

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

Ministry of Higher Education and
Scientific Research
Abbas Laghrour University Khenchela
Faculty of Economics Management and
Commercial Sciences



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عباس لغرور خنشلة
كلية العلوم الاقتصادية والتسيير
والعلوم التجارية

دور الخدمات الإلكترونية في تفعيل المعاملات المصرفية - دراسة حالة -

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية
تخصص: إقتصاد نقدي وبنكي

تحت إشراف الأستاذ:

- د بوطكوك عمار

إعداد الطالبين:

- زيبيدي أيوب

- شرقي نجيب

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	الرتبة العلمية	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	جامعة عباس لغرور خنشلة	أستاذ محاضر أ	د. جباري عبد الجليل
مشرفا ومقرا	جامعة عباس لغرور خنشلة	أستاذ محاضر أ	د. بوطكوك عمار
مناقشا	جامعة عباس لغرور خنشلة	أستاذ محاضر أ	د. بالولي حسام الدين

السنة الجامعية: 2024/2023

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

Ministry of Higher Education and
Scientific Research
Abbas Laghrour University Khenchela
Faculty of Economics Management and
Commercial Sciences



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عباس لغرور خنشلة
كلية العلوم الاقتصادية والتسيير
والعلوم التجارية

دور الخدمات الإلكترونية في تفعيل المعاملات المصرفية دراسة حالة

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية
تخصص: إقتصاد نقدي وبنكي

تحت إشراف الأستاذ:

- د بوطكوك عمار

إعداد الطالبين:

- زيبيدي أيوب

- شرقي نجيب

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	الرتبة العلمية	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	جامعة عباس لغرور خنشلة	أستاذ محاضر أ	د. جباري عبد الجليل
مشرفا ومقررا	جامعة عباس لغرور خنشلة	أستاذ محاضر أ	د. بوطكوك عمار
مناقشا	جامعة عباس لغرور خنشلة	أستاذ محاضر أ	د. بالولي حسام الدين

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الشكر و العرفان

بعد الحمد لله سبحانه وتعالى العلي العظيم جل في علاه و الثناء عليه

الذي وفقني لإنجاز هذا العمل المتواضع.

يسعدني أن أتقدم بأخلص عبارات الشكر و التقدير و العرفان لكل

من ساهم في هذا العمل و أخرجه إلى النور و أخص بالذكر

الدكتور الفاضل "بوطكوك عمار" الذي لم يبخل علينا بنصائحه

وتوجيهاته وملاحظاته القيمة.

إلى الاساتذة المحترمين في كلية العلوم الاقتصادية والتسيير

والعلوم التجارية.

فهرس المحتويات

شكر و عرفان

I.....	فهرس المحتويات
IV.....	فهرس الجداول
V.....	فهرس الأشكال
VI.....	فهرس الملاحق

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي للمصارف والمعاملات المصرفية

أ.....	توطئة:
1.....	تمهيد:
2.....	المبحث الأول: ماهية المصارف
2.....	المطلب الأول: تعريف المصرف ودوره في الاقتصاد
4.....	المطلب الثاني: أنواع المصارف
6.....	المطلب الثالث: المعاملات المصرفية وأنواعها
7.....	المبحث الثاني: الودائع المصرفية
7.....	المطلب الأول: مفهوم الودائع المصرفية
9.....	المطلب الثاني: أنواع الودائع المصرفية و أهميتها
12.....	المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في جذب الودائع المصرفية
19.....	خلاصة الفصل الأول:

الفصل الثاني

الخدمات الإلكترونية

تمهيد	21
المبحث الأول: الخدمات المصرفية الإلكترونية	22
المطلب الأول: نشأة، مفهوم ودوافع ظهور الخدمات المصرفية الإلكترونية	22
المطلب الثاني: مزايا و مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية	26
المطلب الثالث: متطلبات نجاح الخدمات المصرفية الإلكترونية	29
المبحث الثاني: أشكال الخدمات الإلكترونية	33
المطلب الأول: وسائل الدفع الإلكتروني	33
المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني	35
المطلب الثالث: قنوات الدفع الإلكتروني	44
المبحث الثالث: أنظمة الدفع الإلكترونية	47
المطلب الأول: مفهوم أنظمة الدفع الإلكترونية	48
المطلب الثاني: أنظمة التحويلات المالية الإلكترونية	49
المطلب الثالث: أنظمة الحماية والأمان	52
خلاصة الفصل الثاني:	59

الفصل الثالث

المعاملات المصرفية والخدمات الإلكترونية لدى القرض الشعبي الجزائري CPA

تمهيد	61
المبحث الأول: تقديم القرض الشعبي الجزائري CPA وكالة "خنشلة"	62

المطلب الأول: نبذة عن القرض الشعبي الجزائري CPA.....	62
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري وأهدافه	63
المطلب الثالث: تقديم القرض الشعبي الجزائري CPA وكالة "خنشلة".....	66
المبحث الثاني: واقع الخدمات الإلكترونية في القرض الشعبي الجزائري CPA	66
المطلب الأول: الخدمات المصرفية في بنك القرض الشعبي الجزائري.....	66
المطلب الثاني: خدمات الإلكترونية لدى القرض الشعبي الجزائري وكالة "خنشلة".....	94
المبحث الثالث: تحديات ومستقبل نظام الدفع الإلكتروني في القرض الشعبي الجزائري وكالة "خنشلة".....	100
المطلب الأول: التحديات التي تواجه نظام الدفع الإلكتروني في القرض الشعبي الجزائري وكالة "خنشلة".....	100
خلاصة الفصل الثالث:.....	102
خاتمة:.....	104
قائمة المصادر والمراجع:.....	109
الملاحق.....	113
ملخص:.....	

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
54	القياسات البيولوجية المستخدمة	01
104	حدود المبالغ عن كل فعل ولكل صيغة	02

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
13	السمات المادية الأساسية والشخصية للمصرف	01
36	التقسيم الأساسي للبطاقات البلاستيكية البنكية.	02
40	خطوات العمل بالبطاقة الذكية.	03
54	الطرق الثلاثة للتحقق	04
56	تصنيفات أنظمة كشف التطفل	05
65	الهيكل التنظيمي للبنك	06

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
114	بطاقات الدفع	01
115	الشروط العامة لبطاقة فيزا الدولية	02
116	عقد بطاقة الدفع CIB	03
117	عقد خاص بأوامر التحولات الأحادية والمتعددة عن بعد عن طريق الخدمات البنكية	04
118	الشروط العامة للخدمات البنكية الإلكترونية للتجار والأشخاص المعنوية	05
119	عقد اشتراك للخدمات البنكية الإلكترونية والأشخاص المعنوية	06
120	الشروط والأحكام العامة لبطاقة CIB و CPA	07
121	عقد النقل بين البنوك CIB	08
122	استمارة تسهيل مهمة	09
123	استمارة تقييم المتربص	10

مَقَامَةٌ

توطئة:

يشهد العالم الآن العديد من المتغيرات الحديثة على الصعيد الدولي ولعل أهم هذه التغيرات ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تعتبر من أهم سمات العصر الحديث، التي تأثر بها الناس وبدو التعامل على أساسها نظرا لمزاياها من ناحية السرعة والتكلفة حيث أثرت على مختلف الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والبنوك واحدة من القطاعات التي امتد إليها هذا التطور وتبنت إستراتيجية مالها وجوب تطوير بنيتها، حيث مع تزايد عمليات التجارة الإلكترونية أصبح الاحتياج كبير النوعية جديدة من البنوك غير التقليدية تتجاوز نمط الأداء الاعتيادي ولا تتقيد بمكان معين أو وقت محدد وكنتيجة للنمو المتسارع لتكنولوجيا الإعلام والاتصال جاءت البنوك الإلكترونية والتي ساهمت وبشكل فعال في تقديم خدمات متنوعة وبتكاليف منخفضة مختصرة الوقت والمكان. فالبنوك الإلكترونية بمعناها الواسع ليست مجرد فرع لبنك قائم يقدم خدمات مالية فحسب، بل موقعا ماليا تجاريا وإداريا واستشاريا شاملا له وجود مستقل على الخط يتم التعاقد معه للقيام بخدمات أو تسوية المعاملات أو إتمام الصفقات على المواقع الإلكترونية وابتكار تقنيات حديثة تساهم في تحسين وتطوير الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك وهو ما يمثل أهم تحدي في ميدان البنوك الإلكترونية.

حيث مع وجود شبكة الإنترنت وشيوعها وازدياد مستخدميها وفي ظل التطور الهائل في تقنيات الحاسوب والاتصال التي حققت تبادلا سريعا وشاملا للمعلومات ضمن سياسة وخطط الانسياب السريع للبيانات ومفهوم العولمة على الخط، وترافق ذلك مع استثمار الإنترنت في ميدان النشاط التجاري الإلكتروني ضمن مفاهيم الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، ومع ازدياد القيمة الاقتصادية للمعلومات في ظل ذلك كله تطور مفهوم المعاملات المصرفية على الخط لتتحول الفكرة من مجرد تنفيذ أعمال عبر خط خاص إلى بنك له وجود كامل على الشبكة ويحتوي موقعه كافة البرمجيات اللازمة للأعمال المصرفية، التي تساعد على تطوير وتحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل البنك.

إن نشاط النظام المصرفي الجزائري يواجه عديد من التغيرات والأحداث المتسارعة، خاصة في ظل التطور الكبير للصناعة المصرفية والتحديات الكبيرة نتيجة العولمة المالية والمصرفية، مما يتطلب من القائمين على شؤونه مواكبة هذه التطورات وتقديم أفضل الخدمات وبتقنيات عالية لإرضاء مختلف الزبائن والعملاء.

فالبنوك الجزائرية اليوم تسعى لتقديم إضافات جديدة والتطوير في الخدمة المصرفية عبر نظم ووسائل حديثة وكذلك بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

أولاً: إشكالية الدراسة: بناء على ما تم تقديمه سابقاً يمكن أن نطرح الإشكالية التالية: يثير العديد من الباحثين والخبراء في مجال التكنولوجيا المالية أسئلة حول كيفية تأثير الخدمات الإلكترونية في تفعيل المعاملات المصرفية.

هل يمكن للخدمات الإلكترونية أن تسهم في تفعيل المعاملات المصرفية؟

وانطلاقاً من هذي الإشكالية يمكن طرح التساؤلات التالية:

1- ما مفهوم المعاملات المصرفية؟

2- هل يمكن اعتبار نظام الدفع الإلكتروني بديلاً عن النظام التقليدي؟

3- ما هو دور الخدمات الإلكترونية في تفعيل المعاملات المصرفية لدى القرض الشعبي

الجزائري وكالة خنشة؟

ثانياً: فرضيات البحث: على ضوء ما طرح من التساؤلات حول موضوع البحث يمكن تحديد

مجموعة من الفرضيات في النقاط التالية:

الفرضيات الفرعية:

1- المعاملات المصرفية تشير إلى الأنشطة والخدمات التي تقدمها البنوك والمؤسسات

المالية لعملائها.

2-سمح استحداث وسائل دفع إلكترونية باختصار الوقت و التكلفة و حقق مزايا لم تتمكن وسائل الدفع التقليدية من تحقيقها.

3-يقدم القرض الشعبي الجزائري وكالة خنشة عدة خدمات إلكترونية ساهمت في تحسين المعاملات المصرفية المقدمة للزبائن.

ثالثا : مبررات إختيار الموضوع

تم اختيار هذا الموضوع للعديد من المبررات وهي:

أ- المبررات الذاتية: إن أسباب إختيارنا لموضوع الدراسة راجع للميولات الشخصية للمواضيع التي تصب في المجال البنكي وكذا معرفة أهم العوامل المؤثرة على الأداء المصرفي.

ب- المبررات الموضوعية:

وتمثلت في:

- التعرف على مختلف الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر.
- التعرف على دور الخدمات الالكترونية في تفعيل المعاملات المصرفية.
- الرغبة في مساهمتنا البسيطة في إثراء هذا الموضوع والخوض فيه.
- الموضوع يدخل ضمن إطار التخصص نقدي وبنكي.

رابعا: أهمية الدراسة:

❖ السعي نحو الإجابة عن التساؤلات المثارة بخصوص دور الخدمات الالكترونية في تفعيل المعاملات المصرفية

❖ اختبار واقع الخدمات المصرفية الالكترونية لدى القرض الشعبي الجزائري - CPA وكالة خنشة - و مدى الدور الذي تمارسه في تحسين أدائها في الميدان.

ثانيا- الأهمية الميدانية: وتتجسد باختبار واقع الخدمات المصرفية الالكترونية للقرض الشعبي الجزائري محل الدراسة بولاية خنشلة، ومدى الدور التي تمارسه في تحسين أدائها في الميدان.

خامسا: أهداف البحث: تتمثل أهداف الدراسة في النقاط الموالية:

- التعرف على الخدمات المقدمة من قبل المصرف للعملاء؛
- التعرف على أنظمة الدفع الإلكتروني؛
- تحديد مدى توافق الخدمات المصرفية الإلكترونية مع التطور الحاصل في العالم.

سادسا: حدود الدراسة:

إكتملت الدراسة لدى القرض الشعبي الجزائري CPA وكالة خنشلة -319-

سابعا: منهج البحث

يحكم طبيعة الموضوع المدروس والمعلومات المتوفرة عنه يمكن الاعتماد على المنهج الوصفي في الجزء النظري، ودراسة حالة في الجزء التطبيقي. وتم استخدام مجموعة من الأدوات أهمها :

- طريقة المسح المكتبي: وذلك بالاعتماد على الكتب، المجلات، رسائل ماجستير وبعض المواقع المتوفرة على شبكة الانترنت.
- التواصل مع البنك، الموقع الرسمي لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA شبكة الانترنت.

ثامنا: الدراسة السابقة

1/- الدراسات السابقة باللغة العربية:

نادية عبد الرحيم، بعنوان تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي دراسة حالة الجزائر الدراسة عبارة عن مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع نقود وبنوك، في جامعة الجزائر سنة 2011 وتدور إشكالية هذه الدراسة حول كيف كان أثر التطور الحاصل في الصناعة المصرفية وفي الخدمات المصرفية بشكل خاص على النشاط الاقتصادي، باعتبار الجهاز المصرفي ذو أهمية كبيرة في اقتصاديات الدول؟ والدراسة جاءت في ثلاثة محاور الأول منها إستعرض فيه الخدمة المصرفية وتوجهها نحو الحداثة مع التركيز على الخدمات المصرفية التقليدية، أما المحور الثاني تحدث عن الاتجاهات الحديثة في مجال الخدمة المصرفية، في حين المحور الثالث خصص لإبراز دور الخدمة المصرفية في النشاط الاقتصادي وخاصة الجزائري، وتوصلت الدراسة إلى أن للخدمة المصرفية الحديثة انعكاس كبير على النشاط الاقتصادي، فكلما كانت هذه الخدمات تستجيب لمتطلبات النشاط الاقتصادي كلما ساهم ذلك في تفعيله وتحسين مستويات أدائه على جميع الأصعدة بإعتبار أن الخدمات المصرفية تقدم الجميع الفاعلين فيه تقريبا، لهذا فإن الخدمة المصرفية دالة على مستوى التقدم والتطور الاقتصادي لأي مجتمع

- عرابة رابح، بعنوان دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، الدراسة عبارة عن مقال منشور بمجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، جامعة شلف الجزائر، العدد 8 سنة 2012، وتدور إشكالية الدراسة حول ما مدى مساهمة تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في تطوير وعصرنة البنوك الجزائرية والدراسة جاءت ضمن ثلاثة محاور، فالمحور الأول كان عن تكنولوجيا المعلومات وهذا بالحديث عن مفهومها ودورها في دعم نشاط الأعمال الإلكترونية، وكذا مزاياها وعيوبها، أما المحور الثاني فتطرق إلى الخدمات المصرفية

الإلكترونية وهذا عبر مفهومها ونشأتها والبنية التحتية لهذه الخدمات كما ذكر أنواعها، بينما في المحور الثالث فتناول فيه واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر وهذا بالنظر إلى التوسع في الخدمات الإلكترونية وتحديات ومخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية، كما تطرق إلى مقومات العمل المصرفي الإلكتروني وأهمية اعتماد هذه الخدمات في النظام المصرفي الجزائري، بالإضافة إلى هذا تحدث عن تطوير الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، وتوصلت الدراسة إلى أن دخول المصارف الجزائرية إلى العالم الإلكتروني دون إستراتيجية متكاملة، ورؤية واضحة، بالإضافة إلى التقنيات الحديثة المناسبة، سوف يؤول إلى الفشل لأن الإندماج في الاقتصاد الإلكتروني يتطلب إستثمارات هائلة في جميع المجالات، كما أن الأمر يحتاج أيضا إلى تطوير وسائل الحماية والأمن من أجل ضمان سرية جميع العمليات المصرفية.

1/- الدراسات السابقة باللغة الفرنسية:

- (carlson and O'cass,2010) بعنوان **Exploring The Relationships Between e-service equality, Satisfaction, Attitudes and Behaviors in Content-Driven e-service Web Sites**

هدفت هذه الدراسة إلى تطوير نموذج النظري للدراسة العلاقة بين جودة الخدمة الإلكترونية ورضا المستهلك والمواقف اتجاه الموقع على شبكة الأنترنت والنوايا السلوكية للزبائن من خلال محتوى الموقع واستخدمت الدراسة منهجية جمع البيانات من 18 5 زبون عبر الإستطلاع على موقع الأنترنت في أستراليا، حيث أكدت النتائج أن التقييمات الإيجابية لجودة الخدمة الإلكترونية تأثيرات على رضا وسلوك ومواقف الزبائن كما أن نتائج هذه الدراسة توفر إطار يفيد في إدارة محتوى الخدمات الإلكترونية وكذلك الباحثين في جودة الخدمة الإلكترونية.

- دراسة (saeedet,al,2015) ، بعنوان **Service Quality Factors Affecting Adoption of Internet Banking in PAKISTAN**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير جودة الخدمة في الخدمات المصرفية عبر الأنترنت وتفسير العلاقة بين جودة خدمة العملاء ورضاهم، حيث توصلت إلى أنه يمكن للإدارة أن تعطي أولوية لمتابعة وتحسين جودة خدمة العملاء في الخدمة المصرفية الإلكترونية وأن الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة تلعب دورا حيويا في سد الفجوة بين توقعات العملاء وإدراكاتهم في ما يتعلق بهاته الخدمات، إضافة لها أهمية بالغة في جودة الخدمة المصرفية عبر أجهزة ATM أو الموبايل أو الأنترنت لتفحص جودة هذه الخدمات.

- تختلف دراستنا في كونها تطرقت بشكل عام للمعاملات المصرفية وليس فقط للخدمات الإلكترونية إضافة إلى شقها التطبيقي إذ أننا تطرقنا لمدى أهمية جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها القرض الشعبي الجزائري وكالة خنشة في جذب العملاء ومدى مساهمتها في تحسين الخدمات المصرفية.

تاسعا: هيكل الدراسة

لتجسيد موضوع البحث، ستم معالجته في ثلاث فصول، يستعرض الأول منها " الإطار المفاهيمي للمصارف"، وقد اشتمل هذا الفصل على ثلاثة مباحث تم من خلالها التعرف على ماهية المصارف مع التطرق إلى مفهوم الودائع المصرفية و أهميتها ويتناول الفصل الثاني والذي جاء تحت عنوان " الخدمات الإلكترونية " حيث تناول المبحث الأول مدخل إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية ، مع إبراز أهم أنظمة ووسائل وقنوات الدفع الإلكتروني.

أما الفصل الثالث سيتم التطرق الى دراسة حالة للقرض الشعبي الجزائري وكالة خنشة حيث قمنا بتقسيمه إلى ثلاث مباحث حيث تم التطرق إلى تقديم للقرض الشعبي الجزائري وكالة خنشة أولا ثم إلى هيكله التنظيمي و أهدافه وثانيا واقع الخدمات الإلكترونية في القرض الشعبي الجزائري وفي الأخير تحديات ومستقبل نظام الدفع الالكتروني في مؤسسة بنك القرض الشعبي الجزائري.

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي

للمصارف والمعاملات المصرفية

تمهيد:

يعتبر القطاع المصرفي من أهم القطاعات التي تؤدي دورا مهما في النشاط الاقتصادي، وهو من أكثر القطاعات استجابة للتطورات سواء محلية كانت أو دولية، تتزايد أهمية ودور المصارف والودائع المصرفية في دعم النمو الاقتصادي.

يهدف هذا الفصل إلى فهم دور المصارف وأهميتها، كما تعتبر المصارف والمعاملات المصرفية جزءاً أساسياً من النظام المالي الحديث، حيث تلعب دوراً حيوياً في تسهيل التبادل التجاري وتوفير الخدمات المالية للفرد والشركات. يتكون هذا الفصل من مبحثين رئيسيين: المبحث الأول يتناول دور المصارف والمعاملات المصرفية، بينما يركز المبحث الثاني على الودائع المصرفية وأنواعها وأهميتها في النظام المصرفي .

المبحث الأول: ماهية المصارف

الجهاز المصرفي يلعب دوراً كبيراً الأهمية في خدمة الاقتصاد الوطني بكافة قطاعاته الإنتاجية منها والمالية، فهذا الجهاز بما يملكه من وسائل وإمكانيات تتيح له تجميع الأموال والأصول النقدية من مصادرها المختلفة، ليعيد استخدامها أو استثمارها في شتى مجالات الاقتصاد الوطني، لتحقيق أهداف عديدة، من أهمها زيادة النمو الاقتصادي وتشجيع عملية الادخار والاستثمار لدى المواطنين.

المطلب الأول: تعريف المصرف ودوره في الاقتصاد

أولاً: تعريف المصرف

تتعدد المفاهيم حول المصارف حسب النشاط الذي تقوم به. ويمكن إعطاء مفهوم شامل للمصرف كمايلي:

«تعرف المصارف بأنها مؤسسات مالية تقوم بجمع الودائع من الجمهور وتوفير الائتمان للأفراد والشركات. تلعب المصارف دوراً حيوياً في تمويل المشاريع ودعم النمو الاقتصادي من خلال توجيه الأموال نحو الاستثمارات الصحيحة. تساهم المصارف أيضاً في تعزيز التنافسية الاقتصادية وتحقيق الأرباح لضمان استمراريتها وخدمة المجتمع».¹

المصارف هي مؤسسات مالية تقوم بتقديم خدمات مالية متنوعة وشاملة للأفراد والشركات والحكومات. تشمل هذه الخدمات الأساسية مثل فتح الحسابات البنكية وتحويل الأموال، إلى جانب توفير القروض وخطط الادخار وتحصيل الشيكات. بالإضافة إلى ذلك، توفر المصارف خدمات استثمارية مثل تداول الأوراق المالية وإدارة الأصول، وتقديم الاستشارات المالية للعملاء. كما تقدم خدمات التأمين لحماية الأصول وتقديم الخدمات المصرفية للشركات

¹ - محمد أيوب، النظام المالي في الإسلام، أكادمية للنشر، بيروت، لبنان، 2009، ص300.

والمؤسسات، بما في ذلك التمويل وإدارة الأموال والمشورة في الاستثمارات والاندماجات، تتطور هذه الخدمات باستمرار لمواكبة التحولات في السوق المالية.

وعندما نقوم بتحديد تعريف للمصرف، يتضح لنا بأن وظائف وخدمات المصارف تتغير داخل النظام المالي العالمي، كما يتغير منافسوها. فالعديد من مؤسسات الخدمات المالية، بما فيها متعاملي الأوراق المالية، صياغة الاستثمار، شركات السمسرة، الاتحادات الائتمانية، مؤسسات الادخار الصناديق التبادلية وشركات التأمين - كلها تحاول التشبه بالمصارف من حيث الخدمات التي تقدمها. وطبعاً نتحدث هنا عن أسواق مصرفية متطورة، حيث يصح أن نذكر في هذا السياق شركات مثل ميريل لينش Merrill Lynch ، دريفوس Dreyfus Corporation وبرود نشال للتأمين في السوق الأمريكي Prudential Insurance لا بد أن العديد من الشركات الصناعية قد ذهبت إلى إدارة مصرف وتقديم قروض أو بطاقات ائتمان، خطط ادخار وغيرها من الخدمات المصرفية التقليدية. ونذكر في هذا السياق، بعض الغزاة الجدد للسوق أيضاً، مثل شركة جنرال موتورز (GMAC) ، جنرال الكتريك GE Capital وفورد Ford Motor Credit وأيضاً وول مارت Wal-Mart عبر تقديمه خدمات الشيكات والبطاقات American Express¹.

ثانياً: دور المصارف في الاقتصاد

المصارف تلعب دوراً حيوياً في الاقتصاد من خلال عدة وظائف أساسية:

- **التوسط المالي:** يقومون بتحويل الادخارات من الأفراد والشركات إلى قروض تمنح للأفراد والمؤسسات لاستخدامها في الاستثمارات والعمليات الاقتصادية الأخرى.
- **الدفع:** يؤدون دور الوسيط في عمليات الدفع والتحويلات النقدية للأفراد والشركات من خلال تقديم خدمات مثل تحصيل الشيكات والحوالات البنكية والتحويلات الإلكترونية.

¹ - هزاع مفلح، عمليات مصرفية محلية، جامعة حماه كلية الإقتصاد، ص07

- **الضمان:** يوفر آليات الضمان لدفع المستحقات للأفراد والشركات من خلال إصدار الخطابات الائتمانية والاعتمادات المستندية.
- **الوكالة:** يديرون ممتلكات العملاء مثل الأموال والعقارات والأوراق المالية من خلال تقديم خدمات إدارة الأصول.
- **تنفيذ السياسة الاقتصادية:** يلعبون دورًا أساسيًا في تنفيذ سياسات الحكومة الاقتصادية، خاصة السياسات النقدية، من خلال تنظيم السيولة المالية وسعر الفائدة وغيرها.¹

المطلب الثاني: أنواع المصارف

يتوقف نوع المصرف وتخصصه على العلاقة بين الودائع التي تودع لديه، وعلى طريقة استخدامه لهذه الموارد²:

- **المصرف التجاري:** يقوم على تلقي الودائع وخصم الأوراق التجارية، وشراء العملات الأجنبية وبيعها وإصدار الكفالات المصرفية وفتح الاعتمادات المستندية وتقديم القروض ومنح التسهيلات الائتمانية لآجال قصيرة أو تحت الطلب.
- **مصارف الأعمال أو مصارف الاستثمار:** وهي مصارف تهدف بشكل خاص إلى تقديم العديد من التسهيلات الائتمانية لكبار رجال الأعمال والشركات الصناعية، وهي تقوم بإصدار الأوراق المالية نيابة عن عملائها، وتستفيد من الودائع المختلفة التي تحصل عليها من الأفراد والشركات في استثمارها لفترات متوسطة وطويلة الأجل، وذلك لإقراضها للغير مقابل معدل فائدة يغطي المخاطر والمصاريف الإدارية، وغالباً ما تسهم في إنشاء الشركات الكبيرة والهامة
- **المصارف المتخصصة:** وهي تلك المصارف التي تسهم في تمويل نوع محدد من الأنشطة الاقتصادية عن طريق تمويل مشروعات خطط التنمية المدرجة في موازنة

¹- هزاع مفلح، المرجع السابق، ص08.

²- إسماعيل إسماعيل، وآخرون، المحاسبة المصرفية، 2022، ص- ص19-21.

الدولة، سواء كانت تغطي الأنشطة العقارية أم الزراعية أم الصناعية. ومصادر أموالها الأساسية تعتمد على رأس المال أو ما يخصص لها من موازنة الدولة لتمويل مشروعاتها، وهي تقدم التسهيلات إلى المشروعات المتنوعة في شكل قروض متوسطة وطويلة الأجل .

- **المصارف الإسلامية:** يطلق عليها بعض الكتاب المصارف اللاربوية أي المصارف التي لا تتعامل بالفائدة، وهي التي تقوم على أساس مبدأ المشاركة. وهي مصارف حديثة النشأة، تطلبتها حاجة المجتمع إلى وضع قواعد الشريعة الإسلامية موضع التطبيق، ونبذ العمليات المصرفية التي يتفق على أنها غير جائزة شرعاً. فهي مصارف تقوم بالمضاربة الشرعية أو غيرها من العمليات التي أحلها الله، والتي تخضع أرباحها للزيادة والنقص دون تحديد مسبق لمقدار أو زمان تحققها، وينتفع منها جميع الأطراف بأرباحها، ويتحملون جميعاً خسائرها بطريقة عادلة. وتتمثل مصادر التمويل في رأس المال، وودائع الأفراد والهيئات التي تتخذ شكل حسابات جارية دائنة أو وودائع استثمارية بالمشاركة أو بالمضاربة أو بالمرابحة أو حسابات الادخار، كما تقوم باستثمار تلك الأموال في صورة قروض حسنة بلا فوائد على أن يحصل المصرف على عوائد ضئيلة لتغطية مصاريفه الإدارية

- **البنك المركزي:** وهو بنك، أي البنك الذي له سلطة إصدار النقود، والإشراف والرقابة على باقي البنوك الأخرى، ويهدف إلى الحد من نزعة المصارف إلى المخاطرة سعياً وراء الربح دون اعتبار لعامل الضمان الذي يستشعره المستثمرون والمودعون في المصارف، وتتمثل مصادر أمواله في أرصدة المصارف والهيئات المودعة لديه، فضلاً عن رأسماله وما خصص له من موازنة الدولة. ويقوم بتمويل المصارف بما يحقق الموازنة بين عوامل السيولة والضمان والربحية لديها، وذلك عن طريق استثمارات المصارف أو القروض القصيرة أو المتوسطة أو طويلة الأجل.

المطلب الثالث: المعاملات المصرفية وأنواعها

أولاً: تعريف المعاملات المصرفية

بداية تشير إلى مفهوم الخدمة المصرفية رغم تعدد تعاريف الخدمة المصرفية إلا أنها تتفق حول معنى واحد لا يخرج عن كونها مجموعة من الأنشطة أو الفعاليات غير الملموسة نسبياً سريعة الزوال، حيث عُرفت على أنها مجموعة من العمليات ذات المضمون النفعي الذي يتصف بتغلب العناصر غير الملموسة على العناصر الملموسة والتي تدرك من قبل الأفراد أو المؤسسات من خلال دلالاتها وقيمتها النفعية، بحيث تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية، وتكون مصدراً للربحية المصرف من خلال علاقة تبادلية بين المصرف والعملاء¹، كما عرفت بأنها : مجموعة من الأنشطة والعمليات المقدمة من قبل المصرف والتي يدركها المستفيدون من خلال ملامحها وقيمتها المنفعية، والتي تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية².

ثانياً: أنواع المعاملات المصرفية

ـ الحساب الجاري: وهو عقد يتفق بمقتضاه شخصان على أن يقيدا في حساب عن طريق مدفوعات متبادلة ومتداخلة الديون الناشئة عن العمليات التي تتم بينهما، من تسليم نقود أو أموال أو أوراق تجارية قابلة للتملك وغيرها، وأن يستعوضا عن تسوية هذه الديون عن كل دفعة على حدة بتسوية نهائية ينتج عنها رصيد الحساب عند غلقه³.

¹ - ميادة بلعاش، أثر الصيرفة الإلكترونية على السياسة النقدية، دراسة مقارنة الجزائر، فرنسا، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015، ص 26.

