



جامعة أحمد دراية - أدرار  
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم اقتصادية



مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي  
شعبة : العلوم الاقتصادية  
تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي  
بعنوان

الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة النظام المصرفي في الجزائر  
دراسة حالة مؤسسة بنك الخليج بولاية ادرار

إعداد الطالبتين:

- بلقاسمي باهية
- بايوسف فاطيمة

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
صديقي عبد الكريم	استاذ مساعد أ	رئيسا
أقسام حسنة	استاذة محاضر أ	مشرفا
خرجة حمزة	استاذ مساعد أ	مناقشا

13/06/2019

السنة الجامعية 2019/2018

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## الاهداء

اللهم لك الحمد لله كما ينبغي لجلالي وجهك وعظيم سلطانك, احمذك حمد كثيرا على فضلك  
وجودك والصلاة والسلام على اشرفي الخلق محمد ﷺ

الى نور عيني وأعماق قلبي والى أمني وسر تكويني في الحياة والى من تحملت المشقات  
لأجلي أُمي الغالية مبروكة اطلال الله في عمرها وحفظها الله.

الى صديقي وقدوتي في حياتي وسر تكويني ونجاحي في الحياة الى من رباني واحسن تربيتي  
أبي العزيز والحبیب محمد اطلال الله في عمره وحفظه الله.

الى احدى واغلى اخوة جمعني الله بهم تحت سقف واحد كل واحد باسمه ع القادر وع الهادي  
ويمينه وع الله وع الرحيم وزكريا وزين العابدين وحفصة .

الى روح جدي العطرة الحاج احمد الذي اسأل الله ان يسكنه فسيح جنانه ويرحمه برحمته  
والى جدتي عائشة مباركة العزيزة على قلبي التي لا انسى فضلها الكبير اطلال الله في عمرها

الى عمتي كلثوم وأبنائها والى خالتي مسعودة وأبنائها الى كل واحد منهم لم تتسع له ورقتي  
اتسع قلبي لهم وبالأخص الى خالتي ابي وعماته ادعوا الله ان يحفظهم ويرعاهم

الى كل جنود عائلة بايوسف وأيدر

الى اصحابي الذين عشت معهم لحظة اخوة كل باسمهم .

والى التي شاركت وتحملت معي في أنجاز هذه المذكرة الأخت باهية

الى كل قطرة ماء جعلتني أتعلم وأثمر في حياتي الى كل غالي على قلبي نساہ قلبي ولم ينساہ  
لساني بذكره الى كل هؤلاء اشكركم جزيل الشكر.

الحمد لله على كل حال

# فاطيمة

## أهداء

لك الحمد في يقظتي وغفوتي وفي لمحتي عدد ما خلقت ومن رزقت ولك الحمد هديتنا وعلمتنا  
القرآن يارب

يامن خلقتني فأحسنت ورزقتني فأجزت وعلمتني فنعمت اليك اتقرب بشيء من جزيل عطائك  
فاجعله لقلبي ضياء ولبصري جلاء واكتبه في ميزان حسناتي

الى من جعلت الجنة تحت اقدمها والصبر ملاءة كفيها ينبوع الحنان اميرة التضحيات امي  
الغالية "فاطمة اولاد علي" حفظها الله

الى من علمني معنى الكفاح والصبر وافنى عمره في تربيته وتعلمي ذو الرأي السيد ابي  
الغالي "عبد الفضل" الى من اللذان لم تبخل علي بدعواتهما وتمنياتهما الى بالنجاح "جدي  
وجدتي أطال الله عمرهما

الى اعز اخواتي كل بسميه

الى ملائكة الرحمان " روميسة، معاذ، رضوان ،و خاصة الكتكوت "مصعب، ياسمين، سناء"

"الى كل عائلة بلقاسمي باسمها وأولاد علي، بن بلقاسم وتكر، عبا

الى كل من عشت معهن احلى ايامي "سارة نعيمة، فاطمة، نجاة، الزهرة، هاشمية، امال،  
خضرة، الزهرة"

الى كل طالب يسعى لتحصيل العلم والمعرفة

الى كل من نساهم قلبي ولم ينساهم قلبي أهدي ثمرة جهدي.

# باهية

## شكر و عرفان

قال تعالى "ومن يشكر فإنما يشكر لنفسه" سورة لقمان الآية 12

نشكر جزيل الشكر ولها كل الإحترام والتقدير أستاذتنا الفاضلة أقاسم حسنة،

لقبولها الإشراف على هذه المذكرة ومساعدتنا بإرشاداتها السديدة ونصائحها القيمة

ألى أصحاب الأيدي البيضاء، التي لم تبخل علينا بالنصائح الدقيقة والملاحظات القيمة  
والعميقة بكل طلقت وجه ورحمة صدر

ونتوجه بالشكر إلى جامعة أدرار وإلى كلية العلوم الاقتصادية

وإلى كل أساتذة قسم علوم اقتصادية

ونتقدم بالشكر الجزيل إلى مدير بنك الخليج الجزائر بوكالة أدرار

وكل عمال بنك الخليج الجزائر.

كما لا يفوتنا أن نتقدم بالشكر الجزيل ألى كل من ساهم في انجاز هذا العمل من قريب او بعيد  
وإلى كل من امدنا بيدي العون ولو بكلمة طيبة مشجعة الى كل هؤلاء نقول لهم شكرا

باهية وفاطمة

## فهرس المحتويات

رقم الصفحة	المحتوى
/	العنوان
/	الإهداء
/	شكر وعرفان
/	الفهرس
/	قائمة الجداول
/	قائمة الأشكال
/	قائمة الملاحق
/	قائمة المختصرات والرموز
أ-ج	المقدمة
04	الفصل الأول: إطار النظري للصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري
05	تمهيد
06	المبحث الأول: الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري
06	المطلب الأول: ماهية الصيرفة الإلكترونية
09	المطلب الثاني: أساليب الدفع الإلكتروني
13	المطلب الثالث: العمل المصرفي الجزائري والصيرفة الإلكترونية
18	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
18	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية والأجنبية
20	المطلب الثاني: علاقة الدراسة بالدراسات السابقة
21	خلاصة الفصل الأول
22	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لبنك الخليج لوكالة أدرار
23	تمهيد
24	المبحث الأول: عموميات حول بنك الخليج الجزائري
24	المطلب الأول: نشأة وتعريف بنك الخليج
26	المطلب الثاني: تقديم بطاقة فنية حول بنك الخليج وكالة أدرار
27	المطلب الثالث: خدمات ووسائل الدفع الإلكتروني المقدمة للوكالة

36	المبحث الثاني: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
36	المطلب الأول: عرض وتحليل النتائج لمختلف الخدمات الإلكترونية
49	المطلب الثاني: إستخلاص النتائج
51	خلاصة الفصل الثاني
52	خاتمة
53	قائمة المراجع والمصادر
/	الملاحق
/	الملخص

## قائمة الجداول

الصفحة	الجدول	رقم
36	عدد التحويلات المالية الإلكترونية خارجية خلال فترة 2015-2018	1
37	إيرادات التحويلات المالية الإلكترونية خارجية خلال فترة 2015-2018	2
39	إيرادات التحويلات المالية الإلكترونية الداخلية لنفس البنك بالنسبة لشركات خلال فترة 2015-2018	3
40	إيرادات التحويلات المالية الإلكترونية الداخلية من بنك الى بنك آخر أقل من واحد مليون خلال فترة 2015-2018	4
41	إيرادات التحويلات المالية الإلكترونية الداخلية من بنك الى بنك آخر أكبر من واحد مليون خلال فترة 2015-2018	5
42	مبيعات البطاقة الكلاسيكية	6
43	مبيعات البطاقة الذهبية	7
44	مبيعات البطاقة الفضية	8
45	مبيعات البطاقة مسبقة الدفع	9
46	إيرادات البطاقات الإلكترونية الداخلية خلال فترة 2015-2017	10
48	إيرادات البطاقات الإلكترونية الخارجية خلال فترة 2018-2019	11

## قائمة الأشكال:

الصفحة	الشكل	الرقم
26	المساهمون في بنك الخليج الجزائر	1
26	الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر	2
37	المنحنى البياني التحويلات المالية الإلكترونية الخارجية خلال فترة 2018-2015	3
38	إيرادات التحويلات المالية الإلكترونية الخارجية خلال فترة 2015-2018	4
39	إيرادات التحويلات المالية الإلكترونية الداخلية لنفس البنك بالنسبة لشركات خلال فترة 2015-2018	5
40	إيرادات التحويلات المالية الإلكترونية الداخلية من بنك الى بنك آخر أقل من واحد مليون خلال فترة 2015-2018	6
41	إيرادات التحويلات المالية الإلكترونية الداخلية من بنك الى بنك آخر أكبر من واحد مليون خلال فترة 2015-2018	7
42	مبيعات البطاقة كلاسيكية	8
43	مبيعات البطاقة الذهبية	9
44	مبيعات البطاقة الفضية	10
45	مبيعات البطاقة مسبقة الدفع	11
46	إيرادات البطاقات الإلكترونية الداخلية خلال فترة 2015-2017	12
48	إيرادات البطاقات الإلكترونية الخارجية خلال فترة 2018-2019	13

قائمة الملاحق:

الترتيب	الملحق
1	أنواع الخدمات الحديثة
2	بطاقات فيزا الدولية
3	بطاقات ماستر الدولية
4	أمر بالتحويل المالي

قائمة الإختصارات والرموز:

الرموز	المدلول باللغة الأجنبية	المدلول باللغة العربية
AGB	Gulf Bank Alegria	بنك الخليج الجزائري
STIM	Société fundus Transfer Interbancaires et de Monétique	شركة النقد الآلي وعلاقات التلقائية
ACH	Automatico Clearing House	المقاصة الإلكترونية
CPE	Carte de retrait Paiement	بطاقة الصرف آلي
RIB	Magnetic drawing Card	بطاقة السحب المغناطسية
EDI	Electronique data internet	الصيرفة عبر الخط
CEP	Carte Epargne Participative	بطاقة التوفير التساهمي
CEC	Carte Epargne Classique	بطاقة التوفير الكلاسيكي
AEBS	Algeria E- Banking Services	الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية

مقدمة

يشهد العالم الآن العديد من التغييرات الحديثة في كل الفترات، على الصعيد الدولي، وبفضل ظهور ثورة المعلومات والاتصالات أدى إلى ظهور تغييرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي. ومع إنطلاق شبكة الأنترنت على العمل المصرفي الإلكتروني الذي يعتمد على المعالجة الإلكترونية للبيانات مما يوفر مزايا من بينها تصميم الخدمات المصرفية الملائمة مع إحتياجات العملاء وكذلك تحقيق المردودية. وبإستحداث وسائل الدفع التقليدية وتعدد أنواعها وأشكالها التي تتوافق مع عصر يتطلب السرعة للمعالجة أبرام الصفقات والمعاملات بأقل التكاليف. لذا فقد أضى لزاما على المصارف الجزائرية، مواجهة تلك التحديات، بإتخاذ خطوات ملائمة التي تساعدنا في عصرنة الأنظمة المتبعة في الأقتصاد الدولي من خلال صياغة إستراتيجيتها وإنتهاج سياسة أكثر تطورا وشمولا. وهذا ما يدفع إلى طرح الإشكالية التالية.

### أولا: الإشكالية

ما أثر تطبيق الصيرفة الإلكترونية على البنوك التجارية؟  
أسئلة الفرعية

حتى يتسنى لنا الإجابة على الإشكالية الرئيسية، يمكن تجزئتها إلى أسئلة فرعية، تتضمن مايلي:

- ما المقصود بالصيرفة الإلكترونية؟ وماهي أهم وسائلها؟
- ما واقع العمل المصرفي الإلكتروني في الجزائر؟

### ثانيا: فرضيات البحث

ولإجابة على التساؤلات السابقة تم صيغة الفرضيات كما يلي.

- تساهم عمليات البنوك الإلكترونية في تحسين مستوى الخدمة المصرفية من حيث سرعة تنفيذ العمليات.
- أن تأثير ثورة الأنترنت على العمل المصرفي والمالي أدى إلى ظهور بنوك رقمية.
- يعتمد بنك الخليج الجزائري للوكالة أدرار على وسائل وتقنيات دفع إلكترونية.

### ثالثا: أهمية البحث:

- تعتبر الصيرفة الإلكترونية دور أساسي في تطور العمل المصرفي الإلكتروني بفضل التطور العلمي والتقني وظهور ثورة الأنترنت لإستعمالها في تطوير المعاملات والمبادلات المالية بغية تحسين أداء القطاع المصرفي.
- يجب على البنوك الجزائرية مواكبة وعصرنة التطور التكنولوجي والدخول في المنافسات العالمية لإستفادة من خبرة تجارب الدول المتقدمة لتحسين جودة الخدمات المصرفية.

- تكمل أهمية هذا البحث في نوعية وجودة الخدمات التي يقدمها البنك محل الدراسة، توفير متطلبات الزبائن في وقتا وجيزا.

### رابعاً: أهداف البحث:

يسعى البنك إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

- معرفة مستوى الخدمات التي تقدمها البنك محل الدراسة.
- أهم أنظمة الدفع الإلكتروني المتوفرة.
- تأثير الصيرفة الإلكترونية داخل البنوك الجزائرية.

### خامساً: أسباب إختيار الموضوع:

إن إختيار هذا الموضوع له أسباب موضوعية وأخرى ذاتية وهي كالآتي

- حب الإطلاع والإستكشاف.
- الرغبة في تنمية الفكر ذاتي في هذا الموضوع.
- يعتبر هذا الموضوع مجال التخصص ومن مواضيع المهمة التي تخدم المجال المصرفي.
- الميول الشديد لموضوعات الإنظمة الإلكترونية للبنوك.
- لتوضيح الدور الأساسي للوسائل الدفع الإلكترونية .
- لمعرفة مدى تطبيق الصيرفة الإلكترونية داخل النظام المصرفي الجزائري.

### سادساً: حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة في بنك الخليج الجزائر بإعتباره يقدم خدمات متنوعة في مختلف المجالات خاصة منها الإلكترونية.

الفترة الزمنية التي تغطي هذه الدراسة هي: من 2015/03/19 إلى غاية 2019/05/16.

### سابعاً: منهج البحث

أن المنهج المتبع في هذا البحث من أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة وتحقيق أهداف الدراسة تعتمد على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة، وذلك من أجل الإلمام بالجوانب النظرية والتطبيقية لموضوع، حيث يظهر المنهج الوصفي التحليلي في كل ما يتعلق بالصيرفة الإلكترونية وتأثيرها على النظام المصرفي الجزائري.

أما ما يتعلق بمنهج دراسة الحالة يظهر من خلال الدراسة الميدانية التي تم دراستها بالوكالة في بنك الخليج AGB، حيث أتبع المنهج التحليلي لعرض والتحليل الإحصائي لمختلف أبعاد الموضوع.

### ثامناً: صعوبات البحث:

- صعوبة الحصول على المعلومات من الجهات الرسمية.
- عدم إستخدام الجرد السنوي لإحصائيات.

### تاسعا: تقسيمات البحث:

قصد الحفاظ على التدرج والتسلسل المنطقي للأفكار عند معالجة الإشكالية أقتضت الدراسة لتقسيم البحث إلى فصلين وكل فصل ينقسم بدوره إلى مباحث ومطالب:

قد قسم البحث إلى فصلين تم التطرق في الفصل الأول المعنون بالإطار النظري للصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري، والذي تضمن مبحثين ينطوي المبحث أول المعنون بالصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري حيث قسم هذا المبحث إلى الصيرفة الإلكترونية وأساليب الدفع الإلكتروني والعمل المصرفي الجزائري أما بما يخص المبحث الثاني المعنون بالدراسات السابقة فقد قسم إلى مطلبين الأول الدراسات باللغة العربية وأجنبية والثاني علاقة الدراسة بالدراسات السابقة.

يندرج الفصل الثاني في الدراسة التطبيقية لبنك الخليج للوكالة أدرار من خلال تقديم عام حول البنك وأهم الخدمات التي يقدمها بمختلف أنواع البطاقات الإلكترونية وكذلك الطريقة والأدوات المستخدمة في تحصيل النتائج.

# الفصل الأول

الإطار النظري للصيرفة الإلكترونية

والنظام المصرفي الجزائري

**تمهيد:**

عرفت تكنولوجيايات الإعلام و الإتصال تطورا مذهلا في مختلف المجالات منها النظام المصرفي، والذي يعتمد على وسائل دفع جديدة ومتطورة، حققت بها سرعة كبيرة في العمل المصرفي، أدى إلى ما يسمى في الأخير بظهور مصطلح الصيرفة الإلكترونية مؤخرا في الجزائر.

سنتناول في هذا الفصل الإطار النظري للصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري من خلال

المبحثين التاليين:

- المبحث الأول: الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري.
- المبحث الثاني: الدراسات السابقة.

## المبحث الأول: الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري

في ظل الإصلاحات المالية والمصرفية التي شهدتها الجزائر، وبفعل ثورة الإعلام والاتصال تم إقتراح العديد من الأفكار والمعلومات، مما أحدثت تغييرات جذرية في النظام المصرفي الجزائري، وذلك بإدراج مفهوم الصيرفة الإلكترونية.

## المطلب الأول: ماهية الصيرفة الإلكترونية .

ظهرت الصيرفة الإلكترونية بعدة مفاهيم وزوايا مختلفة في بيئة، مما أدى إلى إختلاف آراء المفكرين الإقتصاديين حول هذا المصطلح.

