الجمهوريــة الجزائريــة الديمقراطيــة الشعبيــة
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعـــة 20 أوث 1955 سكيكدة
*****

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قســـــــــــم: العلـــوم الاقتصاديـــة

عنوان المذكرة:

تحديث الخدمات المصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية الجزائرية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق

خلال الفتـــرة 2010 – 2017

دراســـة حالة كل من بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR و بنك التنمية المحلية BDL

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص اقتصاد نقدي وبنكي

من إعـــداد الطالبة:
مريم طميـن

تحت إشراف الأســـتاذة:
د / ميادة بلعايش

الإســـم واللقب	الرتبة	الصفة	الجامعة
سمير شرقرق	أستاذ محاضر	رئيسـًا	20 أوث 1955 سكيكدة
ميادة بلعايش	أستاذة محاضرة	مشرفًا ومقررًا	20 أوث 1955 سكيكدة
حبيبـــة حناش	أستاذة محاضرة	عضوًا ممتحنًا	20 أوث 1955 سكيكدة

السنة الجامعية:2018/2017

بسم الله الرحمن الرحيم

وَقُل رَّبِّ زِدْنِي عِلْمًا
سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ

شكر وعرفـــــان

"رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وعلى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ

وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ" **سورة النمل الآية** (19)

في البداية أشكر الله العلي القدير الذي وفقني في إنجاز هذا العمل، كما يشرفني أن أتوجه بخالص الشكر والامتنان إلى الأستاذة المشرفة الدكتورة

" ميادة بلعايش"

على مجهوداتها التي بذلتها لأجل مساعدتـــي وكذا نصائحها القيمـة وتوجيهاتها السديدة.

والشكر الجزيل لكل من قدم لي يد العون والمساعدة من قريب أو من بعيد راجيا من الله عز وجل أن يجازيهم خير جزاء

إنه مجيب الدعـاء.

إهـــــــداء

كفاني عزا أن تكون لي ربًا وكفاني فخرا أن أكون لك عبدا

أهدي هذا العمل المتواضع

إلى ... من تحت قدميها تكمن الجنة منبع الحنان،

إلى... أمي الحنون.

إلى ... من أستمد منه قوتي القدوة العظيمة،

إلى... أبي العزيز.

حفظهما الله

إلى ... من ينيرون دربي إلى إخوتي وأخواتي.

إلى... كل من ساعدني في إنجاز هذا العمل ولو بالكلمة الطيبة.

إلى... كل صديقاتي وزميلاتي وإلى كل من يعرفني

من قريب أو من بعيد

مريـــم

ملخص

يعتبر تحديث النظام المصرفي في أي اقتصاد أولوية هامة، للوصول إلى آليات دفع فعالة سهلة الاستعمال وقليلة التكلفة، فتسعى البنوك من خلال التحديث إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من العائد والحصول على أكبر حصة ممكنة في التعامل مع السوق المصرفي، والجزائر كباقي دول العالم الثالث تعاني بنوكها ومؤسساتها المصرفية من خطر الفجوة الإلكترونية بشكل مستمر، نتيجة عدم مواكبة التطورات التكنولوجية العالمية والتوجه نحو رقمنة الخدمات المصرفية في الميدان المصرفي.

وعليه جاءت هذه الدراسة الموسومة بـ **" تحديث الخدمات المصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية الجزائرية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق"** التي تهدف إلى محاولة تحديد مفهوم صناعة الخدمات المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق وأهمية توظيفها وإبراز واقعها، كما تهدف الدراسة أيضا إلى تحديد أهم التحديات التي تواجهها البنوك الجزائرية واستراتيجياتها الكفيلة من أجل مواكبة الدخول في عصر التجارة الإلكترونية والصيرفة الإلكترونية.

ABSTRACT

The modernization of the banking system in any economy is an important priority in order to achieve efficient, easy to use and low-cost payment mechanisms. The banks seek, by modernization, to maximize returns and obtain the largest possible share in dealing with the banking market , Algeria as Third World countries, their banks and banking institution suffer from the danger of electronic power continuously, as a result of not keeping pace with global developments and the trend towards digitizing banking field.

This study is entitled "**Modernizing banking services to address the imbalances of the Algerian banking system in light of the trend towards a market economy**» which aims at trying to define the concept of the banking services industry in light of the trend towards a market economy and the importance of employing it and highlighting its reality. The study aims also to the most important challenges facing the Algerian banks and their strategies to keep pace with entering the era of electronic banking.

فهرس الموضوعات

العنوان	الصفحة
شكر وعرفان	I
الإهداء	II
ملخص	III
فهرس المحتويات	IV
فهرس الجداول	VII
فهرس الأشكال	VIII
مقدمة	أ-هـ
الفصل الأول: الإطار النظري للتحديث المصرفي	
تمهيد الفصل	7
المبحث الأول: عولمة الجهاز المصرفي	8
المطلب الأول: العولمة المالية وآثارها على الجهاز المصرفي	8
الفرع الأول: العولمة المالية	8
الفرع الثاني: العولمة المصرفية	10
الفرع الثالث: آثار العولمة المالية على الجهاز المصرفي	11
المطلب الثاني: التحرير المصرفي وشروط نجاحه	14
الفرع الأول: تعريف التحرير المصرفي	14
الفرع الثاني: أهداف التحرير المصرفي وأساليبه	15
الفرع الثالث: شروط نجاح التحرير المصرفي	16
المطلب الثالث: اتفاقية لجنة بازل للرقابة المصرفية	18
الفرع الأول: مقررات اتفاق بازل **I**	18
الفرع الثاني: مقررات اتفاق بازل **II**	20
المبحث الثاني: الخدمات المصرفية الحديثة	22
المطلب الأول: مفاهيم حول الخدمة المصرفية	22
الفرع الأول: الخدمة المصرفية	22
الفرع الثاني: الخدمة المصرفية الحديثة	23
المطلب الثاني: جودة الخدمة المصرفية	26
الفرع الأول: مفاهيم عامة حول الجودة	26
الفرع الثاني: مستويات جودة الخدمة المصرفية	27
الفرع الثالث: أبعاد قياس جودة الخدمة المصرفية	27
المطلب الثالث: الخدمات المصرفية الإلكترونية وأنواعها	29

الفرع الأول: تعريف الخدمات المصرفية الإلكترونية 29
الفرع الثاني: أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية 31
المبحث الثالث: تسويق الخدمات المصرفية 35
المطلب الأول: التسويق المصرفي 35
الفرع الأول: مفهوم التسويق المصرفي 35
الفرع الثاني: مفهوم التسويق المصرفي الحديث 36
المطلب الثاني: مزيج التسويق المصرفي الحديث 38
الفرع الأول: تعريف المزيج التسويق للمصرف 38
الفرع الثاني: عناصر المزيج التسويقي 39
المطلب الثالث: الاستراتيجية التسويقية الحديثة للخدمات المصرفية 42
الفرع الأول: مفهوم الاستراتيجية التسويقية ومراحلها 42
الفرع الثاني: أنواع الاستراتيجية التسويقية للخدمة المصرفية 42
خلاصة الفصل 44

الفصل الثاني: واقع المنظومة المصرفية الجزائرية والتحديات التي تواجهها في ظل اقتصاد السوق

تمهيد الفصل 46
المبحث الأول: أسس النظام المصرفي الجزائري 47
المطلب الأول: بنية النظام المصرفي الجزائري 47
المطلب الثاني: مشاكل واختلالات النظام المصرفي الجزائري 58
المطلب الثالث: النظام المصرفي الجزائري وتطبيق معايير بازل 60
المبحث الثاني: إصلاحات النظام المصرفي الجزائري في ظل الانتقال إلى اقتصاد السوق 63
المطلب الأول:الإصلاحات المصرفية التي شهدها النظام المصرفي الجزائري خلال1990-2017 63
المطلب الثاني: الوضعية الحالية للاقتصاد الجزائري 70
المبحث الثالث: النظام المصرفي الجزائري في إطار التحول إلى اقتصاد السوق 72
المطلب الأول: الإجراءات اللازمة خلال مرحلة التحول إلى اقتصاد السوق 72
المطلب الثاني: التحديات التي تواجه البنوك الجزائرية للاندماج في الاقتصاد العالمي 74
المطلب الثالث:متطلبات تأهيل النظام المصرفي الجزائري لمواكبة الإصلاحات الاقتصادية الدولية 77
الفرع الأول: الإجراءات المتخذة لتأهيل المنظومة المصرفية الجزائرية 77
الفرع الثاني: الإجراءات المقترحة لتأهيل المنظومة المصرفية الجزائرية 80
خلاصة الفصل 82

الفصل الثالث: فعالية أساليب التحديث المصرفي في التغلب على اختلالات النظام المصرفي الجزائري

تمهيد الفصل 84

المبحث الأول: الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية 85
المطلب الأول: واقع استخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك الجزائرية 85
المطلب الثاني: جهود تطوير نظام الصيرفة الإلكترونية في الجزائر 89
الفرع الأول: خصائص الخدمة المصرفية في النظام المصرفي الجزائري 89
الفرع الثاني: مقومات إقامة الصيرفة الإلكترونية في الجزائر 90
المطلب الثالث: أهمية العمل بالصيرفة الإلكترونية في الجزائر 90
الفرع الأول: مزايا الصيرفة الإلكترونية 90
الفرع الثاني: تأثير الصيرفة الإلكترونية على المؤسسة الاقتصادية 91
الفرع الثالث: تأثير الصيرفة الإلكترونية على النظام المصرفي الجزائري 92
المبحث الثاني: جاهزية البنوك الجزائرية في مجال الصيرفة الإلكترونية 93
المطلب الأول: تحديث أنظمة الدفع في الجزائر 93
المطلب الثاني: تحديث أدوات الدفع في الجزائر 96
المطلب الثالث: آفاق تفعيل مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر 101
المبحث الثالث: تجارب كل من بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وبنك التنمية المحلية BDL في تحديث خدماتها 103
المطلب الأول: تحديث الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية **BADR** 103
الفرع الأول: الأنظمة المستخدمة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية **BADR** 105
الفرع الثاني: بطاقة المعاملات المالية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية**BADR** 106
الفرع الثالث: نظام المقاصة الالكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية**BADR** 108
الفرع الرابع: الخدمات الإلكترونية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية **BADR** 109
المطلب الثاني: تحديث الخدمة المصرفية في بنك التنمية المحلية **BDL** 112
الفرع الأول: لمحة مختصرة عن بنك التنمية المحلية **BDL** 112
الفرع الثاني: الخدمات الإلكترونية في بنك التنمية المحلية **BDL** 114
الفرع الثالث: نظام **ARTS** في بنك التنمية المحلية **BDL** 120
خلاصة الفصل 122
خاتمة 124-127
قائمة المراجع 129-140

الرقم	العنوان	الصفحة
01	أوزان المخاطرة المرجحة للأصول حسب اتفاقية بازل سنة 1988	19
02	أبعاد جودة الخدمات المصرفية	29
03	مبادئ وتقنيات الموزع الآلي للأوراق **DAB**	32
04	مبادئ وتقنيات الشباك الآلي للأوراق **GAB**	32
05	تطور عدد مستخدمي الأنترنت في الجزائر	87
06	تطور عدد المشتركين في قطاع الاتصالات بالجزائر	88
07	تطور المعاملات المالية عبر نظام **ARTS**	94
08	مساهمة البنوك في رأس المال **SATIM**	96
09	عدد الصرافات الآلية في الجزائر	97
10	عدد طرفيات البيع لدى التجار في الجزائر	97
11	عدد عمليات السحب والدفع باستخدام البطاقة البنكية	99
12	تطور البطاقات البنكية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR	107
13	عدد البطاقات البنكية **CIB** لبنك التنمية المحلية	114

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الدعائم الثلاثة لاتفاقية بازل II	21
02	المراحل التي تمر بها الخدمة المصرفية	25
03	دورة حياة الخدمة المصرفية	40
04	هيكل النظام المصرفي الجزائري بعد صدور قانون النقد والقرض سنة 1990	65
05	تطور عدد مستخدمي الأنترنت في الجزائر	87
06	صورة بطاقة الدفع العادية والذهبية	98
07	عدد البطاقات المتداولة	99
08	عدد عمليات السحب بالبطاقة	100
09	عدد عمليات الدفع بالبطاقة	100
10	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية **BADR**	104
11	الصفحة الرئيسية لبنك **BADR**	109
12	صفحة خدمات بنك **BADR** الإلكترونية	110
13	صفحة إثبات الهوية	110
14	صفحة طلب تغيير رقم كلمة السر	110
15	صفحة عرض الحساب البنكي الخاص بالعميل	111
16	خدمة البريد الإلكتروني	112
17	الصفحة الرئيسية لبنك التنمية المحلية	113
18	الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية	113
19	الصفحة الرئيسة لبنك التنمية المحلية الإلكتروني	117
20	صفحة الدخول إلى فحص الحساب	118
21	صفحة عرض الحساب البنكي الخاص بالعميل	118
22	صفحة عرض تفاصيل أحد الحسابات	119
23	صفحة تغيير كلمة المرور	119
24	الاستمارة الإلكترونية لطلب دفتر الشيكات	120

مقـــدمـــة

مقدمــة

عرفت البيئة الدولية تحولات هيكلية وجذرية متسارعة وحاسمة مست جميع الجوانب الاقتصادية والإجتماعية وحتى السياسية، وأفرزت العديد من التغيرات، ومن أبرز هذه التغيرات الاتجاه نحو العولمة، وبما أن البيئة المصرفية جزء من البيئة الدولية عرفت هي الأخرى نتيجة للعولمة الكثير من التطورات تمثلت أساسا في التوجه نحو البنوك الشاملة، والتوسع في عملية الاندماج المصرفي، وإعادة هيكلة الخدمات المصرفية، وإدخال أساليب تكنولوجية جديدة على العمل المصرفي كخدمة الدفع الإلكتروني، ولقد فرضت هذه التطورات على البنوك العمل ضمن بيئة ميزتها كثرة المخاطروالتحرر من القيود وإزالة المعوقات التنظيمية والتشريعية، حيث تحولت الأسواق المصرفية الدولية إلى سوق مصرفية واحدة مما فتح المجال للمنافسة ما بين البنوك لتقديم أفضل الخدمات للارتقاء إلى المستوى المطلوب، بالإضافة إلى هذه التحديات وجدت بنوك الدول النامية نفسها مجبرة أمام ضرورة الالتزام بنصوص إتفاقية بازل التي أصبحت تشكل ضغوطا جديدة على البنوك في مجال تدعيم وتقوية مراكزها التنافسية والمالية.

لقد تطورت العلاقة بين المصارف والتكنولوجيا، هذا ماجعل صناعة الخدمات المالية تلجأ إلى بناء واستخدام نظم مصرفية متقدمة جدا تساير التطورات التكنولوجية لتقديم خدمات تتفق مع رغبات المستهلكين، فالخدمة المصرفية كغيرها من أوجه النشاط الإقتصادي مرت بالعديد من مراحل التطور حيث توجهت من النشاط المحلي إلى العمل على تقديم خدمات خارج الحدود الدولية، وبما أن هدف هذه البنوك هو كسب ثقة العميل أصبح لزامًا عليها تبني التسويق المصرفي باعتباره محور نشاط أي بنك، وأداته الديناميكية في تحقيق هدفه النهائي. كما أنه عبارة عن أداة تساعد البنوك على التأقلم مع جميع المتغيرات التي تشكل البيئة التسويقية وتمنحها وضعية تنافسية، وتكسبها ولاء المستثمرين والأفراد.

إن توجه الجزائر لإقتصاد السوق وفتح المجال أمام المنافسة وتحرير تجارة الخدمات المالية والمصرفية سيؤدي إلى تسريع المنافسة في الأسواق الجزائرية، وبالتالي ستجد البنوك التجارية نفسها مجبرة على التطور في السوق التنافسي ومن غير الممكن تجاهل مؤشرات الثورة التكنولوجية الحالية في البنوك العالمية.وقد عرف الإقتصاد الجزائري عدة تحولات نتيجة الإنتقال من الإقتصاد المخطط إلى تطبيق آليات إقتصاد السوق، لذا شرعت الجزائر في القيام بإصلاح نظامها المصرفي وذلك

لمواكبة التطورات العالمية في العمل المصرفي، وتأهيل النظام المصرفي الجزائري للإندماج في الحركية الإقتصادية الدولية.

مع الإنتقال إلى عصر المعرفة والمعلومات ومع ظهور التجارة الإلكترونية، أصبح المتغير التكنولوجي مؤشر أساسي في المنافسة العالمية، ولهذا فمستقبل المصارف الجزائرية في هذه البيئة يتوقف على مدى سعيها لتوظيف تكنولوجيا المعلومات والإتصالات بالفعالية اللازمة لضمان البقاء وتعزيز قدرتها التنافسية، ولقد أدركت البنوك التجارية الجزائرية هذا من خلال تبني عدة مشاريع ولعل أهم هذه المشاريع إعتماد الصيرفة الإلكترونية كأداة لتطوير وتحديث النظام المصرفي الجزائري، غير أن التكنولوجيات المصرفية ليست هدفا في حد ذاته وإنما وسيلة، فنجاح إستخدامها لن يتحقق إلا إذا كانت التكنولوجيا المستعملة تتماشى وتتوافق مع رغبات السوق وضمن إستراتيجية واضحة.

إشكالية البحث

إن الإشكالية الرئيسية المراد معالجتها والتي ستكون منطلق دراستنا تتمحور بصفة رئيسية حول التساؤل التالي:

كيف يساهم تحديث الخدمات المصرفية في مواجهة إختلالات المنظومة المصرفية الجزائرية وذلك في ظل التوجه نحو إقتصاد السوق؟

وللإجابة على الإشكالية المطروحة قمنا بصياغة مجموعة من الأسئلة الفرعية:

1- فيما تكمن أساليب التحديث المصرفي المناسبة التي تؤدي إلى رفع كفاءة خدمات المنظومة المصرفية والتي تهدف أساسا إلى كسب ثقة العملاء؟

2- ماهي نقاط ضعف المنظومة المصرفية الجزائرية؟

3- ما هي مبررات تأهيل النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات المصرفية الحديثة؟

4- فيما تتمثل أفاق الصيرفة الإلكترونية في الجزائر؟

فرضيات البحث

قصد الإجابة الأسئلة الفرعية تطرقنا لمجموعة الفرضيات التالية:

1- يعد إدخال الإعلام والإتصال في النشاط المالي المصرفي من أهم متطلبات تطوير الخدمات المصرفية.

2- نقص الإعلام وكذا ضعف تأهيل الإطارات المصرفية يعتبر نقطة ضعف المنظومة المصرفية الجزائرية.

3- يعتبر تأهيل النظام المصرفي الجزائري ضروري للرفع من أداء المؤسسات المصرفية الجزائرية لجعلها قادرة على المنافسة ومواجهة أهم التطورات المصرفية الحديثة.

4- إن تحديث النظام المصرفي بصفة عامة مرهون بتحديث وتغيير الثقافة المصرفية لدى الجمهور، وتعد هذه النقطة من أهم النقائص التي يعاني منها النظام المصرفي الجزائري وهذا راجع لمحدودية الإمكانات التي يعتمد عليها النظام المصرفي الجزائري وبالتالي فإن مستقبل هذا النظام مرتبط بالإصلاحات المستقبلية.

أسباب إختيار الموضوع

يرجع إختيارنا للموضوع إلى جملة من الأسباب أهمها:

- كونه موضوع ضمن التخصص.
- محاولة عرض أهم الإختلالات التي تواجه النظام المصرفي الجزائري.
- إبراز أهم الإصلاحات المصرفية التي قامت بها المنظومة المصرفية الجزائرية بهدف الاندماج في الإقتصاد العالمي.
- محاولة معرفة متطلبات تأهيل المنظومة المصرفية الجزائرية.
- السعي إلى معرفة واقع إعتماد الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية.

أهمية البحث

تظهر أهمية الموضوع في:

- المكانة التي يحتلها الجهاز المصرفي في أي دولة في ظل الانفتاح الاقتصادي والتحول نحو إقتصاد السوق.
- تزايد أهمية ودور التحديث المصرفي الذي يعد من الخطوات التي فرضت نفسها بعد التوجه نحو إقتصاد السوق وتحرر الأنظمة.
- ربط إشكالية الإنفتاح المصرفي في الجزائر بضرورة تحديث وتطوير أداء الجهاز المصرفي ودعم قدرته على المنافسة العالمية خصوصا في ظل إنفتاح الإقتصاد الجزائري على العالم بعد الإنضمام إلى إتفاقية تحرير الخدمات المالية والمصرفية.

أهداف البحث

ترمي هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف نذكر منها:

- محاولة تقييم مدى تطبيق التقنيات الحديثة التي تمكن من تحسين نوعية الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن مما يمكن من تحقيق النمو السريع المواكب للتطورات.
- التطرق إلى أساليب التحديث المصرفي في الجزائر.
- دراسة وضع القطاع المصرفي الجزائري في ظل إتفاقية بازل.
- إبراز الإصلاحات المصرفية في الجزائر ودورها في تفعيل وتطوير آليات الدفع الإلكتروني.
- تبيين أهمية إعتماد الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية وكيفية أدائها مستقبلا في الجزائر.

منهج البحث

بغية الإجابة على إشكالية البحث وإثبات صحة الفرضيات تم الإعتماد على منهجين رئيسيين، المنهج الوصفي والمنهج التحليلي.

فالمنهج الوصفي اعتمد عليه لتسهيل وصف مختلف أبعاد الموضوع للوصول إلى حوصلة دقيقة والإلمام بمختلف الجوانب والنقاط النظرية للموضوع والتطرق إلى المفاهيم الأساسية المرتبطة بالبنوك أما المنهج التحليلي فاعتمد عليه لتحليل بعض المعطيات المتعلقة بالبحث والمعلومات المنشورة بالإستناد إلى دراسات وأبحاث وملتقيات علمية متعلقة بالموضوع.

خطة البحث:

لقد تم تقسيم هذا البحث إلى ثلاثة فصول وهي:

- **الفصل الأول:** جاء هذا الفصل بعنوان **" الإطار النظري للتحديث المصرفي"** والذي تعرضنا فيه إلى ماهية كل من العولمة المالية وآثارها على الجهاز المصرفي، العولمة المصرفية بالإضافة إلى التحرير المصرفي وشروط نجاحه، كما تطرقنا إلى مفاهيم عامة حول الخدمة المصرفية وجودة الخدمة المصرفية ومدى أهمية التسويق المصرفي.
- **الفصل الثاني:** كان بعنوان **" واقع المنظومة المصرفية الجزائرية والتحديات التي تواجهها في ظل اقتصاد السوق"** الذي تناولنا فيه أسس النظام المصرفي الجزائري متطرقين إلى مشاكله وإختلالاته والإصلاحات التي عرفها ثم الإجراءات اللازمة خلال مرحلة التحول نحو اقتصاد

السوق والتحديات التي واجهت البنوك للاندماج في الإقتصاد العالمي، وفي الأخير متطلبات تأهيل النظام المصرفي لمواكبة الإصلاحات الاقتصادية الدولية.

- **الفصل الثالث:** أما فيما يخص هذا الفصل والذي كان تحت عنوان **" فعالية أساليب التحديث المصرفي في التغلب على إختلالات النظام المصرفي الجزائري "** فلقد تطرقنا فيه إلى الصيرفة الإلكترونية مزاياها ومقومات إقامتها في الجزائر، بالإضافة إلى واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في البنوك الجزائرية و تحديث أنظمة ووسائل الدفع في الجزائر، وفي الأخير إخترنا بنكين وقمنا بدراسة التجارب التي قامت بها من أجل تحديث خدماتها.

الفصل الأول

الإطار النظري للتحديث المصرفي

تمهيد الفصل

لقد صاحب الانفتاح العالمي المعاصر تقدم واسع في مجـــال تكنولوجيا المعلومـات و الاتصال واستفادت منه البنوك في نظم الدفع، لتنتج كل هذه التطورات عالما مصرفيا أصبح أهم سماته التحرير والمنافسة والابتكـارات المتتالية في العمل المصرفي وفي أساليب التمويل والخدمات المصرفية وللعولمة تأثير واسع على الجهاز المصرفي في أي دولة من دول العالم، مع العلم بأنَّ الآثار الاقتصادية للعولمة على الجـــهاز المصرفي قد تكون إيجابية و قد تكون سلبية، و بذلك تكون مهمة القائمين على إدارة الجهاز المصرفي تعظيم الإيجابيات و تدنية السلبيات عند أدنى مستوى.

وعلى غرار ما تشهده البيئة المصرفية من تحديث أضحت البنوك تسعى بخطوات متسارعة نحو تطوير جودة الخدمات المصرفية المقدمة، حتى ترقى إلى مستوى التحديات المتباينة التي تواجه العمل المصرفي من أجل مواكبة عصرنة التجارة الالكترونية والصيرفة الالكترونية.

وفي ظل ذلك كله، أدَّى تطور مفهوم الخدمات المالية إلى التحرر من قيـــود المكان والزمان وأصبح العملاء يقومون بمعاملاتهم دون الحاجة إلى الانتقال لمقرات البنوك، وبالتالي تصبح البنوك ملزمة على تبني التسويق الحديث في تعاملاتها وذلك لتحقيق مستويات أعلى لإشباع حاجيات ورغبات العملاء للمحافظة على الحصة السوقية وتدعيم القدرات التنافسية لمواجهة الضغوط التنافسية الناتجة عن تحرير السوق المصرفية الحديثة.

المبحث الأول: عولمة الجهاز المصرفي

أمام ما يشهده العالم من ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات تحول الاقتصاد العالمي إلى قرية صغيرة مترامية الأطراف، وقد نتج عن هذا مفهوم جديد ألا وهو مفهوم العولمة، وقد انتشرت على كافة المستويات الإنتاجية والتمويلية والمالية والإدارية وتعددت أنواعها وكذا مجالات تطبيقها، فهناك العولمة الاقتصادية التي تبقى منبع كل الأنواع والتي تنقسم بدورها إلى العولمة الإنتاجية والعولمة المالية.

وسوف يكون تركيزنا منصبا على العولمة المالية خاصة في مجال التكنولوجيا والمعلوماتية وصاحب فكرة العولمة المالية ظهور عدد من الأدوات المالية الحديثة التي أتاحت للمستثمرين امتيازات عدة منها تنوع المحفظة الاستثمارية وكذا تغطية مختلف المخاطر المالية، وبالتالي فانَّ فكرة التحديث كانت نتاجا للعولمة.

المطلب الأول: العولمة المالية وآثارها على الجهاز المصرفي

نظرا لأهمية العولمة المالية وتأثيرها على الجهاز المصرفي، كان لابد من إعطاء تفسير للعلاقة التي تربط بينهما.

الفرع الأول: العولمة المالية

تعكس العولمة المالية زيادة تدفق رؤوس الأموال والتكنولوجيا والاستثمارات عبر الدول دون وجود قيود أو حواجز تمنع ذلك، وهذه الظواهر فرضتها عوامل معينة وأسهمت في تفعيلها وسرعة انتشارها عبر مراحل مختلفة.

تتضمن العولمة المالية تحرير المعاملات المالية المتعلقة بالاستثمارات في سوق الأوراق المالية والمعاملات المتعلقة بالاستثمار الأجنبي المباشر، والمعاملات الخاصة بالائتمان التجاري والمالي والمعاملات المتعلقة بتحركات رؤوس الأموال الشخصية، والمتعلقة بالبنوك التجارية (العولمة المصرفية).[1]

لقد ساعدت على ظهور العولمة مجموعة من العوامل هي:[2]

- ضغوط تحرير التجارة التي أدت إلى النمو السريع في قيمة وحجم العمليات التجارية الدولية مما تولد عنها خلق فرص جديدة للاستثمار الدولي، وبالتالي البحث على أسباب جديدة للتمويل.
- ثورة المعلومات والاتصالات الحديثة.

[1] عبد الحميد عبد المطلب، **العولمة واقتصادية البنوك**، الدار الجامعية، الاسكندرية، جمهورية مصر العربية، 2001، ص35.

[2] كمال رزيق وعبد الحليم فضيلي، **تحديث النظام المصرفي الجزائري**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية، (الواقع والتحديات)، جامعة الشلف، يومي 14-15 ديسمبر 2004، ص ص 376.375.

❖ تحرير النشاط التمويلي من المخاطر الغامضة والصريحة، التي تؤثر على الادخار العالمي ومعاملات المؤسسة والأفراد.

وتعد العولمة المالية في الوقت الحاضر أحد أوجه التحرير المصرفي والعوامل الدافعة له وهي طريق لتحقيق عائد اقتصادي سريع ومرتفع، لذا يمكن تعريفها على أنها: [1] « الناتج الأساسي لعمليات التحرير المالي والتحول إلى ما يسمى بالانفتاح المالي الذي أدى إلى إلغاء القيود على حركة الأموال إلى الأسواق المالية العالميةِ».

كما يمكن تعريفها على أنها: «الناتج الأساسي لعمليات التحرير المالي والتحول إلى ما يسمى بالاندماج المالي مما يؤدي إلى تكامل وارتباط الأسواق المالية المحلية بالعالم الخارجي من خلال إلغاء القيود على حركة رؤوس الأموال ومن ثم أخذت تتدفق عبر الحدود لتصب في أسواق المال العالمية بحيث أصبحت أسواق رأس المال أكثر ارتباطا وتكاملا»[2].

ومن خلال ما سبق يتضح لدينا أنَّ العولمة المالية هي عبارة عن النمو المتزايد والسريع في المبادلات المالية المحلية والدولية عن طريق زيادة الاستثمارات الأجنبية المباشرة، وهذا ما يساهم في إنشاء أسواق مالية تسهل عملية التكامل والترابط بين الأسواق المحلية والأجنبية.

يمكن **تفسير العولمة المالية** في مجموعة من النقاط:

أ-تنامي الرأسمالية المالية: ونعني بها الأهمية المتزايدة لرأس المال التي تتجسد في صناعة الخدمات المالية بمكوناتها المصرفية وغير المصرفية، ونتيجة لذلك أصبح الاقتصاد العالمي تحركه مؤشرات البورصات العالمية.

ب-بروز فوائض كبيرة لرؤوس الأموال: نتيجة الحركة الدائمة لرؤوس الأموال، أدى ذلك إلى وجود كتلة كبيرة من الفوائض الادخارية غير المستثمرة، لذا استوجب البحث عن منافذ لاستثمارها على الصعيد الدولي لتدر مردود أفضل من الاستثمار المحلي.[3]

ج-ظهور الأدوات المالية الجديدة: ارتبطت العولمة المالية بكم هائل من المشتقات المالية الجديدة التي راحت تستقطب العديد من المستثمرين، مثل عقود الخيار **(Options)**، عقود المبادلات **(swaps)**، بالإضافة إلى الأسواق المالية التقليدية.

د-التقدم التكنولوجي: لعب هذا العامل في مجالات الاتصالات والمعلومات دورا فعّالا في دمج وتكامل الأسواق المالية الدولية، مما أدى إلى زيادة سرعة حركة رؤوس الأموال من سوق لآخر، وقد

---

[1] طارق محمد خليل الأعرج، **العولمة المالية**، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة مصارف، كلية الإدارة والاقتصاد، الأكاديمية المفتوحة في الدنمارك، 2012، ص3.

[2] عبد الله غالم، **العولمة المالية والأنظمة المصرفية العربية**، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص78.

[3] عبد القادر بريش، **التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية**، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، فرع نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005-2006، ص ص24.25.

سمح هذا الأخير من حيث تطبيقه في مجال الخدمات المصرفية إلى تنويع وتوسيع الخدمات بشكل غير مسبوقا، مما ساعد في تطوير المعاملات المصرفية الإلكترونية.

هـ-التحرير المالي المحلي والدولي: ارتبطت زيادة تدفقات رؤوس الأموال عبر الحدود بشكل وثيق مع سياسات التحرير المالي الداخلي والخارجي، وقد كان للمؤسسات المالية الدولية وعلى رأسها صندوق النقد الدولي دور هام في الدفع نحو المزيد من التحرير المالي والمصرفي خاصة في الاقتصاديات الانتقالية.[1]

الفرع الثاني: العولمة المصرفية

ارتبطت العولمة أيضا بالنشاط المصرفي بوصفها جزءا من العولمة الاقتصادية، وقد اتخذت العولمة المصرفية أبعادا ومضامين جديدة جعلتها تدخل إلى ميادين وأنشطة غير مسبوقة، وفتحت أمامها تصورات نشاطية واسعة ممتدة بدلا من المواقف والتصورات الضيقة من أجل تعظيم الفرص وزيادة المكاسب المحققة.

وبالتالي **فالعولمة المصرفية** هي: «حالة كونية فاعلة ومتفاعلة تخرج بالبنك من الإطار المحلي إلى أفاق عالمية وتدمجه بالسوق العالمي بكافة جوانبه وأبعاده المختلفة، وبما يجعله في مراكز التطور المتسارع نحو مزيد من القوة والهيمنة المصرفية » [2].

يرجع اتجاه البنوك نحو العولمة المصرفية إلى الرغبة في التوسع والنمو والتي تستند إلى العديد من الأسباب أهمها ما يلي:[3]

1- التطور الذي حدث في اقتصاديات تشغيل البنوك والذي أدى إلى جعل السوق ما بين البنوك المحلية أضيق من أن تستوعب كل ما تسمح به القدرات الانتاجية للمصارف المحلية.

2- مزاحمة البنوك المالية الكبرى للبنوك المحلية واستحواذها على نصيب من الأسواق المحلية خاصة بعد اتجاه الدول النامية إلى فتح أسواقها وانتهاج سياسة التحرير الاقتصادي.

3- التطور الهائل في نظم الاتصال ونظم الدفع ونظم التعامل والتداول على المستوى العالمي حيث أدت هذه النظم إلى تخفيض تكاليف العمليات عبر الحدود في جميع جوانب النشاط الاقتصادي بشكل عام والنشاط المصرفي بشكل خاص.

وبذلك فإن العولمة المصرفية انبعاث من داخل المصرف يتطلب قدرة عالية على إنتاج الخدمات المصرفية فائقة الجودة، و استخدامها كمتغير جوهري للدخول إلى الأسواق المصرفية الدولية

---

[1] عبد الله خبابة ورابح بوقرة، **الوقائع الاقتصادية (العولمة الاقتصادية، التنمية المستدامة)**، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية مصر،2009، ص252.

[2] عادل زقرير، **تحديث الجهاز المصرفي العربي لمواكبة تحديات الصيرفة الشاملة**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجيستر في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وتمويل، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2008-2009، ص12.

[3] عبد الله غالم، مرجع سبق ذكره، ص ص 94.93.

والتواجد المؤثر فيها، وهو أمر يتطلب العمل على مراحل تدريجية من أجل زيادة القوة المالية وتدعيم المركز المالي للمصرف، بالشكل الذي يجعله قادرا على تمويل كافة أنشطة العولمة المصرفية وتحقيق أكبر قدر من الحماية والتحوط والصيانة والأمن والسرية، بالشكل الذي يدعم الصورة الذهنية لدى الجماهير ويخلق سمعة جيدة وعناصر جذب تسويقية سليمة، تضمن للمصرف حصة متنامية من السوق المصرفي.[1]

الفرع الثالث: آثار العولمة المالية على الجهاز المصرفي

إن للعولمة المالية آثار متعددة على الجهاز المصرفي في جميع دول العالم، وقد تكون هذه الآثار إيجابية أو سلبية وبالتالي فعلى القائمين على الجهاز المصرفي مهمة تعظيم الإيجابيات والمكاسب والتقليل من الآثار السلبية والتداعيات ونذكر من الآثار الناجمة عن عولمة الجهاز المصرفي فيما يلي: [2]

أ-إعادة هيكلة صناعة الخدمات المصرفية

إن التغير الكبير الذي حصل في نشاط المصارف وتوسيع نطاق أعمالها المصرفية على المستويين المحلي والعالمي أدى بها إلى تقديم خدمات مصرفية ومالية غير معروفة من قبل، مما انعكس على هيكل ميزانية هذه البنوك حيث بينت التقارير أن المصدر الرئيسي لأرباح البنوك لم يعد يتحقق من عمليات الائتمان المصرفي (الاقراض)، بل أصبح من الأصول الأخرى غير إقراضية. هذا بالإضافة إلى دخول المؤسسات المالية وغير المصرفية (مثل شركات التأمين وصناديق المعاشات) كمنافس قوي للبنوك التجارية في مجال الخدمات التمويلية، ما أدى إلى تراجع دور البنوك التجارية على وجه الخصوص في مجال الوساطة المالية.

ب-تنويع النشاط المصرفي

وهو أثر مشتق وتابع للاتجاه السابق بنفس الوقت مرتبط بتعمق العولمة المصرفية، وقد شمل تنويع النشاط المصرفي على مستوى مصادر التمويل واصدار شهادات ايداع قابلة للتداول، والاتجاه إلى الاقتراض طويل الأجل من خارج الجهاز المصرفي، وعلى مستوى الاستخدامات والتوظيفات المصرفية، ثم الاتجاه إلى تنويع القروض الممنوحة، وإنشاء الشركات القابضة المصرفة، وتحويل المديونات المصرفية إلى مساهمات في شكل أوراق مالية قابلة للتداول ثم الاتجاه الى التأجير التمويلي وتعميق نشاط إصدار الأوراق المالية.

[1] عبد الرزاق حمد حسين وعلي خضير عباس، **العولمة وآثارها الاقتصادية على الجهاز المصرفي في البلدان النامية – حالة الجزائر**، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 8، العدد 24، 2012، ص ص 158.157.

[2] عبد الحميد عبد المطلب، مرجع سبق ذكره، ص ص 38.36.

كما وصل اتجاه تنويع النشاط المصرفي أقصى مداه في ظل العولمة عندما أضافت البنوك إلى نشاطها المشتقات المالية حيث أخذت تتعامل مع العقود المستقبلية ولقد حققت المشتقات المالية عدة مزايا أهمها:

1-التحكم والسيطرة على المخاطرة.

2-تحسين معدلات الاقتراض والاقراض.

3-استكشاف الأسعار في السوق.

4-تسهيل العمولات للوصول إلى الأسواق المالية المختلفة.

5-وفرة السيولة.

كما أن تزايد تأثر البنوك باتجاه تنويع الأنشطة المصرفية تغديه موجة التحرر من القيود التي تتسم بها العولمة المالية بحيث فتحت مجالات للأنشطة المصرفية لم يكن مسموحا بها من قبل. [1]

ج-ضرورة الالتزام بمعايير كفاية رأس المال

أصبح العمل المصرفي يتعرض للعديد من المخاطر المصرفية سواء كانت عوامل خارجية أو عوامل داخلية وذلك مع تزايد العولمة حيث أصبح ملزما على البنوك الاحتياط من المخاطر وذلك بتدعيم رأس المال ولقد اتخذ معيار كفاية رأس المال أهمية متزايدة وذلك منذ قرار لجنة بازل سنة 1988 حيث تأثرت البنوك العاملة بهذا المعيار منذ تلك السنة وأصبحت ملزمة بأن تصل سنة رأس مالها مجموع أصولها. [2]

د-اشتداد المنافسة في السوق المصرفية

إن تزايد العولمة المالية واقرار اتفاقية تحرير الخدمات المصرفية من القيود التي جاءت بها اتفاقية الجات (GATT) عام 1994م وتولي منظمة التجارة العالمية تطبيقها من بداية عام 1995 وجعلت المنافسة تشتد في السوق المصرفي، حيث اتخذت ثلاثة اتجاهات[3]:

1-**الاتجاه الأول:** المنافسة بين البنوك التجارية فيما بينها.

2-**الاتجاه الثاني:** المنافسة بين البنوك والمؤسسات المالية الأخرى.

3-**الاتجاه الثالث:** المنافسة بين البنوك والمؤسسات الغير مالية على تقديم الخدمات المصرفية.

---

[1] آسيا مرابط، **العولمة وآثارها الاقتصادية على الجهاز المصرفي**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية (الواقع والتحديات)، جامعة الشلف، يومي 14-15 ديسمبر 2004، ص 241.

[2] عبد الرزاق حمد الحسن وعلي خضير عباس، مرجع سبق ذكره، ص 159.

[3] عبد المنعم محمد الطيب حمد النيل، **العولمة وآثارها الاقتصادية على المصارف – نظرة شمولية**-، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد 03، السودان، ص 17.

ومن المتوقع أن تزيد هذه المنافسة وذلك مع دخول شركات التأمين وشركات الأوراق المالية في تقديم الخدمات المالية التي ترتبط بالنشاط المصرفي، ولا يخفى أن للمنافسة تأثير على الجهاز المصرفي، حيث يمكن أن نسجل ما يلي:

- الزيادة من كفاءات الجهاز المصرفي.
- تخفيض تكاليف وتحسين الادارة.
- تخفيض العمولات.
- زيادة الكفاءة وتقديم الخدمات المالية.
- تحسين جودة الخدمة المصرفية.

غير أننا يمكن أن نسجل تأثيرا سلبيا على الكيانات المصرفية الضعيفة والبنوك الصغيرة التي لا تستطيع المنافسة.

هـ -خوصصة البنوك

تعتبر خوصصة البنوك أحد نتائج العولمة، والتي جاءت بعد زوال الملكية العامة خاصة بعد تطبيق برامج الاصلاح الاقتصادي والتحول إلى آليات السوق، وتتلخص دوافع الخوصصة في مواجهة التحديات التي تواجه العمل المصرفي في ظل المتغيرات المصرفية العالمية والتكيف مع اتفاقية تحرير الخدمات المالية في إطار المنظمة العالمية للتجارة.[1] كما تتعدد أهدافها في[2]:

1- تنشيط سوق الأوراق المالية.

2- توسيع قاعدة الملكية.

3- زيادة المنافسة في السوق المصرفية.

4- تحسين الأداء الاقتصادي.

5- تحديث الإدارة المصرفية.

6- زيادة كفاءة أداء الخدمات المصرفية.

7- ترشيد الانفاق العام.

و-تزايد مخاطر أنشطة تبييض الأموال

مع تزايد العولمة المالية المقرونة بالتحرير المالي، زادت عملية غسيل الأموال القذرة حتى وصل حجم غسيل الأموال في العالم سنويا بحوالي 500 مليار دولار، ومصدر هذه الأموال القذرة يأتي من الأنشطة غير المشروعة التي تمارس من خلال ما يسمى بالاقتصاد الخفي كتجارة المخدرات، تجارة

[1] أحلام بوعبدلي وخليل عبد الرزاق، **تقييم أداء البنوك التجارية العمومية الجزائرية من حيث العائد والمخاطرة – دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري (1997-2000)**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية (الواقع والتحديات)، جامعة الشلف، يومي 14-15 ديسمبر 2004، ص106.

[2] مرابط آسيا، مرجع سبق ذكره، ص243.

الأسلحة المحظورة التجارة في السوق السوداء للسلع الهامة، الرشاوي، الاختلاسات، القروض المصرفية المهربة ...

ويستخدم الجهاز المصرفي كوسيط لعمليات غسيل الأموال حيث تمر بثلاثة مراحل، مرحلة الايداع النقدي، ثم مرحلة التعتيم، ثم مرحلة التكامل، مع الأخذ في الاعتبار أن غسيل الأموال يؤثر سلبا على الاقتصاد القومي[1].

ح-ضعف قدرة البنوك المركزية على التحكم في السياسة النقدية

حيث ظهر نتيجة الأزمات المالية وعجز المركزية على إنقاذ العملة الوطنية.

ط-تزايد حدوث الأزمات بالبنوك

أثبتت إحدى دراسات الحديثة والتي أجريت على 65 دولة أن هنالك علاقة وطيدة بين اجراءات العولمة وأزمة الجهاز المصرفي التي حدثت في هذه الدول بل وأن هذه الأزمة يمتد تأثيرها السلبي على الجهاز المصرفي لدول أخرى.[2]

والخلاصة أن هنالك العديد من الآثار الاقتصادية للعولمة على الجهاز المصرفي، فبعضها ايجابي والآخر سلبي ويصبح دور الجهاز المصرفي هو وضع آليات وسياسات وأدوات لتعظيم الآثار الايجابية وتقليل الآثار السلبية عند أقل درجة ممكنة.

المطلب الثاني: التحرير المصرفي وشروط نجاحه

يندرج التحرير المصرفي ضمن سياق التطورات الاقتصادية العالمية التي تقوم على التحرر من القيود والعراقيل، استعمال وسائل تكنولوجية متطورة للاتصال والمعلومات ومحرر للخدمات المالية والمصرفية.

وعليه سنحاول التعرض للتحرير المصرفي في هذا المطلب من خلال ما يلي:

الفرع الأول: تعريف التحرير المصرفي

يمكن تعريف التحرير المصرفي بالمعنى الضيق، على أنه مجموعة الاجراءات التي تسعى إلى خفض درجة القيود المفروضة على القطاع المصرفي والتقليل من احتكار الدولة له وفتحه أمام المنافسة، أما بالمعنى الواسع، فيشمل مجموعة الاجراءات التي تعمل على تطوير الأسواق المالية وتطبيق نظام غير مباشر للرقابة النقدية، وإنشاء نظام إشرافي قوي، وخصخصة بنوك القطاع العام وتشجيع القطاع الخاص على إنشاء المصارف والسماح للبنوك الأجنبية من الدخول إلى السوق المصرفية المحلية.[3]

---

[1] عبد المنعم محمد الطيب حمد النيل، مرجع سبق ذكره، ص18.

[2] هارون الطاهر ونادية العقون، **الجهاز المصرفي الجزائري ومتطلبات العولمة المالية**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة: منافسة مخاطر وتقنيات، جامعة جيجل، يومي 6-7 جوان 2005، ص7.

[3] عبد القادر بريش، مرجع سبق ذكره، ص37.

ورغم النجاح الذي عرفته سياسة التحرير المصرفي في الدول المتقدمة إلا أنها تشهد صعوبات عدة في تطبيقها في الدول النامية، نتيجة هشاشة الاقتصاد الذي يعاني من عبئ المديونية[1]، وتقوم عملية التحرير المصرفي على مبدأين هما:[2]

أ- تمويل المشاريع باستعمال القروض المصرفية.

ب- تحديد سعر الفائدة في السوق بالالتقاء بين عرض الأموال وطلب عليها للاستثمار.

الفرع الثاني: أهداف التحرير المصرفي وأساليبه

تتمثل أهداف التحرير المصرفي وأساليبه فيما يلي:

أولا -أهدافه: نلخصها في جملة من الأهداف وهي:[3]

1- تعبئة الادخار المحلي والأجنبي لتمويل الاقتصاد عن طريق رفع معدلات الاستثمار.

2- خلق علاقة بين أسواق المال المحلية والأجنبية من أجل جلب أموال لتمويل الاستثمار.

3- استعمال خدمات مالية مصرفية في المفاوضات التجارية بين عدة دول من أجل تحرير التجارة الخارجية خاصة مع دخول عدة دول نامية للمنظمة العالمية للتجارة.

4- رفع فعالية الأسوق المالية لتكون قادرة على المنافسة الدولية، وعليه تمكنها من فتح مصادر اقتراض وتمويل أجنبية وخلق فرص استثمار جديدة.

5- تحرير التحولات الخارجية مثل تحرير تحويل العملات الأجنبية وحركة رؤوس الأموال، خاصة مع التغيرات الاقتصادية التي منها تغيرات أسعار الصرف وأسعار الفائدة.

