ISSN: 2437-0525 / EISSN: 2602-5078

JBAES: مجلد (06)، عدد (01)، 2020، ص: 422-435

مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية

موقع المجلة: www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/313/

واقع الصيرفة الالكترونية في البنوك التجارية مصرف السلام الجزائر أنموذجا

The practice of E-banking in commercial banks : Al Salam Bank - Algeria as a model

دليلة بدران[1*]، dalilamouh@yahoo.fr

طلحة المسعود[2]، Talhamessaoud@gmail.com

[1] جامعة الأغواط (الجزائر)

[2] جامعة الجلفة (الجزائر)

تاريخ الإرسال: 2019/12/12 **تاريخ القبول:** 2020/02/01 **تاريخ النشر:** 2020/06/29

ملخص

نتيجة للتطور السريع والمتسارع في تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتي أدت إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي، وعلى الرغم من أن هذا القطاع سريع التأثر والاستجابة للتغيرات الخارجية فكان لا بد من إعادة النظر في الدور التقليدي التي تقوم به البنوك والذي يقوم على قبول الودائع ومنح الائتمان والتطلع إلى خدمات مصرفية متطورة ومتنوعة وذلك بالاعتماد على ما أنتجته التكنولوجيا وثورة المعلومات من وسائل حديثة ومتطورة أدت إلى تعويض الخدمات المصرفية التقليدية بخدمات على الرغم من الأهمية الكبيرة للاتصال المباشر ما بين العميل والبنك، ومع إسقاط هذه الدراسة على حالة مصرف السلام حول استخدام أحدث التكنولوجيات بالنشاط المصرفي، توصلنا إلى أن المصرف من خلال تبنيه لهذا المنتج كان يستهدف تحقيق أهدافه الإستراتيجية بتقديم هذه الخدمة مغطيا كافة جوانبها التجارية والقانونية، وبالتالي تسمح هذه الخدمة بتغيير العمل المصرفي باعتبارها تتوجه لخدمة عملاء المصرف بالدرجة الأولى وتضمن توصيل المنتج الملائم للعميل في الوقت والمكان المناسبين، وبالجودة المطلوبة وبأقل تكلفة ممكنة.

الكلمات المفتاحية

الصيرفة الإلكترونية ؛ وسائل الدفع ؛ الخدمات المصرفية ؛ الدفع الالكتروني ؛ مصرف السلام الجزائر.

تصنيف JEL: G24 ؛ E42

Abstract

The rapid development of information and communication technology, which led to the emergence of fundamental changes in the nature of the work of the banking sector, although this sector is vulnerable and responsive to external changes, it is necessary to review the traditional role played by banks, which is based on accepting deposits and granting credit and looking for sophisticated and diversified banking services based on the latest technology and information produced by the services, Between client and bank, with this study shedding light on the state of Al Salam Bank on the use of state-of-the-art technologies in banking activity, we concluded that the Bank, through adopting this product, was aiming to achieve its strategic objectives by providing this service covering all its commercial and legal aspects.to serve the customers of the bank in the first place and ensure that the customer contact at the right time and place, and the quality required and at the lowest cost possible.

Keywords

E-Banking ; Payment ; Banking ; Electronic Payment ; Al Salam Bank Algeria .

JEL Classification Codes : E42; G24

* البريد الالكتروني للباحث المرسل: dalilamouh@yahoo.fr

I.مقدمة:

إن الثورة التقنية وانتشار الإنترنت بشكل واسع وسريع ساعد على ابتكار وسائل وأساليب جديدة في تقديم الخدمات المصرفية عن بعد، وفي ظل الطفرة الشاملة في مجال البرمجيات والتقنية الإلكترونية شملت المجالات الاقتصادية والمالية خاصة، وبقية المجالات الأخرى عامة كان لابد من قيام البنوك والمؤسسات المالية بالاهتمام بتطوير النشاط والخدمات المصرفية المختلفة. ومما لا شك فيه أن تكنولوجيا المعلومات أصبحت الآن أحد أهم القضايا الإستراتيجية في العمل المصرفي، وهذا الواقع سيفرض على المصارف تحديات كبيرة.

