مع التطورات التكنولوجية ظهرت البطاقات الذكية Smart Cards والتي هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية إلكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل الاسم، العنوان، المصرف المصدر، أسلوب الصرف، المبلغ المنصرف وتاريخه، وتاريخ حياة العميل المصرفية [2]

إن هذا النوع من البطاقات الجديدة يسمح للعميل باختيار طريقة التعامل سواء كان ائتماني أو دفع فوري، وهو ما يجعلها بطاقة عالمية تستخدم على نطاق واسع في معظم الدول الأوروبية والأمريكية، ومن الأمثلة للبطاقات الذكية بطاقة المندكس "Mondex Card" التي تم طرحها لعملاء المصارف وتوفر لهم العديد من المزايا نذكر منها[3]

*يمكن استخدامها كبطاقة ائتمانية أو بطاقة خصم فوري طبقا لرغبة العميل .

*سهولة إدارتها مصرفيا بحيث لا يمكن للعميل أن يستخدمها بقيمة أكثر من الرصيد المدون على الشريحة الالكترونية للبطاقة .

*أمان الاستخدام لوجود ضوابط أمنية محكمة في هذا النوع من البطاقات ذات الذاكرة الالكترونية .

[1] عبد المنعم راضي، فرج عزت، **اقتصاديات النقود والبنوك** ، البيان للطباعة والنشر، الإسكندرية، 2001، ص ، 26.

[2] عبد الهادي نجار،" **الصيرفة الالكترونية وآلية تداولها** "، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق ، مرجع سابق، ص ص، 45،46.

[3] - **مرجع سابق**، ص:46.

المبحث الثالث: مسببات استعمال النظام الالكتروني في البنوك الجزائرية

المطلب الأول : الصيرفة الالكترونية

مفهوم الصيرفة الالكترونية :

يستخدم اصطلاح البنوك الإلكترونية (Electronic Banking) او بنوك الإنترنت (Internet Banking) كتعبير متطور وشامل للمفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينات كمفهوم الخدمات المالية عن بعد او البنوك الالكترونية عن بعد (Remote Electronic Banking) أو البنك المترلي (Home Banking) أو البنك على الخط (Online Banking) أو الخدمات المالية الذاتية (Self – Service Banking) ، وجميعها تعبيرات تتصل بقيام الزبائن بإدارة حساباتهم وانجاز أعمالهم المتصلة بالبنك عن طريق المترل او المكتب او أي مكان آخر وفي الوقت الذي يريد الزبون[1] ، ويعبر عنه بعبارة (الخدمة المالية في كل وقت ومن أي مكان) ، وقد كان الزبون عادة يتصل بحساباته لدى البنك ويتمكن من الدخول إليها وإجراء ما تتيحه له الخدمة عن طريق خط خاص ، وتطور المفهوم هذا مع شيوع الانترنت اذ أمكن للزبون الدخول من خلال الاشتراك العام عبر الانترنت ، لكن بقيت فكرة الخدمة المالية عن بعد تقوم على أساس وجود البرمجيات المناسبة داخل نظام كمبيوتر الزبون ، بمعنى أن البنك يزود جهاز العميل (الكمبيوتر الشخصي PC) بحزمة البرمجيات – إما مجانا أو لقاء رسوم مالية – وهذه تمكنه من تنفيذ عمليات معينة عن بعد (البنك المترلي) ، أو كان العميل يحصل على حزمة البرمجيات اللازمة عبر شرائها من الجهات المزودة ، وعرفت هذه الحزم باسم برمجيات الإدارة المالية الشخصية (Personal-Financial-management PFM) مثل حزمة (Microsoft's Money) وغيرها وهذا المفهوم للخدمات المالية عن بعد هو الذي يعبر عنه واقعيا ببنك الكمبيوتر الشخصي (PC banking) وهو مفهوم وشكل قائم ولا يزال الأكثر شيوعا في عالم العمل المصرفي الإلكتروني.

كما ان الصيرفة الإلكترونية، أو المصارف الإلكترونية، مصارف على الخط، مصارف عن بعد، مصارف الإنترنت، كلها اصطلاحات تؤدي ذات المقصود، مع فرق في درجة "الإلكترونية" في أعمالها، إذ نجد مصارف تعمل كلية على الخط، فهي بالتالي مصارف افتراضية، ومصارف أخرى تقدم خدمات بالطرق الإلكترونية بالإضافة إلى عملها بالطرق التقليدية

[1] Statistics for Online Banking, in **: http://www.epaynews.com/statistics/bankstats.html**

ومهما كانت درجة "الإلكترونية" على المستويات الجزئية، فإن عالم الوساطة المالية عرف تحولا نوعيا غير من أبعاد وأهداف استراتيجيات المصارف في السنوات القليلة الأخيرة. وكان ذلك نتيجة منطقية لثورة التكنولوجيات الجديدة في الإعلام والاتصال وعولمة الأسواق المالية والمصرفية.

والمقصود بالصيرفة الإلكترونية هو إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية، أي باستخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال الجديدة، سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالدفع أو بالائتمان أو بالتحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف. وفي ظل هذا النمط من الصيرفة لا يكون العميل مضطرا للتنقل إلى البنك، إذ يمكنه القيام ببعض العمليات مع مصرفه وهو في منزله أو في مكتبه، وهو ما يعني تجاوز بعدي المكان والزمان

كما إن الانفجار الذي حدث في التسعينيات، بفعل التطور الهائل في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وخاصة منها ثورة الإنترنت، أدى إلى تحولات عميقة في مجال الصيرفة. فلقد ظهر في منتصف التسعينيات أول بنك افتراضي في الولايات المتحدة الأمريكية، ليتلاحق بروز مصارف من نفس النمط، وبصورة متسارعة، في مناطق أخرى من العالم، خاصة وأن تسيير الزبون الافتراضي (client virtuel) أقل تكلفة من تسيير الزبون التقليدي كما بينت ذلك الدراسات المتخصصة.

