

## واقع توجه عينة من البنوك الجزائرية نحو الخدمات المصرفية الالكترونية

### The reality of orientation of a sample of Algerian banks towards e-banking services

وسيلة سعود<sup>1</sup>، محمد بن أحمد أسماء<sup>2</sup>

Wassila Saoud<sup>1</sup>, Asma Mohammed Benahmed<sup>2</sup>

جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة (الجزائر)، w.saoud@univ-bouira.dz

جامعة مصطفى اسطمبولي، معسكر (الجزائر)، mohammedbenahmedasma@gmail.com

تاريخ النشر: 2020/09/30

تاريخ القبول: 2020/08/11

تاريخ الاستلام: 2020/07/28

#### Abstract :

The study aims to determine the extent of Algerian banks' reliance on e-banking services, through analyzing the services provided through the official websites of a sample of them. And it found that these banks are similar in providing a range of e-banking services, especially e-payment cards that allow the withdrawal and deposit of funds through ATMs; in addition, each bank has the advantage of owning a digital platform that allows access to the e-bank, which is a distance bank that gives the customer the opportunity to perform all banking transactions without moving to the agency. The study recommends the need to define and market these services, as most customers are unaware of them, and they restrict the Bank's services only in withdrawals and deposits.

**Keywords:** e-services؛ e-payment؛ e-banks؛ e-banking.

**JEL Classification:** G2.

#### مستخلص:

تهدف الدراسة إلى تحديد مدى اعتماد البنوك الجزائرية على الخدمات المصرفية الالكترونية، من خلال تحليل الخدمات المقدمة عبر المواقع الرسمية لعينة منها. وتم التوصل إلى أن هاته البنوك تتشابه في تقديمها لجملة من الخدمات المصرفية الالكترونية كبطاقات الدفع الالكترونية التي تسمح بسحب وإيداع الأموال عبر أجهزة الصراف الآلي، إضافة إلى تميز كل بنك منها بامتلاكه لمنصة رقمية تسمح بالولوج إلى البنك الالكتروني، وهو بنك عن بعد يمنح للزبون فرصة القيام بالمعاملات البنكية دون التنقل للوكالة. وتوصي الدراسة بضرورة التعريف والتسويق لهذه الخدمات، حيث أن معظم الزبائن جهلونها، ويحصر خدمات البنك في السحب والإيداع فقط.

**الكلمات المفتاحية:** خدمات الكترونية؛ دفع الكتروني؛ بنوك الكترونية؛ صيرفة الكترونية.

**تصنيفات JEL:** G2.

المؤلف المرسل: وسيلة سعود، الإيميل: [w.saoud@univ-bouira.dz](mailto:w.saoud@univ-bouira.dz)

## 1. مقدمة:

يعرف العالم اليوم توجهها كبيرا نحو رقمنة كافة النشاطات الاقتصادية والاجتماعية، حيث أن التطور التكنولوجي لوسائل الاتصال، والازدياد المطرد لاستخدامات الانترنت اليومية، دفعت مختلف المؤسسات إلى الاعتماد على هذا التطور في أعمالها وتقديمها لخدماتها ومنتجاتها، وذلك تخفيضا للتكاليف من جهة، ومواكبة للتطورات التي فرضت عليها مزيدا من المنافسة من جهة أخرى، وبالتالي وجوب التقرب من العميل وخدمته على مدار الساعة، وفي أي مكان ممكن.

ويعد القطاع المالي بما فيه من أسواق ومؤسسات مالية وبنوك، من أهم القطاعات وأكثرها تأثرا بالرقمنة والاعتماد على السند الالكتروني في قيامها بمعاملاتها، وعرض وتقديم خدماتها، وهو ما أدى إلى ظهور مفهوم الصيرفة الالكترونية، وحتى ظهور بنوك افتراضية تماما، لا وجود لعقاراتها الملموسة في الواقع. وتماشيا مع ذلك أصبح من المستلزم أن تتكيف مختلف المؤسسات عبر الدول، ومنها الجزائر، مع هذه التغيرات الجديدة، والتي قد تؤثر على مستوى تنافسيتها، ومن ثم بقائها واستمراريتها في السوق، في حال لم تلحق بالركب. وانطلاقا من ذلك يمكن صياغة الإشكالية التالية:

### "ما مدى توجه البنوك الجزائرية نحو الرقمنة في أعمالها؟"

❖ **أهمية البحث:** تظهر أهمية البحث من خلال التزايد الكبير لاستخدام الانترنت والوسائل التكنولوجية الحديثة في مختلف جوانب النشاط، والقيام بالمعاملات والإجراءات التي تمس الاقتصاد بصفة عامة سواء من الجانب المالي أو التجاري أو غيرها، مما يلزم بضرورة التكيف مع هذه التغيرات من أجل التماشي مع ركب التطورات العالمية.

❖ **الهدف من البحث:** يهدف البحث إلى التعرف على مدى إقبال واعتماد البنوك الجزائرية على الأساليب الحديثة في القيام بمعاملاتها ونشاطاتها المصرفية، وواقع تحولها نحو الرقمنة والأساليب الالكترونية بصورة تدريجية في أعمالها، من خلال التعرف على أهم الخدمات المصرفية التي تقدمها هذه البنوك بصورة الكترونية.

❖ **حدود البحث:** اقتصر البحث على عينة من البنوك الجزائرية العمومية وهي: BNA، BEA، BADR، ومصرفين خاصين عرفا انتشارا وصيتا جيدا هما بنك البركة الجزائري، ومصرف السلام، وذلك من خلال دراسة الموقع الالكتروني الخاص لكل منها، والذي يسمح بالولوج إلى الوجه الرقمي للبنك ويسهل القيام بمعاملات الصيرفة الالكترونية.

## 2. الإطار النظري للصيرفة الالكترونية والبنوك الالكترونية

الصيرفة الالكترونية من بين المفاهيم التي تلقى رواجاً كبيراً بين الباحثين في المجال المالي، خصوصاً في ظل ضرورة التوجه نحو هذا النوع من المعاملات في ظل الرقمنة التي يعرفها العالم، وانتقاله من اقتصاد ومجتمع مادي ملموس، إلى مجتمع المعرفة والاقتصاد الرقمي.

