

جامعة أمحمد بوقرة – بومرداس  
كلية العلوم الاقتصادية، والتجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم المالية والمحاسبة

رقم المذكرة 107



مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل

شهادة الماستر أكاديمي

تخصص: مالية وبنوك

الموضوع:

دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات  
المصرفية  
دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

تحت إشراف الأستاذ:

إبراهيم فرزي

من إعداد الطالبتين:

أسماء أبركان

سعاد حمداش

السنة الجامعية 2022/2021



## الشكر والعرفان

لك الحمد ربنا يا 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 آله وصحبه أجمعين.

أتوجه بالشكر الجزيل والامتنان لأستاذي "فرزيري إبراهيم" على إشرافه لهذه المذكرة ومساعدته وإرشاداته وتوجيهاته القيمة، كما أشكر عمال بنك الفلاحة والتنمية الريفية وبالأخص مؤطر "حشيش سيدعلي" كما أتقدم بالشكر والعرفان لكل من ساعدني في إعداد هذه المذكرة.

إلى كل الذين ساهموا من قريب وبعيد في إنارة دربي وتصويب عقلي إلى كل

هؤلاء.

شكرا جزيلا.

## الإهداء

إلى من أوجب الرحمان برها وطاعتها

إلى من أضاءت لي دربي المظلم إلى بسمة الحياة وسر الوجود

إلى من كنت أحتمي بدعائها الخالص وحنانها إلى من تستحق العرفان وكل العرفان

أمي الحبيبة حفظها الله ورعاها

إلى من رباني منذ الصغر وجعل الله عقوقه إحدى الكبر،

إلى من انتظر هذه اللحظات وبذل الغالي والنفيس أياما وسنوات، إلى من أدين له بكل

نجاح أصبته بعد الله الذي علمني لعطاء بدون انتظار إلى من أحمل اسمه بكل

إفتخار إلى من تراود مسامعي عباراته، إلى من مازلت قلوبنا تنزف دما لفراقه "أبي قرّة عيني رحمه الله "

إلى أختي الغالية "أمينة" وأختي التي لم تتجربها أمي إبنت خالتي "سارة"، إلى سند ظهري وعزوتي في الحياة إخوتي

الأعزاء "صلاح الدين، أسامة، زينو، أيوب" جمعنا الله وإياكم على حبه وطاعته، إلى أخي الصغير وروح بيتنا المرحه، إلى

مدلل أسرتنا الصغيرة "عبد الرحمان"

إلى من صار معي نحو حلمي. خطوة بخطوة، زرنا معا وحصدنا معا، وسنبقى معا بإذن الله إلى سندي في الحياة "زوجي

"

إلى عائلتي الثانية التي وهبني الله إياها بعد أهلي إلى أبي الثاني الذي عوضني عن أبي رحمه الله "أبا الحاج" إلى أم

زوجي" إلى ليناو نائلة، إلى البراعم الصغار " فوفو، شعيب، هدى "

إلى أفضل وأعز صديقات عرفتهم في حياتي ومسيرتي الدراسية "منى أميرة سلاف"

إلى من شاركتني في إنجاز هذا العمل الزميلة سعاد حمداش

إلى كل طلبة سنة الثانية ماستر مالية وبنوك

إلى كل من شجعني وساندني وتمنى لي النجاح أهدي ثمرة هذا العم

## أسماء

## الإهداء

إلى روح أبي الغالية رحمة الله وأسكنه فسيح جناته  
أهدي ثمرة جهدي إلى رمز الحنان والتضحية. إلى التي الجنة تحت قدميها على  
التي منحتني سنين عمرها إلى أجمل شيء في الوجود "أمي العزيزة" أطال الله  
في عمرها

إلى من تقاسم معي حنان أمي وعطاء أبي، إلى من كانوا لي سندا وتنازلوا عن  
حقهم لإرضائي، إلى إخوتي وزوجاتهم وأبنائهم، وأخواتي وأولادهم وخصيصا  
توأم روحي أختي الغالية "سلوى"

إلى كل أحبائي وأعرائي من العائلة، إلى ابنة خالتي "نسيمة" وإلى ابنة عمي  
"وردة" وابن عمي "علي"

إلى اللذين رحلوا إلى الأبد وتركوا فراقا لا يملؤه سوى الإيمان بقضاء الله وقدره  
"جدي رابح وسعيد"

إلى جدتي "فاطمة وباية".

إلى رفيقة قلبي وصديقة عمري "نورة برديوي" إلى من قاسموني الحلوة والمرارة  
"آمال، أحلام، أميرة، سليمة"، إلى من شاركنني في إنجاز هذا العمل الصديقة  
"أسماء".

إلى كل الطلبة سنة الثانية ماستر مالية وبنوك

حمداش سعاد

## الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية، وعالجت الإشكالية الدور الذي تساهم به الصيرفة الإلكترونية في تحسين الخدمة البنكية. وقد تمت الدراسة على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة بومرداس، باستخدام منهج دراسة الحالة، حيث بينت الدراسة أن البنك يسعى لمواكبة التطورات الحاصلة في مجال تقديم خدمات حديثة متمثلة في الخدمات المصرفية عن بعد، خدمات الصراف الآلي وغيرها من الخدمات، وذلك لما توفره من سرعة في الأداء، وتقليل للجهد والوقت وتخفيض التكاليف وبالتالي فهي تساهم بقدر معين في رفع كفاءة الأنشطة ورفع مستوى الخدمة المصرفية، من أجل الحفاظ على مكانته السوقية وجذب مزيد من العملاء.

**الكلمات المفتاحية:** الصيرفة الإلكترونية، الخدمات المصرفية الإلكترونية، أدوات وسائل الدفع الإلكتروني.

## Abstract

This study aims to highlight the role of e-banking in improving the quality of e-services. The problematic addressed the role that e-banking contributes to improving banking service. The study was conducted at the Bank of Agricultural and Rural Development – Boumerdes Agency, using the case study method. The study showed that the bank seeks to keep pace with developments in the field of providing modern services represented in remote banking services, ATM services and other services, due to the speed in performance it provides, the reduction of effort time and costs, and thus it contributes to a certain extent in raising the efficiency of activities and raising the level of banking service, in order to maintain its market position and attract more customers.

**Keywords:** electronic banking, electronic banking services, electronic payment tools.

## الفهرس

I.....	الشكر والعرفان
II.....	الإهداء
III.....	الإهداء
IV.....	الملخص
VI.....	الفهرس
VII.....	فهرس الأشكال
VIII.....	فهرس الجداول
أ.....	المقدمة
2.....	الفصل الأول: الإطار النظري للصيرفة الإلكترونية
3.....	المبحث الأول: مدخل للصيرفة الإلكترونية
3.....	المطلب الأول: ماهية الصيرفة الإلكترونية وتطورها التاريخي
5.....	المطلب الثاني: أهمية الصيرفة الإلكترونية
5.....	المطلب الثالث: عوامل نجاح الصيرفة الإلكترونية
6.....	المطلب الرابع: متطلبات الصيرفة الإلكترونية
8.....	المبحث الثاني: نظام الدفع الإلكتروني
8.....	المطلب الأول: مفهوم النظام ووسائل الدفع
9.....	المطلب الثاني: أدوات الدفع الإلكترونية
18.....	المطلب الثالث: خصائص وسائل الدفع الإلكترونية
19.....	المطلب الرابع: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية
21.....	المبحث الثالث: الخدمات المصرفية الإلكترونية

- 21 .....المطلب الأول: مفهوم الخدمة والخدمات المصرفية الإلكترونية.
- 22 .....المطلب الثاني: خصائص الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- 23 .....المطلب الثالث: أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- 29 .....المطلب الرابع: مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- 32 .....المبحث الرابع: جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- 32 .....المطلب الأول: مفهوم الجودة وجودة الخدمات البنكية.
- 35 .....المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة المصرفية.
- 38 .....المطلب الثالث: مستويات جودة الخدمات البنكية.
- 39 .....المطلب الرابع: تأثير الصيرفة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية.
- 45 .....المبحث الأول: بطاقة تعريفية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.
- 45 .....المطلب الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
- 46 .....المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي العام للبنك.
- 50 .....المطلب الرابع: الهيكل التنظيمي الخاص بالوكالة المستقبلية "623".
- 53 .....المبحث الثاني: خدمات BADR الإلكترونية.
- 53 .....المطلب الأول: خدمات بدر عن بعد.
- 55 .....المطلب الثاني: الصراف الآلي التابع لشبكة بنك BADR.
- 56 .....المطلب الثالث: جهاز الدفع الإلكتروني TPE.
- 57 .....المطلب الرابع: المقاصة الإلكترونية.
- 59 .....المبحث الثالث: البطاقات الإلكترونية وإجراءات الحصول عليها في وكالة بومرداس.
- 59 .....المطلب الأول: البطاقات الإلكترونية.
- 63 .....المطلب الثاني: إجراءات الحصول على البطاقة CIB.
- 65 .....المطلب الثالث: العمليات على البطاقة CIB.

67	المطلب الرابع: تعامل بنك BADR مع مخاطر البطاقة.
69	المبحث الرابع: حجم المعاملات لخدمات الصيرفة الإلكترونية لبنك BADR وكالة بومرداس.
69	المطلب الأول: حجم الطلب على البطاقات الإلكترونية خلال فترة 2020 إلى 2022 وكالة بومرداس.
70	المطلب الثاني: عدد العمليات المنجزة على البطاقات البنكية.
72	المطلب الثالث: حجم الطلب وتوزيع لقناة الصيرفة الإلكترونية TPE.
72	المطلب الرابع: دراسة حجم التوزيع لقنوات الصراف الآلي DAB.
74	الخاتمة.
78	قائمة المراجع.
95	قائمة المراجع.
96	الملاحق.

## قائمة الاشكال والجداول

## فهرس الأشكال

- الشكل رقم 1: دور استخدام الشيك الإلكتروني وإجراءاته. .... 17
- الشكل رقم 2: أهم مكونات الصراف الآلي. .... 26
- الشكل رقم 3: التعريفات المختلفة للجودة. .... 33
- الشكل رقم 4: مفهوم جودة الخدمة المصرفية. .... 35
- الشكل رقم 5: أبعاد جودة الخدمات المصرفية. .... 38
- الشكل رقم 6: العلاقة بين إدارة الجودة والخدمة والمصرف على المستوى العالمي. .... 41
- شكل رقم 7: مخطط الهيكل التنظيمي الخاص ببنك الفلاحة والتنمية الريفية. .... 49
- الشكل رقم 8: مخطط الهيكل التنظيمي الخاص بوكالة بومرداس. .... 52
- الشكل رقم 9: نموذج BADR Online. .... 53
- الشكل رقم 10: عدد العمليات المنجزة على جميع البطاقات. .... 71

## فهرس الجداول

- الجدول رقم 1: الأبعاد العشرة لجودة الخدمة المصرفية..... 36
- الجدول رقم 2: الشباك الآلي للبنك (GAB)..... 56
- الجدول رقم 3: الشباك الآلي لنقود (DAB)..... 56
- الجدول رقم 4: مقارنة بين صيغتي CIB..... 59
- الجدول رقم 5: حجم طلب وتوزيع البطاقات الإلكترونية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة بومرداس..... 69
- الجدول رقم 6: عدد العمليات المنجزة على البطاقات..... 70
- الجدول رقم 8: حجم توزيع قنوات DAB في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة بومرداس..... 73

## قائمة الملاحق

الملحق رقم 1: معلومات حول بطاقات CIB لإختيار البطاقة التي تناسب الزبون.

الملحق رقم 2: معلومات عن جهاز الدفع ومزايا الدفع بالبطاقة.

الملحق رقم 3: عقد بطاقة CIB بين البنوك.

الملحق رقم 4: طريقة التعامل مع بطاقة CIB

الملحق رقم 5: ملف الخدمات التي تقدمها بطاقات Business card و Business gold

الملحق رقم 6: ملف الخدمات التي تقدمها بطاقات Master classique و master titanium

الملحق رقم 7: ملف الخدمات التي تقدمها BADR SMS

الملحق رقم 8: إستمارة الطلب على البطاقات CIB، MASTER CARD، BUSINESS CARD

# المقدمة

## المقدمة

يشهد النشاط المالي وخاصة البنكي اليوم العديد من التطورات التكنولوجية، حيث شرعت مختلف الدول بتطوير بنية البنوك من خلال إدخال مجموعة من التقنيات الحديثة ومحاولة الاستفادة من ذلك التقنيات لخلق مجموعة من الخدمات المصرفية المستحدثة وتطوير أساليب تقديمها سعياً منها لمواكبة التطورات، حيث لعبت العولمة المالية دوراً هاماً وفعالاً في انشار هذه التكنولوجيا وولجها إلى كافة مناطق العالم من أجل تقديم أفضل الخدمات المصرفية لزيائنها والمتعاملين، حيث أصبحت الصيرفة الالكترونية مؤشراً أساسياً لتقدم البلد لما يعكسه هذا المؤشر من تنوع وتطور في تقديم الخدمات المصرفية.

إن قطاع الخدمات المصرفية اليوم أصبح يحتل مكانة كبيرة في الاقتصاد لما له من أهمية في مختلف المجالات وخاصة بعدما أدخلت التكنولوجيا الحديثة فأصبح يهتم أكثر بجانب جودة الخدمات باعتبارها من أساسيات العمل المصرفي والسلاح التنافسي الأكثر تحقيقاً للتميز. وعليه، سنحاول في هذه الدراسة التركيز على الصيرفة الالكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

وهذا ما يدفعنا إلى طرح الإشكالية الرئيسية التالية:

## إشكالية البحث:

انطلاقاً مما سبق نطرح الإشكالية كما يلي :

ما هو دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات البنكية؟

## الأسئلة الفرعية:

و بناءاً على الإشكالية المطروحة ، يتم طرح الأسئلة الفرعية الآتية :

- ما المقصود بالصيرفة الالكترونية؟ ما هي أهميتها ؟
- ما المقصود بجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية؟ وما هي مستوياتها ؟
- بماذا تتمثل الخدمات البنكية الإلكترونية التي يقدمها بنك الفلاحة و التنمية الريفية، وكالة بومرداس؟

الفرضيات:

بالاعتماد على الإشكالية و الأسئلة الفرعية .تم وضع بعض الفرضيات فما يلي :

- الصيرفة الإلكترونية هي عبارة عن إجراء الخدمات بطرق إلكترونية ، و تكمن أهكيتها في تخفيض النفقات و ربح الوقت
- تؤدي تبني الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين جودة الخدمات المصرفية
- يعتبر تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية من أهم العناصر التي يهتم بها البنك من أجل كسب العملاء

أسباب اخيار الموضوع:

هناك عدة أسباب لاختيار هذا الموضوع من أهمها :

- التعرف على الخدمات البنكية الإلكترونية التي يقدمها بنك الفلاحة و التنمية الريفية .
- ارتباط الموضوع بتخصص مالية و بنوك.
- معرفة مدى الجودة التي تحققها الصيرفة الإلكترونية للخدمات المصرفية .

أهمية البحث :

يستمد هذا البحث أهميته من أهمية الخدمة المصرفية على مستوى البنك والاقتصاد ككل، وبالتالي تحريك رؤوس الأموال والدخول في استثمارات جديدة وتسهيل ذلك في الاقتصاد بإدخال مختلف الوسائل وتقنيات الحديثة لمواكبة عصر المعلوماتية والتعامل عن بعد اختصارا للوقت والمسافة، باستعمال الصيرفة الالكترونية.

تزداد أهمية البنوك الالكترونية من فكرة هدفها تمكين اجراء وتسوية الصفقات بسهولة والزيادة من تحسين وتطوير الخدمات المصرفية لتحقيق رضا العملاء وراحتهم.

أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى تحقق جملة من الأهداف التالية:

- توضيح مفهوم الصيرفة الالكترونية ومدى تطبيقها في البنوك الجزائرية.
- محاولة رصد مدى التطور الذي حققته البنوك الالكترونية في الاقتصاد.
- إبراز دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية وتطويرها.
- التعرف على خدمات الصيرفة الالكترونية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة بومرداس.

#### حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: لقد تمت هذه الدراسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية \_ " وكالة بومرداس " الكائن مقرها بمدينة بومرداس ولاية بومرداس.
- الحدود الزمانية: غطت الدراسة الميدانية في البنك، حيث امتدت فترة التبرص على مستوى البنك 3 أشهر.

#### صعوبات الدراسة:

- عدم وجود المصادر الكافية لدراسة وعدم حداثتها.
- عدم امتلاك القدرات المادية اللازمة.
- عدم امتلاك الوقت الكافي لإنجاز البحث العلمي.

#### المنهج المتبع:

للإجابة على إشكالية الدراسة وتأكيد صحة الفرضيات السابقة قمنا بإتباع منهجين التاليين:

-**المنهج الوصفي:** يخص الجانب النظري الذي قمنا بتعريف مختلف المصطلحات، مفاهيم، والأساليب التقنيات للإحاطة بمختلف جوانب النظرية المتعلقة بالموضوع.

-**المنهج التحليلي:** تم استخدامه في الجانب التطبيقي لأنه يمكننا تجزئة الظاهرة ودراستها بعمق ويمكن للباحث بصفة خاصة التعمق واستخلاص النتائج التي تمكننا من تأكيد الفرضيات أو نفيها.

#### الأدوات المستعملة في الدراسة:

قد تم إستعمال جميع اللبائنات، كتب، مذكرات ورسائل الماجستير، أطروحات الدكتوراه، ملتقيات ومداخلات، مجلات ومطبوعات جامعية، مواقع أنترنت.

### تقسيم البحث:

تم تقسيم هيكل الدراسة إلى فصلين على النحو الآتي:

الجزء النظري يشمل الفصل الاول وبعنوان بعنوان الاطار النظري للصيرفة الالكترونية، الذي ينقسم الى أربع مباحث الاول تطرقنا الى مدخل للصيرفة الالكترونية (مفهومها، اهميتها ،عوامل نجاحها ،متطلباتها)،وتناولنا في المبحث الثاني وسائل الدفع الالكترونية ،وبعدها الى المبحث الثالث الى الخدمات المصرفية الالكترونية ،ثم انقلنا في المبحث الأخير الى جودة الخدمات المصرفية الالكترونية.

أما الجزء التطبيقي يشمل الفصل الثاني ويتضمن الدراسة الميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة بومرداس ،حيث تم التطرق فب المبحث الأول الى بطاقة تعريفية حول وكالة بومرداس، لیتم بعدها التطرق في المبحث الثاني الى مجمل الخدمات التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية ،و تناولنا في المبحث الثالث البطاقات الالكترونية واجراءات الحصول عليها في وكالة بومرداس،و في الاخير إنتقلنا الى حجم المعاملات لخدمات الصيرفة الالكترونية لبنك BADR وكالة بومرداس خلال.

# الفصل الأول: الإطار النظري في للصرفية الإلكترونية

## الفصل الأول: الإطار النظري للمصرفية الإلكترونية

أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المصارف إلى إحداث تغييرات جوهرية في نمط عرض الخدمة المصرفية، بحيث انتقلت البنوك من تقديم خدمات تقليدية إلى تقديم خدمات حديثة أطلق عليها مصطلح المصرفية الإلكترونية وذلك بغرض مواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة وتحسين نوعية الخدمة المصرفية المقدمة. وللتفصيل أكثر تطرقنا إلى الإطار النظري للمصرفية الإلكترونية من خلال المباحث الأربعة التالية:

- مدخل للمصرفية الإلكترونية
- نظام الدفع الإلكتروني
- الخدمات المصرفية الإلكترونية
- جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية

**المبحث الأول: مدخل للصيرفة الإلكترونية.**

سنتطرق في هذا المبحث الى الاطار المفاهيمي للصيرفة الالكترونية ويمكن تقسيم هذا المبحث إلى اربع مطالب، بحيث نتطرق في المطلب الأول إلى ماهية الصيرفة الالكترونية وتطورها تاريخي ،وسنتطرق في المطلب الثاني الى أهمية الصيرفة الالكترونية ،وسنتطرق في المطلب الثالث إلى عوامل نجاح الصيرفة الالكترونية وفي المطلب الرابع المتطلبات التي تقوم عليها الصيرفة الالكترونية.

**المطلب الأول: ماهية الصيرفة الإلكترونية وتطورها التاريخي.**

هناك عدة تعاريف للصيرفة الالكترونية نسردها البعض منها:

**أولاً: تعريف الصيرفة الإلكترونية.**

أعطيت للصيرفة الإلكترونية عدة تعاريف من عدة زوايا، نورد بعضها منها فيما يأتي:

- ❖ هي إجراء العمليات المصرفية بشكل إلكتروني والتي تعد الأنترنت من أهم أشكال وتكون سريعة وأقل تكلفة وجهدا حيث لا يشترط للعميل الانتقال إلى البنك للحصول على الخدمة.<sup>1</sup>
- ❖ وأيضا هو كل المعاملات البنكية الإلكترونية وتتمثل في العمليات المصرفية التي تتم عن طريق الهاتف، الصراف الآلي، لما توفره من فعالية في العمل، وسرعة الإنجاز لاتصالها بشبكة الأنترنت كقناة جديدة لتقديم الخدمات البنكية للعملاء في أي مكان وفي أي وقت.<sup>2</sup>
- ❖ و يعرف بنك التسوية الدولية الصيرفة الإلكترونية أنها تقديم الخدمة المصرفية عن بعد أو عبر الخط وهي كافة العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها من قبل المصارف والمؤسسات المالية بواسطة الوسائل الإلكترونية مثل: الهاتف، الحاسب، الصراف الآلي، الأنترنت، التلفزيون الرقمي وغيرها.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبدالات، "الصيرف الإلكترونية (الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع)"، دار وائل

للنشر والتوزيع 2008، ص 27، 28

<sup>2</sup> بن عباد محمد سمير، سماحي أحمد، " التكنولوجيا الالكترونية ضرورة أم حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية"، مداخلة مقدمة للملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية واقع وتحديات، جامعة بن بوعلي، الشلف 2004، ص 2

<sup>3</sup> ياسمينة ياسع، "مكانة الصيرفة الإلكترونية من خلال الإصلاحات الاقتصادية في الجزائر (2001-2016)"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، 2016، ص 92-93

❖ تعرف الصيرفة الإلكترونية بأنها كل العمليات البنكية التي تتم عبر الوسائط الإلكترونية أو قنوات التوزيع الإلكتروني لتقديم خدمات مصرفية بسرعة فائقة وباقي تكلفة ودون انتقال إلى البنك.<sup>1</sup>

مما سبق يتبين أن الصيرفة الإلكترونية هي تلك النوافذ التي توفر نفس الخدمات المصرفية التي يوفرها البنك التقليدي لكن باستعمال قنوات إلكترونية، أي أن العلاقة بين الزبون والبنك تكون علاقة بعدية تربطها برامج وبرمجيات إلكترونية محمية، بحيث يمارس الزبون نشاطه ضمن محيط آمن، ويحصل على الخدمة المطلوبة دون الحاجة إلى التنقل إلى موقع أرضي وبصفة مستمرة خلال كل أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة.

### ثانياً: التطور التاريخي للصيرفة الإلكترونية

ظهرت الصيرفة الإلكترونية بظهور النقد الإلكتروني في بداية الثمانينيات، غير ان تم استخدام البطاقات بدل الائتماني يرجع في الواقع الى بداية القرن الماضي في فرنسا على شكل بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي، حيث أصدرت شركة أمريكان إكسبرس American Express سنة 1958 بطاقات بلاستيكية انتشرت على نطاق الدولي في الستينيات.<sup>2</sup>

وفي سنة 1968 أصدرت مجموعة مكونة من ثمانية بنوك أمريكية بطاقة American Bank، والتي تحولت فيها بعد الشبكة VISA العالمية، كما تم في نفس العام إصدار البطاقة الزرقاء carte bleu من قبل ستة بنوك فرنسية، وفي نهاية السبعينات تم تزويد البطاقات بمسارات مغناطسية pistes magnétique تحتوي على ذاكرة يمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها لإجراء عمليات الدفع منذ 1986 شرعت اتصالات فرنسا Telecom France في تزويد غرف الهاتف العموم بأجهزة قارئ لبطاقات الذاكرة carte mémoire ومع بداية التسعينيات 1992 أصبحت كل البطاقات المصرفية (بطاقة السحب أو الدفع) في فرنسا.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> أحمد بوراس، السعيد بركة " أعمال الصيرفة الإلكترونية " دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2014، ص 100  
<sup>2</sup> بن شريف مريم " الأعمال المصرفية الإلكترونية: الرهانات والتحديات - إشكالية الإشراف والرقابة المصرفية " مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي الرابع حول عصرنه نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر - عرض تجارب دولية، المركز الجامعي خميس مليانة 2011، ص 2.  
<sup>3</sup> سميرة براهيم، " دور الصيرفة الإلكترونية في تعزيز القدرات الثنائية للبنوك التجارية"، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، ولاية الوادي، تخصص مالية وبنوك، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، 2015، ص 31

**المطلب الثاني: أهمية الصيرفة الإلكترونية.**

إن قيام البنوك بتسوية أنشطتها وخدماتها المالية عبر الانترنت يحقق فوائد كثيرة من أهمها نذكر:

- إن الصيرفة الإلكترونية تؤدي إلى تسهيل التعامل بين المصارف، وبناء علاقات مباشرة، وتوفير المزيد من فرص العمل والاستثمار وهو ما يساعد على النجاح والبقاء في السوق المصرفية.
- استخدام الانترنت يساهم في تعزيز رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من الابتكارات الجديدة التي يكون لها انعكاس على أعمال البنوك.<sup>1</sup>
- تخفيض النفقات التي يتحملها البنك يجعل تكلفة إنشاء موقع للبنك عبر الأنترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد للبنك وما يتطلبه من مباني وأجهزة وكفاءة إدارية إضافة إلى أن تسويق البنك لخدماته من موقعه على الأنترنت يساعده على امتلاك ميزة تنافسية وتؤهله إلى مستوى المعاملات التجارية.<sup>2</sup>
- إن توجه البنوك العالمية نحو شبكة الأنترنت وما تتميز به من قدرات تنافسية يلزم البنوك الصغيرة ضرورة الارتقاء إلى مستوى هذه التحديات، ووفقا لذلك سيقوم العملاء بالمقارنة بين خدمات البنوك لاختيار الأنسب، وبذلك تكون الأنترنت عامل منافسة قوي في جذب العملاء.
- يساهم الأنترنت في التعريف بالبنوك والترويج للخدمات المصرفية بشكل إعلامي وهو ما يساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة.<sup>3</sup>

**المطلب الثالث: عوامل نجاح الصيرفة الإلكترونية**

- إن إقامة نظام للصيرفة الإلكترونية يقتضي الالتزام بجملة من العوامل والتي هي بمثابة قواعد للعمل الإلكتروني والتي تتمثل فيما يلي:
- وجود شبكة عريضة تضم كل الجهات ذات الصلة، وترتبط بالأنترنت وفقا للأسس القياسية مع مراعات التأمين في تصميم هذه الشبكة.
  - وضع خطط للبدء في إدخال خدمات الصيرفة الإلكترونية، بداية من وضع استراتيجية على مستوى البنك المركزي أو البلد أو التحالفات الدولية.<sup>4</sup>
  - وضع تنظيمات قياسية تسمح بالربط بين مختلف الجهات والعالم ككل.

<sup>1</sup> مصطفى يوسف، "اقتصاديات الأعمال الإلكترونية"، دار حامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2016، ص 264

<sup>2</sup> ياسع ياسمين، مرجع سبق ذكره، ص 138-139.