## الفرع الأول: نشأة و مفهوم الصيرفة الإلكترونية:

ظهرت الصيرفة الإلكترونية بظهور النقد الإلكتروني في الثمانيات حيث برز إصطلاح Monétique الذي يعنى بالنقد بالإلكترونيك، بدأ إستخدام البطاقات في فرنسا مثل بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي، وفي الولايات المتحدة الأمريكية بطاقة معدنية تستعمل في تعريف الزبون على مستوى البريد، وفي الخمسينيات شهد العالم تحول، حيث أصدرت بطاقة بلاستيكية American express سنة 1958، والتي أنتشرت على نطاق دولي، وفي سنة 1968 أصدرت مجموعة مكونة من ثمانية بنوك إمرىكيا، والتي تحولت شبكة VISA عالميا، كما تم في نفس العام إصدار البطاقة الزرقاء من قبل ستة بنوك فرنسية، وفي نهاية السبعينات وبفضل ثورة الإلكترونيك تم تزويد البطاقات مسارات مغناطيسية pester magmetique وفي عدد من البلدان الصناعية حيث أصبحت البطاقات تحتوي ذاكرة يمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها لإجراء عمليات الدفع، منذ 1986 شرعت إتصالات فرنسا في تزويد غرف الهاتف العمومي بأجهزة قارئه لبطاقات الذاكرة، ومع بداية سنة 1992 أصبحت كل البطاقات المصرفية (بطاقات سحب أو دفع) في فرنسا برغوئية.<sup>1</sup>

إن الثورة التي حدثت في التسعينات، بفعل التطور الهائل في مجال التكنولوجيا الإعلام والاتصال، وخاصة منها ثورة الأنترنت، أدى إلى تحولات عميقة في مجال الصيرفة، فلقد ظهر في منتصف التسعينات أول بنك افتراضي في الولايات المتحدة الأمريكية، خاصة وأن تسيير الزبون الافتراضي client virtuel أقل تكلفة من تسيير الزبون التقليدي، كما بينت ذلك الدراسات المتخصصة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> سميرة بريح، "دور الصيرفة الإلكترونية في تعزيز القدرات التنافسية للبنوك التجارية"، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، السنة 2014-2015، ص 31.

<sup>2</sup> رحيم حسين، هواري معراج، "الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصاريف الجزائرية"، أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية، جامعة الأغواط، دون السنة، ص 316.

## أولاً: مفهوم الصيرفة الإلكترونية:

تعددت مفاهيم الصيرفة الإلكترونية بتطور مفهومها وفما يلي بعض التعاريف منها:

" تقديم الخدمات والمنتجات المصرفية الجزائرية ذات القيم الصغيرة، عبر القنوات الإلكترونية، والتي يمكن أن تتضمن خدمات الإيداع والإقراض وإدارة الحساب وتقديم المشورة المالية ودفع الفواتير الإلكترونية بالإضافة إلى الدفعات الإلكترونية ذات القيم الكبيرة".<sup>1</sup>

أوهي "إجراء تلك العمليات المصرفية التقليدية ولكن بطرق إلكترونية، بإستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالسحب، الدفع، الائتمان، التحويل أو التعامل في الأوراق المالية، أو غير ذلك من الأعمال المصرفية. وفي ظل هذا الشكل من الصيرفة لا يكون العميل مضطر للتنقل إلى البنك، إذا يمكنه القيام ببعض العمليات مع مصرفيه وهو في منزله أو في مكتبه وهو ما يعني تجاوز بعدي المكان والزمان".<sup>2</sup> ونستخلص مما سبق: هي مختلف العملية البنكية الإلكترونية، تستخدم عن طريق الوسائل الحديثة التي تساعد على تقديم خدمات ومنتجات بنكية، مما تحقق مزايا لعميل والبنك .

## ثانياً: مفهوم المصارف الإلكترونية:

"تعتبر المصارف الإلكترونية وسيلة إلكترونية لنقل المنتجات والخدمات البنكية التقليدية، والحديثة مباشرة إلى العملاء عبر الأنترنت إذ تمكنهم من الوصول لحساباتهم وإجراء العمليات والحصول على المعلومات دون حاجة التنقل إلى فروع البنوك".<sup>3</sup>

كما عرفت كذلك على أنها " بنوك إفتراضية التي تنشأ لها مواقع إلكترونية على الإنترنت، على النحو الذي تسهل إنجاز مختلف العمليات المصرفية التي تنجزها البنوك التقليدية بشكل إلكتروني".<sup>4</sup> ونستخلص مما سبقا :

أن المصاريف تستعمل الأدوات ووسائل تقليدية بطريقة حديثة في مختلف عملياتها المالية والإدارية وتحويلها إلى أدوات إلكترونية، ذات مزايا أكثر للبنوك والعميل وذلك في ظل إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

<sup>1</sup> أحمد بوراس، "أعمال الصيرفة الإلكترونية، الأدوات والمخاطر"، الطبعة الأولى، دار الكتاب الحديث القاهرة 2014، ص 100.

<sup>2</sup> فاطيمة فودوا، "عصرنة النظام المصرفي ودورها في تحسين أداء البنوك"، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية، سنة 2014 - 2015، ص 11.

<sup>3</sup> محمود محمد أبو فرة، "الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الأنترنت"، الطبعة الأولى والثانية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، دون سنة، ص 25.

<sup>4</sup> حورية جنان، "دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية"، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري، جامعة عين مليلة، 2013-2012، ص 17.

الفرع الثاني: خدمات الصيرفة الإلكترونية.

تشير الخدمات المصرفية الإلكترونية أو خدمات الصيرفة عبر الإنترنت إلى الأنظمة التي تتيح للعملاء الوصول إلى حساباتهم البنكية، والمعلومات العامة حول المنتجات والخدمات المصرفية من خلال جهاز حاسوب شخصي أو أي جهاز ذكي آخر يعد قناة للتوزيع الإلكتروني. يمكن للأعمال المصرفية الإلكترونية أن تشمل المنتجات والخدمات الموجهة للشركات وكذلك منتجات التجزئة للمستهلكين الأفراد، حيث إن الحصول على المنتجات والخدمات المصرفية الإلكترونية يماثل تماما المنتجات و الخدمات من خلال قنوات التوزيع التقليدية الأخرى للبنك كأمثلة على هذه المنتجات والخدمات نذكر منها:

- إدارة النقدية.
- الإستفسار عن الرصيد ونقل الأموال.
- النشاط الإستثماري.
- تقديم السندات والدفع وغيرها من الخدمات.

ولقد تمكن العملاء من إستخدام هذه التكنولوجيا في أي وقت وفي أي مكان في العالم، للوصول إلى شبكة البنك بفضل نمو الإنترنت على نطاق واسع، إذ أصبحت هي التكنولوجيا التي تسمح بجعل المنتجات والخدمات المصرفية متاحة للمزيد من العملاء وإلغاء الحيز الجغرافي ونظم الحواجز المختلفة، مما أتاح فرصا للإتساع السوق المصرفية وتغير المنتجات والخدمات التي تقدمها المصارف، مثل عوامل السوق التي تدافع إستراتيجية البنك لتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية وتشمل:

- المنافسة وطلبات الزبون والتكاليف.
- النطاق الجغرافي.
- تعزيز العلامة التجارية.<sup>1</sup>

الفرع الثالث : أهمية العمل المصرفي الإلكتروني :

- تقوم البنوك الغير الإلكترونية بتقديم حل للمشكلات الزبون لكنها جزئية وبأعلى التكاليف، مع العلم أن التنافس في سوق العمل المصرفي يقدم خدمة شاملة وبأقل التكاليف، فالبنوك الإلكترونية تعطي إنطباع لتحقيق معدلات أفضل في المنافسة والبقاء في السوق.
- تتيح للزبون بذاته أن يدير مثل هذه الأعمال، فوجود البنوك الإلكترونية مرهون بقدرته على التحول موقع المعلومة، ومكان لحل المشكلات مبني على الثقة والشفافية في صحة المعلومات، كما أنه مكان لتلبية حاجيات الزبون مهما اختلفت.

<sup>1</sup> أحمد بوراس، مرجع سبق ذكره، ص 108، 109

- الدفع الإلكتروني مصاحب لموقع التجارة والإعمال الإلكترونية، يقدم مبررا لإنشاء البنوك الإلكترونية مثل (شركة التأمين، النفط، الفنادق.....إلى آخره). فدفح يتم عبر الخط أو الإلكتروني.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: أساليب الدفع الإلكتروني

عرف النشاط الإقتصادي عدة وسائل للدفع تمكن من إجراء الصفقات بسهولة حظيت بقبول الإجماعي لها، حيث عرف الإنسان عدة وسائل من بينها الشيك بأنواعه والسفتجة وسند لأمر وسند الرهن.... الخ. فهي تستخدم وتتداول في تسوية الصفقات.

### الفرع الأول: تعرف وسائل الدفع الإلكتروني

"تعتبر وسائل الدفع الإلكترونية كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل أموال، مهما يكن السند أو أسلوب التقني المستعمل".<sup>2</sup>

إيضاً هي كل الوسائل التي تسمح لأشخاص بتحويل الأموال بغض النظر عن شكل السند المستخدم أو التقنية المستعملة، وكذا مهما كانت الدعامة المستعملة سواء كانت ورقية كالشيكات والسندات التجارية، السندات البنكية الدفع، سند لأمر تحويلات بنكية".<sup>3</sup>

"هي مجموعة من الأدوات، والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصاريف والمؤسسات كوسيلة دفع، وتتمثل في البطاقات البنكية والنقود الإلكترونية والشيكات الإلكترونية والبطاقات البنكية".<sup>4</sup>

### الفرع الثاني: أنواع أنظمة الدفع الإلكترونية

تعددت أنظمة الدفع الإلكترونية باختلاف خصائصها، إذ أصبح من الصعب تقديم تعريف موحد لنقد الإلكتروني.

**البطاقات البنكية:** هي عبارة عن بطاقة مغناطيسية تصدرها البنوك والمؤسسات المالية والتي تسمح لحاملها بتسديد ثمن المشتريات أو سحب أموال من الماكينات الإلكترونية فهي بطاقة بلاستيكية وورقة مصنوعة من مادة يصعب العبث بها تصدرها جهة ما بنك او شركة إستثمار يذكر فيها إسم العميل الصادرة لصالحه ورقم حسابه وهي التي يتم صرف الأموال من البنوك بواسطتها من خلال ماكينات الصرف الآلية وللبطاقة البنكية

<sup>1</sup> طاهر لطفي، جميعي صلاح الدين "العمل المصرفي الإلكتروني ودوره في تعزيز وتطوير نظم الدفع الحديثة للتكنولوجيا تمويل مصرفي"، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر الأكاديمي، جامعة العربي التبسي، تبسة، دون سنة، ص 24.

<sup>2</sup> لوصيف عمار "أستراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية" مذكرة ضمن متطلبات لنيل شهادة ماجستير في العلوم الإقتصادية، جامعة منتوري، قسنطينة، السنة 2009 ص 10.

<sup>3</sup> منصور عائشة، " دور أنظمة الدفع الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة دراسة حالة بنك الخليج الجزائر"، مذكرة ضمن متطلبات لنيل شهادة الماستر، السنة 2015-2016، ص 7 .

<sup>4</sup> سماح شعيبور، مصباح مرابطي، " وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر"، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي علوم الإقتصادية، جامعة العربي التبسي، تبسة، السنة 2015-2016 ص 17.

عدة تسميات إلا إن مسمى بطاقات الائتمان هو الأكثر شيوعا وذلك لأنها بجانب كونها وسيلة دفع فإنها تعطي لحاملها إئتمانا قصير الأجل.

**البطاقات الذكية:** هي عبارة عن بطاقة الائتمان المعروضة، مثبت بدخلها ذاكرة إلكترونية أودائرة إلكترونية متكاملة، ويسجل في ذاكرة البطاقة مالية معينة كما يجرى تسجيل العمليات وخصم المسحوبات من هذه القيمة وحساب الرصيد متبقي. فهي كمبيوتر متنقل، وتمثل حماية كبيرة ضد التزوير وسوء الإستخدام، حيث تتيح الأجهزة قراءة البطاقات التي نوضح في المواقع التجارية التدقيق في تفاصيل الحسابات المالية لصاحبها ويتم تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها في هذه البطاقات.<sup>1</sup>

**النقود الإلكترونية:** هي عبارة عن قيمة نقدية بعملة محددة تصدر في صورة بيانات إلكترونية مخزنة على بطاقة ذكية أو قرص صلب بحيث يستطيع صاحبها نقل ملكيتها إلى من يشاء دون تدخل شخص آخر.

والنقد الإلكتروني له مزايا، إلا أنه مستقل ومحمول وقابل للتجزئة، ويوصف بمستقل لأنه غير متعلق بأي شبكة أو جهاز تخزين، وبهذا فإن النقد الإلكتروني هو فعلا ليس عملة حرة التقييم، فالنقد الإلكتروني يجب أن يكون قادر على المرور بشفافية عبر الحدود الدولية وأن يحول أوتوماتيكيا إلى عملة دولة المتلقي وإمكانية حمل النقد الإلكتروني، معناه يجب أن يكون قابلا للتحويل بين أي الطرفين.<sup>2</sup>

**المحافظ الكترونية:** هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية ممغنطة (مزودة بشريحة- رقاقة- حوسبية ) يمكن تثبيتها على الكمبيوتر الشخصي أو يكون قرص مرن يمكن إدخاله في فتحة القرص المرن في الكمبيوتر الشخصي ليتم نقل القيمة المالية (منه أو إليه) عبر الأنترنت، ويمكن إستخدام المحفظة الإلكترونية لدفع عبر الأنترنت وفي الاسواق التقليدية التي تستعمل أنظمة الدفع الإلكترونية.<sup>3</sup>

**الشبكات الإلكترونية:** يعتبر الشيك الإلكتروني المكافئ الإلكتروني للشيكات الورقية التقليدية التي اعتدنا التعامل بها، وهو عبارة عن رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك ليستخدمه ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الأنترنت ليقوم البنك أولا بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك، وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادته إلكترونيا إلى مستلم الشيك، ليكون دليلا على أنه قد تم صرفه فعلا ويمكن لمستلمه أن يتأكد أنه قد تم فعلا تحويل المبلغ لحسابه.

**التحويل المالي الإلكتروني:** هو عملية يتم بموجبها منح الصلاحية لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة إلكترونيا من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر، أي أن عملية التحويل تتم إلكترونيا عبر الهاتف وأجهزة الكمبيوتر، عوضا عن إستخدام الأوراق، فهو عملية يتم بموجبها نقل مبلغ معين من حساب

<sup>1</sup>لوصيف عمار، المرجع سبق ذكره، ص 56.

<sup>2</sup>سماحي أحلام، جناني نجاه، "وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية"، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر، كلية علوم الإقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2016 - 2017، ص 37.

<sup>3</sup>منصور عائشة، مرجع سبق ذكره، ص 21.

إلى آخر عن طريق تقييده في الجانب المدين للأمر والجانب الدائن للمستفيد سواء أتم هذا التحويل بين حسابين مختلفين في نفس البنك أم في بنكين مختلفين.<sup>1</sup>

### الفرع الثالث: نظم التسوية والتحويلات المصرفية الإلكترونية

تعتبر هذه النظم القاعدة الأساسية لمختلف العمليات الصيرفة الإلكترونية فلا وجد أنشطة بدون ممارسة هذه الأنظمة بين المتعاملين.

#### 1) نظام التحويلات المالية (TFE):

##### • تعريف نظام التحويلات المالية الإلكتروني:

يعرف نظام التحويلات المالية الإلكترونية TFE هو عملية منح الصلاحية لبنك ما لقيام بحركات تحويلات المالية الدائنة والمدينة إلكترونيا عبر الهواتف وأجهزة الكمبيوتر ومودام، عوض عن استخدام الأوراق وتنفيذ عمليات التحويل عن طريق دار المقاصة الآلية التي تمثل شبكة تعود ملكيتها وتقنية تشغيلها إلى البنوك المشتركة في نظام التحويلات المالية الإلكترونية.<sup>2</sup>

##### • إجراءات عملية التحويل المالي الإلكتروني

تنفذ عملية التحويل الإلكتروني بتوقيع العميل نموذجاً معتمداً لصالح الجهة المستفيدة (التاجر)، ويمكن هذا النموذج من إقطاع القيمة المحددة (ONE TIME OTHERISATION) من حساب العميل وفق ترتيب زمني معين (يوميًا أو أسبوعيًا أو شهريًا)، ويختلف نموذج الإلكتروني عن الشيك في صلاحيته لأن عملية صلاحيته تسوى لأكثر من عملية تحويل واحدة، وعادة ما يتعامل البنك والعميل مع وسطاء وظيفتهم توفير البرمجيات اللازمة لتحويلات.

##### • منافع النظام التحويلات المالية الإلكترونية

- يقدم نظام التحويلات المالية الإلكترونية منافع لكل من البنوك والعملاء نوجزها فيما يلي :
- عملية آمنة: حيث تتم بطلب العملاء لكن البنك هو الذي يسيرها بين الحسابات.
  - عملية سهلة: تتم ببساطة عن طريق إصدار أمر لبنك بتحويل لحساب محدد.
  - عملية فعالة: حيث أنها عملية أكيدة لا يمكن تلاعب بها.
  - عملية مرنة: نظرا لسهولة التعامل بها فلا تحتاج كفاءات مالية متخصصة وخاصة بعد ظهور مقاصة الإلكترونية.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> سمية عباس، "وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة أم البواقي، الجزائر، العدد السادس 2016، من 24 /11/ 2015 الى 2016/7/22، ص 349.

<sup>2</sup> عرابية رابع، "دور التكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري"، الإكاديمية لدراسات الإجتماعية والإنسانية، العدد 8، 2012، ص 6.

<sup>3</sup> طاهر لطفي، جميعي صلاح الدين، مرجع سبق ذكره، ص 56-57.

## (2) نظام المقاصة الإلكترونية ACH:

### تعريف نظام المقاصة الإلكترونية:

يعرف نظام قساصة الإلكترونية على أنه شبكة تعود ملكيتها وحق تشغيلها لبنوك المشتركة بالنظام التحويلات المالية الإلكترونية وتعمل على تبادل المعلومات التي تشمل كل من (البيانات، الرموز، الشبكات، الخدمات، وتحصيل الأقساط. كما تعد تطورات العديد من الدول نظام المقاصة الإلكترونية وتسوية بين البنوك وضميها إلى سبيل المثال الولايات المتحدة الإمبريكية التي عكفت على تطوير نظام المقاصة الإلكترونية منذ 1960 وقد شارك في تطوير هذا النظام كل من القطاع العام والخاص وأستخدمت فيه تقنيات متطورة.

### مزايا نظام مقاصة إلكترونية ACH:

يقدم نظام المقاصة الإلكترونية لكل من البنوك والعملاء منافع نوجزها فيما يلي :

1. تخفيض تكاليف الخدمات المصرفية من خلال ما يلي:
  - تقليل أو إلغاء الخدمات التي تقترحها الصناديق المتعلقة بالشبكات.
  - تخفيض خسائر منح الإئتمان.
  - تقليل مصاريف معالجة الشيكات إلى الحد الأدنى نتيجة عدم إستخدام الشبكات الورقية وإنخفاض مصاريف المعالجة بالنسبة للشركات.
2. توفير النقدية بصورة فورية: حيث يؤدي نظام (ACH) إلى تحسين التدفق النقدي من خلال ما توفره التحويلات ضمن موثوقية والتدفق.
3. تسبير العمل: ألغت عملية المقاصة الإلكترونية حاجة العميل أو التاجر إلى زيارة البنك لإيداع قيمة التحويلات المالية، مما يؤدي إلى فعالية رفع نظام العمل.

