

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'enseignement supérieur
et de la recherche scientifique
Université de Boumerdes
Faculté des Sciences Economiques,
Commerciales et Science de Gestion



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة بومرداس
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية
وعلوم التسيير

رقم المذكرة: SGMF54

مذكرة التخرج تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

تخصص: إدارة مالية

الموضوع:

الخدمات البنكية الالكترونية في البنوك التجارية

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة 623 بومرداس -

الاستاذ المشرف(ة):

✓ بوشارب حسناء

من إعداد الطلبة:

✓ صفار يسرى

✓ قاسي سامية

دفعة: جوان 2022

السنة الجامعية 2021-2022





الشكر والتقدير

لك الحمد ربنا من مننت علينا بنعمة العلم ويسرت لنا سبله، ومن يعيننا على تحصيله، وعلمتنا ما لم نعلم
ثم الصلاة والسلام على خير المعلمين محمد سيد الخلق وعلى اله وصحبه أجمعين.
نقدم شكرنا و تقديرنا إلى الاستاذة المشرفة "بوشارب حسناء" على كل ما بذلته من جهود مخصصة ومساعدة
قيمة و توجيهات سديدة كان لها الأثر الكبير إتمام هذا العمل، فلها منا وافر التقدير والامتنان.
كما نتوجه بالشكر إلى السيد "عشيش سيدعلي" على توجيهاته وإرشاداته النيرة الذي سألهم
بشكل كبير في إنجاز هذا العمل من الناحية التطبيقية.
كما نشكر جميع من ساعدنا وأمد لنا يد العون من قريب أو بعيد ولو بكلمة طيبة.





الاهداء

بسم الله و الحمد و الشكر الذي هو في عوني و جانبي دائما و أبدا و سندي الأعظم، من منطق الحب و
الوفاء ساهدي هذا العمل إلى من كانوا سندا لي بعد الله في هذه الحياة:

إلى اعز ما املك في الوجود، إلى من حملتني وهن على وهن وظلت تراقب كل خطوة لي على درب الحياة،
إلى من ستبقى كلماتها نجوما اهتدي بها اليوم وغدا أمي الكريمة "زينب" حفظها الله وأطال في عمرها

...

إلى الدرع الواقي والكنز الراقى الى الذي أنار لي طريق العلم ومهده لي ولم يرفض لي طلبا منذ صغري ابي
الغالي "جمال" حفظه الله وأطال في عمره.

...

إلى شمس حياتي وينبوع سعادتي إخوتي: عيسى... بليندة... عبد الرحمان... مريم

...

إلى من كانت رفيقة دربي في انجاز هذا العمل و مشواري الدراسي: قاسي سامية

...

إلى جميع أصدقائي ورفاقي ممن تزخر ذاكرتي بمواقفهم المشرفة وصحبتهم المثمرة : الى كل من ساعدني
في مسيرتي العلمية وفي انجاز هذا العمل.

يسرى



الاهداء

بسم الله و الحمد و الشكر الذي هو في عوني و جانبي دائما و ابدا و سندي الاعظم، من منطق الحب و الوفاء
ساهدي هذا العمل الى من كانوا سندا لي بعد الله في هذه الحياة:

الى الذي منني كل ما يملك...الى قدوتي الاولى...الى من رفع راسي عاليا افتخارا به...الى من علمني الصبر
و الاجتهاد..الى من وهب نفسه لسعادتنا. ابي الغالي سعيد

...

الى رمز العطاء و الوفاء .. الى من جعلت الجنة تحت اقدامها .. الى ينبوع العطف و الحنان و الحب..
الى من ذكرها الرحمان في غير ما موضع من القران...الى اجمل ما رات عينا في الدنيا امي الغالي زاهية.

...

الى من بروعتهم كانت اجمل ذكرياتي اخوتي :سميرة...كمال...كريمة...حليم....فريد...يوسف...اكرام

الى الكتاكت الصغار انيس او اسراء.

الى الاستاذة المشرف :الدكتورة :بوشارب حسناء

الى من كانت رفيقة دربي في انجاز هذا العمل و مشواري الدراسي:صفار يسرى.

والى من هم بجانبني في جميع لحظاتي :سعيدة..شيماء...احلام....اميرة.

سامية

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر وتقدير الإهداء قائمة المحتويات قائمة الجداول والأشكال قائمة الملاحق
...أ	المقدمة العامة
	الفصل الأول: النظام المصرفي
2	تمهيد
3	المبحث الأول: مكونات النظام المصرفي.
3	المطلب الأول: ماهية النظام المصرفي ومكوناته
4	المطلب الثاني: البنك المركزي ومختلف وظائفه
6	المطلب الثالث: دور البنك المركزي
9	المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للبنوك التجارية
9	المطلب الأول: مفهوم البنك التجاري وأهم وظائفه
11	المطلب الثاني: أهمية البنك التجاري وأنواعه
15	المطلب الثالث: السمات الرئيسية للبنوك التجارية وأهدافها
16	المبحث الثالث: البنوك التجارية في الجزائر
16	المطلب الأول: البنوك العمومية
18	المطلب الثاني: البنوك الخاصة
19	خلاصة
	الفصل الثاني: الخدمات البنكية الالكترونية
22	تمهيد
23	المبحث الأول: لمحة عامة حول الخدمات البنكية
23	المطلب الأول: عموميات حول الخدمة
24	المطلب الثاني: مفهوم الخدمات البنكية
28	المطلب الثالث: دورة حياة الخدمات البنكية
29	المبحث الثاني: أساسيات حول الخدمات البنكية الالكترونية
29	المطلب الأول: ماهية الخدمات البنكية الالكترونية
36	المطلب الثاني: أهداف و دوافع ظهور الخدمات البنكية الالكترونية وتطويرها
39	المطلب الثالث: مزايا ومخاطر الخدمات البنكية الالكترونية
41	المبحث الثالث: واقع الخدمات البنكية الالكترونية في البنوك التجارية الجزائرية

45	المطلب الأول: الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة من طرف البنوك العمومية
46	المطلب الثاني:الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة من طرف البنوك الخاصة
47	خلاصة
	الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفيةBADR
55	المبحث الأول: بطاقة تعريفية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR والوكالة المستقبلية"623" بومرداس
55	المطلب الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية
60	المطلب الثاني: تقديم وكالة بومرداس
63	المطلب الثالث: خدمات ومنتجات بنك الفلاحة والتنمية الريفية
65	المبحث الثاني:الخدمات البنكية الالكترونية في وكالة 623 بومرداس
66	المطلب الأول: البطاقات البنكية الالكترونية
69	المطلب الثاني: الصراف الآلي ATM وجهاز الدفعTPE
70	المطلب الثالث: مخاطر استعمالات الخدمات البنكية الالكترونية وكيفية حمايتها
71	المبحث الثالث: دراسة طلب بطاقة ماستر كاردMASTER CARD
71	المطلب الأول: مفهوم البطاقة وشروط الحصول عليها
72	المطلب الثاني: أنواع بطاقة ماستر كارد والفرق بينها
73	المطلب الثالث: طلب البطاقة في نظام المعلومات
75	الخلاصة
76	الخاتمة
80	قائمة المراجع

قائمة الجداول و قائمة
الأشكال

قائمة الجداول.

الرقم	اسم الجدول	الصفحة
1	الموزع الآلي للأوراق DAB	32
2	الشباك الآلي للأوراق G AB	33
3	الخدمات البنكية المقدمة من طرف بعض البنوك العمومية في الجزائر	42
4	الخدمات البنكية الالكترونية من طرف بعض البنوك الخاصة في الجزائر	46
5	الفرق بين CIB COLD وCIB CLASSIQUE	67
6	نقاط التشابه و الاحتفاظ بين ماستر كارد كلاسيك و تيتانيوم	72
7	كمية الطلب على بطاقة ماستر كارد	74

قائمة الأشكال.

الرقم	اسم الشكل	الصفحة
1	مخطط الهيكل التنظيمي الخاص بنك الفلاحة التتمية الريفية	59
2	مخطط الهيكل التنظيمي الخاص بالوكالة "623".	62

قائمة الملحق.

رقم الملحق	العنوان
01	طلب بطاقة CIB
02	عقد بطاقة الدفع CIB
03	عقد شروط بطاقة CIB
04	طلب المعارضة
05	جهاز الدفع TPE
06	عقد بدر SMS
07	عقد بدر NET
08	طلب بطاقة الاعمال
09	طلب بطاقة ماستر
10	عقد حامل بطاقة ماستر كارد
11	استمارة طلب بطاقة ماستر كارد في نظام المعلومات

الملخص.

إن تطورات التكنولوجيا الحاصلة على مستوى النظام المصرفي أدت إلى ظهور ما يسمى بالخدمات البنكية الالكترونية، والتي تعبر عن الخدمات البنكية التقليدية أو المتطورة التي تقدم بطريقة الالكترونية عبر شبكة الإنترنت، أو الخدمات عبر الخط، وتتواجد في العديد من المجالات ولها أهداف وأهمية بالغة، كالاقتصاد في الوقت والتكاليف، وهي وسيلة لإتاحة طلبات العملاء.

هدف هذه الدراسة إلى محاولة تبيان واقع الخدمات البنكية الالكترونية في النظام المصرفي في الجزائر، وقد تم اختيار بنك الفلاحة والتنمية الريفية-وكالة بومرداس623- كعينة للدراسة التطبيقية حيث تشير حصيلة الدراسة إلى إن البنوك الجزائرية عامة و بنك الفلاحة و التنمية الريفية خاصة تعاني من نقص الخدمات البنكية الالكترونية حيث ينحصر تعاملها على بعض وسائل الدفع الالكترونية، وهذا راجع إلى نقص عامل الثقة لدى عملائها، كما تعاني من نقص التكنولوجيا على مستوى بعض الفروع.

الكلمات المفتاحية : بنك ، خدمة بنكية، الكتروني، العميل.

Résumé.

Le développement remarquable de la technologie des services bancaires dans le monde a mené à l'apparition de service bancaire électronique .ce transfert du service bancaire classique vers un service numérique via l'internet a joué un grand rôle dans le développement de la finance et l'économie d'une manière générale soit l'économie de temps ou bien de la réduction des charges.

L'objectif de cette étude est de montrer l'évolution du service bancaire électronique en Algérie, notamment au niveau de la Banque Algérienne de Développement Rural boumer dès (lieu de stage pratique).

L'étude permet d'enregistrer des carences importantes dans le service bancaire électronique au niveau de la BADR (boumer dès), cela est dû essentiellement a l'absence de la confiance du client envers la banque ; mais aussi la non maitrise de la technologique au niveau des quelques agences.

Les mots clés: Banque, Service bancaire, électronique, client.

مقدمة

المقدمة العامة:

يعتبر الجهاز المصرفي شريان التطور الاقتصادي في كل بلد، فالبنوك ارتبطت بالوظيفة المالية للمؤسسة، كما ارتبطت بالخدمة المالية المقدمة للأفراد والمجتمعات، قد تطورت هذه الخدمات تماشيا مع التطور الاقتصادي والمالي للبلد، فانقلبت من صناديق للدخار إلى بنوك تقدم خدمات مالية متعددة، وهي تسعى في ذلك إلى كسب رضا زبائنها و تماشيا مع العولمة المالية، والمعلوماتية، أخذت الخدمة المصرفية شكلا آخر من شكلها التقليدي إلى خدمة آلية إلكترونية، متطورة، وأصبح الفرد أو المؤسسة يحصل على منتجات وخدمات مالية دون الحاجة إلى تنقله إلى وكالته البنكية، فأصبح التحويل المالي يتم إلكترونيا، كما أصبح فتح الحسابات البنكية تتم عن بعد، وصارت تسوية المعاملات المالية المختلفة تتم بالضغط على زر من مقر إقامته أو عمله. بل تجاوز هذا الحدود الجغرافية للبلد، وأصبحت الخدمة المالية الإلكترونية متاحة عبر القارات.

وبما إن الجزائر تنتمي لشبكة معلومات واتصال عالمية فلا يمكنها العيش في عزلة عن هذه التطورات بل هي مجبرة على مواكبتها و تحديث جهازها المصرفي بما يتماشى التغيرات الدولية.

انطلاقا مما سبق قمنا بصياغة الإشكالية التالية:

ما هو واقع الخدمة الإلكترونية المصرفية في البنوك التجارية في الجزائر؟.

انطلاقا من الإشكالية الرئيسية نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

1-ما هو واقع النظام المصرفي في الجزائر وما هو هيكله؟

2-ما هي أنواع الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة من طرف البنوك التجارية في الجزائر؟.

3-هل يقدم بنك الفلاحة و التنمية الريفية (باعتباره بنك دراسة الحالة التطبيقية) خدمات البنكية الإلكترونية ترتقي مع متطلبات الزبون في الجزائر؟.

وكإجابة مؤقتة على هذه الأسئلة قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

1-يعرف الجهاز المصرفي الجزائري تطورا مستمرا يتماشى مع تطور الاقتصاد الوطني منذ الاستقلال.

2-تقدم جل البنوك التجارية في الجزائر خدمات مصرفية إلكترونية تنوع من مصرف إلى الآخر.

3-يعرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية تطورا نوعيا في الخدمة الإلكترونية المقدمة لزبائنه من الأفراد والمؤسسات.

أهداف الدراسة:-

من بين الأهداف التي تسعى الدراسة لتحقيقها ما يلي:

التطرق إلى مفهوم الخدمات البنكية الإلكترونية وأنواعها.

الوقوف على واقع الخدمات البنكية الإلكترونية في البنوك التجارية في الجزائر.

أهمية الدراسة.

تظهر أهمية هذا البحث باعتبار إن العالم يشهد تبلور تحولات اقتصادية عميقة تقودها تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي أعدت إلى بناء مجتمع معلومات وتشبيد الاقتصاد الرقمي، ونخص بالذكر "الخدمات البنكية الإلكترونية إذ إن هذا

التطور التكنولوجي أدى إلى إحداث نقلة مهمة في مجال وسائل الدفع، ومنها تظهر الأهمية البالغة للموضوع مما دفعنا إلى محاولة دراسة تجربة الجزائر في هذا المجال.

-أسباب اختيار الموضوع.

يمكن تلخيص الدوافع والأسباب التي قادتنا إلى اختيار هذا الموضوع كما يلي:
طبيعة الموضوع تتماشى مع تخصص دراستنا الجامعية.

الرغبة في الاطلاع على الخدمات البنكية الالكترونية في الجزائر.

حدثة موضوع وسائل الدفع الالكتروني واحتلالها مكانة هامة في حياتنا اليومية.

-حدود الدراسة.

بعد الانتهاء من الجانب النظري لهذا البحث قمنا بالانتقال إلى الدراسة الميدانية على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية- وكالة بومرداس 623-.

-صعوبات البحث.

-محدودية الوقت.

قلة المراجع العلمية في المكتبة الجامعية والمركزية.

رفض الوكالة تقديم معلومات دقيقة بسبب حرصها على سرية و خصوصية زبائنها.

-دراسات سابقة .

1-معراج هوارى: تأثير السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الجزائرية-دراسة ميدانية-، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر، حيث إنطلق الباحث من الإشكالية التالية: ما هو تأثير السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الجزائرية؟
ومن أهم نتائج هذه الدراسة نجد :

✚ إن تقييم زبائن المصارف التجارية العاملة في الجزائر لمستوى الأداء الفعلي للخدمات المصرفية المقدمة لهم كان محايدا، و بالتالي فإن الجودة الفعلية كانت منخفضة.

✚ إن الجودة التي يتوقعها زبائن المصارف التجارية العاملة في الجزائر أعلى من الجودة الفعلية التي تقدم بها الخدمة المصرفية لدى تلك المصارف.

✚ تتأثر عملية تطوير الخدمات المصرفية بعدد من العوامل التي يمكن تقسيمها إلى مجموعتين:
عوامل داخلية تتعلق بالمصرف نفسه، وعوامل خارجية ترتبط بالبيئة المحيطة به.

2-سلام عابدة: دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات البنكية-دراسة حالة-، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم اقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، أم بواقي، حيث إنطلقت الباحثة عن الإشكالية التالية: هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للصيرفة الالكترونية على جودة الخدمات البنكية عند مستوى دلالة (a=0.05)؟

ومن أهم نتائج هذه الدراسة نجد:



- ✚ الصيرفة الالكترونية نمط جديد في المجال البنكي يشهد إقبال متزايد من طرف الأفراد والمنشآت لها العديد من المميزات والفوائد لم تكن متوفرة في الصيرفة التقليدية.
- ✚ ساهمت الوكالات البنكية محل الدراسة على تطوير الخدمات المقدمة والعمل على تسهيل استخدامها واختصار الوقت مما يرفع من جودة ونوعية الخدمات التي يقدمها.
- ✚ تهتم الوكالات البنكية محل الدراسة بتوفير الأمن في تقديمها لمختلف الخدمات وتحافظ على سرية معلومات الزبون الشخصية.
- ✚ 3-خديجة عتيق: "اثر المزيج التسويقي على رضا الزبون - دراسة ميدانية -، رسالة تخرج لنيل شهادة الماجستير، جامعة أبو بكر بلقايد - تلمسان -، حيث بدأت دراستها بطرح الإشكالية: " ما هو اثر المزيج التسويقي المصرفي المقدم من بنك عمومي أو أجنبي على رضا العملاء في الجزائر؟ ".
- ✚ ومن أهم نتائج هذه الدراسة نجد:
- ✚ إن البنوك لا تهتم كثيرا ببحوث التسويق عند جمعها للمعلومات، خاصة تلك المتعلقة بالعملاء.
- ✚ تصميم وتطوير الخدمات تتم بناء على ما تقترحه المديرية وما على الوكالات إلا عرضها على الزبائن.
- ✚ إن البنوك العمومية والأجنبية لا تتمتع بالحرية الكاملة في تحديد أسعار خدماتها ومنتجاتها لأنها تحدد من طرف البنك المركزي.

-منهجية الدراسة.

- اعتمدنا في هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي، نظرا لطبيعة الموضوع، من خلال جمع ما استطعنا من معلومات التي تخدم الموضوع من اجل وصف الظاهرة ،
 - انطلاقا من هذه المنهجية المعتمدة فقد تم تقسيم البحث إلى ثلاث فصول على النحو التالي:
 - -يتناول الفصل الأول النظام المصرفي .
 - ولبلوغ الأهداف المرجوة من هذا الفصل، ارتأينا تقسيمه إلى ثلاث مباحث على النحو التالي:
 - المبحث الأول: مكونات النظام المصرفي.
 - المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للبنوك التجارية.
 - المبحث الثالث: البنوك التجارية في الجزائر.
- أما الفصل الثاني فحاولنا من خلاله التطرق إلى الخدمات البنكية الالكترونية.
- ولبلوغ أهداف هذا الفصل، قمنا بتقسيمه إلى ثلاث مباحث التي تكمن في:
 - المبحث الأول: لمحة عامة حول الخدمات البنكية.
 - المبحث الثاني: أساسيات حول الخدمات البنكية الالكترونية.
 - المبحث الثالث: واقع الخدمات البنكية الالكترونية في البنوك التجارية في الجزائر.
- أما في الفصل الثالث الذي كان تحت عنوان دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية.
- لدراسة أهداف هذا الفصل، ارتأينا بتقسيمه إلى ثلاث مباحث كالاتي:

- المبحث الأول: بطاقة تعريفية لبنك الفلاحة و التنمية الريفية و الوكالة المستقبلية.
- المبحث الثاني: الخدمات البنكية الالكترونية في وكالة "623" بومرداس.
- المبحث الثالث: دراسة حالة طلب ماستر كارد.

الفصل الأول: النظام المصرفي.

تمهيد:

يعتبر النظام المصرفي القلب النابض للاقتصاد الوطني في أي دولة، فهو ميزان التقدم الاقتصادي لها لما يتمتع به من موارد مالية كبيرة، وإن ازدهار هذا الاقتصاد لا يمكن إن يتم إلا من خلال العمليات التي تقوم بها البنوك التجارية عن طريق سياستها الإقراضية التي تسعى من خلالها إلى استهداف القطاعات الأكثر إنتاجاً والأكثر حاجة للتمويل من جهة وتحقيق أهدافها العامة من جهة أخرى.

وسنقوم بمعالجة هذا الفصل من خلال التطرق إلى المباحث التالية:

- ✓ المبحث الأول: مكونات النظام المصرفي.
- ✓ المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للبنوك التجارية.
- ✓ المبحث الثالث: البنوك التجارية في الجزائر.

المبحث الأول: مكونات النظام المصرفي.

سنتحدث في هذا المبحثين بعض المفاهيم الواردة عن النظام المصرفي، إضافة إلى الحديث عن مكوناته وعلى رأسها بنك البنوك (البنك المركزي).

المطلب الأول: ماهية النظام المصرفي ومكوناته.

الفرع الأول: ماهية النظام المصرفي.

أولاً: مفهوم النظام المصرفي.

توجد عدة تعاريف للنظام المصرفي، من أهمها:

تعريف 1: هو مجموعة من المصارف العاملة في بلد ما، والذي يضم مجمل النشاطات التي تمارس بها العمليات المصرفية وخاصة تلك المتعلقة بمنح الائتمان، والسلطة المسؤولة عن السياسة النقدية هي البنك المركزي والخزينة العامة.¹

تعريف 2: هو ذلك الجهاز الذي يتكون من مجموعة من الوسطاء الماليين والذي يتم من خلاله تدفق الأموال السائدة والمدخرات نحو القروض والاستثمارات، والتي تمثل الأساس الائتماني للاقتصاد القومي ويعمل في إطار عدد من السياسات والتوجهات التي يتولاها البنك المركزي بالتنسيق مع السياسات الاقتصادية العامة في ظل مجموعة من القوانين المحكمة.²

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الجهاز المصرفي على إنه ذلك النظام الذي يتكون من البنك المركزي والبنوك التجارية وما يعرف بالنظام الضيق للنظام المصرفي وبالمعنى الأوسع "فإن النظام المصرفي يتكون من البنك المركزي والبنوك التجارية والبنوك المتخصصة كما يمكن إن يضاف إلى ذلك بقية المؤسسات المالية والمصرفية الأخرى.

ثانياً: أهمية النظام المصرفي:

تظهر أهمية النظام المصرفي باعتباره المحرك الأساسي للتنمية الاقتصادية للدولة وذلك من خلال ما يلي:³

- زيادة النمو الاقتصادي وتشجيع عملية الادخار الاستثمار لدى المواطنين.
- تشجيع التجارة الخارجية بتقديم التمويل الغير مباشر بفتح الاعتمادات المستندية اللازمة لعمليات التصدير والاستيراد.
- تشجيع الأسواق الأولية التي تستثمر وتصدر الأصول المالية التي يحجم عنها الأفراد خوفاً من المخاطرة، كما إنها تلعب دوراً هاماً في التخفيض من مشكلة البطالة من خلال التوظيف الكامل.

Gobin¹-Gilles ;les opération bancaires et leurs abondement économiques duuod,1980,p ;04.

²-عبد المطلب عبد المجيد، اقتصاديات النقود و البنوك، الأساسيات و المستحدثات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص19ص20.

³-عبد الله نعم جعفر، محاسبة المنشآت المالية، دار حنين، عمان، 1996، ص19.

• تقديم جميع الخدمات المالية اللازمة لأعمال المؤسسات والأفراد في تمويل الاستثمارات، وذلك بالرجوع الى عملية التمويل مما يعود بالنفع على المجتمع.

الفرع الثاني: مكونات النظام المصرفي.

تتمثل مكونات النظام المصرفي في مجموعة من البنوك التي يقف على قمته البنك المركزي والبنوك التجارية وكذا البنوك المتخصصة والبنوك الإسلامية، والتي سيتم تناولها فيما يلي:

1-البنك المركزي: (سيتم التطرق إليه لاحقاً بالتفصيل).

يعرف البنك المركزي على إنه المؤسسة النقدية التي تقع في قمة الهرم للنظام المصرفي للبلاد والتي تتحصر مهمتها الأساسية في إصدار النقود ورسم السياسة النقدية التي تهدف لتحقيق الاستقرار النقدي وثبات الأسعار والمحافظة على قيمة النقود إضافة إلى مهمة الإشراف على البنوك التجارية وتوجيه نشاطها.¹

2-البنوك التجارية: (سيتم التطرق إليها لاحقاً بالتفصيل)

نختصر تعريفها في كونها: بنوك الودائع التي تتعامل بالائتمان (المباشر و الغير مباشر) وأهم ما يميزها قبول الودائع تحت الطلب، الحسابات الجارية، وينتج عن ذلك ما يسمى بخلق النقود.²

3-البنوك المتخصصة:(بنوك الأعمال).

هي بنوك حديثة النشأة نسبيًا تتخصص في منح الائتمان لنوع محدود من النشاط بحيث يقتصر عملها على هذا النشاط دون غيره، مثل البنوك العقارية والزراعية والصناعية وهذه المجالات تحتاج إلى استثمار طويل الأجل.³

4-البنوك الإسلامية:

هي بنوك تقوم على مبادئ الشريعة الإسلامية والتي تحرم الربا، وهي تعمل على تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية كما تخضع للضوابط التي يقرها البنك المركزي، وهي بنوك ليست تجارية لأنها لا تتعامل بالفائدة، وتمول حسب عمليات الادخار.⁴

المطلب الثاني: البنك المركزي ومختلف وظائفه.

الفرع الأول: مفهوم البنك المركزي.

أولاً: نشأة البنك المركزي.

في كثير من الدول نجد إن البنك المركزي نشأ نتيجة تطور إحدى البنوك التجارية التي كانت تقوم بأعمال البنوك التجارية العادية، ثم أضيفت لها وظائف أخرى أهمها احتكار إصدار الأوراق النقدية، وتطورت وظائفها حتى توفرت لها خصائص البنوك المركزية. ولهذا فإن نشأة البنوك المركزية جاءت متأخرة كثيراً عن نشأة البنوك التجارية، ففي عام

-محمود حسين الوادي، كاظم جاسم العيساوي، الاقتصاد الكلي، دار المسيرة ، ، عمان، 2007، ص202.¹

-سامر جلدة، البنوك التجارية التسويق المصرفي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2008، ص18.²

-رابح شيلق، اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ماستر، جامعة ريان عاشور، الجلفة، 2020/2019، ص8.³

-حسين محمد دحمان، أسس العمليات المصرفية الإسلامية، دار المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص42.⁴

1656 أنشأ بنك ريكس في السويد، وفي عام 1694 أنشأ بنك إنجلترا، وفي عام 1800 أنشأ بنك فرنسا.¹ وتجدر الإشارة هنا إلى إن كثيرا من قواعد البنوك المركزية في مختلف الدول قد تأثرت بالتطور الذي لحق بنك إنجلترا، وهذا راجع لأسبقية النظام المصرفي في إنجلترا على كثير من الدول، بالإضافة إلى الوضع الخاص للندن كمركز عالمي للمعاملات النقدية خلال القرن التاسع عشر وإلى حد ما في القرن العشرين. وخلال النصف الثاني من القرن التاسع عشر بدأت البنوك المركزية تنتشر في الدول الأوروبية، وأصبحت تباشر تدريجيا وظيفتها الرئيسية في الرقابة على الائتمان.

إن البنك المركزي في الواقع أهم مؤسسة تشرف على شؤون النقد، ولذلك فإن علاقته بالحكومة وطيدة، حيث يمثل في بعض الدول الأداة الرئيسية التي تتدخل بها الحكومة للتأثير في السياسة الاقتصادية وبصفة خاصة في السياسة النقدية، وهو أيضا على صلة وثيقة بالبنوك التجارية، إذ يقوم بالإشراف والرقابة على أنشطتها. كما يعد البنك المركزي الهيئة التي تتولى إصدار النقد، وتضمن بثتى الوسائل سلامة أسس النظام المصرفي، ويوكل إليها الإشراف على السياسة الائتمانية في الدولة ويكاد لا يخلو بلد من البلدان المستقلة اليوم من بنك مركزي، يتوفر على الرقابة على عرض النقود وتنظيم الأحوال الائتمانية فيه.²

ثانيا: تعريف البنك المركزي.

اختلفت تسميات وتعريف المصارف تبعا لاختلاف المفهوم، الأهمية، والوظائف، فقد أطلق على البنوك المركزية أسماء مختلفة في دول العالم، ففي الولايات المتحدة الأمريكية أطلقت تسمية "نظام الاحتياطي الفدرالي" وفي الهند أطلق عليه اسم "البنك الاحتياطي"، في حين أطلقت فرنسا اسم "بنك فرنسا" وفي بعض الدول جاء اسم مؤسسة النقد. إلا إن معظم الدول أطلقت اسم "البنك المركزي". وقدّم بعض الاقتصاديين تعاريف مختلفة ترتبط بالوظائف التي تقوم بها البنوك المركزية، نذكر منها:

عرفه **سامويلسون Samuelson**: على أنه: "بنك البنوك ووظيفته هي التحكم في القاعدة النقدية التي من خلالها يستطيع إن يتحكم في عرض النقود".

كما إن **جونسي Jauncy** قد عرف البنوك المركزية أنها البنك الذي يعتبر المقاصة هي العملية الرئيسية له³. في حين جاء **ديكوك De Kock** بتعريف شامل وجامع لكل الوظائف: «هو البنك الذي يقنن ويحدد الهيكل النقدي والمصرفي بحيث يحقق أكبر منفعة للاقتصاد الوطني، من خلال قيامه بوظائف متعددة، كتقنين العملة، والقيام بإدارة العمليات المالية الخاصة بالحكومة، احتفاظه بالاحتياطيات النقدية للبنوك التجارية، وإدارة احتياطيات الدولة من العملات

¹-حازم البيلاوي، "نظرية النقود"، منشأة المعارف، الإسكندرية، بدون سنة، ص59.

²-حورية حماني، آليات الرقابة البنك المركزي على البنوك التجارية وفعاليتها -حالة الجزائر_، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري بقسنطينة سنة 2005-2006 ص21 22.

³-زكريا الدوري، يسرى السامرائي، "البنوك المركزية و السياسات النقدية"، دار البازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، الطبعة العربية، 2006، ص24.