### 1.2 مفهوم الصيرفة الالكترونية (البنوك الالكترونية) ebanking :

يعد مصطلح البنوك الالكترونية ebanking مفهوماً متقدماً وشاملاً لمجموعة من المصطلحات التي راجت خلال السنوات الماضية وخصوصاً بداية التسعينات، أين رصد كل من الخدمات المصرفية عن بعد، البنوك الالكترونية عن بعد، البنك المنزلي Home Banking، البنك على الخط Online Banking، الخدمات المصرفية الذاتية Self-Service Banking. إلا أنها تصب كلها في قيام الزبون بإدارة حساباته وإنجاز أعمال المتصلة بالبنك عن طريق المنزل أو المكتب أو أي مكان آخر وفي الوقت الذي يريده. (الجنبيهي والجنبيهي، 2005، صفحة 13) وتجدر الإشارة إلى أن ظهور مفهوم البنوك الالكترونية لم يبلغ تماماً المصطلحات السابقة حيث لا تزال تستخدم في العديد من الاقتصاديات مع الاختلاف في درجة "الالكترونية" في القيام بأعمالها، حيث يوجد مصارف تعمل كلية على الشبكة وتسمى بالمصارف الافتراضية، ومصارف أخرى تقدم خدماتها الالكترونية إلى جانب الخدمات التقليدية، وهو ما نصادفه في أغلب الدول العربية. وغالباً ما يتم الإشارة إلى مفهومي الصيرفة الالكترونية والبنوك الالكترونية بنفس المعنى بالرغم من أن هذه الأخيرة تعد جزءاً أو شكلاً من أشكال الصيرفة الالكترونية. والتي تعرف بأنها: "استخدام التقنيات الحديثة كقناة لتقديم الخدمات المصرفية المبتكرة" (صادق، 2001، صفحة 67).

أما (أحمد سفر) فقد عرف الصيرفة الالكترونية على أنها: "إجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية أي باستخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال الجديدة، سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالدفع أو بالائتمان أو بالتحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف. وفي ظل هذا النمط من الصيرفة لا يكون العميل مضطراً للتنقل إلى البنك، إذ يمكنه القيام ببعض العمليات مع مصرفه وهو في منزله أو في مكتبه، وهو ما يعني تجاوز المكان والزمان" (سفر، 2006، صفحة 157).

أما البنوك الالكترونية فتشير إلى: "تلك البنوك ذات الهياكل التنظيمية الشبكية، والتي تعتمد على شبكات الحاسب الآلي في الربط بين فروعها وأنشطتها المتنوعة والممتدة في أكثر من إقليم أو دولة" (طله، 2007، صفحة 172). وتعرف بأنها: "النظام الذي يتيح للزبون الوصول إلى

حساباته أو أية معلومات يريدها، والحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية، أي يضم كافة العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الالكترونية مثل الهاتف والحاسب الآلي والصراف الآلي والانترنت والتليفزيون الرقمي وغيرها، وذلك من قبل المصارف والمؤسسات المالية" (خبابة، 2007، صفحة 94، 95). ويشتمل هذا التعريف على جانبي البنوك الالكترونية والصرافة الالكترونية في آن واحد، حيث في حين أن مختلف العمليات والنشاطات التي تخص الخدمات المصرفية التي تتم باستخدام وسائل تكنولوجيا ورقمية تسمح بالقيام بها عن بعد دون وجوب الحضور الشخصي للبنك، تمثل الصيرفة الالكترونية، فإن البنوك الالكترونية هي النظام الذي تتم من خلاله وضمنه هذه العمليات، وهناك من يعتبر البنوك الالكترونية خدمة من خدمات الصيرفة الالكترونية.

## 2.2. خصائص الصيرفة الالكترونية وأهمية البنوك الالكترونية:

ترتبط مجمل العمليات والنشاطات التي تدخل ضمن أعمال الصيرفة الالكترونية بما فيها البنوك الالكترونية، بمجموعة من الخصائص التي تميزها عن الصيرفة التقليدية، والتي يمكن إجمال أهمها فيما يلي: (وادي، 2008، صفحة 08)

- ✓ توفير في النفقات، فهي تعد بديلا عن تخفيض جزء كبير من رأس المال لإقامة علاقات مستمرة بين البائعين والمشتريين، وإنهاء دور الوساطة التقليدية والنشاطات التجارية التي تبدأ بخروج السلعة من المصنع وتنتهي بوصولها إلى المستهلك.
  - ✓ وجود الوسيط الالكتروني، وهو جهاز الحاسب المتصل بشبكة المعلومات الدولية والانترنت، والتي تقوم بنقل القبول والتأكيد ومختلف معاملات الموافقة والتوثيق، لكل من الطرفين في ذات اللحظة رغم تباعد المكان والمواطن.
  - ✓ السرعة في إنجاز الأعمال والقدرة على التواصل مع أكثر من جهة في نفس الوقت.
  - ✓ غياب المعاملات الورقية في استخدامها حيث يتم استخدام النقود الإلكترونية.
  - ✓ تقلل من زيارة الزبون للبنك حيث يمكن تنفيذ الخدمة من داخل البيت.
  - ✓ سهولة الاتصال بالعملاء الحاليين و المرتقبين.
  - ✓ فعالية الإدارة والاتصال بالعاملين مما يمكن من زيادة خدمة العملاء والموردين والموزعين.
- وقد أصبحت البنوك الالكترونية تكتسي أهمية بالغة سواء في الجانب العملي للقيام بالمعاملات أو في الجانب الاقتصادي، وتتمثل هذه الأهمية في: (سفر، 2006، صفحة 177)

- ✓ تخفيض النفقات التي يتحملها البنك لإجراء بعض المعاملات البنكية المختلفة بدون الحاجة للانتقال إلى البنك، وهذا ما يؤدي إلى توفير تكلفة إنشاء فروع جديدة للبنك في المناطق البعيدة، لأن تكلفة إنشاء موقع للبنك عبر الانترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد له.
- ✓ ممارسة البنك عبر موقعه عبر الانترنت، تسويق خدماته البنكية وبعض المعاملات البنكية، تساعد على امتلاك ميزة تنافسية وتدعيم علاقته مع عملائه، مما يؤدي إلى زيادة ارتباطهم به والارتقاء إلى مستوى المعاملات التجارية.
- ✓ دخول البنوك العالمية شبكة الانترنت وما تملكه من قدرات على المنافسة يلزم بالضرورة دخول البنوك التقليدية لها لمواجهة التحديات الجديدة الناجمة عن عرض البنوك الأجنبية لخدماتها، وقيام العملاء وفقا لذلك بالمقارنة بين خدمات جميع البنوك لاختيار ما يناسبهم.
- ✓ تعزيز رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات، وتوفير المزيد من فرص العمل والاستثمار.
- ✓ العمليات المصرفية الالكترونية تؤدي لتيسير التعامل بين البنوك وجعله متوصلا على مدار الوقت، مع اختصار المسافات الجغرافية ورفع الحواجز التقليدية، وقيام علاقات مباشرة بين البائع والمشتري.
- ✓ يشكل استخدام الانترنت في البنوك نافذة اعلامية لتعزيز الشفافية، وذلك من خلال التعريف بالبنك وترويج خدماته، والإعلام بنشأة البنك وتطوره ومؤشراته المالية، لوضعها تحت تصرف الباحثين والدارسين وسائر الاطراف الاخرى المعنية بالأمر.