### الإجراءات عملية تحويل المالي الإلكتروني عبر دار المقاصة (ACH):

يقوم العميل ببناء وإرسال التحويل المالي عن طريق الصراف الآلي إلى الوسيط ويقوم الوسيط بتجميع التحويلات وإرسالها إلى دار المقاصة الإلكترونية التي بدورها ترسل نموذج تحويل المالي الإلكتروني إلى بنك العميل ويقارن هذا الأخير التحويل المالي (الوارد من دار المقاصة ) برصيد العميل، وفي حالة عدم تغطية الرصيد لقيمة التحويل المالي، يتم إرسال إشعار إلى العميل، الرصيد كافيا لتغطية قيمة التحويل المالي منه وتحويلها إلى حساب الوسيط.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>ظاهر لطفي، مرجع نفسه، ص 57، ص 58

### 3) نظام التحويلات الدولية Swift:

لتسهيل عملية الإتصال مع البنوك العالمية عمدت معظم البنوك الأردنية إلى الإشتراك في شبكة Swift والتي هي عبارة عن شبكة إتصالات متطورة ومتقدمة جدا، تعمل على ربط البنوك ببعضها البعض عبر شبكة إتصالات منظمة ومحكمة توفر للإتصال السهولة والسرعة والأمان .

#### مزايا نظام Swift:

- سرعة إنجاز الحوالات ووصولها إلى المستفيدين وتوفير عنصر الأمان (SECURITY).
- أقل كلفة بالنسبة للبنك من أساليب التحويل الأخرى (COST REDUCATION).
- نظام يعمل على مدار 24 ساعة (AVAILABILITY).

ويعتبر هذا النظام كبديل متطور حيث يغطي جميع المراسلات المتعلقة بالتعاملات المالية والبنكية التي تتم بين البنوك والمؤسسات المالية حيث يوفر النظام الحماية والسرعة الكاملة لمثل هذه التعاملات ومتابعة تسليمها لجهات المعنية .

وتجدر الإشارة إلى أن المقر الرئيسي لشبكة SWIFT العالمية يقع في بلجيكا وحسب آخر إحصائية صادرة عنها فقد تجاوز عدد المؤسسات المالية والبنوك المشاركة فيها إلى 7650 مشترك وذلك حتى نهاية 2004 موزعين على أكثر من 200 دولة حول العالم وبناء على هذا النمو الكبير قامت الشركة مؤخرا بإجراء تخفيض على اسعار الرسائل المتبادلة بين المشاركين الى ما يزيد عن 70% وذلك خلال 10 السنوات الأخيرة<sup>1</sup>.

وفي جوان 2015 تم إستخدام شبكة Swift من قبل أكثر من 10.800 مؤسسة مالية ومصرفية تنتمي إلى أكثر من 200 بلد لإنجاز جميع معاملاتها، وتقوم الشبكة بمعالجة ونقل أكثر من 24 مليون كمعدل يومي وفق إحصائيات أبريل 2015.<sup>2</sup>

#### المطلب الثالث : العمل المصرفي الجزائري والصيرفة الإلكترونية

##### الفرع الأول: إستعمال تكنولوجيا والإتصال في النظام المصرفي الجزائري

##### شبكة الإتصالات الإلكترونية

بادرت بعض المؤسسات المصرفية المالية بتطوير شبكات إلكترونية للدفع والتسديد، منتشرة في نقاط محدودة من التراب الوطني، ولكن عدم القدرة على التحكم فيها جعل بعضها يتوقف عن أداء خدماته وذلك بسبب إعتقاد هذه المؤسسات على حلول وأنظمة مستوردة وغير متوقفة وخصائص السوق الجزائرية وكذلك

<sup>1</sup> عبد الغني ربوح، المؤتمر الدولي العالمي إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الرهينة" مداخلة تطبيق أنظمة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والأفاق، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، دون سنة، ص 7 .

<sup>2</sup> [WWW.aljazeera.net](http://WWW.aljazeera.net). 15/05/2015،19:24

عدم تزايد الطلب على الخدمات، هذا العامل الذي كان من الممكن أن يشجع هذه المؤسسات على مواصلة العمل بهذه الوسائل أي زيادة الطلب رغم ذلك فقد بادرت بعض المؤسسات بإصدار بطاقات السحب مثل - بطاقة السحب من الصرافات الآلية لمؤسسة البريد.

- بطاقة المصرفية السحب والدفع للمصارف.

### الأنترنت والبنوك الجزائرية:

أن معظم البنوك الجزائرية لها مواقع على شبكة الأنترنت فبالنسبة لبنك الجزائر موقعه على الأنترنت [www.Bank of Algeria.Dz](http://www.Bank of Algeria.Dz) تظهر فيه مجموعة من المعطيات والبيانات عن السياسة النقدية والمالية وإحصائيات مختلف ولكنها غير متجدد فمثلا آخر تقرير سنوي موجود على الموقع هو تقرير سنة 2005، وهو لا يقدم أي خدمة معلوماتية إلكترونية، بعكس مواقع البنوك المركزية في العالم و التي بعضها يشرف على أنظمة الدفع الإلكترونية لمصارف تلك الدول إنطلاقا من موقعه الإلكتروني.

### إستخدام الهاتف في الخدمة المصرف:

مواكبة المصارف الجزائرية للتطورات العالمية في ميدان الخدمات المصرفية الإلكترونية وهي تستعد للإندماج في الإقتصاد العالمي وتبحث عن جلب الإستثمار الأجنبي. وبالرغم من الإيجابيات التي توفرها الصيرفة الإلكترونية التي تعتمدها الجزائر، إلا أن هذا لا يمنع من وجود بعض السلبيات والمخاطر مثل مخاطر تكلفة الصيانة، البنية التحتية، أمن وسرية التعاملات المصرفية.<sup>1</sup>

### الفرع الثاني: شركات النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين المصارف SATIM

إن إنشاء شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية ما بين البنوك، SATIM ناتج عن مبادرة المؤسسات البنكية الساعية لتطوير وتسهيل التحكم في عملية التحول إلى النقد الآلي وتحديث وسائل الدفع، وكذا قيام كل بنك بإنشاء مراكز تسيير ودراسة عمليات النقد الآلي الخاصة به، مما يترتب عن ذلك من الإستثمارات وتكاليف ضخمة فيعيق العملية الخاصة في بداية إنشائها.

ومن هذا المنطلق قررت مجموعة من البنوك إنشاء هيئة مشتركة لتسهيل العمليات البنكية الخاصة بالنقد الآلي ومن تم جاء ميلاد SATIM سنة 1995م في شكل شركة ذات أسهم SPA وهي عبارة عن فرع لثمانية بنوك تجارية جزائرية.

### المشاركون في رأس المال:

البنك الوطني الخارجي BAN، بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، البنك الخارجي الجزائري BEA، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP، القرض الشعبي الجزائري CPA، وبنك التنمية المحلية BDL، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي CRMA، بنك البركة، كما أن هناك مؤسسات أخرى تشارك في شبكة النقد الآلي ألا وهي بريد الجزائر ALP، ABC، AGB، Housing Bank، Paribas Algérie .

<sup>1</sup> <http://iefpedia.com>،8/4/2019،19:30.

- إنشاء نظام النقد الآلي والعلاقات التلقائية ما بين البنوك بغرض أداء مجموعة من المهام، التي تحقق السير الفعال لتعاملات النقد الآلي البنكي وتتمثل هذه المهام فيما يلي :
- العمل في مجال تطوير وإستخدام وسائل الدفع الإلكترونية.
  - إدماج الموزعات الآلية DAB في المصارف والتي تشرف عليها.
  - وضع منصة تقنية منظمة لتوفير التوافق الكامل بين جميع اللاعبين في الشبكة المصرفية الإلكترونية في الجزائر.
  - المشاركة في وضع قواعد بين البنوك لإدارة المنتجات الإلكترونية بين البنوك المصرفية من خلال لديها قوة الإقتراح.
  - يدعم البنك في إنشاء وتطوير المنتج المصرفي الإلكتروني.
  - تخصيص الشيكات وبطاقات الدفع والسحب النقدي.
  - المشاركة في التعريف بالمبادئ والقواعد الخاصة بالعمليات التي تتم بواسطة البطاقات البنكية. وكذا وضع قوانين وأسس التسيير وأسعار المنتجات النقدية.
  - تنفيذ كافة الإجراءات التي تحكم عمل النظام.
  - تطوير النقد الآلي البنكي من خلال إتباع أحدث التكنولوجيا.
  - قيام بعملية المقاصة<sup>1</sup>.
- يظهر إهتمام البنوك بتكنولوجيا الإعلام والإتصال عبر السنوات كما يلي :
- 1991 - تطبيق نظام SWIFT لعمليات التجارة الخارجية.
- 1992- وضع برمجيات Logiciel SYBV لتسيير القروض عمليات الصندوق الفحص عن بعد لعمليات الزبائن، وإدخال الإعلام الآلي على جميع عمليات التجارة الخارجية.
- 1994 - تشغيل بطاقة التسديد والسحب في بعض الوكالات الرئيسية.
- 1996 - قيام بعمليات الفحص السلبي.
- 1998 - بداية نظام السحب ما بين البنوك.
- 2000 - إطلاق مشروع نظام الدفع ما بين البنوك وتسليم المشروع سلم A لشركة STIM من طرف المنظومة البنكية، التي تجمع مختلف ممثلي البنوك الوطنية والخاصة لتبادل المعلومات والتنسيق في عمليات السحب والدفع للموزع الآلي.
- 2004 - خيار النظام الدفع بالبطاقة المطابق لمواصفات EMV.
- 2005 - خلق المنظمة النقدية ما بين البنوك COMI.

<sup>1</sup>أسيا قاسيمي، "أثر العولمة المالية على تطوير الخدمات المصرفية وتحسن القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية"، إقتصاديات المالية والبنوك، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة، جامعة أمجد بوقرة، بومرداس، دون سنة، ص223، ص224.

2006- الإنطلاقة الأولى لبطاقة سحب في الجزائر حيث وزعت على مختلف مستخدمي البنوك للتجريب ومعرفة النقائص والإحتياط لها.

2007- تعميم بطاقة CBI عبر التراب الوطني في مراكز البريد والمواصلات والبنوك.

2009- تطور عدد الموزعات الآلية ليصل إلى 399 موزع أما بالنسبة للبطاقات الموزعة 499 إلف بطاقة.

2015- أطلق بنك سوسيني جنرال الجزائر بطاقة فيزا لإجراء جميع المعاملات البنكية والتجارية، في إطار التقرب من الزبائن من خلال الإعتماد على الأنشطة ذات الطابع الجوّاري للزبائن.<sup>1</sup>

### الفرع الثالث: الصيرفة عبر الخط EDI :

إن أحد أهم أوجه الصيرفة الإلكترونية هي الصيرفة الخط، حيث تبنت الجزائر مشروع الصيرفة الإلكترونية، لذلك عملت الجزائر على إيجاد هذا النوع من الخدمة في السوق المالي الجزائري. لكن قدرات المصارف الجزائرية لم تسمح بذلك، ومن هنا جاءت فكرة إنشاء مؤسسة تساعد المصارف الجزائرية على تقديم هذا النوع من الخدمات فكانت "الجزائر لخدمة الصيرفة الإلكترونية" التي نتعرض لها فيما يلي:

#### 1. تعريف شركة الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية

انشأت هذه الشركة في جانفي 2004، في بداية ركزت على عمليات تطوير وتدعيم موجهة جهودها بصفة رئيسية نحو عصرنه الخدمات بنكية وأنظمة الدفع الإلكتروني ونتجت هذه عن إتفاق شراكة بين المجموعة الفرنسية {DIAGRAM} الرائدة في مجال البرمجيات المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية وأمن تبادل البيانات المالية. وثلاث مؤسسات جزائرية هي (SOFT ANGINERIN) و (AGACT MULTIMEDIA) ومركز البحث في الإعلام العلمي والتقني (CERIST) لتنتشأ شركة مختلطة سميت الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية تقدم هذه الشركات خدمات متعلقة بالمصارف عن بعد لجميع البنوك والمؤسسات المالية باختلاف أصناف زبائنها (مؤسسات كبرى، مجموعات شركات، تجار، مهنيين، خواص...).

بتقديم تشكيلة جديدة من الخدمات بدرجة عالية من الأمن وسلامة في أداء العمليات.<sup>2</sup>

#### 2. خدمات الجزائر لخدمة الصيرفة الإلكترونية (AEBS):

إن هذه الشركة أنشأت من أجل هدف أساسي هو تلبية حاجات المؤسسات المالية بإقتراح برمجيات و تقديم خدمات عن طريق برمجيا متعددة {DESPROGICIELS} وذلك من خلال:<sup>3</sup>

- إقتراح حلول المصارف عن بعد من جهة
- تبسيط وتأمين المبادلات الإلكترونية متعددة الأقسام من جهة أخرى.
- الخدمات المقدمة توجد على قسمين على نفس الدرجة من التطور التكنولوجي:

<sup>1</sup> أسيا قاسيمي، مرجع سبق ذكره، ص 225 .

<sup>2</sup> طاهر لطفي وجميحي صلاح الدين، مرجع سبق ذكره، ص 65.

<sup>3</sup> طاهر لطفي وجميحي صلاح الدين، نفس المرجع السابق ص 66.

- الصنف الخاص بالبنك (DIAGRAM.E-BANKING) .
- صنف التبادل الإلكتروني للبيانات (EDI) متعددة الواجهات والأقساط (DIAGRAM.E-FILES) .
- وتضمن تزويد زبائنها بكل التطور التكنولوجي وظيفيا يعرفه القطاع المصرفي وتقديم خدمات تكون بصفة مستمرة طوال مدة الإستفادة منها كما يلي:
- التحليل الأول: تقوم بعمليات تدقيق الحاجات ولموجودات ودراسة المحيط دراسة دقيقة لتقديم حلول تتناسب مع المؤسسة ومع محيطها.
- التركيب: ويتمثل في تقديم الخدمة والإشراف على العمليات مع ما تشمله من خدمات مرفقة.
- المتابعة المستمرة: وتكون بتقديم خدمات الصيانة، التكوين و المساعدة عن بعد لضمان الإنتاجية المستمرة للعمليات.

### 3. أهداف الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية AEBS :

تهدف أساسا إلى:

- الإقتراح على الزبائن (بنوك مؤسسات مالية) حلول معتمدة أساسا على الخدمات متعددة القنوات وفعالية مع تأمين لمبادلات المعلومات.
- تكييف الخدمات وفق حاجات كل زبون ووفق رغباته .
- تسمح لزبائنها بإكتساب نظام معلومات ممتد على مجالات عديدة وهذا بما يتوافق مع مستلزمات كل واحد منهم.

لقد إعتمدت العديد من المصارف الجزائرية على AEBS في تقديم خدمات الإنترنت وذلك من خلال إمضاء عدة عقود مثل عقد مع القرض الشعبي الجزائري في جويلية 2005 لتزويد البنك بخدمات (DIAGRAM EDI)، وعقد مع البنك (BNP PARIBAS) بي أن بي باري باس الجرائر في 21 نوفمبر 2005 لتزويد هذا البنك الخاص بخدمات نذكر منها خدمة (DIAGRAM.E- BANKING) ومعظم الخدمات المقدمة عبر الإنترنت (من طرف المصارف الجزائرية) عبارة عن خدمات بسيطة وقليلة تحتاج إلى توزيع، وشركة ( AEBS ) تعتبر أول خطوة للجزائر في مجال الصيرفة الإلكترونية لما حققته من توفير لهذه الخدمات، لكن هذا لا يمنع وجود شركات أخرى لتقديم خدمات الصيرفة الإلكترونية لأجل تحقيق المنافسة من جهة، وتوسيع قاعدة هذه الخدمات من جهة أخرى، من أجل تطوير النظام المصرفي المالي ومحاولة الإلحاق بالدول الأخرى التي قطعت أشواطاً كبيرة في هذا المجال.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> طاهر لطفي، جميعي صلاح الدين ، مرجع سبق ذكره ، ص 67 .

## المبحث الثاني: الدراسات السابقة.

## المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية والأجنبية

هناك مجموعة من الدراسات والأبحاث التي حاولت تعميق دراستها في مجال الصيرفة الإلكترونية في الجهاز المصرفي الجزائري ومدى تطبيقها في المستقبل.

## الدراسات باللغة العربية

## الدراسة الأولى:

تطار محمد منصف، النظام المصرفي الجزائري والصيرفة الإلكترونية، مجلة العلوم الإنسانية جامعة خيضر بسكرة، العدد الثاني، كلية علوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، 2002 حيث تناولت هذه الدراسة ضرورة توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في النظام المصرفي الجزائري وقد تواصل الباحث إلى: ضرورة الإسراع في برنامج الخصخصة بما في ذلك خصخصة عدد من البنوك، وكذا توفير الشروط المحيطة الملائمة للبنوك من حيث تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

## الدراسة الثانية:

زهير زواش، دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية دراسة حالة الجزائر، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، سنة 2010-2011 تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية خلال فترة 2005-2009، حيث إعتد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تحديث وسائل الدفع الإلكترونية وتحليلها، إن واقع الجزائر لم يواكب أي التطورات منذ البداية، نظرا لطبيعة البنية التحتية. ولكن تسعى الجزائر بجهود شتى على إدخال العديد من التقنيات الحديثة في مجال الدفع الإلكتروني، حيث حققت قفزة نوعية من خلال مقارنتها لسنة 2005 من خلال تبنيها للمشاريع لزيادة الإنفاق الإستثماري من أجل تحديث وعصرنة نظام المصرفي بصفة عامة ونظام الدفع بصفة خاصة.

