



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريريج

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

الميدان : علوم اقتصادية، علوم التسيير والعلوم تجارية
الشعبة : علوم التسيير
التخصص : إدارة مالية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين الخدمة المصرفية في
البنوك التجارية
دراسة حالة - الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط - بنك - - وكالة برج بوعريريج

تحت إشراف الأستاذ

سمير بوعافية

من إعداد الطلبة

بوجمعة سلمى

بوجمعة أسماء

السنة الدراسية 2019 - 2020

شكر و تقدير

الحمد لله معز من أعطاه و اتقاه، و مذل من أضع أمره و عصاه، مجيب دعوة
الداعي إذا دعاه، من اقبل إليه صادقاً تلقاه، و من توكل عليه كفاه، فنحمده
حمداً يملا أرضه و سماه، و نشكره على جزيل شكره و سوابق نعماه، و صلى
الله على محمد و على اله و صحبه أجمعين

و نتوجه بجزيل الشكر و الامتنان إلى كل من ساعدنا على انجاز هذا العمل و
نخص بالذكر الأستاذ المشرف بوعافية سمير بتوجيهاته و نصائحه و التي كانت
عوناً لنا في إتمام هذا العمل.

و نشكر كذلك الأستاذ مليكاوي مولود الذي مد لنا يد المساعدة
و أخيراً نشكر كل من ساعدنا من قريب أو بعيد على إتمام هذا البحث و لو
بكلمة طيبة.

إهداء

نهدي هذا البحث الى

من قال فيهم الله عز وجل

{وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا}

برا وإحسانا لهما، و تقديرا لما قدماه لنا،

إليك يا من بيدنا يمسك و من العلم جعل لنا طريقا يسلك.... والدنا

بوجمعة محمد طيب

إلى من تتعالى عن وصفها الكلام، يا اعز إنسانة والدتنا اوبعيش

شفيقة

إلى اختنا و رفيقة درينا... نسرين

إلى أخينا محمد

إلى الأهل و الأقارب، و الأحباب.

ملخص

إن التحول إلى الأعمال المصرفية الإلكترونية يعد وسيلة جديدة من وسائل المعاملات البنكية تتم بها أعمالها المصرفية بين البنك و العملاء، فرضها التطور و الثورة التكنولوجية و متطلبات السرعة في إبرام التعاملات مع المصارف.

حيث أوجدت البيئة الجديدة للعمل المصرفي الإلكتروني تطبيقات تقنية ووسائل حديثة لأنظمة الدفع الإلكتروني وهو ما اثر ايجابا على دور التجارة الإلكترونية من خلال تحسين المعاملات و الصفقات بأسرع وقت و أقل تكلفة.

و عليه فقد كان لزاما على الجزائر تطوير نظامها المصرفي و خاصة في مجال أنظمة الدفع الخاصة بها من خلال وضع إصلاحات و تشريعات للمنظومة المصرفية في البنوك الجزائرية، و قد تم اختيار بنك cnep للدراسة التطبيقية.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا الإعلام و الاتصال، الخدمات المصرفية الالكترونية، أنظمة الدفع الالكتروني.

Abstract

The shift to electronic banking is a new means of banking transactions by which its banking activities are carried out between the bank and its customers, imposed by the development and technological revolution and the speed requirements in concluding transactions with banks.

Where the new environment for electronic banking has created technical applications and modern means for electronic payment systems, which has a positive impact on the role of e-commerce by improving transactions and deals in a faster time and less costly.

Therefore, Algeria had to develop its banking system, especially in the field of its payment systems, through the development of reforms and legislation for the banking system in Algerian banks, and CNEP was chosen for the practical study.
key words: Information and Communication Technology, Electronic banking services, Electronic payment systems.

الفهرس

| الصفحة | العنوان |
|--|--|
| | شكر |
| | إهداء |
| | ملخص |
| | الفهرس |
| | قائمة الجداول و الأشكال |
| | قائمة المختصرات |
| أ - هـ | مقدمة |
| الفصل الأول : الإطار النظري للدراسة | |
| 8 | تمهيد |
| 9 | المبحث الأول : مدخل لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال و الخدمة المصرفية |
| 9 | المطلب الأول : تعريف تكنولوجيا الاعلام و الاتصال |
| 12 | المطلب الثاني : البنية التحتية لتكنولوجيا الاعلام و الاتصال |
| 14 | المطلب الثالث : مفهوم الخدمة المصرفية |
| 18 | المطلب الرابع : خصائص الخدمة المصرفية |
| 19 | المبحث الثاني : توظيف تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في العمل المصرفي |
| 20 | المطلب الأول : مراحل دمج تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في النشاط المصرفي |
| 21 | المطلب الثاني : تكنولوجيا الاعلام و الاتصال المستخدمة في البنوك |
| 26 | المطلب الثالث : الخدمات المصرفية الالكترونية |
| 29 | المطلب الرابع : أنواع الخدمات المصرفية الالكترونية |
| 36 | خلاصة الفصل الأول |
| الفصل الثاني : دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط - بنك - | |
| 38 | تمهيد |
| 39 | المبحث الأول : لمحة عن بنك CNEP |
| 39 | المطلب الأول : نشأة و مراحل تطور بنك CNEP |
| 41 | المطلب الثاني : التعريف بوكالة برج بوعرييج 369 و مهامها |
| 44 | المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي لوكالة برج بوعرييج 369 |

| | |
|----|--|
| 48 | المبحث الثاني : الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة من طرف البنك |
| 48 | المطلب الأول : الأنظمة الالكترونية المستخدمة لدى وكالة برج بوعرييج 369 |
| 52 | المطلب الثاني : قنوات و وسائل الدفع الالكترونية المستخدمة لدى الوكالة |
| 57 | المطلب الثالث : تقييم المنتجات المصرفية الالكترونية لدى الوكالة و مدى فعاليتها |
| 62 | خلاصة الفصل الثاني |
| 64 | خاتمة |
| 68 | قائمة المراجع |
| | الملاحق |

قائمة الجداول

| الصفحة | العنوان | الرقم |
|--------|--|-------|
| 22 | نمط تطبيق التكنولوجيا الجديدة في البنوك | 01 |
| 25 | الموزع الآلي للأوراق النقدية DAB | 02 |
| 25 | الشباك الآلي للأوراق النقدية GAB | 03 |
| 30 | مميزات البطاقة العادية و البطاقة الذهبية | 04 |
| 53 | بطاقة CIB الكلاسيكية و الذهبية | 05 |
| 58 | بطاقات الدفع الالكترونية في الفترة 2018 - 2019 | 06 |
| 60 | عمولات لبعض العمليات قبل و بعد نظام الدفع الجديد | 07 |

قائمة الأشكال

| الصفحة | العنوان | الرقم |
|--------|---|-------|
| 16 | المصرف كوسيط مالي | 01 |
| 44 | الهيكل التنظيمي لوكالة الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط برج بوعيريج | 02 |
| 52 | بيان التعريف البنكي | 03 |
| 58 | أعمدة بيانية تبين نسبة التغيرات لبطاقات الدفع الالكتروني خلال 2018 - 2019 | 04 |

قائمة المختصرات

| المدلول | الاختصارات |
|---|------------|
| society for world wide inter-bank financial transaction | swift |
| automated clearing hous | ACH |
| gestion des incidents de paiement | GIP |
| Caisse National d'Epargne et de Prévoyance | CNEP |
| Sociète dautomatisation des transactions interbancaires et de monétique | SATIM |
| ALGERIA REAL TIME SETTLEMENT | ARTC |
| ALGERIE TêLê COMPENSATION INTERBANCAIRE | ATCI |

مقدمة

يشهد العالم اليوم تطورا كبيرا في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات في مختلف المجالات، بحيث أصبحت هذه التكنولوجيا بمختلف مكوناتها عنصرا هاما من عناصر النشاط الذي تقوم به منظمات الأعمال ومساعدة لتقدم وتطور هذه الأنشطة. فلقد تزايدت استخدامات تكنولوجيا المعلومات بشكل مذهل خلال العقود الماضية واقتربت بسرعة الاتصال، لذا أصبحت القوة الدافعة للتحويلات الاقتصادية والاجتماعية على المستوى العالمي وباتت مفتاح الدخول الناجح إلى عصر العولمة و المنافسة و أهم عامل و عامل يؤثر في مستقبل نمو القطاعات المصرفية، وسيمة الأساس المصاحبة للاقتصاد الجديد الذي يفرض نفسه على مختلف مرافق هذا الاقتصاد القائم على الثورة الإلكترونية المتسارعة.

وكان قطاع المصارف من أبرز القطاعات التي تأثرت بثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي شكلت عاملا مساعدا لتنمية العمل المصرفي والعامل الرئيسي وراء تغيير أنماط العمل، فالطلب المتزايد من قبل المصارف لتكنولوجيا المعلومات يمتاز بدرجة عالية من الموثوقية والسرعة، ومما لا شك فيه أن المصارف هي إحدى القطاعات الاقتصادية الرائدة في استخدام تكنولوجيا المعلومات نتيجة لما تواجهه من منافسة قوية على كافة المستويات المحلية والإقليمية والدولية وقدراتها على توفير الأموال اللازمة لامتلاك هذه التكنولوجيا.

لذا أصبح استخدام تكنولوجيا المعلومات عنصرا ملازما للعمل المصرفي نظرا لما توفره هذه التكنولوجيا في فعالية وسرعة الإنجاز من خلال إزالة المعوقات المكاني و الزمانية، و توفير المعلومات التي تساعد الإدارة العليا في عملية اتخاذ القرار، و ترشيد الجهود والموارد في مختلف النشاطات، كما تتيح إمكانية الوصول إلى نتائج هامة جدا من حيث التواجد في أسواق جديدة وتعزيز جودتها وإدارة أكثر فعالية للموارد البشرية و الزبائن وتحسين الإنتاجية والتحكم في التكاليف وتعزيز المزايا تنافسية، وتهدف المصارف من وراء استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تحقيق غايتين متناقضتين وهما: الكسب المستمر لأعداد جديدة من الزبائن، وتخفيض المستمر في تكاليف الخدمة المصرفية المقدمة.

إن البنوك التجارية الجزائرية كباقي البنوك التجارية في العالم تواجه التحدي في مجال الاستفادة من تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وما يؤكد أهمية هذا الأمر هو تبني برامج تأهيل القطاع المصرفي والمالي، وبالتالي فقد أصبح لزاما على مسيري مختلف هذه البنوك إعادة النظر في واقع تكنولوجيا الإعلام والاتصال بما يمكنهم من تشخيص الوضع وتوجيه التكنولوجيا المصرفية نحو ما يحدث أثرا إيجابيا على أنشطتها.

1. إشكالية البحث:

و في سياق ما سبق ذكره يمكن صياغة الإشكالية التالية:

ما مدى مساهمة تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحسين الخدمة المصرفية بالبنوك التجارية؟

و تندرج تحت هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

- هل ساهمت تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين الخدمة المصرفية؟
- ما هي التحولات و التطورات التي فرضتها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في البيئة المصرفية؟
- ما هي أهم التكنولوجيات المستخدمة في بنك الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط - وكالة برج بوعرييج - .

2. فرضيات البحث:

انطلاقا من الإشكالية وتساؤلات المطروحة يمكن طرح الفرضيات التالية والتي نراها تعالج هذا الموضوع:

- للقطاع المصرفي تكنولوجيا إعلام و اتصال خاصة به؛

- إن تفاعل القطاع المصرفي مع جوانب تكنولوجيا المعلومات من اجل تعظيم مردود يته و رفع كفاءته يستلزم تفاعل و تطوير البيئة التي يتحرك فيها مثل: البيئة القانونية، الإدارية، و البيئة التكنولوجية؛
- التكنولوجيات المستخدمة تتمثل في أجهزة ومعدات تكنولوجية، شبكات.

3. أهمية الموضوع:

- التعرف على مختلف وسائل الدفع الالكترونية؛
- إبراز أهمية الخدمات المصرفية الالكترونية التي لها دور في تحسين جودة الخدمات المصرفية؛
- اثرا رصيد مكتبة الجامعة بمواضيع جديدة و هامة في الخدمات المصرفية الالكترونية.

4. أسباب اختيار الموضوع:

- تعود أسباب اختيار هذا الموضوع إلى:
- الرغبة في معرفة وضع البنوك التجارية في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال؛
- الرغبة في الاطلاع على التكنولوجيا المصرفية ومدى مقدرتها على تحقيق الكثير من المنافع للبنوك التجارية؛
- الأهمية التي يكتسبها الموضوع خاصة في ظل المنافسة التي يشهدها القطاع المالي و المصرفي الجزائري؛
- حداثة الموضوع حيث مازال يدور الجدل حول تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على كفاءة وفعالية البنوك.

5. أهداف البحث:

- نسعى من خلال هذا البحث الى الوصول الى الاهداف التالية:
- تبين مدى أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال ومدى استخدامها من قبل البنوك التجارية؛

- فك الغموض على بعض الادوات المستحدثة في مجال الدفع الالكتروني الموجهة لتقديم خدمات مصرفية تركز على تكنولوجيايات المصرفية الحديثة؛
- إبراز الدور الكبير الذي تلعبه التكنولوجيا المصرفية في تفعيل الوساطة المالية البنكية وزيادة فعالية أنشطة البنوك؛
- اطلاع المهتمين في ميدان البنوك بأهمية الموضوع، و ما يمكن أن يقدمه من إسهامات فيما يخص عصرنة و تحديث القطاع المصرفي و المالي على حد سواء.

6. منهج البحث:

قصد الإحاطة بمختلف جوانب الموضوع و الإجابة على الإشكالية المطروحة في هذه الدراسة، وكذا اختيار فرضياتها المتبناة، تم استخدام المنهج الوصفي وذلك لتغطية الجانب النظري، إضافة إلى استخدام المنهج التحليلي لتحليل المعطيات فيما يتعلق بالدراسة الميدانية.

7. دراسات سابقة:

- **الدراسة الأولى:** مراد مابط، 2015/2014، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، البحث مقدم لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تحت عنوان: اثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المصرفية، بحيث يهدف هذا البحث لتبيان اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المصرفية بشكلها التقليدي و عملية تطبيقية من قبل المصارف التجارية لتحسين جودة الخدمة المصرفية و الأهمية البالغة التي يحظى بها النشاط المصرفي و مؤسسات الوساطة المالية و الدور الفعال الذي تلعبه المصارف في تحريك النشاط الاقتصادي و تمويل المجالات الاقتصادية.

- **الدراسة الثانية:** سعدي يوسف، مصري إيمان، 2018/2017، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة احمد دراية، ادرار، البحث مقدم لنيل

شهادة الدكتوراه في العلوم التجارية تحت عنوان: معالجة المعاملات المصرفية في ظل نظام الدفع الالكتروني الحديث دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية، بحيث يهدف هذا البحث للتعرف على ميكانيزمات تسيير النظام الدفع الالكتروني و كيفية معالجة أوامر الدفع و إبراز كيفية تسهيل نظام الدفع الآلي لتسيير مختلف وسائل الدفع.

- **الدراسة الثالثة:** رزيقة اوهرار، العالية دليحر، 2018/2017، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة الجيلالي بو نعامة، خميس مليانة، البحث مقدم لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير تحت عنوان: واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية -وكالة مليانة 269-، من أهم النقاط التي تطرق إليها هذا البحث نجد:

- التعرف على مختلف وسائل الدفع الالكترونية الحديثة
- محاولة معرفة مدى استجابة المصارف الجزائرية للتطورات الحاصلة في المجال المصرفي و أهم العراقيل التي تواجهها لإيجاد الحلول المناسبة.

8. صعوبات البحث:

- صعوبة فهم و ترجمة المصطلحات التكنولوجية كونها لغة علمية تقنية بحتة.
- حداثة التجربة فيما يخص تكنولوجيات انظمة الدفع الالية الحديثة بالبنك محل الدراسة خاصة و البنوك التجارية الجزائرية عامة.

9. خطة البحث:

من اجل الإجابة على التساؤلات المطروحة بالإشكالية و تحقيقا لأغراض البحث تم تقسيم الموضوع إلى فصلين وفق الخطة التالية:

الفصل الأول الإطار النظري للدراسة الذي قسم إلى مبحثين، ففي المبحث الأول تم التطرق إلى تعريف كل من تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و الخدمة المصرفية و كذلك البنية التحتية

لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال و خصائص الخدمة المصرفية. أما بالنسبة للمبحث الثاني تطرقنا إلى توظيف تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في العمل المصرفي من خلال التعرف على مراحل دمج تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في النشاط المصرفي، و كذلك التكنولوجيا المستخدمة في البنوك، تطرقنا كذلك إلى تعريف الخدمات المصرفية و أنواع الخدمات المصرفية.

الفصل الثاني دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط تطرقنا في المبحث الأول إلى تعريف البنك محل الدراسة اما في المبحث الثاني تناولنا فيه الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة من طرف البنك محل الدراسة.

الفصل الأول

الإطار النظري للدراسة

تمهيد

لقد استطاعت التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال nouvelles technologies de l'information (NTIC) (et de la communication) أن تحقق اقتصادا للمعلومات يختلف عن الاقتصاد الصناعي المتطور، فقد تجلت الثورة التكنولوجية عن طاقات جديدة من الإمكانيات في استخدام تقنيات جديدة في مجال التخطيط للسيطرة المعلوماتية. ومن أجل مواجهة تحديات البيئة المعقدة والمنافسة الشديدة في نوعية المنتج و الخدمة المقدمة بصورة أساسية، تبنت العديد من الإدارات ومن بينها إدارة البنوك الحديثة تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة من أجل مسايرة العصر والتأقلم مع المحيط الاقتصادي.

المبحث الأول: مدخل لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال و الخدمة المصرفية

تعتبر تكنولوجيا الإعلام و الاتصال البنية التحتية للنشاط المصرفي و خاصة الالكترونى منه، الأمر الذي يدفع للتعرف عليها و على مكوناتها التي تساعد في فهم نوع الآليات و الأنظمة المعتمدة في طرف المصرف .

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال

أولاً: تعريف التكنولوجيا

إن الحتمية التكنولوجية التي نعيشها حالياً، تعني بان التكنولوجيا شكل من أشكال التطور البشري، حيث إن العديد من الباحثين يعترفون بان التكنولوجيا لم تعد فقط شرطاً من شروط الحضارة المتقدمة، بل تعدى ذلك الدفع المتسارع من الاختراعات التكنولوجية إلى تغيير النظم الثقافية التقليدية مع نتائج و عواقب اجتماعية غير متوقعة.