### 3.2. متطلبات الصيرفة الالكترونية وعوامل نجاح البنوك الالكترونية:

إن نجاح وانتشار مختلف العمليات الالكترونية المرتبطة بمختلف الخدمات المصرفية، وتوسع البنوك الالكترونية، يتطلب وجود جملة من الأنظمة والبرامج والبنى التي تقوم عليها وتضمن تطورها ونجاحها، وتمثل عموما في: (عياش وعبابسة، 2016، صفحة 344، 345)

#### 1.3.2. البنية التحتية التقنية:

تعد البنية التحتية التقنية في مقدمة متطلبات الصيرفة الالكترونية والتي لا يمكن أن تكون معزولة عن بنى الاتصالات وتقنية المعلومات التحتية لأي بلد، ذلك أن الصيرفة الالكترونية تتوسع في بيئة أساسها الأعمال الالكترونية، والمتطلب الرئيس لضمان أعمال الكترونية ناجحة وضمان دخول آمن وسلس لعصر المعلومات يتمثل بالاتصالات وبقدر كفاءة البنى التحتية وسلامة سياسات السوق الإتصالي، وتحديد السياسات السعرية لمقابل خدمات الربط بالانترنت. والعنصر الثاني للبناء التحتي يتمثل بتقنية المعلومات من حيث الأجهزة والبرمجيات والحلول والكفاءات البشرية المدربة والوظائف

الاحترافية، وهذه دعامة الوجود والاستمرارية والمنافسة، ويعتبر توفر البنى التحتية العامة غير كاف دون مشاريع بناء تحتية خاصة بالمنشآت البنكية.

2.3.2. الكوادر البشرية الكفؤة: إذ أن توفر الكوادر المؤهلة والقادرة على أداء الأنماط الجديدة من العمل، يعد من المتطلبات الضرورية لضمان التحول نحو الصيرفة الالكترونية، وهو ما يتطلب التواصل التأهيلي والتدريبي للكوادر في مختلف الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والاستشارية والإدارية.

3.3.2. التطوير والاستمرارية والتنوعية من المستجدات: يتقدم هذا العنصر على العديد من عناصر متطلبات الصيرفة الالكترونية وتميزها، فالجمود وانتظار الآخرين لا يتفق مع التقاط فرص التميز، ويلاحظ أن البنوك العربية لا تتجه دائما نحو الريادية في اقتحام الجديد، بل أنها تنتظر أداء الآخرين، وربما يكون المبرر الخشية على أموال المساهمين واجتياز المخاطر، وهو أمر هام وضروري، لكنه ليس مانعا من الريادية.

4.3.2. التفاعل مع متغيرات الوسائل والاستراتيجيات الفنية والإدارية والمالية: لا تكون التفاعلية في التعامل مع الجديد فقط أو مع البنى التحتية فقط، وإنما مع الأفكار والنظريات الحديثة في حقول الأداء الفني والتسويقي والمالي، تلك الأفكار التي تأتي نتيجة تفكير إبداعي وليس نتيجة تفكير نمطي.

5.3.2. التقويم المستمر: تتطلب الاستمرارية في أداء الصيرفة الالكترونية التقييم الموضوعي والمستمر لفاعلية أداء أدواتها الالكترونية، بالاستعانة بالجهات والكوادر المتخصصة، لمعرفة سلامة أداءها والوقوف على الصعوبات التي تواجه عملها، واتخاذ القرارات والإجراءات المناسبة للحد منها.

#### 4.2. صور البنوك الالكترونية وأشكال الصيرفة الالكترونية:

للبنوك الإلكترونية ثلاث صور أساسية على شبكة الإنترنت من خلالها يتمكن العميل من الوصول إلى حساباته وإجراء مختلف معاملاته المصرفية دون لجوئه لمقر البنك، وتتمثل في: ✓ الموقع المعلوماتي **Informational**: وهو المستوى الأساسي للبنوك الالكترونية أو ما يمكن تسميته بالحد الأدنى من النشاط الالكتروني المصرفي، ومن خلاله فإن المصرف يقدم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية ضمن موقع الكتروني خاص به. (الجنبيهي و الجنبيهي، 2005، صفحة 13، 14)

✓ **الموقع الإتصالي Communicative** : بحيث يسمح الموقع بنوع من التبادل الاتصالي بين المصرف وعملائه، كاستخدام البريد الإلكتروني وتعبئة الطلبات أو النماذج على الخط أو تعديل معلومات القيود والحسابات، وتقديم طلب الحصول على تسهيلات ائتمانية وغيرها.

✓ **الموقع التبادلي Transactional**: وهذا هو المستوى الذي يمكن القول فيه أن المصرف يمارس خدمته أو أنشطته في بيئة الكترونية، حيث تمكن هذه الصورة بالسماح للزبون للوصول إلى حساباته وإدارتها وإجراء الدفعات النقدية والوفاء بقيمة الفواتير، وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية وإجراء التحويلات بين حساباته داخل المصرف أو مع جهات خارجية. (خبابة، 2008، صفحة 96)

وتظهر الصيرفة الإلكترونية في العديد من الأشكال التي تعد في نفس الوقت قنوات وطرقا لتقديم الخدمات المصرفية بطريقة الكترونية، والتي تتمثل إجمالاً في: (لطي و جميعي، 2016/2015، الصفحات 19-23)

1.4.2. **آلة الصراف الآلي ATM**: وهي أكثر الخدمات الإلكترونية انتشاراً، حيث توفرها البنوك في معظم فروعها بهدف تخفيض ضغط العمل وتجنب الإجراءات الإدارية وتلبية حاجات العملاء المالية بعد أوقات العمل وخلال العطل، فهي تعمل على مدار 24 ساعة، ويتم الدخول إلى هذه الأجهزة والتي تكون متصلة بشبكة حاسوب البنك بواسطة بطاقة الكترونية يحملها عميل البنك، ويستخدم فيها رقم سري للدخول إلى حسابه. والصراف الآلي وسيلة تستخدم في العديد من العمليات المصرفية التقليدية وغير التقليدية مثل السحب أو الإيداع النقدي، الاستفسار عن الرصيد، تحويل الأموال بين الحسابات لنفس الشخص أو لمستفيد آخر، الحصول على كشف رصيد مختصر، وغيرها.

2.4.2. **نقاط البيع الإلكترونية EPOS**: وهي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف أنشطتها، ويمكن للعميل استخدام بطاقات بلاستيكية أو بطاقات ذكية للقيام بأداء مدفوعاته من خلال الخصم على حسابه إلكترونياً وذلك بتمرير البطاقة داخل الآلات المتصلة بحساب المصرف، وتقدم أنواعاً متعددة من الخدمات المالية كالدفع الآلي في المحلات التجارية، عن طريق التحويل الإلكتروني من حساب المشتري، إلى حساب التاجر.