ثانيا-أساليبه (اجراءات التحرير المصرفي)

تختلف أساليب تحرير القطاع المصرفي من بلد لآخر، فهي إما إجراءات تهدف إلى تحسين السياسة النقدية، أو تشجيع المنافسة في القطاع المصرفي، أو لتحسين الأساليب وتطوير الأسواق المالية أو لدعم عملية التنظيم الواعي والهيكل التنظيمي، ويمكن تلخيص هذه الاجراءات في النقاط التالية: [4]

1- إلغاء القيود على سعر الفائدة وإطلاق الرسوم والعمولات وزيادة استقلالية المؤسسات المالية والمصرفية، وإلغاء القيود الإدارية مثل السقوف الانتمائية والاحتياطي القانوني.

---

[1] صليحة بن طلحة وبوعلام معوشي، **دور التحرير المصرفي في إصلاح المنظومة المصرفية**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية (واقع وتحديات) جامعة الشلف، يومي14-15 ديسمبر 2004، ص 477.

[2] عبد الله غالم، مرجع سبق ذكره، ص ص 141.140.

[3] محمد أمين بربري ومحمد طرشي، **التحرير المالي والمصرفي كآلية لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية في الجزائر**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول إصلاح النظام المصرفي الجزائر في ظل التطورات الراهنة جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، يومي 11-12 مارس 2008، ص7.

[4] فضيلة زواوي، **التحرير المالي وانعكاساته على المنظومة البنكية الجزائرية**، أطروحة دكتوراه، تخصص مالية المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2015-2016، ص 54.

2- زيادة استقلالية المؤسسات المالية.
3- تقليل الحواجز أمام الانضمام للسوق والانسحاب منه.
4- إعادة هيكلة البنوك التي تديرها الدولة وتحوليها للقطاع الخاص.
5- تحسين درجة الشفافية في المعاملات مع زيادة أوجه الحماية للمودعين المستثمرين.
6- إعادة تكوين قاعدة رأس مال البنوك.

الفرع الثالث: شروط نجاح التحرير المصرفي

هناك أربعة شروط أساسية يحددها مؤيدو التحرير المصرفي لإنجاح هذه السياسة وهي:[1]

أ- توافر الاستقرار الاقتصادي العام:

من أهم ركائز الاستقرار الاقتصادي العام هو وجود معدل تضخم منخفض، لأن ارتفاعه يؤدي إلى انخفاض قيمة العملة وارتفاع سعر الفائدة، وبالتالي خسارة كبيرة في الاقتصاد، مما يعرقل النمو الاقتصادي، ويساهم في إضعاف النظام المصرفي، والتأثير على التحرير المصرفي، ومن أجل تحقيق الاستقرار الاقتصادي لابد من إجراءات وقائية وكذا علاجية تمكن من التنسيق بين السياسات الاقتصادية وسياسة التحرير المصرفي.

1- **الإجراءات الوقائية:** وتكون هذه الإجراءات قبل وقوع الأزمات المصرفية، وذلك بتصميم هياكل قانونية وتنظيمية للحد من المخاطر المالية وحماية المودعين، وتصحبها رقابة حكومية على النظام المصرفي.
2- **الإجراءات العلاجية:** وتكون هذه الإجراءات بعد حدوث الأزمة، وتكون على شكل تأمين على الودائع، إذ تتدخل الحكومة في البنوك التي تعاني من مشاكل مالية لحماية حقوق المودعين وحقوق الملكية الحكومية، كما يتدخل البنك المركزي عن طريق الاقراض لتوفير السيولة النقدية والقيام بإجراءات التصفية، وتكون هذه الاجراءات علاجية عندما ترى السلطة النقدية وجود خسائر كبيرة لها تأثيرات سلبية غير مقبولة سياسيا.

ب- توافر المعلومات والتنسيق بينها

وهي المعلومات المتعلقة بسيولة المؤسسات المالية والمعلومات الخاصة بإدارة هذه المؤسسات التي تساعد على معرفة مخاطر الاستثمار والعائد المتوقع، ينطوي التنسيق بين المعلومات على تحديد العلاقة بين معدل الفائدة ودرجة المخاطرة من جهة، ومعدل الفائدة والأرباح المتوقعة من جهة أخرى حيث يرى مؤيدو التحرير المصرفي أن المشاريع التي تزيد فيها المخاطرة هي التي يكون لها عائد أكبر والعكس.

[1] نبيلة بلغنامي وجمال الدين سحنون، **التحرير المالي وانعكاسه على تقنيات تمويل التجارة الخارجية في الجزائر**، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 17، 2017، ص321.

إن عدم التنسيق بين المعلومات يصعب على المقترضين التمييز بين المشاريع الفاشلة والمشاريع الناجحة، ويؤدي إلى رفع تكلفة الحصول على المعلومات، لذلك يدعو منتقدو سياسة التحرير المصرفي إلى ضرورة التدخل الحكومي لإلزام الجهات المعنية على توفير المعلومات من خلال اصدار لوائح، أو فرض ضرائب، أو تقديم إعانات لتفادي ارتفاع تكلفة الحصول على المعلومات.[1]

ج-إتباع التسلسل والترتيب في مراحل التحرير المصرفي

إن تطبيق سياسية التحرير المصرفي، يجب أن تبدأ من المستوى المحلي بقطاعيه الحقيقي والمالي، بحيث: [2]

- القطاع الحقيقي: يتم فيه ترك الأسعار تتحرك وفق قوى السوق، وفرض ضرائب مباشرة وغير مباشرة وبطريقة عقلانية على المؤسسات، ورفع الدعم على الأسعار، وتطبيق سياسة الخوصصة.
- القطاع المالي المصرفي: يتم فيه عدم وضع رقابة وقيود على تدفق وانتقال رؤوس الأموال في التجارة الخارجية في المدى القصير.

ثم الانتقال الى المستوى الخارجي بقطاعيه الحقيقي والمالي، بحيث:

- القطاع الحقيقي: يتم فيه رفع القيود المفروضة على التجارة الخارجية والسماح للتحويلات المالية لخدمة أغراض التجارة الخارجية.
- القطاع المالي والمصرفي: برفع الرقابة على تدفق وانتقال رؤوس الأموال في التجارة الخارجية في المدى القصير.

د-الإشراف الحذر على الأسواق المالية

إن نجاح سياسة التحرير المصرفي يتطلب إشراف حكومي قوي من أجل منع الانحرافات والمحافظة على انضباط السوق المصرفي، وتفادي وقوع الأزمات المالية والمصرفية، ويهدف الاشراف الحذر على المؤسسات المصرفية إلى الاهتمام بإدارة المخاطر والتنبيه إليها، وضمان الشفافية والاهتمام بالأوضاع المالية للبنوك والمؤسسات المالية، والاهتمام بالهيكل التنظيمي والإداري لجهات الرقابة وتسهيل تدفق المعلومات والتنسيق بين أنشطة إصدار القرار ومتابعة تنفيذه، وإقامة هيئات رقابية وإشرافية تتمتع بالاستقلالية وعلى رأسها البنك المركزي وهذا كله بهدف تحقيق استقرار النظام المصرفي.[3]

[1] عبد الله غالم، مرجع سبق ذكره، ص143.

[2] صليحة بن طلحة وبوعلام معوشي، مرجع سبق ذكره، ص480.

[3] محمد أمين بربري ومحمد طرشي، مرجع سبق ذكره، ص11.

المطلب الثالث: اتفاقية لجنة بازل للرقابة المصرفية

في ضوء تفاقم أزمة المديونية التي واجهت المصارف العالمية نتيجة لعجز دول العالم الثالث عن تسديد الديون المستحقة عليها، قامت مجموعة الدول الصناعية الكبرى **(Group Of Ten)** * بتكوين لجنة بازل للرقابة المصرفية بمدينة سويسرا في عام 1974 بإشراف بنك التسويات الدولية **(BIS)** تحت مسمى لجنة الأنظمة المصرفية والممارسات الرقابية، وهدف لجنة بازل هو تطوير مفهوم المسائل الأساسية للإشراف وتحسن نوعية الرقابة المصرفية عبر العالم، والسعي لبلورة أفكارها وتطبيقها ميدانيا من خلال شبكة عالمية لتبادل المعلومات المتعلقة بالتدابير الوطنية، وتحسن جانب فعالية الإجراءات الرقابية على المعاملات المصرفية الدولية، ووضع حدود دنيا لتلك المعايير التي تبقى توجيهية فقط توصي بها اللجنة دون أن تفرض على السلطات النقدية لأي دولة كانت ذات سيادة وطنية.

الفرع الأول: مقررات اتفاق بازل 01.

أقرت لجنة بازل سنة 1988 نظاما لقياس رأس المال في إطار ما يعرف باتفاقية بازل فتم وضع معيار لكفاية رأس المال بتحديد نسبة 8% من رأس مال البنك إلى موجوداته المرجحة بأوزان مخاطرها الائتمانية أطلق عليها "نسبة كوك" و أوصت اللجنة بالالتزام بها مع نهاية سنة 1992 وكان الهدف من تطبيق هذا المؤشر للملاءة المصرفية تدعيم استقرار النظام المصرفي العالمي وضبط المنافسة غير العادلة بين البنوك بسبب اختلاف متطلبات رأس المال المطبقة من دولة لأخرى وتبعا لذلك تم تقسيم دول العالم إلى مجموعتين، الاولى متدنية المخاطر، تضم دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية **OECD/ OCDE** يضاف إلى ذلك دولتان هما: سويسرا والمملكة العربية السعودية أما المجوعة الثانية فهي عالية المخاطرة، وتضم بقية دول العالم .[1]

لقد قامت هذه اللجنة بتحديد كفاية رأس المال وفقا للاعتبارات التالية:[2]

أ–ربط احتياطات رأس المال لدى البنك بالأخطار الناتجة عن أنشطته المختلفة، بغض النظر عما إذا كانت متضمنة في ميزانية البنك أو خارج ميزانيته.

ب–تقسيم رأس المال إلى شريحتين هما:

←رأس المال الأساسي: ويضم (حقوق المساهمين الدائمة + الاحتياطات المعلنة والعامة والقانونية + الأرباح الغير الموزعة).

* بلجيكا، كندا، فرنسا، ألمانيا، إيطاليا، اليابان، هولندا، السويد، المملكة المتحدة الأمريكية، انجلترا، سويسرا، لوكسمبورغ.

[1] سليمان ناصر، **النظام المصرفي الجزائري واتفاقية بازل**، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد6، 2006، ص ص 153.152.

[2] فائزة لعراف، مرجع سبق ذكره، ص ص 85.82.

← رأس المال التكميلي: يشمل (احتياطات غير معلنة + احتياطات إعادة تقييم الأصول+ المخصصات العامة للديون المشكوكة في تحصيلها+ القروض المساندة متوسطة وطويلة الأجل +أدوات رأسمالية)، وبجب احترام الشروط الأتية في رأس المال:

1- ألا يزيد رأس المال التكميلي على رأس المال الأساسي.

2- اخضاع احتياطات إعادة التقييم إلى خصم بنسبة 55% من قيمتها لاحتمال خضوع هذا الفرق للضريبة عند بيع الأصول.

3- ألا تزيد المخصصات العامة كحد أقصى عن 2 %مرحليا، ثم تحدد ب 1.25 %من الأصول والالتزامات العرضية الخطرة.

4- ألا تزيد نسبة القروض التي يحصل عليها البنك من المساهمين والتي تدخل ضمن هذا الإطار عن 50 % من رأس المال الأساسي.

5- يشرط لقبول أية احتياطيات سرية ضمن قاعدة رأس المال المساند أو التكميلي أن يكون موافقا عليها من قبل السلطات الرقابية، وأن تكون من خلال حساب الأرباح والخسائر، وألا تكون لها صفة المخصص وبعض الدول لا تسمح بها.

تحسب أوزان المخاطرة بالنسبة للأصول كما يلي:

الجدول رقم (01): أوزان المخاطرة المرجحة للأصول حسب اتفاقية بازل لسنة 1988.

درجة المخاطرة	الموجودات
صفر	النقدية، المطلوبات من الحكومات المركزية والبنوك المركزية، المطلوبات الأخرى من الحكومات لدولة **OECD**، المطلوبات المدعمة من حكومات وبنوك مركزية للدول **.OCDE**
0 %، 10%، 20 %أو 50 % حسبما تقرر السلطة المحلية	المطلوبات من مؤسسات القطاع العام المحلية. القروض المضمونة أو المغطاة بواسطة اصدار أوراق مالية من تلك المؤسسات.
% 20	المطلوبات من بنوك التنمية مثل البنك الدولي بنك التنمية الأفريقي وبنك التنمية الأسيوي، وبنوك منظمة دول **OCDE.**
% 50	الفقرات النقدية برسم التحصيل . القروض المضمونة برهانات على العقارات .
% 100	المطلوبات من القطاع الخاص. المطلوبات من خارج منظمة .**OCDE** المباني والمعدات والعقارات الاستثمار جميع الأصول الأخرى.

المصدر: أحمد سليمان خصاونة، **المصارف الاسلامية (مقررات لجنة بازل – تحديات العولمة استراتيجية مواجهتها)**، عالم الكتب الحديث، جدار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص.116.

يصبح معدل كفاية رأس المال حسب مقررات لجنة بازل كما يلي:

$$\frac{\text{رأس المال} \left(\text{الشريحة 01} + \text{الشريحة02} \right)}{\text{مجموع التعهدات و الإلتزامات بطريقة مرجحة للخطر}} \geq 8\ \%$$

الفرع الثاني: مقررات اتفاق بازل 02.

بعد السنة التي وضعت في اتفاقية بازل(1)، رأت المصارف ضرورة إعادة النظر في احتساب كفاية رأس المال، وذلك نتيجة المخاطر المتنوعة ، خاصة في ظل انتشار التعامل بالأدوات المالية الحديثة مثل المشتقات المالية، لذلك أصدرت اللجنة اتفاقية خاصة لاحتساب الملاءة المتعلقة بمخاطر السوق سنة 1996 م، وهي مطروحة منذ سنة 1998 م. وفي يونيو 1999 م نشرت لجنة بازل اقتراحات أولية لإطار جديد لقياس الملاءة المصرفية (كفاية رأس المال) يحل محل اتفاقية عام1988 م، وتدخل فيه معايير تأخذ في الاعتبار وبشكل أكثر دقة وشمولية معامل المخاطرة في ميزانيات المصارف ، وهو الذي عرف بالاتفاقية (بازل2).

في 16 يناير 2001 م قدمت اللجنة مقترح أكثر تحديدا وتفصيلا حول الإطار الجديد السابق لمعدل الملاءة المصرفية، وتم التعليق عليه من طرف المعنيين والمختصين والهيئات (منها صندوق النقد الدولي)، وكان من المتوقع أن تصدر اللجنة النسخة النهائية من هذا الاتفاق قبل نهاية 2001 م لكن نظرا لكثرة الردود والملاحظات تمت اجازة هذه النسخة في يونيو 2004 م، وتم تمديد مهلة التطبيق حتى عام 2006 م.[1]

يقوم الاتفاق الجديد على 3 دعائم أساسية وهي: [2]

1- طريقة مستحدثة لحساب كفاية رأس المال المرجح بالمخاطر من خلال قسمة رأس المال المتاح على قيمة الموجودات المرجحة حسب درجة المخاطر (مخاطر السوق والتشغيل ومخاطر الائتمان).

2- ضمان وجود طريقة فعالة لعمليات المراجعة والمراقبة.

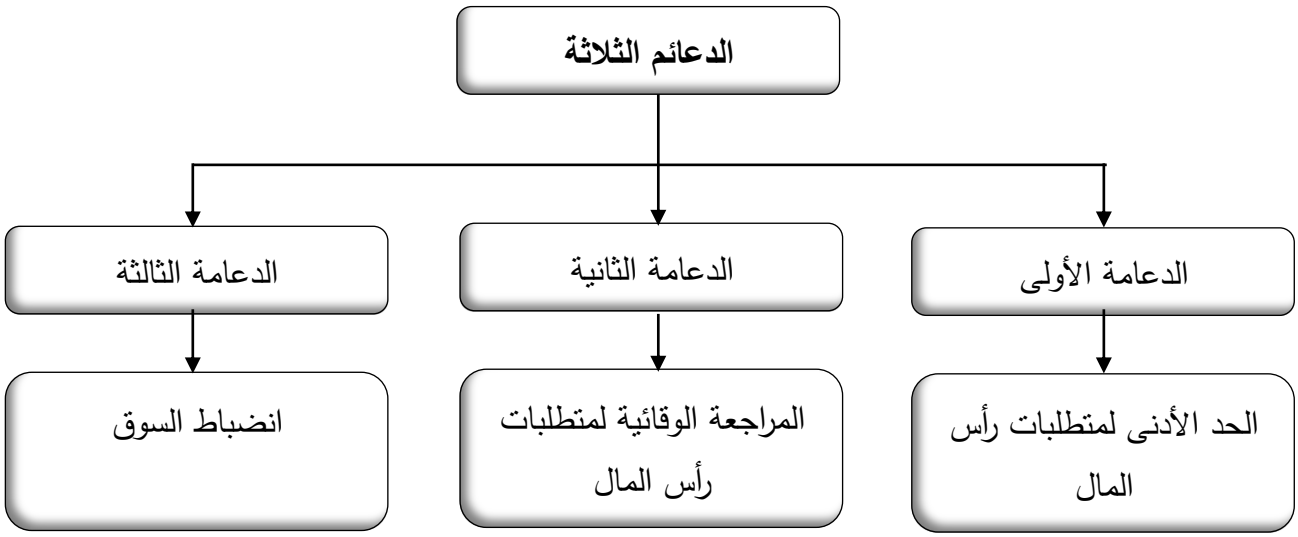
3- نظام فاعل لانضباط السوق والسعي إلى استقراره، من خلال إفصاح المؤسسات المالية عن رأس مالها ومدى تعرضها للمخاطر، ووضع طرق المتابعة لتحديد حجم الخطر حتى يكون المتعاملون مع البنك على علم بالمخاطر التي يوجهونها.

ويمكن توضيح هذه الدعائم في الشكل التالي:

[1] سليمان ناصر، مرجع سبق ذكره، ص 155.

[2] https://www.kibs.edu.kw/upload/EDAAT-NOV-2012-403, consulté le: 28/02/2018 .

الشكل رقم (01) الدعائم الثلاثة لاتفاق بازل II



المصدر: عبد العزيز طيبة ومحمد مرايمي، **بازل 02 وتسيير المخاطر المصرفية في البنوك التجارية**، مداخلة مقدمة ضمن اعمال الملتقى العلمي الدولي 02 حول اصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، يومي 11-12 مارس 2008، ص 12.

وركزت لجنة بازل على ضرورة تفاعل هذه الدعائم الثلاثة لتحقيق فعالية في إطار رأس المال الجديد، وتصبح العلاقة المعدلة لحساب كفاية رأس المال كما يلي:

$$\frac{\text{إجمالي رأس المال}}{\text{الأصول المرجحة بأوزان المخاطرة} + \text{مقياس المخاطرة السوقية} \times 12.5} \geq 8\%$$

ونذكر في الأخير بأنه بالرغم من حرص الكثير من دول العالم على تطبيق مقررات لجنة بازل (لكونها معايير مصادق عليها دوليا)، إلا أن هذه اللجنة لا تملك صلاحيات قانونية لفرض توصياتها على الدول ولو كانت دول الأعضاء في اللجنة، وبالتالي فانه يتطلب اعتماد محافظي البنوك المركزية للتوصيات الصادرة عن تلك اللجنة لتصبح ملزمة بها.

المبحث الثاني: الخدمات المصرفية الحديثة.

يعتبر القطاع المصرفي في أي دولة من أهم القطاعات الفاعلة في نشاطها الاقتصادي لارتباطها بجميع النشاطات الاقتصادية، فالمؤسسات المالية والمصرفية بصفة خاصة تشكل القاعدة الأساسية لبناء القطاعات المختلفة لأي اقتصاد، ويمكن القول باختصار أن الخدمات المصرفية كغيرها من أوجه الأنشطة الاقتصادية ، مرت بالعديد من مراحل التطور حيث تحول النشاط من مجرد القيام بعمليات الإقراض والايداع في داخل دولة واحدة إلى قيام البنوك بالدخول في مجالات الاستثمار وتملكها للكثير من المشروعات الصناعية والخدمة التجارية ، وانتشار فروع كثيرة للبنوك في معظم دول العالم وكذا انتشار البنوك المتعددة الجنسيات. وهذا التطور الكبير والتنوع في الخدمات المصرفية كان ضرورة فرضها التطور والنمو السريع في مختلف الأنشطة الاقتصادية في دول العالم.

المطلب الأول: مفاهيم حول الخدمة المصرفية

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى تعريف الخدمة بصفة عامة ومن ثم تقديم عدة مفاهيم حول الخدمة المصرفية، والجوانب المتعلقة بالتحديث المصرفي.

الفرع الأول: الخدمة المصرفية

أولا-تعريف الخدمة: عرفها **kotler Philip** أنها: « أي عمل أو أداء يمكن أن يقدمه أحد الأطراف للطرف الآخر، حيث يكون بشكل أساسي غير ملموس ولا ينتج عنه ملكية أي شيء وأن إنتاجه يمكن أو لا يمكن أن يرتبط بالسلعة المادية»[1].

ثانيا-تعريف الخدمة المصرفية: هي مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في العناصر الملموسة والغير الملموسة، والمقدمة من قبل المصرف، والتي يدركها المستفيدون من خلال ملامحها وقيمتها المنفعية، والتي تشكل مصدر لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والانتمائية الحالية والمستقبلية وفي نفسه تشكل مصدر أرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين.[2]

كما تعرف على أنها: «مجموعة النشاطات والعمليات المالية للعملاء والمتعلقة بالقيمة والمزودين للخدمات المصرفية»[3]

فالخدمة المصرفية هي مجموعة من النشاطات والفعاليات الخدمية التي يقدمها المصرف بهدف تلبية حاجات العملاء ورغباتهم.

---

[1] رعد حسن الصرن، **عولمة جودة الخدمة المصرفية**، دار التواصل العربي للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 2007، ص62.

[2] تيسير العجارمة، **التسويق المصرفي**، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص ص 32.31.

[3] العربي تيقاوي، **قياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الجزائرية من منظور العملاء-دراسة ميدانية تحليلية**-مجلة الحقيقة، العدد36، 2015، ص363.

ثالثا-خصائص الخدمة المصرفية: تتميز الخدمة المصرفية بمجموعة من الخصائص نذكر منها: [1]

⇦ التنوع للخدمة حيث أنها غير قابلة للمعايير ومتغيرة بشكل كبير.

⇦ اللاملموسة للخدمة: بمعنى أنه للخدمة وجود مادي أبعد من أن تنتج وتحضر ثم تستهلك أو يتم الانتفاع بها عند الحاجة اليها.

⇦ التلازمية للخدمة والتي تنتج وتستهلك في وقت واحد مع مشاركة الزبون للعملية.

⇦التوازن بين النمو والمخاطر: حيث يجب مراعاة وجود توازن بين تقديم الخدمة المصرفية وبين المخاطر التي يمكن أن تنجم عن ذلك.

⇦عدم التملك كونها تستهلك مباشرة.

الفرع الثاني: الخدمة المصرفية الحديثة

تسعى كل البنوك إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من العائد، وتحاول الحصول أو اقتطاع أكبر حصة ممكنة من التعامل في السوق المصرفي، كما تسعى إلى اكتساب الثقة والسمعة.

وللوصل إلى ذلك لابد من قيام البنك بتحديث وتطوير خدماته التي يقدمها، وإضافة الجديد وبشكل مستمر.

أولا-تعريف التحديث المصرفي

التحديث هو دراسة شاملة للتغيرات الاقتصادية مع وضع التعديلات والطرق الواجب اعتمادها لمسايرة هذا التغيير كما أنه نظرية ديناميكية، وتتمثل عملية التحديث في التعرف على حاجيات ورغبات المستهلكين، فحاجات الزبون ورغباته في تطور مستمر، وتتميز بالتجديد ومن ثمة تعمد البنوك إلى تطوير خدماتها وفقا لوجهات نظر المستهلكين.

ومن خلال هذا التعريف يمكن إبراز مواضيع التحديث التي يبحث عنها وهي:

أ- التغيرات الاقتصادية التي طرأت والتي ستطرأ.

ب-التعديلات التي لابد أن تحدث ليمكن من استيعاب هذه التغيرات.

ج- التنبؤ بالتطور الذي يطرأ في المستقبل.

د-رقابة السلطة العامة على تطور كل قطاع بالتأثير على مجرى تطوره في المستقبل، في ضوء ما تحصل عليه السلطات من المعرفة العلمية حول تغيرات هذا القطاع.[2]

ثانيا-أساليب التحديث المصرفي: تتمثل أساليب التحديث فيما يلي:

[1] بشير العلاق وحميد الطائي، **مبادئ التسويق الحديث**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص ص 147.146.

[2] كمال رزيق وعبد الحليم فضيلي، مرجع سبق ذكره ص 377.

أ- تحسين الإدارة: ذلك من خلال توظيف الموظفين والمؤهلين وذو التكوين الكفء، وجعل الادارة رشيدة ومسؤولة والتشديد على القوانين والتنظيمات والرقابة لكشف الأخطاء، والتجاوزات المهنية.

ب- حسن التسيير: يتم من خلال تطوير الاجراءات والخطوات والمراحل التي يتعين أن يمر بها الزبون حتى يحصل على الخدمة، لتصبح أكثر بساطة وأعلى درجة من السهولة.

ج- تحديث الخدمة: بعد دراسة احتياجات ورغبات الزبائن تسعى البنوك لإشباع هذه الرغبات من خلال زيادة تشكيلة الخدمات وتطوير التكنولوجيا المستخدمة لتصبح أكثر تنافسية.

ثالثًا-تحديث الخدمات المصرفية

تحديث الخدمات المصرفية هي «رفع من مستوى الخدمات البنكية وتجديدها بتطبيق تقنيات حديثة مسايرة للتوجهات العالمية في تسيير البنوك»، فعملية انقاذ البنوك التجارية العمومية، يتطلب التحديث والارتقاء إلى المستويات العالمية في المردودية والكفاءة، وعلى البنوك تحسين أدائها في العمليات المصرفية الأساسية وفي الخدمات الجديدة لأن المراحل القادمة لإصلاح القطاع المصرفي يستعين بشكل خاص بتحديث الخدمات المصرفية وأنظمة الدفع وفي رفع مستوى الادارة في البنوك.[1]

وتحديث الخدمات المصرفية يستند إلى مصادر داخلية ومصادر خارجية لتطويرها.[2]

أ- المصادر الداخلية لتطوير الخدمة المصرفية:

وتشمل كل المصادر داخل البنك التي تعد كمنطلق لعملية تطوير وتحسين الخدمات وتنميتها وتتمثل هذه المصادر في:

- موظفو البنك: نتيجة للاحتكاك المباشر بين موظفي البنك وزبائنه.
- إدارة البحث والتطوير.
- إدارة التسويق بالبنك: من خلال الدراسات التحليلية لكل من: السوق المصرفي، احتياجات ورغبات الزبائن، أساليب تقديم الخدمات المصرفية.
- مديرو البنك: من خلال اتخاذ القرارات الاستراتيجية المتعلقة بتحديث وتطوير الخدمات المصرفية.

ب-المصادر الخارجية لتطوير الخدمة المصرفية:

تضم كافة المصادر التي تقوم بتقديم أفكار، آراء، تعليقات أو انتقادات يكون من شأنها تطوير الخدمة المصرفية، وأهم هذه المصادر ما يلي:

- مكاتب الخبرة والاستشارة المختصة.

---

[1] باتول عبد العالي غالي، **دور تطوير الخدمات المصرفية وخصائصها التسويقية في المصارف التجارية**، مجلة المثنى للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 7، العدد 4، 2017، ص87.

[2] فيروز قطاف، **تقييم جودة الخدمات المصرفية ودراسة أثرها على رضا العميل البنكي**، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة،2010-2011، ص ص 76.75.

- معاهد البحث العلمي.
- عملاء البنك العلمي.
- عملاء البنك الحاليين.
- البنوك المنافسة.

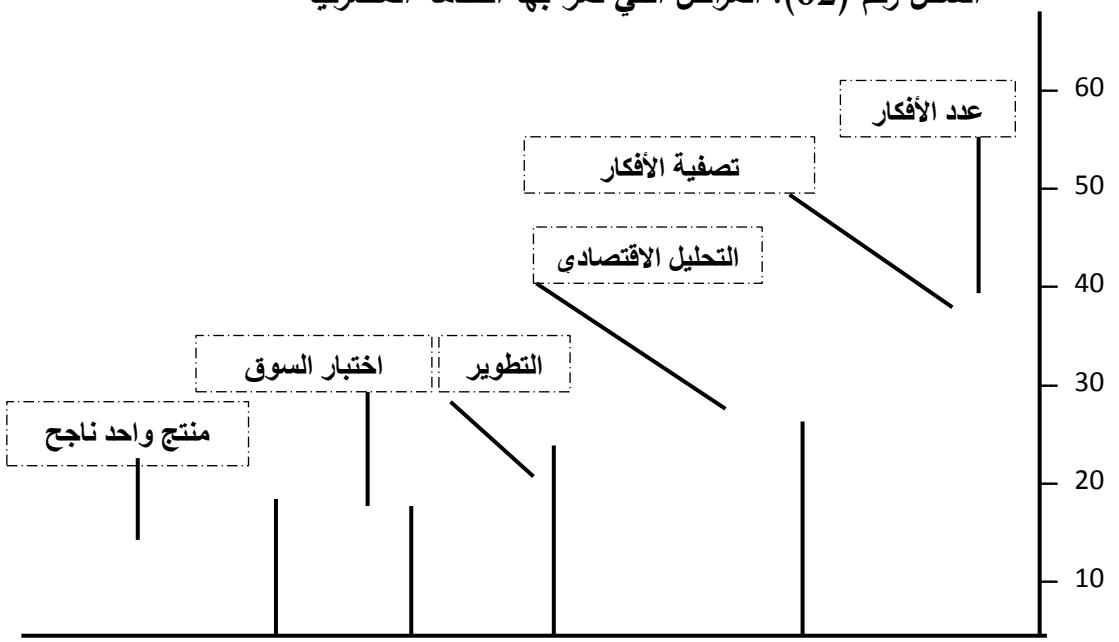
رابعا-خطوات تطوير الخدمات المصرفية والتوصل إلى خدمات جديدة

للوصول إلى خدمات جديدة نتبع عدة خطوات تختلف فيما بينها من حيث فترة تنفيذها، وتتمثل هذه الخطوات فيما يلي:[1]

- ❖ الحصول على أفكار الخدمات الجديدة.
- ❖ تصفية الأفكار الجديدة.
- ❖ تطوير وتحديث أساس فكرة التطوير والمبادئ التي تعتمد عليها عملية التطوير واختبارها.
- ❖ التحليل الاقتصادي للخدمة.
- ❖ التطوير الفني للخدمة.
- ❖ اختبار السوق والخدمة الجديدة.
- ❖ تقديم الخدمة إلى السوق.

ويوضح الشكل التالي المراحل اللازمة لتطوير المنتج الخدمة المصرفية الجديدة.

الشكل رقم (02): المراحل التي تمر بها الخدمة المصرفية



المصدر : عبد القادر بريش، **التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة المنافسية للبنوك الجزائرية**، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005- 2006 ،ص 244.

[1] صالح غنائم، **تطوير الخدمات المصرفية واستحداث خدمات جديدة وأثرها في إشباع رغبات العملاء**، المجلة الدولية للتنمية، المجلد 1، العدد 1، 2012، ص 99.

يبين هذا الشكل المراحل اللازمة لتطوير الخدمة المصرفية، ولطرح خدمة جديدة في السوق تستغرق هذه المراحل فترة طويلة وتكلفة عالية، والشكل يوضح أنه يتم البدأ بعشرات الأفكار تقدم من مصادر مختلفة أهمها:[1]

أ- العملاء: حيث تعتبر مشكلاتهم وحاجاتهم هي الأساس في التطوير.

ب- الخبراء: وهم مصدر الأفكار من خلال البحوث التي يقومون بها، ومن هنا تظهر أهمية نشاط ادارة البحوث والتطوير بالبنوك.

ج- المنافسون: من خلال ما يطرحونه من أفكار وتطوير للخدمات.

د- مندوبي البيع : فتعاملهم المستمر مع العملاء يؤدي إلى التعرف على أسباب عدم رضاهم على الخدمات المقدمة ، وبالتالي يعتبرون مصدر للمقترحات والأفكار الجديدة ،وبعد الحصول على الأفكار الجديدة يتم غربلتها وإنتقاء واحدة منها بعد إجراء الدراسات والاختبارات والتحاليل ومن ثم طرحها في السوق.

المطلب الثاني : جودة الخدمة المصرفية

تسعى جميع المصارف إلى تحسين جودة خدماتها وذلك لأنها تعتبر المفتاح الأساسي لدخول السوق المصرفية والتميز فيها، لذا يعتبرتقديم الخدمة معيار نجاحها في تلك السوق، وهناك عدة متغيرات دفعت بقضية الجودة لتحتل موقع الصدارة من بين اهتمامات المنظمات الخدمية بما فيها البنوك، لذا سنتطرق في هذا المطلب إلى تعريف الجودة بصفة عامة وجودة الخدمة المصرفية ثم جودة الخدمات المصرفية الالكترونية .

الفرع الأول: مفاهيم عامة حول الجودة

تعبر الجودة عن الخصائص والصورة الكلية للمنتج التي تقوي القدرة على إشباع حاجات معينة أو ضمنية للزبون، كما أنها خلو الخدمة من أي عيب أثناء انجازها .

أولا – تعريف الجودة .

عرفتها الجمعية الأمريكية للجودة **(ASQ)** بأنها: «المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في مقدرة سلعة أو خدمة معينة على تلبية حاجات معينة، وأنها أشياء مختلفة تتفق مع محيط الأفراد».[2]

ثانيا- تعريف جودة الخدمة المصرفية

تعددت مفاهيم جودة الخدمة المصرفية عند الباحثين لأن بعضهم ركز على أبعادها والبعض الآخر على أساليب قياسها نذكر منها:

[1] عبد القادر بريش، مرجع سبق ذكره، ص244.

[2] عمران أبو خريص ومصطفى أحمد شكشك، **التسويق الإلكتروني وأثره على جودة الخدمات المصرفية**، المجلة الجامعة، المجلد2، العدد17، 2015، ص9.

"ان مفهوم جودة الخدمة المصرفية لا يختلف عن مفهوم جودة الخدمة، ومنه فهي تهدف إلى تقديم خدمات لزبائن ذات جودة عالية لارضائهم وتلبية حاجاتهم ورغباتهم بصفة مستمرة، فهي تكمن في إدراكات العملاء والتعبير عنها".[1]

فجودة الخدمة المصرفية هي مقياس الدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة المقدمة للعملاء ليقابل توقعاتهم، وبالتالي فإن تقديم خدمة ذات جودة متميزة يعني تطابق مستوى الجودة الفعلي مع توقعات العملاء أو تفوق عليها في بعض الأحيان، ولذلك فان مفهوم الجودة المصرفية يكمن في المقارنة بين توقعات العملاء لأبعاد الخدمة ومستوى الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر تلك الأبعاد بالفعل في الجودة التي تتضمنها الخدمات المصرفية المقدمة لهم.[2]

ثالثا – تعريف جودة الخدمات المصرفية الالكترونية

عرفها (**SANTOS**) على أنها: «التقييم الشامل للعملاء والحكم الصادر عن التميز والجودة في الخدمات الالكترونية التي تقدمها المؤسسات في السوق الافتراضية».

كما عرفها (2000، **Zeithmal**) على أنها: «الفهم أو الإدراك للخدمة من وجهات نظرمختلفة سواء قبل أو بعد تقديمها على شبكة الأنترنت، ويمكن أن تفهم على أنها تقييم كفاءة وفعالية التسوق ، الشراء والتسليم للمنتجات والخدمات عبر الأنترنت».[3]

الفرع الثاني: مستويات جودة الخدمة المصرفية

للجودة مستويات متباينة يمكن تمييز خمسة مستويات حسب **(Parasuraman zeithmal. berry)**:[4]

أ- الجودة المتوقعة من قبل الزبائن.

ب-الجودة كما تدركها إدارة البنك إعتقادامنها أنها تشبع رغبات الزبائن.

ج- الجودة الفنية : تعكس الطريقة التي تؤدي بها الخدمة من قبل موظفي البنك.

د- الجودة الفعلية التي تؤدى بها الخدمة.

هـ-الجودة المروجة للزبائن :هي التي وعد بها الزبائن من خلال الحملات الترويجية.

الفرع الثالث: أبعاد قياس جودة الخدمة المصرفية

حددها بعض الكتاب بعشرة معاييرتم دمجها في سبعة وهي:[5]

---

[1] بشير العلاق وحميد الطائي، **تسويق الخدمات**، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص 275.

[2] فضيلة شيروف، **أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية**، أطروحة لنيل شهادة الماجيستر في التسويق، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009-2010، ص28.

[3] صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، **أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن – دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجيستر في إدارة الاعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2016، ص31.

[4] عبد القادر خليل، **الاقتصاد البنكي (مدخل معاصر)**، ديوان المطبوعات الجامعية، 2017، ص95.

[5] عبد القادر بريش، **جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك**، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد3، جامعة الشلف، الجزائر، 2005، ص256.

أ- الاعتمادية : وتعني ثبات الأداء وإنجاز الخدمة بشكل سليم ووفاء البنك لما تم وعد العميل به.

ب- سرعة الاستجابة من قبل العاملين : وتشير إلى رغبة وإستعداد العاملين في تقديم الخدمة ومساعدة الزبائن والرد على إستفسارتهم والسرعة في أداء الخدمة .

ج- القدرة أو الكفاءة : إمتلاك العاملين بالبنك للمهارة والمعرفة اللازمة لأداء الخدمة وتكوينهم على روح الإتصال وتفهم العملاء.

د- الأمان :ضمان السرية قي المعاملات مع البنك والخلو من الخطورة والشك.

هـ- الاهتمام والتعاطف : يعني توافر صفات اللياقة والتأدب في شخص مقدم الخدمة وكذلك الكياسة والمودة والصداقة مع العملاء، لسهولة الاتصال وتفهم العملاء والعناية بهم.

و- المصداقية : مراعاة البنك للأمانة والصدق في التعامل مع الزبائن مما يولد الثقة بين الطرفين لأن العمل المصرفي قائم على أساس الثقة .

ز- الجوانب المادية الملموسة : هي مظهر التسهيلات المادية المتاحة لدى البنك وهي الأجهزة والمعدات ووسائل الاتصال التابعة للبنك (الصرف الالي)، مستلزمات الراحة للعملاء.

كما يمكن توضيح هذه الابعاد في الجدول التالي:

الجدول رقم (02): أبعاد جودة الخدمات المصرفية

البعد	الشرح
1- الملموسية	ظهورالعنصر المادي: - حداثة وجادبية مظهر البنك. - مظهر العاملين. - التسهيلات المادية ....الخ .
2- الاعتمادية	أداء صادق وصحيح: - القدرة على الوفاء بالوعد في الأجل المحدد. - معلومات دقيقة وصحيحة. - مصداقية الأداء وامكانية الاعتماد على المؤهلات والكفاءات .
3- الاستجابة أو خدمة العميل	السرعة والمساعدة: - اعلام العملاء بأجل الوفاء بالخدمة. - سرعة تنفيد المعلاملات. - سرعة الرد على شكاوي العملاء .
4- الأمـــان	ثقة العملاء في المصرف: - ضمان الحصول على الخدمة حسب الوعد. - انعدام الخطر والشك في تعاملات البنك. - أداء سليم من طرف الموظفين.
5- التعـاطـف	الاهتمام بالعمل: - فهم ومعرفة حاجات العملاء. - الوعي بأهمية العميل. - ملائمة ساعات العمل مع التزاماته .

المصدر : فضيلة شيروف ، **أثر التسويق الاليكتروني على الجودة الخدمات المصرفية** ، أطروحة لنيل شهادة الماجستير في التسويق ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2009 -2010 ، ص .31.

المطلب الثالث : الخدمات المصرفية الالكترونية وأنواعها

لقد تطورت الصناعة المصرفية خلال السنوات الأخيرة بشكل لم يسبق له مثيل، وتميز العمل المصرفي في هذا العصر بالاعتماد على التكنولوجيا والاتصال بغية تطويرنظم ووسائل تقديم الخدمات المصرفية ورفع كفاءة أدائها، بما يتماشى مع هذا التقدم المتسارع وتطويرجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية. وسيتم التطرق في هذا المطلب إلى تعريف الخدمات المصرفية الإلكترونية وأنواعها.

الفرع الأول : تعريف الخدمات المصرفية الالكترونية

قبل التطرق إلى تعريف الخدمات المصرفية الإلكترونية ،لابد من تعريف كل من البنك الإلكتروني والصيرفة الإلكترونية لارتباطهما بالخدمة الإلكترونية.

أولا – تعريف البنك الالكتروني

يقصد بالبنوك الإلكترونية " تلك البنوك أو المؤسسات المالية التي تقوم على الركائز الإلكترونية وتوظيف كافة التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات لتقديم كافة الخدمات البنكية بأمان مطلق ".

كما تعرف بأنها: "أي استعمال لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والوسائل الإلكترونية بواسطة البنوك لاتمام المعاملات البنكية وايجاد تفاعل مع العملاء ".[1]

ثانيا– تعريف الصيرفة الإلكترونية

إن الصيرفة الإلكترونية أو المصارف الإلكترونية، مصارف على الخط، مصارف عن بعد مصارف الأنترنت، كلها اصطلاحات تؤدي ذات مقصود، مع فرق في درجة "الإلكترونية " في أعمالها، إذ نجد مصارف تعمل كلية على الخط، فهي بالتالي مصارف إفتراضية ومصارف أخرى تقدم خدمات بالطرق الإلكترونية بالاضافة إلى عملها بالطرق التقليدية.[2]

ولقد عرفت الصيرفة الإلكترونية بأنها: " كافة العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها من قبل المصارف والمؤسسات المالية بواسطة الوسائل الإلكترونية أو الضوئية مثل: الهاتف، الحاسب، الصراف الألي، الأنترنت والهاتف الرقمي وغيرها.[3]

ويعرف "بنك التسوية الدولية "الصيرفة الإلكترونية على أنها تقديم الخدمة المصرفية عن بعد أو عبر الخط أو من خلال قنوات الكترونية سواء للمقيمين أوغير المقيمين داخل البلد أو خارجه .[4]

فالصيرفة الإلكترونية هي عبارة عن تقديم الخدمات المصرفية باستعمال تكنولوجيات المعلومات والإتصال، أي من خلال الأنترنت، الموزعات الآلية، الحاسب الشخصي...

ثالثا : تعريف الخدمات المصرفية الإلكترونية

أدت ثورة المعلومات إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة العمل القطاع المصرفي وبالتالي ظهور خدمات بنكية إلكترونية، إذن فالخدمات المصرفية الإلكترونية هي تقديم الخدمات الخاصة بالمعاملات المصرفية عن طريق قنوات توصيل إلكترونية .[5]

---

[1] عبد الرزاق سلام، **القطاع المصرفي الجزائري في ظل العولمة (تقييم الآداء ومتطلبات الإصلاح)**، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، 2011–2012، ص44.

[2] ميادة بلعياش، **أثر الصيرفة الإلكترونية على السياسة النقدية (دراسة مقارنة الجزائر –فرنسا)**، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014–2015، ص23.

[3] ميادة بلعياش وحياة بن اسماعين، **مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر**، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 16، كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية وعلوم التسيير، جامعة محمد خضير، بسكرة، ديسمبر 2014، ص71.

[4] ميادة بلعياش وحياة بن إسماعين، مرجع نفسه، ص25.

[5] كمال رزيق وعبد الحليم فضيلي، مرجع سبق ذكره، ص 379.

والخدمات البنكية الإلكترونية تتميز بالخصائص التالية :[1]

- خدمات تتم عن بعد وبدون إتصال مباشر بين أطراف الخدمة.
- خدمات لا تعرف قيودا جغرافية.
- خدمات تقوم على التعاقد بدون مستندات ورقية وهذا مايطرح عددا من المسائل القانونية؛ المتعلقة بأدلة الإثبات.
- يتم الدفع عن طريق النقود الإلكترونية.

الفرع الثاني: أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية

تنوعت الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية في الدول المتقدمة بسبب تقدم التقنيات الحديثة وانتشار الحاسبات الآلية وتطور نظام الاتصالات مما أتاح للجمهور المتعاملين مع البنوك الاستفادة من هذه الخدمات من أهمها:[2]

أ- **أجهزة الصراف الآلي Automated teller machines. (ATM)**

وهي أكثر الخدمات الإلكترونية انتشارا، حيث توفرها البنوك في معظم فروعها بهدف تخفيض ضغط العمل، وتجنب الاجراءات الادارية وتلبية حاجات العملاء المالية بعد أوقات العمل، فهي تعمل على مدار 24 ساعة، حيث توضع على (الجدران الخارجية للبنك أو في الأماكن العامة كالمطارات والمراكز التجارية وغيرها)، ويتم الدخول إلى هذه الأجهزة بواسطة بطاقة إلكترونية 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 الايداع النقدي، الاستفسار عن الرصيد، تحويل الأموال بين الحسابات، الحصول على كشف رصيد مختصر، والسحب النقدي باستخدام بطاقة الائتمان .

- **أنواعه** : ومن بين أهم أنواعه مايلي:[3]

- **الموزع الآلي للأوراق Distributeur automatique de BILLES(D.A.B)**

هي آلات أوتوماتيكية تستخدم عن طريق البطاقات الإلكترونية تسمح للعميل بسحب مبلغ من المال دون اللجوء إلى البنك، وهكذا فالمهمة الرئيسية للموزع الآلي للأوراق هي تقديم الخدمة الأكثر ضرورية للعميل .

[1] أحمد بوراس، **العمليات المصرفية الإلكترونية**، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 11، جامعة بسكرة، ماي2007، ص197.

[2] https://www.kibs.edu.kw/upload/EDAAT-july-2013-elctronic banking-410,consulté le:20/02/2018.

[3] وهاب نعمون، **النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية واستراتيجية البنوك**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية (الواقع والتحديات)، جامعة الشلف، يومي 14-15 ديسمبر، 2004، ص273.

الجدول رقم (03): مبادئ وتقنيات الموزع الآلي للأوراق (D.A.B)

	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
الموزع الآلي للاوراق **D.A.B**	يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة السحب. –يوجد في البنوك. الشوارع ، أماكن أخرى. –يعمل دون انقطاع .	جهاز موصول بوحدة مراقبة إلكترونية تقرأ المدارات المغناطسية للبطاقة. هذه الأخيرة تسجل عليها المبالغ المالية الممكن سحبها أسبوعيا.	تخفيض نشاط السحب في الفروع .

المصدر : نورالدين محرز، مقال **:جاهزية البنوك الجزائرية لتطوير جودة الخدمات المصرفية الالكترونية** ،ص8 .أنظر الموقع http : //www. univ-soukahras.dz/ar/publications/ article/39h ،اطلع عليه يوم14 /2018/02 .