المطلب الثاني الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية :

أهمية العمل بالصيرفة الإلكترونية في الجزائر

إن تبني نظام الصيرفة الإلكترونية في الجزائر سيؤدي إلى حدوث العديد من التغيرات الإيجابية على الاقتصاد بصفة عامة و النظام المصرفي الجزائري خصوصا .

1 -تأثير الصيرفة الإلكترونية على الاقتصاد الجزائري :

إن مرور الاقتصاد الجزائري بفترة إنتقالية نحو اقتصاد السوق جعله مستعدا لتبني كل الوسائل التي تؤدي به إلى الاستقرار ، و نحن هنا نتحدث عن الصيرفة الإلكترونية ، فماذا ستضيف للاقتصاد الجزائري ؟

و ماذا يمكن أن تقدم لمكونات هذا الاقتصاد ؟

و الإجابة يمكننا إيجازها فيما يلي :

1 -1 تأثير الصيرفة الإلكترونية على المؤسسة الاقتصادية :

تعمل الصيرفة الإلكترونية على زيادة تحسين الإدارة و اقتصاد الوقت و التكلفة و الاستفادة من خدمات بجودة عالية و بتكلفة و جهد أقل .

1 -2 محاربة الاقتصاد الموازي[1] :

لقد فرض تأخر وسائل الدفع في المنظومة المصرفية الجزائرية على المتعاملين التجاريين التعامل خارج الدائرة المصرفية ، هذا التعامل قد ساعد على تداول النقود خارج هذا الإطار الذي ساهم بدوره في بروز ظاهرة الاقتصاد الموازي (غير الرسمي) و تفشي ثقافة الاكتناز كلها عوامل ساعدت على ارتفاع السوق الموازية ، وهذا الأمر أصبح يهدد الاقتصاد الوطني الذي مازال هشا ، و بالتالي فإن اعتماد الصيرفة الإلكترونية و إقامة أنظمة دفع إلكترونية سوف يسهل دخول النقود المتداولة في السوق الموازي إلى دائرة السوق المصرفية و بالتالي المساهمة في التخفيف من حدة الاقتصاد غير الرسمي و السوق الموازية بالأخص في ظل توفير بيئة مناسبة لذلك .

1 -3 إيجاد و تطوير التجارة الإلكترونية في الجزائر : إن أساس ظهور و تطور التجارة الإلكترونية يعود في الأصل إلى مدى انتشار استخدام وسائل الدفع الإلكترونية و فعالية الصيرفة الإلكترونية ، و لا أحد تخفى عليه أهمية التجارة الإلكترونية و بالتالي على الجزائر تدعيم الصيرفة و وسائل الدفع الإلكترونية لإيجاد وسط مناسب لهذا النوع من التجارة .

---

[1]-**الإقتصاد الموازي** هو مجموعة من النشاطات غير الشرعية التي تمارس على هامش الإقتصاد الرسمي من طرف أفراد و جماعات محترفة في الميدان الأساسي للبحث عن الربح السهل و التهرب من الضرائب و من المراقبة .

1 4 إعطاء دفع للحكم الإلكتروني في الجزائر: لقد أصبحت فكرة إنشاء الحكومة الإلكترونية أمرا لابد منه في ظل انفتاح الجزائر على الاقتصاد العالمي و تشجيعها للاستثمارات الأجنبية و تزايد المطالب الشعبية بضرورة تخفيف الأعباء البيروقراطية ،و هذا المشروع يتطلب توفير بنية أساسية للانطلاق أحد دعائمها هي الصيرفة الإلكترونية .

1 5 بناء الإقتصاد الرقمي في الجزائر : إن تبني نظام الصيرفة الإلكترونية يكون القاعدة نحو الإنطلاق في مشاريع رقمية أخرى ، تنقل الاقتصاد الوطني نحو اقتصاد رقمي .

2 -تأثير الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري [1]:

إن اعتماد الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري سوف يتيح للنظام دخول العصرنة من أبوابها الواسعة سواء تعلق الأمر بالبنوك التجارية أو بنك الجزائر أو المؤسسات المالية الأخرى ، و هي تمنح عدة امتيازات مثل :

2-1 تخفيض النفقات التي تتحملها المصارف في أداء الخدمات و إنشاء فروع جديدة في مناطق مختلفة ، خاصة أن الجزائر مساحتها واسعة و التواجد على الانترنت قادر على التكفل بالوصول إلى عدد كبير من الزبائن و تقديم خدمات جيدة و متنوعة و بتكلفة أقل ، إضافة إلى إمكانية تسويق خدماتها المصرفية ،فضلا عن التعاملات بين المصارف و المبادلات الإلكترونية .

2-2 إن استخدام الانترنت في المصارف الجزائرية يشكل نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية و ذلك من خلال التعريف بهذه المصارف و ترويج لخدماتها و الإعلام بالنشرة و تطورات المؤشرات المالية لوضعها تحت تصرف الباحثين و سائر الأطراف الأخرى المعنية بالأمر.

2-3 تساهم ثورة الاتصالات و المعلومات في الشؤون الحياة اليومية و ذلك بتحسين و تسهيل معيشة العائلات و الأفراد بترقيتها للأفضل و تطوير المجتمع بتمكينه من وسائل جديدة .

2-4 تفعيل دور بورصة القيم المنقولة بالجزائر من خلال إقامة سوق مالية إلكترونية و إقامة أنظمة دفع إلكتروني تساهم في تطور أدائها و ترقيتها .

2-5 مواكبة المصارف الجزائرية للتطورات العالمية في ميدان الخدمات المصرفية الإلكترونية و هي تستعد للاندماج في الاقتصاد العالمي و تبحث عن جلب الاستثمار الأجنبي .

رغم كل هذه المميزات التي تقدمها الصيرفة الإلكترونية ، إلا أنه يجب علينا عدم إغفال حجم المخاطر التي تتولد عن هذا النوع من الخدمات إذا تم اعتماده بشكل متسرع و غير واعي .