الأجنبية، وقيامه بخدمة البنوك التجارية من خلال إعادة خصم الأوراق التجارية، وقيامه بدور المقرض للبنوك التجارية، وإنجاز أعمال المقاصة بين هذه البنوك التجارية، والقيام بالتنظيم والتحكم في الائتمان بما يتلائم مع متطلبات الاقتصاد الوطني وتحقيق أهداف السياسة النقدية".¹

ثالثا: خصائص البنك المركزي.

- هناك عدة خصائص تميز البنك المركزي كمؤسسة نقدية عن غيره من المصارف وهذه الخصائص هي:²
- ✓ إن البنوك المركزية مؤسسات نقدية ذات ملكية عامة، والدولة هي التي تتولى إدارتها والإشراف عليها من خلال القوانين التي تسنها والتي تحدد بموجبها أغراضها وواجباتها وتشارك مع الحكومة في رسم السياسة النقدية، وتنفذ هذه السياسة عن طريق التدخل والتوجه والمراقبة.
- ✓ يحتل مركز الصدارة وقمة الجهاز المصرفي، بكونه يتمتع بسلطة رقابية على البنوك وله القدرة على خلق النقود القانونية دون سواه، وجعل جميع البنوك تستجيب للسياسة النقدية التي يرغب في تنفيذها.
- ✓ لا يتوخى البنك المركزي الربح إنما وجد لتحقيق الصالح العام للدولة، ولكن إن حصل الربح فيكون ذلك من قبيل الأعمال العارضة وليس الأساسية التي وجد المصرف لأجلها. وغالبا ما تكون البنوك المركزية مملوكة من قبل الدولة.
- ✓ يتمتع بالقدرة على تحويل الأصول الحقيقية إلى أصول نقدية وله القدرة للهيمنة على إصدار النقد وعملية الائتمان في الاقتصاد الوطني.
- ✓ يمثل البنك المركزي المؤسسة المحكرة لعملية إصدار النقد، ولم يعد للمصارف التجارية أي دور في الإصدار في جميع دول العالم.
- ✓ هناك بنك مركزي واحد في معظم أقطار العالم باستثناء الولايات المتحدة الأمريكية حيث يوجد فيها مؤسسة إصدار النقدي خاضعة لسلطة نقدية ممثلة بمجلس الاحتياط الفدرالي، الذي يحدد السياسة النقدية للبنك والتي تلتزم بتنفيذها جميع مصارف الإصدار، ويسري هذا الإصدار على الهند، وكذلك توجد مؤسسة نقد للإصدار في المملكة العربية السعودية والبحرية.

الفرع الثاني: وظائف البنك المركزي.

يقوم البنك المركزي بعدة وظائف، أهمها:

1- الإصدار النقدي (بنك الإصدار):

يتولى البنك المركزي عملية الإصدار النقدي والمحافظة على قيمة العملة المحلية كذلك السيطرة على معدلات التضخم وذلك من خلال التحكم في عرض النقد و تقييده وفقا للحالة الاقتصادية³. إذ يقوم البنك المركزي بإصدار النقد تبعا

¹-حوييس عبد القادر، سياسة استهداف التضخم ودورها في تحقيق فعالية السياسة النقدية في الجزائر، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة بشار، الدفعة 2011، ص09.

-زكريا الدوري، يسرى السامرائي، مرجع سبق ذكره، ص25.

-أهاب الدسوقي، النقود و البنوك، دار النهضة للطباعة، ط2، القاهرة، 2010، ص ص82/83.

للحاجات الاقتصادية للدولة و بما يخدم هدف المحافظة على استقرار قيمة العملة المصدرة والمحافظة على مستويات الأسعار، كما يصدرها استنادا إلى وحدة النقد الرئيسية والتي تشكل أساس القاعدة النقدية وتختلف الفئات المصدرة حسب حجم المعاملات الاقتصادية وتطور المجتمعات ويراعي في النقد المصدر درجة النقدية أي الصفات التي تحملها العملة والتي لا يمكن نقلها ولا تزويرها، وقد تصدر المصارف المركزية عملات رمزية لتخليد مناسبات وطنية أو عالمية ولا تكون قابلة للتداول¹. وتعد هذه الوظيفة من مؤشرات استقلالية البنك المركزي من حيث تدخل الدولة في قرار إصدار عرض النقد الخاص بالبنوك المركزية.

2-المساهمة في رسم السياسة النقدية والمصرفية:

ويقصد بذلك إنه المسؤول عن السياسة النقدية ويشرف على السياسة المصرفية والائتمانية وتنظيمها، والمقصود بذلك توجيه البنوك فيما يتعلق بسعر الفائدة ومدى التوسع في الائتمان ويراقبها لتنظيم الائتمان وتحقيق الاستقرار الاقتصادي²

3-المقرض الأخير لجميع البنوك(بنك البنوك):

يسمى بذلك بنك البنوك إذ تتعامل جميع البنوك مع البنك المركزي وتقوم بإيداع بعض أموالها السائلة لديها ويمكنها عندما يقتضي الأمر إن تحصل منه على قروض لمواجهة أي التزامات ويقوم في هذا المجال بالرقابة على البنوك بما يكفل سلامة مراكزها المالية.

4-البنك المركزي كصيرفي ومستشار للحكومة (بنك الحكومة):

ترجع جذور العلاقة بين البنك المركزي والحكومة إلى بداية الصيرفة المركزية إذ إن مهمة الإصدار النقدي والقيام بخدمات مصرفية ومالية للحكومة كانت في مقدمة الوظائف التي اضطلعت بها هذه البنوك³. إذ تقوم البنوك المركزية لمساعدة الحكومة في مجال رسم السياسة الاتفاقية والضريبية وأساليب تمويل الموازنة العامة وتحديد أسعار الصرف وطرق معالجة الاختلال في ميزان المدفوعات وتولي البنوك المركزية وظيفة المستشار المالي للحكومة نابعة من كونها أعلى سلطة تقع على عاتقها تجنب الاقتصاد القومي للأثار السلبية لمشاكل عدم الاستقرار النقدي، وتبرز أهمية هذه الوظيفة من خلال دور البنوك المركزية في تقديم الآراء والمعالجات للحكومة لتمكينها من اتخاذ القرارات التي تعزز وضع الاحتياطات الأجنبية وتحسين وضع ميزان المدفوعات وأخيرا يمكن إن تظهر أهمية البنوك المركزية كمستشار من خلال متابعتها لتطورات النقدية والمالية المؤثرة في قيمة العملة المحلية⁴.

5-مراقبة البنوك وإدارة الائتمان المصرفي:

-إكرم حداد، مشهور هذلول، النقود و المصارف مدخل تحليلي و نظري، دار وائل للنشر، ط2، عمان، 2008، ص141.¹

-عبد المطلب عبد الحميد، مرجع سبق ذكره، ص121.²

-عوض فاضل الدليمي، النقود و البنوك، دار الحكمة للطباعة و النشر، الموصل، 1990، ص25.³

-عفرأ هادي سعيد، البنك المركزي و الاقتراض الحكومي، أطروحة دكتوراه، جامعة بغداد، 2004، ص258.⁴

وهي من أهم الوظائف البنك المركزي في العصر الحديث نظرا للأهمية التي تحتلها السياسة النقدية على التأثير في النشاط الاقتصادي¹. إذ تتجه معظم القوانين المصرفية في العالم إلى منح البنوك المركزية صلاحية مراقبة و توجيه البنوك، و تحقيق أهداف السياسة الاقتصادية العامة. وتفاذي أي ممارسة غير سليمة تؤدي إلى الإخلال بالاستقرار الاقتصادي و يستطيع البنك المركزي بلوغ هذين الهدفين من خلال أساليب متعددة أهمها²:

- إلزام البنوك التجارية الاحتفاظ بنسبة معينة كاحتياطات نقدية قانونية لدى البنك المركزي.
- تحديد الحدود العليا للتسهيلات الائتمانية الغير مضمونة.
- تعيين مكونات السيولة وكيفية احتسابها لتمكين البنك المركزي من توجيه الائتمان القابل للإقراض للبنوك.
- تزويد البنك المركزي بإحصاءات دورية وموازنات شهرية وفصلية للتأكد من تطبيق البنوك التجارية للتعليمات الصادرة من قبله.

وتوجد هنالك وظائف أخرى للبنك المركزي منها:

- ❖ إجراء عمليات المقاصة بين المصارف.
- ❖ الاحتفاظ باحتياطات الأرصدة النقدية الأجنبية وإدارتها نيابة عن الدولة.

المطلب الثالث: دور البنك المركزي.

يتربع البنك المركزي على قمة الجهاز المصرفي في أي دولة، ويلعب هذا البنك دور محوي في التأثير على عمليات الإقراض والاستثمار بمختلف الطرق المباشرة وغير مباشرة ومن أهمها:

1- تغيير معدل الخصم:

تغيير معدل الخصم على القروض التي تحصل عليها البنوك التجارية من البنك المركزي.

2- عمليات السوق المفتوحة:

فعندما يرى البنك المركزي تخفيض كمية النقد المتداول في الأسواق فإنه يزيد من الكمية المباعة من الأوراق المالية بطرحها في الأسواق لجذب كمية من النقود لتحقيق التوازن، أي إن البنك يدخل كبائع عندما يرى زيادة كمية النقد المتداول ويدخل كمشتري عندما يرى في كمية النقود المتداولة. فتزيد النقود المتداولة مما يؤدي لخفض معدلات الفائدة على عكس الحالة الأولى، حيث تزيد معدلات الفائدة.

3- تغيير نسبة الاحتياطي القانوني:

وهي طريقة قليلة الاستخدام لشدة تأثيرها على البنوك التجارية، فيلجا البنك المركزي لزيادة هذه النسبة في حالة الرغبة في تقليل حجم النقد المتداول، مما يؤدي إلى زيادة معدلات الفائدة، وهذا قد يهدف إليه البنك المركزي غالبا في حالة

-اسامة كامل، عبد الغني حامد، النقود و البنوك، مؤسسة لورد للشؤون الجامعية، البحرين، 2006، ص135.¹
-عوض فاضل الدليمي، مرجع سبق ذكره، ص294.²

التضخم. أو يلجا إليه البنك المركزي لخفض هذه النسبة في حالة الكساد، مما يؤدي لخفض معدلات الفائدة عن طريق إتاحة أموال أكثر لعملية الإقراض و الاستثمار¹.

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للبنوك التجارية.

سنتعرف في هذا المبحث عن مفهوم البنوك التجارية ووظائفها، ثم نتطرق إلى أهميتها أنواعها وأخيرا سنتعرض إلى سماتها الرئيسية وأهدافها.

المطلب الأول: مفهوم البنوك التجارية وأهم وظائفها.

الفرع الأول: مفهوم البنوك التجارية.

أولاً: نشأة وتطور البنوك التجارية.

ترجع نشأة البنوك عموماً إلى العصر القديم، وتمتد جذورها إلى العهد البابلي، حيث برزت مجموعة من التجار والملاك والسيارة وكهنة المعابد². ويشير التطور التاريخي للبنوك التجارية إلى إن لأفراد كانوا يصدرون شهادات إيداع لإثبات حقوق المودعين وكانوا يحصلون على عمولة لقاء الاحتفاظ بالأموال المودعة لديهم والمحافظة عليها، أي إن البنوك التجارية ورثت عن الصاغة أو السيارة عملية قبول الودائع، وقد لاحظ السيارة إن نسبة صغيرة فقط من شهادات الإيداع تعود إليهم لتحويلها إلى نقود، وبالتالي فقد تجمعت لديهم الكثير من أموال المودعين على شكل سيولى عاطلة، ففكروا في الاستفادة منه وتقديمها إلى الأفراد مقابل حصولهم على فائدة³.

و بهذا فإن الصاغة والسيارة حققوا أرباحاً طائلة وبالتالي لم تتوقف ممارستهم عند هذا الحد، فقد أصبحوا يسمحون لعملائهم بسحب مبالغ تتجاوز أرصدة ودائعهم (سحب على المكشوف) مما سبب في النهاية إفلاس عدد من بيوت الصرفة نتيجة تعذر الوفاء بالديون، الأمر الذي دفع المفكرين إلى المطالبة بإنشاء الصيرفة الحكومية في أواخر القرن السادس عشر، تقوم بحفظ الودائع والسيارة على حمايتها، وهكذا تطورت الممارسات المالية من طرق إلى بيت الصيرفة ثم إلى بنك. وأقدم بنك حمل هذا الاسم هو بنك برشلونة عام 1401 و كان يقبل الودائع و يخضم الكمبيالات⁴.

ثانياً تعريف البنوك التجارية

إن أصل كلمة بنك ايطالي(Banco) وتعني: المصطبة التي يجلس عليها الصرافون لتحويل العملة، ثم تطور المعنى فيما بعد لكي يقصد بالكلمة المنضدة التي يتم فوقها عد وتبادل العملات ثم أصبحت في النهاية المكان الذي توجد فيه تلك المنضدة وتجري فيه المتاجرة بالنقود. إما باللغة العربية فيقال: صرف وصارف واصطرف الدنانير أي بدلها بدراهم أو دنانير سواها، والصرافة والصيرف والصيرفي وجمعها صيارفة هو بائع النقود غيرها والصرافة أو الصيرفة هي حرفة

-اسماعيل إبراهيم عبد الباقي، إدارة البنوك التجارية، دار النشر والتوزيع، 2016م/1437هـ، ص25.¹
1-عبد الرزاق حميدي، جودة الخدمات البنكية كمدخل لتحقيق رضا العملاء وزيادة القدرة التنافسية للبنوك، دراسة حالة BDL، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع إدارة تسويقية، جامعة احمد بوقرة بومرداس، 2007-2008، ص08.
-عبد الرزاق حميدي، نفس المرجع السابق، ص15.³
3-لخضر بن عمرة، محاضرة في التقنيات البنكية، أقيمت على طلبة الأولى ماستر، تخصص بنوك، جامعة الوادي، 2013-2014، 2014/04/22.

الصراف ومن هنا جاءت كلمة المصرف والتي تعني المؤسسة المالية التي تتعاطى الإقراض و الاقتراض، أما عن تعريف البنك التجاري فوردت له عدة تعريفات منها¹:

* هي عبارة عن المؤسسات ائتمانية غير متخصصة في تمويل نشاط معين، تتلقى الودائع وتهدف إلى تحقيق الأرباح بأقل مخاطر مقبولة، من خلال:
-تقديم الخدمات المصرفية.

-ما تخلقه من نقود الودائع (القروض والتسهيلات الائتمانية الممنوحة للأفراد و المؤسسات المالية).

بذلك فإن البنوك التجارية هي أحد المؤسسات التي تستهدف للحصول على الربح والتي يتمثل في الفرق بين تكلفة الحصول على الودائع وكافة مصادر الأموال الأخرى كالقروض والمتحصل عليها، وبين العوائد التي يتسلمونها على استثماراتهم سواء في:

+محفظه القروض والتسهيلات.

+محفظه الأوراق المالية (محفظه الاستثمارات المالية).

+حقوق الملكية والمتمثلة في:

رأس المال.

الأرباح غير الموزعة.

الاحتياطيات.²

* هي البنوك التي تقوم بقبول الودائع تدفع عند الطلب أو للأجل محددة وتزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي وخدمته بما يحقق أهداف خطة التنمية ودعم الاقتصاد القومي وتباشر عمليات تنمية الادخار والاستثمار المالي وكل ما تستلزمه المشروعات من عمليات مصرفية وتجارية ومالية وفقا للأوضاع التي يقرها البنك المركزي.³

* هي البنوك التي تعتمد أساسا على الأعمال التجارية من تلقي الودائع وخصم الكميات و شراء و بيع العملات الأجنبية و إصدار خطابات الضمان و فتح الاعتمادات و تقديم القروض قصيرة الأجل.⁴

* هو مؤسسة مالية تتعامل في الدين، أو الائتمان فهو يحصل على الموارد المالية من خلال تجميع مدخرات الأفراد ومؤسسات الأعمال والتجار في شكل ودائع جارية (تحت الطلب) وودائع ادخارية، وكذلك الودائع طويلة الأجل يقوم باستخدام هذه الموارد في تقديم القروض والتمويل اللازم للوحدات الاستهلاكية والإنتاجية في المجتمع، كما يقوم بشراء الأوراق المالية التي تصدرها مؤسسات الأعمال والحكومة للحصول على عوائد نقدية تمثل المصدر الأساسي لإيرادات البنك.⁵

-إيمان عطية ناصف، مبادئ الاقتصاد الكلي، المكتب الجامعي، مصر، 2007، ص196.

-اسماعيل إبراهيم عبد الباقي، مرجع سبق ذكره، ص39.

-عبد الغفار الحنفي، إدارة المصارف، دار الجامعية، الإسكندرية، 2007-2008، ص89.

-سامر بطرس جلد، النقود والبنوك، دار البداية، عمان، 2008، ص78.

4-اسماعيل احمد الشناوي، وآخرون، اقتصاديات النقود و البنوك و الأسواق المالية، دار التعليم الجامعي، 2011، ص183-184.

ومما سبق يمكن استنتاج تعريف شامل للبنوك التجارية:

هي عبارة عن مؤسسة أو منشأة هدفها المتاجرة بالنقود التي تحصل عليها من الغير على شكل ودائع أو قروض، لتعيد استخداماتها في مجالات استثمارية متنوعة.

ثالثاً: خصائص البنك التجاري.

مما سبق ذكره من تعاريف يمكن لنا استخلاص خصائص البنك التي هي:

-إنها أكثر البنوك مخاطرة في عملياتها مما يجعلها صارمة في ممارسة فعاليتها وعليه فإنها تتحمل مسؤوليات جسيمة في إدارة الأموال¹.

-هدف البنوك التجارية الأساسي هو تحقيق الربح ، على عكس البنك المركزي الذي يهدف أساساً إلى تحقيق الصالح العام².

-تعتبر مؤسسة من الدرجة الثانية في الجهاز المصرفي بعد البنك المركزي، وذلك إن وظائفها تابعة للبنك المركزي وخاضعة لآليات رقابية عليها، فهو يعتبر بنك البنوك ويتميز عنها بمميزات أهم (بنك الدولة و وكيلها....) وكذا قدرته في التأثير على قدرتها في خلق نقود الودائع من أساليب الرقابة الكمية (سياسة سعر إعادة الخصم، سياسة السوق المفتوحة ، سياسة تغيير نسبة الاحتياطي القانوني ...) وأساليب الرقابة النوعية (هامش الضمان المطلوب، الاقتناع الأدبي، الحد الأقصى للفائدة...) كما إن البنوك التجارية لا يمكنها التأثير على البنك المركزي وهي مجمعة³.

-اختلاف النقود التي تخلفها البنوك التجارية من بنك لآخر، فهي مجرد نقود ودائع مشتقة دون إن يكون هناك ودائع مخصصة ومقابلة لها وموجودة لديه بالفعل⁴.

الفرع الثاني: وظائف البنوك التجارية.

من الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية ما هو تقليدي ارتبط بظهورها، ومنها ما ظهر نتيجة التطور العمل البنكي واتساع نطاق العمليات التي تزاولها البنوك.

أولاً: الوظائف التقليدية للبنوك التجارية.

تتمثل الوظائف التقليدية التي تقدمها البنوك التجارية فيما يلي:

أ-قبول الودائع:

تعتبر هذه الوظيفة من أقدم وأهم الوظائف حيث تتلقى البنوك التجارية الودائع من جهات وهيئات مختلفة ، إذ إنها تعتبر من أكثر مصادر الأموال خصوبة، وتشكل الودائع الجزء الأكبر من موارد البنوك وعليها تتوقف الكثير من عمليات الوساطة البنكية كمنح القروض وإنشاء النقود⁵.

-جعفر الجزار، بنوك العالم، دار النقاش،بيروت،1993،ص89.

1-عبد الرزاق حميدي، مرجع سبق ذكره، ص8.

-عبد الخفار حنفي، ورسمية قريبا قص، أسواق المال، الدار الجامعية، الإسكندرية،2000، ص22.

-لخضر بن عمرة، مرجع سبق ذكره،⁴

-الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،2001،ص13.

توجد أشكال من الودائع البنكية المعروفة في البنوك التجارية بوجه عام تتمثل في:

• **الودائع الجارية (تحت الطلب):**

تتمثل الودائع الجارية في ودائع تتطلب التزاما حاليا من البنك، على أن يكون على استعداد في أي لحظة لمواجهة السحب منها.

• **ودائع لأجل:**

تتمثل في مبالغ مالية مودعة لدى البنك لفترة زمنية محددة كشهر أو سنة في مقابل دفع فائدة عليها من قبل البنك، ولا يجوز سحبها قبل تاريخ الاستحقاق.

• **ودائع بإخطار:**

هذا النوع من الودائع يتم فيه الاتفاق بين المودع والبنك عند فتح الحساب على مدة بقائها لديه ولا يجوز سحبها فور إنتهاء المدة إلا بعد إخطار البنك بنية السحب قبل التاريخ المحدد لسحبها بمدة معينة ¹.

• **ودائع التوفير:**

وهي تمثل مدخرات يودعها أصحابها لحين الحاجة إليها بدلا من تركها عاطلة في خزائنهم الخاصة، وتقويت فرصة الحصول على عائد مقابلها دون التضحية باعتبارها سيولة، حيث يمكن السحب منها في أي وقت دون وجود قيود على السحب منها ².

ب-تقديم القروض:

يعمل البنك على توظيف موارده في شكل استثمارات متنوعة بمراعاة مبدئي السيولة والربحية، تنقسم القروض الممنوحة إلى نوعين:

قروض بضمانات مختلفة : أي قروض بضمانات المحاصيل الزراعية، المنقولات، الأوراق المالية، العقارات وغيرها.

قروض بدون ضمانات: حيث يكون الضمان شخصا ويستند على السمعة الائتمانية للأشخاص.

ثانيا: الوظائف الحديثة للبنوك التجارية:

لقد تغيرت نظرة البنوك إلى العمل المصرفي من مجرد تأديتها الخدمات التقليدية إلى القيام بوظائف حديثة وبتوجيهات تتلائم مع أهدافها المتنوعة، هذه الوظائف تكتسي طابعا من التجديد والاستحداث الناشئ عن اقتحامها مجالات جديدة ترى فيها بقائها ونموها إضافة إلى حصولها على أرباح، من هذه الوظائف نذكر:

• **تمويل عمليات التجارة الخارجية :**

تلعب البنوك التجارية دورا رئيسيا في عمليات تسوية المدفوعات الخارجية بين المستوردين والمصدرين من خلال فتح الاعتمادات المستندية أو التحويلات المستندية أو التحويلات العادية.

-رشاد العصار، رياض الحلبي، النقود والبنوك، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص70.¹
-صحي تادرس قريصة، مدحت العقاد، النقود و البنوك و العلاقات الاقتصادية الدولية، دار النهضة العربية، بيروت، 1983، ص131.²

• **تحصيل الشيكات:**

تعمل البنوك على تحصيل الشيكات الواردة إليها من عملائها عن طريق عملية تحويل داخلي أو التحويل من خلال غرفة المقاصة. حيث يعتبر الشيك وسيلة لتحريك نقود الودائع، أي الحساب الجاري لدى البنوك التجارية سواء بالزيادة أو بالنقصان.

• **تحصيل الأوراق التجارية وخصمها :**

الأوراق التجارية هي أدوات الائتمان قصيرة الأجل من أهمها الكمبيالة، السند الاذني، اذونات الخزينة، ويقوم البنك التجاري بتحصيل مستحقات عملائه من الأوراق التجارية من مصادرها المختلفة، كما يدفع ديونهم إلى مستحقيها سواء داخل البلد أو خارجه وقد يحدث إن يقع حاملو الأوراق التجارية في أزمة سيولة، مما يضطرهم إلى اللجوء للبنوك التجارية قصد خصمها مقابل عمولة تعتبر بمثابة المقابل الذي تحصل عليه البنوك التجارية نتيجة تحويل الإخطار إليها.

• **إدارة محافظ الاستثمار :**

تعمل البنوك التجارية على شراء وبيع الأوراق المالية لحسابها ولحساب عملائها، وكذلك متابعة الأسهم والسندات من خلال تطور الأسعار... الخ¹.

• **تقديم الاستثمارات ودراسة الجدوى الاقتصادية لحساب الغير :**

أصبحت البنوك تشترك في إعداد الدراسات المالية المطلوبة للمتعاملين معها لإنشاء مشاريعهم، ويتم على أساس هذه الدراسات تحديد الحجم الأمثل لتمويل وكذا طريقة السداد وتواريخها، وقد اكتسبت هذه الخدمة سمة الحدثة من التطورات المستمرة التي شاهدها أساليب وطرق دراسة الجدوى الاقتصادية والمشروع وقيام البنوك باستثمار أموال في البحث عن الأساليب الحديثة في ذلك.

• **التعامل بالعمولات الأجنبية :**

تتم عمليات شراء وبيع العمولات الأجنبية عاجلاً أم أجلاً وذلك بالأسعار المحددة من قبل البنك المركزي أو حسب التنظيم الساري العمل به في مجال سوق الصرف، وقد تخصص عملية تحويل العملة مبالغ بسيطة، إذ تقوم البنوك بتحويل مبالغ بحجم محدود ولأغراض معينة كالدراسة والعلاج... الخ.

• **إصدار البطاقات الائتمانية :**

من أشهر الخدمات البنكية الحديثة التي تقدمها البنوك خاصة في الدول المتقدمة، ويتيح تقديم هذه الخدمة للمستفيدين منها الجمع بين مصادر المدفوعات النقدية بمعنى تحويل المستحقات المالية من شخص لآخر ومنح أو الحصول على ائتمان مع العلم إن كل شكل من أشكال بطاقات الائتمان يوفر انواعاً من أنواع الائتمان.

1-اسماعيل احمد الشناوي، وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص218.

• القيام بعمليات التوريق :

تتمثل عمليات التوريق في تحويل الديون أو الأصول المالية غير السائلة مثل القروض المصرفية إلى مساهمات في شكل أوراق مالية قابلة للتداول في أسواق رأس المال، وذلك ببيع الدين إلى مؤسسة مختصة في إصدار الأوراق المالية¹. يلجأ البنك إلى اعتماد هذه العملية عند حاجته الماسة إلى السيولة النقدية للتوسع في نشاطه التمويلي أو سداد بعض التزاماته المالية، ومن الطبيعي إن يبيع ديونه بسعر اقل من القيمة القائمة للدين كي يخلق حافزا في شرائها أملا في حصوله على ربح معقول.

تراعي البنوك التجارية أثناء قيامها بوظائفها سواء كانت تقليدية أو حديثة التي ظهرت كمتطلب لتطور البيئة التي تعمل فيها على مراعاة مبادئ أساسية لقيام النشاط البنكي.

المطلب الثاني: أهمية البنك التجاري وأنواعه.

الفرع الأول: أهمية البنك التجاري.

تبرز أهميتها من خلال الدور الذي تلعبه في تهيئة الأموال وضخها في مجالات استثمارية متعددة والتي تساهم بدورها في تطوير مختلف القطاعات الاقتصادية².

- تحوي البنوك التجارية تقريبا ثلث الأصول المالية من مجموع جميع المؤسسات المالية في الاقتصاد.
- لا تزال البنوك التجارية الوسيلة الرئيسية للدفع.
- لدى البنوك التجارية القدرة على توليد الأموال من الاحتياطات المتولدة من إيداعات الجمهور.
- تعد البنوك التجارية القناة الأساسية التي تمرر من خلالها الدولة سياستها النقدية .
- تعد البنوك التجارية هي القسم المخزن الرئيسي للنظام المالي .
- يستطيع البنك تقديم خدمات مالية بشكل أفضل وأوسع من باقي المؤسسات المالية، كما يستطيع إن يلبي كل الحاجات الائتمانية والدفع والتوفير من الأفراد والحكومات.

الفرع الثاني: أنواع البنك التجاري.

ويمكن تقسيم أنواع البنوك التجارية إلى خمسة أنواع:

(1)-بنوك ذات فروع: حيث تتم العمليات المصرفية من خلال فروع في مكان واحد وبذلك يتم الرقابة على هذه الفروع من خلال المركز الرئيسي وقف يحدث اختلاف في الخدمات المصرفية المقدمة من طرف الفروع، فهي تقوم بكافة الأعمال التقليدية للبنوك التجارية.

وتقديم الائتمان قصير و متوسط الأجل ، كما تتعامل في مجالات الصرف الأجنبي³.

-عبد المطلب عبد الله، العولمة و اقتصاديات البنوك، دار الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص39.¹
 1-فلاح حسن عداي الحسني، مزيد عبد الرحمان عبد الله الدوري، إدارة البنوك (مدخل كمي استراتيجي معاصر)، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، 2008، ص33
 -عبد الغفار حنفي، مرجع سبق ذكره، ص89.³

(2)-بنوك السلاسل: هي عبارة عن بنوك منفصلة عن بعضها إداريا ولكن يشرف عليها مصدر رئيسي يتولى رسم السياسات العامة لها وينسق الأعمال بينها، وتستمد هذه البنوك نشاطها من خلال فتح سلسلة متكاملة من فروع ويقصر وجود مثل هذا النوع من المصارف في الولايات المتحدة الأمريكية.

(3)-بنوك المجموعة (المقايضة): وهي أشبه بالشركات القابضة التي تتولى إنشاء عدة بنوك أو شركات مالية فتمتلك رأسمالها وتشرف على توجيهها، وهي ذات طابع احتكاري.

(4)-البنوك الفردية: هي البنوك صغيرة يملكها أفراد أو الشركات أشخاص، تنتشر مواردها في أصول بالغة السيولة مثل الأوراق المالية والأوراق التجارية المخصومة والتي لها القدرة التحول إلى نقود في وقت قصير وبدون خسائر.

(5)-البنوك المحلية : وهي بنوك تقتصر أنشطتها في منطقة جغرافية كالمدينة، وإن مثل هذه البنوك تخضع للرقابة من قبل السلطة المحلية وقد يحذر على البنوك المحلية حدود منطقتها¹.

المطلب الثالث: السمات الرئيسية للبنوك التجارية وأهدافها.