إن البنوك التجارية والمؤسسات المالية تعيش في ظل جو من التنافس الشديد فيما بينها، ولضمان قدرة البنك على البقاء والاستمرار في السوق فإن هذا يعتمد على قدرته على الاستجابة لجميع المتغيرات التكنولوجية والاقتصادية والاجتماعية والتفاعل معها بغرض زيادة حصتها السوقية، باعتبار أن العلاقة بين المصرف والعميل علاقة وثيقة، فإن قدرة المصرف على البقاء والاستمرار تعتمد على تقديم خدمات مصرفية تتلاءم مع احتياجات العملاء.

وفي هذا السياق نطرح الإشكالية التالية: **ما هو واقع الصيرفة الالكترونية في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الجزائرية مع اسقاط هذه الدراسة على مصرف السلام الجزائر؟**

وحاولنا الإجابة عليه من خلال الفرضية التالية:

فرضية الدراسة: تتلاءم الخدمات المصرفية الإلكترونية مع رغبات العملاء واحتياجاتهم من حيث سهولة الاستخدام والتكلفة والتنوع.

أهمية الدراسة: تكمن أهمية هذه الدراسة في أن العالم يعيش اليوم ثورة تكنولوجية في مختلف القطاعات الاقتصادية، خاصة في القطاع المالي والمصرفي، حيث أصبحت التكنولوجيا تشكل حجر الأساس في تعزيز فرص البقاء والنمو والاستمرارية في ظل المنافسة الشديدة بين البنوك في تقديم خدمات ترقى ورضا العملاء.

أهداف الدراسة: يمكن توضيح الهدف من هذه الدراسة من خلال النقاط الآتية:

- طبيعة الخدمات المصرفية الإلكترونية الأكثر استخداما من قبل العملاء؛
- طرق تعامل البنوك مع التكنولوجيا؛
- التعرف على أهم معوقات ومزايا الخدمات المصرفية الإلكترونية.

تم تقسيم هذه الدراسة إلى ثلاث محاور رئيسية هي:

- المحور الأول: ماهية الصيرفة الالكترونية.
- المحور الثاني: وسائل الدفع الحديثة التي تعتمدها البنوك التجارية.
- المحور الثالث: استخدام الصيرفة الالكترونية بنك السلام الجزائر أنموذجا.

II. الدراسات السابقة

1.دراسة عبد الرحيم بلبالي (2018) بعنوان الصيرفة الالكترونية في الجزائر وآليات تفعيلها:

تهدف هذه الدراسة إلى للنظر في واقع هذه التقنية الجديدة على الصعيد الدولي والوطني، وذلك مع تبيان أهمية الصيرفة الإلكترونية وضرورة انتهاجها من قبل المنظومة البنكية الجزائرية وآليات تفعيلها.

و قد توصلت الدراسة إلى أن الصيرفة الالكترونية ضرورة حتمية يجب على الدول ومنها الجزائر أن توليها اهتماما بالغا وهذا لعدة اعتبارات منها أن تبني وتفعيل البنوك الالكترونية ال يحتاج إلى تطور المنظومة التقنية في البلد من خلال

البحث والتطور الذاتي، وإنما يمكن الاعتماد على استيراد التكنولوجيا من دول أخرى وهذا بالنظر لنجاح مثيلاتها من البلدان في انتهاج هذا النهج.

2.دراسة وهراني مجذوب (2012) بعنوان الصيرفة الالكترونية كإستراتيجية لتفعيل الحكومة والحوكمة الالكترونية:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أهمية الصيرفة الالكترونية في تفعيل الحوكمة قطاع المصارف المعرض أكثر من غيره للمخاطر وهو القطاع الذي يستفيد من وسائل الاتصالات والإعلام الحديثة أكثر من غيره وذلك عبر الصيرفة الالكترونية إذا كيف يكون لهذه الأخيرة دور في الاتجاه نحو تأسيس حكومة إلكترونية تساهم في حوكمة المصارف.