التكنولوجيا لغة: إن أول ظهور لمصطلح التكنولوجيا "technology" كان في ألمانيا عام 1770 وهو مركب من مقطعين "techno" و "logy" تعني "العلم" أو "النظرية" و ينتج عن تركيب المقطعين معنى "علم صناعة المعرفة النظامية في قانون الصناعة و العلم التطبيقي".¹

التكنولوجيا اصطلاحاً: تعرف التكنولوجيا على انها اللغة التقنية و العلم التطبيقي و الطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي فضلاً عن كونها مجموعة من الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة البشر ورفاهيتهم، أما التقنية فهي أسلوب او طريقة لمعالجة التفاصيل الفنية لانجاز غرض منشود.

و تعرف كذلك: بأنها الوسائل الحديثة المستخدمة في مجال الاعلام و الاتصال و التي تؤدي أغراض تعليمية و بيداغوجية لصالح المنظومة التربوية، و التي أصبحت من ضرورات هذا العصر، و لقد أثبتت الدراسات مدى فعاليتها في مجال التعليم، من خلال النتائج المحققة.²

¹ نور الدين زمام و صباح سليمان، تطور مفهوم التكنولوجيا و استخداماته في العملية التعليمية، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية، العدد 11، جوان 2013، ص 165.

² إبراهيم عمر يحيوي، تأثير تكنولوجيا الإعلام و الاتصال على العملية التعليمية في الجزائر، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2016، ص 23.

ثانياً: تعريف الإعلام

لغة: الإعلام في اللغة نعرف بأنه "مصدر" اعلم وأعلمت ويقال استعلم لي خبر فلان واعلمنه حتى اعلمه استعلمني الخبر فأعلمته إياه.

اصطلاحاً: يعرفه عبد الطيف همزة " بأنه تزويد الجمهور بالمعلومات الصحيحة او الحقائق الواضحة. و يعرفه سمير حسن: " بأنه كافة أوجه النشاط الاتصالية التي تستهدف تزويد الجماهير بكافة الحقائق و الاخبار و المعلومات السليمة عند القضايا و الموضوعات بطريقة موضوعية.¹

ثالثاً: تعريف الاتصال

لغة: يعرف بان الاتصال و الوصلة: ما اتصل بالشيء، كل شيء اتصل بشيء فيما بينهما وصلة، اي اتصال و ذريعة، ووصلت الشيء وصلا وصلة.

اصطلاحاً: كلمة اتصال "communication" مشتقة من اللاتينية "commic" و تعني المشاركة في الرأي أو الحديث أو المشورة أو اتخاذ القرار، أي أن الاتصال هنا يعني الاشتراك في المعلومات أو تبادل المعلومات و المشاعر و الاتجاهات.²

الاتصال هو عملية يقوم بها الشخص لنقل رسالة محملة بالمعاني و المعلومات والآراء والأفكار والاتجاهات إلى الآخرين لهدف ما في موقف ما وهو عملية مستمرة ومتحركة، فالالاتصال ليس كيانا جامدا وثابتا ولكنه عملية ديناميكية يتم استخدامها لنقل المعاني والقيم الاجتماعية والخبرات المشتركة.³

ويعني كذلك "إرسال المعلومات بأي شكل، صوت، بيانات، نصوص، صور" من مكان إلى آخر باستخدام الرسائل الالكترونية أو الصوتية.

¹ إبراهيم عمر يحيوي، مرجع سابق، ص24.

² مي العبد الله، البحث في علوم الإعلام و الاتصال، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 2010، ص63.

³ مرتضى البشير الأمين، وسائل الاتصال و الترويج السياحي، أمواج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016، ص111.

رابعاً: تعريف تكنولوجيا الاعلام و الاتصال

مرت على هذه التكنولوجيا عدة تسميات، فقد وصفت في أول ظهور لها على أنها التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال (NTIC) ثم حذفت كلمة الحديثة من التسمية لتصبح تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC) نظراً لي لزوال الحداثة عنها بعد ظهورها في منتصف السبعينات للقرن العشرين من خلال تسويق أول حاسوب عرف باسم « ALTAIR ». ثم بداية استعمال الإنترنت في التسعينات من نفس القرن، وقد ظهرت مؤخرًا بعض الأدبيات يستخدم مؤلفوها التسمية المختصرة تكنولوجيا المعلومات.¹

عرفها هربت سيمون الحائز على جائزة نوبل في علوم الاقتصاد سنة 1978 كالاتي: تكنولوجيا الإعلام و الاتصال تساعد على جعل كل المعلومات مسموعة أو رمزية أو مرئية، تقرا على حاسوب أو كتب، مفكرات تخزن في الذاكرات الالكترونية.

تعريف البنك الدولي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال:

يعرفها بأنها مجموعة من الأنشطة تسهل تجهيز المعلومات و ارسالها و عرضها بالوسائل الالكترونية.²

من خلال هذه التعاريف السابقة نستنتج أن:

-تكنولوجيا المعلومات هي حقل من حقول تكنولوجيا، التي تهتم بمعالجة المعلومات.

- تبرز تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال ظاهرتين، من جهة الجمع بين الكلمة المكتوبة والمنطوقة، و الصورة الساكنة و المتحركة، وبين الاتصال السلكية واللاسلكية، ثم تخزين المعلومات و استعمالها، ومن جهة أخرى اعتماد الأسلوب الرقمي للقيام بالعمليات.

- التركيز على عمليات الاستقطاب، التخزين والمعالجة (المعلوماتية) و عمليات البث (الاتصال). و بشكل أشمل وأدق يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات هو التزاوج و الترابط الهائل ما بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة وتكنولوجيا الاتصالات مختلفة الأنواع والاتجاهات، التي حققت إمكانية تناقل كمية

¹ Josiane basque, Une réflexion sur les fonctions attribuées aux TIC en enseignement universitaire, Revue internationale des technologies en pédagogie universitaire, université canada, 2005, p 34.

² قاسم الشعري، نايا اللثي، الاقتصاد المعرفي، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص54.

هائلة من المعلومات بسرعة فائقة وبغض النظر عن الزمان والمكان، وصولاً إلى شبكات المعلومات وفي قمتها شبكة الإنترنت.

المطلب الثاني: البنية التحتية لتكنولوجيا الاعلام و الاتصال

تعتبر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أساس قيام اقتصاد المعرفة، وتتكون هذه البنية عموماً من شبكات الاتصال (الإنترانات، الإنترنت، الأكسترنات) وكذلك من وسائط الاتصال (الأقمار الصناعية، الساتيليت، الربط السلكي و (لا سلكي) البرمجيات) برامج النظام، برامج التشغيل، برامج المعالجة) وكذلك من مختلف أجهزة الاتصال (أجهزة الحاسب الآلي، الهاتف، الصراف الآلي، التلفاز....).

أولاً: المكونات المادية

تتضمن كافة المكونات المادية (الأجزاء الملموسة في النظام) والمستخدم في إدخال، ومعالجة وإخراج البيانات والمعلومات. ويعتبر الحاسب الآلي هو القاعدة الرئيسية التي تنطلق من خلالها تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتبني عليها أساساتها.

ثانياً: البرمجيات

هو عبارة عن جميع المجموعات والتعليمات الخاصة لمعالجة المعلومات والتي يمكن تصنيفها إلى:¹

1-نظام البرمجيات: مثل برامج نظام التشغيل الذي يدير ويساند عمليات نظام الحاسوب.

2-تطبيقات البرمجيات: وهي عبارة عن البرامج التي تقوم بمعالجه مباشرة لأجل الاستخدام الشخصي، مثل برنامج التخزين، برنامج الرواتب و برنامج معالجة الكلمات.

ثالثاً: البيانات:

هي عبارة عن برامج خاصة تقوم بإدارة قواعد البيانات تخزين، معالجة، استرجاع وتحديث البيانات والتي تزود بطريقة الوصول إلى البيانات المخزنة باستخدام برامج تطبيقية.

¹ عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المعنز للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص131.

رابعاً: الموارد البشرية

وهناك نوعين من المتعاملين مع تقنية المعلومات و هم كما يلي:¹

1- **المستعملين النهائيين:** وهم الأشخاص الذين يستعملون النظام بطريقة مباشرة، حيث يعتمد معظم المستعملين النهائيين على عمال المعرفة أي الأفراد الذين يقضون اكثر وقتهم في الاتصالات من أجل خلق واستعمال و توزيع المعرفة.

2- **الفنيين و المتخصصين:** و هم محللو النظم و مطوري البرامج و مشغلي الحواسيب.

خامساً: شبكات الاتصال

هي الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات والمعلومات و تلقيها، إذا تتألف من مجموعة من المحطات تتواجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها بواسطة تتيح للمستفيدين إجراء عملية الإرسال والتلقي. وتعد شبكة الاتصال مجموعة هائلة من وثائق النص المترابطة مع بعضها على الإنترنت، ويعود سبب تسميتها بشبكة الويب العالمية أو الشبكة العنكبوتية إلى تداخل الروابط العديدة بين الوثائق التي تشكل مواقع هذه الشبكة المنتشرة عبر العالم بطريقة تشبه تداخل خيوط العنكبوت، و تسمح شبكة الويب العالمية لبرنامج مستعرض الويب بنقل جميع أنواع المعلومات من برامج، وأخبار، وأصوات، وصور، وفديو.²

ومن اهم التقنيات التي تمثل الشبكة العنكبوتية هي:³

أ- **شبكة الانترنت internet network:** هي الشبكة الرئيسية، وهي الوسط لتبادل كل اشكال البيانات الرقمية من ضمنها النصوص، الصور، البرامج و الفاكسات.

ب- **شبكة الانترنت intranet network:** وهي شبكة انترنت داخلية محاطة بجدار عازل fire wall لأغراض الأمن، والتي تربط النظم الالكترونية المختلفة للمنظمة.

¹ عبد ناصر علك حافظ، حسين وليد حسين عباس، نظام المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، دار عيذاء للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص68.

² غسان قاسم داود اللامي، تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، جامعة بغداد، 2013، ص12.

³ سوزان عوني عبد الله القواسمي، اثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة أداء العاملين(دراسة حالة البنك التجاري الأردني)، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2015، ص 26.

ج-شبكة الاكسترنات **extranet network**: وهي شركة انترانت خاصة يسمح لمجموعات مختارة لدخولها، حيث تسمح لأشخاص من خارج الشبكة باستخدامها للحصول على معلومات تخص الكلفة ومزايا منتجاتها.

المطلب الثالث: مفهوم الخدمة المصرفية

أولاً: نشأة الخدمات المصرفية

بما إن التسويق يمثل مجموعة الأنشطة الموجهة للأفراد من قبل إدارة التسويق، باعتمادها على الترويج، والتوزيع، ونقاط البيع، وغيرها من خلال تقديم الخدمات لزيائنها، ومع تطور مفهوم التسويق أثر على تطور الخدمات المقدمة للزيائن وخاصة الخدمات المصرفية.¹

1 - الخدمات المصرفية ما قبل التصنيع:

الاكتفاء الذاتي: أي أن كل أسرة تنتج كل ما تحتاجه من سلع، وخدمات، وتميزت هذه المرحلة بعدم وجود نشاط التسويق أيضاً وعدم وجود نشاط مالي ومصرفي.

- **تبادل الفائض من الإنتاج:** أي أن الأسر في هذه الحالة اتجهت إلى التخصص في الإنتاج، وهذا أدى إلى إجراء عملية المبادلة بالسلع من خلال مقايضة سلعة بسلعة أخرى.

- **ظهور النقود:** نظراً لصعوبة إجراء عملية تبادل، هذا ما دفع إلى النقود كسلعة وسطية تمكن الأفراد من التراضي من خلال عملية التبادل والذي حقق تحول كبير في طبيعة الأنشطة المالية.

الإيداع و القروض: لقد لجأ أصحاب الثروات إلى إيداع ثروتهم لدى صائغي الذهب، وهؤلاء يمثلون القروض لقاء فائدة معينة، وذلك لفترة قصيرة، تميزت هذه الفترة ظهور القروض، الإيداع، و فائدة مقابل منح القروض.

¹ سليمة عبد الله، دور تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري بباتنة، رسالة ماجستير، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009، ص ص 28 29.

- بداية البنوك: تطور عمل الصياغ من الإيداع، القروض، التحصيل على فائدة إلى التنسيق والتعامل فيما بينهم وقام بإنشاء البنوك، بحيث أن الأنشطة المصرفية في هذه الفترة اقتصر على الإيداع، القروض والفائدة وإصدار أوراق البنكنوت.

2 - الخدمات المصرفية في مرحلة التصنيع: تتميز هذه المرحلة بتراكم رأس المال، مما دفع أصحابه إلى الاستثمار في المشاريع الصناعية، وأن هذا الاستثمار الذي إلى زيادة الثروات، وهنا ظهرت الحاجة بشكل اكبر إلى البنوك أكثر تخصصا من الفترات السابقة، وذلك نتيجة لزيادة مبالغ الإيداع وزيادة راس مال البنوك، وزيادة إمكاناتها في منح القروض وإعطاء الاستثمارات.

3 - الخدمات المصرفية في مرحلة التقدم الصناعي: تتميز هذه المرحلة باستخدام التكنولوجيا المتطورة في تقديم الخدمات البنكية، ولقد أصبحت هذه المؤسسات تتسابق فيما بينها في استخدام الأساليب الحديثة، لكي تتمكن من تلبية حاجات ورغبات الافراد وجلب اكبر عدد ممكن من العملاء. حيث اصبح اغلب الأفراد يطلبون الخدمة المصرفية وذلك من خلال إيداع، طلب القروض، تحويل الرواتب إلى البنوك، طلب بطاقة الائتمان وغيرها من الخدمات البنكية.

4 - الخدمات المصرفية في مرحلة ما بعد التقدم الصناعي و المرحلة الراهنة: إن التطور الكبير الذي حصل في جميع المجالات أثر بشكل كبير على الخدمات البنكية وهذا ناتج عن:

- تزايد الطلب على الخدمات المصرفية.

- زيادة عدد البنوك و تنوع الخدمات المقدمة.

- زيادة عدد الفروع التابعة للبنك.

- اتساع الرقعة الجغرافية التي تنتشر عليها هذه البنوك فروعها.

- الاشتراك في شبكة الإنترنت لتسهيل عملية الترويج و الاتصال بالزبائن.

ثانيا: تعريف الخدمات المصرفية

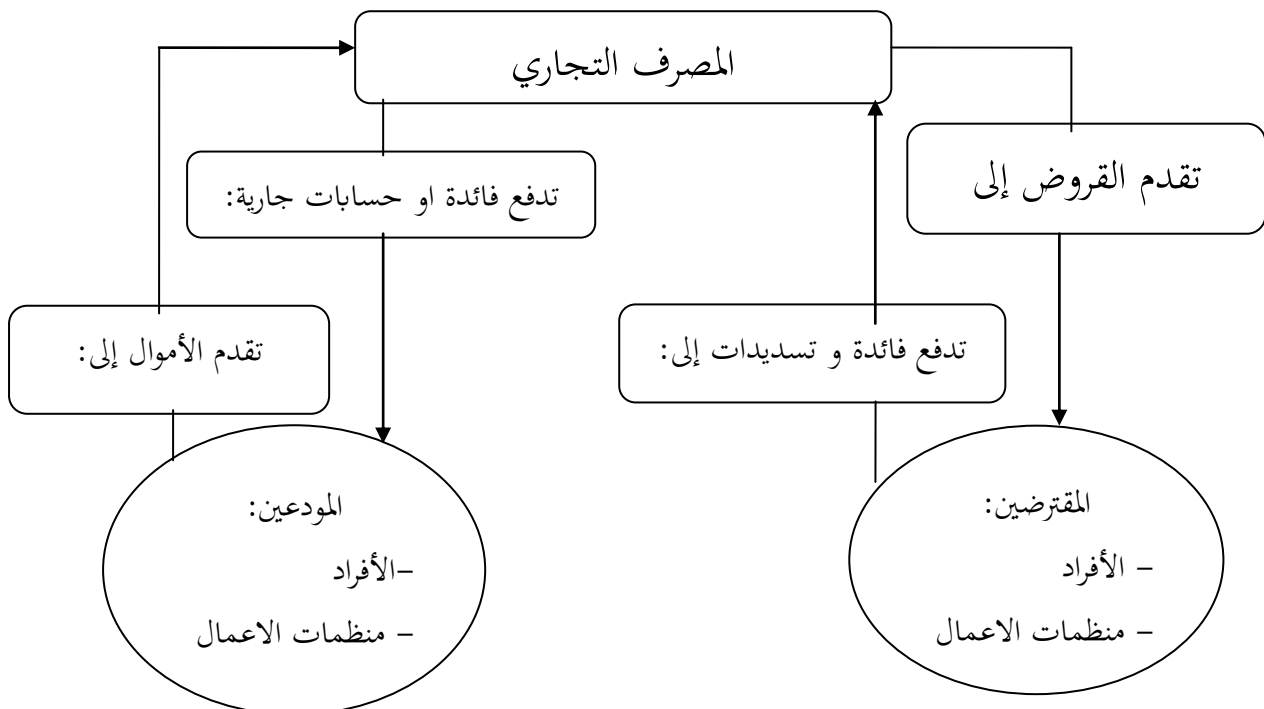
تعتبر الخدمة المصرفية خدمة تقدمها مؤسسة مالية من نوع خاص تسمى بالمصارف أو البنوك، وبالتالي قبل أن نقوم بتقديم تعريف الخدمة المصرفية يجب أولاً أن نعرف بالمؤسسة التي تقدم هذه الخدمة.

أولاً: التعريف بالمصرف:

المصرف أو البنك هو منشأة مالية تتصب عملياتها الرئيسية على تجميع النقود الفائضة عن حاجة الجمهور أو المنشآت أو الدولة، لغرض إقراضها للآخرين وفق أسس معينة، أو استثمارها في أوراق مالية محددة.

كما يمكن تعريف المصرف من وجهة نظر حديثة على أنه:¹ مجموعة من الوسطاء الماليين الذين يقومون بقبول ودائع تدفع عند الطلب، أو لأجل محددة و تزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي وخدمته بما يحقق أهداف خطة التنمية وسياسة الدولة ودعم الاقتصاد القومي، وتباشر عمليات تنمية الادخار والاستثمار المالي في الداخل والخارج، بما في ذلك المساهمة في إنشاء المشروعات، وما يتطلب من عمليات مصرفية و تجارية و مالية وفقاً للأوضاع التي يقرها البنك المركزي و الشكل التالي يساهم في ايضاح مفهوم المصرف كوسيط مالي.