## الدراسة الثالثة:

عبد الغني ربوح، المؤتمر الدوالي العالمي إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الرهينة مداخلة تطبيق أنظمة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والأفاق، كلية الحقوق والعلوم الإقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، منذ بضع سنوات كثر الحديث عن عصرنة القطاع المالي والمصرفي الجزائري إذا أعتبارها جزءا من الإصلاح في الجهاز المصرفي حيث يعبر مصطلح الإصلاح عن إدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في النشاط المالي والمصرفي حيث حاول الباحث تحليل عدد المتعاملين عبر قنوات الصيرفة الإلكترونية في الدول الأوربية 1999-2004 حيث إرتفاع عدد المتعاملين من 18 % في سنة 1999 إلى 51.3 % في سنة 2004 وقد تصنف الجزائر ما بين الدول المصنفة في المرتبة ما قبل الأخير ولكن رغم ذلك تسعى إلى شموليته في مختلف المجالات.

## الدراسة الرابعة:

بلوفاي محمد، مدى إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تسيير النظام المصرفي الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2005-2006 أشار الباحث في دراسته إلى مدى إستخدام التكنولوجيا المعلومات والإتصال في تسيير النظام المصرفي الجزائري ومواكبتها لعصر المعلوماتية، خلال هذه الفترة معتمد على المنهج الوصفي التحليلي بإستخدام نموذج تحليل النتائج عن طريق الإستينان لتوضيح الإرتباط بين الوكالات والمديريات حيث أراد الباحث إبراز دور أنضمام الجزائر لمنظمة العالمية لتجارة في تسريع وتيرة عصنة النظام المصرفي الجزائري.

## الدراسة الخامسة:

دغوش العطرة، إستخدام شبكة الإنترنت على أداء البنكي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، سنة 2016\_2017، تهدف هذه الدراسة الى أثر إستخدام شبكة الأداء البنكي لدى البنوك الجزائرية لتحقيق هذا الهدف تم تطوير أستبانة من خلال عينة الدراسة، حيث أعتد على المنهج التحليلي بإستخدام نموذج التحليل الإحصائية والتي توصل من خلالها الى ان أغلب البنوك الجزائرية تقدم خدمات مصرفية عبر شبكة الإنترنت، وكذا أثر إستخدام شبكة الانترنت على العمل البنكي.

## الدراسات باللغة الأجنبية

## الدراسة السادسة:

‘THEIMPACT of ELECTRONIC Payments on Economic Growth’Mark Zandim and others  
FEPURARY 2016، KANADA،MOODY'S ANALYTICS

قام الباحث بدراسة أثر تغير الدفع الإلكتروني على النمو الإقتصادي، وما تحققه من إيرادات على مختلف منتجات وخدمات، ولكن عن طريق إستثمارها بطريقة إيجابية ومتطورة، حيث قام الباحث بتحليل البيانات 70 دولة خلال فترة 2011-2015، وتوصل من خلالها أن أستعمال بطاقات الدفع الإلكتروني بلغ حوالي 0.4 % من النمو في إستهلاك، ليصل المعدل إلى 2.6 مليون نسمة خلال نفس الفترة.

## الدراسة السابعة:

E\_Payment technology Effect On Bank Performance In Emerging ،Saidi Atanda Mustapha  
Department ، Benga Village،Bells University Of Technology،Economies\_Evidence Fom Nigeria  
3August2018;Accepted: 27 August2018.،Finance and Accounting،Of Economies

حيث تناول الباحث إن لنظام الدفع الإلكتروني عدة دراسات في الدول المتقدمة والتي أثبتت التحول الإيجابي لهذه الأفكار المالية والتي نقشت من خلال ثلاثة أفكار:

- إنتهاج نظام بنكي بطريقة حديثة.
- ترابط بين مخاطر السوق.
- عدم تأثير الأفكار في أعمال البنكية بإستعمال نماذج فعالة، وكذا أعمال البنك ترتبط بعد تبني تكنولوجيا الدفع الإلكتروني.

المطلب الثاني: علاقة الدراسة بالدراسات السابقة

من خلال إستعراض الدراسات السابقة تبين أوجه تشابه وإختلاف مايلي:

- تتفق كل من الدراسات وموضوع الدراسة في المنهج البحث، حيث اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، وكذا إستخدام نموذج التحليل الإحصائي والبيانات.
- من بين الدراسات السابقة إهتمت بتقييم الأداء البنكي من حيث تحديث وعصرنة نظام المصرفي، ومدى تطبيقها للأنظمة الصيرفة الإلكترونية داخل البنوك الجزائرية، أثر إستخدام شبكة الأنترنت على العمل البنكي.
- ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة هو مجتمع العينة، (بنك الخليج الجزائري) على عكس الدراسات السابقة التي استخدمت المسح الشامل للبنوك وفيها من اقتصر على مجموعة من البنوك.
- وفي بيئات أخرى يتطلب على البنوك القيام بما يلي:
- ضرورة التدريب والتأهيل في مجال المصرفي الإلكتروني.
- إستعداد التام على كافة المستويات لخوض في ميادين الخدمات المصرفية المبتكرة القائمة على الصيرفة الإلكترونية لتعزيز قدرتها على المنافسة.
- مدى تجاوب البنوك الجزائرية وتماشيا مع أحدث تقنيات المصرفية وإستعمالها لأدوات الدفع الإلكترونية.

## خلاصة الفصل الأول

تعتبر الصيرفة الإلكترونية من أهم الوسائل التي تقوم بتسهيل عملية الخدمات البنكية، بطريقة إلكترونية جديدة ومستحدثة بمختلف العمليات المالية والمصرفية، وذلك بإستعمال وسائل وأساليب الدفع الإلكترونية . ولتوسع مجال عملها سعت في تقديم خدمات حديثة ترجع إلى القنوات الجديدة التي أفرزتها الصيرفة الإلكترونية.

مما يستلزم ضرورة تطوير النظام المصرفي الجزائري وذلك بتطبيق مجموعة من القواعد والقوانين داخل النظام البنكي.

## الفصل الثاني

دراسة ميدانية لبنك الخليج الجزائر

وكالة أدرار

**تمهيد:**

بعد الدراسة التي قمنا بها في الجانب النظري والتي كانت تتمحور حول مفهوم الصيرفة الإلكترونية وواقعها داخل النظام المصرفي الجزائري، حيث تعد الدراسة الميدانية تدعيما للجانب النظري، لأنه المجال الذي من خلاله يستطيع الباحث الدخول للواقع والكشف عن الحقائق والمعلومات حول هذا الموضوع واستخلاص النتائج بعد تحليل هذه المعلومات والبيانات التي تمكننا من خلالها مدى تطبيق عصنة الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية في الجزائر.

### المبحث الأول: عموميات حول بنك الخليج الجزائر AGB.

تسع الجزائر منذ الإستقلال إلى تطوير القطاع المصرفي، ذلك بإنشاء بنوك متطورة وحديثة، وإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال على مختلف أعمال البنوك من بينها بنك AGB، حيث سنتطرق في المطلب الأول إلى نشأة وتعريف بنك الخليج، أما في المطلب الثاني نتعرض إلى أهم الخدمات المقدمة .

### المطلب الأول: نشأة وتعريف بنك الخليج الجزائر

هو بنك تجاري ذو حقوق جزائرية وهو عضو في مجمع Kipco "كيبكو"، يطلق عليها إسم المجموعة الكويتية لإعمال هو أبرز المجموعات الإستثمارية والإعمال في الشرق الأوسط.

#### (1) تعريف شركة مشاريع الكويت القابضة "كيبكو" Kipco :

هي مجمع كويتي خاص وأحد الشركات الإستثمارية المدرجة في السوق الكويت للأوراق المالية، أنشأ سنة 1975، تمتلك مجموعة حصص في أكثر من 60 شركة في 21 دولة أغلبها دول عربية من الشرق الأوسط وشمال أفريقيا تضم 8000 آلاف موظف في أنحاء العالم وتتمثل أغلب نشاطاتها في القطاع المالي والإعلامي، كما تمتلك مصالح مباشرة وغير مباشرة في قطاع الصحة والسياحة والصناعة والعقار، وترتكز إستراتيجية التنمية التي تطلع بها المجموعة على تنويع الإستثمارات العامة والخاصة والإستثمارات في الأوراق المالية مع هدف التقليل من حدة المخاطر<sup>1</sup>

#### (2) المساهمون في البنك الخليج الجزائر :

##### مصرف برقان :

هو فرع من فروع مجموعة "كيبكو" لمشاريع الكويت القابضة، تأسست سنة 1977، وقد عرف بتقديم لخدمات جد متطورة خاصة في مجال إستخدام التكنولوجيا في العمل المصرفي، وهو يشارك بحصة قدرها 60% من رأس مال بنك الخليج الجزائري، يشمل بنك الخليج الجزائر AGB ومصرف بغداد ( Bank of Baghdad)، ومصرف الأردنني الكويتي (Jordan Koweit Bank).

#### بنك تونس العالمي Tunisian international Bank :

ويعتبر أول مصرف تونسي ينشأ في الخارج وقد تأسس سنة 1988م، كما يتسم بتقديم كامل من الخدمات مالية الدولية للشركة، بما في ذلك الصرف الأجنبي و السوق النقدية لكل العملات القابلة لتحويل وتمويل التجارة الدولية وبطاقة الدفع، ويمثل 30% من رأسمال مصرف الخليج.

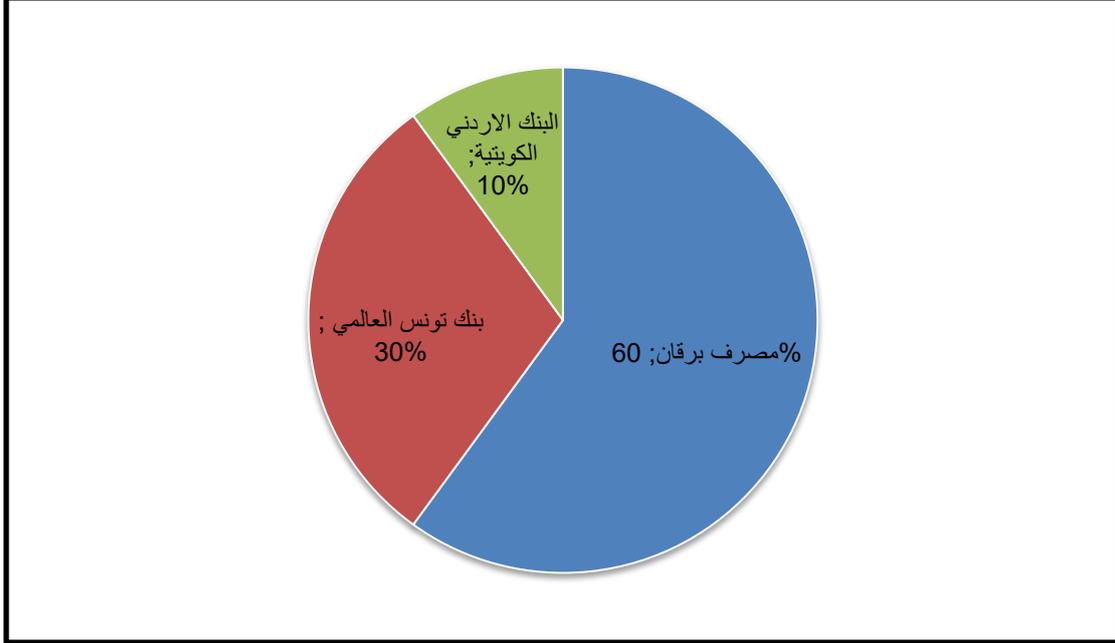
#### البنك الأردني الكويتية :

هو مصرف تجاري تأسس سنة 1976 إستفادة من نجاح النظام المصرفي الأردن، حيث يوفر لزيائنه مجموعة متوفرة من الخدمات المصرفية الموزعة على الأردن وفلسطين وقبرص، يشارك مصرف الخليج برأس مال يقدر ب 10%، وأصبح فرع من بنك برقان بقيمة 41.10% في ماي 2008، يوفر السيولة

<sup>1</sup>غازي بشير، "جودة الخدمات المصرفي كمدخل لزيادة التنافسية للبنوك"، مذكرة تدخل ضمن متطلبات لنيل شهادة الماجستير، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2016 - 2017، ص43 .

اللازمة للنشاط الإقتصادي في بلدان الإسلامية داخل القطاعات المختلفة مما يساعد على دوران عجلة التنمية.1

الشكل رقم (1): المساهمون في بنك الخليج



المصدر: مقابلة شخصية مع مدير البنك.<sup>2</sup>

### (3) بنك الخليج الجزائر AGB:

أنشأ في 15 ديسمبر 2003، وهو عضو في مجموعة أعمال شرق أوسط " كيبكو " KIPCO، بدأ نشاطه في مارس 2004 برأس مال يقدر ب 10 مليار دينار جزائري، وهو بنك تجاري، حيث شاهد عدة تحديات منها المساهمة في تطوير الإقتصاد الجزائري، وذلك بمنحه عدة خدمات ومنتجات لأشخاص الطبيعيين والمعنويين مثل منح القروض بمختلف أنواعها، باستعمال وسائل الدفع الحديثة التي تضمن سرعة وتنفيذ العملية . ويشرف بنك الخليج على 44 وكالة متواجدة عبر مختلف انحاء الوطن ، منها 6 فروع بالجزائر العاصمة و3 في شمال الشرقي للوطن سكيكدة وسطيف وعنابة، وفرعين كل من الشلف والبليدة بغرب البلاد.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> [www.ag\\_bank.com](http://www.ag_bank.com) 6/4/2019 ،10:45.

<sup>2</sup> مدير البنك، يوم 2019/2/12.

<sup>3</sup> مقابلة شخصية مع مدير بنك الخليج بأدرار، في 2019/2/12، على الساعة 15:00 الى 17:00.

### المطلب الثاني: تقديم بطاقة فنية حول البنك الخليج وكالة أدرار

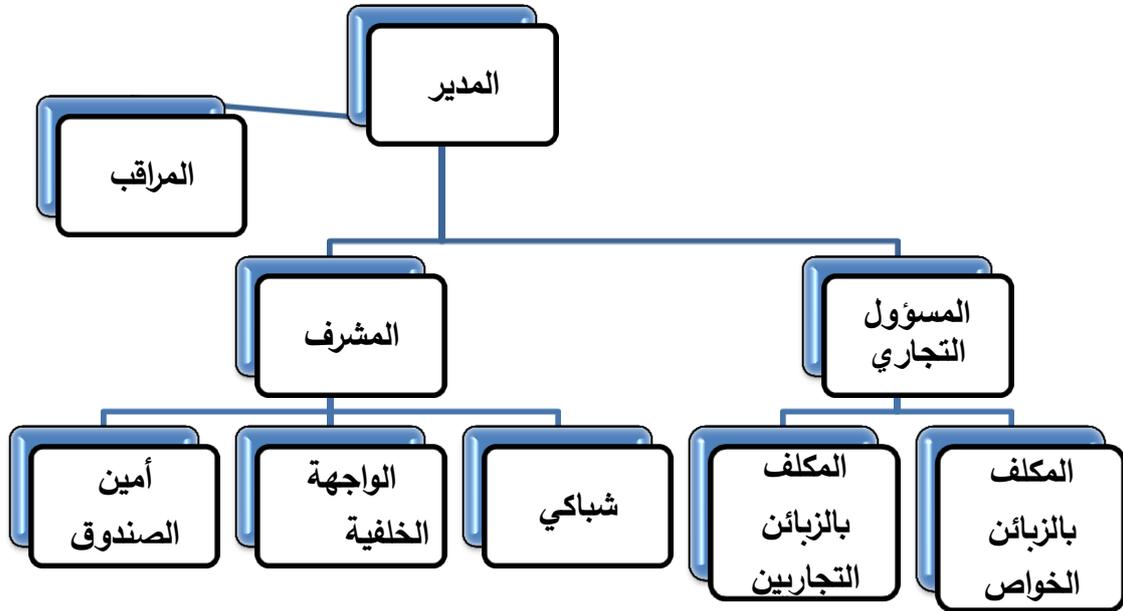
وكالة أدرار هي مؤسسة مالية تابعة لبنك الخليج الجزائر.

#### بنك الخليج الجزائر وكالة أدرار:

- هو بنك ذو حقوق تجارية، يقع في وسط المدينة، أنشأ في 19 مارس 2015، يتكون من 7 موظفين، يقدم أنواع مختلفة من الخدمات يسع بها إلى تحقيق جملة من الأهداف من بينها<sup>1</sup>.
- أستقطاب عدد كبير من الزبائن الصناعيين وتجاريين وحرفيين .
  - تحسين جودة الخدمات البنكية وموافقتها مع التطورات العالمية.
  - تقديم قروض الإستغلال والإستثمار للمؤسسات الصناعية والتجارية.
  - تمويل المؤسسات الإقتصادية والصناعية والخدماتية بالقروض متنوعة على حسب طبيعة النشاط من أجل تطوير الإنتاج والأداء.
  - المحافظة على الزبائن من خلال حسن التعامل والتسيير وتقديم تسهيلات من طرف البنك.
  - خلق منتجات جديدة لضمان إستمرارية تسيير المؤسسة.

#### الهيكل التنظيمي:

#### مخطط رقم (2): الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر وكالة أدرار



المصدر: وثائق خاصة بالبنك.

<sup>1</sup>مقابلة شخصية مع مدير بنك الخليج بأدرار، في 20/2/2019، على الساعة 15:00 إلى 17:00.

ويمكن شرح الهيكل التنظيمي لبنك كما يلي:<sup>1</sup>

- المدير العام: وهو المسؤول على كافة المصالح الوكالة وفروعها
- المراقب: يقوم بمراقبة مختلف الأعمال داخل البنك
- المسؤول التجاري: يقوم بالنيابة في حالة غياب المدير، والقيام بالتنسيق بين مختلف المصالح المتواجدة في الوكالة، وكذا دراسة مختلف الملفات المقدمة، وينقسم إلى جزئيين الأول مكلف بالزبائن والثاني بالعملاء التجاريين.
- المشرف: يتمثل في الشباك، المكتب، الصندوق.
- قابض الشباك: تتمثل مهمته في السحب وإيداع عبر الشباك، وإستقبال وتوجيه الزبائن.
- الواجهة الخلفية: يقوم بإصدار الشيكات المصرفية وضمان إجراء جميع العمليات اليومية في الوكالة، وكذا السهر على إحترام قوانين داخل الوكالة.
- الصندوق الرئيسي: مراقبة دخول وخروج أموال، وكذا عملية إيداع والسحب العملة الصعبة.