[1]-بوعافية رشيد ، **الصيرفة الإلكترونية و النظام المصرفي الجزائري** ، مذكرة نيل شهادة ماجيستير في العلوم الإقتصادية ، البليدة، 2005،ص،

المطلب الثالث : تطوير استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك الجزائرية

إن وسائل الدفع المستعملة في النظام المصرفي الجزائري تتميز بأنها تقليدية في أغلبها و لا تتناسب مع الواقع العالمي الجديد ، و لكن تبعا لحرص الجزائر على مواكبة الأحداث و التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي خاصة في مجال الصناعة المصرفية ، و سيعها نحو الصيرفة الإلكترونية شرعت في تقديم و تبني بعض وسائل الدفع الحديثة و هذا ما سيتم عرضه في هذا المطلب .

أولا : البطاقة الائتمانية [1]:

إن هدف اعتماد بطاقة مصرفية في الجزائر هو توحيد التقنيات المكونة للجهاز و لذلك فإن الطريقة المثلى للدفع هي تلك التي تتميز بالبساطة في الاستعمال و نموذج موحد لاستعمالها (خط + الدفع + الإلكتروني) و وسيلة دفع مؤمنة بالنسبة للحامل (بطاقة ذكية) و بها جهاز مقاصة إلكترونية يتميز بالسرعة ، فضلا عن تزويد موزعات و معدات ضرورية لمركز المعالجة بأجهزة طرفية ، بالإضافة إلى تكوين لجنة من المصارف تمثل كل المشاركين لتحديد و وضع دليل للدفع الإلكتروني و قواعد التعامل بين التجار و العاملين و معالجة قضايا عدم التسديد و النزاعات المختلفة ، و بعد هذه التهيئة الواسعة ورسم الهدف المنشود تقوم شركة " ساتيم " بالإشراف على العملية التقنية و ذلك بإدماج الهياكل الموجودة حاليا في الشبكة النقدية بين المصارف على ضمان المبادلات مع جهاز الموزع server و جهاز المعلومات لمختلف المصارف ، و يجب أن تشير هنا إلى ضرورة أن يصحب هذه العملية أو البرنامج [1]

حملة إعلامية تحسيسية موسعة و مكثفة و تكوين مهني و تطبيقي حتى تساعد و تسهم في تحقيق المشروع.

ثم تقوم شركة " ساتيم " بعد هذه المرحلة مع جميع المصارف المنخرطة إلى انضمام شبكات الدفع الدولية بإصدار بطاقة دفع master card أو visa القابلة للاستعمال على المستوى الوطني و الدولي لعمليتي السحب أو الدفع .

و كل ماسبق ذكره من إجراءات قد عملت الجزائر على تحقيقها ليس بصورة كاملة و شاملة و لكن نستطيع القول أنها تسير على خطوات منتظمة و متباطئة من أجل تحقيقها بشكل تام و هذا العمل كان أثناء قيامها بالإصلاح المصرفي من أجل فتح المجال لتطوير التجارة الإلكترونية ، و ذلك بإصدار أول بطاقة هي " سي – بي – أي – فيزا – غولد " .

1 4 بطاقة "سي –بي–أي–فيزا–غولد "

[1] بوعافية رشيد ، **الصيرفة الإلكترونية و النظام المصرفي الجزائري** ، مرجع سابق ، ص 174، 175

لقد بدأت تظهر بوادر الصيرفة الإلكترونية في الجزائر عن طريق إصدار أول بطاقة ائتمانية و هي بطاقة الدفع الإلكترونية العالمية " سي –بي أي – فيزا –غولد " التي ترخصها هيئة عالمية " فيزا " حيث عن طريق هذه البطاقة يتمكن صاحبها من شراء السلعة التي يرغبها عبر الانترنت في أي مكان في العالم و تحويل الأموال إلى البائع عن طريق إرسال المعلومات البنكية عبر البريد الإلكتروني بشكل مشفر لضمان عدم قراءتها في حالة اعتراضها غير أن مايعيق هذه العملية في الجزائر هو بطء إجراءات تحويل الأموال عبر البنوك ، فحسب مستثمر سعودي فإن تحويل الأموال من وكالة بنكية في بسكرة إلى وكالة أخرى بالعاصمة تابعة لنفس البنك يتطلب 10 أيام كاملة .ناهيك عند تحويل الأموال إلى مصرف آخر خارج البلاد فهذا يتطلب وقتا أطول قد يتجاوز الشهرين ، غير أن وزير المالية مراد مدلسي أكد بأن الإصلاحات الجارية في القطاع المصرفي ستقلص مدة التحويلات .

1 2 بطاقة كاش يو " :[2]

إن بطاقة " كاش يو " المنتشرة في منطقة الخليج العربي و الشرق الأوسط قد أبدت اهتماما خاصا بالسوق الجزائرية ، حيث نشرت عدة إعلانات في موقع مكتوب تبحث عن موزعين لبطاقتها الإلكترونية في الجزائر رغم أنه نفي وجود أي اتفاق أو حتى مفاوضات مع إدارة " كاش يو " لتوزيعها في الجزائر رغم إبداء بعض الجزائريين رغبة في التعرف على التسوق الإلكتروني بواسطة بطاقة " كاش يو " التي تنظم عدة حملات إعلانية و مسابقات عبر الانترنت تقدم خلالها جوائز مغرية و لكنها تشترط مقابل ذلك شراء بطاقاتها الإلكترونية .

2- شبكة الاتصالات و البريد :

إن إقامة نظام دفع إلكتروني حقيقي في الجزائر يستلزم تطوير كل من شبكات الاتصال و البريد و الانترنت و تعميمها على كل أنحاء القطر ، و قد بدأت الجزائر في السعي إلى تحقيق هذا التطور في مجال الاتصالات و البريد.