² - هاجر محمد مالك، الطاهر محمد أحمد علي، جودة لخدمات المصرفية وأثرها على العميل، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، العدد (1)، 2017، ص 55.

³ - غريب الجمال، المصارف والأعمال المصرفية في الشريعة الإسلامية والقانون، ط1، جدة، دار الشروق للنشر، 1972، ص 287.

ـ حساب التوفير: نشير بداية إلى أن الهدف الأساسي لحساب التوفير هو التوفير وليس للتداول اليومي كما هو الحال بالنسبة للحساب الجاري، ويمكن فتح الحساب بفائدة أو بدون فائدة، لذا فأهم أهداف حساب التوفير يتمثل في¹:

أ- التوفير بالنسبة لصاحبه.

ب- كلما بقيت الأموال في حساب التوفير فترة أطول كلما ساهمت في سياسة منح الائتمان المصرفي.

ج- يتم تشجيع أصحاب هذا الحساب بإبقاء أرصدتهم أطول فترة ممكنة.

المبحث الثاني: الودائع المصرفية

للودائع النقدية المصرفية أهمية خاصة في مجال النشاط البنكي ذلك أنها تغذي المصارف بالأموال الضرورية لمباشرة العديد من أعمالها كخصم الأوراق التجارية، ومنح القروض بفوائد وفتح إتمادات لمن هو بحاجة إليها من أفراد ومشروعات.

المطلب الأول: مفهوم الودائع المصرفية

أولاً: ماهية الودائع المصرفية

تعتبر الودائع المصرفية من أهم مصادر التمويل الخارجية في المصارف التجارية من جهة ومصدر رئيسي لتمويل العمليات الائتمانية الاستثمارية التي تقدمها المصارف التجارية على مختلف أنواعها من جهة أخرى، وتعد الودائع من حيث الكم إحدى المؤشرات لقياس مدى ثقة الجمهور في المصرف، ونظراً لأهمية الودائع للمصارف تتنافس هذه الأخيرة فيما بينها لجذب الزبائن وتحفيزهم على إيداع مدخراتهم حيث تلعب الفوائد الممنوحة للمتعاملين معها دوراً

¹ - أبو عمر ديبان، بن محمد الديبان، المعاملات المالية أصالة ومعاصرة، ط2، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 1433هـ - 2011، ص439.

هاماً في عملية كسبهم وتشجيعهم على إيداع مدخراتهم لديها ، ويمكن تعريف الوديعة المصرفية من حيث المبدأ وفق الآتي:

الوديعة المصرفية: هي اتفاق يدفع بمقتضاه المودع مبلغ من المال بوسيلة من وسائل الدفع ويلتزم بمقتضاه البنك برد هذا المبلغ للمودع عند الطلب أو حينما يحل أجله، كما قد يلتزم بدفع فوائد على قيمة الوديعة.

الوديعة المصرفية هي ديون مستحقة لأصحابها على ذمة المصارف، وهذه الديون تعد نقوداً ويمكن استخدامها لإبرام الذمم أو الديون في نفس الوقت.

وعرفها الاقتصاديون بأنها النقود التي يعهد بها الأفراد والهيئات إلى البنك على أن يتعاهد الأخير بردها إليهم أو برد مبلغ مساو لها عند الطلب، أو بالشروط المتفق عليها¹.

يرى الباحث من خلال محتوى التعريفات السابقة أن التعريف الشامل للودائع المصرفية يتلخص في كونها تلك الأموال التي يتم إيداعها بموجب عقد يتضمن طرفين، الشخص المودع ويسمى بالطرف الأول، والبنك مستلم الوديعة ويسمى بالطرف الثاني، على أن يتم الوفاء بها عند طلبها، أو خلال فترة زمنية معينة وفق لشروط المتفق عليها ومدة استحقاقها، كما أن الوديعة هي إيداع لحساب العميل في البنك وتتخذ هذه الودائع أكثر من شكل طبقاً للاتفاق المنظم بين صاحب الوديعة والبنك.

¹ -طه، حسنين السيد، المخرم، المهدي عاشور منصور، 2023، أثر العوامل الداخلية على تنمية الودائع المصرفية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد الخامس عشر، العدد الرابع، ص424.

المطلب الثاني: أنواع الودائع المصرفية و أهميتها

أولاً: أنواع الودائع المصرفية

1. الودائع الجارية (تحت الطلب):

تمثل الأموال التي يودعها الأفراد والهيئات بالمصارف التجارية بحيث يمكن سحبها في أي وقت بموجب أوامر يصدرها المودع إلى المصرف ليتم الدفع بموجبها له أو لشخص آخر يعينه المودع في الأمر الصادر منه للمصرف، وتسمى الوديعة تحت الطلب بالحساب الجاري وهي إحدى السمات المميزة لوظائف المصارف التجارية. ويطلق على الودائع الجارية أو الودائع تحت الطلب أيضاً بالودائع الممكن سحبها بصك، وهي من أقدم المنتجات المصرفية التياهمت بتقديمها المصارف التجارية، ومضمون هذه الودائع هي التي يحق لصاحبها السحب منها في أي وقت يشاء، ويحتفظ الناس عادة بهذه النوعية من الودائع لدى المصارف التجارية لتحقيق أربعة أهداف رئيسية وهي:

✚ تنفيذ عملياتهم اليومية

✚ احتياطي لمواجهة الظروف الطارئة

✚ تمويل المشتريات والإنفاق المستقبلي

✚ عدم رغبة المدخر في استثمار أمواله في تملك أصول أخرى.

2. الودائع لأجل:

يمكن تعريفها بأنها اتفاق بين البنك والعميل، يودع الآخر بموجبه مبلغاً من النقود لدى البنك، ولا يجوز له سحبه أو سحب جزء منه قبل تاريخ متفق عليه، وفي مقابل ذلك يحصل المودع على فائدة بصفة دورية أو يحصل عليها في نهاية مدة الإبداعوتشمل الأموال التي يرغب الأفراد والهيئات الخاصة والعامة في إبداعها في المصارف لمدة محددة مقدماً (15 يوماً، ثلاثة أشهر، أو ستة أشهر، أو سنة مثلاً)، على أنه لا يجوز السحب منها جزئياً قبل قضاء الأجل المحدد لها.

3. ودائع التوفير:

تعرف ودائع التوفير بأنها " اتفاق بين البنك والعميل يودع بموجبه العميل مبلغاً من النقود لدى البنك مقابل الحصول على فائدة، على أن يكون للعميل الحق في السحب من الوديعة في أي وقت يشاء دون إخطار سابق منه"¹.

ثانياً: أهمية الودائع المصرفية

تبرز أهمية الودائع المصرفية في عدة جوانب، سواء من وجهة نظر الأفراد أو النظام البنكي أو الاقتصاد ككل، فهي تفتح آفاق واسعة أمام كل الأطراف، وتتيح لكل واحد منهم فرصة لتحقيق أهدافه، فيما يتعلق بالأمن للسيولة والربحية، وتمثل الودائع أفاقاً لتوظيف أموال البعض وتساهم في تغطية عجز البعض الآخر، وخلق فرص جديدة تسمح بالتوسع في النشاط الاقتصادي من خلال تدفقات مالية مستمرة تساعد على تطور الأعمال وتمثل الأهمية في الأطراف الثلاثة التالية:

من وجهة نظر الأفراد: فالودائع إلى كونها جيدة لحفظ الأموال من الأخطار الكثيرة المحتملة كالضياع والسرقة بالإمكان أن تعود على صاحبها بمكاسب مالية لا يمكنه الحصول عليها إذا احتفظ بالنقود معطلة بحوزته.

من وجهة النظام البنكي: تفتح الودائع المصرفية فرص كبيرة في عملية الاستثمار بالنسبة للبنك باعتبارها أموال موجودة فعلاً، ودون الرجوع إلى عمليات التمويل التضخمي للنشاط الاقتصادي.

على مستوى الاقتصاد الوطني ككل: تشكل الودائع المصرفية خزاناً كبيراً من الموارد يجنب عرقلة الاقتصاد بسبب شحن الموارد، كما أن ذلك يسهل التسيير النقدي للاقتصاد من وجود توترات نقدية معيقة للنمو المنتظم، من شأنه أن يدفع إلى زرع الثقة في نفوس المتعاملين الاقتصاديين، سواء كانوا منتجين مستهلكين أو مجرد مدخرين، مما يساعد على توفير الظروف الضرورية لازدهار الاقتصادي، إن أهمية الودائع المصرفية بالنسبة للاقتصاد الوطني ولأفراد

¹ - طه، حسنين السيد، المخرم، المهدي عاشور منصور، المرجع السابق، ص425.

المجتمع ككل، بالإضافة لأهميتها للجهاز المصرفي وكذلك المؤسسات داخل الدولة، تتلخص أهمية الودائع المصرفية في النقاط التالية¹:

- تشجع على الادخار ومن ثم تجميع مدخرات الأفراد والهيئات والمؤسسات المختلفة في المجتمع ومن تم استثمار هذه الأموال في المجالات الاقتصادية المختلفة.
- تستخدم كوسيلة لدفع الالتزامات المالية، وتمثل جزءاً من المعروض النقدي داخل الاقتصاد ككل.
- تعتبر الودائع أموالاً في مكان أمين وهو المصرف، ومحاط بالسرية الكاملة، ويمكن السحب منها في أي وقت.
- تمثل الودائع فرصة استثمارية بالنسبة للأفراد والمؤسسات التي يتوفر لديها فائض مالي وتبحث عن فرص استثمارية ذات عائد يتمتع بدرجة متدنية من المخطرة.
- تعتبر مصدر تمويل رئيسي الذي يمد المصارف التجارية بالأموال اللازمة لعملية التوظيف والاستثمار.
- تحدد قدرة المصرف على منح الائتمان وتقديم الخدمات المصرفية، وبالتالي هي الأساس في تكوين الربحية.
- تعدد مصادر التمويل بالنسبة للمصارف التجارية حيث يمكن الحصول على الودائع من عدة مصادر مختلفة منها الأفراد والمؤسسات الخاصة والعامة وغيرها.
- تعد مصدراً للأموال ذات التكلفة المنخفضة مقارنة بمصادر التمويل الأخرى مثل رأس المال والأرباح المحتجزة.
- تمثل جزءاً من المعروض النقدي داخل الاقتصاد، وبذلك تعتبر جزء من التبادل التجاري، وبالتالي يقلل من مخاطر نقل النقود.

¹- طه، حسنين السيد، المخرم، المهدي عاشور منصور، المرجع السابق، ص-ص 425-426.

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في جذب الودائع المصرفية

تتأثر الودائع المصرفية كمسلك للإدخار الاختياري داخل أي اقتصاد بمجموعة من العوامل التي تنشأ مجموعة من المؤثرات الموضوعية والثابتة، اقتصادية واجتماعية، داخلية وخارجية، تظهر أهميتها من خلال تأثيرها المباشر في السلوك الإدخاري بشكل عام وعلى حجم الودائع المصرفية بشكل خاص. أيضاً هناك عوامل تؤثر على ثبات وتقلب الودائع في البنوك بشكل عام و هذه العوامل هي¹:

أولاً: العوامل الداخلية

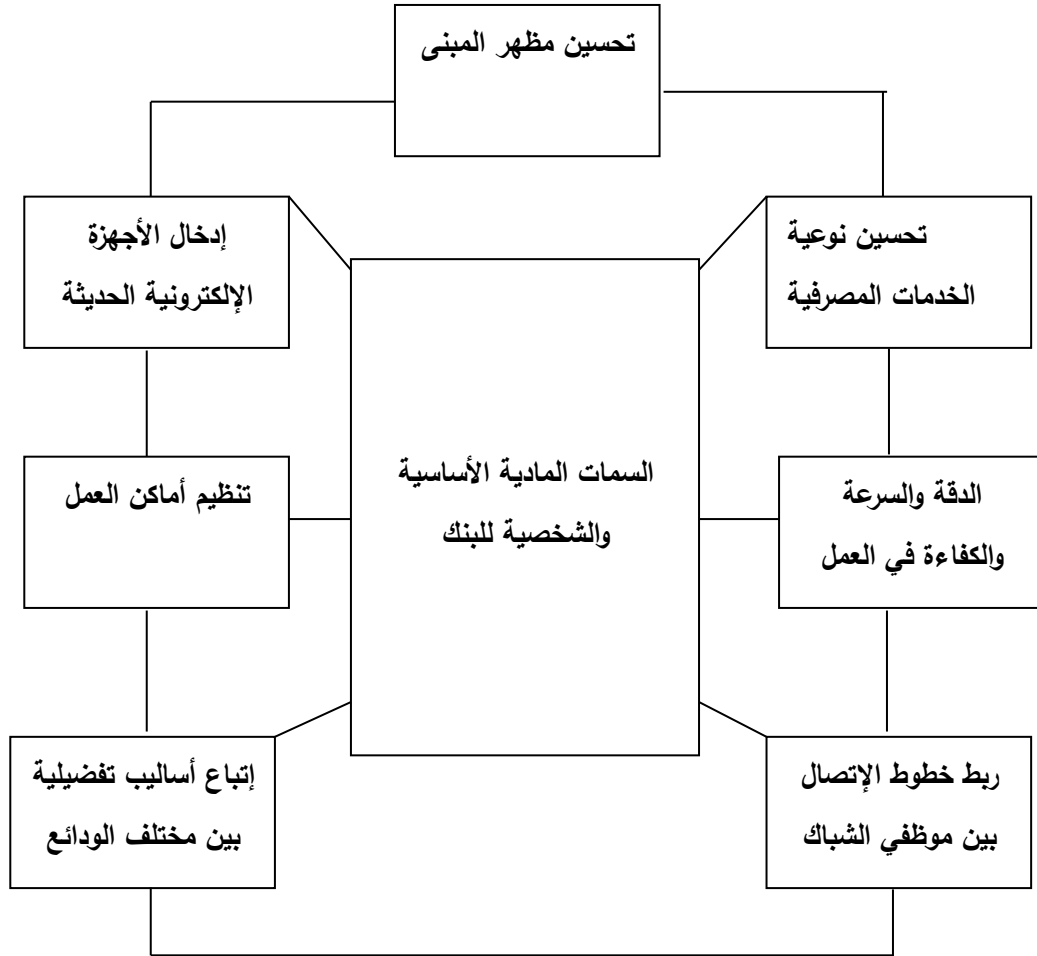
يقصد بالعوامل الداخلية العوامل التي تؤثر في جذب الودائع على مستوى الجهاز المصرفي، والتي يكون للمصرف تأثير مباشر فيها حيث أنه يستطيع التحكم فيها وتغييرها من خلال استخدام سياسات معينة من شأنها التأثير في هذه العوامل، ويكون للقرارات المختلفة التي تتخذها إدارة المصرف ويكون لها تأثير مباشر أو غير مباشر على هذه العوامل، والتي بدورها يمكن أن تؤثر في حجم الودائع لدى المصرف التجاري ومن أهم هذه العوامل ما يلي :

1- السمات المادية الأساسية والشخصية للمصرف:

يقصد بهذه السمات ما يتصف به المصرف من الناحيتين المادية والشخصية، والتي تكسبه شهرة وسمعة جيدة لدى المتعاملين معه، فمن المعروف أن العملاء يفضلون التعامل مع المصارف محل الثقة والتي يعمل فيها عاملون أكفاء حتى يمكنهم إيداع أموالهم وتركها وهم مطمئنون، وتكسب المصارف هذه الثقة من خلال مجموعة من العناصر يمكن توضيحها من خلال الشكل التالي:

¹ - طه حسنين السيد، المخرم، المهدي عاشور منصور، المرجع السابق، ص-ص 426-428.

الشكل (1): السمات المادية الأساسية والشخصية للمصرف



المصدر: حسنين السيد طه، المهدي عاشور منصور المخرم، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد الخامس عشر، العدد الرابع، 2023، ص 427.

يتبين لنا أن هذه الخاصية تتضمن العناصر التالية:

- إجراء تحسينات في المباني واستبدال القديمة بأخرى جديدة.
- تحسين نوعية الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف.
- إدخال الأجهزة الحديثة كالحاسبات الآلية بغية تحقيق مستوى عال من السرعة والدقة في أداء العمليات إعادة تنظيم أماكن العمل داخلياً وبما يكفل تحسين ورشة العمل مثل استخدام أجهزة التكيف بصالتي الموظفين والعملاء.

- تقصير خطوط الاتصال بين موظفي الشباب ومسؤولي الإدارات التنفيذية.
 - قيام المصرف بإتباع أساليب تفضيلية تمييزية بين مختلف الودائع لا تستند إلى سعر الفائدة، بل تستند أيضاً بصفة أساسية إلى مزايا نقدية وعينية.
- وهنا يفضل العملاء دائماً التعامل مع المصارف محل الثقة والتي تقع في الأحياء الراقية ذات السمعة الحسنة، وهذا يجعل المصارف تهتم بتحسين مبانيها واستبدال القديمة بأخرى حديثة ونوعية خدماتها وإدخال الأجهزة الحديثة كالحاسبات الآلية وإعادة تنظيم أماكن العمل الداخلية مثل استخدام أجهزة التكييف والكمبيوتر، وذلك لتوفير الراحة والسرعة والدقة في الأداء، ودأب الموظفين في معاملة العملاء بلطف ورحابة صدر بالإضافة إلى قيام المصرف بإتباع أساليب تفضيلية تمييزية بين مختلف الودائع لا تستند إلى سعر الفائدة الدائنة فقط وإنما إلى مزايا نقدية وعينية تجذب المودعين.

كل هذه المزايا تحقق شهرة للبنك وتجعله يتمتع بسمعة جيدة مما يجذب المزيد من المتعاملين ويؤدي ذلك في النهاية إلى زيادة حجم الأموال المودعة في المصرف، كما أنه يزداد التعامل مع المصارف كلما زاد عدد الأفراد والقطاعات الاقتصادية من ثقتهم بالمصرف الذي يودعون فيه أموالهم، لأن الثقة تجسد رغبتهم في ترك أموالهم لدى المصرف.

2- السياسات والاستراتيجيات المصرفية لجذب الودائع المصرفية:

تتعلق هذه السياسات بالقروض والاستثمارات والنواحي الأخرى التي يمارس فيها المصرف نشاطه، فهذه الجوانب تعطي للمتعاملين مع البنك وغيرهم إمكانية الحكم على كفاءة ومهارة الإدارة. فالبنك الذي تتوافر فيه سيولة مناسبة خاصة في أوقات الأزمات الاقتصادية يعني أن لديه خبرة وتجارب أكثر، وهذه جوانب مهمة تهتم المودعين بالتنظيم الجيد والمستقر يعتبر مؤشراً على أن المعاملات تتم بطريقة مرضية وبدقة، فالثقة هي رد فعل لما يجري وهي ما يعني ثقة المودعين في إدارة البنك، وكذلك الحال لوجود أفراد من خارج المصرف كأعضاء مجلس الإدارة وموظفين وإداريين على مستوى عال من الكفاءة، وسجلات يستدل منها على

كفاءة الأداء للخدمات المصرفية التي يقدمها البنك، والتشكيل الجدي لمحفظه الاستثمارات والقروض وهيكل قوى لرأس المال.

3- الخدمات المصرفية المتاحة:

تعرف الخدمة المصرفية بأنها القدرات والإمكانات المتوافرة لدى البنك، والتي تتيح له إمكانية استغلالها والاستفادة منها في تحقيق متطلبات العملاء وتأمين رغباتهم والاستجابة لتوقعاتهم وبالتالي تحقيق رضاهم.

حيث أصبح التنوع في الخدمات المصرفية سمة من سمات النشاط المصرفي المعاصر، هذا التنوع قد يكون في مجال النشاط المصرفي الأساسي وقد يكون من قبيل الخدمات المكملية، فالتنوع في أنظمة الإقراض التي يقدمها المصرف قد يدفع بعض العملاء المحتملين إلى الدخول في دائرة عملاء البنك الحقيقيين مستقبلاً، كذلك بالنسبة للأوعية الادخارية التي يطرحها البنك على المدخرين في المجتمع على اختلاف طبقاتهم ورغباتهم ودوافعهم النفسية، ومن أهم الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك التجارية ما يلي:

- تحصيل وخصم الأوراق التجارية مقابل الحصول على عمولات وأجور وتقديم التسهيلات الائتمانية للعملاء بضمان الأوراق التجارية.
- تقديم بعض الخدمات الخاصة بالأوراق المالية للعملاء مثل شراء وبيع الأوراق المالية نيابة عن العملاء كما تقوم بتحصيل ودفع كوبونات الأوراق المالية عنهم أيضاً.
- تقوم البنوك التجارية بتقديم العديد من الخدمات المصرفية مثل إصدار خطابات الضمان للعملاء، والقيام بأعمال الاعتمادات المستندية نيابة عنهم في حالة الاستيراد والتصدير، وبيع العملات الأجنبية وتأجير الخزائن.

ثانياً: العوامل الخارجية

العوامل الخارجية المؤثرة في جذب الودائع المصرفية يقصد بالعوامل الخارجية العوامل التي لا يكون للمصرف تأثير فيها وتأثيرها يكون خارج إرادة البنك، حيث إنها تتغير وفقاً لمتغيرات اقتصادية لا يستطيع المصرف السيطرة عليها ويمكن أن تؤثر هذه العوامل في حجم الودائع لدى البنك إما بالزيادة أو النقصان وقد يكون أثرها مباشرة أو غير مباشر على حجم الودائع، ومن هذه العوامل ما يلي¹:

1- مستوى النشاطات الاقتصادية Level of economic activities :

يؤثر النشاط الاقتصادي المحلي أو الدولي على حجم الودائع بالبنوك، حيث يزيد حجم الودائع بشكل واضح خلال فترات الرخاء عن فترات الركود، ففي فترات الرخاء تتزايد حاجة المنشأة العاملة في المجتمع إلى الائتمان، وفي نفس الوقت يزيد الإنتاج، ويسعى العملاء إلى شراء تلك السلع والخدمات، وبالتالي تدور حلقة الاقتصاد القومي من خلال ودائع وقروض البنوك، وتتحول الكثير من المنشآت المقترضة إلى منشآت دائنة ومودعة نتيجة ما تجنيه من أرباح الرخاء كما أن المنافسة بين البنوك المحلية يمكن أن تؤثر في جذب ودائع من بنك ونقلها إلى بنك آخر ومستوى النشاط الاقتصادي هو الحالة التي يكون عليها الاقتصاد وهي ما يعرف بالدورة الاقتصادية، ويمكن تقسيمها إلى أربع مراحل وهي الركود ثم الكساد والانتعاش والرواج.

ويمكن القول إنه في فترات الرواج والرخاء تزيد حاجة المشروعات إلى الائتمان فيزيد الإنتاج القومي لمواجهة الزيادة في الإنفاق القومي) أي الطلب الكلي الفعال، والذي يعاد المجموع الإنفاق الاستهلاكي، الإنفاق الاستثماري، الإنفاق الحكومي، في اقتصاد مغلق)، ومن ثم تزيد الودائع وبالتالي القروض المصرفية، وتتحول المشروعات المقترضة إلى مشروعات دائنة ومودعة بسبب ما حققته من أرباح وقت الرخاء، وفي هذه المرحلة تتزايد حدة المنافسة بين المصارف وبما يكفل تسرب الودائع من مصرف لآخر، ويحدث العكس في أوقات الكساد.

¹ طه حسنين السيد، المخرم، المهدي عاشور منصور، المرجع السابق، ص-ص، 389-390

2- السياسات الاقتصادية العامة:

تعد السياسات التي تنتجها الدولة تحقيقاً لأهدافها من العوامل المؤثرة في حجم الودائع في المصارف ومنها:

- السياسات المالية:

وهي سياسية الإنفاق العام أي بمعنى كلما زاد الإنفاق العام زاد حجم الودائع المصرفية لعدة أمور منها (ظهور فئات جديدة في المجتمع تحقق دخول غير عادية، وكذلك زيادة الإنفاق على المشروعات العامة تزيد من دخول الفئات المستفيدة منها التي تتعامل معها.

- السياسة الضريبية:

وبالمعنى العام أنه كلما زادت الضرائب حد ذلك من الودائع. فمثلاً تؤدي زيادة الضرائب المباشرة إلى الحد من الدخل المتاحة للإنفاق، ومن ثم تخفيض الفائض عن الإنفاق الاستهلاكي الموجه كمدخرات. أما الضرائب غير المباشرة أياً كانت صورها فإنها تسهم في النهاية في رفع أسعار السلع والخدمات، ما يعني زيادة المستهلكين لإنفاقاتهم النقدية حتى يحافظوا على مستوياتهم الحياتية وفي النهاية إلى تخفيض المدخرات العائلية.

- سياسة القروض العامة:

وتعنى هذه السياسة أنه كلما زادت الدولة من حجم قروضها الداخلية وزادت من إصداراتها العامة لأذون وسندات الخزنة، كلما كان ذلك دافعاً للحد من المدخرات الموجهة للإيداع في المصرف.

3- الاستقرار السياسي والاقتصادي والتشريعي

فالاستقرار السياسي والاقتصادي والتشريعي يؤدي إلى نتيجة وضع الطمأنينة للزبون وإلى زيادة ثقته في الجهاز المصرفي وزيادة الإقبال عليه في التعامل مع المصارف، فهي تحتاج إذا إلى بيئة مستقرة للنمو والازدهار.

4-مدى انتشار الوعي المصرفي والعادة الإدخارية

ويقصد به اعتياد الناس والمنشآت الاقتصادية على إيداع أموالهم في المصارف التجارية والتي تعتمد على الشيكات البنكية بين أفراد المجتمع، في حين تأخر الوعي المصرفي بسبب تحويل جزء من الأموال الفائضة إلى أشكال أخرى من موجودات الاكتناز، وتدل الإحصاءات والبيانات على أن الاهتمام بالأنظمة المصرفية والتعامل معها يكون واسع النطاق في البلدان والمجتمعات المتقدمة أكثر منها في البلدان النامية، فالمجتمعات التي تكون فيها العادة المصرفية شائعة تميل أنظمتها المصرفية إلى النمو والأزهار نتيجة ارتفاع مستويات المعيشة والتعليم المرتفعة وزيادة مقدرة أجهزة النقل والإتصال و ارتفاع مستوى الخدمة المصرفية

خلاصة الفصل الأول:

الجهاز المصرفي يلعب دوراً حيوياً في تعزيز الاقتصاد الوطني عبر جمع الأموال وإعادة استثمارها في مختلف القطاعات، مما يسهم في زيادة النمو الاقتصادي وتعزيز ثقافة الادخار والاستثمار.

أما الودائع النقدية تلعب دوراً أساسياً في تمويل أنشطة المصارف مثل منح القروض وفتح الاعتمادات للأفراد والمشروعات، وبالتالي، فإن وجود الودائع المصرفية يؤثر بشكل كبير على قدرة البنوك على تلبية احتياجات الاقتراض.

الفصل الثاني

الخدمات الإلكترونية

تمهيد

أحدثت التكنولوجيا الرقمية ثورة في مختلف جوانب الحياة اليومية، وكان للقطاع المصرفي نصيب كبير من هذا التحول. ظهرت الخدمات المصرفية الإلكترونية كأحد أبرز الابتكارات التي غيرت من طريقة تقديم الخدمات المصرفية وتعامل العملاء معها. تعد هذه الخدمات بمثابة مجموعة من الأنظمة والتطبيقات التي تمكن العملاء من إجراء المعاملات المصرفية عبر الإنترنت أو من خلال الأجهزة الإلكترونية دون الحاجة إلى زيارة الفروع التقليدية.

تتميز الخدمات المصرفية الإلكترونية بالعديد من الفوائد، منها توفير الوقت والجهد، وإتاحة الوصول إلى الخدمات على مدار الساعة، وتقليل التكاليف التشغيلية للبنوك. من خلال هذه الخدمات، يمكن للعملاء إدارة حساباتهم، وإجراء التحويلات المالية، ودفع الفواتير، والاطلاع على كشوف الحسابات، وطلب القروض، وغيرها من الخدمات المصرفية بسهولة وسرعة.

المبحث الأول: الخدمات المصرفية الإلكترونية

تعتبر الخدمات المصرفية العامل الأساسي في تطوير نشاط البنوك إذ أنها تؤدي دورا هاما في تعزيز قدراته من خلال تأثيرها على تفضيلات العملاء، كما عرفت الخدمات المصرفية تطبيق نظم ووسائل جديدة مع بداية الانتقال إلى عصر المعرفة والمعلومات، كالسماح لعملاء بإجراء عمليات الشراء والبيع من خلال شبكة المعلومات الدولية.

المطلب الأول: نشأة، مفهوم ودوافع ظهور الخدمات المصرفية الإلكترونية

أولا: نشأة الخدمات المصرفية الإلكترونية

لقد ظهرت الصيرفة الإلكترونية بظهور النقد الإلكتروني حيث تزوج النقد الإلكتروني بتقنيات المعلومات، غير أن استخدام البطاقات بدل النقد الائتماني في الواقع ظهر في فرنسا، فمثلا تم استخدام بطاقات كارتونية فالتاتف، وفي الولايات المتحدة الأمريكية تم استخدام البطاقات المعدنية، فهي تستعمل في تعريف الزبون على مستوى البريد مع ذلك كان البد من الانتظار حتى الخمسينات حتى يشهد العالم تحولا في هذه البطاقات، حيث طرحت شركة Express American في عام 1957م بطاقة بلاستيكية، التي انتشرت على نطاق الدول في الستينات.

وفي سنة 1968م أصدرت مجموعة شركات تتكون من ثمانية مصارف كبيرة بطاقة Bankamericard والتي تحولت فيما بعد إلى Visa المشهورة عالميا، وتم إصدار بطاقة الزرقاء Bleu Carte في فرنسا من قبل ستة مصارف فرنسية، وبفضل الثورة الإلكترونية تم تزويد البطاقات بمسارات مغناطيسية في البلدان المتقدمة، حيث أصبحت البطاقة تحتوي على ذاكرة ويمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها لإجراء عمليات الدفع حصل في العمل المصرفي بين عام 5610م وعام 5670م ثلاث تطورات مهمة بدأت في إدخال المحترفين Professional إلى العمل المصرفي أعقاب نهاية الحرب العالمية الأولى في عام 5652م، ومن ثم دخول

ثقافة التسويق والبيع marketing & sales ، ومن تم مرحلة تنامي دور التكنولوجيا المتقدمة، لقد استخدام التكنولوجيا من قبل المصارف بست مراحل وهي¹:

- **مرحلة الدخول:** وهي المرحلة التي دخلت فيه التكنولوجيا الى اعمال المصارف بغرض ايجاد حلول للأعمال المكتبية الخلفية حيث بدأ الأخصائيون في شؤون التكنولوجيا حيث بدأ الأخصائيون في شؤون التكنولوجيا يدخلون الى المصارف لإيجاد الحلول التكنولوجية لمشاكل الأعمال المصرفية الخلفية، مثل: مشكلات التأخير في اعداد التقارير المالية والتقارير المحاسبية ولم يكن هناك تدخل مباشر من قبل الأنترنت الوسطى والعليا التنفيذية سواء في الحلول المقترحة أو في كلفتها، فكان المهم هو حل المشاكل المتعلقة بالعمل المصرفي.
- **مرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا:** وهي المرحلة التي بدأت بتعميم الوعي بالتكنولوجيا على كافة العاملين بالمصرف من خلال برامج تدريب تغلب عليها التقنية على حساب المعرفة بالأعمال، مرحلة تحضير أوسع الدخول التكنولوجيا، وتميزت هذه المرحلة بعدم وجود تدخل مباشر من قبل الإدارة الوسطى والعليا.
- **مرحلة دخول الاتصالات والتوفير الفوري لخدمات العملاء:** وتتميز هذه المرحلة بالتكاليف العالية، حيث بدأ اهتمام الإدارات العليا بالتكنولوجيا.
- **مرحلة ضبط او السيطرة على التكاليف :** وهي مرحلة ضبط الاستثمار في التكنولوجيا، وعمدت هذه الإدارات على الاستعانة بأخصائيين واستشاريين في شؤون التكنولوجيا لمساعدتهم في ضبط التكاليف.
- **مرحلة اعتبار التكنولوجيا:** أصل كباقي أصول المصرف بالتالي يجب أن يجني هذا الأصل مردودا كباقي الأصول، ومن هنا ابتدأت مرحلة إدارة التكنولوجيا
Technology Management.
- **مرحلة اعتبار التكنولوجيا :** عمال ضمن أعمال المصرف وهي المرحلة التي بدأت فيها الإدارة الإستراتيجية للتكنولوجيا، والتي ارتكزت على تفعيل الإنتاجية على الصعيد

¹ - ناظم محمد النوري الشمري، عبد الفتاح زهير عبد اللات، الصيرفة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008، ص34.