- **الشباك الآلي الأوراق : guichet automatique bancaire (G-A-B)**

هو أيضا آلة أوتوماتيكية أكثر تعقيدا وتنوعا، فبالاضافة إلى خدمة السحب النقدي تقدم خدمات أخرى كقبول الودائع، طلب صك، عمليات التحويل من حساب إلى آخر...إلخ، وكل ذلك والشبابيك الأتوماتيكية للأوراق متصلة بالحاسوب الرئيسي للبنك .[1]

الجدول رقم(04): مبادئ تقنيات الشباك الآلي للأوراق G.A.B.

	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
الشباك الآلي للاوراق **G.A.B**	يخول لكل حائز على البطاقة القيام بالعديد من العمليات منها: السحب ، معرفة الرصيد القيام بتحويلات ، طلب شيكات ، ... الخ	جهاز موصول بالكمبيوتر الرئيسي للبنك يقرأ المدارات المغناطسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون للرصيد بفضل رمز سري .	يستعمل من طرف الزبائن في أوقات غلق البنوك - الزبون المستعجل

المصدر: نور الدين محرز، **مرجع سبق ذكره** ،ص8.

ب–وحدات الطرفية عند نقاط البيع . (point and sale)

هي عبارة عن حاسبات ألية موجودة في المحلات و الأسواق والمتاجر الكبرى. ويمكن للعميل استخدام بطاقات بلاستكية أو بطاقات ذكية للقيام بأداء مدفوعاته من خلال الخصم على حسابه

[1] عبد القادر بودي وعبد الصمد بودي، **تكنولوجيا الأنترنت كأداة لتميز الخدمات المصرفية – مع الإشارة لحالة البنوك الجزائرية**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر–عرض تجارب دولية، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، يومي 26–27 أفريل، 2011، ص11.

إلكترونيا ،وذلك بتمريرالبطاقة داخل الآلات المتصلة إلكترونيا بحساب المصرف، وتقدم أنواعا متعددة من الخدمات المالية كالدفع الآلي في المحلات التجارية، مثل ضمان الشيكات والقيد المباشر عن طريق التحويل الإلكتروني من حساب إلى حساب بإستخدام جهاز **(EPOS)**. [1]

ج-البطاقة الذكية (Smart card /chip card)

اخترعت هذه البطاقة سنة 1975 بدأ استخدامها سنة 1981 من طرف شركة فيليبس ،وهي بطاقة تشبه بطاقة الائتمان تحتوي على برغوت صغير جدا إلكتروني أو ما يسمى **Micro Puce** ،يشكل ذاكرة عددية تسمح بالإحتفاظ بكمية كبيرة من المعلومات تهتم بالتفاصيل المتناهية عن الحالة المالية لحاملها .

وللبطاقة الذكية قدرة عجيبة في سرعة التعامل ولها القدرة على تنفيد العمليات الأكثر تعقيد وتعتبر محفظة نقدية إلكترونية ،كما تعبرعن ناظمة معلوماتية إلكترونية تحتفظ بكل العمليات وترصد الحسابات الجارية. وهي اليوم واحدة من أهم وسائل الدفع التي تحل محل النقود الورقية والبطاقات الائتمانية الأخرى، كما يمكن إستخدمها للحصول على البريد الإلكتروني بدلا من الشفرات والرموز التي عادة ماتكون غير أمنة وهذا ماقامت به شركة **Sun Micro Systems** الأمريكية.[2]

د- نظام الايداع المباشر (Direct Deposits)

يسمح هذا النظام بإضافة المبالغ التي تصل الزبون بصورة دورية متكررة إلى حسابه لدى البنك الذي يتعامل معه بشكل مباشر وألي ،كأن تضاف في الحساب مدفوعات الأجوروالرواتب، المعاش ،شبكات المعونة الحكومية ،التأمين الاجتماعي ،أرباح الأسهم وكل مايشبه ذلك من مدفوعت دورية.

هـ- نظام السحب الآلي المباشر / المدفوعات الاكترونية
(Direct withdrawals /Automatic Payments)

هو طريقة جيدة وسهلة ومحكمة في إجراء المدفوعات المتكررة كما أنها توفر الوقت والجهد للبنك والعميل، ويتم تعريف أسلوب الدفع الإلكتروني في الاطار المصرفي بالخصم المصرح به مقدما**(Pre-authorized Didits)**، ويفيد في سداد مدفوعات العميل تلقائيا في مواعيدها المحددة من خلال إرسال الفواتير عبر البريد ، ويتم خصمها من حسابه مباشرة دون تحرير شيكات بالقيمة مما يقلل الجهدوالتكلفة ويجنب العميل الغرامات التي تقع عليه نتيجة التأخير في سداد مستحقاته المالية في

[1] علي عبد الله شاهين، **نظم الدفع الالكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها " دراسة تطبيقية على بنك فلسطين** "، مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية، مجلد 12، العدد 1، 2010، ص520.

[2] سمية عبابسة، **وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري-الواقع والمعيقات والأفاق المستقبلية**، مجلة العلوم الإنسانية، العدد06، ديسمبر، 2016، ص 348.

موعدها المحدد، ومن بين المدفوعات التي يستعمل فيها هذا النظام سداد أقساط التأمين، فواتير الهيئات العامة، الرهن العقاري، مستحقات الضرائب...الخ.[1]

و- خدمة سداد الفوتير بالهاتف Pay By Phone (PBP).

عملت البنوك الأمريكية على تطبيق هذه الخدمة في سداد الفواتير المختلفة حيث أنها طورتها من مجرد خدمة يدوية إلى خدمة إلكترونية، وتعتبر شكلا من أشكال الخدمات المصرفية المنزلية وميزاتها التي تحققها أنها:[2]

- لا تتطلب استخدام معدات خاصة أو أجهزة كمبيوتر شخصي.
- لا يترتب عليها أي عبء مالي صافي.
- استخدام هذا الأسلوب يقلل في التكلفة بالمقارنة مع استعمال الشيكات.

للحصول على هذه الخدمة يطلب العميل من البنك تزويده برقم شفري للجهة التي تتلقى المدفوعات وكذا رقم الحساب ورقم سري، فإذا أراد العميل سداد فاتورة ما فإنه يتصل بالبنك ثم يضغط على أزرار الهاتف برقم حسابه ثم الرقم السري ثم يدخل الرقم الشفري المدفوع إليه وقيمة المبلغ المراد سداده.

ز- الخدمات المصرفية المنزلية والمكتبية (Banking Office And Home)

طبق هذا النظام لأول مرة سنة 1980 بواسطة بنك **(United American)** لولاية نيسني الأمريكية، ولكن إستخدامه على النطاق التجاري الواسع لم يتحقق إلا بعد إنتشار أجهزة الحاسبات الشخصية (PC)، ويعرف على أنه عملية تحويل وإعادة تحويل البيانات بين الحاسب الألي للبنك والحاسب الشخصي الموجود بمنازل العملاء من خلال وسائط الاتصال كشبكة الخطوط الهاتفية، ويعمل هذا الحاسب الشخصي كمحطة تتم عن طريقها تقديم الخدمات المصرفية كعرض أرصدة العميل، بيان الشيكات المحصلة وتحت التحصيل، طلب دفع الشبكات ....إلخ.

ويتم تداول البينات بين البنك وحاسب العميل عن طريق تحويلها من شكلها الرقمي إلى اشارات يمكن نقلها إلكترونيا إلى حاسب العميل وتستخدم في ذلك المحولات **"Modems"** والتي تقوم أيضا بالعمليات العكسية. [3]

---

[1] عامر بشير، **دور الاقتصاد المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك – حالة الجزائر** –، أطروحة دكتورة في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة الجزائر، 2011-2012، ص.232.

[2] العطرة غنوش ، **استخدام شبكة الأنترنت كاداة لتقديم الخدمات بنكية وأثرها على الأداء البنكي-حالة البنوك الجزائرية**-أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016-2017، ص ص 137.135.

[3] فضيلة شيروف، مرجع سبق ذكره، ص 23.

المبحث الثالث: تسويق الخدمات المصرفية

تزايد الاهتمام بموضوع تسويق الخدمات المصرفية نظرا للتطورات المستمرة في بيئة النشاط المصرفي وتعاظم حدة المنافسة، وهو ما دفع البنوك إلى دراسة وظيفة التسويق وإدراك أهميتها في تحقيق أهدافه من حيث البقاء والاستمرارية في السوق المصرفية. حيث يركز التسويق على دراسة سلوك العملاء و إتجاهاتهم وتصنيفهم بالإضافة إلى الإعلان والترويج والإتصال وكذا تنمية وتطوير الخدمات المصرفية وإختيار الخدمات المصرفية الجديدة، وصناعة الفرص التسويقية وجلب العملاء. وبتالي التسويق في المنظومة المصرفية يتضمن الأنشطة المختلفة التي تعمل على موازنة النشاط المصرفي .

المطلب الأول: التسويق المصرفي

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى ما يلي :

الفرع الأول: مفهوم التسويق المصرفي

يعرف التسويق المصرفي على أنه " مهمة تخطيط وتنظيم ، وتوجيه، ومتابعة تدفق وإنسياب الخدمات والمنتجات المصرفية عبر شبكة متكاملة من فروع البنك ، ووحداته المسؤولة عن توزيعها وإنتاجها لإشباع رغبات العملاء، مع تحقيق ربحية البنك وتوسعه واستمراره "[1]

كما يمكن تعريفه أيضا على أنه " دراسة السوق البنكي والزبون المستهدف مع تحديد رغباته وإحتياجاته مع تكييف المؤسسة البنكية معها، وإشباع هذه الإحتياجات والرغبات بدرجة أكبر من درجة الإشباع التي يحققها المنافسين"[2]

وعرف أيضا على أنه " ذلك الجزء من النشاط الاداري الذي يعمل على تدفق وإنسياب خدمات البنك إلى مجموعة محددة من العملاء مع تحقيق أرباح ".[3]

أي أن التسويق المصرفي هو كافة الجهود التي تتعلق بتدفق الخدمات والمنتجات المصرفية وإيصالها إلى العميل سواء إقراض أوإقتراض أو خدمات مصرفية متنوعة، ويعمل التسويق المصرفي على إشباع رغبات وحاجات العملاء بشكل يكفل رضاه عن البنك وإستمراره في التعامل معه.

ويحقق التسويق المصرفي الجملة من **الأهداف** ننجزها في الاتي:[4]

---

[1] هواري معراج وأحمد أمجدل، **التسويق المصرفي مدخل تحليلي واستراتيجي**، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2008، ص84.

[2] كريمة ربحي، **تسويق الخدمات المصرفية**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطنية حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية (واقع وتحديات)، جامعة الشلف، 14-15 ديسمبر 2004، ص366.

[3] محمد زيدان، **دور التسويق المصرفي في زيادة القدرة التنافسية للبنوك**، مجلة الباحث، العدد2، 2003، ص8.

[4] ليلى عبد الرحيم، **دور التسويق في تطوير الخدمات المصرفية –دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية والتقليدية–**، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، 2014-2015، ص13.

1-رفع الوعي والثقافة المصرفيين خصوصا لدى موظفي البنك مع تحسين مستوى الخدمات المصرفية .

2- المساهة في عملية التجديد و التطوير البنكي والمالي من خلال تطوير الخدمات المصرفية الموجودة ، وإبتكار خدمات مصرفية جديدة تستجيب لرغبات العملاء.

3- تحقيق الأهداف المالية للبنك المتمثلة السيولة و الربحية والأمان .

4- خلق أسواق مصرفية وممارسة العمل فيها عن طريق إكتشاف أنواع جديدة من الخدمات التي يرغب فيها العملاء.

الفرع الثاني : مفهوم التسويق المصرفي الحديث

التسويق المصرفي هو ذلك الجزء من النشاط الإداري للبنك الذي يضطلع بتوجيه تدفق الخدمات والمنتجات المصرفية ،لإشباع رغبات مجموعة معينة من العملاء بما يحقق تعظيم ربحية البنك وتوسعه وإستمراره في السوق المالية، كما يعبر التسويق المصرفي عن النشاط الرئيسي أوالوظيفة الفعالة التي يتم على ضوئها تحديد مختلف الأسس التي تحدد إحتياجات السوق ورغباته وتحديد الإستراتيجيات اللازمة لبقاء الزبائن الحاليين وكسب زبائن جدد عن طريق فهم طريقة إستنباط أسس معرفية لفهم المنافسين الحاليين والمرتقبين.

كما يعرف التسويق المصرفي بأنه عملية المواءمة بين موارد المصرف وحاجات الزبائن لتحقيق أعلى درجة من الفعالية والربحية، وعلى المصرف أن يتفهم الزبون الذي يتعامل معه، والسوق التي يعمل فيها، وأن يتفهم بموضوعية نقاط قوته وضعفه، فالمفهوم الحديث للتسويق المصرفي هو أنه دراسة إحتياجات الزبائن الحالية، وتلبيتها مع الإحتفاظ بربحية مناسبة من خلال نظام إداري شامل ومتكامل ، وبوجود الشعور بالمسؤولية الإجتماعية للمصرف .[1]

أولا – أهمية التسويق المصرفي الحديث

يحتل التسويق المصرفي بصفة عامة، مكانة مهمة في الهيكل الوظيفي للمؤسسة المصرفية نتيجة لتحمله مسؤولية مواجهة المشاكل التسويقية والتي من أهمها إفتتاح فروع جديدة للمصرف، أو تقديم خدمات مصرفية للزبائن، أو الإستثمار في المشاريع التي تتطلب دراسات تسويقية، بالإضافة إلى دراسة المستهلك ورغباته ودوافعه وكيفية إشباع هذه الرغبات المصرفية، والإشهار عن تلك الخدمات والترويج لها من خلال الإعلانات المختلفة، و تزداد أهمية التسويق المصرفي يوما بعد يوم ودوره الفعّال في المؤسسات المالية وفي المصارف بصفة خاصة من خلال الأنشطة المختلفة التي تقوم بها داخل وخارج المصرف ، وبالشكل الذي ينعكس إيجابيا على تحقيق الإستقرار المالي والمصرفي الذي

[1] جمعي عماري، **التسويق في المؤسسة المصرفية الجزائرية**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية (واقع وتحديات)، جامعة الشلف، يومي 14-15 ديسمبر، 2004.ص31.

يدعم مركز المصرف ودوره في سوق المال، وفي النمو المتوازن للعمليات والمعاملات المصرفية كما وكيفا والتوسع في الخدمات المصرفية، وكذلك الربحية المثلى القائمة على التنويع وتوزيع المخاطر والتحوط الكامل من حدوثها بإستخدام الوسائل المتوفرة ليصبح التسويق الأداة الرئيسية لتفعيل العمل المصرفي.

لذلك إزدادت وتنوعت الأنشطة التسويقية في المصارف، وتشبعت جوانبها في ظل المتغيرات والظروف المحلية والعالمية التي تعيشها المصارف اليوم، وأصبح من الضروري فهم الوظيفة التسويقية للمصرف فهما تاما، حيث تطور الفكر التسويقي المصرفي نتيجة لزيادة المعرفة وتراكم الخبرة وتفاعلها مع القدرات الابداعية والابتكارية المتنامية.[1]

ثانيا – وظائف التسويق المصرفي الحديث

التسويق المصرفي الحديث يرتكز على توجهات العملاء، ومن أهم وظائف التسويق الحديث التي ينبغي التركيز عليها نذكر: [2]

- خلق أو صناعة العميل بالسعي نحو العميل المرتقب.
- تصميم مزيج الخدمات المصرفية بما يحقق حاجات ورغبات العملاء ورضاهم.
- العمل على إكتشاف الفرص الاقتصادية ودراستها وتحديد المشروعات الجيدة.
- تصميم مزيج الخدمات المصرفية بالشكل الذي يتلائم وحاجات وقدرات العملاء المالية وذلك بإستخدام الأساليب الحديثة سواء من حيث النوعية أوسبل تقديم الخدمة.
- متابعة ومراقبة السوق المصرفي والوقوف على إنطباعات العملاء حول مزيج الخدمات المصرفية المقدمة لهم.
- تدعيم وسائل الاتصال الشخصي وتكثيف وسائل الحوار المتبادل مع العملاء.

ثالثا– العوامل المؤثرة في تسويق الخدمات المصرفية :

يتأثر تسويق الخدمة المصرفية عموما بخمسة عوامل هي: [3]

1– **التغير في سلوك الزبائن:** من أهم الظواهر الخاصة بالتغيير في سلوك الزبائن تلك التي تتطلب في إكتساب المعرفة في كيفية إستخدام الآلة والتعامل مع الأجهزة الحديثة والبطاقات االمصرفية

[1] جمعي عماري، مرجع نفسه، ص ص 35.34.

[2] خير الدين معطى الله ومحمد بوقموم، **المعلوماتية والجهاز البنكي –حتمية تطوير الخدمات المصرفية**–مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية (الواقع والتحديات) جامعة الشلف، يومي ،14–15 ديسمبر 2004، ص 203.

[3] خولة فرحات، **أثر التجارة الإلكترونية على تحسين نوعية الخدمة المصرفية** – دراسة حالة البنك الإلكتروني monobanque–مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجيستر، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، 2007–2008، ص ص44.43.

عند طلب كمية من النقود، إيداعها أو تحويلها، مما يعني ضرورة التوجه نحو الزبائن و تعليمهم كيفية إستخدام هذه التقنيات والتعامل مع أليا تها.

2- **قلة القوانين والتدخلات الحكومية** : إن التشريعات والقوانين غالبا ما تكون محدودة ويؤثر عليها التطور التكنولوجي مع مرور الزمن مما يستوجب تدخل الدولة في كل مرة من أجل إجراء تعديلات على هذه القوانين.

3- **المنافسة:** إن إقتناء التقنيات الحديثة والتشجيع على إستخدامها يؤدي إلى تنويع الخدمة وتطويرها بمرور الوقت، مما يخلق جو من المنافسة بين المصارف نتيجة لمرونة التعامل في هذا الجانب والسرعة في التغيير، وسرعة إتخاذ القرار أمام أية ظاهرة تصدر من المصارف المنافسة الأخرى.

4- **الابداع التكنولوجي:** يسهم إستخدام التكنولوجيا في توسيع موارد البنك وزيادة قدرته التنافسة، وتعد أنظمة المدفوعات الحديثة إطار جديد للتوزيع السليم وتعزيز إدارة المعلومات مما يرفع حجم الطلب على التكنولوجيا التي تؤدي إلى تقليل التكاليف بما فيها تكاليف التجهيز وزيادة الربحية في المستقبل.

5- **العلاقة بين الزبون والجودة:** إن الإهتمام بالعميل ومعرفة رغباته وعاداته ودوافعه وإتجاهاته من أجل تحديد المزيج المناسب له لجذب أكبر عدد من العملاء والتسابق على تقديم أفضل الخدمات من حيث الجودة ومنح مختلف التسهيلات البنكية حيث تتنافس البنوك على تقديم أفضل الخدمات لعملائها مع تقدير إتجاهات العملاء المتوقعة من كل خدمة وتحليل مدى كفاية الخدمات المقدمة في ظل هذه الاتجاهات والتطورات العالمية.

المطلب الثاني : مزيج التسويق المصرفي الحديث

يعد المزيج التسويقي من أهم الإستراتيجيات التي تسعى من خلالها البنوك إلى تقديم أنشطة متكاملة، وعرضها في السوق المصرفي بصورة متناسقة تجذب العميل وتحقق البنك أقصى ربح وسيتم التطرق في هذا المطلب إلى النقاط التالية:

الفرع الأول : تعريف المزيج التسويقي للمصرف

يعرف المزيج التسويقي على أنه مجموعة من الأنشطة التسويقية المتكاملة التي توجه للمستهلك لإشباع حاجاته والحصول على رضائه وتعامله المستمر مع البنك، يتمثل المزيج التسويقي في المتغيرات الرئيسية التي يمكن لإدارة التسويق التحكم فيها لزيادة إيرادات وأرباح البنك وهي: الخدمة، التوزيع، السعر، الترويج. [1]

[1] وهاب نعمون، مرجع سبق ذكره، ص266.

أي أنه عبارة عن عملية دمج للعناصر الأربعة: المنتج (الخدمة المصرفية)، السعر، الترويج والتوسيع ، ومع التطورات التكنولوجية التي يشهدها المحيط يتحتم على المؤسسة التلاؤم مع هذه الوضعة الجديدة لأن بقائها وإستمراريتها مرتبطان بذلك.

والتسويق المصرفي له دور بارز ومحفز في تطوير المزيج التسويقي التقليدي إلى مايعرف بالمزيج التسويقي الحديث والذي يتكون من العناصر الأربعة التالية : المعلومة، التكنولوجيا التوزيع أو الإمداد، الموارد البشرية.

إن نجاح المزيج التسويقي الحديث يتطلب تدخل هذه العناصر الموجهة لتكملة متغير التكنولوجيا؛ حيث أن:[1]

أ- المعلومة: تمثل مصدرا هاما للتطور من خلال إيجاد منتجات وقنوات توزيع جديدة.

ب-المورد البشري: هو عبارة عن ثروة للمصرف ،وكل إتجاه تسويقي تكنولوجي لا يأخذ بعين الإعتبار الكفاءات الحالية والمستقبلية للمستخدمين ولا يدمج قدراتهم على التلاؤم والتغيير ويهمل تأثيرات التجديدات على المنظمة يمكن أن يؤدي إلى الفشل.

ج- التكنولوجيا: تساعد في الإنتاج والتطور وإدخال خدمات تزيد من الحصة السوقية للبنك.

د- الإمداد: يحقق الإتصال الذي يضمن تحسين العلاقة والإرتقاء بها إلى الصداقة ما بين البنك والعميل من خلال القنوات المختلفة التي تعرضها البنوك لتقديم خدماتها المصرفية والمتمثلة في الوكالة، الهاتف، الأنترنت .

الفرع الثاني: عناصر المزيج التسويقي

تتمثل عناصر المزيج التسويقي فيما يلي :[2]

أ- **المنتج (الخدمة المصرفية): Product**

مجموعة من المنتجات غير الملموسة التي يتم التعامل بها في الأسواق المصرفية والتي تهدف إلى تلبية حاجات ورغبات المستفيدين وتقدم لهم المنفعة المطلوبة.

والخدمة كغيرها من المنتجات لها دورة حياة تتكون من أربعة مراحل أساسية.

- **دورة حياة الخدمة المصرفية**

تمر الخدمات المصرفية خلال حياتها بنفس المراحل التي تمر بها دورة حياة أي منتج ،ويعتبر تحليل ومراقبة دورة حياة الخدمة المصرفية التي يقدمها البنك لعملائه أداة مساعدة في

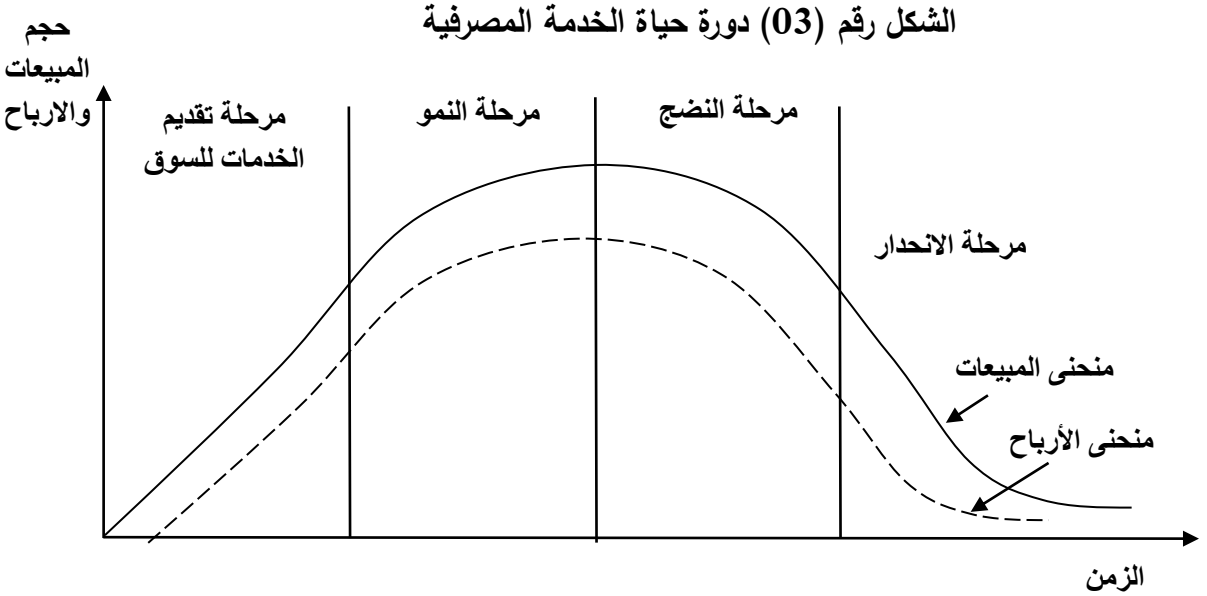
[1] قدور بن نافلة ورابح عرابة، **التسويق البنكي وقدرته على إكساب البنوك الجزائرية ميزة تنافسية**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية (الواقع والتحديات)، جامعة الشلف، يومي 14-15 ديسمبر 2004، ص510.

[2] أبو بكر الشريف خوالد، **قياس مدى زمن العملاء عن المزيج التسويقي " دراسة ميدانية في عينة من المصارف الجزائرية الخاصة**، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 17، العدد 02، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باجي مختار عنابة 2016. ص59.

التعرف على الإستراتيجيات التسويقية الملائمة لكل مرحلة من هذه المراحل ، وكذلك الفرص التسويقية المتاحة لتقديم خدمات مصرفية جديدة، ويعتبر مفهوم دورة حياة الخدمة المصرفية مفهوما له أهمية في تقييم وتحليل ومتطلبات السوق المصرفية والأخذ في الحسبان ظروف المنافسة السائدة.[1]

ويمكن توضيح دورة حياة الخدمة المصرفية من خلال الشكل التالي :

الشكل رقم (03) دورة حياة الخدمة المصرفية



المصدر : هوراي معراج وأحمد أمجدل، **التسويق المصرفي مدخل استراتيجي تحليلي**، دار المحمدية للنشر والتوزيع الجزائر ، 2008، ص.165.

وتمر الخدمة المصرفية بأربع مراحل والتي تمثل حجم التطور والتعامل بالخدمة عبر الزمن ويمكن توضيح هذه المراحل فيما يلي:

- **مرحلة التقديم** : هي أولى المراحل التي تمر بها الخدمة، يتم في هذه المرحلة تعريف الزبائن للخدمة المصرفية بوصف ميزاتها وخصائصها وفوائد استعمالها، وتمتاز هذه المرحلة بانخفاض نسبة المبيعات وارتفاع التكاليف خاصة الترويجية منها لعدم تمكن العديد من الزبائن التعرف على الخدمة المصرفية من جهة ، وعدم اقتناعه التام بها في مرحلتها الأولى.[2]
- **مرحلة النمو**: فيها يزداد التعامل بالخدمة وتنمو المبيعات مما يزيد من ايرادات المصرف وهو ما يحفز المصارف الأخرى على تقديم الخدمة، وتتميز هذه المرحلة بارتفاع الأرباح ويسعى المصرف للمحافظة وزيادة حصة السوق بشكل مستمر عن طريق تحسين جودة المنتوج أو إضافة نمادج جديد له.

[1] وصفي عبد الرحمان النعسة، **التسويق المصرفي**، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص149.
[2] باتول عبد العالي غالي، مرجع سبق ذكره، ص 88.

- **مرحلة النضج** : تعتبر المرحلة الأطول زمنا من المراحل الأخرى، فيها يبدأ معدل نمو المبيعات بالانخفاض تدريجيا ، حيث يصل العملاء إلى مرحلة التشبع من الخدمة، وذلك بسبب دخول البنوك المنافسة إلى السوق، وتتحدد الحصة السوقية لكل بنك يقوم بتقديم نفس الخدمة ويصبح المجال مفتوح لتحسين الخدمة وتطويرها، وتزيد البنوك من ميزانياتها المخصصة للبحث والتطوير. [1]
- **مرحلة التدهور**: وهي المرحلة الحرجة التي تمتاز بانخفاض المبيعات وتتحقق الخسائر وذلك لعدة أسباب، فقد تكون الخدمة قد أصبحت لا تلبي رغبات الزبائن، أو وجود خلل في الأساليب التوزيعية ،وعدم كفاءة مقدمي الخدمة فتنخفض الأرباح، وهنا يبدأ البنك في إلغاء الخدمة وإستبدالها بخدمات أخرى جديدة .

ب-**السعر (Prix):**

يعتبر السعر بسياسته والقرارات المتصلة به من أكثر الأدوات والعناصر المكونة للمزيج التسويقي أهمية وحساسية بالنسبة للإدارة، كما أنه من أهم السياسات البيعية.

يقصد بالسعر مجموع القرارات المتعلقة بسعر المنتج أو الخدمة، ويعتبر من أهم الوسائل التنافسية اذ أن اختيار الزبون للمنتج لا يتوقف على النوعية أو العلامة التجارية فقط، بل له موقف خاص اتجاه السعر. [2]

ج- التوزيع / المكان : Place /.Distribution .

يتضمن التوزيع توصيل الخدمات المصرفية إلى العملاء في المكان والوقت المناسبين وبالجودة المطلوبة وبأقل تكلفة ممكنة، وهناك منافذ توزيع عديدة بالنسبة للبنوك أهمها:

فروع البنوك التي تقدم الخدمات المصرفية للعملاء من إيداع وسحب وبطاقات إئتمان... سواء كانت فروع كبير أو صغيرة.

1- المكاتب : وهي منافذ توزيع أقل مساحة من الفروع وتقدم خدمات محدودة نسبيا

2- الفروع المتحركة التي تتولى توصيل الخدمات المصرفية الى المناطق البعيدة عن طريق مركبات صغيرة ومجهزة لهذا الغرض.

3- أجهزة الصراف الآلي (ATM) [3].

---

[1] زياد سليم رمضان ومحفوظ أحمد جودة، **الاتجاهات المعاصرة في ادارة البنوك**، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 2، 2003، ص ص 308 .309.

[2] محمد عبد الرحمن عمر ومحمد إبراهيم روش ومحمد علي نزار، **استراتيجيات المزيج التسويقي ودورها في زيادة الحصة السوقية**، مجلة جامعة زاخو، المجلد 3، العدد 2، العراق، 2015، ص 560.

[3] زياد سليم رمضان ومحفوظ أحمد جودة، مرجع سبق ذكره، ص ص 312.311.

د- **الترويج Promotion**

للترويج دور حيوي في جذب العملاء للبنك المتعامل معه من خلال إقناعهم بميزة وجود الخدمة المصرفية المقدمة، وبالتالي استمرار التعامل مع هذا البنك مستقبلا، ومعنى الترويج هو مجموعة جهود تسويقية يقوم بها البنك لإمداد زبائنه بمعلومات عن مزايا الخدمة المصرفية التي يقدمها وامتيازها عن غيرها من الخدمات المنافسة، وأنها إشباع لمشاكل العملاء المراد حلها، أي أن الترويج هو شكل من أشكل الاتصال المستخدمة من طرف البنك بهدف إخبار أو تذكير أو إقناع عملائه، إما لشراء الخدمة المصرفية المقدمة أو لتعريفهم بالدور الفعال للبنك في المجتمع. [1]

المطلب الثالث: الإستراتيجيات التسويقية الحديثة للخدمات المصرفية

نتج عن المنافسة بين البنوك تطور الخدمات المصرفية، مما جعل هذه البنوك تسعى إلى تطبيق عدة إستراتجيات تسويقية للتمكن من مواجهة تحديات السوق.

الفرع الأول : مفهوم الإستراتيجية التسويقية ومراحلها

يمكن توضيح الإستراتيجية التسويقية من خلال المراحل التالية:

أولا- تعريف الإستراتيجية التسويقية المصرفية

" الرؤيا التي تعكس الطريقة والأسلوب الذي يتم من خلالها الاستخدام الأمثل لعناصر المزيج التسويقي المصرفي وبالتالي الوصول إلى تحقيق الأهداف التسويقية الإستراتيجية والمرحلية على الأمد القصير والطويل ".[2]

ثانيا - مراحل الإستراتيجية التسويقة : يمكن حصرها في ثلاثة مراحل وهي : [3]

أ- إختيار الهدف التسويقي وعرض الخدمة مع تسهيل الوصول إليه.

ب-تحديد الهدف التسويقي بوضوح ودقة لأهداف وأغراض المصرف ويتضمن هذا الهدف أيضا تحقيق الربح والنمو للحصول على الميزة التنافسية والاستحواذ على حصة سوقية ومن ثم توزيع المخاطرة وتنويعها.

ج- توزيع الموارد المصرفية من خلال توحيد متغيرات المزيج التسويقي وتكييفه ليتلاءم مع الحاجات والمتطلبات الخاصة بقطاع الخدمات.

الفرع الثاني :أنواع الإستراتيجية التسويقية للخدمة المصرفية

هناك ثلاث أنواع من الإستراتيجيات التسويقية في المجال المصرفي هي: [1]

---

[1] أيوب مسيخ وصالح لخضاري، **التسويق المصرفي في الجزائر**، مجلة الباحث الاقتصادي، العدد 4، ديسمبر 2015، ص99.

[2] عبد الخالق محمد يحي، **الادارة المالية والمصرفية** دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص ص22.21.

[3] حيدر حمزة جودي ونغم علي الصائغ، **أثر استراتيجيات استهداف السوق في الخدمة المصرفية**، مجلة الإدارة والاقتصاد. العدد 69، 2008، ص ص 49.48.

أ-الإستراتيجية الهجومية:

تستخدمها البنوك الطموحة التي غايتها الوصول إلى الصدارة وتحقيق التوسع والإنتشار والتحكم والسيطرة على السوق المصرفي بشكل يحقق مصالح المصرف الحالية والمستقبلية، وتشمل عدة إستراتيجيات فرعية وهي :

1-إستراتيجية التوسع الجغرافي: تقوم هذه الإستراتيجية على زيادة التعامل على الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك وإشباع نشاطه عن طريق تويسع شبكة الفروع العاملة في مجال تقديم الخدمات المصرفية ونشرها.

2-إستراتيجية إختراق السوق: وتهدف هذه الإسترانيجية منافسة المصارف الأخرى بجذب زبائنهم والعمل على الحصول على نصيب من حصتها السوقية، إضافة إلى جذب عملاء جدد في السوق الذي يعمل فيه المصرف حاليا.

3-إستراتيجية السوق الجديدة: وتقوم هذه الإستراتيجية على توسيع نطاق جاذبية البنك لجذب زبائن من أسواق جديدة لم يكن مهتما بها من قبل عن طريق تنمية السوق وفتح الفروع الجديدة لدى العملاء المرتقبون.

4-إستراتيجية قيادة السوق: تستخدم هذه الاستراتيجية لدى البنوك ذات الحجم الكبير، والتي تستطيع أن تؤثر في السوق المصرفي والقادرة على التأقلم مع ردود أفعال البنوك الأخرى المنافسة له.

5-إستراتيجية التحدي السوقي: تعتمد هذه الإستراتيجية على القيام بتحدي المصرف الرائد في السوق المصرفي بهدف الحصول على حصة سوق .

6-إستراتيجية الهيمنة المصرفية: تهدف للتحكم والسيطرة الكاملة على السوق المصرفي من خلال تكوين تكتلات مصرفية أو تحالفات لحماية المصالح المشتركة للمصارف.

ب-الإستراتيجيات الدفاعية:

وهي إستراتيجيات تتجنب التصادم مع المصارف المنافسين، ومن ميزاتها الاكتفاء بموقع غير متقدم في السوق المصرفي، مع التركيز على عدم تطبيق أي نظام مصرفي جديد وإنتظار نتائج تطبيق المنافسين، وتسمى هذه الإستراتيجيات بإستراتيجيات التبعية السوقية أو إستراتيجية المحراب السوقي.

ج- إستراتيجية الرشاد التسويقي:

وتقوم على مبدأ تخفيض التكلفة إلى أدنى حد ممكن، وبالتالي الرفع من الربح إلى أقصى درجة ممكنة.[2]

---

[1] عبد الحميد عبد المطلب، **اقتصاديات تكنولوجيا الخدمات المصرفية**، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، جمهورية مصر العربية، 2010، ص ص 174.171.

[2] جمعي عماري، مرجع سبق ذكره، ص45.

خلاصة الفصل

شهدت البيئة المصرفية العالمية عدة تطورات انعكست على إعادة صياغة ملامح النظام المصرفي العالمي، وبدأت تلك الملامح تتضح مع موجة التحرير المصرفي والذي نتج عنه العديد من التحديات التي أصبحت تواجه البنوك، وتمثلت أهم هذه التحديات في تحرير الخدمات المالية وزيادة حدة المنافسة .

ومازاد من شدة هذه التحديات أمام البنوك متطلبات إتفاقية لجنة بازل من أجل إستيفاء كفاية رأس المال، هذه الإتفاقية أصبحت إتجاه عالمي تسلكه غالبية البنوك من خلال الإلتزام بمقرراتها للإستفادة من عديد الإمكانيات التي توفرها اللجنة للإرتقاء بالأداء المصرفي، وقد وجدت العديد من البنوك في الإندماج المصرفي سبيلا لإستيفاء قواعد لجنة بازل إضافة لما يحققه الإندماج من مزايا كبيرة لهذه البنوك، خاصة مع التطور المتسارع في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتوسع في تقديم الخدمات المصرفية الحديثة وظهور وسائل الدفع الإلكترونية والبنوك الإلكترونية وإن أحد متطلبات التغيير لمواجهة هذه التحديات الأساسية هو إهتمام البنوك بالتسويق لضمان تقديم أفضل الخدمات للمستهلكين وتوسيع نطاق أسواقها وزيادة أرباحها بما يحقق الإستمرار والنمو في نشاطها المصرفي ولكي تنجح الجهود التسويقية للبنك لابد من إعطاء أهمية للزبون عند إتخاذ القرارات التسويقية، حيث إن تحديد القطاعات التسويقية يعتبر مسألة ضرورية وهامة لنجاح إستراتيجية التسويق المصرفي ويقصد بذلك إختيار وخدمة بعض القطاعات داخل السوق، فالقليل من الخدمات التي تحقق إشباع لجميع الزبائن.

الفصل الثاني

واقع المنظومـــــة المصرفية الجزائريـــة والتحديات التي تواجهها في ظل اقتصاد السوق

تمهيد الفصل

لقد أصبح نجاح النظام الاقتصادي الجزائري مرهونا بمدى كفاءة ونجاعة الجهاز المصرفي للدولة، ومدى قدرته على تمويل مشاريع التنمية الاقتصادية الشاملة، وقدرته على تجميع الموارد المالية من القطاعات الاقتصادية المختلفة، وتقديم أفضل الخدمات التي أصبحت اليوم البنوك الحديثة تتنافس لتوفيرها للعملاء.

تعد الجزائر من الدول النامية التي تعاني من تخلف جهازها المصرفي، فقد باشرت فيها السلطات النقدية إصلاحات مصرفية كبيرة منذ الاستقلال، وإلى يومنا هذا، خصوصا في إطار التحول من اقتصاد مخطط إلى اقتصاد السوق، ولعل أهم هذه الاصلاحات قانون النقد والقرض الذي أسس إطار جديد يضع النظام المصرفي ضمن مسار يتماشى والتوجيهات المصرفية والعالمية في مجال الاقتصاد وتسيير المصارف، وقد مثل هذا القانون بداية الانفتاح الاقتصادي على رأس المال الأجنبي والخاص للسوق المصرفية.

وفي هذا الفصل سنتناول واقع النظام المصرفي الجزائري وأهم التحديات التي تواجهها البنوك الجزائرية في ظل التطورات الراهنة من خلال تطرقنا إلى:

- أسس النظام المصرفي الجزائري بما فيه من مشاكل واختلالات ومدى تكييفه مع مقررات لجنة بازل للرقابة المصرفية.
- الإصلاحات التي عرفها النظام المصرفي الجزائري ومن ثم وضعية الاقتصاد الجزائري الحالية.
- بالإضافة إلى الإجراءات اللازمة خلال مرحلة التحول نحو اقتصاد السوق والتحديات التي تواجه البنوك الجزائرية للاندماج في الاقتصاد العالمي ومدى مواكبة البنوك التجارية لهذه التطورات.

المبحث الأول: أسس النظام المصرفي الجزائري

يحتل النظام المصرفي أهمية بالغة في مختلف المنظومات الاقتصادية، فيعرف على أنه مجموعة المؤسسات والقوانين والأنظمة التي تعمل في ظلها المصارف في الجزائر، أما الجهاز المصرفي فهو مجموعة المصارف العاملة في بلد ما، وهو جزء من النظام المصرفي.

لذا سارعت الجزائر لتطوير منظومتها المصرفية بعد الانتقال إلى اقتصاد السوق حيث تطلب الأمر من الحكومات المتعاقبة القيام بمجموعة من الإصلاحات الاقتصادية تبنت وضع إطار قانوني للمنظومة المصرفية الجزائرية وتشكيل مسار لتطويرها، ولبناء جهاز مصرفي يتماشى والتنمية الاقتصادية، غير أن هذه الإصلاحات لم ترقى إلى المستوى المطلوب مما دفع الجزائر اللجوء إلى المؤسسات النقدية الدولية للقيام بهذه الإصلاحات، خاصة بعد ظهور عدة أزمات في الاقتصاد الجزائري أهمها أزمة المحروقات عام 1986، وما خلفته من مديونية وآثار سلبية على الاقتصاد الجزائري بشكل عام.

المطلب الأول: بنية النظام المصرفي الجزائري.

ورثت الجزائر بعد الاستقلال نظاما مصرفيا تابعا للاقتصاد الفرنسي وقائما على النظام الليبرالي كما أنه كان لا يخدم التطلعات الجديدة، مما أدى بالجزائر إلى البحث عن نظام مالي ونقدي هدفه التحكم في تسيير النظام الموروث عن الاحتلال ليتماشى مع الأهداف المسطرة الجديدة. ولقد أدى الدور الذي قامت به البنوك الأجنبية من تهريب رؤوس الأموال ومواقفها السلبية إلى مبادرة السلطات بعد الاستقلال لإنشاء بنوك وطنية تخفف العبء على البنك المركزي والخزينة العمومية.[1]

تضمن الجهاز المصرفي الجزائري بعد الاستقلال دائرتين: الأولى دائرة مالية وتشمل البنك المركزي **(BCA)** وثلاث بنوك تجارية (بنوك ابتدائية) بنك الجزائر الخارجي **(BEA)**، البنك الوطني الجزائري **(BNA)**، القرض الشعبي الجزائري **(CPA)**، وبنك متخصص وهو البنك الجزائري للتنمية **(BAD)**، أما الدائرة الثانية فهي دائرة ادخارية استثمارية وتتكون من الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط **(CNEP)**، ومؤسسات مالية منها الشركة الوطنية للتأمين **(SAA)** والصندوق الجزائري للتأمين وإعادة التأمين **(CAAR)**.[2]

ومع بداية الثمانينات انطلقت الإصلاحات الهيكلية للقطاع الاقتصادي، وتزامنت مع المخطط الخماسي الأول(80-1984)، حيث تم في سنة 1983 إعادة هيكلة 102 مؤسسة عمومية ليصبح عددها 400 مؤسسة، مع تغيير نظام اتخاذ القرار الذي كان مركزيا إلى نظام لا مركزي، كما عرفت هذه المرحلة إعادة هيكلة كل من البنك الوطني الجزائري والقرض الشعبي الجزائري، حيث انبثق

[1] ناصر سليمان، مرجع سبق ذكره، ص157.

[2] بلعزوز بن علي، **محاضرات في النظريات والسياسات النقدية**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2004، ص172.

عنها مصرفان هما: البنك الفلاحي للتنمية الريفية **(BADR)**، وبنك التنمية المحلية **(BDL)**، فأصبح النظام المصرفي يضم خمسة بنوك تجارية، ولكن هذا لم يحدث أي تغيير فيما يتعلق بالدور الحقيقي لوظائف المصارف.[1]

أولا: البنك المركزي الجزائري Banque Centrale d'Algérie(BCA)

تأسس البنك المركزي الجزائري بموجب القانون رقم 62-144 المؤرخ في 13 ديسمبر 1962 المتضمن إحداث البنك المركزي الجزائري وتحديد قانونه الأساسي،[2] وقد ورث البنك المركزي الجزائري اختصاصات بنك الجزائر الذي تم تأسيسه في عهد الاستعمار، وبتأسيسه أرادت الجزائر أن تبين إرادتها في قطع أي عهد لها بالاستعمار، وإبراز نيتها في وضع المؤسسات التي تعبر عن سيادتها واستقلالها. [3]

وحسب التعريف الجديد للبنك المركزي في قانون النقد والقرض 90-10 فإن البنك المركزي أصبح يدعى " بنك الجزائر" وهو مؤسسة وطنية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي ويخضع بنك الجزائر إلى قواعد المحاسبة التجارية باعتباره تاجرًا، وتعود ملكية رأس ماله بالكامل للدولة وبإمكانه فتح فروع أو اختيار مراسلين له في أي نقطة من التراب الوطني، وهو يمثل قمة الجهاز المصرفي باعتباره المنبع الأول للإقراض، ولا يخضع إلى التزامات التسجيل في السجل التجاري.[4]

ويسير بنك الجزائر جهازين هما: المحافظ ونوابه، ومجلس النقد والقرض.

أ- المحافظ ونوابه:

يعين المحافظ لمدة ستة سنوات ونوابه لمدة خمسة سنوات بموجب مرسوم رئاسي قابلة للتجديد مرة واحدة، كما يتم إنهاء مهامهم بموجب مرسوم رئاسي، ويكون ذلك في حالة العجز الصحي الذي يجب أن يثبت بواسطة القانون والخطأ الفادح، ولا يخضع المحافظ ونوابه إلى قواعد الوظيف العمومي، ولا يمكن لهم ممارسة أي نشاط أو وظيفة أو مهنة مهما تكن خلال ممارستهم لوظائفهم

وتتمثل المهام الأساسية للمحافظ في:

1- إدارة أعمال البنك المركزي (اتخاذ مختلف الإجراءات التنفيذية).

2- بيع وشراء الأملاك المنقولة وغير المنقولة.

---

[1] بلعزوز علي وعاشور كتوش، **واقع المنظومة المصرفية الجزائرية ومنهاج الإصلاح**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية (واقع وتحديات) جامعة الشلف يومي: 14-15 ديسمبر 2004، ص492.

[2] فضيلة ملهاق، **وقاية النظام البنكي الجزائري من تبييض الأموال**، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2013، ص26.

[3] طاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، ط 7، الجزائر، 2010، ص186.

[4] نوفل سمايلي وفضيلة بوطورة، **بنك الجزائر وإرساء قواعد الحوكمة المصرفية، دراسة تقييمية، تحليلية للفترة(2003-2015)**، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد02، العدد 15، 2016، ص189.

3- تعيين ممثلي البنك في مجالس المؤسسات الأخرى.

4- يقوم بتمثيل البنك المركزي لدى السلطات العمومية والبنوك المركزية التابعة لدول أخرى والهيئات المالية الدولية.