### المطلب الثالث: خدمات ووسائل الدفع الإلكتروني المقدمة بالوكالة

يسعى بنك AGB إلى توفير العديد من الخدمات والمنتجات المتطورة لزيائنه، من أجل تحقيق الأرباح. وذلك من خلال ما يلي:<sup>2</sup>

#### الخدمات التقليدية:

- سعي وراء تلبية مختلف المتطلبات وإحتياجات الأفراد والشركات وذلك حسب الطلب المقدم.
- توفير التأمين للإفراد.
- عملية الإيداع والسحب.
- عمليات التحويل إي تحويل من بنك إلى آخر أو من حساب إلى آخر.
- إصدار شيكات وكذا تسليم وإلغاء الصكوك (التمويل التقليدي).
- إيداع أموال الزبائن كوديعة وتوظيفها في شكل قروض.

<sup>1</sup> مقابلة شخصية، مع مدير بنك الخليج بأدرار، في 26/2/2019 على الساعة 15:00 إلى 17:00.

<sup>2</sup> مقابلة شخصية، مع ، مستشار الزبائن العاديين في 15/4/2019، على الساعة 10:00.

### أنواع الخدمات الحديثة للوكالة:

**AGB ONLINE:** هو تطبيق يمكن لكل زبون الحق في تتبع الحساب عن بعد والقيام بمختلف العمليات المتاحة من طرف البنك مثل الإطلاع على كلمة السر والرصيد والتحويل وكشف الحساب وكل هذا في الهاتف فقط، وكذلك توطين النشاط وهذه الخدمات تكون مجانية.

ملاحظته: الأرصيدة تكون 1-ز أي سماح بإطلاع على حساب الخاص في البنك ليوم السابق.

**Mail Swift:** هي خدمة تسمح لزيائن من إستقبال جميع التحركات المقيدة في الحساب عبر Gmail فقط.

**SMS:** هي نفس العملية التي تتم على Gmail لكن بأستخدام الهاتف.

**Mandat par DAB:** هو فتح حساب واحد لكن يستفيد منه شخصين.

**Changement de code ONLINE:** هو تابع لنفس خدمة AGB ONLINE.

**Rechargement ONLINE:** يقوم البنك بتعبئة البطاقة عند طلب الزبون، حيث يتم التحويل من حساب

بطاقة إلى حساب بطاقة أخرى، يخصم من حسابه 120 في كل عملية شحن.

**E-COMMERCE:** هو عبارة عن رقم سري يمنحه البنك لزبون لتأكد من أي عملية شراء أو بيع لسلع

والخدمات تتم عبر أنترنت يقوم بها صاحب البطاقة ( رقم الملحق 1).<sup>1</sup>

### مزايا الخدمات الحديثة ومعوقات إستخدامها:

للخدمات الحديثة مزايا وعراقيل في إستخدامها نذكر منها:<sup>2</sup>

#### مزايا إستخدامها:

- السرية
- ضمان الحماية من خلال الخدمات المقدمة لإجراء المعاملات الإلكترونية.
- بنك منزلي إذ يحرر الزبون من القيود الزمانية والمكانية.
- التسديد يتم فورا وإلكترونيا.
- تقديم مختلف الخدمات الإلكترونية.

#### معوقات إستخدامها:

- تدني إستخدام شبكة الإنترنت.
- ضعف الخبرة في إستخدام تكنولوجيات الإعلام والإتصال.
- التكاليف الباهضة لجلب الكفاءات المتخصصة في هذا المجال من الخارج.

<sup>1</sup>مقابلة شخصية مع ، مستشار الزبائن العاديين في 2019/4/15، على الساعة 10:00.

<sup>2</sup>مقابلة شخصية مع ،، مستشار الزبائن العاديين في 2019/4/16، على الساعة 10:00.

وسائل الدفع الالكتروني:

يتميز بنك الخليج ب 12 بطاقة دفع 4 منها بعملة الوطنية و 8 بعملة الأجنبية  
أنواع البطاقات الوطنية:

1. بطاقة RIB: هي بطاقة التعريف البنكية يتحصل عليها أي شخص عند فتح الحساب الجاري، تقوم بتحويل الراتب وتخزينه أو الإحتفاظ به لمدة معينة عند الحاجة إليه.

- 1- تأشيرة بنك الخليج.
- 2- الصورة شمسية لصاحب البطاقة.
- 3- رمز البنك.
- 4- رمز الوكالة.
- 5- رقم حساب الزبون.
- 6- مفتاح الحساب.
- 7- اسم صاحب البطاقة.
- 8- إسم الوكالة.
- 9- إسم البطاقة.
- 10- العلامة التجارية لبنك.

2. بطاقات CIB ساهلة

بطاقة CPE: هي بطاقة السحب والدفع في الصراف الآلي ترافق دائما بطاقة RIB ومن مميزات هذه البطاقة إن صاحبها يستطيع سحب في الأسبوع 20000000 دينار جزائري وفي اليوم يستطيع السحب مرتين فقط 80000000 دينار جزائري.



بطاقة CEP: هي بطاقة التوفير التساهمي (الإسلامي) يقوم الزبون بفتح هذا حساب لإيداع الأموال ويتحصل على هامش ربح على حسب الأموال المودعة داخل الحساب.



**بطاقة CEC:** هي بطاقة التوفير الكلاسيكي (غير الإسلامية) وهو حساب يفتحه الزبون لإيداع أمواله مقابل فائدة غير مستقرة على حسب سعر الفائدة.



#### أنواع البطاقات الدولية:

##### أ- بطاقة ماستر الدولية:

هي بطاقة سحب ودفع بالعملة الأجنبية في الخارج كما يمكن إستعمالها عن طريق الأنترنت يكون الدفع عبر أجهزة الصرف الي تستخدم على مستوى القارات الخمسة، ترتبط عادة بحساب العملة من مزاياها:

- التمتع بشهادة التأمين على كل بطاقة.
- منح حق التصرف في الأموال في كل وقت 24/24.
- الإستفادة من شهادة التأمين السفر السنوي.
- لها صلاحية 3 سنوات قابلة للتجديد.
- تخفيضات تصل إلى 50 % على الرسوم السنوية.
- تسهيل شروط الإقتناء.
- إستلام إشعارات فورية عن طريق الرسائل القصيرة، حيث تنقسم هذه البطاقة إلى أنواع<sup>1</sup>.

##### بطاقة مسبقة الدفع:

هي بطاقة دفع وسحب يقوم بإصدارها البنك التجاري، يمنح الزبون شهريا مبلغ 2000 دج، من

##### مزاياها:

- بطاقة خاصة غير معرفة (لاتحمل أسم الزبون).
- تسلم فوراً عند الطلب من طرف مستشار البنك.
- قابلة للشحن من شباك البنك أو عبر الأنترنت.

<sup>1</sup> وثائق مقدمة من طرف البنك .

- بسعر معقول.



1- تأشيرة البنك.

2- شريحة.

3- أسم الشركة.

4- رقم الولاية.

5- مفتاح الحساب.

بطاقة الدولية (الكلاسيكية، الذهبية، والبلاتينية)

هي بطاقة شخصية كونها تحمل أسم ولقب الزبون حيث يمنح الزبون مبلغ شهريا أكبر من بطاقة مسبقة الدفع على التوالي 4000 دولار، 6000 دولار، 15000 دولار فالبطاقة الذهبية والبلاتينية تعطي لصاحبها الحق الإستفادة من خدمة الطوارئ في حالة ضياع البطاقة أو أنتهاء مدة صلاحيتها أونسيان الرقم السري، فيجب على الزبون الإتصال بالبنك من أجل حل مشكل وإتخاذ إجراءات السريعة. الملاحق رقم(2).

ملاحظة: يتم سحب البطاقة بعد 20 يوم من تقديم الطلب لتسليم من قبل مستشار البنك.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> مقابلة شخصية مع مدير بنك الخليج بأدرار، في 2019/2/26، على الساعة 15:30 الى 17:00 .

بطاقة الذهبية:



بطاقة الكلاسيكية:



بطاقة بلاتينية



بطاقة فيزا الدولية:

هي بطاقة آمنة وموثقة تستعمل لدفع وسحب قيمة المنتجات في الخارج أوتوماتيكيا يتم فتحها للزبون ذو حسابات مفتوحة بالإورو، وتتكون من نفس أنواع بطاقة ماستر الدولية ملحق رقم (3).  
بطاقة مسبقة الدفع:



- 1- تأشيرة البنك.
- 2- أسم الشركة العالمية.
- 3- العلامة التجارية للبنك.
- 4- الشريحة.

بطاقة الكلاسيكية:



بطاقة الذهبية



بطاقة البلاتينية



### المبحث الثاني: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

تلعب الطريقة والأدوات دور مهم في أهمية جمع المعلومات ومصداقيتها في وصف الدراسة وتحليل النتائج التي تم توصل إليها، مما تعطي للبحث قيمة علمية، وذلك في إثبات أو نفي الفرضية وأستنتاج النتائج النهائية للبحث.

يمثل مجتمع الدراسة القاعدة الأساسية التي يتم بها الدراسة التطبيقية، والتي تتمحور حول عصرنة الصيرفة الإلكترونية على النظام المصرفي الجزائري، أذا أن مجتمع الدراسة يتمثل في البنوك التجارية الجزائرية، وقد تم إختيار بنك الخليج الجزائر بوكالة أدرار كعينة للدراسة منها، والذي يعتمد على نظامين نظام المقاصة الذي لايتجاوز واحد مليون دينار جزائري في تحويل الشيكات ونظام swift الذي يفوق واحد مليون دينار جزائري في تحويل العملة الصعبة.

### المطلب الأول: عرض وتحليل النتائج لمختلف الخدمات الإلكترونية.

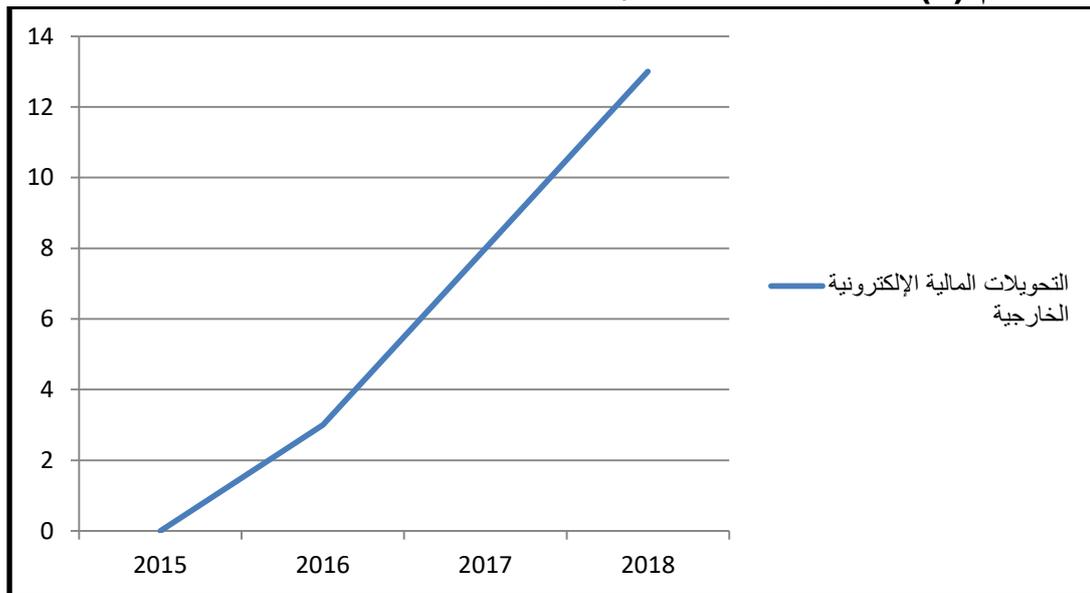
التحويلات المالية الإلكترونية: تنقسم بدورها إلى خارجية وداخلية  
التحويلات الخارجية: تكون عادة موجهة للطلاب والأساتذة الجامعيين المتحصلين على المنح الدراسية.

#### الجدول رقم (1): يوضح تطور عدد التحويلات المالية الخارجية 2015-2018

السنوات	2015	2016	2017	2018
عدد التحويلات المالية الإلكترونية الخارجية	0	3	8	13

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات مقدمة من البنك.<sup>1</sup>

#### شكل رقم (3): التحويلات المالية الإلكترونية الخارجية 2015-2018



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات في الجدول رقم(1)

<sup>1</sup> مقابلة شخصية مع مستشار الزبائن التجاري، يوم 2019/5/3، على الساعة 14.00.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه والمنحنى البياني إن هناك تطور في مختلف التحويلات المالية خلال الفترة ما بين (2015- 2018 )، بحيث لا يوجد أي تحويل خارجي في سنة 2015 يرجع السبب إلى بداية نشاط البنك، أما في سنة 2016 بلغ 3 تحويلات وذلك لصعوبة توفير العملة الصعبة داخل الوكالة، ومن 2017 إلى غاية 2018 إرتفع من 8 إلى 13 تحويل وذلك راجع إلى الأسباب التالية نذكرها كما يلي :

- سهولة إستعمال وسائل الدفع الإلكتروني.

- تقديم تخفيضات مالية ومنح إمتيازات.

إيرادات التحويلات المالية الإلكترونية الخارجية خلال فترة 2015-2018

الجدول رقم (2): إيرادات التحويلات المالية الإلكترونية الخارجية خلال فترة 2015-2018

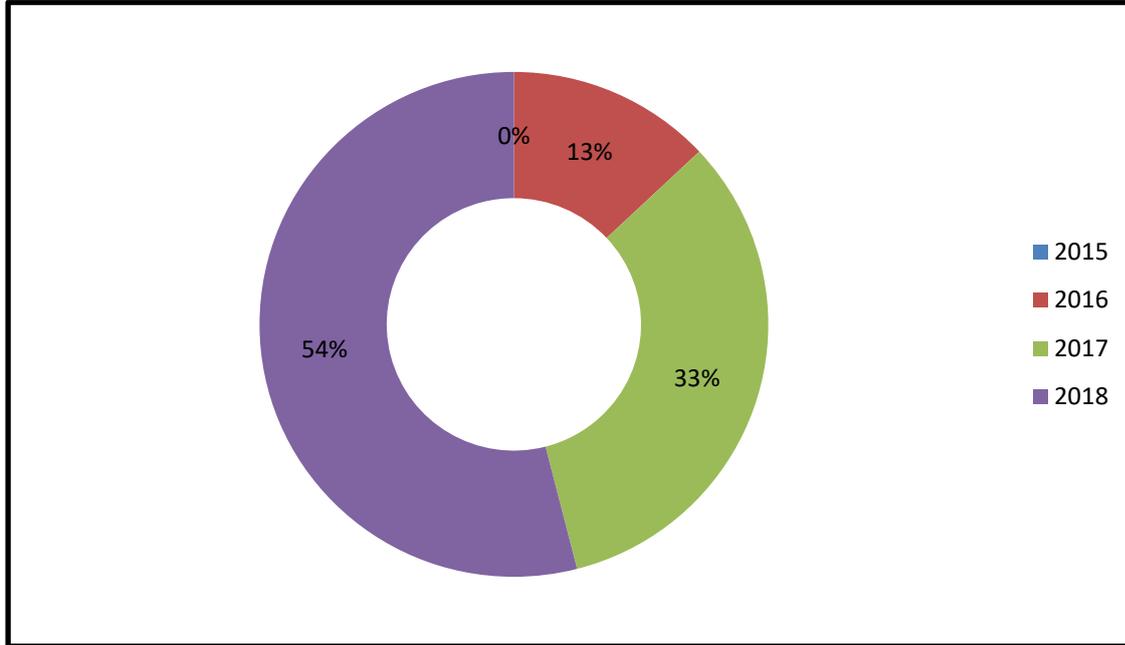
الوحدة: بالدينار الجزائري

النسب المئوية لإيرادات المحققة	الإيرادات المحققة من التحويلات المالية	التكاليف مستحقة الدفع بالدينار الجزائري	عدد التحويلات المالية الخارجية	السنوات
0%	0	6000	0	2015
13%	18000	6000	3	2016
33%	48000	6000	8	2017
54%	78000	6000	13	2018

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات مقدمة من البنك.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> مقابلة شخصية مع مراقبة على مستوى الوكالة في 2019/5/15، على الساعة 12:30 إلى 13:30.

الشكل رقم(4): إيرادات التحويلات المالية الإلكترونية الخارجية خلال فترة 2015-2018



المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على معطيات في الجدول رقم(2).

من خلال الشكل أعلاه نلاحظ تطور في الإيرادات المحققة من تحويلات الخارجية لوكالة بنك الخليج الجزائري لفترة 2015-2018، فكانت منعدمة سنة 2015، وذلك راجع إلى بداية نشاط المؤسسة في تلك السنة،

فقد بلغت في سنة 2016 نسبة 13%، إلى إن تضاعفت سنة 2018 بنسبة 54% وهذه الزيادة ترجع إلى:

- فتح مجال لتجارة الخارجية الإلكترونية.

- العولمة المالية والمصرفية.

التحويلات الداخلية: وهناك أنواع نذكرها كما يلي:<sup>1</sup>

- تحويل من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر أو بين حسابين لنفس الشخص.

- تحويل الحسابات بين مختلف البنوك.

- تحويل من حساب وكالة إلى حساب وكالة أخرى لنفس البنك.

- المقاصة الإلكترونية أو ما يسمى بالواجهة الخلفية للوكالة.

حيث يتميز بنك الخليج لوكالة أدرار جملة من الخدمات الإلكترونية المتمثلة في التحويلات المالية والبطاقات، فتتم العملية بأمر التحويل الملحق رقم (4).

إيرادات تحويلات المالية الإلكترونية الداخلية خلال فترة 2015 - 2018

أولاً: التحويلات من بنك الى نفس البنك هناك حالتين:

<sup>1</sup>مقابلة شخصية مع مراقبة على مستوى الوكالة في 2019/5/10، على الساعة 13:00.

1. في حالة التحويلات من حساب خاص الى حساب خاص تكون مجانا
2. في حالة الأمر بالتحويل شخص معنوي يتم احتساب عمولة 50 دينار جزائري .