3.4.2. **الصيرفة المنزلية أو المكتبية Banking Office and Home** : ويعرف على أنه عملية تحويل وإعادة تحويل البيانات بين الحاسب الآلي للبنك والحاسب الشخصي الموجود بمنزل العملاء من خلال وسائط الاتصال كشبكة الخطوط الهاتفية، ويعمل هذا الحاسب الشخصي كمحطة يتم عن طريقها تقديم الخدمات المصرفية كعرض أرصدة العميل، بيان

الشبكات المحصلة وتحت التحصيل، تحويل مبلغ من حساب لآخر، طلب دفع الشيكات...إلخ. ويتم حاليا توظيف شبكة الإنترنت في تقديم خدمات البنوك المنزلية حيث بإمكان العميل الدخول أولا على موقع شبكة الانترنت والذي يتصل بحاسب المصرف ليتمكن من خلال كلمة سر أو رقم سري بالدخول إلى حسابه بالبنك وإتمام العمليات المصرفية المطلوبة.

4.4.2. **البنوك الهاتفية Phone Banking**: ويمكن تعريفها على أنها آلية اتصال عن طريق الهاتف يصل بواسطتها العميل إلى المعلومات التي يوفرها البرنامج، كالاتفسار عن رصيد العميل والاستعلام عن آخر الحركات على الحساب، طلب دفع الشيكات، تغيير الرقم السري، وإجراء تحويلات داخلية بين الحسابات، حيث يرد عليه نظام آلي بعد اتصال العميل برقم محدد، لكنه لا يستطيع الوصول إلى البيانات إلا بإدخال رقمه السري ومن يتمكن من التعامل مع حسابه أو الخدمات التي يسمح له البرنامج بها.

5.4.2. **بنوك الهاتف الجوال Mobile Banking**: أنشأت هذه الخدمة مع تطور الخدمات المصرفية في العالم والذي يتجه اليوم بخطى متسارعة نحو استخدام الهواتف الجواله بصورة مطردة، الأمر الذي يستلزم تطوير استخدام هذه الهواتف للعديد من الأغراض، وهي الخدمات المصرفية المتوفرة من خلال ربط الجهاز الجوال بالبنك عن طريق الانترنت، وتعطى هذه الخدمة من خلال تطبيقات خاصة بالبنك يثبتها العميل على جهاز الهاتف المحمول الخاص به، أو من خلال نظام فيديو مزدوج وثنائي الاتجاه لإجراء اتصالات مباشرة من خلال الصوت والصورة. وانتشرت هذه الخدمة نتيجة تزايد استخدام الأجهزة الخلوية والحواسيب المحمولة في أرجاء العالم.

6.4.2. **التلفزيون البنكي TV Banking**: وهو عن ربط جهاز التلفاز المنزلي وحاسب المصرف بواسطة الأقمار الصناعية أو عن طريق شبكة الانترنت، ومن خلاله يمكن للعميل الدخول إلى جهاز التلفاز وإدخال رقم سري خاص لفتح حسابه لدى البنك وتنفيذ العمليات المطلوبة.

7.4.2. **بنوك الانترنت I-Banking**: مع تزايد استخدام البنوك والأفراد لشبكة الإنترنت وتطور قدراتها أصبحت بنوك الإنترنت عبارة عن قناة توزيع مصرفية قائمة بذاتها، حيث تم انتقاء مقر لها على الإنترنت بدلا من المقر العقاري، ممثلة بذلك معالجة عصرية متطورة تلبى احتياجات قطاع سوقي متنامي من العملاء، هم مستخدمي شبكة الانترنت. ومن الخدمات المتاحة عبر هذه القناة الإلكترونية نجد فتح الحسابات، الحصول على القروض، دفع الفواتير إلكترونيا وتحويل الأموال...إلخ.



### 3. واقع الصيرفة الالكترونية في عينة من البنوك الجزائرية

تحاول المؤسسات الجزائرية، ومنها البنوك، أن تتماشى مع مختلف التطورات والتغيرات التي يعرفها العالم، وتفرضها خصائص العولمة، ومنها الاستخدام المتواصل والكبير لتكنولوجيات الإعلام والاتصال في مختلف النشاطات والأعمال.

#### 3.1. الخدمات المصرفية الالكترونية في البنك الوطني الجزائري: (BNA, 2019)

أنشئ البنك الوطني الجزائري BNA بتاريخ 13 جوان 1966، ويعد أول بنك تجاري وطني أنشئ في الجزائر، حيث مارس كافة النشاطات المرخصة للبنوك التجارية ذات الشبكة، كما تخصص إلى جانب هذا في تمويل القطاع الزراعي. وقد تم إعادة هيكلته لاحقا، وفي إطار القانون رقم 10-90 الصادر بتاريخ 14 أفريل 1990 المتعلقة بالنقد والقروض، الذي سمح بصياغة جذرية للنظام البنكي بالتوافق مع التوجهات الاقتصادية الجديدة للبلاد، وقد وضع هذا القانون أحكاما أساسية من بينها انتقال المؤسسات العمومية من التسيير الموجه إلى التسيير الذاتي، ووفقا لذلك يعتبر البنك الوطني الجزائري كشخص معنوي يؤدي كمنهنة اعتيادية، كافة العمليات المتعلقة باستلام أموال الناس، عمليات القروض وأيضا وضع وسائل الدفع وتسييرها تحت تصرف الزبائن. ورافق البنك منذ إنشائه سنة 1966 كل شخص طبيعي ومعنوي، وقد بلغ عدد زبائنه أكثر من 2.6 مليون زبون من الخواص والمؤسسات الناشطة من مختلف الأحجام. ويقترح البنك الوطني الجزائري على كافة زبائنه منتجات وخدمات بنكية وتأمينات بسيطة تتوافق مع القوانين السارية المفعول وبأسعار تنافسية. ويحوز البنك إلى غاية 31 ديسمبر 2017 على 214 وكالة تجارية موزعة على كافة التراب الوطني، و17 مديرية جهوية للاستغلال، و145 موزع آلي للأوراق النقدية DAB، بالإضافة إلى 95 شبك آلي للبنك GAB. مع مئات من المؤسسات التي لديها اشتراك في خدمة تبادل المعطيات الالكترونية EDI.

يقدم بنك BNA العديد من الخدمات والمنتجات المصرفية، انطلاقا من مجموعة متنوعة من القروض كالقروض الاستهلاكية والعقارية والقروض الإيجارية وصيغ متعددة للتمويل، وصولا إلى خدمات التأمين البنكي على الأشخاص وعلى الممتلكات، فإن البنك يعتمد إضافة إلى ذلك على مجموعة من الخدمات المصرفية الالكترونية التي تساعد على تقريب البنك من زبائنه، أهمها:

➤ **بطاقة الدفع الالكتروني:** حيث تسمح البطاقة البنكية الالكترونية للبنك الوطني الجزائري بالقيام بعمليات بنكية دون التنقل إلى الوكالة، فهي تسمح بسحب الأموال، والدفع الجوّاري

وعن بعد، بالإضافة إلى تحويل وتلقي الأموال. وتمنح هذه البطاقة مجانا عند فتح حساب شيك وبمدة صلاحية تبلغ 03 سنوات، وتمنح صلاحية القيام بالعمليات التالية:

- على مستوى الموزع الآلي الخاص بالبنك الوطني الجزائري: السحوبات، الإطلاع على الرصيد.
- الشبايك الآلية للبنوك الأخرى: السحوبات.
- الدفع عن طريق الانترنت، والدفع عن طريق جهاز الدفع الالكتروني.
- على مستوى الشبايك الآلي الخاص بالبنك الوطني الجزائري: السحوبات، التحويلات، الدفع النقدي، الاستعلام عن الرصيد، الإطلاع على رقم التعريف البنكي RIB، العمليات السابقة، استلام الشيك للقبض.