الشكل رقم (1): المصرف كوسيط مالي



المصدر: محمد عبد الفاتح الصيرفي، إدارة البنوك، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، ص14،

2006

¹ محمد عبد الفاتح الصيرفي، ادارة البنوك، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، 2006، ص14.

ثانيا: تعريف الخدمة المصرفية:

تعرف الخدمة المصرفية على أنها¹: " مجموعة من العمليات ذات المضمون المنفعي الذي يتصف بتغلب العناصر الغير ملموسة على العناصر الملموسة، والتي تدرك من قبل الأفراد والمؤسسات من خلال دلالتها، وقيمتها المنفعية التي تشكل مصدرا لإشباع حاجتهم المالية والائتمانية، الحالية و المستقبلية، والتي تشكل في الوقت نفسه مصدر لربحية المصرف وذلك من خلال علاقة تبادلية بين الطرفين.

و تعرف كذلك بأنها: تمثل نشاط أو عمل غير ملموس يحصل عليه المستفيد من طرف أفراد أو مكائن التي تقدم من خلالها هاته الخدمة وأن مستوى إشباع هذا المستفيد يرتبط بمستوى أداء الأفراد والمكائن.

- إن تقديمها قد يرتبط إما بفرد و إما الأجهزة فعلى سبيل المثال:²

- إن وصول المستفيد إلى المعلومات التي يحتاجها من خلال التقائه بالعاملين في المصرف يجعل هذا النوع من الخدمة مرتبط بالشخص الذي يقدمها.

- إن سحب المستفيد للنقود عن طريق الصراف الآلي يرتبط باستخدام هذا الصراف.

- إن مستوى إشباع المستفيد يرتبط بمدى كفاءة العاملين و مستوى تطور الآلات والأجهزة المستخدمة والتي تساعد على سرعة إنجاز وتقديم الخدمة.

كتعريف شامل للخدمات المصرفية يمكن القول بأنها عبارة عن تصرفات و أنشطة غير ملموسة من طرف إلى طرف آخر وهي عبارة عن كل ما يقدمه المصرف من عمليات و منافع لا يترتب عنها نقل لملكية أي شيء كما تعتبر مصدرا للإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية الحالية والمستقبلية وهي في نفس الوقت مصدر من مصادر أرباح البنك من خلال العلاقة تبادلية بين العميل والبنك.

¹ سعدي عبد الرحمان أبو حمرة، واقع الخدمات المصرفية للعملاء و اثرها على الارباح من وجهة نظر الادارة العليا (دراسة حالة بنك فلسطين)، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2011، ص 27.

² سلمانى فاطمة، جودة الخدمات المصرفية و اثرها على تحقيق رضا الزبون دراسة حالة بنك BADR وكالة المسيلة، مذكرة ماستر، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة المسيلة، مسيلة، 2014، ص

المطلب الرابع: خصائص الخدمة المصرفية

تتصف الخدمة المصرفية بمجموعة من الخصائص بالرغم من الاختلاف على الخصائص المميزة للخدمات نظرا لطبيعة الخدمات المصرفية و تعددها و تنوعها و خضوعها لتغيرات مستمرة و سنعرض فيما يلي خصائص الخدمات حسب آراء بعض الكتاب المتخصصين في مجال تسويق الخدمات المصرفية، ومن أهم هذه الخصائص:¹

غير ملموسة: معنى ذلك ان الخدمة المصرفية ليس لها تجسيد مادي و بناءا على ذلك لا يمكن نقلها أو تخزينها أو تعبئتها أو فحصها قبل الشراء فمن الناحية العملية إن إشباع و استهلاك الخدمة تحدث في نفس الوقت لذلك يصعب معاينتها.

تعدد و تنوع الخدمات المصرفية: إن الخدمات التي تقدم من قبل البنوك كثيرة و متنوعة لتلبية مختلف احتياجات الزبائن خاصة الاحتياجات التمويلية و الائتمانية باختلاف أنواعهم و تواجدهم الجغرافي. **إشباع رغبات الزبون:** يتعين أن تكون هذه الخدمات التي يقدمها البنك للزبائن خدمات كاملة الإشباع أي ترضي الزبون تماما ولا تدع له مجالاً للبحث عن خدمات بنك آخر فالعلاقة بين البنك و الزبون علاقة دائمة و مستمرة قائمة على تعظيم إشباع الرغبات لدى الزبون.

صعوبة التمييز في الخدمة المصرفية: الخدمة المصرفية لا تختلف إلا في حدود ضعيفة جدا و لهذا فإنها تتصف بقدر كبير من التشابه و النمطية، مثلا الخدمات المصرفية التي تكاد أن تكون نمطية في بنوك مختلفة: الحساب الجاري، القروض.²

صعوبة تقييم الخدمات المصرفية: ترجع هذه الصعوبة إلى ان الخدمات المصرفية غير ملموسة، يصعب لمس الخصائص المادية و المنفعية لها و لعدم قدرة البنك على تقديم عرض ملموس للخدمة المصرفية فان الزبون لا يستطيع تقييم شراءه للخدمة المصرفية قبل الحصول عليها و هذا يؤثر على برنامج الترويج و التوزيع للخدمة المصرفية.

¹ بوراس نبيلة، زنفوي كريمة، ابتكار الخدمة المصرفية و دورها في ادارة العلاقة مع الزبون دراسة تطبيقية: بنك الفلاحة و التنمية الريفية - وكالة قالمه -، مذكرة ماستر، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945 قالمه، الجزائر، 2012، ص 27.

² بريش عبد القادر، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 3، جامعة الشلف، ص 254.

الاعتماد على الودائع: تعتمد المصارف على الودائع في تأدية جميع خدماتها المصرفية و هي تمثل المصدر الأساسي لتمويلها و تحقيق أرباحها.

الانتشار الجغرافي: أي امتلاك شبكة فروع في أي بنك ذو حجم و مجال واسع بحيث ينتشر جغرافيا بشكل يتلاءم مع رغبات واحتياجات الزبائن إلى الخدمات و المنتجات المصرفية . و كل هذا من أجل تحقيق المنفعة المكانية للعميل و بشكل فعال سواء على المستوى المحلي حيث يمارس نشاطه أو على المستوى الدولي حيث يحتاج إلى من يساعده على اختراق السوق الدولية و التصدير إليها بفعالية كبيرة.

التوازن بين النمو و المخاطر: بمعنى ان أي عمل مصرفي موضوعي يتصف بالضرورة أيجاد توازن بين توسع نشاطه و درجة المخاطر التي يتحملها المصرف، باعتبار إن المصرف مؤسسة تمارس نشاطها في ظل سيادة ثقة تامة و متبادلة بين الزبون و المصرف، إذ من أو لى مسؤوليات المصرف ان يجري نوعا من التوازن بين توسع النشاط المصرفي و بين اعباء هذا التوسع .

تكامل الخدمة المصرفية في ذاتها: بمعنى الخدمة المصرفية غير قابلة للتجزئة أو التقسيم أو الانفصال، ومن المعروف إن الخدمة المصرفية تنتهي عند تقديمها في كل مرة تقدم فيها حيث لا يمكن تخزين الخدمة المصرفية مرة أخرى للزبون فهي تستهلك في نفس اللحظة التي تنتج وتقدم فيها مما أدى إلى الاهتمام بجودة تقديم الخدمة والمهارة في التعامل مع الزبائن.

صعوبة تحديد السوق المصرفية بدقة: و خاصة في الدول النامية لعدم استقرار الأوضاع الاقتصادية و السياسية من جهة و القصور الواضح في الأنشطة التسويقية للبنك من جهة ثانية.

المبحث الثاني: توظيف تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في العمل المصرفي

ان تغير الظروف و الاحوال يتبعه تعديل او تطوير في الخدمات و الادوات و الوسائل التي تستخدم معها، إذ لا يجوز استخدام وسائل تقليدية للتعامل مع ظروف لم تكن قائمة مثلا هو الحال فيما شهده العمل المصرفي خاصة و المالي عامة من تحولات و تغيرات، مما دفعها إلى استخدام خدمات الكترونية متنوعة، سنتطرق إليها في هذا المبحث.

المطلب الأول: مراحل دمج تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في النشاط المصرفي

يمكن تقسيم مراحل دمج المصارف لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في المصارف إلى مرحلتين أساسيتين:¹
1- المرحلة الممتدة ما بين 1914 إلى 1970: رغم طول هذه المرحلة إلى أن المصارف لم تعرف خلالها إلا مرحلتين من التطورات الأساسية التي مست نشاطها المصرفي، يمكن إيجازها في ما يلي:

- إدخال المحترفين إلى العمل المصرفي: تم ذلك بعد نهاية الحرب العالمية الأولى سنة 1914، أين بدأت المصارف تدخل المحترفين في تقديم بعض الأنشطة المصرفية، وخاصة تلك الأنشطة المعقدة والتي تتطلب نوعا من الخبرة والحرفة، وكان الهدف من وراء ذلك هو تحقيق عامل السرعة والكفاءة العالية في إنجاز المهام المصرفية.

- مرحلة الاهتمام بالنشاط التسويقي: تبنت المصارف في هذه المرحلة استراتيجيات تسويقية كان لها أثرا على كل عناصر المزيج التسويقي، وكانت تهدف من ورائها إلى تصريف خدماتها بطريقة أكثر فعالية.

2- المرحلة الممتدة من السبعينات إلى يومنا هذا: تميزت المصارف في هذه الفترة بالتوسع المستمر في تبنى تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ويمكن تقسيمها إلى العديد من المراحل:

- الاعتماد الأولي على تكنولوجيا الإعلام و الاتصال من طرف المصارف: كان هدف المصرف من وراء تبنى تكنولوجيا الإعلام والاتصال في هذه المرحلة هو إيجاد حلول الأعمال المكتبية الخلفية، حيث بدأ المختصون في المجال يدخلون المصارف لإيجاد حلول لمشاكل الأعمال المصرفية ومن بينها: التأخر في إعداد التقارير المالية والمحاسبية، حيث تميزت هذه الفترة بعدم تدخل الإدارة الوسطى والعليا التنفيذية، في الحلول المقترحة أو في تكلفتها، وكان الهدف الأساسي هو إيجاد الحلول لهذه المشاكل.

¹ سحنون خالد، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك دراسة حالة: مقارنة بين البنوك الجزائرية و البنوك الفرنسية، أطروحة دكتوراه، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2016، ص93.

- تعميم استخدام التكنولوجيا: تميزت هذه المرحلة بتعميم الوعي التكنولوجي على كافة العاملين بالمصرف وكذا الاستعداد للدخول إلى تكنولوجيا أوسع، بالإضافة إلى عدم تدخل الإدارات الوسطى والعليا في النشاط.
- الاعتماد على وسائل الاتصال في عرض الخدمات: اعتمدت المصارف بعض الوسائل من أجل التوفير الفوري للخدمات العملاء بتكاليف مرتفعة، مما دفع الإدارة العليا لتوجيه اهتمامها إلى تكنولوجيا الإعلام والاتصال، رغبة في تطوير المنتجات حسب متطلبات العملاء و بتكلفة أقل.
- التحكم في التكاليف: تميزت هذه المرحلة بضبط الاستثمارات في التكنولوجيا، كما عملت الإدارة العليا على الاستعانة بمختصين في تكنولوجيا الإعلام والاتصال لمساعدتها في ضبط التكاليف.
- الإدارة الإستراتيجية للتكنولوجيا: نتج هذا التفكير عن الاستثمارات الضخمة التي قامت بها المصارف في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال إذ تم اعتبارها كأصل من أصول المصرف، وبالتالي فهو يحقق مردودية كباقي الأسود وفي هذه المرحلة أصبحت تعتبره عمل ضمن أعمال المصرف وبدأ التركيز فيها على تفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي والخارجي، لقد نتج عن الإدارة الاستراتيجية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال من طرف المصرف العديد من التوجهات الحديثة منها:

- ◆ اهتمام المصارف بالخدمات المصرفية بالتجزئة مما ساعد على ربحيتها.
- ◆ الاعتماد المتزايد على التقنيات الالكترونية لتلبية حاجات المتعاملين من الخدمات الالكترونية.
- ◆ زيادة أهمية التكنولوجيا في مراقبة سير الاعمال وكذا الرقابة الداخلية و التحكم في المخاطر.
- ◆ الحد من استعمال الملفات الورقية التي تحتاج الى حيز كبير داخل المصارف.

المطلب الثاني: تكنولوجيا الإعلام و الاتصال المستخدمة في البنوك

ان التكنولوجيا المستخدمة في البنوك اليوم متعددة و متنوعة، وهي تختلف باختلاف اشكالها وتطبيقاتها و بالتالي فان العامل التكنولوجي يمكن ملاحظته بشكل جلي على مستوى البنوك.

أولاً: أهم الأجهزة التكنولوجية المستخدمة في البنوك

يمكن توضيحها من خلال الجدول التالي :

جدول رقم(01): نمط تطبيق التكنولوجيا الجديدة في البنوك

| الآلات | الاستعمال |
|---|-----------|
| مينيتال minitel، الهاتف، الفاكس، الهاتف ذو الشاشة sevenphone الكمبيوتر الصغير على الخط micro computer online الشاشة للمسية bone interactive | الاعلام |
| الأقراص المدمجة، الهاتف، المينيتال الكمبيوتر الصغير على الخط الشاشة للمسية | التوثيق |
| الكمبيوتر على الخط الأقراص المدمجة، التلفاز التفاعلي | التكوين |
| التلفاز التفاعلي، الأقراص المدمجة المرئية الكمبيوتر الصغير على الخط الوسائط المتعددة | التسيير |
| مينيتال، الهاتف، الهاتف ذو الشاشة الكمبيوتر الصغير على الخط الأقراص المدمجة المرئية الشراء عن بعد الشاشة للمسية | الشراء |

Source : Michel Badoc et Autres –E– Marketing de la Banque et de l’Assurance, Edition d’organisation, paris, France, 2000, p65

من خلال الجدول يمكن القول أن الإعلام الآلي يعد إحدى أهم التقنيات المستخدمة في البنوك، وهو عبارة عن مجموعة من المواد العلمية والتقنية الخاصة بمعالجة المعلومات بواسطة وسائل أوتوماتيكية، ومن بين التقنيات أو الأدوات نجد الكمبيوتر الصغير على الخط، وهو عبارة عن آلة أوتوماتيكية مبرمجة لمعالجة المعلومات، يقوم بتخزين البيانات ويشغلها ويتفقد التعليمات بسرعة كبيرة وبدرجة عالية من الصحة والدقة على مستوى البنك، أما مصطلح على الخط، فنعني به الربط بين جهاز الكمبيوتر وجهاز كمبيوتر آخر يكون في موقع جديد، هذا الربط يمكن إتمامه باستخدام خطوط الهاتف، وتقوم أجهزة الكمبيوتر بنقل

البيانات إلى الآخرين¹، كالمبيوتر الصغير يستخدم في توظيفات عديدة بالبنك (إعلام، تكوين، شراء، تسيير، اتصال...) وللحصول على حاسوب متعدد الوسائط يجب تجهيزه ببطاقة صوتية، ووحدة قرص بصري، مصطلح الوسائط المتعددة يعني قدرة الكمبيوتر على دمج الصور و المعطيات و الصوت و مقاطع الفيديو في مختلف المستندات و الوثائق².

أما المينيتال، الهاتف، والفاكس، فيستخدمها موظفو البنك في الإعلام، التوثيق، الشراء، الإدارة، العمل والاتصال، كما يمكن من خلاله الدفع عن بعد، طلب المعلومات، تقديم الطلبات، إضافة إلى معرفة الأسعار وحجز الأماكن.

وفيما يخص التلفاز التفاعلي، فإنه يستخدم في عمليات الشراء وكذلك التكوين، كما يعتبر الحل العلمي لأحد عيوب التلفزيون كوسيلة (تكوينية)، تفتقد لرجع الصدى الفوري من المتلقي إلى القائم بالاتصال التعليمي، وفي هذا الحل تتاح أمام قناة اتصالية صوتية أو صوتية مرئية، لكي ينقل تساؤلاته ومناقشته ووجهات نظره وغيرها إلى القائم بالاتصال التكويني وبصورة فورية.

كذلك من بين التكنولوجيا التي تعتمد عليها البنوك في انشطتها المختلفة نجد:

الشاشات اللمسية: وهي عبارة عن شاشة تلفزيونية مركب خصيصا لكي تحس او تشعر عندما يلمسها شيء، ولكي تكون قادرة على تزويد الكمبيوتر لي معلومات دقيقة عن المكان الذي يحدث فيه اللمس بالضبط، كما تستخدم الشاشات اللمسية مع البرمجيات اللمسية التي تستعمل المعلومات المقدمة بواسطة الشاشة للإجابة على طلبات المستعمل، ويمكن اعتبار الموزع الآلي للنقود DAB من الشاشات اللمسية.

البريد الإلكتروني: يستخدم في عملية الاتصال، وهو طريقة لإرسال النصوص الكترونيا من حاسوب مركزي أو نهاية طرفية إلى نهاية طرفية أخرى متواجدة بالبنك، ويعمل كذلك على³:

- سريع جدا و يعمل على نشر المعلومات بكميات كبيرة، بما في ذلك العناصر المرئية و الروابط لمواقع الويب.

¹ طارق عبد العال حماد، اندماج وخصخصة البنوك، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003، ص58.

² طارق الحق، مدخل إلى المعلوماتية- الحاسوب الشخصي وأجهزته المحيطة، قصر الكتاب، البليلة، الجزائر، 2005، ص36.

³ Boulenuar nassima ouarda, les nouveaux supports de communication TIC: facteurs de différentiation dans l'activité bancaire, mémoire de magister, faculté des sciences économiques, des sciences de gestion et des sciences commerciales, université d'Oran, oran, 2014, p 86

- تتبع تلقائي لجميع الاتصالات التي قمنا بها مع العميل.
- مناسب لإلغاء التبعية.