الداخلي، وتحسين الضبط على الصعيد العملي، وتسويق التكنولوجيا على الصعيد الخارجي.

ثانيا: مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية

مفهوم الخدمة المصرفية لا يبتعد أو يختلف كثيرا عن مفهوم الخدمة بشكل عام، فالخدمة المصرفية لا ترى بالعين المجردة ، و لكن يمكن ملاحظة نتائجها بعد وضوح الحقائق عنها، وبالتالي فان أثر و نتيجة الخدمة تكون ظاهرة و واضحة بمرور الوقت، و باعتبار أن العمل المصرفي يندرج ضمن الأنشطة الخدمية التي يتمثل عملها الرئيسي في قبول الودائع البنكية ثم منحها على شكل قروض ، إضافة لتقديم خدمات مالية أخرى، فيمكننا ذكر بعض التعريفات للخدمة المصرفية¹:

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

وفي تعريف آخر عرفت الخدمات المصرفية الإلكترونية بتقديم البنوك الخدمات المصرفية التقليدية، أو المبتكرة من خلال شبكات الاتصال الالكترونية تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها فقط وفقا لشروط العضوية التي تحددها البنوك.

في ذات السياق تعرف على أنها تلك الخدمات التي يتلقاها الزبون عبر وحدة طرفية كالصرافات الآلية، التي تتصل بأحد قنوات الاتصال بنظام البنك.

وإتساقا مع ما تم تقديمه من تعاريف لتوضيح مصطلح الخدمة المصرفية الالكترونية ، نستنتج أن الخدمات المصرفية الالكترونية هي الخدمات المؤتمتة، والتي يجرى تقديمها عبر

¹ - أسماء كرجالي، لليقظة التكنولوجية كأداة لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، دراسة مرجعية مقارنة للبنوك العاملة بالبويرة، شهادة ماجستير، تخصص تسويق، جامعة بومرداس، الجزائر، 2014، ص22.

المواقع الإلكترونية للبنوك ، هذه المواقع تخول للعملاء طلب الخدمة من خلال وسائل الاتصال التي تستخدمها البنوك في تقديم هذه الخدمات إلى العميل دون إنتقال هذا الأخير إلى مقر البنك أو الفرع ، ومن ثم فهذه الخدمات هي خدمات مصرفية تقدم عن بعد، أو بدون فرع¹.

ثالثاً: دوافع ظهور الخدمات المصرفية الإلكترونية

إن لجوء المصارف إلى تقديم الخدمات المصرفية الكترونياً كان نتيجة تفاعل عدة عناصر منها:

ثورة الاتصالات والمعلومات التي أدت إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي، ومنه التطلع إلى تقديم خدمات مصرفية ومالية متطورة ومتنوعة اعتماداً على ما أنتجته التكنولوجيا وثورة المعلومات.

التجارة الإلكترونية التي تتم باستخدام الوسائل الإلكترونية وخاصة الأنترنت، والتي أصبحت تتميز بخصائص عديدة تميزها عن التجارة التقليدية التي اعتادت هذه المؤسسات المالية التعامل في ظلها ومعها، مما جعل التطوير الواعي لاستراتيجيات وأساليب عمل المصارف ضرورة حتمية.

وجود منافسة شديدة بين المصارف بعضها البعض ومع غيرها من المؤسسات المالية، هذه المنافسة التي أصبحت لا تقتصر على الاقتصاديات الوطنية وإنما اكتسبت أبعاداً دولية في ظل تحرير التجارة العالمية.

وجوب تطوير الأداء بصفة مستمرة سواء للمصارف أو لغيرها من المؤسسات لرفع مستوى الكفاءة التشغيلية لتقديم أفضل خدمة لعملائها، خاصة وإن الكثير من العملاء أصبحوا يطلبون خدمة رفيعة المستوى ذات تكلفة تنافسية مستفيدين من المنافسة المتزايدة بين المؤسسات.

وبالتالي فإن تغير الظروف والأحوال يتبعه تغير الأدوات والوسائل التي تستخدم للتعامل معها، إذ لا يحوز استخدام وسائل تقليدية للتعامل مع ظروف ومستجدات لم تكن قائمة منما

¹- ديدوش هاجر، حريري عبد الغاني، المجلة الإستراتيجية التحقيقات الاقتصادية و المالية، العدد الرابعة، 2022، ص23.

هو الحال فيما شهده العمل المالي عامة والمصرفي خاصة من تحولات وتغيرات برزت منها الصيرفة الإلكترونية.

المطلب الثاني: مزايا و مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية

نظرا للتطور الكبير الذي حظيت به الخدمات المصرفية إلكترونيا جعلها تتميز بمزايا كما لا تخلو من المخاطر التي سوف يتم التطرق إليها كما يلي:

أولا: مزايا الخدمات المصرفية الإلكترونية

✚ إمكان وصول البنوك إلى قاعدة أعض من العملاء المودعين والمقترضين وطالبي الخدمات المصرفية حيث من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية تم إلغاء القصور الجغرافية والجهد و الوقت¹.

✚ زيادة كفاءة البنوك الإلكترونية: طبيعة العمل في هذا النوع من البنوك يوفر لها السرعة في إنجاز كافة المعاملات بمقارنتها مع البنوك التقليدية بالتالي كسب الوقت وعدم ملل الزبائن من الانتظار.

✚ تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة مع انتشار التجارة الإلكترونية ظهرت عمليات مصرفية جديدة و متطورة لا يمكن للبنوك التقليدية تقديمها.

✚ خفض تكاليف التشغيل بالبنوك وتكاليف إنجاز عمليات التجزئة محليا ودوليا².

✚ تعزيز العلاقة مع العملاء: إن اعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية يسمح بتعزيز العلاقة مع العملاء، من خلال استخدام قنوات جديدة متعددة ومتكاملة إضافة إلى أنها متاحة في جميع الأوقات وهذا ما يؤدي إلى الاستجابة الفعالة لمتطلبات العملاء ورغباتهم التي سوف تؤثر على مستوى رضاهم بالضرورة³.

¹ - منير الجنيهي، ممدوح محمد الجنيهي، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي للنشر، الاسكندرية، 2005، ص224

² - أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، 2006، ص 66.

³ - عدالة العجال، أحلام كريمة، دور التسويق الإلكتروني في تحسين أداء البنوك التجارية الجزائرية، مجلة المالية والأسواق، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، ص33 .

ثانيا : مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية

للخدمات الإلكترونية مخاطر كثيرة منها¹:

- ✚ احتمال انقطاع الاتصال أو العلاقة المباشرة مع البنك.
- ✚ صعوبة تشغيل أو استخدام بعض أنظمة المصارف وهذا يشكل خطورة في البنك لأن مختلف الأنشطة تتراجع أو تتوقف.
- ✚ انخفاض جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- ✚ احتمال انتشار فيروس الكمبيوتر.

- **التجسس الإلكتروني**: نظرا لتوسع التجارة الإلكترونية عبر شبكة الأنترنت تحولت الكثير من مصادر المعلومات إلى أهداف للتجسس التجاري ففي تقرير صدر عن وزارة التجارة والصناعة البريطانية أشار إلى زيادة نسبة التجسس على الشركات من 36% عام 1994 إلى 45% عام 1999.

- **القرصنة**: يقصد بها استخدام أو النسخ غير المشروع لنظم أو برامج الحاسب الآلي، وقد أنت قرصنة البرامج إلى خسائر مادية باهظة جدا وصلت عام 1988 إلى 11 مليار دولار أمريكي في مجال البرمجيات وحدها، حيث ولحماية البرامج من عمليات القرصنة تم الاتفاق مع مزودي الخدمة لإبلاغهم عن أي مواقع مخصصة للبرامج المقرصنة تتشأ لديهم وذلك لتقديم شكوى ضدهم ومقاضاتهم إن أمكن أو إقفال تلك المواقع على أقل تقدير.

- **تزوير البيانات** : تعتبر من أكثر المخاطر للخدمات المصرفية الإلكترونية وتتم عملية التزوير بالدخول إلى قاعدة البيانات وتعديل البيانات الموجودة بها وإضافة معلومات مغلوبة بهدف تغيير أرقام الحسابات الجارية وأصحاب هاته الحسابات أو حتى الرصيد الموجود في مختلف هاته الحسابات.

- **غسيل الأموال**: مصطلح حديث نسبيا ولم يكن معروفا لدى رجال الشرطة فضلا عن العامة وقد بدأ استخدام المصطلح في أمريكا نسبة إلى مؤسسات الغسيل التي تملكها المافيا، وكان

¹- نادر عبد العزيز الشافي، المصارف والنقود الإلكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، 2007، ص69.

أول استعمال لها قانونيا عام 1931، إثر محاكمة لأحد زعماء المافيا في أمريكا واشتملت مصادرة أموال قبل أنها متأتية من الانجاز غير المشروع بالمخدرات واختلف الكثير في تعريف غسل الأموال وقد يكون التعريف الأمثل هو أي عملية من شأنها إخفاء المصدر غير المشروع الذي اكتسبت منه الأموال، حيث تساهم البطاقات الذكية التي تشبه في شكلها بطاقة البنوك المستخدمة في مكائن الصراف الآلي، في تحويل الأموال مع ضمان تشفير وتأمين العملية، كل هذا جعل عمليات غسل الأموال تتم بسرعة أكبر بدون ترك أي آثار في الغالب.

-الاستيلاء على بطاقات الائتمان: ليس بالصعوبة الاستيلاء على بطاقات الائتمان فالصوص بطاقات الائتمان مثلا يستطيعون الآن سرقة مئات الآلاف من أرقام البطاقات في يوم واحد من خلال شبكة الانترنت ومن ثم بيع هذه المعلومات للآخرين وكمثال عن ذلك استيلاء شخص الماني أرقام بطاقات ائتمانية خاصة ببعض الأشخاص ثم هدد مزود الخدمة بإفشاء أرقام تلك البطاقات ما لم يستلم فدية وقد تمكنت الشرطة الألمانية من القبض عليه- .وأثبتت شبكة (MSNBC) عمليا سهولة الحصول على أرقام بطاقات الائتمان من الأنترنت حيث قامت بعرض قوائم تحتوي على أكثر من (2500) رقم بطاقة ائتمان حصلت عليها من سبعة مواقع التجارة الإلكترونية باستخدام قواعد بيانات متوفرة تجاريا ولم يكن يصعب على أي متطفل استخدام ذات الوسيلة البدائية للاستيلاء على أرقام تلك البطاقات واستخدامها في عمليات شراء يدفع قيمتها أصحابها الحقيقيين.

- وتوسى البنوك الدولية والمحلية في تطبيق أنظمة تقلل من مخاطر فقدان بطاقة الائتمان والاستيلاء غير المشروع عليها .ويتعدى الأمر المخاطر الأمنية التي تتعرض لها بطاقات الائتمان فنحن في ثورة نقدية تعرف باسم المنقود الإلكترونية (Electronic cach) أو (Cyber) والتي ينتبأ لها أن تكون مكملة للنقود الورقية والبلاستيكية (بطاقة الائتمان) وأن يزيد الاعتماد عليها والثقة بها، كما أن هناك الأسهم والسندات الإلكترونية المعمول بها في دول الإتحاد الأوروبي والتي أقر الكونغرس الأمريكي التعامل بها عام 1990 وبالتالي فإن التعامل معها من خلال الأنترنت سيواجه مخاطر أمنية ولا شك.

- ولذلك لجأت بعض المنظمات مع البنوك إلى العمل سويا لتجاوز هذه المخاطر كالاتفاق الذي وقع بين مؤسسة هونغ كونغ وشنغهاي البنكية (HSBC) وهي من أكبر المؤسسات

المصرفية في هونغ كونغ وشركة كومباك للحاسب الآلي وذلك لتطوير أو نظام أمن للتجارة الإلكترونية والذي يمنح العملاء خدمة نظام دفع أمن التمرير عمليات الشراء إلكترونياً¹.

المطلب الثالث: متطلبات نجاح الخدمات المصرفية الإلكترونية

تعددت متطلبات النجاح حيث هناك من يرى أنه لا بد من وجود محورين أساسيين لنجاح العمل المصرفي الإلكتروني يتمثلان في²:

أولاً: التعاون والتنسيق بين الأطراف المعنية:

وهم المؤسسات المصرفية مشغلو شبكات الهواتف النقالة الشركات العالمية المصدرة البطاقة الائتمان، شركات خدمات الأنترنت، فالعمل المشترك بين هذه الأطراف يحقق هدفين هامين هم³:

- ✚ القضاء على الخلط في وضع المقاييس الأساسية للعمل المصرفي الإلكتروني.
- ✚ التكامل في توفير الخدمة المصرفية الإلكترونية.

وبالنظر للعائد المتوقع لكل طرف من جراء العمل المشترك فإنه نجد أن العوائد المتوقعة للمؤسسات المصرفية تتمثل في الآتي:

- ✚ خلق قنوات مالية جديدة مع المؤسسات التجارية والزبائن مما يتيح فرص زيادة الموارد المالية تعميق وتوثيق العلاقات مع الزبائن.
- ✚ اختراق مجالات الدفع والشراء الإلكترونية.
- ✚ استخدام نقاط البيع الإلكتروني تخلق قناة جديدة لزيادة الموارد المالية ويقلل من تكلفة تشغيل الفروع ما يساعد على زيادة ربحية المؤسسات المصرفية.

¹- يوسف حجيم سلطان الطائي، هاشم فوزي دباس العبادي، التسويق الإلكتروني، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2008، ص ص 69-78.

²- جوزيف طربية، تأثير التكنولوجيا الحديثة على العمل المصرفي والمالي، مداخلة في مؤتمر "إطلاقة"، دبي، الإمارات العربية المتحدة، 01 مارس 2006، انظر الموقع: <https://josephmtorbey.com/news-details.php?id=1222>.

³- جوزيف طربية، المرجع السابق.

➤ زيادة الثقة في الاستثمارات.

➤ تقليل مخاطر التسوية زيادة معدلات الادخار، تقليل استخدام المعاملات النقدية .ان

العوائد المتوقعة لشبكات الهاتف النقال تتمثل في:

➤ الزيادة الكبيرة في مرور البيانات عبر شبكات الهواتف النقال يؤدي إلى زيادة ربحية هذه الشبكات.

➤ زيادة الاعتماد على الهاتف النقال يؤدي إلى نمو أسواق هذه الأجهزة اللاسلكية.

➤ خلق علاقات تجارية مع المؤسسات التجارية التبادل تسويق الخدمات.

وبالنسبة للعوائد المتوقعة الشركات العالمية المصدرة لبطاقات الائتمان فأهمها ما يلي:

➤ زيادة حاملي البطاقات وزيادة اشتراكات المؤسسات التجارية.

➤ زيادة في حجم الحركات المالية مما ينتج عنه زيادة الربحية.

➤ الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة يساعد في تطوير الخدمات.

➤ اختراق اقتصاديات الدول النامية.

وأهم العوائد المتوقعة لشركات خدمات الانترنت هي التالية:

➤ زيادة عدد مستخدمي الشبكة.

➤ زيادة مواردها المالية.

ثانيا: إستراتيجية فعالة لتطبيق العمل المصرفي الإلكتروني

إن تطبيق العمل المصرفي الإلكتروني يعتمد بالدرجة الأولى على شبكة الأنترنت لتستخدم كأساس للاتصالات وأيضا كقناة للتجارة الإلكترونية تتمتع بمواصفات خاصة تتطلب تحقيقها من قبل مصممي البرامج التطبيقية بهدف تلبية احتياجات مستخدمي هذه الخدمة وإن مستخدمي الخدمات المصرفية الإلكترونية يتطلعون لتحقيق ما يلي:

➤ الوجود المستمر للخدمات .

➤ سرعة الحصول على الخدمات في زمن قياسي .صحة المعلومات المستخرجة.

➤ توافر المعلومات في الأماكن الجغرافية المتباينة.

وعلى سبيل المثال في الولايات المتحدة الأمريكية أوضحت عدة دراسات تسويقية أجريت على تطبيق الخدمات المصرفية والتعامل بين العميل ومصرفه من خلال الهاتف النقال وباستخدام البطاقات المختلفة.

أن 50% من المصارف الأمريكية أصبحت تعتمد الآن على الأجهزة اللاسلكية في تقديم خدماتها لعملائها مما أسفر عن النتائج الإيجابية التالية:

➤ رفع مستوى كفاءة العمل المصرفي.

➤ خفض كلفة التشغيل.

➤ زيادة الإنتاجية.

➤ توطيد العلاقات بين العميل ومصرفه

➤ التطوير المستمر الذي توفره تكنولوجيا الصيرفة اللاسلكية.

ومما لا شك فيه أن تلك المبررات تؤكد جدوى الاستثمار في العمل المصرفي الإلكتروني¹.

- ويرى البعض أن متطلبات نجاح الخدمات الإلكترونية المصرفية تتمثل فيما يلي:

- الارتقاء بالعنصر البشري غنى عن البيان أن العنصر البشري يعد من الركائز الأساسية للارتقاء بالأداء المصرفي فعلى الرغم من الجهود المبذولة من طرف إدارات البنوك في السنوات الأخيرة لتطوير الخدمة المصرفية، إلا أن الجهود سوف تظل محدودة النتائج ما لم يتواكب معها تطوير إمكانيات العاملين وقدراتهم اللازمة لاستيعاب التطورات المتلاحقة في مجال الخدمات المصرفية بما يضمن رفع مستوى تقديم الخدمة المصرفية.

ويتطلب الارتقاء بالعنصر البشري عددا من الاستراتيجيات منها :

➤ الاستعانة بأحد بيوت الخبرة العالمية أو البنوك الكبرى لتدريب الكوادر المصرفية على استخدام أدوات العصر الحديث.

¹- جوزيف طربية، المرجع السابق، ص01.

✚ تشجيع العاملين المتميزين والمجدين على بذل مزيد من الجهد وتبيان طاقاتهم الإبداعية من خلال استخدام أسلوب الحوافز والمكافآت.

✚ مواكبة المعايير المصرفية الدولية في ضوء ما تموج به الساحة المصرفية العالمية من تطورات هامة فرضت على صانعي السياسة المصرفية والمؤسسات الدولية وضع العديد من القواعد التي تحقق السلامة المصرفية منها¹:

- **تدعيم القواعد الرأسمالية:** حيث تحتل قضية رؤوس أموال البنوك أهمية متنامية بوصفها خط الدفاع الأول عن أموال المودعين وصمام الأمان في مواجهة الصدمات والأزمات فضلا عن أهميتها في منح قدرة أكبر للبنك على تنويع خدماته، ومن ثم فقد اهتمت لجنة بازل بإصدار مشروعها الثاني بشأن كفاية رأسمال الوضع قواعد جديدة تعكس المخاطر الحقيقية التي يواجهها العمل المصرفي في الوقت الراهن.

وفي ضوء ما تقدم فإن بنك الجزائر الزم كافة البنوك بالتقيد بمعدل كفاية رأسمال 8% بنهاية 1999، كما تم رفع رأسمال التأسيسي إلى 2.5 مليار دينار بعد ما كان 500 مليون دينار².

- **الاهتمام بإدارة المخاطر:** في ضوء ما شهدته الخدمات المصرفية من انتقاع غير مسبق على الأسواق المالية العالمية والتطور التكنولوجي السريع أصبح لابد من إدارة المخاطر من خلال تحقيق القدرة على قياس كافة أنواعها وإنشاء إدارات خاصة لوضع ومتابعة تنفيذ السياسة المتبعة بالنسبة للمخاطر وتقوية دور الرقابة الداخلية وتفعيل دورها حيث تستطيع توقع المخاطر قبل حدوثها. تنويع الخدمات المصرفية في ظل المنافسة المحتملة التي أصبحت تواجهها المصارف ليس فقط من قبل المصارف المنافسة ولكن من المؤسسات المالية غير المصرفية أصبح لزاما على المصارف تنويع خدماتها لتلبية حاجات العملاء.

- **تطوير التسويق المصرفي:** بعد تبني مفهوم التسويق المصرفي الحديث أمرا ملحا في ظل التطورات المتلاحقة التي تشهدها الساحة المصرفية حيث يساهم هذا المفهوم في زيادة موارد

¹ - بريس عبد القادر، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، عدد 03، ص269.

² - تعليمة بنك الجزائر، رقم 01-04 الصادرة بتاريخ 28 أفريل 2004، الجريدة الرسمية رقم 27.

البنك ومن ثم تحقيق التوازن في هيكل موارد البنك واستخداماته ومن أهم ركائز وظائف التسويق المصرفي الحديث التي يجب التركيز عليها¹:

✚ خلق أو صناعة العميل بالسعي نحو العميل المرتقب

✚ المساهمة في اكتشاف الفرص الاقتصادية ودراستها وتحديد المشروعات الجيدة بما يكفل إيجاد عميل جديد.

✚ تصميم مزيج الخدمات المصرفية بما يكفل إشباع رغبات واحتياجات العملاء بشكل مستمر يكفل رضا العميل وذلك بعد القيام بدراسة وافية للاحتياجات العملاء.

المبحث الثاني: أشكال الخدمات الإلكترونية

لقد عرف عالم الأعمال المصرفية تحولاً نوعياً غير من أبعاد و أهداف إستراتيجيات المصارف في العقود القليلة الأخيرة و كان ذلك نتيجة منطقية لثورة التكنولوجيات الجديدة في الإعلام والاتصال وعولمة الأسواق المالية ولمصرفية، ولعل هذا ما أدى بالمؤسسات المصرفية خاصة والمالية عامة بالإتجاه نحو تقديم نوع جديد من الخدمات يتماشى مع ما أصبحت تتسم به سوق الصيرفة.

المطلب الأول: وسائل الدفع الإلكتروني

أولاً: تعريف وسائل الدفع الإلكتروني

ويقصد بوسائل الدفع الإلكتروني على انها مجموعة من الادوات والتحويلات الالكترونية التي تصدره المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع وتتمثل في البطاقات البنكية والنقود الالكترونية والشيكات الالكترونية².

التعريف الثاني: تعرف وسائل الدفع الإلكترونية على أنها عملية تحويل الأموال بطريقة رقمية مستخدماً بذلك الحاسوب عن طريق إرسال بيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما³.

¹ - بريش عبد القادر، المرجع السابق، ص 268 .

² - السائس إبتسام، نايلي صفاء، وسائل الدفع في التجارة الإلكترونية، مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2019-2020، ص 07.

³ - مرزوقي سميرة، حيدة عائشة مباركة، وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في رفع إيرادات البنوك التجارية، مذكرة ماستر، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2018-2006، ص 10.

أما التعريف الثالث: تعرف على أنها وسيلة دفع تتم جميع عملياتها إلكترونياً، ولا وجود للحوالات ولا للقطع النقدية¹.

ثانياً: خصائص الدفع الإلكتروني

تتسم وسائل الدفع الإلكتروني بمجموعة من الخصائص التي تميزها عن مثيلاتها من الوسائل الدفع التقليدية، ومن أهم هذه الخصائص نجد²:

- **الطبيعة الدولية:** أي أنها وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامها لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر الفضاء الإلكتروني بين مستخدمين في كل انحاء العالم.

- **يتم الدفع من خلال استخدام النقود الإلكتروني:** وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على ادارة عملية التبادل والنقود التي يتم من خلالها تسوية المعاملات عن طريق لدفع الإلكتروني يمكن ان تكون مخصصة سلفاً لمباشرة هذا الغرض، حيث تتم عملية الخصم من المبلغ المخصص مسبقاً لهذا الغرض، اذن لا يمكن سحب معاملات اخرى عن مبلغ المخصص للدفع الإلكتروني بغير هذه الطريقة وهذا بالنسبة للعقود التي يكون فيها الثمن مصحوب بالدفع مقدماً، وهذا ليس في كل الاحوال حيث يمكن الدفع بالكروت البنكية العادية رغم عدم وجود مبالغ مخصصة لغرض الدفع سالفاً.

- **تسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد:** حيث يتم ابرام العقد بين أطراف متباعين في المكان، ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت، أي من خلال المسافات بتبادل المعلومات الإلكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية، يتم اعطاء امر الدفع وفقاً لمعطيات إلكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد.

¹- نعيمة مولفوعة، إحلال وسائل الدفع التقليدية بالإلكترونية، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، تيارت، العدد 13، 6 سبتمبر 2016، ص 480.

²- السائيس إبتسام، نايلي صفاء، المرجع السابق، ص 10.

- يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك: أي توافر اجهزة تتولى ادارة هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الاطراف وتوفير الثقة فيما بينهم وتتولى البنوك بصفة اساسية عبء القيام بهذه المهمة بالإضافة الى منشآت اخرى يتم انشائها خصيصا لهذا الغرض.

- وسائل الامان الفنية: يتم الدفع الالكتروني من خلال فضاء معلوماتي مفتوح، فان خطر السطو على ارقام الكروت اثناء الدفع الالكتروني قائم، فازداد هذا الخطر في الدفع عبر الانترنت عن غيرها من الشبكات باعتبارها فضاء يستقبل جميع الاشخاص من جميع البلدان بمختلف مقاصدهم ونواياهم، لذلك يجب ان يكون مصحوبا بوسائل امان فنية من شأنها ان تحدد هوية المدين الذي يقوم بالدفع لدائن الذي يستفيد منه، فتتم بطريقة مشفرة وبرامج خاصة معدة لهذا الغرض حيث لا يظهر الرقم البنكي على شبكة الويب (web) ، كما يتم عمل ارسيف للمبالغ التي يتم السحب عليها باستخدام هذه الطريقة يكون من السهل الرجوع اليه.

المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني

هناك العديد من وسائل الدفع الإلكتروني التي سنتعرض لبعضها في هذا المطلب:

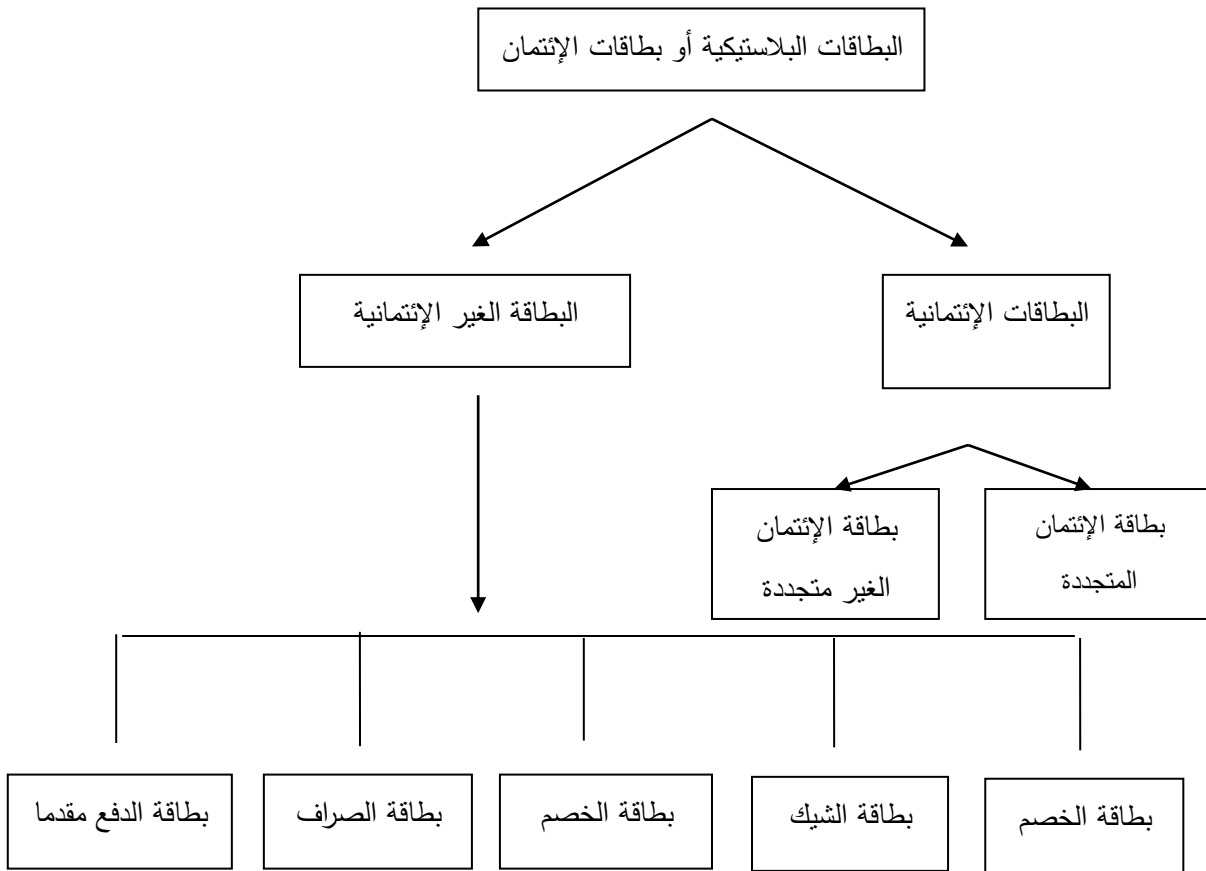
أولاً: البطاقات البنكية

تعرف البطاقات البنكية الشبكية على أنها عبارة عن بطاقات بلاستيكية ومغناطيسية يصدرها البنك لصالح عملائه بدلا من حمل النقود، فهي بطاقة بلاستيكية مسنطيلة الشكل، تحمل اسم المؤسسة المصدرة لها وشعارها وتوقيع حاملها، وبشكل بارز على وجه الخصوص رقمها واسم عاملها ورقم حسابه وتاريخ انتهاء صلاحيته¹.

وتنقسم البطاقات البنكية الى قسمين، البطاقات الائتمانية والبطاقات غير الائتمانية الموضحة في الشكل التالي:

¹- أمل كماش، حولة بوشمة، البنوك الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مذكرة ماستر، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2020-2021، ص17.

الشكل رقم (02): التقسيم الأساسي للبطاقات البلاستيكية البنكية.



المصدر: أمل كماش، خولة بووشمة، البنوك الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مذكرة ماستر، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2020-2021، ص 17.