<sup>3</sup> ضياء نصرالله الدرمل، "التحرير المصرفي"، مؤسسة شباب الجامعة، إسكندرية 2017، ص 99

<sup>4</sup> يوسف حسن يوسف، "البنوك الإلكترونية"، المركز القومي للإصدارات القانونية، القاهرة، الطبعة الأولى 2012، ص 21 - 22

➤ إعداد خطط لتدريب الموارد البشرية.

➤ العمل على إنشاء تنظيم إداري يعمل على التنسيق بين الأطراف المتعاقدة.<sup>1</sup>

#### المطلب الرابع: متطلبات الصيرفة الإلكترونية.

هناك عدة متطلبات أساسية يجب توفرها في إطار الصيرفة الإلكترونية تتمثل كالتالي:

#### أولاً: البنية التحتية التقنية (البيئة المعاملاتية):

تعد البنية التقنية في مقدمة متطلبات الصيرفة الإلكترونية خصوصاً وأي مشروعات تقنية عموماً. فالبنية التحتية التقنية للصيرفة الإلكترونية ليست ولا يمكن أن تكون معزولة عن بنية الاتصال وتقنية المعلومات التحتية لأي بلد.

إن المطلب الرئيسي لضمان أعمال الإلكترونية الناجحة وضمان أمن وسلس لعصر المعلومات. يتمثل بالاتصال وكفاءة البنية التحتية وسلامة سياسة سوق الاتصال وتحديد البيانات السعرية لمقابلة خدمات الربط بالإنترنت والعنصر الثاني للبنية التحتية يتمثل بتقنية المعلومات من حيث الأجهزة والبرمجيات والحلول والكفاءات البشرية المدربة والوظائف الاحترافية، وهذه لعامة الوجود والاستمرارية، فالمال وحده لم يعد مطلب الرئيسي بل استراتيجية التوائم مع متطلبات وسلامة البرامج والنظم المطبقة لضمان تعميم التقنية بصورة منظمة وفاعلة وضمان استخدام الأمثل والسليم لها.<sup>2</sup>

#### ثانياً: الكفاءة الأدائية المتفقة مع عصر تكنولوجيا المعلوم:

إن توفير الموارد البشرية المؤهلة والقادرة على أداء الأنماط الجديدة من العمل القائم على التكنولوجيا الحديثة يعد من المتطلبات الضرورية لضمان التحول نحو العمل المصرفي الإلكتروني، ومن أهم الأمور هو امتداد كفاءة الأداء القائم على فهم احتياجات الأداء والتواصل التأهيلي والتدريبي إلى كافة الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والقانونية والاستشارية والإدارية المتصلة بالنشاط البنكي أي الإلكتروني.<sup>3</sup>

#### ثالثاً: التطور والاستمرارية والتفاعل مع المستجدات التكنولوجية:

<sup>1</sup> مصطفى يوسف، مرجع سبق ذكره، ص 264، 265

<sup>2</sup> خيايه عبد الله، "الاقتصاد المصرفي (البنوك الإلكترونية - البنوك التجارية - السياسة النقدية)"، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2008،

ص 108-109

<sup>3</sup> يوسف حسن يوسف، مرجع سبق ذكره، ص 68

يتقدم عنصر ( التطور والاستمرارية والتنوعية) على العديد من عناصر متطلبات بناء البنوك الإلكترونية وتميزها، فالجمود وانتظار الآخرين لا يوفر فرص التميز، ويلاحظ الباحث العربي أن البنوك العربية لا تتجه دائما نحو الريادية في اقتحام جديد، وربما ذلك راجع للخوف على أموال المساهمين واجتياز المخاطر، وهو أمر هام وضروري، إذ لا يجب التسرع في التعامل مع الجديد، لكن ختما تتطلب السرعة في الإنجاز.<sup>1</sup>

#### رابعا: الرقابة والتقييم المستمر:

تتطلب الاستمرارية في أداء الصيرفة الإلكترونية التقييم الموضوعي والمستمر لفاعلية أداء أدواتها الإلكترونية، لمعرفة سلامة أداءها والوقوف على الصعوبات التي تواجه عملها، واتخاذ القرار والإجراءات المناسبة للحد منها والتقييم يعد من أهم عناصر النجاح لأي عمل.<sup>2</sup>

#### خامسا: التفاعل مع متغيرات والاستراتيجيات الفنية والإدارية والمالية:

التفاعلية لا تكون في التعامل مع الجديد فقط أو مع البنية التقنية فقط وإنما مع الأفكار والنظريات الحديثة في حقول الأداء الفني والتسويقي والمالي والخدماتي، تلك الأفكار الناجمة عن تفكير إبداعي وليس وليد تفكير نمطي.<sup>3</sup>

من خلال ما تقدم في هذا المبحث نجد أن الصيرفة الإلكترونية شهدت توسعا كبيرا، في مجال التكنولوجيا المصرفية، والتي من أبرز مظاهرها ظهور الصيرفة الإلكترونية وتطورها الكبير، مما أدى إلى بروز نوع جديد من المصارف تعرف بالمصارف الإلكترونية.

<sup>1</sup> ياسع باسمين، مرجع سابق ذكره، ص96

<sup>2</sup> يوسف حسن يوسف، مرجع سبق ذكره، ص69

<sup>3</sup> خياه عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص110، 111.

**المبحث الثاني: نظام الدفع الإلكتروني.**

يعتبر العمل البنكي من الأمور التي أفرزها التطور التكنولوجي الهائل في مجال الإتصال، حيث تم استحداث منتجات وخدمات جديدة تكون ملائمة لطبيعة ومتطلبات التجارة الإلكترونية بغية تطوير نظم ووسائل تقديم الخدمات البنكية ورفع كفاءتها ومستوى أدائها حتى يتم التعامل بدديناميكية مع الأنماط الجديدة للتكنولوجيا.

**المطلب الأول: مفهوم النظام ووسائل الدفع.**

سننظر خلال هذا الجزء إلى تعريف الدفع الإلكتروني ووسائل التي تستخدم فيه:

**أولاً: تعريف نظام الدفع: ندرج التعاريف التالية:**

تعددت وتتوعدت تعريف الدفع الإلكتروني ومن أهمها ما يلي:

يعرف بأنها مجموعة الوسائل، والإجراءات، والقواعد الخاصة بعملية تحويل الأموال بين الأعضاء المشاركين داخل النظام (البنوك والمؤسسات المالية)، وذلك وفقاً لاتفاق مبرم بين كافة الأعضاء المشاركين بالنظام وبين مشغل النظام، على أن تتم عملية انتقال الأموال باستخدام بنية أساسية فنية وفقاً لتقنيات نتفق عليها.<sup>1</sup>

وأيضاً عرفه بنك التسوية الدولي على أنه: يشمل المشاركين ومشغل النظام الذي يقوم بوضع

الإجراءات اللازمة للقيام بالمعاملات المالية.

وهو عبارة عن خدمة تمكن الأفراد أو شركات والمؤسسات والهيئات العامة والخاصة. إلخ أو أي

كيان (من عملاء) بتسديد مستحقاتهم إلكترونياً للجهات المشتركة في خدمات الدفع الإلكتروني.<sup>2</sup>

**ثانياً: مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية:** بتطبيقات التجارة الإلكترونية من التبادل المالي إلكترونياً بدلاً

من استخدام النقود المعدنية والورقية أو الشيكات الورقية، حيث يقوم البائعون عن طريق الأنترنت

بتوفير طريقة سهلة وسريعة وآمن للحصول على أثمان منتجاتهم من الزبائن.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> موقع البنك المركزي المصرفي: <https://www.cbe.org.eg> ، 06 - 2022 - 14

<sup>2</sup> ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبدالات، مرجع سبق ذكره، ص 73

<sup>3</sup> محمد عبد حسين الطائي " التجارة الإلكترونية " دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى 2010، ص 178

هذا يعني أن وسائل الدفع الإلكتروني هي عبارة عن تحويل معاملات، من خلال نقل معطيات من طرف إلى آخر من نظام إلى آخر وهذه المعطيات تتم معالجتها من طرف وسيط وتتم هذه العملية عن طريق مجموعة الأدوات الإلكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات الائتمانية.

### المطلب الثاني: أدوات الدفع الإلكترونية.

تطورت وسائل الدفع الإلكترونية مع انتشار عمليات التجارة الإلكترونية، ويقصد بالدفع الإلكتروني على أنه مجموعة من الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصادر والمؤسسات كوسيلة لدفع وتمثل في:

#### أولاً: النقود الإلكترونية:

1. تعريف النقود الإلكترونية: تعرف النقود الإلكترونية أو (النقود الرقمية) على أنها مجموعة التوقيعات والبروتوكولات الرقمية، التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل فعليا محل التبادل العملات التقليدية، وهذا يعني أن التوقيع الرقمي هو المكافئ للنقود التقليدية.<sup>1</sup>

2. خصائص النقود الإلكترونية: تتميز النقود الإلكترونية بالكثير من الخصائص نذكرها في ما يلي:

- النقود الإلكترونية قيمة نقدية مخزن إلكترونيا: فهذه الوحدات هي وحدات نقدية لها قيمة مالية يستطيع المستهلك استخدامها لسداد أي سلع وخدمات لدى أي تاجر، وهي تشبه فعلا النقود العادية مع فارق وحيد هو أنه بدل من أن تكون نقود ورقية أو معدنية فهي نقود لا مادية غير ملموسة يتم تداولها بشكل إلكتروني، وصالحة كأداة لوفاء المشتريات العادية البسيطة واليومية التي يقوم بها المستهلكون عبر الأنترنت.<sup>2</sup>
- النقود الإلكترونية ثنائية الأبعاد: إذ يتم نقلها من المستهلك إلى التاجر دون الحاجة إلى وجود طرف ثالث بينهما كمصدر هذه النقود مثلا.

<sup>1</sup> أكرم حداد، مشهور هذلول " النقود والمصارف " دار وائل للنشر، عمان، الطبعة الثانية، 2008، ص 57  
<sup>2</sup> شريف محمد غانم " النظام القانوني للدفع الإلكتروني " رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ملود معمري، تيزي وزو الجزائر 2011، ص 36

فالنقود الإلكترونية صالحة لإبراء الذمة ووسيلة لدفع أثمان السلع والخدمات دون أن يقتضي ذلك قيام البائع بالتأكد من حقيقة هذه النقود أو من كفاية الحساب البنكي للمشتري كما هو الحال بالنسبة لوسائل الدفع الإلكترونية، حيث يتأكد البائع من مدى كفاية الرصيد الموجود في الحساب المشتري.<sup>1</sup>

- **النقود الإلكترونية ليست متجانسة:** حيث أن كل مصدر يقوم بخلق وإصدار نقود إلكترونية مختلفة، فقد تختلف هذه النقود من ناحية القيمة، وقد تختلف أيضا بحسب عدد السلع والخدمات التي يمكن أن يشتريها الشخص بواسطة هذه النقود، فهذه النقود ليست متماثلة أو متجانسة.<sup>2</sup>
- **سهولة الحمل:** تتميز النقود الإلكترونية بسهولة حملها نظرا لخفة وزنها وصغر حجمها، ولهذا فهي أكثر عملية من النقود العادية، ويرجع ذلك إلى أنها تعفي الفرد من حمل نقدية كبيرة لشراء السلع والخدمات رخيصة الثمن كالصحيفة أو مشروب أو وجبة خفيفة.<sup>3</sup>
- **وجود مخاطر لوقوع أخطاء بشرية تكنولوجية:** يلاحظ أن النقود الإلكترونية هي نتيجة طبيعية للتقدم التكنولوجي، وعلى الرغم مما تقدمه هذه التكنولوجيا للبشرية من وسائل الراحة والرفاهية، فإنها تظل عرضة للأعطال مما يتسبب في وقوع مشكلات كثيرة خاصة في ظل عدم وجود كوادر مدربة وخبيرة تكون قادرة على إدارة المخاطر المترتبة على مثل هذه التقنيات الحديثة. وهذا ينطبق على النقود الإلكترونية، وبصفة خاصة تلك التي يتم التعامل بها عبر الأنترنت. ومع هذا فمن المتوقع أن تقل المشكلات الناتجة عن التعامل بالنقود الإلكترونية في المستقبل مع اعتياد استخدامها والتعامل بها.<sup>4</sup>
- **النقود الإلكترونية هي نقود خاصة:** على عكس النقود القانونية التي يتم إصدارها من قبل البنك المركزي، فإن النقود الإلكترونية يتم إصدارها في غالبية الدول عن طريق شركات أو مؤسسات ائتمانية خاصة، وهذا فإنه يطلق على هذه النقود اسم النقود الخاصة Privat Money.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> باطلي غنية "خصائص وأشكال النقود الإلكترونية: دراسة تحليلية نظرية"، مجلة العلوم السياسية والقانون، المركز الديمقراطي العربي، ألمانيا - برلين، العدد 07، 2018، المجلد 02، ص 356

<sup>2</sup> محمد دمان ذبيح، "النقود الإلكترونية: ماهيتها، مزاياها، مخاطرها" مجلة الشريعة والاقتصاد، العدد 1، المجلد 10، 2021، ص 142

<sup>3</sup> هبة مصطفى كافي "التجارة الإلكترونية" ألفا للوثائق، قسنطينة - الجزائر، الطبعة الأولى، 2017، ص 132

<sup>4</sup> باطلي غنية، مرجع سبق ذكره، ص 357.

<sup>5</sup> محمد دمان ذبيح، مرجع سابق، ص 143.

## ثانيا: البطاقات البنكية:

تتمثل البطاقات البنكية في بطاقات صغيرة مغناطيسية تحتوي بداخلها على شريحة إلكترونية تخزن فيها مجموعة من البيانات المتعلقة برقم الحساب، الرصيد، الرقم السري. الخ، يمكن لصاحبها استخدامها لسحب الأوراق النقدية من إحدى الصرافات المعتمدة أو استعمالها في شراء معظم احتياجات أو كوسيلة لدفع في محلات التي تعتمدها من خلال سحب الأموال من رصيد صاحبها.<sup>1</sup>

وضع مركز البطاقات بالأهلي المصرفي تعريفا بأنها: أداة بنكية للوفاء بالالتزامات المقبولة على نطاق واسع محليا ودوليا لدى الأفراد والتجار والبنوك، كبديل للنقود لدفع قيمة السلع والخدمات المقدمة لحامل البطاقة مقابل توقيعه على إيصال بقيمة التزامه الناشئ عن شرائه للسلعة أو الحصول على خدمة، على أن يقوم التاجر بتحصيل القيمة من البنك المصدر للبطاقة عن طريق البنك الذي صرح له بقبول البطاقة كوسيلة للدفع.<sup>2</sup>

على العموم تنقسم البطاقات البنكية إلى نوعين: البطاقات الائتمانية والبطاقات الغير الائتمانية.<sup>3</sup>

**1 . البطاقات الغير الائتمانية:** وهي بطاقات لا تمنح لصاحبها بعملية الدفع أو التسوية لمستحقاته إلا إذا توفر فعليا على الأموال المقابلة لعملية التسوية بالتالي فهي لا تمنح لصاحبها أي اهتمام أو قرض وتنقسم إلى قسمين:

. بطاقة الدفع المسبق: حيث يقوم صاحب البطاقة الإلكترونية بشحن (ملأها) بمبلغ مالي معين وعند إتمام أي معاملة تجارية يتم السحب مقابل المالي من هذه البطاقة حتى ينتهي المبلغ المشحون أو المعبأ في البطاقة، ولإعادة استخدامها يجب إعادة شحنها وهكذا. وقد عممت هذه الطريقة على مجالات عدة أهمها قطاع الاتصالات الهاتفية الثابتة أو النقالة.

. البطاقات المدينة: ويتطلب هذا النوع من البطاقات وجود حساب بنكي جاري لصاحب البطاقة حيث يتيح استخدام البطاقة عملية التسوية أو الدفع من خلال تمكين المستفيد (البائع) من سحب الأموال من

<sup>1</sup> عبد الكريم قندور، بومدين نورين، "الصيرفة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي الجزائر"، الملتقى العلمي الدولي الثاني: حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهماتها في تكوين المزاج التنافسية للبلدان العربية، جامعة حسبية بن بوعلوي، الشلف الجزائر، 2007، ص 6.

<sup>2</sup> مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق، "الأوراق التجارية وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص 352.

<sup>3</sup> أحمد فشيبت، أبنولة حكيم " واقع وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر " مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 03، ماي 2011، ص 205

الحساب صاحب البطاقة الذي يفترض فيه أن يكون حسابه مدين وفي حالة العكس (دائنا) لا تتم عملية التسوية، فعملية التسوية تتطلب رصيد كافيا ومغطيا للنفقات المجرات بواسطة البطاقة.

**2 . البطاقات الائتمانية:** لا تختلف فكرة البطاقة الائتمانية كثيرا عن البطاقة الغير الائتمانية في طريقة الاستخدام والاعتماد من قبل المشتري إلا أنها تمنح مرونة أكثر لصاحبها في تسوية تعاملاته التجارية، ويمكن تعريفها على أنها بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم شخصية، تصدرها المصارف أو المنشآت التمويل الدولية تمنح للأشخاص لهم حسابات مصرفية ومن أشهر الخدمات المصرفية الحديثة وبموجب هذه البطاقة يستطيع المتعامل الحاملين لهذه البطاقة على ائتماننا مجانا متفق عليه مع المصرف على منح هؤلاء المتعاملين الحاملين لهاذه البطاقة ائتماننا مجانا يقومون سداده بعد مدة، ويطلق لفظ بطاقة الائتمان، والتي تعبر لفظ ائتمان واعتماد. وتنقسم بطاقات الائتمان إلى:

. البطاقات الائتمانية المتجددة: وظهرت هذه البطاقات إلى حيز الوجود في أواخر الستينات في الولايات المتحدة الأمريكية من خلال بطاقتين شهيرتين فيزا ومستر كارد، وهذا النوع تصدره البنوك في حدود مبالغ معينة، وفي هذا النوع يكون حامل البطاقة.

(visa) و (Master carde) مخيلا بين التسديد الكلي لقيمة فاتورة البطاقة خلال فترة الاستفاة أو تسديد جزء منها فقط، ويسدد البطاقة خلال فترة أو فترات لاحقة وفي كلتا بالحالتين السابقتين يتم تجديد القرض الأول لحامل البطاقة لذلك سميت ببطاقة الائتمان المتجددة، وتتميز بأنها توفر كل من الوقت والجهد لحاملها وتزيد من إيرادات البنك المصدر لها، بما يحصل عليه من رسوم مقابل الخدمات أو فوائد التأخير.

. البطاقات الغير المتجددة: مثل البطاقة السابقة يتيح هذا النوع من البطاقات منح اعتمادات مالية لحملها، إلا أنها تختلف من سابقتها في أن السداد يتم بالكامل من قبل عميل البنك خلال الشهر الذي يتم فيه السخب أي أن الفترة الائتمانية في هذه الحالة لا تتجاوز شهر.

## ثالثاً: البطاقات الذكية.

هي عبارة عن بطاقات ذكية Smart card والتي هي عبارة عن بطاقة تحتوي على معالج دقيق يسمح بتخزين الأموال من خلال البرمجة الأمنية وهذه البطاقة تستطيع التعامل مع بقية الكمبيوترات ولا تتطلب تفويض أو تأكيد صلاحية البطاقة من أجل نقل الأموال من المشتري إلى البائع.<sup>1</sup>

## وباستعمال بطاقة الذكية في أجهزة الصراف الآلي:

➤ يمكن للعميل شحنها بمبلغ معين من النقود من حسابه، وتخزين عليها كافة البيانات وعليه لا تعتمد على الاتصال مع حاسوب المصرف أو الجهة المصدرة.<sup>2</sup>

➤ هي عبارة عن كمبيوتر متنقل، وتمثل حماية كبيرة ضد التزوير وسوء الاستخدام، حيث تتيح لأجهزة قراءة البطاقات التي توضح في المواقع التجارية التدقيق في تفاصيل الحسابات المالية لصاحبها.<sup>3</sup>

➤ . يمكن شحن هذا النوع من البطاقات عن طريق الصراف الآلي وكذلك الحاسب الشخصي.<sup>4</sup>

➤ . تستخدم البطاقة الذكية لتحويل الأموال بين المستهلكين وتجار التجزئة، وبين المستهلك والبنك، وبين الأفراد أنفسهم، ويتم تحويل الأموال من بطاقة ذكية إلى بطاقة ذكية أخرى.<sup>5</sup>

ويمكن القول أن البطاقات الذكية تنفرد عن البطاقة الائتمانية وغيرها بالسمات الآتية:<sup>6</sup>

- هذه البطاقة تشبه حافظة النقود التي يحملها الشخص وتضم أوراق نقدية وعملة نقدية حقيقية، فيمكن لمستخدميها بتحويلها إلى نقود عادية وهو يطلق عليها بعملية استعواض النقد. Topup من أي صراف آلي.
- كذلك يمكن لحامل البطاقة سحب اعتمادات مالية ورقية، إذ يمكن أن يسحب اعتمادات مالية إلكترونية، وعندما تتم عمليات شراء، فإن ما يدفعه حامل البطاقة يخصم من النقود الموجودة قيمتها في البطاقة.
- البطاقة الذكية يمكنها قيام بدور الشيك، ذلك أن المصارف ليست هي المستفيدة من هذه البطاقات، بل هناك المستهلك الذي يمكنه التعامل بهذه البطاقات بوصفها نقداً أو شيكاً.

<sup>1</sup> منير محمد الجنبهي، ممدوح محمد الجنبهي، مرجع سبق ذكره، ص 52

<sup>2</sup> الصمادي حازم نعيم " المسؤولية في العمليات المصرفية الإلكترونية " دار وائل للمشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2003، ص 30

<sup>3</sup> محمد حسين منصور "المسؤولية الإلكترونية" دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية 2003، ص 126.

<sup>4</sup> غالب عوض وبلعربي عبد الحفيظ " اقتصاديات النقود والبنوك " دار وائل للنشر والتوزيع، عمان 2003 ص 75.

<sup>5</sup> غالب عوض وبلعربي عبد الحفيظ، مرجع سبق ذكره، ص 75

<sup>6</sup> حجازي بيومي عبد الفتاح " التجارة الإلكترونية وحمايتها القانونية " دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2003، ص 418 - 420.

- البطاقات الذكية الوحيدة يمكنها في أي وقت أن تؤدي وظائف بطاقة الائتمان وبطاقة الصرف الآلي (السحب الآلي من ATM) وبطاقة الائتمان المدينة ( بطاقة الوفاء).
- البطاقة الذكية قد تصبح دفتر شيكات المستقبل، تعكس كل معاملات العميل المالية ومدفوعاته.
- تقلل معدل الجريمة، فعكس البطاقة الممغنطة التي تعتبر سهلة التقليد، البطاقة الذكية لا يمكن قراءتها.
- تتيح للمسافر اداء مهام عديدة، كتحزين ومعالجة بيانات حول شركة الطيران وإجراءات تأجير السيارات وحجز الفنادق. الخ.
- يمكن سداد الرسوم بطريقة إلكترونية، كما يمكن للشركات تحديد هوية الموظفين لضمان تأمين الدخول إلى أنظمة الحاسب الآلي، فهي تستخدم في تنظيمات الهاتفية وشراء البضائع.<sup>1</sup>

رابعا: المحفظة الإلكترونية:

### 1: مفهوم المحفظة الإلكترونية

يمكن ذكر بعض التعاريف التالية للمحفظة الإلكترونية:

❖ المحفظة الإلكترونية هي عبارة عن عدة برامج يتم تحميلها مجانا على الكمبيوتر الخاص بها، فيقوم المشتري من خلال البرامج بتحديد أساليب الدفع التي يقوم باستخدامها (تحديد المحتوى المحفظة)، فالمحفظة الإلكترونية تشبه في الوظيفة المماثلة للمحافظ العادية فقد تكون المحفظة الإلكترونية بطاقة ذكية يمكن تثبيتها على الكمبيوتر الشخصي أو تكون قرصا مرنا يمكن إدخاله في فتحة القرص المرن في الكمبيوتر الشخصي ليتم نقل القيمة المالية منه أو إليه عبر الأنترنت.<sup>2</sup>

❖ وهي عبارة عن وسيلة دفع افتراضية تستخدم في سداد المبالغ قليلة القيمة بشكل مباشر

وغير مباشر.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> قرطاس منصف " التجارة الإلكترونية والخدمات المصرفية عبر الأنترنت " اتحاد المصارف الغربية، لبنان، 2000، ص 232.  
<sup>2</sup> جليد نور الدين " تطوير وسائل الدفع المصرفية في ظل التجارة الإلكترونية حالة الجزائر " 2005-2010، ولاية الجزائر جامعة دالي براهيم، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير 2010، تخصص نقود ومالية، ص 109.  
<sup>3</sup> شريف محمد غانم " محفظة النقود الإلكترونية " دار النهضة العربية، كلية الحقوق - جامعة منصور، ص 12.

❖ المحفظة الإلكترونية تحفظ بطاقات الائتمان والنقد الإلكتروني والهوية الشخصية فيها ومعلومات اتصال المالك، وتقدم هذه المعلومات على موقع فحص موقع التجارة الإلكترونية، وأحيانا تحتفظ المحفظة الإلكترونية على دفتر عناوين كذلك.<sup>1</sup>

## 2\_ استخدام المحفظة الإلكترونية:

المحفظة الإلكترونية مفيدة كوسيلة دفع وتوفر قدر من الوقت خاصة محافظ ماستر كارد لما تعرفه من تبسيط لعملية إنهاء التسوق، إضافة الى حافظ شركة "شركة أمازون".

فالمحفظة الإلكترونية تخزن العديد من المعلومات كحد أدنى منها: معلومات الشحن والفواتير، وعنوان الشارع والمدينة والولاية والدولة والكود الإلكتروني (ZIP)، معظم المحافظ الإلكترونية يمكنها أن تحمل أرقام بطاقات الائتمان وكذا نقدا الكترونيا، وبعض المحافظ تحتوي على شهادات رقمية مشفرة، ويتم تحديد رقم سري (ID) للمحفظة لا يعرفه سوى صاحب المحفظة، ويتم تحديد مفتاح عام وخاص بهذه المحفظة ليكون متداولاً مع كل المعاملات التي تتم من خلال المحفظة.<sup>2</sup>

## 3\_ خصائص المحفظة الإلكترونية:

فيما يلي سنورد خصائص المحفظة الإلكترونية:<sup>3</sup>

- ❖ تسمح بتخفيض عمليات الدفع بالنقود، وبالتالي التخلص من التكاليف المعالجة.
- ❖ المحفظة الإلكترونية تعطي حلاً متطوراً للدفع بمبالغ صغيرة، وعليه يمكن التخلص من أسعار معالجة الشيكات وباقي وسائل الدفع الورقية في كل عملية أو صفقة تجارية ذات المبالغ الصغيرة.
- ❖ هي وسيلة ملائمة تماماً للصفقات التجارية لما توفره من سرعة في العمل.
- ❖ تستعمل للدفع بمبالغ صغيرة (جرائد، محلات).
- ❖ تستخدم للدفع عبر الانترنت وفي الأسواق التقليدية التي تستعمل أنظمة الدفع الإلكتروني.

<sup>1</sup> عبد الرحيم وهبية " إحلل وسائل الدفع المصرفية التقليدية الإلكترونية " دراسة حالة الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسبير، 2006، جامعة الجزائر، ص 52.

<sup>2</sup> جليل نور الدين، مرجع سبق ذكره، ص 109.

<sup>3</sup> عبد الرحيم وهبية، مرجع سبق ذكره، ص 52.