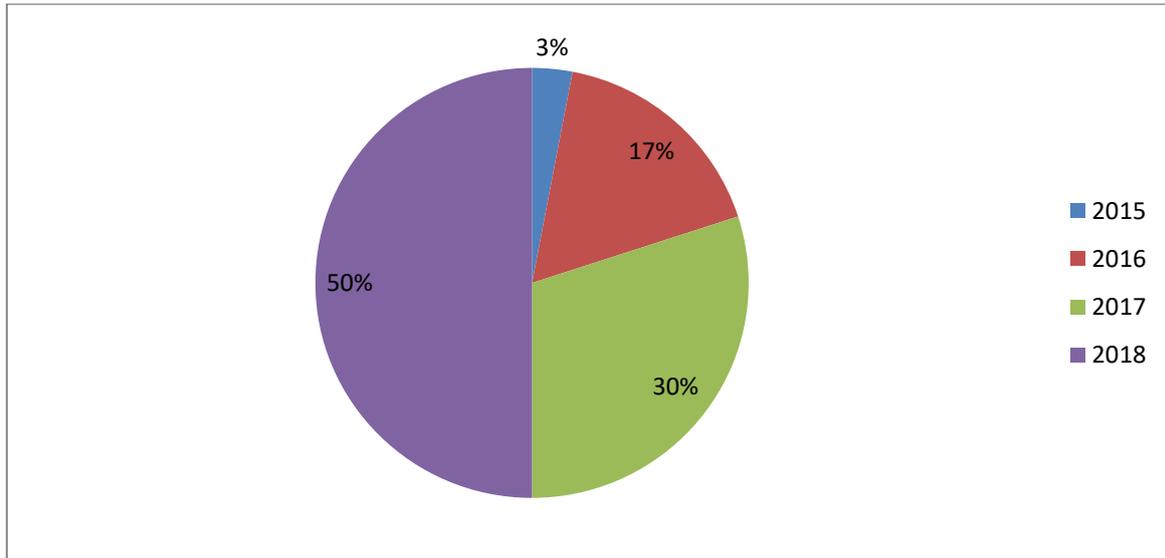
الجدول رقم(3) : يوضح إيرادات التحويلات المالية الإلكترونية الداخلية لنفس البنك بالنسبة لشركات خلال فترة 2015 - 2018 .

الوحدة: بالدينار الجزائري

السنوات	عدد التحويلات	التكاليف المستحقة خارج الرسم	الايرادات خارج الرسم	النسب المئوية
2015	10	50	500	3%
2016	70	50	3500	17%
2017	120	50	6000	30%
2018	200	50	10000	50%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات مقدمة<sup>1</sup>.

الشكل رقم(5) إيرادات التحويلات المالية الإلكترونية الداخلية لنفس البنك بالنسبة لشركات خلال فترة 2015 - 2018



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات الجدول رقم(3)

مقابلة شخصية مع مستشار الزبائن العاديين، في 15/4/2019، على الساعة 10:00<sup>1</sup>.

التحويلات من بنك الى بنك آخر هناك حالتين

1. المبلغ اقل من 1000000 دينار جزائري يدفع 100 دينار جزائري خارج الرسم.

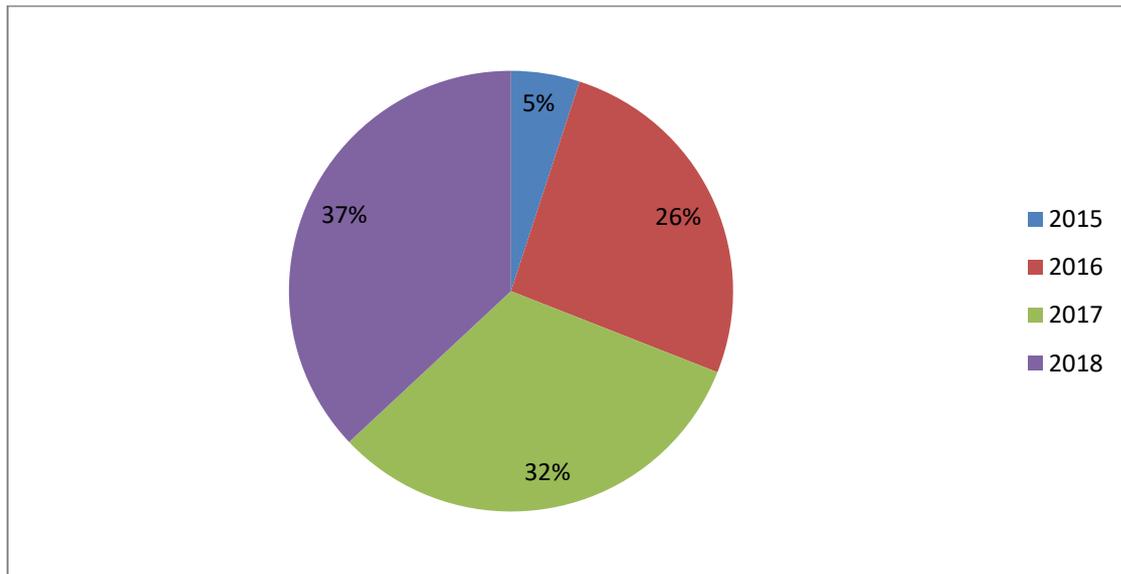
الجدول رقم(4) يوضح إيرادات التحويلات المالية الداخلية من بنك الى بنك آخر أقل من واحد مليون خلال فترة 2015 - 2018

الوحدة: بالدينار الجزائري

السنوات	عدد التحويلات	التكاليف المستحقة خارج الرسم	الإيرادات خارج الرسم	النسب المئوية
2015	15	100	1500	5%
2016	80	100	8000	26%
2017	95	100	9500	32%
2018	110	100	11000	37%

المصدر: من أعداد الطالبتين بناء على معطيات مقدمة من البنك.<sup>1</sup>

الشكل رقم(6): إيرادات التحويلات المالية الإلكترونية الداخلية من بنك الى بنك آخر أقل من واحد مليون خلال فترة 2015 - 2018



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات الجدول رقم(4).

مقابلة شخصية مع مستشار الزبائن العاديين، في 15/4/2019، على الساعة 10:00<sup>1</sup>

2. المبلغ اكبر من 1000000 دينار جزائري يدفع 4500 دينار جزائري خارج الرسم أي قيام بجمع مبلغ البنك 2000 دج مع مبلغ SWFIT 2500 دج.

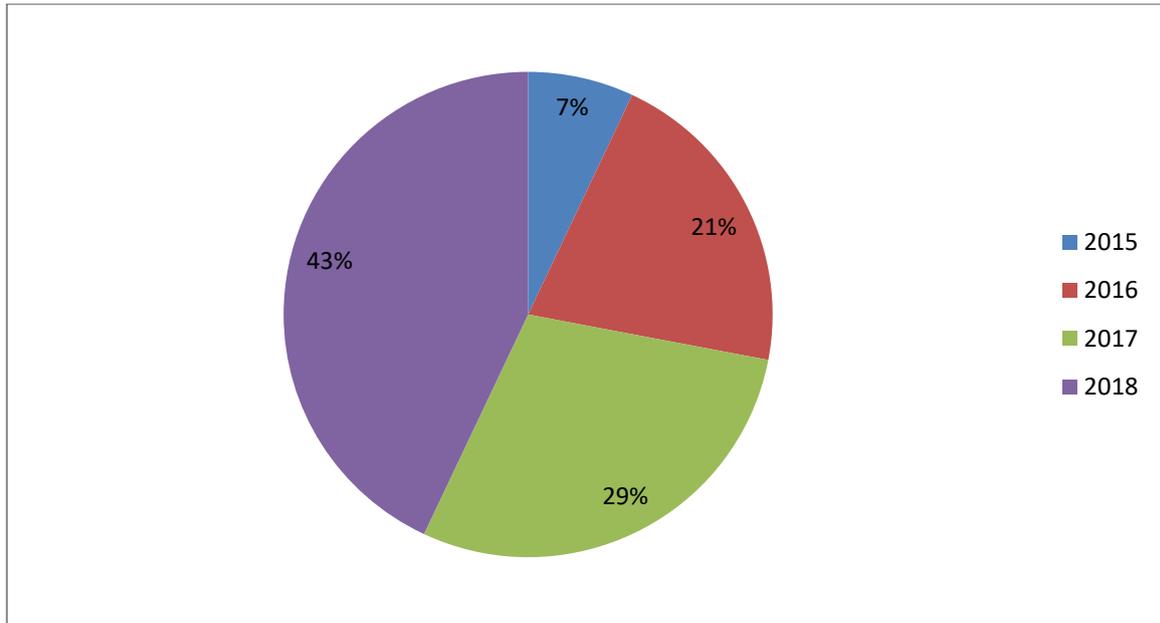
الجدول رقم(5) : يوضح إيرادات التحويلات المالية الإلكترونية الداخلية من بنك الى بنك آخر أكبر من واحد مليون خلال فترة 2015 - 2018 .

الوحدة: بالدينار الجزائري

السنوات	عدد التحويلات	التكاليف المستحقة خارج الرسم	الإيرادات خارج الرسم	النسب المئوية
2015	04	4500	18000	7%
2016	12	4500	54000	21%
2017	17	4500	76500	29%
2018	25	4500	112500	43%

المصدر: من أعداد الطالبتين بناء على معطيات مقدمة من البنك.<sup>1</sup>

الشكل رقم(7) إيرادات التحويلات المالية الإلكترونية الداخلية من بنك الى بنك آخر أكبر من واحد مليون خلال فترة 2015 - 2018



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات الجدول رقم(5).

مقابلة شخصية مع مستشار الزبائن العاديين، في 2019/4/15، على الساعة 10:00<sup>1</sup>

نستخلص من خلال الجداول وأشكال أعلاه أن الإيرادات الداخلية خلال فترة 2015-2018 عند التحويل من بنك إلى نفس البنك أو من بنك إلى بنك آخر تكون مجانية أو مقابل فائدة على حسب نوع الخدمة يعود ذلك إلى:

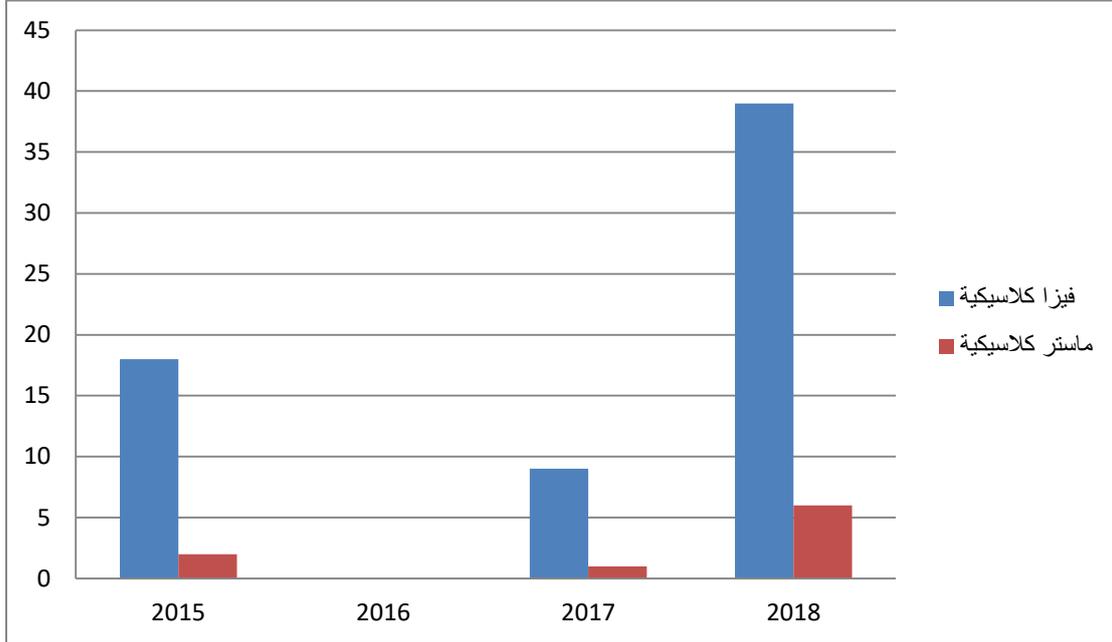
- المصدقية التي يتمتع بها البنك.
- توفير الإحتياجات في وقت وجيز.

**الجدول رقم (6): مبيعات بطاقة فيزا وماستر الكلاسيكية خلال فترة 2015-2018**

السنوات	2015	2016	2017	2018
بطاقة فيزا الكلاسيكية	18	0	9	39
بطاقة ماستر كلاسيكية	2	0	1	6

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات مقدمة من البنك.<sup>1</sup>

**الشكل رقم (8): مبيعات بطاقة فيزا وماستر كلاسيكية خلال فترة 2015-2018**



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات الجدول رقم (6).

<sup>1</sup> مقابلة شخصية مع مستشار الزبائن العاديين، يوم 2019/5/4، على الساعة 10:00.

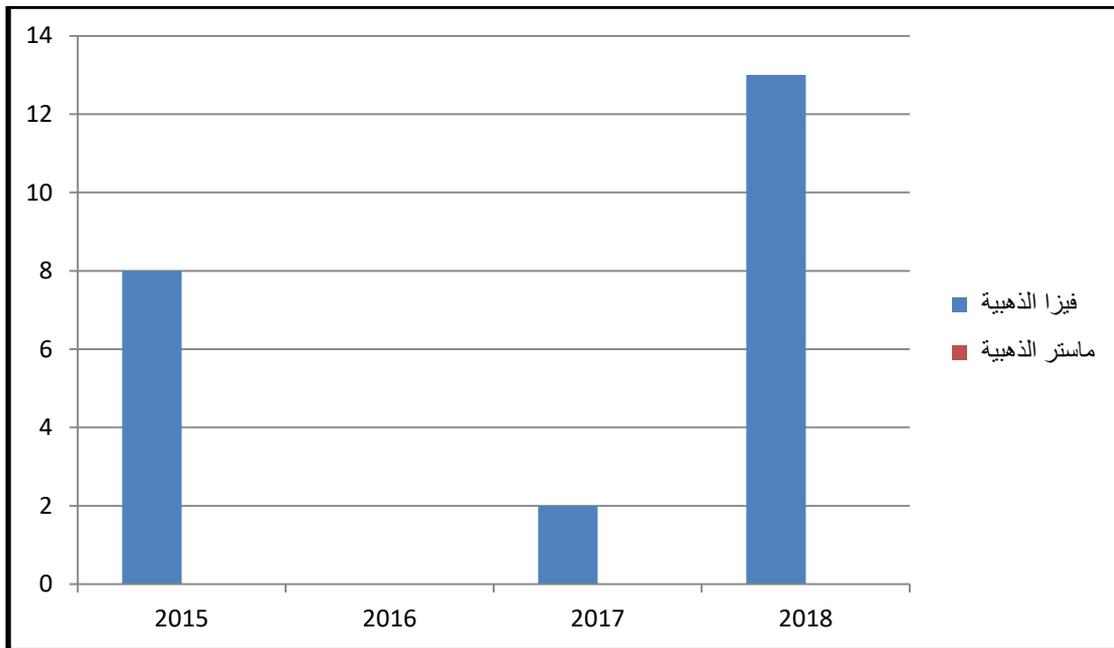
نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنه خلال فترة (2015 - 2018)، بلغ في سنة 2015 عدد المبيعات فيزا كلاسيكية 18 بطاقة، ماستر كلاسيكية بطاقتين، ثم إنعدمت سنة 2016 للبطاقتين، وذلك راجع لأصدار بنك الجزائر قوانين جديدة أحترازية تفرض على كل بنك الحصول على أعتما د خاص بها لبيع البطاقات الدولية والذي لم يحصل عليه بنك الخليج الجزائر في تلك السنة خاص بكل البنك، أما في سنة 2017 بلغ المبيعات لكل من بطاقة فيزا كلاسيكية 9 بطاقات، ماستر كلاسيكية تم بيع بطاقة واحدة، ثم إرتفعت المبيعات في سنة 2018 في فيزا كلاسيكية ب 39 بطاقة و ماستر كلاسيكية 6 بطاقات، ويرجع السبب إلى تخفيض في الرصيد الأدنى للعملة الصعبة ويتم تعبئتها تلقائيا وكذلك أستعملها في مختلف المجالات .

الجدول رقم (7): مبيعات بطاقة فيزا و ماستر الذهبية خلال فترة 2015-2018

السنوات	2015	2016	2017	2018
فيزا الذهبية	8	0	2	13
ماستر الذهبية	0	0	0	0

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات مقدمة من البنك.<sup>1</sup>

الشكل رقم (9): مبيعات بطاقة فيزا و ماستر الذهبية خلال فترة 2015-2018



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات الجدول رقم (7).

نلاحظ من خلال الجدول إن مبيعات بطاقة الذهبية خلال فترة ما بين (2015 - 2018) بالنسبة لفيزا الذهبية قد بلغ في سنة 2015 إستخدام 8 بطاقات فقط وكان هذا بداية النشاط، لينعدم مباشرة في سنة

<sup>1</sup> مقابلة شخصية مع مستشار الزبائن العاديين، يوم 2019/5/4، على الساعة 10:00.

2016 هذا راجع إلى إفراض قوانين إحترازية من طرف البنك المركزي، بينما 2017 حقق بطاقتين إلى إن إرتفع في 2018 ليصل إلى 13 بطاقة وذلك لزيادة الطلب عليها.

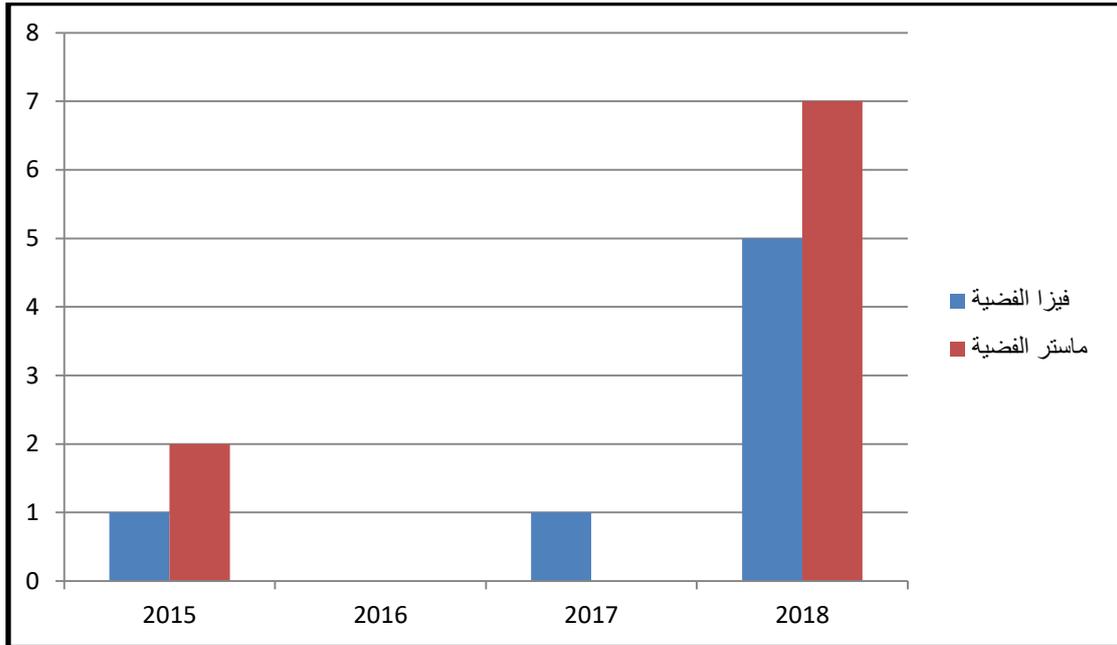
أما بالنسبة بطاقة ماستر الذهبية إنعدمت المبيعات في كل السنوات ليرجع ذلك إلى حدود أستخدم هذه البطاقة وعدم الطلب على عملة الدولار من الزبائن للإشتراط مستوى الدخل أكبر من 15 مليون وكذا تسليمها بعد 45 يوم.