تميزت البنوك التجارية عن غيرها من منشآت الأعمال الاقتصادية في إنها تتعامل بأموال الآخرين، باعتبارها وسيط مالي. وتتشا عن الوساطة حالة من الغموض، حيث إن طبيعة المصارف (البنوك) التجارية، وما تتسم به من صغر في مقدار رأس المال قياسا بالأموال المتاحة للاستثمار إضافة إلى إن معظم أموالها تعود إلى الآخرين و هي ملزمة بإعادتها، جعلت تحقيق أرباح البنك لا تتم إلا من خلال الاستخدام الأكبر لأموال الآخرين (المودعين) في مختلف عمليات التشغيل والاستثمار، من المؤكد إنه كلما توسعت اتجاهات البنك في استثمارات الأموال المتاحة له، كلما أدى ذلك إلى تعظيم أرباحه. لقد خلقت هذه الحقيقة مشكلة إستراتيجية لإدارة البنك التجاري فالمصرف الوسيط لا بد وإن يضمن حقوق المودعين، وهذا لا يمكن إن يتحقق إلا من خلال توفير السيولة الكافية التي تجعله قادرا على تسديد قيم الودائع عند الطلب .

كما إن البنك التجاري لا يمكن إن يحقق الأرباح إلا من خلال الاستثمار في الموجودات تولد أكبر قدر ممكن من الربحية، والتي قد تحتاج إلى زمن طويل من جهة ثانية الأمر الذي يعرض البنك إلى المخاطرة وإن يكون مستعدا لمواجهة أي خسارة محتملة وإن يكون قادرا على امتصاصها. وهذا لا يتحقق إلا من خلال ما يضمنه البنك كمكان أمان للمودعين. هذه التداعلات ساعدت في توفير عدد من السمات و هي : (الربحية، السيولة، والأمان)².

1-الربحية:

يتكون الجانب الأكبر من مصروفات البنك من تكاليف ثابتة تتمثل في الفوائد على الودائع وهذا يعني- وفقا لفكرة الرفع المالي - إن أرباح البنوك أكثر تأثرا بالتغير في إيراداتها، مقارنة مع منشآت الأعمال الأخرى. فإذا ما زادت إيرادات البنك بنسبة معينة تترتب على ذلك زيادة الأرباح بنسبة أكبر والعكس صحيح. فقد تتحول أرباح البنك إلى خسائر قد تعرضه للإفلاس. وهذا يقتضي من البنك ضرورة السعي لزيادة الإيرادات وتجنب حدوث انخفاض فيها.

-علاء نعيم عبد القادر وآخرون، مفاهيم حديثة في إدارة البنوك، دار البداية للنشر و التوزيع، 2009، ص.114

-حمزة محمود الزبيري، إدارة المصارف (إستراتيجية تعبئة الودائع و تقديم الأمان)، مؤسسة الوراق، عام 2000. 2.

ويعتبر الاعتماد على الودائع كمصدر رئيسي لموارد البنك ميزة هامة في تحقيق الأرباح على الرغم من التزامه بدفع فوائد على استخدام هذه الأموال.

2- السيولة:

يتمثل الجانب الأكبر من موارد البنك المالية في موارد تستحق عند الطلب، ومن ثم يجب على البنك إن يكون مستعد للوفاء بها وعند الطلب عليها في أي لحظة. فمثلا إشاعة عدم توافر سيولة كافية لدى البنك كفيلة بأن تزعزع ثقة المودعين ويدفعهم لسحب ودائعهم منه.

3- الأمان:

يتسم رأس المال بصغر نسبته مقارنة بصافي الأصول المودعة لديه، وهذا يعني صغر حافة الأمان بالنسبة للمودعين. فالبنك لا يستطيع تحمل خسائر تزيد عن نسبة رأس ماله فإذا زادت الخسائر فقد تلتهم جزء من أموال المودعين لديه، والنتيجة هي إعلان البنك إفلاسه.

مما سبق نجد إن البنك التجاري يسعى إلى ما يلي:

1. تحقيق أقصى ربحية ممكنة.

2. تجنب التعرض لنقص شديد في السيولة.

3. تحقيق أكبر قدر ممكن من الأمان للمودعين.

إذا ما نظرنا إلى الأهداف الثلاثة السابقة نجد إن هناك تعارض فيما بينها، ويعود هذا التعارض إلى إن الملاك يأملون في تحقيق أقصى عائد، بغض النظر عن السيولة ودرجة الأمان، أما المودعين فيأملون في إن يحتفظ البنك بقدر كبير من السيولة وإن يوجه موارده المالية إلى استثمارات تنطوي على حد أدنى من المخاطر وهذا ينعكس سلبا على الربحية. ونلاحظ إن المجتمع يأمل في إن يخصص البنك جزء من موارده، للمساهمة في تنمية و رخاء المنطقة التي يمارس فيها نشاطه.¹

-اسماعيل برا هيم عبد الباقي، مرجع سبق ذكره، ص15، 14.

المبحث الثالث: البنوك التجارية في الجزائر.

اعتبر قانون النقد والقرض الجزائري في مادته 114 البنوك التجارية بأنها أشخاص معنوية مهمتها الأساسية إجراء العمليات الموضحة في المواد 110-113 من هذا القانون حيث تتضمن هذه المواد وصف الأعمال التي كلفت البنوك التجارية بها وتتحصر في العمل على جمع الودائع والمدخرات الممكنة من الجمهور والقيام بمنح القروض وتوفير وسائل الدفع الأزمة ووضعتها تحت تصرف الزبائن والسهر على إدارتها، ومن بين هذه البنوك نجد البنوك العمومية والبنوك الخاصة.

المطلب الأول: البنوك العمومية.

*البنك الوطني الجزائري **BNA**: (Banque Nationale d'Algérie).

أنشأ في 13 جوان 1966م، لكي يسد الفراغ الذي أحدثته البنوك الأجنبية، وليكون وسيلة للتخطيط المالي وركيزة للقطاع الاشتراكي والزراعي، وهو يمثل نقطة تحول مهمة للاقتصاد الوطني من طرف السلطات في إطار إنشاء منظومة مصرفية وطنية¹، تتمثل مهامه في جمع الودائع ومنح القروض قصيرة الأجل، وقد اختص بمنح القروض للقطاع الفلاحي والتجمعات المهنية للاستيراد (R.P.I) والمؤسسات العمومية والقطاع الخاص².

*القرض الشعبي الجزائري **CPA**: (Crédit populaire d'Algérie).

أسس في 14 ماي 1966م على إنقاض مصارف ومؤسسات مالية محلية وأجنبية، ومثله مثل البنك الوطني الجزائري يقوم بجمع الودائع ومنح القروض قصيرة الأجل، وابتداء من سنة 1971 أصبح يقوم بمنح القروض متوسطة الأجل أيضا، وقد تكفل تبعا للتخصص المصرفي المنتهج بمنح القروض للقطاع الحرفي، والفنادق والقطاع السياحي بصفة عامة بالإضافة إلى قطاع الصيد والتعاونيات غير الفلاحية والمهن الحرة³.

*البنك الخارجي الجزائري **BEA**: (Banque Extérieure d'Algérie).

تأسس في 01 أكتوبر 1967م بموجب الامر 67-204، و بتأسيسه تمت تأمين كل الهياكل المصرفية في الجزائر، ويقوم المصرف بمهنتين أساسيتين، الأولى خاصة بالودائع والإقراض، والثانية خاصة بالتجارة الخارجية، و بإمكان هذا المصرف إن يتدخل في مختلف العمليات المصرفية مع الخارج، فيقوم بمنح القروض للاستيراد وتأمين المصدرين الجزائريين وتقديم الدعم لهم⁴.

* البنك الفلاحة والتنمية الريفية **BADR**: (Banque de l'Agriculture et de Développement Rural).

تأسس في 13 مارس 1982م، بمقتضى المرسوم رقم 82-206، وجاء تأسيسه تبعا لإعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، ويعتبر من المصارف التجارية، حيث يقوم بجمع الودائع سواء كانت جارية أو لأجل، كما يعتبر بنك التنمية لإمكانية منحه قروض متوسطة وطويلة الأجل هدفها تكوين رأس مال ثابت، ويعتبر بنكا متخصصا في القطاع الفلاحي كما يظهر في

-احمد باشي، "دور الجهاز المصرفي في التنمية الاقتصادية"، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، ص 23.¹

-الطاهر لطرش، مرجع سبق ذكره، ص 188.²

-نفس المرجع السابق ص 189.³

-احمد باشي، "دور الجهاز المصرفي في التنمية الاقتصادية"، مرجع سبق ذكره، ص 44.⁴

تسميته، فيمنح قروضا لتمويل القطاع الفلاحي وترقية الأنشطة الفلاحية و الحرفية، كما يمول أيضا أنشطة الصناعات الغذائية والأنشطة المختلفة في الريف، وقد ورث بإنشائه تمويل القطاع الفلاحي عن البنك الوطني الجزائري.¹

***البنك التنمىة المحلية BDL**: (Banque de Développement Locale).

تأسس بموجب المرسوم رقم 85-85 المؤرخ في 30 أفريل 1985م، وهو آخر بنك تجاري تم تأسيسه في الجزائر قبل دخول مرحلة الإصلاحات، وذلك تبعا لإعادة هيكلة القرض الشعبي الجزائري، يقوم بجمع الودائع ومنح القروض لصالح الجماعات والهيئات العامة المحلية.²

***صندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP**: (La Caisse Nationale d'épargne et de Prévoyance)

تم تأسيسه في 10 أوت 1964م، بموجب القانون 64-227، وتتمثل مهمته في جمع الادخارات الصغيرة للعائلات والأفراد، ومكلف بتمويل قطاع البناء والجماعات المحلية وبعض العمليات الخاصة ذات المنفعة الوطنية.³

***الصندوق الوطني للتعاضية الفلاحية**:

وتم تأسيسه بموجب النظام رقم (95-01) المؤرخ في 28 فيفري 1995، ومن مهامه ممارسة الأعمال المصرفية لصالح زبائن القطاع الزراعي المنتج، وقطاعات تربية المواشي والغابات والصيد البحري.

المطلب الثاني: البنوك الخاصة.

سمح صدور القانون المتعلق بالنقد والقرض بظهور بنوك خاصة جديدة وأخرى مختلطة، أو مكونة من تجميع رؤوس الأموال العمومية ونذكر منها:

*/**بنك البركة الجزائري BARAKA**:

تأسس بتاريخ 12/06/1990م، عدة أشهر بعد صدور قانون النقد و القرض، وهو عبارة عن مؤسسة مالية مختلطة سعودية وجزائرية، يمثل السعودية فيها بنك البركة الدولي و مقره جدة بالسعودية، ويمثل الجزائر بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وهو بنك تجاري تخضع أنشطته لقواعد الشريعة الإسلامية، وقد تم توزيع حصص رأس مال بنسبة 51% للجانب الجزائري و 49% للجانب السعودي، و يعتبر أول بنك خاص أنشأ بالجزائر عقب صدور قانون النقد و القرض 90-10.⁴

***الشركة البنكية العربية ABC** :

مقرها البحرين و تحصلت على الاعتماد بتاريخ 17/11/1997 برأسمال اجتماعي قدره 20مليون دولار، وتم اكتتابه بمساهمة كل من المؤسسة العمومية البنكية بنسبة 70%، المؤسسة المالية الدولية SFI التابعة للبنك الدولي بنسبة 10%،

شاكركز ويني، "محاضرات في اقتصاد البنوك"، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 1999، ص 63.¹

1- لظاهر لطرش، مرجع سبق ذكره، ص 191.²

نفس المرجع، ص 187.³

نفس المرجع، ص 191.⁴

المؤسسة العربية للاستثمار بنسبة 10%، الصندوق الجزائري للتأمين CAAT بنسبة 5%، ومتعاملين جزائريين خواص بنسبة 5%¹.

***بنك سيتي الأمريكي CITIBANK:**

يعتبر من اكبر البنوك العالمية في ميدان تسيير أسواق الصرف تحصل على الاعتماد من قبل مجلس النقد و القرض الجزائري في ماي 1998 برأسمال قدره 1.2 مليار دينار جزائري و يقع مقره بالأوراسي.²

***بنك نتيكسيس-الجزائر: (Natixis Banque Algérie).**

أنشأ هذا البنك الأجنبي الخاص تحت هذه التسمية برأس مال قدره 500 مليون دينار جزائري ويعتبر هذا البنك إدماج تم بين القرض الشعبي الوطني والبنك الفرنسي للتجارة الخارجية وهو تابع منذ أكتوبر 1997 إلى مجموعة البنوك الشعبية التي تعد المساهم الرئيسي في رأسماله³

***بنك الخليج-الجزائر: (Gulf Banque Algérie)**

كويتي الأصل مركزه الأم بأمريكا، له عدة فروع في دول متعددة منها الجزائر تونس الكويت الأردن تم تأسيسه من طرف السيد: محمد عبد الوهاب (كويتي الجنسية)، اعتمد في الجزائر بتاريخ 2003/08/26 تحت اسم بنك الخليج-الجزائر برأسمال قدره دج. 1.600.000.000⁴ زبائنه من المؤسسات الكبيرة والمتوسطة.

***سوسيتي جنرال: (Société générale Algérie)**

هي مؤسسة مصرفية فرنسية فتحت فرعا في الجزائر في 15 افريل 1998 برأسمال قدره 500 مليون دج، بمساهمة البنك الأصلي (الشركة العامة بنسبة 45% وفي هولدينغ لوكسمبورغ بنسبة 31% والمؤسسة المالية الدولية ب10% والبنك الإفريقي للتنمية بنسبة 10%) تتكفل هذه الشركة بتمويل نشاطات التجارة الخارجية مع ضمان متابعة تطبيق خصخصة المؤسسات العمومية، مقرها حاليا متواجد بالأبيار في الجزائر العاصمة.

***بنك الإسكان للتجارة والتمويل-الجزائر:**

تم تأسيسه بموجب المقرر 02-03 المؤرخ في 27 جوان 2002، برأس مال قدره 2.4 مليار دينار جزائري، كشركة تابعة لبنك الإسكان للتجارة والتمويل في الأردن، وفي 2008 تم رفع رأسماله إلى 10 مليار دج حيث تبلغ حصة بنك الإسكان للتجارة والتمويل في الأردن 61.2% من رأسماله، ثم أصبحت 85 سنة 2010، وهو يقدم خدمات بنكية متميزة ويوفر للعملاء الكفاءة والفعالية الكبيرة التي تمكنهم من أداء مهامهم واتخاذ القرارات المالية والائتمانية المناسبة والصحيحة.⁵

1- عبد القادر بريش، "التحرير المصرفي و متطلبات تطوير الخدمات المصرفية و زيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية"، أطروحة دكتوراه، ص 65.

2- عبد القادر بريش. مرجع سابق ذكره، ص 66.

3- جريدة الخبر اليومية، العدد 2261، 1998/08/05، ص: 07.

4- بومدين محمد، المنافسة البنكية بين البنوك العمومية والخاصة في الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، 2017-2017، ص 24.

5- فالي نبيلة، استراتيجيات تأهيل المؤسسات المصرفية الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة فرحات عباس، كلية العلوم

الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص علوم اقتصادية، 2016-2017، ص 219.

***بنك السلام-الجزائر:**

هو بنك شامل يعمل طبقا للقوانين الجزائرية، ووفقا لأحكام الشريعة الإسلامية في كافة تعاملاته، وهو ثمرة للتعاون الجزائري الخليجي، تم اعتماد البنك من قبل بنك الجزائر وفقا للمقرر 08-02 المؤرخ في 10 سبتمبر 2008. برأسمال اجتماعي قدره 7.2 مليار دينار، ليبدأ مزاوله نشاطه مستهدفا تقديم خدمات بنكية مبتكرة.¹

***البنك العربي-الجزائر: (Arabe banque)** تأسس عام 2001، حيث يحظى بسوق بارز في السوق المصرفية الجزائرية، يقدم تشكيلة متنوعة وواسعة من الخدمات البنكية، بالإضافة إلى سلسلة واسعة من المنتجات إلى الأفراد والمؤسسات والوكالات الحكومية وغير ذلك من المؤسسات المالية.²

***بي إن بي باريباس-الجزائر: (BNP Paribas)**

تأسس بموجب النظام 02-01، المؤرخ في 13 جانفي 2002، برأسمال يقدر ب 500 مليون دج، يقدم مجموعة من الخدمات تتمثل في الخدمات البنكية بالتجزئة، والشراكة والاستثمارات البنكية، ويضم البنك حاليا 71 وكالة موزعة عبر التراب الوطني و 13 مركز أعمال.³

¹-فالي نبيلة، مرجع سبق ذكره، ص 215.

²-من موقع www.arabbank.dz، تاريخ الاطلاع 2022/05/27.

³-فالي نبيلة، مرجع سبق ذكره، ص 222.

خلاصة:

تعتبر كفاءة الجهاز المصرفي في أداء وظائف الوساطة المالية الأساسية إحدى المسائل الرئيسية الملحة التي ينبغي معالجتها و ذلك لمواجهة تحديات العولمة .

وبعد التطرق لأهم النشاطات المصرفية التي تقوم بها البنوك، ومعرفة نشأة العمل المصرفي منذ العصور الوسطى إلى يومنا هذا، وجدنا إن استقبال الودائع ومنح الائتمان من أهم الوظائف الأساسية للبنوك، حيث إن زيادة حصة البنوك من الودائع تعني استقبال عدد أكبر من العملاء لديها.

الفصل الثاني: الخدمات البنكية الالكترونية.

تمهيد:

في ظل تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة وشيوع استخدام الإنترنت وازدياد مستخدميها والتطور الهائل في تقنيات الحاسوب وشبكات الاتصالات في العالم الرقمي، الالكتروني ضمن مفاهيم الأعمال الالكترونية، تطورت الخدمات على حط لتتحول الفكرة من مجرد تنفيذ أعمال عبر خط خاص إلى أعمال بنك له وجود كامل عل الشبكة ويحتوي كافة البرمجيات اللازمة بالأعمال البنكية الإلكترونية ويتناول هذا الفصل.

- ✓ المبحث الأول: لمحة عامة حول الخدمات البنكية.
- ✓ المبحث الثاني: أساسيات حول الخدمات البنكية الالكترونية.
- ✓ المبحث الثالث: واقع الخدمات البنكية الالكترونية في البنوك التجارية الجزائرية.

المبحث الأول: لمحة عامة حول الخدمات البنكية.

شهدت الساحة البنكية توسعا كبيرا في التكنولوجيا البنكية ومن مظاهرها البنوك الالكترونية وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المبحث.

المطلب الأول: عموميات حول الخدمات البنكية.

الفرع الأول: مفهوم الخدمات.

إن التباين في أنواع الخدمات جعل مفهوم الخدمة يخضع لتفسيرات عديدة وذلك لتعدد التعاريف واختلافها، ولعل أهم المفاهيم التي جاءت حول الخدمة ما يلي:

- **تعريف كوتلر:** عرفها بأنها أي عمل أو أداء غير ملموس يقدمه طرف إلى طرف آخر من دون إن ينتج عن ذلك ملكية شيء ما.¹
- **تعريف محمد صالح المؤذن:** الخدمات هي تلك الأنشطة والفعاليات غير الملموسة التي تهدف إلى إشباع حاجات المستهلك الأخير أو المستعمل (المشترى) الصناعي مقابل دفع قدر معين من المال من دون إن تقتزن هذه الخدمات مع بيع السلع.²
- ❖ **تعريف جمعية التسويق الأمريكية:** هي عبارة عن الأنشطة أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تقدم مرتبطة مع السلع المباعة.³
- ❖ **تعريف Benoit MEYRONIN:** هي نتيجة لتفاعل ثلاث مدخلات رئيسية: العميل، العناصر المادية المطلوبة والشخص المقدم للخدمة.⁴

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول بأن الخدمة تتألف من سلسلة من الأنشطة والعمليات غير الملموسة التي تهدف إلى إشباع حاجات ورغبات المستهلك وذلك مقابل دفع مبلغ من المال.

الفرع الثاني: خصائص الخدمات.

تتصف الخدمات بالعديد من الخصائص نذكر منها:

- ❖ **اللاملموسية:** بالأصل الخدمات غير ملموسة، أي من الصعب تذوقها، الإحساس بها أو رؤيتها، أو سماعها وهذا أهم ما يميزها عن السلعة، وقد اقترح ويلسون إمكانية تقسيم مفهوم اللاملموسية إلى أبعاد متعددة: فهناك الخدمات التي تتميز بعدم اللاملموسية الكاملة (كخدمات الأمن الحماية المتاحف) وهناك خدمات التي تعطي قيمة مضافة للشيء الملموس (كخدمات التامين) وهناك خدمات تعمل على توفير شيء مادي ملموس (كمحلات التجزئة).⁵
- ❖ **عدم نقل الملكية:** لا يتوفر في بيع الخدمات عنصر نقل الملكية كما هو كالمسيرة والأثاث مثلا، فإنه في هذه الحالة لهم حرية المعاينة والمشاهدة لهذا المنتج، ويتم ذلك في إطار مدة زمنية غير محدودة وبالتالي يمكنهم شرائه واقتناؤه أو بيعه عند إنقضاء الحاجة منه أو

¹ -رايس عبد الحق، مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان في الجزائر من خلال تفعيل الخدمات المصرفية، أطروحة دكتوراه، اقتصاديات النقود والبنوك، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2013/2014، ص:56.

² -محمد صالح المؤذن، مبادئ التسويق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص:207.

³ -هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل، الأردن، 2004، ص:17.

⁴ Benoit MEYRONIN, *Du management au marketing des services*, dunod, Paris, 2007, p29.

⁵ هاني حامد الضمور، مرجع سبق ذكره، ص: 22.

ظهور رغبة في التجديد والتغيير وبذلك فإن العملية تتم بالشراء ثم البيع لاحقاً عند ظهور حاجة أخرى وهذا الأمر مختلف في الخدمات،

حيث إن الخدمة لا تمتلك أو تنقل ملكيتها من المنتج إلى العميل عند الاتفاق عليها وذلك لكونها تستهلك مباشرة.¹

❖ **عدم التجزئة (التلازمية):** إن الخدمات عادة تباع وتنتج وتستهلك في نفس الوقت وهذا التلازم يعني ضرورة حضور طالب الخدمة أثناء عملية إنتاجها كما هو الحال في العملية الجراحية وخدمات الحلاقة.²

❖ **التباين (عدم التجانس):** تتميز الخدمات بعدم تماثلها باعتبار إن إنتاجها مرتبط بالأفراد الذين لا يكونون متسقين دائماً في أداءها، حيث تختلف الخدمات من شخص لآخر داخل نفس المؤسسة، وحتى لدى الشخص الواحد بسبب تغير المزاج، الحاجات، الرغبات الشخصية وغيرها من العوامل التي تؤثر على نوعية وجودة الخدمة المقدمة للعميل، والتي تجعل من عملية تحديد مستوى معين للخدمة المطلوبة أمراً صعباً للغاية، فمثلاً لا يمكن للعميل إن يحصل على نفس مستوى الخدمة من موظف الشباك في البنك في كل تعامل يقوم به معه، كما إن الطبيب يختلف مستوى خدماته باختلاف الظروف و الحالات التي تواجهه.³

❖ **الهالك (الفنائية):** تتسم الخدمة بعدم قابلية التخزين فهي ذات طبيعة هلامية وفنائية Perishability وتنتج عند الطلب فلا يمكن تخزينها للمستقبل بهدف الاستخدام اللاحق أو البيع، إذ إن ازدياد درجة اللاملموسية فيما يخفض من فرص تخزينها ويزيد من درجة الفنائية.⁴

الفرع الثالث: أنواع الخدمات.

قسم Kotler and Armstrong الخدمات إلى ثلاثة أنواع وهي:⁵

1- **الخدمات الحكومية:** مثل المحاكم، مكاتب التشغيل، البلديات، المستشفيات الحكومية، الجيش، الشرطة، البريد، المدارس، الجامعات الحكومية.

2- **الخدمات الخاصة غير الربحية:** الجمعيات الخيرية، الجمعيات التضامنية، المساجد... الخ.

3- **الخدمات الخاصة الربحية:** خطوط النقل البحري، البري، الجوي، شركات الترفيه، الشركات العقارية، والوكالات الإعلامية.

¹ -جود ماجد الحلبي، دراسة أبعاد جودة الخدمة المصرفية وتأثيرها في ولاء العملاء للمصارف السورية، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص التمويل والمصارف، كلية الاقتصاد، جامعة حماة، سوريا، 2017.

² -حمزة فائق وآخرون، التنفيذ ضمن التخطيط الاستراتيجي وأثره في جودة الخدمة المصرفية، (بحث تطبيقي في عينة من المصارف العراقية) ، مجلة دراسات محاسبية و مالية، المجلد3، العدد42، العراق، 2018، ص111ص112.

³ -سلام عابدة، دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات البنكية، مذكرة ماستر، جامعة العربي بن مهيدي، أم بواقي، كلية العلوم الاقتصادية، تخصص نقدي بنكي، 2018-2019، ص12ص13.

⁴ -صالح عابر بشيت الخالدي، دور أبعاد جودة الخدمة وقدرات التعلم التنظيمي في تطوير ثقافة التميز (دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المدرجة في سوق الكويت للأوراق المالية)، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص إدارة أعمال، جامعة الشرق الأوسط، الكويت، 2012، ص23.

⁵ Karts David, E.Kenneth-services Marketing –John Willy and Sons, Paris 1998,p14.

المطلب الثاني: مفهوم الخدمات البنكية، خصائصها، أنواعها.

الفرع الأول: مفهوم الخدمات البنكية.

إن مفهوم الخدمة البنكية لا يبتعد أو يختلف كثيرا عن مفهوم الخدمة بشكل عام حيث إنها تمثل نشاط أو عمل يحصل عليه المستفيد من خلال الأفراد، المنظمات أو الماكينات و التي تقدم من خلالها، وإن مستوى الإشباع للمستفيد يرتبط بمستوى أداء الأفراد و ذلك لعدم ملموسية هذا النشاط أو العمل وإن هذه الخدمات قد يرتبط تقديمها بمنتج أو قد لا يرتبط.¹

كما عرفت الخدمة البنكية أيضا على إنها: "مجموعة من الأنشطة تتعلق بتحقيق منافع معينة للعميل سواء بمقابل مادي أو بدونه".² ويمكن إن تعرف: بأنها مجموعة ن العمليات ذات المضمون النفعي الكامن في مجموعة من العناصر (الحقيقية) و غير الملموسة (غير الحقيقية) المدركة من قبل الأفراد و المؤسسات من خلال دلالتها و قيمتها النفعية التي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم المالية و الإئتمانية الحالية و المستقبلية و التي تشكل في الوقت نفسه مصدرا لربحية المصرف و ذلك من خلال علاقة تبادلية بين الطرفين.³ وعرفها LOVELOCK على إنها: عبارة عن منفعة مدركة بالحواس قائمة بحد ذاتها أو مرتبطة بشيء ملموس، وتكون قابلة للتداول، ولا يترتب عليها ملكية وهي في الغالب غير ملموسة.⁴

وعليه يمكن النظر إلى الخدمة البنكية من ثلاث زوايا وهي:⁵

جوهر الخدمة: ويتمثل في ذلك البعد الذي يرتبط مباشرة بالدافع وراء طلب الخدمة البنكية:

أي مجموعة المنافع الأساسية التي يستهدف العميل تحقيقها من وراء طلبه للخدمة.

الخدمة الحقيقية: وتشمل مجموعة الأبعاد الخاصة بجودة الخدمة والتي مضمونها يرتقي

بجوهرها إلى مستوى التفضيل لدى العملاء وتوقعاتهم.

الخدمة المدعمة: هي مضمونها متكاملًا وتشير إلى جوهر الخدمة وحقيقتها بالإضافة

مجموعة من الخصائص والمزايا المقترنة بتقديمها، وهنا يستوجب النظر إلى الخدمة البنكية ليس فقط من زاوية جوهرها وإنما كحل يسعى العميل إليه وصولًا لتحقيق الإشباع.

ويمكن ذكر بعض الخدمات على سبيل المثال لا الحصر وهي: تسليم الأموال كودائع بمختلف أنواعها، فتح الحساب الجاري وغيرها من الحسابات الأخرى، منح دفاتر الشيكات، تسليم الأموال سواء بضمين أو بدون ضمين، خدمات مالية، خدمات الصندوق.

1-نادية عبد الرحيم، تطور الخدمات المصرفية و دورها في تفعيل النشاط الاقتصادي دراسة حالة الجزائر، مذكرة ماجستير (غير منشورة) تخصص: نقود و بنوك، جامعة الجزائر 3 : 2010.

-عبد الكريم احمد جميل، التسويق المصرفي، الجنادرية للنشر و التوزيع، الأردن، 2015.²

3-صادق احمد عبد الله السبئي، قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية من منظور العملاء دراسة تطبيقية على بعض المصارف الإسلامية السعودية، مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية، المجلد 23 العدد97، جامعة نجران، السعودية، 2017.

4-سعدى عبد الرحمان أبو حمزة، واقع الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء و أثرها على الأرباح من وجهة نظر الإدارة العليا، مذكرة ماجستير، تخصص: إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية غزة، 2011، ص28.

5-عصام نعمان صالح أصلحي، مدى تأثير عناصر المزيج الترويجي المصرفي في رضا وولاء العملاء دراسة تطبيقية لعينة من المصارف اليمنية، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص: تسويق، جامعة أبو بكر بالقائد، تلمسان، الجزائر، 2010.

الفرع الثاني: خصائص الخدمات البنكية.

يمكن تلخيص خصائص الخدمات البنكية فيما يلي:¹

1. لا يمكن صنع الخدمة مقدما أو تخزينها.

فمن المستحيل إنتاج الخدمة وتخزينها في إنتظار العميل فالموظف يصنع الخدمة بمجرد إن يظهر العميل أمامه وفي لحظات قليلة يبدأ في تجهيز المواد الخام وبقية عناصر إنتاج الخدمة وفي نفس اللحظات تعد الخدمة بما يتناسب مع طلب العميل وبالتالي فإن موظف لا يعمل في بنك خط إنتاج مستمر، إن البنك الذي قرر تعيين الموظف في هذا المنصب قد وضعه في خط المواجهة وعلى نقطة الحدود للتعامل مع العميل ويعمل البنك إنه من خلال التدريب والممارسة سيكون بإمكان الموظف تقديم الخدمة للعميل وبما يجعله يشتهي العودة مرة أخرى إلى طلب الخدمة.

2. لا يمكن للموظف إنتاج عينات من الخدمة.