## خامسا: الشيكات الإلكترونية:

## 1\_ مفهوم الشيكات الإلكترونية:

- ❖ هو رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك (حامله) وليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الأنترنت، ليقوم البنك أولاً بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادته إلكترونياً إلى مستلم الشيك (حامله) ليكون دليلاً على أنه قد تم صرف الشيك فعلاً ويمكن لمستلم الشيك أن يتأكد إلكترونياً من أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ.<sup>1</sup>
- ❖ الشيك الإلكتروني هو وثيقة إلكترونية تحمل التزاماً قانونياً ذات الالتزام في الشيكات الورقية، ويحمل نفس البيانات الأساسية، ولكن يكتب بطريقة إلكترونية ويتم التوقيع إلكترونياً، وينتشر استخدام هذا النوع من الشيكات في المعاملات الإلكترونية في قطاع الأعمال.<sup>2</sup>

## 2\_ إجراءات استخدام الشيك الإلكتروني:

لاستخدام الشيك الإلكتروني تستلزم الخطوات التالية:<sup>3</sup>

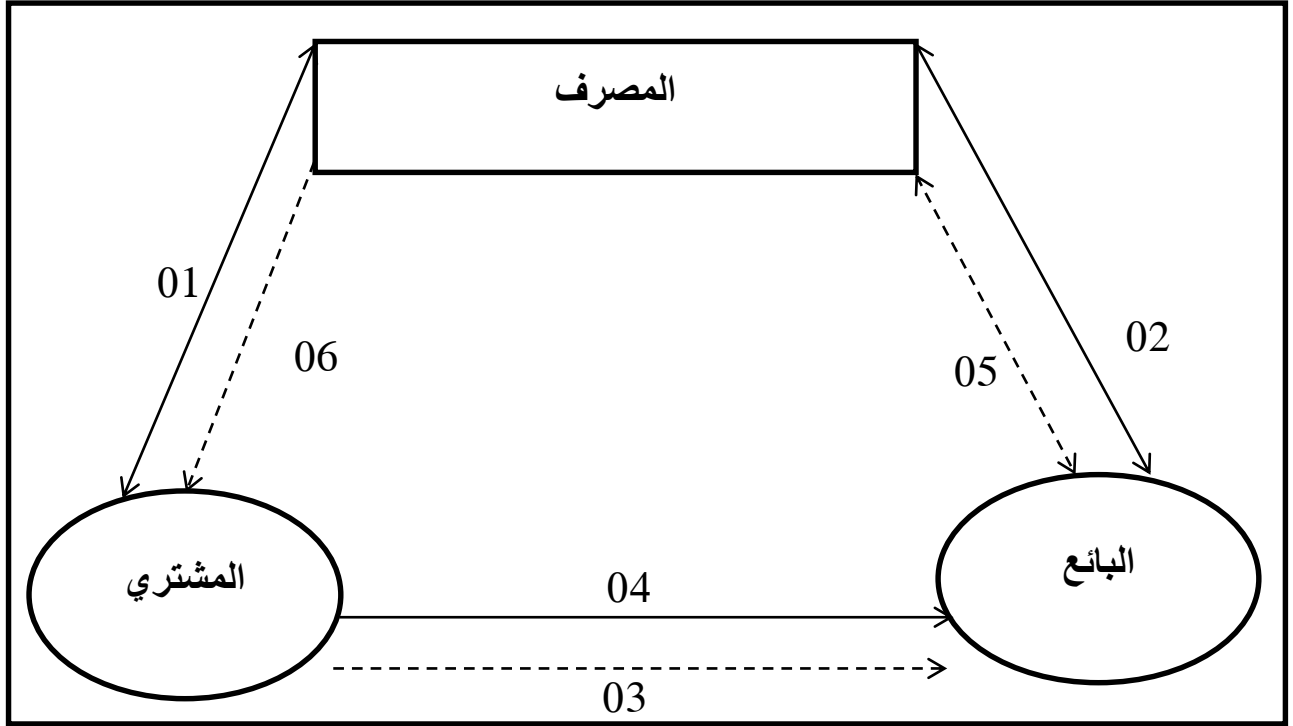
- ❖ اشتراك المشتري لدى جهة تقوم بعملية المقاصة غالباً ما تكون مصرفاً، حيث يتم فتح حساب جاري بالرصيد الخاص بالمشتري كما يتم تسجيل توقيع إلكتروني للمشتري ببيانات المصرف.
- ❖ اشتراك البائع لدى نفس الجهة حيث يتم أيضاً فتح حساب جاري للبائع أو الربط مع أي حساب جاري للبائع ويتم تسجيل التوقيع الإلكتروني للبائع في قاعدة بيانات المصرف.
- ❖ يختار المشتري السلعة التي يرغب في شرائها من البائع، ويتم تحديد السعر والاتفاق على أسلوب الدفع.
- ❖ يحرر المشتري السلعة شيكاً إلكترونياً ويوقعه بشكل إلكتروني مشفر، ثم يرسل هذا الشيك بالبريد الإلكتروني من البائع.
- ❖ يستلم البائع الشيك الموقع من المشتري ويوقع عليه كمستفيد بتوقيعه الإلكتروني المشفر ويقوم بإرساله إلى المصرف الذي يقوم بعملية المقاصة.
- ❖ يفحص المصرف الشيك ويتحقق من صحة الأرصدة والتوقعات ثم يخصم من حساب المشتري وإضافتها إلى حساب البائع.

<sup>1</sup> منير الجنيبي، ممدوح الجمبيهي، مرجع سبق ذكره، 49-50.

<sup>2</sup> توري منير " التجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني " ديوان المطبوعات الجامعية، 2014، ص 242.

<sup>3</sup> أحمد سفر "أنظمة الدفع الإلكترونية"، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت لبنان، الطبعة الأولى 2008، ص 44.

الشكل رقم 1: دور استخدام الشيك الإلكتروني وإجراءاته.



04 - الشيك الإلكتروني موقع من طرف المشتري.

01 - إشتراك المشتري لدى المصرف.

05 - إرسال الشيك الإلكتروني بعد توقيعه من طرف البائع.

02 - إشتراك البائع لدى المصرف.

06 - إتمام إجراء المعاملة المالية.

03 - إختيار السلعة، تحديد السعر الكلي وأسلوب الدفع.

المصدر: جليد نور الدين ، " تطوير وسائل الدفع المصرفية في ظل التجارة الإلكترونية حالة الجزائر: (2005-2010) "، أطروحة منظمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير . تخصص نقود ومالية ، جامعة دالي براهيم ، الجزائر 3، 2009، ص 111.

### 3\_ مزايا الشيكات الإلكترونية:<sup>1</sup>

- ❖ الشيكات الإلكترونية وسيلة المعاملات التجارية والمالية عبر شبكة الانترنت.
- ❖ تعتبر وسيلة لإثبات العمليات التجارية التي تمت بين البائع والمشتري، وذلك لأنه يتم السحب من خلال الأرصدة الموجودة بالفعل للمشتري.
- ❖ يتوفر في استخدامها درجة كبيرة من الأمان وذلك نظرا لقيام جهة التخليص.

<sup>1</sup> هبه مصطفى كافي، مرجع سبق ذكره، ص 137.

## سادسا: التحويلات المالية الإلكترونية:

عرفت المادة 519 من مدونة التجارة التحويل البنكي بأنه عملية بنكية يتم بمقتضاها إنقاص حساب المودع بناء على أمره الكتابي بقدر مبلغ معين يقيد في حساب آخر.<sup>1</sup> ويعرف أيضا: يعتبر التحويل الإلكتروني أداة من أدوات الدفع البنكية الإلكترونية التي تتيحها البنوك لزيائنها في شكل خدمة من أجل تمكنهم من إصدار أمر بتحويل مبلغ معين من المال سواء في العملة المحلية أو بالعملة الصعبة وذلك تبعا للأشكال التي يتبعها التحويل.<sup>2</sup> ولإتمام عملية التحويل المالي الإلكتروني نميز حلتين:

**1. حالة وجود بسيط:** يقوم العميل بإرسال تحويل مالي عن طريق المودم إلى الوسيط الذي يقوم بإرساله دار المقاصة المالية الآلية التي ترسل نموذج التحويل المالي الإلكتروني إلى بنك العميل، وفي حل عدم تغطية الرصيد لقيمة التحويل يتم إشعار الوسيط بذلك، الذي يقوم بدوره بإشعار العميل، أما في حالة تغطية الرصيد لقيمة التحويل تتم عملية الاقتطاع وتحويلها إلى حساب المستفيد وقت السداد المحدد بالنموذج.<sup>3</sup>

**2. حالة عدم وجود وسيط:** في هذه الحالة يستلزم على التاجر أن يملك البرمجيات الخاصة التي تسمح بإجراء هذه العملية، حيث تكون هذه البرمجية مؤمنة بكلمة مرور خاصة بالتاجر، وعندما يقوم العميل باعتماد نموذج للدفع بشيك مصدق لصالح التاجر الذي يقوم بإرسال الاعتماد إلى دار المقاصة الآلية، والتي بدورها ترسله إلى البنك لاقتطاع المبلغ من حساب العميل وتحويله إلى حساب التاجر، وعندها لا حاجة لتحقيق كفاية رصيد العميل لأن الشيك المصدق يحقق ذلك.<sup>4</sup>

## المطلب الثالث: خصائص وسائل الدفع الإلكترونية.

ما زاد من أهمية وسائل الدفع الإلكترونية الخصائص التي تميزها عن وسائل الدفع التقليدية والتي نلخصها فيما يلي:<sup>5</sup>

- يتسم الدفع الإلكتروني بطبيعة دولية: أي أنه وسيلة مقبولة من جميع الدول، يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر الفضاء الإلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم، خاصة

<sup>1</sup> محمود محمد أبوفروة " الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الأنترنت " دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى 2009، ص 56.

<sup>2</sup> فضيل فارس " التقنيات البنكية " مطبعة الموساك الرشيد، القبة - الجزائر العاصمة، الطبعة الأولى، 2013، ص 294.

<sup>3</sup> فضيل فارس، مرجع سبق ذكره، ص 294.

<sup>4</sup> ناجي سمية، منداس زكية، " دور وسائل الدفع الإلكترونية في تطوير الخدمات البنكية دراسة حالة: بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR.

<sup>5</sup> محمد حسين منصور، "المسؤولية الإلكترونية"، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2003، ص 120-122.

بما أن عمليات التجارة تتوسع إقليمياً ودولياً، وبذلك تساعد وسائل الدفع الإلكترونية على تحسين السيطرة على عمليات التوزيع النقل.

- يتم الدفع بواسطة النقود الإلكترونية: وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو ذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل.
- يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية: حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان، ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت وذلك بتبادل المعلومات الإلكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية، ويتم إعطاء أمر الدفع وفقاً لمعطيات إلكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفين العقد.
- يستلزم وجود نظام بنكي معد لإتمام ذلك: أي توفر أجهزة تتولى هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة بينهم، وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم.

#### المطلب الرابع: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية.

تتفرد البنوك الإلكترونية في تقديم خدمات متميزة عن غيرها من البنوك التقليدية، تلبية لإحتياجات العميل المصرفي وهو ما يحقق للبنك مزايا عديدة، وهذا لا يعني أن وسائل الدفع الإلكترونية تخلو من العيوب وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المطلب.

#### أولاً: مزايا وسائل الدفع الإلكترونية:

- بالنسبة لحاملها: تحقق وسائل الدفع الإلكتروني لحاملها مزايا عديدة أهمها سهولة ويسر الاستخدام كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفادي السرقة والضياع، كما أن لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترة محددة، كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوراً بمجرد ذكر رقم البطاقة.<sup>1</sup>
- بالنسبة للتاجر: تعد أقوى ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات كما أنها أزاحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة.<sup>2</sup>
- بالنسبة لمصدرها: تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف والمؤسسات المالية، فقد حقق City Bank أرباحاً من حملة البطاقات الائتمانية عام 1991 بلغت (بليون دولار).<sup>3</sup>

<sup>1</sup> مصطفى يوسف، مرجع سبق ذكره، ص 268.

<sup>2</sup> ضياء نصر الله الدرمللي، مرجع سبق ذكره، ص 103.

<sup>3</sup> مصطفى يوسف، مرجع سابق، ص 269.

ثانياً: عيوب وسائل الدفع الإلكترونية.

. بالنسبة لحاملها: من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل زيادة الإقراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية، وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء.<sup>1</sup>

. بالنسبة للتاجر: إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري.<sup>2</sup>

. بالنسبة لمصدرها: أهم خسر يواجه مصدريها هو مدى سداد حاملي البطاقات الديون المستحقة عليهم وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعه.

<sup>1</sup> يوسف حسن يوسف، مرجع سابق، ص 28.

<sup>2</sup> ضياء نصر الله، مرجع سابق، ص 104.

## المبحث الثالث: الخدمات المصرفية الإلكترونية.

تعتبر الخدمات المصرفية الإلكترونية أساس وجوهر العمل المصرفية حيث تسعى المؤسسات المصرفية إلى التنوع في خدماتها وتقديمها بكفاءة وجودة عالية.

## المطلب الأول: مفهوم الخدمة والخدمات المصرفية الإلكترونية.

إن مفهوم الخدمة المصرفية لا يختلف كثيرا عن مفهوم الخدمة بشكل عام، وعليه فقبل أن نتطرق لتعريف الخدمة المصرفية، نحاول تحديد مفهوم الخدمة ومفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية.

## أولاً: مفهوم الخدمة

❖ الخدمة هي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساسا غير ملموسة ولا ينتج عنها أية ملكية.<sup>1</sup>

❖ كما لا يرتبط بالضرورة ببيع منتج مادي ملموس.<sup>2</sup>

❖ هي عمل موجه بشكل مباشر لتلبية حاجات أو رغبات أشخاص أو شخص بعينه (يطلبها أو يحتاج لها)، وذلك حسب الطلب وتكون هذه خدمات (مادية أو غير مادية).<sup>3</sup>

## ثانياً: مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية:

لقد تعددت مفاهيم الخدمات المصرفية الإلكترونية نذكر منها ما يلي:

❖ هي مجموعة من التقنيات والأساليب التكنولوجية الحديثة التي قدمتها الثورة التكنولوجية في العالم المتقدم، والتي أدخلت في النظام المصرفي من أجل تسهيل العمليات المصرفية بين مختلف الأطراف الاقتصاديين والمتعاملين بشكل عام، وتشمل كل المعلومات المالية بين المنظمات والافراد والشركات من أجل تحسين الربحية.<sup>4</sup>

❖ هي جميع الخدمات المصرفية عن طريق استخدام وسائل وشبكات الكترونية، وتوظيف كافة التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كاستخدام البطاقات، الهواتف المحمولة، الانترنت على سبيل المثال.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> هاني حامد الصنمور " تسويق الخدمات " دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة، 2005، ص 18.

<sup>2</sup> عوض بدير الحداد " تسويق الخدمات المصرفية " حقوق الطبع والنشر، 1944، ص 63.

<sup>3</sup> تاريخ الاطلاع 2022/06/14 <https://almerja.net>

<sup>4</sup> صلاح الدين مفتاح، سعد الباهي، "أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا الزبون، دراسة ميدانية على البنك الإسلامي"، في عمان -الأردن، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الاعمال، جامعة الشرق الاوسط -ايار 2016 ص 27.

<sup>5</sup> بن موسى أعمار، علماوي أحمد، " جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية كمدخل لبناء مزايا تنافسية للبنوك الجزائرية"، مجلة الدراسات الاقتصادية، جامعة غرداية، العدد 38، 2019، ص 399.

❖ ومن خلال تعاريف السابقة يمكن تقديم تعريف للخدمات الإلكترونية بأنها الخدمات أو وسائل تمكن زبائن المصرف من الوصول للحسابات المصرفية أو الحصول عن المنتجات المالية والخدمات من خلال شبكة خاصة أو عامة بما في ذلك شبكة الانترنت.

### المطلب الثاني: خصائص الخدمات المصرفية الإلكترونية.

تتميز الصيرفة الإلكترونية بتقديم خدمات مميزة عن خدمات الصيرفة التقليدية لتلبية إحتياجات الزبون وهو ما يحقق خصائص عديدة من أهمها:<sup>1</sup>

- **ليس لها قيود زمنية (اختصار الزمن):** تتميز الصيرفة بقدرتها للوصول إلى قاعدة أوسع من الزبائن دون التقيد بالمكان أو زمان معين، كما تتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وعلى طول أيام الأسبوع وهو ما يوفر الراحة للزبون، إضافة إلى سرية المعاملات والتي تزيد من ثقة الزبون.
- **سهولة الاتصال:** يسمح استخدام الوسائل الإلكترونية كالهاتف والفاكس والانترنت سهولة اتصال الزبائن بالبنك، والتعرف على الخدمات المصرفية المقدمة إلكترونياً، وكذا طرح انشغالاتهم واستفساراتهم والتي يجيب عليها موظف البنك ممثل في جهاز الرد الآلي، يكون الاتصال ذو اتجاهين بين الزبون والبنك، وهذا من شأنه تعزيز العلاقة بينهما، كما تسمح هذه الخاصية بإرسال معلومات من طرف الزبائن إلى البنك حول اهتماماتهم بخدمة مصرفية معينة، وبالتالي يستفيد البنك من التغذية العكسية ودراسة السوق.
- **تقديم خدمات مصرفية متكاملة وجديدة:** تتضمن الصيرفة الإلكترونية كافة الخدمات المصرفية التقليدية وإلى جانبها أكثر تطوراً باستخدام وسائل حديثة تميزها عن الأداء التقليدي مثل:
  - إصدار النشرات الإلكترونية الإعلانية عن الخدمات المصرفية.
  - إمداد الزبائن بطريقة تؤكد من أرصدهم لدى المصرف.
  - تقديم طريقة دفع الزبائن للكمبيالات المسحوبة عليهم إلكترونياً.
  - كيفية إدارة المحافظ المالية للزبائن.
  - تحويل الأموال بين حسابات الزبائن إلكترونياً.

<sup>1</sup> حلايلي نريمان، بن بوزيان محمد " دور خصائص الخدمات الإلكترونية في تعزيز العلاقة مع الزبون " مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 17، العدد 1، 2022، ص 103 - 104 - 105.

- **خفض التكاليف:** من أهم ما يميز الصيرفة الإلكترونية أن تكاليف تقديم الخدمة الإلكترونية منخفضة مقارنة بتقديم الخدمات التقليدية كما يقدر العاملون في القطاع المصرفي أن تكلفة تقديم الخدمة من خلال القنوات التقليدية يكلف ما لا يقل عن ستة أضعاف تقديمها من خلال القنوات الإلكترونية الحديثة، وبالتالي فإن أهداف العمل المصرفي هي تقليل التكاليف، تقديم الخدمات المصرفية للزبائن بنوعية أفضل، وجودة عالية.
- **سرعة إنجاز الأعمال المصرفية:** إن ما أحدثته الوسائل التقنية الحديثة من سرعة في إنجاز الأعمال المصرفية سهل على الزبون الاتصال بالمصرف وأصبح بإمكانه الاستفادة من الخدمات في أجزاء صغيرة في الدقيقة الواحدة وذلك بأداء جيد وكفاءة عالية، بدون انتقاله شخصياً إلى مكان وجود المصرف لطلب ما يحتاجه.
- **سرعة التحديث:** خاصية التحديث تعني القدرة على تكوين مصادر معلومات من خلال تحديث المعلومات المجمعة من الزبائن من التفاعلات التي تحدث بين الزبون والبنك بشكل متواصل، مما يعزز كفاءة وفعالية قواعد البيانات، وبالتالي الوصول إلى الدقة والمصداقية، ويعبر عن هذه الخاصية بمدى حداثة المعلومات على الموقع وعدد مرات تحديثها خلال فترة زمنية معينة.

#### المطلب الثالث: أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية.

تتنوع الخدمات المصرفية بتنوع المنافذ القادرة على تلبية الخدمة، ومن أهم المنافذ الإلكترونية المصرفية:

**أولاً: خدمة الصراف الآلي:** يعرف بأنها محطات طرفية إلكترونية Terminaux Electroniques متصلة بالحاسب الآلي يتم من خلالها تقديم الخدمات المصرفية على مدار الساعة وبدون مساعدة موظفي المصرف، بدأ استخدامها بالشكل المتعارف به سنة 1967 بأحد فروع البنك Barclays بالمملكة البريطانية، وكانت تتيح فقط للزبائن خدمة السحب النقدي، لذا سميت آنذاك بالمصارف النقدية Distributeur de billets.<sup>1</sup>

ثم انتشرت في مختلف أنحاء العالم، خاصة بعد دخول شركة IBM للحاسبات الآلية في مجال تصنيع تلك الآلات.

<sup>1</sup> أحمد صفر، مرجع سبق ذكره، ص 33.

سمية هذه الطفرة بالانفجار الآلي ومن تداعياتها قيام معظم البنوك الأمريكية بإغلاق 25 ألف فرع تابع لها بمختلف الولايات أما زحف تلك الآلات، كما حفص بنك Citibank عدد فروعها العاملة داخل بريطانيا من 260 إلى 220 فرع وعدد العاملين من 7 إلى 5 آلاف موظف.<sup>1</sup>

يعتمد مفهوم آلات الصرف الآلي على وجود اتصال بين الحاسب الرئيسي للبنك والآلة، بحيث يمكن استقبال بيانات الزبون كرقم التعريف الشخصي PIN، رقم الحساب، رمز الخدمة المطلوبة، وذلك بمجرد إدخال بطاقة التشغيل، لتقوم الآلة بعد ذلك بإعطاء استجابة فورية تتمثل في الخدمات المصرفية المطلوبة:<sup>2</sup>

كالسحب والإيداع النقدي، الاستعلام عن الرصيد، تحويل الأموال بين الحسابات لنفس الشخص أو لمستفيد آخر، الحصول على كشف رصيد مختصر، السحب النقدي باستخدام بطاقات الائتمان، تعليمات بتجديد وديعة، وقف صرف شيك. الخ. يعني ذلك أن التعامل مع الآلة يتخذ شكل تفاعلي مباشر نمطه عميل آلة.

### تتميز خدمة الصراف الآلي:<sup>3</sup>

- سرية المعاملات: حيث لا يستطيع الزبون التعامل مع النظام إلا من خلال الرقم السري الخاص به.
- سهولة وسرعة التعامل مع الآلة.
- إمكانية تحويل المبالغ من حسابات الزبون المسموح التعامل عليها من خلال النظام.
- إمكانية سداد الالتزامات الشهرية والنصف سنوية.

### 1. مكونات الصراف الآلي: يتكون الصراف الآلي على العموم من:<sup>4</sup>

- خزنة النقود: معدة بطريقة مؤمنة، لا يتم فتحها إلا من طرف المسؤولين عنها، ويتم شحنها بأوراق نقدية من فئتين أو أكثر.
- طباعة صغيرة: لطباعة الإيصالات اللازمة للعمليات والمعلومات المطلوبة من الزبون، تظهر تاريخ وساعة العملية ورقم الحساب، إضافة إلى المعلومات المطلوبة من الزبون.

<sup>1</sup> طارق طه " إدارة البنوك في بيئة العولمة والإنترنت " دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006، ص 266

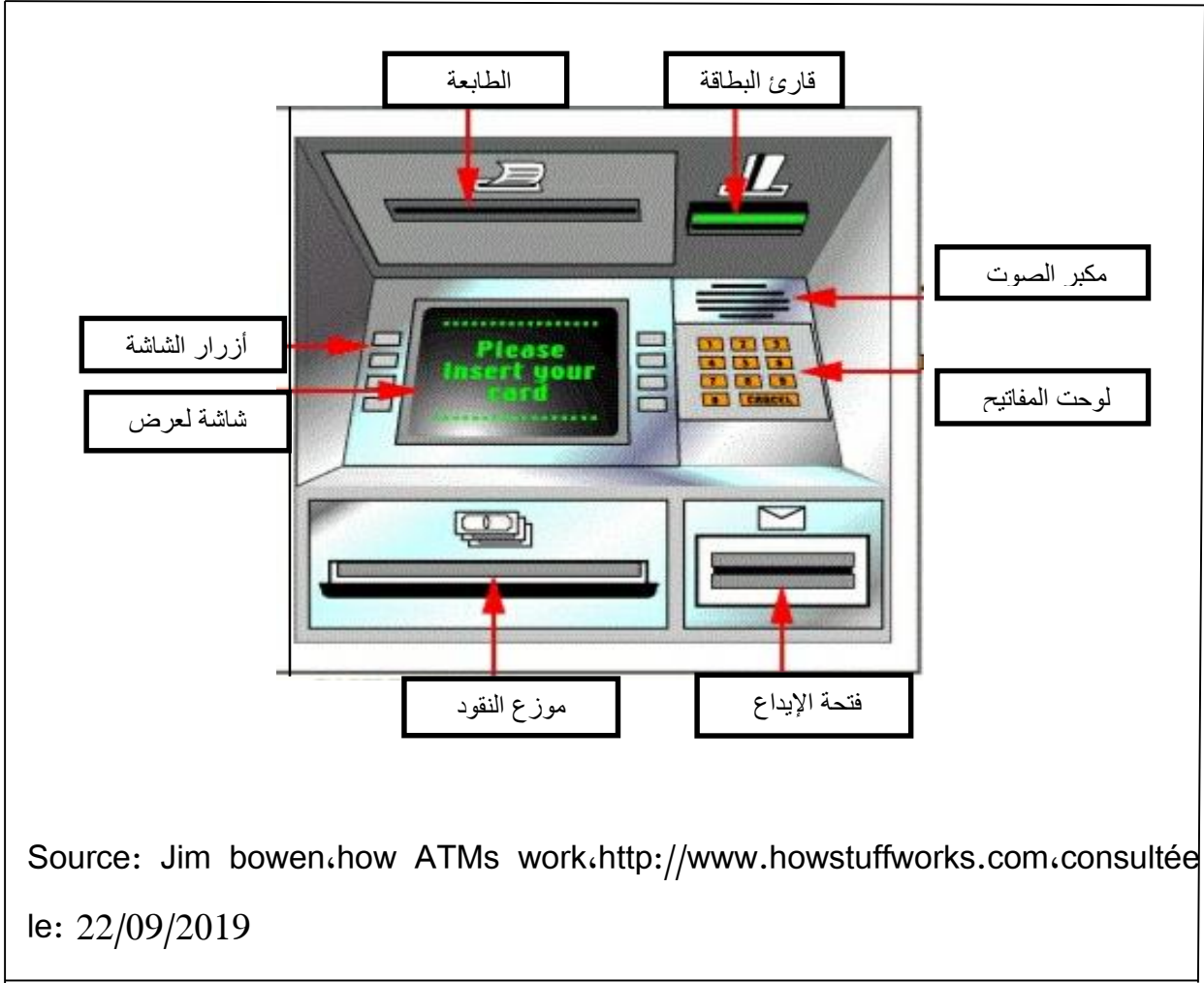
<sup>2</sup> طارق طه، مرجع سابق، ص 275.

<sup>3</sup> نادر شعبان إبراهيم السواح "النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الإلكترونية على المراجع الداخلية في البنوك التجارية " الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص 96.

<sup>4</sup> نادر عبد العزيز شافي " المصارف والنقود الإلكترونية " المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، 2007، ص 199-200.