[2]- صطفى دالع ، **واقع التجارة الإلكترونية في الجزائر** ، مقالة نشرت بموقع: www.ialamtic.com

المطلب الرابع: **البنوك التقليدية و الالكترونية**

1- هل تلغي البنوك الالكترونية البنوك التقليدية :

من الواضح أن البنوك التقليديةالتي تعتمد على الاتصال المباشر كطريقة أساسية للتوزيع ستجد صعوبة في التعامل مع زبائنها مما يؤدي إلى فقدانها جزء كبير من حصة سوقها ،و من جهة أخرى فان البنوك الالكترونية التي تعرض خدماتها فقط على شبكة الانترنت قد تعرضت إلى انتقادات و شكوك خاصة بعد أزمة بورصة الشركات التي تتعامل بالانترنت في عام 2000

وتعتبر البنوك الكبيرة أول المستفيدين من الانترنت نتيجة شهرتها و خبرتها في عرض خدمات متخصصة على الانترنت إضافة إلى الخدمات التقليدية مما سمح لها من رفع حصة سوقها

و قد أصبحت البنوك الالكترونية تفرض نوع جديد من العلاقات مع العملاء حيث يترك للعميل حرية الاختيار

نمط المكان و الزمان الذي يرغب فيه العميل للقيام بالعمليات المصرفية و نتيجة تعدد الأدوات الأكثر فعالية (في سرعة تقديم الخدمة ،إمكانية الحصول على الخدمة من أي مكان يكون فيه العميل و في فترة زمنية قصيرة و تعدد الخدمات المعروضة) تجعل من البنوك الالكترونية قريبة جدا من عملاءها ,فبوجود الانترنت و التكنولوجيات الجديدة المترافقة معه ،يمكن للبنك تخصيص العلاقة مع العملاء بفصل بنك المعلومات يسمح باستغلال كافة المعلومات الخاصة بهؤلاء العملاء و بالتالي التوقع بطبيعة الخدمات التي يطمح إليها العملاء

و كخلاصة نستطيع أن نقول أن مستقبل البنوك يتميز بظهور بنوك متعددة القنوات من خلال تعاملها مع العملاء و التي توافق بين البنوك التقليدية و البنوك الالكترونية و التي تلقي حاليا نجاحا كبيرا اتجاه العملاء مما يعني أن احتمال بقاء البنوك التقليدية لا زال قائما .

2-مقارنة بين البنوك التقليدية و البنوك الالكترونية (E-banking):

جدول رقم 01[1]:المعاير الأساسية التي تميز مابين البنوك التقليدية و الالكترونية

نوع البنوك	البنوك التقليدية	البنوك الالكترونية
تكلفة الاستثمار	عالية	منخفضة
تكلفة تسير المعلومات مع العميل	عالية	منخفضة
جودة العلاقة مع العميل	مخصصة نحو علاقة اكثر تخصصا	نحو علاقة اكثر تخصصا
تكلفة الحصول على عملاء جدد	متوسطة	عالية
وفاء العملاء	عالية	عالية
عدد الموظفين	عالي	منخفض
كفاءات الموظفين	ضرورية	ثانوية
انتاجية الموظفين	متوسطة	عالية
امكانية الالتحاق بالبنك	خلال اوقات العمل العادية	24سا/24سا
تكلفة المعاملات	عالية	منخفضة
المدة الزمنية الازمة للمعاملات	طويلة	قصيرة
الاتصال البشري	موجود	منعدم
استشارات خاصة	موجودة	منعدمة

يوضح الجدول جميع المعاير الأساسية التي من خلالها يمكن التميز بين هذين النمطين من المؤسسات المالية

[1] Source :S.Abes ,M.Benichou,M.Hel Idrissi.Cosmina tartiu ,op cit ,p 60

خلاصة الفصل :

مما لا شك فيه أن ما قد شهده العالم من تحولات و تغيرات في العشرية الأخيرة من عالم المال و الأعمال و الفجوة الرقمية بين الدول النامية و خلق متاعب كبيرة لحكومات تسعى للاندماج في هذا الاقتصاد الجديد ،كما ضاعف من حدة المنافسة في السوق المالي و المصرفي على مستوى العالمي .

حيث يعتبر العمل المصرفي الالكتروني انه عمل فعلا وواقعا في مختلف المؤسسات المصرفية و المالية كبيرها و صغيرها ، أما بالنسبة للبنوك الالكترونية أو البنوك الويب فان ألان ليس خيار سائر البنوك مع أن الكل يؤكد على أهميته .

بينما يمكن للصيرفة الالكترونية أو توفر عددا من المزايا للعملاء و أن تتيح للبنوك فرصا جديدة للأعمال ، فإنها تفاقم المخاطر المصرفية التقليدية . على الرغم من ان قدرا كبيرا من العمل قد تم القيام به في بعض البلدان في تطويع اللوائح و قواعد الإشراف المصرفية ،فان الاستمرار اليقضة و المراجعة تعتبر من الأمور الأساسية مع ازدياد مجال المعاملات المصرفية الالكترونية .

وبصفة خاصة لا تزال هناك حاجة لإقامة التنسيق و تنغم اكبر على المستوى الدولي ,و بإضافة إلى ذلك فان السهولة التي يحتمل أن يتم بها تحريك للرؤوس الأموال بين البنوك و عبر الحدود في بيئة الكترونية تخلق قدرا اكبر من الحساسية بالنسبة لإدارة السياسية الاقتصادية ،و يفهم اثر الصيرفة الالكترونية على إدارة السياسة الاقتصادية ،و يتطلب الأمر وجود أساس تحليلي سليم يعتمد وضع السياسات ،و بدون ذلك فان الأسواق ستقدم الإجابة ربما بتكلفة اقتصادية أعلى.