يقوم الموظف بإنتاج و تقديم خدمة و هي عبارة عن خبرة و معايشة فهو لا يستطيع إن ينتج عينات من هذه الخدمة لكي يرسلها إلى المستهلك و يحصل منه على موافقة مسبقة عن جودة هذه الخدمة قبل استعماله لها كما إنه لا يستطيع إن يوصل هذه الخدمة شفويا إلى العميل، مهما حاول إن يصفها له فإن المعايشة شيء آخر ومن غير المتصور إرسال عينة من نوعية الخدمة للعميل والتي يمكن إن يحصل عليها حين يأتي إلى البنك ولإن كل عميل له حساسيات استقبال خاصة به تختلف عن غيره فإن من العسير توفير نموذج موحد يعلنه البنك لكي يرضي كل العملاء ويفرض ذلك بطبيعة الحال ضرورة الاهتمام الشخصي بكل عميل على حدة.

3. التأكد من تقديم ما يطلبه العميل.

لإن الخدمة بطبيعتها ليست شيئا ملموسا، يمكن الحكم على مواصفاته بمعايير مطلقة وثابتة بين كل العملاء، فإن الحكم النهائي على ما يقدمه موظف البنك سوف يرتبط بما يطلبه ويتوقعه العميل من هذه الخدمة والحقيقة إن موظف الشباك في البنك لا يبيع خدمة الحساب الجاري لعميل الحساب الجاري ولكنه يدير لحظات مهمة من تجربة عميل أثناء معايشته للخدمات التي يقدمها البنك.

4. الخدمات البنكية تنتج وتستهلك بنفس الوقت.

بمجرد إن يقدم البنك الخدمة للعميل فإنه يستهلكها في اللحظة التي يقدمها، وبالتالي فالعميل لا يستطيع إن يتداول هذه الخدمة مع طرف ثالث، وكل ما يبقى للعميل هو استمتاعه بلحظات الخدمة والتي يصعب عليه حتى إن يعيد وصفها للآخرين، بأكثر من شعوره بالرضا.

5. الخدمة غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى.

بعض المنتجين لسلع معينة يضطرون إلى سحب سلعهم من السوق لوجود أخطاء فنية في إنتاجها أو أحيانا بسبب فسادها أو عدم صلاحيتها للاستهلاك الآدمي للخدمة البنكية، التي تقدم للعميل فلها طبيعة مختلفة من حيث إنها غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى، بعد تقديمها وبمجرد إن تصنع الخدمة وتقدم للعميل تستهلك في اللحظة.

6. الخدمة غير قابلة للفحص و الإنتاج.

لو كان الموظف في مصنع وأمام خط إنتاج لكأنت الأمور أسهل كثيرا بالنسبة له، فهو ينتج السلعة وبعد ذلك يجلس يتأملها ويراجع المواصفات ويستغني عن الوحدات المعيبة، من خلال عملية الفرز إما مقدم الخدمة البنكية فإنه يتفاعل ويتعامل مع البشر وإنتاجه

¹-وسيم محمد الحداد و آخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص55.

للخدمة، يتم بناء على تفاعل بشري بينه وبين العميل ولا يمكنه بطبيعة الحال إجراء عملية الفرز والرقابة على الجودة بعد الإنتاج، ومن ثم لا يمكنه الاستغناء عن الوحدات المعيبة فالاستهلاك قد تم فعلا والمسؤولية هنا اكبر وخطر وتتطلب ضمانات الجودة قبل لحظة الإنتاج، إن كثيرا من الضمانات الجودة تكمن داخل الموظف والقليل منها يرتبط بالأمر الخارجية، ومن الأهمية بمكان إن يستعد ويهيئ نفسه لكل لحظة خدمة، فهذه هي الضمانات التي يستطيع توفيرها حتى ولو كان هذا الاستعداد في شكل نفس عميق يأخذه قبل الدخول في لحظة التعامل مع العميل.

الفرع الثالث: أنواع الخدمات البنكية.

من الصعوبة إن نقوم بحصر جميع الخدمات البنكية، التي أصبحت تقدمها البنوك حاليا نظرا لتنوعها وتعددتها، وخاصة مع خضوعها إلى تطورات مستمرة نتيجة لاستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة في تقديمها، وعموما يمكننا تقسيمها على النحو الآتي:

1- قبول الودائع: وتتمثل في مختلف الحسابات والودائع التي تترك لدى البنك وهي:

- ❖ الودائع الجارية: وهي الحسابات الجارية أو الحسابات تحت الطلب.
- ❖ الودائع الادخارية: وهي الودائع لأجل محدد، شهادات الإيداع، ودائع التوفير.

2- تقديم تسهيلات ائتمانية: تتمثل في القروض بمختلف أنواعها بالإضافة إلى خطابات الضمان وفتح الاعتمادات المستندية.

3- خدمات متعلقة بالاستثمار في الأوراق المالية:

تتمثل في إدارة محافظ الأوراق المالية لصالح العملاء، المساهمة في رؤوس أموال المشاريع الاستثمارية، الخدمات الهندسية المالية، دراسة الجدوى الاقتصادية للمشاريع لصالح العملاء. وتجدر الإشارة إن هذه الخدمات جد محدودة في البنوك الجزائرية نظرا لضعف التعامل بالأدوات المالية الاستثمارية وضعف السوق المالي.¹

4- خدمات بنكية تقليدية: هي كل الخدمات التي تقدمها البنوك التجارية يوميا لعملائها مقابل حصولها على عمولات مثل:

- ❖ صرف الشيكات المسحوبة على المصرف بالعملة المحلية والأجنبية.
- ❖ تحصيل الشيكات لصالح عملاء البنك.
- ❖ إجراء جميع عمليات التحويلات وفقا لأوامر العملاء بالداخل والخارج.
- ❖ فتح الحسابات بالعملة المحلية والأجنبية.
- ❖ إصدار الشهادات التي تثبت القيام بالعمليات المالية مع العملاء.

5- خدمات بنكية حديثة: يمكننا جملها في الوظائف التالية:²

- ❖ تقديم أعمال استشارية للعملاء فيما يتعلق بأعمالهم ومشاريعهم التنموية لنيل ثقتهم بالبنك.

¹ خديجة عتيق، "أثر المزيج التسويقي على رضا العملاء"، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسويق دولي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2012، ص: (73-74).

² راشد العصار، رياض الحلبي، "النقود والبنوك"، مرجع سبق ذكره، ص: 70.

- ❖ المساهمة في الدعم وتمويل المشاريع السكنية.
- ❖ شراء وبيع الأوراق المالية وحفظها لحساب العملاء.
- ❖ تحصيل الأوراق التجارية لصالح العملاء.
- ❖ إصدار خطاب الضمان.
- ❖ تحويل العملة للخارج.
- ❖ إصدار الشيكات السياحية.
- ❖ فتح الاعتمادات السندية.
- ❖ خدمات البطاقة الائتمانية.
- ❖ شراء وبيع العملات المحلية والأجنبية.
- ❖ إدارة الأعمال وممتلكات العمال.
- ❖ الصراف الآلي.

المطلب الثالث: دورة حياة الخدمات البنكية.

تعتبر دورة حياة الخدمة البنكية عن التطور والأرباح عبر مراحل حياتها، وتتم الخدمة البنكية خلال حياتها بأربع مراحل أساسية تتمثل في: مرحلة التقدم، مرحلة النمو، مرحلة النضج، مرحلة الإنحدار، حيث ترتبط هذه المراحل بحجم مبيعات الخدمة أو الأرباح المحققة الناتجة عنها. وتكمن هذه المراحل في:

- **مرحلة التقديم:** تبدأ هذه المرحلة من الوقت الذي تقدم فيه الخدمة البنكية إلى السوق، وعادة ما تستغرق وقتاً طويلاً، وفي هذه المرحلة يكون الطلب على الخدمة البنكية ضعيفاً لعدم معرفة الأفراد بها لكونها جديدة وتطرح إلى السوق لأول مرة، لذلك يركز على الأنشطة الإعلانية بهدف تعريف الزبائن بالخدمة البنكية المقدمة وفوائدها.
- **مرحلة النمو:** تعتبر هذه المرحلة أهم مراحل دورة حياة الخدمة البنكية، حيث يعبر عنها بمرحلة جني الأرباح، يتعرف فيها الزبائن على الخدمة البنكية المقدمة، وعلى مدى تميزها عن الخدمة المصرفية الأخرى الموجودة، وتمتاز هذه المرحلة بزيادة الطلب ونموه على الخدمة.
- **مرحلة النضج:** تطول هذه المرحلة مقارنة مع سابقتها، في هذه المرحلة تحقق الخدمة أعلى كمية من الطلب عند نقطة الازدهار، وتكون المنافسة فيها شديدة.
- **مرحلة الإنحدار:** تعتبر كمرحلة شيخوخة بالنسبة للخدمة المصرفية، تتميز بهبوط التعامل على الخدمة المصرفية وقلّة الطلب عليها، تتميز هذه المرحلة بثبات عنصر التكاليف مع إنخفاض.
- العائد، وهنا يجد البنك نفسه أمام بديلين:
- **البديل الأول:** يمكن للبنك إن يقوم بسحب خدمته كلياً من السوق وعدم تحمل الخسائر.

➡ **البديل الثاني:** الرغبة في الاستمرار في تقديم الخدمة للسوق وعادة ما تكون في حالة إنخفاض حدة المنافسة عليها.

المبحث الثاني: أساسيات حول الخدمات البنكية الإلكترونية.

أدى الإنتشار المذهل والمتسارع في شبكة الإنترنت إلى تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع البنكي والمالي، من خلال إمداده بآليات حديثة جعلته أكثر مرونة وديناميكية وسرعة في تقديم خدماته، فقد ظهرت الخدمات البنكية الإلكترونية والتي عملت على تحقيق الاستفادة القصوى من التكنولوجيات الحديثة بغية تطور نظم ووسائل تقديم الخدمات البنكية، وابتكار تطبيقات جديدة للخدمة البنكية تتسم بالكفاءة والسرعة في الأداء بما يتناسب والتطور المتسارع في الصناعة البنكية.

المطلب الأول: ماهية الخدمات البنكية الإلكترونية.

الفرع الأول: مفهوم وأهمية الخدمات البنكية الإلكترونية.

أولاً: مفهوم الخدمات البنكية الإلكترونية:

للخدمات البنكية الإلكترونية عدة تعاريف نذكر منها:

"استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة، سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالدفع أو بالائتمان أو التحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية وغير ذلك من أعمال البنوك"¹.

"هي إجراء عمليات بنكية بطرق الكترونية، أي استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالأعمال البنكية التقليدية أو الجديدة، وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطراً للتقل إلى البنك إذا أمكن القيام بالأعمال التي يريدونها من بنكه من أي مكان وفي أي زمان"².

"جميع الخدمات المعروضة والمقدمة اعتماداً على وسائط الكترونية مثل خدمات مقدمة على مواقع الويب، خدمات مقدمة عبر الهاتف، استخدام بطاقة الائتمان، تبادل المعلومات بين البنك وعملائه عبر الفاكس أو البريد الإلكتروني"³.

من خلال هذه التعاريف يمكن استنتاج تعريف شامل: إن الخدمات البنكية الإلكترونية هي كافة العمليات أو النشاطات التقليدية أو المبتكرة التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها من قبل البنوك عن طريق قنوات توصيل الكترونية.

تتصف الخدمات البنكية الإلكترونية بما يلي:

1- حسين عجلان حسن، استراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال، الإثراء للنشر، عمان، 2008، ص147.

2- وسيم محمد الحداد و آخرون، مرجع سبق ذكره، ص:50.

3- كمال مولوج ومحمد طلحة، الصيرفة الإلكترونية وتأثيرها على جودة الخدمات المصرفية، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، 2011. ص:02.

إنها خدمات تتم عن بعد دون اتصال مباشر بين أطراف الخدمة.¹

إنها خدمات عبر الحدود ولا تعرف قيود جغرافية.¹

إنها خدمات تقوم على التعاقد دون مستندات ورقية وهذا يطرح العديد من المسائل القانونية المتعلقة بحجية الإثبات وهي غالباً تتعلق بالتوقيع الإلكتروني.

والبنك الذي يرغب بتقديم خدمات بنكية إلكترونية يجب إن يحصل على ترخيص من السلطات المختصة، ويمنح الترخيص بعد التأكد من أمور أهمها:

1- السياسة العامة في تأدية الخدمات البنكية والمالية الإلكترونية.

2- الخيارات التقنية والسياسة الرقابية.

3- المشاكل القانونية المتعلقة بهذه الخدمات.

4- الوسائل والإجراءات المتعلقة بحفظ المعلومات.

ثانياً: أهمية الخدمات البنكية الإلكترونية.

إن قيام البنوك بتسوية إنشئتها وخدماتها المالية عبر الإنترنت يعود بفوائد كثيرة على البنوك أهمها.¹

1. تخفيض النفقات التي يتحملها البنك لإجراء بعض المعاملات البنكية المختلفة بدون الحاجة للانتقال إلى البنك وهذا ما يؤدي إلى توفير تكلفة إنشاء فروع جديدة للبنك في المناطق البعيدة، لأن تكلفة إنشاء موقع للبنك عبر الإنترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد له ما يحتاجه من مباني وأجهزة وعمالة مدربة ومستندات وصيانة.

فممارسة البنك عبر موقعه عبر الإنترنت تسويق خدماته البنكية وبعض المعاملات المالية تساعده على امتلاك ميزة تنافسية وتدعيم علاقاته مع عملائه، مما يؤدي لزيادة ارتباطهم به والارتقاء على مستوى المعاملات التجارية.

2. إن دخول البنوك العالمية شبكة الإنترنت وبما تملكه من قدرات على المنافسة يلزم بضرورة دخول البنوك العربية لهذه الخدمة، لمواجهة التحديات الجديدة الناجمة عن عرض البنوك الأجنبية لخدماتها وقيام العملاء وفقاً لذلك بالمقارنة بين خدمات جميع البنوك لاختيار ما يناسبهم.

3. تعزيز رأسمال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات.

1- مزغيش هاجر، الخدمات البنكية الإلكترونية كمدخل لتحقيق ميزة تنافسية في البنوك التجارية، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، كلية علوم الاقتصادية و علوم التجارية و علوم التسيير، جامعة أم البواقي، 2016/2015. ص:12.

4. إن الخدمات البنكية الإلكترونية تؤدي لتسيير التعامل بين البنوك وجعله متوصلا على مدار الوقت.

5. قيام علاقات مباشرة بين المشتري والبائع.

6. توفير المزيد من فرص العمل والاستثمار.

7. يشكل استخدام الإنترنت في البنوك نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية، وذلك من خلال التعريف بهذه البنوك وترويج خدماتها والإعلام بنشأة البنك وتطويره ومؤشراته المالية تحت تصرف الباحثين والدراسيين وسائر الأطراف الأخرى المعنية بالأمر.

أصبحت الخدمات البنكية الإلكترونية تمثل الركيزة الأساسية للصناعة البنكية والعنوان الرئيسي للتعاملات البنكية المستقبلية، والتي ستكون العملاء من إتمام غالبية عملياتهم واحتياجاتهم دون الحاجة لزيادة فرع البنك.

لذا أدركت البنوك المعاصرة أهمية تحقيق الترابط بين نجاح البنك وبين توجهه الإبداعي في مجال توظيف التكنولوجيا واستثمارها في التعرف على حاجات العملاء والسعي لتحقيقها بما يحقق الميزة التنافسية والمحافظة عليها.

وقد أسهمت الخدمات البنكية الإلكترونية في الارتقاء بمعايير وجودة الخدمات البنكية للعملاء واطاحت قدرا أوسع من الفاعلية في تنفيذ العمليات بشكل فوري ومباشر، فضلا عن اتساع مظلة الخدمات التي باتت من الممكن تنفيذها بواسطة القنوات البنكية الإلكترونية المختلفة إلى جانب ما ساهمت به تلك القنوات من رفع معدلات الحماية وتقليص احتمالات الأخطاء التشغيلية التي قد تحدث من العنصر البشري وفي هذا المجال سعت البنوك إلى استخدام التكنولوجيات في مجالات متعددة لتطوير الخدمة البنكية¹.

ثالثا: أنواع الخدمة البنكية الإلكترونية.

1- خدمات الصراف الآلي ATM.

تعد أجهزة الصراف الآلي من أكثر الوحدات الإلكترونية شيوعا واستخداما في مجال الخدمة البنكية، يتمكن البنك من خلالها بتقديم خدماته إلى المستهلكين 24/24 ساعة، وتوجد في الغالب في الواجهات الأمامية لمبنى البنك أو في مواقع بعيدة مثل المطارات، الجامعات، المراكز التجارية، وغيرها من الأماكن التي يراها البنك ملائمة. هذه الأجهزة تسمح للمستهلكين الحصول على بعض الخدمات البنكية في الأوقات و الأماكن التي تناسبهم².

ونميز نوعين من الصرافات الآلية وتتمثل فيما يلي:

- مزغيش هاجر ، مرجع سبق ذكره، ص13.¹
2- وهاب نعمون، النظام المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية و إستراتيجية البنوك، مداخلة مقدمة في ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية-واقع و تحديات -جامعة حسينية بن بوعلي، يومي 14/15 ديسمبر، 2004، ص273/274.

٧ الموزع الآلي للأوراق DAB.

هو آلة أوتوماتيكية تسمح عن طريق بطاقة الكترونية بسحب مبلغ من المال دون حاجة للجوء إلى الفرع.

جدول رقم (01): الموزع الآلي للأوراق DAB.

النتائج	التقنية	المبادئ العامة	الموزع الآلي للأوراق DAB
-تخفيض نشاط السحب في الفروع.	-جهاز موصول بوحدة مراقبة الكترونية تقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة -هذه الأخيرة نسجل عليها المبالغ المالية الممكن سحبها أسبوعيا.	-يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة السحب. -يوجد في البنوك، الشوارع أماكن أخرى. -يعمل دون إنقطاع.	

المصدر: وهاب نعمون، مرجع سبق ذكره ، ص 273.

. الشبكات الآلي للأوراق GAB .

هو أيضا آلة أوتوماتيكية أكثر تعقيدا وتنوعا، فبالإضافة إلى خدمة السحب النقدي تقدم خدمات أخرى كقبول الودائع وطلب صك، عمليات التحويل من حساب إلى آخر ...

جدول رقم (02): الشبكات الآلي للأوراق GAB.

النتائج	التقنية	المبادئ العامة	الشبكات الآلي للأوراق GAB
-يستعمل من طرف الزبائن في أوقات غلق البنوك، خاصة بالزبون المستعجل.	-جهاز موصول بالكومبيوتر الرئيسي للبنك يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون للرصيد بفضل رمز سري.	-يخول لكل حائز على البطاقة القيام بالعديد من العمليات منها: السحب، معرفة الرصيد، القيام بتحويلات، طلب شيكات.	

المصدر: وهاب نعمون، مرجع سبق ذكره، ص: 274.

الخدمة البنكية /المنزلية OFFICE/HOMME BANKING

يستطيع العميل سواء كان طبيعي أو معنوي إن يحصل على خدمات بنكية متنوعة عن طريق شبكة الاتصالات ووحدات عرض جهاز كمبيوتر، ومن هذه الخدمات تسديد ما عليه من مدفوعات وخدمات إدارة الأموال، وخدمات الحصول على تقارير عن تعامله مع البنك. يتم كل ذلك والعمل في مكتبه أو في بيته.¹

وقد يتم تقديم مثل هذه الخدمات عن طريق التلفزيون الرقمي والذي يعد من أحدث القنوات التي تم ابتكارها وهو عبارة عن ربط الأرقام بين حاسب البنك وجهاز التلفزيون بالمنزل، ويتم الاستفادة من هذه الخدمات عن طريق الدخول إلى حاسب البنك من خلال رقم سري والقيام بمختلف العمليات المطلوبة، وبالتالي يمكن للبنوك التفاعل مع العملاء وهم في أماكنهم خصوصاً بالمنزل، وإذا لم يتوفر لديهم حاسوب وقد وجدت هذه التقنية رواجاً كبيراً خاصة في بريطانيا، فرنسا، والسويد.

2-نظام الإيداع المباشر.

يسمح هذا النظام بإضافة المبالغ التي تصل إلى العميل بصورة دورية ومتكررة إلى حسابه لدى البنك الذي يتعامل معه مباشرة وبشكل آلي، كإن تضاف إلى الحساب مدفوعات الأجور والرواتب، التأمين الاجتماعي، شيكات المعونة الحكومية، أرباح الأسهم، وما شابه ذلك من مدفوعات دورية ولكي يستفيد العميل من هذه الخدمة الإلكترونية عليه إن يفوض الجهة التي تقوم بتحويل في إضافة المبلغ آلياً لحسابه.²

3-البطاقات الإلكترونية.

توجد عدة أنواع من بطاقات الدفع التي تصدرها البنوك إلا إن أكثرها شيوعاً تتمثل فيما يلي:

- ✓ **بطاقات الحسم:** هي بطاقة التي تسمح للشخص بخصم مبلغ من حسابه الجاري مباشرة لدفعها إلى التاجر ويمكن الحصول عليها بعد فتح حساب لدى البنك، ويقوم البنك بإصدار البطاقة للعميل وربطها بحركة الحساب، ولا يستطيع العميل استخدامها سواء في عمليات سحب نقدي من أجهزة الصراف الآلي أو في عمليات شراء من خلال أجهزة نقاط البيع إلا إذا كان رصيد الحساب دائن.
- ✓ **بطاقة الائتمان:** تصدرها البنوك للعملاء بالتعاون مع شركات الدفع الدولية مثل: فيزا كارد، ماستركارد، أمريكان اكسبراس، حيث يستطيع حامل البطاقة استخدامها في إجراء عمليات السحب النقدي أو لدفع قيمة مشترياته من خلال المحلات التجارية التي تقبل التعامل فيها يمكن للعميل تسديد إجمالي المبلغ أو تسديد الحد الأدنى والذي يتراوح عادة بين 3 إلى 6 من إجمالي المبلغ.
- ✓ **البطاقة الذكية:** هي بطاقة دفع بلاستيكية تتميز بوجود قرص رقيق محفور على البطاقة قادرة على التحكم والمحافظة على البيانات المخزنة من أي شطب أو إضافة، ويتم قراءة هذه البيانات من خلال القارئ عندما تمرر البطاقة عليه وتنقسم بدورها إلى قسمين:

- مزغيش هاجر ، مرجع سابق ذكره،ص15.¹
-نفس المرجع ،ص16.²

-بطاقة اتصال مباشرة:تحتوي على صحيفة معدنية ذهبية تقع في المقدمة عندما تمرر البطاقة على القارئ يحدث اتصال إلكتروني ويتم تمرير البيانات من خلال القرص.

-بطاقات اتصال غير مباشرة: إضافة إلى القرص المحفور على البطاقة يوجد هوائي محفور أيضا عليها والمعلومات تمر من وإلى البطاقة عن طريق الهوائي إلى الهوائي آخر مربوط بقارئ البطاقة أو أي أداة أخرى.¹

• **البطاقة الذهبية:**هي البطاقة ذات حدود ائتمانية غير محدودة بسقف معين لدى بعض المنظمات مثل (AMERICAN EXPRESS)، وبجانب ذلك يتمتع حاملها ببعض المزايا الإضافية والمجانبة مثل: التأمين ضد الحوادث، والحصول على استشارات طبية وقانونية، وأسبقية الحجز في الفنادق وشركات الطيران.²

4-الشيك الإلكتروني.

يعتبر الشيك الإلكتروني نظير للشيكات الورقية التقليدية التي اعتدنا التعامل بها، فهو عبارة عن رسالة تحتوي جميع البيانات الموجودة في الشيك الورقي العادي حيث يقوم احد طرفي العلاقة بتحريره للطرف الثاني وإرساله له عبر البريد الإلكتروني، وتكون جميع التوقيعات التي يتضمنها الشيك توقيعات إلكترونية، ومن ثم فهو يتمتع بنفس قوة الشيك الورقي في الدول التي تعتبر التوقيع الإلكتروني بمثابة التوقيع اليدوي وتعطيه حجية في الإثبات.³

5-الهاتف البنكي:

يتم إجراء العمليات من خلال تشغيل مراكز الاتصالات وخدمة العملاء بواسطة الهاتف باستخدام رقم سري خاص موجود لدى العميل، وهي تمكن العميل من الاستعلام عن أرصده أو حركات حسابه الدائن وكذلك الخصم من حسابه.⁴

6-خطوط المعلومات الخاصة بالحسابات.

وهي خطوط هاتفية مهمتها تزويد العملاء بحساباتهم عن طريق الهاتف وتسمح هذه الخطوط للعملاء بإجراء اتصالاتهم بالبنك في أي وقت حتى و لو كان مغلق، وفي بعض الأحيان يقوم موظفون بالبنك بتلبية طلبات العملاء وذلك من خلال ساعات العمل وعلى مدار الساعة في بعض البنوك مثل: سيتي بنك، وهناك بنوك لديها نظام للمعلومات المبرمجة لنقلها عبر الهاتف، ويتم ذلك من خلال إدخال العميل رقم معين عن طريق الهاتف للاتصال بهذه الخدمة.⁵

2-زبير عياش، سميرة مناصرة، دور وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين الأداء البنكي، مداخلة مقدمة في الملتقى الوطني الثالث حول الصيرفة التقليدية و متطلبات التوقع الجيد، جامعة العربي بن المهدي، أم البواقي، ديسمبر، 2013، ص: 40-41.

- نفس المرجع السابق، ص: 42.

3-محمود محمد ابوفوروة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الإنترنت، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 2012، ص: 50.

4-عادل رحال، تحديث الخدمة المصرفية لمواجهة إختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر، مذكرة تدخل ضمن متطلبات

شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2014، ص: 41.

7- نظام السحب الآلي المباشر/المدفوعات الإلكترونية.

تعتبر هذه الوسيلة طريقة سهلة ومحكمة للأجراء المدفوعات المتكررة مثل سداد أقساط الرهن العقاري، سداد أقساط التأمين، سداد فواتير هيئات المنفعة العامة، سداد الضرائب، سداد رواتب العاملين لدى العميل، سداد مطلوبات بطاقة الائتمان، ويعرف هذا الأسلوب في الدوائر البنكية بالخصم المصروح به مقدما، ويفيد ذلك في سداد مثل هذه المدفوعات تلقائيا في موعدها خصما من حساب العميل دون تحرير الشيكات بالقيمة مما يقلل الجهد والنفقة ويجنب العميل ما قد يفرض عليه من غرامات تأخير في سداد هذه الالتزامات في مواعيدها المحددة.¹

8- البنك المحمول.

هي تلك الخدمات البنكية التي تتيح من خلال الهاتف المحمول وذلك باستخدام العميل رقم سري يتيح له الدخول إلى حسابه، والاستعلام عن أرصده وكذلك الخصم منه تنفيذا لأي من الخدمات البنكية المطلوبة.

9- خدمة الرسائل القصيرة SMS.

وهي خدمة تقنية جديدة تسمح للعميل بمتابعة كافة العمليات البنكية التي تمت على حسابه الشخصي أولا بأول من خلال استلامه رسالة نصية من البنك على هاتفه تبلغه فيها بنوعية المعاملة التي تمت على حسابه خلال دقائق من إجرائها مثل: الراتب، التحويلات بين الحسابات، معاملات استخدام بطاقة الائتمان.

10- المقاصة الإلكترونية.

المقاصة الإلكترونية هي نظام لتسوية مدفوعات الشيكات الكترونيا بين البنوك بدلا من المدفوعات الورقية في غرفة المقاصة، وهي عملية منح الصلاحية من بنك لبنك آخر للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة الكترونيا من حساب بنكي آخر.²

المطلب الثاني: تطور الخدمات البنكية الإلكترونية وأهدافها.

الفرع الأول: مراحل تطور الخدمات البنكية الإلكترونية.

لقد شهدت الخدمات البنكية الإلكترونية عدة مراحل تمثلت في:³

1- الخدمة البنكية في مرحلة قبل التصنيع:

حيث اعتمدت الاجتماعات في هذه المرحلة على الزراعة والصيد في توفير احتياجاتها تميزت هذه المرحلة بالخصائص التالية:

1-مدحت صادق، أدوات وتقنيات مصرفية، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2001، ص305.

2-زبير عياش، مرجع سبق ذكره، ص36.

3-محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي، مدخل استراتيجي كمي تحليلي، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2005، ص:45.

***الاكتفاء الذاتي:** حيث إن كل أسرة تنتج ما تحتاجه من السلع والخدمات، فإن هذه المرحلة لم تتصف بوجود أي نشاط مالي وبنكي.

***تبادل الفائض من الإنتاج:** بعد التوجه الأسر إلى التخصص في الإنتاج، حدث ظهور فائض في الإنتاج مما أدى بهم إلى إجراء عملية المبادلة بالسلع وظهور المقايضة (مبادلة سلعة بسلعة أخرى)، وتميزت هذه المرحلة بظهور عملية التبادل، أما عن الخدمات البنكية فإن معالمها لم تظهر بعد في هذه المرحلة.

***ظهور النقود:** نظرا لصعوبة المقايضة بسبب عدم تكافؤ السلع وخدمات من حيث الجودة والقيمة، فإن ذلك دفع إلى إيجاد سلعة وسيطة تمكن الأفراد من التواصل إلى عملية تبادل مرضية مما أدى إلى ظهور النقود والذي حقق تحولا كبيرا في الأنشطة المالية.

***الإيداع:** بعد ظهور المصكوكات الذهبية والفضية والنقود، وبعد إن أصبح الأفراد يمتلكون الثروات، أصبحوا يخشون عليها من السرقة والضياح، وبالتالي قاموا بإيداعها في المعابد، وهذه المرحلة هي بداية لفكرة لمصارف والخدمات المصرفية بشكل بسيط.

***الإيداع والقروض:** لقد لجأ أصحاب الثروات إلى إيداع ثرواتهم لدى الصياغة، وإن هؤلاء أخذوا يقومون بإعطاء القروض نظير فائدة معينة، ويكون القرض لفترة زمنية قصيرة وتميزت هذه المرحلة بظهور خدمة القرض إضافة إلى خدمة الإيداع وكذلك حصول الصاغة على الفوائد لقاء منحهم القروض.