ثانيا: أهم قنوات التوزيع الحديثة المستخدمة في البنوك

أ- الموزع الآلي للأوراق النقدية (DAB): الموزعات الآلية للأوراق النقدية هي صورة بسيطة للمكننة في القطاع البنكي. فهي آلات أوتوماتيكية تستخدم عن طريق البطاقة الإلكترونية، تسمح للمستهلك بسحب مبلغ من المال بدون اللجوء إلى الفرع، حيث أنها تستخدم حتى في المواعيد التي يغلق فيها البنك أبوابه. وعموما فهي تخفيف عن عاتق الفروع الأعمال المصرفية العادية مثل عمليات سحب النقود أو الاستفسار عن الرصيد، وهكذا فإن المهمة الرئيسية للموزع الآلي للأوراق النقدية تتمثل في تقديم الخدمة الأكثر ضرورة للمستهلك وتخفيض نشاط السحب على مستوى الفروع.¹

ب- الشباك الآلي للأوراق النقدية (GAB): هي أيضا عبارة عن أجهزة أوتوماتيكية توجد في الغالب في الواجهة الأمامية لمبنى المصرف أو في الأماكن المحتمل أن يقصدها الزبائن الأندية، المراكز التجارية وغيرها من الأماكن والمناطق التي يراها المصرف ملائمة. هذه الشبائيك تقدم خدمات أكثر تعقيدا وأكثر تنوعا مقارنة بالموزع الآلي للأوراق النقدية مثل القيام بعمليات السحب والإيداع في حدود مبالغ معينة، تحميل المبالغ إلى حساب زبون آخر بنفس المصرف، طلب شيكات... الخ. عدد هذه العمليات يتراوح من 12 إلى 15 عملية في البنوك الفرنسية و من 65 إلى 75 عملية في البنوك الأمريكية.²

هذه الشبائيك متصلة بالكمبيوتر الرئيسي للبنك، ودورها مهم على مستوى النشاط التسويقي لأنها أصبحت تمثل وسيلة للحوار مع العميل. يمكن تلخيص مجمل الخدمات التي يقدمها كل من GAB, DAB.

¹ مزريق عاشور، معموري صورية، عصرنة القطاع المالي و المصرفي وواقع الخدمات البنكية الالكترونية بالجزائر، المؤتمر الدولي العلمي حول اصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات الراهنة، جامعة حسية بن بو علي، الشلف، 02-12-2019، ص 6.

² نفس المرجع.

الجدول رقم(02): الموزع الآلي للأوراق النقدية DAB

| النتائج | التقنية | الخدمات التي يقدمها | |
|-----------------------------|---|--|----------------------------------|
| تخفيض نشاط السحب في الفروع. | جهاز موصل بوحدة مراقبة الكترونية تقرا المدارات المغناطيسية للبطاقة. هذه الأخيرة تسجل عليها المباع المالية الممكن سحبها اسبوعيا. | يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة السحب. يوجد في البنوك، الشوارع، المحطات، وأماكن أخرى. يعمل دون انقطاع | الموزع الآلي للأوراق النقدية DAB |

المصدر: من إعداد الطالبتين

الجدول رقم(03): الشباك الآلي للأوراق النقدية GAB

| النتائج | التقنية | الخدمات التي يقدمها | |
|--|---|---|----------------------------------|
| يستعمل من طرف الزبائن حتى في اوقات غلق البنك و على مدار 24سا، مما يسمح بتخفيض السحب في الفروع. | جهاز موصل بوحدة مراقبة الكترونية تقرا المدارات المغناطيسية للبطاقة. | يخول لحائز البطاقة القيام بالعديد من العمليات منها: - سحب الأموال؛ - معرفة الرصيد؛ - القيام بالتحويلات؛ - طلب دفتر الشيكات. | الشباك الآلي للأوراق النقدية GAB |

المصدر: من إعداد الطالبتين

ج-نهائي نقطة الدفع الإلكتروني: هي الآلات المتوفرة لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف طبيعتها و أنشطتها وهي متصلة بشركة (SATIM) société d'automatisation des transactions interbancaire et monétique، حيث يمكن للعميل استخدام بطاقة بلاستيكية أو بطاقة ذكية للقيام بمدفوعاته من خلال الخصم على حسابه الكترونيا بتمرير هذه البطاقات داخل هذه الآلات المتصلة إلكترونيا بحاسوب البنك. لهذا إذا كان الزبون يحمل بطاقة دفع تمنح من البنك، في عند شرائه ما يحتاجه من سلع وخدمات، وبدلا من الدفع نقدا أو بواسطة الشيكات يستعمل هذه الوسيلة.

TPE يمكن ان يكون: ¹

على الخط (en ligne): في هذه الحالة يكون الجهاز موصل مع الكمبيوتر المركزي للبنك في كل مرة يتم فيها استخدام البطاقة. حيث يوفر امانا اكبر من خلال السماح لصاحب البطاقة بفحص كل معاملة مسبقا.

خارج الخط (hors ligne): تتم إدارة عناصر التحكم بواسطة الجهاز قبل التحقق من صحة المعاملة.

شبه على الخط (semi en ligne): يقوم الجهاز بإدارة الإعدادات التي تسمح له بمعالجة المعاملة وفقا للمبلغ، للتحقق من صحة المعاملة او طلب التحقق من صحتها عن طريق الاتصال بالكمبيوتر المركزي للبنك.

المطلب الثالث : الخدمات المصرفية الالكترونية

مفهوم الخدمات المصرفية الالكترونية:

قبل تطرق إلى ذكر مفهوم الصيرفة الإلكترونية، يجب التمييز بين نوعين من المصارف التي تمارس الصيرفة الإلكترونية فهناك المصارف التي ليست لها موقع جغرافي وغير موجودة على أرض الواقع و تسمى بال مصارف الافتراضي أو الإلكترونية وهناك مصاريف عادية أو التي تقدم خدمات تقليدية بالإضافة إلى تقديم خدمات إلكترونية، ولقد حظيت هذه الأخيرة في عدة تعريف منها.

الصيرفة الالكترونية هي تقديم الخدمات المصرفية باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال أي من خلال الانترنت والموزعات الآلية والشبكات الخاصة والهاتف النقال فهي تتيح الخدمة المصرفية عن بعد وخلال 24 ساعة و كل أيام الأسبوع، وبسرعة فائقة وبتكلفة أقل ودون التقاء مكاني بين العميل و المصرف.²

كما تعرف على أنها تقديم الخدمات الخاصة بالمعاملات المصرفية عن طريق قنوات توصيل الكترونية.

¹ Brahimi Thiziri, Boumghar Lynda, L'impact des nouvelles technologies sur l'activité bancaire en algérie : cas de la BEA(agence <034> de tizi-ouzou), mémoire pour l'obtention d'un diplôme de master, faculté des sciences économiques, des sciences de gestion et des sciences commerciales, université mouloud mammeri, tizi-ouzou, 2016, p p 44 -45

² مزريق عاشور، معموري صورية، مرجع سابق، ص 3.

من خلال التعاريف السابقة نستخلص أن الصيرفة الالكترونية هي عبارة عن تقديم الخدمات المصرفية باستعمال أجهزة وأدوات الكترونية مختلفة، والتي تمكن العملاء من الاستفادة منها في أي زمان أو مكان بسرعة عالية وتكلفة اقل.

فالخدمات البنكية الإلكترونية تتميز بالخصائص التالية:

- خدمات تتم عن بعد وبدون اتصال مباشر بين أطراف الخدمة؛

- خدمات لا تعرف قيودا جغرافية؛

- خدمات تقوم على التعاقد بدون مستندات ورقية؛

- يتم الدفع عن طريق النقود الإلكترونية¹.

2. اهم الخدمات المصرفية الالكترونية:

يمكن تقسيم مواقع البنوك على الإنترنت بشكل عام إلى نوعين هما:

1. موقع الإعلان عن الخدمات والمنتجات التي يقدمها المصرف في الفروع التقليدية الخاصة به ويسمى موقع المعلومات.²

2. موقع التعاملات المتكاملة والتي يمكن من خلالها الحصول على الخدمات التالية:

• **مراجعة الحسابات:** حيث يمكن للعميل مراجعة حساباته في أي وقت وأيضا مراجعة آخر التعاملات التي تمت، ويمكن أيضا فتح حساب لدى المصرف من خلال استخدام بطاقة الائتمان.

• **تحويل المدخلات:** أي إمكانية تحويل الأموال من حساب إلى حساب آخر، فبعض البنوك تقوم بهذه العملية فور طلب العميل لها وبعض الآخر يأخذ بعض الوقت.

¹ احمد بوراس، العمليات المصرفية الالكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد11، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2007، ص 197.

² محمد الصيرفي، إدارة المصارف، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا للطباعة و النشر، الإسكندرية، مصر، 2007، ص 68.

- دفع الفواتير: هنا يمكن للعميل دفع أي فواتير خاصة به من خلال موقع المصرف على الإنترنت، وذلك مقابل رسوم معينة، وبعض المصارف تقدم هذه الخدمة مجاناً والبعض الآخر يقدم هذه الخدمة في حدود معينة لمبلغ الفاتورة.
- فتح حساب جاري بفوائد: حيث فتح حساب جاري بفوائد لجذب العملاء وتشجيعهم على استخدام الإنترنت، حيث تضع بعض المصارف آلة حاسبة للقيام بالعمليات الحسابية فوراً.
- توفير أسواق جديدة للمستهلك: حيث يقدم المصرف عروضاً خاصة للمنتجات الغير مصرفية من خلال توضيح عناوين هذه الأماكن على الصفحة الخاصة بالمصرف مع إعطاء تخفيضات إذا تم شراء هذه المواقع.
- تحديد المواصفات الخاصة بالعميل: بعض المصارف تسمح للعميل بتحديد مواصفات الصفحة الخاصة به مثل: تغيير استخدامات بعض الأزرار حيث تقوم بسؤال العميل عدداً من الأسئلة لتصميم عروض الموقع.
- الحصول على القروض: حيث يمكن الحصول على القروض من خلال موقع المصرف على الإنترنت فوراً بالإضافة إلى ذلك يسمح للعميل بمقارنة أسعار الفائدة للمصارف الأخرى، وذلك من خلال الموقع الخاص بالمصرف الذي يتعامل معه.
- ملاً طلب الحصول على البطاقات الائتمانية: حيث يمكن للعميل ملاً هذا الطلب عن طريق الإنترنت والحصول على بطاقة الائتمان في المنزل، وذلك بعد المقارنة بين المصارف المختلفة فيما يتعلق بالرسوم والفوائد و ما يميزه هنا هو إمكانية الحصول على بطاقة جديدة عند انتهاء صلاحية البطاقة القديمة مباشرة.
- شراء شهادات الادخار: حيث تعرض المصارف معدلات فائدة أعلى على هذه الشهادات إذا تم شرائها عن طريق الإنترنت وذلك نظراً لشدة المنافسة بين المصارف فيما يتعلق بمعدلات الفائدة.
- الخدمات الضريبية: مثل مساعدة العميل في الحصول على المعلومات عن حجم الضرائب المطلوب دفعها بعد مراجعة الأرباح و المصروفات الخاصة بالعميل.

- خدمات فنية: وتتمثل في تعديل البرامج الخاصة بعملها المصرف لكي توافق مع برامج المصرف.¹
- تقديم خدمات تأمينية: حيث تسمح بعض المصارف للعميل بمعرفة عرض التأمينات متاحة بكل أنواعها والمقارنة فيما بينها.
- خدمة السمسة: وذلك لمساعدة العملاء في شراء أفضل الأسهم في طريق موقع المصرف على الإنترنت، وهذه أسهل وضمن وسيلة شراء للشخص الغير المحترف نظرا للنصائح التي يقدمها المصرف لهؤلاء العملاء.
- خدمات التوكيل الإلكتروني: أي شراء المصرف للفواتير من البائع ودفع قيمتها له، تم تحصيلها من المشتري مقابل عمولة من البائع، وتشمل هذه الخدمة التوكيل ما حق الرجوع على البائع أو دون حق الرجوع إضافة إلى خصم الفواتير، وتتم عملية المطالبة و التحصيل إلكترونيا.
- نظام الإيداع المباشر: حيث يسمح هذا النظام بإضافة المبالغ التي تصل إلى العميل بصورة دورية و متكررة إلى حسابه لدى المصرف الذي يتعامل معه مباشرة و بشكل الآلي، كأن تضاف إلى الحساب مدفوعات الأجور والرواتب، التأمين الاجتماعي، المعاش، أرباح الأسهم..... وما شابه ذلك من مدفوعات دورية.
- الحماية و الخصوصية: لا تعتبر هذه الخدمة خاصة لكن تهتم بها المصارف بشكل كبير، حتى يشعر العميل بدرجة عالية من الحماية للعمليات التي يقوم بها مع المصارف، حيث أن هذا هو الفارق بين مصرف و آخر.

المطلب الرابع: أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية

إن أبرز ما تقدمه الصيرفة الإلكترونية لمختلف الأعوان الاقتصاديين هو إتاحة وسائل الدفع الإلكترونية من خلال نظام الدفع الإلكتروني، الذي يشير عموما إلى شبكات الاتصالات بمختلف أنواعها والتي تتضمن تبادل مختلف وسائل الدفع الإلكترونية لأداء مختلف الصفقات والعمليات التجارية

¹ نفس المرجع، ص 71.

أولاً: وسائل الدفع الالكترونية: تتمثل أهم وسائل الدفع الالكترونية فيما يلي:

– البطاقة البنكية أو البطاقة البلاستيكية: و هي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع حملها استخدامها في شراء معظم احتياجاتها مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة من نقد عدة أنواع منها بطاقات سحب و بطاقات سحب الاستخدام وكذلك بطاقات ضمان الشيك.¹

✓ بطاقات السحب (carte CIB): يوجد نوعان من بطاقات السحب هما

– البطاقة العادية: هي بطاقة ذات حدود ائتمانية منخفضة نسبياً وتوفر هذه البطاقة جميع أنواع الخدمات المقدمة كالشراء من التاجر و السحب النقدي من المصارف وأجهزة السحب الآلي.

– البطاقة الذهبية: وهي بطاقة ذات حدود ائتمانية عادية لدى بعض المنظمات راعية البطاقة مثل VISA أو ائتمان غير محدود بسقف معين لدى البعض وبجانب ذلك يتمتع حاملها ببعض المزايا الإضافية المجانية كالتأمين ضد الحوادث والحصول على استشارات طبية وقانونية.²

الجدول رقم (04): مميزات البطاقة العادية و البطاقة الذهبية

| البطاقة العادية | البطاقة الذهبية |
|--------------------------------------|--|
| بطاقة بلون ازرق | بطاقة بلون ذهبي |
| مرئي فريد باستثناء شعار البنك المصدر | قاعدة بطاقة فريدة باستثناء شعار البنك المصدر |
| بطاقة موجهة لأصحاب المداخيل المتوسطة | بطاقة موجهة لأصحاب المداخيل المرتفعة |
| بطاقة ذات شريط مغناطيسي | في حالة السرقة أو الضياع يمكن استبدال هذه البطاقة خلال 48 ساعة |
| بطاقة ذكية | |

Source: Mohemmed lazreg, la monétique en Algérie en 2007 : réalité et perspectives, mémoire de magister, faculté des sciences économiques, des sciences de gestion et des sciences commerciales, université d’Oran Es-senia, oran, 2009, p 68

¹ Hamdi leila, imoussoura djamila, la modernisation des moyens de paiement cas CNEP-banque, mémoire de master, faculté des sciences économiques, des sciences de gestion et des sciences commerciales, université mouloud mammeri, tizi-ouzou, Algérie, 2017, p 33.

² Mohemmed lazreg, la monétique en Algérie en 2007 : réalité et perspectives, mémoire de magister, faculté des sciences économiques, des sciences de gestion et des sciences commerciales, université d’Oran Es-senia, oran, 2009, p 67.

✓ البطاقة حسب الاستخدام: و يوجد نوعان من هذه البطاقة هما:

- بطاقة الائتمان العادية: وهي النوع الأغلب ويستخدم في الشراء من التجار والحصول على الخدمات والسحب النقدي من أجهزة السحب الآلي أو المصارف المشتركة في عضوية البطاقة.¹

- بطاقة الائتمان المتجددة: هذا النوع هو الأكثر شهرة و استخداما و من أمثله بطاقتان شهيرتين هما فيزا (visa) و ماستر كارد (master card)، و الأصل في بداية هذا النوع أن يصدر عن بنك تجاري يوجد به حساب نقدي لحامل البطاقة، ويقوم البنك المصدر بسداد فواتير المشتري في أي مكان يقبل بهذه البطاقة وتدفع للمحل كامل المبلغ، ويقوم البنك المصدر للبطاقة بإرسال فاتورة شاملة مصنفة للعميل حسب المشتريات ويطلبه بسداد جزء بسيط من المبلغ لا يتجاوز 5% ويزيد البنك المصدر على حامل البطاقة المبلغ الذي في ذمته (الرصيد دائن). بنسبة معلومة شهريا تصل إلى 1.5% ولكن لو يسدد حامل البطاقة كامل المبلغ الدائن خلال فترة الاستقادة، لا يترتب على ذلك أي زيادة في التسديد.

وفي كلتا الحالتين السابقتين يتم تجديد القرض الأول لحامل البطاقة لذلك سميت بطاقة الائتمان المتجددة.

- البطاقات الائتمانية الغير المتجددة: تسمى ببطاقات الصرف الشهري لأنه يتوجب على العميل أن يقوم بالسداد الكامل من قبيل عميل البنك خلال الشهر الذي يتم فيه السحب، أي أن الفترة الائتمانية في هذه الحالة لا تتجاوز شهر.

- بطاقة السحب النقدي الإلكتروني: وتستخدم فقط في عملية سحب النقود إما من أجهزة الصرف الآلي الدولية أو في الأجهزة القارئة للشريط المغنطيسي المزودة بها المصارف المشتركة في عضوية البطاقة وإلى جانب ذلك نجد البطاقة المحلية وهي التي يقتصر استخدامها داخل حدود الوطن في مصرف المصدر للبطاقة وبالعملة المحلية.²

¹ Boukerdine amir, vers l'amélioration de la stratégie E-commerce des services en Algérie, mémoire de master, faculté des sciences économiques, des sciences de gestion et des sciences commerciales, université 8 mai 1945 de guelma, Algérie, 2018, p 4.

² Arab ibtisssem, le paiement électronique en Algérie état des lieux et perspectives : cas de la BADR, agence 626 naciria, mémoire de master, faculté des sciences économiques, des sciences de gestion et des sciences commerciales, , université mouloud mammeri, tizi-ouzou, 2018, p 34.