- شاشة ملونة: صغيرة الحجم، يتم عبرها تسهيل إجراء العمليات المصرفية، وتزويد الزبون بالتعليمات والخطوات الواجب عليه القيام بها، وتزويده بالمعلومات التي يطلبها.
- قارئ البطاقة: فتحة مخصصة لإدخال البطاقات الممغنطة أو البطاقة الائتمانية المعتمدة لهذه الغاية، وقارئ لتلك البطاقات.
- لوحة أزرار: وهي لوحة أرقام وعبارات، يستعملها الزبون لطلب الخدمة.
- موزع النقود: هي عبارة عن فتحة صغيرة تخرج منها النقود التي طلبها الزبون بالعملة التي حددها، بعد إجراء العملية الصحيحة وإذا كانت الكمية المطلوبة متوفرة في حسابه.
- صندوق البطاقات المصادرة: مخصص لحفظ البطاقات التي صادرتها الماكينة من الزبون نتيجة أخطاء متكررة، تفاديا للتلاعبات بالماكينة أو بالبطاقات، أو نتيجة خلل في البطاقة، ومنع استعمال بطاقات مزيفة.
- آلة تصوير: توجد في بعض الحالات آلة تصوير لأخذ صور الزبائن أو الأشخاص الذين يجرون عمليات على الصراف الآلي، تحدد شخصيتهم وتحفظ بصورتهم، وتاريخ إجراءاتهم العمليات. ويتم الاحتفاظ بالصورة في أرشيف خاص بكل جهاز.
- شبكة إلكترونية: لتشغيل الصراف وربطه بنظام المصرف وبشبكة الاتصالات المصرفية العالمية، ولإدارة العمليات المصرفية التي تتم من خلال الصراف الآلي، وربطها ببعضها البعض لتسهيل العمليات المصرفية الممكنة داخل الدولة وخارجها.

الشكل رقم 2: أهم مكونات الصراف الآلي



2. أنواع الصراف الآلي: في واقع الأمر يتبين أن المصارف العربية تستخدم ثلاث أنواع من

الصرافات الآلية هي:<sup>1</sup>

- الصراف الآلي ( الغرف)، الذي يتوافر في جميع فروع المصرف، ومراكز التسوق والمستشفيات والمطارات الدولية والمحلية التي توفر خدمة السحب النقدي للعملاء.
- الصراف السيار، حيث تتوزع هذه الأجهزة في الطرق الرئيسية في جميع المدن وتوفر الخصوصية والراحة التامة للعميل الذي يتمكن من إنهاء معاملاته البنكية بدون الحاجة إلى مغادرة السيارة.

<sup>1</sup> أحمد سفر، مرجع سبق ذكره، ص 147

- **الصراف المتنقل، (الجوال)** تعمل أجهزة الصراف الآلي المتنقل في جميع الأماكن التي لا تتوفر فيها خطوط الاتصال بالشبكة، وبهذه الخدمة أصبح بمقدور البنك تقديم خدماته للعملاء في جميع المناطق، النائية التي لا تصل إليها شبكة الاتصالات.

#### 4. مشاكل استعمال الصراف الآلي: قد يطرح استعمال الصراف الآلي أربع مشاكل رئيسية:<sup>1</sup>

- **الاعتمادية:** أي أن يقوم المصرف بتسليم الخدمة بناء على وعوده (وعود التسليم، توفير الخدمة، حل المشاكل) والصراف الآلي لا يمكن التعامل مع المشاكل الطارئة مثل خطأ في الرصيد أو تعطل الجهاز نفسه ما قد يثر على مستوى الاعتمادية عند الزبون بخصوص المصرف.
- **الأمان في الاحتيال:** والذي قد يحصل نتائج ضياع البطاقة الإلكترونية من الزبون. الخ.
- **عدد المستخدمين:** مقدار مستخدم كل موقع للصراف الآلي وحجم توليد الأرباح من هذا الموقع.
- **ملائمة التكاليف:** العالية لشبكة جهاز واحد.

#### ثانياً: خدمة التحويلات المالية الإلكترونية (Electronic Funds Transfert):

وهي عملية منح الصلاحية لمصرف ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة إلكترونياً من حساب مصرفي لآخر، ويساعد هذا عملاء المصرف على تسديد المدفوعات الإلكترونية من خلال بنوكهم ودون الحاجة إلى استخدام الحواسيب المالية والبطاقات، كما يساعد بإجراء التحويلات بطريقة آمنة وسهلة الاستخدام وعالية الموثوقية. تتم عملية التحويل من خلال مقاصة آلية (Automated Clearing House) ومجموعة من البروتوكولات الإلكترونية الآمنة التي تضم الحفاظ على

خصوصية البيانات وسلامتها والتحقق والتأكد من وصولها إلى الجهة المطلوبة.<sup>2</sup>

ومن أهم المزايا التي توفرها خدمة التحويل المالي الإلكتروني:<sup>3</sup>

- الدفع عن طريق التحويل الإلكتروني أكثر أماناً من الدفع عن طريق الشيكات.
- يسمح بتخفيض الرسوم البنكية والرسوم البريدية.
- إلغاء تكاليف استخدام الورق في دفع بالشيكات وإشعارات الدفع.
- التحويل المالي الإلكتروني هو طريقة سريعة دقيقة، آمنة وفعالة لتسديد المدفوعات.

<sup>1</sup> تيسير العجامة " التسويق المصرفي"، دار حامد للنشر، الأردن، 2005، ص204.

<sup>2</sup> أحمد حداد، مشهور هذلول، مرجع سبق ذكره. ص59.

<sup>3</sup> جاسم نبيل ذنون، مبارك مثال مرهون، "معيقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في القطاع المصرفي الحكومي"، مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية الجامعة، العدد 25. ص128.

- تتم معالجة مدفوعات التحويل الإلكتروني بطريقة أسرع من مدفوعات الشيكات المرسله عن طريق البريد، كما أن التحويلات تكون متاحة للمستفيد في نفس اليوم.
- ترسل إشعارات الدفع عن طريق البريد.

**ثالثا: الخدمة المصرفية عبر شبكة الأنترنت Banque en linge<sup>1</sup>:** تسمح هذه الخدمة للزبائن بالقيام بالمعاملات المالية من خلال الدخول إلى الصفحة الرسمية الإلكترونية للبنك من خلال شبكة الأنترنت، وتسمح للزبائن الذين لديهم بطاقات للسحب الآلي من دخول لمعلوماتهم على مدار الساعة وفي أي مكان، وذلك بمجرد إدخال رقم البطاقة والرقم السري. وفي بعض الحالات تطلب البنوك معلومات إضافية لمزيد من السرية.

كما يعطى للعميل رقم شخصي تعريفي (PIN) لتسهيل الدخول وإجراء المعاملات المالية. وبالتالي يمكن للزبائن التحكم بأموالهم مع توافر إجراءات حماية والأمان، وإمكانية طباعة أي معاملة وأحيانا تصميم صفحة خاصة بالحسابات والودائع، فتح حسابات جديدة، تحويل الأموال بين الحسابات ودفع الفواتير إلكترونيا.

**رابعا: خدمة البنك الهاتفية:** تمنح البنوك لعملائها حق الاتصال الهاتفي بالبنك من خلال رقم مخصص مرتبط بالحاسوب المركزي للبنك، وبعد ذلك يطلب من الزبون أن يدخل رقمه السري على جهاز الهاتف واختيار العملية التي يرغب في تنفيذها، ومنه تنجز هذه الأخيرة دون الحاجة إلى الحضور الشخصي للبنك مما يتيح للزبائن إمكانية إدارتهم وإجراء عمليات الدفع والتحويل من أي مكان في العالم بواسطة هواتفهم النقالة، ويدعم تطبيق المعاملات المصرفية عبر الهاتف النقل معظم أجهزة الهاتف، بما ذلك الهواتف الذكية.<sup>2</sup>

**خامسا: خدمات أخرى:** كما نميز بعض الخدمات الأخرى:

1. **مراكز الاتصال:** هي مراكز خدمة مصرفية هاتفية خاصة تقدمها البنوك لعملائها على مدار الساعة وعلى مدار الأسبوع، من خلال تواجد موظفيهم لتقديم المساعدة على الهاتف في كافة أنواع الخدمات المصرفية والاستفسارات العامة، وهي جزء من الأعمال المصرفية عن بعد يحصل الزبون من خلالها على العديد من الخدمات، ولقد حددت البنوك أرقام هاتفية

<sup>1</sup> حلايلي نريمان بن بوزيان محمد، مرجع سبق ذكره، ص 103.

<sup>2</sup> ضياء نصر الله، مرجع سبق ذكره، ص 106.

- مخصصة لهذه المراكز للحصول على الخدمة، بعد إدخال رقم الحساب والرقم السري والتحدث إلى الموظف المسؤول.
2. **خدمة الرسائل القصيرة (SMS):** عبارة عن خدمة تقنية تسمح للعميل بمتابعة كافة العمليات المصرفية التي تمت على حساباته الشخصية أول بأول من خلال استلامه رسالة نصية من البنك على هاتفه النقال تبلغه بنوعية المعاملة التي تمت على حسابه خلال دقائق على إجرائها، ومن أهم الرسائل:
- تحويل الراتب، التحويلات بين الحسابات، الإيداع النقدي، السحب النقدي، معاملة بطاقة السحب الآلي، معاملة استخدام بطاقات الائتمان.
3. **خدمات نقاط البيع (Service points de ventes):** يتم استخدام جهاز للدفع الآلي متصل بشبكة إلكترونية مع البنوك يتم فيه التحويل الإلكتروني للنقود من حساب الزبون إلى حساب التاجر باستخدام بطاقة الزبون المصرفية، حيث يستخدمه الزبون عند دفع قيمة الخدمات والبضائع التي يحصل عليها لدى محلات البيع بالتجزئة كالمحلات التجارية، المطاعم، الجمعيات ومحطات الوقود. إلى غيرا.
4. **خدمة التوقيع عن بعد (Tèlè Marketing):** ازداد استخدام هذا الأسلوب خصوصا في الولايات المتحدة الأمريكية وقد لوحظ نمو واضح في كلا من القروض والودائع بواسطة التسوق عن بعد كما هو الحال في التسوق المباشر استجابة للمحلات الإعلانية بهذا الخصوص، بالإضافة إلى أن التسوق عن بعد يكون أقل تكلفة من فروع العمليات الكاملة وهو مفيد بشكل خاص لتلك المصارف التي لا تملك شبكة فروع واسعة كمنافذ توزيعية.
5. **خدمة الإيداع المباشر:** يسمح هذا النظام بإضافة المبالغ التي تصل إلى الزبون بصورة دورية متكررة إلى حسابه لدى المصرف الذي يتعامل معه مباشرة وبشكل آلي، كأن تضاف إلى الحساب مدفوعات الأجور ورواتب التأمين الاجتماعي، المعاش، شيكات معنوية حكومية، أرباح الأسهم. إلى غيرها من الدفعات الدورية.

المطلب الرابع: مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية.

بالرغم من مميزات الخدمات المصرفية الإلكترونية إلى أن تعويضها للخطر كبير سواء على مستوى الحفاظ على تلك النوعية من أموال والبنوك أو الاقتصاد القومي ككل. وتتمثل هذه المخاطر فيما يلي:

**أولاً: مخاطر التشغيل:**<sup>1</sup> تنشأ مخاطر التشغيل من عدم التأمين الكافي للنظم مما يجعلها عرضة لعمليات القرصنة، وما قد يقومون به من زرع الفيروسات وما إلى ذلك مما قد يهدد بوقف تلك البرمجيات الأساسية في إمكانية اتصال العملاء بالبنك الإلكتروني المتعاملين معه، أو عدم ملائمة تصميم النظم والبرمجيات التي يتعامل بها البنك وذلك من خلال عدم تحديثات، وكذا نتيجة إساءة الاستخدام من قبل العملاء وذلك على النحو الآتي:

➤ **عدم التأمين الكافي للنظم:** تنشأ عن إمكان الاختراق غير المرخص له وبرمجيات البنك، بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء وسرقة أرقام بطاقاتهم الائتمانية سواء تملك ذلك من خارج البنك أو من العاملين به مما يستلزم توفير إجراءات من خلال نظم إلكترونية، نظم الحوائط النارية، التي تعوق العملاء أي شخص يحاول الدخول إلى البرامج الخاصة بالبنك. كما أن من خلال إجراءات أمنية كافية تتم على جميع العاملين بالبنك.

➤ **عدم ملائمة تصميم النظم أو إنجاز العمل أو أعمال الصيانة:** تنشأ من إخفاق النظم أو عدم كفاءتها لمواجهة متطلبات المستخدمين وعدم السرعة في حل هذه المشاكل وصيانة النظم وخاصة إذا زاد الاعتماد على مصادر خارج البنوك لتقديم الدعم الفني بشأن البنية الأساسية اللازمة. وهناك لابد من أن يقوم البنك الإلكتروني بالاعتماد على مصادره الخاصة لتقديم الدعم الفني له دون الاعتماد على مصادر خارجية عنه وذلك لعمل على استمرار تقديم الدعم الفني وتحديث النظم الإلكترونية الخاصة بالبنك الإلكتروني دون أي انقطاع أو ببطء وذلك سواء بالنسبة إلى البرمجيات التي يعمل بها البنك أو تلك النظم الإلكترونية التي تقوم على حماية النظم البرمجيات.

➤ **إساءة الاستخدام من قبل العملاء:** ويرد ذلك نتيجة عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية أو السماح لعناصر إجرامية بالدخول إلى حسابات عملاء آخرين أو القيام بعمليات غسل الأموال باستخدام معلوماتهم الشخصية أو قيامهم بعدم إتباع إجراءات التأمين الواجبة.

**ثانياً: مخطر السمعة:** تنشأ مخاطر السمعة في حالة توافر رأي عام سلبي اتجاه البنك والذي قد ينشأ في عدم توفر وسائل الحماية الكافية والمؤكدة للبيانات التي يحتفظ بها البنك والخاصة بعملائه أو وقوع بعض

<sup>1</sup> سارة بن غيدة، سعيدة حركات، "إدارة مخاطر المصرفية الإلكترونية وأثرها على الخدمة البنكية الإلكترونية دراسة حالة عينة من الوكالات البنكية بأم بواقي BEA-BNA-CPA"، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم بواقي، العدد 09، 2018، ص 669.

عمليات اختراق لنظم البنك الإلكتروني واقتحامها من قبل بعض الغرباء أو العاملين في البنك ذاته، وهذا ينشأ عنه وجود سمعة سيئة للبنك من تلك الناحية مما يؤثر تأثيرا كبيرا على سمعة البنك وعلى نشاطه مما يؤثر على عدد العملاء لدى هذا البنك ويخفض نشاط البنك إلى أقصى حد مما يقلل من الأرباح.<sup>1</sup>

ثالثا: **المخاطر القانونية:** تقع هذه المخاطر في حالة انتهاك القوانين أو القواعد أو الضوابط المقررة خاصة تلك المتعلقة بمكافحة عمليات غسل الأموال، أو نتيجة عدم تحديد الواضع للحقوق والالتزامات القانونية الناتجة عن العمليات المصرفية الإلكترونية.<sup>2</sup>

رابعا: **المخاطر الأخرى:** يرتبط أداء العمليات المصرفية الإلكترونية بالمخاطر الخاصة بالعمليات المصرفية التقليدية، ومن ذلك مخاطر الائتمان والسيولة وسعر العائد ومخاطر السوق مع احتمال زيادة حدتها فعلى سبيل المثال فإن استخدام قنوات غير تقليدية للاتصال بالعملاء وامتداد نشاط منح الائتمان إلى عملاء عبر الحدود قد يزيد من احتمالات إخفاق بعض العملاء في سداد التزاماتهم.<sup>3</sup>

نستخلص جميع الخدمات المصرفية عن طريق استخدام وسائل وشبكات الكترونية، وتوظيف كافة التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتتميز الصيرفة الإلكترونية بعدة خصائص منها اختصار الوقت وسهولة الاتصال، وقد تنوعت الخدمات المصرفية الإلكترونية ومن أهم منافذها الصراف الآلي، خدمة التحويلات المالية الإلكترونية ومن مخاطرها مخاطر التشغيل وعدم التأمين الكافي للنظم.

<sup>1</sup> منير الجنيبي، ومدوح الجمبيهي، مرجع سبق ذكره، ص 231

<sup>2</sup> ضياء نصر الله، مرجع سبق ذكره، ص 108.

<sup>3</sup> منير الجنيبي، ومدوح الجنيبي، مرجع سابق، ص 232.

## المبحث الرابع: جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.

لقد أصبحت الخدمة المميزة هي الأساس في المفاصلة بين البنوك، حيث إزدادت أهمية الجودة الخدمة البنكية المقدمة للزبائن، وذلك لتحقيق تميز ومواجهة المتنافسين.

## المطلب الأول: مفهوم الجودة وجودة الخدمات البنكية.

يعد موضوع جودة الخدمة المصرفية من الموضوعات التي تصدرت إهتمامات الباحثين الأكاديميين وممارسين على حد سواء، وقد نتج عن ذلك العديد من الدراسات التي عالجت الموضوع.

## أولاً: تعريف الجودة:

❖ تعرف الجمعية الأمريكية للجودة (ASQ) بأنها: " المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر

في مقدمة سلعة أو خدمة معينة على تلبية حاجات معينة، وإنها أشياء مختلفة تتفق مع محيط الأفراد.<sup>1</sup>

❖ وهناك من يرى أن الجودة بمعناها العام، إنتاج المنظمة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالي

من الجودة المتميزة، تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها، بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم، وتحقيق الرضا والسعادة لديهم، ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفاً لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة، إيجاد صفة التميز فيهما.<sup>2</sup>

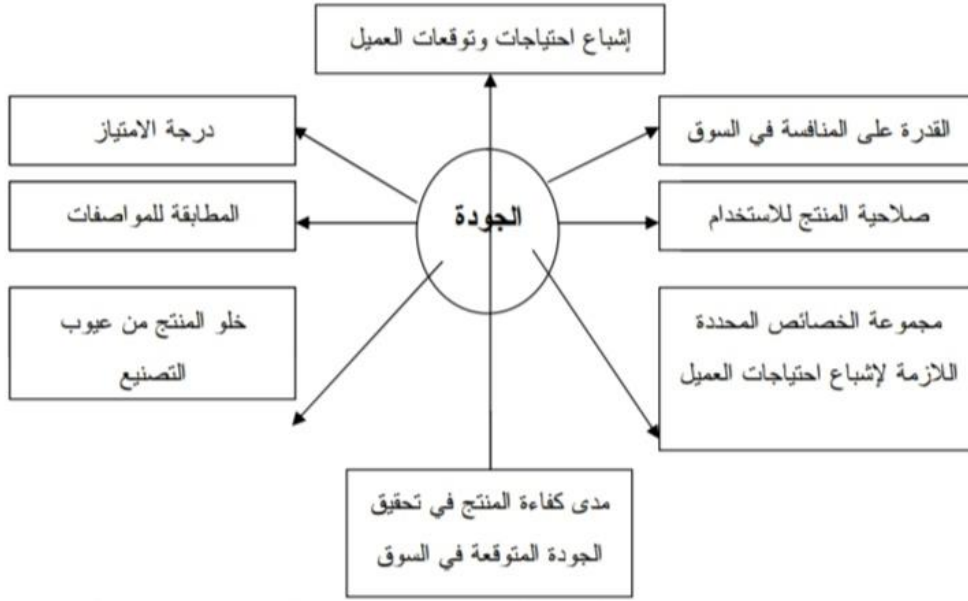
❖ كما تعرف على أنها: هي الخصائص والصورة الكلية للمنتج التي تقوي القدرة على إشباع

حاجات معينة أو ضمنية للزبون، وإنها خلو للخدمة من أي عيب أثناء إنجازها وأنها نتيجة الحكم المتعلقة بتوقعات الزبون المدركة على الخدمة والأداء الفعلي لها.<sup>3</sup>

وفي ضوء التعاريف السابقة لمفهوم الجودة يمكن التعبير عنها في الشكل التالي:

<sup>1</sup>تيسير العجارمة " التسويق المصرفي"، دار ومكتبة حامد، الأردن عمان، 2005 ط 1، ص 329.  
<sup>2</sup> عمر وصفي عقيلي " المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة"، دار وائل للنشر، عمان الطبعة الأولى، 2001 ص 17.  
<sup>3</sup> تيسير العجارمة مرجع سبق ذكره، ص 329.

الشكل رقم 3: التعريفات المختلفة للجودة.



المصدر: محمد سمير أحمد، الجودة الشاملة وتحقيق الرقابة في البنوك التجارية، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان، 2009، ص 63.

من خلال التعاريف السابقة إذا الجودة تعني عرض الخدمة على الزبائن وإضهارها لهم بما يرضي ويشبع حاجاتهم كما يتوقعونها وبأقل التكاليف وبالتالي فهي وسيلة لدعم المنافسة وكسب ولأئهم.

#### ثانياً: تعريف جودة الخدمة:

- ❖ تعرف على أنها: معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات عملاء هذه الخدمة. وهي الفجوة أو الانحراف ما بين توقعات الزبون للخدمة وإدراك الجودة بعد استهلاك الخدمة.<sup>1</sup>
- ❖ وأيضاً هي قياس لمدى تطابق مستوى الجودة المقدمة مع توقعات المستفيد، فتقديم خدمة ذات جودة يعني في المحصلة النهائية أن تكون الخدمة متوافقة مع توقعات المستفيد.<sup>2</sup>

ومن خلال هذه التعاريف نستخلص أن:

- تتعلق جودة الخدمة أساساً بوجود علاقة بين المزايا المحقق فعلاً من استعمال الخدمة والفوائد المرجوة منها.

<sup>1</sup> عوض بيدير الحداد "تسويق الخدمات المصرفية"، دار البيان للنشر، مصر 1999، ص: 336  
<sup>2</sup> العلاق، حميد عبد النبي الطائي "تسويق الخدمات" دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن عمان، 2009 ص: 242

- تتعلق جودة الخدمة بدرجة تطابق توقعات المستهلكين مع مدى إدراكهم للخدمات المقدمة فعلا.
- ترتبط جودة الخدمة بقدرتها على إرضاء الزبون بصفة دائمة.

### ثالثا: تعريف جودة الخدمات المصرفية:

❖ يعرفها سوارتز Schwartz على أنها: " درجة تطابق خصائص الخدمة البنكية، أسلوب تقديمها،

خدمة الزبون، الموارد والإمكانيات المادية والإلكترونية، مع توقعات الزبون من تجربة الخدمة.<sup>1</sup>

❖ يعرف على أنه ملائمة ما يتوقعه العملاء من الخدمة المصرفية المقدمة إليهم مع إدراكهم الفعلي

للمنفعة التي يحصل عليها العملاء نتيجة حصولهم على الخدمة، لذى فالخدمة الجيدة من وجهة

نظر العملاء هي التي تتفق وتتطابق مع توقعاتهم، ويقصد هنا تقديم خدمات مصرفية إلكترونية

عن طريق الشبكة العنكبوتية الدولية الانترنت كقنوات تسويقية جديدة لها خصائصها الفريدة

والمميزة لها عن بقية القنوات الاتصالية الأخرى التي تمتاز بالسرعة وانخفاض التكاليف، والتي

تمثل استراتيجية التسويق المصرفي الإلكترونية وتعمل على التحول من السوق المكاني إلى

السوق الفضائي.<sup>2</sup>

❖ و تعرف كذلك على أنها إرضاء لمتطلبات العملاء، ودراسة قدرة المصرف على تحديد هذه

المتطلبات والقدرة على إتقانها، فإذا تبنى المصرف عملية تقديم خدمات ذات جودة عالية يجب أن

يسعى من خلالها التفوق على متطلبات العملاء.<sup>3</sup>

ومن هذه التعاريف يمكننا استخلاص تعريف شامل حول جودة الخدمة البنكية: على أنها إرضاء

متطلبات الزبائن ودراسة قدرة المصرف على تحديد هذه المتطلبات والقدرة على إتقانها، فإذا تبنى البنك

عملية تقديم خدمات ذات جودة عالية يجب أن يسعى من خلالها التفوق على متطلبات الزبائن.

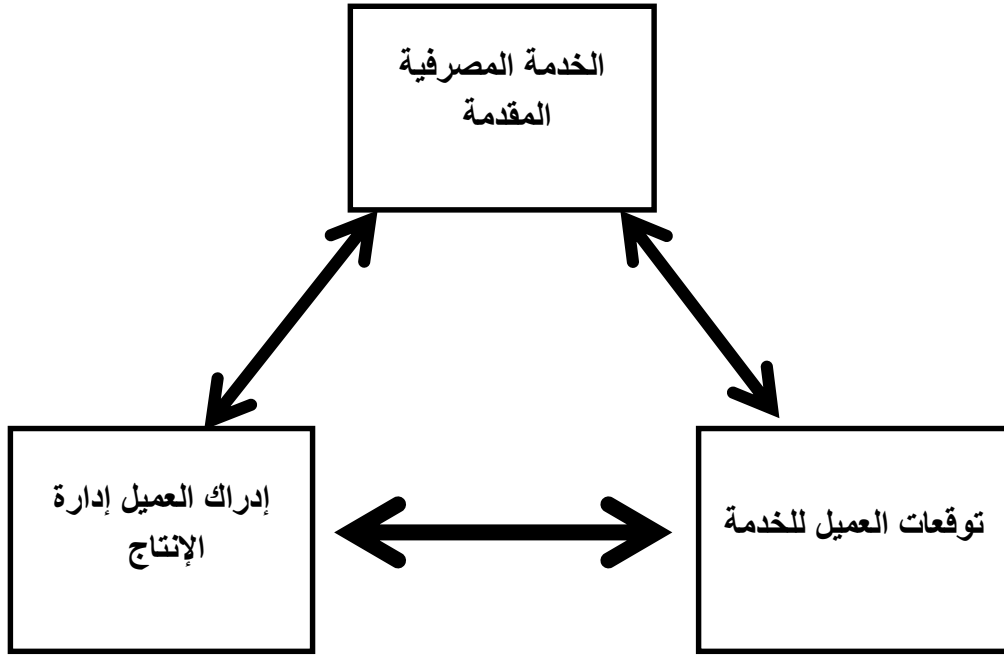
<sup>1</sup> سلام عابدة " دور المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات البنكية - دراسة حالة: BADR ,BNA, BEA " مذكرة ماستر تخصص:

نقدي وبنكي، جامعة العربي بن مهيدي بأم بواقي 2019 ص 22.

<sup>2</sup> بن موسى أعمار، علماوي أحمد، مرجع سبق ذكره، ص 399.

<sup>3</sup> رعد حسن الصرن، مرجع سبق ذكره، ص 272.

الشكل رقم 4: مفهوم جودة الخدمة المصرفية.



المصدر: من إعداد الطالبتين، بناء على المعلومات الموجودة في التعريف.

#### المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة المصرفية.

تعد الدراسة الشهيرة التي قدمها كل من (Berry, Parasuraman, Zeithamal, 1985) حول قياس جودة الخدمات وتحديد الأبعاد الرئيسية لجودة الخدمات المصرفية من أهم الإسهامات في الفكر التسويقي، حيث توصل هؤلاء إلى تقديم نموذج الفجوات الشهيرة، والذي عرف أيضا بنموذج (PZB) اختصاراً لأسماء الباحثين الثلاث الذين طوروا هذا النموذج وأصبح يعرف بنموذج SERVQUAL، وأبرز هؤلاء الباحثين أن المظاهر الرئيسية لجودة الخدمة التي يبني عليها العملاء توقعاتهم وإدراكاتهم، ومن ثم الحكم على جودتها تتمثل في عشرة أبعاد رئيسية كما هي مبينة في الجدول أدناه.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عوض بدير الحداد، مرجع سبق ذكره، 342

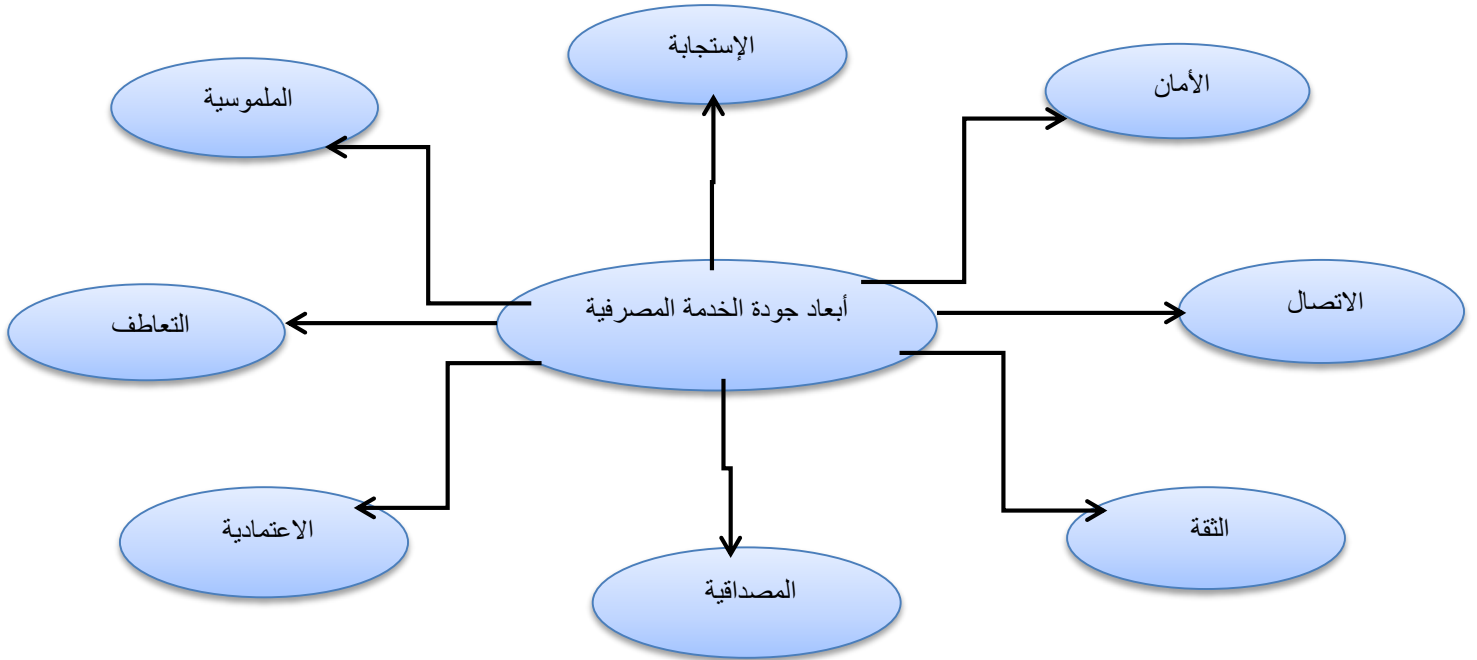
الجدول رقم 1: الأبعاد العشرة لجودة الخدمة المصرفية

الأبعاد	التوضيح
_الاعتمادية	وتتمثل في ثبات الأداء وقدرة المنظمة على تقديم الخدمة التي وعدت بها بشكل يمكن من الاعتماد عليه، بالإضافة إلى أداء الخدمة بطريقة صحيحة من أول مرة، ويضم هذا البعد ما يلي: - الدقة في الحسابات. - للحفاظ على سجلات صحيحة. - تقديم الخدمة في المواعيد المحددة.
-الاستجابة	وتتعلق بمدى رغبة واستعداد مقدمي الخدمة لتقديم خدمة فورية للعملاء وتشمل: - الاستجابة الفورية لاحتياجات العملاء. - الرد الفوري على استفسارات العملاء أو شكاويهم. - تقديم خدمة فورية مثل تحديد المواعيد بسرعة.
-الكفاءة	وتعني امتلاك المهارات والمعرفة المطلوبة لتقديم الخدمة وتتضمن: - معارف ومهارات موظفي المكاتب الأمامية. - معارف ومهارات موظفي الجهاز التنظيمي. - قدرة المنظمة على إنجاز بحوث من أجل تقديم خدمات أفضل.
-الوصول إلى الخدمة	ويتعلق الأمر بالقرب وسهولة الاتصال بمقدم الخدمة ويضم هذا البعد ما يلي: -سهولة الوصول إلى الخدمة عن طريق الهاتف (الخطوط غير مشغولة أو ترك العميل ينتظر). -مدة الانتظار من أجل الحصول على الخدمة (في البنك مثلا) ليست طويلة. - ملائمة أوقات العمل. -ملائمة مكان تقديم الخدمة.
-المجاملة	وتشمل أدب، احترام مراعات وصدقة موظفي المكاتب الأمامية للعملاء ويشمل هذا البعد ما يلي: - مراعات ظروف العمل والتعاطف معهم. - حسن مظهر موظفي المكاتب الأمامية
-الاتصال	ويقصد بهذا البعد أن يعمل موظفو البنك على جعل العملاء على علم دوما بخصائص الخدمة وكيفية الحصول عليها عن طريق مخاطبتهم باللغة التي يستطيعون فهمها، وتعديل هذه اللغة حسب مستوى كل عميل وذلك بزيادة التعقيد مع الزبون المثقف، والتحدث

<p>ببساطة ووضوح مع الأقل تثقيفاً، بالإضافة إلى الإنصات لهم ويشمل البعد ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- شرح الخدمة نفسها للعملاء.</li> <li>- توضيح تكلفة الخدمة.</li> <li>- توضيح المفاضلة بين الخدمة والتكلفة.</li> <li>- طمأنة العميل على إمكانية حل مشكل ما.</li> </ul>	
<p>وتعبر عن الثقة، الصدق، الأمانة فهي تعني جعل خدمة العميل من أهم أولويات المنظمة، ويشمل هذا البعد ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- الثقة في سمعة المنظمة.</li> <li>- الثقة في سمعة المنظمة.</li> <li>- الثقة في الخصائص الشخصية لموظفي المكاتب الامامية.</li> <li>- درجة الصعوبة في البيع أثناء التعامل مع العملاء.</li> </ul>	<p>-المصداقية</p>
<p>ويعني الخلو من الخطر المخاطرة الشك ويتضمن هذا البعد ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- الأمن المادي.</li> <li>- الأمن المالي.</li> <li>- المحافظة على سرية تعاملات العميل مع المنظمة.</li> </ul>	<p>-الأمان</p>
<p>ويتعلق هذا البعد ببذل جهد من أجل فهم حاجات العميل وذلك عن طريق:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- معرفة حاجات العملاء بدقة.</li> <li>- تقديم اهتمام فردي لكل عميل.</li> <li>- معرفة العملاء الدائمين للمنظمة.</li> </ul>	<p>-فهم -معرفة -العميل</p>
<p>وتشير إلى الدلائل المادية المتابعة لمنظمة الخدمة، ويشمل هذا البعد ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-التسهيلات المادية.</li> <li>-الأدوات والتجهيزات المستخدمة في تقديم الخدمة.</li> <li>-مظهر الموظفين في منظمة الخدمة.</li> <li>-الصورة المادية للخدمة مثل: البطاقة البلاستيكية أو كشوفات البنك.</li> <li>-العملاء الآخرون في منظمة الخدمة.</li> </ul>	<p>-الجوانب -المادية -الملموسة</p>

المصدر: جبلي هدى، "قياس جودة الخدمة المصرفية. دراسة حالة بنك البركة الجزائر"، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة. الجزائر. 2006، 2007، ص: 74. 72

الشكل رقم 5: أبعاد جودة الخدمات المصرفية.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإستعانة بالمعلومات الموجودة في الجدول أعلاه.

### المطلب الثالث: مستويات جودة الخدمات البنكية.

يمكن التمييز بين خمسة مستويات لجودة الخدمة المصرفية وهي:

1. الجودة التي يتوقعها الزبون: تمثل مستوى جودة الخدمات المصرفية التي يرى الزبائن وجوب توفرها.
2. الجودة المدركة من قبل إدارة المصرف: وهي جودة تتوقع إدارة المصرف بأنها ستشبع حاجات ورغبات الزبائن.<sup>1</sup>
3. الجودة الفعلية: وهي الجودة التي تؤدي بها الخدمة فعلا.
4. الجودة المروجة للزبائن: مدى الرضا والقبول الذي يمكن أن يحصل عليه المصرف من زبائنه عن تلقيهم للخدمات المقدمة لهم.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> بن قوطاش أميرة، مجاهد بابة "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات المصرفية" مذكرة التخرج لنيل شهادة  
 ماجستير تخصص: إدارة أعمال المؤسسات، 2017 ص 35.  
<sup>2</sup> خير الدين محمد علي، "دور أبعاد جودة الخدمة المصرفية الإسلامية في تحقيق رضا الزبون (دراسة تحليلية ميدانية للمصرف الإسلامي  
 محافظة نينوي)"، مجلة تركيت للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 7 العدد 723 انجامة تكريت، العراق، 2011 ص 33.

**المطلب الرابع: تأثير الصيرفة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية.**

إن ظهور عصر الخدمة الإلكترونية كان نتيجة التوسع الهائل والسريع في اقتصاد المعلومات والشبكات الإلكترونية، التي أعطت دفعا لمنظمة الأعمال العامة والبنوك على وجه الخصوص للتمركز أكثر في السوق، كما وفرت لها فرصا وقدرات تمكنهم من الوصول إلى العملاء وتقديمها لهم خدمات شخصية منفصلة على مقاساتهم بمستوياتهم من جودة تتناسب وإدراكاتهم وتوقعاتهم أحيانا.

**أولا: العوامل المؤثرة على جودة الخدمات المصرفية:<sup>1</sup>**

**1. المنافسة:** تعد المنافسة من أهم السمات الظاهرة في القطاع المصرفية وذلك: نتيجة لمرونة التعامل فيه والسرعة في التغيير التنوع مع ضرورة الاستعداد التام للتعامل مع أية ظواهر قد تصدر عن الأخرى وقد أكدت من الدراسات إلى أن عامل المنافسة يعد من أقوى العوامل التي تدفع المصارف إلى الإسراع لاستخدام الأنترنت ووسائل الاتصالات الحديثة لتقديم الخدمات وجذب مزيد من الزبائن والمحافظة على الميزة التنافسية لها.

**2. التغيير في سلوك الزبائن:** إن أكثر ما يغير في سلوك الزبائن هو ما يتطلب اكتساب المعرفة في كيفية استخدام وطريقة التعامل مع الأجهزة الحديثة والبطاقات المصرفية عند إتمام إجراءات التعامل الأمر الذي يحتم نشر ثقافة التعامل الصحيحة. في كيفية استخدام هذه التقنيات والتعامل مع آليتها مع الإدراك أن سلوك الزبائن يتأثر بما يحدث في المحيط البيئي.

**3. التطور التكنولوجي:** التطور التكنولوجي يعد ثورة في مجال الخدمات كما في المجالات الأخرى، كما أن استخدام التكنولوجيا يساهم بشكل فعال في توسيع الموارد وقدرة المصارف على المنافسة في بيئة تتسم بالديناميكية والتنوع.

**4. علاقات الزبون والجودة:** المهمة الرئيسية للتسويق تكمن في جذب الزبون مع المحافظة على استمرارية العلاقة معه والحرص على إرضائه كليا عن الخدمات المصرفية على اعتبار أن الزبون يضع الجودة في مقدمة أولوياته.

<sup>1</sup> عمران على أبوخرىص، مصطفى أحمد شكشك، " التسويق الإلكتروني وأثره على جودة الخدمات المصرفية - دراسة ميدانية عن المصارف التجارية "، بمدينة زلتين، قسم الهندسة الميكانيكية، كلية الاقتصاد والتجارة، الجامعة الأسمرية، مجلة الجامعة العدد 17 - المجلد 02 - 2015، ص 164.

5. **تعميق الولاء:** تحرص المصارف دائماً تعميق العلاقة والولاء بينها وبين العملاء لخلق نوع من الولاء للمصرف، وعلى اعتبار أن الأنترنت تعمل على زيادة فرص اتصال العميل بمصرفه، بقصد الحصول على أكبر قدر ممكن من خدماته في نطاق وزمان أوسع كل ذلك يؤدي إلى توطيد العاقبة بينهما وخلق نوع من الولاء المتجدد.

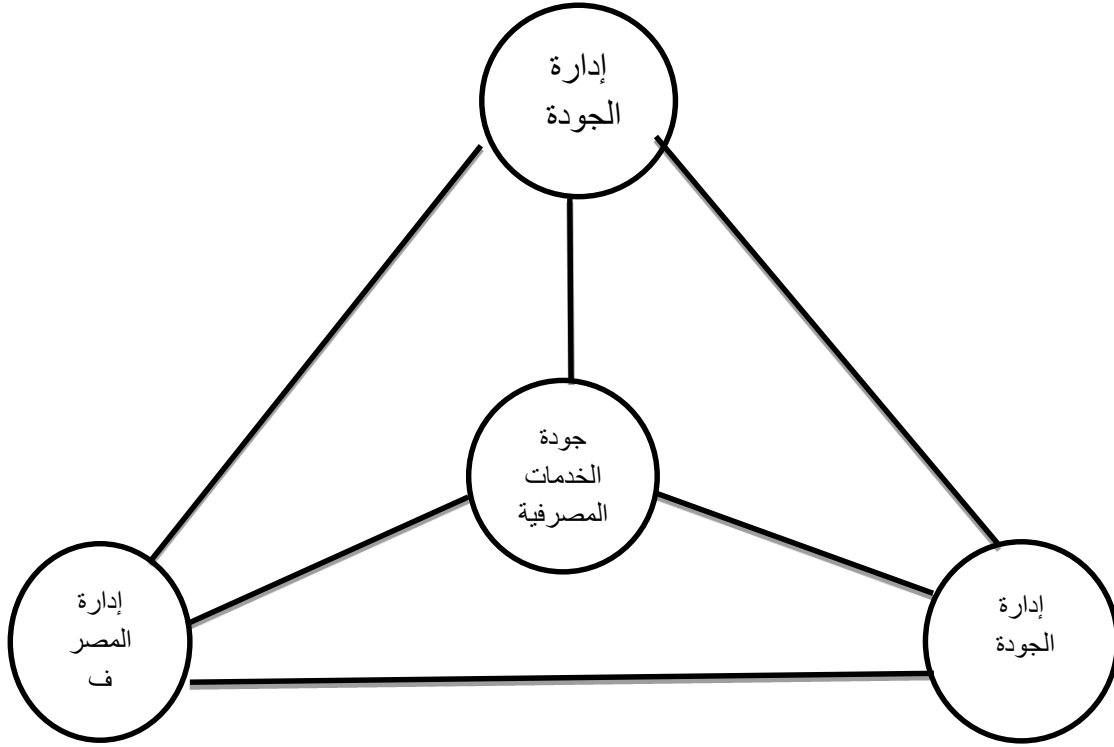
### ثانياً: العلاقة بين إدارة الجودة والخدمة والمصرف.<sup>1</sup>

إن عمليات الخدمة المصرفية تنشأ في كل أنحاء العالم ولنجاح العلاقة بين الجوانب المختلفة للنموذج المقترح لابد من وضع إجراءات تأسيس عمليات الخدمة المصرفية العالمية والتي تتمثل في:

- تحديد ما إذا كانت التسهيلات المصرفية كافية لدعم جودة الخدمات المصرفية على المستوى العام وبشكل خاص تطبيقات تقانة المعلومات والأنترنت والاتصالات إضافة إلى تقانة الرقمية والصوتية، والتأكد من تزويد أفراد المصرف باللغات الأجنبية المناسبة لدعم ذلك.
- تحديد الأسواق المالية الخارجية المفتوحة إذ يمكن للمصارف إن تمارس أعمالها المصرفية العالمية فيها وتقدم كافة أنواع خدماتها، لأن هذه الأسواق تكون متحررة نسبياً من القيود المالية كونها تمارس أعمالها في ظل اتفاقية تحرير تجارة الخدمات المالية.
- تحديد ما تقدمه الخدمات المصرفية من فوائد للزبائن الخارجيين لذلك لابد من الاهتمام بعملية التطوير والتحسين المستمر بجودة الخدمات المصرفية على المستوى العالمي.
- تحديد كيفية الوصول إلى الزبائن العالمين وتتضمن المداخل الرئيسية لهذا الأسلوب استغلال الأنترنت ووضع قوائم للزبائن والحصول على المعلومات اللازمة عن السوق المصرفي الاجنبي لمعرفة درجة جودة الخدمات التي يمكن منحها له
- ومن جهة أخرى، زيادة إمكانية تقديم فوائد إضافية للخدمات المالية الناتجة عن زيادة فرص البيع، وتوحيد ودمج المصارف الشاملة، والمعارف المتعلقة بالخدمات المصرفية وإدارتها وطرائق تحسين جودتها من خلال عولمتها، وتمكين الموظفين من تحديد احتياجات الزبائن وتقديم الخدمات الملائمة التي تلبى الاحتياجات.
- إن الجودة المتميزة للخدمات المصرفية تعزز سمعة المصرف وتخفض تكاليفها، وتعزز ولاء الزبون مما يؤدي إلى زيادة الحصة السوقية والربحية والدقة في الأعمال المصرفية

<sup>1</sup>مرعد حسن الصرن، "عولمة جودة الخدمة المصرفية"، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص102-101-99.

الشكل رقم 6: العلاقة بين إدارة الجودة والخدمة والمصرف على المستوى العالمي.



المصدر: عوض بدير الحداد، مرجع سابق، ص 337

## خلاصة الفصل

من خلال ما تقدم في هذا الفصل نجد أن الصيرفة الإلكترونية شهدت توسعا كبيرا، في مجال التكنولوجيا المصرفية، والتي من أبرز مظاهرها ظهور الصيرفة الإلكترونية وتطورها الكبير، مما أدى إلى بروز نوع جديد من المصارف تعرف بالمصارف الإلكترونية، إن هذه الأخيرة تجاوزت بدورها الخدمات التقليدية المقدمة إلى خدمات إلكترونية حديثة تتماشى والتكنولوجيا المعاصرة، من خلال تخفيض النفقات وتجاوز البعدين المكاني والزمني، ومن ثم التحسين في جودة الخدمات المقدمة.

ونظرا لكون مجال الصيرفة الإلكترونية حديثة الساعة وأهميتها العظمى والمزايا التي تقدمها المصارف، أوجب على المصارف تبنيها من أجل الوصول إلى تحسين جودة خدماتها.

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك

الفلاحة والتنمية الريفية وكالة

بومرداس

## الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية . وكالة بومرداس.

### تمهيد

بعد تطرقنا إلى الفصل الأول الجانب النظري سنحاول من خلال الفصل الثاني التعرف على دور الصيرفة الإلكترونية في جودة الخدمة البنكية، ببنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة بومرداس، وذلك من خلال الدراسة الميدانية التي أجريناها بالوكالة والتي مكنتنا من التعرف على مختلف الخدمات البنكية الإلكترونية المتواجدة على مستوى البنك، والإطلاع على مختلف الوثائق المطلوبة للحصول على هذا النوع من الخدمات.و التعرف كذلك على كل من المسؤوليات التي تقع على عاتق كل من الطرفين ( البنك والمستخدم)، للوقوف على الدور الذي تؤديه الصيرفة الإلكترونية للخدمة البنكية وقد إشمتم هذا الفصل على أربع مباحث كما يلي:

- بطاقة تعريفية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة BADR بومرداس.
- خدمات BADR الإلكترونية. وكالة بومرداس
- البطاقات الإلكترونية وإجراءات الحصول عليها، وكالة بومرداس.
- حجم المعاملات لخدمات الصيرفة الإلكترونية لبنك BADR وكالة بومرداس.

## المبحث الأول: بطاقة تعريفية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

### المطلب الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

سنتطرق في هذا المطلب الى التعريف بالبنك ومراحل تطوره ومختلف مهامه وأهدافه وأخيرا هيكله التنظيمي.

#### أولاً: تعريف البنك.

بنك الفلاحة والتنمية هو مؤسسة مالية وطنية أنشأ بمرسوم رقم 82 -106 الصادر في 13 مارس 1982 بأسهم ذات رأس مال إجتماعي قيمته 2.200.000.000 دج، وهو مكلف بمنح النصائح والمساعدات للمؤسسات الإقتصادية العمومية في إستعمال وتسيير وسائل الدفع الموضوعة تحت تصرفاتهم.

و قد أصبح يتمتع بالشخصية المعنوية بموجب القانون 90-10 الصادرة في 14-04-1990 المتعلق بالنقد والقرض لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، وفي سنة 1999 تم الرفع من قيمة رأسماله واصبح بقيمة 33.000.000 دج.

و تحتوي شبكة بنك الفلاحة والتنمية الريفية حاليا على أكثر من 290 وكالة و 41 مديرية جهوية وأكثر من 7000 إطار وموظف في الوحدات المركزية والجهوية للبنك.

#### ثانياً: مراحل تطور البنك.

تم تطوير بنك الفلاحة والتنمية عبر ثلاث مراحل كبرى وهي:

#### المرحلة الاولى: 1982-1990.

في هذه المرحلة، كان الهدف من نشاط بنك الفلاحة والتنمية الريفية هو تركيز حضوره في العالم الريفي بفتح العديد من الوكالات في المناطق ذات التوجه الفلاحي، وقد إكتسب مكانة وخبرة كبيرة في تمويل الصناعات الميكانيكية الفلاحية، وهذا في ظل الإقتصاد المخطط أين كان 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 على القطاع الزراعي.

أما 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 الإقتصاد، فلقد قام بزيادة حجم القروض الموجهة لتمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وكذا توسيع عمله في النشاط الفلاحي وما يشترك عنه.

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

ثالثا: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

تتمثل مهامه فيما يلي:

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

رابعا: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

- زيادة الموارد لتخفيض التكاليف وتحقيق الربحية.
- التسيير الصارم لخزينة البنك سواء بالعملة الوطنية أو العملة الصعبة.
- توسيع وتوزيع شبكة البنك.
- إرضاء العملاء عن طريق تقديم المنتجات والخدمات التي تلبى احتياجاتهم.
- التطور التجاري عن طريق إدخال تقنيات جديدة للتسيير مثل تقنيات التسويق وإدخال منتجات خدماتية جديدة.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي العام للبنك.

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

أولاً: المديرية العامة للإلتزامات: 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.

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

- مديرية العلاقات الدولية.
- مديرية العلاقات الخارجية.
- مديرية العلاقات المالية.
- مديرية الدراسات والمتابعة.

ثالثاً: المديرية العامة النيابية للإعلام السلي، المحاسبة والخزينة: تتخصص هذه المديرية بالإعلام والغتصال بالإضافة إلى الخزينة والمحاسبة العامة، وهي تتكون من مديريات فرعية هي:

- مديرية الإستغلال وتطوير الإعلام الآلي.
- مديرية الصيانة.
- مديرية الإتصال عبر الشبكة والنقود الإلكترونية.
- مديرية المحاسبة،
- مديرية الخزينة.
- مديرية تنظيم الوسائل الإعلامية.
- مديرية المقاصة الإلكترونية ووسائل الدفع.

رابعاً: المديرية العامة للإستغلال: وتضم المديريات الفرعية التالية:

- مديرية شبكة الإستغلال.
- مديرية الغتصال والتسويق.

- مديرية مراقبة التسيير .

خامسا: المديرية العامة لإعادة التحصيل: وتضم مايلي:

- مديرية إعادة تحصيل على قطاع الفلاحة والصيد البحري .
- مديرية إعادة التحصيل على قطاع الصناعة .
- مديرية إعادة التحصيل القانوني .
- قسم الإدارة والتسيير .

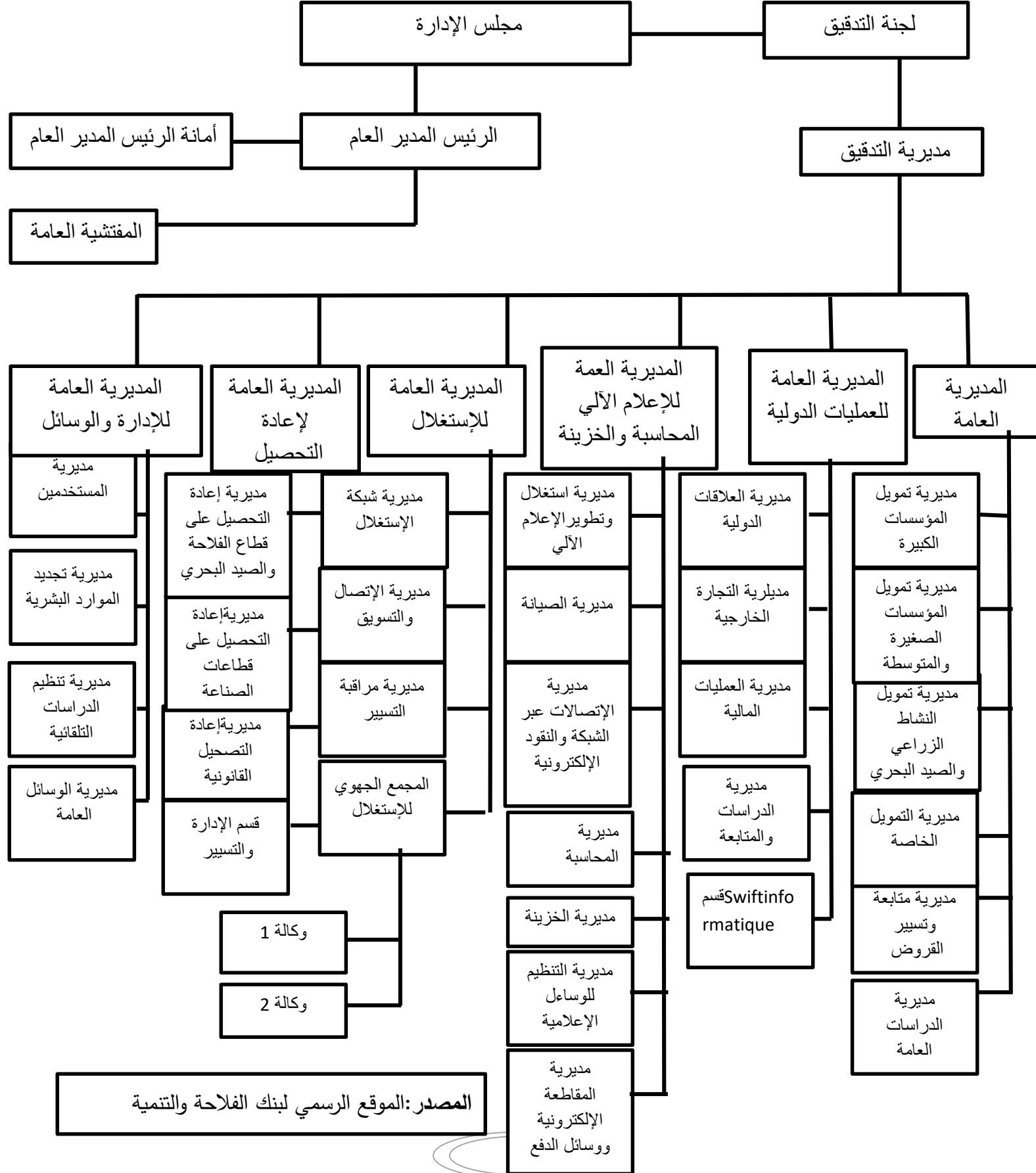
سادسا: المديرية العامة للإدارة والوسائل: تقوم هذه المديرية بتسيير الوسائل العامة والشؤون الإدارية

للبنك وتتفرع إلى المديریات الفرعية التالية:

- مديرية المستخدمين .
- مديرية تجديد الموارد البشرية .
- مديرية تنظيم الدراسات التلقائية .
- مديرية الوسائل العامة .