مقدمة عامة:

يشهد العالم في القرن الحالي توسعا وتطورا مذهلا في النظام المعلوماتية والاتصالات وتقنيتها، وقد أخذت هذه التقنيات ترتبط بالأنشطة والمجالات الاقتصادية على تنوعها، وقد كان القطاع المصرفي من القطاعات التي تتأثر بثورة المعلوماتية والاتصالات، والتي شكلت عاملا مساعدا لتنمية العمل المصرفي، حيث أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة عنصرا ملازما له لما توفره من فعالية في العمل، سرعة في الانجاز، ووفرة في المعلومات عن الزبائن والأسواق، والقدرة على تطوير المنتجات الجديدة وإيصالها إلى الزبائن في أي مكان وزمان نتيجة لسرعة انتشارها وتطورها، ما فتح باب المنافسة أمام الدول وخاصة المتطورة منها للاستفادة من مميزاتها وتقنياتها العالية في شتى المجالات خاصة المجال المصرفي ليتمكن من خوص غمار المنافسة الشديدة في ظل الانفتاح والعولمة، والمحافظة على مكانته كجهاز قوي في السوق المالية والاقتصادية.

لمواجهة هذه التحديات تضع البنوك هذه التكنولوجيا المتطورة والمتجددة باستمرار نصب عينيها كرهان حقيقي في قدرتها على رفع التحدي من خلال تطوير خدماتها، و تنويعها بالشكل الذي يلبي احتياجات الزبائن ومتطلباتهم المتطورة والمتغيرة، وبالتالي كان لازما عليها متابعة آخر المستجدات في عالم التكنولوجيا المصرفية باستخدامها وتطويرها.

كما أنه يشهد ثورة مصرفية حقيقية تمثلت في التوسع الهائل في ميدان التكنولوجيا المصرفية، حيث نتج عن ذلك توسعا في مظاهر انتشار الصيرفة الإلكترونية والتي ظهرت من خلال وجود عصرنة الرقمنة والتي لم تعرف حدود مقارنة بالمصارف التقليدية، باعتبار النظام المصرفي الإلكتروني هو تلك إجراءات التي تتم عبر شبكة المعلومات الدولية التي تولدت لها مواقع الإلكترونية على شبكة وذلك من أجل تقديم نفس الخدمات التقليدية للنظام المصرفي العادي لكن بطريقة الإلكترونية كالسحب، الدفع والتحويل دون انتقال الزبون إليها، حيث هذه العملية يستخدمها بعض الدول التي لها توسع في التكنولوجيا وحسن تسيير خاصة للموارد وإتباع سياسة فعالة من أجل استقطاب وجلب الزبائن.

من خلال ما تقدم، قمنا بطرح الإشكالية التالية:

"كيف يتم تطبيق النظام المصرفي الإلكتروني في البنوك الجزائرية (وكالة القرض الشعبي الجزائري CPA) ؟"

إن هذا التساؤل يؤدي إلى طرح مجموعة من الأسئلة الفرعية تتمثل فيما يلي:

1_ ما هو تأثير التطور التكنولوجي للوسائل الإعلام والاتصال على هذه البنوك؟

2_ما هو واقع تطبيق النظام المصرفي الإلكتروني في البنوك الجزائرية (وكالة القرض الشعب الجزائري CPA_مستغانم_)؟

3_ما هي مقومات نجاح الصيرفة الإلكترونية من طرف البنوك؟

وللإجابة على هذه الأسئلة تم وضع الفرضيات مقترحة التالية:

1-توجد علاقة ما بين طبيعة الخدمات المصرفية الإلكترونية والدور الذي تلعبه الثورة التكنولوجيا المصرفية بكل مؤشراتها في زيادة القدرات التنافسية للبنوك.

2- يعتبر النظام المصرفي عجلة الاقتصاد بما يقوم به من عمليات التمويل، الدعم، تنشيط وتفعيل النشاطات الاقتصادية، وتسهيل عملية اندماج الاقتصاد في الاقتصاد العالمي وذلك بمواكبة كل تطور يشهده والاستفادة من كل ما يقترحه من حلول أهمها الصيرفة الإلكترونية، فالإصلاح المنظومة المصرفية الجزائرية مازالت تعاني وتتخبط في المشاكل ومتاهات البرامج التي جزء كبير منها يعتمد على تطور في النظام والصيرفة الإلكترونية على وجه الخصوص.

3- إن تبني الوكالة القرض الشعبي الجزائري CPAلمفاهيم الخدمات المصرفية الإلكترونية بكل أبعادها يؤدي إلى تعزيز وفرض مركزها التنافسي ورفع حصتها السوقية، وإحتلالها مكانة مميزة في السوق المصرفية.

تبدو أهمية الدراسة في الإشكالية المطروحة فضلا عن موضوعها الذي يدور حول الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية، باعتباره الأداة للتفاعل البنك، الدقة، أداة توافقه، تحسين أدائه، إثراء قوى العمل والإبداع الذاتي لكي تزداد الفعالية والدقة بما يعمل على تحقيق الربحية للبنك، كذلك تحقيق المنافع الاقتصادية والاجتماعية بالنسبة للزبون والمجتمع خاصة أمام هذه التطورات التكنولوجية السريعة والمستمرة.

تكمن أهمية هذه الدراسة أيضا في معرفة المتطلبات الأساسية التي يبحث عنها الزبائن، ويفضلون تواجدها في البنوك حتى تتمكن هذه الأخيرة من توفيرها وتقديمها لهم، إضافة إلى مساعدة البنوك التجارية على تصميم برامج تطويرية لمنتجاتها من خلال معرفة درجات الرضا لدى الزبائن، والعمل على تنميتها وتطويرها؛

ضمن هذا السياق فإن هذه الدراسة تهدف إلى ما يلي:

- توضيح دور النظام المصرفي الإلكتروني مدى تأثيره على البنوك الجزائرية.
- التعرف على واقع عملية تطوير الخدمات المصرفية في بنك القرض الشعبي الجزائري والعوامل التي تؤثر على هذه العملية.
- توضيح عملية الابتكار وأسلوب تطوير النظام المصرفي، ومدى مساهمة ذلك في تعزيز الموقع التنافسي للبنك، من خلال خدماته المصرفية الالكترونية.

لقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي للإجابة على أسئلة الدراسة، مع دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري باستخدام أدوات إحصائية لتقييم الوضع والوصول إلى نتائج.

لقد تم الرجوع إلى مصادر المعلومات الثانوية من الكتب ومذكرات ونصوص وقوانين ومواقع الإنترنت، متوفرة بالمكتبات، وخدمات الإنترنت ذات العلاقة بمفهوم تطوير الخدمات المصرفية، بهدف إعطاء صورة واضحة عن المفهوم وأبعاده المختلفة، والتعرف على أهم الدراسات التي تناولت مفهوم تطوير هذه الخدمات؛

كما تم اعتماد دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري بهدف إسقاط المعلومات النظرية على الواقع المصرفي الجزائري، ومن أجل التقرب أكثر من عملية تطوير الخدمات المصرفية على مستوى البنك محل الدراسة.

تنظيم البحث:

للإجابة على تساؤلات الإشكالية والوصول إلى الأهداف المرجوة من البحث فإننا سنتبع الخطة التالية:

يضم البحث ثلاثة فصول :الفصلين الأوليين يمثلان الجانب النظري من البحث، أما الفصل الثالث فيمثل الجانب التطبيقي منه.

الفصل الأول :سنتناول فيه بعض المفاهيم المتعلقة بالبنوك بصفة عامة، ثم نتعرض إلى النظام المصرفي وأهم خصائصه، لنختم الفصل بالهيكل التنظيمي للنظام المصرفي من بنوك محلية و خاصة إلى بنوك الأجنبية.

أما الفصل الثاني :والذي يمثل جوهر البحث فسنبحث من خلاله عن واقع البريد وتكنولوجيا و الإعلام و الاتصال.و آثاره السلبية والايجابية .و المصارف الالكترونية و أصنافها، كما نحاول الإشارة إلى واقع البنوك في عملية تطويرها لمنتجاتها من خلال ما تشهده الساحة العالمية من ظهور منتجات حديثة ومتطورة في مجال العمل المصرفي.

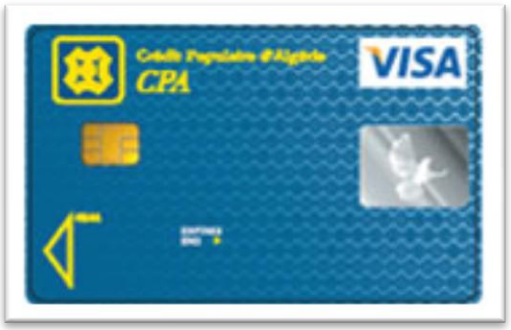
أما **الفصل الثالث** :فيمثل الجانب التطبيقي للبحث، إذ من خلاله سنقوم بدراسة حالة تطوير المنتوج المصرفي بالقرض الشعبي الجزائري، باعتباره من أهم البنوك التجارية العمومية التي تعرض منتجات مصرفية جديدة على الساحة المصرفية الجزائرية فهو بنك يتمتع بسمعة جيدة داخليا وخارجيا، إذ يتحكم في أساليب التسويق بشكل كبير بسبب أسبقيته في هذا المجال.

وفي الأخير نأمل أن نكون قد وفقنا في اختيار الموضوع وفي معالجته، رغم الصعوبات والعراقيل التي تبقى حجرة عثرة أمام أي باحث، خاصة ما تعلق الأمر بالدراسة الميدانية وبسرية المعلومات التي تمس نظامنا البنكي عامة والبنك محل الدراسة خاصة .ونأمل أن تكون لنا فرص لبحوث أخرى نتدارك من خلالها النقص والأخطاء التي وقعنا فيها من خلال هذا البحث.

الملحق رقم 03

بطاقات الدولية :CPA /VISA INTERNATIONAL

- بطاقة visa classique(Blue)



visa gold بطاقة الذهبية

بطاقة الامان

شكر و التقدير

أول ما ابدأ به الحمد و الشكر لله عز وجل الذي أنار دربنا و يسر آمرنا لانجاز هذا العمل التواضع كما أتقدم بجزيل الشكر والاحترام والتقدير للأستاذ الفاضل، الأستاذ المشرف" الدكتور" بن حمو عبد الله "الذي ما تأخر عني في عون أو مشورة ، وما بخل علي بجهده وعطائه.

كما أشكر جميع الأساتذة الأفاضل الذين تابعت معهم المشوار الدراسي منذ أول سنة بكليةالعلوم الاقتصادية و التجارية و العلوم التسير .

كما أتقدم بالشكر الكبير إلى إطارات القرض الشعبي الجزائري، وأخص بالذكر السيدة أمينة،و جميلة بن تونسي و السيد منير خليل .

كما لا أنسى أن أشكر كل من ساهم من قريب أو بعيد معنوياتي و كل من لم يبخل عليها بالنصيحة و التوجيه في انجاز هذا العمل.

الإهداء

عندما يشعر المرء بأنه صناعة غيره فإلى من يهدي الفضل:

الحمد لله الذي وفقنا لصالح الأعمال ويسر لنا سبل النجاح وجعل العلم فريضة وأفضل العبادات.