1-البطاقات الائتمانية: تعتبر البطاقة الائتمانية إحدى وسائل الدفع الإلكتروني التي يمكن استخدامها لإتمام عمليات الشراء عبر الإنترنت أو من خلال أجهزة الدفع الإلكترونية دون الحاجة لاستخدام العملات النقدية، وتُعرّف البطاقة الائتمانية بأنها بطاقة بلاستيكية أو معدنية صغيرة تُصدر من قبل شركة متخصصة بالخدمات المالية، بحيث يُسمح لصاحبها إجراء عمليات الشراء الإلكترونية من خلال اقتراض الأموال من هذه الشركة بحدٍّ مُعيّن يُعرّف بحدّ الائتمان وهو الحد الأقصى الذي يُمكن للمستخدم اقتراضه من الجهة المصدرة لبطاقة الائتمان¹. وتنقسم بدورها إلى قسمين:

¹ - نهال نعواش، وسائل الدفع الإلكتروني، <https://mawdoo3.com>.

- البطاقات الائتمانية المتجددة: ظهرت في أواخر الستينات من القرن الماضي في و.م.أ من خلال بطاقتين شهريتين وهما فيزا وماستر كارد وهذا النوع تصدره البنوك في حدود مبالغ فيها، حيث يكون حامل البطاقة مخيرا بين تسديد كلي لقيمة فاتورة البطاقة خلال فترة الإستفادة أو جزء منها على فترات لاحقة، وفي كلتا الحالتين السابقتين يتم تجديد القرض المصدر لها بما يحصل عليه من رسوم مقابل الخدمات أو فوائد التأخير ولا يتم إصدار هذه البطاقات إلا بعد دراسة جيدة الموقف العميل¹.
- البطاقات الائتمانية الغير متجددة: وتسمى أيضا للبطاقة الصرف الشهري لأنها يجب على العميل أن يقوم بسداد كامل خلال نفس الشهر الذي يتم فيه السعي بمعنى أن فترة الائتمان التي تمنحها هذه البطاقة لا تتجاوز شهر واحد².
- 2- البطاقات غير الائتمانية: وهي بطاقة لا تمنح لصاحبها بعملية الدفع أو التسوية لمستحقاته إلا إذا توفر فعليا على الأموال المقابلة العملية التسوية وبالتالي فهي لا تمنح لصاحبها أي ائتمان أو قرض وتتقسم بدورها الى قسمين³:
- بطاقة الدفع المسبق: حيث يقوم صاحب الخدمة الإلكترونية بشحنها بمبلغ مالي وعند إتمام أي معاملة تجارية يتم سحب المقابل المالي من هذه البطاقة حتى ينتهي المبلغ المشحون أو المعيار في البطاقة ولإعادة استخدامها يجب إعادة شحنها.
- البطاقات المدنية: ويتطلب هذا النوع من البطاقات وجود حساب بنكي جاري لصاحب البطاقة حيث يتيح استخدام هذه البطاقة عملية التسوية أو الدفع من خلال تمكين المستفيدين من سحب الأموال من حساب صاحب البطاقة الذي يفترض فيه أن يكون حسابة مدنيا وفي حالة العكس لا تتم عملية التسوية وتتطلب رصيذا كافيا ومغطيا للنفقات بواسطة البطاقة.

¹- فرحات طولة، أثار التجارة الإلكترونية على تحسين نوعية الخدمة المصرفية-دراسة حالة البنك الإلكتروني-، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2007، ص 71.

²- أحمد محمد غليم، التسويق والتجارة الإلكترونية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، مصر، 2008، ص 70.

³- حكيم بتاولة، وسائل الدفع الإلكتروني، الملتقى العملي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر - عرض تجارب دولية، المركز الجامعي، خميس مليانة عين الدفلى 25/26/27 أبريل 2011، ص 4.

ثانياً: البطاقة الذكية

1- تعريف البطاقات الذكية:

تعتبر البطاقة الذكية إحدى الوسائل التي يُمكن من خلالها إنجاز عمليات الدفع الإلكتروني المختلفة، وتكون هذه البطاقة مزوّدة بمعالجات ذكية تُحدّد هوية المُستخدم وتخزّن بياناته. فضلاً عن قدرة هذه البطاقة على معالجة أنواع مختلفة من التطبيقات المتوافقة للعمل معها، كما أن بعض أنواع البطاقات الذكية تمتلك خاصية الترددات اللاسلكية وهذا يعني أنه لا يُشترط تلامس البطاقة بجهاز الدفع لإتمام العمليات المصرفية. أصبحت البطاقات الذكية خياراً مناسباً إلى حد بعيد لإنجاز العمليات المصرفية المختلفة؛ إذ إنه يمكن من خلالها دفع المبالغ المالية الصغيرة مقابل دفع عمولة بسيطة لقاء ذلك، ويجدر بالذكر أنه لتقليل نسب الاحتيال عند الدفع إلكترونياً يُطلب من المستخدم إتباع بعض الخطوات الإضافية عند استخدام البطاقة مثل إدخال رمز التحقق (cvn)¹.

2-أنواع البطاقات الذكية

نميز من البطاقات الذكية نوعين وهما²:

- النوع الأول: وهي البطاقات المتصلة والتي عند استخدامها يجب إيصالها مع قارئ للبطاقات الذكية حتى تتم عملية تحديث المعلومات وقراءتها من قبل شريحة الكمبيوتر الموجودة على بطاقة الذكية.
- النوع الثاني: هي البطاقة الغير متصلة حيث تتم عملية تعديل البيانات وقراءتها عبر بثها لاسلكياً من قبل الأنتين الفحامي الموجود عليها، تعتبر البطاقات الذكية الغير متصلة مفيدة جداً حيث أنها يعتبر ملائمة وسريعة، وهي تتطلب من المستخدم إدخال كلمة مرور واسم المستخدم صحيحين حيث تعطيها المزيد من الأمن والحماية من السرقة والاحتيال والمعلومات المخزنة فيها مصممة بحيث تكون للقارئ فقط أو لعدم الوصول إليها وذلك لإضافة المزيد من الأمن على المعلومات أيضاً بطريقة مشفرة

¹- نهال نعواش، مرجع سبق ذكره،

²- سايس إيتسام، نايلي صفاء، مرجع سبق ذكره، ص31.

وأيضاً من الممكن أن تحتوي البطاقة الذكية صورة الحاملها في أحد أوجهها كل ذلك يعطيها المزيد من الأمن والتفوق على بطاقات الاعتماد المنع السرقة والاحتيال من قبل كلا الطرفين المشتري والبائع.

3-مزايا البطاقة الذكية:

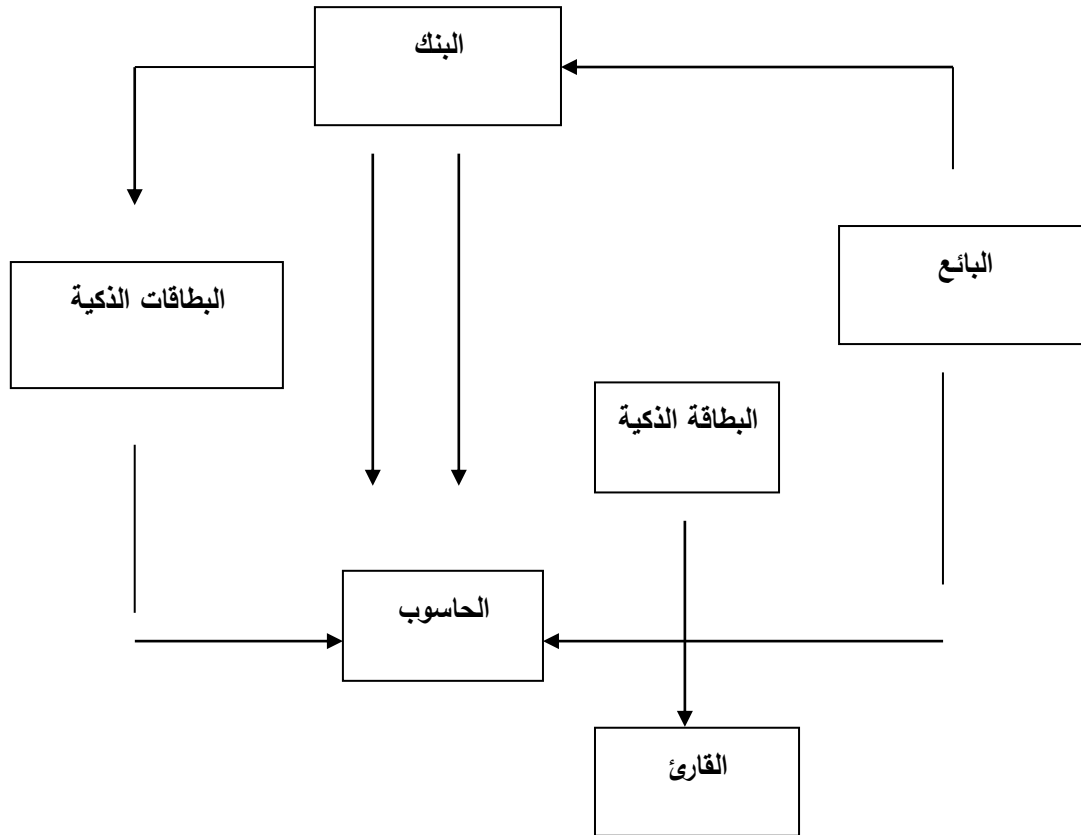
تحقق هذه البطاقة العديد من الفوائد لما تتمتع به من مزايا¹:

- فهي توفر اليسر والسهولة في التعامل.
- القدرة العالية على تخزين المعلومات السرية والأمان .
- تقلل فرص التحايل والتلاعب من خلال تضمين البطاقة بيانات أكثر دقة.
- هذه البطاقة تجمع في بطاقة واحدة كل الأدوار والتي تستطيع أن تؤديها البطاقات سابقة الذكر.
- تلعب دور النقود من مختلف الفئات، مما يفيض عليها الكثير من المرونة.
- تتسم بسهولة الحصول عليها من خلال منفذ الصرف الإلكترونية ومراكز البيع التجارية والهواتف وغيرها من وسائط إلكترونية.

وتمثل الية البطاقة الذكية في الشكل الموالي:

¹- السيد أحمد عبد الخالق، التجارة الإلكترونية والعولمة، المنشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر الجديدة، القاهرة، 2006، ص184.

الشكل رقم (03): خطوات العمل بالبطاقة الذكية.



المصدر: محمد عبد الحليم، الجوانب التسويقية والمصرفية والمحاسبية لبطاقات الإئتمان، دينريك للنشر والتوزيع، مصدر، 1997، ص 128.

ثالثاً: النقود الإلكترونية

1-تعريف النقود الإلكترونية:

اعتبر بعض الباحثين النقود الإلكترونية هي القيمة النقدية لعملة تصدر بشكل إلكتروني من قبل القطاع العام أو القطاع الخاص، ويتم تخزينها في جهاز إلكتروني. ويمكن اعتبار هذه النقود أحد أشكال الأدوات المالية الرقمية التي تقوم ببعض مهمات ووظائف النقود التقليدية.

كما اعتبر البعض الآخر إن النقود الإلكترونية هي عبارة عن مستودع للقيمة النقدية، بحيث يكون متاحاً للتبادل الفوري في المعاملات.

ويجب أن تكون النقود الإلكترونية قابلة للنقل وللتداول وللاستيفاء والتقسيم والصمود أمام محاولات التزيف.

وتكون النقود الإلكترونية عبارة عن وحدات تمثل نقوداً قام الشخص بشرائها، ويكون بإمكانه حفظها في بطاقة أو في ذاكرة الكمبيوتر العائد للشخص، وفي الواقع، يفتح الشخص لدى المصرف حسابين واحد بالعملة النقدية، والثاني بالعملة الإلكترونية. فيقوم بتحويل أمواله من حسابه الأول إلى الثاني، وتكون النقود الإلكترونية عبارة عن بيانات جزافية، ينتجها أحد البرامج لمرة واحدة، بحيث لا يمكن أن تتطابق الأرقام في الإصدارات اللاحقة، ويرسلها ذلك الشخص إلى البنك للمصادقة، حيث يتم إضافة بيانات أخرى عليها، وتعاد للزبون كوحدات دفع إلكترونية يحق للعميل استعمالها للدفع لدى التجار بعد تحققهم من صحتها عبر توقيع البنك الإلكتروني الموضوع عليها¹.

النقود الإلكترونية من الناحية الفنية، هي نبضات إلكترونية يرسلها الحاسوب المثبت على بطاقة المستهلك إلى الحاسوب المثبت عليه بطاقة التاجر أو المصدر، هذه النبضات هي في الحقيقة بيانات ومعلومات وأوامر تنقل عن طريق الحوار السري بواسطة البطاقة الإلكترونية والحواسيب، ومن الناحية القانونية هي عبارة عن أرقام تتداول إلكترونياً، ويمثل كل رقم قيمة مالية في حد ذاته، وتستخدم هذه القيم للوفاء بالتزام السلع والخدمات التي يتابعها المستهلك بدلاً من النقود الحقيقية².

2- خصائص النقود الإلكترونية

يتميز النقد الإلكتروني عن بقية أدوات الدفع بعدة خصائص:

- يحتفظ بالقيمة كمعلومة رقمية
- يتيح تحويل القيم عبر شبكة عامة كالإنترنت أو شبكات الاتصال الأخرى .
- يغني عن وجود طرف ثالث لإظهار أو مراجعة أو تأكيد حصول التبادل.

¹- نادر عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الإلكترونية، الطبعة الأولى، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان، 2007، صص 83-85.

²- تأليف الدكتور عبد الهادي مسعودي، الأعمال المصرفية الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016، ص 65.

- يتلائم مع التعاملات قليلة القيمة لان صفقات التبادل تكون في حدودها الدنيا.
- يتيح التعامل به كل الأوقات والظروف ولا يخضع للحدود الجغرافية والسياسية.
- مصمم ليكون سهل الاستخدام مقارنة بوسائل الدفع الأخرى.
- يسرع عملية التبادل وحركة التعاملات المالية.

كما تتميز النقود الإلكترونية بسهولة الاستخدام والسرية والخصوصية والأمان وانخفاض التكاليف وتدعيم الاسم التجاري للبنك والعلاقة بين البنك والزبون وزيادة العائدات والاستهلاك؛ وتتضح أهمية النقود الإلكترونية كونها غير مرتبطة بحساب بنكي، فهي بمثابة المفتاح الذي يسمح بالنفاذ الكترونياً من قبل وسائل الدفع الإلكترونية¹.

3-أنواع النقود الإلكترونية

لنقود الإلكترونية عدة تقسيمات مقترحة وفقاً للزاوية التي ينظر إليها، وفي هذا الصدد نجد التقسيمات التالية²:

1- من حيث متابعتها والرقابة عليها وهنا نفرق بين:

- **النقود الإلكترونية المحددة:** ويميز هذا النوع من النقود إمكانية التعرف على الشخص الذي قام بسحب النقود من البنك، شأنها في ذلك شأن بطاقة الائتمان في عملية متابعة السحب وحركته من خلال النظام الإلكتروني.

- **البنود الإلكترونية غير الاسمية (مغلقة الهوية):** وهذا النوع من النقود يتم التعامل به دون معرفة هوية المتعامل فهي كالأوراق النقدية في التعامل وليس لها علاقة بمن يتعامل بها، ولا يمكن التعرف على مستخدميها سواء انتقلت منهم أو إليهم.

2-من حيث أسلوب التعامل بها وهنا نفرق بين:

-**نقود الكترونية عن طريق الشبكة:** هي نقود رقمية يتم في البداية سحبها من بنك أو مؤسسة مالية أخرى وتخزن في أداة معدنية داخلية توضع في جهاز الحاسوب الشخصي، وتتداول هذه النقود عبر الانترنت إلى المستفيد في ظل إجراءات تضمن لها التعامل قدراً كثيراً من السرية

¹- عبد الهادي مسعودي، مرجع سبق ذكره، ص-ص 66-67.

²- عبد الهادي مسعودي، المرجع السابق، ص-ص 67-68.

والأمان، وبالتالي هي نقود حقيقية وليست مادية، وتتطلب معظم هذه النقود المطروحة اتصال طرفي بالمصدر للتوثق من سلامة النقود المتداولة.

- **نقود الكترونية خارج الشبكة:** يتم التعامل بهذه النقود دون الحاجة للاتصال بالمصدر مباشرة، فهي تتخذ عادة صورة بطاقة يحوزها المستهلك، تحتوي على القيمة المخزنة بداخلها ومؤشر يظهر له التغييرات التي تطرأ على قيمتها المخزنة بعد إجراء كل تعامل نقدي، ويثير هذا النوع قدر كبير من المشاكل خاصة فيما يتعلق بالأمان خاصة من مخاطر الصرف المزدوج.

رابعاً: الشيكات الإلكترونية

1- تعريف الشيك الإلكتروني: تعتبر الشيكات الإلكترونية إحدى وسائل الدفع الإلكتروني، فالشيك الإلكتروني مصمم ليقوم بنفس الوظيفة التي يقوم بها الشيك الورقي العادي إذ يُستخدم للدفع لأية عملية تجارية يُمكن أن يُغطّيها الشيك الورقي، وصوّرت هذه الخدمة في مجال الدفع الإلكتروني استجابة لمعاملات التجارة الإلكترونية، التي تطورت إلى حد بعيد في العصر الحالي¹.

2- فوائد الشيك الإلكتروني:

لشيك الإلكتروني عدة فوائد²:

- خفض تكاليف المصروفات الإدارية من خلال زيادة السرعة وتقليل تكلفة المواد الورقية والطباعة.
- تسريع عملية الدفع والمحاسبة التي يقوم بها العميل؛ تزويد العميل.
- بمعلومات وتحصيلات أكثر من كشف الحساب.
- زيادة كفاءة إنجاز عمليات الحسابات والودائع للتجارة والمؤسسات المالية.

¹- نهاد نعوش، المرجع السابق.

²- محمد نور وصالح لجداية، التجارة الإلكترونية، دار حامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2009، ص51.

المطلب الثالث: قنوات الدفع الإلكتروني

أولاً: الصراف الآلي

- تعريف الصراف الآلي :

الصراف الآلي هو جهاز إلكتروني مهمته القيام ببعض العمليات المالية الإلكترونية، تحفظ فيه النقود بطريقة آلية، وبكمية محددة من العملات لتسهيل اجراء عمليات السحب النقدي .ان هدف الصراف الآلي هو تلبية الحالات الطارئة لحاجة عملاء المصرف للنقود، لذلك يتم تقدير كمية المبالغ النقدية التي يمكن سحبها بواسطة الصراف الآلي ATM ، حيث يحدد المصرف الحد الأقصى من المبالغ التي يمكن للعميل سحبها بناء على دراسة يقوم بها المصرف بالاستناد الى ظروف وحاجة العميل وسعة الجهاز، ومنع العمليات الاجرامية التي يمكن أن تتم عبره .فالصراف الآلي هو آلة مبرمجة للتواصل بين المصرف وعملائه إلكترونياً عن بعد، بحيث تسمح للعملاء باجراء بعض عملياتهم المصرفية على مدار الساعة، دون حاجة دخول المصرف أو انتظار أوقات عمله المعتادة.

والصراف الآلي هو كناية عن ماكينة مبرمجة تحفظ فيها النقود بطريقة معينة، تستطيع التعرف على بطاقة العميل من خلال إدخالها في مكان مخصص لها ثم الضغط على الرقم السري المحدد من إدارة المصرف الخاص بكل بطاقة، وتحديد العملية التي يريد بها العميل، وإتباع التعليمات بشأنها، وصولاً إلى النتيجة المطلوبة¹.

- مكونات الصراف الآلي:

تتكون مكنية الصراف الآلي من التالي²:

- خزانة النقود (Currency Box) معدة بطريقة مؤمنة، لا يستم فتحها إلا من قبل أشخاص مسؤولين عنها، يتم شحنها بأوراق نقدية من فئتين أو أكثر.

¹- نادر عبد العزيز شافي، المرجع السابق، ص-ص 197-198.

²- المرجع نفسه، ص-ص 198-199.

- طابعة صغيرة (Receipt Printer) الطباعة الإيصالات اللازمة للعمليات والمعلومات المطلوبة من الزبون، تظهر تاريخ وساعة العملية ورقم الحساب، إضافة الى المعلومات المطلوبة من الزبون.
- شاشة ملونة (Colored Screen) ، صغيرة الحجم، يتم عبرها تسهيل اجراء العملية المصرفية، وتزويد الزبون بالتعليمات والخطوات الواجب عليه القيام بها، وتزويده بالمعلومات التي يطلبها.
- قارئ البطاقة:فتحة مخصصة لادخال البطاقات المغنطة أو البطاقات الائتمانية (Credit Card) المعتمدة لهذه الغاية، وقارئ لتلك البطاقات.
- لوحة أزرار (Keyboard) وهي لوحة أرقام وعبارات يستعملها العميل لإتمام عملياته المالية.
- فتحة النقود (Money Dispenser) هي عبارة عن فتحة صغيرة تخرج منها النقود التي طلبها العميل بالعملة التي حددها، بعد اجراء العملية الصحيحة إذا كانت الكمية المطلوبة متوفرة في حسابه.
- صندوق البطاقات المصادرة - صندوق خاص لحفظ البطاقات التي صادرتها الماكينة من الزبون نتيجة أخطاء متكررة، تقاديا للتلاعب بالماكينة أو بالبطاقات / نتيجة خلل في البطاقة، ولمنع استعمال بطاقات مزيفة.
- كاميرا: في بعض الأحيان، يوجد أيضاً كاميرات تصوير الأخذ صور الزبائن أو الأشخاص الذي يجرون عمليات على الصراف الآلي، تحدد شخصيتهم وتحتفظ بصورهم، وتاريخ اجرائهم العملية. ويتم الاحتفاظ بالصور في أرشيف خاص بكل جهاز ATM.
- شبكة الكترونية لتشغيل الصراف وربطه بنظام المصرف وبشبكة الاتصالات المصرفية العالمية، ولإدارة العمليات المصرفية التي تتم من خلال الصراف الآلي، وربطها ببعضها البعض لتسهيل اجراء العمليات المصرفية الممكنة داخل الدولة وخارجها.

ثانياً: نقاط البيع الإلكتروني

هي الآلات التي تنشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية للقيام بأداء المدفوعات وخصم قيمة المشتريات لصالح التاجر ألياً مقابل عمولة معينة لحساب البنك، لذا يطلق عليه نظام الوفاء المباشر، وهو ما يتطلب عادة لاستخدامه حيازة المستهلكين للبطاقة الذاتية. إن جهاز نقاط البيع هو نظام للتحويل النقد الإلكتروني في المحلات التي تقبل سداد المشتريات الكترونياً، وهذه الأجهزة مربوطة بمحطات اتصال مع البنوك، حيث يتم خصم قيم المشتريات من حساب حامل البطاقة وإضافتها إلى حساب التاجر بتمرير بطاقة على هذه الأجهزة، ويعمل نظام خدمة نقاط البيع بنفس عمل خدمة الصراف الآلي، إلا إنها تتواجد في المؤسسة أو المتجر، وبهذا توفر نقاط البيع الشعور بالأمان والراحة والموثوقية حيث يتم انجاز عمليات الشراء براحة وأمان دون الحاجة لحمل النقود، وبالتالي تقليل حجم المخاطر سواء على الزبون أو التاجر الأمر الذي جعل خدمة نقاط البيع .. Pos تتطوي على خصوصية فريدة في التعاملات التجارية وذلك نظراً للاعتبارات التالية:

- تقليص وجود النقد، ما يعنى تقليل المخاطر على الزبون والتاجر والبنك.
- زيادة حجم مبيعات التاجر من خلال اجتذاب حاملي البطاقات.
- تتمكن أجهزة نقاط البيع من عمل الموازنات أوتوماتيكياً.
- إمكانية الاستعلام عن الرصيد قبل تنفيذ العملية.

ونتيجة تكاثر وتثعب العمليات المالية والمصرفية التي تؤديها نقاط البيع باعتبارها إحدى وسائل الدفع، اتجهت بعض الحكومات العربية إلى تطوير أعمالها وبرامجها وأساليب عملها إلى ما يسمى الإدارة الإلكترونية، واستحدثت نظاماً جديداً للتحصيل النقدي لرسم المعاملات الرسمية أدرجت تحت اسم نظام التحصيل المالي بواسطة نقاط البيع كميزة جوهرية لمساعدة للحكومات.

ثالثاً: الصيرفة المنزلية

وهو ذلك الحاسب الشخصي الموجود في بالمنزل أو العمل وأي مكان آخر، والذي يتصل بحاسب المصرف ليتمكن من خلال كلمة السر أو رقم سري أو كليهما لإتمام العملية المصرفية المطلوبة.

رابعاً: الصيرفة المحمولة

وهي تلك الخدمات المصرفية التي تتاح من خلال الهاتف المحمول، من خلال استخدام العميل رقم سري يتيح له الدخول إلى حسابه للاستعلام عن أرصده، وكذلك الخصم منه تنفيذاً لأي من الخدمات المصرفية المطلوبة.

خامساً: الصيرفة الهاتفية

وتسمى أيضاً مركز خدمة العملاء إذ تقوم البنوك بتشغيل مراكز للاتصالات وخدمة العملاء، بحيث تتيح أداء الخدمة المصرفية هاتفياً باستخدام رقم سري، وتعمل هذه المراكز على مدار الساعة.

سادساً: التلفزيون الرقمي

وهو عبارة عن ربط عبر الأقمار الصناعية بين جهاز التلفزيون بالمنزل وبين حاسب البنك، وبالتالي يمكن الدخول من خلال رقم سري إلى حاسب البنك أو شبكة الأنترنت وتنفيذ العمليات المطلوبة، وبعد هذا التلفزيون من أحدث القنوات التي تم ابتكارها والتي تمكن المصارف من التفاعل مع العملاء في مواقعهم خصوصاً في المنزل مع ربات البيوت، لاسيما في حالة عدم توفر جهاز حاسب، ووجدت هذه التقنية رواجاً خصوصاً في بريطانيا والسويد وفرنسا¹.

المبحث الثالث: أنظمة الدفع الإلكترونية

إن نظام الدفع يركز أساساً على النقد، باعتباره أداة لتبادل السلع والخدمات بين الأفراد وتنظيم التزاماتهم فيما بينهم، ولقد تطورت وسائل الدفع الإلكتروني على مر الزمن مع تطور الحياة الاقتصادية للأفراد وتغير حاجاتهم.

¹ - أمل كماش، خولة بووشمة، المرجع السابق، ص 31-32.

المطلب الأول: مفهوم أنظمة الدفع الإلكترونية

أولاً: تعريف أنظمة الدفع الإلكترونية

- مفهوم النظام: هو عبارة عن مجموعة من العناصر المتفاعلة فيما بينها من أجل تحقيق هدف محدد، وهذه العناصر فيما بينها من أجل تحقيق هدف محدد، وهذه العناصر تسمى مدخلات النظام، يتم المزج فيما بينها على أساس مجموعة من الموارد والإجراءات، قصد تحقيق نتائج مرغوبة تسمى مخرجات النظام.
- مفهوم الدفع: تجل كلمة الدفع على إطفاء دين أو تسوية التزام.
- مفهوم أنظمة الدفع الإلكترونية: هناك عدة تعريفات لأنظمة الدفع الإلكترونية منها: "مجموعة الأدوات، والهيئات إجراءات التشغيل نظام المعلومات والاتصالات التي تستخدم في نقل المعلومات المتعلقة بالمدفوعات من القائم بالدفع الى المدفوع إليه سواء كان شخص معنوي أو طبيعي ذا، وتتم بطريقة إلكترونية. ويشير هذا النظام إلى أن عملية الدفع تتم بطريقة إلكترونية، دون استخدام الورق النقد والشيكات والمستندات وغيرها فالعميل يقوم بدفع الفواتير ونقل الأموال وغيرها من عمليات الدفع بطريقة إلكترونية¹.

ثانياً: أطراف الدفع الإلكتروني

تتضمن طريقة الدفع الإلكتروني خمسة أطراف هي²:

- المشتري **Buyer**: وهو الطرف الذي يقوم بعملية الدفع الإلكتروني e-payment ثمناً لبضاعة أو خدمة قام بشرائها عبر الإنترنت أو عبر الشبكات اللاسلكية.
- التاجر أو البائع **Dealer or seller**: وهي الطرف الذي يقوم بتسليم قيمة الدفع الإلكتروني e-payment ثمناً لبضاعة أو خدمة قام بتقديمها للمشتري.
- المصدر **Issuer**: وهو البنك أو المؤسسة المالية الذي قام بإصدار أداة الدفع الإلكتروني والتي تم استخدامها في عملية الدفع الإلكتروني.

¹- مصطفى جبران، النظام المصرفي الجزائري (إشكالية الاندماج في المصرفي العالمي)، مذكرة ماجستير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة تبسة، الجزائر، 2004-2005، ص 170.

²- وسيم محمد، وآخرون، المرجع السابق، ص 179.

- المنظم **Regulator** : وهو عادة المؤسسات الحكومية والتي من خلال القانون يتم التحكم بعمليات الدفع الإلكتروني وضبطها.
- عملية تحويل الأموال بين الحسابات البنكية للمشتري والبائع.

المطلب الثاني: أنظمة التحويلات المالية الإلكترونية

أولاً: تعريف التحويلات المالية الإلكترونية

يعرف نظام التحويلات المالية الإلكترونية على أنه: "عملية يتم بموجبها نقل مبلغ معينة من حساب 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، ويكون بوسيلة إلكترونية مثل الإنترنت.

يعتبر نظام التحويلات المالية الإلكترونية من أهم الدعائم الأساسية التي تركز عليها المصارف الإلكترونية التي تعمل عبر الإنترنت، حيث يمكن هذا النظام وبطريقة إلكترونية آمنة نقل التحويلات المالية من حساب مصرفي إلى حساب مصرفي آخر، إضافة إلى نقل المعلومات المتعلقة بهذه التحويلات¹.

ثانياً: أشكال أنظمة التحويل الإلكتروني

تنقسم الأنظمة الداخلية للتحويل الإلكتروني إلى ما يلي:

1- الحوالة التلغرافية: يسمح هذا النظام بتسوية المدفوعات ودفع الحوالات المالية خلال نفس اليوم وبطريقة فورية بين الشركات والمستهلكين، هذا النظام مصمم ليستوعب تحويل الأموال بصورة سريعة ومؤكدة، ولكنه لا يحتوي على أية معلومات أو شروحات ولا حتى وجهة الدفعة، ويستخدم هذا النظام للحوالات ذات المبالغ الكبيرة لأن تكلفة الحوالة الواحدة مرتفعة.

2- نظام غرفة المقاصة الآلية ACH Automated Clearing House: هو نظام دفع للحوالات خلال يوم أو يومين والذي تم تطويره أصلاً للحوالات الصغيرة والمدفوعات المتكررة

¹- أمل كماش، خولة بووشمة، المرجع السابق، ص 09.

بين الشركات والمستهلكين، تم تطوير هذا النظام سنة 1974 ويربط حوالي 1200 مؤسسة مالية ببعضها البعض و4000 شركة ببعضها البعض، وهو نظام غير مكلف يستخدم عادة لإيداع الأموال في الحسابات الفردية ودفع الرواتب واستحقاقات التقاعد وآفاق التامين الاحتياطي الفيدرالي.