و تتوضح هذه التقسيمات من خلال الشكل التالي:

شكل رقم 7: مخطط الهيكل التنظيمي الخاص ببنك الفلاحة والتنمية الريفية.



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

### أولاً: التعريف بالوكالة "623".

تعتبر الوكالة خلية الرقابة القاعدية لإستغلال البنك، وقد تم إنشاء في 06 /01/2006، وينحصر عملها في تلبية حاجات زبائنها والقيام بالعمليات البنكية للزبائن المحليين في أحسن الظروف. ومن المهام المخولة للوكالة مايلي:

- على الصعيد المحلي تجسيد السياية الموضوعة من طرف الإدارة العليا وخاصة فيما يتعلق بتقديم القروض.
- معالجة جميع المعاملات الكلاسيكية للبنك مثل الصندوق، المحفظة.
- تقديم تقرير حول العمليات التي تقوم بها المديرية كل ثلاثي.
- تمويل نشاط الفلاحين بمنحهم إمتيازات، كمنح القروض بشروط أسهل وضمانات أخف.

### ثانياً: أهداف الوكالة.

تتمثل أهداف وكالة بومرداس فيما يلي:

- تنمية القطاع الفلاحي.
- ترقية النشاطات الفلاحية الحرفية الصناعات المرتبطة بالفلاحة.
- الترقية الإقتصادية للعالم الفلاحي ببومرداس.

### المطلب الرابع: الهيكل التنظيمي الخاص بالوكالة المستقبلية "623".

يأخذ الهيكل التنظيمي للوكالة الشكل الهرمي وهو يتضمن مايلي:

1 . **مديرية الوكالة:** تقوم بمهمة توجيه وتنسيق ومراقبة جميع المصالح الموجهة في الوكالة، ويتفرع منها:

- الامانة (سكرتارية).
- نائب مدير الوكالة.

و تنقسم وكالة بومرداس إلى مصلحتين هما:

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

- الصندوق.

- مصلحة حرة.

- مصلحة شخصية.

ب - مصلحة القرض: هذه المصلحة تهتم بالزبون المقترض وكل مايتعلق 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.

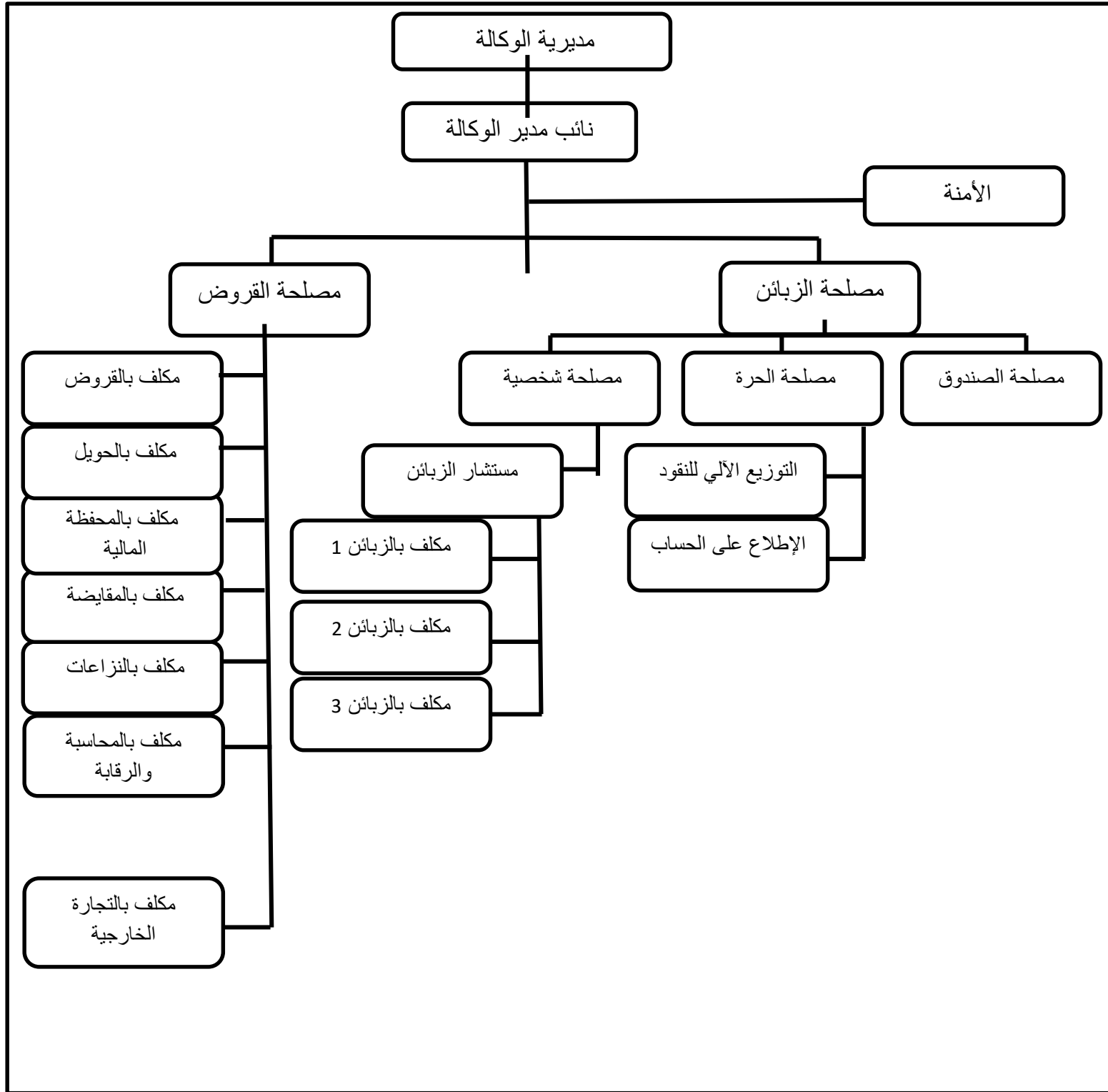
- مكلف بالتجارة الخارجية.

- مكلف بالنزاعات.

- مكلف بالمحاسبة والمراقبة.

و تتوضح هذه من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم 8: مخطط الهيكل التنظيمي الخاص بوكالة بومرداس.



المصدر: الموقع الرسمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

## المبحث الثاني: خدمات BADR الإلكترونية.

المطلب الأول: خدمات بدر عن بعد.

أولاً: خدمات BADR Online:

1 . تعريف BADR Online: هي خدمة البنك عبر الخط، والتي تمكن من معرفة الرصيد وحركة حساب الزبون عن طريق الاتصال بالإنترنت، ويتم بالتشاور من خلال بوابة إلكترونية تدار من قبل مزود الخدمات البنكية الإلكترونية والمخصصة للبنك، ويمكن الوصول إليه بمساعدة الموقع الإلكتروني التالي:

الشكل رقم 9: نموذج BADR Online



المصدر: الموقع الرسمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

- طلب إشتراك: عند أول دخول لموقع البنك يمكن للعميل الإشتراك مجاناً عليه، يقوم بملأ البيانات الشخصية، وإتباع الخطوات المطلوبة، وهذا لضمان أمن المعلومات وضمان عدم التلاعب بها
- إثبات الهوية: هذه الخدمة تسمح للمشارك بالدخول لحسابه وهذا طريق إدخال رقم الإشتراك في الخانة المخصصة لذلك.

- **تغيير كلمة المرور:** تسمح هذه الخدمة بتغيير كلمة المرور وهذا لغرض السرية والأمان عند الدخول إلى الحساب، وعادة ما يتم الطلب من العميل القيام بتغيير لكلمة المرور من فترة لأخرى.

## 2 . مختلف خدمات BADR Online:

يمكن توضيحها كمايلي:

- الإستعلام عن العمليات الجارية ل 45 يوم فقط.
- استخراج رقم الحساب البنكي.
- الاستفسار عن أسعار العملات.
- معرفة رقم الوكالات ورقم الهاتف.
- بإمكان الشركات تسديد اجور عمالها عبر الأنترنت من مختلف البنوك وهذه خدمة متوفرة للشركات فقط.

## ثانيا: خدمة BADR SMS.

هي خدمة رسائل قصيرة مقدمة لزبائن البنك، تستعمل لإرسال رسائل قصيرة واشعارات للزبائن ورصيد حسابهم.

### 1 . نوع الحساب:

- \_ حساب جاري
- \_ حساب توفير
- \_ حساب لعملة

### 2 . استعمالات:

للاستفادة من خدمة BADR SMS يجب أن يمتلك العميل المشترك، خط هاتف محمول رقمه ومسجل في اتفاقية الاشتراك.

### 3 . اشعارات حول تغيرات معلومات عن البطاقة:

- \_ تكون بطاقة شخصية مستلمة في الفرع ( تاريخ التسليم )
- \_ المعارضة على البطاقة.
- \_ بطاقة ملغاة.
- \_ تاريخ نهاية الصلاحية.

#### 4 . مميزات:

- ❖ **الخواص:** تصل رسالة عند حدوث أي عملية على الحساب، الدفع، السحب، تحويل.
- ❖ **المؤسسات:** تصل رسالة يومية برصيد حسابهم ( التاريخ، رقم الحساب، الرصيد ).

#### 5 . رسائل اشهارية:

- \_ رسائل إشهار لإعلام الزبون بالمنتجات البنكية الجديدة.
- \_ رسائل تحسيسية.
- \_ تذكير بوسائل الحماية في استعمال البطاقة والمنتجات البنكية عموماً.
- \_ رسائل أخرى.

#### 6 . أسعار الاشتراك في خدمة BADR SMS:

- \_ للخواص دفتر التوفير مجانية.
- \_ حساب جاري والعملة الصعبة 150 دج في الشهر لتجار والمؤسسات.
- \_ إشعار بصفة يومية (أيام عمل البنك ).
- \_ 22 رسالة في الشهر أي رسالة في اليوم 500 دج للشهر ويكون الدفع مرة في السنة.

#### ثالثاً: خدمة E-Payment:

هي رسالة قصيرة تصل للزبون عبر الرقم السري يتكون من 6 أرقام يستعمل لعملية دفع واحدة أي فترة زمنية محددة، يسمح بتأكيد عملية الدفع وأنها تتم من طرف صاحب الحساب.

هي خدمة يقدمها بنك BADR

#### المطلب الثاني: الصراف الآلي التابع لشبكة بنك BADR

يتم تقديم خدمات الصراف الآلي من خلال جهازين GAB و DAB ويمكن توضيح هاتين النقطتين في الجدول الآتي:

#### 1. الشباك الآلي للبنك GAB (Guichet Automatique de Banque): شباك تلقائي

للبنك، هو شباك خارجي يسمح لحامل البطاقة البنكية بالدفع والتحويل دون تدخل موظفي البنك  
24/24 سا.

2. الموزع الآلي للنقود DAB ( Distributeur Automatique se Billet ) : هو آلة أوتوماتيكية تعمل على مدار 24/24 ساعة تقدم الخدمات الأكثر ضرورة للزبون. الجدولين التاليين يوضحان مجمل الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي من جلال جهازين (GAB) و (DAB):

**الجدول رقم 2: الشباك الآلي للبنك (GAB)**

النتائج	التقنية	الخدمات التي يقدمها البنك	الشباك الآلي للبنك (GAB)
يستعمل من طرف الزبائن حتى في أوقات غلق البنك وعلى مدار 24 ساعة.	جهاز موصول بكمبيوتر رئيسي للبنك يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة.	يخول لحائز البطاقة القيام بالعديد من العمليات منها: - سحب الأموال. - معرفة الرصيد. - معرفة التحويلات. - طلب دفتر الشيكات	

المصدر: معلومات مقدمة من بنك BADR - وكالة بومرداس.

**الجدول رقم 3: الشباك الآلي لنقود (DAB).**

النتائج	التقنية	الخدمات التي يقدمها	الشباك الآلي لنقود (DAB)
تخفيض نشاط السحب على الفروع	جهاز موصول بوحدة مراقبة إلكترونية نقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة	يسمح لحامل البطاقة السحب بالقيام بعملية سحب الأموال	

المصدر: معلومات مقدمة من بنك BADR - وكالة بومرداس.

نلاحظ من خلال الجدول أنها عبارة عن أجهزة تؤمن لحائز البطاقة الحصول على سحب أو خدمات مصرفية، في أي وقت ومكان حتى في أي أوقات العطل مما يعود بالنفع على البنوك والعميل. **المطلب الثالث: جهاز الدفع الإلكتروني TPE:**

هو جهاز موجه لزبائن البنك من التجار، المؤسسات ورجال الأعمال ويعطى مجانا، كما أنها تعد بمثابة عامل تجاري يسمح للزبون بقبول عمليات الدفع المالي ومعالجتها مجانا، وبشكل آمن. فهو وسيلة دفع إلكترونية تسمح للزبون التخليص بواسطة بطاقة بنكية 24 ساعة على 24 ساعة وكل أيام الأسبوع وتضمن حماية أكثر ضد التزوير والسرقة.

• **إمтиازاته:**

الحماية: يستفيد الزبون من الحماية التي يوفرها الجهاز من خلال الوقاية من خطر التلاعب  
المطلب الرابع: المقاصة الإلكترونية.

- بالأموال، الأخطاء والأوراق النقدية المزورة.
- السرعة: إكتساب الوقت عن طريق معالجة العمليات التي يتم خلال بضعة ثواني فقط.
- السهولة: فهو جهاز سهل الإستعمال.

• **شرط الحصول على جهاز الدفع الإلكتروني:**

- هي إمتلاك أو فتح حساب في وكالة بنك BADR.
- أن يكون تاجرا أو مؤسسة أو عامل حر
- أن يكون يتعامل مع حاملي البطاقة

**أولا . نظام المقاصة عن بعد:** أن عملية عصرنة نظام الدفع بالمعالجة الآلية لوسائل الدفع العام صكوك، عمليات السحب والدفع بالبطاقات البنكية، وذلك بإستعمال الوسائل المتطورة مثل المساحات الضوئية والبرمجيات المختلفة، ويمثل هذا النظام القيم الثاني من أنظمة الدفع المتطورة وفق المعايير الدولية وبهذا الهدف التحسين النهائي للخدمات المقدمة للزبائن.

ويعتمد هذا النظام على نظام التبادل المعلوماتي للبيانات الرقمية والصور. دخل هذا النظام حيز التنفيذ في 15 ماي 2006 في أول يوم للتبادلات وكان بمعالجة الصكوك أن تتطور العملية لتمثل باقي وسائل الدفع نهاية 2006.

**ثانيا . أهداف النظام:** يهدف هذا النظام إلى:

- التسيير المحاسبي اليومي وإعطاء نظرة شاملة وحقيقية عن وضعية الخزينة في السوق المالية الوطنية.

- تقليص أجال المعالجة، قيم قبول أو رفض العملية في أجل أقصاه 5 أيام على أن يتم إختزال المدة إلى 3 أيام ثم 48 ساعة.
- تأمين أنظمة الدفع العام.
- إعادة الثقة إلى الزبائن في وسائل الدفع الخاصة بالصكوك.
- مواجهة عملية تبييض الأموال في الجزائر.
- لقد كانت سنة 2006 عصرية أنظمة الدفع وما نتج عنه تطويرالوساطة البنكية الفعالة المؤمنة لخدمات البنكية ذات جودة تخدم الزبائن في إطار مضبوط ومضمون.

### ثالثا . مصلحة المقاصة في بنك بدر:

وضيفتها عي تحصيل الشيكات وتنقسم إلى قسمين:

1. **مقاصة تقليدية:** يكون على مستوى البنك المركزي باستخدام الشيكات القديمة، يتم في الصباح على الساعة التاسعة.
- و قد ألغية هذه المقاصة التقليدية وأصبحت غير موجودة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
2. **مقاصة إلكترونية:** يوجد جهاز خاص يقوم بهذه العملية وتكون مستخدمة في بنك بدر كآلاتي:
  - الصراط: هي عملية داخلية تتم على مستوى البنك وهي عمكلية تحويل الصكوك بين بنوك بدر، تتم خلال مدة أقصاها ثلاث أيام، وتبدأ العملية من بداية اليوم الأول إلى غاية اليوم الثالث وتم وضع هذا النظام سنة 2003.
  - المقاصة الإلكترونية: تتم بواسطة الشيكات وتكون هذه العملية بين جميع البنوك الأخرى، بواسطة الحوالات وبواسطة الشيكات، تستغرق مدة العملية أربع أيام كما تم تطبيق العملية في BADR سنة 2006.

## المبحث الثالث:البطاقات الإلكترونية وإجراءات الحصول عليها في وكالة بومرداس.

## المطلب الأول:البطاقات الإلكترونية.

أولاً: بطاقة **CIB Classic**: تعتبر هذه البطاقات من أحدث مستويات لبنك والتنمية الريفية، تم انتاجها في 2012، هي بطاقة مزودة بشريحة مغناطيسية مطابقة مرتبطة بحساب ولديها رقم سري خاص بالزبون، تتميز باللون الأخضر يستطيع الزبون السحب منها من أي جهاز أي بنك (فرع)، وصالحة لمدة 3 سنوات وقابلة لتجديد.

## شروط إصدارها:

- \_ يكون الزبون شخص طبيعي.
- \_ يجب ان يكون لديه حساب بنكي.
- \_ يكون الزبون تاجر أو عامل.
- \_ يكون دخله في حدود 500000 دج.

ثانياً: بطاقة **CIB GOLD**: هي بطاقة إلكترونية تسمى GOLD تتميز باللون الذهبي، ولكن الفرق يكمن في تقديمها الزبائن الذين يتعدى دخلهم 100000 دج. ويمنح البنك الوطني الجزائري صيغتان من بطاقة CIB.

## الجدول رقم 4:مقارنة بين صيغتي CIB.

نوع البطاقة	الحد الدخل	طبيعة الزبون	مميزاتها	مدة صلاحيتها	نوعية الحساب
البطاقة الكلاسيكية	500000	يكون شخص طبيعي	تتميز باللون الأخضر	3 سنوات	حساب بنكي بالدينار الجزائري
البطاقة الذهبية	100000	يكون شخص طبيعي	تتميز باللون الذهبي	3 سنوات	حساب بنكي بالدينار

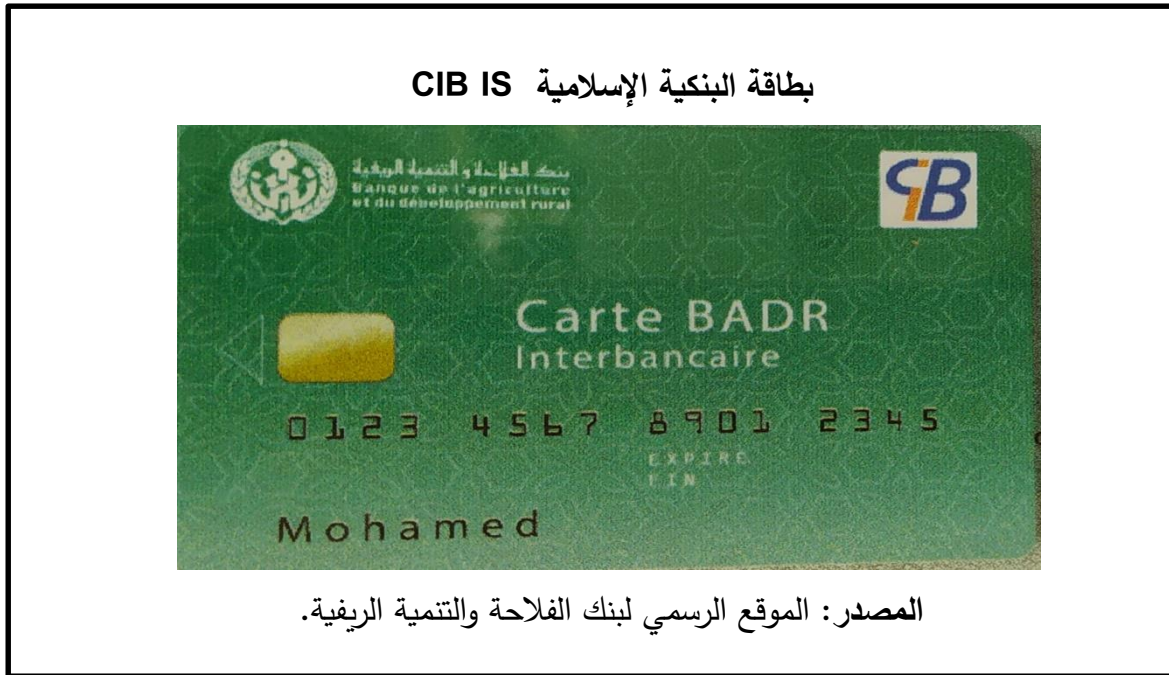
المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على وثائق مقدمة من المصلحة

**ثالثا: بطاقة البنكية الإسلامية CIB IS:**

تعتبر هذه البطاقات من أحدث مستويات بنك الفلاحة والتنمية الريفية هي بطاقة مزودة بشريحة مغناطيسية مطابقة مرتبطة بالحساب ولديها رقم سري خاص بالزبون وتتميز باللون الأخضر ويستطيع الزبون السحب منها من أي جهاز دفع أي بنك (فرع)، وصالحة لمدة ثلاث سنوات

**شروط إصدارها:**

- يكون الزبون شخص طبيعي يجب.
- أن يكون لديه حساب بنكي.
- يجب أن يكون الزبون تاجر أو عامل.
- يكون دخله في حدود 100000 دج



**رابعا: ماستر كارد كلاسيك ( MASTER CARD CLASSIQUE):**

هي بطاقة سحب ودفع تمنح للتجار وغير التجار ويجب أن يكون لزبون حساب بالدينار وحساب بالعملة الصعبة، ويكون سعر البطاقة 12000 دج في سنتين دون احتساب الرسوم.

**شروط طلبها:**

- \_ يجب أن يكون لدى الزبون حساب بالدينار وبالعملة الصعبة.
- \_ إيداع 300000 دج في حساب عند الطلب.

\_ إيداع 100€ في حساب.

الاستعمالات:

- 1- عملية السحب 2€ في كل عملية في حساب بالعملة الصعبة.
- 2- عملية السحب 2,5% على المبلغ في حساب بالدينار.
- 3- عملية الدفع 2,5 % على قيمة العملية بالدينار الجزائري.

### بطاقة Master card classique



المصدر: الموقع الرسمي للصيرفة الإلكترونية

خامسا: ماستر كارد تيتانيوم (MASTER TITANIOM):

هي بطاقة حب ودفع تمنح للتجار وغير التجار ويجب أن يكون لزبون حساب بالدينار وحساب بالعملة الصعبة، ويكون سعر البطاقة 17000 دج في سنتين دون إحتساب الرسوم.

شروط طلبها:

\_ يجب أن يكون لدى الزبون حساب بالدينار وبالعملة الصعبة.

\_ إيداع 300000 دج في حساب عند الطلب.

\_ إيداع 200€ في حساب.

الاستعمالات.

- 1- عملية السحب 2€ في كل عملية في حساب بالعملة الصعبة.
- 2- عملية السحب 2,5% على المبلغ في حساب بالدينار.

3-عملية الدفع 2,5 % على قيمة العملية بالدينار الجزائري.



سادسا: بطاقة الأعمال الكلاسيكية ( **card affaire classique**): هي بطاقة الدفع بين البنوك والدفع والسحب للشركات، لتغطية نفقاتهم المهنية مختلفة لإستخدام المهني أو التجاري (دفع فواتير، الضرائب والرسوم) وهذا 7 أيام/7 ايام، و24 ساعة/24 ساعة، ويكون سعر البطاقة 2500 في السنتين دون إحتساب الرسوم وهي قابلة للتجديد تلقائيا.

#### حدود إستخدام البطاقة:

- عند السحب 50000 دج في الشهر.
- عند الدفع الإلكتروني 20000 دج في الشهر.
- عند الدفع عبر الأنترنت 300000 دج في الشهر.
- الحد لكل مبلغ معاملة الدفع 80000 دج.

#### الوضائف بطاقة الأعمال الكلاسيكية:

- بطاقة العمل الكلاسيكية صالحة في الجزائر فقط، وتسمح لك بالأداء 7 ايام/7 ايام، 24 ساعة/24 ساعة.
- تسمح البطاقة على السحب من الأجهزة GAB وDAB وBADR و البنوك الأخرى.

- المدفوعات للتجار الذين لديهم أجهزة TPE.
  - المدفوعات عبر الأنترنت E-Payment مع جميع التجار الويب(web) المنتسبين إلى شبكة الخدمات المصرفية الإلكترونية لدى البنوك.
- سابعاً: بطاقة الأعمال الذهبية (Card Affaire Gold): هي بطاقة الدفع بين البوك والدفع والسحب للشركات، لتغطية نفقاتهم المهنية المختلفة (دفع فواتير، الضرائب والرسوم). و هذه 7 أيام/7 أيام، 24 ساعة/24 ساعة، ويكون سعر البطاقة 4000 دج في السنتين دون إحتساب الرسوم، وهي قابلة للتجديد تلقائياً.

#### الوظائف بطاقة الأعمال الذهبية

- بطاقة العمل الكلاسيكية صالحة في الجزائر فقط، وتسمح لك بالأداء 7 أيام/7 أيام، 24 ساعة/24 ساعة.
  - تسمح البطاقة على السحب من الأجهزة GAB وDAB وBADR و البنوك الأخرى.
  - المدفوعات للتجار الذين لديهم أجهزة TPE.
  - المدفوعات عبر الأنترنت E-Payment مع جميع التجار الويب(web) المنتسبين إلى شبكة الخدمات المصرفية الإلكترونية لدى البنوك.
- حدود إستخدام البطاقة:**

- عند السحب 80000 دج في الشهر.
- عند الدفع الإلكتروني دج 60000 دج في الشهر.
- عند الدفع عبر النترنت 900000 دج في الشهر.
- الحد لكل مبلغ معاملة الدفع 20000 دج

#### المطلب الثاني: إجراءات الحصول على البطاقة CIB.

تمر البطاقة في عملية إصدارها بعدة مراحل، من تقديم العميل لطلبه إلى الوكالة، دراسة الطلب، وإمضاء عقود وغير ذلك وهذا سنراه في هذا المطلب.

يمكن لأي زبون أن يحصل على بطاقة CIB، وذلك بتقريبه من الوكالة البنكية، و بالضبط على مستوى المكلف بالزبائن حيث يبدي الزبون رغبته في الحصول على بطاقة السحب والدفع CIB، يقوم المكلف بالزبائن على إثر ذلك بتقديم كل المعلومات الخاصة بكيفية الحصول على البطاقة وطريقة استخدامها، ويطلع في نفس الوقت على وضعيات الزبون: مهنته، دخله، امتلاكه لحساب على مستوى وكالة

BADR أو لا وغير ذلك من المعلومات، وهذا من أجل معرفة إمكانية منح الزبون هذه البطاقة من عدمها، وأضاً من أجل التحديد الأمثل لنوع البطاقة التي ستمنح له (كلاسيكية أو ذهبية) إذ لا يمكن في أي حال من الأحوال أن يحصل على البطاقة التي يرغب فيها تلقائياً بل إن المكلف بالزبائن هو الذي يقوم بذلك بناء على المعلومات والمعطيات التي تحصل عليها من الزبون بعد تأكد المكلف بالزبائن من وضعية الزبون من وضعية الزبون وإمكانية منحه البطاقة، يقدم له عقداً هو "عقد البطاقة البنكية للدفع CIB" من أجل وضع البيانات اللازمة عليه والتوقيع.