***بداية المصارف:** تطور عمل الصاغة من الإيداع والقروض والتحصيل على الفائدة إلى التنسيق والتعاون فيما بينهم وقاموا بإنشاء المصارف وإصدار أوراق البنكنوت لإجراء عمليات المقايضة، وتميزت الأنشطة البنكية في هذه المرحلة بالانقصار على الإيداع والقروض والفائدة وإصدار أوراق البنكنوت.

2- الخدمات البنكية في مرحلة التصنيع: اتصفت هذه المرحلة بتراكم رأس المال، مما أدى بأصحابه إلى استثماره في المشاريع الصناعية، وإن هذا الاستثمار أدى إلى زيادة الثروات، وهنا ظهرت الحاجة بشكل كبير إلى مصارف أكثر تخصصا من القنوات السابقة بالشكل الذي جعلها تمثل مؤسسات ذات كيان لها تنظيم إداري وذلك نظرا لزيادة مبالغ الإيداع وزيادة رأسمال المصارف، وزيادة إمكانياتها في منح القروض وإعطاء الاستثمارات.

3- الخدمة البنكية في مرحلة التقدم الصناعي: تميزت هذه المرحلة باستخدام التكنولوجيا المتطورة في تقديم الخدمة البنكية، ولقد أصبحت المؤسسات تتسابق فيما بينها في استخدام الأساليب الحديثة والتقنيات المتطورة، لكي تتمكن من تلبية الحاجات للزبائن وجلبهم بأكبر قدر ممكن لأن عملية الإيداع والاقتراض والاستثمار أصبحت غير مقتصرة على أصحاب الثروات الطائلة، بل أصبحت اغلب الأفراد يطلبون الخدمات البنكية وذلك من خلال طلب القرض، طلب الائتمان وغيرها من الخدمات البنكية.

4- الخدمات البنكية في مرحلة ما بعد التقدم الصناعي والظروف الحالية: إن أهم ما يميز القطاع البنكي في هذه المرحلة تعاضم دور التكنولوجيا البنكية والعمل على تحقيق أقصى استفادة من ثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تطوير نظم ووسائل تقديم

الخدمات البنكية وكذا ابتكار تطبيقات جديدة للخدمات البنكية تتسم بالكفاءة والسرعة في الأداء¹، وتميزت هذه المرحلة بالخصائص التالية:²

-تزايد الطلب على الخدمات البنكية.

-زيادة عدد البنوك وتنوع الخدمات البنكية المقدمة.

-زيادة عدد التابعة للمصرف.

-استخدام الحاسب الآلي في تنفيذ العمليات البنكية.

-الاشتراك في شبكة الإنترنت لتسهيل عملية الترويج والاتصال بالزبائن.

ويمكن القول باختصار إن الخدمات البنكية كغيرها من أوجه النشاطات الاقتصادية، قد مرت بالعديد من المراحل، حيث تحول النشاط من مجرد القيام بعمليات القرض والإيداع داخل حدود الدولة المعينة إلى قيام البنوك في مجال الاستثمار، وتملكها الكثير من المشروعات الصناعية والخدمية والتجارية، وكذلك قيامها بتصدير خدماتها إلى الخارج، وانتشار فروع الكثير من البنوك في الخدمات البنكية كأن بمثابة ضرورة فرضها واقع التطور والنمو السريع في مختلف الأنشطة الاقتصادية في دول العالم.

الفرع الثاني: دوافع ظهور الخدمات البنكية الإلكترونية.

إن ظهور الخدمات البنكية الإلكترونية كانت نتيجة عدة عناصر منها:

1-ثورة الاتصالات والمعلومات التي أدت إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع البنكي والمالي ومنه التطلع إلى تقديم خدمات بنكية ومالية متطورة ومتنوعة اعتمادا على ما أنتجته التكنولوجيا و ثورة المعلومات .

2-التجارة الإلكترونية التي تتم باستخدام الوسائل التكنولوجية، وخاصة الإنترنت والتي أصبحت تتميز بخصائص عديدة تميزها عن التجارة التقليدية التي اعتادت المؤسسات المالية التعامل في ظلها ومعها مما جعل التطور الواعي لاستراتيجيات وأساليب عمل البنوك ضرورة خدمية و ليس ترفا أو هدرا للأموال.

3-وجود منافسة شديدة بين البنوك بعضها البعض ومع غيرها من المؤسسات المالية هذه المنافسة التي أصبحت لا تقتصر على الاقتصاديات الوطنية بل اكتسبت أبعاد دولية في ظل تحرير التجارة العالمية.

1 --معراج هواري، تأثيرات السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية التجارية الجزائرية،دراسة ميدانية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر،2013،ص27.

-جاسم الصميدعي وردينة عثمان يوسف ، مرجع سبق ذكره،ص47.

4-تزايد دخول العديد من المؤسسات المالية غير البنكية مثل شركات التأمين وشركات الأوراق المالية و منافستها للبنوك، حيث أصبح العديد من هذه المؤسسات يقدم مجموعة الخدمات وثيقة الصلة بعمل البنوك.

5-وجوب تطوير الأداء بصفة مستمرة سواء للبنوك و غيرها من المؤسسات المالية لرفع مستوى الكفاءة التشغيلية لتقديم أفضل خدمة لعملائها وخاصة إن الكثير من العملاء أصبحوا يطلبون خدمة رفيعة المستوى بتكلفة تنافسية المتزايدة بين المؤسسات.

6-دخول العديد من الشركات التجارية و الاقتصادية سوق الأعمال البنكية (المصرفية) ومن أهم الأمثلة في ذلك قيام بعض المحلات الكبيرة بتقديم خدمة لعملائها في صورة كويون يستخدم عند التسوق فيها وبالتالي نقل الحاجة للتعامل مع البنوك.

وبالتالي نستنتج إن تغير الظروف والأحوال يتبعه تغير الأدوات والوسائل التي تستخدم للتعامل معها، إذ لا يجوز استخدام وسائل تقليدية للتعامل مع ظروف ومستجدات لم تكن قائمة مثلما هو الحال فيما شهده العمل البنكي خاصة والمالي عامة من تحولات وتغيرات لعل من أهمها الخدمات البنكية الإلكترونية.¹

الفرع الثالث: أهداف الخدمات البنكية الإلكترونية.

تتمثل أهداف الخدمات البنكية الإلكترونية في:²

- وسيلة لتعزيز السوق المصرفي ومواكبة التكنولوجيا.
- وسيلة لخفض التكاليف.
- تعتبر كوسيلة لتوسيع نشاطها داخل وخارج التراب الوطني.
- إتاحة كل المعلومات والتفاصيل عن الخدمات التي يقدمها البنك.
- حصول العملاء على الخدمات المصرفية والغير مصرفية في أي وقت وأي مكان.

المطلب الثالث: مزايا ومخاطر الخدمات البنكية الإلكترونية.

أولاً: مخاطر الخدمات البنكية الإلكترونية.

1/المخاطر الإستراتيجية:

المخاطر الإستراتيجية هي المخاطر التي ترتبط بالقرارات والسياسات والتوجيهات التي تتخذها الإدارة العليا للبنوك، وتتشا هذه المخاطر في العمليات البنكية الإلكترونية من الأخطاء أو الخلل الذي قد يحدث نتيجة تبني استراتيجيات وخطط هذه العمليات والخدمات وتنفيذها التي

¹-وسيم محمد الحداد و آخرون،مرجع سبق ذكره، ص:50
²نفس المرجع السابق، ص:74.

قد تقع فيها الإدارة العليا، وذلك في ضوء الحاجة الملحة لتقديم مثل هذه الخدمات في ظل تزايد الطلب عليها من جهة واشتداد المنافسة البنكية من جهة أخرى.¹

2/المخاطر التشغيلية(العملياتية):

تتمثل المخاطر التشغيلية فيما يلي:

- 1.عدم إلمام موظفي البنك بالاستخدام الأمثل للتكنولوجيا وهذا يؤدي إلى قصور في أداء العمليات الإلكترونية بشكل صحيح.
- 2.عدم ملائمة تصميم النظم والبرامج وأعمال الصيانة وهي تنشأ عن إخفاق النظم والبرامج وعدم كفاءتها أو عدم السرعة في حل المشاكل وصيانة النظم والبرامج خاصة إذا زاد الاعتماد على مصادر خارج البنوك لتقديم الدعم الفني.
- 3.إساءة الاستخدام من قبل العملاء ويتمثل في عدم إحاطة العملاء بإجراءات الوقائية وعدم إتباع إجراءات التأمين الواجبة.
- 4.سوء الرقابة الإلكترونية حد ذاتها والتي تتمثل في وسائل وبرامج الكترونية ترافق أنشطة البنك(الرقابة على المدخلات، الرقابة على امن الملفات²).

3/المخاطر التنظيمية:

تتطوي العمليات البنكية الإلكترونية على درجة عالية من المخاطر التنظيمية بالنسبة للبنوك بتوسيع النطاق الجغرافي لخدماتها عن طريق العمليات البنكية الإلكترونية، بدرجة أسرع مما يمكن تحقيقه عن طريق البنوك التقليدية ونظرا لأن شبكة الإنترنت تتيح الفرصة الاستفادة من الخدمات من أي مكان في العالم، فإن هناك خطر في إن البنوك التهرب من التنظيم والإشراف وفي هذه الحالة يمكن إن تطلب هذه البنوك أي التي تقدم خدماتها في أماكن بعيدة عن طريق شبكة الإنترنت بالحصول على ترخيص لذلك، والترخيص وسيلة مناسبة بصفة خاصة عندما يكون الإشراف ضعيفا وعندما لا يتواجد بشكل كاف بين البنك المقدم للخدمة الإلكترونية وجهة الإشراف المحلي، فقد تتهرب بعض البنوك من الخضوع للسلطة النقدية لاسيما في الدول الأقل تنظيما أو الأقل تطورا من حيث تقنيات الرقابة على استعمال مختلف الوسائل الإلكترونية في التعامل البنكي.

4/مخاطر القانونية:

تحدث المخاطر القانونية عندما لا يحترم البنك القواعد القانونية والتشريعات المنصوص عليها أو عندما لا تكون هناك نظم واضحة ودقيقة بخصوص عمليات بنكية جديدة، وتبرز أهم التحديات القانونية متمثلة في تحدي قبول لتعاقدات الإلكترونية، حجيتها في الإثبات، امن المعلومات، وسائل الدفع، التحديات الضريبية، إثبات الشخصية، التوقيعات الإلكترونية، خصوصية العميل، مسائل الملكية الفكرية،

- مزغيش هاجر، مرجع سبق ذكره،ص:21.¹
-الحدادواخرون،مرجع سبق ذكره، ص:200-201.²

لبرمجيات وقواعد معلومات البنك أو المستخدمة من موقع البنك المرتبطة بها، علاقات وتعاقبات البنك مع الجهات المزودة للتقنية أو المورد لخدمتها أو مع المواقع الحليفة.¹

5/مخاطر القرصنة والاحتيال.

تتمثل في تقليد برامج الحواسيب الإلكترونية، تزوير البطاقات الإلكترونية، إنشاء مواقع مزيفة بالاسم البنك، جرائم إتلاف برامج البنك عن طريق تغلغل فيروسات وهذا ينتج عنه توقف البنك عن العمل وتكبّد خسائر كبيرة.

وترتبط الخدمات البنكية الإلكترونية بالمخاطر الخاصة بالعمليات البنكية التقليدية وتتمثل في:²

• مخاطر الائتمان:

تقوم البنوك المشتركة في أعمال الأنشطة البنكية الإلكترونية بتوسيع مجال منح ائتمانها عن طريق القنوات غير التقليدية وتوسيع أسواقها خارج الحدود الجغرافية، وعدم كفاية الإجراءات الخاصة بتحديد الجدارة الائتمانية للمقترضين عن طريق البنوك عن بعد تزيد مخاطر الائتمان بالبنوك.

وتتعرض أيضا البنوك لمخاطر الائتمان في حالة عدم سداد حاملي بطاقات الائتمان للديون المستحقة.

• مخاطر السيولة:

تؤثر مخاطر السيولة على البنوك المتخصصة في أعمال الأنشطة البنكية الإلكترونية إذا لم تقم البنوك بالتأكد من الأموال المتاحة كافية لتغطية متطلبات الاسترداد والسداد في أي وقت.

• مخاطر سعر الفائدة:

تواجه البنوك المتخصصة في الأنشطة الإلكترونية تغييرات كبيرة في سعر الفائدة بالدرجة التي تسبب بها هذه التغييرات الغير مرغوب فيها انخفاض قيمة الأصول بالمقارنة بخصوص الأنشطة الإلكترونية المستحقة.

• مخاطر السوق.

هي نتائج غير مرغوبة للمراكز داخل وخارج الميزانية والتي تنشأ من التغييرات في أسعار السوق منها سعر الصرف الأجنبي، حيث قد تتعرض البنوك التي تقبل العملة الأجنبية كسداد للالتزامات الخاصة بالنقود الإلكترونية لهذا النوع من المخاطر.

ثانيا: المزايا.

خفس المرجع، ص22¹

خنبيل حشاد، دليلك إلى إدارة المخاطر المصرفية، اتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان، 2005، ص351²

توجد العديد من المزايا التي يستفيد منها العملاء خلال استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية من أهمها نجد:

- توفير الوقت والجهد.

- خفض التكلفة.

- سهولة الوصول لها على مدار الساعة.

- الانتشار في الأماكن المتعددة.

- تعتبر أكثر أمانا إن استخدمت كبديل عن النقود.¹

المبحث الثالث: واقع الخدمات البنكية الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية.

في إطار عصنة وتحديث الخدمة المصرفية اتجهت البنوك التجارية الجزائرية إلى تقديم خدمات بنكية إلكترونية تعتمد على تكنولوجيا الإعلام والاتصال وعلى الأنظمة الحديثة بشكل عام، وذلك بغية تيسير وصول الخدمة المصرفية المقدمة إلى الزبائن وتحسين جودتها، وهذا ما سنتأوله في هذا المبحث.

المطلب الأول: الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة من طرف البنوك العمومية.

يمكن توضيح الخدمات البنكية الإلكترونية التي تقدمها بعض البنوك العمومية الجزائرية في الجدول التالي:

الجدول رقم (03): الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة من طرف بعض البنوك العمومية في الجزائر.

البنك	الخدمات البنكية الإلكترونية التي يقدمها
بنك الجزائر (BA) (البنك المركزي)	*يمتلك بنك الجزائر موقع على شبكة الإنترنت WWW.bank-of-algeria.dz يقتصر دور هذا الموقع على عرض المؤشرات المالية و المصرفية التي تخص وضعية السوق المصرفية الجزائرية، ومن ثم فإن هذا الموقع لا يتيح للزبائن الحصول على خدمات. كما يقوم البنك في إطار تداخلته الروتينية القيام بعمليات المقاصة الإلكترونية. وهذا يرجع لطبيعة لبنك المركزي (بنك البنوك).
بنك الجزائر الخارجي (BEA)	*يمتلك بنك الجزائر الخارجي موقع الكتروني www.bea.dz يمكنه من الترويج لجميع خدماته المصرفية، وكذا الاتصال بعملائه، كما يتيح له تقديم بعض الخدمات المصرفية عبر الإنترنت. *الصيرفة عبر الإنترنت e-Banking Bea خدمة متوفرة على مدار الساعة، طوال الأسبوع، عبر الإنترنت بحيث تتيح للزبائن البنك الاطلاع على رصيد حساباتهم، طلب كشف حساباتهم، دفتر الشيكات،

-اديب قاسم الشندي، الصيرفة الإلكترونية أنماطها وخبرات القبول والرفض، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 27، 2011، ص 15.

<p>التحويل من حساب لآخر وذلك من خلال الولوج إلى منصة الخدمات الإلكترونية عن بعد.</p> <p>*الصيرفة عبر الهاتف: Mobile Bea بإمكان زبائن البنك الاطلاع على حساباتهم وطلب كشف حساباتهم والقيام بعملية تحويل الأموال من حساب لآخر عن طريق هاتفيهم النقل بتحميل التطبيق Mobile Bea على متجر Play Store وApp Store، وذلك بعد الانخراط في خدمة Bea Banking .</p> <p>*يمتلك BEA عدد مهم من الصرافات الآلية والشبابيك الأوتوماتيكية منتشرة عبر الوكالات.</p> <p>*يقترح جهاز دفع إلكتروني TPE: موجه لزبائن البنك لتسديد مشترياتهم أو فواتيرهم عن طريق هذا الجهاز الموجود في السوبر ماركت، المطاعم، الفنادق... الخ.</p> <p>*خدمة الدفع الإلكتروني E-paiement: تتيح هذه الخدمة للزبائن فرصة تسوية فواتيرهم و خدماتهم وتسديد معاملاتهم عبر مواقع الإنترنت.</p> <p>*يطلق عدة أنواع من البطاقات: البطاقة الكلاسيكية CIB، البطاقة الذهبية، ماستر كارد (الذهبية والبلاتينية)، بطاقة العمل، بطاقة العمل العالمية، بطاقة النخبة العالمية، بطاقة أمريكي أكسبرس (الخضراء، الذهبية، البلاتينية).</p>	
<p>*يمتلك هذا البنك موقع إلكتروني WWW.bna.dz، وهو الأمر الذي يمكنه من الترويج لبعض المنتجات البنكية، كما يتيح له الاتصال بعملائه، ومن خلال هذا الموقع يمكن للبنك الوطني تقديم خدمات بنكية عبر الإنترنت.</p> <p>*خدمة البنك على الخط e-bankingbna: هي خدمة دائمة وأنية تسمح للعملاء بالولوج إلى حساباتهم البنكية بنقرة بسيطة وبكل أمان، 24/24 سا، و 7/7 أيام من خلال الرابط ebanking.bna.dz وتسمح للزبائن بالاطلاع على حساباتهم بتاريخ مفصل عن الرصيد لفترة 23 شهرا، إصدار تحويلاتهم للغير، طلب دفتر الشيكات والبطاقة البنكية الخاصة بهم، التسديد الجبائي عبر الإنترنت.</p> <p>*خدمة الصيرفة الهاتفية Mobile bna: هي خدمة دائمة وأنية تسمح للعملاء بالولوج إلى حساباتهم البنكية بنقرة بسيطة وبكل أمان من خلال تحميل تطبيق BN@tic على متجر Play store عن طريق إدخال « BNAtic » بحيث تتيح نفس خدمات الصيرفة الإلكترونية.</p> <p>*خدمة الرسائل القصيرة: وهي خدمة يوفرها البنك الوطني لزبائنه بعد الانخراط في خدمة ebanking.bna.dz، وهي عبارة عن رسالة قصيرة توضح الرصيد الجديد للزبون فور قيامه بعملية الدفع أو عملية السحب.</p> <p>*خدمة الدفع WIMPAY-BNA: تعتمد على التصوير (مسح) رمز الاستجابة السريعة موجهة للأفراد، المهنيين، المؤسسات، يمكن تحميلها مجانا من Play store و Appstore بالنسبة للأفراد، المهنيين والتجار تسمح بإجراء عمليات الدفع عن طريق رموز الاستجابة السريعة (CODE-QR)، إجراء عمليات التحويل لمستخدمي WIMPAY-BNA، مشاركة فواتير الاستهلاك (مطعم مثلا)، الاطلاع على الرصيد، الاطلاع على كشف العمليات المنجزة، الاطلاع على كشف طلبات تحويل الأموال (المستلمة والمرسلة)</p> <p>*خدمة تبادل المعطيات المرقمنة: البنك الوطني يضع تحت تصرف الزبائن خدمة تبادل المعطيات الآلية بحيث تسمح هذه الخدمة بتحويل الأجور بصفة آلية باستعمال تكنولوجيا الاتصال الحديثة.</p>	<p>البنك الوطني الجزائري (BNA)</p>

<p>*يملك مجموعة من الصرافات الآلية والشبابيك الأوتوماتيكية منتشرة عبر الوكالات المحلية لذات البنك تسمح بعملية السحب النقدي. *يقترح جهاز الدفع الإلكتروني TPE. *بطاقة الدفع الإلكتروني: يمنح صيغتان من البطاقات البنكية: البطاقة الكلاسيكية والبطاقة الذهبية.</p>	
<p>*يتوفر لدى هذا البنك موقع الكتروني WWW.badr.dz، بحيث يمكنه من الترويج لبعض منتجاته المصرفية، كما يتيح له الاتصال بعملائه، كما يمكنه من خلال هذا الموقع تقديم خدمات بنكية عبر الإنترنت. *خدمة الصيرفة عبر الإنترنت ebankingbadr: خدمة متواجدة طوال الأسبوع، وعلى مدار الساعة بحيث تتيح هذه الخدمة للزبائن الاطلاع على رصيدهم، تحميل بيانات حساباتهم، تحويل الأموال من حساب لآخر. *يملك مجموعة من الصرافات الآلية والشبابيك الأوتوماتيكية موزعة عبر وكالاته. *جهاز الدفع الإلكتروني TPE: موجه للزبائن البنك لتسديد مشترياتهم أو فواتيرهم عن طريق هذا الجهاز الموجود في السوبر ماركت، المطاعم، الفنادق... الخ. *بطاقة الدفع الإلكتروني: -يمنح صيغتان من البطاقة البنكية CIB: البطاقة الكلاسيكية و البطاقة الذهبية. -بطاقة توفير: خاصة بعملائه الذين لديهم حسابات ادخارية. -بطاقة CBR وهي بطاقة وطنية للسحب داخل شبكة الجزائر فيما بين البنوك، عن طريق ماكينات الصراف الآلي.</p>	<p>بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)</p>
<p>*يملك موقع الكتروني www.bdl.dzيقوم من خلاله بالترويج لخدماته المصرفية، وكذا الاتصال بعملائه، وأيضا يتيح تقديم بعض الخدمات المصرفية عبر الإنترنت. *بنك التنمية المحلية رائد في المجال المصرفي، وذلك بإدخال إحداث ما توصلت إليه الصناعة المصرفية وتكنولوجيا المعلومات لبناء مصرفي يعتمد على التقنيات في مجال حواسيب وبرامج، وشبكات الاتصال. *خدمة الصيرفة عبر الإنترنت e-Banking BDL هو اشتراك يسمح للزبائن البنك بالاطلاع على حساباتهم البنكية في أي وقت، القيام بعمليات الدفع العادية، تحميل الرصيد، طلب دفتر الشيكات. ويعد هذا البنك أول بنك عمومي بدأ في إعداد البنية التحتية التي تساعد في عمل هذا المنتج بشكل فعال. *خدمة ديجيت بنك: تسمح للزبائن البنك بالاطلاع على حساباتهم البنكية في أي وقت، القيام بعمليات الدفع العادية، تحميل الرصيد، طلب دفتر الشيكات، تحويل من حساب لآخر من خلال هاتفهم النقال ويتم ذلك عن طريق تحميل تطبيق Mobile Bdl على متجر Play store أو App store. *خدمة المونيغرام: يقدم البنك خدمة مونيغرام بالاشتراك مع شركة مونيغرام وهي شركة رائدة عالميا في خدمة تحويل الأموال على الصعيد العالمي من اجل توفير الطريقة المضمونة، الأمانة والسريعة، لإرسال واستلام الأموال من جميع أنحاء العالم. *يملك عدد مهم من الصرافات الآلية والشبابيك الأوتوماتيكية المنتشرة عبر الوكالات. *يقترح جهاز دفع الكتروني TPE. *بطاقة الدفع الإلكتروني: بطاقة كوربورايت (الفضية، الذهبية)، بطاقة ماستر كارت (الكلاسيكية، الذهبية،</p>	<p>بنك التنمية المحلية (BDL)</p>

<p>البلاطينية)، بطاقة فيزا (الكلاسيكية، الذهبية).</p> <p>*يمتلك القرض الشعبي الجزائري موقع الكتروني www.cpa-banque.dz ، يقوم من خلاله بالترويج لخدماته المصرفية، وكذا الاتصال بعملائه، وأيضا يتيح تقديم بعض الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.</p> <p>*الصيرفة عبر الإنترنت cp@e خدمة متوفرة على مدار الساعة، طوال الأسبوع، عبر الإنترنت بحيث تتيح لزبائن البنك الاطلاع على رصيد حساباتهم، طلب كشف حساباتهم، دفتر الشيكات، التحويل من حساب لآخر وذلك من خلال الولوج إلى منصة الخدمات الالكترونية عن بعد.</p> <p>*الصيرفة عبر الهاتف: Mobilecpa بإمكان زبائن البنك الاطلاع على حساباتهم وطلب كشف حساباتهم والقيام بعملية تحويل الأموال من حساب لآخر عن طريق هاتفهم النقال بتحميل التطبيق Mobilecpa على متجر Play store أو Apple store وذلك بعد الانخراط في خدمة ebankingcpa.</p> <p>*خدمة الرسائل القصيرة Sms Cards: يوفر القرض الشعبي لزبائنه خدمة smcards ،وهي عبارة عن رسالة قصيرة تصل إلى الزبون في هاتفه توضح له رصيده الجديد فور قيامه بعملية سحب أو دفع.</p> <p>*خدمات أوامر الدفع عن طريق تبادل المعطيات المعلوماتية عن بعد EDI: تعتبر كعملية تبادل البيانات الالكترونية عن بعد بين المؤسسة والبنك عبر موقع البنك الالكتروني.</p> <p>*يمتلك عدد مهم من الصرافات الآلية والشبابيك الأوتوماتيكية المنتشرة عبر الوكالات.</p> <p>*يقترح جهاز دفع الكتروني TPE.</p> <p>*بطاقة الدفع الالكتروني: يطلق هذا البنك عدة أنواع من البطاقات المصرفية: بطاقة كوربورايبت (الكلاسيكية، الذهبية)، بطاقة فيزا (الكلاسيكية، الذهبية).</p>	<p>القرض الشعبي الجزائري (CPA)</p>
<p>*لدى الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط موقع الكتروني www.cnepbank.dz ، يقوم من خلاله بالترويج لخدماته المصرفية، وكذا الاتصال بعملائه، وأيضا يتيح تقديم بعض الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.</p> <p>*الصيرفة عبر الإنترنت e-Banking cnep خدمة متوفرة على مدار الساعة، طوال الأسبوع، عبر الإنترنت بحيث تتيح لزبائن البنك الاطلاع على رصيد حساباتهم، طلب كشف حساباتهم، دفتر الشيكات، التحويل من حساب لآخر وذلك من خلال الولوج إلى منصة الخدمات الالكترونية عن بعد.</p> <p>*الصيرفة عبر الهاتف: Mobilecnep بإمكان زبائن البنك الاطلاع على حساباتهم وطلب كشف حساباتهم والقيام بعملية تحويل الأموال من حساب لآخر عن طريق هاتفهم النقال بتحميل التطبيق Mobile cnep على متجر Play Store و App Store، وذلك بعد الانخراط في خدمة ebankingcnep.</p> <p>*يمتلك صرافات الآلية وشبابيك الأوتوماتيكية منتشرة عبر الوكالات.</p> <p>*يقترح جهاز دفع الكتروني TPE.</p> <p>*بطاقة الدفع الالكتروني: يطلق بنك cnep عدة أنواع من البطاقات البنكية : بطاقة توفير (تمنح للزبائن اللذين يملكون حساب توفير لدى البنك)، البطاقة الكلاسيكية، البطاقة الذهبية.</p>	<p>الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP)</p>
<p>*يمتلك الصندوق الوطني موقع الكتروني www.cnma.dz وهو الأمر الذي يمكنه من الترويج لبعض المنتجات والخدمات التي يقدمها، كما يتيح له الاتصال بعملائه، ومن خلال هذا الموقع يمكن لذات الصندوق من تقديم خدمات عبر الإنترنت.</p>	<p>الصندوق الوطني للتعاودية (CNMA)</p>

المصدر: ديدوش هاجرة، حريري عبد الغني، واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية بالبنوك الجزائرية، مجلة استراتيجيات التحقيقات الاقتصادية والمالية، المجلد 04/العدد 01، تاريخ النشر 2022/05/06، ص 27ص 31.

من خلال الجدول السابق نجد إن اغلب البنوك العمومية في الجزائر لجأت إلى استخدام تكنولوجيا، وتبني الخدمات البنكية الإلكترونية، وذلك في أطار مواكبة التطورات الحاصلة عالميا، وتحسين الخدمات البنكية المقدمة للزبائن، بحيث تملك هذه البنوك مواقع الكترونية للتعريف بمنتجاتها وخدماتها المصرفية والاتصال بعملائها.

المطلب الثاني: الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة من طرف البنوك الخاصة.

يمكن توضيح الخدمات البنكية الإلكترونية التي تقدمها بعض البنوك العمومية الجزائرية في الجدول التالي:

الجدول رقم(04):الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة من طرف بعض البنوك الخاصة في الجزائر.