يعتبر هذا النظام الأكثر شيوعا كونه يتم تشغيله بين البنك (البنوك الأخرى) ويتم وضع قواعد وشروط التراسل من قبل جمعية Natcha National Automated Clearing House Association ويعتبر هذا النظام الأفضل والأكثر استعمالا نظرا للمرونة والقدرة على استيعاب المعلومات المطلوبة للتعامل مع EFT و EDI وهذا وأن المعايير التي يأخذ بها هذا النظام ACH هي أغلبها نفس المعايير المستخدمة في نظام EFT و EDI التي ASC (x12) Accredited Standards Committee والمعروفة بلجنة X12 طورتها لجنة (x12) التي هي جزء من معهد الإنسي ANSI واستطاع النظام تطوير نموذج CCD Cash PPD Pre-arranged Paid Déposit و نموذج Cancellation of Disbursement وبهذه المقدره على التكاليف والمرونة مع العديد من النماذج في تسوية الصفقات والمعاملات بالإضافة إلى التكلفة المنخفضة للصفقات الضخمة وإجراء التسويات المؤجلة وأصبحت المصارف قادرة على تخزين المدفوعات والاحتفاظ بها وتحويلها ودفعها في وقت مستقبلي محدد بناء على طلبات الدفع والطرفيات المتصلة بشبكة الحاسب الإلكتروني الخاص بالبنوك، وتنقسم أنظمة التحويل الإلكتروني للأموال عند نقاط البيع إلى قسمين¹:

- أنظمة التحويل الإلكتروني للأموال بالاتصال المباشر **on-line**: يتم من خلال هذا الأسلوب التحويل الإلكتروني للأموال بخصم مباشر للأموال المدفوعة من أرصدة العميل الموجودة لدى المصرف لصالح الحسابات الخاصة بالتجار، بمعنى أن هناك اتصال مباشر بين الأجهزة والبنوك المتعاقد معها
- أنظمة التحويل الإلكتروني بتخزين المعلومات **offline**: تقوم هذه الأنظمة بتخزين المعلومات الخاصة بعملية البيع والشراء التي يقوم بها ليتم إرسالها فيما بعد وذلك من خلال الطرفيات المتصلة بشبكة المحتسب لدى البنوك باستخدام نظام التحويل

¹ - عبد الهادي مسعودي، المرجع السابق، ص 94.

الإلكتروني للبيانات وتساهم التكنولوجيا هذا النظام في ظل الإجراءات الرقابية والوقائية المستخدمة.

3- نظام خدمة السويتش الإلكتروني (E-Switch) : يقوم هذا النظام على شبكة ربط الكترونية بين فروع المصرف الواحد، بحيث يمكن العميل من السحب أو الإيداع في حسابه لدى أي فرع دون ضرورة الحضور إلى الفرع الذي فتح فيه حسابه، كما هو الأمر بالنسبة إلى الشيكات التي يمكن قبضها من أي فرع من فروع المصرف دون ضرورة الحضور إلى الفرع الموجود فيه حساب الساحب. كما يقوم هذا النظام على الربط الإلكتروني بين المصارف المختلفة لإجراء عمليات التحويل فيما بينها، وتبادل الرسائل إلكترونياً عبر نظام مشفر وعلى درجة عالية من الإتقان والحماية والأمان¹.

4- أنظمة التحويل الإلكتروني للمدفوعات الدولية: يستخدم هذا النوع من الأنظمة في تسوية العمليات المالية إلكترونياً والتي تتم خارج الدولة المستخدمة لهذا النظام، وقد تكون المعاملات المالية ناتجة عن المصرف أو المؤسسة أو الفرد، ويضم العديد من الأنظمة منها ما يلي²:

- **نظام تحويل الأموال إلى أوروبا:** وهو نظام معتمد من طرف الدولة الأوروبية ويشمل نظام دولي، وهي مبروطة بواسطة إجراءات عامة وأرضية موحدة بمعالجة الدفعات ذات المبالغ الكبيرة وذلك عبر 30 ألف مشترك من مؤسسات مختلفة في أوروبا. يهدف هذا النظام لتسهيل المعاملات المالية بين الدول الأوروبية.

5- نظام خدمة سويفت (SWIFT) : هذا النظام هو عبارة عن شبكة عالمية تربط المصارف العالمية ببعضها البعض، لإرسال واستقبال الرسائل المالية وغير المالية، تسهياً لإجراء العمليات المصرفية بين تلك المصارف في إطار نظام الكتروني متطور. قد تأسست في بلجيكا عام 1978 شركة أنشأت شبكة السويفت لتحويل الأموال بين المصارف ولتأمين نقل الأموال بين حسابات المصارف إلكترونياً. اقتصر أعضاؤها والشركاء المساهمين فيها في بادئ الأمر على المصارف، ثم توسع ليشمل المؤسسات المالية وشركات التأمين والسمسرة والكفالة

¹- نادر عبد العزيز شافي، وآخرون، المرجع السابق، ص74.

²- أمل كماش، خولة بووشمة، المرجع السابق، ص11.

والاستثمار، وهناك سعي لاشراك الأفراد المهتمين بهذا النوع من العمليات .ويقوم نظام السويقت على إرسال وتوزيع الرسائل الالكترونية بين المشتركين بشكل آمن ومؤكد في الوقت الفعلي الذي لا يتجاوز 10 ثوان حول العالم .دلت الدراسات والإحصائيات على أنه في مطلع عام 2004 أرسل حوالي 18 مليار رسالة لم تفقد واحدة منها ولم يحصل أي خرق لأنظمتها¹.

6- أنظمة الدفع عبر الإنترنت: هي أنظمة تتيح استخدام أدوات الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت سواء باستخدام البطاقات أو النقود الإلكترونية أو الشيكات الإلكترونية، ويعتبر أهم داعم لنجاح وانتشار هذه الأنظمة هو التطور الذي تشهده التجارة الإلكترونية ومن أشهر الأنظمة نظام (SET). إن هذا النظام يتيح عملية الدفع بواسطة البطاقة حيث إعتد سنة 1994م من طرف ماستر كارد وفيزا كارد" كما إنظمت إليهما "أمريكا إكسبريس"².

المطلب الثالث: أنظمة الحماية والأمان

لا توجد آلية موحدة تؤمن جميع الخدمات المصرفية المقاومة لهجوم وحمايتها من التشويش والسرقة أو التدمير وتعتبر أنظمة الحماية أكثر إلزامية وأساسية لممارسة الفعاليات المصرفية الالكترونية، وسوق تشرح في هذا الجانب طبيعة واستخدام أنظمة الحماية والأمان في النقاط التالية³:

اولا: نظم التحقق من الشخصية (القياسات البيولوجية)

ترجع فكرة استخدام القياسات البيولوجية إلى عهد قديم، إلا أن إثبات التعريف أو التحقق للقياسات البيولوجية بصورة أوتوماتيكية كان في نهاية التسعينات، وأصبحت هذه التقنيات الأكثر انتشار في معالجة الصور ورؤيا الحاسوب ومعالجة الإشارة وتتميز الكلام وتعتمد طرق التحقق من الشخصية باستخدام نظام بيومتري على الخواص الفيزيائية والطبيعية والسلوكية للأفراد وتحديد الاستخدام المرخص له، ومنع أي استخدام غير قانوني في عدائي لأي معلومات

¹- نادر عبد العزيز شافي، وآخرون، المرجع السابق، ص74.

²- سماح ميهوب، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسنطينة، الجزائر، 2014، ص ص 87-88.

³- عبد الهادي مسعودي، مرجع سابق، صص 100-102.

أو بيانات سرية أو شخصية موجودة في نظم المعلومات وتوجد ثلاث طرق رئيسة للتحقيق من التعريف وهي:

-**شيء تعرفه:** يشير هذا النظام إلى أي شيء يتطلب أن تتذكره حتى يثبت هويته، كلمة المرور أو الرقم التعريف الشخصي وتعتبر كلمة المرور الأكثر استخداماً للتحقيق واثبات الهوية بقصد الاستفادة من الخدمات الإلكترونية، وبالتالي فإن إدخالها بشكل دليلاً على أن الذي قام بالعملية هو صاحب الحساب نفس ويعتبر بمثابة توقيع الكتروني باعتباره خاص بالزبون، وهذه التي تميز شخصية وتدل على إرادته وعلى الرغم من سهولة هذا الأجزاء إلا أنه يمكن سرقة أو توقيع كلمة المرور لذلك يلجأ البنك إلى كلمة السر التي لا تتكرر، وهذا الإجراء هو إضافة للنظام السابق التي تعتمد على اشتراك الزبون والبنك للتوصل لكلمة المرور، حيث يبدأ الزبون بإرسال رسالة البداية فيرد البنك برقم عشوائي يتم استخدامه في استخراج كلمة السر التي لا تتكرر حين يدخل مرة أخرى كلمة المرور مع الرقم العشوائي، وقد يتم تكرار العملية للتأكد من صحتها وهكذا تصبح الكلمة صالحة للاستعمال.

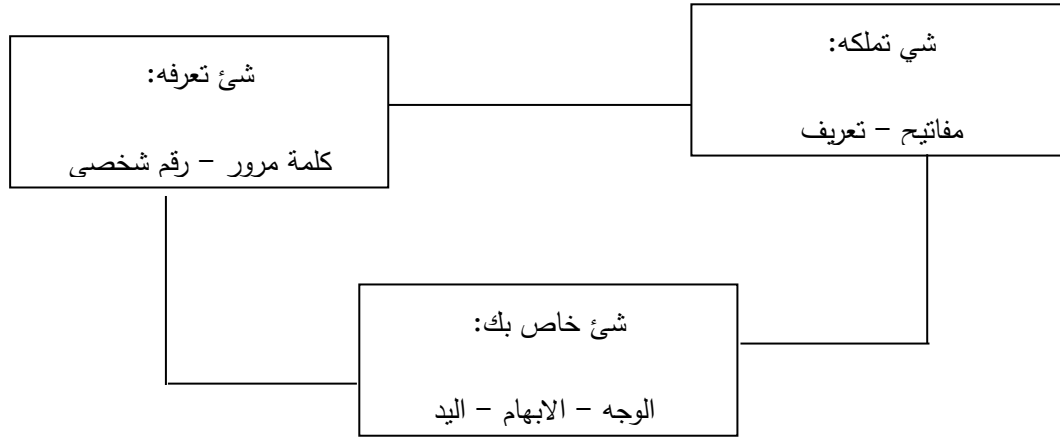
-**شيء تملكه:** هو أي شيء فريد يتطلب من المستفيد إبرازه يمكن استخدامه كرمز تحقق، ويعتمد هذا النظام على التظاب الذي يخصص الرمز إلى مستفيد واحد، وهكذا فإن المستفيد يثبت هويته وإلا طلب التحقيق ويكون الرمز حالة من الحالات التالية:

- رموز جزئية Starge Tokens : ومثال ذلك البطاقات الذكية smart card

-رموز حركية Dynamic Token :ويتضمن المرور المتوالي العام USB Universal Serial Bus

شيء خاص بك Something You Are : هي ميزة مادية يمكن قياسها بموثوقية، وتستخدم المطابقة بين البيانات البيولوجية مع بيانات مخزنة سابقاً أو المقارنة بين المطابقات، وتكون نتيجة المطابقة بكل بساطة هي نعم أو لا، فإذا لم يثبت التحقيق فليس للمستفيد إجراءات أخرى للبحث، ومثال الإرشاد الخاص ببصمة الأصبع ومسح العين البشرية والتعرف على الوجه وخواص اليد ونبرة الصوت إلخ، والشكل التالي يوضح عليه التعريف للتحقيق :

الشكل رقم (04): الطرق الثلاثة للتحقق



المصدر: عبد الهادي مسعودي، الأعمال المصرفية الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص102.

أما عن القياسات البيولوجية المستخدمة فيمكن إبرازها في الجدول التالي :

البيولوجية		السلوكية	
DNA	الوجه	انعكاس الجلد	التوقيع
شكل الأذن	بصمة الأصابع	حركة شفة الفم	الصوت
رائحة الجسم	هندسة اليد	حرارة الجسم	قرنية العين
شبكة العين		ضربة مفاتيح الإدخال	

الجدول رقم (01) : القياسات البيولوجية المستخدمة

ثانياً: نظم التشفير

يستلزم استخدام التشفير للمعلومات تركيب برامج مخصصة لذلك على حاسوب كل من المرسل ومتلقي المعلومة أو البيانات، فبعد كتابة الرقم السري للبطاقة أو رقم الحساب مثلا يستعمل البرنامج المخصص للتشفير لتشفير هذه الأرقام قبل بعثها إلى التاجر أو البنك، فيتلقى التاجر أو البنك هذه الرسالة مشفرة فيستعمل بدوره البرنامج المخصص لفك التشفير ليتمكن من

قراءته، وإذا تمكن شخص بطريقة أو بأخرى الحصول على نسخة من الرسالة فلا يمكنه قراءتها لأنها مشفرة.

-مفاتيح فك التشفير : يجب أن نتساءل عن حالة ما إذا تمكن شخص أجنبي عن العلاقة من الحصول على الرسالة المشفرة، فهل يمكنه استعمال أي برنامج لفك التشفير للرسالة الملتقطة؟،

فهذا لا يمكن حدوثه بسبب أن برنامج فك التشفير يستعمل وسائل إضافية، والمتمثلة في مفاتيح لغرض حصر قراءة الرسالة بين المرسل والمرسل إليه

فعادة يكون هناك مفتاحان هما: مفتاح عام ومفتاح خاص، فهذا شيء ضروري لإرسال المعلومة من حاسوب لآخر.

فالمفتاح العام يستعمل لغرض تشفير المعلومات المرسله إلى الحاسوب الذي يملك صاحبه مفتاح خاص يتماشى المفتاح العام، فيستعمل المفتاح الخاص لفك تشفير البيانات التي تلقاها من الحاسوب الذي يملك مفتاح عام، وعليه نجد أن هذا البروتوكول يعتمد على خوارزميات المفتاح العام والمفتاح الخاص، ويقوم البنك أو المؤسسة بتزويد الزبائن بالمفاتيح العامة، حيث تستخدم هذه المفاتيح العامة في تشفير الرسائل المتجهة إلى المؤسسة، ولا يمكن استخدام المفتاح العام لفك شفرة الرسالة التي شفرها، إذ ينفرد المفتاح الخاص لدى المؤسسة بالقدرة على فك شفرة الرسالة التي شفرها المفتاح العام.

أهمية التشفير لتأمين البيانات:

عن طريق هذه التقنية يمكننا التغلب وتجاوز الكثير من المخاطر، فبواسطتها نتجنب:

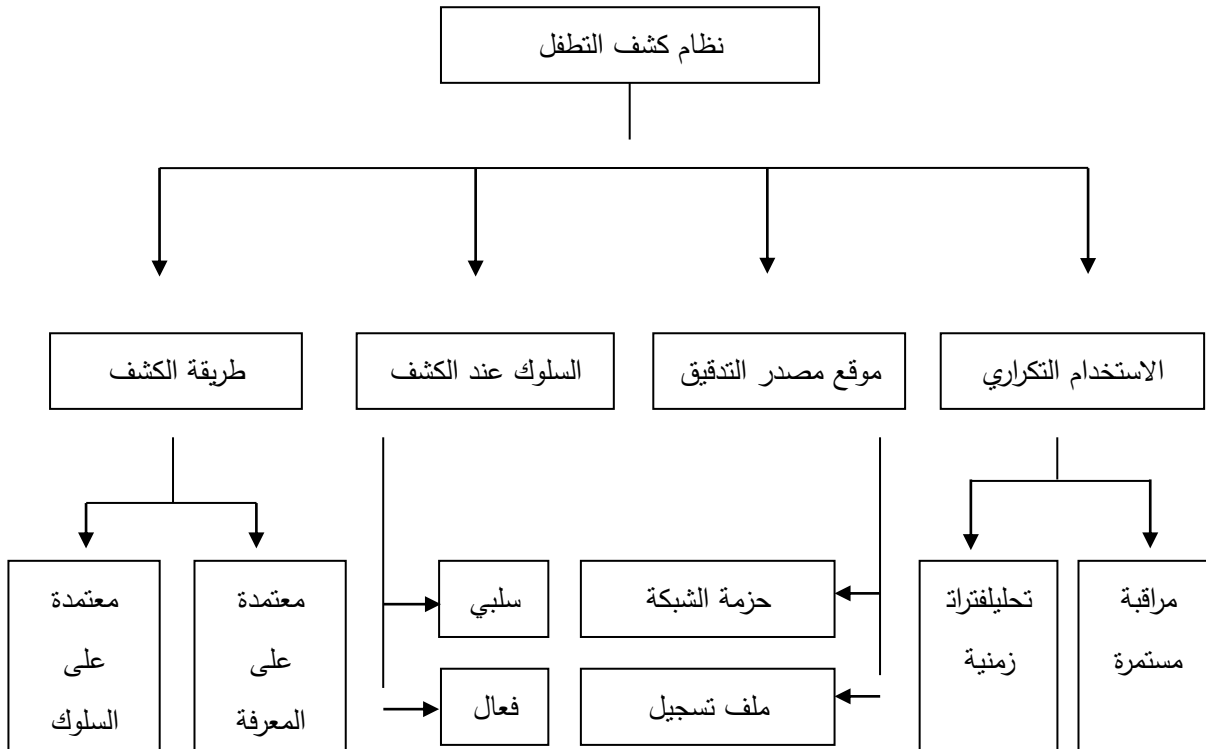
- الاطلاع على المعلومات المحظورة (السرية) والشخصية.
- محاولة تعديل البيانات المنقولة بالشبكة .
- إعادة توجيه البيانات إلى وجهة أخرى.
- تغيير محتويات الرسائل المتبادلة.
- تغيير كلمات السر الخاصة بالمستفيدين.
- انتحال شخصية المستخدم الحقيقي.

تعديل الحسابات المخزنة على الحسابات نفسها. ومن بين أنظمة التشفير الأكثر استعمالاً نذكر نظام (SSL) ، والذي يعتبر اختصاراً لـ (Secure Sockets Layer) ، أو ما يسمى بروتوكول الطبقات الآمنة الذي يقوم بتأمين المعلومات بين المقدم والزبون، حيث يتم تشفير بيانات الرسالة المرسلة من المشتري إلى البائع، ويتم إرسالها عبر الإنترنت أو البريد الإلكتروني¹.

نظم كشف التطفل:

تستخدم تقنيات كشف التطفل لتقوية الأنظمة الأمنية وزيادة مقاومتها للهجوم إما يشفر الاتجاه الواحد أو السيطرة على الوصول يمكن أن تكون أنظمة كشف التطفل على المضيف، حيث يراقب حزم اتصالات الشبكة ومحاولة اكتشاف المتطفلين بمراقب ما يحدث في الحاسوب وتدقيق التغييرات فيه إما لتدقيق سلامة النظام أو مراقبة الملفات المسجلة.

إن نظام كشف التطفل هو برنامج حاسوبي يحاول كشف التطفل إما بطريقة كشف إساءة الاستخدام Misuse أو كشف الشذوذ anomaly أو مزيج من الطريقتين الإساءة والشذوذ، والشكل التالي يوضح التصنيفات الموجودة في مصادر المعلومات على كشف التطفل.



الشكل رقم (05): تصنيفات أنظمة كشف التطفل

¹ - عبد العزيز خنفوسي، قانون الدفع الدولي، مركز الكتاب الاكاديمي، 2018، ص-ص 31-34.

وهكذا يبين الشكل السابق تشعب وتنوع أنظمة كشف التطفل غير أننا سوف نركز نوعيين أساسيين هما:

- **جدار النار:** هو برنامج يتم تحميله على الحاسوب وظيفته حماية الشبكة الداخلية أو شبكة الانترنت يعمل كمراقب لكل البيانات عبر الشبكة والتأكد من مطابقتها لشروط المستخدم، الذي يحدد البرنامج من قبل ، وهكذا تعتبر هذه الأنظمة بمثابة حاجز يفصل الشبكة الداخلية عن شبكة الانترنت هذا الحاجز مصطلح عليه جدار الحماية أو جدار النار، وهو عبارة عن مجموعة من الأنظمة توفر وسيلة أمنية بين الانترنت وشبكة البنوك الداخلية حيث تجبر جميع عمليات الدخول والخروج للشبكة يتم عبرها الجدار الذي يتصدى لجميع محاولات الدخول غير الشرعية.

وعليه فإن جدار النار عبارة عن سياج حول الشبكة مع ممرين يتم اختيارهم بعناية حيث يغلق كل شيء بعد ذلك يفتح الموارد قليلة جدا يتم اختيارها وهذا السبب هو وجود فجوات أمنية تكون مفتوحة بالصدفة، وهكذا فإن جدار النار أول شيء يعمل هو إيقاف جميع الاتصالات بعد ذلك يسمح بعناية مدور محدد لبعض المعلومات خلال جدار النار.

قارورة العسل: آخر ابتكار في تقنية كشف التطفل هو قارورة العسل، وهي أنظمة صمت لسحر المهاجم القوى بعيدا عن الأنظمة الحساسة وصممت لتحويل المهاجم ومنعه من الوصول للأنظمة الحساسة وجمع المعلومات عن فاعلية المهاجم وتشجيعه للبقاء في النظام لوقت كاف للتمكن من الرد.

تملاً هذه الأنظمة بمعلومات كاذبة صممت لتظهر بصورة مهمة لكن المستخدم القانوني لا يصلها بنظامه، وتجهز النظام بشاشات حساسة ومتابع حديث يكشف الوصلات ويجمع المعلومات حول فعاليات المهاجم عند قارورة العسل، أي هجوم ضد القارورة يظهر وكأنه ناجح، ولالإداريين كل الوقت لنقل وتسجيل ومتابعة المهاجم دون الكشف عن الأنظمة. وفي الختام نود أن نشير إلى انه لا يمكن ضمان درجة حماية وأمان بنسبة 100% ولكن الاستخدامات الحديثة للنظم الذكية والخبيرة Expert & Intelligent Systemes والتطبيقات

المتابعة لنظم الحماية البيومترية، رفعت نسبة الدقة والتحقق إلى نسب عالية وذلك بوضع أكثر من نظام يمكن إجمالها في التالي¹:

- طرق التعرف الشخص Authentication
- عزل الشبكة الخاصة عن الشبكات الأخرى Isolation
- الاتصال من طرف واحد Bastions Hard wire Filter استخدام مرشحات المعلومات.
- استخدام الوكيل الطرف الثالث Proxy agent كوسيلة اتصال بين الطرفين وغرفة التدخل الفوري.
- استخدام ملفات الاستخدامات اليومية Log File لكشف التلاعب والقرصنة وسوء الاستخدام.
- استخدام طرق الترميز والتشفير Encryption & Encoding استخدام طريقة طبق العسل Honey Pot الخدام القرصنة والإيقاع بهم.
- استخدام جدران عزل النار Fire Walls عن طريق نظم عزل وحزم برامج عزل.

¹ - عبد الهادي مسعودي، المرجع السابق، ص-ص 102-103.

خلاصة الفصل الثاني:

تشمل وسائل الدفع الإلكتروني جميع الطرق التي يمكن استخدامها لإجراء المعاملات المالية عبر الإنترنت، مثل البطاقات الائتمانية والخصم المباشر والتحويلات البنكية الإلكترونية والمحافظ الرقمية. أما أنظمة الدفع الإلكتروني فهي الأنظمة التي تتيح تبادل الأموال الإلكترونية بين الأفراد أو الشركات.

وتتضمن الخدمات المصرفية الإلكترونية كل الخدمات المالية التي يمكن الوصول إليها وإدارتها عبر الإنترنت أو التطبيقات المصرفية، مثل تحويل الأموال، ودفع الفواتير، وإدارة الحسابات.

الفصل الثالث

المعاملات المصرفية والخدمات

الإلكترونية لدى القرض الشعبي

الجزائري CPA

تمهيد

إن توجه الجزائر نحو الدخول في الاقتصاد المعرفي، الأمر الذي تحتم على المصارف الجزائرية مواجهة هذه التغيرات، فسعى بنك القرض الشعبي الجزائري تدعيم مكانته بالتطوير والابتكار بتبني عديد الأساليب والاستراتيجيات وإدارة التحديات الراهنة للتوسع والنمو خاصة في مجال الخدمة المصرفية بابتكار منتجات وخدمات جديدة تتناسب مع تطلعات زبائنها وعملائها الذين أصبحوا يطمحون الخدمات أرقى وأسرع.

المبحث الأول: تقديم القرض الشعبي الجزائري CPA وكالة "خنشلة"

تعتبر وكالة القرض الشعبي الجزائري مؤسسة مالية مهامها الرئيسية هي جمع النقود الفائضة عن الحاجات وإقراضها للغير تحت نظم وأسس معينة.

المطلب الأول: نبذة عن القرض الشعبي الجزائري CPA

أولاً: نشأة القرض الشعبي الجزائري

_ باعتباره بنك يكتسي بعدا عالميا، يستشف بنك القرض الشعبي الجزائري سمعته من المشاريع الكبرى التي قام بمرافقتها والتي تبرز وضعيته كمتعامل اقتصادي لا مناص منه.

_ قصد الاستجابة بنجاعة لاحتياجات العملاء، يعتمد بنك القرض الشعبي الجزائري على تنوع عروضه البنكية على اختلاف عناصره القطاع الخاص، المؤسسات المهنية.

_ يستمد بنك القرض الشعبي الجزائري قوته في مورده البشري و من تاريخه باعتبار تأسيسه سنة 1966، فإن بنك القرض الشعبي الجزائري يعد إحدى البنوك التجارية الرئيسية في الجزائر، بحيث يعد رأسماله الاجتماعي ملكية حصرية للدولة، حيث يقدر حاليا بـ 200 مليار دينار.

ثانياً: السمعة التي يحظى بها بنك القرض الشعبي الجزائري على المستوى الدولي

- يساهم بنك القرض الشعبي الجزائري في تمويل العمليات الخارجية.
- يضمن البنك مساعدته للمستوردين في تسيير أخطار عدم التسديد فيما يتعلّق بصادراتهم ويضمن للمومنين تسديد مبالغ بضائعهم.
- يعرض بنك القرض الشعبي الجزائري على عملائه ثلاثة مستويات للتسديد على المستوى الدولي.

- القرض المستندي.

- تسديد مبلغ القرض المستندي.

- التحويل الحر.

و يضم 20 مراسلا أجنبيا يتمتعون بسمعة على المستوى الدولي .

- فيما يتعلق بالمعاملات بالعملة الأوروبية: " بي ا نبي باريبا، سوسيتي جينيرال ناتيكسيس. دوتش بنك. فورتيس بنك القرض الفلاحي، أ بي سي بنك كومرز بنك بيلوس بنك يوني كريدي - UBAE - بنك"

- فيما يتعلق بالمعاملات بالدولار الأمريكي :جي بي تشايس منهاتن بنك أوف نيويورك، ستاندرد تشارترد سيتي بنك، بنك أوف أمريكا

- بالنسبة للتعامل بالعملة البريطانية : باركلايز بنك، ميدلاند بنك

- بالنسبة للمعاملات بالعملة السويسرية كريدي سويس، إتحاد البنوك السويسرية.

- بالنسبة للمعاملات بالدولار الكندي: البنك الوطني الكندي.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري وأهدافه

أولا: الهيكل التنظيمي

يتكون الهيكل التنظيمي للبنك من :

1- **مدير الوكالة:** هو قمة رأس الهرم الإداري التابعة للمجمع وله الحق بالإشراف على كل المصالح، وهو المسؤول الأول على تسيير النتائج التجارية للوكالة ومن أهم أعماله ما يلي:

- السهر على السير الحسن لمختلف العمليات البنكية وتوجه المرؤوسين وتوعيتهم.

- السهر على تطبيق القواعد والعمل بالقوانين السارية.

- يقوم بدور التخطيط والتنسيق الرقابة والقيادة لتحقيق الأهداف الوكالة المسطرة.

2- **أمانة الوكالة:** تقوم بتسهيل مهمة القيام بكل الأعمال المكتبية للمدير، تقوم بوظيفة الاستقبال للعملاء والزبائن.

3- **نائب المدير:** يقوم بإنابة المدير ويقوم أيضا بمهام تلقي طلبات القروض في الوكالة وكذا قيامه بالربط بين مصلحة القروض ومصلحة التحصيلات متابعة الزبائن المتحصلين على القروض في مدى استجابتهم الجدول اهتلاك القروض.

4- **مصلحة القروض:** تقوم بوظيفة متابعة ودراسة ملفات القروض بالاعتماد على معايير مضبوطة من ناحية الاقراض والتحصيل.

5- **مصلحة الصندوق:** تعد من أهم مصلحة في الوكالة حيث تكون دراسة كل عمليات الإيداع والسحب على مستوى هذه المصلحة.

6- **مصلحة الشؤون الإدارية والمراقبة:** نظم هذه المصلحة ثلاث مصالح وهي: مصلحة الشؤون القانونية، مصلحة الأرشيف ومصلحة التحصيلات. كما تعطي هذه المصلحة قراراتها فيما يخص القروض المعجزة، وكذا التحقق من العمل اليومي لجميع الشبايك خاصة شباك الصندوق ومراقبة جميع العمليات الإدارية .

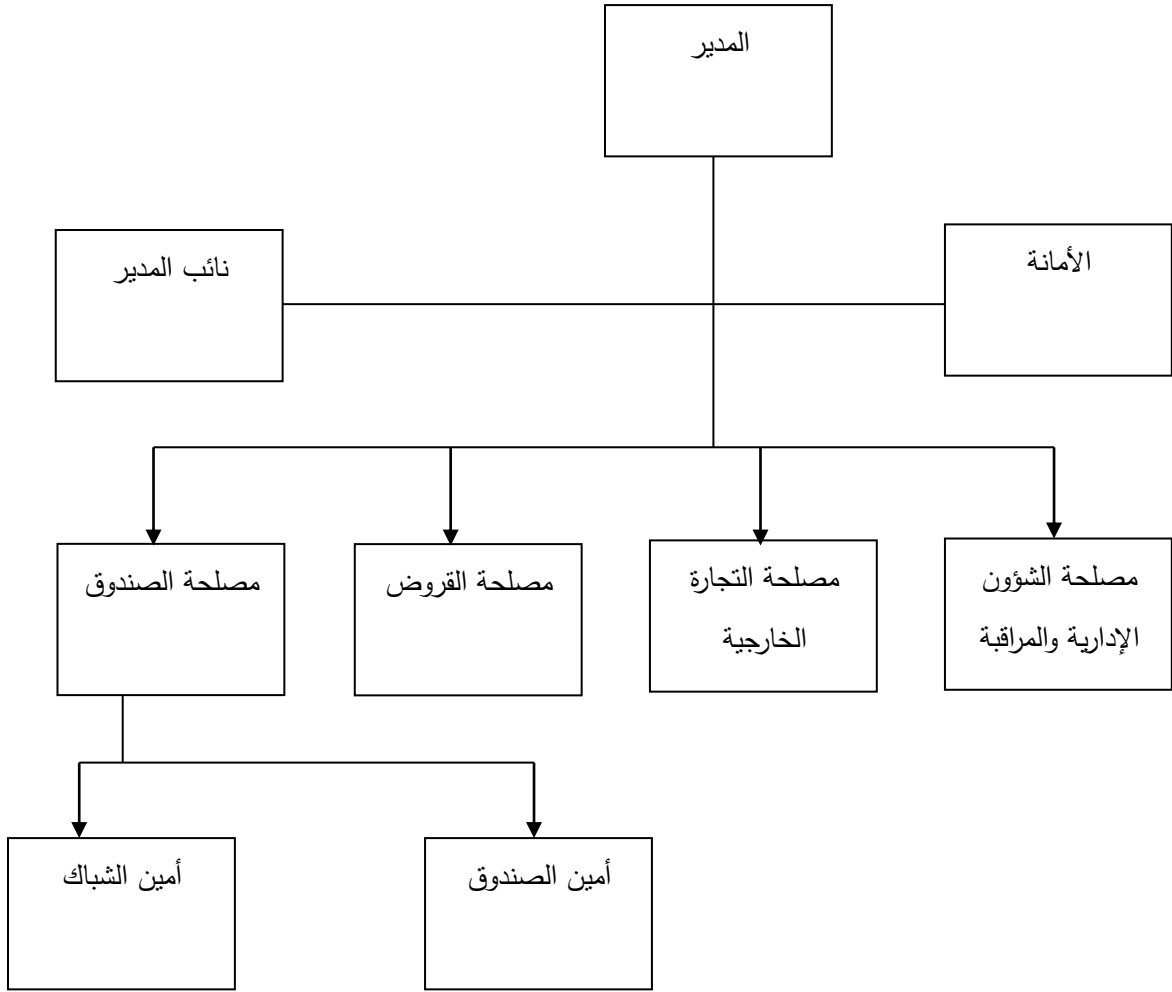
7- **مصلحة التجارة الخارجية:** تقوم بوظيفة التدقيق في الحسابات والملفات التابعة لها.