#### . وصف العقد:

يتكون العقد من 3 نسخ، نسخة يحتفظ بها الزبون، أخرى للهيئة التقنية والأخيرة تحتفظ بها الوكالة البنكية. تحتوي على واجهة كل ورقة من هذا العقد على المعلومات التالية:

- اسم الوكالة ورقمها، رقم العقد، تاريخه، نوع البطاقة.
- معلومات خاصة بصاحب الحساب: الاسم واللقب أو اسم المؤسسة (في حالة المؤسسة هي المالكة للحساب)، العنوان الشخصي للمدينة، رقم الهاتف، رقم الحساب، دخل صاحب الحساب، تحديد ما إذا كان صاحب الحساب هو نفسه صاحب البطاقة أو غير ذلك.
- معلومات خاصة بصاحب البطاقة: أسم ولقب حامل البطاقة، مهنته، تاريخ ومكان الإزدياده هذه المعلومات تكون مختلفة عن البيانات السابقة في حال ما إذا كان حامل البطاقة وصاحب الحساب لا يمثلان نفس الشخص (كان يكون صاحب البطاقة شخص حقيقي وصاحب الحساب شخص معنوي) إضافة إلى ذلك تحديد السقف الشهري المسحوب والمدفوع، رقم البطاقة وتاريخ إنتهاء صلاحيتها.
- مكان خاص بمدير الوكالة ليبدلي بحكمه.
- مساحة مخصصة بإمضاء كل من صاحب الحساب، حامل البطاقة ومدير الوكالة أما الجهة الخلفية للعقد فتحتوي على الشروط العامة لاستخدام البطاقة.

بعد موافقة الوكالة على العقد والمعلومات الواردة فيه والمقدمة من طرف الزبون إضافة إلى تقديمه لأوراق ثبوتية (بطاقة شخصية، رخصة السياقة). ترسلها إلى الهيئة النقدية لتشريع في إعداد الكشوفات اللازمة وإتمام العمليات الخاصة بإصدار البطاقة من إدخال المعلومات في الشريط المغنط وغير ذلك. بعد إصدار البطاقة وإرسالها إلى الوكالة عبر البريد تقوم هذه الأخيرة بفحص يتضمن التأكد من:

- توافق رقم البطاقة مع أرقام العقود

- توافق معلومات البطاقة مع ما هو موجود في العقد.

بعد تأكد الهيئة النقدية إلى الوكالة، يرسل الرقم السري عبر البريد أيضا وتقوم الوكالة بحفظ كل من البطاقة والرقم السري في خزنة خاصة.

و لا يمكن للزبون أن يباشرة استعمال البطاقة إلا بعد تفعيلها ويكون ذلك بعد التأكد من وصول البطاقة والرقم السري إليه حيث تقوم الوكالة بإرسال إشعار بالإستلام إلى الهيئة النقدية والتي تعطي الأمر بتشغيل البطاقة.

### المطلب الثالث: العمليات على البطاقة CIB.

بعد إستلام الزبون للبطاقة بإتباع الإجراءات السابقة الذكر، وتمكينه من إستعمالها بطريقة عادية، يمكن له أن يقوم وفقا لرغبته أو بتصرف من البنك بالعمليات الآتية:  
تتمثل العمليات التي تحتوي عليها في: التجديد، التعويض أو الإلغاء.

#### 1. تجديد البطاقة:

يحول تاريخ إنهاء صلاحية البطاقة البنكية CIB، فإن هه الأخيرة تصبح موضوع عملية تجديد تلقائي من طرف BADR، إلا إذا لو يرغب الزبون ف ذلك.  
حيث يقوم البنك بإرسال رسالة إلى الزبون يذكره فيها بإنهاء صلاحية بطاقته، يطلب منه تجديد رغبته في تجديد البطاقة أم غير ذلك ن ويكون هذا قبل شهرين من حلول هذا التاريخ.  
و سواء رغب الزبون في تجديد البطاقة أم لو يرغب، فإنه يتقدم بطلب إلى البنك، هذا الأخير يمكن أن يكون:

- طلب تجديد البطاقة فيقوم البنك في هذه الحالة بتسجيل هذا الطلب وإعادة القيام بنفس الترتيبات السابقة التي اتخذها لإصدار البطاقة.

- طلب عدم تجديد البطاقة، فيقوم البنك بتسجيل هذا الطلب في سجل البطاقات، وإجراء العمليات الضرورية والتسجيلات اللازمة وإعداد كشوفات لحذف اسم العميل من السجلات التي تحمل إسمه كحامل البطاقة.

و تشير إلى مدة صلاحية بطاقة CIB هي سنتين.

#### 2. تعويض أو تبديل البطاقة:

إذا تعرضت البطاقة للتلف، السرقة أو ضيقت من طرف حاملها فإنه يمكن للزبون حامل البطاقة أن يطلب من الوكالة تعويضها ببطاقة أخرى، وهذا بعد قيامه بإعترض على سرقة أو ضياع بطاقته.

يقدم الزبون طلبا خطيا لتعويض بطاقته، تقوم على إثره الوكالة البنكية بالتأكد من السجلات والكشوفات وأرقام البطاقة وغير ذلك من الإجراءات الروتينية في هذه الحالة، لتقوم بعد ذلك بإصدار بطاقة جديدة للزبون وفقا للإجراءات السابقة الذكر والخاصة بإصدار بطاقة جديدة.

كما يمكن لهذا الزبون، في حالة تغير ظروفه المادية مثلا وتحسنها، أن يطلب من البنك تبديل بطاقة البنكية من بطاقة CIB عادية إلى بطاقة ذهبية، نظرا لإزدياد حاجتها إلى السيولة أو غير ذلك، وما عليه. في هذه الحالة إلا أن يدم طلبا خطيا وأن يبلي شوط الحصول على البطاقة الجديدة، ليشرع البنك في القيام بالإجراءات اللازمة لذلك

### 3 . تعطيل البطاقة:

تعطيل البطاقة يعني إلغائها من التعامل ويكون ذلك عن طريق تخريبها، إلغاء العقد الخاص بإنشائها فسخه، تخريب البطاقة يمر بمرحلتين:

- على مستوى الوكالة البنكية: يقوم المكلف بالزبائن في حضور مدير الوكالة بالعمليات التالية.
  - تخريب البطاقة وذلك بقصها على مستوى الشريط المغنطيسي بإستعمال المقص
  - وضع عبارة (معطلة) على القائمة الموجودة في جانب البطاقة المرسلة.
  - إعداد محضر (PV) لتعطيل البطاقة مكون من نسختين، يطاب فيه إمضاء الزبون.
  - فسخ العقد المنشئ للبطاقة بمقتضى إجراءات الفسخ التي سنذكرها لاحقا.
  - ترتيب محضر التعطيل في قائمة حاملي البطاقة.
- على مستوى الهيئة النقدية: بعد إستلامها للبطاقة والمحضر الخاص بحاملي البطاقات الذي أعدته الوكالة، تقوم الهيئة النقدية بإلغاء البطاقة من الملف الحامل.
  - و أخيرا تحول الأمر إلى SATIM بالتوفيق النهائي للبطاقة.
  - إجراءات فسخ "عقد البطاقة البنكية للدفع CIB:
  - المكلف بالزبائن يقدم وجهة نظره في فسخ العقد ويقدمه إلى back office.
  - مصلحة النقود تجري المبادرة الأولية في الفسخ، وتقوم بإبلاغ SATIM بأمر تسجيل فسخ العقد وتحتم على الزبون عند البداية في إجراءات الفسخ أن يسلم البطاقة إلى الوكالة لإبطال عملها ونشير هنا إلى أن عملية تعطيل البطاقة قد تكون بأمر من الزبون أو بالتصرف من البنك في بعض الحالات التي فيها ضرورة لذلك كقيام حامل البطاقة بمخالفة.

**المطلب الرابع: تعامل بنك BADR مع مخاطر البطاقة.**

إن إصدار البطاقة وإستعمالها ينطوي على مخاطر عديدة يمكن تصنيفها كمايلي:

- ضياع أو سرقة البطاقة.

- إساءة استعمالها من طرف حاملها.

- إفلاس حامل البطاقة.

و بمواجهة هذه المخاطر يجب على البنك أن يتابع بإتباع سير حسابات زبائنه وأن يتخذ الإجراءات التالية إذا اقتضى الأمر لذلك:

- تشديد الرقابة على حسابات الزبون حامل البطاقة.

- عدم تجدد البطاقة (بالنسبة للبطاقة التي انتهت مدة صلاحيتها).

- إلغاء العقد الذي أصدرت بمواجهة (بالنسبة للبطاقة التي لم تنتهي مدة صلاحيتها).

- إجراء عملية اعتراض على البطاقة.

**1 . ضياع أو سرقة البطاقة:** يمكن أن يتعرض حامل البطاقة للسرقة، أو أن تضيع منه في حالات كثيرة، ويمكن الخطر في هذه الحالة في إستعمال البطاقة من شخص ثالث قبل إكمال الزبون لإجراء لتصريح والإعتراف على ضياع أو سرقته.

تتمثل الاجراءات التي يمكن ان يتخذها حامل البطاقة، سواء قبل تعرضها للسرقة أو الضياع أو بعد ذلك في ما يلي:

❖ الإحتفاظ بالبطاقة في مكان آمن، والمحافظة على سرية الرقم الخاص به وعدم البوح به لأي

شخص آخر، كإجراء وقائي لتجنب حدوث السرقة أو تضييع البطاقة.

❖ التبليغ الفوري سواء عن طريق الهاتف أو برسالة خطية موجهة للوكالة البنكية، وتطلب منه

معلومات تالية:

- رقم البطاقة.

- إسم ولقب حاملها.

- تاريخ إنتهاء صلاحيتها.

- سبب قيام حامل البطاقة بالإعتراض (مع تقديم الوثائق المثبتة).

❖ الإبلاغ الفوري للسلطات المختصة (المحكمة) بضياع البطاقة أو سرقته، لتحرر له وصلا يؤكد

ذلك. يتم إرساله -الوصل- إلى الوكالو لتقوم بعملية الإعتراض التي طلبها الزبون.

- بإستلامها للتصريح، تقوم الوكالة بتسجيله، إكمال وضع المعلومات في سجل البطاقات وإرسال النسخ في ظرف خاص إلى الهيئة النقدية، ووضع النسخ النقدية، ووضع النسخ الاصلية في ملف آخر .
- كما يجب عليها أن ترسل هذه المعلومات فوراً بواسطة التليكس، وان تشرع فوراً في تطبيق إجراءات الإعراض.

- عدم تجديد البطاقة، إذا ضاعت أو سرقة قبل حلول إنتهاء صلاحيتها بثلاثة أشهر.

**2 . الإستعمال التعسفي للبطاقة:** قد يحدث أو يتخطى الزبون حدود المبلغ المسموح له بسحبه من الصراف الآلي أو يتمادى في شراء الحاجيات والسلع من المتاجر فيتخطى بذلك المبلغ الأقصى الذي يسمح له بإستعماله في الدفع.

إذا لاحظت الوكالة استعمالاً سيئاً للبطاقة من طرف الزبون فإنها تتصرف فوراً كما يلي:

- تقدم إشعار بإلغاء العقد.
- تقوم بإعتراض على البطاقة إلى غاية إرجاعها من طرف حاملها.
- تقوم بإلغاء عقد حامل البطاقة، ولا تقوم بتجديدها في تاريخ إستحقاقها.
- القيام بتعطيل وتخريب البطاقة عند إرجاعها من طرف صاحبها.

**3 . إفلاس حامل البطاقة:** لمواجهة هذا الخطر إن البنك يقوم ب:

- الحرص على مراقبة الرصيد الأدنى الذي يتوجب على الزبون أن يتركه في حسابه إجبارياً لمواجهة مثل هذه الأخطار.
- كما يجب عليها تتابع بإنتظام سير حسابات زبائنها الحاملين للبطاقة وتشديد المراقبة على الحسابات التي تشهد حركة كثيفة من عمليات السحب والدفع.

### المبحث الرابع: حجم المعاملات لخدمات الصيرفة الإلكترونية لبنك BADR وكالة بومرداس.

سننظر في هذا المبحث إلى دراسة حجم توزيع خدمات الصيرفة الإلكترونية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة بومرداس.

المطلب الأول: حجم الطلب على البطاقات الإلكترونية خلال فترة 2020 إلى 2022 وكالة بومرداس.

يملك بنك الفلاحة والتنمية الريفية بمجموعة من البطاقات الإلكترونية، حيث سيتم تقديم حجم طلب وتوزيع هذه البطاقات من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم 5: حجم طلب وتوزيع البطاقات الإلكترونية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة بومرداس.

نوع البطاقة	حجم طلب العملاء على البطاقات 2020	توزيع البطاقات على العملاء 2020	حجم طلب العملاء على البطاقات 2021	توزيع البطاقات على العملاء 2021	حجم طلب العملاء على البطاقات 2022	توزيع البطاقات على العملاء 2022 السداسي (1)
CIB	902	763	1435	1224	1540	1292
Master Card	07	07	05	05	12	03
Business Card	00	00	07	00	06	00

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على تقارير بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة بومرداس لسنوات (2020-2022).

نلاحظ من خلال الجدول رقم (05) أن حجم الطلب على البطاقات الإلكترونية CIB مرتفع على غرار البطاقات المصرفية الأخرى، وذلك لأن العمولة المفروضة عليها جد منخفضة، وكذلك بالنسبة لتوزيعها من 2020 إلى 2022 مرتفع مما يدل على أن المديرية الجهوية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية-بومرداس- تعمل بجهد كبير على توصيل البطاقة في أقرب أجل، بحيث المدة الفاصلة بين الطلب والحصول على

البطاقة قصيرة 20 يوما تقريبا، وأيضا يدل على أن نسبة العمولة المفروضة على البطاقات المصرفية تساعد على رفع مستوى الطلب على خدمة البطاقات الإلكترونية.

ونلاحظ أن حجم الطلب على بطاقة MASTER CARD ملترفع بالنسبة إلى البطاقة BUSINESS CARD خلال الفترة 2020 إلى جوان 2022 خصوصا من طرف الزبائن، لكن توزيعها جد منخفض نظرا للطلب المرتفع عليها وذلك أن نوعية الزبائن الطالبين للبطاقة مغتربين، وهؤلاء غير موجودين دائما في الجزائر، والوقت المحدد من طرف البنك لانتظار الزبون لكي يحضر لأخذ البطاقة هو شهرين فإذا لم يحضر الزبون لكي يأخذ البطاقة فتقوم الوكالة بعمل محظر " قص البطاقة" وإرسال المحضر إلى المقر الرئيسي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بالعاصمة.

**المطلب الثاني: عدد العمليات المنجزة على البطاقات البنكية.**

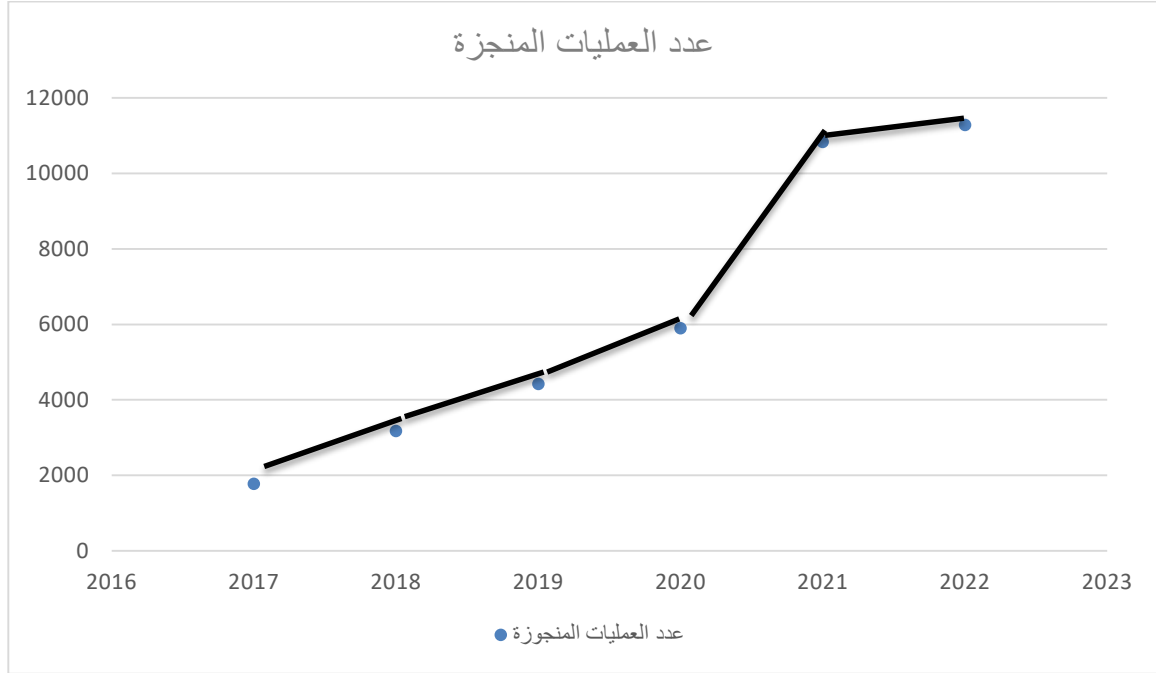
سنقوم بدراسة عدد العمليات المنجزة على البطاقات البنكية من خلال الجدول التالي:

**الجدول رقم 6: عدد العمليات المنجزة على البطاقات**

الفترة	2017	2018	2019	2020	2021	جوان 2022
عدد العمليات المنجزة على البطاقات	1776	3177	4420	5893	10827	11282

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على تقارير بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة بومرداس لسنوات (2017-2022).

الشكل رقم 10: عدد العمليات المنجزة على جميع البطاقات.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول السابق وبرنامج EXEL.

#### تحليل المنحنى البياني:

من المنحنى البياني نلاحظ أن جميع البطاقات تتزايد العمليات المنجزة عليها من سنة 2017 إلى سنة 2022، وهذا راجع إلى طبيعة الوظيفة التي تقدمها البطاقات، وبالإضافة إلى جميع الزبائن يملكون الحساب الجاري وهذا مكنهم من الحصول على البطاقات التي يرغبون الحصول عليها.

**المطلب الثالث: حجم الطلب وتوزيع لقناة الصيرفة الإلكترونية TPE.**

سنقوم بدراسة وتحليل حجم الطلب والتوزيع لقنوات نهائي نقطة البيع TPE خلال الفترة 2020-جوان 2022.

الجدول رقم 7: حجم طلب وتوزيع لقناة TPE في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة بومرداس.

الوكالة	حجم الطلب لقناة TPE 2020	حجم توزيع لقناة TPE 2020	حجم الطلب لقناة TPE 2021	حجم التوزيع لقناة TPE 2021	حجم الطلب لقناة TPE 2022	حجم التوزيع لقناة TPE 2022
بومرداس	07	05	31	20	03	03

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتامدا لتقارير بنك الفلاحة والتنمية الريفية . وكالة بومرداس لسنوات (2020 - 2022).

نلاحظ من خلال الجدول رقم 7 أن حجم التوزيع الكلي لقناة TPE خلال الفترة (2020 إلى جوان 2022) بدأ في الارتفاع مما يدل على أن هناك نسبة من الأفراد تستخدم البطاقات المصرفية، ولهذا نلاحظ أن زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة بومرداس والمتمثلون في (الصيدليين، مراكز التجارية، مؤسسات التأمين.) حجم طلباتهم مرتفع نظرا لتوعي الزبائن لهذه الخدمة، مما يدل على ان الوكالة تقوم بتنفيذ عملية جذب الأموال المتداولة خارج الجهاز المصرفية، وأيضا السياية المتبعة من طرف الدولة المتمثلة في عصنة النظام المصرفي الجزائري وفتح الطريق لإعتماد الصيرفة الإلكترونية في الجزائر.

**المطلب الرابع: دراسة حجم التوزيع لقنوات الصراف الآلي DAB.**

سنقوم بداسة وتحليل حجم توزيع لقنوات الصراف الآلي لوكالة بومرداس للفترة (2021-جوان 2022) من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم 8: حجم توزيع قنوات DAB في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة بومرداس.

الوكالة	توزيعات قنوات الصراف الآلي DAB 2021	توزيعات قنوات الصراف الآلي DAB 2022
بومرداس	01	01
بودواو	01	01
خميس الخشنة	00	01
برج منايل	01	01
يسر	01	01
الناصرية	01	01
دلس	01	01

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتامدا لتقارير بنك الفلاحة والتنمية الريفية . وكالة بومرداس لسنوات

(2021 - 2022).

نلاحظ من خلال الجدول رقم: أن هناك تطور ملحوظ للتوزيع الكلي لقناة DAB خلال الفترة (2021-2022) ونلاحظ أن يوجد وكالة لا يوجد لها صرافات آلية في عام 2021 مثل خميس الخشنة ويظهر ذلك في الجدول رقم:.. والسبب في ذلك هو أن الصراف الآلي لدى الوكالات، مما يضع البنك أمام إشكالية توصيل الخدمة الإلكترونية لزبائن هذه الوكالات ويتسبب ذلك في تأخر لعصرنة النظام المصرفية الجزائري عن طريق الصيرفة الإلكترونية في حين أن في عام 2022 أصبح لديها صراف آلي.

الخاتمة

## الخاتمة

لقد غيرت التكنولوجيا المعلومات والاتصالات جوانب كثيرة من حياة المجتمعات، وأوجدت خدمات جديدة كالصيرفة الإلكترونية التي حققت معدلات مرتفعة في النمو والإنتشار خلال فترة وجيزة، وهذا نظرا لما تتمتع به من خصائص تجعلها ذات تأثير كبير على القدرات التنافسية، ونظرا للطبيعة التنافسية التي آلت إليها السوق المصرفية، أصبحت البنوك تدرك أن زيادة قدرتها التنافسية وتعزيز أوضاعها في السوق لا يكون إلا بتقديم خدمات متنوعة ومتطورة وذات جودة عالية، والتي لا تحقق إلا بتوفر المعلومات عن مستويات الجودة من منظور العملاء ومحاولة قياس مدى إدراكهم لجودة الخدمة المصرفية مما استلزم ضرورة تطوير النظام البنكي وتطبيق نظم المعلومات والاتصال في البنوك أو ما يطلق عليه بالبنوك الإلكترونية التي استطاعت أن تقفز بالعمل البنكي إلى اتجاهات معاصرة تتماشى مع الوسائل التكنولوجية المتطورة.

إن دراسة هذا الموضوع وتحليل ومعالجة جوانبه الرئيسية مكنتنا من إختبار الفرضيات والتوصل على العديد من النتائج والتي على أساسها ندرج مجموعة من الإقتراحات.

### إختبار الفرضيات:

بعد التطرق لمختلف جوانب الموضوع اين تم إختبار صحة الفرضيات وذلك كما يلي:

- الصيرفة الإلكترونية هي عبارة عن إجراء الخدمات بطرق إلكترونية حديثة في ظل إستخدام الأنترنت من حيث السرعة و تخفيض النفقات و سهولة الإستخدام ، مما يؤكد صحة الفرضية الأولى.

- يؤدي تبني الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال بعد الإعتمادية و الإستجابة و الملموسة، مما يؤكد صحة الفرضية الثانية .

- تتمثل الخدمات التي يقدمها بنك الفلاحة و التنمية الريفية ، وكالة بومرداس و السعي لتطورها، كون البنك يسعى لتقديم الافضل لعملاءه من خلال تطوير خدماته الإلكترونية ، مما يؤكد صحة الفرضية الثالثة.

### نتائج الدراسة:

بعد دراسة الجانب النظري للموضوع والدراسة التطبيقية، توصلنا إلى النتائج التالية:

- إن تبني البنوك للصيرفة الإلكترونية وسيلة جديدة من وسائل المعاملات البنكية بين البنك وزبائنه كنتيجة حتمية للتطور التكنولوجي والإقتصاد الرقمي.
  - هناك محاولات جديدة لتطور وسائل التكنولوجيا المعلومات والتي تعتبر حالياً ضعيفة نوعاً ما ومحدودة، وهذا لما لها من أثر بالغ في تطوير الخدمة البنكية.
  - إن اعتماد وسائل الدفع الإلكتروني، يساهم في تحسين جودة الخدمات البنكية حيث يجعل العميل يستغني عن الذهاب إلى نقطة البيع أي باستطاعته الإستفادة من الخدمات البنكية من مكان إقامته أو عمله أو أي مكان تتوفر فيه خدمة الانترنت.
  - إن الخدمة البنكية هي العنصر الحاسم في العمليات البنكية والطريقة الموضوعية في الإنتقال إلى المجتمع المعلومات وإقتصاديات المعرفة والإرتقاء بالمستوى الذي يؤهل بنوكنا للمنافسة العربية والعالمية.
  - يفضل بعض الزبائن في البنك التعامل بالأساليب التقليدية على إستخدام الصيرفة الالكترونية بسبب عدم الإلمام بالخدمات البنكية الإلكترونية وبطء خدمة الأنترنت من مورد الخدمة.
  - يعد التقدم التكنولوجي من العوامل المساعدة في تطوير تقنيات الصيرفة الإلكترونية بما يكفل أنسب الخدمات البنكية بكفاءة عالية، وإن حسن إستغلال تقنيات الصيرفة الإلكترونية هي من عوامل نجاح البنوك في ظل تحديات العصر ومواجهة ضغط المنافسة البنوك الاجنبية.
  - . الصيرفة الإلكترونية نمط جديد يشهد إقبالا متزايداً من طرف الأفراد والمنشآت لما لها من فوائد ومميزات لم تكن متوفرة للصيرفة التقليدية كإختصار الزمن والمسافة وتخفيض الأسعار وتلبية طلبات محددة للزبائن والتعرف على إحتياجاتهم.
- الاقتراحات:** بعد عرض النتائج المتوصل إليها، يمكننا اقتراح ما يلي:
- ضرورة التطوير والتفسير في المفاهيم التقليدية للأعمال البنكية والتطوير في القواعد والاجراءات والتعليمات البنكية التي لا يمكن أن تتسجم مع فكرة وممارسات الأعمال البنكية.
  - وضع السبل الكفيلة لمواجهة التحديات الناتجة عن التعامل بالنقود الالكترونية وبطاقة الائتمان والشبكات الالكترونية وغيرها.
  - الوقوف على مقترحات الزبائن والاهتمام بحل مشاكلهم ومعرفة الخدمات البنكية الالكترونية التي يرغبون فيها والأخذ بها، وذلك لأن الزبائن هم جوهر العملية التسويقية ومصدر لخلق الطلب.
  - تعزيز البحث والتنمية والابتكار بالتنظيم والبرمجة وتفعيل نتائج البحث.

- ضرورة اعتماد المؤسسات لجودة الخدمات البنكية كونها يعد سلاحا تنافسيا فاعلا تأخذ به البنوك كوسيلة لتميز خدماتها وتحسين أدائها.
- العمل على تطوير الاعلام البنكي للمساهمة في توعية العملاء بالخدمات الالكترونية.
- العمل على زيادة ثقة العملاء.

#### آفاق البحث:

- يعتبر هذا الموضوع تمهيدا لعدة مواضيع أخرى ،حيث يمكن التعمق فيه ليشمل عدة جوانب اخرى لذا سيتم اقتراح عدة عناوين لبحوث مستقبلية نذكر منها مايلي:
- دور الصيرفة الالكترونية في تطوير العمل المصرفي الجزائري.
  - أثر استخدام الصيرفة الالكترونية على تنافسية البنوك.
  - دراسة مقارنة بين البنوك الاجنبية الرائدة في تبني الصيرفة الالكترونية وبين البنوك الجزائرية لرصد الاختلاف في مستوى الجودة.