كما يمكن أن تستشيره الحكومة في سائر المسائل المتعلقة بالنقد والقرض أو تلك التي تنعكس على الوضع النقدي دون أن تكون ذات طبيعة نقدية.[1]

ب-مجلس النقد والعرض:

يعتبر إنشاء مجلس النقد والقرض من العناصر الأساسية التي جاء بها القانون رقم 90-10 المتعلق بالنقد والقرض بالنظر إلى المهام التي أوكلت إليه والسلطات الواسعة التي منحت له، ويتكون هذا المجلس من:

المحافظ (رئيسا)، نواب المحافظ الثلاثة (كأعضاء)، ثلاثة موظفين ساميين معينين بموجب مرسوم من رئيس الحكومة بحكم قدرتهم في الميدان الاقتصادي والمالي، ويتم تعيين ثلاثة مستخلفين ليحلوا محل الموظفين المذكورين عند الاقتضاء.

ويمارس مجلس النقد والقرض وظيفتين: وظيفة السلطة النقدية ووظيفة مجلس إدارة بنك الجزائر.[2]

1- وظيفة السلطة النقدية:

يقوم بتنظيم إصدار النقود وتحديد شروط تنفيذ عمليات البنك في علاقاته مع البنوك والمؤسسات المالية (إعادة التمويل وشروطها) ويسير السياسة النقدية ويضع شروط فتح الفروع والمكاتب التمثيلية للبنوك والمؤسسات المالية الأجنبية، ويرخص لها ذلك، كما يحدد قواعد الحذر في تسيير البنوك والمؤسسات المالية مع الزبائن، وتنظيم سوق الصرف ومراقبته.

2- وظيفة مجلس إدارة البنك:

يقوم بإجراء مداولات حول تنظيم البنك المركزي والاتفاقيات بطلب من المحافظ، يتمتع بصلاحيات شراء الأموال المنقولة والثابتة وبيعها، كما يقوم بتحديد ميزانية البنك وإجراء كل من يحيط به من تعديلات، الترخيص لإجراء المصالحات القيام بتوزيع الأرباح والموافقة على التقرير السنوي الذي يقدمه المحافظ.[3]

ثانيا-البنوك التجارية: عرفها قانون النقد والقرض في مادته 114 على أنها: أشخاص معنوية مهمتها العادية والرئيسية إجراء العمليات المحددة لها والمتمثلة في:[4]

---

[1] الطاهر لطرش، مرجع سبق ذكره، ص200.

[2] فضيلة ملهاق، مرجع سبق ذكره، ص ص 59.58.

[3] المادة 43 من القانون 10/90 المتعلق بالنقد والقرض، المعدلة والمتممة بالمادة 07 من الأمر 01/01، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 16، السنة السابعة والعشرون الصادرة بتاريخ 18 أفريل سنة 1990.

[4] الطاهر لطرش، مرجع سبق ذكره، ص 202.

- جمع الودائع من الجمهور.
- منح القروض.
- توفير وسائل الدفع اللازمة ووضعها تحت تصرف الزبائن وإدارة هذه الوسائل.

أ- البنوك التجارية العامة.

هي البنوك المملوكة بالكامل للدولة وتستحوذ على أكبر حصة من السوق المصرفي حاليا حوالي 90% من إجمالي الاصول البنكية في السوق المصرفي الجزائري[1]، وهذه البنوك هي:[2]

1- البنك الوطني الجزائري Banque National d'algérie (BNA).

يعد أول بنك تجاري عمومي أنشئ بموجب الأمر رقم 66-178 بتاريخ 13 جوان 1966، ليكون أداة للتخطيط المالي ودعامة للفكر الاشتراكي والزراعي، وجاء ليحل محل البنوك التالية:

- القرض العقاري للجزائر وتونس (1 جويلية 1966)**crédit foncier d'Algérie et de Tunisie**
- القرض الصناعي التجاري (1 جويلية 1967)credit industrial et commercial
- البنك الوطني للصناعة والتجارة في افريقيا (1 جانفي 1968) **Banque National pour le commerce et l'industrie en Afrique**
- بنك باريس وهولندا (4 ماي 1968) **Banque de Paris et des Pays Bas**
- مكتب الخصم بمعسكر (5 ماي 1968) **Comptoir D'escompte de Mascara**

وتتمثل وظائف البنك فيما يلي:[3]

- تنفيذ خطة الدولة فيما يخص الائتمان القصير والمتوسط الأجل.
- منح قروض القطاع الزراعي مع المساهمة في الرقابة على وحدات الإنتاج الزراعي.
- خصم الأوراق التجارية في مجال الإسكان والبناء.
- منح القروض للمؤسسات العامة والخاصة في الميدان الصناعي.
- المساهمة في رأس مال عدة بنوك أجنبية لدعم التجارة الخارجية.

2- القرض الشعبي الجزائري.Credit Populaire d'Algérie (CPA)

تأسس هذا البنك بتاريخ 29 ديسمبر 1966بموجب المرسوم رقم 66-36 المؤرخ في 29 ديسمبر 1966، المعدل والمتمم بالأمر رقم 67-75 المؤرخ في 11 ماي 1967، وهو ثاني بنك جزائري تم

[1] فائزة لعراف، مرجع سبق ذكره، ص ص 164.163.

[2] **Ammour Ben Halima, le system bancaire algerien texte et realite, 2eme edition dahlab, alger, 2001, p 51.**

[3] عبد الله خبابة، مرجع سبق ذكره، ص183.

تأسيسه في الجزائر ليخلف المصارف الشعبية العديدة التي كانت متواجدة في الجزائر قبل هذا التاريخ والتي هي كالتالي:[1]

- البنوك الشعبية التجارية والصناعية في كل من الجزائر، وهران، قسنطينة، عنابة

Banque populaire commercial et d'industrielle d'Alger, d'Oran de Constantine, d'Annaba

- البنك الإقليمي للقرض الشعبي للجزائر **Banque Regional du Credit Populair d'Algérie**

وقد تم دمج هذه البنوك وأنشئ على أنقاضها القرض الشعبي الجزائري، وتم تدعيمه بثلاث بنوك أجنبية أخرى، هي[2]:

- شركة مارسيليا للقرض 1968 **Société Marseillaise de Credit**
- المؤسسة الفرنسية للقرض والبنك **1971 Companies Française de Credit et de Banque**
- البنك المختلط الجزائر – مصر 1968 **La Banque Mixte Algérie-Misr**

يقوم هذا البنك بجمع الودائع وتقديم القروض باعتباره بنك تجاريا كغيره من البنوك، وتبعا لمبدأ التخصص البنكي يهتم بتمويل السياحة والأشغال العمومية والصيد البحري، كما يمول عدد كبير من المؤسسات الخاصة قصد تدعيم الصناعات المحلية والمهن الحرة.

3- **البنك الخارجي الجزائري Banque Extérieur d'Algérie (BEA)**

تأسس بموجب المرسوم رقم 67-204 بتاريخ 01 أكتوبر 1967، وهو ثالث وآخر بنك تجاري يتم تأسيسه تبعا لقرارات تأميم القطاع البنكي، وقد تم إنشاؤه بضم خمسة بنوك أجنبية هي:
القرض الليوني، الشركات العامة، قرض الشمال، البنك الصناعي للجزائر وحوض المتوسط، بنك باركليز.[3]

يمارس البنك الخارجي الجزائري كل مهام البنوك التجارية، ويتكفل بتمويل عمليات التجارة الخارجية، حيث يقوم بمنح القروض للاستيراد وتأمين المصدرين الجزائريين وتقديم الدعم المالي لهم كما تمتد نشاطاته الإقراضية إلى الشركات الكبرى مثل سوناطراك وشركات الصناعات الكيمياوية وقطاعات اقتصادية أخرى، على عكس ما هو منصوص عليه فيما يتعلق بتخصيص النظام البنكي.[4]

---

[1] محمود حميدات، **مدخل التحليل النقدي**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000، ص132.

[2] الطاهر لطرش، **الاقتصاد النقدي والبنكي**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2013، ص333.

[3] مرجع نفسه، ص334.

[4] عمار بوزعرور ومسعود داروسي، **الاندماج المصرفي كآلية لزيادة القدرة التنافسية حالة الجزائر**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية (الواقع والتحديات)، جامعة الشلف، يومي: 14 و15 ديسمبر، 2004، ص11.

4- بنك الفلاحة والتنمية الريفية Banque de l'Agriculture et du Development Rural (BADR)

أنشئ في 13 مارس 1982 بموجب المرسوم82-206 المؤرخ في 13 مارس 1982، وكان تأسيسه تبعا لإعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، وقد كلف هذا البنك بالوظائف التالية: [1]

- تمويل الهياكل والأنشطة ذات الصلة بالإنتاج الفلاحي.
- تمويل الهياكل والأنشطة الصناعية الفلاحية.
- تمويل الهياكل وأنشطة الصناعات التقليدية والحرفية.
- قيامه بجميع العمليات المصرفية التقليدية.

وهو بنك تجاري بالدرجة الأولى مهمته تجميع الودائع من الأفراد والمؤسسات ومنح قروض مصرفية تنموية للقطاع الزراعي، وقطاعات الري، والصيد البحري، وكل ما له علاقة بتنمية وتطوير القطاع الريفي على المستوى الوطني، ويقوم أيضا بمنح قروض متوسطة وطويلة الأجل هدفها الرئيسي هو تكوين رأس المال الثابت، وقروض أخرى لها علاقة بعمليات الضمان الاجتماعي والضرائب.[2]

إن إعادة هيكلة المؤسسات الوطنية لم تعط دفعا قويا لهذه المؤسسات الوطنية، نظرا للصعوبات المالية التي كانت تعاني منها، فجاء التطهير المالي المتمثل في إعادة الهيكلة المالية للمؤسسات العمومية سنة 1983، فتمخض عنه ظهور بنك جديد ينشط على المستوى المحلي سمي ببنك التنمية المحلية.

5- بنك التنمية المحلية: Banque de Development locales(BDL)

تأسس بموجب القرار رقم58-85 الصادر بتاريخ 30 أفريل 1985، تبعا لإعادة هيكلة القرض الشعبي الجزائري في إطار الحركة الواسعة التي تبنتها السلطات العليا في البلاد آنذاك فيما يتعلق بإعادة تنظيم شؤون المؤسسات النقدية والمصرفية استجابة لاحتياجات التجهيز على المستويين الجهوي والمحلي، ليكون بذلك آخر سلسلة البنوك التجارية الذي يتم تأسيسه قبل مرحلة الإصلاحات المصرفية التي باشرتها الدولة فيما بعد. ويقوم البنك بتجميع الودائع التنموية، من خلال تمويل المؤسسات والمقاولات التابعة للدولة والموضوعة تحت وصاية الهيئات المحلية، كما يقوم بتقديم قروض قصيرة ومتوسطة الأجل للقطاع الخاص، خصوصا للمؤسسات الخاصة التي لا تنشط في القطاع الفلاحي.[3]

---

[1] عبد القادر بريش، مرجع سبق ذكره، ص 52.

[2] فائزة لعراف، مرجع سبق ذكره، ص165.

[3] لزهر ساحلي، **عولمة النشاط المصرفي وإعادة تأهيل المنظومة المصرفية-حالة الجزائر-**، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، شعبة اقتصاد المعرفة والعولمة، جامعة باجي مختار، عنابة، 2015-2016، ص282.

ب- البنوك التجارية الخاصة

فتح قانون النقد القرض، المجال للعديد من البنوك الخاصة للعمل بالجزائر تكريسا لمرحلة اقتصادية ركيزتها الأساسية المنافسة الحرة والعمل وفق آليات اقتصاد السوق، حيث تم منح الاعتماد للعديد من البنوك الخاصة من طرف مجلس النقد والقرض[1]. ومن أهم البنوك:

1- بنوك خاصة برأسمال جزائري

لقد تم منح الاعتماد لهذه البنوك برأس مالي جزائري من طرف مجلس النقد والقرض، ومن بين هذه البنوك:

- **البنك المختلط:** أنشئ هذا البنك بتاريخ 1998/06/11 ما بين البنك الخارجي الليبي بنسبة 50% من رأسماله وبمساهمة أربعة بنوك عمومية جزائرية بنسبة 50 %هي الأخرى وهي البنك الوطني الجزائري **(BNA)**، بنك الفلاحة والتنمية الريفية **(BADR)**، القرض الشعبي الجزائري **(CPA)** وبنك الجزائر الخارجي **(BEA)**؛ أما فيما يخص نشاطه فهو مكلف بترقية الاستثمارات والتنمية في بلدان المغرب العربي، بالإضافة إلى القيام بكل العمليات المصرفية.
- **الخليفة بنك (ELKHALIFA BANK):** تحصل على الترخيص من طرف مجلس النقد والقرض في 1998/03/25، واعتمد من طرف بنك الجزائر في: 1998/07/27 بموجب القرار رقم 98/04 برأسمال تأسيسي قدره 500 مليون دينار جزائري وهو الحد الأدنى المسموح به قانونيا لتأسيس بنك ما، له 29 وكالة موزعة عبر التراب الوطني، وهو بنك شامل موجه لتمويل النشاطات التجارية والصناعية والمؤسسات المتوسطة والصغيرة والمهن الحرة، سحب منه الاعتماد بقرار من اللجنة المصرفية رقم 2003/03 الصادر بتاريخ 2005/05/29. [2]
- **منى بنك (Mouna bank):** وهو بنك تجاري تحصل على الاعتماد من طرف مجلس النقد والقرض بتاريخ 1998/08/08 برأسمال قدره 620 مليون دينار جزائري، وهو يقوم بتجميع العمليات المصرفية.
- **البنك الدولي الجزائري (Algerian international bank)** تحصل على الاعتماد من طرف مجلس النقد والقرض في 2000/04/30 برأسمال مختلط وطني وأجنبي.
- **البنك التجاري والصناعي الجزائري** (B.C.I.A) تحصل على الاعتماد من طرف بنك الجزائر في 1998/09/24، وهو بنك خاص أنشئ برأسمال قدره 500 مليون دينار جزائري، ويتكون من مساهمين جزائريين. سحب منه الاعتماد بقرار من اللجنة المصرفية رقم 2003/08 بتاريخ

[1] فائزة لعراف، مرجع سبق ذكره، ص166.

[2] عائشة سعدون، **ممارسة إدارة الأعمال في البنوك العمومية الجزائرية والبنوك الخاصة الاجنبية**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجيستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة آكلي محند أولجاج، بويرة، 2014-2015، ص ص 117.116.

2003/08/21 وذلك لإخلاله بقواعد العمل المصرفي الواردة في قانون النقد والقرض وتعليمات بنك الجزائر.[1]

- **الشركة الجزائرية للبنوك (CA-BANK):** تحصل هذا البنك على الاعتماد من طرف مجلس النقد والقرض في: 1999/06/12، واعتمد من طرف بنك الجزائر في 1999/11/02 يعتبر شركة مساهمة أنشئ بالأغلبية من طرف مشرفين جزائريين برأسمال قدره700 مليون دينار جزائري، وقد تم اكتتابه بمساهمة 83 %من شركات جزائرية و7% من شركات تمويل أوروبية ولقد تحصل على أرباح عام 2000 قدرت بـ 51.8% بحصيلة قدرها 2.8 مليار دينار جزائري وقد قامت اللجنة المصرفية بسحب الاعتماد في 2006/11/27.[2]

2- بنوك خاصة برأسمال أجنبي.

- **سيتي بنك (CITI BANK):** تم اعتماده في 1998/05/18 من طرف مجلس النقد والقرض برأسمال قدره 12 مليار دينار جزائري ويقع مقره بالأوراسي، ويعتبر من أكبر البنوك العالمية في ميدان تسيير أسواق الصرف.
- **الشركة العامة الفرنسية (La Societé Générale):** والتي فتحت فرعا بالجزائر في 1998/04/15 برأسمال قدره 500 مليون دينار جزائري، حيث ساهمت الشركة العامة بنسبة 45 %وهو ليدينغ **(Fibasa)** للكسمبورغ بنسبة 31 %والمؤسسة المالية الدولية **(SFI)** بـ 10 %والبنك الافريقي للتنمية بـ 10%، وتقوم هذه الشركة بتمويل نشاطات التجارة الخارجية ومتابعة تطبيق برنامج خصخصة المؤسسات العمومية.[3]
- **المؤسسة العربية البنكية (ABC):** مقرها البحرين تحصلت على الاعتماد في 1997/11/18 برأسمال اجتماعي قدره 20 مليون دولار، وتم اكتتابه بمساهمة كل من المؤسسات العامة البنكية بنسبة 70 %، المؤسسة المالية الدولية **(SFI)** التابعة للبنك الدولي بنسبة10%، المؤسسة العربية للاستثمار بنسبة 10 %، الصندوق الجزائري للتأمين(CAAT) بنسبة 5 % ومتعاملين خواص جزائريين بنسبة 5%.
- **البنك العربي الأردني (ARAB BANK PLC):** تم اعتماده من طرف مجلس النقد والقرض في 2001/10/15 برأسمال قدره 500 مليون دينار جزائري، ويقع مقره في عمان.

[1] عبد القادر بريش، مرجع سبق ذكره، ص67.

[2] عائشة سعدون، مرجع نفسه، ص117.

[3] **REVUE (mutation), N°33, septembre2000, P.65.**

- **فرنس بنك (FRANCE BANK):** وهو بنك لبناني جزائري أنشئ في جوان 2006، أعتمد في جانفي 2010 وتم افتتاح أول وكالة له في وهران.[1]
- **بنك ناتكسيس الأمانة (NATEXIS AMANA BANK):** عبارة عن بنك أعمال ويقدر رأسماله بـ 500 مليون دينار جزائري، لقد جاء نتيجة دمج ما بين القرض الوطني والبنك الفرنسي للتجارة الخارجية، وينتمي إلى مجموعة ناتكسيس المصرفية الفرنسية والتي تعتبر ثالث مجموعة مصرفية في فرنسا من خلال رقم الاعمال والانتشار.
- **البنك القطري –ريان بنك (RAYAN BANK):** تم اعتماده في 201/10/18 من طرف مجلس النقد والقرض برأسمال يقترب بـ 30 مليون دولار، وتم انشاؤه من طرف مجموعة الفيصل ومقره قطر، سحب الاعتماد منه سنة 2006.[2]
- **بنك (PG HERMES SPA)** أنشئ هذا البنك برأسمال قدره 500 مليون دينار جزائري والمساهمين الرئيسين في هذا البنك هم **(EPG HERMES SPA)** بمصر و **(United Group)** بالإمارات العربية المتحدة.
- **البنك العام المتوسط (BGM):** تأسس في جوان 1988 برأسمال قدره مليار دينار جزائري، منه 8% عبارة عن مساهمات أجنبية، ويقوم بمعظم العمليات المصرفية.[3]
- **بنك السلام:** هو ثاني بنك إسلامي يدخل السوق المصرفية الجزائرية بعد بنك البركة الجزائري ولقد باشر حديثا أعماله حيث تم افتتاحه بتاريخ 2008/10/20 برأسمال يقدر بـ 72 مليار دينار جزائري، وقد أصبح بذلك أكبر المصارف الخاصة العاملة بالجزائر وهو يقوم بتقديم مجموعة من الخدمات المالية وفقا لأحكام الشريعة الإسلامية.[4]

3- البنك الجزائري المختلط البركة (BARAKA):

يعتبر أول بنك مشترك يزاول نشاطه في الجزائر، تأسس في 1990/12/16 وفتح أبوابه رسميا في 1991/05/20 وبدأ نشاطه فعليا في 1991/09/01، وهو أول مؤسسة مصرفية تأسس على ضوء قانون النقد والقرض وأول مؤسسة مصرفية تعمل وفقا لأحكام الشريعة الإسلامية وذلك بمساهمة بنك البركة الدولي ومقره جدة في السعودية وبنك الفلاحة والتمية الريفية **(BADR)** برأسمال

---

[1] **KPMG Algérie, le guide des banques et des établissements financières en Algérie, édition, 2012, pp16.17.**

[2] عبد القادر قادة، **متطلبات تأهيل البنوك العمومية الجزائرية**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجيستر في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2008-2009، ص100.

[3] عبد القادر بريش، مرجع سبق ذكره، ص66.

[4] ناصر سليمان وعبد الحميد بوشرمة، **متطلبات تطوير الصيرفة الإسلامية في الجزائر**، مجلة الباحث، العدد07، 2009-2010، ص310.

قدره 500 مليون دينار جزائري، وقد تم توزيع حصص رأس المال بشكل يعطي للجانب الجزائري أغلبية بنسبة 51% بينما تعود ملكية 49 %من رأس المال لبنك البركة الدولي السعودي.[1]

وقد قام البنك برفع قيمة رأسماله سنة 2016 بمقدار أربعة أضعاف، أي ما يعادل 2.5 مليار دينار جزائري، حسب الأمر 03-11 والذي نتج عنه تغيير في توزيع حصص رأس المال على المساهمين حيث أصبحت نسبة مشاركة بنك الفلاحة والتنمية الريفيةB (BADR) مساوية إلى 44 % بينما نسبة مشاركة بنك البركة الدولي تقدر ب 56 % وحسب القانون 08-04 المؤرخ في 2008/12/23 تم رفع رأسمال البنك في شهر ديسمبر 2009 إلى 10 مليار دينار جزائري، مع الاحتفاظ بنفس نسب المشاركة، وتضاعف حجم ميزانية أصوله بأكثر من 74 مرة خلال الفترة ما بين 1993-2016.[2]

ثالثا-المؤسسات المالية:

تعرف المادة 115 من قانون النقد والقرض المؤسسات المالية بأنها " أشخاص معنوية مهمتها العادية والرئيسية القيام بالأعمال البنكية ما عدا تلقي الأموال من الجمهور". [3]

رابعا-الجهاز المصرفي الجزائري الحالي.

تهيمن المصارف العمومية على الجهاز المصرفي الجزائري، بينما استمر القطاع الخاص الوطني والأجنبي في النمو والتوسع، فهذا الأخير ورغم الصعوبات التي يواجهها أصبح بشكل قوة منافسة لا بأس بها للقطاع العمومي أي المصارف العمومية.

لقد فرق قانون النقد والقرض بين المصارف والمؤسسات المالية، لذا سنتناول الجهاز المصرفي الجزائري حسب ما ورد في الجريدة الرسمية إلى غاية 2018/01/02.

أ- **البنوك:** يتكون الجهاز المصرفي من المصارف التالية:[4]

1- بنك الجزائر الخارجي **(BEA).**
2- البنك الوطنية الجزائري **(BNA).**
3- القرض الشعبي الجزائري **(CPA).**

---

[1] خديجة خالدي، **خصائص وأثر التمويل الإسلامي على المشاريع الصغيرة والمتوسطة حالة الجزائر**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية، واقع وتحديات) جامعة الشلف، يومي 14-15 ديسمبر 2004، ص160.

[2] جميلة الجوزي وعلي حدة، **دراسة مقارنة لإدارة المخاطر في الجزائر بين المصارف الإسلامية ومصارف تقليدية خاصة، حالة بنك البركة الجزائري وبنك الشركة المصرفية العربية وبنك الخليج الجزائري**، المجلة الجزائرية للعولمة والسياسات الاقتصادية، العدد 07، 2016، ص ص 83.82.

[3] الطاهر لطرش، مرجع سبق ذكره: ص 202.

[4] مقرر رقم 18-01 مؤرخ في 14 ربيع الثاني عام 1439 الموافق 2 يناير 2018، يتضمن نشر قائمة البنوك وقائمة المؤسسات المالية المعتمدة في الجزائر الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد04، الصادرة ب تاريخ28 يناير، 2018.

4- بنك التنمية المحلية **(BDL).**

5- بنك الفلاحة والتنمية الريفية**(BADRE).**

6- الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك **(CNEP-BANQUE).**

7- بنك البركة الجزائري.

8- سيتي بنك – الجزائر (فرع بنك).

9- المؤسسات العربية المصرفية الجزائر.

10- نتيكسيس – الجزائر.

11- سوسيتي جينيرال- الجزائر.

12- البنك العربي – الجزائر (فرع بنك).

13- بي-ن-بي باريباس-الجزائر.

14- ترست بنك-الجزائر.

15- بنك الإسكان للتجارة والتمويل-الجزائر.

16- بنك الخليج-الجزائر.

17- فرنس بنك-الجزائر

18- كريدي أقريكول كربورات- أنفستمانت بنك الجزائر.

19- إتش-اس -بي -سي الجزائر (فرع بنك).

20- بنك السلام-الجزائر.

ب-**المؤسسات المالية:**

1- شركة إعادة التمويل الوطني.

2- الشركة المالية للاستثمار والمساهمة والتوظيف " ش.م.أ.م.ت-ش.أ".

3- الشركة العربية للإيحار المالي.

4- المغاربية للايجار المالي – الجزائر.

5- سيتيلام الجزائر.

6- الصندوق الوطني للتعاضدية الفلاحية " مؤسسة مالية".

7- الشركة الوطنية للإيجار المالي – شركة أسهم.

8- إيجار ليزينغ الجزائر-شركة أسهم.

9- الجزائر إيجار – شركة أسهم.

المطلب الثاني: مشاكل واختلالات النظام المصرفي الجزائري.

يعتبر النظام المصرفي أحد أهم حلقات النشاط الاقتصادي، ولكنه ليس المسؤول الوحيد إذ يعاني الاقتصاد الجزائري من عدة مشاكل وصعوبات تحول دون ترسيخ نهائي لاقتصاد السوق في الجزائر فيمكن حصر مشاكل واختلالات النظام المصرفي الجزائري فيما يلي:[1]

أولا-الوضعية القانونية للبنوك الجزائرية.

تعد أزمة المنظومة المصرفية الجزائرية أزمة تنظيم، وباعتبار البنوك مؤسسات عمومية تعكس توجهات الدولة التي تشرف عليها، وبوصفها بنوك تجارية، فهي تخضع للقانون حول النقد والقرض وتشرف عليها الدولة المنظمة، كما أنها شركات ذات رؤوس أموال تخضع لأحكام القانون التجاري كما أن التشريع يتسم بانعدام الانسجام بين النصوص والتناقض أحيانا ووجود ثغرات قانونية، نتج عنها صعوبات في تحليل المشاكل القانونية للبنوك وبالتالي تجد البنوك نفسها في عدة تناقضات حيث تلعب الدولة المساهم الوحيد والدائن والمدين والفاعل الاقتصادي في آن واحد.

ثانيا-علاقة البنوك بالخزينة العامة.

إن قيام الخزينة العمومية بإصدار سندات على مدى عشرين سنة مقابل حقوق البنوك على المؤسسات العمومية جعل البنوك تقع في مشاكل على مستوى التسيير عند القيام بعملية التطهير المالي، مما أثار مشاكل على مستوى ميزانية وسيولة البنوك، حيث تجمدت أصولها بالنظر إلى آجال السندات ومحافظ البنوك، وبالتالي عجز البنوك في مجال تحليل الأداء والفعالية نظرا للنقص والعجز في تخصيص المؤونات المقابلة لهذه الحقوق بالإضافة إلى أن معدل الفائدة الذي تدره السندات يقدر بـ 5 % والذي لا يتناسب إطلاقا مع تكلفة الموارد المالية التي تتحملها معظم البنوك في إطار عملية التمويل عن طريق السحب على المكشوف.

ثالثا-صغر حجم رأسمال البنوك.

على الرغم من التطور الذي شهدته البنوك الجزائرية من حيث زيادة أصولها ورؤوس الأموال، إلا أنها لا تزال تعاني من صغر أحجامها وذلك مقارنة بالبنوك العربية والأجنبية، حيث يثير هذا الموضوع عدة مشاكل وذلك في ظل ظاهرة اندماج البنوك من أجل تقوية مكانتها وتعزيز كفاءاتها وتنافسيتها مما أدى بالسلطات إلى إصدار النظام رقم 08-04 المؤرخ في 23 ديسمبر 2008 والذي يرفع الحد الأدنى لرأس المال إلى 10 مليار دج بالنسبة للبنوك و 3.5 مليار دج بالنسبة

[1] نور الدين تمجعدين والحاج عرابة، **تحديث القطاع المصرفي في الجزائر، الاستراتيجية والسياسة المصرفية**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول "إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، يومي 11-12 مارس 2008، ص ص 6.5.

للمؤسسات المالية (بعد أن كان 2.5 مليار دج بالنسبة للبنوك و 500 مليون دج بالنسبة للمؤسسات المالية).[1]

رابعا-مشكلة القروض المتعثرة.

نتيجة للسياسات الإقراضية التوسعية التي انتهجتها الجزائر في مجال الإصلاح المصرفي القائمة على أساس تمويل المؤسسات الاقتصادية ذات الطابع العمومي من قبل البنوك المملوكة دون مراعاة عوامل المردودية والربحية في عملية التمويل، كانت الآثار جد سلبية على وضعية البنوك العمومية ومؤثرة للغاية على واقع لجهاز المصرفي الوطني ككل، حيث نمت القروض المتعثرة والمشكوك في تحصيلها بصورة كبيرة وغير مسبوقة خاصة في ظل ضعف مستوى تسيير شؤون تلك البنوك وهو الأمر الذي تطلب فيما بعد تحركا للسلطات العليا في البلاد عبر عمليات تطهير واسعة لمحافظ البنوك أنهكت كاهل الخزينة العمومية واستنزفت منها أمولا ضخمة، كان بالإمكان أن تذهب باتجاه وتمويل برامج التنمية الوطنية خصوصا في المجالين الاقتصادي والاجتماعي.[2]

خامسا-عجز النظام المصرفي على تعبئة الادخار

يعود هذا العجز إلى الأوضاع الاقتصادية السائدة في الجزائر والتي لم تسمح بالتهيئة لانطلاقة اقتصادية نوعية، حيث أن القطاع المصرفي الجزائري كان يساوي تقريبا بين الفوائد الممنوحة على الودائع في البنوك والأموال الموجهة للتوظيف، كذلك غياب أدوات جديدة لتعبئة الادخار والتي يمكن من إحلال وتعويض الائتمان المصرفي وذلك راجع للأسباب:

أ- **غياب سياسة ادخارية محفزة:** وذلك نتيجة ضعف معدلات الفائدة والتي تستقر في مستويات دنيا، مما فتح المجال أمام السوق الموازية لتوظيف الأموال مقابل عوائد ذات مردود أحسن من توظيفها في البنوك.

ب- **غياب أدوات مالية جديدة:** إن وجود وتوفر الأدوات المالية وتنوعها يعتبر في أي اقتصاد من الضروريات لتعبئة ادخارات الأفراد، وهذا ما نجده غائبا في الاقتصاد الجزائري وعلى مستويين هما:

- **على مستوى أدوات الادخار:** إن غياب أدوات قادرة على جذب رؤوس الأموال هو عائق هيكلي يؤدي إلى ضعف في تعبئة موارد الادخار وهذه الادوات لن تكون عملية في غياب سوق مالية وسوق البورصة وكذلك سوق للرهن.

[1] لزهر ساحلي، مرجع سبق ذكره، ص 341.

[2] شهيرة عديسة، **تقييم الدور التمويلي الأورو جزائري في تأهيل النظام المصرفي الجزائري**، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وتمويل، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016-2017، ص187.

- **على مستوى الأدوات البديلة للقروض البنكية:** من بين هذه الأدوات الائتمان التجاري لتمويل الاستثمارات، كما توجد بعض الإجراءات السريعة التي يتوجب على البنوك القيام بها من أجل تقديم خدمات بنكية مقبولة تتمثل في:

- اللجوء إلى الآلية في المقاصة، وكذا عمليات المعالجة داخل البنك.
- تنويع المنتجات المالية.
- منح فوائد محفزة للأفراد.

سادسا-ضعف مردودية العنصر البشري

من أهم مقومات التنمية المستدامة الإستثمار في العنصر البشري الذي يعد أحد العوامل الأساسية في قطاع الخدمات خاصة فيما يتعلق بالبنوك، ويعد تكوين وتسيير الموارد البشرية من الأولويات لأن فعاليات السوق تستوجب التحلي بصفات الاحترافية، كما أن وجود تسيير جيد يسمح بتقديم خدمات ذات جودة ونوعية تساهم في تعظيم الربح، كما يجب على العنصر البشري في المؤسسة المصرفية أن يأخذ بالمعايير والمقاييس البنكية العالمية لضمان تسيير بنكي منسجم ومتوافق، حيث تجد البنوك الجزائرية تعاني من:

أ- عدم استقرار المسيرين في المؤسسات المصرفية.

ب- ضعف إجراءات الرقابة والإدارة.

ج- تدني نوعية الخدمات المصرفية المقدمة.[1]

المطلب الثالث: النظام المصرفي الجزائري وتطبيق معايير بازل

تسعى البنوك إلى تدعيم مراكزها المالية وتحقيق كفاية في رأس المال، الأمر الذي شغل خبراء المصارف في ظل العولمة والمتغيرات الدولية الحديثة، فمع تزايد المنافسة المحلية والدولية أصبحت البنوك عرضة للعديد من المخاطر الناتجة عن نشاط البنك أو طريقة تسييره وإدارته، أو عوامل خارجية تتعلق بالبيئة التي يعمل فيها البنك.

ونتيجة لذلك كان لزاما على البنوك في أي نظام مصرفي السعي إلى تطوير التنافسية لمواجهة تلك الأخطار، فكانت بداية التفكير والتشاور بين البنوك المركزية في العالم للتقليل من مخاطر العمل المصرفي، من خلال إيجاد معايير عالمية لتطبيقها في هذا الصدد، فكانت هناك اتفاقيات بازل.

قامت لجنة بازل بوضع مقترحات ومعايير أصبحت فيما بعد معتمدة في معظم الدول وذلك لما لها من إجراءات تستهدف ترقية ممارسات وأعمال البنوك وكذا مواجهة المخاطر وحماية حقوق المودعين والعمل على تحقيق الاستقرار في المنظومة المصرفية وتقليل الفوارق في الإشراف على البنوك بين الدول.

[1] نورالدين تمجغدين والحاج عرابة، مرجع سبق ذكره، ص ص9.8.

بالنسبة لتطبيق الجزائر لمعايير بازل فإنه يمكننا ملاحظة تأخر الجزائر في الاتفاقية حيث يصل تطبيقها تدريجيا إلى سنة 1999، حيث كانت التعليمة 94-74 الصادرة عن بنك الجزائر بتاريخ 1974/11/29 ناجحة في جعل البنوك والمؤسسات المالية الجزائرية تتمكن من مسايرة بازل I، الى جانب معظم المعدلات المتعلقة بالقواعد الحذرة، كما أصدرت الجزائر عدة تعليمات تتوافق ومقررات بازل I، لكن بالرغم من ذلك هناك اختلاف واضح بين معيار الرقابة في الجزائر ومعيار لجنة بازل يمكن توضيحه في النقاط التالية: [1]

1. معدلات ترجيح المخاطر في الجزائر تختلف عن معدلات لجنة بازل، حيث نجد في الجزائر المعدلات هي 0%، 5%، 20%، 100%، في حين ما أقرته بازل هو 0%، 20% 50%، 100%.
2. نسبة الملاءة تحقق ضمان تغطية خطر الائتمان فقط، وتغفل عن مخاطر الفائدة ومخاطر الصرف، حيث:

نسبة ملاءة البنك (نسبة كوك) = الأموال الخاصة /الأموال المرجحة بمخاطر الائتمان ≤ 8%

3. النظام المصرفي الجزائري لا يتوفر على أنظمة لقياس المخاطر (مخاطر التشغيل ومخاطر السوق).
4. اختلاف المخصصات لمواجهة المخاطر المصرفية حيث تدرج حسب بازل ضمن رأس المال المساند، أما في الجزائر فيتم ادراجها ضمن مكونات رأس المال الأساسي.
5. نظام الرقابة الداخلية ونظام المعلومات غير متطور في النظام المصرفي الجزائري.
6. عدم امتلاك الهيئة التنظيمية والرقابية لنظام تسيير وتقييم العمليات الجارية، حيث يعد وجوها من مبادئ لجنة بازل.

في حين لم تشهد بازل II أي تطبيق رسمي إلا في بعض النصوص التي تخص الجانب الرقابي بالإضافة إلى عدم موافقة الإجراءات المتخذة في الجزائر لاتفاقية بازل وذلك بالنسبة لترجيح المخاطر المتعلقة بالمساهمة في الشركات.[2]

إلا أنه في ظل التطورات والتغيرات العالمية الجديدة، وخاصة تلك التي فرضتها الأزمة المالية العالمية لسنة 2008 تعززت التدابير القانونية والتشريعية التي تنظم القطاع البنكي في الجزائر وتضمن الاستقرار المالي مثل صدور الأمر رقم 10-40 المؤرخ في 6أوث 2010، أي من جانب مراقبة المخاطر وذلك كمهمة أساسية لبنك الجزائر حيث أن تعزيز مهام بنك الجزائر يتيح الكشف المبكر لنقاط الضعف، كما عزز بنك الجزائر إمكانياته في مجال اختبار الصلابة، وذلك بالموافقة مع إتمام تنقيط البنوك والمؤسسات المالية في ظل النظام الجديد لتحقيق أفضل رقابة للمخاطر

[1] شهرة عديسه، مرجع سبق ذكره، ص ص: 182.181.
[2] ناصر سليمان، مرجع سبق ذكره، ص158.

البنكية، بالإضافة الى القيام بمراجعة مؤشرات الصلابة المالية من طرف لجنة الاستقرار المالية(وهي إحدى عشر (11) مؤشرات دنيا مع استحداث المؤشرات الأخرى والمسماة بمؤشرات مقترحة)، كما شهدت سنة 2010، إعطاء الأهمية للتقييم الدوري لاستقرار النظام المالي والمصرفي بواسطة اختبار الصلابة الذي أدخل سنة 2007، بالإضافة إلى تشجيع تبادل المعلومات بين مختلف الهيئات المشرفة على القطاع المالي(بنك الجزائر–اللجنة المصرفية، الخزينة العامة، هيئات رقابية، شركات التأمين).[1]

[1] عبد الرحمن مغازي وغنية شيخي، **الالتزام بالضوابط الرقابية البنكية الفعالة كوسيلة لتحقيق الاستقرار المالي**، مجلة دراسات اقتصادية، مركز البصيرة للبحوث والاستشارات والخدمات التعليمية، دارالخلدونية للنشر والتوزيع، العدد 21، الجزائر، جانفي 2013، ص20.

المبحث الثاني: إصلاحات النظام المصرفي الجزائري في ظل الانتقال إلى اقتصاد السوق

شهدت الجزائر جملة من الإصلاحات الاقتصادية الهامة الرامية إلى تحديث الاقتصاد، وذلك من أجل الانفتاح على باقي العالم وزيادة الاعتماد على قوى السوق وتوسيع دور القطاع الخاص والهدف من هذه السياسيات الاقتصادية الجديدة إصلاح أنظمة الإدارة والإنتاج والنظم الرقابية والمالية. لذا وجب على السلطات الجزائرية القيام بإصلاح على مستوى كل القطاعات ومن بين القطاعات التي شملها البرنامج القطاع المالي والمصرفي.

لقد عمدت الجزائر إلى بناء جهاز مصرفي يتماشى والتنمية الاقتصادية واعتمدت في ذلك على العديد من الإصلاحات والتغييرات خاصة في مرحلة الانتقال إلى اقتصاد السوق، حيث انتقل النظام المالي من نظام يعتمد على نوع واحد من البنوك، لعبت فيه الخزينة دور مباشر في تمويل الاقتصاد بتوجيه الائتمان من خلال البنوك التجارية العمومية، إلى نظام مالي يعتمد على قواعد السوق.

يقصد بالإصلاح المصرفي تلك التي تؤدي إلى تعديل جذري وجوهري في القوانين والتشريعات والسياسات المتعلقة بالعمل المصرفي على اختلاف أنواعها واشكالها بحيث يؤدي إلى تحسين الأداء والتكيف مع المتغيرات التي تشهدها الساحة العالمية وبالتالي يجب إجراء عملية تقييم لمجمل هذه الإجراءات حتى يتم الحكم عليها واعطائها الوصف الحقيقي ويتطلب إصلاح الجهاز المصرفي إشراكه بصورة فعلية حقيقية في عملية التنمية الاقتصادية وتعبئة كل مدخرات المجتمع الجزائري. [1]

ولقد اعترضت هذه الإصلاحات قيود عديدة يمكن إجمالها فيما يلي:[2]

- وجود ديون كبيرة ناتجة عن نظام التخطيط المركزي.
- التسرب الكبير للنقود خارج القطاع المصرفي.
- عجز أغلب المؤسسات العمومية مما أدى بها إلى عدم تسديد ديونها تجاه البنوك.
- غياب الحوار الوطني حول ضرورة تعديل النظام المصرفي.

ونظرا للدور الكبير الذي يلعبه الجهاز المصرفي في الاقتصاد تطورت ونمت إشكالية الإصلاح البنكي في الجزائر مع تطور مسار السياسة الاقتصادية للبلاد.

المطلب الأول: الإصلاحات المصرفية التي شهدها النظام المصرفي الجزائري خلال (1990-2017)

عرف الجهاز المصرفي الجزائري نقلة نوعية فيما يتعلق بالإصلاحات المصرفية، والتي تمثلت في إصدار قانون النقد والقرض90 -10، الذي سمح بتحرير الجهاز المصرفي الجزائري وبوجود بنوك

[1] بعلي حسني مبارك، **إمكانية رفع كفاءة أداء الجهاز المصرفي الجزائري في ظل التغيرات الاقتصادية والمصرفية المعاصرة**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجيستر، فرع إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2012، ص 71.

[2] مصطفى بلمقدم وراضية بوشعور، **تقييم أداء المنظومة المصرفية الجزائرية**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية (واقع وتحديات)، جامعة الشلف، يومي 14-15 ديسمبر 2004، ص ص 83.82.

ومؤسسات مالية أجنبية، وذلك بهدف إحداث مناخ تنافسي في السوق المصرفية الجزائرية، ولم يتوقف مسار الإصلاح عند هذه المحطة، بل قامت السلطات النقدية بجملة من الإصلاحات الأخرى، تماشيا والتطورات التي شهدها النظام المصرفي الجزائري، والساحة المصرفية العالمية وكان أخرها إصلاح سنة 2017 والمتعلق بالنقد والقرض.

أولا-إصلاحات الفترة 1994/1990

عرفت هذه الفترة تناول جدي واهتمام حقيقي بمشاكل النظام المصرفي التي بلغت الذروة وتميزت هذه الفترة بحدثين مهمين هما:[1]

أ- تدخل البنك العالمي وصندوق النقد الدولي من أجل مساندة الإصلاحات المصرفية عن طريق برنامج يطالب بإعادة نظر جدرية وشاملة بشأن القطاع المالي وبالتالي اختفاء تريجي للنظام البنكي خلال المرحلة السابقة.

ب- إصدار قانون 90-11 المؤرخ في 14 أفريل 1990 الذي عرف بقانون النقد والقرض وقد كان منعطفا حاسما فرضه اقتصاد السوق من اجل القضاء على نظام تمويل الاقتصاد الوطني القائم على المديونية والتضخم.

❖ **قانون النقد والقرض 90-10:** إن الإصلاحات المصرفية التي جاء بها قانون النقد والقرض 90-10 تتم عن رغبة السلطات العليا في تصحيح الاختلالات التي كانت تميز النظام المصرفي وتوفير البيئة الملائمة للتحول السليم من اقتصاد مخطط إلى اقتصاد السوق الحرة، ويمكن تلخيص أهم ما جاء في قانون 90-10 فيما يلي:

جاء هذا القانون ليضع النظام المالي والمصرفي على مسار جديد تميز بإعادة تنشيط دور البنوك كوسيط مالي وأرجع للبنك المركزي كل صلاحياته في تسيير النقد والاعتماد في ظل استقلالية واسعة، وأبعد اي تدخل إداري عن القطاع المصرفي، كما أعطى أهمية للسياسة النقدية ووضع قيود على مدى تأثير المالية العامة على النقد، وذلك بعزل دائرة ميزانية الدولة عن الدائرة النقدية من خلال:

- وضع سقف لقرض البنك المركزي لتمويل عجز الميزانية، مع تحديد مدتها واسترجاعها إجباريا في كل سنة.
- إرجاع ديون الخزينة العمومية تجاه البنك المركزي المتراكمة لغاية 14 أفريل 1990 وفقا لجدول يمتد على 15 سنة.
- إزالة الاكتتاب الإجباري من طرف المصارف التجارية لسندات الخزينة، حيث جرى إبعاد الخزينة العمومية عن دائرة الائتمان، وذلك بتعريف الائتمان بأنه عملية من عمليات المصرف من جهة

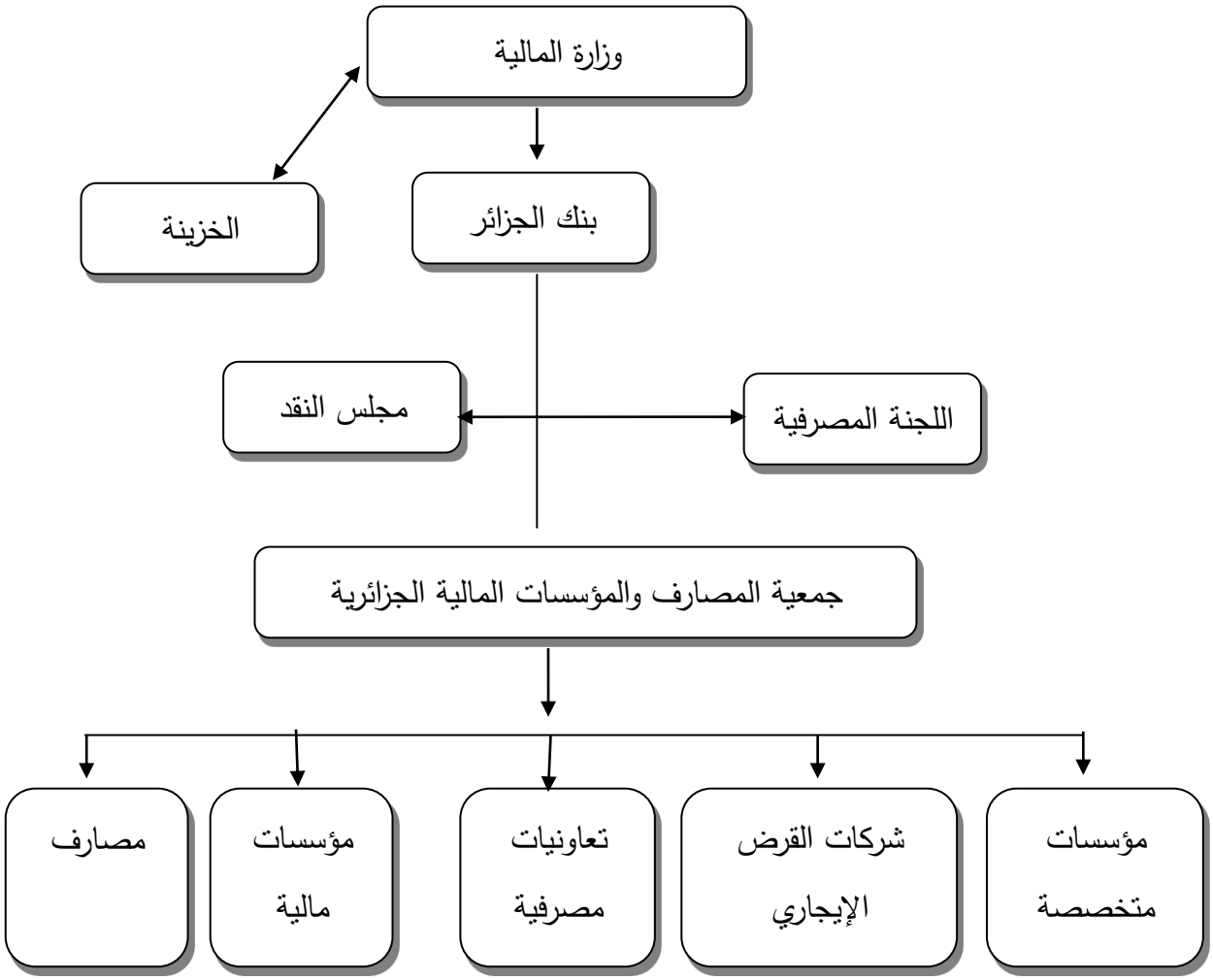
[1] مصطفى بلمقدم وراضية بوشعور، مرجع سبق ذكره، ص83.