8- **أمين الصندوق:** وهو الذي يقوم بالإشراف على المسحوبات والإبداعات المالية في الصندوق وكذا الإشراف على الأعمال المتعلقة بالصراف الآلي للبنك.

9- **أمين الشباك:** وهو الذي يقوم بمهمة خدمات التحويلات و الخدمات السريعة.

والشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي للمصرف:

الشكل رقم (06): الهيكل التنظيمي للبنك



المصدر: مصلحة القروض بوكالة CPA -319- خنشة

ثانيا: أهدافه

لجأ بنك القرض الشعبي الجزائري إلى القيام بأعمال ونشاطات عديدة للوصول إلى إستراتيجية جعله مؤسسة بنكية كبيرة وهذا بهدف تدعيم مكانته ضمن الوسط البنكي وتمثل الأهداف الرئيسية في:

- توسيع وتنويع جودة الخدمات.
- الحصول على أكبر حصة في السوق.
- تحسين نوعية وجودة الخدمات.

- تطوير الجهود قصد تحقيق نتائج في تحصيل القروض وفي جذب موارد إضافية. جلب العملة الصعبة.
- المساهمة في تنمية الاقتصاد المحلي والوطني.
- الرفع من قيمة الدخل القومي.
- تقديم أحسن الخدمات من أجل جلب الزبائن.
- تحقيق أكبر مردودية.
- بقاء أكبر بنك على مستوى الترتيب الوطني.

المطلب الثالث: تقديم القرض الشعبي الجزائري CPA وكالة "خنشلة"

أنشأت وكالة القرض الشعبي الجزائري بخنشلة سنة 1979 تحت الرقم الإستدلالي 319، ومقرها يتواجد وسط مدينة خنشلة، و تشرف وكالة خنشلة على عمل 24 موظفا الذين يحرصون على تقديم خدمة ممتازة لزبائن و نيل رضاهم، و هم موزعين كما في الهيكل التنظيمي المطلب الثاني.

أيضا البنك في خنشلة يتمتع بصلاحيات متعددة، بما في ذلك منح القروض، وهو يحتل مكانة بارزة بين البنوك الأخرى في الجزائر.

الوكالة في خنشلة تُعتبر نشطة جداً على المستوى الجهوي، حيث تقوم بمسح احتياجات الزبائن وتلبيتها لتحقيق الربح ودفع التنمية الاقتصادية بالمنطقة.

المبحث الثاني: واقع الخدمات الإلكترونية في القرض الشعبي الجزائري CPA

المطلب الأول: الخدمات المصرفية في بنك القرض الشعبي الجزائري

أولاً: الإدخار والإستثمار

أ. الإدخار:

- دفتر الادخار البنكي: هو استثمار مالي تحت الطلب، بفوائد يقدم للأفراد، الغرض منه هو الادخار تنتج عنه فائدة للمقرض وفقاً لجدول الشروط العامة للبنك.

يتم ربط دفتر الادخار بمسك حساب الادخار بنكي أو للسكن والذي سيسجل تلقائيًا جميع العمليات المسجلة على الحساب لضمان أمان العمليات يحتوي دفتر الادخار للقرض الشعبي الجزائري على شريط مغناطيسي.

1- الأشخاص المتاح لهم هذا الإستثمار: حساب الادخار البنكي مفتوح لأي شخص طبيعي من جنسية جزائرية.

2- مزايا دفتر الإدخار البنكي: بفضل حساب الادخار البنكي، تظل أموالك متاحة في جميع الأوقات.

ويمكنك أيضًا:

- تشكيل صندوق أمان بكل أريحية
- إدارة مدخراتك
- وضع أموالك في مكان آمن
- الحصول على الفائدة عند حلول الأجل.
- نسب الفائدة سعر الفائدة ثابت حسب الشروط العامة للبنك.

3- الحدود القصوى من حيث المبالغ المنتجة لفوائد: تنتج المبالغ المدرجة في دفتر الادخار البنكي فوائد حسب النسبة المتغيرة المعمول بها (وفقًا للشروط العامة للبنك) مع حساب فصلي، المبالغ المنتجة لفوائد غير مسقفة.

4- إستفادة القاصر من حساب الإدخار: من الممكن فتح حساب ادخار للقصر ويتطلب ذلك مساعدة ممثل قانوني لإتمام الإجراءات الرسمية لفتح الحساب وتشغيله. ومع ذلك، فإن حساب الادخار سيشغل تحت المسؤولية الوحيدة للممثل القانوني إلى أن يبلغ صاحب الحساب سن الرشد القانونية ، وحينئذ سيصبح الشخص الوحيد المخول بتشغيله. وبالتالي، سيطلب منه التوقيع على نموذج توقيع جديد ليحل محل التوقيع الأول الذي تم إنشاؤه باسم ممثله القانوني.

- دفتر الإدخار للسكن: حساب الادخار للسكن للقرض الشعبي الجزائري المتصل بالدفتر، والمشار إليه بالاختصار "د.إ.س/ق.ش.ج"، هو منتج استثماري يهدف إلى تشجيع الادخار الموجه نحو تمويل السكن.

1- المزايا المقدمة من طرفه:

- نسبة فائدة تفضيلية.
- إمكانية تشكيل ادخار من خلال دفعات منتظمة.
- يمكن للزبائن المدخرين في القرض الشعبي الجزائري لمدة ثلاث سنوات على الأقل والذين قاموا بجمع مبلغ فائدة على الأقل يساوي أو يزيد عن 3.5% من مبلغ القرض المطلوب، الاستفادة من مزايا نسبة الفائدة و المدة.

2- نسبة الفوائد: تنتج عن المبالغ التي يتم تسجيلها في "د.إ.س ق.ش.ج" فائدة بنسبة متغيرة معمول بها حسب الشروط العامة للبنك (مع فرز سنوي.

3- استفادة القاصر من حساب الادخار: يجوز تمثيل القاصرين من قبل أولياء أمورهما الذين ينوبون عنهم إلى غاية بلوغهم سن الرشد المدني.

ونتيجة لذلك، فإن صاحب حساب الادخار البنكي"، بمجرد بلوغه سن الرشد، سيكون الشخص الوحيد المخول بإجراء عمليات السحب، وفي هذه الحالة، يجب على الوكالة، إنشاء نموذج توقيع له وإلغاء التوقيع السابق المفتوح باسم الممثل القانوني.

لا يمكن لصاحب "د.إ.س / ق.ش.ج" القاصر أن يستفيد من المزايا المرتبطة بالقرض العقاري و ذلك إلى غاية بلوغه سن الرشد القانونية.

ب. الإستثمار:

المنتجات الاستثمارية التي يقدمها القرض الشعبي الجزائري : يوفر البنك لزيائنه منتجات استثمارية مثل سندات الصندوق والودائع الأجل.

يمكن لسند الصندوق (الذي يتم تجسيده عن طريق سند) أن يتخذ أحد الأشكال التالية:

• لحامله؛

• الإيداع لأجل (يتم تجسيده عن طريق فتح حساب بناءً على تقديم طلب).

لمدة لا تقل عن ثلاثة (03) أشهر ومبلغ 10.000 دينار جزائري كحد أدنى لهذا النوع من الاستثمار (سندات الصندوق و الودائع لأجل).

يتم سداد الاستثمار الخاص بي سندات الصندوق و الودائع لأجل قبل تاريخ الاستحقاق اتصل بوكالتك لإضفاء الطابع الرسمي على طلبك من اجل السداد المسبق .في حالة السداد المسبق سندات الصندوق و الودائع لأجل.

يحق الحصول على فائدة المقرضين، إذا كانت مدة الإيداع تساوي أو تزيد عن ثلاثة (03) أشهر. لمزيد من المعلومات اتصل بوكالتك.

عند تضييع سند الصندوق، اتصل بوكالتك للإبلاغ عن الحادثة وإضفاء الطابع الرسمي على طلب الاعتراض .

يمكن الحصول على نسبة تفضيلية للاستثمار، يجب عليك تقديم طلب إلى وكالتك نسبة الفوائد يقدم البنك نسباً متغيرة تعتمد على شروط البنك العام.

شرط الحصول على الفوائد :سيتم دفع الفائدة المستحقة عند تقديم السند والقسيمة المرفقة بالنسبة وفي تاريخ الاستحقاق الموضح على القسيمة.

ستخضع الفائدة للضريبة على الدخل الإجمالي المعمول بها والتي سيتم خصمها من المصدر في وقت الدفع .عندما تكون فترة الاستثمار أقل من سنة واحدة (1) تدفع الفائدة على دفعة واحدة عند حلول أجلها حالة السداد المسبق، تكون شروط الحصول على الفوائد كما يلي: عندما يحدث السداد بعد فترة تقل عن أو تساوي ثلاثة (3) أشهر من تاريخ الاكتتاب لا يتم دفع

أي فائدة. في حالات أخرى ستكون نسبة الفائدة المدفوعة مساوية للنسبة المعمول بها وقت اكتتاب السند للمدة الفعلية للاستثمار أو للمدة الأقل مباشرة مع إنقاص نقطة مئوية (1) واحدة.

ثانيا: القروض

أ- القروض العقارية:

1- قرض عقاري لشراء مسكن جديد/ بيع على التصميم:

شروط الاستفادة من مسكن جديد:

- كل شخص طبيعي ذو جنسية جزائرية، مقيم أو غير مقيم في الجزائر، ويتمتع بالأهلية القانونية.
- تمويل ذاتي بما لا يقل عن 10% من سعر المسكن: دخل مستقر ومنتظم يساوي على الأقل مرة الأجر الوطني الأدنى المضمون.
- بالنسبة للمقيمين في الخارج، الأخذ بعين الاعتبار 50% من الدخل الممنوح، يتم تحويله إلى العملة الوطنية.

2- قرض عقاري لأشغال التهيئة:

هو قرض مخصص لتمويل أشغال تهيئة الأماكن المخصصة للسكن أو أشغال اللمسات الأخيرة للمساكن الجماعية أو الفردية.

شروط الاستفادة من القرض:

- شخص طبيعي ذو جنسية جزائرية، مقيم أو غير مقيم بالجزائر، ويتمتع بالأهلية القانونية:
- إثبات دخل مستقر ومنتظم يساوي مرة واحدة على الأقل الأجر الوطني الأدنى المضمون :
- بالنسبة للمقيمين في الخارج، الأخذ بعين الاعتبار 50% من الدخل الممنوح، بعد تحويله إلى العملة الوطنية.

3- قرض عقاري لبناء أو توسيع مسكن فردي:

هو قرض مخصص لتمويل أشغال بناء أو توسعة مسكن فردي.

شروط الاستفادة من القرض:

- كل شخص طبيعي ذو جنسية جزائرية، مقيم أو غير مقيم بالجزائر، ويتمتع بالأهلية القانونية؛
- مالك لقطعة أرضية موضوع أشغال البناء؛
- تقديم حصة تمويل ذاتي تساوي 10% (القطعة الأرضية أو شهادة تقدم وتيرة الأشغال بنسبة 10% من البناء؛
- إثبات دخل مستقر ومنتظم يساوي على الأقل مرة الأجر الوطني الأدنى المضمون؛
- بالنسبة للمقيمين في الخارج. الأخذ بعين الاعتبار 50% من الدخل الممنوح، يتم تحويله إلى العملة الوطنية.

4- القرض العقاري لشراء منزل لدى الخواص

شروط الاستفادة من القرض:

- كل شخص طبيعي من جنسية جزائرية، مقيم أو غير مقيم في الجزائر، ويتمتع بالأهلية القانونية؛
- إثبات تمويل ذاتي بما لا يقل عن 10% من سعر المسكن؛
- إثبات دخل مستقر ومنتظم يساوي على الأقل مرة الأجر الوطني الأدنى المضمون؛
- بالنسبة للمقيمين في الخارج الأخذ بعين الاعتبار 50% من الدخل الممنوح، يتم تحويله إلى العملة الوطنية.

5- قرض عقاري بفائدة مدعمة لشراء مسكن ترقوي جماعي وبناء مسكن ريفي

- **المسكن الترقوي الجماعي:** هو عبارة عن مسكن جديد يخضع لقواعد الملكية الجماعية تم أو يتم انجازه من طرف مقاول عمومي أو خاص. القرض الموجه لاقتناء المسكن الترقوي الجماعي يغطي مسكن منجز أو على التصاميم.
- **بناء مسكن ريفي :** هو مسكن ريفي يعرف كبناء استفاد مالكة من قرار الأحقية في إطار السكن الريفي.

شروط التأهيل لسعر الفائدة المدعم:

- كل شخص طبيعي ذو جنسية جزائرية، مقيم أو غير مقيم في الجزائر في مهمات مؤقتة، ويتمتع بالأهلية القانونية:
- إثبات دخل مستقر ومنتظم يساوي على الأقل 6 مرات الدخل الوطني الأدنى المضمون
- إثبات دخل مستقر يفوق 6 مرات الدخل الوطني الأدنى المضمون و أقل أو يساوي اثني عشر مرة الدخل الوطني الأدنى المضمون:
- ملفات طلب القرض المؤهل للدعم هي التي تم في شأنها توقيع اتفاقية بعد 14 مارس 2010.

نسبة الفائدة المدعمة:

- 1% على حساب المستفيد الذي دخله أقل أو يساوي ست مرات الدخل الوطني الأدنى المضمون.
- 3% على حساب المستفيدين الذين دخلهم يفوق ست مرات الدخل الوطني الأدنى المضمون و أقل أو يساوي اثني عشر مرة الدخل الوطني الأدنى المضمون.

ب- تمويل القروض المصغرة/ الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر

القرض المصغر هو قرض متوسط المدى يمنح للمواطنين الذين ليس لديهم دخل و/أو من ذوي الدخل الصغير غير المستقر وغير المنتظم.

يوجه قرض الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر إلى إنشاء الأنشطة، بما فيه تلك التي تقام في المنزل عن طريق:

- اقتناء عتاد صغير ومواد أولية للانطلاق في النشاط. كما يغطي هذا القرض النفقات اللازمة لبدء النشاط.
- شراء المواد الأولية.

1- شروط الاستفادة : الاستفادة من الأهلية في نظام القرض المصغرة يتم من خلال تقديم تقديم مقرر الأهلية والتمويل الذي تسلمه الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر.

- الحيازة على الخبرة ذات الصلة بالنشاط المزمع إقامته.
- الحيازة على مساهمة شخصية.

2- شروط التمويل:

- **التكلفة الإجمالية للنشاط :** يمكن ان يصل مبلغ الإجمالي للنشاط في اطار هذا الجهاز 1 مليون دينار وتتضمن :

- **هيكل التمويل:**

- مساهمة شخصية من المستفيد بنسبة 01 % من التكلفة الإجمالية للنشاط.
- قرض دون فائدة (ق. د.ف) من الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر بنسبة 29% من التكلفة الإجمالية للنشاط.
- قرض بنكي متوسط المدة لا يتجاوز نسبة 70% من التكلفة الإجمالية للنشاط.
- **فترة السداد :** تقدر فترة السداد 5 سنوات. تم تحديد فترة التأجيل بثلاث (03) سنوات.
- **نسبة الفائدة :** إن نسبة الفائدة المطبقة على القرض متوسط المدة لأصحاب المشاريع محددة في الشروط العامة للبنك المعمول بها.

- تخفيض سعر الفائدة : يتم تخفيض سعر الفائدة .
- استخدام القرض : يمكن استخدام القرض على قسط واحد أو أكثر حسب طبيعة المشروع
- المصاريف والعمولات: المصاريف والعمولات التي سيتم تطبيقها هي تلك المنصوص عليها في الشروط العامة المعمول بها.

3- الضمانات المطلوبة

- الضمانات التي ينبغي تحصيلها تخص فقط:
- الرهن الحيازي على التجهيزات والعتاد.
 - رهن العتاد المتنقل.
 - تفويض التأمين متعدد المخاطر و/ أو لجميع المخاطر.

4- ضمان صندوق الكفالة المتبادلة للقروض المصغرة.

يتم ضمان القروض الممنوحة في إطار القرض المصغر من طرف هذا الصندوق في حدود نسبة 85% من مبلغ مستحقات رأس المال والفائدة.

ج- القروض المدعمة من الدولة

1- قرض الوكالة الوطنية لدعم تشيل الشباب/ أناد

قرض "أناد" هو قرض متوسط المدى مخصص لتمويل مشاريع إنشاء وتوسيع أنشطة إنتاج السلع والخدمات من طرف الشباب أصحاب المشاريع في إطار جهاز "أناد". يمكن أن تصل تكلفة الاستثمار إلى 10 ملايين دينار. شروط الحصول على قرض "أناد": تقديم شهادة (1) الأهلية والتمويل لمرحلة الإنشاء، أو المطابقة فيما يخص مرحلة التوسيع، صادرة عن الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية (أناد)، والتي تحدد فيها المساعدات والمزايا الممنوحة من قبل الجهاز إثبات مساهمة شخصية.

- شروط التمويل:

- مبلغ الاستثمار: يمكن أن يصل مبلغ الاستثمار الوارد في إطار هذا الجهاز إلى 10 ملايين دينار.

- هيكل التمويل :

- بالنسبة للطلبة حاملي الأفكار والشباب البطل حاملي المشاريع:

- مساهمة شخصية بنسبة 05 من مبلغ الاستثمار.
- قرض دون فائدة من الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية "أناد" بنسبة 25% من مبلغ الاستثمار.

- قرض بنكي متوسط المدى لا يتجاوز 70 % من مبلغ الاستثمار.

- بالنسبة لأصحاب المشاريع الآخرين :

- مساهمة شخصية بنسبة 15 % من مبلغ الاستثمار.
- قرض دون فائدة من الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية "أناد" بنسبة 15 % من مبلغ الاستثمار.

- قرض بنكي متوسط المدى لا يتجاوز 70 % من مبلغ الاستثمار.

- عندما يتم تنفيذ المشاريع في مناطق خاصة:

- مساهمة شخصية بنسبة 12 % من مبلغ الاستثمار.
- قرض دون فائدة من الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية "أناد" بنسبة 18 % من مبلغ الاستثمار.

- عندما يتم تنفيذ المشاريع في مناطق الجنوب :

- مساهمة شخصية بنسبة 10 % من مبلغ الاستثمار.

- قرض دون فائدة من الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية "أناد" بنسبة 20 % من مبلغ الاستثمار
- **مدة القرض** : تحدد مدة القرض البنكي بست (06) سنوات وستة (06) أشهر.
- **فترة السداد**: تحدد فترة سداد القرض بخمس (05) سنوات.
- **فترة التأجيل**: تم تحديد فترة التأجيل بثمانية عشر (18) شهرًا.
- **نسبة الفائدة**: يتم تحديد سعر الفائدة المطبق على القروض متوسطة المدى / للشباب أصحاب المشاريع من خلال الشروط العامة للبنك المعمول بها.
- **تخفيض سعر الفائدة**: يتم تخفيض سعر الفائدة بنسبة 100%.
- **سداد القرض**: يتم على أقساط نصف سنوية .
- **استخدام القرض**: يمكن استعمال القرض في قسط واحد (01) أو أكثر حسب طبيعة المشروع.
- **المصاريف والعمولات**: المصاريف والعمولات التي سيتم تطبيقها هي تلك المنصوص عليها في الشروط العامة المعمول بها.

- الضمانات المطلوبة:

تتعلق الضمانات التي سيتم تحصيلها فقط بما يلي:

- الرهن الحيازي للتجهيزات والعتاد.
- رهون العتاد المتنقل.
- تفويض التأمين متعدد المخاطر و / أو التأمين ضد جميع المخاطر.
- شهادة بيطرية لأنشطة التربية .
- الرهن البحري.

2- تمويل القروض المصغرة/ الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر

القرض المصغر هو قرض متوسط المدى يمنح للمواطنين الذين ليس لديهم دخل و/أو من ذوي الدخل الصغير غير المستقر وغير المنتظم.

يوجه قرض الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر إلى إنشاء الأنشطة، بما فيه تلك التي تقام في المنزل، عن طريق:

- اقتناء عتاد صغير ومواد أولية للانطلاق في النشاط. كما يغطي هذا القرض النفقات اللازمة لبدء النشاط.
- شراء المواد الأولية.

1- شروط الاستفادة : الاستفادة من الاهلية في نظام القرض المصغرة يتم من خلال تقديم

تقديم مقرر الأهلية والتمويل الذي تسلمه الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر .

- الحياة على الخبرة ذات الصلة بالنشاط المزمع إقامته.
- الحياة على مساهمة شخصية.

2- شروط التمويل:

- **التكلفة الإجمالية للنشاط** : يمكن ان يصل مبلغ الإجمالي للنشاط في اطار هذا الجهاز 1

مليون دينار وتتضمن:

- **هيكل التمويل** :

- مساهمة شخصية من المستفيد بنسبة 01 % من التكلفة الإجمالية للنشاط.
- قرض دون فائدة (ق.د.ف) من الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر بنسبة 29% من التكلفة الإجمالية للنشاط.
- قرض بنكي متوسط المدة لا يتجاوز نسبة 70 % من التكلفة الإجمالية للنشاط.

- فترة السداد: تقدر فترة السداد 5 سنوات. تم تحديد فترة التأجيل بثلاث (03) سنوات.
- نسبة الفائدة: إن نسبة الفائدة المطبقة على القرض متوسط المدة/الأصحاب المشاريع محددة في الشروط العامة للبنك المعمول بها.
- تخفيض سعر الفائدة: يتم تخفيض سعر الفائدة ب100%.
- استخدام القرض: يمكن استخدام القرض على قسط واحد أو أكثر حسب طبيعة المشروع
- المصاريف والعمولات: المصاريف والعمولات التي سيتم تطبيقها هي تلك المنصوص عليها في الشروط العامة المعمول بها.

3- الضمانات المطلوبة:

الضمانات التي ينبغي تحصيلها تخص فقط:

- الرهن الحيازي على التجهيزات والعتاد.
- رهن العتاد المتنقل.
- تفويض التأمين متعدد المخاطر و/أو لجميع المخاطر.
- 4 - ضمان صندوق الكفالة المتبادلة للقروض المصغرة.

يتم ضمان القروض الممنوحة في إطار القرض المصغر من طرف هذا الصندوق في حدود نسبة 85% من مبلغ مستحقات رأس المال والفائدة.

د- القروض الاستهلاكية:

لكل شخص طبيعي ذو جنسية جزائرية، مقيم في الجزائر، يتمتع بقدرة مالية ، يتمتع بالأهلية القانونية و يتصرف لغرض خاص من أجل حيازة أجهزة و أغراض لا تدخل ضمن أنشطته التجارية والمهنية والحرفية

1- شروط التمويل:

- **مبلغ القرض:** يمكن أن يصل إلى 90% من سعر السلع الاستهلاكية التي سيتم الحصول عليها بحد أقصى 700000 دينار جزائري و بحد أدنى قدره 100000 دينار جزائري. يتم حسابه بالنسبة لدخل مقدم الطلب وعلى أساس السداد الشهري الذي يجب ألا يتجاوز 30% من مبلغ صافي الدخل الشهري.
- **المساهمة الشخصية :** يجب أن تكون حصة التمويل الذاتي تساوي 10% على الأقل من سعر المنتج المراد اقتناؤه.
- **فترة السداد:** تحدد فترة سداد القرض ب: 06 أشهر على الأقل و 36 شهراً على الأكثر. تحدد هذه الفترة مع مراعاة حد السن المقدر ب: 70 سنة .
- **نسبة الفائدة:** تحدد نسبة الفائدة حسب الشروط العامة للبنك الجاري بها العمل حالياً.
- **سداد القرض:** يتم السداد شهرياً، وفق مبلغ شهري ثابت يحتسب المبلغ الأصلي للقرض والفائدة و الرسوم.
- **مصاريف التسيير:** تقدر مصاريف التسيير ب: 4.000 دج مع احتساب كل الرسوم وفقاً للشروط العامة للبنك ساري المفعول
- **فترة التأجيل:** تحدد فترة التأجيل بثلاثة (03) أشهر كحد أقصى. وتمنح بطلب من المقترض. يتم دمج مبلغ الفائدة لفترة التأجيل مع المبلغ الرئيسي أو دفعه في تاريخ استحقاق السداد الأول اعتماداً على الخيار الذي يختاره المقترض.

2- طبيعة الضمانات:

الضمانات الواجب تحصيلها هي:

- تفويض عقد تأمين عن عدم القدرة على السداد؛
- تفويض عقد تأمين عن وفاة / العجز المطلق و النهائي؛

3- تكوين الملف:

- القبول القانوني لعرض القرض من طرف المقترض.
- الفاتورة الأولية، المحررة باسم المستفيد، مرفقة بشهادة صادرة عن المؤسسة التي تمارس نشاطاً إنتاجياً على مستوى التراب الوطني، تشهد بأن المنتج الموجهة للاستهلاك، موضوع طلب القرض، قد تم إنتاجها أو تركيبها في الجزائر؛
- شهادة إقامة؛
- نسخة شهادة الميلاد ونسخة من وثيقة الهوية سارية المفعول؛
- شهادة عمل حديثة للأجراء أو نسخة مصادق عليها من السجل التجاري أو الاعتماد الذي يثبت المهنة بالنسبة للمهنيين؛
- آخر ثلاث (03) كشوف للراتب مصادق عليها من طرف صاحب العمل أو شهادة دخل صادرة عن الصندوق الوطني للتقاعد بالنسبة للمتقاعدين أو بيان جبائي أو مستخرج من جدول الضرائب بالنسبة لغير الأجراء؛
- التصريح السنوي بالأجور المؤشر عليه من طرف مصالح الضمان الاجتماعي بالنسبة للأجراء العاملين في القطاع الخاص؛
- استمارة طلب القرض.

ن- القروض العقارية الموجهة لتمويل شراء مسكن ترقوي جماعي وبناء مسكن ريفي

- **المسكن الترقوي الجماعي** : هو عبارة عن مسكن جديد يخضع لقواعد الملكية الجماعية تم أو يتم انجازه من طرف مقاول عمومي أو خاص. القرض الموجه لاقتناء المسكن الترقوي الجماعي يغطي مسكن منجز أو على التصاميم.

- **بناء مسكن ريفي** : هو مسكن ريفي يعرف كبناء استفاد مالكة من قرار الأحقية في إطار السكن الريفي.

1- شروط التأهيل لسعر الفائدة المدعم

- كل شخص طبيعي ذو جنسية جزائرية، مقيم أو غير مقيم في الجزائر في مهمات مؤقتة، ويتمتع بالأهلية القانونية؛
- إثبات دخل مستقر ومنتظم يساوي على الأقل 6 مرات الدخل الوطني الأدنى المضمون؛
- إثبات دخل مستقر يفوق 6 مرات الدخل الوطني الأدنى المضمون و أقل أو يساوي اثني عشر مرة الدخل الوطني الأدنى المضمون؛
- ملفات طلب القرض المؤهل للدعم هي التي تم في شأنها توقيع اتفاقية بعد 14 مارس

2010

2-نسبة الفائدة المدعمة

- 1% على حساب المستفيد الذي دخله أقل أو يساوي ست مرات الدخل الوطني الأدنى المضمون
- 3% على حساب المستفيدين الذين دخلهم يفوق ست مرات الدخل الوطني الأدنى المضمون و أقل أو يساوي اثني عشر مرة الدخل الوطني الأدنى المضمون.

م- التأمين الصحي

- الأجراء أو الغير أجراء ؛

- الشخص الذي ليس لديه ضمان اجتماعي وعائلته (الزوج والأطفال المتكفل بهم) ؛

- الأشخاص الذين يمارسون مهنة حرة.

1- صيغ الاكتتاب : من أجل تقديم تأمين صحي مُصمم خصيصًا لك، فكر القرض

الشعبي الجزائري في كل واحد منكم من خلال وضع تحت تصرفكم صيغ اكتتاب

تناسب الجميع:

- صيغة فردية:

- الحد الأقصى للعمر 64 عامًا.

- صيغة عائلية:

- تتكون الأسرة من الزوج (سواء كان المؤمن له متكفلا به أم لا) و الأطفال المعالين في إطار مفهوم الضمان الاجتماعي.
- الأطفال أقل من 18 سنة.
- تطبيق معدل البالغين للأطفال المعالين فوق سن 18 عامًا.
- الحد الأقصى لعمر أفراد الأسرة 60 سنة.

- صيغة المجموعة

- الحد الأقصى لسن الاكتتاب بالنسبة لعضو المجموعة هو 64 عامًا.
- الحد الأدنى لسن الاكتتاب للعضو المنخرط في المجموعة هو 18 عامًا.
- المؤمن لهم: العضو المنتسب وزوجته وأولاده المعالين الذين تقل أعمارهم عن 18 عامًا.

- مجموعة بعدد محدد ب 20 شخصًا.

- تأمين "القروض".

2- نطاق التغطية :

- على جميع نطاق التراب الوطني.
- تغطية المخاطر خلال الحياة الخاصة و المهنية و كذلك عند السفر على التراب الوطني.
- 24 ساعة / 24 ساعة.

الفصل الثالث: المعاملات المصرفية والخدمات الإلكترونية لدى القرض الشعبي الجزائري CPA

- تخص المؤمن له وزوجته وأولاده المعالين .تغطية إلى غاية سن 65.
- للمقيمين في الجزائر.

من أجل تلبية احتياجات جميع زبائنه، يقدم القرض الشعبي الجزائري ثلاث مجموعات من منتج "صحتي"، وهي :

- صيغة الفضية "سيلفر"
- "صيغة الذهبية "غولد"
- صيغة "بلاتينيوم".