**الجدول رقم (8): المبيعات بطاقة فيزا وماستر الفضية خلال فترة 2015-2018**

السنوات	2015	2016	2017	2018
فيزا الفضية	1	0	1	5
ماستر الفضية	2	0	0	7

المصدر: من أعداد طالبتين بناء على معطيات مقدمة من البنك.<sup>1</sup>

**الشكل رقم (10): المبيعات بطاقة فيزا الفضية و بطاقة ماستر الفضية خلال فترة 2015-2018**



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات الجدول رقم (8).

نلاحظ من خلال الجدول في فترة ما بين (2015\_2018) بالنسبة إلى بطاقة فيزا الفضية في سنة 2015 كان مستخدم واحد لبطاقة ثم أنعدم في 2016 إلا إنه أرتفع خلال سنة 2018 ليصل إلى بيع 5 بطاقات، بينما بطاقة ماستر الفضية في سنة 2015 تم بيع بطاقتين، ثم إنعدمت في سنتي 2016 و 2017، في 2018 زادت مبيعات البطاقة ب 7 وذلك يرجع لمزايا المقدمة لحامل البطاقة وتتمثل في ما يلي:

- تحظ بقبول عام.
- يتم تعبئتها بقيمة أكبر.

<sup>1</sup>مقابلة شخصية مع مستشار الزبائن العاديين، يوم 2019/5/4، على الساعة 11:00.

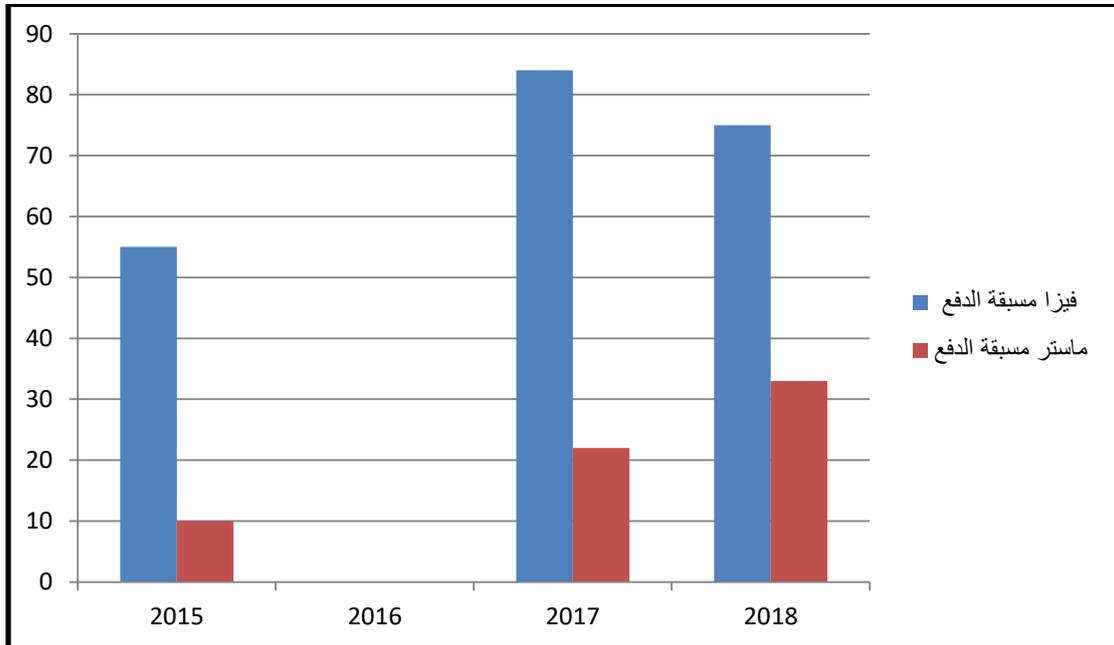
- دفع وتسديد الديون.

الجدول رقم (9): مبيعات بطاقة فيزا وماستر مسبقة الدفع خلال فترة مابين 2015-2018

السنوات	2015	2016	2017	2018
بطاقة فيزا مسبقة الدفع	55	0	84	75
بطاقة ماستر مسبقة	10	0	22	33

المصدر: من أعداد الطالبتين بناء على معطيات مقدمة من البنك.<sup>1</sup>

الشكل رقم (11): مبيعات بطاقة فيزا وماستر مسبقة الدفع خلال فترة مابين 2015-2018



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات الجدول رقم (9).

نلاحظ من خلال الجدول أن عدد المبيعات بالنسبة لبطاقة فيزا مسبقة الدفع خلال الفترة 2015 حقق 55 بطاقة، وفي سنة 2016 إنعدمت المبيعات وذلك راجع إلى توقيف تعامل بالبطاقات، أما في سنة 2017 قد أرتفعت الى 84 بطاقة، ثم إنخفض في سنة 2018 إلى 74 بطاقة، وأما بطاقة ماستر مسبقة الدفع في سنة 2015 بلغت 10 بطاقات، ثم انعدم في 2016 راجع لنفس الأسباب المذكورة، أما في سنة 2017 زادت المبيعات إلى 22 بطاقة وكذلك في سنة 2018 إرتفع إلى 33 بطاقة ويرجع ذلك إلى مزايا المقدمة من طرف البنك المتمثلة في :

- تستلم عند الطلب عليها (أنية).
- آمنة عبر أنترنت.

<sup>1</sup> مقابلة شخصية مع مستشار الزبائن العاديين، يوم 2019/4/10 على الساعة 12:00.

- تقوم بسحب وتسديد الديون.
- لا يشترط فيها أجر.
- إعادة تعبئتها في كل مرة.

نستخلص مما سبق من خلال الجداول أعلاه المتمثلة في إستخدام البطاقات الإلكترونية، فقد سجلت إرتفاع معتبر خلال هذه الفترة (2015-2018) بالرغم من تذبذب التعامل بها في بعض السنوات نتيجة لرفض بعض القوانين المتعلقة بالتسيير النظام النقدي والمالي داخل النظام الجزائري بالوكالة مثل فرض إعتقاد خاص لكل بنك، والتحكم في حجم العملة الصعبة، وكذا فتح دفتر التوفير وظهور دواعي إسلامية مثل الربا إلا إن كل هذا لم يؤثر من حجم التعامل بالبطاقات الإلكترونية بالعكس، وهذا راجع إلى إلغاء القوانين المفروضة من طرف البنك المركزي، وإنخفاض التكاليف السنوية لبطاقات ( الذهبية والكلاسيكية والفضية ) بإستثناء بطاقة(مسبقة الدفع ) ثابت لم يتغير، وذلك راجع إلى مستوى الدخل لأي زبون، وأنخفاض الرصيد الأدنى لكل بطاقات(مسبقة الدفع و الكلاسيكية و الذهبية والفضية) على التوالي(200 , 3000 , 6000 و 15000) أنخفضت إلى (100 , 1000 , 2500 و 5000).

الجدول رقم(10): إيرادات البطاقات الإلكترونية خلال فترة(2015 - 2017)

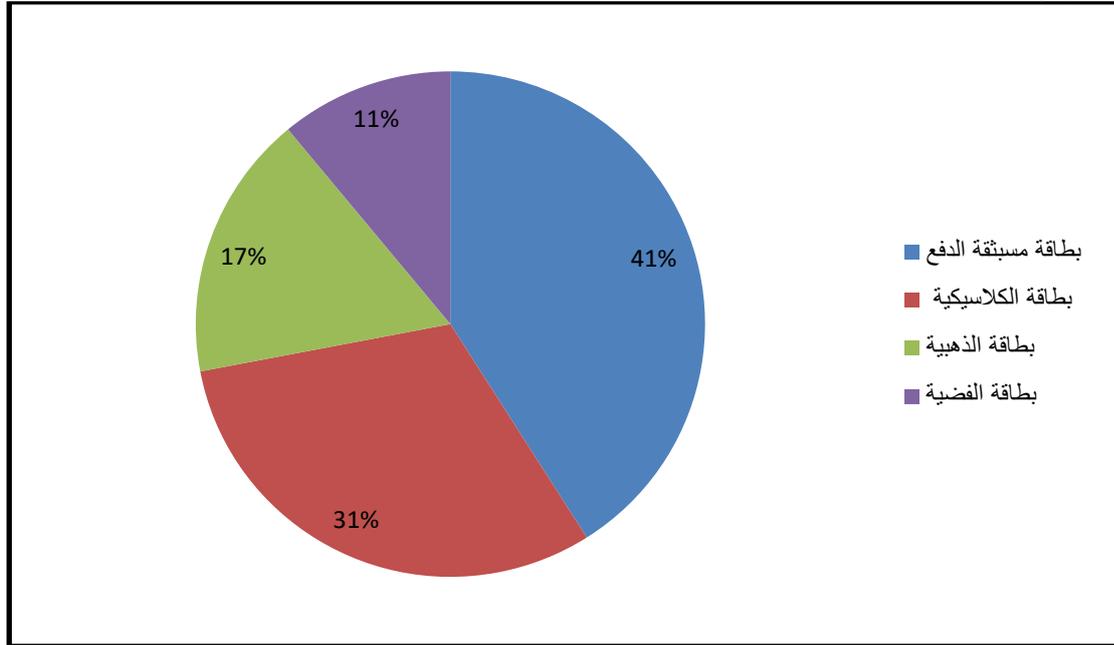
الوحدة: بالدينار الجزائري

أنواع البطاقات	عدد بطاقات الماستر	عدد بطاقات فيزا	تسعيرة التأمين السفر	عائد بطاقات الماستر	عائد بطاقات الفيزا	مجموع
مسبقة الدفع	39	139	2000	78000	278000	356000
كلاسيكية	3	27	9000	27000	243000	270000
الذهبية	0	10	14500	0	145000	145000
الفضية	2	2	22500	45000	45000	90000

المصدر: من أعداد طالبتين بناء على معطيات مقدمة من البنك.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> مقابلة شخصية مع مستشار الزبائن تجار، يوم 2019/5/3، على الساعة 13:00.

الشكل رقم (12): إيرادات البطاقات الإلكترونية خلال فترة 2015-2017



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات الجدول رقم (10)

كيفية حساب النسب:

حيث ان : مجموع الارباح يساوي 861000

- بطاقة مسبقة الدفع

$$0.4134 = 861000 / 356000$$

$$\%41 = 100 * 0.4134$$

- بطاقة الكلاسيكية

$$0.3135 = 861000 / 270000$$

$$\%31 = 100 * 0.3135$$

- بطاقة الذهبية:

$$0.1684 = 861000 / 145000$$

$$\%17 = 100 * 0.1684$$

- بطاقة الفضية:

$$0.1045 = 861000 / 90000$$

$$\%11 = 100 * 0.1045$$

يعكس الجدول والشكل أعلاه الإيرادات المحققة من إستخدام البطاقات الإلكترونية، فقد عرفت زيادة معتبرة خلال الفترة ما بين 2015-2017، حيث قدرت ب 861000 دينار جزائري، بالنسبة لبطاقة مسبقة الدفع تستعمل أكثر من طرف الزبون وذلك يعود إلى ما يقدمه البنك من مزايا مناسبة لأي شخص ما، شرط إن يكون له مستوى دخل، حيث قدرت نسبتها ب 41 %، أما بطاقة الكلاسيكية فيتم تعبئتها تلقائيا حيث بلغت

نسبة الإيرادات 31 %، وسبب انخفاض نسبة بطاقة الذهبية بـ 17 % و بطاقة الفضية بـ 11 % هو إرتفاع مستوى الدخل أكبر من 150000 دينار جزائري.

ونلاحظ إن بطاقة مسبقة الدفع بلغت أكبر نسبة من بين البطاقات الإلكترونية الأخرى ويرجع سبب ذلك إلى الأسباب التالية نذكرها:

- سرعة الحصول عليها عند الطلب.

- آمنة في الأنترنت.

- يشترط في رصيد الأدنى مبلغ 100 دولار/أورو.

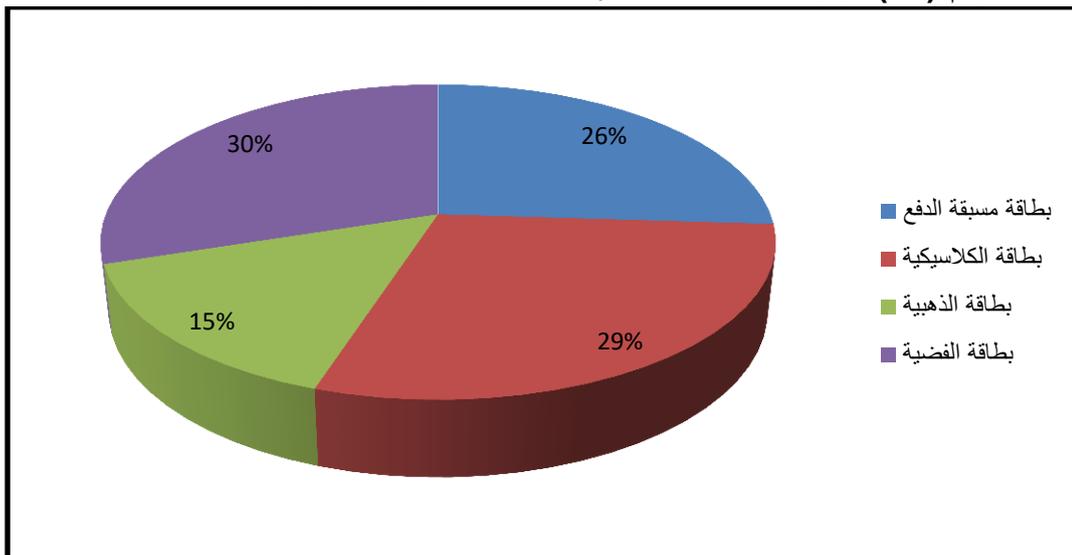
الجدول رقم(11): إيرادات البطاقات الإلكترونية لفترة ما بين 2018- 2019

الوحدة: بالدينار الجزائري

أنواع البطاقات	عدد بطاقات الماستر	عدد بطاقات فيزا	تسعيرة التأمين السفر	عائد بطاقات الماستر	عائد بطاقات الفيزا	مجموع
مسبقة الدفع	43	100	2000	86000	200000	286000
الكلاسيكية	9	60	4500	40500	270000	310500
الذهبية	1	22	7000	7000	154000	161000
الفضية	8	8	20000	160000	160000	320000

المصدر: من أعداد الطالبتين بناء على معطيات مقدمة من البنك.<sup>1</sup>

الشكل رقم (12): إيرادات البطاقات الإلكترونية لفترة ما بين 2018- 2019



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات الجدول رقم (11).

<sup>1</sup> باحديدي سالم، يوم 2019/4/29، على الساعة 11:00.

كيفية حساب النسب:

بحيث أن: مجموع الارباح يساوي 1077500

بطاقة مسبقة الدفع:

$$0.2654 = 1077500 / 286000$$

$$26\% = 100 * 0.2654$$

بطاقة الكلاسيكية

$$0.2881 = 1077500 / 310500$$

$$29\% = 100 * 0.2881$$

بطاقة الذهبية:

$$0.1494 = 1077500 / 161000$$

$$15\% = 100 * 0.1494$$

بطاقة الفضية :

$$0.299 = 1077500 / 320000$$

$$30\% = 100 * 0.299$$

نستخلص من الجدول والشكل أعلاه إن نوع البطاقة ومدى إستعمالها يحقق إيرادات مالية، فإتضح إن بطاقة الفضية قد بلغت نسبة 30% من إيرادات التي يحققها البنك حيث بلغت 200000 دينار جزائري لكل بطاقة، وأن ما تحققه البطاقة مسبقة الدفع من إيرادات للبنك أقل ما تحققه بطاقة الفضية وهذا راجع إلى الرصيد الأدنى بالعملة الصعبة 5000 دولار/أورو، وتالياها بطاقة الكلاسيكية بنسبة 29%، أما بطاقة مسبقة الدفع بنسبة 26%، وبطاقة الذهبية بنسبة 17%.

### المطلب الثاني: إستخلاص النتائج.

في هذا المطلب نعرض أهم النتائج المتوصل إليها في الدراسة التطبيقية لبنك الخليج بوكالة أدرار.

أولا: النتائج المستخلصة من التحويلات المالية:

من خلال البيانات المعتمدة في التحليل الإحصائي للجدول تبين أن بنك الخليج الجزائر للوكالة أدرار في تطور مستمر من سنة إلى أخرى يرجع ذلك إلى تطبيق الصيرفة الإلكترونية داخل الوكالة كإدخال أحدث التقنيات في عمليات التحويلات المالية إضافة الى النقاط التالية:

- ضعف التجارة الإلكترونية داخل الوكالة.
- تكاليف الباهضة الناجمة عن عمليات التحويلات المالية.
- عدم توفير العملة الصعبة خاصة الدولار.

- تعتبر التحويلات المالية الإلكترونية تمويلا داخل البنك.
- ثانيا: النتائج المستخلصة من مبيعات البطاقات: من خلال الدراسة تم عرض النقاط التالية:
- بطاقة مسبقة الدفع أكثر إستعمال من بين البطاقات.
- تنوع في بطاقات الدفع الإلكتروني وإنعكاسها على إيرادات المحققة داخل الوكالة.
- إستخدام بطاقة CIB ساهلة في عملية الدفع والتسديد.
- مساهمة بطاقة CIB ساهلة من تنامي إستعمال النقدي وكذا تقليل من حدة تهرب الضريبي.
- تأهيل التجار التعامل بالبطاقة CIB ساهلة عبر الأنترنت.