➤ **جهاز الدفع الالكتروني:** تخصص هذه الخدمة زبائن البنك من التجار والمؤسسات ورجال الأعمال، حيث من خلاله تمنح هذه المؤسسات لزبائنها فرصة تسوية عملياتهم عن طريق البطاقة البنكية، وبالتالي يضمن التجار والمؤسسات حماية عملياتهم وضمان الدفع خلال تعاملاتهم. ويتميز هذا الجهاز بالسهولة في الاستعمال، وريح الوقت عن طريق معالجة العمليات التي يتم خلال بضعة ثواني فقط، كما يوفر الجهاز الحماية لأصحابه من خلال الوقاية من خطر التلاعب بالأموال، والأخطاء والأوراق النقدية المزورة.

➤ **البطاقة البنكية الدولية:** تسمح البطاقة البنكية الدولية VISA الخاصة بالبنك الوطني الجزائري، بدفع وسحب الأموال في أي مكان في العالم، تقدر مدة صلاحية البطاقة بـ 24 شهرا، وتسمح بـ:

- القيام بالسحوبات والدفعات في الجزائر أو في الخارج على الموزعات الآلية للأوراق النقدية وأجهزة الدفع الالكتروني التي تحمل شعار visa.
- القيام بعمليات الدفع عن طريق الانترنت.

وفي إطار التوجه المستمر نحو الرقمنة، أطلق البنك الوطني الجزائري بنكا عن بعد يضمن القيام بالعديد من المعاملات والإجراءات على الخط، أهمها:

(1) **البنك الالكتروني:** هي خدمة دائمة وأتية تسمح للزبائن بالولوج الى حساباتهم البنكية بنقرة بسيطة وبكل أمان، 24 ساعة/24 و7 ايام/7 من خلال الرابط « [ebanking.bna.dz](http://ebanking.bna.dz) ». وهو موضح في الشكل التالي:

## الشكل رقم (01): البنك الإلكتروني للبنك الوطني الجزائري



**المصدر:** الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري BNA على الموقع: <http://www.bna.dz/ar>. أطلع عليه يوم: 2019/04/10 على الساعة 10.23.

**ويسمح البنك الإلكتروني** بمتابعة مختلف التعاملات البنكية من أي مكان يتواجد فيه الزبون، ويضمن تأمين هذه التعاملات من خلال رقم سري شخصي، مع اختيار نوع العمليات التي يريد الزبون القيام بها حسب باقات الخدمات المتوفرة (pack Net, pack Net+). وتتمثل وظائف البنك الإلكتروني:

- الاطلاع على الحسابات وتاريخ مفصل عن الرصيد، واتباع التحويلات.
  - طلب دفتر الشيكات والبطاقة البنكية، والاعتراض على البطاقة البنكية (CIB).
  - التسديد الجبائي عبر الانترنت.
  - خدمة الرسائل الإلكترونية.
- (2) **الخدمة البنكية عن طريق الهاتف:** أطلق البنك الوطني الجزائري هذه الخدمة بالشراكة مع متعامل الهاتف النقال "موبيليس"، حيث تسمح خدمة الشباك البنكي عن طريق الهاتف النقال بالإطلاع على رصيد الحساب البنكي للمعني، وتحويل الأموال، ودفع فواتير الهاتف "موبيليس" من هاتف الزبون أينما كان وقت ما يشاء. وهذه الخدمة متوفرة 24/سا/24 لموبيليس، ويمكن الاستفادة من المزايا الإضافية لهذه الخدمة دون الحاجة للانترنت. وتتمثل وظائف خدمة الشباك البنكي عن طريق الهاتف النقال في:
- تعبئة الخط مسبق الدفع الخاص بموبيليس، ودفع الفواتير الهاتفية بموبيليس.
  - الإطلاع على رصيد الحساب البنكي.
  - القيام بتحويل الأموال ما بين وكالات البنك دون التنقل إلى الوكالة الأصلية.

3) خدمة تبادل المعطيات المرقمنة: توجه هذه الخدمة إلى زبائن البنك من المؤسسات بصفة خاصة، حيث تسمح بتحويل الأجور بصفة آلية باستعمال تكنولوجيايات الإتصال الحديثة، حيث يضع البنك خدمة تبادل المعطيات الآلية EDI تحت تصرف أصحاب المؤسسات الذين يتوجب عليهم تحويل أجور موظفيهم شهريا، لكن قد لا يمتلكون الوقت الكافي لتسيير العمليات بأنفسهم، فتمنحهم هذه الخدمة السرعة والسهولة في الأداء مقابل حماية فائقة خلال نقل المعلومات.

4) خدمة الدفع الالكتروني عبر الانترنت e-paiement: يضع البنك الوطني الجزائري تحت تصرف زبائنه خدمة الدفع الالكتروني التي تتيح لهم فرصة تسوية فواتيرهم وخدماتهم عبر مواقع الانترنت التي تقبل هذه الوسيلة، وهي خدمة مؤمنة وتضمن حقوق المشتري عبر الواب، والتي يمكن أن يتم الولوج إليها في أي مكان وفي أي وقت.

### 2.3. الخدمات المصرفية الالكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية: (BADR, 2019)

بنك الفلاحة والتنمية الريفية هو مؤسسة مالية وطنية أنشأت في 13 مارس 1982، في شكل مؤسسة ذات أسهم، ومنذ إنشائه إلى اليوم يدعم البنك بنشاط، برامج التنمية والتطوير لمشاريع عملائه بتمويل الزراعة والصناعات الغذائية والصيد وتربية الأحياء المائية. مما يشكل دعماً لتطوير وتحسين الاقتصاد. ويضم البنك 321 وكالة و39 مديرية جهوية للاستغلال، موزعة على كافة التراب الوطني، بالإضافة إلى نظام معلومات من أجل مزيد من الحماية والسهولة والسرعة والفعالية، ويقدم العديد من الخدمات سواء للخوادم (أي بشكل فردي) أو للمؤسسات من خلال طرح تشكيلة من المنتجات والخدمات البنكية. سواء ما تعلق بالقروض أو التأمينات على الأفراد والممتلكات والزراعة. وخدمات الحسابات البنكية والبطاقات وغيرها. كما يوفر أيضا 03 أنواع من البطاقات البنكية للدفع الالكتروني، تسمح بـ:

- القيام بالمعاملات البنكية دون التنقل إلى الوكالة أو البنك.
  - السرعة في العمليات الخاصة بالدفع أو السحب للأموال.
  - الاطلاع على الحساب على مستوى كافة شبكات البنك والوكالات التابعة له.
  - دفع قيمة المشتريات بالبطاقة بدل النقد.
  - تزويد حساب التوفير عن بعد.
- ويقدم البنك أيضا منصة للمعاملات الالكترونية تسمى بـ"البنك عن بعد" تحت مسمى BADRnet، مخصصة حصريا لعملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية من الأفراد والمؤسسات، تظهر من خلال الشكل التالي:

## الشكل رقم (02): "البنك عن بعد" لبنك الفلاحة والتنمية الريفية



المصدر: الموقع الرسمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR على الرابط: <http://ebanking.badr.dz/fr/>

أطلع عليه يوم: 2019/04/10 على الساعة 11.30.

- ويظهر من خلال ذلك أن عملاء البنك يمكنهم الولوج عبر منصة رقمية إلى حساباتهم البنكية للقيام بالعديد من العمليات المصرفية، فهذه المنصة تتيح لهم ما يلي:
- إدارة جميع حساباتهم من جهاز الكمبيوتر الخاص، 7 أيام في الأسبوع، 24 ساعة في اليوم.
  - عرض جميع المعاملات الخاصة بهم مع تاريخ 45 يوما.
  - إجراء بحث وإيجاد العملية التي تهمهم، والإطلاع على سعر العملة.
  - تنزيل بيانات حساباتهم بتنسيقات Excel أو PDF أو CSV.
  - تلقي الرسائل الشخصية من البنك الذي يتعاملون معه.
  - إرسال تحويلات ملفات VSM (تحويل الأجور المتعددة) إلى البنك (للعلماء من الشركات).
  - عرض وتنزيل تقارير التنفيذ لأوامر النقل الخاصة (للعلماء من الشركات).
- ### 3.3 الخدمات المصرفية الالكترونية في البنك الخارجي الجزائري: (BEA, 2019)

كان إنشاء البنك الخارجي الجزائري BEA عام 1967، بموجب المرسوم رقم 67-204 المؤرخ في 01 أكتوبر 1967، حدثا مهما في استراتيجية الدولة الجزائرية لإضفاء الطابع الجزائري على النظام المصرفي الجزائري. وقد كان في البداية، الهدف من ذلك هو خدمة شركات الطاقة والصناعة الجزائرية الكبيرة، وبمرور الوقت تمكنت من أن تصبح بنكا عالميا وتنوع محفظتها. وقد مكّن التطور السريع للبنك الخارجي الجزائري من أن يصبح جهة فاعلة رئيسية في السوق المالية، وبالتالي تغطية الاحتياجات التمويلية للتصنيع (الهيدروكربونات والطاقة والصلب والأسمت وصناعة الإلكترونيات)، وكذلك القطاعات الأخرى مثل BTPH. والسياحة والصناعات الزراعية وغيرها.

وكجزء من التزاماته، يساهم البنك بنشاط في تمويل الاقتصاد الوطني من خلال زيادة دعمه لمختلف قطاعات العملاء الموجودة في نوافذه ويشارك بنشاط في المشاركة في تمويل مشروعات الهيكلية الكبيرة. ويقدم البنك باقة متنوعة من المنتجات والخدمات المصرفية والتي تكون موجهة للأفراد، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، المؤسسات الكبيرة، والتجارة الخارجية، وتمثل أهم خدمات الصيرفة الالكترونية للبنك الخارجي الجزائري في:

➤ **تشكيلة بطاقات الدفع:** يقدم البنك الخارجي الجزائري نوعين من بطاقات الدفع

الالكتروني، هي البطاقة العادية والبطاقة الذهبية واللتان تسمحان بـ:

- توفر السيولة في كل وقت، والاستفادة من التأمين.

- قابلية للاستخدام في جميع أجهزة الصراف الآلي.

- حدود مرنة للدفع أو السحب مصممة لكل منهما وفقا للدخل الشهري.

➤ **خدمة الدفع عن بعد Télépaiement :** تسمح بتقديم الحلول الآمنة على الخط والتي تسمح

بالوفاء بالالتزامات الضريبية، حيث تمنح هذه الخدمة القدرة على تخفيف المهام الإدارية

من خلال تحسين أوقات التسوية من خلال بوابة الضرائب، مع إمكانية لتتبع أفضل

للبيانات.

➤ **البنك على الخط ebanking :** أو ما يسمى بالبنك على الخط، وتمنح هذه الخدمة لكافة

زبائن البنك إمكانية الولوج إلى حساباتهم على مدى 24 ساعة/24 و7 أيام/7، بطريقة بسيطة

مضمونة الأمان والحماية، تمكنهم من القيام بمختلف العمليات التي تخص حساباتهم من

تحويل وإطلاع وغيرها.

4.3. الخدمات المصرفية الالكترونية في بنك البركة الجزائري: (elbaraka, 2019)

يعد بنك البركة الجزائري أول مصرف برأس مال مختلط عام وخاص، تم إنشائه في 20

ماي 1991، وبدأ بمزاولة نشاطاته بصفة فعلية خلال شهر سبتمبر 1991. وفي إطار القانون رقم

11-03 المؤرخ في 26 سبتمبر 2003، أصبح للبنك الحق في مزاولة جميع العمليات البنكية من

تمويلات واستثمارات، وذلك توفقا مع مبادئ أحكام الشريعة الإسلامية. ويقدم البنك خدماتها

المصرفية لكل من الأفراد، المهنيين والمؤسسات، حيث يعمل البنك على تطوير وتنوع منتجاته

الموجهة للأسر، ولأصحاب المهن الحرة، وحتى للمؤسسات من خلال حزمة من المنتجات

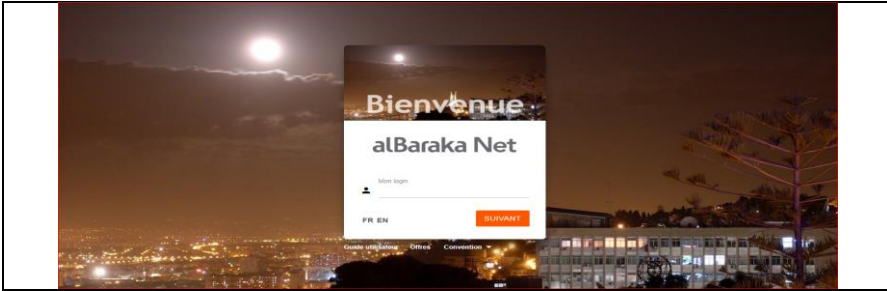
المرتبطة بالقروض أو التأمينات.