## قائمة المراجع

## قائمة المراجع

## أولاً: المراجع باللغة العربية

## أ- الكتب:

- 1- أحمد بوراس، السعيد بريكة، " أعمال الصيرفة الإلكترونية "، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2014.
- 2- أحمد سفر، " أنظمة الدفع الإلكترونية"، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت بنان، الطبعة الأولى، 2008.
- 3- أكرم حداد، مشهور هذلول، "النقود والمصارف"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثانية، 2008..
- 4- تيسير العجارمة، " التسويق المصرفية "، دار حامد للنشر، الأردن، 2005.
- 5- حجازي بيومي عبد الفتاح، "التجارة الإلكترونية وحمايتها القانونية" دار الفكر الجامعي، الإسكندرية 2003،
- 6- خباه عبد الله، " الإقتصاد المصرفي (البنوك الإلكترونية-البنوك التجارية -السياسة النقدية )، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2008.
- 7- رعد حسن الصرن، " عولمة جودة الخدمات المصرفية " مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان 2007.
- 8- الصمادي حازم نعيم، المسؤولية في العمليات المصرفية الإلكترونية " دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2003.
- 9- ضياء نصر الله الدرمللي، " التحرير المصرفية" مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2017.
- 10- طارق طه، " إدارة البنوك في بيئة العولمة الأنترنت"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006.
- 11- العلاق حميد عبد النبي الطائي، " تسويق الخدمات "، دار يازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2008.
- 12- عمر وصفي عقيلي، " المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة "، دار وائل للنشر، عمان، الطبعة الأولى، 2001.
- 13- عوض بدير الحداد، " تسويق الخدمات المصرفية"، دار البيان للنشر، مصر، 1999.

- 14- غالب عوض وبلعربي عبد الحفيظ، "اقتصاديات النقود والبنوك"، دار النشر والتوزيع، عمان، 2003.
- 15- فضيل فاس، "التقنيات البنكية" مطبعة الموساك الرشيد، القبة -الجزائر العاصمة، الطبعة الأولى، 2013.
- 16- قرطاس منصف، " التجارة الإلكترونية والخدمات المصرفية عبر الأنترنت"، اتحاد المصارف الغربية، لبنان، 2000.
- 17- محمد حسين منصور، " المسؤولية الإلكترونية"، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2003.
- 18- محمد حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2003.
- 19- محمد عبد الحسين الطائي، " التجارة الإلكترونية" دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2010.
- 20- محمود محمد أبو فروة، " الخدمات البنكية عبر الأنترنت"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2009.
- 21- مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق، " الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة"، دار الفكر الجامعي الإسكندرية، 2007.
- 22- مصطفى يوسف، اقتصاديات الأعمال الإلكترونية،" دار حامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2016.
- 23- منير محمد الجنيهي، ممدوح محمد الجنيهي، " البنوك الإلكترونية"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006.
- 24- نادر شعبان ابراهيم السواح، " النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الإلكترونية على المراجع الداخلية في البنوك التجارية"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006.
- 25- نادر عبد العزيز شافي، " المصارف والنقود الإلكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب ن لبنان، 2007.
- 26- نوري منير، " التجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني" ديوان المطبوعات الجامعية، 2014.

- 27- ناظم محمد الشمري، عبد الفتاح زهير العبدلات، "الصيرفة الإلكترونية (الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع)"، دار النشر والتوزيع 2008.
- 28- هاني حامد المنصور، "تسويق الخدمات"، دار وائل للنشر، الطبعة 3، 2005.
- 29- هبة مصطفى كافي، "التجارة الإلكترونية" ألفا للوثائق، قسنطينة الجزائر، الطبعة الأولى، 2017.
- 30- يوسف حسن يوسف، البنوك الإلكترونية"، المركز القومي للإصدارات القانونية، القاهرة، الطبعة الأولى، 2012.
- ب- المجلات والدوريات:**
- 1- باطلي غنية، "خصائص وأشكال النقود الالكترونية- دراسة تحليلية نظرية"، مجلة العلوم السياسية والقانون، المركز الديمقراطي العربي - ألمانيا برلين، العدد 7، المجلد 2، 2018.
- 2- محمد دماح ذبيح، "النقود الالكترونية: مساهماتها، مزاياها، مخاطرها"، مجلة الشريعة والإقتصاد، العدد 1، المجلد 10، 2021.
- 3- أحمد فشير، أبناولة حكيم، "واقع وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 3، ماي 2011.
- 4- بن موسى أحمد، علماوي أحمد، "جودة الخدمات المصرفية الالكترونية كمدخل لبناء مزايا تنافسية للبنوك الجزائرية، مجلة الدراسات الاقتصادية، 2019.
- 5- حلايلي نريمان، بن بوزيان محمد، "دولر خصائص الخدمات الالكترونية في تعزيز العلاقة مع الزبون، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد 1، المجلد 17، 2022.
- 6- جاسم نبيل ذنون، مبارك مثال مرهون، "معيقات الصيرفة الالكترونية في القطاع المصرفي ككل، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية العدد 25.
- سارة بن غيدة، سعيدة حركات، "إدارة مخاطر الصيرفة الالكترونية وأثرها على الخدمة البنكية الالكترونية- ام بواقي، مجلة العلوم الانسانية، العدد 09، 2018.
- ج- مذكرات، رسائل وأطروحات:**
- 1- ياسع ياسمين، "مكانة الصيرفة الإلكترونية من خلال الإصلاحات الاقتصادية في الجزائر (2001 - 2016)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، 2016.

- 2- براج سميرة، دور الصيرفة الإلكترونية في تعزيز القدرات الثنائية للبنوك التجارية "، مذكرة مقدمة لإستعمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، ولاية الوادي، تخصص مالية وبنوك، جامعة حمه لخضر الوادي، 2015.
- 3- شريف محمد غانم، "النظام القانوني للدفع الإلكتروني" رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ملود معمري، تيزي وزو- الجزائر، 2001.
- 4- جليد نور الدين، تطوير وسائل الدفع المصرفية في ظل التجارة الإلكترونية حالة الجزائر (2010.2005)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص نقود ومالية، ولاية الجزائر، جامعة دالي براهيم 2010
- 5- عبد الرحيم وهيبة، "إحلال وسائل الدفع المصرفية تقليدية الإلكترونية - دراسة حالة الجزائر"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006
- 6- ناجي سمية، منداس زكية، دور وسائل الدفع الإلكترونية في تطوير الخدمات البنكية - دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية"، مذكرة لنيل متطلبات شهادة الماستر، تخصص مالية دولية، 2016.
- 7- مفتاح صلاح الدين، سعد الباهي، " أثر جودة الخدمات الإلكترونية - دراسة ميدانية على بنك إسلامي في عمان، الأردن" رسالة مقدمة لإستكمال متطلبات الحصول على درجة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط. أيار 2016.
- 8- سلام عيادة، شروق فضيلة، " دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الجودة البنكية، دراسة حالة مجموعة من الوكالات البنكية، ولاية أم بواقي، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص نقدي وبنكي، جامعة أم بواقي الجزائر، 2019.
- 9- جبلي هودة، قياس جودة الخدمات المصرفية -دراسة حالة بنك البركة الجزائر، رسالة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة الجزائر، 2006 . 2007.
- 10- بن قوطاش أميرة، مجاهد باية اثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات المعاصرة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص إدارة أعمال المؤسسات 2017.

د- الملتقيات والمؤتمرات:

- 1- بن عياد محمد سمير، سماحي أحمد، " التكنولوجيا الإلكترونية ضرورية أو حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية"، مداخلة مقدمة للملتقى الوصفي حول المنظومة المصرفية، الجزائرية والتحويلات الاقتصادية، واقع وتحديات جامعة بن بوعلي حسيبة، الشلف.
- 2- بن شريف مريم، "الأعمال المصرفية الإلكترونية:الرهنات والتحديات- إشكالية الإشراف والرقابة المصرفية"، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية الإعتماد التجارة الإلكترونية-عرض تجارب دولية، المركز الجامعي خميس مليانة 2011.
- 3- عبد الكريم عندور، بومدين نورين، " الصيرفة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية كمدخل لبناء الإقتصاد الرقمي الجزائر، الملتقى العالمي الدولي الثاني حول الصيرفة في ظل الإقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، جامعة حسيبة بن بوعلي ن شلف الجزائر، 2007.
- 4- عمراني علي أبو خريصى مصطفى شكنيك، " التسويق الإلكتروني وأثره على جودة الخدمات المصرفية، دراسة ميدانية عند المصارف التجارية بمدينة زلتين، قيم الهندسة الميكانيكية، كلية الإقتصاد والتجارة، مجلة الجامعة، العدد 17، مجلد 02، 2015.

ثانيا: المواقع الإلكترونية:


موقع البنك المركزي المصرفي <https://WWW.cbeorg.eg>

<https://alnerga.net>

<http://www.howstuffworks.consultée>



الملاحق




بنك الفلاحة والتنمية الريفية  
Banque de l'agriculture  
et du développement rural


le plus grand réseau  
bancaire en Algérie

## Choisissez la carte qui vous convient

**GRATUIT**



TOUT SIMPLEMENT  
MEILLEURE, LE  
RETRAIT ET  
PAIEMENT  
ELECTRONIQUE  
AVEC LA BADR



La Carte interbancaire **CB** BADR est adossée à votre Compte ouvert auprès de l'une de nos agences, elle vous offre l'avantage de **RETIRER** votre argent et de **PAYER** vos factures en toute sécurité et rapidité.

**Fonctionnalités de la carte :**

Le Carte **CB** BADR Classique / Gold vous permet 7j/7 et 24h/24 de :

- Effectuer des retraits sur tous les guichets automatiques DAB et GAB y compris les jours fériés;
- Régler vos factures sur internet;
- Effectuer des paiements auprès des commerçants dotés d'un terminal de paiement électronique (TPE).

**Des services supplémentaires à travers notre réseau de GAB/DAB :**

- La consultation de votre solde;
- Virement de compte à compte;
- Commande de chéquier;
- Edition du RIB.

**Validité de la carte **CB** :**

La validité de la carte **CB** BADR est de 02 ans, renouvelable automatiquement.


**Sécurité :**


- Grâce à votre code confidentiel, personnel et au 3D secure, vous êtes sécurisés de tout danger.
- En cas de vol ou de perte vous devez signaler à votre banque l'incident immédiatement pour opposition de la carte.
- Votre carte sera remplacée en cas de vol, de perte ou de détérioration.
- En cas de perte ou d'oubli du code confidentiel PIN ce dernier vous sera réédité.

PAIEMENT SUR INTERNET  
- PAIEMENT VIA TPE  
- RETRAIT VIA GAB

24h/7j


Pour tout renseignement  
Visitez notre site web ou rendez vous  
Scannez dans nos agences





contact@badr.dz  
www.badrbanque.dz

021 989 323



**BADR... plus qu'une banque**



بنك الفلاحة والتنمية الريفية  
Banque de l'agriculture  
et du développement rural

le plus grand réseau  
bancaire en Algérie

## LES AVANTAGES

du paiement par carte **CB &** via **TPE**

- Avoir de nouveaux clients et accroître votre chiffre d'affaires
- Vous assurez plus de sécurité (les paiements sont crédités directement sur votre compte bancaire);
- Outil fiable et pratique, le TPE vous fait gagner du temps (plus question de prendre de l'argent et de rendre la monnaie);
- C'est un gain d'image et de notoriété pour votre enseigne;
- Le TPE vous évite les impayés et la fausse monnaie;
- Les transactions via le TPE sont garanties par la banque;
- Le TPE est garanti par la banque.

**Les préalables :**

- Un compte commercial BADR





contact@badr.dz  
www.badrbanque.dz

021 989 323



**BADR... plus qu'une banque**

**ENTREPRISES,  
COMMERCANTS  
& GRANDS FACTURIERS**

Optez pour un Terminal de paiement électronique **TPE**

Un **ATOUT COMMERCIAL** qui vous permet d'accepter et de traiter, de manière sécurisée, les paiements de vos clients par cartes **CB &**

Pour tout renseignement  
Visitez notre site web ou rendez vous  
dans nos agences  
Scannez avec CamScanner





### كيف تدفع مشترياتك عند التاجر ؟

- قدم بطاقتك عند صندوق التسديد
- أدخل بطاقتك في جهاز TPE
- يدخل التاجر قيمة مشترياتك
- أكتب رقمك السري على جهاز TPE
- يعيد لك التاجر بطاقتك ووصلك في نهاية العملية



### كيف تدفع مشترياتك على المواقع التجارية عبر الانترنت ؟

- تصفح الموقع التجاري
- اختر السلعة التي تريد شرائها
- اضغط على شعار CIB للشروع في الدفع
- تقترح عليك واجهة الدفع إدخال معطيات البطاقة ورقمك السري الخاص بالدفع عبر الانترنت
- في نهاية العملية، اختر طريقة الحصول على وصل الدفع



### بطاقة CIB

1. صادرة عن البنك
2. مستندة إلى حساب بنكي
3. مستندة إلى عقد "بطاقة"
4. ذات استعمال شخصي
5. تسمح بالدفع والسحب 07 أيام على 07 و24 ساعة على 24
6. تعزز الأمان (الشريحة)
7. تفنيك عن عناء التنقل بالنقود
8. تقتصد وقتك
9. تستخدم على جميع شبكة CIB
10. صالحة لمدة محدودة

### طاقة CIB لأحسن طريقة دفع



### ت حامل بطاقة CIB، يمكنك :

- دفع، من قرب مستحقات السلع والخدمات المقتنية من تجار بكة CIB
- دفع، من بعد مستحقات السلع والخدمات المقتنية عبر المواقع جارية لشبكة CIB
- سحب نقدي على ألت شبكة CIB
- الاستفادة من خدمات أخرى يوفرها البنك على الشبكات التي

### م التعرف على مكان قبول البطاقة

لصفة CIB الظاهرة على واجهة  
حلات، لتجارية المعتمدة.

عبار CIB الظاهر على صفحات  
واقفم التجارية المعتمدة.



1. تحديد مؤسسة الإصدار وصاحب البطاقة
2. شعار البيبنكية
3. تاريخ نهاية الصلاحية
4. إسم ولقب الزبون
5. الشريحة، العنصر الرئيسي لحماية النظام
6. رقم البطاقة
7. لوحة الإمضاء
8. عنوان مؤسسة الإصدار
9. رقم الشفرة البصرية، الأرقام الثلاثة الأخيرة الظاهرة على
10. ظهر البطاقة، هو عنصر إضافي لتأمين الدفع عن بعد الشريط المغناطيسي

CARTE MONÉTIQUE

**Business Card**

**Logo:**

**Ministère de l'Économie et des Finances**  
Banque d'Algérie

**Définition :** La carte Affaires est une carte interbancaire, de paiement et de retrait destinée aux entreprises. Pour couvrir leurs différentes dépenses professionnels pour un usage domestique (règlement des charges : factures, impôts, frais ...) et ce 7j/7 et 24h/24.

- Il est possible d'adosser plusieurs cartes au même compte.

**Carte Affaire :**

- La Business Card

**Validité de la carte Affaires :** La carte Affaires est valable deux (02) ans, renouvelable par tacite reconduction.

**Les frais d'acquisition de la carte Affaires :** La Business Card : 2 500 DA / TTC / 2 Ans

**Clientèle concernée :** La carte Affaires peut être souscrite au nom d'une personne physique habilitée ou préalablement mandatée par celle-ci au profit de l'entreprise titulaire du compte commercial BADR, l'entreprise se déclare en :

- Différentes activités professionnelles ( artisans, agriculteurs, professions libérales... ) ;
- Commerçant personne physique ;
- Les sociétés commerciales ;
- Les entreprises publiques ;
- Les ministères ;
- Les administrations publiques ;

**Fonctionnalité :** La carte Affaires est une carte interbancaire valable en Algérie, elle vous permet d'effectuer 7j/ 7 et 24h/ 24 :

- Des retraits sur DAB/GAB BADR et Banque confrères (installés sur le territoire national) ;
- Des paiements auprès des commerçants disposant de TPE ;
- Des paiements en ligne (e-paiement) auprès de l'ensemble des Web Marchands affiliés au réseau monétique interbancaire.

**Les services non autorisés sur la carte Affaires :**

- La consultation des soldes des comptes auquel elle est rattachée ;
- Les virements de compte à compte ;
- L'impression d'un « mini relevé d'opérations » ;
- L'impression du RIB ;
- La commande de chèquiers.

**Plafonds d'utilisation Mensuelle :**

Pour la Business Card:  
Retrait : 50 000 DA/Mois  
Paiement off line : 20 000 DA/Mois  
Paiement on line : 300 000 DA/Mois  
Plafond par montant de transaction de paiement : 80 000 DA

**Service adossé :** Le service BADRnet permettra au client porteur de suivre les opérations effectuées via la carte Affaires.

CS Scanné avec CamScanner

CARTE MONÉTIQUE

**Business Gold**

**Logo:**

**Ministère de l'Économie et des Finances**  
Banque d'Algérie

**Définition :** La carte Affaires est une carte interbancaire, de paiement et de retrait destinée aux entreprises. Pour couvrir leurs différentes dépenses professionnels pour un usage domestique (règlement des charges : factures, impôts, frais ...) et ce 7j/7 et 24h/24.

- Il est possible d'adosser plusieurs cartes au même compte.

**Carte Affaire :**

- La Business Gold

**Validité de la carte Affaires :** La carte Affaires est valable deux (02) ans, renouvelable par tacite reconduction.

**Les frais d'acquisition de la carte Affaires :** La Business Gold: 4 000 DA / TTC / 2 Ans

**Clientèle concernée :** La carte Affaires peut être souscrite au nom d'une personne physique habilitée ou préalablement mandatée par celle-ci au profit de l'entreprise titulaire du compte commercial BADR, l'entreprise se déclare en :

- Différentes activités professionnelles ( artisans, agriculteurs, professions libérales... ) ;
- Commerçant personne physique ;
- Les sociétés commerciales ;
- Les entreprises publiques ;
- Les ministères ;
- Les administrations publiques ;

**Fonctionnalité :** La carte Affaires est une carte interbancaire valable en Algérie, elle vous permet d'effectuer 7j/ 7 et 24h/ 24 :

- Des retraits sur DAB/GAB BADR et Banque confrères (installés sur le territoire national) ;
- Des paiements auprès des commerçants disposant de TPE ;
- Des paiements en ligne (e-paiement) auprès de l'ensemble des Web Marchands affiliés au réseau monétique interbancaire.

**Les services non autorisés sur la carte Affaires :**

- La consultation des soldes des comptes auquel elle est rattachée ;
- Les virements de compte à compte ;
- L'impression d'un « mini relevé d'opérations » ;
- L'impression du RIB ;
- La commande de chèquiers.

**Plafonds d'utilisation Mensuelle :**

Pour la Business Gold:  
Retrait : 80 000 DA/Mois  
Paiement off line : 60 000 DA/Mois  
Paiement on line : 900 000 DA/Mois  
Plafond par montant de transaction de paiement : 200 000 DA

**Service adossé :** Le service BADRnet permettra au client porteur de suivre les opérations effectuées via la carte Affaires.

CS Scanné avec CamScanner

MasterCard TITANIUM	
<b>Définition</b>	La MasterCard est votre carte internationale de paiement et de retrait en devises 24h/24 et 7j/7, elle vous offre des avantages en toute quiétude.
<b>Type de carte disponible</b>	MasterCard
<b>Eligibilité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Personnes physiques de nationalité algérienne ou étrangère disposant d'un compte en devises (Euros) et d'un compte en Dinars ;</li> <li>-Personnes physiques Résidentes ou non résidentes en Algérie.</li> </ul>
<b>Type de compte</b>	Compte devises et d'un compte en dinars.
<b>Solde minimum</b>	200 euros
<b>Les frais d'acquisition de la carte</b>	8 500 DA /An / HT
<b>Les plafonds d'utilisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Retrait: 1000 Euros / semaine</li> <li>- Paiement: 5000 Euros / semaine</li> </ul>
<b>Fonctionnalités</b>	<p>Utilisez votre carte MasterCard partout dans le monde 24h/24 et 7j/7 pour effectuer des :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Retraits sur DAB ou GAB à l'étranger portant le logo MasterCard ;</li> <li>- Règlement d'achats de biens ou de services. A l'étranger.</li> </ul> <p>Elle vous permet également d'effectuer des achats sur internet, y compris d'Algérie</p>
<b>Utilisation</b>	
<b>Validité</b>	2 ans renouvelables automatiquement .Sauf résiliation du contrat par le client.
<b>Avantages</b>	<p>Voyagez en toute sérénité et bénéficiez d'une disponibilité immédiate de votre argent pour tous vos besoins 24H/24 et 7J/7 ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Effectuez des achats en ligne en toute sécurité grâce au « 3D Secure » ;</li> <li>- Bénéficiez du plus important réseau de DAB dans le monde.</li> </ul>
<b>Les frais liés à l'utilisation de la carte MasterCard</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Retrait: 2,5 % du montant de la transaction + 2 Euros par transaction convertis en Dinars</li> <li>- Paiement: 2,5 % du montant de la transaction converti en Dinars</li> </ul>
<b>Délais de livraison de la carte</b>	15 jours ouvrables

CS Scanné avec CamScanner  
Fiche Produit BADR Mai 2019

MasterCard CLASSIQUE	
<b>Les services Proposés Par Mastercard</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En voyage familiale ou pour affaire, la carte CLASSIQUE MasterCard offre à son titulaire: Priceless Cities – Accès aux expériences :</li> </ul> <p>Profitez d'offres exclusives et d'expériences passionnantes dans divers villes du monde.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le programme Priceless Cities vous offre une collection unique de milliers d'expériences dans plus de 40 villes dans le monde spécialement organisés pour les porteurs de carte Mastercard</li> <li>- De la restauration aux voyages et divertissement profitez d'offre qui agrémenteront votre voyage.</li> <li>- Pour plus de détails visitez le site web : <a href="http://www.priceless.com">www.priceless.com</a></li> </ul>
<b>Cash d'urgence</b>	Maximum : 500 Euros.
<b>Carte de remplacement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fabriquée par MasterCard qui va générer un numéro de carte basé sur une tranche prédéfinie, cette carte de remplacement ne peut pas supporter la puce mais seulement la bande magnétique.</li> <li>- La durée de livraison : 24 heures sur le territoire USA et 48 heures sur autres territoires.</li> <li>- La livraison est effectuée par un agent désigné par MasterCard.</li> </ul>
<b>Le service de remplacement de carte en cas de perte ou de vol</b>	<p>Notre centre de relation clientèles a la possibilité de recevoir la demande de mise en opposition directement du client.</p> <p>En cas de perte ou de vol, le numéro du centre d'appels inséré au dos de la carte Ci-dessous le numéro peut être joint :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Badr Ittissal : 021.989.323.</li> <li>-MasterCard : + 212.537.674.525.</li> </ul>
<b>Mise en opposition</b>	

CS Scanné avec CamScanner  
Fiche Produit BADR Mai 2019



بنك الفلاحة والتنمية الريفية  
Banque de l'agriculture  
et du développement rural

## Fiche service « BADRSMS »

<b>Définition</b>	Le service «BADRSMS» est une prestation assurée aux clients de la banque, utilisée pour envoyer des notifications ou des alertes.
<b>Eligibilité</b>	Le service « BADRSMS » est mis par la banque de l'agriculture et du développement rural « BADR » à la disposition des clients abonnés et titulaire d'un ou plusieurs comptes.
<b>Type de Compte</b>	Compte Chèque Compte Epargne Compte Courant Compte Devise
<b>Utilisation</b>	Pour bénéficier du service « BADRSMS » le client abonné doit disposer d'une ligne téléphonique mobile dont le numéro est enregistré sur la convention d'abonnement.
<b>Fonctionnalités</b>	<p><b>Information sur les modifications de statuts des cartes :</b> Carte personnalisée reçue en agence (date de livraison) Carte bloquée Carte mise en opposition et date d'opposition Carte résiliée (date de résiliation) Date fin de validité de la carte</p> <p><b>Particulier :</b> <b>Information sur l'activité transactionnelle :</b> Tout mouvement de compte : Retrait, versement, transactions sur GAB/DAB/ TPE/Internet, chèque, virement..... (Date, N° compte, nature de l'opération débit ou crédit, montant de la transaction, nouveau solde)</p> <p><b>Entreprise :</b> Notification journalière du solde (Date, N° compte, solde)</p> <p><b>Messages Mot de Passe dynamique E-commerce (OTP) GRATUIT :</b> Un mot de passe dynamique propre à chaque transaction E-commerce est envoyé au porteur pour lui permettre de s'authentifier sur le serveur d'authentification, selon les règles 3D sécurée.</p> <p><b>Messages publicitaires GRATUIT :</b> Des campagnes publicitaires ou de sensibilisation par SMS, pour : Annoncer de nouveaux produits et services, Ouverture de nouvelles agences, Rappeler des consignes de sécurité, Autres.</p>
<b>Frais d'abonnement</b>	<p>BADRSMS : Notification solde et mouvement de compte</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Pour les Particuliers : Compte chèque 150 DA/HT mois par compte.</li> </ul> <p>BADRSMS TAWFIR : Compte épargne Gratuit</p> <p>BADRSMS Pro: Notification journalière du solde.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Pour les Entreprises : 500 DA/HT mois par compte un sms/jour soit 22 SMS/mois</li> </ul>
<b>Durée de validité</b>	Une année renouvelable par tacite reconduction. Sauf résiliation du contrat par le client ou par la Banque
<b>Texte SMS</b>	<p><b>Particulier :</b> Cher Client, le 00/00/0000 votre compte N 0000000000000000 a été débité/crédité de 00 000 000,00 DA HC, votre nouveau solde est de 00 000 000,00 DA.</p> <p><b>Entreprise :</b> Cher Client, le 00/00/0000 le solde de votre compte N 0000000000000000 est de 0 000 000 000 000,00 DA.</p>

Annexe : 01



**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 série 300 :

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

Ci-après  
Mr, M<sup>me</sup>, M<sup>lle</sup> .....  
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. Réimpression non autorisée interdite.  
Elaboré et vérifié par Direction Générale Agence d'Exploitation : .....  
Contrôle de situation : Direction de l'Organisation et des Méthodes  
Réf. Décision réglementaire d'approbation : DR. N° ..... du ..... / 2018

CS Scanné avec CamScanner

Annexe : 01

DEMANDE DE CARTE BADR  
G.R.E :  
A.L.E :  
Date : .....

CIB Gold  
 CIB Classique  
 CIB S

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. Réimpression non autorisée interdite.  
Elaboré et vérifié par : Direction générale Agence Informatique, Comptabilité et Trésorerie  
Contrôle de situation : Direction de l'Organisation, et Méthodes  
Réf. Décision réglementaire d'approbation : DR. N° 46 / 09 du 21 / 04 / 2009

CS Scanné avec CamScanner



**BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL**

**DEMANDE DE CARTE BADR INTERNATIONALE MASTERCARD**

Date : .....

Groupe Régional d'Exploitation : .....  
Agence Locale d'Exploitation : .....

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

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

Mr, M<sup>me</sup>, M<sup>lle</sup> ..... Nom : ..... Prénom : .....  
Adresse : ..... Profession : .....  
N° de Mobile : ..... N° de compte en devise : .....  
Mail : .....

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

Carte de débit MASTERCARD

CLASSIQUE  TITANIUM  AUTRES (à préciser)

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

CS Scanné avec CamScanner