✓ بطاقة ضمان الشيك: بمقتضاها يتعهد البنك مصدر هذه البطاقة لعميله حامل البطاقة بأن يضمن سداد الشيكات التي يحررها العميل من هذا البنك، وذلك وفقا لشروط إصدار البطاقة وتحتوي هذه البطاقة عادة على اسم العميل وتوقيعه ورقم حسابه والحد الأقصى الذي يتعهد البنك بالوفاء به في شكل شيك يحرره العميل.¹

✓ البطاقة الذكية: **carte a puce** (البطاقة ذات الشريحة) : هي بطاقة تحتوي على شريحة إلكترونية micro processor أو معالج دقيق يسمح بتخزين الأموال من خلال البرامج الأمنية وهذه البطاقة تستطيع التعامل مع بقية الكمبيوترات ولا تتطلب تأكيد صلاحية البطاقة من أجل نقل الأموال من المشتري إلى البائع، بالإضافة إلى أنها توفر خصائص وإمكانات أعلى مما توفره بطاقات الشريط المغنط التقليدي. و يمكن إعادة شحن البطاقة الذكية عند أي منفذ إلكتروني مرة أو عدة مرات ويرجع الفضل في ذلك للشركة الرائدة hatardt التي عرضت هذا النظام، ويتم تحميل هذه البطاقة بقيمة معينة من حساب العميل لدى البنك من إحدى خطوطه أو من ATM أو الحاسب الشخصي الذي يكون مزود بآلة مجهزة لذلك.²

- النقود الإلكترونية: معالجة رقمية للمدفوعات عبر الانترنت حيث تحل قيمة النقد محل السيولة النقدية و تتم باستخدام الحوسبة والرقمية بأشكالها المختلفة، من حواسيب وهواتف نقالة وبطاقات ذكية أو أية وسيلة أخرى تحتوي على ذاكرة حاسوبية وقدرات تشفيرية³.

- نقود إلكترونية قابلة للتعرف عليها: وتتميز باحتوائها على معلومات عن الشخص الذي قام بسحب النقود من المصرف في بداية التعامل ثم الاستمرار كما هو الشأن بالنسبة للبطاقة الائتمانية في متابعة حركة النقود داخل النظام الإلكتروني وحتى يتم تمييزها في نهاية المطاف.

- نقود إلكترونية غير اسمية : وهي تستخدم تماما كالأوراق النقدية من حيث كونها وثيقة الصلة بمن يتعامل بها، فلا تترك وراءها أثر يدل على هوية من انتقلت منه أو إليه.

¹ مصطفى طويطي، وسائل الدفع الإلكتروني- دراسة قياسية لبك القرض الشعبي الوطني، مجلة العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية، العدد9، جامعة البويرة، 2013، ص 57.

² Jerome baumgarten, nicolas descamps dess genie informatique de lille la carte a puce dess GI 1999/2000 mars 2000, p 8.

³ مصطفى طويطي، مرجع نفسه، ص 57.

- الشيكات الإلكترونية: عبارة عن وثيقة إلكترونية تحمل التزاما قانونيا هو نفسه الالتزام في الشيكات الورقية، ويحمل نفس البيانات الأساسية ولكن يكتب بطريقة إلكترونية كما يكون فيه التوقيع الإلكتروني (الملحق رقم 01). وتتميز هذه الشيكات بالعديد من المميزات نذكر منها :

- لا يتم تحميل الشيكات الإلكترونية بالرسوم التي يتم تحميلها للشيكات العادية؛
- يتم تسوية المدفوعات من خلال الشيكات الإلكترونية في 48 ساعة مقارنة بالشيكات العادية التي تتم تسويتها في وقت أطول ؛

- تتيح الشيكات الإلكترونية القضاء على المشاكل التي تواجهها الشيكات العادية التي يتم إرسالها بالبريد كالضياع، التأخر... الخ.¹

ثانيا: أجهزة الصراف الآلي

هي آلة تحتوي على شاشة وفتحة مخصصة لإدخال البطاقة وفتحة أخرى لسحب النقود، كما تحتوي أيضا على لوحة مفاتيح لإدخال الرقم السري بعد اختيار المبلغ المراد سحبه، وهذا الجهاز موصول مع حاسوب البنك .

أو هي تلك الآلات التي يمكن نشرها بالأماكن المختلفة سواء بالجدار أو بشكل مستقل وتكون متصلة بشبكة حاسب المصرف ويقوم العميل باستخدام بطاقة بلاستيكية أو بطاقة ذكية للحصول على الخدمات المختلفة للاستفادة من خدمات الصراف الآلي يتطلب الحصول على بطاقة الفيزا إلكترون أو الماستر كارد².

¹ نوال بن عمارة، وسائل الدفع الإلكترونية (الآفاق و التحديات)، الملتقى الدولي حول التجارة الإلكترونية، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، أيام 15-16-17 مارس 2004، ص 12.

² Ali rabiee, analyse comparative des technologies ATM et POS de la banque par les clients, indépendant journal of management of production, 2017, p 5.

ثالثا: المقاصة الإلكترونية

تسمح خدمات المقاصة الإلكترونية بتحويل النقود من حساب العملاء إلى حسابات أفراد آخرين أو منظمات أخرى في أي فرع لأي بنك في الدولة مثل دفع المرتبات الشهرية من حساب صاحب العمل إلى حسابات الموظفين .

كما تطورت خدمات المقاصة الإلكترونية بحيث أصبحت تشمل نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي وبناء على ذلك فقد أصبحت التسويات الإلكترونية للمدفوعات بين المصارف المختلفة تتم ضمن نظام المدفوعات الإلكترونية¹.

ولقد طورت العديد من الدول نظاما للمقاصة الإلكترونية والتسوية بين البنوك ومنها على سبيل المثال : في الولايات المتحدة تطور نظام المقاصة الإلكترونية منذ 1960 ،وقد شارك في تطوير هذا النظام كل من القطاعين العام والخاص واستخدمت فيه تقنيات متطورة، فهناك غرفة المقاصة الآلية ACH ولها طاقة تستوعب عددا ضخما من الشيكات وأوامر الدفع المقدمة من البنوك المختلفة سواء كانت مقدمة في صور شرائط كمبيوتر ممغنطة أو في صورة بطاقات مثقوبة ثم إجراء المقاصة فيما بينها بتكلفة منخفضة، وهذه المدفوعات قد تكون حكومية أو تجارية.

رابعا: شبكة سويفت للتحويل الآلي للمدفوعات الدولية

كلمة SWIFT.: المؤسسة الدولية للمبادلات المالية بين البنوك ، و تم إنشاؤها في ماي 1973 بمبادرة 239 بنكا من أوروبا و الولايات المتحدة و كندا. و مقرها بروكسل خاضعة للقانون البلجيكي ، و قد باشرت نشاطها الفعلي في ماي 1977 و لكن لم تعرف الازدهار إلا في بداية الثمانينات².

وشبكة سويفت ليست نظاما للمدفوعات في حد ذاتها،أي أنها لا تقوم بعملية تسوية بين الحسابات وإنما يقتصر دورها على مجرد نقل التعليمات والأوامر والرسائل بين البنوك بسرعة فائقة .

¹ Bessad ourida, bouache aldjia, le système de télé-compensation en Algérie (ATCI) : cas de la BNA de tizi-ouzou, mémoire de master, faculté des sciences économiques, des sciences de gestion et des sciences commerciales, université mouloud mammeri, tizi-ouzou, Algérie, 2016, p 45.

² كريمة بن صالح، طلحي فاطمة الزهراء، استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الاهتمام بالكفاءات البشرية كمدخل لعصرنة البنوك الجزائرية في ظل الاقتصاد المعرفي، مجلة نماء للاقتصاد و التجارة، العدد 3، 2018، ص 65.

وهي شبكة خاصة بالبنوك فقط ولا يحق للأفراد العاديين الدخول إليها إلا أنه تم تطوير شبكة جديدة SWIFTNet تعتمد تقنية IP بدلا من التقنية X25 المستخدمة في تقنية نظام سويفت، ويمكن للمؤسسات الدخول إلى هذه الشبكة من خلال نوادي المستخدمين (clubs utilisateurs) مسيرة من قبل البنوك.

خامسا: نظام التحويلات المالية الإلكترونية

نظام التحويلات المالية الإلكترونية هو جزء بالغ الأهمية من البنية التحتية لأعمال البنوك الإلكترونية، ويمتاز هذا النظام في حال تطبيقه بطريقة صحيحة بدرجة عالية من الأمن وسهولة الاستخدام والموثوقية، ويتيح هذا النظام نقل التحويلات المالية أو الدفعات المالية من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر بطريقة إلكترونية آمنة بالإضافة على نقل المعلومات المتعلقة بهذه التحويلات.

- **تعريف النظام:** نظام التحويلات المالية الإلكترونية هو عملية منح الصلاحية لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة إلكترونيا من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر أي أن عملية التحويل تتم إلكترونيا عبر الهواتف وأجهزة المودم عوضا عن استخدام الأوراق وتنفيذ عمليات التحويل المالي عن طريق دار المقاصة الآلية وهي شبكة تعود ملكيتها وأحقية تشغيلها إلى البنوك المشتركة بنظام التحويلات المالية الإلكترونية، ومنذ عام 1978 أصبحت مؤسسة EFT تتيح للشركات والمؤسسات تحصيل تحويلاتها المالية إلكترونيا عبر دار المقاصة الآلية وتميزت هذه الخدمة عن النظام القديم (النظام الورقي) بأنها أسرع واقدر على معالجة مختلف خدمات التحويلات المالية مثل: خدمة إيداع الصكوك لتحصيلها عند استحقاقها وخدمة تحصيل الأقساط.¹

¹ عبد الهادي مسعودي، الأعمال المصرفية الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2016،

خلاصة الفصل:

من خلال العرض الذي تناوله هذا الفصل، يمكن القول أن للتكنولوجيا تأثيرا متزايدا على أنشطة البنوك، لذا لابد على هذه الأخيرة من معرفة مدى تطبيق الفن التكنولوجي بالنسبة للنشاط المصرفي، وعليه فإن لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة تأثيرا بوجه عام على فعالية نشاط البنوك في ناحيتين: الأولى أن التكنولوجيا قد أدت إلى إحداث تغييرات في أداء العمليات المصرفية في محاولة لتحسين الإنتاجية و ربحية البنك من خلال تخفيض التكاليف. الثانية أن التكنولوجيا استهدفت بوجه خاص عملاء البنوك من حيث تسهيل أداء الخدمة وتحسين مستوى أداء هذه الخدمة بالشكل الذي يحقق وفاءهم ورضاهم.

الفصل الثاني

دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير

و الاحتياط - بنك -

تمهيد:

تلعب العمليات المصرفية الإلكترونية دون شك دورا كبيرا في تحسين الخدمات والمنتجات التي تقدمها المؤسسات المالية لعملائها، بتوفير خدماتها المتنوعة الكترونيا والتي من بينها خدمة الصراف الآلي وسائل الدفع، وخدمات المقاصة الإلكترونية.

من خلال هذا سنقوم بتوضيح أهم وسائل الدفع الإلكترونية المتاحة حاليا في بنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة

- برج بوعرييج - من خلال تقسيم الفصل إلى إلى مبحثين:

المبحث الأول: لمحة عن بنك CNEP.

المبحث الثاني: : الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة من طرف البنك.

المبحث الأول: لمحة عن بنك CNEP

يعد الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط واحد من البنوك الواسعة الانتشار في الجزائر في مجال جمع المدخرات، وتقديم القروض خاصة القروض السكنية و قروض الاستهلاك، ويلاحظ أن هناك تزايد في توزيع هذه القروض بصفة منتظمة متزايدة سواء للقطاع العام أو القطاع الخاص وكذلك قطاع العائلات، ولهذا يرى مسيرو هذا البنك انه بمنزلة بنك العائلة، والدليل على ذلك هناك ما يقارب 6.5 مليون أي ما يعادل 6/1 (سدس السكان) يقصدون هذا البنك، وهو ما أكسبه شعبية في مجال تعبئة الادخار وأصبحت ظاهرة اجتماعية و اقتصادية تلقى الاحترام في الجزائر.

وتعد شبكة جمع الادخار في البنك الأكثر في البلد من حيث الانتشار فهناك أكثر من 3000 شبك بريدي و 206 وكالة بنكية تقوم باستقطاب المدخرات. أنشأ هذا الصندوق بموجب القانون رقم 64-227 المؤرخ في 10-08-1964 ليكون بذلك اول مؤسسة لتمويل السكن في الجزائر.

المطلب الأول: نشأة و مراحل تطور بنك CNEP

مر الصندوق الوطني لتوفير و الاحتياط بعدة مراحل:

• **الفترة من 1966 إلى 1970 (مرحلة الانطلاق و الهيكلة):** اقتصر دور الصندوق في هذه المرحلة على جمع المدخرات بنسب فوائد متدنية، وذلك على مستوى شبابيك البريد، وقد أسست أول الوكالات في سنتي 1966 و 1970 بالعاصمة وتيزي وزر، فكان الصندوق يقوم أساسا بتحصيل المدخرات بواسطة الدفاتر.

• **الفترة من 1971 إلى 1979 (مرحلة التخصص في النشاط):** شجعت النصوص القانونية صيغة "ادخار-سكن"، فزادت هذه الديناميكية التي ربطت الادخار بإمكانية الاستفادة من السكن بالنسبة لزبائن المؤسسة.

وقد لعب الصندوق في هذه المرحلة دور الممول لمشاريع السكن الاجتماعي من خلال مشاركة الخزينة العمومية وذلك بنسب محددة سلفا.عموما تميزت هذه المرحلة بتخصص نشاط الصندوق في جمع المدخرات وتمويل السكن، أما القروض المعتمدة فكانت جد ضئيلة.

• الفترة من 1980 إلى 1987 (مرحلة اللامركزية في نشاط الصندوق): انطلاقا من اعتبارات عدم التوازن بين عرض السكن والطلب المتزايد عليه، كان لزاما على المؤسسة أن تتكيف مع هذا الواقع الجديد. فتوسع بذلك مجال منح القروض ابتداء من عام 1982 ليشمل علاوة على القروض الممنوحة للمدخرين أصحاب الودائع منذ 1979 قروضا لغير الموفرين، ثم سن القانون رقم 86-07 المؤرخ في 04-03-1986 المتعلق بالترقية العقارية الذي نشط عملية تمويل مؤسسات الترقية العمومية، لكن أهم ما يميز المرحلة هو زيادة عدد المودعين ، وعدم مركزية منح القروض حيث أصبحت تتم الدراسة على مستوى الوكالات في اطر محددة.

• الفترة من 1988 إلى 1997 (مرحلة تنوع المنتجات المصرفية و اعتماد القروض البنكية الغير العقارية): أدت تجربة جمع الادخار و تمويل السكن إلى تنوع المنتجات والتوجه نحو القروض البنكية الغير عقارية لأصحاب المهن الحرة، تمثلت في:

- اعتماد القروض للمقاولين الخواص.

- إقراض الشركات، التعاونيات، صناديق الأعمال الاجتماعية.

- وبالنسبة للقروض الفردية استهلكت بسياسة مساعدة الإسكان التي مكنت شريحة كبيرة من المجتمع بالاستفادة منها، ورافق هذا التنوع في المنتجات والتطور في الشبكات جلب رؤوس أموال أكثر والدخول إلى السوق النقدية.

• فترة ما بعد 1997 (مرحلة التوسع في النشاطات): تميزت هذه المرحلة أساسا ب بروز نشاط الشبكات- التي أقرت عام 1992- بصفة فعالة خاصة في مجال تمويل السكن الترقوي ومنح القروض.

وبصفة خاصة تميزت المرحلة بتحول المؤسسة إلى بنك، وذلك وفقا لقرار بنك الجزائر رقم 97-01 المؤرخ بتاريخ 27 جويلية 1997.

المطلب الثاني: تعريف بوكالة برج بوعريريج 369 و مهامها

تعريف الوكالة:

تقع وكالة برج بوعريريج في شارع رماش عيسى محطة مونيا بوسط مدينة ولاية برج بوعريريج ، وتبلغ مساحتها حوالي 1100 متر مربع.تم إنشائها عام 1983 تحت الرمز 369 ، الملحق بشبكة سطيف.

وكالة مصنفة في الفئة (أ) ، ويتلخص نشاطها بشكل أساسي في تحصيل المدخرات وتوزيع القروض على الأفراد ، وكذلك على المستثمرين.

تم ترخيص CNEP بنك، المتخصص سابقاً في التمويل العقاري ، في عام 2011 لتوسيع نطاق تمويله ليشمل جميع القطاعات الاقتصادية باستثناء التجارة الخارجية ، تسعى وكالة CNEP برج بوعريريج إلى تلبية الاحتياجات المختلفة لعملائها من خلال حلول مخصصة. تهدف إلى تقديم مجموعة كاملة من المنتجات لدعم جميع أنواع العملاء مع ضمان علاقة الثقة والقرب.

مهام الوكالة:

حددت المادة الثانية من القانون التأسيسي رقم 64-227 مهام الوكالة في ثلاث مهام رئيسية:

- جمع المدخرات.
- تمويل السكن.
- منح القروض الفردية.

الفرع الأول: جمع المدخرات

أسندت المادة الثامنة من القانون التأسيسي هذا الدور للصندوق، وحددت المواد من 13 إلى 20 مختلف عمليات الادخار.

حيث يعرف الادخار على انه القسم من الدخل الذي لم يوجه للاستهلاك، بل تحول قدرته الشرائية الى فترة لاحقة بغرض شراء سلع او خدمات أو بغرض الاستثمار، و يكون ذلك عن طريق ايداعه لدى مؤسسة مالية تمنح المدخر ضمانا لأمواله من السرقة أو الضياع.

حيث أن بنك الصندوق الوطني لتوفير والاحتياط يمنح زبائنه عدة طرق لتوظيف أموالهم في إطار جمع المدخرات يمكن تصنيفها إلى صنفين:

أ - **توظيف آني لدى الطلب:** وهي ودائع رصيدها مستحق الطلب في الحال أي يمكن للزبائن سحب ما أودعوه من أموالهم في أية لحظة، فيعتبر المصرف هنا مجرد خزانة لأموالهم يحتفظون بها لديه ويسحبون منها ما يشاءون وفي أي وقت، فالبنك هنا يلعب دور المؤتمن أو أمين الصندوق بالنسبة لزيونه المودع.

ب **التوفير لأجل:**تختلف الودائع لأجل عن سابقتها في كونها ادخارية بطبيعتها ومجمدة إلى حين حلول اجل التاريخ المقرر لسدادها، ويعتمد البنك في هذا الصنف صيغة إيداع لأجل D.A.T، وهي موجهة للأشخاص الاعتبارية والطبيعية التي تودع لدى المصرف ودائع تفوق مبلغ 500.000,00 دج، 50.000 دج و 10.000 دج .

الفرع الثاني: تمويل السكن

يعتبر السكن مهما كان بسيطاً أحد عناصر حد الكفاف الذي يجب أن تحققه كل أسرة، لذا اتجهت الدولة الجزائرية غداة الاستقلال -وفي إطار سياستها الاشتراكية- إلى التكفل بهذا الحمل لوحدها.