وتماشيا مع التطورات الحاصلة في السوق المحلي والعالمي، فإن بنك البركة الجزائري يقدم

كذلك مجموعة من الخدمات المصرفية الالكترونية e-banking تشمل على:

- **خدمة التوطين المسبق:** حيث يوفر البنك لعملائه من شركات الاستيراد لهم وسائل الدفع المستندية أكثر أمانا، متوافقة مع المعايير الدولية ومتلائمة مع حاجياتهم كمشتريين أو بائعين. وفي نفس السياق وحرصا منه على خدمة عملائه أينما تواجدوا وعلى مدار الساعة، بنك البركة الجزائري يضع تحت تصرفهم بوابة الويب الخاصة بمعالجة طلبات ما قبل التوطين أو التوطين المسبق لعمليات توطين عمليات التجارة الخارجية.
- **الدفع الإلكتروني:** حيث تمكن الاستفادة من بطاقة CIB البركة الخاصة بإجراء عمليات الدفع من المنزل أو أي مكان آخر 7 أيام في الأسبوع، 24 ساعة في اليوم. وتتيح هذه الخدمة دفع فواتير الكهرباء والغاز والهاتف والتأمينات وحجز الرحلات، وذلك عبر الانترنت دون التنقل إلى الوكالات.
- **الرسائل القصيرة للبركة:** وهي خدمة إبلاغ هدفها التنبيه في الوقت الفعلي أثناء عملية السحب أو الدفع في الحساب، حيث يمكن الحصول على المعلومات المصرفية الخاصة بالزبون عبر الهاتف المحمول على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويمكنه من الإطلاع على: المدينين/الائتمانات، رصيد الحساب، توافر دفتر الشيكات، توافر بطاقة CIB..
- **البركة نت AIBaraka Net:** وتمثل خدمات الصيرفة عن بعد تمنح الزبون المستفيد منها الوقت والراحة، حيث يمكنه من خلال الولوج إلى منصة "البركة نت"، القيام بالعديد من العمليات البنكية. وتظهر هذه المنصة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (03): منصة "البركة نت" لبنك البركة الجزائري



**المصدر:** الموقع الرسمي لبنك البركة الجزائري على الرابط: <https://ebanking.albaraka-bank.dz/customer/>

أطلع عليه يوم: 2019/04/09 الساعة 17.47.

- ومن خلال هذه المنصة الرقمية، وبعد الاتفاق والتعاقد مع البنك حول الاسم والحساب السري الخاص به عليها، فإن منصة "البركة نت" تتيح للزبون العديد من الخدمات منها:
- الإطلاع على الأرصدة، عرض تاريخ المبيعات، مراجعة أحدث الحركات.
  - إجراء بحث المعاملة على الحسابات، تنزيل وتعديل بيانات الحساب.

- تحرير بيانات الهوية المصرفية RIB الخاصة بالزبون.
  - إجراء تحويلات داخلية من حساب إلى آخر، إجراء تحويلات إلى أطراف ثالثة.
  - تتبع المعاملات المصرفية عبر بطاقة البركة CIB.
  - طلب دفتر الشيكات، وطلب بطاقة CIB الخاصة ببنك البركة.
- 5.3. الخدمات المصرفية الالكترونية في مصرف السلام الجزائري: (esalambank, 2019)

مصرف السلام-الجزائر، أنشئ كئثرة للتعاون الجزائري الخليجي، حيث تم اعتماد المصرف من قبل بنك الجزائر في سبتمبر 2008، لبيدأ مزاولة نشاطه مستهدفا تقديم خدمات مصرفية مبتكرة. ويقدم المصرف باقة كبيرة ومتنوعة من الخدمات المصرفية تكون موجهة للأفراد، وللشركات، وتضم العديد من صيغ التمويل التي ترافق المشاريع الاستثمارية، أو الأفراد في سد احتياجاتهم في مجال الاستغلال والاستهلاك، وحتى الاستثمار من خلال توفير وسائل الإدخار، بالإضافة إلى ضمان تنفيذ التعاملات التجارية الدولية دون تأخير من خلال وسائل الدفع على المستوى الدولي كالعديد من المستندية، وكذا التعهدات وخطابات الضمان البنكية، مع جملة من الخدمات الأخرى التي تعد في أغلبها الكترونية وتتم عن بعد. ومن أهم الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة من قبل مصرف السلام-الجزائر نذكر ما يلي:

➤ خدمة E-CREDOC وخدمة E-PREDOM : تسمح هاتين الخدمتين بالقيام بالتحويلات البنكية الدولية بصورة آمنة، حيث يمنح مصرف السلام وسائل الدفع المستندية أكثر أمانا متوافقة مع المعايير الدولية ومتلائمة مع حاجيات الزبون كمشتري أو كبايع، وذلك من خلال وضع بوابة الويب الخاصة بالمصرف في خدمة الزبون طيلة أيام الأسبوع وكامل ساعات اليوم، ملأ استمارة افتتاح اعتماد مستندي لعملية الاستيراد، ومعالجة طلبات ما قبل التوظيف للاستيراد.

➤ خدمة "مباشر" للأفراد والشركات: وفقا لخصوصيات الفرد أو الشركة، فإن خدمة مباشر لمصرف السلام تسمح لزبونها بالقيام بالعديد من الإجراءات والمعاملات البنكية عن طريق الموقع الالكتروني أو الموبيل، حيث تمكن الخدمة من الإطلاع على الحسابات، البحث في عمليات الحساب، تحميل كشوفات الحساب وطبعتها، طبع بيانات الحساب البنكي، دمج الحسابات، متابعة العمليات الالكترونية، طلب دفتر الشيكات، متابعة التسهيلات، الإطلاع على الودائع لأجل، التحويل بين الحسابات، التحويل للمستفيدين، طلب البطاقة، المعارضة على الشيك، إدخال التحويلات المكثفة وإرسال ملفاتها، تقرير التنفيذ، التخليص الالكتروني للمستحقات الجبائية.



➤ خدمة "السلام سمارت بنكنغ" للأفراد والشركات: تسمح هذه الخدمة أيضا لزبائن مصرف السلام من أفراد وشركات من الاستفادة من خدمات البنك على مدار الساعة واليوم والأسبوع، وذلك ربعا للوقت والمسافات، ويسمح تطبيق "السلام سمارت بنكنغ" بالولوج إلى المصرف عبر الهاتف الذكي أو اللوحة الالكترونية في كل مكان، ويسمح بالكشف عن الأرصدة وآخر العمليات، البحث وترتيب أحر العمليات، محاكاة التمويل، تحويل العملات، الاتصال بالمصرف عن طريق البريد الالكتروني، الهاتف والرسائل القصيرة.