ومنع كل شخص معنوي أو طبيعي غير المصارف والمؤسسات المالية من أداء هذه العمليات من جهة أخرى.

جاء القانون بهيئة جديدة ذات سلطة وحيدة يتمثل في مجلس النقد والقرض الذي يعمل تحت إشراف بنك الجزائر الذي أوكلت له مهمة تنظيم وتسيير السياسة النقدية العامة للبلاد.

كما أعاد هذا القانون الاعتبار للوظائف المصرفية التقليدية من حيث تسيير وتحديث وسائل الدفع، وجمع وتعبئة الادخار وترشيد نشاط الائتمان، وكرس القانون انفتاح القطاع المصرفي للاستثمار الوطني والأجنبي دون تمييز ودون وضع أي قيود للشراكة.[1]

الشكل رقم (04) هيكل النظام المصرفي الجزائري بعد صدور قانون النقد والقرض لسنة 1990



المصدر: عبد القادر قادة، **متطلبات تأهيل البنوك العمومية الجزائري**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجيستر في العلوم الاقتصادية تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2008-2009، ص83.

[1] خالد منة، **العلاقة بين المؤسسة والبنك، محاولة تقييم الأداء في ظل إصلاح المنظومة المصرفية الجزائرية**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية (التحولات الاقتصادية واقع وتحديات)، جامعة الشلف، يومي 14-15 ديسمبر، 2004، ص211.

ثانيا-إصلاحات الفترة 2000/1994

دخلت الجزائر في مرحلة ثانية من الإصلاحات الهيكلية للاقتصاد بالتعاون مع مؤسسات مالية دولية في أفريل 1994 انطلاقا من اتفاق التمويل قصير المدى ويهدف هذا البرنامج إلى إعادة هيكلة الاقتصاد الجزائري واسترجاع التوازنات الكبرى، وقد تسارعت وتيرة الإصلاحات الاقتصادية والمالية بعد إبرام اتفاق إعادة هيكلة الاقتصاد الجزائري مع المؤسسات المالية الدولية في 22 ماي 1955 والحصول على تمويل موسع قدره1.8 دولار يصرف على ثلاث سنوات يهدف إلى إعادة الاستقرار الاقتصادي الكلي وتخفيض معدلات التضخم والتقليص من العجز المالي و خوصصة المؤسسات الاقتصادية العمومية.

ومع بداية عام 1997 تم خوصصة 148 مؤسسة خوصصة كلية، و102 مؤسسة تمت خوصصتها جزئيا بالإضافة إلى حل 333 مؤسسة عمومية محلية (ولائية وبلدية)، غير أن قانون الخوصصة في الجزائر لم يشر في نصوصه إلى إمكانية فتح رأسمال البنوك وخوصصتها، والحدث البارز في هذه الفترة هو الانطلاق الرسمي لبورصة الجزائر في نهاية جويلية 1999 ضمت كل من شركة سوناطراك، مؤسسة رياض الفتح سطيف، مجمع إنتاج الأدوية صيدال وشركة تسيير فندق الأوراسي.

أما في يخص الوضع العام للقروض الممنوحة للاقتصاد في الجزائر فقد تعلق بتدخل البنوك التجارية في مجال منح القروض القصيرة والمتوسطة، وكذا تدخل الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط في مجال منح القروض طويلة الأجل.[1]

ثالثا-إصلاحات الفترة 2017/2001

في هذه الفترة حدثت عدة تجاوزات أغلبها ناتجة عن وجود ثغرات في الجانب التشريعي بالإضافة إلى ضعف في الجانب التنظيمي والرقابي مما دفع بالسلطات إلى مواصلة الإصلاح، فمنذ أن وضعت السلطات العليا في البلاد قانون النقد والقرض، وهي تقوم بالإصلاحات تلو الأخرى نتيجة لتطور الأوضاع الاقتصادية المالية والمصرفية، وربما أكثر الاحداث دراماتيكية عقب ذلك القانون هو إفلاس بنكيين جزائريين هما " بنك الخليفة" والبنك الصناعي والتجاري الجزائري"، الذي ترتب عنهما عدة خسائر تحملتها خزينة الدولة، وهنا باشرت السلطات جملة من الإصلاحات الجديدة من خلال تعديل القانون 90-10، ومن بين هذه التعديلات ما يلي:[2]

---

[1] رضوان سوامس، **العلاقة بين البنك والمؤسسة على ضوء الإصلاحات المالية والنقدية التجارية في الجزائر**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني الأول حول المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد، جامعة عنابة، يومي 22-23 أفريل 2003، ص ص.172.171

[2] أمر رقم 01/01 المؤرخ في 04 ذي الحجة عام 1421 الموافق لـ 27 فيفري 2001، يعدل ويتمم القانون رقم 90-10 والمتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 14، السنة الثامنة والثلاثون، الصادرة بتاريخ 28 فيفري 2001.

أ- تعديل سنة 2001 (الأمر رقم01-01):

الصادر في 27 فيفري 2001 وكان أول تعديل لقانون النقد القرض 90-10، حيث مس هذا التعديل وبصفة مباشرة الجوانب الإدارية في تسيير بنك الجزائر فقط دون المساس بصلب القانون ومواده المطبقة، وبموجب هذا التعديل تم التخلي عن العهدة المحددة في قانون 90-10 والتي تعلقت بمحافظ بنك الجزائر ونوابهم ويتم تعميمهم بمقتضى مرسوم رئاسي والفصل بين مجلس إدارة البنك ومجلس النقد والقرض، حيث يتم تسيير هذا الأخير كما يلي:

- لايستدعي المحافظ أعضاء المجلس ويرأسه ويعد جدول أعماله، حيث يكون حضور سنة اعضاء من المجلس ضروريا لعقد اجتماعاته.
- تتخذ القرارات بالأغلبية البسيطة للأصوات، وفي حالة التعادل في الأصوات يكون صوت الرئيس مرجحا.
- لا يجوز لأي عضو في المجلس أن يعوض من ينوب عنه أو يمثله في اجتماعات المجلس.
- يجتمع المجلس مرة كل ثلاثة أشهر على أقل بناءً على استدعاء من رئيسه ويمكن أن يستدعي الاجتماع كلما دعت الضرورة لذلك بمبادرة من رئيسه أو من أربعة أعضاء.

ب- تعديل سنة 2003 (الأمر رقم 03-11):

لم يكن للتعديل السابق الذي جاء به الأمر رقم 01-01 أثر يذكر، ولم يأتي بأثر كبير في نشاط بنك الجزائر، وهو الأمر الذي أدى إلى الاستمرار في القيام بعمليات الإصلاح فجاء الأمر 03-11 الصادر في 26 أوث 2003 المعدل والمتمم لقانون النقد والقرض 90-11 والذي أفرز جملة من التغييرات التي مست المحافظ ونوابه وصلاحيات مجلس النقد والقرض، وقد تم إصداره نتيجة لعدة عوامل أهمها:[1]

- التطبيقات الخاطئة والمغلوطة لقانون النقد والقرض والتي حالت دون السير الحسن للنشاط البنكي والمالي في الجزائر.
- عملية التطهير المالي التي عرفتها مختلف البنوك والمؤسسات المالية العمومية.
- الانفتاح المتزايد للاقتصاد الجزائري، وتزايد التوجه نحو الانضمام لمنظمة التجارة العالمية وتحرير القطاع البنكي والمالي.
- انفتاح الدولة على القطاع البنكي الخاص وما انجر عنه من أزمة البنوك الخاصة الجزائرية.
- عدم نجاعة مختلف القوانين والأوامر السابقة المنظمة للقطاع الجزائري.

[1] وردة خزدار، **تأثير انضمام الجزائر إلى المنظمة العالمية للتجارة على المنظومة المصرفية**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجيستر في العلوم الاقتصادية، تخصص تحليل والاستشراف الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2012، ص176.

ويهدف الأمر 03-11 إلى:[1]

1- السماح لبنك الجزائر بممارسة أحسن صلاحياته عن طريق:

- الفصل بين صلاحيات مجلس النقد والقرض وصلاحيات مجلس إدارة بنك الجزائر.
- توسيع صلاحيات مجلس النقد والقرض.
- تدعيم استقلالية اللجنة المصرفية وتفعيل دورها في مراقبة أنشطة البنوك.

2- توفير أحسن حماية للبنوك ولادخار الجمهور عن طريق:

- تدعيم الشروط والمعايير المتعلقة بتراخيص اعتماد البنوك ومسيرتها وإقرار العقوبات الجزائرية على المخالفين لشروط وقواعد العمل المصرفي.
- إنشاء صندوق التأمين على الودائع الذي يلزم البنوك بتأمين جميع الودائع.
- توضيح وتدعيم شروط عمل مركزية المخاطر.

3- تقوية الاتصال والتشاور بين بنك الجزائر والحكومة عن طريق:

- إنشاء لجنة مشتركة بين بنك الجزائر ووزارة المالية لتسير الموجودات الخارجية والدين والخارجي.
- إثراء شروط ومحتوى التقارير الاقتصادية والمالية وتسيير بنك الجزائر.
- التداول الجيد للمعلومات الخاصة بالنشاط المصرفي والمالي، والعمل على توفير الأمن للبلاد.

ج-تعديل سنة 2010 (الأمر رقم 10-04):

لقد تواصلت الإصلاحات المصرفية في الجزائر سنة 2010 من خلال إصدار الأمر 10-04 في 26 أوث 2010 المعدل والمتمم للأمر رقم 03-11، حيث ساهم هذا الأمر في توسيع صلاحيات مهام بنك الجزائر وأعفاه من الخضوع لإجراءات المحاسبة العمومية ورقابة مجلس المحاسبة ومن التزامات التسجيل في السجل التجاري، ومن المهام الجديدة للبنك المركزي حرصه على استقرار الأسعار كهدف من أهداف السياسة النقدية وتوفير أفضل الشروط في ميادين القرض والنقد والصرف، والحفاظ عليها لنمو سريع للاقتصاد مع السهر على الاستقرار النقدي والمالي وتسيير التعهدات المالية اتجاه الخارج وضبط سوق الصرف، والتأكد من سلامة وصلابة الجهاز المصرفي الوطني.

وأحدث الأمر رقم 10-04 تعديلا فيما يخص تشكيلة اللجنة المصرفية المنصوص عليها في المادة 106 من الأمر 03-11 حيث نصت المادة 08 منه على أن اللجنة المصرفية تتكون من المحافظ، رئيسا، 03 أعضاء يختارون لكفاءتهم في المجال المصرفي والمالي والمحاسبي، وقاضيان

[1] Abdelkrim Naas، **le système bancaire algérien de la colonisation a l'économie de marché**، maison nouvel et rose، Paris، France, 2003, p24.

ينتدبان من المحكمة العليا ومجلس الدولة على التوالي، وممثل عن مجلس المحاسبة يختاره رئيس هذه المجلس من بين المستشارين الأولين وممثل عن وزير المالية.[1]

د-تعديل سنة 2017 (القانون 17-10):

نتيجة للأوضاع الصعبة التي يشهدها الاقتصاد الجزائري، فقد تم استهلاك كافة الاحتياطات العمومية، مما دفع بالخزينة إلى تعبئة موارد إضافية، وهكذا تم اللجوء إلى قرض سندي وطني، كما استفادت الخزينة من فوائد معتبرة تم اقطاعها من نتائج بنك الجزائر وعلى الرغم من كل هذه المساهمات تبقى الخزينة لسنة 2017 في حاجة لتمويل يفوق 500 مليار دج.

قامت السلطات العمومية بمنع اللجوء إلى المديونية الخارجية للاستعاضة عن الأزمة المالية التي تمر لها البلاد، ولهذا قررت الحكومة اللجوء إلى أداة " التمويل الغير التقليدي" أو " التسهيلة الكمية" وقصد إدراج هذه الأداة الجديدة تم تعديل قانون النقد والقرض وفق القانون 17-10 الصادر بتاريخ 11 أكتوبر 2017 المعدل والمتمم للأمر 03-11 المؤرخ في 26 أوث 2003 والمتعلق بالنقد والقرض، وقد تمت صياغة هذا التعديل ضمن المادة 45 مكرر التي تقضي شراء البنك المركزي السندات المالية بصفة مباشرة عن الخزينة بصفة استثنائية ولمدة 5 سنوات، من أجل المساهمة في تغطية نفقات الخزينة، وتمويل الدين العمومي وتمويل الصندوق الوطني للاستثمار.[2]

تنفذ هذه الآلية المرافقة برنامج الإصلاحات الهيكلية الاقتصادية والميزانية والتي ينبغي أن تقضى في نهاية الفترة المحددة (5 سنوات) كأقصى تقدير إلى توازنات خزينة الدولة وتوازن ميزان المدفوعات وتحدد آلية متابعة تنفيذ هذا الحكم من طرف الخزينة وبنك الجزائر عن طريق التنظيم وحسب الوزير الأول فإن هذه الآلية الجديدة ستعطي فرصة للمستثمرين لرفع قدراتهم من خلال الصندوق الوطني للاستثمار الذي سيمنح قرضا تسدد على مدى 30 سنة، سيتم اعفاؤها من تسديـــد الفوائد على مدى 5 أو 10 سنوات، كما ذكر وزير المالية بأن التمويل غير التقليدي سيوجه للاستثمار ولإعادة شراء ديون سونلغاز وسندات الخزينة الصادرة لفائدة سوناطراك من أجل السماح لهاتين الشركتين ببعث مشاريعها.[3]

وتنبغي الإشارة في الأخير أن المصادقة على هذا التعديل في ظل تخوف كبير لدى خبراء الساحة البنكية والمالية الجزائرية الذي يعتبرونه بمثابة عملية تجميل لطبع النقود المحفوفة بالمخاطر

[1] الأمر رقم 10-04 المؤرخ في 16 رمضان 1431 الموافق 26 أوث 2010 يعدل ويتمم الأمر رقم 03-11 المتعلق بالنقد والقرض الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 5، السنة السابعة والأربعون، الصادر بتاريخ 1 سبتمبر 2010.

[2] أبو بكر خوالد، **تقييم إصلاح قانون النقد والقرض الجزائري وأبرز التعديلات الطارئة عليه**، مجلة العلوم السياسية والقانون، المجلد 2، العدد02، ألمانيا، برلين، 7 فيفري 2018، ص ص201.202.

[3] سمير ع، **قانون النقد والقرض المعدل يدخل حيز التنفيذ، الضوء الأخضر لبنك الجزائر لإقراض الخزينة العمومية.** https//:www.amasronline.com/index.plp/2014/81681-2017-10-15-22,consulté de 25/04/2018.

والتي ينجر عنها زيادة كبيرة لنسب التضخم وتراجع رهيب للقدرة الشرائية للدينار، وإخلال كبير بدور البنك المركزي في كبح التضخم والمحافظة على استقرار العملة الوطنية.

المطلب الثاني: الوضعية الحالية للاقتصاد الجزائري

إن تقييم الوضعية الحالية للاقتصاد الجزائري يتطلب تشخيص معمق على المستوى الكلي، فقد عرفت الجزائر إصلاحات سجلت نمو اقتصادي جد بطيء وغير كاف لحل المشاكل الاقتصادية والاجتماعية ، لكن الارتفاع المحسوس للعوائد النفطية مكن الاقتصاد الجزائري من تحسين جملة من الأوضاع كتقليل من حجم البطالة التي بلغت 8.9% سنة 2013، كما حقق الميزان التجاري فائض بلغ 0.59 مليار سنة 2014، وفائض في ميزان المدفوعات بلغ 0.3 مليار دولار سنة 2013 وتحسن حجم المديونية الخارجية ب3.39 مليار دولار مع احتياطات من العملات الأجنبية بلغت 194 مليار دولار سنة 2013، ورغم هذه النتائج وتحسن في بعض المؤشرات تبقى بين من يرى أن الاقتصاد حقق نتائج إيجابية نظرا لتحسن المؤشرات الاقتصادية الكلية الداخلية والخارجية وتثمين لتوجهات الدولة نحو تحقيق التنمية، إلا أن البعض الأخر لا ينظر للواقع الاقتصادي الجديد الذي أفرزته برامج الإصلاح بنفس المنظار باعتبار التوازن الداخلي والخارجي حالات ظرفية وليست أداة لتحقيق أهداف قاعدية وأساسية ولم تساهم في تحفيز النمو وخلق الشروط الضرورية للإقلاع.

وفي ظل تراجع سعر النفط الذي لم يعد محتملا بل حقيقة بداية من شهر سبتمبر 2014، ومزال مستمرا، حيث تراجع من 112 دولار للبرميل الى أقل من 50 دولار للبرميل مما يبدي نوعا من التساؤل على قدرة السلطات العمومية في مواصلة ضخ الأموال في الاقتصاد الوطني من أجل خلق نسبة نمو متواصلة في ظل انحدار أسعار البترول وما ستلقي به على القطاعات الأخرى باعتبار أن لها المساهمة الكبرى في تمويل الخطط التنموية وما تسهم به من خلق مناصب العمل ورفع مستويات النمو الاقتصادي.[1]

من المتوقع أن تحافظ الحكومة على المشاريع التي شرعت في إنجازها والمقدر حجمها ب 26 مليار دولار، مع الاستغناء عن باقي المشاريع الأخرى التي لا تحمل طابع الأولوية والتي لا تؤثر على النمو الاقتصادي، فقد بلغ حجمها 29 مليار دولار وقد مس حجم ترشيد الانفاق العمومي في مجال المشاريع الكبرى53% من المشاريع المخصصة، وتعد ضمن برامج الترشيد، هذا ما يجعلنا نستبعد أن تكون الجزائر في أزمة اقتصادية في المدى القصير لفترة المخطط الخماسي 2015-2019 رغم أنها ستظهر تعقيدات بعد سنتين إن استمرت مؤشرات التصحيح الاقتصادي على ماهي عليه أي يبقى رصيد ضبط الإيرادات في 47 مليار دولار واحتياطي من النقد الأجنبي 170مليار

[1] عاشور حيدوني وميلود وعيل، **أثر الموارد المالية النفطية على المتغيرات الكلية للاقتصاد الجزائري**، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد 05، جوان 2017، ص 336.

دولار أي أن مجموع 217مليار دولار تصنع التوازنات الكبرى للدولة، غير أن هناك بعض المؤشرات ستعرف تراجعا وقد بدأت ملامحها تظهر في الأفق، فتراجع الصادرات من 68 مليار دولار سنة 2014الى 34 مليار دولار في أخر 2015 واستمر الى غاية 2016 مع استقرار الاستيراد بمعدلات عالية تعادل 573 مليار دولار مما تفاقم عجز الميزان التجاري ب20 مليار دولار أمام بلوغ نفقات الميزانية 758 مليار مقابل إيرادات قدرت ب49.5 مليار مما يعني عجز للموازنة عن عتبة الميزانية 758، والتضخم سيرتفع ويقترب من 10% بحلول سنة 2015، فرغم هذه المؤشرات الا انه لايزال للجزائر فرصة هامش تحرك للحاق بمعيار الإقلاع بالنظر الى القطاعات الراكدة والتي هي دون سقف النمو، فالدولة اليوم أمام إدارة الاقتصاد الوطني وفق مفهوم الأزمة للمديين المتوسط والبعيد وعليها البحث عن أدوات التصحيح الأكثر ملائمة وتركيز الجهد الاستثماري في أفاق السنوات القادمة حول القطاعات الراكدة كالسياحة والصناعة [1]... و إن من أهم العوامل الرئيسية للنهوض بالقطاع الاقتصادي أي مفاتيح النمو والتي تبدأ بمنظومة التعليم وعصرنتها وتأهيل الموارد البشرية إعادة هيكلة القطاع العام على أساس الشراكة الاستراتيجية مع القطاع الخاص، فك الارتباط بالريع والعمل على تنويع الاقتصاد وتحفيز القطاعات الراكدة وتحسين مناخ الأعمال.

[1] عاشور حيدوني وميلود وعيل، مرجع سبق ذكره، ص ص339.337.

المبحث الثالث: النظام المصرفي الجزائري في إطار التحول إلى اقتصاد السوق

إن التحدي الذي يواجه البنوك الجزائرية خلال مرحلة الانفتاح على الاقتصاد العالمي يكمن في تفعيل دور النظام البنكي وتطهيره من الاختلالات لجعله شريكا فعالا وديناميكا موثوقا فيه للسير بالاقتصاد الجزائري بأمان نحو اقتصاد السوق، فحداثة النظام المصرفي الجزائري لم تتح له الوقت الكافي للحصول على معرفة وخبرة كافية ليكون لنفسه آليات للعمل تتلاءم مع الشروط العامة المعروفة لدى مختلف الأنظمة البنكية المتقدمة، وفي كل مرحلة جديدة يصل إليها الاقتصاد الوطني يظهر النظام المصرفي في لب النقاش، ويتضح بشكل كامل أنه لا يمكن القيام بالتنمية مهما كانت طبيعتها ما لم يتوفر نظام يتحكم في تقنيات العمل المصرفي ويخصص الموارد المالية بشكل أفضل.

المطلب الأول: الإجراءات اللازمة خلال مرحلة التحول نحو اقتصاد السوق.

حتى تكون المنظومة المصرفية ضمن مسار يتماشى والتوجهات الجديدة في مجال تسيير البنوك يجب إدخال مناهج التنظيم والتشغيل، حيث أن القطاع المصرفي يحتاج إلى بنية نقدية متطورة تشمل كل الفروع التكنولوجية للخدمات المصرفية والأنظمة المشتركة للتنافس بين البنوك، ومن الضروري إقامة نظام يتكيف مع المعايير العصرية، وذلك من خلال:[1]

أولا-خلق المنافسة بين البنوك.

مع تزايد العولمة وتحرير الخدمات المصرفية من القيود، أخذت المنافسة تشتد في الأسواق المصرفية حيث اخذت هذه المنافسة ثلاثة مظاهر:

- المنافسة بين البنوك التجارية فيما بينها سواء على المستوى المحلي أو الإقليمي أو العالمي.
- المنافسة بين البنوك والمؤسسات المالية الأخرى.
- المنافسة غير المالية التي تقدم الخدمات المصرفية.

ثانيا-فتح المجال أمام المبادرة الخاصة الأجنبية.

أصبح بإمكان البنوك والمؤسسات المالية الأجنبية أن تفتح فروعا لها في الجزائر منذ تاريخ صدور قانون النقد والقرض، شرط الالتزام بقواعد القانون الجزائري، وككل مؤسسة بنكية أو مالية يجب الحصول على ترخيص خاص يتجسد في قرار صادر عن محافظ بنك الجزائر، كما يجب أن تستعمل هذه البنوك والمؤسسات الأجنبية رأس مال يوازي راس المال الأدنى المطلوب تأمينه من طرف البنوك والمؤسسات المالية الجزائرية كما هو محدد بواسطة النظام رقم 90-01 المؤرخ في 04 جويلية 1990 المتعلق براس المال الأدنى للبنوك والمؤسسات المالية العاملة في الجزائر.

[1] بلقاسم زايري، **آثار انضمام الجزائر إلى المنظمة العالمية للتجارة على القطاع المصرفي في الجزائر**، مداخلة مقدمة ضمن اعمال المؤتمر العالمي الدولي الثاني حول " إصلاح النظام المصرفي الجزائري" جامعة قاصدي مرباح ورقلة، يومي 11-12 مارس 2008، ص6.

وقد حدد النظام رقم 93-01 المؤرخ في 03 جانفي 1993 شروط تأسيس أي بنك أو مؤسسة مالية وشروط إقامة فروع لبنوك ومؤسسات مالية أجنبية ومن بين الشروط نذكر:

- تحديد برنامج النشاط والوسائل المالية والتقنيات المرتقبة.
- القانون الأساسي للبنك أو المؤسسة المالية.

ثالثا-إصلاح النظام المحاسبي في البنوك التجارية بما يتلاءم واحتياجات السوق

إن التحول إلى اقتصاد السوق سيفرض مجموعة من التغيرات في المحيط الاقتصادي للمؤسسات الاقتصادية العمومية بما في ذلك المؤسسات المالية ونخص بالذكر قطاع البنوك الذي يشهد تحولات في هيكلة أنظمته خاصة النظام المحاسبي الذي يشهد مجموعة من الإصلاحات لتكييفه مع التغيرات الحالية نذكر منها:

أ- ملائمة النظام للهيكل الإداري للمصرف حتى يتم توفير المعلومات المناسبة لإدارة هذا المصرف.

ب- حياد النظام المحاسبي بحيث لا يكون متحيزا إلى فئة معينة من المستفيدين.

ج- توفير نظام دقيق لتسجيل عمليات المصرف وذلك بتبويبها وفهرستها بحيث يمكن استخراج المعلومات المطلوبة بسهولة وبسرعة وبأقل تكلفة.

د- توفير نظام المراجعة والمراقبة الداخلية والخارجية لتفادي الأخطاء واكتشافها وتصحيحها لضمان دقة المعلومات المستخرجة واتخاذ التوازن الصحيحة.

رابعا-ضرورة توفير الاستراتيجية الفعالة لأداء البنوك

ويتطلب ذلك ما يلي:

أ- اتباع سياسة اقراض فعالة.

ب- سياسة فعالة في تجميع وتعبئة الادخار.

ج- تحسين نوعية الخدمات المصرفية.

د- تحسين وسائل الإعلام والتنظيم.[1]

خامسا -ضرورة توسيع النشاط النقدي والمالي

تفتقر البلاد إلى النقد والسوق المالي ونظام مصرفي منتظم، فقد أصبحت الدولة مثقلة بالديون، كما أن مؤسساتها عرفت تدهورا اقتصاديا واختلال بنيتها المالية ومع التحول إلى اقتصاد السوق تطرح مسألة أداة انتشار البنوك بشكل ملح مسألة تنظيم، ويهدف تغيير النظام النقدي والإبداع المالي إلى

[1] وهيبة بوخذوني، **واقع وآفاق النظام المصرفي في إطار التحول إلى اقتصاد السوق**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية (واقع وتحديات) جامعة الشلف، يومي 14-15 ديسمبر 2004، ص ص 130.128.

تسهيل هذا الانتشار، إن فتح القطاع البنكي لمنافسة البنوك الخاصة وبروز منافسة أسواق رؤوس الأموال يشكل فرصة للبنوك للقيام بدورها الحقيقي وهو دور الوساطة.[1]

سادسا-إنشاء معاهد مصرفية

يشكل إنشاء المعهد المصرفي عنصر هاما ومساعد في تأهيل الجهاز المصرفي، ويجب على المؤسسات المصرفية والمالية إنشاء هذا المعهد من أجل تثقيف وتدريب العاملين في المصارف على مواضيع مختلفة، وتقوم هذه المعاهد بتدريس النظم المصرفية التقليدية والحديثة، كما يجب إدراج مناهج إدارة الأعمال ضمن برامجها.

ولا بد أن تتألف الهيئة التدريسية لهذا المعهد من المدرسين المحليين والعرب أو الأجانب عندما لا تتوفر الخبرات المطلوبة محليا، وهذا يضمن مستوى متقدم من المعرفة والعلم المصرفي.[2]

المطلب الثاني: التحديات التي تواجه البنوك الجزائرية للاندماج في الاقتصاد العالمي

لقد أدت التطورات التي شهدها الاقتصاد العالمي إلى فرض ضغوط متزايدة على البنوك الوطنية نظرًا للمنافسة التي فرضتها البنوك العالمية الكبرى واستحواذها على نصيب متزايد من الأسواق المحلية، خاصة بعد اتجاه الدول النامية ومن بينها الجزائر إلى فتح أسواقها وانتهاج سياسات التحرر الاقتصادي والتزامها بقواعد وضوابط الرقابة والإشراف التي وضعتها لجنة بازل وفقا لاتفاقية منظمة التجارة العالمية، وبالتالي أصبحت البنوك الجزائرية تواجه جملة من التحديات لاندماج في الاقتصاد العالمي والتي يمكن حصرها فيما يلي:[3]

أولا-النزعة نحو التدويل أو العولمة

يقصد بالتدويل زيادة التعاون بين الدول والمؤسسات المصرفية المختلفة المتواجدة بتلك الدول وذلك يتضح من خلال تواجد البنوك خارج أسواقها المحلية، ويلاحظ أن التدويل له ثلاثة آثار هامة على اقتصاديات الدول، ومن بينها الجزائر، وتتمثل هذه الآثار فيما يلي:

- زيادة عدد البنوك والمؤسسات المالية والأجنبية العاملة في السوق المصرفية الجزائرية.
- زيادة أصول البنوك الاجنبية العاملة في السوق المصرفي.
- زيادة أهمية الأصول والالتزامات الأجنبية في البنوك العمومية.

ومن الملاحظ أن البيئة المصرفية تتجه بصورة متزايدة إلى العولمة كانعكاس طبيعي للتطور الكبير في وسائل الاتصالات، وهناك عدد من التداعيات المختلفة كظاهرة العولمة على البنوك أهمها:[4]

---

[1] وهيبة بوخدوني، مرجع سبق ذكره، ص 131.

[2] http://www.mafhom.com/syr/articles-01/shahlaur/shalaui.htm, consulté le : 22/04/2018

[3] محمد زيدان، **الآثار المتوقعة من انضمام الجزائر إلى منظمة التجارة العالمية على الجهاز المصرفي**، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 03، 2004، ص132.

[4] بلقاسم زايري، مرجع سبق ذكره، ص4.

أ-الخدمات المصرفية الدولية: تقوم معظم البنوك في الوقت الحالي بتقديم الخدمات المصرفية الدولية، أو ما يعرف عبر الحدود، وتعني قيام بنك في دولة ما بتوفير خدمات مصرفية متنوعة لعملاء له مقيمين في دولة أخرى.

ب-تزايد البنوك متعددة الجنسيات: أدت ظاهرة العولمة المالية إلى تزايد البنوك الكبرى متعددة الجنسيات والتي نتجت عن طريق ظاهرة الاندماج في محاولة للوقوف أمام المنافسة الكبرى من جهة، ولاحتكار الأسواق المصرفية من جهة ثانية.

ج-عولمة آلات الصرف: تقوم غالبية البنوك العالمية بربط آلات الصرف بشبكة الآلات العالمية لتقديم الخدمات المصرفية الدولية باستخدام الأقمار الصناعية كوسائط الاتصال، حيث يتمكن العملاء في الخارج من التعامل مع هذه الآلات في الدول المتواجد بها ذلك للقيام بعمليات الخصم والإيداع في حساباتهم لدى البنك المحلي.

د-تبني البنوك للمعايير العالمية فيما يخص الجودة: أصبحت البنوك مطالبة بتبني المعايير في خدماتها المصرفية من خلال الجودة، وفي نمط معاملاتها مع العملاء، وهذا ما يعني ضرورة قيام البنوك المحلية بأقصى الجهود لتحسين منتجاتها ووضعها في المصف العالمي، وتتنافس على تقديم تشكيلة شاملة من الخدمات المصرفية لتلبية الاحتياجات المتنوعة للعملاء، كما أن مبدأ التخصيص الذي كانت تأخذ به من قبل أدى إلى محدودية أنشطة البنوك والتأثير عل مبيعاتها ومن ثم على قدراتها التنافسية.

لذا استوجب على البنوك الجزائرية الأخذ بالنظم المصرفية الشاملة إذا أرادت اكتساب ميزات تنافسية تمكنها من الاحتفاظ بحصتها السوقية ومنافسة البنوك الأجنبية وتحقيق الربحية.

ثانيا – التوريق أو التسنيد

تعد عملية التوريق (التسنيد) أهم ملامح أسواق المال الدولية ويشير مصطلح التوريق الى عملية القروض المصرفية الى أوراق مالية تطرح للتداول حيث يتم بموجبه تحويل ديون المؤسسات والهيئات المقترضة من المقرض الأساسي (البنك) إلى مقرضين آخرين وهم مشترو الأوراق المالية وهو ما يطلق عليه بعملية التحرير المالي.

ظهرت عملية التوريق في البنوك التي فقدت ميزتها النسبية بالقياس إلى أسواق الأوراق المالية في مجال الوساطة المالية في عمليات الائتمان الدولية، وحمل هذا الأسلوب تغير في الدور الذي يقوم به المصرفيون، حيث أن الربحية تحولت من كونها تعتمد على الدراسات والأبحاث فيما يخص هامش أسعار الفائدة إلى التركيز باتجاه تحقيق الإرادات من العمولات عن الأنشطة الخاصة بتقديم أدوات الدين.[1]

[1] محمد زيدان ورشيد دريس، **متطلبات اندماج البنوك الجزائرية في الاقتصاد العالمي**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية (واقع وتحديات)، جامعة الشلف، يومي 14-15ديسمبر2004، ص 412.

ثالثا –الابتكار

يعد الابتكار قوة دافعة في مجال التطورات الحديثة التي تشهدها الأعمال المصرفية في الوقت الراهن، فالابتكار بالمعنى الواسع هو توظيف واستخدام مبكر لفكرة ما بواسطة بنك وتجسيدها في شكل خدمة تتميز عن باقي الخدمات المصرفية، وهناك وجهة نظر أخرى ترى أن الابتكارات المتعلقة بالمجالات المصرفية هي التي تزود عملاء البنك بخبرات جديدة، تشمل النظم والأساليب التي تجعل المنتجات في متناول العملاء في الوقت والزمن المناسبين وبسعر يرضيهم.

تتخذ عملية الابتكار شكلين متكاملين الأول هو ابتكار منتجات جديدة، والثاني هو ابتكار أساليب جديدة تتناول تغييرات في طبيعة واستخدامات المداخلات، وفي إطار انتاج خدمات فريدة في السوق.[1]

رابعا–التجمع والاندماجية

تعد ظاهرة التجمع والاندماجية من بين أهم الاتجاهات الملائمة للعمل المصرفي في أغلب الدول التي من بينها البنوك الجزائرية، واكتسبت هذه الظاهرة خصائصها من خلال رغبة البنوك في العمل على نطاق واسع للحفاظ على تواجدها العالمي، بالإضافة الى قدرتها على تقديم تشكيلة شاملة من الخدمات المصرفية، وأن من أهم الأسباب المفسرة لعملية التجميع والاندماجية نجد الاستراتيجيات المرتبطة بالتنويع والدوافع الاقتصادية المرتبطة بعلاقة العمل والتعاون.

لقد أصبحت ظاهرة الاندماج بين البنوك والمؤسسات المالية مثيرة للانتباه في عصر العولمة والتحرر المالي وأصبحت المؤسسات المصرفية الكبيرة تعمل وفق الأعراض المصرفية السليمة، ومن ثم يمكنها مواجهة المنافسة الشديدة في السوق المصرفي، وخفض المخاطر التي يتعرض لها نشاطها المصرفي.[2]

خامسا–التركز

يعد التركز في أسواق العمل المصرفي أحد ملامح التغيرات الهيكلية في عالم البنوك، ويرجع التركز في البنوك الى الحساسية الكبيرة لهذه الأخيرة بالمؤثرات البيئية الناتجة عن التغيرات الفجائية العالمية أو المحلية.

سادسا–الالتزام بالمعايير الدولية (مقررات لجنة بازل)

من أهم التحديات التي أصبحت تواجه كل البنوك في العالم ومنها البنوك الجزائرية ضرورة الالتزام بالمعايير الدولية التي أقرتها لجنة بازل فيما يتعلق بملاءة رأس المال وقواعد الحذر والالتزام

[1] محمد زيدان، مرجع سبق ذكره، ص 134.
[2] بلقاسم زايري، مرجع سبق ذكره، ص 6.

بالشفافية، ويدل الالتزام بهذه المعايير العالمية على قوة المراكز المالية للبنوك مما يزيد على تقوية ثقة المتعاملين ويحمي البنك من الهزات المالية التي تعصف بالبنوك الضعيفة.[1]

سابعا-إعادة هيكلة صناعة الخدمات المصرفية

لمواجهة التحديات التي أفرزتها التطورات العالمية في مجال الصناعة المصرفية، والتي كان أهمها احتدام المنافسة بين البنوك الكبيرة، لجأت البنوك الى صياغة استراتيجياتها واتباع سياسات جديدة كان أبرزها تدعيم المراكز المالية والقدرات التنافسية بالشكل الذي يمكنها من المنافسة في الساحة المصرفية الدولية، وذلك عن طريق توسع في استخدام المبتكرات المالية أو ما يطلق عليه المشتقات المالية التي من أهمها العقود الآجلة **(Forward contracts)** والعقود المستقبلية(**Futures contrats)** وعقود الخيارات(**options contrats)** وعقود المبادلات(**swaps contrats**).

ويرجع سبب لجوء البنوك والمؤسسات المالية الى استخدام هذه الأدوات المالية الجديدة الى سببين:

أ- تنمية المصادر غي التقليدية للإيرادات خاصة بعد الضغوط التي تعرضت لها الإيرادات من العمليات المصرفية التقليدية والتي كانت تعتمد على معدلات الفائدة والعمولات.

ب-استخدام هذه الأدوات كوسائل للتغطية لتخفيض المخاطر العديدة تواجهها البنوك مثل أسعار الفائدة وأسعار الصرف ومخاطر المضاربة فضلا عن المخاطر النظامية.

ومن الواضح أن أثر العولمة على الجهاز المصرفي في مجال إعادة هيكلة صناعة الخدمات المصرفية، قد امتد بشكل غير مباشر الى المؤسسات شبه المصرفية مثل شركات التامين وصناديق التوفير والاحتياط، صناديق المعاشات كمنافس قوي للبنوك التجارية في مجالات تقديم الخدمات التمويلية وخصوصا في مجال الوساطة المالية.[2]

المطلب الثالث: متطلبات تأهيل النظام المصرفي الجزائري لمواكبة الإصلاحات الاقتصادية الدولية

لقد أصبحت البنوك الجزائرية ملزمة على مواكبة التطورات والتغيرات الدولية من خلال إعطاء أهمية لجودة الخدمات المصرفية التي تقدمها حتى تكون قادرة على المنافسة في السوق المصرفية المحلية والأجنبية، وهذا في عصر العولمة المالية، اذ تعتبر الخدمات المصرفية أهم المجالات التي تبرز فيها أهمية الجودة المصرفية والقدرة على المنافسة في عصر المعلوماتية مما يستدعي ضرورة تكييف المنظومة المصرفية الجزائرية لمواكبة الإصلاحات الاقتصادية العالمية.

الفرع الأول: الإجراءات المتخذة لتأهيل النظام المصرفي الجزائري

هناك عدة إجراءات يجب اتخاذها لتأهيل المنظومة المصرفية وهي كالتالي:

[1] محمد زيدان ورشيد دريس، مرجع سبق ذكره، ص ص 415.414.
[2] محمد زيدان، مرجع سبق ذكره، ص 133.

أ- **تهيئة البيئة المحفزة على تطوير أعمال المصارف:** ونذكر ما يلي: [1]

1. تطوير البيئة التقنية للقطاع المصرفي: تحتاج المنظومة المصرفية في أداء مهامها غلى بنية تقنية متطورة تشتمل كافة الفروع التكنولوجية للخدمات والصناعات المالي، وكذا أنظمة التحويل الإلكتروني والدفع الإلكتروني وتبادل الوثائق الإلكترونية والتوزيع الإلكتروني للأوراق النقدية، وإن إقامة جهاز مصرفي حديث يتكيف كع معايير المصرفية الحديثة يتطلب استعمال موسع للتكنولوجيات والهندسة العصرية وتوسيع دائرة التنافس بين القطاعات والتعاون والتكامل بين المصارف وتحرير أسواق الخدمات المالية، وهذا ما يزيد القدرة التنافسية للبنوك لتصبح محركا لانعاش الاقتصاد الوطني

2. اتباع سياسة جبائية محفزة: يقصد بالسياسة الجبائية المحفزة إعفاء رؤوس الأموال التي يعاد استثمارها وتعديل أسعار الفائدة على القروض وتشجيع الادخارات الموجهة للاستثمارات المباشرة التي تدخل في إطار التنمية الاقتصادية للبلاد.

3. ترقية وتوسيع خدمات فتح الحسابات في المصارف: وذلك من خلال:[2]

- توسيع شبكة الوكالات المصرفية الفرعية من أجل تقريب الشبكات المصرفية من المتعاملين الاقتصاديين ذوي الدخول المرتفعة.
- إقامة شبكة لغرف المقاصة، وربط الشبكات بين المصارف وكذا ربط شبكات الخزينة والبريد والبورصة، علاوة على تشجيع الشراكة في المجالات المالية.
- إلزامية فتح حساب لكل تاجر.
- استخدام وسائل الدفع المتطورة مثل بطاقة **VIZA** الدولية.

ب-**تحسين وتوسيع منظومة الخدمات المصرفية:** وتتم من خلال:

1- وضع سياسات تجارية وائتمانية مميزة عن طريق تطوير الخدمات المصرفية وتحسينها وإعادة الاعتبار للزبون لأنه الأساس في نشاط كل مصرف وهذا لا يتحقق إلا بوضع استراتيجية تسويق تقوم على:

- تحسين طرق الاستقبال وتخصيص مصالح خاصة بالاستشارة التي يحتاجها المتعاملون مع المصرف.

---

[1] علي بن ساحة وأحلام بوعبدلي، **نحو تأهيل النظام المصرفي الجزائري للاندماج في الاقتصاد العالمي**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول " إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، يومي 15-12 مارس 2008، ص22.

[2] عتيقة وصاف، **الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات وآثارها على القطاع المالي في الاقتصاديات العربية – حالة الجزائر-**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجيستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خضير، بسكرة، 2001-2002، ص152.

- احترام الزبائن والأخذ بعين الاعتبار اقتراحاتهم وتلبية حاجاتهم من خلال التقرب من الزبون وفتح وكالات جديدة ونشر المعلومات المالية والتشريعية التي تهم الزبائن.
- السرعة في معالجة العمليات وتطبيق سياسة نضال تهدي إلى زيادة الطلب على المنتجات والخدمات المصرفية.

2- التحول إلى المصارف الشاملة ذات الخدمات المتنوعة لمواجهة المنافسة المصرفية العالمية وذلك من خلال تقوية قاعدة رأس مال المصارف وزيادة عمليات الاندماج لمواجهة المنافسة واستخدام أحدث التقنيات المصرفية، وكذا تقوية دور البنك المركزي في مرحلة تحرير الخدمات المصرفية من حيث الجانب الإشرافي والتنظيمي.[1]

3- تصميم نظام إعلامي يتلاءم مع احتياجات المصرف أو الزبائن حتى يتمكن البنك من التعرف على كل العمليات المالية والاقتصادية أو التشريعية التي تهم الزبون والبنك، ومتابعة التطورات التقنية المصرفية لتقديم الخدمات الجديدة.[2]

هـ-الاهتمام بالعنصر البشري:

إن مشكلة النظام المصرفي الجزائري عموما هي نقص تأهيل العنصر البشري حيث أن نجـــاح استراتيجيات التأهيل والتطوير مرهون بتوفر إطارات بشرية عالية التأهيل معززة بتقنيات مصرفية حديثة. وبالتالي يجب:[3]

- توظيف العناصر المختصة في المجال المصرفي.
- تلقي العاملين بالمصارف برامج تدريبية لمواكبة تكنولوجيا الاتصالات والحاسوب باعتبارها عنصر هاما في العمل المصرفي.
- تطوير المنتجات المصرفية لكسب عملاء جدد مع التحرر من القيود الروتينية التي تعوق سير العمل المصرفي.
- تطبيق نظام تحفيزي من خلال مطابقة العلاوات مع الجهود الفردية والترقية حسب التكوين.
- التوسع في البعثات التدريبية الخارجية للموظفين قصد استيعابهم لتطبيقات التكنولوجيا والتقنيات الحديثة المستخدمة في المصارف العالمية وكيفية تطبيقها في الجزائر، إذ أن بعض المصارف في العالم تقوم بتخصيص نسبة من الأرباح لاستثمارها في الموارد البشرية باعتبارها استثمار للمستقبل.

---

[1] محمد زيدان، **النظام المصرفي وتحديات العولمة**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني الأول حول النظام المصرفي في الجزائر، واقع وآفاق، جامعة قالمة، يومي 5-6، نوفمبر 2011، ص 38.

[2] نعيمة غلاب وزينات دراجي، **استراتيجيات التكيف البنكي مع التطوير المحيط الاقتصادي**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني الأول حول النظام المصرفي في الجزائر، واقع وآفاق، جامعة قالمة، يومي 5-6 نوفمبر 2001، ص ص253.252.

[3] علي بن ساحة وأحلام بوعبدلي، مرجع يبق ذكره، ص25.24.

وهناك اجراءات أخرى مساعدة على تأهيل النظام المصرفي ونذكر من بينها:[1]

- ضرورة مسايرة المصارف الجزائرية للمعايير الدولية خاصة اتفاقية بازل **I** واتفاقية بازل **II.**
- الإسراع في تحديث أنظمة الدفع في الجزائر.
- تأهيل المؤسسات المساعدة للعمل المصرفي وخاصة السوق المالية، فالملاحظ في الجزائر هو ضعف هذه السوق وعدم نموها منذ افتتاحها في التسعينات، حيث تبين أن الحجم النسبي للقيمة السوقية لبورصة الجزائر مقارنة مع الحجم الإجمالي لهذه القيمة (بالنسبة للأسواق المالية العربية) بلغ 0.03%، من خلال الربع الثاني من سنة 2004، مقابل 45.65% للبورصة السعودية و 13.8% لبورصة الكويت خلال نفس الفترة.

لذا يجب تأهيل وتنشيط السوق المالية الجزائرية التي تساعد على استقطاب المدخرات لتوجيهها للاستثمار، وكذا جدب رؤوس الأموال المهاجرة.

الفرع الثاني-الإجراءات المقترحة لتأهيل النظام المصرفي الجزائري

هناك عدة إجراءات لا بد من القيام بها لتأهيل أمثل للمصارف الجزائرية لدمجها في الاقتصاد الدولي، وذلك لعدم نجاعة الجهاز المصرفي، ونذكر منها ما يلي:[2]

أ- مراجعة المنظومة القانونية وتفعيل تطبيقها في الميدان

لقد أظهرت الهزات التي تعرض لها النظام المصرفي الجزائري مؤخرا وجود إما ثغرات قانونية في النصوص التشريعية والتنظيمية للعمل المصرفي في الجزائر، وإما عدم الالتزام بالتطبيق الفعلي لهذه النصوص في حالة وجوده، لذا يجب تغيير جوانب عدة في القانون الجزائري حتى يصبح شاملا وتطمئن رؤوس الأموال الأجنبية التي تريد الاستثمار داخل الجزائر.