الجدول رقم (02): حدود المبالغ عن كل فعل ولكل صيغة

حدود المبالغ عن كل فعل و لكل صيغة				
الفضية "سيلفر"	الذهبية "غولد"	"بلاتينيوم".		
8.000.00	10.000.00	12.000.00	التصوير الطبي	التحاليل
10.000.00	15.000.00	18.000.00	أعمال الأطباء المختصين	الطبية
80.000.00	12.000.00	200.000.00	مصاريف الإستشفاء	الاستشفاء
3.000	5.000	6.000	مصاريف الإقامة	
30.000.00	40.000.00	60.000.00	ولادة دون تعقيدات	الأمومة
50.000.00	60.000.00	90.000.00	ولادة مع وجود تعقيدات	

المصدر: cpa-bank.dz

3- الخدمات التي يشملها التأمين:

- الخدمات الأساسية:

- مركز الاتصال - الخط المباشر "الصحة" على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع .
- التحاليل الطبية: يجب إجراء الفحوصات والتحاليل المخبرية بوصفة طبية. لا يتم تغطية الفحوصات الطبية بدون وصفة طبية.
- التصوير الطبي: يجب إجراء الفحوصات بوصفة طبية. لا يتم تغطية الفحوصات بدون وصفة طبية. في إطار هذه الخدمات، يتم التكفل بالأعمال التالية:
- التصوير بالأشعة السينية.
- التصوير عن طريق الموجات فوق الصوتية.
- فحوصات الأوعية الدموية.
- الماسح الضوئي (السكانير) والتصوير بالرنين المغناطيسي

- أعمال الأطباء المختصين:

- يتم التكفل بأعمال الأطباء المختصين بشرط أن يقوم بها الطبيب في تخصصه .
- فحوصات بالمنظار التنظير اللفي تنظير القولون ... وغيرها:
 - التصوير عن طريق الموجات فوق الصوتية للقلب اختبار الإجهاد، تصوير التماسك البصري المقطعي.
 - اختبارات حساسية الجلد... وغيرها.

- الأمومة :

تغطية المصاريف الطبية للأمومة التي يتكبدها المؤمن له. وتشمل مصاريف الحمل والولادة و عواقبها:

. الرعاية السابقة للولادة من طرف أطباء التوليد والقابلات والرعاية المطلوبة مباشرة بعد الولادة مثل الاستشارة والتصوير بالموجات فوق الصوتية.

. مصاريف الاستشفاء المرتبطة مباشرة بالولادة.

. مصاريف الجراحة والرعاية الطبية الملحقة في حالة الولادة القيصرية عندما يكون لها ما يبررها طبيياً.

- الاستشفاء الجراحي:

تغطية جميع مصاريف الرعاية الطبية اللازمة وجميع الخدمات التي يقدمها الطبيب أو بناء على أمره للمؤمن له. تشمل هذه المصاريف:

- علاج وخدمات المستشفى فيما يتعلق بجميع التدخلات الجراحية اللازمة طبيياً.
- علاج إضافي أخذه المؤمن له من طرف الطبيب أو بأمر منه.
- مصاريف الإقامة المفوترة في حالة الاستشفاء الطبي أو الجراحي.

هـ- التأمين المؤقت على الوفاة المخصص للأفراد

يضمن التأمين المؤقت على الوفاة المخصص للأفراد "المقترض" للقرض الشعبي الجزائري الأمان المالي لأقاربك في حالة الوفاة أو العجز.

إن التأمين المؤقت على الوفاة المخصص لكل شخص مستفيد من قرض. فهو يضمن استرداد المبلغ المتبقي المستحق من البنك في حالة الوفاة أو العجز المطلق والنهائي للمؤمن له للقيام بذلك، يوفر لك القرض الشعبي الجزائري ثلاثة خيارات للتأمين:

- صيغة تغطي القروض العقارية (الاقتناء، التهيئة) ؛
- صيغة تغطي القروض الاستهلاكية ؛
- صيغة تغطي القروض.

ك- تمويل أصحاب المشاريع المستقلين/الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة

قرض الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة هو قرض متوسط المدى يهدف إلى تمويل إنشاء نشاط من طرف أصحاب المشاريع البطالين الذين تتراوح أعمارهم بين 30 و 55 عامًا .

1- شروط الأهلية:

- تقديم شهادة الأهلية و التمويل لمرحلة الإنشاء أو المطابقة لمرحلة التوسعة، يسلمها الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة، مع تحديد المساعدات والمزايا الممنوحة بموجب هذا النظام؛

- حيازة مساهمة شخصية.

2- شروط التمويل:

يمكن أن يصل مبلغ الاستثمار الوارد في نظام الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة إلى عشرة ملايين دينار (10.000.000 دج).

3- هيكل التمويل: ويتضمن :

- مساهمة شخصية من صاحب المشروع المستقل تتراوح من 01 % إلى 02 % من مبلغ الاستثمار.

- قرض دون فائدة (ق.د.ف) من الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة يتراوح من 28% إلى 29% من مبلغ الاستثمار.

- قرض بنكي متوسط المدة لا يتجاوز نسبة 70 % من مبلغ الاستثمار .

4- المساهمة الشخصية :

- 01 % من مبلغ الاستثمار إذا كان هذا المبلغ يقل أو يساوي 5 مليون دينار.

- 02% من مبلغ الاستثمار إذا كان هذا المبلغ يفوق 5 مليون دينار .

5- قرض دون فائدة (ق.د.ف) من الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة:

- يتم منح القرض دون فائدة من طرف الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة لفائدة أصحاب المشاريع المستقلين، كما يلي :
- 29% من مبلغ الاستثمار إذا كان هذا المبلغ يقل أو يساوي 5 مليون دينار .
- 28% من مبلغ الاستثمار إذا كان هذا المبلغ يفوق 5 مليون دينار .

6- مدة القرض:

مدة القرض 5 سنوات. تم تحديد فترة التأجيل بثلاث (03) سنوات .

• **نسبة الفائدة :** إن نسبة الفائدة المطبقة على القرض متوسط المدة/لأصحاب المشاريع

المستقلين محددة في الشروط العامة للبنك المعمول بها.

• **تخفيض سعر الفائدة:** يتم تخفيض سعر الفائدة ب100 %

استخدام القرض: يمكن استخدام القرض على قسط واحد (01) أو أكثر حسب طبيعة المشروع.

• **المصاريف والعمولات:** المصاريف والعمولات التي سيتم تطبيقها هي تلك المنصوص

عليها في الشروط العامة المعمول بها.

7- الضمانات المطلوبة:

الضمانات التي ينبغي تحصيلها تخص فقط:

- الرهن الحيازي على التجهيزات والعتاد.

- رهن العتاد المتقل.

- تفويض التأمين متعدد المخاطر و/أو لجميع المخاطر.

ضمان صندوق الكفالة المتبادلة لضمان مخاطر القروض الموجهة لاستثمارات أصحاب المشاريع البطّالين الذين تتراوح أعمارهم بين 30 و55 عامًا. يتم ضمان القروض الممنوحة في إطار الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة من طرف هذا الصندوق في حدود نسبة 70 % من مبلغ مستحقات رأس المال والفائدة.

و- تمويل الشباب أصحاب المشاريع / أناد :

قرض "أناد" هو قرض متوسط المدى مخصص لتمويل مشاريع إنشاء وتوسيع أنشطة إنتاج السلع والخدمات من طرف الشباب أصحاب المشاريع في إطار جهاز "أناد". يمكن أن تصل تكلفة الاستثمار إلى 10 ملايين دينار. شروط الحصول على قرض "أناد: تقديم شهادة الأهلية والتمويل لمرحلة الإنشاء، أو المطابقة فيما يخص مرحلة التوسيع صادرة عن الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية (أناد)، والتي تحدد فيها المساعدات والمزايا الممنوحة من قبل الجهاز إثبات مساهمة شخصية.

1- شروط التمويل:

- مبلغ الاستثمار: يمكن أن يصل مبلغ الاستثمار الوارد في إطار هذا الجهاز إلى 10 ملايين دينار .

2- بالنسبة للطلبة حاملي الأفكار والشباب البطال حاملي المشاريع:

- مساهمة شخصية بنسبة 05% من مبلغ الاستثمار.
- قرض دون فائدة من الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية "أناد" بنسبة 25% من مبلغ الاستثمار.
- قرض بنكي متوسط المدى لا يتجاوز 70 % من مبلغ الاستثمار.

3- بالنسبة لأصحاب المشاريع الآخرين :

- مساهمة شخصية بنسبة 15 % من مبلغ الاستثمار.

• قرض دون فائدة من الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية "أناد" بنسبة 15 % من مبلغ الاستثمار.

• قرض بنكي متوسط المدى لا يتجاوز 70 % من مبلغ الاستثمار .

4- عندما يتم تنفيذ المشاريع في مناطق خاصة:

• مساهمة شخصية بنسبة 12 % من مبلغ الاستثمار.

• قرض دون فائدة من الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية "أناد" بنسبة 18 % من مبلغ الاستثمار.

5- الضمانات المطلوبة:

تتعلق الضمانات التي سيتم تحصيلها فقط بما يلي:

- الرهن الحيازي للتجهيزات والعتاد.
- رهون العتاد المتنقل.
- تفويض التأمين متعدد المخاطر و / أو التأمين ضد جميع المخاطر.
- شهادة بيطرية لأنشطة التربية.
- الرهن البحري.

ثالثا: التأمين البنكي

التأمين البنكي هو مفهوم يجمع بين الخدمات المصرفية وخدمات التأمين، حيث يقوم البنك بتقديم منتجات وخدمات التأمين لعملائه جنبا إلى جنب مع خدماته المصرفية التقليدية، وينقسم إلى قسمين:

1- التأمين على الأشخاص:

- تأمين السفر "مسافر"

- التأمين المؤقت على الوفاة المخصص للأفراد "المقترض"
- التأمين المؤقت على الوفاة المخصص للمؤسسات "المقترض"
- تأمين "صحتي"
- التأمين الفردي للسفر
- الحوادث الفردية "حياتي"

2- التأمين ضد الأضرار:

- التأمين ضد الكوارث الطبيعية
- التأمين متعدد الأخطار

رابعاً: البطاقات البنكية للقرض الشعبي الجزائري "خنشلة"

البطاقات البنكية التي يقدمها القرض الشعبي الجزائري تشمل مجموعة متنوعة من البطاقات المصممة لتلبية احتياجات العملاء المختلفة. من بين هذه البطاقات:

1- البطاقات المحلية:

- بطاقة الدفع مابين البنوك الكلاسيكية

- سهولة الاستخدام؛
- حد أقصى مرن؛
- تسمح لك بالسحب والدفع كل أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة ؛
- تسمح لك بإجراء الدفع لدى جميع التجار المزودين بمنصات الدفع الإلكتروني
- تسمح لك بالدفع عبر شبكة الإنترنت؛
- خدمة المساعدة متوفرة؛
- تضمن تأمين معزز (بطاقة مزودة برقاقة إلكترونية)؛

- متوفرة على مستوى جميع وكالاتنا.

- بطاقة الدفع ما بين البنوك "الذهبية"

- بطاقة ذات حد أقصى مميز,
- تسمح بالدفع عبر شبكة الإنترنت, (e-CPA)
- تسمح بدفع مقتنياتكم عن طريق البطاقات لدى جميع التجار المزودين بمنصات الدفع الإلكتروني,
- سهولة الاستخدام;
- تسمح لك بالسحب والدفع كل أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة ;
- تضمن تأمين معزز (بطاقة مزودة بشريحة إلكترونية) ;
- خدمة المساعدة متوفرة,
- متوفرة على مستوى جميع وكالاتنا.

- بطاقة المؤسسات "كوروبرايت"

الطريقة المثلى لدفع المصاريف المهنية,

- أموال متاحة 24 ساعة;
- بطاقة آمنة;
- تسمح بربط عدة بطاقات بحساب واحد;
- تسمح بطاقة المؤسسات "كوروبرايت" بتحديد تسمية الشركة بوضوح (مطبوعة على وجه البطاقة) بشكل منفصل عن اسم حامل البطاقة.
- تسمح بالدفع لدى جميع التجار المزودين بمنصات الدفع الإلكتروني;
- تسمح بالسحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي (اختياري);

- تسمح بالدفع عبر شبكة الإنترنت لدى مواقع التجار المعتمدين على شبكة الأنترنت.

- بطاقة المؤسسات + "كوريبيت"

- بطاقة ذات حد أقصى مميز;
- الطريقة المثلى لدفع المصاريف المهنية;
- تسمح بطاقة المؤسسات + "كوريبيت" بتحديد تسمية الشركة بوضوح (مطبوعة على وجه البطاقة) بشكل منفصل عن اسم حامل البطاقة.

- أموال متاحة 24 ساعة;

- بطاقة آمنة;

- تسمح بربط عدة بطاقات بحساب واحد;

- تسمح بالدفع لدى جميع التجار المزودين بمنصات الدفع الإلكتروني;

- تسمح بالسحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي (اختياري);

- تسمح بالدفع عبر شبكة الأنترنت لدى مواقع التجار المعتمدين على شبكة الأنترنت.

2- البطاقات الدولية:

- بطاقة فيزا الكلاسيكية

- تسعيرة العمولات بالدينار;
- مدفوعات بسيطة لمشترياتك لدى التجار المعتمدين من طرف "فيزا" في الخارج,
- تسمح لك بإجراء عمليات شراء عبر الإنترنت، حجز ودفع تكاليف إقامتك في الخارج، حجز تذاكر الطائرة أو شرائها,
- تسمح بسحب الأموال من أجهزة الصراف الآلي التي تحتوي على شعار "فيزا" في الخارج,

الفصل الثالث: المعاملات المصرفية والخدمات الإلكترونية لدى القرض الشعبي الجزائري CPA

- خدمة المساعدة المجانية عن طريق الهاتف، متوفرة كل أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة، وحتى في الخارج.

- بطاقة فيزا الذهبية

- تسعيرة العملات بالدينار
- مدفوعات بسيطة لمقتنياتك لدى التجار المعتمدين من طرف "فيزا" في الخارج،
- تسمح لك بإجراء عمليات شراء عبر الإنترنت، و حجز و دفع تكاليف إقامتك بالفندق في الخارج، و حجز تذاكر الطائرة أو شرائها،
- تسمح بسحب الأموال من أجهزة الصراف الآلي التي تحتوي على شعار "فيزا" في الخارج،
- بطاقة ذات حد أقصى مميز.
- خدمة المساعدة المجانية عن طريق الهاتف، متوفرة كل أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة، وحتى في الخارج.

- بطاقة CPA MASTERCARD PLATINUM :

- تسعير العملات بالدينار للشفافية الكاملة.
- مدفوعات سهلة لمشترياتك لدى التجار المعتمدين من Mastercard في الخارج.
- الشراء عبر الإنترنت و حجز و دفع إقامتك في الخارج بكل سهولة . حجز أو شراء تذاكر الطيران الخاصة بك بسهولة ويسر.
- سحب النقود من أجهزة الصراف الآلي DAB التي تعرض شعار MasterCard في الخارج.
- خدمة مساعدة مجانية عبر الهاتف، متاحة على مدار الساعة، 7 أيام في الأسبوع، حتى في الخارج.

المطلب الثاني: خدمات الإلكترونية لدى القرض الشعبي الجزائري وكالة "خنشلة"

أولاً: الصيرفة الإلكترونية e-Banking

• مفهوم الصيرفة الإلكترونية e-Banking:

تشمل الخدمات البنكية الإلكترونية أوامر "التحويل الأحادي و/أو المتعدد عن بُعد"، وهذه الأخيرة يوفرها البنك لزيائنه (الأفراد و/أو المؤسسات) لإدخال بيانات أوامر التحويل، توقيعها و إرسالها عن بُعد من خلال قناة توزيع "الخدمات البنكية الإلكترونية e-Banking" ومن خلال تطبيق « Mobile CPA »، دون التنقل إلى شبابيك البنك. بعبارة أخرى، هو تكفل البنك من خلال "الخدمات البنكية الإلكترونية" بأوامر التحويل دون استعمال وثائق، الصادرة عن زبائنه بهدف معالجتها إما بين البنوك (بواسطة نظام) ATCI باستثناء نظام (ARTS) أو ضمن نفس البنك (من حساب لحساب في نفس الوكالة وفيما بين الوكالات التابعة لنفس البنك).

• الخدمات البنكية الإلكترونية المتاحة:

- الدخول إلى حسابكم على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.
- طلب دفتر الشيكات.
- إدخال بيانات، توقيع وإرسال أوامر التحويل الأحادي و/أو المتعدد عن بعد، في أي وقت وفي أي مكان، عن طريق الخدمات البنكية الإلكترونية e-Banking .
- متابعة تطور أوامر التحويل الأحادي و/أو المتعدد المرسله للبنك عن بعد من أجل تنفيذها.
- تحميل كشف التعريف البنكي (RIB) الخاص بكم و إمكانية إرساله عن طريق البريد الإلكتروني.
- تحويل العملات طريق عن الخدمات البنكية الإلكترونية e-Banking .

• الإستفادة من الخدمات البنكية الإلكترونية:

- أن يكون لدى المتعامل حساب واحد أو أكثر مفتوح لدى البنك e-Banking.
- أن يكون المتعامل إكتب في الإشتراك في الخدمات البنكية الإلكترونية.
- أن يكون المتعامل قد إنخرطت في خدمة أوامر التحويل الأحادي و/أو المتعدد عن بعد.

ثانياً: Mobile CPA

• الخدمات المتاحة عبر Mobile CPA

تتيح خدمة « Mobile CPA » (عبر الإنترنت) من هاتفكم المحمول (الهاتف الذكي أو اللوحة الإلكترونية):

- الاطلاع على رصيد حساباتكم (دينار، عملة صعبة، مدخرات) وكل العمليات السابقة ؛
- إجراء عمليات تحويل مبالغ محلية (أقل من واحد (01) مليون دينار) عن بعد بكل أمان لصالح مستفيد واحد أو أكثر دون التوجه إلى وكالة توطينه (سواء كان المستفيد زبون لدى القرض الشعبي الجزائري او لدى البنوك الأخرى) ؛
- طلب دفتر الشيكات
- تحميل كشف التعريف البنكي (RIB) الخاص بكم وإمكانية إرساله عن طريق رسالة قصيرة أو البريد الإلكتروني ؛
- التواصل مع وكالتك عن طريق البريد الإلكتروني أو الهاتف بكل أمان ؛ بفضل تطبيق « Mobile CPA يمكن أيضاً:
- تحديد موقع جميع وكالاتنا وتحديد المسار الدقيق للوصول إليها عند الحاجة ،
- مراقبة منحني تطور الصيد ؛
- تحويل العملات ؛

- تشخيص الحسابات.

• الإستفادة من خدمة « Mobile CPA »

كل ما يجب القيام به هو الاشتراك في "الخدمات البنكية الإلكترونية e-Banking" لدى وكالتكم التي يتواجد بها حسابكم والانخراط في خدمة « Mobile CPA » من خلال توقيع العقد الخاص بها.

• مدة الإشتراك

يتم اكتتاب الإشتراك لمدة سنة واحدة ويصبح ساري المفعول عند الانخراط.

غير أنه إذا رغب المشترك في فسخ اشتراكه قبل انتهاء صلاحيته، فيجب عليه إخطار البنك كتابياً.

• تحميل تطبيق « Mobile CPA »

يتم تحميل أو تثبيت « Mobile CPA » عن طريق تطبيق « App Store » أو « Google Play ».

ثالثاً: خدمات أوامر الدفع عن طريق تبادل المعطيات المعلوماتية (EDI) عن بعد

تعتبر خدمات أوامر الدفع عن طريق تبادل المعطيات المعلوماتية (EDI) عن بعد كعملية تبادل البيانات الإلكترونية عن بعد بين المؤسسة والبنك عبر موقع البنك الإلكتروني-e-Banking

• مفهوم إجراء نقل الملفات عن طريق تبادل المعطيات المعلوماتية (EDI) عن بعد :

يسمح تبادل المعطيات المعلوماتية (EDI) عن طريق « WEB » لزبائن البنك بنقل ملفات أوامر الدفع في ظل ظروف أمنية معقولة. الخدمات الموضوعية مخصصة لزبائن البنك من المؤسسات وفقاً لأحكام المعيار الخاص بأوامر الدفع عن طريق تبادل المعطيات المعلوماتية (EDI) عن بعد التي وضعها بنك الجزائر.

- طريقة الولوج إلى خدمة نقل ملفات أوامر الدفع عن طريق التبادل الإلكتروني للبيانات:

• المشتركون الجدد: فيما يخص المشتركين الجدد، يتطلب الولوج إلى خدمة نقل الملفات اشتراكًا مسبقًا في الخدمات البنكية الإلكترونية e-Banking يجب على الزبون الاتصال بالوكالة التي فتح حساباته فيها لطلب الاشتراك في الخدمات البنكية الإلكترونية و خدمات تبادل المعطيات المعلوماتية (EDI) عبر « WEB » ستقوم الوكالة بعد ذلك بتزويده باسم مستخدم وكلمة سر خاصة به تسمح له بالولوج إلى الخدمات التي اشترك فيها.

• المشتركون القدامى في خدمة e-Banking : إذا كنت قد اشتركت من قبل في الخدمات البنكية الإلكترونية e-Banking ،تقرب من وكالتك لطلب الاشتراك في خدمات تبادل المعطيات المعلوماتية (EDI) عن بعد.

- مزايا خدمة تبادل المعطيات المعلوماتية (EDI) عن بعد:

• تأمين معقول:

التأمين المعقول في معالجة معاملاتك، والتي تتم دون الحاجة إلى التنقل إلى وكالة البنك التي يوجد بها حسابك.

• السرعة:

ستوفر لك التبادلات الإلكترونية ربح الوقت و تضمن لك السرعة في تنفيذ العمليات.

• الكفاءة:

تبادل المعطيات المعلوماتية (EDI) عن بعد يقلل بصفة فعالة من الأخطاء الناجمة عن إدخال البيانات على مستوى الوكالة عمليا دفع أسهل و أسرع.

• سلامة العمليات:

عدم تغيير للبيانات المتبادلة على الإنترنت.

• الموثوقية:

يتم تعزيز موثوقية الرسائل من خلال العديد من الضوابط: سلامة الرسائل و إمكانية تتبعها و التحقق من هوية الشركاء.

• السرية:

سرية المعلومات المتبادلة.

• سهولة الولوج للخدمات البنكية الإلكترونية e-Banking :

يمكن الولوج إلى هذه الخدمة على مدار الساعة 24 / 24 طوال أيام الأسبوع 7/7 من أي جهاز كمبيوتر متصل بالإنترنت.

رابعاً: الدفع الإلكتروني

تسمح خدمة الدفع الإلكتروني بإجراء عملية الشراء عن بعد وبشكل امن على مواقع التجار في الجزائر

- مفهوم CP@-e:

هي خدمة دفع إلكتروني مرتبطة ببطاقة الدفع CPA CIB ، تتيح لكم القيام عن بعد، عبر الإنترنت وبأمان تام، بعملية شراء السلع والخدمات من مواقع التجار الإلكترونيين الجزائريين، التي تقبل الدفع عبر الإنترنت عن طريق بطاقات الدفع البيبنكية CIB .

- كيفية الإنخراط في الخدمات الإلكترونية للقرض الشعبي الجزائري CP@-e:

1- إذا لم تكن زبونا لدى القرض الشعبي الجزائري: تقرب من إحدى الوكالات التابعة للقرض الشعبي الجزائري وقم بفتح حساب.

2- إذا كنت زبونا لدى القرض الشعبي الجزائري:

أ- اقترب من وكالة البنك الماسكة لحسابك؛

ب- قم بتقديم طلب للحصول على بطاقة الدفع البيبنكية CIB Classic أو Gold

أو كوربوراييت Corporate أو كوربوراييت بلوس Corporate+ ؛

ت- قم بتوقيع عقد الانخراط على مستوى الوكالة المتواجد بها حسابك؛

ج- ستتلقى ظرفاً (مختوماً) يحتوي على : اسم المستخدم وكلمة السر اللتان تسمحان

لك بالتسجيل على الموقع الإلكتروني: / www.cpa-bank.dz فضاء البطاقات.

أثناء إجراء عملية تجارة إلكترونية على موقع تاجر إلكتروني جزائري وبعد التسجيل في «فضاء البطاقات» على الموقع www.cpa-bank.dz وإدخال جميع المعلومات المطلوبة (رقم البطاقة، تاريخ انتهاء صلاحية البطاقة)، على موقع الويب الخاص بالتاجر الإلكتروني الجزائري، يتم إرسال رسالة نصية قصيرة خاصة إلى حاملها، صالحة فقط لإتمام عملية الدفع الإلكتروني الحالية.

- بروتوكول OTP :

بروتوكول OTP أو تي بي، بالإنجليزية (وان تايم باسوورد) أو كلمة السر لمرة واحدة، هي كلمة سر ديناميكية تستعمل مرة واحدة تهدف إلى تأمين المعاملات عبر الإنترنت التي يجريها حاملو بطاقة الدفع البيبنكية (الكلاسيكية / غولد) و(كوربوراييت / كوربوراييت بلوس)، صالحة لعملية واحدة.

سيتم إرسال رسالة نصية قصيرة لأي عملية دفع إلكتروني جديدة.

- في حالة تغيير رقم الهاتف :

في حال تغيير رقم الهاتف ، الزبون ملزم بالدخول إلى مساحة البطاقة لتحديثه.

- عند حدوث خطأ في إدخال كلمة السر:

إذا تم ادخال "كلمة مرور OTP عبر الرسائل القصيرة" غير صحيح ثلاث (03) مرات متتالية، يتم إلغاء المعاملة ويتم تعليق بطاقة CIB من خدمة الدفع عبر الإنترنت لمدة ساعة (01) واحدة.

المبحث الثالث: تحديات ومستقبل نظام الدفع الإلكتروني في القرض الشعبي الجزائري وكالة "خنشلة"

رغم المجهودات المبذولة من طرف بنك القرض الشعبي الجزائري من أجل النهوض بنظام الدفع الإلكتروني في الجزائر بشكل عام والبنك بشكل خاص باعتباره رائد في هذا المجال، إلا أنه واجه ولا يزال يواجه العديد من التحديات التي يجب القضاء عليها من أجل ضمان تعميم تطبيق نظام الدفع الإلكتروني مستقبلاً.

المطلب الأول: التحديات التي تواجه نظام الدفع الإلكتروني في القرض الشعبي الجزائري وكالة "خنشلة"

رغم نجاح نظام الدفع الإلكتروني في بنك القرض الشعبي الجزائري إلا أنه يواجه العديد من التحديات، والتي نبرز أهمها فيما يلي :

- ضعف الإقبال على استعمال وسائل الدفع الإلكتروني بسبب غياب الثقافة البنكية غالبية الزبائن يشكون نسيان الرقم السري؛
- المشاكل المرتبطة باستعمال وسائل الدفع الإلكتروني سواء بسبب جهل كيفية الاستخدام أو كثرة الأعطال على مستوى الموزعات الآلية؛
- عدم وضوح القوانين والتشريعات المنظمة للمعاملات الإلكترونية إضافة إلى المخاطر المرتبطة بتقديم الخدمات البنكية الإلكترونية؛
- المخاطر المرتبطة بوسائل الدفع الإلكتروني كالقرصنة؛
- قلة انتشار أجهزة الدفع الإلكتروني؛

- تفضيل المواطن الجزائري التعامل بالـصك المكتوب وابتعاده عن التعامل الإلكتروني خاصة عندما يتعلق الأمر بالنقود دفعا واستلاما؛
- محدودية انتشار استخدامات الإنترنت في الجزائر إلى نسبة السكان مقارنة بدول العالم، وارتفاع تكلفة استخدامها في ظل غياب المنافسة.

المطلب الثاني: مستقبل نظام الدفع الإلكتروني في القرض الشعبي الجزائري "خنشلة"

حتى يتمكن بنك القرض الشعبي الجزائري من عصنة عملياتها وخدماتها والانتقال إلى عصر المعلوماتية وتعظيم الاستفادة القصوى من ثورة العلم والتكنولوجيا يجب عليه اتخاذ عدة إجراءات لضمان التكيف مع المستجدات والتطورات الحاصلة بتخصيص الموارد المالية والبشرية اللازمة، ولعل أهم هذه الإجراءات ما يلي:

- تحديد الأهداف بدقة كبيرة وتحديد أجال تحقيقها بشكل دقيق ومضبوط حتى لا يحدث تماطل في التنفيذ؛
- توفير بيئة قانونية واضحة مع دعمها وتحفيزها ببيئة صناعية وسياسية ملائمة؛
- إعداد وتكوين العنصر البشري وتطوير إمكانياته المسابرة التطورات التكنولوجية من خلال الاعتماد على مكاتب الخبرة والاستشارة الدولية في تدريب الإطارات على استخدام أحدث النظم؛
- الاهتمام بالإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات؛
- التوسع في استخدام الأنترنت لتقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات بكفاءة أعلى وتكلفة أقل؛
- توفير أمن المعلومات الإلكترونية؛
- تحسيس المجتمع بأهمية التعامل بهذه الوسائل الحديثة من خلال القيام بالحملات التحسيسية والعمليات الإشهارية التي تعرف بها وتبين أهميتها.

خلاصة الفصل الثالث:

شمل هذا الفصل الدراسة الميدانية والتي كان الهدف منها معرفة دور الخدمات الإلكترونية في تفعيل الخدمات المصرفية للقرض الشعبي الجزائري CPA، حيث تم التعرف على القرض الشعبي الجزائري CPA، وهيكله التنظيمي وأهدافه، كما تم التعرف على واقع الخدمات الإلكترونية التي يقدمها القرض الشعبي الجزائري CPA لدورها الكبير في عمليات الدفع، باعتبارها رائدة في هذا المجال مقارنة بالبنوك الأخرى، لكنها مع ذلك للأسف لازالت تسجل تأخرا وبطنا في التنفيذ.

وأیضا أهم الخدمات المصرفية المتنوعة التي يقدمها البنك (الادخار و الاستثمار، البطاقات، التأمين البنكي) و خاصة الإلكترونية منها كالدفع الإلكتروني e-Paiement، الصيرفة الإلكترونية e-Banking، CPA Mobile...، والتي بدورها تقوم بتفعيل المعاملات المصرفية مع ذكر أيضا أفاق تطور الخدمات الإلكترونية للقرض الشعبي الجزائري CPA حيث يتضح أن القرض الشعبي الجزائري CPA اتخذ خطوات معتبرة في مجال الخدمات الإلكترونية وعصرنة منظومة الدفع الإلكتروني حيث شهدت المؤسسة قفزة نوعية في هذا المجال وهذا ما أصبح جليا للعيان من خلال الكم الهائل لطلبات البطاقات و تنوع خدماتهم وكذا مجالات استخدامهم، لكن يبقى استخدام البطاقات في سحب الأموال يطغى على عملية الدفع الإلكتروني فأغلب عمليات الدفع محصورة في دفع الفواتير، وضعف عملية الشراء الإلكتروني بسبب عدم اعتماد التجارة الإلكترونية.