#### 4. الخلاصة:

فرض التطور الكبير في وسائل الاتصالات والتكنولوجيا أن تتكيف مختلف المؤسسات والأنظمة مع هذا التغير، ومن أهم وأكثر القطاعات التي تأثرت بذلك، القطاع المصرفي، حيث توجهت أغلب المؤسسات المالية والبنكية عبر العالم إلى رقمنة عملياتها ومعاملاتها، وشجعت على الانتقال التدريجي نحو أداء الأعمال بصفة كاملة عبر الانترنت حتى يمكن من اختزال الوقت والمكان وزيادة الفعالية مما يسمح للزبائن والعملاء بالاستفادة من الخدمات المختلفة على مدار الساعة، مما يقلل من الجهد والوقت الضائعين أحيانا بدون فائدة.

#### 1.4. نتائج الدراسة:

انطلاقا مما سبق، أنت هذه الدراسة لعرض حالة عينة من البنوك الجزائرية ومدى توجهها نحو تبني خدمات الصيرفة الالكترونية، وحتى الوصول إلى إطلاق بنوك الكترونية تسمح بالمعاملات الخدمية البنكية عن بعد، وقد توصلت الدراسة إلى جملة من **النتائج** من بينها:

✓ تحاول البنوك الجزائرية، سواء العمومية أو الخاصة، أن تتماشى مع التطورات التكنولوجية التي يفرضها العالم، من خلال إتاحة العديد من الخدمات المصرفية الالكترونية، والخدمات عن بعد.

✓ تشترك معظم البنوك الجزائرية في تقديم بطاقات للدفع الالكتروني تختلف حدودها وطرق استخدامها من بنك لآخر، إلا أنها تتفق في إمكانية استعمالها من أجل دفع ثمن المشتريات في المحلات الكبرى، وسحب الأموال، والإطلاع على الرصيد، كما توفر بعض البنوك أجهزة الدفع الالكتروني لزبائنهم من التجار.

✓ توفر البنوك الجزائرية لزبائنهم المستوردين منصة وأرضية للقيام بالتوظيف عن بعد، من خلال ملاءمة الاستثمارات والحصول على الإجابات ومتابعتها عن بعد.

✓ يحتوي كل بنك جزائري تقريبا على منصة تعرف بالبنك الالكتروني أو البنك عن بعد، والذي يسمح للزبائن بالقيام بمختلف المعاملات البنكية من أي مكان وفي أي وقت، انطلاقا

من الاطلاع على الرصيد ومتابعة العمليات الخاصة به من سحب وإيداع، مروراً عبر طلبات الشيكات والبطاقات، والقيام بتحويل الأموال. كما تسمح هذه المنصة للزبائن من شركات ومؤسسات بتسوية التزاماتهم الجبائية، وحتى دفع أجور عمالهم آلياً.

#### 2.4. توصيات الدراسة:

بالرغم من التطور الذي عرفته البنوك الجزائرية في مستوى تقديمها لمنتجاتها وخدماتها المتنوعة، إلا أنها لا تزال بعيدة عن المعدلات العالمية، وحتى عن ما هو منتظر منها تقديمه في تدعيم التحول نحو التجارة الالكترونية ورقمنة الأعمال، وبالتالي يمكن تقديم **التوصيات** التالية لتفعيل هذه الخدمات وزيادة كفاءتها:

✓ العمل على تسويق الخدمات الالكترونية للبنوك الجزائرية، والتعريف بها لدى الزبائن، حيث أن معظمهم يجهلون وجود هذه الخدمات في أرض الواقع، ويحصرّون الخدمات المقدمة من قبل البنوك في عمليات الإيداع والإدخار وسحب الأموال فقط.

✓ إضافة خدمات الكترونية جديدة تتماشى مع المتغيرات الاقتصادية، وألا تحصر فقط في تسديد الفواتير ودفع الأجور.

✓ بناء الثقة في استخدام الصيرفة الالكترونية لدى الأفراد، فيظل تردد الزبون الجزائري وحساسيته فيما يخص المعلومات المتعلقة بحسابات الأموال، مما يجعله ينفر من فكرة المعاملات الرقمية وتفضيل المعاملات الملموسة، خصوصاً مع سيادة الحكم المسبق لدى الزبون باحتمال اختلاس وسرقة أمواله، إذا ما تعامل افتراضياً مع البنك.

✓ على الدولة أن تعمل على تعزيز البنية التحتية الداعمة للنظام المالي الرقمي، من خلال تطوير الهياكل الأساسية المتعلقة باعتماد ونشر الرقمنة في التعاملات الإدارية والمالية بصفة عامة كالرفع من مستوى تدفق الانترنت، وزيادة أمان المعطيات الرقمية.

✓ الفرض التدريجي لعملية دفع فواتير بعض الخدمات عبر بطاقات الدفع الالكترونية لتعويد الزبون الجزائري على الثقة واعتماد الرقمنة في تعاملاته.

#### 5. قائمة المصادر والمراجع:

- (1) الجنبيني م، &، الجنبيني م. (2005). البنوك الالكترونية. الاسكندرية: دار الفكر الجامعي.
- (2) خباياة ع. ا. (2007). الاقتصاد المصري. الاسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة.
- (3) خباياة ع. ا. (2008). البنوك الالكترونية. الاسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة.
- (4) سفر، أ. (2006). العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية. لبنان: المؤسسة الحديثة للكتاب.

- (5) صادق م. (2001). أدوات وقنيات المصرفية. مصر: دار غريب للنشر.
- (6) طه ط. (2007). إدارة البنوك في بيئة العولمة والانترنت. الاسكندرية: دار الفكر الجامعي.
- (7) عياش ز, & عبابسة س, (2016). ديسمبر. (الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية. مجلة العلوم الإنسانية، أ. (46)
- (8) لطفي ط, & جميعي ص. ا. (2015/2016). العمل المصرفي الالكتروني ودوره في تعزيز وتطوير نظم الدفع الحديثة للتجارة الالكترونية-دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة. مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم التجارية، تخصص تمويل مصرفي. تبسة: جامعة العربي التبسي .
- (9) وادي ر. ع. (2008). أهمية ومزايا البنوك الالكترونية في قطاع غزة بفلسطين ومعوقات انتشارها. مجلة الجامعة الإسلامية للبحوث الإنسانية. (02) 16 ,
- (10) الموقع الرسمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية. (2019). BADR. Retrieved from: BADR: <https://badrbanque.dz/>
- (11) الموقع الرسمي للبنك الخارجي الجزائري. (2019). BEA. Retrieved from: BEA: <https://www.bea.dz/index.html>
- (12) الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري. (2019). BNA. Retrieved from: BNA: <http://www.bna.dz/ar/>
- (13) الموقع الرسمي لبنك البركة الجزائري (2019). elbaraka. Retrieved from: <https://www.albaraka-bank.com/?lang=ar#el-e129abc0>
- (14) الموقع الرسمي لمصرف السلام-الجزائر. (2019). esalambank. Retrieved from: <https://www.alsalamalgeria.com/ar/accueil.html>