إلى أمي وأبي حفظهما الله لي

إلى من قاسموني حب الوالدين إخوتي الأعزاء

إلى عائلتي الكبيرة، صغيرا وكبيرا

إلى جميع الأصدقاء وزملاء الدراسة

قائمة المحتويات	الصفحة
فهرس الأشكال	I.
فهرست الجداول	II.
إهداء	III.
شكر و تقدير	IV.
المقدمة	أ
الفصل الأول:البنوك و النظام المصرفي	
تمهيد الفصل الأول	02
المبحث الأول : ماهي البنوك (نظرة عامة حول البنوك	03
المطلب الأول:تعريف البنوك	03
المطلب الثاني:نشأة و تطور البنوك	04
المطلب الثالث: أنواع البنوك	05
المطلب الرابع: وظائف و أهمية البنوك	08
المبحث الثاني:تعريف و خصائص النظام المصرفي	10
المطلب الأول:تعريف النظام المصرفي	10
المطلب الثاني:خصائص النظام المصرفي	10
المبحث الثالث: هيكل النظام المصرفي الجزائري من 1962 حتى 1985	13
المطلب الأول: البنوك المحلية الوطنية	13
المطلب الثاني:البنوك الأجنبية	18
المطلب الثالث: التجربة الجزائر في البنوك الخاصة	21
المطلب الرابع :مساهمة البنوك الأجنبية في تفعيل الخدمات المصرفية في السوق	22
خلاصة الفصل	24
الفصل الثاني : تفعيل النظام المصرفي الالكتروني في البنوك الجزائرية	
تمهيد الفصل الثاني	25
المبحث الأول:واقع البريد و تكنولوجيا و العلوم و الاتصال	26
المطلب الأول:مفاهيم حول تكنولوجيا	27
المطلب الثاني:شبكة الاتصالات الالكترونية	28

المطلب الثالث:آثار تكنولوجيا الإعلام والاتصال	30
المبحث الثاني: المصارف الالكترونية	32
المطلب الأول: مفهوم و نشأة المصارف الالكترونية	33
المطلب الثاني:أصناف و فوائد المصارف	34
المطلب الثالث:مهام المصرف الالكترونية	35
المطلب الرابع : وسائل الدفع	36
المبحث الثالث: مسببات استعمال النظام المصرفي الالكتروني في البنوك الجزائرية	39
المطلب الأول:الصيرفة الالكترونية	40
المطلب الثاني :الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية	41
المطلب الثالث:تطوير استخدام وسائل الدفع الالكترونية في البنوك الجزائرية	43
المطلب الرابع:البنوك التقليدية و البنوك الالكترونية	45
خلاصة الفصل	47
الفصل الثالث:تطبيق النظام المصرفي الالكتروني في وكالة القرض الشعبي الجزائري	
تمهيد الفصل الثالث	49
المبحث الأول:وكالة القرض الشعبي الجزائري CPA	50
المطلب الأول:نشأة و تعريف القرض الشعب الجزائري	50
المطلب الثاني: نشاط البنك CPA	51
المطلب الثالث:صلاحيات المديريات أو الأقسام و هيكل التنظيمي للوكالة القرض CPA	53
المبحث الثاني:الوظائف الالكترونية المقدمة للزبائن للوكالة القرض الشعبي الجزائري CPA	57
المطلب الأول: البطاقات البنكية (المحلية و الدولية) المتوفرة لدى وكالة القرض الشعب الجزائري CPA(مستغانم)	57
المطلب الثاني: مزايا و عراقيل استعمال البطاقات المصرفية بالنسبة للبنك	63
المطلب الثالث : خدمة الدفع الالكتروني و الصيرفة الالكترونية للوكالة CPA(مستغانم)	64
المطلب الرابع : تعريف شركة SATIMو مهامها	66
خلاصة الفصل	70
الخاتمة العامة	
قائمة المراجع	
قائمة الاختصارات و الرموز	
قائمة الملاحق	

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	هيكل النظام المصرفي الجزائري	20
02	الهيكل التنظيمي للوكالة القرض الشعبي الجزائريCPA	57
03	أهم المعاملات المصرفية الإلكترونية (السحب و الدفع)	70-69

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	المعاير الأساسية التي تميز مابين البنوك التقليدية و الالكترونية	47
02	البطاقات المطلوبة من البنوك الخاصة .	68

قائمة الاختصارات و الرموز

الرمز	التسمية
CPA	القرض الشعبي الجزائري
BDL	بنك التنمية المحلية
BADR	بنك الفلاحة و التنمية الريفية
BEA	البنك الخارجي الجزائري
BNA	البنك الوطني الجزائري
BARAKA	بنك بركة الجزائري
BAD	بنك الجزائر للتنمية
CNEP	الصندوق الوطني للتوفير
BCIA	البنك التجاري والصناعي الجزائري
CAB	المجمع الجزائري البنكي
BGM	البنك العام للبحر الأبيض المتوسط
CITE BANK	سيتي بنك
ABC	البنك العربي التعاوني
BNP Paribas	البنك الوطني لباريس
SAA	شركة التأمين الوطنية
CAAR	شركة الجزائرية للتأمينات
CAAT	شركة الجزائرية للتأمينات
CIB	البيبنكية البطاقة
TPE	أجهزة الدفع الالكترونية
SATIM	شركة الطباعة
BICIA	البنك الشعبي التجاري و الصناعي للجزائر
BPCIC	البنك الشعبي التجاري و الصناعي بقسنطينة
BPCIO	البنك الشعبي التجاري و الصناعي لوهران
BPCIAN	البنك الشعبي التجاري و الصناعي لعنابة
BPCIA	البنك الشعبي التجاري و الصناعي للجزائر العاصمة

قائمة المراجع

أ-**المراجع بالعربية :**

1-إبراهيم بختي، "صناعة تكنولوجيا المعلومات والإتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء"، *المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات*، جامعة ورقـــلة

2-بطاهر علي، إصلاحات النظام المصرفي الجزائري وآثارها على تعبئة المدخرات وتمويل التنمية، رسالة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية (فرع التحليل الاقتصادي)، جامعة الجزائر.

3-بوعافية رشيد ، الصيرفة الإلكترونية و النظام المصرفي الجزائري ، مذكرة نيل شهادة ماجيستير في العلوم الإقتصادية ، البليدة 2005

4-حسن شحاذة الحسين، "العمليات المصرفية الالكترونية"، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق، جامعة بيروت العربية، 2002.

5-خالد أمين عبد الله، العمليات المصرفية، دار وائل للنشر، لإسكندرية ط2،2000.