و قد توصلت الدراسة إلى أن الجزائر في إطار توجهاتها نحو مواكبة الحداثة بكل أبعادها، فقد ظهرت استراتجية واضحة المعالم تمكن من الاستفادة من أهم التطورات الحاصلة في مجال المعلوماتية والاتصال في شتى المجالات دون أي استثناء. وعن قناعة بادرت السلطات في عصرنة الإدارة إلكترونيا كخطوة أخرى موازية للانجازات في مجال الاتصالات والربط مابين البنوك والمؤسسات المالية.

3.دراسة رشيد دريس (2013) بعنوان الصيرفة الالكترونية كإستراتيجية لإرساء نظام مصرفي عصري في الجزائر:

الهدف من هذه الدراسة هو توضيح أهمية اعتماد الصيرفة الالكترونية في الجزائر وواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنوك الجزائرية، بالإضافة إلى استراتيجية إرساء نظام مصرفي عصري يتلاءم ومتطلبات الاندماج في الاقتصاد العالمي.

وقد توصلت الدراسة إلى أن نجاح البنوك التجارية في التحول نحو الصيرفة الالكترونية بكافة محاورها هو أمر مرهون بمدى تنفيذ استراتجيات إرساء نظام مصرفي معاصر، كما توصلت أيضا إلى ان أغلب البنوك الجزائرية تعمل في بيئة عمل تقليدية كما أنها تعاني من ضعف البنية التقنية التحتية والتي تعتبر مطلبا أساسيا لاعتماد الصيرفة الالكترونية، بالاضافة فإن محدودية الاطارات الادارية والفنية المؤهلة للتفاعل مع أحدث التقنيات المصرفية التي ظهرت في ظل مستجدات الصناعة المصرفية يعتبر عائقا هاما يقف في وجه تنفيذ متطلبات الصيرفة الالكترونية.

4.دراسة جهيدة العياطي ومحمد بن عزة (2017) بعنوان تطور الخدمات المصرفية الالكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية تحليل احصائي حديث لواقع وآفاق تطوير الصيرفة الالكترونية في الجزائر:

الهدف من هذه الدراسة هو معالجة موضوع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر من خلال إبراز سعى الدولة في السنوات الأخيرة إلى تطوير الخدمات وآلية عمل المصارف من أجل مواكبة هذه التطورات الحاصلة، بما يتوافق وسلم التطور العالمي بدءا من البنية التحتية لمنظومات شبكات الربط الواسعة وصولا إلى أرقى النظم المصرفية وتوفير أفضل الخدمات للزبائن، من أجل تحقيق منافسة قوية وتحسين نوعية الخدمات.

وقد توصلت الدراسة إلى أن نمو وتطور من وسائل وأدوات الدفع الالكترونية والتجارة الالكترونية يسيران في نفس الاتجاه، كما أن الجزائر على الرغم من الجهود المبذولة في النهوض بالمصارف الجزائرية في هذا المجال الا أنا هناك فجوة كبيرة بين ما هو مخطط ومحدد وما هو موجود فعلا على أرض الواقع، مما يوضح ضعف السيطرة والتسيير لمختلف الاستراتيجيات في المجال.

III.الإطار النظري :

1.ماهية الصيرفة الالكترونية:

أدت ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة العمل في القطاع البنكي مما أدى به إلى ظهور قطاعات بنكية عملاقة، فكان لا بد من إعادة النظر في الدور التقليدي للبنوك وكذا التطلع إلى تقديم خدمات بنكية متطورة اعتمادا على ما أنتجته التكنولوجيا وثورة المعلومات من وسائل حديثة ومتطورة، أدت إلى الاستغناء عن بعض الخدمات التقليدية وتعويضها بخدمات بنكية الكترونية أطلق عليها مصطلح الصيرفة الالكترونية.