خاتمة

خاتمة:

في الأخير بعد هذه الدراسة، وبالنظر للتطورات والتغيرات الاقتصادية العالمية التي أصبحت تقوم على الرقمنة وكل ما يتعلق بالتكنولوجيا، أصبح للخدمات الإلكترونية أهمية كبيرة بين جميع فئات المجتمع، فكان لزاما على البنوك بشكل عام، تطوير خدماتها لمواكبة التحول الاقتصادي المعرفة، الذي جاء بمفاهيم و أسس و أنظمة جديدة كانت نتيجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و هي التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية التي استلزمت ضرورة تطور القطاع المالي وخاصة النظام المصرفي وتطبيق المعلوماتية في مجال البنوك ، وهو ما جعل مختلف دول العالم تدرك أولوية تطوير وتحديث وسائل الدفع لأنها أصبحت مدركة بأن وسائل الدفع التقليدية لم تعد فعالة في عصر يتطلب السرعة في معالجة المعاملات، كما سمح التطور التكنولوجي بظهور وسائل دفع إلكترونية غير مكلفة.

والجزائر شأنها في ذلك شأن البلدان الأخرى الساعية إلى النمو والتنمية، كان لزاما عليها أن تتضمن إلى هذه التطورات .حيث أدركت حتمية تطوير نظام الدفع الإلكتروني الذي لا يحظى بالاهتمام الكبير كما هو الحال بالنسبة للدول المتقدمة، لذلك كان عليها إطلاق عدة مشاريع بداية بمشروع البطاقات البنكية للسحب من طرف البنوك لدورها الكبير في عمليات الدفع في الجزائر، لكنها مع ذلك للأسف لازالت تسجل تأخرا وبطنا في التنفيذ.

إختبار الفرضيات:

لقد توصلنا من خلال هاته الدراسة إلى تأكيد صحة فرضيات الدراسة:

- حيث جاء في الفصل الأول صحة الفرضية الأولى، حيث هذه المعاملات تهدف إلى تلبية احتياجات الأفراد والشركات فيما يتعلق بإدارة أموالهم وتنفيذ العمليات المالية المختلفة.

- تم التأكد في المبحث الثالث من الفصل الثاني (أنظمة الدفع الإلكتروني) صحة الفرضية الثانية، حيث تسبب ظهور وسائل الدفع الإلكترونية في انخفاض محسوس لاستخدام

وسائل الدفع التقليدية، فقد سمح ذلك باختصار الوقت والتكلفة وحقق مزايا لم تتمكن وسائل الدفع التقليدية من تحقيقها.

- أما بالنسبة للفصل التطبيقي ف جاء تأكيدا لصحة الفرضية الثالثة، ما يفسر الانفتاح الكبير على الخدمات الإلكترونية لدى القرض الشعبي الجزائري وكالة خنشة من طرف زبائنها ورغبتهم في التخلي عن الوسائل التقليدية في معاملاتهم المصرفية، حيث لاحظنا أن المعاملات المصرفية في تطور من سنة لأخرى، ما يفسر الإقبال الواسع للزبائن على استخدامها، والتخلي التدريجي عن الوسائل التقليدية، وهو ما يدل على بداية انتشار الوعي والثقافة في المجتمع للتعامل بهذا الجهاز بدلا من طوابير الانتظار لدى القرض الشعبي الجزائري.

نتائج الدراسة :

ومن خلال الدراسة النظرية والميدانية التي قمنا بها والتي تدور حول دور الخدمات الإلكترونية في تفعيل الخدمات المالية، أمكننا الإجابة على الإشكالية القائمة عليها دراستنا، وبالتالي إبراز أهم النتائج المتوصل إليها فيما يلي:

- وسائل الدفع الإلكتروني هي البديل والحل الأمثل لمشكلات الوسائل التقليدية، وذلك للمزايا التي تتمتع بها من سهولة الاستعمال وريح للوقت والجهد، وغير ذلك.
- وسائل الدفع الإلكتروني تساهم ويشكل كبير في عمليات الإيداع والسحب والتحويل وغيرها من العمليات الأخرى بطرق إلكترونية، دون الحاجة إلى التنقل إلى مقر البنك.
- القرض الشعبي الجزائري عرف تطورا تقنيا مميذا حيث ساهم في تحسين الخدمة الإلكترونية المقدمة للزبائن.
- أن الأنظمة الجديدة المستخدمة لدى القرض الشعبي الجزائري تمكن من تسهيل الخدمات المطلوبة من طرف الزبائن بأقل تكلفة وجهد، وفي أي وقت.

الإقتراحات و التوصيات:

من أجل إنجاز نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر وعلى ضوء النتائج المتوصل إليها، ارتأينا إنهاء هاته الدراسة بتقديم بعض الاقتراحات والتوصيات:

لا بد من الاستعانة بالبحوث الجامعية التي تتناول هذا المجال وذلك من أجل الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة منها والسائرة في طريق النمو في مجال تحديث نظام الدفع، للإطلاع على المشاكل المحتملة الحدوث ومناقشتها لإيجاد الحلول لها.

لابد من تعزيز الاستثمار في مجال التكنولوجيا والنظام المصرفي بشكل عام.

الإسراع في تنفيذ برامج تحديث وعصرنة نظام الدفع ووسائل الدفع الإلكترونية للاستفادة من المزايا التي تحققها

إعطاء اهتمام أكثر من طرف السلطات العملية نشر وتطوير ثقافة التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية لدى المواطن الجزائري.

تدعيم الترسانة القانونية التي تنظم التعامل بوسائل الدفع الإلكتروني، الأمر الذي من شأنه تعزيز الثقة فيها من طرف مختلف المتعاملين الاقتصاديين.

الارتقاء بالعنصر البشري وذلك بتدريب إطارات المؤسسات المصرفية على استخدام أحدث نظم الدفع الإلكتروني.

تسهيل وتحسين الاتصال بالانترنت وتخفيض تكلفة استعمالها، وجعلها في متناول كل فئات المجتمع.

امكانية تزويد الزبائن أو العملاء بالعروض التسويقية عبر الرسائل القصيرة، وتوجيههم إلى الخدمات الإلكترونية بدلا من الطرق التقليدية.

قيام بحملات الدعاية والإشهار لنشر ثقافة الخدمات الإلكترونية، وإظهار أهميتها ومزاياها في تفعيل المعاملات المصرفية.

وفي الأخير لابد من التأكيد على ضرورة وجود إدارة سياسية حقيقية من أجل تبني تعميم وسائل الدفع الإلكترونية في الاقتصاد الجزائري بكل ما تعنيه هذه الوسائل من شفافية.

أفاق الدراسة

بعد دراستنا لهذا الموضوع نشير إلى أن هذا الموضوع لا يقف عند هذا الحد، بل هناك إشكاليات أخرى لم تتناولها الدراسة، وتعتبر أفاقا مفتوحة لأبحاث لاحقة نذكر منها:

- وسائل الدفع الإلكتروني وإنعكاساتها على الإقتصاد الجزائري.

- أثر استخدام الدفع الإلكتروني على مستقبل اليد العاملة.

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: الكتب

1. أبو عمر دبيان، بن محمد الديبان، المعاملات المالية أصالة ومعاصرة، ط2، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 1433هـ-2011.
2. أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، 2006.
3. أحمد محمد غليم، التسويق والتجارة الإلكترونية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، مصر، 2008.
4. إسماعيل إسماعيل، وآخرون، المحاسبة المصرفية، 2022.
5. السيد أحمد عبد الخالق، التجارة الإلكترونية والعولمة، المنشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر الجديدة، القاهرة، 2006.
6. عبد العزيز خننفوسي، قانون الدفع الدولي، مركز الكتاب الاكاديمي، 2018.
7. عبد الهادي مسعودي، الأعمال المصرفية الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016.
8. غريب الجمال، المصارف والأعمال المصرفية في الشريعة الإسلامية والقانون، ط1، جدة، دار الشروق للنشر، 1972.
9. محمد أيوب، النظام المالي في الإسلامي، أكادمية للنشر، بيروت، لبنان، 2009.
10. محمد نور وصالح لجداية، التجارة الإلكترونية، دار حامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2009.
11. منير الجنيهي، ممدوح محمد الجنيهي، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي للنشر، الاسكندرية، 2005.

قائمة المصادر والمراجع

12. نادر عبد العزيز الشافي، المصارف والنقود الإلكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، 2007.
13. نادر عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الإلكترونية، الطبعة الأولى، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان، 2007.
14. ناظم محمد النوري الشمري، عبد الفتاح زهير عبد اللات، الصيرفة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008.
15. هزاع مفلح، عمليات مصرفية محلية، جامعة حماه كلية الإقتصاد.
16. يوسف حجيم سلطان الطائي، هاشم فوزي دباس العبادي، التسويق الإلكتروني، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2008.

ثانيا: المذكرات

1/- الأطروحات

17. سماح ميهوب، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسنطينة، الجزائر، 2014.
18. ميادة بلعاش، أثر الصيرفة الإلكترونية على السياسة النقدية، دراسة مقارنة الجزائر، فرنسا، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015.

2/- المذكرات:

19. أسماء كرجالي، لليقظة التكنولوجية كأداة لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، دراسة مرجعية مقارنة للبنوك العاملة بالبويرة، شهادة ماجستير، تخصص تسويق، جامعة بومرداس، الجزائر، 2014.

20. أمل كماش، خولة بووشمة، البنوك الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مذكرة ماستر، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2020-2021.
21. الساييس إبتسام، نايلي صفاء، وسائل الدفع في التجارة الإلكترونية، مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2019-2020.
22. فرحات طولة، أثار التجارة الإلكترونية على تحسين نوعية الخدمة المصرفية-دراسة حالة البنك الإلكتروني-، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2007.
23. مرزوقي سميرة، حيدة عائشة مباركة، وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في رفع إيرادات البنوك التجارية، مذكرة ماستر، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2018-2006.
24. مصطفى جعران، النظام المصرفي الجزائري (إشكالية الاندماج في المصرفي العالمي)، مذكرة ماجستير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة تبسة، الجزائر، 2004-2005.

ثالثا: المجالات

25. بريش عبد القادر، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، عدد 03.
26. حكيم بتاولة، وسائل الدفع الإلكتروني، الملتقى العملي الرابع حول عصرنه نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر - عرض تجارب دولية، المركز الجامعي، خميس مليانة عين الدفلى 25/26/27 أبريل 2011.
27. ديدوش هاجر، حريري عبد الغاني، المجلة الإستراتيجية التحقيقات الإقتصادية والمالية، العدد الرابعة، 2022.
28. طه، حسنين السيد، المخرم، المهدي عاشور منصور، 2023، أثر العوامل الداخلية على تنمية الودائع المصرفية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد الخامس عشر، العدد الرابع.

قائمة المصادر والمراجع

29. عدالة العجال، أحلام كريمة، دور التسويق الإلكتروني في تحسين أداء البنوك التجارية الجزائرية، مجلة المالية والأسواق، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم.
30. نعيمة مولفرعة، إحلال وسائل الدفع التقليدية بالإلكترونية، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، تيارت، العدد 13، 6 سبتمبر 2016.
31. هاجر محمد مالك، الطاهر محمد أحمد علي، جودة لخدمات المصرفية وأثرها على العميل، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، العدد (1)، 2017.

رابعاً: القوانين

32. تعليمة بنك الجزائر، رقم 01-04 الصادرة بتاريخ 28 أبريل 2004، الجريدة الرسمية رقم 27.

خامساً: المواقع الإلكترونية

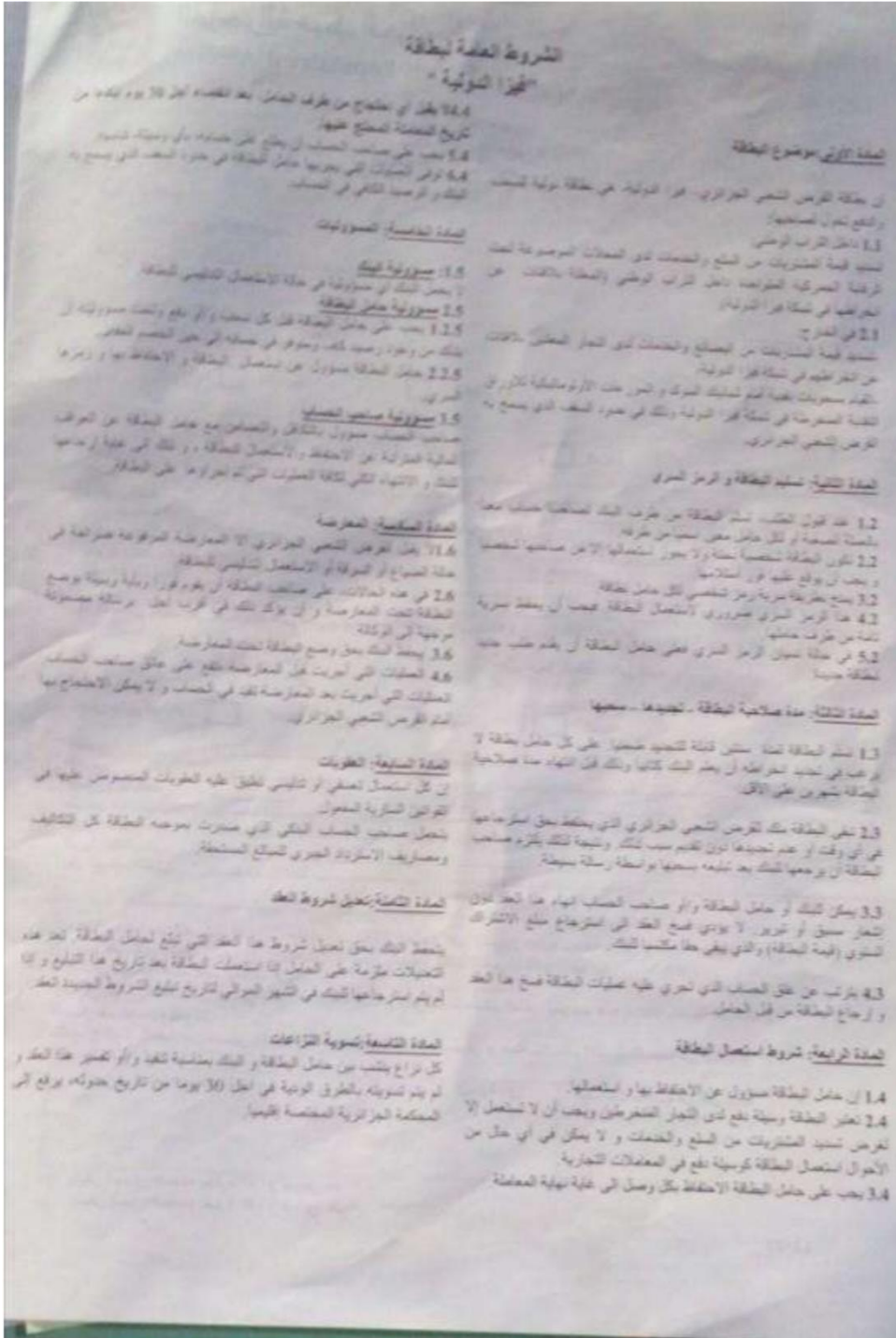
33. <https://josephmtorbey.com/news-details.php?id=1222> .
34. <https://mawdoo3.com>

الملاحق

الملحق رقم 01: بطاقات الدفع




الملحق رقم 02: الشروط العامة لبطاقة فيزا الدولية



الملاحق

الملحق رقم 04: عقد خاص بأوامر التحويلات الأحادية والمتعددة عن بعد عن طريق الخدمات البنكية



القرص الشعبي الجزائري
CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE

عقد خاص بأوامر التحويلات الأحادية والمتعددة
عن بعد عن طريق الخدمات البنكية الإلكترونية « e-Banking »

الزبون الشخصي (مستلم)

مستلم من طرفه السيد الأمانة السيد

اللقب: _____ الاسم: _____

الصفة: _____

تاريخ و مكان الإصدار: _____

المعوان الشخصي: _____

بطاقة التعريف رقم: _____

البيان المهني: _____

عنوان المقر الاجتماعي: _____

النسبة القانونية: _____

النسبة التجارية رقم: _____

رقم الاستدلال العدلي: _____

رقم الهاتف: _____

البريد الإلكتروني: _____

رقم الترخيص: _____

رقم الهاتف: _____

البريد الإلكتروني: _____

يصرح أنه يشترك في خدمة أوامر التحويلات عن بعد عن طريق الخدمات البنكية الإلكترونية على الحساب أو الحسابات المذكورة أعلاه بعد الشروط العامة الواردة على ظهر هذا العقد.

شعبة الخدمة	الغاية	أرقام الحسابات المستعملة للحصير
أمر التحويل الأحادي عن بعد		رقم: _____
عن طريق الخدمات البنكية الإلكترونية		رقم: _____
أمر التحويل متعدد عن بعد (*)		رقم: _____
عن طريق الخدمات البنكية الإلكترونية	التراكمات	رقم: _____
		رقم: _____

حضر قسي: _____

الإمضاء مسبقا بعبارة بخط اليد: _____

القرارات مسبقا عليه: _____

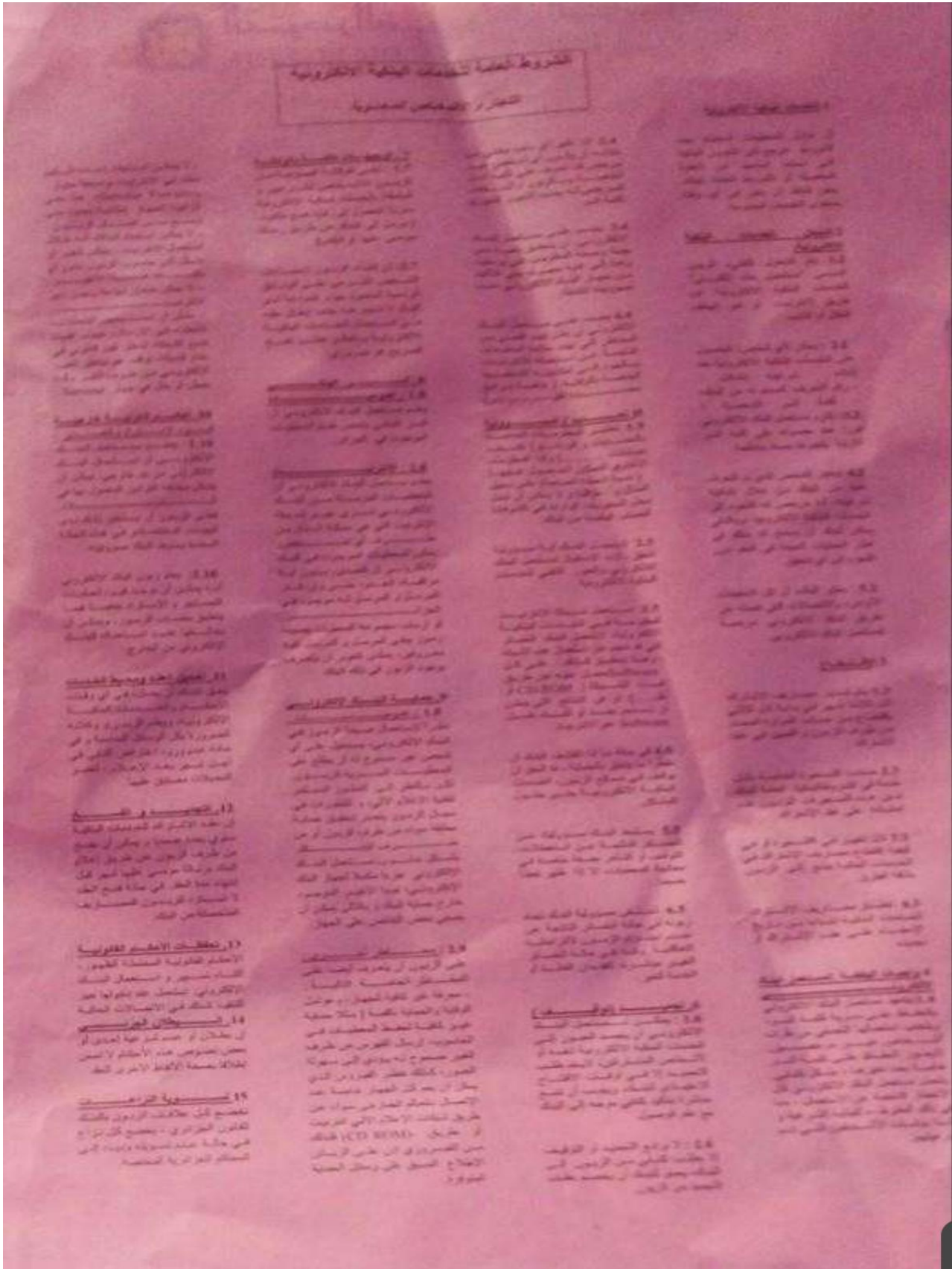
ختم الزبون: _____

أعضاء و ختم الوكالة: _____

(1) الاسم و لقب أو التسمية الاجتماعية

(*) أمر التحويل متعدد عن بعد لا يخص الفروع

الملحق رقم 05: الشروط العامة للخدمات البنكية الإلكترونية للتجار والأشخاص المعنوية



الملاحق

الملحق رقم 06: عقد اشتراك للخدمات البنكية الإلكترونية والأشخاص المعنوية

القرض الشعبي الجزائري
CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE

عقد اشتراك للخدمات البنكية الإلكترونية
للشركات والأشخاص المعنوية

الزبون المعطى اسمه (التسمية الاجتماعية) _____
ممثل من طرف: _____
الهوية (الأمية) : _____
الاسم: _____
العنوان: _____
البريد الإلكتروني: _____
الصفحة الفارسية: _____
مستل الكالون رقم: _____
رقم الاستدلال الهيكلي: _____
رقم الهاتف: _____
رقم الفاكس: _____

يصحح أنه يوثق الاشتراك لمدة (01) سنة متجددة تلقائياً إلا في حالة إبطال منتج كالتالي: الخدمات البنكية الإلكترونية المنقولة للخدمات المشتركة عليها بعلامة (S) على الحساب أو الحسابات المعينة التام

نوعية الخدمة	نقطة	رقم حساب الخدمة	الاختيار (*)	العمارة (**)
- اطلاع على الحساب (رصيد حسابات) تحصيل كشف الحساب	الآنترنت	رقم رقم رقم		غير محدد
- إرسال اسبوعي للكشف الحساب	فكس	رقم رقم رقم		(كل يوم السبت)
- معلومات حول رصيد الحساب (رسالة قصيرة واحدة كل اسبوع)	رسالة رسالة قصيرة (***)	رقم رقم		
- معلومات و الاطلاع على الرصيد (مسموح)	صوتي (مسموح)	رقم رقم		غير محدد

(*) عملاً حسب رغبتكم ضعوا علامة (X) على الخدمة أو الخدمات و النقطة أو القوت المتوفرة
(**) محتوا يوم إرسال الرسائل القصيرة في الاسبوع و عدد نوبات الرسائل القصيرة من 1 إلى 4 (مثال: كل يوم أحد ، ورسالتين قصيرتين كل يوم اثنين ورسالة قصيرة كل يوم ثلاثاء ورسالة قصيرة كل يوم خميس.....)
(***) رقم الهاتف التلخيل التجاري

لا تتم مراقبة الحساب إلى الخدمات بواسطة فحص الإحصاءات من طرف البنك، وإنما يتم ذلك عن طريق التحقق من شرعية الزبون الذاتية و باستعماله للكلمة السر الشخصية

بما أن ذلك يسمح الزبون القرض الشعبي الجزائري بالقطاع المصرفي المتعلقة بهذا الاشتراك كما هو مبين في الشروط العامة من حساب القوترة الآتي: رقم

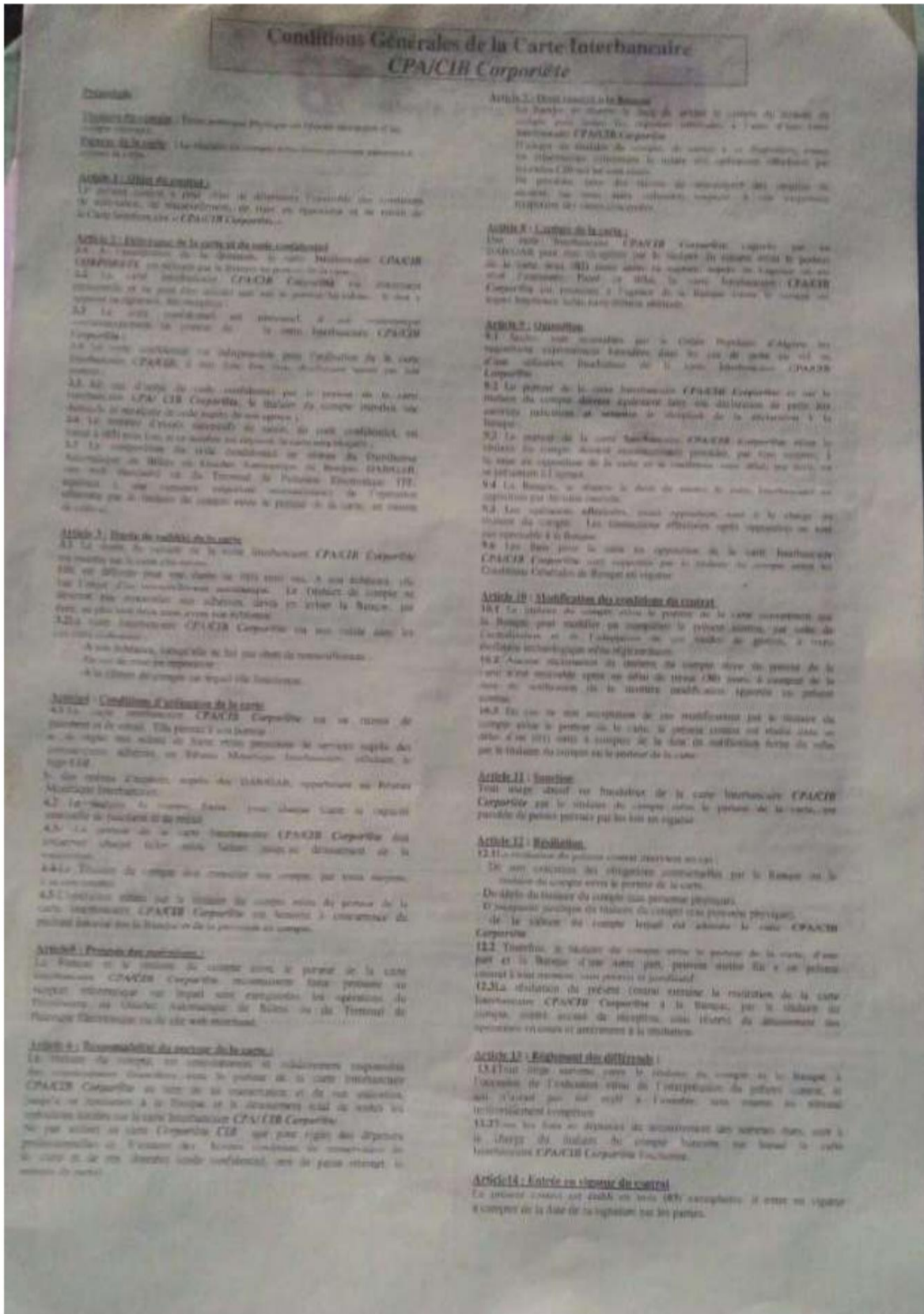
إضافة إلى الخصوص المسئلة التي تحكم العلاقات بين الزبون والبنك (وثيقة أساسية) تطبق حرفياً الشروط العامة والخاصة بهذه الخدمات (البنكية الإلكترونية) الواردة على ظهر هذا العقد و التي يصوح الزبون أنه على علم بها

بعد التحقق واستحليل البنك لكل المعلومات الواردة ، يتحصل الزبون على موافقة اشتراكه

حضر فسي: _____
أعضاء الممثل الموهل مع عبارة بخط اليد
"قرأ و وافق عليه" مع وضع ختم الشركة

إعداد و ختم الوثيقة

الملحق رقم 07: الشروط والأحكام العامة لبطاقة CIB و CPA





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'enseignement Supérieur et De la Recherche Scientifique
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عباس لغرور خنشلة
Université Abbas Laghrour -Khanchela

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

Faculté des sciences économiques, commerciales et sciences de gestion

خنشلة في: 28/04/2024

الرقم: 02 / ل ع ا ت ع / ق ع / 2024



خنشلة إلى السيد: مدير القرض الشعبي الجزائري cpa خنشلة

بشرفنا إن أطلب من سيادتكم مساعدة وتسهيل المهمة للطالب:

الاسم و اللقب: شرقي نجيب / زبيدي ابوب

تاريخ ومكان الميلاد: 29/03/2000 /24/04/2002

رقم التسجيل: 191934052977 / 191934062355

الموضوع: دور الخدمات الالكترونية في تفعيل المعاملات المصرفية

*وذلك من أجل إجراء تريض تطبيقي لدى مؤسستكم .

رئيس القسم
عباس لغرور خنشلة



رئيس القسم

زهران كورين
رئيس قسم العلوم الاقتصادية

ملخص:

تهدف هذه المذكرة إلى تبيان دور الخدمات الإلكترونية في تفعيل المعاملات المصرفية، وذلك بالإجابة على الأسئلة المطروحة في الإشكالية، كما يهدف إلى تحديد الإطار المفاهيمي للمصارف والمعاملات المصرفية، وتم معرفة الأنظمة المطبقة لدى البنوك لتحسين الخدمات الإلكترونية بالإضافة إلى إدراج دراسة حالة تضم الخدمات الإلكترونية لدى القرض الشعبي الجزائري CPA وكالة خنشلة -319-.

توصلت الدراسة إلى أن استخدام ثورة الاتصالات جعلت من الخدمات المصرفية الإلكترونية أمرا حتميا سيفرض نفسه في تحديد مستقبل المصارف وتطورها، كما تم التوصل إلى أن هناك أثر للخدمات المصرفية الإلكترونية على القطاع المصرفي، وهذا ما يساعد المصارف على الرفع من أداء خدماتها على الرغم من وجود بعض المخاطر المتمثلة في وسائل تقديم الخدمة الإلكترونية وليس طبيعة الخدمة في حد ذاتها ويتضح الأثر أيضا من خلال تغيير شكل أو مكان تقديم الخدمة من التقليدي إلى الإلكتروني الذي يعمل على تقليل التكاليف وتقديم خدمة ذات جودة عالية والوصول بذلك إلى أكبر شريحة من العملاء.

الكلمات المفتاحية: المعاملات المصرفية، الخدمات الإلكترونية، المصارف.

Résumé

Ce mémorandum vise à clarifier le rôle des services électroniques dans l'activation des transactions bancaires, en répondant aux questions soulevées dans la problématique. Il vise également à définir le cadre conceptuel des banques et des transactions bancaires, et les systèmes appliqués par les banques pour améliorer les services électroniques ont été identifiés, en plus d'inclure une étude de cas qui inclut des services électroniques. Le CPA du Crédit Populaire Algérien a une agence à Khenchela -319-.

On peut dire que l'utilisation de la révolution des communications a fait des services bancaires électroniques un élément inévitable qui s'imposera pour déterminer l'avenir des banques et leur développement. Il a également été constaté qu'il existe un impact des services bancaires électroniques sur le secteur bancaire. Secteur, et c'est ce qui aide les banques à accroître la performance de leurs services malgré la présence de certains risques. Cela se reflète dans les moyens de fournir le service électronique et non dans la nature du service lui-même. L'effet est également évident à travers le changement du service. forme ou lieu de fourniture du service, du traditionnel au électronique, qui vise à réduire les coûts, à fournir un service de haute qualité et à atteindre ainsi le plus grand segment de clients.

Mots clés : transactions bancaires, services électroniques, banques.