البنك	الخدمات البنكية الإلكترونية التي يقدمها
بنك البركة الجزائري	<p>*يمتلك بنك البركة الجزائري موقع الكتروني www.albarakabank.com يقوم من خلاله بالترويج لخدماته المصرفية، وكذا الاتصال بعملائه، وأيضا يتيح تقديم بعض الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.</p> <p>**خدمة الصيرفة عبر الإنترنت AI baraka Net:خدمة متواجدة طوال الأسبوع، وعلى مدار الساعة، تسمح لزبائن البنك بالاطلاع على حساباتهم، مراقبة تمويلهم، التحويل من حساب لآخر، طلب وسائل الدفع، التبادل الإلكتروني للبيانات الجماعية عبر الإنترنت دون تحمل عناء التنقل إلى البنك.</p> <p>*خدمة الصيرفة الهاتفية: البركة سمارت خدمة متوفرة على مدار الساعة طوال الأسبوع، تسمح لزبائن البنك بالاطلاع على حساباتهم، مراقبة تمويلهم، التحويل من حساب لآخر، التبادل الإلكتروني للبيانات الجماعية من الهاتف الذكي للزبائن أو اللوحة الإلكترونية بعد الاستفادة من الاشتراك في "البركة نت"، يمكن للزبون الاستفادة من الوصول إلى حساباته عبر الهاتف الذكي والجهاز اللوحي ما عليه سوى تنزيل تطبيق AI Baraka app.dz من خلال Play store أو App store.</p> <p>*خدمة الرسائل البنكية القصيرة : AI Baraka Smsالحل الذي يطلع الزبون في الوقت المناسب عن العمليات التي تتم على حسابه وعلى عروض البنك، مبالغ الديون، مبالغ الاعتمادات، رصيد حسابه، توافر وسائل الدفع الخاصة به، مشاركة الأرباح، وذلك بمجرد فتح الحساب وبعد الاشتراك في AI Baraka Smart.</p> <p>*يمتلك عدد مهم من الصرافات الآلية والشبابيك الأوتوماتيكية المنتشرة عبر الوكالات.</p> <p>*يقترح جهاز دفع الكتروني TPE.</p> <p>*بطاقات الدفع الإلكتروني: يطلق بنك عدة أنواع من البطاقات وهي: بطاقة البركة الذهبية الدولية، بطاقة البركة الذهبية المحلية، بطاقة ادخار البركة، بطاقة فيزا الكلاسيكية، بطاقة</p>

<p>Lady، بطاقة البركة التكنولوجية، بطاقة البركة بلاتينيوم+.</p>	
<p>*يملك بنك ABC موقع www.bank-abc.com الإلكتروني يمكنه من الترويج لخدماته المصرفية وكذا الاتصال بعملائه. *النافذة الإسلامية لبنك ABC البراق: يعرض هذا البنك منتجاته المطابقة لأحكام الشريعة الإسلامية من خلال نافذة الصيرفة الإسلامية البراق. *تطبيق خدمات البنك الرقمية ABC ديجيتال: هي خدمة بنكية عبر الإنترنت توفر للزبائن منصة مبتكرة وتصميم عصري لموضوع لتلبية احتياجات الزبائن بشكل أفضل حينما وجدوا على مدار الساعة، ومن أي جهاز (كمبيوتر، لوحة رقمية، هاتف ذكي). *ABC أونلاين: تعد خدمة الكترونية يسمح من خلالها بعرض وتحرير الأرصدة، وتحرير البيانات البنكية وعليه تعد منظومة لخدمة العملاء.</p>	<p>المؤسسة المصرفية- الجزائر ABC</p>
<p>*يملك نتيكسيس-الجزائر موقع الإلكتروني www.natixis.com يمكنه من الترويج لجميع خدماته المصرفية، وكذا الاتصال بعملائه. *تطلق بنكسي: أول بنك نقال في الجزائر، وهو يمثل حساب مؤمن يمكن الولوج إليه عن طريق هاتف ذكي، في أي وقت وأي مكان، خدمات بنكية عن بعد في متناول الجميع، بدون الحاجة إلى التنقل، بنكسي خدمة جديدة تسعى لتسهيل الحياة اليومية للجزائريين. *يقدم بنكسي ابتكارات جد فعالة مثل تعديل سقف السحب والدفع بالبطاقة، القيام بمعارضة لاستعمال وسائل الدفع في الوقت الحقيقي، تحويلات مالية بمجرد استعمال رقم الهاتف، إدارة حساب الزبون عبر الإنترنت مع تحديث فوري للرصيد. تطبيق بنكسيس متاح على Play store, App store *التحويلات P2p : متوفرة مع بنكسي، حيث يمكن إرسال، واستقبال الأموال من خلال رقم الهاتف النقال أو البريد الإلكتروني من دون إدخال البيانات البنكية. *يملك نتيكسيس الجزائر مجموعة من الموزعات الآلية والشبابيك الأوتوماتيكية المنتشرة وفق وكالاتها عبر التراب الوطني. *يقترح جهاز دفع إلكتروني TPE. *بطاقات الدفع الإلكتروني: بطاقة توفير، بطاقة Cib ، بطاقة فيزا (الذهبية، والبلاتينية).</p>	<p>نتيكسيس الجزائر</p>
<p>*يملك موقع الإلكتروني www.societegenerale.dz يمكنه من ترويج خدماته المصرفية، كما يتيح الاتصال بعملائه. *يملك مجموعة من الموزعات الآلية والشبابيك الأوتوماتيكية المنتشرة وفق وكالاتها عبر التراب الوطني. *يقترح جهاز دفع إلكتروني TPE. *بطاقات الدفع الإلكتروني: بطاقة Cib ، فيزا كارد.</p>	<p>سوسيتي جنرال-الجزائر</p>
<p>*يوجد لسيتي بنك الجزائر موقع الإلكتروني www.citigroup.com يمكنه من ترويج خدماته المصرفية، كما يتيح الاتصال بعملائه.</p>	<p>سيتي بنك الجزائر</p>

<p>* HsbcSafeguard : برنامج مكون من سلسلة من المبادرات المصممة بغية توفير الحماية للعملاء من عمليات الاحتيال والجرائم المالية عبر مختلف عمليات الأنظمة العالمية، كما يهدف إلى تعزيز القدرة على مكافحة عمليات غسيل الأموال والتهرب من العقوبات، والتي غالبا ما تكون السبب الرئيسي للعديد من الجرائم المالية.</p>	
<p>* بنك الخليج-الجزائر</p> <p>*يمتلك بنك الخليج-الجزائر موقع الكتروني www.agb.dzوالذي يمكن من خلاله للبنك الترويج بخدماته المصرفي، وكذا الاتصال بعملائه.</p> <p>* AGB online هي خدمة مصرفية عن بعد متوفرة في إصدار محمول قابل للتنزيل من Google play، وإصدار ويب لتزويدك بمجموعة كاملة من الخدمات المصرفية مجانا، يجب توقيع عقد عضوية جديد للاستفادة من هذه الخدمة.</p> <p>* خدمة البريد الالكتروني AGB: يجعل AGB خدمة البريد متاحة لجميع العملاء مما يسمح لأي صاحب حساب مصرفي AGB بتلقي رسائل البريد الإلكتروني لإعلامهم جميع المعاملات التي تتم على حساباتهم المفتوحة مع AGB، بالإضافة إلى المعلومات المتعلقة بالعمليات التي تم إجراءها.</p> <p>* AGB SMS: تبقي الزبون على اطلاع في الوقت الحقيقي بالتحركات على حسابك المهني عن طريق الرسائل القصيرة في هاتفه المحمول.</p> <p>*يمتلك مجموعة من الموزعات الآلية والشبابيك الأوتوماتيكية المنتشرة وفق وكالاتها عبر التراب الوطني.</p> <p>* يقترح جهاز دفع الكتروني TPE.</p> <p>* بطاقة الدفع الالكتروني: من بين البطاقات التي أطلقها بنك نجد : بطاقة ، بطاقة الأولى، بطاقة السهلة، بطاقة توفير، بطاقة فيزا الكلاسيكية، بطاقة فيزا الذهبية، بطاقة فيزا مسبقة الدفع، فيزا بلاتينيوم، ماستر كارد.</p>	

<p>*يملك مصرف السلام موقع الكتروني www.alsalamalgeria.com ومن خلال هذا الموقع يمتن لهذا البنك النرويج لمنتجاته المصرفية، وكذا الاتصال بعملائه.</p> <p>*خدمة السلام المباشر https://moubachir.alsalamalgeria.com خدمة متوفرة على مدار الساعة، طوال الأسبوع، عبر الإنترنت تتيح لزبائن البنك الاطلاع على رصيد حساباتهم، طلب كشف حساباتهم، دفتر الشيكات، التحويل من حساب لآخر، وذلك من خلال الولوج الى منصة الخدمات الالكترونية عن بعد عبر موقع المصرف.</p> <p>*خدمة الصيرفة عبر الإنترنت Banking Salam: هي متوفرة 24/24 سا، 7/7 ايام عبر الإنترنت تسمح لزبائن البنك بالاطلاع على رصيد حساباتهم، طلب كشف حساباتهم، دفتر الشيكات، التحويل من حساب لآخر، وذلك من خلال الولوج إلى منصة الخدمات الالكترونية عن بعد.</p> <p>*خدمة الصيرفة الهاتفية "السلام سمارت بنكينغ": وهي خدمة متوفرة طوال الأسبوع وعلى مدار الساعة، تسمح لزبائن البنك بالاطلاع على حساباتهم، طلب كشف الرصيد، التحويل من حساب لآخر من خلال هاتفهم الذكي أو اللوحة الالكترونية، ولتحميل هذا التطبيق يجب على المستخدم تثبيت التطبيق "السلام سمارت بنكينغ" فقط عن طريق المتاجر الرسمية Google Play, App store.</p> <p>*خدمة E-credoc خدمة تحويل الأموال عن طريق الدفع الآلي ولجعل التحويلات البنكية الدولية آمنة يمنح مصرف السلام-الجزائر وسائل الدفع المستندية أكثر امانًا متوافقة مع المعايير الدولية ومتلائمة مع حاجيات البائع والمشتري.</p> <p>*خدمة السوي فتمايل سوفيت تمكن هذه الأخيرة عملاء البنك من فتح اعتماد مستندي في إطار عمليات التجارة الخارجية.</p> <p>*البيع بالتقسيط الالكتروني: يرغب الزبون في اقتناء أجهزة كهر ومنزلية، أثاث منزلي، أو غيره مع الاستفادة من تمويل من دون دفع أي مبلغ أولي، ودون عناء التنقل، وهذا ما يقوم به هذا البنك من خلال تيسير تقسيط للتمويل 100 % عبر الإنترنت من خلال المنصات الرقمية لشركاء المصرف المعتمدين.</p> <p>*يملك BEA عدد مهم من الصرافات الآلية والشبابيك الأوتوماتيكية منتشرة عبر الوكالات.</p> <p>*يقترح جهاز دفع الكتروني TPE.</p> <p>*بطاقات الدفع الالكتروني: يطلق مصرف السلام عدة أنواع من البطاقات المصرفية : بطاقة التوفير أميني خاصة بالزبائن الذين لديهم حساب للتوفير في البنك، بطاقة دفع آمنة، بطاقة فيزا (مسبقة الدفع، كلاسيكية، ذهبية، بلاتينية)</p>	<p>مصرف السلام-الجزائر</p>
--	----------------------------

المصدر: ديدوش هاجرة، حريري عبد الغني، واقع الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنوك الجزائرية، مرجع سبق ذكره، ص32ص36

من خلال هذا الجدول نلاحظ إن البنوك الخاصة العاملة في السوق المصرفية في الجزائر تقوم بتقديم خدمات بنكية إلكترونية أكثر ما هو موجود في البنوك العمومية، هذه البنوك تملك موزعات إلكترونية، والتي أطلقت في إطار عصرنة النظام المصرفي في الجزائر، وهي خطوة نحو التقليل من الفروع المصرفية.

خلاصة:

أدى تطور وسائل الدفع وتكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى آثار كبيرة على المصارف، لذا أصبح من الضروري تطوير الأساليب المصرفية لكي لا تبقى المصارف بعيدة عن المتغيرات الجديدة في ظل نمو الأسواق والمصارف.

و بالتالي وجب على البنوك مسايرة التطورات الحاصلة في مجال المعاملات المالية الإلكترونية، وذلك بتبنيها الصيرفة الإلكترونية التي جاءت بوسائل الكترونية متطورة كالبطاقات البنكية....الخ.

غير إن وسائل الدفع تختلف من مصرف لأخر حسب تطور الدول فهناك دول تطورت وسائل الدفع فيها، في حين لايزال بعضها يتخبط في متاهة المعاملات الورقية، وتعتبر الجزائر من الدول السائرة في تحديث جهازها المصرفي وتطويره.

و نظرا لأهمية ما قدمته الصيرفة الإلكترونية للاقتصاد، ونظرا لمحاولة الجزائر النهوض باقتصادها، بادرت بإصلاحات عديدة .

الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الفلاحة
والتنمية الريفية.

تمهيد:

بعد التطرق إلى الجانب النظري للنظام المصرفي واستعراضنا لمختلف الخدمات البنكية الالكترونية التي قدمها لنا، سنحاول من خلال هذا الفصل عرض حالة حية للخدمات البنكية الالكترونية المقدمة وذلك بوكالة من وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة 623 بولاية بومرداس، وقصد الوصول للأهداف المطلوبة قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

✓ المبحث الأول: بطاقة تعريفية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية والوكالة المستقبلية.

✓ المبحث الثاني: الخدمات البنكية الالكترونية في وكالة 623 بومرداس.

✓ المبحث الثالث: دراسة حالة طلب Master Card.

المبحث الأول: بطاقة تعريفية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية والوكالة المستقبلية.

نظرا للأهمية البالغة التي تكتسبها الفلاحة، ظهرت الحاجة الملحة لإصلاح القطاع الفلاحي من حيث هيكله ومصادر تمويله ومن ثم وجود جهاز مصرفي متخصص ذو كفاءة عالية في هذا المجال.

وعلى ضوء هذا سنقوم بإعطاء تقديم عام حول هذا البنك، والوكالة المستقبلية.

المطلب الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

سننتقل في هذا المطلب إلى التعريف بالبنك ومراحل تطوره ومختلف مهامه وأهدافه وأخيرا هيكله التنظيمي.

الفرع الأول: التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية ومراحل تطوره.**أولاً: التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية¹**

هو مؤسسة مالية وطنية أنشأ بالمرسوم رقم 82-106 الصادر في 13 مارس 1982 باسهم ذات رأسمال اجتماعي قيمته 2.200.000.000 دج، وهو مكلف بمنح النصائح والمساعدات للمؤسسات الاقتصادية العمومية في استعمال وتسيير وسائل الدفع الموضوعة تحت تصرفهم.

وقد أصبح يتمتع بالشخصية المعنوية بموجب القانون 90-10 الصادر في 14-04-1990 المتعلق بالنقد والقرض لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، وفي سنة 1999 تم الرفع من قيمة رأسمالهم أصبح بقيمة 54.000.000.000 دج.

وتحتوي شبكة بنك الفلاحة والتنمية حاليا على أكثر من 300 وكالة و 41 مديرية جهوية وأكثر من 7000 إطار وموظف في الوحدات المركزية والجهوية للبنك.

ثانياً: مراحل تطور البنك.

تم تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية عبر ثلاث مراحل كبرى، وهي:

المرحلة الأولى: 1982-1990.

في هذه المرحلة، كأن الهدف من نشاط بنك الفلاحة والتنمية الريفية هو تركيز حضوره في حضوره في العالم الريفي بفتح العديد من الوكالات في المناطق ذات التوجه الفلاحي، وقد اكتسب مكانة وخبرة كبيرة في تمويل الصناعات الميكانيكية الفلاحية، وهذا في ظل الاقتصاد المخطط أين كأن لكل بنك ميدان عمل مخصص له.

المرحلة الثانية: 1991-1999.

بعد قانون النقد والقرض رقم 10/90 والتخلي عن تخصص البنوك قام البنك بتوسيع مجالات استثماره وتمويل القطاعات الأخرى، وهذا بالإضافة إلى القطاع الزراعي.

إما في المجال التقني، فقد تم إدخال التكنولوجيا الحديثة إلى ميدان الإعلام والاتصال.

المرحلة الثالثة: من 2000 إلى يومنا هذا.

المرحلة المعاصرة، يحتل بنك الفلاحة والتنمية الريفية دور كبير في تمويل الاقتصاد، فلقد قام بزيادة حجم القروض الموجهة لتمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وكذا توسيع عمله في النشاط الفلاحي وما يشتمل عليه.

ومن أجل التأقلم مع التحولات الاقتصادية والاجتماعية العميقة والاستجابة لطلبات الزبائن، وضع البنك خطط عمل لرفع مستوى الأداء وتحسين الخدمات وكذا تحسين العمل المحاسبي والمالي.

الفرع الثاني: مهام وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

أولاً: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

تتمثل مهامه فيما يلي:

- القيام بجميع عمليات الإقراض والنقد وعمليات الخزينة؛
- فتح الحسابات البنكية للأشخاص سواء كانوا طبيعيين أو معنويين؛
- استقبال الودائع تحت الطلب ولأجل؛
- المساهمة في التنمية الزراعية والريفية؛
- ضمان تعزيز الأنشطة الزراعية والصناعات الزراعية الغذائية والحرفية؛
- المراقبة مع السلطات مدى مطابقة الحركات المالية للمؤسسات التي تتعامل معها؛

ثانياً: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

- ◆ زيادة الموارد لتخفيض التكاليف وتحقيق الربحية؛
- ◆ التسيير الصارم لخزينة البنك سواء بالعملة الوطنية أو العملة الصعبة؛
- ◆ إرضاء العملاء عن طريق تقديم المنتجات والخدمات التي تلبى احتياجاتهم؛

التطور التجاري عن طريق إدخال تقنيات جديدة للتسيير مثل تقنيات التسويق وإدخال منتجات خدمتية جديدة. ♦

الفرع الثالث: الهيكل التنظيمي العام للبنك.

يأخذ الهيكل التنظيمي للبنك شكل هرمي على رأسه مجلس الوزراء والمدير العام، ويركز على شبكة واسعة من الوكالات التي تتوزع على كافة التراب الوطني، ويحتوي أيضا هذا الهيكل على عدة مديريات رئيسية وأخرى فرعية. حيث تتمثل المديريات فيما يلي:

1-المديرية العامة للالتزامات: تقوم بمختلف المهام المتعلقة بالتمويل، وتتفرع إلى المديريات الفرعية التالية:

- مديرية تمويل المؤسسات الكبيرة؛
- مديرية تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- مديرية تمويل النشاط الزراعي وقطاع الصيد البحري؛
- مديرية التمويلات الخاصة؛
- مديرية متابعة وتسيير القروض؛
- مديرية الدراسات العامة؛

2-المديرية العامة للعمليات الدولية: تهتم بمختلف العمليات التقنية التي تتم مع الخارج بالإضافة إلى مراقبة الإحصائيات التي يقوم بها البنك، وتنقسم إلى:

- مديرية العلاقات الدولية؛
- مديرية العلاقات الخارجية؛
- مديرية العمليات المالية؛
- مديرية الدراسة والمتابعة؛

3-المديرية العامة النيابية للإعلام الآلي، المحاسبة والخزينة: تتخصص هذه المديرية بالإعلام والاتصال بالإضافة إلى الخزينة والمحاسبة العامة، وتتكون من مديريات فرعية هي:

- مديرية استغلال وتطوير الإعلام الآلي؛
- مديرية الصيانة؛

• مديرية الاتصال عبر الشبكة والنقود الالكترونية؛

• مديرية المحاسبة؛

• مديرية الخزينة؛

• مديرية تنظيم الوسائل الإعلامية؛

• مديرية المقاصة الالكترونية ووسائل الدفع؛

4-المديرية العامة للاستغلال:وتضم المديرات الفرعية الآتية:

• مديرية شبكة الاستغلال؛

• مديرية الاتصال والتسويق؛

• مديرية مراقبة التسيير؛

5-المديرية العامة لإعادة التحصيل: وتضم:

•مديرة إعادة التحصيل على قطاع الفلاحة و الصيد البحري؛

•مديرية إعادة التحصيل على قطاع الصناعة؛

• مديرية إعادة التحصيل القانوني؛

• قسم الإدارة والتسيير؛

6-المديرية العامة للإدارة والوسائل: تقوم هذه المديرية بتسيير الوسائل الإدارية والشؤون العامة للبنك، وتتفرع إلى

المديريات الفرعية التالية:

• مديرية المستخدمين؛

• مديرية تجديد الموارد البشرية؛

• مديرية تنظيم الدراسات التلقائية؛

• مديرية الوسائل العامة؛

وتتوضح التقسيمات من خلال الشكل الآتي:

الشكل رقم 02: مخطط الهيكل التنظيمي الخاص ببنك الفلاحة و التنمية الريفية.



المطلب الثاني: تقديم وكالة بومرداس "623".

تحظى الوكالة بمكانة مرموقة على مستوى الولاية، وهذا لما تقوم به من نشاطات في إطار تنمية أفلاحة وتطويرها.

الفرع الأول: التعريف بالوكالة "623" بومرداس وأهدافها.

أولاً: التعريف بالوكالة "623" بومرداس.

تعتبر الوكالة خلية الرقابة القاعدية لاستغلال البنك، وقد تم إنشائها في 2006/01/06. وينحصر عملها في تلبية حاجات زبائنها والقيام بالعمليات البنكية للزبائن المحليين في أحسن الظروف.

ومن المهام المخولة للوكالة ما يلي:

- على الصعيد المحلي تجسيد السياسة الموضوعة من طرف الإدارة العليا وخاصة فيما يتعلق بتقديم القروض.

- معالجة جميع العمليات الكلاسيكية للبنك مثل الصندوق، المحفظة.

- تقديم تقرير حول العمليات التي تقوم بها المديرية لكل ثلاثي.

- تمويل نشاط أفلاحين بمنحهم امتيازات، كمنح القروض بشروط أسهل وضمانات اخف.

ثانياً: أهداف الوكالة.

تتمثل أهداف وكالة بومرداس فيما يلي:

- تنمية القطاع أفلاحي.

- ترقية النشاطات الفلاحة الحرفية والصناعات المرتبطة بالفلاحة.

- الترقية الاقتصادية للعالم أفلاحي بومرداس.

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي الخاص بالوكالة المستقبلية "623".

يأخذ الهيكل التنظيمي للوكالة الشكل الهرمي، وهو يتضمن ما يلي:

1-مديرية الوكالة: تقوم بمهمة توجيه وتنسيق ومراقبة جميع المصالح الموجودة في الوكالة، ويتفرع منها:

- الأمان (سكرتارية).

- نائب مدير الوكالة.

وتنقسم وكالة بومرداس إلى مصلحتين هما:

أ-مصلحة الزبائن: تهتم هذه المصلحة بالزبون بمعنى كل المصالح التي توجه الزبون عند حضوره إلى الوكالة، وتنقسم إلى 3اقسام:

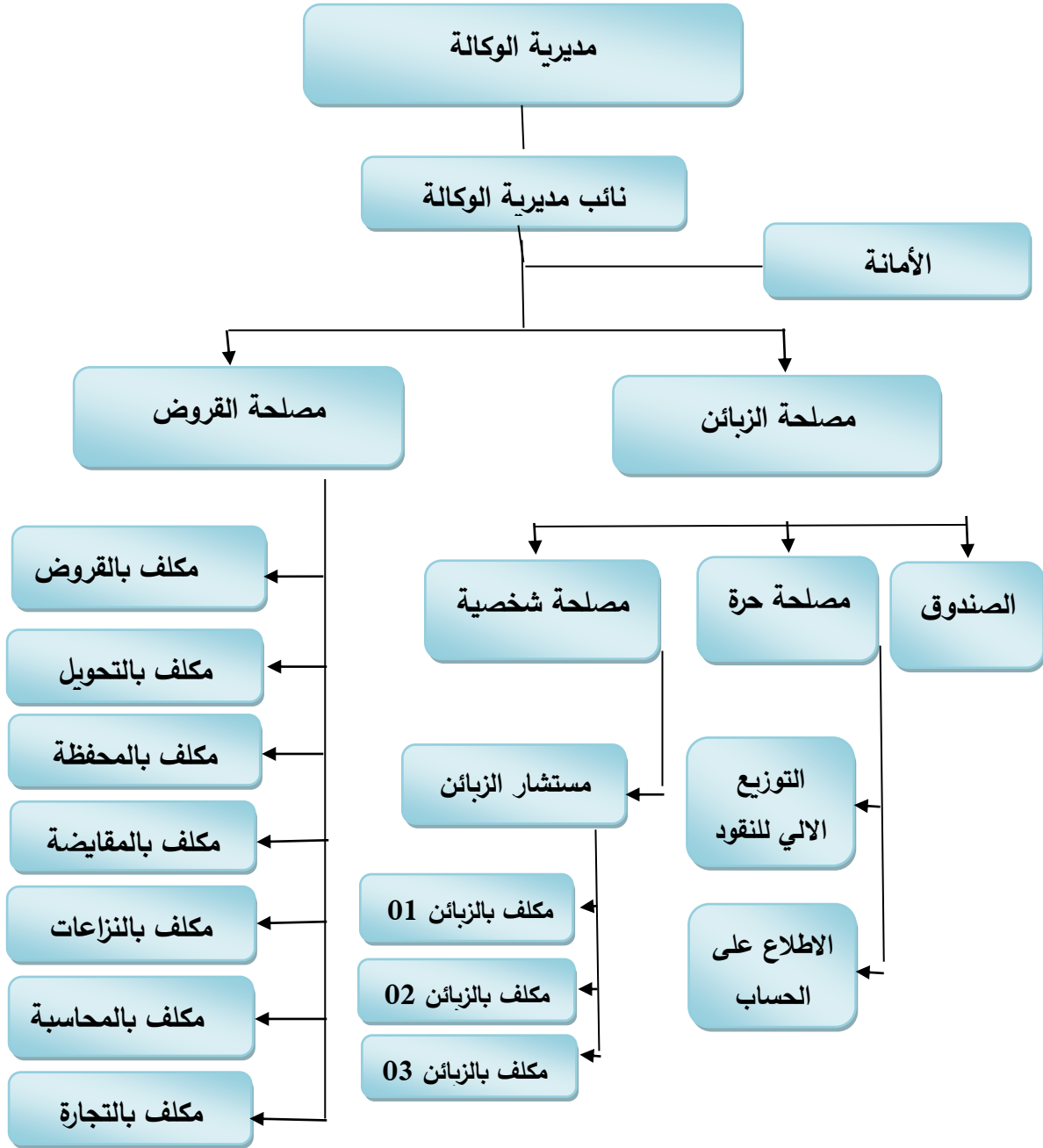
- الصندوق.
- مصلحة حرة.
- مصلحة شخصية.

ب-مصلحة القرض: هذه المصلحة تهتم بالزبون وكل ما يتعلق بالإقراض، ومهمتها هي تجسيد السياسة الموضوعة من طرف الإدارة العليا وخاصة فيما يخص تقديم القرض، وتتألف من عدة مكلفين هم:

- مكلف بالقرض.
- مكلف بالتحويل.
- مكلف بالمحافظة المالية.
- مكلف بالمقايضة.
- مكلف بالتجارة الخارجية.
- مكلف بالنزاعات.
- مكلف بالمحاسبة والمراقبة.

وتتوضح هذه التقسيمات من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم 02: مخطط الهيكل التنظيمي الخاص بالوكالة "623".



المصدر: الموقع الرسمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

يقسم بنك الفلاحة والتنمية الريفية المنتجات والخدمات الخاصة به حسب الفئات الآتية:

الأشخاص **particuliers**، الشباب، المؤسسات، الفلاحين الجزائريين المقيمين بالخارج، الصيادين ومربي الأسماك. ومن أهم المنتجات والخدمات نجد:

1-خدمات الحسابات: وتشتمل على حسابات الشيك بالدينار للتجار والخواص الحسابات بالعملة الصعبة، حسابات دفتر التوفير "بدر"، حسابات دفتر توفير الشباب، حسابات الودائع لأجل، سندات الصندوق.

2-خدمات البطاقات المغناطيسية: وتشمل على بطاقات السحب، البطاقات ما بين البنوك، بطاقات حسابات التوفير، البطاقات الكلاسيكية.

3-خدمات القروض CREDITS: وتشتمل على القروض الموجهة لتمويل نشاطات الاستغلال، القروض الموجهة لتمويل نشاطات الاستثمار، القرض الفلاحي الرفيق، القرض الفلاحي التحدي، القرض الفلاحي الفيدرالي، قرض الرفيق تصدير، القرض الايجاري.

4-خدمات التامين ASSURANCES: وتشتمل على خدمات التامين للأشخاص، التامين الفلاحي، التامين على الممتلكات، شبكة الوكالات المتوفرة بها خدمة التامين.

5-المستجدات ACTUALITE: وتشمل هذه الصفحة على قائمة بأهم الأخبار والمستجدات الحاصلة بالبنك والوكالات التابعة له كما تتوفر على صفحة لمتابعة التظاهرات والفعاليات المختلفة التي شارك فيها البنك عبر وصلة الأحداث.

6-الاعلانات والمنشورات : وتحتوي على وصلة لمشاهدة مجلة البنك كما يمكن تحميلها بصيغة PDF، وهي عبارة عن مجلة دورية عن مديرية التسويق والاتصال بالبنك، تغطي أهم الأحداث والمستجدات الحاصلة بالبنك والفروع التابعة له. كما توجد وصلة لمشاهدة اعلانات الصفقات عبر وصلة.

7-كما تعرض الصفحة الرئيسة جدول لأسعار صرف أهم العملات الأجنبية مقابل الدينار الجزائري للأسبوع الجاري. كما يمكن للمستخدم تصفح قائمة الوكالات التابعة للبنك عبر مختلف ولايات القطر الوطني من خلال الصفحة الرئيسة. وفي أسفل الصفحة الرئيسية نجد وصلات ل:

- خدمة البنك على الخط BADR ONLINE .

- وصلة لكتابة رسائل للموقع عبر Nous écrire.

- وصلة لتصفح أسعار مختلف الخدمات البنكية بالعمليات المختلفة مع البنك عبر وصلة الشروط العامة للبنك.

- وصلة للتواصل مع البنك عن طريق البريد الإلكتروني web-Mail.

8- خدمة E-Banking.

وهي خدمة البنك على خط Online من بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وهب خدمة موجهة إلى الزبائن البنك من الأفراد والمؤسسات، وتسمح بتسيير مجموعة الحسابات عن طريق الحاسب سبعة أيام على سبعة، 24/24 ساعة.

إن الدخول إلى الخدمة امن، و كل المعلومات التي تبادلها مع البنك من خلال الموقع مشفرة عن طريق البروتوكول certifiat ssl 128 bits والموقع يطلب من المستخدم الموافقة على هذا البروتوكول من اجل إكمال التواصل مع الموقع، كما يتطلب اشتراكا مسبقا لدى الوكالة المحلية أين يتواجد الحساب البنكي، يتلوه إعطاء الزبون اسم مستخدم و كلمة عبور اللذان يتيحان له الدخول إلى الموقع الالكتروني الخاص بالخدمة، وقد خصص البنك موقعا خاصا لهذه الخدمة وهو (ebanking.badr.dz/) كما يمكن توجيه الزبون إلى الموقع الخدمة عن طريق الموقع الرسمي للبنك. (الملحق 07).

وتتيح هذه الخدمة لزبائن البنك ب:

-الاطلاع على الرصيد: وتظهر مختلف العمليات الحاصلة على الحساب في آخر 30 يوم.