ب- تشديد إجراءات الرقابة لمكافحة الإفلاس وعمليات الاختلاس في البنوك

لم تمنع التعديلات على قانون النقد والقرض أي فيما يخص الامر 11/03 الصادر في 26 أوث 2003 لإفلاس البنوك، وبالرغم من أن هذا التعديل ظهر بعد إفلاس بنك الخليفة وبداية الصعوبات المالية للبنك التجاري والصناعي الجزائري.

فمنذ صدور قانون النقد والقرض رقم 10/90 الذي فتح المجال لإنشاء المصارف الخاصة بالجزائر، تم سحب الاعتماد وإفلاس خمسة مصارف خاصة وهي : بنك الخليفة البنك التجاري والصناعي الجزائري البنك الدولي الجزائري يونيون وبنك والشركة الجزائرية وليس هناك ما يضمن توقيف هذه الظاهرة في ظل القوانين والتعديلات الحالية، وإذا كان الإفلاس هو ظاهرة البنوك الخاصة

[1] علي بن ساحة وأحلام بوعبدلي، مرجع نفسه، ص25.

[2] ناصر سليمان، **تأهيل المؤسسة المصرفية العمومية بالجزائر، الأسلوب والمبررات**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الدولي حول تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، جامعة الشلف، يومي 17-18 أفريل 2006، ص595.

الجزائرية، فإن الاختلاس أصبح الظاهرة المميزة للمصارف العمومية الجزائرية، وقد سجلت مبالغ ضخمة وصلت إلى 200 مليار سنتيم من البنك الوطني **(BNA)** وكالة بوزريعة، و 1200 مليار سنتيم من بنك الفلاحة والتنمية الريفية **BADR** (وكالة بئر خادم) و 1400 مليار سنتيم من البنك الجزائر الخارجي **BEA** (وكالة الخروب قسنطينة) وللأسف مازال الاختلاس مستمرا.[1]

[1] عبد القادر قادة، مرجع سبق ذكره، ص ص 176.175.

خلاصة الفصل

فرضت التغييرات المالية المصرفية التي يشهدها الاقتصاد العالمي، تحديات هائلة على النظام المصرفي في الجزائر، لذا تعتبر برامج وعمليات الإصلاح لهذا النظام أكثر من لازمة خاصة وأن الخبراء الاقتصاديين يعتبرون الجهاز المصرفي في الجزائر أحد الكوابح التي تعرقل عجلة التنمية في البلاد، وفي هذا الإطار عملت الحكومة الجزائرية على تشريع مجموعة من القوانين لإصلاح وتطوير المنظومة المصرفية بما يتماشى وتوجيهات الاقتصاد الجزائري مع اقتصاد السوق ويعتبر قانون النقد والقرض من أهم النصوص التشريعية للنظام المصرفي في تاريخ الجزائر المستقلة، حيث أحدث نقلة نوعية في تجسيد الإصلاحات المصرفية التي تبنتها الدولة الجزائرية وحمل في طياته العديد من الأفكار الجديدة بخصوص تنظيم الجهاز المصرفي ووضع قوانين وتشريعات تتماشى مع ما يقتضه العمل المصرفي الدولي الحديث ثم وضعت الحكومة استراتيجية جديدة لتحسين أداء الجهاز المصرفي والتي ساعدت على تأسيس مصارف جديدة خاصة أو مختلطة، فتح رؤوس أموال البنوك العمومية، تنشيط السوق المالي ومتابعة إعادة الهيكلة التنظيمية للبنوك الحكومية ورغم كل ذلك إلى أن البنوك في الجزائر لم تستطع أن ترقى إلى المستوى المطلوب والذي سمح لها بمنافسة البنوك الأجنبية التي تمتلك القدرة والكفاءة العاليتين، والدراية الواسعة بتكنولوجيا العمل المصرفي وعدم جدوى الإصلاحات المستحدثة في كثير من الأحيان والتي اتسمت في مجملها بالطابع التشريعي ولم تنعكس بشكل إيجابي على تحسين أداء البنوك والرفع من قدراتها التنافسية.

يمكننا القول إن الهدف من إصلاح النظام المصرفي في مجال الرقابة المصرفية لا يتوقف عند اختبار مدى مسايرة المعايير العالمية الحديثة في التسيير والرقابة المصرفية بل يتعداه إلى ما هو أهم أي أن التطبيق الفعلي والعملي لهذه المعايير والقواعد بما يتلاءم وخصوصيات البنوك والمؤسسات المالية الجزائرية لرفع مستوى أداء النظام المصرفي.

الفصل الثالث

فعالية أساليب التحديث المصرفي في التغلب على اختلالات النظام المصرفي الجزائري

تمهيد الفصل

إن تسارع التقدم العلمي والتطور التكنولوجي في ظل توجهات العولمة، أفرز تحولا كبيرا في مفاهيم وأساليب أداء القطاعات الاقتصادية المختلفة علىٍ رأسها القطاع المصرفي، والذي أحدثت فيه ثورة الاتصالات والمعلومات تغيرات جدرية في طبيعته وأنه يعتبر قطاع سريع التأثر والاستجابة للمتغيرات الخارجية، فكان لا بد من إعادة النظر في الدور التقليدي للمصارف، والتطلع إلى تقديم خدمات مصرفية متطورة ومتنوعة، وذلك بالاعتماد على ما أنتجته التكنولوجيا وثورة المعلومات من وسائل حديثة ومتطورة، ولأن مستوى التقدم والتطور الاقتصادي يقاس بمدى كفاءة النظام المصرفي ونوعية خدماته المقدمة، عمدت البنوك الجزائرية إلى تطوير أنظمة الدفع وعصرنة المعاملات المصرفية وإطلاق خدمة البنوك الإلكترونية باعتبارها صوت المستقبل وتوفر فوائد كثيرة وهذا بعرض عمليات سهلة ومعالجة المعلومات عن طريق المقاصة الإلكترونية وأصبح هذا المجال ذو أولوية في أي اقتصاد وهذا ما يفسر الأهمية الكبرى التي يوليها النظام المصرفي الجزائري له.

إن حرص الجزائر على مواكبة الأحداث والتطورات التكنولوجية في العمل المصرفي في مجال الصناعة المصرفية وسعيها نحو الصيرفة الإلكترونية شرعت في تقديم وتبني بعض وسائل الدفع الحديثة حتى لا تبقى في منأى عن المستجدات، بعدما كانت تتميز وسائل الدفع المستعملة في النظام المصرفي الجزائري بأنها تقليدية في أغلبها، لا تتناسب مع الواقع العالمي الجديد، ولن تنهض البنوك الجزائرية من مهدها إلا إذ تجسدت الاستخدامات التكنولوجية والابتكارات المصرفية مع آراء وأفكار تسويقية حديثة وبالتالي ظهور ما يسمى بالصيرفة الإلكترونية.

المبحث الأول: الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية

عرفت السنوات الأخيرة نموا كبيرا لتكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة وبتزايد أهميتها أصبح استخدامها منتشرا في كافة المجالات والقطاعات الاقتصادية والتي من بينها القطاع البنكي حيث تلعب تكنولوجيا الإعلام والاتصال دور هام في زيادة القدرات التنافسية للبنوك فاعتمادها لم يعد أمر اختياريا، بل أصبح ضرورة تمليها الظروف التي يشهدها الاقتصاد العالمي من خلال عمليات الصيرفة الإلكترونية التي أصبحت التصميم الجديد لبناء البنك، لذلك فإنه يتحتم على البنوك الجزائرية في ضوء ما تشهده الساحة المصرفية من تغيرات أن تسعى جاهدة نحو تطوير جودة الخدمات المصرفية المقدمة وعصرنة التعاملات المصرفية، من أجل تسريع الدخول في تطبيقات الصيرفة الإلكترونية.

المطلب الأول: واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك الجزائرية

حاولت الجزائر اللحاق بركب التطور في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاستفادة من المزايا التي يتيحها استخدام الأنترنت، وسنتعرض في هذا المطلب إلى ما يلي:

أولا: تكنولوجيا الأنترنت في الجزائر

أقدمت الجزائر في إطار سعيها للحاق بالركب التكنولوجي على عملية الربط بشبكة الأنترنت سنة 1994 عن طريق مركز البحث و الإعلام العلمي و التقني(**CERIST**) الذي أنشئ في مارس سنة 1986 من قبل وزارة التعليم العالي و البحث العلمي، وعرفت الجزائر منذ عام 1994 تقدما ملحوظاً في مجال الاهتمام و الاشتراك و التعامل مع الأنترنت ، ولقد تم في نفس السنة ربط الجزائر بالأنترنت عن طريق إيطاليا و قد تم ذلك في إطار مشروع تعاون منظمة اليونسكو بهدف إقامة شبكة معلوماتية في إفريقيا تسمى ريناف (**Rinaf**) و تكون الجزائر هي النقطة المحورية للشبكة في شمال أفريقيا و كانت سرعة الارتباط أنداك ضعيفة حيث لم تتجاوز 9600 حرف ثنائي في الثانية لتصل سنة 1996 إلى 64 ألف حرف في الثانية، يمر عن طريق العاصمة الفرنسية، وتم في شهر مارس 1998 ربط الجزائر بواشنطن عن طريق قمر صناعي بقدرة 1 ميغابايت في الثانية، وفي نفس السنة قرر المسؤولون فتح مجال للمتعاملين الخواص حيث أصبح عددهم في نهاية الثلاثي الأخير من سنة 2000 حوالي 88 ممونا ليصبح العدد مع نهاية سنة 2004 أكثر من 80 ممونا ، وهذا العدد قد مكن

الجزائر أن تحتل المرتبة 10 من حيث عدد الممونين ، والمرتبة 71 من حيث عدد مستعملي الأنترنت.[1]

أما مركز البحث والإعلام العلمي والتقني فعمد إلى تقوية بنيته التحتية، حيث بدأ بمشروع يربطه بموزعه في الو م أ بخط سعته تصل إلى 30 ميغابايت في الثانية، أما في سنة 2008 تم ربط 1541 بلدية بالأنترنت بفضل شبكة الأنترنت ذات التدفق السريع وهذا ما يسمح بوصل المنازل والشركات ومقاهي الأنترنت بهذه الخدمة حيث ارتفعت نسبة توفر الأنترنت ذات التدفق السريع في المنازل من 1 %في 2005 إلى 20% في 2013.

وفيما يتعلق بعدد أجهزة الأنترنت ذات التدفق السريع فلقد انتقلت من 56.000 في 2005 إلى 1.309.454 في 2013، إضافة أنه مع انتشار شبكة الجيل الجديد من نوع MSAN تم تشغيل 682.540 خط من بينها 50% يخص الأنترنت ذات التدفق السريع ADSL أما ما يتعلق بعدد زبائن الأنترنت ذات التدفق السريع فلقد انتقل من 178.707 زبون نهاية 2007 إلى 1.188.201 سنة 2013 ، كما تم تسجيل أزيد من 22 مليون مشترك في خدمات الأنترنت ذات التدفق السريع إلى غاية 31 ديسمبر2017 أي بزيادة قدرت بـ 374.000 مشترك مقارنة بسنة 2016، وبخصوص أنترنت الجيل الرابع للهاتف الثابت فقد تم إحصاء 134.000 زبون جديد سنة 2017 لينتقل بذلك عدد المشتركين في هذه الخدمة إلى 919.000 مشترك، كما تم ربط 1589 شركة خاصة و 1131 مؤسسة عمومية بشبكة الأنترنت بسرعة تدفق تتراوح ما بين ميغابايت و 1 جيغابايت.[2]

وسنستعرض فيما يلي تطور عدد مستعملي الأنترنت في الجزائر.

[1] زبير عياش وسمية عبابسة، **الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية**، مجلة العلوم الانسانية، المجلد01، العدد46 ديسمبر 2016، ص ص 345-346.

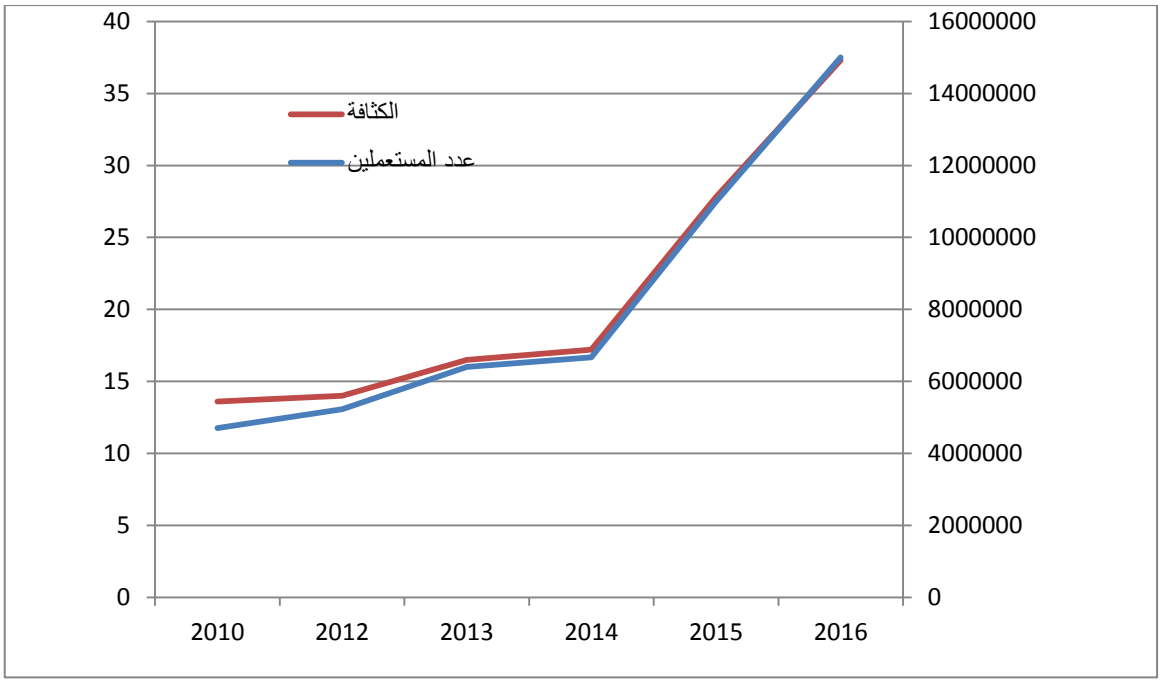
[2] وداد بورصاص ووهاب نعمون، **محددات تطبيق الإدارة الالكترونية في البيئة الجزائرية**، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، المجلد 12، العدد08، ديسمبر 2017، ص16.

الجدول رقم (05) تطور عدد مستعملي الأنترنت في الجزائر خلال الفترة 2010-2017

سنة	عدد المستعملين	الكثافة %
2010	4.700.000	13.6
2012	5.230.000	14.0
2013	6.404.264	16.5
2014	6.669.927	17.2
2015	11.000.000	27.8
2016	15.000.000	37.3
2017	18.580.000	45.2

Source : https:// www.internet world stats.com /af/dz.htm,consulté le **:** 20/05/2018

الشكل رقم(05) تطور عدد مستخدمي الأنترنت في الجزائر



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات الجدول السابق.

نستنتج من خلال الجدول رقم (05) أن عدد مستخدمي الأنترنت في الجزائر قد قفز قفزة نوعية من 4.700.000 سنة 2010 إلى 15 مليون مستعمل سنة 2016 إلى أن بلغ 18.580.000 سنة 2017 وهي زيادة معتبرة خلال سنة واحدة وهذا دليل قوي على سرعة انتشار شبكة الأنترنت في الجزائر.

ثانيا-الخدمة المصرفية عبر الهاتف في الجزائر

لقد شهدت سوق الاتصالات في الجزائر على إمتداد9 سنوات الأخيرة، وهو عمر انفتاح السوق على الاستثمارات الخاصة، تطورا ملحوظا سواء في حجم الاستثمارات أو التوظيف، أما فيما يخص سوق الهاتف النقال فيشهد تطور عالي السرعة خاصة بعد فتح القطاع أمام المنافسة الأجنبية، وهذا على حساب الهاتف الثابت الذي وإن زادت نسبة استخدامه ولو بشكل ضئيل يكون ذلك حتما على مستوى مختلف الإدارات العمومية والخاصة، والجدول الموالي يوضح تطور عدد المشتركين في قطاع الاتصالات بالجزائر.[1]

الجدول رقم (06): عدد المشتركين في قطاع الاتصالات بالجزائر خلال الفترة 2010 -2016.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
الهاتف الثابت	2.92	3.06	3.23	3.14	3.10	3.27	3.40
الهاتف النقال	32.8	35.6	37.5	39.5	7	43.29	47.04

Source : rapport annuel 2016, autorité de régulation de la poste et des télécommunications. pp 29.33

يوضح الجدول السابق تطورات عدد مشتركي الهاتف الثابت والنقال حيث نلاحظ الفرق الشاسع بين عدد مشتركي الهاتف الثابت والنقال، هذا الأخير الذي أصبح يستحوذ على أكثر من 93.64 %من إجمالي الاتصالات الوطنية، حيث بلغ عدد مشتركي الهاتف النقال سنة 2016 حوالي 47.04 مليون شخص بعد أن كان لا يتعدى 32.8 مليون شخص سنة 2010، على عكس الهاتف الثابت الذي أصبح يمثل حولي 73 % من إجمالي الاتصالات والذي قدر عدد مستخدمي هذا الخط بـ 3.40 مليون شخص بنسبة 2016. ويمكن إرجاع هذا التطور في سوق الهاتف النقال بسرعة مذهلة وفي فترة وجيزة إلى فتح باب الاستثمار الأجنبي.

فبالرغم من الجهود في توفير البيئة المناسبة والخاصة للإدارة الإلكترونية والتي تهدف إلى تعميم وتطوير تكنولوجيا الإعلام والاتصال إلا أنها لا تزال عاجزة عن مسايرة التطورات العالمية في هذا المجال والدليل على ذلك المراتب الأخيرة التي تحتلها الجزائر حسب التقارير العالمية مقارنة بدول الجوار.

[1] زبير عياش وسمية عبابسة، مرجع سبق ذكره، ص 347.

المطلب الثاني: جهود تطوير نظام الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

في ظل سعي الدولة الجزائرية للاندماج في الحركية الاقتصادية الدولية، كثر الحديث عن عصرنة النظام المصرفي نظرا لتحكمه في تدوير دواليب الاقتصاد، وعصرنة النظام المصرفي تشمل عملية تحديث وتطوير أحد عناصر النظام ألا وهي الخدمات المصرفية، لذا سنتطرق في هذا المطلب إلى خصائص الخدمات المصرفية ثم مقومات إقامة الصيرفة الالكترونية في الجزائر.

الفرع الأول: خصائص الخدمات المصرفية في النظام المصرفي الجزائري

تتسم الخدمة المصرفية في النظام المصرفي الجزائري بالخصائص التالية:[1]

أ- خدمات مصرفية تقليدية لا تستجيب حتى لأبسط التطور الحاصل في المجتمع وتقدر بـ 40 خدمة مصرفية في الوقت الذي تصل فيه خدمات المصارف في العالم إلى 360 خدمة.

ب-غياب التسويق المصرفي الشيء الذي يقف أمام هذه المصارف في تسويق الخدمة المصرفية.

ج-انخفاض معدلات الفائدة وتوفر الاستثمارات المربحة في السوق السوداء بالإضافة إلى التهريب الضريبي والاستفادة من تكاليف الفرص البديلة في الدائرة غير الرسمية (أكثر من 1400 مليار دينار جزائري خارج الدائرة الرسمية للتداول).

د- توسع وامتداد المجال الجغرافي مما يعيق التنسيق الداخلي، وتبادل المعلومات بين مختلف الهياكل الادارية للمصرف.

هـ-التعقيد في المعاملات المصرفية أدى إلى بطئ في الاجراءات فمثلا تتجاوز فترة دراسة ملف طلب قرض سنة غالبا.

و- نقل الاجراءات البيروقراطية ما يعيق التنسيق الداخلي.

ز-قلة الاطارات ذات الكفاءة العالية، حيث أن هناك مدرسة متخصصة وحيدة للتكوين (المدرسة العليا للبنوك الجزائرية).

ح-استخدام قليل لتكنولوجيا المعلومات داخل المصارف الجزائرية.

ونظرا لأهمية عصرنة وسائل الدفع المصرفية فإن معظم النظم البنكية عبر العالم تسعى جاهدة لاستخدام أمثل السبل والأدوات في سبيل تطويرها، وتعمل البنوك الجزائرية على مواكبة التطورات التي تستهدفها الصناعة المصرفية وتطبيق العديد من التقنيات المصرفية مثل: استخدام آلات السحب الآلي.

[1] مليكة زغيب وحياة نجار، **النظام البنكي الجزائري، تشخيص -الواقع وتحديات المستقبل-**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية (واقع وتحديات)، جامعة الشلف، يومي 14-15ديسمبر 2004، ص ص 400. 401.

الفرع الثاني: مقومات إقامة الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

يتطلب تحقيق أي مشروع تجديدي توفر ثلاثة (03) مقومات أساسية هي:[1]

أ- تحديد الهدف بوضوح ودقة، وتحديد آجال مضبوطة للإنجاز.

ب-تخصيص الموارد المالية والبشرية اللازمة.

ج-توفير بيئة (قانونية، صناعية، سياسية،) ملائمة ولا يكفي أن تكون مساعدة فقط بل يجب أن تكون محفزة.

أما مشروع الصيرفة في الجزائر فهو مازال يواجه صعوبات وعراقيل رغم التطورات الحاصلة فباعتبار أن البنوك العمومية تسيطر على 90% من السوق المصرفية حيث لا يسمح لهذه البنوك بتخصيص الموازنات التي يحتاج لها مثل هذا المشروع خاصة لأنها خرجت من تطهير مالي وإعادة رسملة، كلف خزينة الدولة 518 مليار دينار، أما بالنسبة للبنوك الخاصة فلا تزال تفتقد إلى استراتيجية نمو تمكنها من تنويع وتوجيه مواردها نحو الأنشطة الأكثر ضمانا والأسرع ربحاً.[2]

لذا من الضروري أن يؤخذ هذا المشروع كمشروع وطني تكون فيه الدولة طرفاً أساسيا وحاسما وربما ما يشجع على تأكيد هذا الدور الوضعية المريحة للبلاد وهذه الوضعية تشكل فرصة نادرة للانطلاق نحو التنمية التي تنطلق من مفهوم الاقتصاد الجديد الذي يرغب الاندماج فيه، والصيرفة الالكترونية تمثل أحد أركانه، وذلك من خلال المساهمة في إرسال قاعدة تكنولوجيا الاعلام والاتصال وذلك في إطار مخطط الإنعاش الاقتصادية وتشجيع البحث والتطوير.

المطلب الثالث: أهمية العمل بالصيرفة الإلكترونية في الجزائر

إن تبني نظام الصيرفة الإلكترونية في الجزائر سيؤدي إلى حدوث العديد من التغيرات الإيجابية على الاقتصاد بصفة عامة والنظام المصرفي بصفة خاصة، وسنتطرق في هذا المطلب إلى ما يلي:

الفرع الأول: مزايا الصيرفة الالكترونية

تنفرد البنوك الإلكترونية في تقديم خدمات مميزة عن غيرها من البنوك التقليدية تلبية لاحتياجات العمل المصرفي، وهو ما يحقق للبنك مزايا عديدة عن غيره من البنوك المنافسة ونلخص أهم مزايا البنوك الإلكترونية فيما يلي:[3]

[1] ميادة بلعياش وحياة بن سماعين، مرجع سبق ذكره، ص 7.

[2] منية خليفة، مرجع سبق ذكره، ص 11.

[3] صالح مفتاح وفريدة معارفي، **البنوك الالكترونية**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية (واقع وتحديات)، جامعة الشلف، يومي14و15 ديسمبر 2004، ص ص 6.5.

أ- **إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء:** تتميز البنوك الإلكترونية بقدرتها على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء دون التقيد بمكان وزمان معين، كما تتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت، وهو ما يوفر الراحة للعميل، إضافة إلى سرية المعاملات التي تزيد من ثقة العملاء فيه.

ب-**تقديم خدمات بنكية جديدة:** لقد أتاحت الصيرفة الالكترونية لمتعاملها خيارات واسعة، ما يمنح حرية أكبر في اختيار الخدمات.

ج-**خفض التكاليف:** بداية الحديث بالنسبة لتخفيض التكاليف ينطلق من تكلفة إنشاء البنك، فتكلفة إنشاء موقع إلكتروني للبنك لا يمكن أن يقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد للبنك، ومن ثم ننتقل إلى تكاليف تقديم الخدمة فالبنوك الإلكترونية تساهم في تقليص تكاليف تقديم الخدمة من خلال تخفيض النفقات التي يتحملها البنك.

د- **زيادة كفاءة البنوك الإلكترونية:** مع إشباع شبكة الأنترنت وسرعة إنجاز الأعمال عن البنوك التقليدية أصبح سهلا على العميل الاتصال بالبنك عبر الأنترنت الذي يقوم بتنفيذ الإجراءات بأداء صحيح وبكفاءة عالية.

هـ-**خدمات البطاقات:** توفر البنوك الإلكترونية عدة خدمات مميزة وذلك لشريحة معينة من المتعاملين (رجال الأعمال)، وكذا تقديم خدمات مجانية والإعفاء من الرسوم وعمولات الخدمات البنكية، والكثير من الخدمات الخاصة.[1]

الفرع الثاني: تأثير الصيرفة الإلكترونية على المؤسسة الاقتصادية.

تعمل الصيرفة الإلكترونية على زيادة تحسين الإدارة واقتصاد الوقت والتكلفة والاستفادة من خدماتها بجودة عالية، وبتكلفة وبجهد أقل، ويظهر تأثير الصيرفة الإلكترونية على المؤسسة الاقتصادية فيما يلي: [2]

أ- محاربة الاقتصادي الموازي

لقد فرض تأخر وسائل الدفع في المنظومة المصرفية الجزائرية على المتعاملين التجاريين التعامل خارج الدائرة المصرفية، وهنا التعامل قد ساعد تداول النقود خارج الإطار الذي ساهم بدوره في بروز ظاهرة الاقتصاد الموازي (غير الرسمي) وتفشي ثقافة الاكتناز كلها عوامل ساعدت على ارتفاع السوق الموازي به، وهذا الأمر أصبح يهدد الاقتصاد الوطني الذي مازال هشاً و بالتالي فإن اعتماد

[1] نصر محمود مزنان فهد، إمكانات **التحول نحو الصيرفة الالكترونية في البلدان العربية**، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، العدد 4، 2011، ص ص 8.7.

[2] ياسين قاسي وكمال فايدي، **اسهامات الصيرفة الالكترونية في تحقيق التنمية المستدامة في الجزائر**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، عرض تجارب دولية، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر يومي26-27 أفريل 2011، ص ص 8.7.

الصيرفة الإلكترونية و إقامة أنظمة دفع إلكترونية سوف يسهل دخول النقود المتداولة في السوق الموازي إلى دائرة السوق المصرفية و بالتالي المساهمة في التخفيف من حدة الاقتصاد غير الرسمي و السوق الموازية بالأخص في ظل توفير بيئة مناسبة لذلك.

ب-إيجاد وتطوير التجارة الالكترونية في الجزائر

إن أساس ظهور وتطور التجارة الإلكترونية يعود في الأصل إلى مدى انتشار استخدام وسائل الدفع الإلكترونية، ولا أحد تخفى عليه أهمية التجارة الإلكترونية، وبالتالي على الجزائر تدعيم الصيرفة ووسائل الدفع الإلكترونية لإيجاد وسط مناسب لهذا النوع من التجارة.

ج-سن تشريعات خاصة بالتعامل الإلكتروني في الجزائر

في ظل انفتاح الجزائر على الاقتصاد العالمي أصبحت فكرة التعامل الإلكتروني أمراً لا بد منه ولتحقيق مثل هذا المشروع لابد من تطوير أحد دعائمه والمتمثلة في الصيرفة الإلكترونية لذا وجب وضع القوانين والضوابط الخاصة بالتعامل الالكتروني.

د- بناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر

إن تبني نظام الصيرفة الإلكترونية يكون القاعدة نحو الانطلاق في مشاريع رقمية أخرى، تنقل الاقتصاد الوطني إلى اقتصاد رقمي.

الفرع الثالث: تأثير الصيرفة الإلكترونية على النظام المصرفي الجزائري

إن اعتماد الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري، سوف يتيح للنظام دخول العصرنة من أبوابها الواسعة سواء تعلق الأمر بالبنوك التجارية أو بنك الجزائر أو مؤسسات مالية، وهي تمنح عدة امتيازات مثل:[1]

أ- استخدام الأنترنت في المصارف الجزائرية يشكل نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية، وذلك من خلال التعريف بهذه المصارف وترويج خدماتها والاعلام في النشرة الاخبارية وتطورات المؤشرات المالية بوضعها تحت تصرف الباحثين وسائر الأطراف الأخرى المعنية بالأمر.

ب-تحسين وتسهيل وترقية معيشة العائلات وتطوير المجتمع وذلك من خلال توفير وسائل جديدة له.

ج-مواكبة المصارف الجزائرية للتطورات العالمية في ميدان الخدمات المصرفية الإلكترونية يساعدها على الاندماج في الاقتصاد العالمي والبحث عن الاستثمار الأجنبي.

[1] العطرة غنوش، مرجع سبق ذكره، ص ص 184.183.

د- تفعيل دور بورصة القيم المنقولة بالجزائر من خلال إقامة سوق مالية إلكترونية، وإقامة أنظمة دفع إلكتروني تساهم في تطوير أدائها وترقيتها.

المبحث الثاني: جاهزية البنوك الجزائرية في مجال الصيرفة الإلكترونية

أمام التطور الذي تشهده المنظومة المصرفية في العالم وجدت الجزائر نفسها مجبرة على اتخاذ موقف اتجاه هذا التطور الذي جعل من مشروع عصرنة وتحديث النظام البنكي الجزائري أمرًا ضروريا وحتميا، ويتم ذلك من خلال الاستفادة من التطورات التكنولوجية وآخر ما تم التوصل إليه من خلال هذا المجال، فقد بدأت الجزائر في تنفيذ مشروع تحديث وسائل الدفع انطلاقا من سنة 2005 بانطلاق مشروع البطاقات البنكية للدفع والسحب، كما شهدت تنفيذ العديد من المشاريع والتي سنتعرف عليها من خلال هذا المبحث.

المطلب الأول: تحديث أنظمة الدفع في الجزائر

رغم التطورات التي عرفتها أنظمة الدفع الإلكترونية في الوقت الراهن وتوسيع نطاق استخداماها ليشمل مختلف المجالات، إلا أن الجزائر بقيت بعيدة نوعا ما عن هذه المستجدات رغم توجهها لتحديث نظام الدفع منذ سنوات عديدة، وكذا رغم المساعدات التي تلقتها للنهوض بالبنوك في هذا المجال، وسنتطرق في هذا المطلب إلى مختلف أنظمة الدفع والسحب المعتمدة من قبل البنوك الجزائرية.

أولا-نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS

وهو نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي ويتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة وعلى الفور دون تأجيل وعلى أساس إجمالي[1]. وتم تحديده بمقتضى النظام رقم 05-04 الصادر في 2005/10/13. وقد دخل في الإنتاج في شهر فيفري 2006 كقاعدة لعصرنة أنظمة الدفع، تستجيب لمجموع المبادئ التي أوصت بها لجنة أنظمة الدفع والتسوية التابعة لبنك التسويات الدولية وتضمن شفافية العمليات من أولها إلى آخرها،[2] ويتعلق الأمر بالتحويلات ما بين البنوك التي يفوق مبلغها 1000.000 دج.

[1] ياسين قاسي وكمال فايدي، مرجع سبق ذكره، ص6.

[2] النظام رقم 05-04 المؤرخ في 13 أكتوبر 2005، المتعلق بنظام التسوية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 02- الصادرة في 15 جانفي 2006.

كما يمكن تعريفه أيضا على أنه " نظام مركزي إلكتروني يعمل على أساس فوري إجمالي نهائي ومستمر، لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة ويوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة في بلد ما من خلال الحسابات المركزية للمصارف".[1]

ويهدف هذا النظام إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:[2]

- تقليص آجال التسوية وتشجيع استعمال النقود الكتابية.
- تخفيض التكلفة الإجمالية للمدفوعات.
- تلبية مختلف احتياجات مستعملي الدفع الإلكتروني.
- تسوية عمليات البطاقة البنكية في وقت حقيقي.
- ترقية نظام الدفع الجزائري وجعله بالمقاييس الدولية في سير مخاطر السيولة.
- تقوية العلاقات بين البنوك.

الجدول رقم (07) تطور المعاملات المالية عبر نظام (ARTS) خلال الفترة 2010-2016

السنة	نسبة توافر نظام (ARTS)%	عدد العمليات المنجزة	قيمة العمليات المنجزة (مليار دج)
2010	99.93	211561	587475
2011	99.77	237311	680123
2012	99.77	269557	535234
2013	99.99	290418	358026
2014	99.99	314357	372394
2015	100	334749	264140
2016	100	328404	201692

Source: Elaboré par les chercheurs en se référant au déférent rapport annuel de la banque d'Algérie de 2010-2016.

نلاحظ من خلال الجدول أن هناك تحكم في النظام ونقص تعثراته السنوية وذلك من خلال وجود تطور ملحوظ لنسبة توافر هذا النظام، حيث بلغت توافر هذا النظام 100 **%** سنة 2016، والتي تعبر أيضا عن علاقة قياس الموثوقية لعمليات أنظمة التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة بشكل عام وفيما يخص حجم المعاملات المالية نلاحظ أنها في تطور مستمر بشكل نسبي حيث بلغت 334794

[1] رابح عرابة، **دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري**، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 8، 2012، ص20.

[2] أحمد زغداروكلثوم حميدي، **تقييم أداء نظام الجزائر للتسوية الفورية (ARTS) في النظام المصرفي الجزائري خلال الفترة 2006-2014**، مجلة البحوث والدراسات العلمية، المجلد2، العدد 09، ديسمبر 2015، ص4.

سنة 2015مقارنة بـ 211561 سنة 2010. أما بالنسبة لحجم مبالغ العمليات المنجزة فعرفت تطورا مستمرا، حيث بلغت 680123 سنة 2011، في حين عرفت الفترة من سنة 2012 إلى سنة 2013 تراجعا لمبالغ النظام مقارنة بالسنة التي سبقتها، وفي سنة 2016 كان هناك انخفاض في قيمة العمليات المنجزة ويفسر هذا التراجع بانخفاض عمليات السياسة النقدية وانخفاض العمليات بين المشاركين.

ثانيا- نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات ATCI

دخل هذا النظام حيز التنفيذ في 15 ماي 2006، وهو مكمل لنظام التسوية الإجمالية الفورية ويعتمد هذا النظام على المعالجة الآلية لوسائل الدفع باستعمال وسائل متطورة مثل الماسحات الضوئية **Scanners** والبرمجيات المختلفة ومن بين وسائل الدفع التي يقوم بمعالجتها إلكترونيا الشيكات التحويلات المالية، الأوراق التجارية، الدفع بالبطاقات البنكية، وما يميز هذا النظام أنه:

- لا يقبل إلا التحويلات التي تقل قيمتها الإسمية عن 1 مليون دينار جزائري، كما يجب أن تنفذ أوامر التحويل التي تفوق أو تساوي قيمتها الإسمية هذا المبلغ ضمن نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل.
- يفوض بنك الجزائر مهمة تسير نظام **ATCI** لمركز المقاصة البنكية **(CPI)**، هذا الأخير عبارة عن شركة أسهم وفرع لبنك الجزائر.[1]

حيث عرف حجم العمليات المعالجة في هذا النظام خلال سنة 2016 ارتفاعا طفيفا **(1.1 %)** بمبلغ ما يقارب 21 مليون عملية، مقابل 20.8 مليون، عملية في سنة 2015، من حيث القيمة، بلغ حجم التداول في النظام 17639.5 مليار دينار، مقابل 15892 مليار دينار سنة 2015، أي ارتفاع قدره 11 % بمتوسط يومي، وعالج هذا النظام 82296 عملية بقيمة قدرها 69.2 مليار دينار.

ثالثا-الصيرفة على الخط في الجزائر

إن أحد أهم أوجه الصيرفة الإلكترونية في الجزائر هي الصيرفة على الخط، أنشئت هذه الشركة في جانفي 2004 نتجت عن اتفاق شراكة بين المجموعة الفرنسية (**Diagram-Edi**)الرائدة في مجال البرمجيات المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية وأمن تبادل البينات المالية وتبادل مؤسسات جزائرية هي **(Soft ANGINERING , MAGACT MULTIMEDIA)** ومركز البحث الإعلامي والتقني **(CERIST)** لتنشأ شركة مختلطة سميت (الجزائر للخدمات الصيرفة الإلكترونية **(AEBS)** وقدمت هذه الشركة خدماتها المتعلقة بالمصارف عن بعد وتسيير وأمن تبادل البيانات لجميع البنوك

[1] زبير عياش ونسيم بوكحيل، **تطوير وعصرنة الخدمات البنكية في ظل التوجه نحو اقتصاد المعرفة، حالة الجزائر**، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد 05، جوان 2017، ص593.

والمؤسسات المالية باختلاف أصناف زبائنها بتقديم تشكيلة من الخدمات بدرجة عالية من الأمن وسلامة في أداء العمليات[1].

تهدف شركة الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية أساسا إلى:[2]

- اقتراح حلول على الزبائن (بنوك، مؤسسات، مالية) معتمدة على الخدمات متعددة القنوات والفعالية العالية مع تأمين تام لمبادلات المعلومات.
- تكييف الخدمات وفق حاجات كل زبون ووفقا لرغباته.

المطلب الثاني: تحديث أدوات الدفع في الجزائر

لقد تم تحديث أدوات الصرف في الجزائر من خلال تأسيس شركة تأدية الصفقات البنكية المشتركة والنقدية **(SATIM)** سنة 1995 ما بين المصارف الثمانية ، البنك الوطني الجزائري، بنك الفلاحة و التنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، القرض الشعبي الجزائري بنك التنمية المحلية، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي، بنك البركة الجزائري، و هي شركة ذات أسهم رأسمالها 267 مليون دينار جزائري، هدفها تحديث وسائل الدفع وتسيير وتطوير التعاملات النقدية ما بين البنوك، فضلا عن تحسين الخدمة البنكية وترقية التكنولوجيا في المجال البنكي.[3]

الجدول رقم (08): مساهمة البنوك في رأس مال SATIM

البنوك	عدد الأسهم	القيمة (دج)
CPA	**36**	**3600000**
BADR	**36**	**3600000**
BEA	**36**	**3600000**
BNA	**36**	**3600000**
BDL	**36**	**3600000**
CNEP	**36**	**3600000**
EL BARAKA	**10**	**1000000**

المصدر: سليمة عبد الله، **دور تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري بباتنة**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة الحاج لخضر باتنة،2008-2009، ص132

[1] رابح زبيري ولبندة بورزورة، **آفاق الصيرفة الإلكترونية في المؤسسة المصرفية الجزائرية**، مجلة كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 16، 2016، ص297.

[2] زبير عياش وسمية عبابسة: مرجع سبق ذكره، ص352.

[3] http : //www.SATIM.dz.com, consulté le: 13/05/2018.

وقد تجسد دور الشركة من خلال العديد من المشاريع التي قامت بها في هذا المجال وسنتطرق إليها فيما يلي:

أ- الشبكة النقدية المشتركة RMI

أطلقت شركة ساتيم**(SATIM)** مشروع وضع نظام نقدي مشترك ما بين البنوك سنة 1996، نتج عنه إرساء الشبكة النقدية الإلكترونية البنكية المشتركة، التي تتضمن حضيرة للأوراق النقدية **DAB** تتوزع على كامل شبكة الوكالات البنكية والبريدية التي تستعمل شبكة الاتصالات **DZ-PAC** تهدف من خلاله إلى تحقيق القبول التام لجميع البطاقات المصدرة في جميع الصرافات الموجودة على كامل التراب الوطني كما تقوم بمعالجة عمليات السحب المرتبطة بالبنوك الأعضاء وكذا التحويلات المالية المرتبطة بعمليات المقاصة الناتجة عن عمليات السحب.[1]

وقد حقق فعلا هذا النظام تطور واسعا لعدد الصرافات الآلية الموجودة في الجزائر وهو ما سنحاول توضحيه من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (09): عدد الصرافات الآلية في الجزائر خلال الفترة 2010-2016

السنوات	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
عدد الصرافات الآلية	636	647	543	475	539	570	610

Source : SATIM, rapport annuel 2010, 2012, 2015.

نلاحظ من خلال الجدول تطور عدد الصرافات الآلية في الجزائر حيث نجد أنه بلغ أقصاه سنة 2011 بـ 647 صراف ألي، كما عرف تراجعا خلال السنتين الموالیتين ليعاود الارتفاع مجددا حيث بلغ حوالي 610 جهاز آلي سنة 2016.

هذا إضافة إلى التطور الملحوظ الذي عرفته طرفيات البيع لدى التجار في الجزائر، سنوضحه من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (10): عدد طرفيات البيع لدى التجار في الجزائر خلال الفترة 2010-2016

السنوات	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
عدد طرفيات البيع	2897	3047	2965	2985	2737	3035	4110

Source : SATIM, rapport annuel 2010, 2012, 2015.

[1]- سماح ميهوب، **أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الاداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية، حالة نشاط البنك عن بعد،** أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، 2014، ص112.

يبين الجدول أعلاه أن الجزائر قد عرفت زيادة مستمرة في دمج طرفيات البيع لدى التجار حيث بلغ عدد الأجهزة سنة 2010 ما يقدر بـ 2897 جهاز، فيما عرفت سنة 2012 تراجعا لعدد طرفيات البيع الإلكتروني أين بلغت 2965 جهاز، ليعود ويرتفع سنة 2013 إلى 2985 جهاز و4110 جهاز سنة 2016، وهو ما يبين أن هناك جهود تبذل في المجال بهدف تطوير عمليات الدفع بالبطاقة البنكية.

ب-البطاقات البنكية في الجزائر

في ظل عمل الجزائر لإصلاح منظومتها البنكية وفتح المجال لتطوير التجارة الإلكترونية شرعت في تبني طريقة حديثة للدفع باستخدام البطاقات البنكية، هذه الأخيرة التي بدأ العمل بها في الجزائر سنة 1989، لكنها كانت تخص فئة معينة من الزبائن، وبغية تعميم التعامل بالبطاقة البنكية قامت شركة SATIM بتوفير بطاقات السحب للعديد من البنوك ومؤسسات بريد الجزائر، ففي سنة 1998 تم بدأ عملية السحب باستخدام هذه الأداة عبر الموزع الآلي للنقود وفي سنة 2007 تم تعميم التعامل ببطاقة الدفع **(CIB)** على المستوى الوطني.

وقبل التعرف على حجم استخدام البطاقات البنكية في الجزائر لا بد أولا من التعرف على أنواع البطاقات المختلفة المعتمدة من قبل البنوك الجزائرية والتي يمكن ذكرها فيما يلي:

1- البطاقات المحلية: تسمح بالقيام بعملية السحب والدفع ويمكن التمييز بين الأنواع التالية:[1]

- البطاقة العادية **(CLASSIQUE)** تمنح لفئة عملاء المصارف الذي يكون دخلهم يساوي أو أكبر من 10000 دج.
- البطاقة الذهبية (gold) تمنح للعملاء الذي يكون دخلهم أكبر او يساوي 45000 دج.
- البطاقة البنكية التي تصدر لصالح المؤسسات والشركات التي يفوق دخلها 200.000دج.

الشكل رقم(06) صورة بطاقة الدفع العادية والذهبية

البطاقة الذهبية

البطاقة العادية

Source : http://www.SATIM.dz.com/?to=detail&idcat=24&_article=31,consulté le : 22/06/2018.

[1]- جهيدة العياطي ومحمد بن عزة، **تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية**، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، العدد 03 2017، ص ص8-9.

2- البطاقات الدوليةVisa International : هي بطاقة تستعمل خارج الوطن في عملية السحب والدفع، موجه للعملاء الذين لديهم حسابات مفتوحة بالعملة. ونميز بين نوعين:

- بطاقة **Visa Classique** : تمنح للعملاء الذي رصيدهم من العملة أكبر أو يساوي 1500 أورو.
- بطاقة **Visa Gold**: تمنح للأشخاص الذين لديهم رصيد من العملة الصعبة يفوق 5000 أورو.

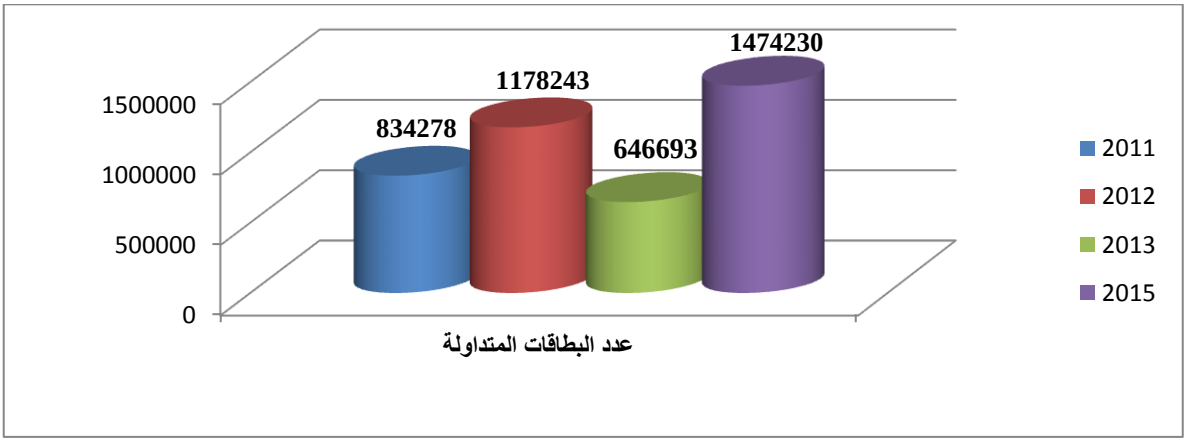
ولو نرجع إلى طبيعة المعاملات باستخدام البطاقات البنكية لوجدناها عمليات السحب أكثر منها دفع و هو ما سنحاول توضحيه من خلال الجدول الموالي.