6-رأفت رضوان، عالم التجارة الالكترونية، المنظمة العربية للتنمية ، القاهرة، 1999.

7-رحيم حسين، هواري معراج،" الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية "، مداخلة مقدمة إلى ملتقى المنظومة المصرفية والتحولات الاقتصادية- واقع وتحديات – جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف- الجزائر، يومي 15/14ديسمبر2004 .

8-زياد سليم رمضان ، محفوظ أحمد جودة ، إدارة البنوك . دار الصفراء للنشر 1966 .

9-زياد سليم رمضان،,ادارة البنوك ،دار المسيرة عمان ،الاردن 1996.

10-شاكر القزويني ،محاضرات في اقتصاد البنوك،ديوان المطبوعات الجامعية،2000.

11-صالح مفتاح، البنوك الالكترونية والتجارة الالكترونية، المؤتمر العلمي الخامس، جامعة فيلادلفيا ، الأردن.

12-طارق عبد العال حماد، التجارة الالكترونية : المفاهيم- التجارب - التحديات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003.

13-الطاهر لطرش ,تقنيات البنوك ,ديوان المطبوعات الجامعية ,الساحة المركزية ,بن عكنون , الجزائر 2003

14- عبد البارى، إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات:الأسس النظرية و دلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة،2003 .

15- عبد الحق بو عتروس ,الأنظمة البنكية و التقنيات المالية ,جامعة التكوين المتواصل مركز قسنطينة ,فرع قانون العلاقات الاقتصادية الدولية ,السنة الثالثة ,الإرسال الأول .
16- عبد الحق بوعتروس، الوجيز في البنوك التجارية (عمليات، تقنيات، تطبيقات)، دار البعث والنشر، قسنطينة 2000
17- عبد المنعم راضي، فرج عزت، اقتصاديات النقود والبنوك ، البيان للطباعة والنشر، الإسكندرية،2001.
18- عبد الهادي نجار،" الصيرفة الالكترونية وآلية تداولها "، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق.
19- غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا (مفاهيم و مدا خيل تقنيات تطبيقات علمية)،دار المناهج، عمان.
20- لمين علوطي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تأثيرها على تحسين الأداء الإقتصادي للمؤسسة، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر.
21- محمد منصف تطار، "النظام المصرفي الجزائـــري والصيرفة الإلكترونية"، مجلة *العلـــوم الإنســـانية*، جامعة بسكـــرة، جوان.
22- معطى الله خير الدين، بوقموم محمد، " المعلوماتية والجهاز البنكي – حتمية تطوير الخدمات المصرفية " .
23- منير الجنبيهي، ممدوح الجنبيهي، البنوك الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية.
24- نوفيل حديد، تكنولوجيا الإنترنت و تأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي، أطروحة دكتوراء دولة، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التسير، جامعة الجزائر.
25- هلة أحمد قنديل، التجارة الالكترونية ، بدون دار نشر، القاهرة.

ب–المراجع بالاجنبية:

-1Statistics for Online Banking, in : **http://www.epaynews.com/statistics/bankstats.html**

ج–القوانين و النصوص :

1- المادة رقم 130 من قانون النقد والقرض المؤرخ في 14 أفريل 1990.

2- المرسوم رقم 63-165الصادر في 1963/05/07 و المتضمن إنشاء الصندوق الجزائري للتنمية.

3-الأمر 67-20 الصادر في 1967/10/01و المتضمن انشاء البنك الخارجي .

4- الأمر 82-106 الصادر في 1985/03/11و المتضمن إنشاء بنك التنمية المحلية.

د–موقع الانترنت :

1- الموقع الالكتروني للبنك التنمية المحليةwww.bdl.dz:BDL

2- الموقع الالكتروني للبنك الوطني الجزائري 2009@BNA.DZ Copuright.

3- الموقع الالكتروني للبنك البركة.WWW.BARAKA.DZ

4- الموقع الالكتروني للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط:WWW.CNEPBANQUE .DZ.

5-HTTP://WWW.ELBILAD.NET

قائمة الملاحق

الرقم	نوع الملحق
01	وثيقة الطلب على البطاقة البنكية المشتركة CIB
02	بطاقات الوطنية أو المحلية
03	بطاقات الدولية فيزا كارت
04	وثيقة الطلب على البطاقة فيزا كارت
05	عقد الانضمام إلى خدمة الدفع الالكتروني « e-CP@ »
06	وثيقة الطلب حصول على بطاقة الأمان

الفهرس	الصفحة
فهرس الأشكال	I.
فهرست الجداول	II.
المقدمة	أ
الفصل الأول:البنوك و النظام المصرفي	
تمهيد الفصل الأول	02
المبحث الأول : ماهي البنوك (نظرة عامة حول البنوك	03
المبحث الثاني:تعريف و خصائص النظام المصرفي	10
المبحث الثالث: هيكل النظام المصرفي الجزائري من 1962 حتى 1985	13
خلاصة الفصل	24
الفصل الثاني : تفعيل النظام المصرفي الالكتروني في البنوك الجزائرية	
تمهيد الفصل الثاني	26
المبحث الأول:واقع البريد و تكنولوجيا و العلوم و الاتصال	27
المبحث الثاني: المصارف الالكترونية	33
المبحث الثالث: مسببات استعمال النظام المصرفي الالكتروني في البنوك الجزائرية	40
خلاصة الفصل	48
الفصل الثالث:تطبيق النظام المصرفي الالكتروني في وكالة القرض الشعبي الجزائري	
تمهيد الفصل الثالث	50
المبحث الأول:وكالة القرض الشعبي الجزائري CPA	50
المبحث الثاني:الوظائف الالكترونية المقدمة للزبائن للوكالة القرض الشعبي الجزائري CPA	57
خلاصة الفصل	70
الخاتمة العامة	
قائمة المراجع	
قائمة الاختصارات و الرموز	
قائمة الملاحق	