-البحث عن العمليات الخاصة بالحساب: ويمكن ذلك عن طريق، أما البحث عن رقم العملية أو تاريخها أو المبلغ أو العملة، ثم تظهر صفحة تتضمن نتيجة البحث مع خيار عرض الكشف الخاص بالعملية على الموقع أو تحميله بصيغة PDF.

-تحميل كشوفات الحساب: تتيح للمستخدم امكانية تحميل كشف العمليات على الحساب الخاص بالمستخدم حسب الصيغة التي يختارها(pdf.exel.csv)، أو الاطلاع على الكشف عبر الموقع مباشرة وهذا يتطلب إن يكون لدى المستخدم قارئ خاص بملفات PDF.

-عرض قائمة الوكالات المحلية: يتوفر للمستخدم خيار الدخول إلى قائمة الوكالات وتضم رمز الوكالة، العنوان، وأرقام الهاتف والفاكس الخاصة بها.

-تغيير كلمة المرور: يتيح البنك لزبائنه امكانية تغيير كلمة المرور وينصحهم بتغييرها خاصة إذا تجاوزت عمليات الدخول إلى الخدمة من خلال هذه الكلمة عتبة 80 مرة، ويتم إرسال رسالة شخصية إلى المستخدم تذكره تحته على تغيير هذه الكلمة.

-الرسائل الشخصية: يستطيع البنك التواصل مع زبائنه عبر هذه الخدمة من خلال الرسائل الشخصية.

9-خدمات البطاقات المغناطيسية:

-بطاقة الدفع CBR: وتعتبر أول بطاقة بنكية قام البنك بطرحها للزبائن في فيفري 2006 وهي عبارة عن بطاقة لا تسمح لأصحابها بالسحب إلا من الشبايك الآلية. الخاصة بالوكالات التابعة للبنك، تم إلغائها نهاية سنة 2021. وتم تعويضها ببطاقة CIB .

-بطاقة السحب ما بين البنوك CIB: هذه الخدمة تم إطلاقها ابتداء من مارس 2009، وهي عبارة عن بطاقة تسمح لأصحابها بالسحب من أي وكالة بنكية سواء تابعة للبنك أو البنوك الأخرى أو مراكز بريدية أينما كانوا حتى لو لم يكونوا زبائن في تلك الوكالات التي يتقدمون لسحب الأموال منها شرط إن يكونوا زبائن لدى البنك أو زبائن في أحد البنوك الخاصة أو العمومية أو المؤسسات المالية المتصلة بشبكة الربط الآلي للبنوك. وتستعمل هذه البطاقات في مختلف الموزعات الآلية للأوراق النقدية والشبايك الآلية للبنوك ونهائيات الدفع الإلكتروني TPE، ويقترح البنك نوعين من هذه البطاقات:

- بطاقة السحب ما بين البنوك الكلاسيكية (CARTE INTER BANCAIRE CLASSIQ).
- بطاقة السحب ما بين البنوك الذهبية (CARTE INTER BANCAIRE GOLD).

-بطاقة التوفير بدر: هي بطاقة بنكية تم إصدارها في نوفمبر وهي عبارة عن بطاقة للتحويل والسحب عبر حسابات التوفير بالبنك بنوعها (بفوائد أو بدون فوائد) ويمكن لحاملها السحب من شبكة فروع البنك أو البنوك الأخرى أما التحويل فلا يتم إلا عبر شبكة فروع البنك. تم إلغائها نهاية سنة 2021.

-البطاقة البنكية (AFFAIRES): هي بطاقة بنكية تم إصدارها من قبل البنك وهي عبارة عن بطاقة للدفع ما بين البنوك CIB وعمما قريب سوف تصبح بطاقة للسحب وهي صالحة للاستخدام فقط على مستوى الوطني وموجهة لزبائن البنك من المهنيين ومؤسسات الأعمال لتسهيل عملياتهم المالية المتعلقة بتسديد التكاليف، دفع الضرائب، تسديد الفواتير وتسديد مختلف المصاريف المالية الأخرى، (الملحق 08) ويقترح البنك نوعين من هذه البطاقات:

- بطاقة AFFAIRES كلاسيكية (CARTE AFFAIRES CLASSIQUE).
- بطاقة AFFAIRES الذهبية (CARTE AFFAIRES GOLD).

يقدم البنك الخدمات والمنتجات السابقة وذلك إضافة إلى النشاطات الإستراتيجية للبنك: والتي تتمثل في:

-الفلاحة والنشاطات التابعة لها.

-الصيد البحري وتربية المائيات والنشاطات التابعة لها.

-صناعة العتاد الفلاحي.

المبحث الثاني: الخدمات البنكية الالكترونية في وكالة 623 بومرداس.

سنعرض في هذا المبحث أهم الخدمات البنكية الالكترونية التي تقدمها وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية 623 بولاية بومرداس.

المطلب الأول: البطاقات البنكية الالكترونية.

الفرع الأول: البطاقة البنكية:

أولا: تعريف بطاقة CIB:

هي سند على شكل شريحة مصنوعة من مادة بلاستيكية موافقة للمقاييس العالمية ISO 7810 طولها 85.72 مم، وعرضها 54.03 مم، وسمكها 0.76 مم، تحتوي على شريط مغناطيسي خاص بعمليات السحب و خلية الكترونية خاصة بعمليات الدفع. وهي بطاقة محلية للسحب والدفع تستعمل ما بين البنوك في جميع أجهزة الصراف الآلي والدفع الالكتروني، تصدر من طرف البنك لأصحاب الحسابات الجارية والخواص، مدة صلاحيتها سنتين قابلة للتجديد بطريقة أوتوماتيكية. وتنقسم هذه البطاقة إلى نوعين:

1- بطاقة CIB CLASSIQUE:

هي بطاقة حديثة، لديها رقم سري خاص بالزبون هذه البطاقة تمنح للأجراء، سواء الإجراء في القطاع الخاص أو القطاع العمومي، يستطيع حامل هذه البطاقة سحب 2 مليون دينار جزائري لا أكثر ويكون ذلك حسب الدخل (دخل العامل) مدة صلاحيتها 3 سنوات ولها نفس طريقة بطاقة GOLD عند انتهاء عمر البطاقة البلاستيكية.

أو هي بطاقة وطنية للسحب الصحيح فقد في الجزائر على مستوى البنوك. إضافة إلى الدفع وتكون حسب طلب الزبون، ويستطيع سحب 3/1 من الأجر للأشخاص العاديين. يتم إصدارها مجانا من طرف البنك مدة صلاحيتها 3 سنوات قابلة للتجديد.

2- بطاقة CIB GOLD:

هي بطاقة الكترونية، تتميز باللون الذهبي وعليها الرقم السري للزبون، وهي بطاقة دفع تمنح لفئة خاصة وهم التجار وكذلك تمنح للمؤسسات التجارية.

بالنسبة للتاجر فتكون بطاقة الدفع باسمه، ويستعملها وقت ما شاء في أيام عمل البنك أو العطل، فهي استعملت خصيصا لتسهيل وتوفير الخدمة أثناء العطل. أما بالنسبة للمؤسسات التجارية تكون البطاقة باسم المسير، هو المسؤول عليه ويحمل كافة المسؤولية.

بالنسبة لمدة هذه البطاقة فهي عامين وبعدها تسترجع إلى البنك ليتم تجديد صلاحيتها تحت نفس الرقم السري ونفس الشكل فقط المدة تتغير .

تشغل البطاقة البنكية CIB-اسم ولقب حامل البطاقة -رقم البطاقة-تاريخ نهاية صلاحيتها.

تجديد البطاقة CIB-يحدث تلقائيا قبل شهر من نهاية صلاحيتها.

هي بطاقة وطنية تخصص للزبائن ذوي المداخل مرتفعة اكثر 50000 دج مثل المقاول، المحامي.

*الفرق بين CIB CLASSIQUE وCIB GOLD :

يمكننا توضيح الفرق بين البطاقتين من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم 05: الفرق بين CIB CLASSIQUE وCIB GOLD :

المقارنة	CIB GOLD	CIB CLASSIQUE
أوجه التشابه:		
- الاستعمالات:	✓ 24/24 سا و 7/7 أيام.	
	✓ تستعمل في البنوك وجميع اجهزة السحب والدفع.	
	✓ توفر الحماية الجيدة كونها بطاقة رقمية، ذات رقم سري شخصي.	
	✓ مجانية.	
	✓ من بنك بدر: 15 دج.	
	✓ من بنك آخر: 35 دج.	
	✓ عمال بنك بدر: 5 دج.	
- عمولة الإصدار:		
- عمولة السحب على كل عملية:		
أوجه الاختلاف:		
- أقصى حد للسحب:	✓ 120000 دج خلال 3 أيام.	✓ 50000 دج خلال 3 أيام.
- الدفع في الأجهزة:	✓ 120000 دج.	✓ 50000 دج.
- عمولة تجديد البطاقة:	✓ 860 دج.	✓ 440 دج.

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق مقدمة من الوكالة.

ثانيا: شروط الحصول على بطاقة CIB:

من اجل حصول الزبائن على هذه البطاقة يجب توفر مجموعة من الشروط، والتي تكمن في:

1. فتح حساب بنكي جاري "200" أو حساب بنكي جاري تجاري "300".
2. التقدم إلى البنك وأخذ جميع المعلومات والاستمارات الخاصة بطلب البطاقة.
3. بعد ملئ استمارة المعلومات من طرف الزبون، يتوجه إلى مصلحة المكلف بالزبائن والذي بدوره يستلم استمارة طلب الحصول على البطاقة ويقوم بإدخالها في نظام المعلومات الخاص بالبنك، وبعدها يتم إرسال الطلب إلى مديرية البطاقات المغناطيسية.(الملحق 01)
4. وبعد فترة شهر تصل البطاقة إلى البنك فيتم التواصل مع الزبون للتقدم لأخذ بطاقته.
5. عند تقدم الزبون للبنك للحصول على بطاقته يقوم بإمضاء عقد خاص بالبطاقة تحدد فيه شروط استعمال البطاقة (الملحق 02 و03).

الفرع الثاني: بطاقة الأعمال CARTE AFFAIRE.

هي بطاقة بنكية للدفع والسحب بين البنوك مخصصة للشركات وصالحة على المستوى الوطني، لتسهيل عملياتهم المالية المتعلقة بتسديد التكاليف، دفع الضرائب، تسديد الفواتير وتسديد مختلف المصاريف المالية الأخرى. تحمل معلومات حول الشخص والشركة التي يعمل بها، وتسمى احيانا الكارت الشخصي لما بها من بيانات عن طبيعة عمل الشخص ذاته. يتم تبادل بطاقة الأعمال لبيقى الاتصال ممكن بين الشركة تحتوي البطاقة عادة على المعلومات التالية: الاسم، اللقب، رقم الهاتف، البريد الالكتروني، اسم الشركة التي يعمل بها صاحب البطاقة، شعارها وعنوانها. ويقترح البنك نوعين من هذه البطاقات:

➤ بطاقة الأعمال الكلاسيكية (carte affaires classique).

➤ بطاقة الأعمال الذهبية (carte affaires gold).

يتم إصدار البطاقة من خلال ذهاب الزبون إلى البنك والتقدم بطلبه والذي تتم دراسته من طرف مديرية النقديت(الملحق 08).

الفرع الثالث: MasterCard (سيتم التطرق إليها لاحقا بالتفصيل).

هي بطاقة بنكية دولية صالحة للدفع أونلاين وإجراء مختلف التعاملات البنكية وكذلك السحب من الموزعات التي تحمل ولوغو ماستر كارد. تسمح بالقيام بعمليات التحويل والدفع، خدمة الدفع الالكتروني وسحب الأموال في الخارج، 24/24سا. وهناك نوعين من بطاقة ماستر كارد:

➤ ماستر كارد كلاسيكية

➤ ماستر كارد تيتانيوم.

المطلب الثاني: الصراف الآلي ATM وجهاز الدفع TPE.

الفرع الأول: الصراف الآلي.

أولاً: تعريف الصراف الآلي.

هو عبارة عن آلة إلكترونية تمرر بها البطاقة البنكية مع إدخال الرقم السري الخاص بالمستخدم، وهو أكثر الخدمات الإلكترونية انتشاراً، وقد ظهرت أجهزة الصراف الآلي منذ الثمانينات كبديل لموظفي البنك، وذلك بهدف تقليل المعاملات داخل البنك، فهي مخصصة بتقديم خدمات بمختلف المعاملات المالية آلياً دون اللجوء إلى مقر البنك. ويتم تقديم خدمات الصراف الآلي من خلال جهازين GAB و DAB.

➤ **الموزع الآلي للأوراق DAB:** هو آلة أوتوماتيكية تستخدم عن طريق بطاقة بنكية تسمح للحائز على البطاقة بعملية السحب المالي دون اللجوء إلى الوكالة البنكية حيث يمكن سحب هذا المال من أي جهاز موجود على القطر الوطني.

➤ **الشباك الآلي للأوراق GAB:** هو من الأجهزة الأوتوماتيكية الموصولة بالكمبيوتر الرئيسي للبنك، يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة والتي تسمح بمعرفة الزبون بفضل الرمز السري الخاص بها، يقدم خدمات أكثر تعقيداً وأكثر تنوعاً من الموزع الآلي للأوراق DAB.

ثانياً: الخدمات التي يقدمها.

- ✓ السحب من حسابات الطلب والتوفير نقداً وهذا بالعملية المحلية.
- ✓ التحويلات من حساب لآخر.
- ✓ الاطلاع على الرصيد.
- ✓ تسديد الفواتير.
- ✓ طلب دفتر الشيكات وكشف الحسابات.

الفرع الثاني: جهاز الدفع TPE.

أولاً: تعريفه.

هو عبارة عن آلات صغيرة الحجم مرتبطة بالنظام البنكي، يتم وضعها في نقاط البيع لدى الفضاءات التجارية الكبرى حيث تسمح للعميل بتسديد فواتيره وتسوية عملياته التجارية بطريقة أوتوماتيكية باستخدام بطاقته الائتمانية. (الملحق 05).

ثانياً: طلب الجهاز.

تتم عملية طلب الجهاز وفق المراحل التالية:

1. يتقدم الزبون إلى بنك الفلاحة وذلك بعد فتحه لحساب جاري تجاري؛
2. يقوم بمليء استمارة المعلومات الخاصة بالزبون محددًا فيها نوع نشاطه التجاري مع وضع رقم الهاتف الخاص به.
3. يحضر معه ملفًا متكونًا من:
 - نسخة من السجل التجاري.
 - نسخة من الرقم الجبائي.
4. بعد فترة مدتها حوالي شهرين يصل الجهاز إلى الوكالة ويتم الاتصال بالزبون لاستلام جهازه.
5. يقدم الجهاز للزبون مع إعلامه بطريقة استعماله.

المطلب الثالث: مخاطر استعمال الخدمات البنكية الإلكترونية وأدوات الحماية منها.

➤ خطر الضياع.

➤ خطر السرقة.

في إحدى الحالتين يتقدم بتصريح ضياع أو سرقة مصدرة من طرف مركز الشرطة بالإضافة لطلب المعارضة على البطاقة:

1. يتقدم الزبون بطلب المعارضة (الملحق 04)؛
2. يقوم المكلف بالزبائن بمليء استمارة وترسل إلى مديرية النقديات؛
3. تغيير حالة البطاقة في نظام المعلومات من حالة مسلمة للزبون إلى محظورة وبالتالي فلن يستطيع شخص آخر استخدامها.

✚ في حال العثور عليها يتقدم الزبون إلى البنك لطلب رفع اليد على حظر البطاقة؛

فيعاد لمليء استمارة ويعاد إرسالها لمديرية النقديات وتغيير حالة البطاقة في نظام المعلومات إلى مسلمة للزبون وتعود إلى حالتها الطبيعية.

✚ في حال حاول شخص ما استعمال البطاقة المصرح بأنها ضائعة يقوم الصراف الآلي بالقبض على البطاقة وتبقى بداخله؛ عندما يجد المكلف بالصراف الآلي في البنك البطاقة يقوم بإرسال معلومات البطاقة إلى مديرية النقديات والتي تقوم بإصدار قرار إرجاع البطاقة لصاحبها من عدمه.

✚ في حال محاولة الدفع عبر الإنترنت يوجد نظام (OTP (One Time Password وهو نظام حماية لحماية الزبون أثناء عملية الدفع يتم بين البطاقة ورقم الهاتف المرتبط بها يتمثل في رسالة قصيرة تتكون من رقم سري متكون من 6 أرقام ترسل لرقم الهاتف صالحة لعملية واحدة خلال فترة زمنية محددة. (الملحق 06).

✚ يقوم الصراف الآلي بالقبض على البطاقة العادية في حال ثلاث محاولات خاطئة (رقم سري خاطئ).

في حال بقاء البطاقة في البنك وعدم قدوم الزبون لاسترجاعها يقوم المكلف بالصراف الآلي بإرسال هذه البطاقة الى مديرية النقديات.

المبحث الثالث: دراسة حالة طلب MasterCard.

سنقوم في هذا المبحث بتقديم دراسة حالة لطلب بطاقة MasterCard بوكالة 623 بومرداس.

المطلب الأول: مفهوم البطاقة وشروط الحصول عليها.

الفرع الأول: مفهوم بطاقة MasterCard.

هي بطاقة بلاستيكية يتم إصدارها بالتعاون مع المؤسسات التجارية تحت علامة "ماستر كارد"، هي واحدة من الثلاث علامات تجارية البطاقات المعتمدة عالميا.

هي بطاقة بنكية دولية صالحة للدفع والسحب وإجراء مختلف التعاملات البنكية في مواقع الإنترنت وأجهزة السحب التي تحمل شعار MasterCard، تتمثل في حسابين: حساب بالعملة الأجنبية وحساب بالدينار الجزائري، يتحصل عليها كل شخص طبيعي ذو جنسية جزائرية أو أجنبية، المتمتعين بالأهلية القانونية. وتميزت بقدرة استغناء صاحبها على حمل مبالغ مالية كبيرة، كما إنها محمية من خلال كلمة سر معينة، مما يجعلها أكثر امانا، ولا يمكن استخدامها من قبل أشخاص آخرين، بالإضافة إلى استخدامها للاستفادة من بعض الخصومات و التخفيضات التي تنظمها محلات تجارية معينة. (الملحق 09).

الفرع الثاني: شروط الحصول عليها.

- إن يكون شخص طبيعي.
- توفر حسابين: حساب بالدينار الجزائري وحساب بالعملة الصعبة.
- إيداع 200 أورو على الأقل.

المطلب الثاني: أنواع بطاقة MasterCard والفرق بينها.

الفرع الأول: أنواع بطاقة MasterCard .

يوجد نوعين لبطاقة ماستر كارد، وهما MasterCard Classique و MasterCard Titanium.

أولا: MasterCard Classique.

هي بطاقة بنكية دولية للسحب والدفع بالعملة الصعبة، صالحة للاستعمال لمدة 24/24 سا و 7/7 أيام،

ثانيا: MasterCard Titanium.

هي بطاقة بنكية دولية للسحب والدفع بالعملية الصعبة، صالحة للاستعمال لمدة 24/24 سا و 7/7 أيام.

الفرع الثاني: الفرق بينهما.

يمكننا توضيح نقاط التشابه والاختلاف بين البطاقتين من خلال الجدول الموالي:

الجدول لرقم 06: نقاط التشابه والاختلاف بين ماستر كارد الكلاسيكية وتيتانيوم.

المقارنة	الكلاسيكية	تيتانيوم
نقاط التشابه:		
- الاستعمالات:	✓ سحب من الصراف الآلي الذي يحمل شعار MasterCard.	✓
	✓ الدفع من خلال أجهزة الدفع الالكتروني.	✓
	✓ الدفع عبر الإنترنت.	✓
- مدة الصلاحية:	✓ سنتين قابلة للتجديد باستثناء طلب إلغاء البطاقة من طرف الزبون.	✓
- العمولات:	✓ 2.5% من مبلغ العملية + 2 أورو محولة للدينار عند القيام بعملية سحب من الصراف الآلي.	✓
	✓ 2.5% من مبلغ عملية الدفع محولة للدينار عبر الإنترنت أو جهاز TPE.	✓
نقاط الاختلاف:		
- سعر الإصدار:	✓ 12000 دج للسنتين + الرسم على القيمة المضافة 19%.	✓ 17000 دج للسنتين + الرسم على القيمة المضافة 19%.
- الرصيد الأدنى:	✓ €100	✓ €200
- السحب في الأسبوع:	✓ €800	✓ €1000
- الدفع في الأسبوع:	✓ €2500	✓ €5000

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق مقدمة من الوكالة.

المطلب الثالث: طلب البطاقة في نظام المعلومات.

تتم عملية طلب بطاقة ماستر كارد وفق مجموعة من المراحل والتي يمكننا توضيحها فيما يلي:

1. يتوجه الزبون للبنك إلى شبك المكلف بالزيائن ويقوم بملاً استمارة طلب لبطاقة ماستر كارد (الملحق رقم 09) والمصادقة عليها ثم يقدمها للمكلف بالزيائن؛
 2. يقوم المكلف بالزيائن بإدخال معلومات في نظام المعلومات الخاص بالبنك، وذلك وفقاً للمراحل التالية:
 - أ)-الدخول إلى نظام المعلومات الخاص ببنك الفلاحة في ملف "صيانة ملف ماستر كارد" ويتم النقر على Nouveau إي فتح ملف جديد.
 - ب)-بعد فتح الملف الجديد تظهر لنا واجهة معلومات بطاقة ماستر كارد (الملحق 11)، نقوم في هذه الواجهة بإدخال رمز الوكالة 623 (رمز وكالة بومرداس)، يليه رقم الزبون، رقم حسابه بالأورو، نوع البطاقة MCDD/MCDC، الأقسام الأولى للبطاقة، اسم ولقب حامل البطاقة، إضافة إلى رقم الحساب بالدينار، تاريخ ميلاده، رقم هاتفه وبريده الشخصي، تاريخ إيداع طلب الحصول على البطاقة، ووضع في خانة حالة البطاقة رمز (C) أي طلب البطاقة (Commande).
 - ج)-بعد الإنهاء من إدخال كل المعلومات السابقة نضغط على Enregistrer.
 3. بعد ثلاث أسابيع تصل البطاقة إلى البنك ويتم استدعاء الزبون لاستلامها. ويقوم بملاً استمارة العقد والإمضاء عليها (الملحق 10).
 4. يقوم المكلف بالزيائن في نظام المعلومات بالدخول لملف "صيانة ماستر كارد" لتشغيلها بالنقر على Déverrouiller يقوم بإدخال رقم البطاقة المكون من 16 رقم، تاريخ نهاية صلاحية البطاقة، تغيير حالة البطاقة من مطلوبة إلى مسلمة للزبون ثم النقر على Enregistrer.
 5. بعد كل هذه العمليات تصبح البطاقة صالحة للاستعمال من طرف الزبون في عمليات الدفع والسحب.
- ملاحظة:
- لم يكن إقبال كبير على طلب بطاقات ماستر كارد بسبب وباء كورونا وغلق الحدود وصعوبة التنقل بين الدول. لكن بعد تحسن الوضع الصحي، وفتح مختلف التعاملات المالية الدولية ارتفع الطلب على البطاقة، وهذا ما يظهره لنا الجدول الآتي:

الجدول رقم 07: كمية الطلب على بطاقة ماستر كارد.

السنة	2020	2021	2022 (السداسي الأول)
عدد البطاقات المطلوبة	7	5	12

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق مقدمة من طرف الوكالة.

من خلال الجدول (07) نلاحظ أن الإقبال على طلب ماستر كارد ضعيف و قليل جدا، هذا راجع إلى نقص ثقافة التعامل الالكتروني لدى المواطن الجزائري خاصة في مجال الأموال، غياب الثقة في العميل بالتعامل الالكتروني إذ انه مازال يفضل التعامل الورقي الملموس، و أيضا مشكل تدفق الانترنت الذي يؤثر سلبا على التعاملات المالية في الجزائر وهو مشكل تعاني منه كل القطاعات بصفة عامة.

الخلاصة:

لقد حاولنا من خلال هذا الفصل الوقوف على واقع تطبيق البنوك في الجزائر، و أهم التحديات التي تواجهها، حيث شرعت الجزائر في تطبيق إصلاحات لتحديث البنوك التجارية، و باعتمادها على الصيرفة الالكترونية واجهتها عدة صعوبات، و لقد حاولنا من القيام بدراسة تطبيقية على بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة بومرداس، و منه تعرفنا على مختلف أنواع الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف البنك، بإضافة إلى الإستراتيجية المتابعة من طرف البنك لمواكبة التطورات الحاصلة في مجال الصيرفة الالكترونية في نظام المعلومات، و المعلوماتية، المعتمدة عليها.

الخاتمة العامة

الخاتمة:

يعتبر العمل المصرفي الإلكتروني من الأمور التي أفرزها التطور التكنولوجي الهائل في مجال الاقتصاد، فقد تطلب التكيف مع هذا التطور استخدام الحاسوب الآلي وشبكة الإنترنت على نطاق واسع لأنه يمثل العمود الفقري للمؤسسات المالية لوظائفها حيث إن المصارف لا يمكنها المحافظة على شكلها التقليدي في الوقت الحالي، فالبينة التي تعمل فيها المصارف أخذت تتحول شيئاً فشيئاً نحو استخدام وسائل الكترونية وأصبحت المصارف تعتمد على منظومة من تقنيات العمل المصرفي التي تحل فيها التكنولوجيا يوماً بع يوم كافة نواحي النشاط المصرفي، لمواجهة هذه التغيرات وجدت البنوك الجزائرية في وضع حساس، أصبحت ملزمة بتدعيم قدراتها المالية لمواجهة هذه التحديات و كان لازماً بتطوير نظامها المصرفي و ذلك بتحسين خدماتها المصرفية الإلكترونية و الذي كان موضوع بحثنا، هذا الأخير و بعد تطرقنا له بجانبه النظري و التطبيقي اتضح لنا أهم الخدمات البنكية المعمول بها في البنوك التجارية بصفة عامة و بنك الفلاحة و التنمية الريفية (وكالة بومرداس) بصفة خاصة.

من خلال معالجتنا لموضوع الدراسة توصلنا أثناء اختبار الفرضيات إلى ما يلي:

بخصوص الفرضية الأولى و التي تتضمن إن الجهاز المصرفي الجزائري عرف تطور مستمر يتماشى مع تطور الاقتصاد الوطني منذ الاستقلال، فقد ثبتت صحتها. من خلال التطورات التكنولوجية التي طرأت في هيكل البنوك.

الفرضية الثانية التي تنص على إن جل البنوك التجارية في الجزائر تقدم خدمات بنكية إلكترونية متنوع من مصرف لآخر، فقد ثبتت صحتها من خلال تنوع منتجاتها و الخدمات التي تقدمها لزيائنها.

الفرضية الثالثة التي تمحورت إن بنك الفلاحة و التنمية الريفية يعرف تطور نوعياً في الخدمة الإلكترونية المقدمة لزيائنها من أفراد و مؤسسات فقد ثبتت صحتها من خلال دراستنا التطبيقية لأنواع خدمات و مختلف البطاقات المقدمة من طرف هذا البنك.

نتائج الدراسة.

I-نتائج الدراسة النظرية:تمثلت أهم نتائج الدراسة النظرية فيما يلي:

- ✓ أوضحت الدراسة إن هناك حاجة ماسة إلى تقديم خدمات بنكية إلكترونية لمواجهة احتياجات العملاء .
- ✓ تقديم خدمات بنكية إلكترونية بمستوى من الجودة و الكفاءة يزيد من ولاء الزبائن.
- ✓ الخدمات البنكية الإلكترونية هي استعمال أو تقديم الخدمات المالية بوسائل الكترونية.
- ✓ إن تبني مشروع الخدمات البنكية الإلكترونية يساهم في تحديث و تطوير النظام المصرفي في الجزائر و يجعله يواكب التطورات العالمية الحاصلة .

✓ تعمل الخدمات البنكية الالكترونية على جذب عملاء جدد إلى البنك وذلك بتقديم خدمات بنكية بطريقة سهلة و تكاليف منخفضة و في زمن وجيز ودون الحاجة إلى الوقوف في الصفوف الطويلة في الفروع.

2-نتائج الدراسة التطبيقية: تمثلت في :

- ✓ تهتم الوكالة (وكالة بومرداس"623") بتوفير الأمن في تقديمها لمختلف الخدمات و تحافظ على سرية معلومات الزبون الشخصية، و كسب ثقتهم.
- ✓ تعمل الوكالات البنكية محل الدراسة على تحقيق السرعة و الدقة في تقديم مختلف خدماتها.
- ✓ تعد خدمة الصراف الآلي أهم عامل و بعد ذلك البطاقات الالكترونية ثم الموقع الالكتروني.
- ✓ تأكيدها على استخدام تكنولوجيا المعلومات مما يعطيها ميزة في ثبات الأداء و القدرة على تقييم الخدمة التي وعدت بها بالشكل الملائم و ألالاعتماد عليها.

التوصيات والاقتراحات.

استنادا على نتائج هذه الدراسة فإنه يتم وضع بعض التوصيات التي يأمل من ورائها إن تتمكن البنوك في الجزائر من تقادي النقص واستغلال نقاط القوة لدعم توجهها نحو توظيف الخدمات البنكية الالكترونية في أعمالها،و يمكن إن يقترح في هذا الإطار التركيز على الجوانب التالية:

- تقوية شبكة المعلومات البنكية الالكترونية في الجزائر .
- تحسيس العملاء بمزايا الخدمات البنكية الالكترونية و هذا من خلال تقديم تشجيعات من طرف المصارف لهدف المحافظة على العملاء الحاليين و جذب آخرين جدد.
- العمل على تطوير الإعلام المصرفي للمساهمة في نشر الثقافة الالكترونية في المجتمع لكسب ثقته.
- يجب تطوير تقنيات المعلومات والاتصالات بما يكفل انسياب الخدمات البنكية بكفاءة عالية.
- ضرورة الارتقاء بمستوى أداء العنصر البشري عن طريق التدريب والتأهل و ترسيخ بعض المفاهيم المتطورة لدى موظفي البنك التي تتعلق بمواكبة التكنولوجيا الحديثة.
- الإكثار من أجهزة المراقبة على الصرافات الآلي والاهتمام بالأمن المعلوماتي أكثر بالنسبة للتحويلات الالكترونية من مخاطر القرصنة و السرقة.
- الاستفادة من التجارب السابقة في مجال الصيرفة الالكترونية.