وتبعاً للآثار الناجمة عن هذه المشكلة سواء من أبعادها السياسية أو الاقتصادية أو الاجتماعية، فإن الإسراع في وضع التصورات الملائمة لحل الإشكال وجعلها في صلب أولويات السلطة العامة، ولا شك أنه أكبر عائق يواجه الإسراع في حل المشكلة هو نقص التمويل. لذا جاء الصندوق الوطني لتوفير والاحتياط، ومن أهم تمويلاته نجد:

- السكن الاجتماعي.

- السكن الترقوي.

الفرع الثالث: منح القروض

يمنح البنك قروض للأفراد على نوعين: قروض لفائدة المدخرين و اخرى لغير المدخرين و الفرق بينهما يكمن في نسبة الفائدة التي تقدر وقت إعداد التقرير 8.5% للموفرين و 10.25% لغير الموفرين و تتعلق هذه القروض بما يأتي:

أ - قروض للأفراد:

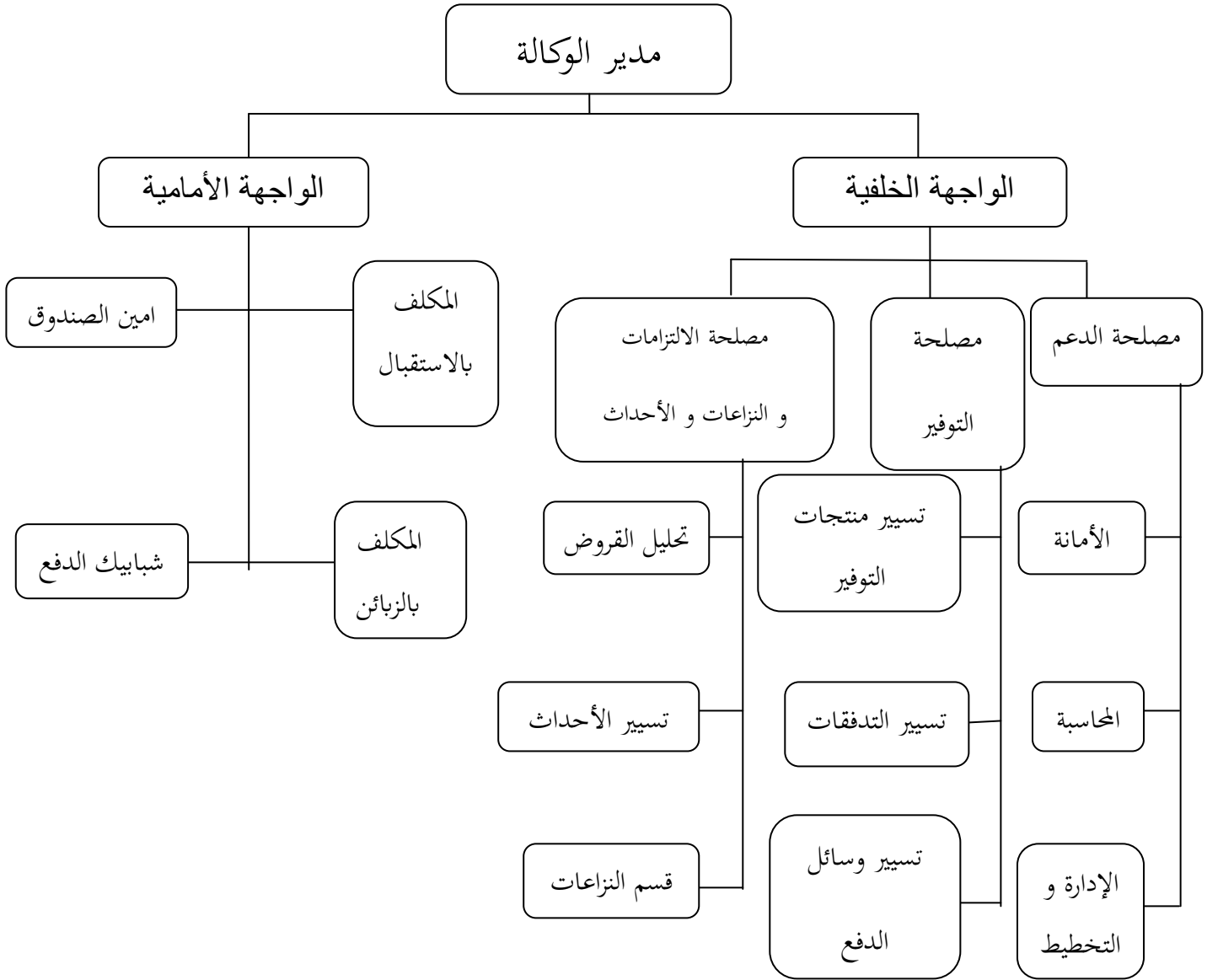
- قرض إعادة شراء الديون
- قروض بفائدة مدعومة بنسبة 1% و 3%
- قرض لشراء مسكن لدى شخص
- قرض لشراء مسكن جديد من المرقي
- قرض لشراء مسكن
- قرض لشراء مسكن للبيع على المخطط
- قرض لبناء مسكن
- قرض لشراء أرض لبناء مسكن
- قرض لتحسين المسكن

ب - تمويل الشركات:

- قروض استثمارية لجميع قطاعات النشاط.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لوكالة برج بوعرييج 369

شكل رقم (02): الهيكل التنظيمي لوكالة الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط لبرج بوعرييج



المصدر: بالاعتماد على وثائق إدارة البنك

أولاً: مدير الوكالة: تتمثل مهام مدير الوكالة في ما يلي:

1. وضع الإستراتيجية التجارية للبنك.
2. العمل شخصياً مع العملاء المهمين.
3. الإدارة العامة للعرض التجاري.

4. تنشيط الفرق التجارية بمساعدة المسؤولين عن الواجهة الأمامية.
5. قيادة النشاطات الدعائية المحلية.
6. الحرص على تنمية قدرات عمال الوكالة.
7. إدارة المهام الإدارية وتلك المتعلقة بإدارة العمال.
8. التأكد من إنجاز المراقبة من المستوى الأول.

ثانيا: **المسؤولين عن الواجهة الأمامية والواجهة الخلفية:** المسؤولين عن الواجهة الأمامية والواجهة الخلفية على اتصال مباشر بمدير الوكالة وتتمثل مهامهم في:

1. تنشيط ومزامنة وإدارة الفرق التي تحت مسؤوليتهم.
2. تقييم العمل المنجز من طرف الفرق.
3. التأكد من موثوقية واستمرارية وشفافية معالجة العمليات، مع التحقق من احترام الإجراءات والقوانين والاهتمام الدائم بالنوعية والربح والأمان.
4. إنجاز المراقبة من المستوى الأول.

ثالثا: **تنظيم ومهام الواجهة الأمامية:** يعتبر موظفي الواجهة الأمامية أهم عنصر في الاتصال الأساسي بين العميل وبنكه. وتتمثل مهام الواجهة الأمامية في:

- **المعاملات:** مهام مصلحة المعاملات هي :
 1. تلقي العمليات والتحويلات المالية للزبائن.
 2. القيام بعمليات القبض.
 3. إنجاز العمليات المتعلقة بالاسترجاع نقدا.
 4. إدارة مقبوضات ومدفوعات الوكالة للحفاظ على التوازن بين الاحتياجات والفائض يوجد موظفين بهذا القسم.

- **أمين الصندوق:** يرأس هذا الصندوق مسئول مختص يعين من طرف الوكالة، يتمثل دوره في استقبال الودائع والمسحوبات النقدية ذات المبالغ الكبيرة، كما تتمثل مهمتهم في إدارة وإنجاز المعاملات النقدية المطلوبة من طرف الزبائن.

- **موظفو الشباك:** مهمتهم هي تسجيل بعض طلبات الزبائن والقيام بمختلف العمليات الخاصة بالنقدية.

➤ **المكلف بالاستقبال:** مهامه تتمثل في:

1. استقبال وتوجيه الزبائن.
2. إعلام الزبائن بالمنتجات والخدمات المقدمة من طرف البنك.
3. تنظيم مواعيد الزبائن مع المسؤولين.
4. مساعدة الزبائن على استعمال أجهزة الصراف الآلي.
5. وضع جميع سندات المساعدة في متناول الزبائن.

➤ **المكلفون بالزبائن:** يوجد على مستوى وكالة برج بوعرييج مكلفين بالزبائن:

• **المكلف بالزبائن المساهمين:** هو همزة الوصل الأساسية بين الزبون وبنكه ينصحه بمنتجات وخدمات على حسب احتياجاته ، مهامه هي:

1. بيع كل منتجات البنك المقدرة للخواص.
2. توفير زبائن جدد.
3. تحليل وضعية الزبون، إيجاد احتياجاته ثم عرض جميع المنتجات أو الخدمات التي قد ترضيه.
4. تكوين ملفات الزبائن فتح أرصدة أو تكوين ملفات القروض.

• **المكلفون بالزبائن (المهن الحرة و المؤسسات):** المكلف بالزبائن (المهن الحرة والمؤسسات) يرافق ويساعد الزبائن على تطوير نشاطاتهم ويقدم النصائح للشركات، مهام هي:

1. بيع منتجات وخدمات البنك للزبائن المصنفين بخانة المؤسسات أو المهن الحرة.
2. تحليل وضعية الزبون، إيجاد احتياجاته ثم عرض جميع المنتجات أو الخدمات التي قد ترضيه.
3. تكوين ملفات التمويل.
4. التكفل بالزبائن المساهمين عندما يكون جدول قسم المؤسسات و المهن غير مكثف.

رابعا: تنظيم ومهام الواجهة الخلفية: هو القسم المخصص فقط لعمال الوكالة المكلفين بمعالجة العمليات

المطلوبة من طرف الزبائن على مستوى الواجهة الأمامية، كما يقومون بمعالجة العمليات التي تتطلب

تحقيقات وفترة معالجة طويلة، والتي من اجل تنفيذها لا تتطلب عموما حضور الزبون وتحتوي على:

➤ **مصلحة التوفير:** هذا القسم مكلف بالمهام التالية:

1. ادارة حسابات التوفير والعمليات المتصلة بها.

2. إدارة حسابات التمويل والعمليات المتصلة بها.
3. متابعة و ادراة منتجات التأمين البنكي والضمانات المعروضة من طرف البنك.
4. معالجة طلبات الصكوك البنكية، البطاقات البنكية و بطاقات التوفير والدفاتر.

هذه المصلحة مقسمة إلى:

- **تسيير منتجات التوفير:** وتقوم بمعالجة مختلف الأعمال المتعلقة بإدارة حسابات التوفير، التمويل ومنتجات وخدمات التأمين البنكي.
- **تسيير التدفقات المالية:** وهو إدارة التدفقات المالية من حسابات خزينة الوكالة وتنفيذ العمليات المالية المطلوبة من طرف الزبائن.
- **تسيير وسائل الدفع:** وهو المسئول عن وسائل الدفع (الصكوك البنكية، البطاقات البنكية...) ومخزون الدفاتر.

➤ **مصلحة الالتزامات و النزاعات و الأحداث:** مصلحة الالتزامات مكلف بالمهام التالية:

1. دراسة ملفات القروض المستلمة من الواجهة الأمامية.
2. وضع وتسجيل الضمانات والأمانات الأخرى.
3. إدارة وتحديث ملفات القروض القديمة.

هذا القسم يحتوي بحسب تصنيف الوكالة على:

- **محلل قروض المساهمين:** هو مكلف بإدارة ملفات القروض الممنوحة للمساهمين.
- **محلل القروض للمهن الحرة والمؤسسات:** هو مكلف بإدارة ملفات القروض الممنوحة للمؤسسات.
- **قسم المنازعات الادارية:** مهام قسم المنازعات الإدارية هي:

1. -تتبع وحل المشاكل البنكية والتقنية.
2. معالجة الملفات التي هي في حالة نزاع.
3. اعادة التنظيم بحسب حالة البنك الجديدة.

➤ **مصلحة الدعم:** قسم الدعم يضم كل النشاطات التي ليس لها اتصال مباشر مع أعمال البنك مثل:

1. الاعتناء بأمانة الوكالة.
2. معالجة المهام الإدارية المتعلقة بالموظفين.

3. إدارة واجهة الوكالة.

يضم هذا القسم:

- الأمانة: مكلفة بإدارة مراسلات الوكالة وجدول مديريها.
- المحاسبة: مكلفة بتسيير محاسبة الوكالة ومراقبتها.
- الإدارة والتخطيط والتنفيذ: مكلفة بإدارة كل الجوانب المتعلقة بإدارة وسائل الوكالة إدارية كانت، تخطيطية، تنفيذية، أمنية أو حتى المتعلقة بنظافتها.

المبحث الثاني: الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة من طرف البنك

حرصت وكالة برج بوعرييج -369- على إدخال كل ما يسمح بمسايرة التطورات التكنولوجية للصيرفة العصرية في محاولة منها لتنويع منتجاتها المصرفية وذلك لتوفير كافة الوسائل التي تسهل على زبائنها لإجراء العمليات المطلوبة في أسرع وقت وأقل جهد، وسنعرض في هذا المبحث الأنظمة الإلكترونية المصرفية التي تعمل بها هذه الوكالة.

المطلب الأول: الأنظمة الالكترونية المستخدمة لدى وكالة برج بوعرييج -369-

أولاً: النظام النقدي الالكتروني في الجزائر:

قامت البنوك الجزائرية بتبني فكرة النظام النقدي الالكتروني تماشياً مع المتغيرات المستجدة على الساحة المصرفية، و محاولة منها تدارك التأخر الحاصل في المجال المصرفي، و لهذا السبب قامت بمجموعة من الإجراءات الضرورية و كان من أهمها إنشاء شركة النقد الآلي و العلاقات التلقائية بين البنوك SATIM و هي شركة تابعة ل 8 بنوك جزائرية، تأسست في 25 مارس 1995 على ضوء القانون رقم 95\103، و التي قامت بإنشاء شبكة نقدية ما بين البنوك من اجل تسوية المعاملات ما بين البنوك، بالإضافة إلى مشروع البطاقة البنكية الدولية VISA و كذلك قامت المصارف الجزائرية بأحداث نظام تسوية المدفوعات ARTS، تفعيل نظام المقاصة الالكترونية ما بين البنوك ATCI.

ثانيا: الأنظمة النقدية الالكترونية المستخدمة في الوكالة

لقد تنوعت الانظمة الالكترونية في المصرف بصفة عامة، وفي وكالة برج بوعرييج بصفة خاصة، منها نظام سويفت و نظام المقاصة الالكترونية.

نظام سيراط:

يقوم هذا النظام بتغطية الأرصدة النقدية عن طريق الفحص السلبي دون اللجوء إلى التنقل المادي للقيم مما يسمح بتقليص فترات تغطية الصكوك و الأوراق التجارية، تم وضع هذا النوع من الاستخدام للتكفل بالمعاملات ما بين الوكالات الخاصة بالمصرف، يعمل هذا النظام على حماية العمليات و البرامج التي تعالج المعاملات بين الوكالات و المركز.

نظام سويفت للتحويل الآلي للمدفوعات الدولية:

تتم التحويلات الخارجية لدى وكالة برج بوعرييج-369- من خلال إعطاء العميل تعليمات للمصرف الذي يتعامل معه (أو الوكالة التي يتعامل معها) بإصدار تحويل خارجي لصالح العميل الخارجي، وذلك بضم قيمة التحويلات من حساب العميل بالعملة المحلية، وإضافتها إلى رصيد العميل الخارجي بعد تحويلها إلى عملة بلده، على أن يتحمل المعني بالأمر عمولات التحويل التي يحتسبها المصرف. من المزايا التي يتحصل عليها المصرف من خلال هذا النظام ما يلي:

- ✓ السرعة في تحويل الأموال مهما كانت المسافة؛
- ✓ السرعة في التعامل بفضل عملية الترميز وفك الترميز المتبع بين المصارف، وهذا ما يضيف على هذا النوع من الخدمات ميزة جيدة؛
- ✓ الحماية، حيث أن عملية الاتصال لا تتم إلا عن طريق بطاقة ممغنطة وبمساعدة كلمة سر لاستعمال النظام وهذا يعطي للمصرف نوعا من الحماية في تعاملاته؛
- ✓ الجاهزية، فإن نظام Swift يعمل على مدار اليوم 24/24 سا خلال كامل الأسبوع بمستوى عال جدا، وهذا ما يكسب المصرف نوعا من الخدمة السريعة المقدمة للعملاء.

نظام المقاصة الإلكترونية عن بعد:

في إطار سياسة العصرية التي يتبعها البنك، وفي إطار التطورات السريعة التي يعرفها المجال المصرفي، قام بنك CNEP بتطوير نظام المقاصة، بالانتقال من المقاصة التقليدية التي تتم على مستوى غرفة المقاصة المتواجدة ببنك الجزائر، إلى المقاصة الإلكترونية التي تتم بواسطة الحسابات الآلية، وذلك بعد انخراطه فيما يسمى بنظام الجزائر للمقاصة الإلكترونية، وإنشاء على مستوى وحداته مصلحة للمقاصة الإلكترونية.

ومن أجل تنفيذ هذه التقنية قام بنك CNEP بدورات تدريبية لموظفيه على كيفية إتمام هذه العملية.

عملية المقاصة الإلكترونية تحقق عدة مزايا سواء للبنك أو للعملاء تتمثل في:

- السرعة في إتمام العمليات؛
 - سرعة الرد على الصكوك المقدمة للخصم أو التحصيل؛
 - تدعيم و إعطاء دور كبير للرقابة البنكية؛
 - القيام بعمليات المقاصة على مدار اليوم وليس لساعات فقط كما كان سائدا في غرفة المقاصة.
- تتم عملية المقاصة حسب الإجراءات التالية:
- استقبال الصكوك المقدمة للخصم أو التحصيل من طرف العميل.
 - التحقق من صحة المعلومات الموجودة في الصكوك.
 - تسجيل هذه الصكوك بواسطة الإعلام الآلي.

1- الحلقة الزمنية للمقاصة الإلكترونية: يتم تقديم الصكوك، السفجات و السندات لأمر في نظام ATCI في شكل غير مادي، و يفترض من المشارك المقدم إن يحوز مسبقا على أدوات الدفع في شكلها الورقي و انه تحقق من صحتها القانونية.

- مرحلة الإرسال:

تقوم وكالة برج بوعريريج بإرسال البيانات وصورة أداة الدفع (الشيك مثلا) في شكل ملفات، فيتم نسخ الشيك بواسطة الناسخ عن طريق وحدة الالتقاط. ثم ترسل الملفات إلى نظام الموزع الإلكتروني للبنك قبل الساعة التاسعة صباحا من اليوم ل، والذي يرسلها بدوره إلى مركز المقاصة المصرفية قبل الساعة الحادية عشر صباحا.