الجدول رقم (11) عدد عمليات السحب والدفع باستخدام البطاقة البنكية في البنوك الجزائرية خلال الفترة 2011-2015

السنوات / البطاقة البنكية	2011	2012	2013	2015
عدد البطاقات المتداولة	834278	1178243	646693	1474230
عدد عمليات السحب بالبطاقة	5271326	4582279	5280881	3420379
عدد عمليات الدفع بالبطاقة	5299	7729	7732	27272

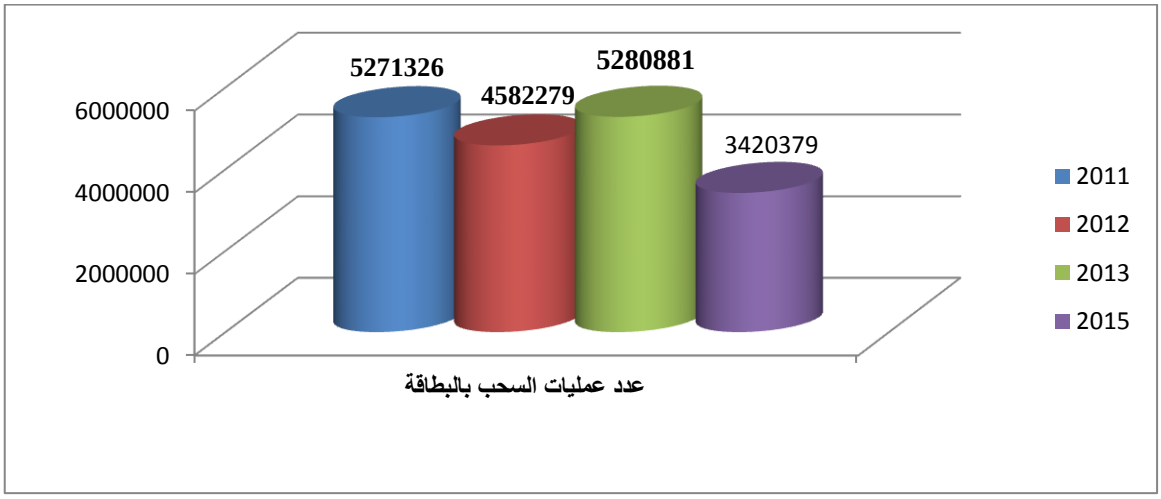
Source : SATIM, rapport annuel 2010, 2012, 2015.

الشكل رقم(07) عدد البطاقات المتداولة في البنوك الجزائرية



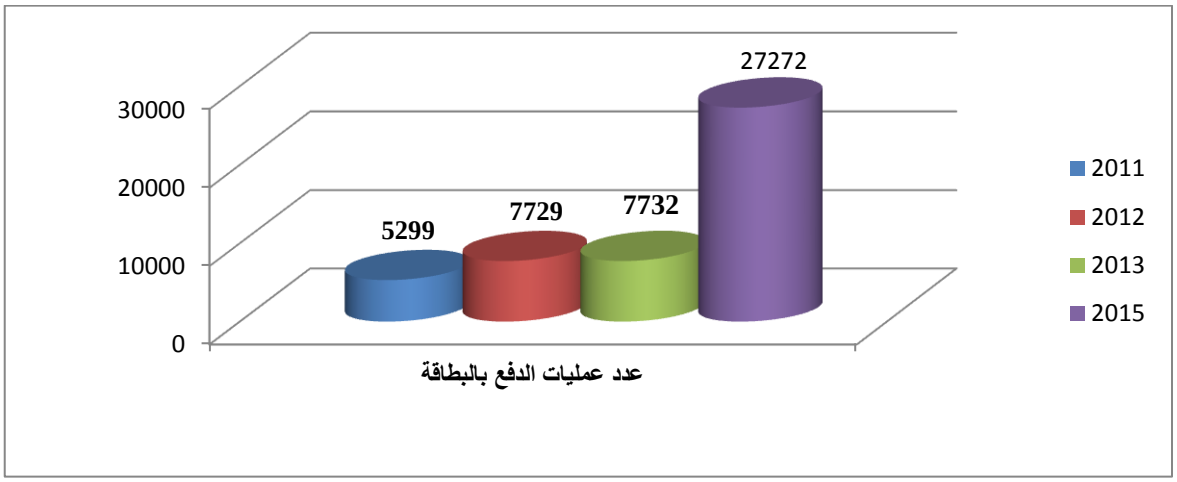
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات الجدول رقم (11)

الشكل رقم(08) عدد عمليات السحب بالبطاقة في البنوك الجزائرية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات الجدول رقم (11)

الشكل رقم(09) عدد عمليات الدفع بالبطاقة في البنوك الجزائرية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات الجدول رقم (11)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (11) تطور عدد عمليات الدفع والسحب باستخدام البطاقة البنكية حيث كان هناك نمو بطيء في عدد البطاقات المتداولة من 834278 سنة 2011 الى 1474230 بطاقة سنة 2015. وهذا راجع إلى تريث البنوك في عملية تعميم استعمال البطاقة البنكية وقبول المواطن لهذا المنتوج.

وفيما يخص عدد عمليات السحب والدفع لهذه البطاقة، هناك توفق كبير في عدد عمليات السحب حيث بلغ 5280881 عملية سنة 2013 مقارنة بـ 5271326 سنة 2011 لتنخفض سنة 2015 إلى 3420379، في المقابل بلغ عدد عمليات الدفع بـ 27272 سنة 2015 مقارنة بـ 5299 سنة 2011، ويرجع العديد من الباحثين هذه الفجوة الكبيرة بين عمليات السحب والدفع عبر هذه الأداة إلى

تفضيل المواطن الدفع عبر باقي وسائل الدفع الأخرى بسبب تخوفه وعدم ثقته في أمن التعامل بهذه الأداة.

المطلب الثالث: آفاق تفعيل مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

لقد أصبح لزاما على البنوك التجارية زيادة اهتمامها بجودة خدماتها المقدمة وهذا كنتيجة حتمية للمتغيرات المالية والدولية وذلك باعتبار هذه الخدمات العناصر المحددة للقدرات التنافسية البنكية في السوقين المالي والأجنبي للانتقال إلى عصر المعلوماتية بتكييف البنوك الجزائرية مع تغيرات وتطورات المحيط مما يجبرها على الاعتماد أساسًا على:[1]

أولا–تطوير التسويق المصرفي

يعتبر التسويق المصرفي الحديث أداة تحليلية هامة لمعاونة العاملين بالبنك في رسم السياسات ومراقبة ومتابعة العمل المصرفي من خلال القيام ببحوث السوق وجمع وفحص وتحليل تطورات السوق واتجاهاته، واستخدام المنهج العلمي في تحليل قدرات العملاء المالية وتحديد احتياجاتهم وتصميم ومزيج الخدمات المصرفية الذي يتلاءم معهم، لضمان تهيئة بيئة مصرفية مناسبة للعملاء تمكن البنك من الاحتفاظ بهم من خلال الاهتمام بتحسين الانطباع المصرفي لديهم.

ثانيا–تنويع الخدمات المصرفية

في ضوء التحديات الجديدة التي أصبحت تواجه البنوك الجزائرية ليس فقط من البنوك الأجنبية بل و حتى من المؤسسات المالية غير المصرفية، و المؤسسات التجارية، إزاء هذه التطورات ينبغي على البنوك الجزائرية تدعيم قدراتها التنافسية من خلال تقديم حزمة متنوعة من الخدمات المصرفية تجمع فيها بين التقليد و الحديث تكريسا لمفهوم البنوك الشاملة و من أهم هذه الخدمات نذكر على سبيل المثال: الاهتمام بالقروض الشخصية، الاهتمام بتقديم القروض للمشروعات الصغيرة و المتناهية الصغر، التأجير التمويلي، القروض المشتركة...).[2]

[1] عاشور مزريق وصورية معموري، عصرنة **القطاع المالي والمصرفي وواقع الخدمات البنكية الإلكترونية بالجزائر**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال المؤتمر الدولي الثاني حول " إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة"، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، يومي 11-12 مارس 2008، ص ص 6.5.

[2] عبد الغاني ربوح ونور الدين غردة، **تطبيق أنظمة الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والأفاق**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى العلمي الثاني "حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة يومي11-12مارس 2008، ص ص15.16.

ثالثا- مواصلة الاصلاحات المصرفية

يتم الإصلاح المصرفي عن طريق عملية إعادة الهيكلة التي يمكن تعريفها بأنها" مجموعة من الاجراءات تهدف إلى تصحيح الهياكل الفنية والمالية أو الإدارية بغرض تحسين كفاءة البنوك، وتمكنها من الاستمرار بالنجاح على المدى المتوسط والطويل، لذا قامت السلطات الجزائرية في الفترة الأخيرة بسلسلة من الاصلاحات المصرفية بغرض تفعيل دور البنوك العمومية وذلك بهدف بناء منظومة مصرفية تستطيع الوقوف ضد التحديات التي تفرضها التطورات الاقتصادية العالمية.[1]

رابعا-الارتقاء بالعنصر البشري

يعتبر العنصر البشري ركيزة أساسية للارتقاء بالأداء المصرفي، فبواسطته نستطيع رفع مستوى تقديم الخدمة المصرفية، فلابد على العاملين تبني عدد من الاستراتيجيات المتكاملة للوصول إلى نموذج "المصرفي الفعال" من خلال التكوين المستمر في استعمال التكنولوجيات المتطورة المرتبطة بالعمل المصرفي، وفي مجال تجسيد علاقة حميمية بين البنك والعميل وبالتالي تنمية مهارات حسن التصرف والقدرة على التفاوض والتخطيط واتخاذ القرار في الوقت المناسب.[2]

خامسا-مواكبة أحدث التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي

لاشك في أن أهم ما يميز العمل المصرفي في عصر العولمة المالية هو تعاظم دور التكنولوجيا المصرفية و العمل على تحقيق الاستفادة القصوى من ثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بغية تطوير نظم ووسائل تقديم الخدمات المصرفية حتى تتسم بالكفاءة و السرعة في الأداء، و قد اهتمت الدول المتقدمة بشكل خاص بتكييف الاستخدام لأحدث تقنيات المعلومات و الاتصالات في المجال المصرفي لتحقيق هدف انخفاض العمليات المصرفية التي تتم داخل فرع البنك حيث أصبحت لا تتجاوز 10% من إجمالي العمليات، بينما تتم جميع العمليات الأخرى بواسطة قنوات إلكترونية مثل أجهزة الصراف الآلي و نقاط البيع الالكترونية، و هو ما تترتب عليه تغيرات ملحوظة في طبيعة و آليات تقديم الخدمة المصرفية.[3]

---

[1] محمد زيدان ورشيد دريس، مرجع سبق ذكره ص 417.

[2] عاشور مزريق وصورية معموري، **عصرنة القطاع المالي والمصرفي وواقع الخدمات البنكية الالكترونية بالجزائر**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى العلمي الثاني "حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، يومي 11-12مارس 2008، ص ص 15.16.

[3] شهرة شول وماجدة مدوخ، **الصيرفة الالكترونية: ماهيتها-مخاطرها-حمايتها**، مداخلة مقدمة ضمن أمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة: منافسة، مخاطر، تقنيات، جامعة جيجل، يومي 06-07 جوان 2005، ص 225.

سادسا– تفعيل دور الدولة والبنك المركزي في تطوير الجهاز البنكي الجزائري

يعد تطوير الجهاز المصرفي أحد الأهداف الرئيسية التي توليها الدولة أهمية قصوى في وقتنا الحاضر باعتبار أنه مسألة مصيرية في مستقبل الاقتصاد الجزائري وفي هذا الإطار يجب العمل على ما يلي:[1]

- تطوير وتقوية الدور الاشرافي والرقابي للبنك المركزي على البنوك ليتلاءم مع المخاطر العديدة التي أصبحت تتعرض لها البنوك في ظل إقبالها المتزايد على تقديم المنتجات المصرفية المستحدثة، حيث تتم عملية التطوير في ضوء المبادئ الرقابية التي صدرت عن لجنة بازل وما طرأ عليها من تعديلات.
- العمل على تدعيم قواعد المحاسبة والمراجعة بالبنوك، وتوحيدها وفقا لمعايير دولية.

المبحث الثالث: تجارب كل من بنك الفلاحة والتنمية الريفيةBADR وبنك التنمية المحلية BDL في تحديث خدماتها المصرفية

نتيجة لثورة الاتصالات الحديثة طرأت تغيرات وتحولات مست القطاع المالي والمصرفي الجزائري أي مجموع البنوك الجزائرية والتي هي انعكاس للنظام المصرفي المالي وبالتالي رؤية للنظام الاقتصادي، ومن أجل قيام البنوك الجزائرية بدورها كما يجب، لا بد من اللجوء إلى الاستخدام المكثف للتكنولوجيات الحديثة، وقد بادرت بعض المؤسسات الجزائرية بتطوير شبكات إلكترونية للدفع والسداد ونشرها في نقاط محددة، لكن عدم القدرة على التحكم فيها وتسييرها جعل بعضها يتوقف عن تقديم خدماتها، بسبب اعتماد أنظمة مستوردة لا تتوافق خصائصها مع السوق الجزائرية، والبعض الآخر واصل تقديمها لوجود الطلب المتزايد على مثل هذه الخدمات مثل بطاقات الدفع المتقدمة لخدمات الهاتف وبطاقات السحب من الصرافات الآلية لمؤسسات البريد والمواصلات.

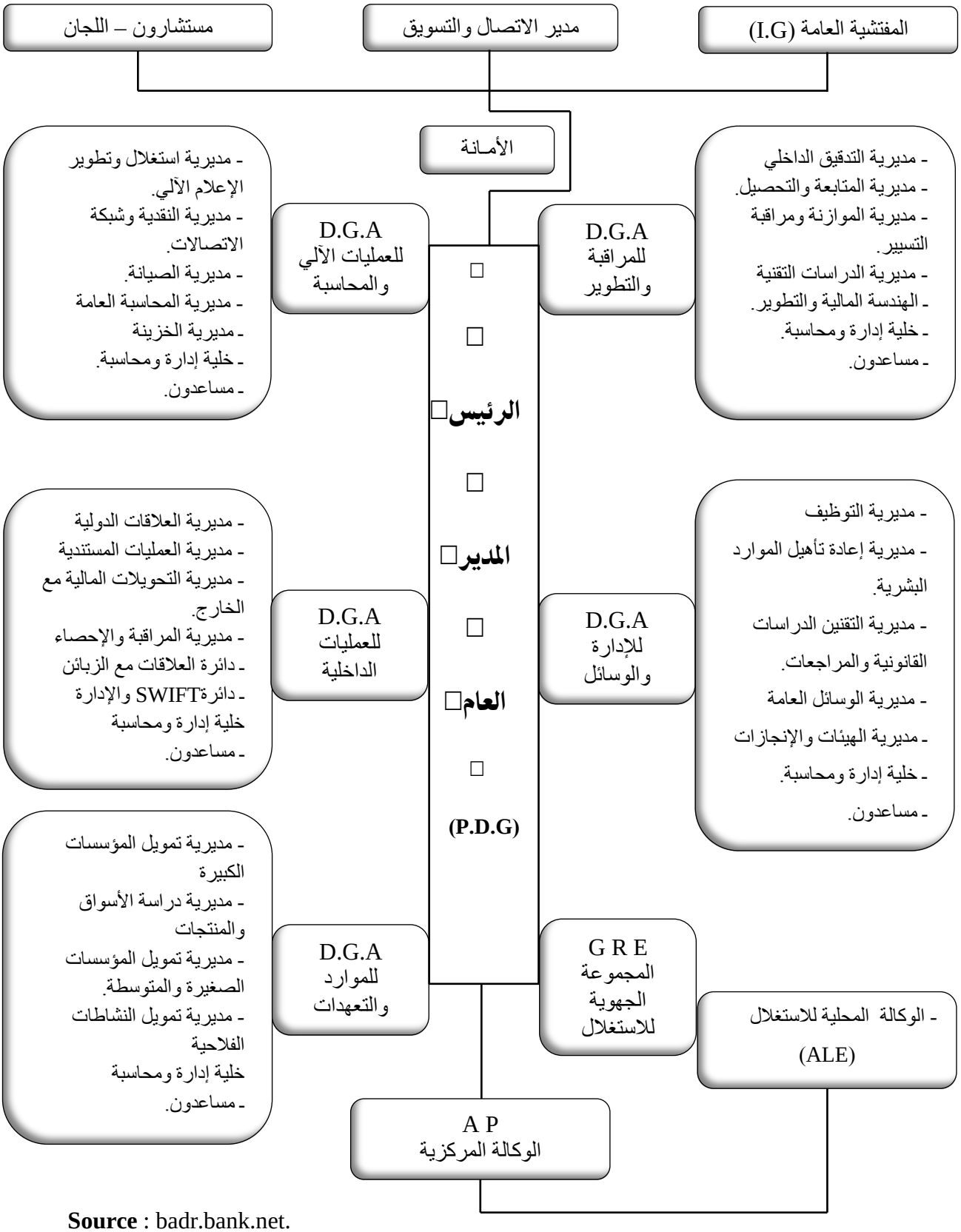
المطلب الأول: تحديث الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

سبق وأن تطرقنا في أحد المطالب إلى التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية، وسنقوم الآن بدراسة مدى تحديثه للتقنيات المصرفية وذلك لأنه صنف كأول بنك في ترتيب البنوك الجزائرية، فقد قطع أشواطا متقدمة في مجال تكنولوجيا الاتصال مقارنة بالبنوك الأخرى بدليل امتلاكه شبكة اتصال تعم كل ولايات الوطن، فهو ينتهج سياسة النمو لتطوير وتحديث المنتجات والخدمات وابتكار منتجات وخدمات جديدة لإرضاء عملائه واستهداف عملاء جدد.

[1] عاشور مزريق وصورية معموري، مرجع سبق ذكره، ص18.

سنوضح في البداية الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

الشكل رقم (10) الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR



Source : badr.bank.net.

الفرع الأول– الأنظمة المستخدمة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

أولا–المودم: يتكفل بالمعاملات ما بين الوكالات ويتم على مستوى كل من الوكالات والمراكز ويعمل هذا النظام على حماية العمليات والبرامج التي تعالج المعاملات بين الوكالات.

ثانيا– النقود الإلكترونية: أصبحت النقود الإلكترونية واقعا في بنك الفلاحة والتنمية الريفية خاصة في ظل المنافسة، وكانت البداية إستعمال البطاقة، ففي جوان 2003 أعلن البنك مناقصة، من أجل كسب حل للعمل بالنقود الإلكترونية بشكل كامل ومن المتعهدين الذي قبلهم البنك نذكر:

- **Aci World Wide Filial De Tsai) Soft ware):** هو من رواد نظام النقود الإلكثرونية منذ 1975 والممون للبنوك المشهورة مثل : البنك الأمريكي.
- **HARDWRDE** : الرائد العالمي في مجال التمويل بالخدمات الذي أدخل للجزائر أول مرة، ويمكن لهذا الممول أن يحقق 99.9999 من الفاعلية التكنولوجية.
- **Guichet Automatique de Banque) GAB):** هو من الرواد العالميين في التموين بنسبة 54% من السوق.

وقد أصبح مشروع النقود اللكثرونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية عملية حقيقية في الميدان بعد إتمام العقود في 4 فيفري 2004.[1]

ثالثا– نظامSWIFT (شبكة التحويل الدولي للمدفوعات الدولية)

كانت التحويلات الخارجية تتم من خلال إعطاء العميل تعلميات للبنك الذي يتعامل معه بشأن إصدار تحويل خارجي لصالح عميل آخر، ويتم ذلك بخصم قيمة التحويلات من حساب العميل بالعملة المحلية إلى حساب العميل الخارجي بعملة بلده، ويتحمل المعني بالأمر عمولة التحويل التي يحتسبها بها.

ومن المزايا التي يتحصل عليها البنك من خلال النظام ما يلي: [2]

- السرعة في تحويل الأموال مهما كانت المسافة.
- السرعة في التعامل بفضل عملية الترميز وفك الترميز بين البنوك وهذا ما يكسب للزبائن نوع من الخدمة الجيدة.

[1] محمد أمين عزة وجليلة زوهري، **واقع المصارف الجزائرية في تطبيق نظام الدفع الإلكتروني-دراسة حالة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية DADR**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك لجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر-عرض تجارب دولية –المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، يومي 26-27 افريل 2011، ص ص 10.8.

[2] عبد الغني ربوح ونورالدين غردة، مرجع سبق ذكره، ص 7.

- الحماية: لأن عملية الاتصال تتم عن طريق بطاقة ممغنطة لها كلمة سر، وهذه الأخيرة تسمح باستخدام النظام كما تعطي للبنك نوعا من الحماية في تعاملاته.

رابعا-**نظام (ORACLE)**: هو تقنية جديدة دخلت حيز الخدمة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية، فهي نظام لإدارة قواعد البيانات العلائقية RSBM وإدارة معلومات العمل المطلوبة من خلال تحويلها إلى قاعدة بينات عملية، تفيد في مراقبة أداء العمل والوصول إلى سرعة قصوى في إنجاز الأعمال، وتعد أقوى أداة في مجال التجارة الإلكترونية.[1]

الفرع الثاني-بطاقة المعاملات المالية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

تعد البطاقة من أهم وسائل الدفع التي لقت رواجا كبيرا في كل أنحاء العالم.

أ- التعريف ببطاقة بدر

هي أداة للسحب والدفع وهي صالحة في الجزائر فقط، وتسمح لحاملها بالتصرف في أمواله باستخدام الموزعات الألية للأوراق النقدية **(D.A.B)** التي تقع خارج مبنى البنك أو باستخدام الشبابيك الآلية للأوراق النقدية **(G.A.B)** الموجودة داخل البنك، وتعبر وسيلة لتحسين خدمة الزبائن، وتطوير البطاقة يتوقف على عنصرين هما:

- التجار الذين يقبلون الدفع عن طريق البطاقة.
- الأفراد الحاملين للبطاقة.[2]

ب-**شكل البطاقة:** تتصف البطاقة بما يلي:[3]

- **وجه البطاقة:** تحمل المعلومات التالية:
  - رقم البطاقة وهو مكون من ستة عشر رقما.
  - تاريخ انتهاء الصلاحية (الشهر والسنة).
  - إسم ولقب المستفيد مكتوبان بلون ذهبي.
  - نجد رمز BADR في الزاوية على اليمين.
- **ظهر البطاقة:** تحمل المعلومات التالية:
  - شريط مغناطيسي يحتوي المعلومات التالية: حامل البطاقة، البنك، استعلامات البطاقة.

[1] http://abahe.co.uk/free-iT-coures-2011/oracle.pdf,consulté: le 02/06/2018.

[2] عبد القادر زيدان وعبد القادر جليل، **متطلبات تحقيق الريادة في القطاع المصرفي** حالة **بنك الفلاحة والتنمية الريفية**، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 17، جانفي 2017، ص98.

[3] خولة فرحات، مرجع سبق ذكره، ص106.

- شريط أبيض خاص بإمضاء حامل البطاقة.
- نص مرفق بعنوان البنك من أجل إرسال البطاقات الضائعة.

ج- **وظائف البطاقة:** تسمح لحاملها:[1]

- تسديد المشتريات من السلع والخدمات من مختلف المحلات التجارية، ودفع فواتير المطاعم والفنادق المشتركين في شبكة بنك بدر.
- القيام بسحوبات نقدية من الوكالات البنكية بدر والصرافات الآلية للأوراق النقدية الخاصة بشبكة بدر أيضا.

د- **استعمال بطاقة (BADR) في الموزع الأتوماتكي (DAB)**

- يمكن للزبون استعمال بطاقته لدى مجموع الموزعين لبدر.
- يجب إدخال الرمز السري الصحيح لتقبل الآلة البطاقة.
- الزبون له الحق في ثلاثة محاولات بقبول البطاقة وبعد المحاولة الثالثة تحجز البطاقة من طرف الجهاز.
- يعطي البنك مبلغ أسبوعي (يحسب بعد التأكد من مبلغ الدخل الصافي الشهري المصرح به) مثبت في العقد ويمكن سحب هذا الميلغ في عملية أو عدة عمليات.
- في كل سحب يمنح الجهاز للعميل تذكرة تشير إلى التاريخ والساعة والميلغ المسحوب.[2]

الجدول رقم (12) تطور عدد البطاقات البنكية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية (مديرية سكيكدة) خلال الفترة 2015-2017

السنة / عدد البطاقات	2015	2016	2017
عدد البطاقات الموزعة	23019	25621	29185
عدد البطاقات الواردة	27523	29940	32375

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات من مديرية وكالات بنك "بدر"

نلاحظ من خلال الجدول أن هناك تطورًا ملحوظا في عدد البطاقات الموزعة والواردة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية، فالبنسبة للبطاقات الموزعة إرتفع عددها من 23019 سنة 2015 إلى

[1] فاطمة الزهراء مولفرعة، **الإبداع البنكي –دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية**، أطروحة لنيل شهادة الماجيستر، تخصص استراتيجية، كلية العلوم الاقتصادية، علوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة وهران، 2013-2014، ص177.

[2] محمد امين عزة وجليلة زوهري، مرجع سبق ذكره، ص10.

29185 سنة 2017، صاحبه ارتفاع في البطاقات الواردة حيث انتقلت هي الأخرى من 27523 سنة 2015 إلى 32375 سنة 2017، ويعود ذلك إلى زيادة الاقبال الكبير عليها من طرف الزبائن وزيادة الثقة في البنك.

الفرع الثالث– نظام المقاصة الإلكترونية

انطلق طلب المقاصة الإلكترونية في الجزائر في 14 جانفي 2004 وتم تحصيله بالفعل في 29 نوفمبر 2004، وفي نهاية مارس 2005 تم إمضاء العقد مع مجموعة ATOS، وفي 16 جوان تم تعيين الوسطاء للربط بالنظام المعلوماتي للمساهمين (بنك الجزائر، البنوك التجارية، الخزينة العمومية، بريد الجزائر) وتم التنفيذ رسميا في 16 ماي 2006، ويعتمد نظام المقاصة على نظام جديد وهو تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي **(RTGS)**.[1]

يتميز نظام المقاصة الإلكترونية بـ:[2]

1– نظام محمي ذاتيا بحدود عالية، أرصدته العادية متعددة الأطراف ومرخصة.

2– نظام مؤمن ضد المخاطر، كالغش عن طريق الختم والرمز وضد الأخطار العملية.

3– نظام واضح يحسب في كل يوم الأرصدة المتعددة الأطراف ولكل مساهم، ومن ثم تحويلها إلى نظام التسوية الفورية الإجمالية **(RTGS)**.

4– يرتكز على تبادل المعلومات الإلكترونية ويلغي التبادل العادي للصكوك حتى مبلغ أعلى مثبت من طرف لجنة ما بين البنوك ومحدد بـ 5000 دج.

❖ **مبدأ عمل نظام RTGS** : سنوضح مبدأ عمل **RTGS** من خلال المثال التالي:

نفرض أنه تم التعاقد بين شخصين أحدهما من مدينة سكيكدة وهو زبون لدى وكالة **BDL** والثاني من مدينة باتنة وهو زبون لدى وكالة**BADR**، تمت الصفقة عن طريق الشيك، يذهب الزبون الأول إلى وكالة **BDL** مع الشيك ويقدمه للمكلف بعمليات التحويل، فيقوم هذا الأخير بمسح الشيك عن طريق جهاز السكانير فترسل صورة الشيك والمعلومة إلى البنك المركزي الجزائري المتواجد بالعاصمة، ومن ثم ترسل المعلومة أوتوماتيكيا إلى المركز الرئيسي لكل الوكالات أو ما يسمى **(la plate forme)**، ومن ثم تذهب المعلومة إلى **BDL** الرئيسية وهذه الأخيرة تقوم بإرسال رسالة آلية إلى **BADR** الرئيسية، فتقوم بدر بمعاينة المعلومة الخاصة بزبونها كرقم حسابه ومبلغه ورصيده ثم

[1] BADR infos, **Comprendre la télé compensation**, N=°42 ? Mai, juin, p13.

[2] فتيحة كون، **نظام المقاصة الإلكترونية كآلية لتطوير وتحديث وسائل الدفع بالجزائر**، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، العدد07، أفريل2017، ص382.

تقوم بصرف الشيك آليا من **BADR** باتنة، وتقوم بترصيد العملية ثم تشعر الوكالة الرئيسية لـ **BDL** بأنها تستطيع أن تصرف الشيك لصالح زبونها، وتتم هذه العملية في مدة أقصاها 72 ساعة.[1]

الفرع الرابع– الخدمات الإلكترونية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

يعد بنك **BADR** واحد من أهم البنوك العمومية التي سعت إلى تحقيق نوعية الخدمات الإلكترونية التي تندرج ضمن ما يسمى بـ **"E.BANKING"** تسمح هذه الخدمة للمتعاملين بفحص حسابهم إلكترونيا أي باستخدام الأنترنت وذلك 24/24 ساعة و 7/7 أيام.

تعرض الصفحة الرئيسية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية مختلف الخدمات والمنتجات التقليدية والإلكترونية عبر موقعه **www.badr.bank.net** ، والشكل التالي يوضح لنا موقع البنك عبر شبكة الأنترنت.

الشكل رقم (11) الصفحة الرئيسية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

Source :https://www.badr-bnk.dz/index.php,consulté le : 04/06/2018.

أ– خدمة البنك الإلكتروني:

من أجل الإستفادة من هذه الخدمة يجب أن يكون لدى الشخص حساب بنكي جاري، يتجه إلى أقرب وكالة بنكية بدر من أجل طلب الاشتراك في خدمة البنك الإلكتروني، حيث يتم ملء نموذج يحتوي على كافة معلومات الزبائن وبعد أربعة أيام يمكن للعميل الحصول على الرقم، ثم يمكنه الدخول

[1]- محمد أمين بن عزة وجليلة زوهري: مرجع سبق ذكره، ص10.

للبنك الإلكتروني من خلال التأشير على فحص الحساب على الصفحة الرئيسية لموقع البنك والشكل الموالي يبين صفحة خدمة البنك الإلكتروني.

الشكل رقم (12) صفحة خدمات بنك BADR الإلكترونية

Source :https:// ebanking-badr.dz/fr/,consulté le : 04/06/2018.

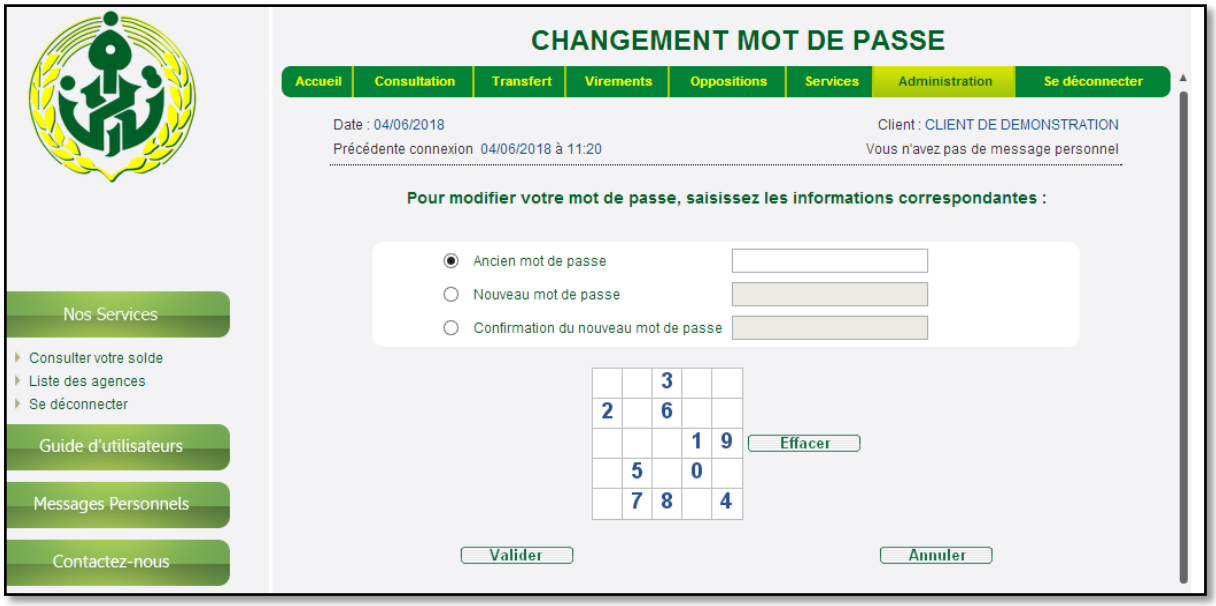
بعد تأكيد الاشتراك يستطيع العميل الاستفاذة من جميع الخدمات الإلكتروني، حيث يجب النقر على **"Acceder à vos compte"** الموجودة على الجهة اليسرى للصفحة ، ثم يقوم باثبات الهوية عن طريق رقم الاشتراك و كلمة المرور ،وهذا ما يوضحه الشكل التالي :

الشكل رقم (13) صفحة إثبات الهوية

Source :https:// ebanking-badr.dz/parf/fr/idohem,consulté le : 04/06/2018.

تتكون كلمة السر من ستة (06) أرقام أما لوحة المفاتيح من 10 أرقام من 0 إلى 9 و يمكن للعميل تغيير كلمة المرور متى شاء ، و الشكل التالي يبين ذلك .

الشكل رقم (14) صفحة طلب تغيير رقم كلمة السر



Source :https:// ebanking-badr.dz/prof/fr/dciwb.htc ?po=home.tht,consulté le : 04/06/2018.

بعد إدخال العميل رقم الاشتراك و الرقم السري الخاص به ، يعرض البنك الإلكتروني مباشرة كشف حسابه ، كماهو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (15) صفحة عرض الحساب البنكي الخاص بالعميل

Source :https:// ebanking-badr.dz/prof/fr/dciwb.htc ?po=home.tht,consulté le : 04/06/2018.

ب-خدمة البريد الإلكتروني:

تمكن خدمة البريد الاكتروني السماح للزبون بالاتصال بالبنك لوضع استفسارته المتعلقة بحسابه لدى البنك أو الحصول على اية معلومات أخرى يريدها كضياع كلمة السر أو اسم المستخدم مثلا:

الشكل رقم (16) خدمة البريد الاكتروني

Source :https:// ebanking-badr.dz/part/fr/idehom.html,consulté le : 04/06/2018.

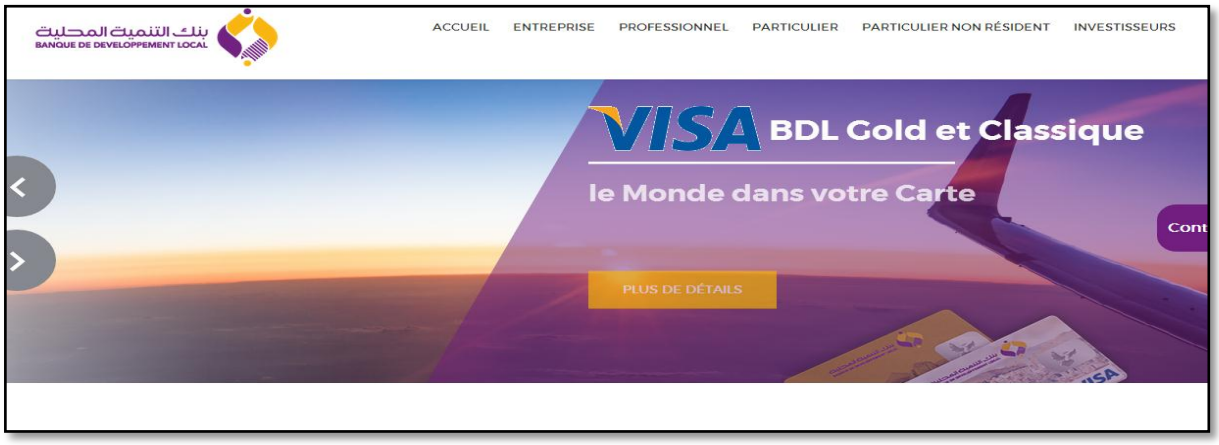
المطلب الثاني: تحديث الخدمة المصرفية في بنك التنمية المحلية BDL

يعد بنك التنمية المحلية من البنوك التي سارعت لتطوير و تحديث خدماتها لمواكبة التطورات الحاصلة في مجال الخدمات المصرفية.

الفرع الأول- لمحة مختصرة عن بنك التنمية المحلية

هو بنك عمومي برأس مال قدره 000 000 800 36 مليون دج، ينشط في شبكته 155 وكالة منتشرة بإحكام عبر مستوى التراب الوطني، منها 147 وكالة مكلفة بتسيير العمليات البنكية، و6 وكـالات مختصة في منح القروض على الرهن، و هو النشاط الذي ينفرد به بنك التنميـة المحليـة و يميزه عن باقي البنوك، و الشكل التالي يبين الصفحة الرئيسية لبنك التنمية المحلية.

الشكل رقم (17) صفحة الرئيسية لبنك التنمية المحلية

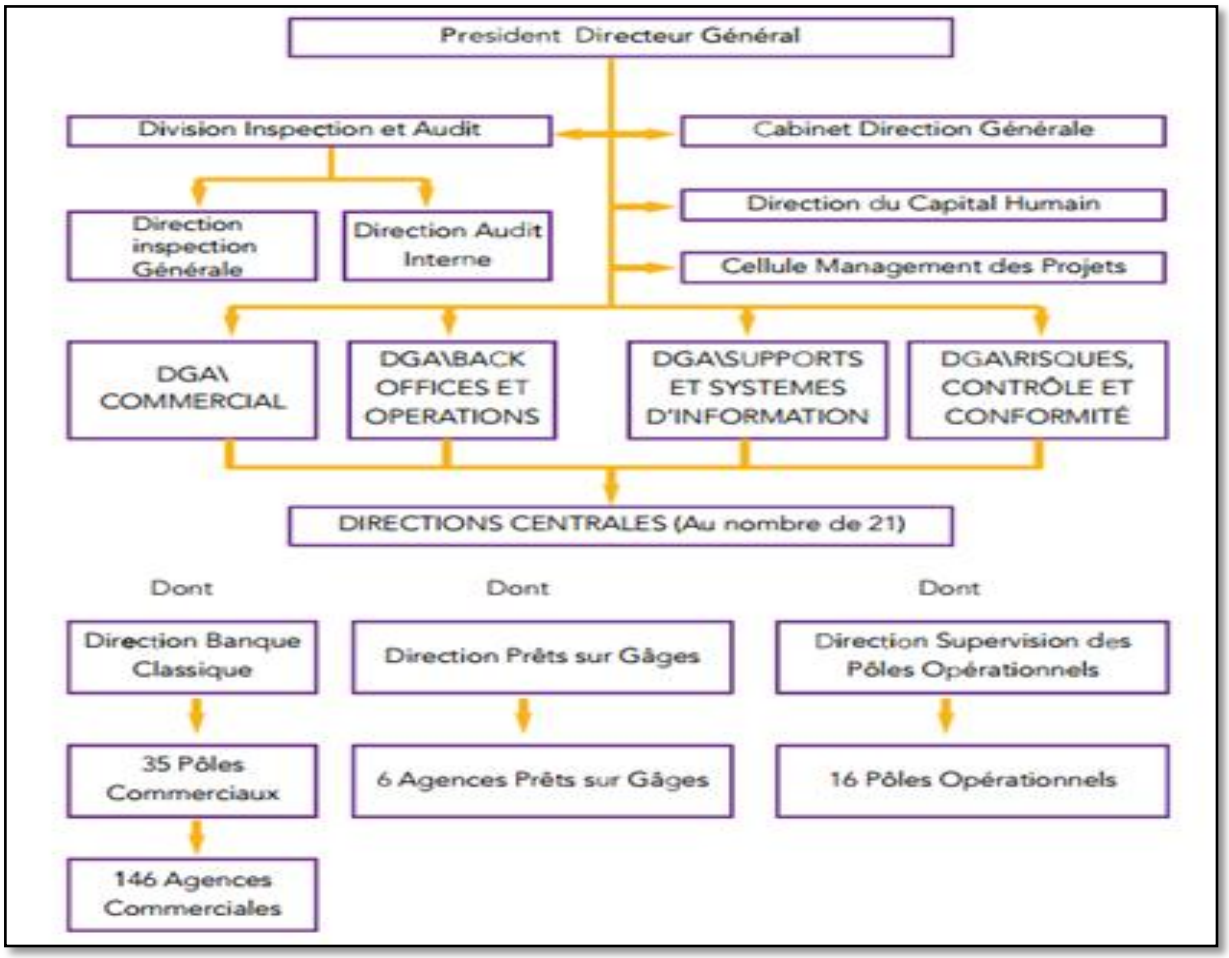


Source :https://www.BDL.dz/Algerie/index.htm,consulté le :26/05/2018

- **الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية**

سنوضحه في الشكل التالي:

الشكل رقم (18): الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية



Source :https://www.bdl.dz /Algerie/img/doc/rapport activite.pdf, consulté le 04/06/2018.

الفرع الثاني: الخدمات الإلكترونية في بنك التنمية المحلية BDL

أ- بطاقات بنك التنمية المحلية : تتمثل في:

1- البطاقة البنكية CIB : تعتبر من أحسن البطاقات التي يمكن استعمالها للحصول على أفضل طريقة للدفع و السحب و هي بطاقة ما بين البنوك تحمل شعارين أحدهما **CIB** و الآخر لبنك التنمية المحلية و لها نوعان الذهبية و الكلاسيكية.

- **مزايا بطاقة CIB**

- تسمح البطاقة لحاملها بالقيام بعمليات السحب من أي صراف آلي متصل بالشبكة النقدية بين البنوك الموجودة في كل أنحاء الوطن.
- تسمح لحاملها بتسديد قيمة مشترياته و كذا قيمة الخدمات عند أي تاجر يوجد لديه نهائي الدفع الالكتروني **(TPE)**.
- عملية السحب و الدفع تكون 7/7 أيم و 24/24 ساعة.

- **معلومات أخرى عن بطاقة CIB**

- صالحة لمدة سنتين(2) و يتم تجديدها تلقائيا إلا إذا تم إلغائها من طرف البنك الذي يتعامل معه.
- السقف الأسبوعي يتأرجح حسب سقف الشهري المحدد بـ 000 400 دج بالنسبة للبطاقة الذهبية و 000 200 دج بالنسبة للبطاقة الكلاسيكية .
- في حالة فقدان أو السرقة يتم تقديم بطاقة بديلة لك برقم سري جديد ، و يتم ذلك عادة
- بناءا على طلب العميل يوجهه للوكالة.[1]

الجدول رقم (13): عدد البطاقات البنكية CIB ببنك التنمية المحلية(مديرية وكالات بنك التنمية المحلية) خلال الفترة 2015-2017

السنة / عدد البطاقات	2015	2016	2017
عدد البطاقات البنكية	600000	800000	1000000

المصدر: بالإعتماد على معطيات من مديرية وكالات بنك التنمية المحلية

نلاحظ من خلال الجدول تطور عدد البطاقات البنكية حيث انتقلت من 600000 بطاقة سنة 2015 إلى 800000 بطاقة سنة 2016 إلى أن وصلت إلى حوالي 1000000 بطاقة سنة 2017، وهذا

[1] https://www.bdl.dz/Algerie/arab/carte.Cib.htm, consulté le 26/05/2018.

دليل على الإقبال الكبير عليها من طرف زبائن البنك وللمزايا التي تقدمها هذه البطاقة باعتبارها بطاقة مابين البنوك.

2- بطاقة visa

هي بطاقة دولية و هي وسيلة للسحب و الدفع الإلكتروني ، تسمح بأداء المعاملات النقدية عبر الموزع الأوتوماتيكي للأوراق **DAB** و نهائي الدفع الإلكتروني **TPE** و كذا من الأنترنت في جميع دول العالم.

- **أنواعها:** هناك نوعان من بطاقة **VISA** وهما:

❖ **بطاقة VISA المسبقة الدفع العالمية:** تتميز بمايلي:

- صالحة لمدة عامين (2).
- يتم سداد المعاملات بالأورو، ومبالغ الرسوم بالدينار.
- يرافق البطاقة التأمين على الحياة مجاني للعميل.

❖ **بطاقة VISAالعالمية:** تتميز بما يلي:

- صالحة لمدة عامين.
- يجب أن يكون لدى العميل حسابين أحدهما بالعملة الأجنبية والآخر بالعملة الوطنية.
- يتم سداد مبالغ المعاملات من حساب العميل بالعملة الأجنبية، ومبالغ الرسوم بالعملة الوطنية.
- تجديد البطاقة يتم تلقائيا كلما انتهت صلاحيتها. [1]

ب- دفتر التوفير بدون فوائد (البديل)

هو جزء من برنامج التحديث الذي يقوم به بنك التنمية المحلية ، و هو حساب إدخار موجه للمواطنين الراغبين في توفير أموالهم دون فوائد و عن طريقه يمكن القيام بـ :

- تحويل الأموال.
- إيداع الأموال (دون سقف محدد).
- السحب البنكي.
- تسديد الشيكات.[2]

[1] https://www.bdl.dzAlgerie/arab/carte.visa.htm, consulté le 26/05/2018.
[2] https://www.bdl.dz /Algerie/arab/el.badil.htm, consulté le 26/05/2018.

ج- **المونيغرام Money Gram**

هي خدمة سريعة وآمنة تسمح للزبون بتحويل أمواله من أي نقطة في العالم و في الخارج إلى الجزائر عبر وكالات بنك التنمية المحلية، و المبلغ الذي يمكن تحويله لا يتعدى بالعملة الوطنية 100 000 دج .

1- مزايا المونيغرام

- السرعة: حيث أن أموالك تكون جاهزة في 10 دقائق فقط.
- الفعالية: حيث يمكنكم القيام بتحويل الأموال في أكثر من 347000 نقطة بيع موزعة عبر 200 بلد.
- لا حاجة إلى فتح حساب بنكي للتحويل أو استقبال خدمة المونيغرام.

2- كيفية استخدام المونيغرام:

- **تحويل الأموال:**لتحويل الأموال نتبع الخطوات التالية:

- التوجه إلى نقطة بيع المونيغرام ومعك ما يثبت هويتك الشخصية سواء بطاقة التعريف أو رخصة السياقة...
- ملئ استمارة الإرسال تشمل على إسم الراسل المرسل وتيلفونه، وإسم المستلم فقط وتسليمها لموظف الشركة مع الأموال التي نريد إرسالها ورسم التحويل، كما يمكن إرسال رسالة مكونة من 10 كلمات مجانا مع الإستمارة.
- سيتم إعطاؤك رقم مرجعي من الوكيل مكون من ثمانية أرقام.
- اتصل بالشخص الذي ترسل له الأموال، وقم بإعطائه الرقم المرجعي وفي خلال 10 دقائق فقط ستكون الأموال جاهزة للتحصيل.

- **استقبال الأموال من الخارج:** لاستقبال الأموال تتبع الخطوات التالية:

- تطلب من الشخص الذي يرسل لك المال إعطائك الرقم المرجعي الخاص به، وهذا يساعد على تسريع العملية.
- التنقل إلى وكالة بنك التنمية المحلية لتحديد الهوية والرقم المرجعي الخاص بالبنك.
- ملء استمارة الإستقبال وإظهار هويتك، وعندها يمكنك أخذ المال في مدة زمنية قصيرة.[1]

[1] https://www.bdl.dz /Algerie/arab/Mony Gram, consulté le 26/05/2018.

د- جهاز الدفع الإلكتروني في الجزائر TPE

هو جهاز دفع إلكتروني يسمح لك بدفع سعر البيع من خلال البطاقة البنكية الكلاسيكية والذهبية بطريقة أتوماتيكية وآمنة وسريعة، حيث تضمن حماية أكبر ضد الإحتيال، وتم تعميمه في مختلف المطارف التجارية (الصيدليات، السوبيرات...).[1]

ه-خدمة البنك الإلكتروني E.BDL

أطلق بنك التنمية المحلية منتجا جديدا يتمثل في " بنك التنمية المحلية الإلكتروني" الذي يمّكن الزبائن من تسيير حساباتهم البنكية عبر الأنترنت كما تمكنهم من تسيير أرصدتهم عن بعد 7/ 7 أيام و 24 / 24 ساعة، وإجراء تحويلات والإطلاع على كشف العمليات على مدى شهر.