أفاق الدراسة.

حاولنا من خلال هذه الدراسة الوقوف على واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر، إلا إنه تبقى بعض النقاط تستدعي فتح أبواب و أفاق علمية جديدة من بينها:

-النظام القانوني للبطاقة المصرفية و أساليب حمايتها.

-تأثير ثقافة المجتمع الجزائري على الخدمات البنكية الالكترونية.

-دراسة مقارنة بين البنوك و المؤسسات المالية المنافسة في مجال الخدمات البنكية الالكترونية.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية

الكتب:

- أسامة كامل، عبد الغني حامد، النقود والبنوك، مؤسسة لورد للشؤون الجامعية، البحرين، 2006.
- إسماعيل إبراهيم عبد الباقي، إدارة البنوك التجارية، دار غيداء للنشر والتوزيع، الإسكندرية، سنة 2016.
- إسماعيل احمد الشناوي، عبد النعيم مبارك، اقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية، دار الجامعية، الإسكندرية، 2000.
- أكرم حداد، مشهور هذلول، النقود والمصارف مدخل تحليلي ونظري، دار وائل للنشر، ط2، عمان، 2008.
- أهاب الدسوقي، النقود والبنوك، دار النهضة للطباعة، ط2، القاهرة، 2010.
- إيمان عطية ناصف، مبادئ الاقتصاد الكلي، المكتب الجامعي، مصر، 2007.
- جعفر الجزائر، بنوك العالم، دار النقاش، بيروت، 1993.
- حازم الببلاوي، "نظرية النقود"، منشأة المعارف، الإسكندرية، بدون سنة.
- حسين عجلان حسن، استراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال، الإثراء للنشر، عمان، 2008.
- حسين محمد سمحان، أسس العمليات المصرفية الإسلامية، دار المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 2013.
- حمزة محمود الزبيدي، إدارة المصارف (إستراتيجية تعبئة الودائع وتقديم الأمان)، مؤسسة الوراق، الأردن، 2000.
- رشاد العصار، رياض الحلبي، النقود والبنوك، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
- زكريا الدوري، يسرى السامرائي، "البنوك المركزية والسياسات النقدية"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة العربية، 2006.
- سامر بطرس جلدة، النقود والبنوك، دار البدايات، عمان، 2008.
- سامر جلدة، البنوك التجارية التسويق المصرفي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2008.
- صبحي تادرس قريصة، مدحت العقاد، النقود والبنوك والعلاقات الاقتصادية الدولية، دار النهضة العربية، بيروت، 1983.
- عبد الله نعم جعفر، محاسبة المنشآت المالية، دار حنين، عمان، 1996.
- عبد الغفار حنفي، إدارة المصارف، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008/2007.

- عبد الغفار الحنفي، ورسمية قريبا قص، أسواق المال، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000،
- عبد الغني حامد، النقود والبنوك، مؤسسة لورد للشؤون الجامعية، البحرين، 2006،
- عبد المطلب عبد المجيد، اقتصاديات النقود والبنوك، الأساسيات والمتحدثات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007
- عبد المطلب عبد الله، العولمة واقتصاديات البنوك، دار الجامعية، الإسكندرية، 2001.
- عبد الكريم احمد جميل، التسويق المصرفي، الجنادرية للنشر والتوزيع، الأردن، 2015.
- علاء نعيم عبد القادر وآخرون، مفاهيم حديثة في إدارة البنوك، دار البداية للنشر والتوزيع، 2009.
- عوض فاضل الدليمي، النقود والبنوك، دار الحكمة للطباعة والنشر، الموصل، 1990..
- فلاح حسن عداي الحسني، مزيد عبد الرحمان عبد الله الدوري، إدارة البنوك (مدخل استراتيجي معاصر)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- محمود حسين الوادي، كاظم جاسم العيساوي، الاقتصاد الكلي، دار المسيرة، عمان، 2007.
- محمد صالح المؤذن، مبادئ التسويق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- محمود جاسم الصميدعي وريينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي مدخل استراتيجي كمي تحليلي، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
- محمود محمد أبو فرورة، الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنت، الطبعة الثانية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012.
- مدحت صادق، أدوات و تقنيات مصرفية، دار الغريب للنشر و التوزيع، القاهرة، مصر، 2001.
- نبيل حشاد، دليلك إلى إدارة المخاطر المصرفية، اتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان، 2005.
- هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل، الأردن، 2004.
- وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الالكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2012.

المجلات:

أديب قاسم الشندي، الصيرفة الالكترونية أنماطها وخيرات القبول والرفض، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 27، 2011.

حمزة فائق وهيب الزبيدي، سارة علي عبد الرحمان السهيل، التنفيذ ضمن التخطيط الاستراتيجي واثره في جودة الخدمة المصرفية، (-بحث تطبيقي في عينة من المصارف العراقية)، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد 3، العدد 42، العراق، 2018.

ديدوش هاجر، حريري عبد الغاني، واقع الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنوك الجزائرية، مجلة استراتيجيات التحقيقات الاقتصادية و المالية، المجلد 04، العدد 01، تاريخ النشر 2022/05/06.

صادق احمد عبد الله السبي، قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية من منظور العملاء دراسة تطبيقية على بعض المصارف الإسلامية السعودية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 23، العدد 97، جامعة نجران، السعودية، 2017.

المذكرات والرسائل والأطروحات:

احمد باشي، "دور الجهاز المصرفي في التنمية الاقتصادية"، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر.

بومدين محمد، المنافسة البنكية بين البنوك العمومية و الخاصة في الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد بنكي و نقدي، 2017.

جود ماجد الحلبي، دراسة أبعاد جودة الخدمة المصرفية وتأثيرها في ولاء العملاء للمصارف السورية، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص التمويل والمصارف، كلية الاقتصاد، جامعة حماة، سوريا، 2017.

حورية حمني، آليات الرقابة البنك المركزي على البنوك التجارية وفعاليتها _حالة الجزائر_، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة منثوري، قسنطينة، سنة 2005-2006.

خديجة عتيق، "أثر المزيج التسويقي على رضا العملاء"، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسويق دولي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2012

دويس عبد القادر، سياسة استهداف التضخم ودورها في تحقيق فعالية السياسة النقدية في الجزائر، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة بشار، 2011.

ذهبية بلعيد، "الرقابة المصرفية ودورها في تفعيل أداء البنوك الجزائرية"، رسالة ماجستير.

- رايس عبد الحق، مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان في الجزائر من خلال تفعيل الخدمات المصرفية، أطروحة دكتوراه، اقتصاديات النقود والبنوك، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014/2013
- سعدى عبد الرحمان أبو حمرة، واقع الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء وأثرها على الأرباح من وجهة نظر الإدارة العليا، مذكرة ماجستير، إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية غزة، 2011.
- سلام عابدة، دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات البنكية، مذكرة ماستر، تخصص نقدي بنكي، جامعة العربي بن مهيدي، ام بواقي، كلية العلوم الاقتصادية، 2019/2018.
- صالح عابر بشيت الخالدي، دور أبعاد جودة الخدمة وقدرات التعلم التنظيمي في تطوير ثقافة التميز (دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المدرجة في سوق الكويت للأوراق المالية)، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص إدارة أعمال، جامعة الشرق الأوسط، الكويت، 2012.
- عادل رحال، تحديث الخدمة المصرفية لمواجهة إختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر، مذكرة تدخل ضمن متطلبات شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2014.
- عبد الرزاق حميدي، جودة الخدمات البنكية كمدخل لتحقيق رضا العملاء وزيادة القدرة التنافسية للبنوك، دراسة حالة BDL مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع إدارة تسويقية، جامعة احمد بوقرة بومرداس، 2008-2007.
- عبد القادر بريش، "التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية"، أطروحة دكتوراه.
- عصام نعمان صالح ألسلاحي، مدى تأثير عناصر المزيج الترويجي المصرفي في رضا وولاء العملاء دراسة تطبيقية لعينة من المصارف اليمنية، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص: تسويق، جامعة أبو بكر بالقائد، تلمسان، الجزائر، 2010.
- عفراد هادي سعيد، البنك المركزي والاقتراض الحكومي، أطروحة دكتوراه، جامعة بغداد، 2004.
- فالي نبيلة، استراتيجيات التأهيل المؤسسات المصرفية الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة فرحات عباس، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التسيير، تخصص علوم الاقتصادية، 2017.
- مزغيش هاجر، الخدمات البنكية الإلكترونية كمدخل لتحقيق ميزة تنافسية في البنوك التجارية، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية علوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، 2015 / 2016
- معراج هواري، تأثيرات السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية التجارية الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2013.

نادية عبد الرحيم، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي دراسة حالة الجزائر، مذكرة ماجستير (غير منشورة) تخصص: نقود وبنوك، جامعة الجزائر، 2010.

الملتقيات والأيام الدراسية:

زبير عياش سميرة مناصرة، دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين الأداء البنكي، مداخلة مقدمة في الملتقى الوطني الثالث حول الصيرفة التقليدية ومتطلبات التوقع الجيد، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي، ديسمبر، 2013.

طلال زغبة وفوزي شوق، أشكال النقد الحديثة كمدخل استراتيجي للحد من مشكلة نقص السيولة ومواجهة مخاطر الإصدار النقدي، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الوطني الثالث حول الصيرفة الالكترونية التقليدية ومتطلبات التوقع الجيد، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي، 03/02 ديسمبر 2013.

كمال مولوج ومحمد طلحة، الصيرفة الالكترونية وتأثيرها على جودة الخدمات المصرفية، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، 2011.

وهاب نعمون، النظام المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية وإستراتيجية البنوك، مداخلة مقدمة في ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولت الاقتصادية-واقع وتحديات -جامعة حسيبة بن بوعلي، يومي 15/14 ديسمبر، 2004.

المطبوعات الجامعية:

رايح شليق، مطبوعة لطلبة الماستر في اقتصاد نقدي وبنكي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ريان عاشور، الجلفة، 2020/2019.

شاكر القزويني، "محاضرات فب اقتصاد البنوك"، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، -الجزائر، 1999.

لخضر بن عمرة، محاضرة في التقنيات البنكية، ألقبت على طلبة الأولى ماستر، تخصص بنوك، جامعة الوادي، 2013-2014، 2014/04/22.

الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001.

الجرائد:

جريدة الخبر اليومية، العدد 2261، 1998/08/05.

المواقع الإلكترونية:

، تاريخ الاطلاع 2022/05/25..www.arabbank.dz

المراجع باللغة الفرنسية:

.Benoit MEYRONIN, Du management au marketing des services, dunod, Paris,2007

GobinGilles ; les opérations bancaires et leurs abondement économiques dunod, paris,1980.

المراجع باللغة الإنجليزية:

Karts David, E.Kenneth–services Marketing –John Willy and Sons, 1998.

الملاحق

GROUPE REGIONAL D'EXPLOITATION : BOUMERDES « 053 »

AGENCE L'OCAL D'EXLPOITATION : BOUMERDES « 623 »

Boumerdes le :

D.M.O « 131 »

Objet :OPPOSITION CARTE CIB CLASS

Cartes Bancaire CIB/ CBR/ TAWFIR

Nous vous demandons de bien vouloir Mettre en opposition

Déblocage

La carte bancaire BADR CI-DESSOUS

CIB CLASSIQUE

CBR

TAWFIR

Dont les références sont :

- Nom et Prénom :

- N° de compte :

- N° de carte :

- Motif :

Le Directeur d'Agence

BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL

CONTRAT PORTEUR MASTERCARD

Date :

Groupe Régional d'Exploitation :

Agence Locale d'Exploitation :

N° Du contrat :

Code mouvements : Création Modification Remplacement

Information sur le Compte

N° de Compte en Devise : Date d'ouverture :

N° de Compte en Dinars : Date d'ouverture :

Titulaire du Compte

Je soussigné Mr, Mme, Mlle

Adresse : Commune :

Daïra : Wilaya : Code Postal :

N° du Mobile (Obligatoire)* : Adresse Mail :

Sollicite auprès de la Banque de L'Agriculture et du développement Rural, l'octroi de la carte Mastercard Badr.

A mon nom Au nom du porteur ci-après

Bénéficiaire de la carte

Mr, Mme, Mlle Prénom.....

Date de Naissance : profession :

Adresse : Commune :

Daïra : Wilaya : Code Postal :

N° Pièce d'identité : CNI/ PC / Date de création :

N° du Mobile (Obligatoire)* : Adresse Mail :

Qualité porteur : Client Agent de la Banque

Code plafond Hebdomadaire : Montant :

N° d'identification national :

Type de Mastercard Badr Souhaité

Mastercard Classique Mastercard TITANIUM

Information Obligatoires sur la Sécurité de votre carte

Je m'engage à utiliser ma carte seulement sur les réseaux internet sécurisés (https), si je l'utilise sur les sites dont l'adresse n'est pas sécurisée (http) La Banque décline toute responsabilité sur les débits frauduleuse sur ma carte.

signé reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales de fonctionnement de la carte BADR internationale Card décrites au verso de la présente, déclare y adhérer sans réserve, demande l'octroi de la carte et autorise la banque à des comptes du montant des opérations effectuées et des coûts d'adhésion au système.

P/ la Banque
(cachet et griffe)

Titulaire du compte
(écrire la mention « Lu et approuvé »)

Titulaire de la carte
(écrire les mentions « Lu et approuvé »)



BADR

BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL

DEMANDE DE CARTE BADR INTERNATIONALE MASTERCARD

Date :

Groupe Régional d'Exploitation :

Agence Locale d'Exploitation :

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

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

Ci-après

M^{me}, M^{lle} Nom : Prénom :

Adresse : Profession :

Téléphone Mobile : N° de compte en devise :

Titulaire :

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

Type de débit MASTERCARD

CLASSIQUE TITANIUM AUTRES (à préciser)

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

GROUPE REGIONAL D'EXPLOITATION : BOUMERDES « 053 »

AGENCE L'OCAL D'EXLPOITATION : BOUMERDES « 623 »

Boumerdes le :

D.M.O « 131 »

Objet :OPPOSITION CARTE CIB CLASS

Cartes Bancaire CIB/ CBR/ TAWFIR

Nous vous demandons de bien vouloir Mettre en opposition

Déblocage

La carte bancaire BADR CI-DESSOUS

CIB CLASSIQUE

CBR

TAWFIR

Dont les références sont :

- Nom et Prénom :

- N° de compte :

- N° de carte :

- Motif :

Le Directeur d'Agence



B.A.D.R.
بنك الزراعة والتنمية الريفية
Banque de l'Agriculture et du Développement Rural



CONTRAT D'ADHESION DU COMMERÇANT AU SYSTEME DE PAIEMENT PAR CARTE BANCAIRE "CIB"

G.R.E	BOUMERDAS
Agence	BOUMERDES
Code	623

Raison sociale	MOHAMED ISSAAD
Adresse	COOP CHIFA LOC N01 CITE 11 DEC 60E
Commune	BOUMERDES
Wilaya	BOUMERDES
Code postal	35000
Téléphone	0558398536
Code activité	5732
Activité du commerçant	VENTE APPAREILS ELECTRONIQUES/ ELECTROMENAGERS/ INFORMATIQUE
Nom et prénom du commerçant	MOHAMED ISSAAD
Qualité	GERANT
N° de compte	623000153230014
N° registre de commerce	35003667172A15
N° identifiant fiscal	187351500943140
Nombre TPE	1
ID commerçant	003006232106002

Partie réservée
à la
monétique

Je soussigné _____
Propriétaire ou représentant de l'établissement désigné ci-dessus adhère par le présent contrat au système CIB de paiement par cartes bancaires
proposé par la banque _____ (à désigner) _____, aux conditions générales et particulières dans les pages 2 à 4 ci-après, dont je reconnais avoir
pris connaissance.



Procédure
Gestion des cartes bancaires BADR

Date : 10 Mars 2009
Version : 00
Page 12 sur 16

Annexe : 01

DEMANDE DE CARTE BADR

G.R.E:
A.L.E:
Date: / /

<input type="checkbox"/>	CIB Gold
<input type="checkbox"/>	CIB Classique
<input type="checkbox"/>	CBR

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

A mon nom

Au nom du porteur

Ci-après

Mr, Mme, Mlle.....

Nom :

Prénom :

Adresse :

Profession :

Montant revenu mensuel :

N° de compte à débiter :

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

Document confidentiel. Reproduction non autorisée interdite

Elaborée et vérifiée par : Direction générale adjointe Informatique, Comptabilité et Trésorerie	Contrôle de diffusion : Direction de l'Organisation, et Méthodes	Réf. Décision réglementaire d'approbation : DR. N° 46 / 09 du 21 / 04 / 2009
---	---	--



BADR BANQUE
GRE BOUMERDES « 053 »
AGENCE BOUMERDES « 623 »

BOUMERDES LE : 17-03-2022

MR
ADRESSE: BOUMERDES

Réf: ZF

Objet : 1 ere Invitation

REC CARTE

COMPTE N°

La Banque De L'agriculture Et Du Développement Rural, agence
Boumerdes « 623 » vous prie de bien vouloir vous présenter auprès de ses
guichets dès réception dans les plus brefs délais.

Veillez agréés, l'expression de nos salutations distinguées.

LE DIRECTEUR D'AGENCE



Annexe : 01



BADR

BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL

DEMANDE DE CARTE BADR « AFFAIRES »

GRE :

A.L.E :

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

Je, soussigné(e), Mr, Mme, Mlle sollicite la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural pour l'octroi d'une carte BADR « AFFAIRES » sous mon compte courant sér. : 300 :
.....

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

Ci-après

Mr, M^{me}, M^{lle}

Nom :

Prénom :

Adresse :

Profession :

N° du compte courant :

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

Document confidentiel. Reproduction non autorisée interdite

Elaborée et vérifiée par Direction Générale Adjointe d'Exploitation.	Contrôle de diffusion Direction de l'Organisation et des Méthodes	Réf. Décision réglementaire d'approbation : DR. N° du / / 2018
---	---	---



CONVENTION D'ABONNEMENT AU SERVICE «BADRnet»

LES SOUSSIGNÉS

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

Société par actions au capital social de trente-trois (33) milliards de dinars, immatriculée au Centre national du registre de commerce d'Alger sous le N° 00B 0011640, ayant son siège social au 17, Boulevard Colonel Amirouche - Alger.

Représentée par :

Madame Mademoiselle Monsieur

En sa qualité de

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

ET LE CLIENT

Madame Mademoiselle Monsieur

Nom Prénom

Nom de jeune fille

Adresse fiscale

Adresse courrier

Date et lieu de naissance

Profession

Pièce d'identité : C.N.I P.C Numéro

Délivré(e) le par

Téléphone privé (Fixe ou mobile) Téléphone professionnel

E-mail Fax

Ont convenu de ce qui suit :

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

NATURE DE LA PRESTATION	CANAL	N° DE COMPTE ABONNÉ À «BADRnet»	CHOIX (*)	PÉRIODICITÉ (**)
<ul style="list-style-type: none"> ● Consultation des soldes ● Consultation des mouvements ● Téléchargement du relevé de compte ● Recherche d'opérations ● Historique des soldes 	Internet	N° <input type="text"/> N° <input type="text"/> N° <input type="text"/> N° <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	illimité
<ul style="list-style-type: none"> ● Envoie hebdomadaire du relevé de compte N° Fax <input type="text"/> 	Fax	N° <input type="text"/> N° <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	
<ul style="list-style-type: none"> ● Information sur le solde du compte (1SMS/mois) N° Portable <input type="text"/> 	SMS (***)	N° <input type="text"/> N° <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	
<ul style="list-style-type: none"> ● Consultation et information du solde 	Vocal (Audio)	N° <input type="text"/> N° <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	illimité

(*) Cochez d'une croix la prestation selon le canal choisi.

(**) Précisez le jour d'envoi de l'SMS (exp: 1^{er} 2.3...31)

(***) Le numéro de Fax / portable est obligatoire.

NB. / Les prestations par Fax, SMS et Vocal seront prochainement mises en service.

Le client autorise la Banque à prélever les frais, commissions et taxes liés au présent abonnement, dont il déclare avoir pris connaissance, sur le compte de facturation : N° 003/ / / /

CONTRAT ABONNEMENT BADRSMS

LES SOUSSIGNÉS

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

Société par actions au capital social de Cinquante-quatre (54) milliards de dinars, immatriculée au Centre national du registre de commerce d'Alger sous le N°00B 0011640, ayant son siège social au 17, Boulevard Colonel Amirouche - ALGER, représentée par :

Mr, Mme

En sa qualité de

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

Groupe Régional d'Exploitation :

Date :

Agence Locale d'Exploitation :

N° Du contrat :

ET LE CLIENT BENEFICIAIRE DU BADRSMS

Mr, Mme, Mlle : °

Date de Naissance :

Profession :

Adresse

Wilaya

Code Postal :

N° Pièce d'identité : CNI/ PC /

Date de création :

N° d'identification national(NIN) :

Adresse Mail :

N° du Mobile (Obligatoire)* :

N° de la carte CIB :

Ont convenu ce qui suit :

Le client souscrit un abonnement d'une année renouvelable par tacite reconduction au service « BADRSMS » pour son :

Compte épargne N° :

Compte en dinars N° :

Compte en devise N° :

qui sera régis par les conditions générales de la présente convention ainsi que par les conditions particulières stipulées sur les documents spécifiques y relatifs. Pour utiliser ce service le client déclare qu'il dispose du numéro de la ligne téléphonique mobile suivante :

Tel N°

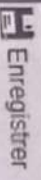
lui permettant d'accéder aux services « BADRSMS » de la BADR pour les options déterminées ci-après :

- Information sur les modifications de statut de la carte ;
- Information sur l'activité transactionnelle et notification du solde.

Le client s'engage à informer l'agence en cas de changement de son numéro de téléphone mobile

Le client autorise la Banque à prélever les frais, commissions et taxes liés au présent abonnement, dont il déclare avoir pris connaissance

* Le client peut souscrire plusieurs abonnements pour ses comptes ouverts auprès de la BADR



Enregistrer

Card Master

Code agence * 623

Référence de la * demande

Numéro client *

N° de compte *

Type de carte

BIN de la carte

Par défaut

Customer

Nom figurant sur carte

Nom/ Prénom du bénéficiaire

Adresse du bénéficiaire

Profession du bénéficiaire

Numéro CNI/PC

Indicateur d'effet

Compte recouvrement

Date de naissance du bénéficiaire

E-mail

Card

Numéro de carte

Numéro de séquence

Date de demande

Date d'émission

Date de renouvellement

Date d'expiration

Date d'activation

Carte principale

Numéro de téléphone du bénéficiaire

Commune

Carte de crédit - Limite

N° de carte principale

Status

Statut d'expédition

Statut d'envoi du code PIN

Dernière mise à jour du statut

Dernière opération

Statut de la carte

Canal de remise de la carte

Canal de remise du code PIN

Indicateur de débit/crédit

Débit

Crédit

Renewal

Remarques

ATM

Unité de limite GAB

POS

Unité limite du TPE

Champs

Maker
Checker

Date Time:
Date Time:

Nbre modif.
Record Status
Authorization Status

Annuler

Maintenance fichier ma@tre carte

Enregistrer

Card Master

Code agence * 623
Référence de la *
demande
Numéro client * 003901459
N° de compte * 623000010380054
Type de carte MCDC
BIN de la carte 51886242
Par défaut

Customer
Nom figurant sur carte NOM ET PRENOM
Nom/ Prénom du bénéficiaire
Adresse du bénéficiaire
Profession du bénéficiaire
Numéro CNI/PC
Indicateur d'effet
Compte recouvrement 623000010380054
Date de naissance du bénéficiaire 1990-01-25
E-mail email@gmail.com

Card
Numéro de carte
Numéro de séquence
Date de demande 2022-06-06
Date d'émission
Date de renouvellement
Date d'expiration
Date d'activation
 Carte principale
Numéro de téléphone du bénéficiaire
Commune
Carte de crédit - Limite
N° de carte principale

Status
Statut d'expédition Non
Statut d'envoi du code PIN Non
Dernière mise à jour du statut
Dernière opération
Statut de la carte C
CARTE COMMANDEE
Canal de remise de la carte
Canal de remise du code PIN
Indicateur de débit/crédit Débit Crédit

Renewal
Remarques

ATM
Unité de limite GAB

POS
Unité limite du TPE

Champs	Maker	Date Time:	Nbre modif.
	Checker	Date Time:	Record Status
			Authorization Status

Annuler



CONVENTION D'ABONNEMENT AU SERVICE «BADRnet»

LES SOUSSIGNÉS

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

Banque de l'Agriculture et du Développement Rural BADR, société par actions au capital social de cinquante-quatre (54) milliards de dinars, immatriculée au centre de registre de commerce d'Alger sous le N 00B 0011640, ayant son siège social au 17 Boulevard Colonel Amirouche - Alger.

Représentée par :

Madame Mademoiselle Monsieur

En sa qualité de

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

ET LE CLIENT

Raison sociale

Représentée par :

Madame Mademoiselle Monsieur

Nom Prénom Qualité

Date et lieu de naissance

Date de création Adresse du siège social

Forme juridique Registre de Commerce N°

Déjà délivré le par N.I.F

N° Tél N° Fax E-mail

Ci-après désigné «Le Client Abonné» d'autre part

Ont convenu ce qui suit :

Le client souscrit un abonnement d'une année aux services «BADRnet» qui seront régis par les conditions générales de la présente convention ainsi que par les conditions particulières stipulées sur les documents spécifiques y relatifs.

Les services et les comptes concernés par cet abonnement sont à marquer d'une croix dans l'état ci-après :

NATURE DE LA PRESTATION	CANAL	N° DE COMPTE ABONNÉ À «BADRnet»	CHOIX (*)	PÉRIODICITÉ (**)
<ul style="list-style-type: none"> ● Consultation des soldes ● Consultation des mouvements ● Téléchargement du relevé de compte ● Commande de chèquiers ● Recherche d'opérations ● Historique des soldes 	Internet	N° N° N° N° N°		illimité
<ul style="list-style-type: none"> ● Envoi hebdomadaire du relevé de compte N° FAX :	Fax (***)	N° N°		
<ul style="list-style-type: none"> ● Information sur le solde du compte (4 SMS/mois) N° Portable :	SMS (***)	N° N°		
<ul style="list-style-type: none"> ● Consultation et information du solde par téléphone 	Vocal (Audio)	N° N°		illimité
Web EDI (Echanges de données informatisé) : <ul style="list-style-type: none"> ● Virement de salaires multiples. ● Prélèvements automatiques 	Internet	N° N°		(****)

NB. / Les prestations par Fax, SMS et vocal seront prochainement mises en service.

(*) Cochez d'une croix le canal choisi pour la prestation.

(**) Précisez le jour d'envoi des SMS (exemple : chaque mardi).

(***) Le numéro de fax/portable est obligatoire.

(****) Le client désirant s'abonner au service EDI doit signer une annexe relative à ce service.

Le client autorise la Banque à prélever les frais, commissions et taxes liés au présent abonnement, dont il déclare avoir pris connaissance, sur le compte de facturation : N° 003/ / / /

Maintenance fichier ma@tre carte

Enregistrer

Card Master

Code agence * 623

Référence de la * demande

Numéro client * 003901459

N° de compte * 623000010380054

Type de carte MCDC

BIN de la carte 51886242

Par défaut

Customer

Nom figurant sur carte NOM ET PRENOM

Nom/ Prénom du bénéficiaire

Adresse du bénéficiaire

Profession du bénéficiaire

Numéro CNI/PC

Indicateur d'effet

Compte recouvrement 623000010380054

Date de naissance du bénéficiaire 1990-01-25

E-mail email@gmail.com

Card

Numéro de carte

Numéro de séquence

Date de demande 2022-06-06

Date d'émission

Date de renouvellement

Date d'expiration

Date d'activation

Carte principale

Numéro de téléphone du bénéficiaire 050000000

Commune

Carte de crédit - Limite

N° de carte principale

Status

Statut d'expédition Non

Statut d'envoi du code PIN Non

Dernière mise à jour du statut

Dernière opération

Statut de la carte C

CARTE COMMANDEE

Canal de remise de la carte

Canal de remise du code PIN

Indicateur de débit/crédit

Débit

Crédit

Renewal

Remarques

ATM

Unité de limite GAB

POS

Unité limite du TPE

Champs

Maker

Checker

Date Time:

Date Time:

Nbre modif.

Record Status

Authorization Status

Annuler

Maintenance fichier maître carte

Liste de valeurs Statut de la carte

Respect des majuscules/minuscules

Statut de la carte %

Description %

Extraire les valeurs

Résultats de recherche

Premier Précédent 1 De 1 Suivant Dernier Afficher

Statut de la carte

Description

B CARTE BLOQUEE ←

C CARTE COMMANDEE

D CARTE ENDOMMAGE

E NON RENOUELEMENT DE LA CARTE

U DEBUT ACCIDENT CARTE

OK

Profession du
beneficiaire

Etat de
renouvellement

2

Statut d'opération
Statut d'envoi du code
Compte mis à jour
Dernière opération
PIN
2021-04

Card Master

Code agence * 623
Référence de la * 580ZDBU1727712DH
demande
Numéro client * 000146846
N° de compte * 6230000 80036
Type de carte CBRI
BIN de la carte 62805313
Par défaut

Customer

Nom figurant sur carte MLE
Nom/ Prénom du bénéficiaire
Adresse du bénéficiaire
Profession du bénéficiaire
Numéro CNI/PC
Indicateur d'effet
Compte recouvrement
Date de naissance du bénéficiaire
E-mail

Card

Numéro de carte 6280531309720516
Numéro de séquence
Date de demande 2016-10-28
Date d'émission 2016-11-28
Date de renouvellement
Date d'expiration 2024-02-29
Date d'activation
 Carte principale
Numéro de téléphone du bénéficiaire
Commune
Carte de crédit - Limite

Status

Statut d'expédition Oui ▼
Statut d'envoi du code PIN Oui ▼
Dernière mise à jour du statut 2021-04-10
Dernière opération
Statut de la carte
Canal de remise de la carte
Canal de remise du code PIN
Indicateur de débit/crédit Débit Crédit