تعالج المعطيات في هذا المركز لمدة ساعتين، لترسل هي الأخرى إلى النظام المركزي للبنك المرسل إليه قبل الساعة الواحدة زوالا، ثم إلى وحدة GIP التابعة لوكالة البنك المسحوب عليه، على أن يتم استقبال الملفات على الساعة 13:30 في نفس اليوم ل.

- مرحلة الإياب: و إلى غاية الساعة التاسعة من اليوم الموالي J+1، تقوم الوكالة بإرسال الرفض المصرفية (العمليات المصرفية المرفوضة) (في الاتجاه العكسي لعمليات الإرسال و الاستقبال) وفي هذه المرحلة تكون بنفس توقيت مرحلة الذهاب من اليوم ل، و في حالة عدم استقبال الرفض المصرفية تقوم وكالة برج بوعريريج بتسوية القيمة التي هي موضوع التسليم مباشرة في اليوم J+3. حيث انه في اليوم الرابع في حالة عدم وصول الرد، يقوم البنك بإعطاء أمر بدفع قيمة الصك للعميل أي جعل حسابه دائن.

ب - الصكوك المعدلة:

يمكن تقسيم الشيكات المتعامل بها على مستوى المقاصة إلى ثلاث مستويات:

M₁ أقل من 50000 دج حيث يتم تبادل معطيات الشيك بين المشاركين في النظام فقط.

M₂ بين 50000 و 200000 دج يتم تبادل صورة الشيك و معطياته بين المشاركين في النظام فقط.

M₃ أكبر من 200000 دج كذلك يتم تبادل صورة الشيك و معطياته بين المشاركين في النظام.

ففي إطار المقاصة الإلكترونية تتغير شيكات كل المتعاملين، ويصبح التعامل بالصكوك المعدلة المصدرة من قبل بنك hotel des monnaies، هذه الأخيرة تحتوي على أرقام تسلسلية وشفرات التعريف أو ما يعرف ببيانات الهوية البنكية RIB، وتتضمن هذه الأخيرة معلومات خاصة بالعميل (الاسم، اللقب، العنوان...).

إن رقم التعريف البنكي مكون من 20 رقم مقسمة إلى فئات ذات دلالة ومعاني والتي يمكن توضيحها من خلال الشكل الموالي:

شكل رقم (03): بيان التعريف البنكي

| | | | | | | | | |
|---------|---|------------|---|------------|---|-------------|---|-----------|
| 011 | / | 00369 | / | 141 | / | 0000700 | / | 84 |
| المفتاح | | رقم الحساب | | فئة الحساب | | رقم الوكالة | | رقم البنك |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الوثائق المقدمة من طرف البنك

نظام (E-switch):

هو عبارة عن خدمة تتمثل في الربط بين فروع المصرف الواحد بحيث يتمكن العميل من السحب والإيداع في حسابه لدى أي فرع من دون وجوب حضوره لدى الفرع الذي فتح فيه حسابه، وكذلك الأمر بالنسبة إلى الشيكات، كما تتمثل هذه الخدمة في الربط بين البنك والبنوك الأخرى للتحويل منه وإليه وتبادل الرسائل المالية والغير المالية الكترونيا عبر نظام مستقر وعلى درجة عالية من الإتيان.

المطلب الثاني: قنوات ووسائل الدفع الالكترونية المستخدمة لدى وكالة برج بوعرييج -369-

أولاً: البطاقات المستخدمة لدى الوكالة

تتمثل اهم البطاقات البنكية المستخدمة من قبل الوكالة فيما يلي:

أولاً: بطاقة السحب النقدية (CIB):

1 - تعريفها:

هي بطاقة سحب و دفع ما بين المصارف تسمح لحاملها بتسديد المشتريات من السلع والخدمات من مختلف المحلات التجارية ، القيام بسحوبات نقدية من الوكالة، ومن الموزعات الآلية، تحتوي بطاقة CIB على معلومات عديدة منها: اسم البنك، رمزه، رمز شركة SATIM، كما يحتوي على مجموعة من الأرقام عددها 15 رقما تتوسط البطاقة، و تختلف هذه الأرقام من عميل إلى آخر و نميز نوعين من هذه البطاقة هما:

- البطاقة الكلاسيكية: هي بطاقة بنكية تمنح للموظفين العاديين وأصحاب الدخل المتوسطة.
- البطاقة الذهبية: هي بطاقة خاصة بأصحاب الدخل المرتفعة مثل التجار والفلاحين والمقاولين.

الجدول رقم (05): بطاقتي CIB الكلاسيكية و الذهبية

| نوع البطاقة | صورة البطاقة | الراتب الأدنى | الحد الأقصى لسحب |
|--------------------|---|---------------------------------------|---|
| البطاقة الذهبية |  | أكثر من 45.000 دج/شهر | 80% من الراتب على الموزع الآلي للأوراق النقدية في الشهر. حسب الرصيد المتواجد في الشباك الآلي البنكي |
| البطاقة الكلاسيكية |  | أقل من 45.000 و أكبر من 15.000 دج/شهر | 80% من الراتب على الموزع الآلي للأوراق النقدية في الشهر. حسب الرصيد المتواجد في الشباك الآلي البنكي |

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على المعلومات المأخوذة من المؤسسة

2 - مزايا البطاقة:

- سهولة الاستعمال.
- مريحة للوقت.
- تمنح فرصة لدفع المستحقات والاحتياجات الخاصة.
- سحب الأموال على مدى الأسبوع وفي كل الساعة.
- توفر حماية جيدة لكونها بطاقة رقمية.

3 - طريقة استعمال البطاقة:

- تقديم البطاقة عند الصندوق.
- يسجل التاجر قيمة المشتريات.
- إدخال البطاقة في جهاز الدفع الالكتروني TPE.

ثانيا: بطاقة التوفير CE

1. تعريف وخصائص بطاقة التوفير:

هي بطاقة مغناطيسية تستخدم لسحب النقود، وهي تمثل خدمة مقدمة لزيائن البنك، فالبنك يمنح بطاقة بنكية للزبون الذي له دفتر ادخار خاص بو في البنك، و هي عبارة عن بطاقة دعم مدعومة بحساب سكني أو حساب شعبي. (الملحق رقم 02)

2. خصائص البطاقة:

وتتميز بالخصائص التالية:

- سهولة الاستعمال
- سحب الاموال على مدى الاسبوع
- مريحة للوقت
- تتمتع بحماية جيدة لكونها بطاقة رقمية

3. مكونات البطاقة:

هي عبارة عن بطاقة مستطيلة الشكل طولها 8,5 سم، و عرضها 5,4 سم، و لها وجهان أمامي و خلفي:

(أ) الوجه الأمامي:

- شعار البنك
- فئة المنتج حساب سكني (000) أو حساب شعبي (034)
- العلامة التجارية (CE)
- شريحة وكذلك موضع دخول قارئ التأشير أو البطاقة الآلية

- رقم البطاقة والذي يتكون من 16 رقما، على النحو التالي:

- رمز BIN في 6 أرقام و هي: 628149.
- رمز منتج البطاقة في موضعين من 01 إلى 05.
- الأرقام الأربعة تخص رقم الطلب مثال: 0884
- الأرقام الأربعة الأخيرة تخص الزبون

- لقب و اسم صاحب البطاقة

- تاريخ انتهاء البطاقة

(ب) الوجه الخلفي:

- إمضاء المعني

- توصية للعملاء

- البريد الالكتروني للبنك

- عنوان المقر الاجتماعي

ثانيا: الأجهزة المستخدمة لدى الوكالة:

(أ) شبكة الحاسبات الآلية: مختلف وكالات البنك مزودة بأجهزة الكمبيوتر والأجهزة المحيطة، وهي كل الأجهزة الإضافية والمساعدة للحاسب في إدخال المعلومات مثل (الطابعات، وحدات التخزين، الماسحات،...) إضافة إلى معدات تكنولوجية أخرى تستعمل في عملية الاتصال مثل الهاتف والفاكس.

تشكل أجهزة الكمبيوتر في الوكالات او مديرية الشبكة شبكة محلية LAN من خلالها يتم إرسال واستقبال الرسائل الصادرة من مختلف الحسابات وذلك عبر كوابل ووفقا لبروتوكولات الاتصال، وتسمى الشبكة التي تربط وكالات البنك بRéseau X₂₅. إن مصالح البنك متصلة بالخادم الرئيسي، هذا الأخير يمكن استخدامه للعمل الآتي:

- تخزين واسترجاع الملفات.

- إدارة الشبكة.

- إدارة المستخدمين.

- تحقيق الأمن.

وكل حاسب شخصي على الشبكة له القدرة على الدخول في الخادم للحصول على برنامج أو بيانات معينة وفقا لنظام العمل الخادم. أما عن البرنامج الرئيسي الآلي الخاص بتسيير العمليات البنكية يعرف باسم DANSYS.

(ب) **تكنولوجيا الصراف:** تقوم هذه الأجهزة بعد الأموال و معالجتها و كشف الأوراق النقدية المزورة بهدف مواجهة الغش و التحايل، إذ تتوقف هذه الآلة بمجرد مرور ورقة نقدية مزورة، فضلا عن تجهيزها بأشعة فوق البنفسجية التي تكشف الصكوك المزورة من خلال قطعة زجاجية صغيرة في شكل زجاجة المجهر تأتي على وجه الآلة وتظهر فرقا بين الصك المزور و الصك السليم من خلال خطوط رقيقة تظهر على الصك الغير المزور.

(ت) **دفتر التوفير ذو الشريحة أو المسار المغناطيسي livret a piste magnetique:** فمن خلال هذا الدفتر أصبحت عمليات السحب والإيداع تتم بآلية إلكترونية، حيث يوضع الدفتر في طابعة خاصة بدفتر التوفير والموصلة بجهاز الكمبيوتر، وبعد التأكد من الرصيد ومطابقة المبلغ في الوثيقة المملوءة من طرف العميل، يتم إرسال نسخة طبق الأصل من الصفحة الأولى والأخيرة لهذا الدفتر عبر الفاكس للجهة المعنية.

(ث) **الموزع الآلي للأوراق النقدية (D.A.B):**

الموزع الآلي هو آلة أوتوماتيكية تسمح للزبون صاحب البطاقة الإلكترونية بسحب مبلغ محدد من المال دون اللجوء إلى الوكالة البنكية بحيث يمكن سحب هذا المبلغ من أي جهاز موجود على مستوى القطر الوطني، واغلب البنوك تملك أجهزة التوزيع الآلي للأوراق النقدية. كما أنها تملك موزع آلي وحيد موجود على مستوى الوكالة. (الملحق رقم 03)

(ج) **الشباك الآلي للأوراق النقدية (G.A.B):**

جهاز موصل بالكمبيوتر الرئيسي للبنك و سيتم تزويد الوكالة به في الأيام المقبلة حيث يسمح ب:

سحب الأموال، معرفة الرصيد، القيام بتحويلات.....الخ. (الملحق رقم 04)

ح) نهائي نقطة البيع الالكتروني TPE:

هي عبارة عن آلات صغيرة الحجم مرتبطة بالنظام البنكي يتم وضعها في نقاط البيع لدى الفضاءات التجارية الكبرى حيث تسمح للعميل باستخدام بطاقة (CIB GOLD, CIB CLASSIC, CE) غير أن هذه التقنية مستحدث لدى وكالة برج بوعريريج -369- و سيتم إدخال هذه الخدمة حيز التنفيذ خلال سنة 2021. (الملحق رقم 05)

ثالثا: الشبكات المستخدمة لدى وكالة برج بوعريريج-369-

أ) شبكة الانترنت: للبنك موقع على شبكة الانترنت، نابع من طبيعة نشاطه في قطاع الخدمات المالية و من متطلبات المنتج الاتصالي. يستخدم البنك شبكة الانترنت استخداما تسويقيا من خلال موقعه الالكتروني و الذي يلعب دورا ترويجيا مهما لخدماته المصرفية.

ب) شبكة العمليات المصرفية المنزلية: هذه التجربة الجديدة (التقنية) بإمكان البنك الاعتماد عليها مستقبلا فصد إعطاء النوعية و الأداء العالي في القيام بالعمليات المصرفية، فهي تمثل رمز للتحديث ووسيلة اتصال قوية مع الزبائن.

المطلب الثالث: تقييم المنتجات المصرفية الالكترونية لدى الوكالة و مدى فعالية هذه الأنظمة

نحاول في هذا المطلب الوقوف عند أداء أنظمة الدفع الإلكترونية وذلك حسب ما هو متوفر من معطيات في قاعدة بيانات عمليات البنك.

الفرع الأول: تقييم البطاقات

من خلال هذا العنصر سيتم التمييز بين البطاقات الجديدة التي تم انشاؤها و البطاقات التي تم تجديدها لوكالة برج بوعريريج

-369- خلال سنتي (2018-2019) من خلال الجدول الموالي:

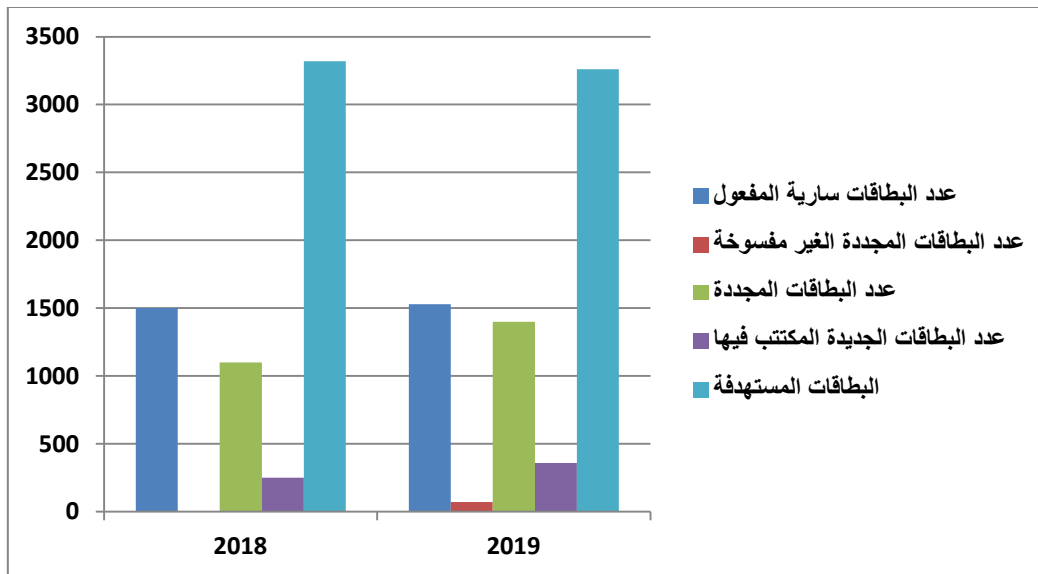
الجدول رقم (06): بطاقات الدفع الإلكترونية في الفترة (2018-2019)

| 2019 | 2018 | السنوات |
|------|------|---------------------------------------|
| | | عدد البطاقات |
| 1530 | 1500 | عدد البطاقات سارية المفعول |
| 70 | 5 | عدد البطاقات المجددة و الغير المفسوخة |
| 1400 | 1100 | عدد البطاقات المجددة |
| 360 | 250 | عدد البطاقات الجديدة المكتتب فيها |
| 3260 | 3320 | البطاقات المستهدفة |

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على المعومات المقدمة من طرف الوكالة -369-

يبين الجدول السابق التغيرات في عدد البطاقات الإلكترونية خلال الفترة (2018-2019)، وهذا التغيير راجع اما إلى غلق حسابات الزبائن أو إلى انتهاء مدة صلاحية هذه البطاقات مما يؤدي إلى تجديدها. ويمكن توضيح هذه التغيرات في شكل الموالي:

الشكل رقم (04): أعمدة بيانية تبين نسبة التغيرات لبطاقات الدفع الإلكترونية خلال الفترة (2018-2019)



من خلال الشكل أعلاه يتضح أن:

- ✓ عدد البطاقات السارية المفعول خلال الفترة (2018-2019) قد تغيرت من 1500 الى 1530، وهذا التغير راجع إلى أن هذه البطاقات لم تنتهي مدة صلاحيتها، ويسمح التصرف فيها إلى غاية انتهاء فترة صلاحيتها و المحددة بسنة كاملة.
- ✓ عدد البطاقات المجددة والغير المفسوخة خلال سنة 2018 كان يقدر بخمسة، ثم أصبح يعادل 50 خلال سنة 2019، وهذا راجع إلى أنه لا يوجد الكثير من التجديد لهذه البطاقات ولم يغلق الحساب الخاص بالزبائن خلال هذه الفترة، على غرار سنة 2019 كان هناك تجديد ل 70 بطاقة فقط من 1530 بطاقة وهذا لانتهاء مدة صلاحية هذه البطاقات و مدة تجديدها، أما البطاقات المتبقية (1460) مازالت صالحة الاستعمال.
- ✓ عدد البطاقات المتجددة خلال سنة 2018 ما يعادل 1100 من 1500 أي تم تجديد هذه البطاقات لانتهاء مدة صلاحيتها، والباقي من هذه البطاقات أي ما يعادل 400 تم غلق حساباته، والبطاقات المتجددة خلال 2019 كان يمثل 1400 و هذا راجع لانتهاء صلاحيتها.
- ✓ عدد البطاقات المكتب فيها سنة 2018 كان يعادل 250 من 1500 وهذا راجع إلى إعادة فتح حسابات الزبائن بعد غلقها، كذلك في سنة 2019 كان يعادل 360 وهذا راجع إلى فتح حساب الزبائن بعد غلقها.
- ✓ يمثل مجموع البطاقات المستهدفة خلال نهاية سنة 2018 ما يعادل 3320، ونهاية سنة 2019 ما يعادل 3260، وهذا يدل على أن وكالة برج بوعرييج شهدت خلال الفترة (2018-2019) تطورا كبيرا في عدد البطاقات المصرفية الإلكترونية، وهذا التطور يفسر بزيادة الإقبال الزبائن على استعمالها على غرار السنوات السابقة.
- ✓ من خلال التحاليل السابقة يتضح أن وكالة برج بوعرييج خلال الفترة الممتدة من (2018-2019) عرفت إقبال عدد كبير من الزبائن على التعامل بالبطاقات المصرفية الإلكترونية، وهذا دليل على ثقتهم ورضاهم بما تقدمه هذه الوكالة من خدمات. وهذا ما يحفز في هذه الأخيرة على المحافظة عليهم، واستقطاب زبائن جدد.