عند فتح الرابط الخاص بالبنك الإلكتروني**ebanking.bdl.dz** نحصل على الصفحة الرئيسية للبنك والموضحة في الشكل التالي:

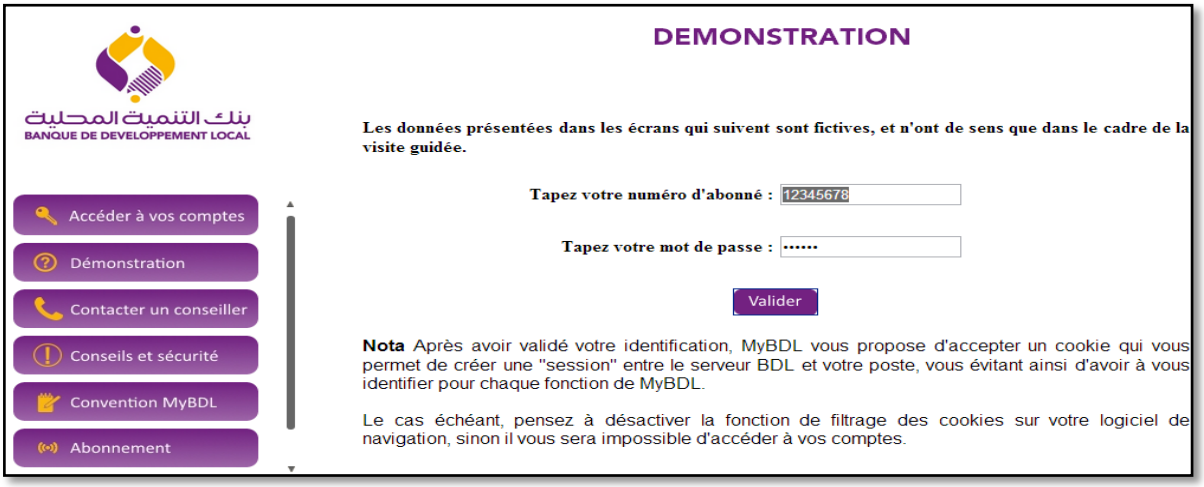
الشكل رقم (19) الصفحة الرئيسية لبنك التنمية المحلية الإلكتروني.

Source :https:// ebanking-bdL.dz /f/.,consulté le : 24/06/2018.

من خلال هذه الصفحة يمكن لأي عميل مسجل في خدمة البنك الإلكتروني الدخول لفحص حسابه وذلك بإدخال رقم الإشتراك وكلمة السر ثم النقر على تثبيت **(valider).**

[1] https://www.bdl.dz /Algerie/arab/.tpe/htm, consulté le 26/05/2018.

الشكل رقم (20) صفحة الدخول إلى فحص الحساب.



Source :https:// ebanking-bdl.dz/part/fr/ide 1hom.html,consulté le : 05/06/2018.

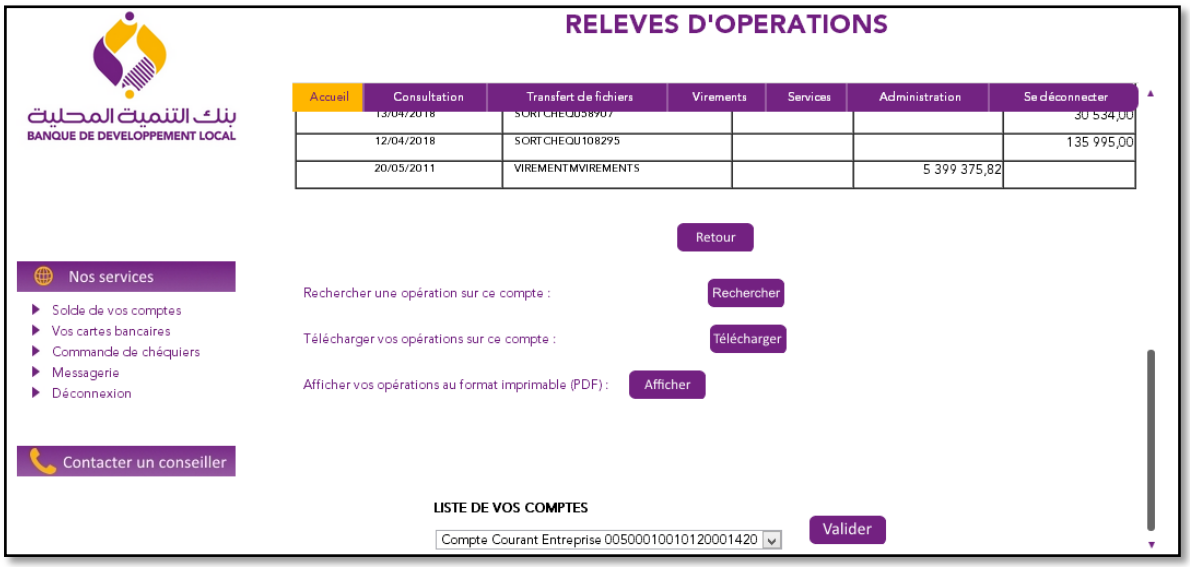
بعد إدخال العميل رقم الإشتراك والرقم السري الخاص به، يعرض البنك الإلكتروني مباشرة كشف الحساب الخاص به، كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (21) صفحة عرض الحساب البنكي الخاص بالعميل.

Source :https:// ebanking-bdl.dz/pro+/fr/dciweb.htm ?po=hom.the, l,consulté le : 04/06/2018.

وعند النقر على إحدى هذه الحسابات نحصل على كل المعلومات الخاصة به، والشكل التالي يوضح ذلك.

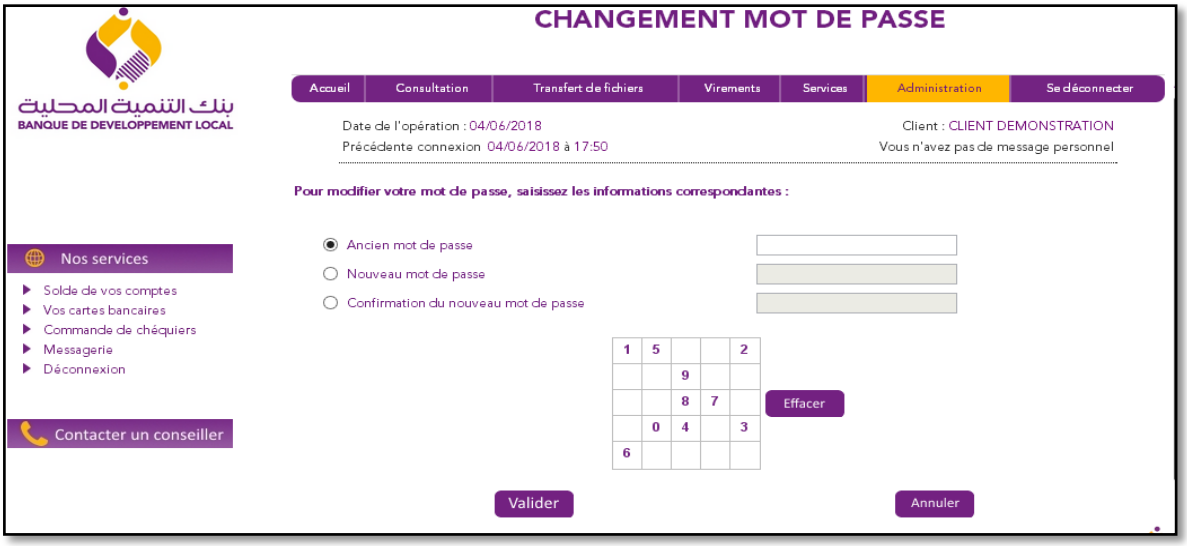
الشكل رقم (22) صفحة تعرض تفاصيل على أحد الحسابات.



Source :https://ebanking-bdl.dz/pro+/fr/dciweb.html, ?po=hom.the,consulté le : 04/06/2018.

يمكن تغيير كلمة المرور وذلك بالنقر على **Adminsration** ثم **changement de votre mot de passe** .

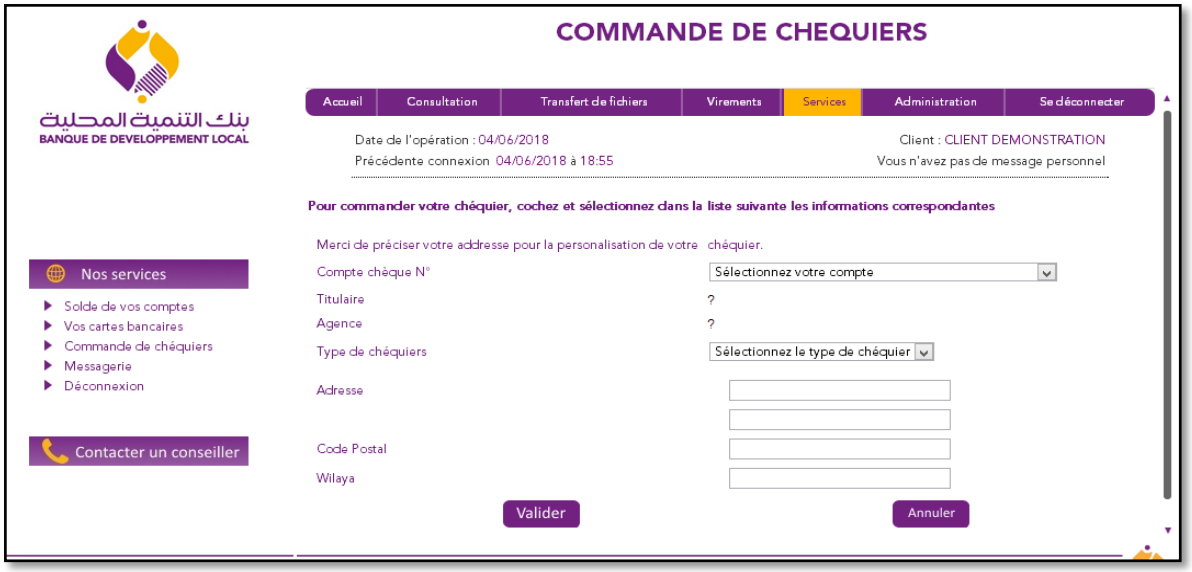
الشكل رقم (23): صفحة لتغيير كلمة المرور



Source :https://ebanking-bdl.dz/pro+/fr/dciweb.htm, ?pro=hom.the,consulté le : 04/06/2018.

كما يمكن للعميل أن يطلب الشيكات دون التنقل إلى مقر الوكالة، وذلك عن طريق ملء استمارة إلكترونية المبينة في الشكل التالي:

الشكل رقم (24) الإستمارة الإلكترونية لطلب دفتر الشيكات



Source :http://ebankin-bdl.dz/pro/fr/dciweb.htm ?pro=home.tht, consulté le : 04/06/2018.

الفرع الثالث: نظام ARTS في بنك التنمية المحلية BDL (نظام نقل المبالغ الكبيرة)

نظام الدفع آرتس وهو جزء من تحديث نظام الدفع في كامل شبكة بنك التنمية المحلية وقد بدأ تشغيله في 08 فيفري 2006، وهو متعلق فقط بعمليات النقل والتحويل بالدينار.

أما عن المزايا التي يقدمها النظام للعملاء فهي:

- تنفيذ عمليات النقل في غضون فترة لا تتجاوز ثلاثة أيام.
- سلامة المعاملات.

ليقوم العملاء بتحويلاتهم بالدينار يجب أن يخضعو للشروط التالية:

- إذا كان المبلغ المحَول أكبر من أو يساوي مليون دينار، فإن العملية تمر بالضرورة عبر هذا النظام.
- إذا كان المبلغ المحَول أقل من مليون دينار، يمكن للعميل أي حسب رغبته توجيه الصفقة من خلال هذا النظام في حالة إرادة نقل المال بسرعة.

جميع عمليات النقل بأمر العملاء تمر عبر نظام آرتس كالتالي:1

✓ ما يصل إلى 1000000 دج .....= 1500 دج.

[1] -https://welcomedez. Blogspot. Com/2015/06/bdl-6- htm, ?pro=hom.the,consulté le : 06/04/2018.

- ✓ أكبر من 1000000 دج وأقل من 5000000 دج .....= 2000 دج.
- ✓ أكبر من 5000000 دج وأقل من 10000000 دج .....= 3000 دج.
- ✓ أكثر من 10000000 دج .....= 10000 دج.

وبالتالي أصبح لعملاء بنك التنمية المحلية أداة جديدة تسمح بضمان سلامة نقل الأموال بشفافية وبسرعة.

خلاصة الفصل:

لقد أثر التطور المذهل والسريع لتكنولوجيا الإعلام والاتصال على كل جوانب الحياة إلى الحد الذي جعل البعض يؤكد ميلاد اقتصاد رقمي جديد يعتمد أساسا على آليات عمل مصرفي جديدة، لذا سارعت البنوك ومن بينها البنوك الجزائرية في إحداث عدة تغييرات لتسمح لها بتوفير مناخ يتلائم وتطلعات العملاء، فالبنوك لم تعد تلك المؤسسات التي تتلقى الودائع وتعيد إقراضها للغير، كون التطور التكنولوجي فتح المجال الواسع أمام البنوك لابتكار الخدمات، فظهرت البنوك الإلكترونية و الخدمات الإلكترونية التي تمثل السمة الغالبة على الخدمات المصرفية، كما ظهر ما يسمى بوسائل الدفع الإلكترونية وكان أولها البطاقات البنكية التي حظيت بقبول واسع نظرًا لما حققته من منافع للبنوك والأفراد، هذا ما دفع البنوك إلى خلق وسائل أخرى، إلا أن هذه الوسائل الإلكترونية حد من انتشارها عدة عوائق أهمها غياب نظام قانوني يُوحد أحكامها.

ومشروع الصيرفة الإلكترونية لا يجب أن يكون ذو منظور جزئي، بل يجب تعميمه على مستوى النظام المصرفي الجزائري ككل، وبالرغم من الجهود التي يبذلها هذا الأخير والمزايا المتعددة المتواجدة في البنوك الجزائرية تبقى الجزائر بعيدة كل البعد عن تبني الأساليب الحديثة في النظام المصرفي بالمستوى المطلوب، حيث ينحصر نطاق تعاملها على بعض البطاقات البنكية، ولكن تبقى المنظومة المصرفية الجزائرية جاهدة دوما لتحقيق الأفضل.

خاتمـــــة

خاتمـة

يتضح الدور الذي يلعبه الجهاز المصرفي في الاقتصاد الوطني من خلال ما يقدمه من خدمات وتسهيلات مصرفية أصبحت واحدة من أهم دعائم النشاط الاقتصادي، وحتى يتمكن الاقتصاد الوطني من تجسيد سياسة نمو مستديم، يتطلب عليه القيام بتحديث وعصرنة المنظومة المصرفية وتأهيلها خاصة فيما يتعلق بالتسيير والتنظيم، وباعتبار أن اقتصاد السوق خيار لابد منه فإنه يمنح فرصة للسوق الجزائرية من أجل الوقوف أمام السوق الحقيقية ووضع قوانين وأنظمة للرقي بالاقتصاد الوطني وخلق منافسة قوية وخاصة بعد إنشاء بنوك خاصة ودخول بنوك أجنبية للسوق الجزائري وبالتالي ضرورة توفير إمكانات لتمويل النشاط الاقتصادي من خلال تطوير أسواق رؤوس الأموال.

لقد أصبح من الضروري على البنوك الجزائرية وضع استراتيجية ملائمة للعمل المصرفي الحديث تمكنها من كسب قدرات أداء عالية، وذلك من خلال تطوير جودة الخدمات المصرفية المقدمة، حتى تستطيع الارتقاء إلى مستوى التحديات من أجل مواكبة الدخول في عصر التجارة الإلكترونية والصيرفة الإلكترونية وتطبيق ثقافة مصرفية جديدة تأخذ في الحسبان التغير المستمر في أوضاع السوق وتعتمد على شبكة الاتصالات، كما أن عليها القيام بعمليات الاندماج لخلق كيان مصرفي قادر على المنافسة في ظل العولمة المالية، حيث سيساعدها الاندماج في تخفيض تكاليف التشغيل وزيادة قدراتها في اقتناء التكنولوجيا المصرفية الحديثة مما يزيد في قدراتها على المنافسة وتقديم خدمات مصرفية متطورة.

ومن أهم الأساسيات التي يجب التركيز عليها أيضا في النظام المصرفي الجزائري هو الاهتمام بالتسويق المصرفي الذي يعد ثقافة راقية في التعامل المصرفي من أجل كسب ثقة العملاء وإشباع رغباتهم للمحافظة على الحصة السوقية وتدعيم القدرات التنافسية لمواجهة الضغوط التنافسية الناتجة عن تحرير السوق المصرفية الجزائرية.

نتائج البحث

لقد قسمنا نتائج دراستنا إلى جزئين نظرية وتطبيقية وهي كالتالي:

1- لعبت العولمة بمختلف أبعادها وجوانبها دورًا بارزا في ترابط اقتصاديات دول العالم.

2- الإصلاح المالي خطوة رئيسية في الإصلاح الاقتصادي، والذي يعتبر ضروري لنجاح الإصلاح المالي.

3- زيادة استخدام التكنولوجيا وتقنية المعلومات في الميدان المصرفي.

4- إن مباشرة الجزائر لتحرير القطاع المالي والمصرفي جاء في إطار الإصلاحات الاقتصادية والمصرفية التي تم اتباعها بهدف التحول من نظام الاقتصاد الموجه إلى تبني آليات اقتصاد السوق.

5- ساعد برنامج الإصلاح المصرفي في القضاء على مشاكل واختلالات الاقتصاد الجزائري.

6- إن الإصلاحات التي تم القيام بها على مستوى المنظومة المصرفية الجزائرية لم ترقى إلى المستوى المطلوب لمسايرة التطورات الحاصلة في المحيط.

7- أصبح من الضروري على البنوك الجزائرية التوجه نحو الاندماج المصرفي لزيادة القدرة التنافسية.

8- طبقت البنوك الجزائرية معايير بازل I ولم تطبق معايير بازل II.

9- البنوك الجزائرية تعاني من نقص الخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث ينحصر نطاق تعاملها على بعض البطاقات البنكية، والذي مازال في البداية رغم العدد الهائل من البرامج المعدة التي لم ترى النور بعد.

10- لا يمكن الاستغناء عن وسائل الدفع التقليدية في الجزائر وذلك لبعد النظام البنكي الجزائري كل البعد عن تطبيق نظام يرتكز على الوسائل الإلكترونية لارتفاع تكاليفه ولصعوبة تقبله من قبل الجمهور.

11- لاتزال البنية التقنية التحتية للصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية غير مهيأة كما ينبغي وتحتاج إلى بناء شبكة أنترنت وتأمين خدمة اتصالات تضمن خدمة الزبائن على أكمل وجه.

اختبار الفرضيات

1- **الفرضية الأولى:** لقد بينت الدراسة أن لتطوير الخدمات المصرفية، وأنظمة الدفع والسحب لابد من إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في النشاط المصرفي فلا وجود للتطوير والتحديث بدون تكنولوجيات حديثة، وهو ما يؤكد صحة الفرضية.

2- **الفرضية الثانية:** تشكو المنظومة المصرفية الجزائرية من ضعف القدرات البشرية ذات الكفاءة العالية ليس في الخدمات المصرفية التقليدية، بل في مجال القدرة على التأقلم ومواكبة التغيرات المتطورة والمتسارعة في مجال صناعة الخدمات المصرفية والتقدم الحاصل في تكنولوجيا المعلومات وثورة الاتصالات والعولمة المالية، وهو ما يؤكد صحة الفرضية.

3- **الفرضية الثالثة:** تعتبر عملية تأهيل النظام المصرفي الجزائري عملية ضرورية لتحسين أدائه في ظل ما تعنيه البنوك الجزائرية في عدة جوانب من مشاكل وتحديات، وهذا بالرغم من سياسات الإصلاح التي تسعى إلى تطويره، وبما أن إصلاح المنظومة المصرفية هو بمثابة نجاح أي نظام اقتصادي فإن ذلك يجعل من عملية تأهيله ضرورة حتمية في ظل ما تفرضه الساحة المصرفية من تطورات في بيئة العمل المصرفي، وهو ما يؤكد صحة الفرضية.

4- **الفرضية الرابعة:** بينت الدراسة أن واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر يعبر عن مرحلة أولية من خلال إدخال بعض التكنولوجيات الحديثة في القطاع المصرفي إلا أن رغم ذلك تحاول بجهودها المستمرة النهوض باقتصادها الوطني من خلال تبني بعض المشاريع المتعلقة بتطوير البنية التحتية لقطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتوجه نحو الاقتصاد الرقمي بالإضافة إلى نشر ثقافة الصيرفة الإلكترونية لدى جمهورها الذي مازال يؤمن بفكرة لا ثقة إلا في الشيء الملموس، فالأمر فعلا مرتبط بثقافة الجمهور الجزائري، وهو ما يؤكد صحة الفرضية.

الاقتراحات

1- ضرورة استكمال الإصلاحات المالية والمصرفية الجزائرية بإصلاحات جديدة على وجه السرعة من أجل تفادي جوانب الضعف والخلل في القطاع المالي والمصرفي.

2- الاهتمام بالعنصر البشري من خلال التأهيل والتدريب المستمر.

3- ضرورة مواكبة البنوك الجزائرية المعايير الدولية فيما يتعلق كفاية رأس المال وإدارة المخاطر الأمر الذي يرفع من قوتها ومتانتها.

4- الاهتمام بالتسويق المصرفي وتطبيق مبادئه في البنوك الجزائرية.

5- التوسع في استخدام شبكة الأنترنت لتقديم الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية.

6- تشجيع عملية الاندماج المصرفي بين البنوك الجزائرية لتدعيم قاعدة رأس المال ولتمكينها من القدرة على المنافسة.

7- عدم التسرع في فتح القطاع المصرفي أمام المنافسة الأجنبية قبل تأهيله.

8- تشجيع استخدام التكنولوجيا الحديثة، وتطبيق الأنظمة والبرامج المتطورة وتنويع الخدمات المصرفية المقدمة، والنظر إلى هذا الأمر كونه حجر الزاوية لأية عملية تحول باتجاه الصيرفة الإلكترونية، كما يجب أن يعزز هذا الاستخدام في الإدارات الحكومية من أجل استكمال البنى التحتية الوطنية للاتصالات وضمان أمن الشبكات وجودة خدماتها.

9- كي تتمكن الجزائر من الاستفادة من التقدم التكنولوجي بالشكل الأمثل في القطاع المالي والتجاري لابد من وضع معايير تقنية موحدة من أجل إنشاء منظومة اتصالات مترابطة والإسراع في مد الشبكة البنكية بما يضمن سرعة تنفيذ المعاملات.

10- ضرورة التوجه نحو منظومة قانونية وتشريعية لتسيير عمليات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر والأخذ بعين الاعتبار تجارب ونماذج لدول متقدمة في هذا المجال.

أفاق البحث

لقد تبين من خلال التعمق في هذا البحث بأن هناك جوانب هامة جديرة بالدراسة والبحث نقترحها لتكون إشكاليات بحوث ودراسات مستقبلية وتتمثل في:

- خوصصة البنوك الجزائرية في ظل العولمة المالية الحديثة.
- دور المنظومة المصرفية الإلكترونية في زيادة القدرة التنافسية للمؤسسات.
- أزمة الثقة في وسائل الدفع الإلكترونية والحلول المقترحة لعلاجها.

المصادر والمراجع

I) الكتب:

❖ باللغة العربية

1- بشير العلاق وحميد الطائي، **تسويق الخدمات**، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2007.

2- بشير العلاق وحميد الطائي، **مبادئ التسويق الحديث**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2009.

3- بلعزوز بن علي، **محاضرات في النظريات والسياسات النقدية**، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 2004.

4- تيسير العجارمة، **التسويق المصرفي**، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2005.

5- رعد حسن الصرن، **عولمة جودة الخدمة المصرفية**، دار التواصل العربي للطباعة والنشر عمان، الأردن، 2007.

6- زياد سليم رمضان ومحفوظ أحمد جودة، **الاتجاهات المعاصرة في ادارة البنوك**، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 2، 2003.

7- طاهر لطرش، **الاقتصاد النقدي والبنكي**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2013.

8- طاهر لطرش، **تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية**، ط 7، الجزائر، 2010.

9- عبد الحميد عبد المطلب، **اقتصاديات تكنولوجيا الخدمات المصرفية**، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، جمهورية مصر العربية، 2010.

10- عبد الحميد عبد المطلب، **العولمة واقتصادية البنوك**، الدار الجامعية، الاسكندرية، جمهورية مصر العربية، 2001.

11- عبد الخالق محمد يحي، **الادارة المالية والمصرفية**، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2010.

12- عبد القادر خليل، **الاقتصاد البنكي (مدخل معاصر)**، ديوان المطبوعات الجامعية، 2017.

13- عبد الله خبابة ورابح بوقرة، **الوقائع الاقتصادية (العولمة الاقتصادية، التنمية المستدامة)** مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2009.

14- عبد الله غالم، **العولمة المالية والأنظمة المصرفية العربية**، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2014.

15- فضيلة ملهاق، **وقاية النظام البنكي الجزائري من تبييض الأموال**، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2013.

16- محمود حميدات، **مدخل التحليل النقدي**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000.
17- هواري معراج وأحمد أمجدل، **التسويق المصرفي مدخل تحليلي واستراتيجي**، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2008.
18- وصفي عبد الرحمان النعسة، **التسويق المصرفي**، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2011.

❖ باللغة الأجنبية

1- Abdelkrim Naas، **le système bancaire algérien de la colonisation a l'économie de marché**، maison nouvel et rose، Paris، France, 2003.
2- AMMOUR BEN HALIMA, **Le System Bancaire Algérien Texte et réalité**, 2eme édition dahlab, Alger, 2001.

II) الرسائل الجامعية:

1- بعلي حسني مبارك، **إمكانية رفع كفاءة أداء الجهاز المصرفي الجزائري في ظل التغيرات الاقتصادية والمصرفية المعاصرة**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجيستر، فرع إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2012.
2- خولة فرحات، **أثر التجارة الإلكترونية على تحسين نوعية الخدمة المصرفية – دراسة حالة البنك الإلكتروني Monobanque**–مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجيستر، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، 2007–2008.
3- سماح ميهوب، **أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الاداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية. حالة نشاط البنك عن بعد**، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، 2014.
4- شهيرة عديسة، **تقييم الدور التمويلي الأورو جزائري في تأهيل النظام المصرفي الجزائري**، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وتمويل، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016–2017.
5- صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، **أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن – دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجيستر في إدارة الاعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2016.
6- طارق محمد خليل الأعرج، **العولمة المالية**، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة مصارف، كلية الإدارة والاقتصاد، الأكاديمية المفتوحة في الدنمارك، 2012.

7- عادل زقرير، **تحديث الجهاز المصرفي العربي لمواكبة تحديات الصيرفة الشاملة**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجيستر في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وتمويل، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2008-2009.

8- عامر بشير، **دور الاقتصاد المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك – حالة الجزائر – أطروحة** دكتورة في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة الجزائر 2011-2012.

9- عائشة سعدون، **ممارسة إدارة الأعمال في البنوك العمومية الجزائرية والبنوك الخاصة الأجنبية**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجيستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تخصص إدارة أعمال، جامعة آكلي محند أولجاج، بويرة، 2014-2015.

10- عبد الرزاق سلام، **القطاع المصرفي الجزائري في ظل العولمة (تقييم الآداء ومتطلبات الإصلاح)**، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الجزائر3، 2011-2012.

11- عبد القادر بريش، **التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية**، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، فرع نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005-2006.

12- عبد القادر قادة، **متطلبات تأهيل البنوك العمومية الجزائرية**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجيستر في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2008-2009.

13- عتيقة وصاف، **الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات وآثارها على** القطاع المالي في **الاقتصاديات العربية – حالة الجزائر**-، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجيستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خضير، بسكرة، 2001-2002.

14- العطرة غنوش، **استخدام شبكة الأنترنت كاداة لتقديم الخدمات بنكية وأثرها على الأداء البنكي-حالة البنوك الجزائرية**-أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016-2017.

15- فاطمة الزهراء مولفرعة، **الإبداع البنكي –دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية**، أطروحة لنيل شهادة الماجيستر، تخصص استراتيجية، كلية العلوم الاقتصادية، علوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة وهران، 2013-2014.

16- فضيلة زواوي، **التحرير المالي وانعكاساته على المنظومة البنكية الجزائرية**، أطروحة دكتوراه تخصص مالية المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، 2015-2016.

17- فضيلة شيروف، **أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية**، أطروحة لنيل شهادة الماجيستر في التسويق، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة 2009-2010.

18- فيروز قطاف، **تقييم جودة الخدمات المصرفية ودراسة أثرها على رضا العميل البنكي**، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة،2010-2011.

19- لزهر ساحلي، **عولمة النشاط المصرفي وإعادة تأهيل المنظومة المصرفية-حالة الجزائر- أطروحة دكتوراه**، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، شعبة اقتصاد المعرفة والعولمة، جامعة باجي مختار، عنابة، 2015-2016.

20- ليلى عبد الرحيم، **دور التسويق في تطوير الخدمات المصرفية -دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية والتقليدية-**، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، 2014-2015.

21- ميادة بلعايش، **أثر الصيرفة الإلكترونية على السياسة النقدية (دراسة مقارنة الجزائر - فرنسا) أطروحة** دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014-2015.

22- وردة خزدار، **تأثير انضمام الجزائر إلى المنظمة العالمية للتجارة على المنظومة المصرفية** مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجيستر في العلوم الاقتصادية، تخصص تحليل والاستشراف الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2012

III) الملتقيات والمؤتمرات

1- أحلام بوعبدلي وخليل عبد الرزاق، **تقييم أداء البنوك التجارية العمومية الجزائرية من حيث العائد والمخاطرة – دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري (1997-2000)**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية (الواقع والتحديات)، جامعة الشلف، يومي 14-15 ديسمبر 2004.

2- آسيا مرابط، **العولمة وآثارها الاقتصادية على الجهاز المصرفي**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية (الواقع والتحديات) جامعة الشلف، يومي 14-15 ديسمبر 2004.

3- بلعزوز علي وعاشور كتوش، **واقع المنظومة المصرفية الجزائرية ومنهاج الإصلاح**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية (واقع وتحديات) جامعة الشلف يومي: 14-15 ديسمبر 2004.

4- بلقاسم زايري، **آثار انضمام الجزائر إلى المنظمة العالمية للتجارة على القطاع المصرفي في الجزائر**، مداخلة مقدمة ضمن اعمال المؤتمر العالمي الدولي الثاني حول " إصلاح النظام المصرفي الجزائري" جامعة قاصدي مرباح ورقلة، يومي 11-12 مارس 2008.

5- جمعي عماري، **التسويق في المؤسسة المصرفية الجزائرية**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية (واقع وتحديات)، جامعة الشلف، يومي 14-15 ديسمبر، 2004.

6- خالد منة، **العلاقة بين المؤسسة والبنك**، محاولة تقييم الأداء في ظل إصلاح المنظومة المصرفية الجزائرية، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية (التحولات الاقتصادية واقع وتحديات)، جامعة الشلف، يومي 14-15 ديسمبر، 2004.

7- خديجة خالدي، **خصائص وأثر التمويل الإسلامي على المشاريع الصغيرة والمتوسطة حالة الجزائر**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية، (واقع وتحديات) جامعة الشلف، يومي 14-15 ديسمبر 2004.

8- خير الدين معطى الله ومحمد بوقموم، **المعلوماتية والجهاز البنكي -حتمية تطوير الخدمات المصرفية**-مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية (الواقع والتحديات) جامعة الشلف، يومي ،14-15 ديسمبر 2004.

9- رضوان سوامس، **العلاقة بين البنك والمؤسسة على ضوء الإصلاحات المالية والنقدية التجارية في الجزائر**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني الأول حول المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد، جامعة عنابة، يومي 22-23 أفريل 2003.

10- شهرة شول وماجدة مدوخ، **الصيرفة الالكترونية: ماهيتها-مخاطرها-حمايتها**، مداخلة مقدمة ضمن أمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة: منافسة، مخاطر، تقنيات، جامعة جيجل، يومي 06-07 جوان 2005.

11- صالح مفتاح وفريدة معارفي، **البنوك الالكترونية**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية (واقع وتحديات)، جامعة الشلف يومي14و15 ديسمبر 2004.

12- صليحة بن طلحة وبوعلام معوشي، **دور التحرير المصرفي في إصلاح المنظومة المصرفية مداخلة** مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية (واقع وتحديات) جامعة الشلف، يومي14-15 ديسمبر 2004.

13- عاشور مزريق وصورية معموري، **عصرنة القطاع المالي والمصرفي وواقع الخدمات البنكية الإلكترونية بالجزائر**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال المؤتمر الدولي الثاني حول " إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة"، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، يومي 11-12 مارس 2008.

14- عاشور مزريق وصورية معموري، **عصرنة القطاع المالي والمصرفي وواقع الخدمات البنكية الالكترونية بالجزائر**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى العلمي الثاني "حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، يومي 11-12مارس 2008.

15- عبد الغاني ربوح ونور الدين غردة، **تطبيق أنظمة الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والأفاق**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى العلمي الثاني "حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة يومي11-12مارس 2008.

16- عبد القادر بودي وعبد الصمد بودي، **تكنولوجيا الأنترنت كأداة لتميز الخدمات المصرفية – مع الإشارة لحالة البنوك الجزائرية**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر-عرض تجارب دولية، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، يومي 26-27 أفريل، 2011.

17- علي بن ساحة وأحلام بوعبدلي، **نحو تأهيل النظام المصرفي الجزائري للاندماج في الاقتصاد العالمي**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول " إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، يومي 15-12 مارس 2008.

18- عمار بوزعرور ومسعود داروسي، **الاندماج المصرفي كآلية لزيادة القدرة التنافسية حالة الجزائر**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية (الواقع والتحديات)، جامعة الشلف، يومي: 14 و15 ديسمبر، 2004.

19- قدور بن نافلة ورابح عرابة، **التسويق البنكي وقدرته على إكساب البنوك الجزائرية ميزة تنافسية** مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية (الواقع والتحديات)، جامعة الشلف، يومي 14-15 ديسمبر 2004.

20- كريمة ربحي، **تسويق الخدمات المصرفية**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطنية حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية (واقع وتحديات)، جامعة الشلف، 14-15 ديسمبر 2004.

21- كمال رزيق وعبد الحليم فضيلي، **تحديث النظام المصرفي الجزائري**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية، (الواقع والتحديات)، جامعة الشلف، يومي 14-15 ديسمبر 2004.

22- محمد أمين بربري ومحمد طرشي، **التحرير المالي والمصرفي كآلية لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية في الجزائر**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول إصلاح النظام المصرفي الجزائر في ظل التطورات الراهنة جامعة قاصدي مرباح، ورقلة يومي 11-12 مارس 2008.

23- محمد أمين عزة وجليلة زوهري، **واقع المصارف الجزائرية في تطبيق نظام الدفع الإلكتروني- دراسة حالة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية DADR**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك لجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر-عرض تجارب دولية -المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، يومي 26-27 افريل 2011.

24- محمد زيدان ورشيد دريس، **متطلبات اندماج البنوك الجزائرية في الاقتصاد العالمي**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية (واقع وتحديات)، جامعة الشلف، يومي 14-15ديسمبر2004.

25- محمد زيدان، **النظام المصرفي وتحديات العولمة**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني الأول حول النظام المصرفي في الجزائر، واقع وآفاق، جامعة قالمة، يومي 5-6، نوفمبر 2011.

26- مصطفى بلمقدم وراضية بوشعور، **تقييم أداء المنظومة المصرفية الجزائرية**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية (واقع وتحديات)، جامعة الشلف، يومي 14-15 ديسمبر 2004.

27- مليكة زغيب وحياة نجار، **النظام البنكي الجزائري، تشخيص -الواقع وتحديات المستقبل-** مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية (واقع وتحديات)، جامعة الشلف، يومي 14-15ديسمبر 2004.

28- ناصر سليمان، **تأهيل المؤسسة المصرفية العمومية بالجزائر، الأسلوب والمبررات**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الدولي حول تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية جامعة الشلف، يومي 17-18 أفريل 2006.

29- نعيمة غلاب وزينات دراجي، **استراتيجيات التكيف البنكي مع التطوير المحيط الاقتصادي** مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني الأول حول النظام المصرفي في الجزائر، واقع وآفاق، جامعة قالمة، يومي 5-6 نوفمبر 2001.

30- نور الدين تمجعدين والحاج عرابة، **تحديث القطاع المصرفي في الجزائر**، الاستراتيجية والسياسة المصرفية، مداخلة مقدمة ضمن أعمال المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول "إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، يومي 11-12 مارس 2008.

31- هارون الطاهر ونادية العقون، **الجهاز المصرفي الجزائري ومتطلبات العولمة المالية**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة: منافسة مخاطر وتقنيات، جامعة جيجل، يومي 6-7 جوان 2005.

32- وهاب نعمون، **النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية واستراتيجية البنوك**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية (الواقع والتحديات)، جامعة الشلف، يومي 14-15 ديسمبر، 2004.

33- وهيبة بوخذوني، **واقع وآفاق النظام المصرفي في إطار التحول إلى اقتصاد السوق**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية (واقع وتحديات) جامعة الشلف، يومي 14-15 ديسمبر 2004.

34- ياسين قاسي وكمال فايدي، **اسهامات الصيرفة الالكترونية في تحقيق التنمية المستدامة في الجزائر**، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، عرض تجارب دولية، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر يومي26-27 أفريل 2011.

IV) المجلات

1- أبو بكر الشريف خوالد، **قياس مدى زمن العملاء عن المزيج التسويقي " دراسة ميدانية في عينة من المصارف الجزائرية الخاصة** "، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 17، العدد 02 كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باجي مختار عنابة 2016.

2- أبو بكر خوالد، **تقييم إصلاح قانون النقد والقرض الجزائري وأبرز التعديلات الطارئة عليه، مجلة** العلوم السياسية والقانون، المجلد 2، العدد02، ألمانيا، برلين، 7 فيفري 2018.

3- أحمد بوراس، **العمليات المصرفية الإلكترونية**، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 11، جامعة بسكرة، ماي2007.

4- أحمد زغداروكلثوم حميدي، **تقييم أداء نظام الجزائر للتسوية الفورية (ARTS) في النظام المصرفي الجزائري خلال الفترة 2006-2014**، مجلة البحوث والدراسات العلمية، المجلد2 العدد 09، ديسمبر 2015.

5- أيوب مسيخ وصالح لخضاري، **التسويق المصرفي في الجزائر**، مجلة الباحث الاقتصادي العدد 4، ديسمبر 2015.

6- باتول عبد العالي غالي، **دور تطوير الخدمات المصرفية وخصائصها التسويقية في المصارف التجارية**، مجلة المثنى للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 7، العدد 4، 2017.

7- جميلة الجوزي وعلي حدة، **دراسة مقارنة لإدارة المخاطر في الجزائر بين المصارف الإسلامية ومصارف تقليدية خاصة**، حالة بنك البركة الجزائري وبنك الشركة المصرفية العربية وبنك الخليج الجزائري، المجلة الجزائرية للعولمة والسياسات الاقتصادية، العدد 07، 2016.

8- جهيدة العياطي ومحمد بن عزة، **تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية**، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، العدد 03 2017.

9- حيدر حمزة جودي ونغم علي الصائغ، **أثر استراتيجيات استهداف السوق في الخدمة المصرفية**، مجلة الإدارة والاقتصاد. العدد 69، 2008.

10- رابح زبيري وليندة بورزورة، **آفاق الصيرفة الإلكترونية في المؤسسة المصرفية الجزائرية**، مجلة كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 16، 2016.

11- رابح عرابة، **دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري**، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 8، 2012.

12- زبير عياش وسمية عبابسة، **الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية مجلة** العلوم الانسانية، المجلد01، العدد46، ديسمبر 2016.

13- زبير عياش ونسيم بوكحيل، **تطوير وعصرنة الخدمات البنكية في ظل التوجه نحو اقتصاد المعرفة**، حالة الجزائر، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد 05، جوان 2017.

14- سليمان ناصر، **النظام المصرفي الجزائري واتفاقية بازل**، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد6، 2006.

15- سمية عبابسة، **وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري-الواقع والمعيقات والأفاق المستقبلي**ة، مجلة العلوم الإنسانية، العدد06، ديسمبر، 2016.

16- صالح غنائم، **تطوير الخدمات المصرفية واستحداث خدمات جديدة وأثرها في إشباع رغبات العملاء**، المجلة الدولية للتنمية، المجلد 1، العدد 1، 2012.

17- عاشور حيدوني وميلود وعيل، **أثر الموارد المالية النفطية على المتغيرات الكلية للاقتصاد الجزائري**، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد 05، جوان 2017.

18- عبد الرحمن مغازي وغنية شيخي، **الالتزام بالضوابط الرقابية البنكية الفعالة كوسيلة لتحقيق الاستقرار المالي**، مجلة دراسات اقتصادية، مركز البصيرة للبحوث والاستشارات والخدمات التعليمية، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، العدد 21، الجزائر، جانفي 2013.

19- عبد الرزاق حمد حسين وعلي خضير عباس، **العولمة وآثارها الاقتصادية على الجهاز المصرفي في البلدان النامية – حالة الجزائر**، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 8، العدد 24، 2012.

20- عبد القادر بريش، **جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك**، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد3، جامعة الشلف، الجزائر، 2005.

21- عبد القادر زيدان وعبد القادر جليل، **متطلبات تحقيق الريادة في القطاع المصرفي حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية**، العدد 17، جانفي 2017.

22- عبد المنعم محمد الطيب حمد النيل، **العولمة وآثارها الاقتصادية على المصارف – نظرة شمولية**-، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد 03، السودان.

23- العربي تيقاوي، **قياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الجزائرية من منظور العملاء-دراسة ميدانية تحليلية**-مجلة الحقيقة، العدد36، 2015.

24- علي عبد الله شاهين، **نظم الدفع الالكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها – دراسة تطبيقية على بنك فلسطين** -، مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية، مجلد 12، العدد 1 2010.

25- عمران أبو خريص ومصطفى أحمد شكشك، **التسويق الالكتروني وأثره على جودة الخدمات المصرفية**، المجلة الجامعة، المجلد2، العدد17، 2015.

26- فتيحة كون، **نظام المقاصة الإلكترونية كآلية لتطوير وتحديث وسائل الدفع بالجزائر**، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، العدد07، أفريل2017.

27- محمد زيدان، **الآثار المتوقعة من انضمام الجزائر إلى منظمة التجارة العالمية على الجهاز المصرفي**، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 03، 2004.

28- محمد زيدان، **دور التسويق المصرفي في زيادة القدرة التنافسية للبنوك**، مجلة الباحث، العدد2 2003.

29- محمد عبد الرحمن عمر ومحمد إبراهيم روش ومحمد علي نزار، **استراتيجيات المزيج التسويقي ودورها في زيادة الحصة السوقية**، مجلة جامعة زاخو، المجلد 3، العدد 2، العراق، 2015.

30- ميادة بلعياش وحياة بن اسماعين، **مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر**، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 16، كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية وعلوم التسيير، جامعة محمد خضير، بسكرة، ديسمبر 2014.

31- ناصر سليمان وعبد الحميد بوشرمة، **متطلبات تطوير الصيرفة الإسلامية في الجزائر**، مجلة الباحث، العدد07، 2009-2010.

32- نبيلة بلغنامي وجمال الدين سحنون، **التحرير المالي وانعكاسه على تقنيات تمويل التجارة الخارجية في الجزائر**، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد 17، 2017

33- نصر محمود مزنان فهد، **إمكانات التحول نحو الصيرفة الالكترونية في البلدان العربية**، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، العدد 4، 2011.

34- نوفل سمايلي وفضيلة بوطورة، **بنك الجزائر وإرساء قواعد الحوكمة المصرفية**، دراسة تقييمية تحليلية للفترة(2003-2015)، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد02، العدد 15، 2016.

35- وداد بورصاص ووهاب نعمون، **محددات تطبيق الإدارة الالكترونية في البيئة الجزائرية**، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، المجلد 12، العدد08، ديسمبر 2017.

1. **KPMG Algérie, le guide des banques et des établissements financières en Algérie, édition, 2012.**
2. **REVUE (mutation), N°33, septembre2000.**

V) المواد والأوامر

1- الأمر رقم 10-04 المؤرخ في 16 رمضان 1431 الموافق 26 أوث 2010 يعدل ويتمم الأمر رقم 03-11 المتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 5 السنة السابعة والأربعون، الصادر بتاريخ 1 سبتمبر 2010.

2- المادة 43 من القانون 10/90 المتعلق بالنقد والقرض، المعدلة والمتممة بالمادة 07 من الأمر 01/01، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 16، السنة السابعة والعشرون الصادرة بتاريخ 18 أفريل سنة 1990.

3- النظام رقم 05-04 المؤرخ في 13 أكتوبر 2005، المتعلق بنظام التسوية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 02. الصادرة في 15 جانفي 2006.

4- النظام رقم 05-04 المؤرخ في 13 أكتوبر 2005، المتعلق بنظام التسوية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 02. الصادرة في 15 جانفي 2006.

5- أمر رقم 01/01 المؤرخ في 04 ذي الحجة عام 1421 الموافق لـ 27 فيفري 2001، يعدل ويتمم القانون رقم 90-10 والمتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 14، السنة الثامنة والثلاثون، الصادرة بتاريخ 28 فيفري 2001.

6- مقرر رقم 18-01 مؤرخ في 14 ربيع الثاني عام 1439 الموافق 2 يناير 2018، يتضمن نشر قائمة البنوك وقائمة المؤسسات المالية المعتمدة في الجزائر الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد04، الصادرة ب تاريخ28 يناير، 2018.

VI) المواقع الإلكترونية

1- سمير ع، قانون النقد والقرض المعدل يدخل حيز التنفيذ، الضوء الأخضر لبنك الجزائر لإقراض الخزينة العمومية.**https//:www.amasronline.com/index.plp/2014/81681-2017-10-15-22**

2- BADR infos, Comprendre la télé compensation, N=°42 ? Mai, juin.

3- http : //www.SATIM.dz.com.

4- http://abahe.co.uk/free-iT-coures-2011/oracle.pdf.

5- http://www.mafhom.com/syr/articles-01/shahlaur/shalaui.htm.

6- https//:www.amasronline.com/index.plp/2014/81681-2017-10-15-22.

11- https://welcomedez. Blogspot. Com/2015/06/bdl-6- htm, ?pro=hom.the.

12- https://www.bdl.dz /Algerie/arab/.tpe/htm.

7- https://www.BDL.dz /Algerie/arab/carte.CIB.htm.

13- https://www.bdl.dz /Algerie/arab/el.badil.htm.

14- https://www.bdl.dz /Algerie/arab/Mony Gram.

8- https://WWW.BDL.DZ/Algerie/arab/carte.cib.htm.

9- https://www.bdl.dzAlgerie/arab/carte.visa.htm.

15- https://www.kibs.edu.kw/upload/EDAAT-july-2013-elctronic banking-410.

16- https://www.kibs.edu.kw/upload/EDAAT-NOV-2012-403.