### خلاصة الفصل:

في هذا الفصل حاولنا معرفة مختلف الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف بنك الجزائر الإلكترونية داخل وكالة أدرار لبنك الخليج الجزائر أثر تطبيقها على العمليات المصرفية اعتمادا على التحويلات مالية إلكترونية وإيراداتها المحققة، وكذا مبيعات كل بطاقة وأثر إستخدامها على مردودية البنك وإيراداتها.

خاتمة

## خاتمة

يعرف الإقتصاد العالمي تحولات أفرزتها معطيات مختلفة أهمها تطورات التكنولوجيا التي غيرت حياة المجتمعات وأجبت عدة خدمات كالصيرفة الإلكترونية التي قدمت خدمات متنوعة ومتطورة ذات جودة عالية في وقت وجيز وبأقل تكلفة وكذا زيادة القدرة التنافسية بين البنوك الإلكترونية التي أستطعت أن تقفز بالعمل المصرفي إلى إتجاهات معاصرة تتماشى مع وسائل التكنولوجيا المتطورة التي يتم بها تسيير المعاملات المالية والمصرفية داخل إي نظام لبلد ما.

وبفضل التطورات المذهلة والسريعة لتكنولوجية الإعلام والإتصال وفي كل القطاعات الإقتصادية والإجتماعية والثقافية وغيرها, جعل البعض يؤكد أن ميلاد الإقتصاد الرقمي الجديد يعتمد أساسا على آليات العمل المصرفي عالية التي ساهمت في ظهور التجارة الإلكترونية معتمدة على وسائل الدفع الإلكترونية. نرى إن وكالة أدرار لبنك الخليج الجزائري يعتمد على وسائل الدفع الإلكترونية متطورة وذلك من خلال تحسين الخدمات وآليات العمل المصرفي الحديث داخل الوكالة.

## النتائج وأختبار الفرضيات

- ينحصر نطاق تعاملها على بعض البطاقات البنكية رغم وجود برنامج متعدد.
- التنوع في وسائل الدفع الإلكتروني يحقق إيرادات مالية مرتفعة.
- يتميز بنك الخليج بوكالة أدرار على البنوك الأخرى بالولاية بتقديم خدمات أكثر تطورا.
- عملية الصيرفة الإلكترونية وسيلة جديدة كنتيجة حتمية فرضها التطور التكنولوجي والإقتصاد الرقمي.
- تفضيل وسائل الدفع الإلكتروني على وسائل الدفع التقليدي لتقليل الجهد والوقت.
- توفير الحماية الكاملة لأموال من الضياع وإختلاس.
- تقليل الضغوط على البنوك في تنفيذ العمليات المصرفية.

## التوصيات

- أن أعتماذ الصيرفة الإلكترونية يتطلب وجود بيئة الإلكترونية ترتكز على تكنولوجيا المعلومات واتصالات وشبكة الإتصال وتقنية المعلومات.
- إرتقاء بالخدمات المصرفية الجزائرية وتطويرها لأحسن مستوى.
- ضرورة الإطلاع لتجارب الرائدة في جهاز المصرفي الإلكتروني.

## أفاق البحث

دراسات لمقارنة بين المصارف الدول المتقدمة الرائدة في هذا المجال وبين المصاريف الجزائرية من حيث نوعية الخدمات المقدمة.

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع

### 1. الكتب

- أحمد بوراس، " أعمال الصيرفة الإلكترونية- الأدوات ومخاطر، دار الكتب الحديث
- محمود محمد أبو فورة" الخدمات البنكية الإلكترونية ، الأدوات والمخاطر، دار الكتاب الحديث لقاهاة 2014.

### المذكرات والرسائل:

- أسيا قاسيمي، "أثر العولمة المالية على تطوير الخدمات المصرفية وتحسن القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية"، إقتصاديات المالية والبنوك، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة أمجد بوقرة، بومرداس، دون سنة.
- بلوافي محمد، مدى إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تسيير النظام المصرفي الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2005-2006
- حورية جنان، "دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية"، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري، جامعة عين مليلة، 2012-2013.
- دغوش العطرة، إستخدام شبكة الإنترنت على أداء البنكي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الإقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، سنة 2016\_2017
- زهير زواش، دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية دراسة حالة الجزائر، جامعة العربي بن مهدي، أم البواقي، سنة 2010-2011
- سماح شعبور، مصباح مرابطي، " وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر"، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي علوم الإقتصادية، جامعة العربي التبسي، تبسة، السنة 2015-2016.
- سماحي أحلام، جناني نجاه، " وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية"، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر، كلية علوم الإقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2016 - 2017.
- سميرة بريح ، "دور الصيرفة الإلكترونية في تعزيز القدرات التنافسية للبنوك التجارية"، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم ، الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، السنة 2014-2015.

- طاهر لطفي، جمعي صلاح الدين "العمل المصرفي الإلكتروني ودوره في تعزيز وتطوير نظم الدفع الحديثة للتكنولوجيا تمويل المصرفي"، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر الأكاديمي، جامعة العربي التبسي، تبسة، دون سنة.
- غازي بشير، "جودة الخدمات المصرفي كمدخل لزيادة التنافسية للبنوك"، مذكرة تدخل ضمن متطلبات لنيل شهادة الماستر، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2016 - 2017.
- فاطيمة فودوا، "عصرنة النظام المصرفي ودورها في تحسين أداء البنوك"، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية، سنة 2014-2015.
- لوصيف عمار "أستراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائر" مذكرة ضمن متطلبات لنيل شهادة ماجستير في العلوم الإقتصادية، جامعة متتوري، قسنطينة، السنة 2009.
- منصور عائشة، " دور أنظمة الدفع الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة دراسة حالة بنك الخليج الجزائر"، مذكرة ضمن متطلبات لنيل شهادة الماستر، السنة 2015-2016.

#### المجلات

- تطار محمد منصف، النظام المصرفي الجزائري والصيرفة الإلكترونية، مجلة العلوم الإنسانية جامعة خيضر بسكرة، العدد الثاني، كلية علوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، 2002
- سمية عبابسة، " وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة أم البواقي، الجزائر، العدد السادس 2016، من 24 /11/ 2015 الى 2016/7/22

#### الملتقيات.

- رحيم حسين، هواري معراج، "الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصاريف الجزائرية"، أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية، جامعة الأغواط، دون السنة.
- عبد الغني ربوح، المؤتمر الدولي العالمي إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الرهينة" مداخلة تطبيق أنظمة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والأفاق، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، دون سنة.
- عرابية رابح، "دور التكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري"، الإكاديمية لدراسات الإجتماعية والإنسانية، العدد 8، 2012،

## المواقع الأترنت:

- [WWW.aljazeera.net](http://WWW.aljazeera.net). 15/05/2015،19:24
- [www.ag\\_bank.com](http://www.ag_bank.com) 6/4/2019 ،10:45.
- [http/ iefpedia.com](http://iefpedia.com)، 8/4/2019،19:30.

## المراجع بالغة الاجنبية

- Mark Zandim and others،THEIMPACT of ELECTRONIC Payments on Economic Growth، MOODY'S ANALYTICS، KANADA،FEPRUARY 2016.
- Saidi Atanda Mustapha،E\_Payment technology Effect On Bank Performance In Emerging Economies\_Evidence Fom Nigeria،Bells University Of Technology، Benga Village،Department Of Economies ،Finance and Accounting، 3August2018;Accepted: 27 August2018.

الملاحق

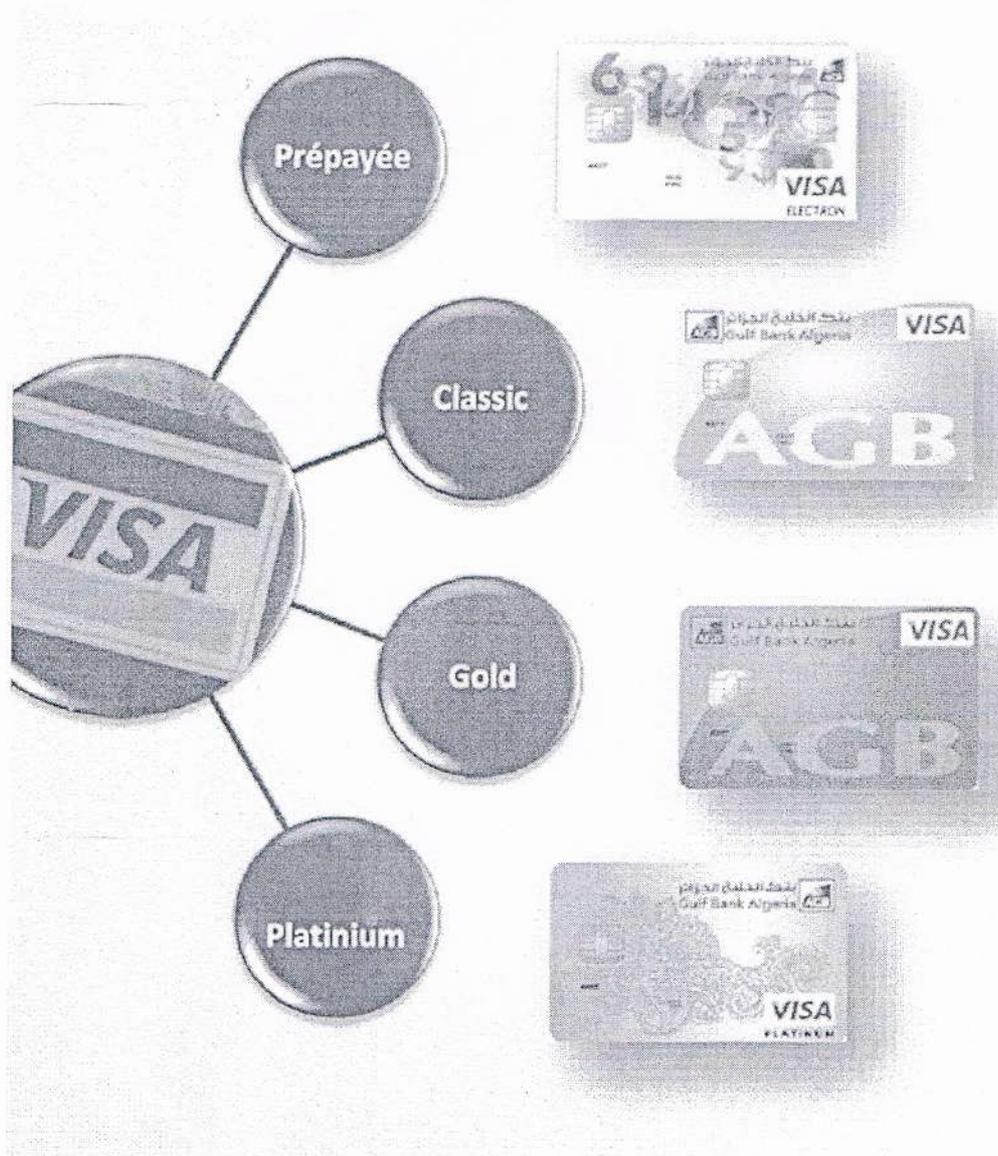
# Services

- 1 ■ **AGB ONLINE**
- 2 ■ **Mail Swift**
- 3 ■ **SMS Push**
- 4 ■ **Mandat par DAB**
- 5 ■ **Changement de code confidentiel**
- 6 ■ **Rechargement ONLINE**
- 7 ■ **Rechargement ONLINE**
- 8 ■ **E-COMMERCE**

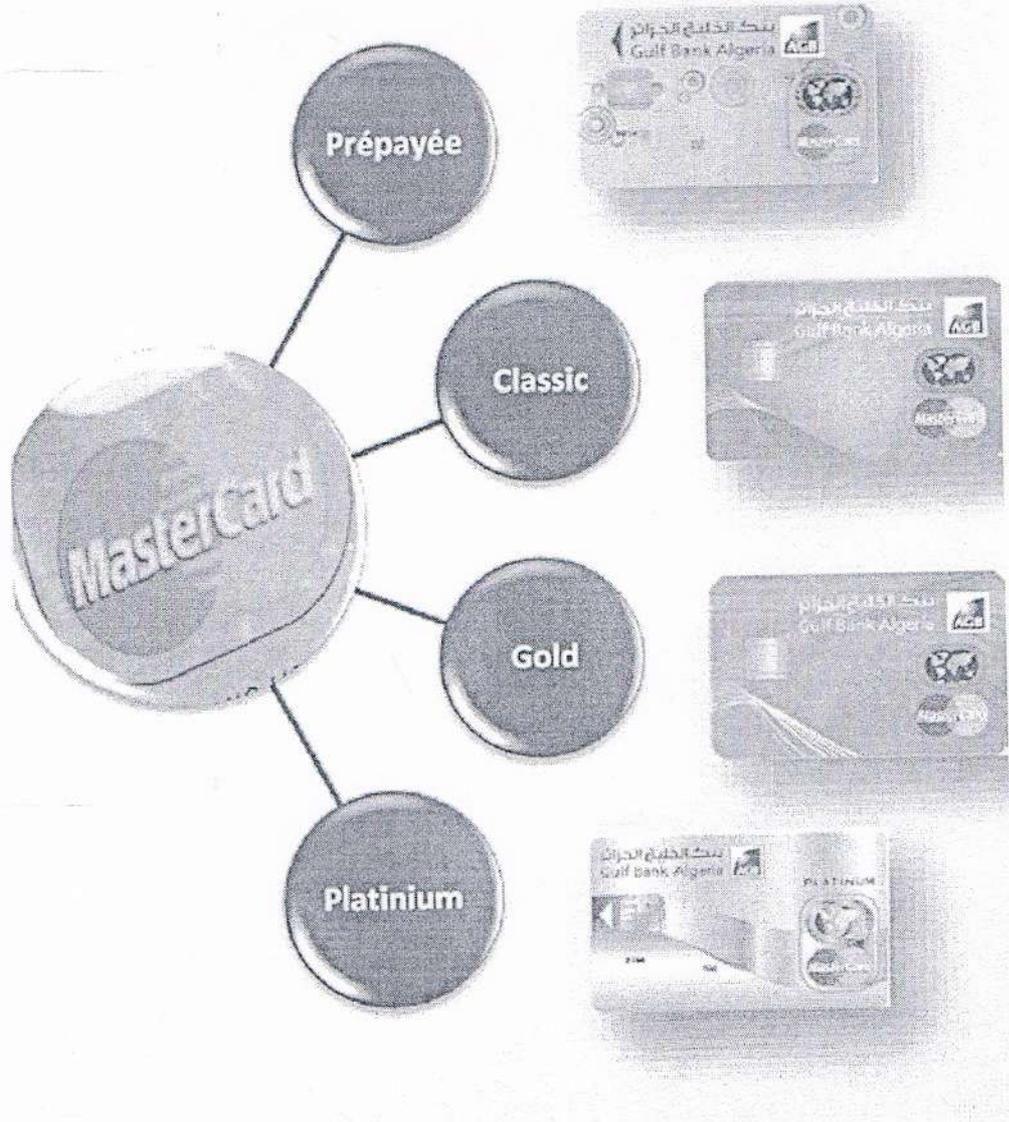
28)  
18/

1 21/8 2 22/10/1

الملحق رقم (2) بطاقات الفيزا الدولية



الملحق رقم (3) بطاقات الماستر الدولية



# Cartes AGB

**Carte RIB : Relevé  
d'identité Bancaire**

**Carte Inter Bancaire SAHLA**

**Cartes Epargne:**

- Classique

Cartes participative

**Cartes VISA**

Platinum

Gold

Classique

Épargnée

**Cartes MasterCard**

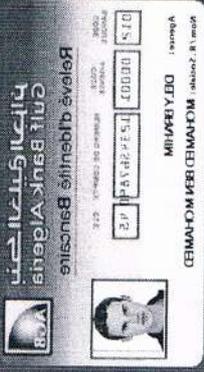
Platinum

Gold

Classique

Épargnée

العلامة



الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة النظام المصرفي في الجزائر

The the electronic finance as an intioduction to the ;oden systfe; of banking in algenia

Director: Aekacema Asana

Par: Bayoucef Fatima, Belkacemai Bahia

## الملخص

إن التطورات المستمرة التي يشهدها النظام المصرفي الجزائري، برزت تحولات هائلة في مجال العمل البنكي الذي يتماشى مع مفهوم الصيرفة الإلكترونية، وعليه تهدف هذه الدراسة على التعرف عن الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة النظام المصرفي الجزائري، ومن أجل ذلك تم التطرق إلى الإطار النظري للصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري وأجدة الإشارة إلى ماهية الصيرفة الإلكترونية، ووسائل الدفع الإلكترونية، وكذا الأنظمة المتبعة في الصيرفة الإلكترونية. نستنتج إن الصيرفة الإلكترونية وسيلة جديدة كنتيجة حتمية فرضها التطور التكنولوجي، فقد وفر الحماية الكاملة لأموال من الضياع والإختلاس.

يرتكز الجانب الميداني على:

الدراسة التطبيقية للصيرفة الإلكترونية داخل الوكالة بنك الخليج الجزائر، وذلك إسنادا على تحليل الإحصائي للجداول في وكالة بنك الخليج الجزائر للوكالة أدرار

**الكلمات المفتاحية:** الصيرفة الإلكترونية، وسائل الدفع الإلكترونية، النظام المصرفي الجزائري، البنوك الإلكترونية، الخدمات الإلكترونية.

## AbSTOCT

The continues development which the Algerian banking system witnesses shows a huge changes in the field of bank work. And, which deals with the electronic finance. This study aims at identifying the electronic finance as an introduction globalizing the financial system in Algeria. For that, we dealt with the theoretical framework of both the electronic finance and Algerian banking system, including the definition of the electronic finance and the electronic payment instruments, and systems that are depended on in electronic finance we com ciude that electronic finance is a mean inposed by the technological development electronic finance bings pntectio to customens money from losing practical part focuses on dealing with the electronic finance to globalize AL-khalidje bank of Adrar agency. The methodology that we use is the statistical backage for table in AL-khalidje bank of Adrar.

**Key words:** the electronic finance, electronic defense instruments, the Algerian banking system, electronic banks, electronic services.