الفرع الثاني: القيمة المضافة بالنسبة للعميل والبنك

إن من أهداف البنك بتبنيه أنظمة الدفع الآلية وجوب تعزيز التوجه بالعميل ووضع قاعدة لبناء نظام متكامل لإدارة العلاقة معه، ومن ثم خلق قيمة مضافة بالنسبة له، ومن أجل كسب رضاه ووفائه. وبناء على ما سبق، أردنا معرفة ما إذا كان هناك تغير في العملات commission التي يدفعها العميل أثناء قيامه بعدة عمليات قبل وبعد أنظمة الدفع الإلكترونية الجديدة، وكما أن هذه العملات تعتبر بمثابة إيرادات بالنسبة للبنك

الجدول رقم (07): عمولات لعض العمليات قبل و بعد نظام الدفع الجديد

| العملية | العمولة قبل نظام الدفع الجديد خارج الرسم | العمولة بعد نظام الدفع الجديد متضمنة الرسم |
|---|--|--|
| تحصيل الشيكات و عدم تحصيل الشيكات | | |
| - شيكات بنوك أخرى | 200 دج | $200 + (0.19 \times 200) = 238$ دج |
| - شيكات البنك خارج مجال المقاصة | 150 دج | $150 + (0.19 \times 150) = 178,5$ دج |
| - شيكات البنك ضمن مجال المقاصة | 100 دج | $100 + (0.19 \times 100) = 119$ دج |
| التحويلات المالية | عمولة ثابتة تقدر | |
| - التحويلات المالية اقل من 1 مليون دج | ب 200 دج | $50 + (0.19 \times 50) = 59,5$ دج |
| - التحويلات المالية اكبر من 1 مليون دج | للتحويل الواحد | |
| 1000.000 | // | $1000 + (0.19 \times 1000) = 1190$ دج |
| 1000.001 | // | $3000 + (0.19 \times 3000) = 3570$ دج |
| 5000.001 | // | $4000 + (0.19 \times 4000) = 4760$ دج |
| أكثر من 10.000.000 دج | // | $20000 + (0.19 \times 20000) = 2380$ دج |
| استعمال عميل البنك لبطاقة السحب البنكية | | |
| - عملية سحب على مستوى DAB تابع للبنك | 30 دج | $30 + (0.19 \times 30) = 35,7$ |
| - عملية سحب على مستوى DAB تابع لبريد الجزائر أو لبنوك و مؤسسات مالية أخرى | 40 دج | $40 + (0.19 \times 40) = 47,6$ |
| الاقتطاع الآلي | مجاني | مجاني |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الوثائق المقدمة من طرف البنك

من خلال الجدول، يتبين لنا أن العملات التي يدفعها العميل للبنك جراء قيامه بالعمليات الموضحة أعلاه لم تتغير بعد تبني البنك لأنظمة الدفع الجديدة، إلا تحويلاته المالية التي أصبحت تخضع لجدول شرائحي متعلق بالمبلغ المالية المحولة، بعد ما كان يدفع عمولة ثابتة تقدر ب 200 جدة (خارج الرسم) للتحويل الواحد.

القيمة المضافة بالنسبة للعميل تكمن في التحويلات المالية الأقل من 1 مليون دج فقد أصبح يدفع 59,5 دج بعد ما كان يدفع 200 دج على كل تحويل مالي يقوم به، ناهيك عن السرعة في إنجاز العملية، أما البنك فسيحقق إيرادات إضافية في ما يخص التحويلات المالية الأكبر من 1 مليون دج بتبنيه نظام ARTS، بعد ما كان يحصل على راتب ثابت يقدر ب 200 دج للتحويل الواحد.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل تم التعريف ببنك الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط وكالة -برج بوعرييج-، حيث تم التطرق إلى أهم الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها من أنظمة الدفع الإلكترونية و قنوات و وسائل الدفع الإلكترونية وصولاً إلى تقييم المنتجات المصرفية الإلكترونية لدى الوكالة ومعرفة مدى فعالية هذه الأنظمة. .

توصلنا إلى أن الصيرفة الإلكترونية أصبحت ضرورة حتمية أوجبتها التغيرات الحاصلة في السوق والتكنولوجيا المستمرة في هذا المجال من أجل تلبية احتياجات العملاء و خدمتهم بالدرجة الأولى.

خاتمة

يعتبر تحديث و عصرنة النظام المصرفي مؤشرا هاما لقياس مدى تطور وفعالية اقتصاد أي دولة، كما يمكن اعتباره شرطا أساسيا لنجاح أي إستراتيجية تطوير يتم اعتمادها داخل الاقتصاد، لكن الانتقال من الخدمات المصرفية الحديثة إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية المعاصرة لا يعتبر بالأمر الهين، خاصة مع التطورات التي تعرفها تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتي تتجاوز النمط الاعتيادي في أداء الخدمة المصرفية، إذ جعلتها لا تتقيد بالمكان ولا بالزمان، كما نجدها ساهمت في تحقيق عامل التنوع في الخدمة من جهة وخفض التكلفة من جهة أخرى.

إن التكنولوجيا المستعملة من قبل البنوك والمؤسسات المالية تختلف حسب تطبيقاتها و أشكالها من شبكات، تقنيات، تطبيقات و أجهزة تكنولوجية. هذه التكنولوجيا المصرفية ليست هدفا، وإنما وسائل يتم الاعتماد عليها في تحسين أداء البنوك. ولهذا فإن نجاح إست خدماتها لن يتحقق إلا إذا كانت تتماشى وتتطابق مع احتياجات السوق المصرفية و ضمن إستراتيجية واضحة أساسها التوجه بالزبون، يتم تجسيدها من خلال الإسراع في توفير الإسناد التكنولوجي (القيادة التكنولوجية)، أو القيام بدراسات قبلية (التبعية التكنولوجية)، وكذلك معرفة الزبون، حاجاته، رغباته و توقعاته، ومن ثم العمل على إشباعها بغية كسب رضاه ووفائه.

ونرى بأن الجزائر تأثرت كغيرها من الدول بتداعيات العولمة المالية والمصرفية، إذا عملت البنوك الجزائرية على وضع إستراتيجية شاملة للنهوض بالتجارة الإلكترونية معتمدة في ذلك على عوامل وبنية تحتية متطورة تمكنها من استيعاب كل المعاملات الإلكترونية، وبالتالي ترقية وتطوير العمل المصرفي عن طريق ثقافته الرقمية.

وفي الأخير وبعد استعراضنا لما سبق، يتضح لنا مدى أهمية الجانب التكنولوجي ودوره الفعال في البنك. هذا وقد أصبح البنك مطالب ببذل المزيد من الجهود لتدعيم فعالية أنشطته، لاسيما مع الانضمام المرتقب إلى المنظمة العالمية للتجارة واتفاقيات التحرير في الخدمات المالية.

أما أهم النتائج و الاقتراحات التي توصلنا إليها نوردتها في الآتي:

أولاً: النتائج:

خلصت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج يمكن ذكرها فيما يلي:

- ساهمت التطورات التي شاهدها الخدمات المصرفية الإلكترونية في إعطاء تصور جديد للنظام المصرفي مبني على إلكترونية الخدمة المصرفية بأكملها، خاصة في ظل ظهور أشكال وأنظمة جديدة ساهمت في تحسين جودة الخدمة المصرفية.
- للخدمات المصرفية الإلكترونية مساهمة كبيرة في إستراتيجية توزيع الخدمات المصرفية فكما تم استخدام الوسائل والأنظمة الإلكترونية الملائمة والمتنوعة كل ما أثر ذلك في خيارات تقديم الخدمة و تنوعها وبالتالي توسيع قاعدة تسويق هذه الخدمة والاطلاع عليها.
- هناك علاقة تفاعلية بين تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية و تحسين جودة الخدمة المصرفية، حيث كل ما اعتمد المصرف على الأنظمة والقنوات الحديثة كل ما زاد ذلك في خصائص ومميزات الخدمة المصرفية وأسلوب تقديمها له.
- تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في خلق ميزة تنافسية جديدة للمصرف من خلال تجديد خدماته باستمرار وابتكار خدمات جديدة مثل جهاز الDAB وكذلك مختلف البطاقات الائتمانية وخاصة بطاقة التوفير الائتمانية التي يتميز بها بنك الصندوق الوطني لتوفير الاحتياط.
- يتبنى بنك الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط أهم التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات وذلك من خلال مواكبة التطورات التكنولوجية الرقمية والإلكترونية عن طريق وسائل الدفع والأدوات و الأنظمة الإلكترونية المعتمدة.
- تساهم التكنولوجيات الحديثة المستعملة في بنك الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط وكالة -برج بوعرييج- في سهولة وسرعة الحصول على الخدمة بجودة وكفاءة عالية، وبتكلفة أقل.

ثانياً: التوصيات و الاقتراحات:

على أساس النتائج التي توصلنا إليها، يمكن ذكر بعض التوصيات في شكل نقاط أساسية و التي نراها ضرورية و ذات صلة بالموضوع محل الدراسة، ونوردها فيما يلي:

- أن تقوم البنوك بإجراء دراسات لمتابعة كل ما هو جديد في ما يتعلق بتطوير الخدمات المصرفية.

- ضرورة متابعة التطورات الحديثة في مجال الصيرفة الإلكترونية والوصول إلى العملاء عبر أحدث الوسائل الإلكترونية باعتبار أن لها تأثير مباشر على جودة الخدمات المصرفية.
- المعرفة الكاملة بالقوانين والتشريعات المصرفية الإلكترونية لا سيما تلك المتعلقة بالنواحي الإلكترونية.
- العمل على تفعيل شبكة الإنترنت كعامل مهم من عوامل نجاح البنوك والمؤسسات المالية في العصر الحديث.
- تحسيس العملاء بمزايا الخدمات المصرفية الإلكترونية وهذا من خلال تقديم تشجيعات من طرف المصارف بهدف المحافظة على العملاء الحاليين وجذب آخرين جدد.
- العمل على دراسة إعادة زرع الثقة من جديد لدى العملاء فيما يخص بطاقات الدفع و وسائل الدفع.
- من خلال دخولنا لموقع الصندوق الوطني لتوفير الاحتياطي لاحظنا انه يستخدم اللغة الفرنسية فقط لذلك نوصي بإضافة اللغة العربية لأنه الكثير من العملاء لا يتقن اللغة الفرنسية ولما لا إضافة اللغة الإنجليزية.
- عدم الاكتفاء بعدد محدود من الخدمات الإلكترونية، حيث يجب على الصندوق الوطني لتوفير و الاحتياط وكالة -برج بوعرييج- تنوع خدماتها الإلكترونية و ابتكار خدمات إلكترونية جديدة، والاستفادة من خبرات المصارف المنافسة.
- على إدارة الصندوق الوطني لتوفير و الاحتياط وكالة -برج بوعرييج- دعم الاستثمار في مجال الخدمات المصرفية الحديثة لمواكبة التطورات التكنولوجية المحلية والعالمية، ولضمان بقاءه في السوق المصرفية.
- العمل على إيجاد منظومة تشريعية واضحة و متكاملة من شأنها إزالة القيود و تشجيع القطاع المصرفي من أجل توظيف تكنولوجيا المعلومات و مواكبة التطورات الإقليمية والدولية الحاصلة في قطاع المصارف.

ثالثا: أفاق البحث:

- ان الدراسة التي قمنا بها قد نفتح المجال للعديد من المواضيع التي يجب ان تعالج مستقبلا لتساهم في استكمال بناء موضوع الخدمات المصرفية الالكترونية، و نذكر على سبيل المثال:
- دراسة تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية.
- اثر استخدام الصيرفة الالكترونية على تنافسية البنوك و المؤسسات المالية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

أ - الكتب:

1. إبراهيم عمر يحيوي، تأثير تكنولوجيا الإعلام و الاتصال على العملية التعليمية في الجزائر، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2016.
2. طارق الحق، مدخل إلى المعلوماتية- الحاسوب الشخصي وأجهزته المحيطة، قصر الكتاب، البلدة، الجزائر، 2005.
3. طارق عبد العال حماد، اندماج وخصخصة البنوك، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003.
4. عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المعزز للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2015.
5. عبد ناصر حافظ، حسين وليد حسين عباس، نظام المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، دار عياد للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2014.
6. عبد الهادي مسعودي، الأعمال المصرفية الالكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2016.
7. قاسم الشعري، نايا الليثي، الاقتصاد المعرفي، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2008.
8. مي عبد الله، البحث في علوم الإعلام و الاتصال، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 2010.
9. مرتضى البشير الأمين، وسائل الاتصال و الترويج السياحي، أمواج للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2016.
10. محمد عبد الفاتح الصيرفي، إدارة البنوك، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2006.
11. محمد الصيرفي، إدارة المصارف، الطبعة الأولى، دار الوفاء لندنيا الطباعة و النشر، الإسكندرية، مصر، 2007.

ب - المجلات:

1. احمد بوراس، العمليات المصرفية الالكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 11، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2007.
2. بريش عبد القادر، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 3، جامعة الشلف.

3. غسان قاسم داود اللامي، تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، جامعة بغداد، 2013.
4. كريمة بن صالح، طلحي فاطمة الزهراء، استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الاهتمام بالكفاءات البشرية كمدخل لعصرنة البنوك الجزائرية في ظل الاقتصاد المعرفي، مجلة نماء للاقتصاد و التجارة، العدد 3، 2018.
5. مصطفى طويطي، وسائل الدفع الالكتروني- دراسة قياسية لبك القرض الشعبي الوطني، مجلة العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية، العدد9، جامعة البويرة، 2013.
6. نور الدين زمام و صباح سليمان، تطور مفهوم التكنولوجيا و استخداماته في العملية التعليمية، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، العدد 11، جوان 2013.

ت الملتقيات و المؤتمرات:

1. مزريق عاشور، معموري صورية، عصرنة القطاع المالي و المصرفي وواقع الخدمات البنكية الالكترونية بالجزائر، المؤتمر الدولي العلمي حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات الراهنة، جامعة حسيبة بن بو علي، الشلف، 02-12-2019.
2. نوال بن عمارة، وسائل الدفع الالكترونية (الأفاق و التحديات)، الملتقى الدولي حول التجارة الالكترونية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، أيام 15-16-17 مارس 2004.

ث الرسائل و المذكرات:

1. بوراس نبيلة، زنفوي كريمة، ابتكار الخدمة المصرفية و دورها في إدارة العلاقة مع الزبون دراسة تطبيقية: بنك الفلاحة و التنمية الريفية - وكالة قالمة -، مذكرة ماستر، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2012.
2. سحنون خالد، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك دراسة حالة: مقارنة بين البنوك الجزائرية و البنوك الفرنسية، أطروحة دكتوراه، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2016.
3. سعدي عبد الرحمان أبو حمرة، واقع الخدمات المصرفية للعملاء و أثرها على الأرباح من وجهة نظر الإدارة العليا (دراسة حالة بنك فلسطين)، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2011.
4. سليمة عبد الله، دور تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري بباتنة، رسالة ماجستير، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009.
5. سلمان فاطمة، جودة الخدمات المصرفية و أثرها على تحقيق رضا الزبون دراسة حالة بنك BADR وكالة المسيلة، مذكرة ماستر، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة المسيلة، مسيلة، 2014.

6. سوزان عوني عبد الله القواسمي، اثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة أداء العاملين(دراسة حالة البنك التجاري الأردني)، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2015.

ثانيا: المراجع باللغة الاجنبية

أ -الكتب:

1. Ali rabiee, analyse comparative des technologies ATM et POS de la banque par les clients, indépendant journal of management of production, 2017.
2. Jerome baumgarten, nicolas descamps dess genie informatique de lille la carte a puce dess GI, Edition d'organisation, paris, France, 2000.
3. Michel Badoc et Autres -E- Marketing de la Banque et de l'Assurance, Edition d'organisation, paris, France, 2000.

ب -الملتقيات و المؤتمرات:

1. Josiane basque, Une réflexion sur les fonctions attribuées aux TIC en enseignement universitaire, Revue internationale des technologies en pédagogie universitaire, université canada, 2005.

ت -الرسائل و المنكرات:

1. Arab ibtisssem, le paiement électronique en Algérie état des lieux et perspectives : cas de la BADR, agence 626 nacia, mémoire de master, faculté des sciences de gestion et des sciences commerciales, université mouloud mammeri, tizi-ouzou, 2018.
2. Bessad ourida, bouache aldjia, le système de télé-compensation en Algérie (ATCI) : cas de la BNA de tizi-ouzou, mémoire de master er, faculté des sciences économiques, des sciences de gestion et des sciences commerciales, université mouloud mammeri, tizi-ouzou, Algérie, 2016.
3. Boukerdine amir, vers l'amélioration de la stratégie E-commerce des services en Algérie, mémoire de master, faculté des sciences économiques, des sciences de gestion et des sciences commerciales, université 8 mai 1945 de guelma, Algérie, 2018.
4. Boulououar nassima ouarda, les nouveaux supports de communication TIC: facteurs de différenciation dans l'activité bancaire, mémoire de magister, faculté des sciences économiques, des sciences de gestion et des sciences commerciales, université d'Oran, oran, 2014.
5. Brahimi Thiziri, Boumghar Lynda, L'impact des nouvelles technologies sur l'activité bancaire en Algérie : cas de la BEA(agence <034> de tizi-ouzou), mémoire pour l'obtention d'un diplôme de master, faculté des sciences économiques, des sciences de gestion et des sciences commerciales, université mouloud mammeri, tizi-ouzou, 2016.
6. Hamdi leila, imoussoura djamila, la modernisation des moyens de paiement cas CNEP-banque, mémoire de master, faculté des sciences économiques, des sciences de gestion et des sciences commerciales, université mouloud mammeri, tizi-ouzou, algerie, 2017.
7. Mohemmed lazreg, la monetique en Algérie en 2007 : realite et perspectives, mémoire de magister, faculté des sciences économiques, des sciences de gestion et des sciences commerciales, université d'Oran Es-senia, oran, 2009.

الملاحق

ملحق 1 : الشيك الالكتروني

Your name as it appears on your check
John Doe

Your address as it appears on your check
1234 Any Street

Your city, state & zip code
Any Town, VA 98000

Your phone number
(253) 555-1212

08/21/2001 11:11:14 AM
Secure, Accurate, Reliable

Pay To The Order Of: **Test Transactions Only**

One Hundred Ninety-Five Dollars and 99 Cents

Memo **PayByCheck Demo**

Signature **John Doe**

Bank Routing Code and Bank Account Number
123456789 1234567891234

\$195.99
US Dollars

Help

ملحق 2 : بطاقة التوفير



ملحق 3 : الموزع الآلي للأوراق النقدية



ملحق 4: الشباك الآلي للأوراق النقدية



الملحق 5: نهائي نقطة البيع الالكتروني