أ.مفهوم الصيرفة الالكترونية:

هناك محاولات كثيرة من قبل الباحثين لتحديد مفهوم للصيرفة لالكترونية من أهمها ما يلي:

-تتمثل في تقديم الخدمات والمنتجات البنكية التقليدية وكذا الحديثة للعملاء من خلال التحويل الالكتروني للأنشطة، وتتضمن هذه العمليات مختلف الأساليب التي تمكن العملاء سواء كانوا أشخاص طبيعيين او معنويين من الاطلاع على حساباتهم، ومعالجة صفقاتهم، للحصول على معلومات حول مختلف الخدمات والمنتجات المالية.

-تتمثل في إجراء العمليات البنكية بطرق إلكترونية، أي باستخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال الجديدة، سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالدفع أو بالائتمان أو بالتحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال البنوك، في ظل هذا النمط من الصيرفة لا يكون العميل مضطرا للتنقل إلى البنك، إذ يمكنه القيام ببعض العمليات مع بنكه وهو في منزله أو في مكتبه، وما يعني ذلك من تجاوز لبعدي المكان والزمان.[1]

- هي تلك العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الالكترونية أو الضوئية مثل: الهاتف، الحاسب، الصراف الآلي، الانترنيت، التلفزيون الرقمي وغيرها من الوسائل وذلك من قبل البنوك والمؤسسات المالية.[2]

2.وسائل وأدوات الصيرفة الالكترونية:

لقد تطورت وسائل وأدوات العمل البنكي الالكتروني بتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فظهرت عدة قنوات للعمل البنكي الالكتروني من أهمها ما يلي:

أ.الصيرفة عبر الصراف الآلي:[3]

تعد أكثر الوحدات الالكترونية شيوعا واستخداما في مجال الخدمة البنكية، وهو جهاز أوتوماتيكي لخدمة العملاء دون أي تدخل للعنصر البشري، وذلك بمساعدة برامج معدة سلفا تلبي الاحتياجات البنكية للعملاء على مدار الساعة، باستخدام بطاقة الصراف الالي وهي بطاقة بلاستيكية بمواصفات معينة تصدر من البنك، تحمل عادة هذه البطاقة اسم العميل ورقم حسابه ورمز الفرع، وعليها شريط ممغنط ذو لون بني داكن يحمل نفس المعلومات السابقة، ولكل بطاقة رقم سري يعرفه حاملها فقط، وتعتمد آلية عمل آلات الصرف الذاتي على وجود اتصال بين الحاسب الرئيسي للبنك وآلة الصرف الذاتي المتواجدة في أماكن جغرافية، بحيث يمكن استقبال بيانات العميل كرقم التعريف الشخصيPIN ورقم الحساب ثم إدخال رمز الخدمة، لتقوم بعد ذلك بإعطاء استجابة فورية تتمثل إما في السحب النقدي، الإيداع النقدي، كشف الحساب، بيان الأرصدة ..، ويتيح استخدام الصراف الآلي للاستفادة من العديد من المزايا بالنسبة للبنك والعميل على حد سواء.

ب.الصيرفة عبر الهاتف النقال:

بدأت البنوك استخدام الهاتف النقال في المجال البنكي من خلال إرسال رسائل قصيرة تبين الحركات التي تمت على الحساب حيث يستقبلها العميل بشكل منتظم على هاتفه النقال ويطلق على نشاط البنك من خلاله بالصيرفة الخلوية، وقد تم في سنوات الحقة ربط الانترنيت بالهاتف النقال WAP حيث يشترط البنك لعرض هذه الخدمة ، وجود بطاقة فيزا الالكترونية لمن يريد ربطها بالانترنيت، أما في الوقت الحالي ومع ظهور الجيل الجديد للهواتف النقالة والتي أصبحت تتميز بنفس خصائص الحاسب الآلي، إلا أنها بحجم مصغر وبسعة أقل، فبمجرد توفر خدمة التغطية بالشبكة يمكن للعميل الحصول على أي خدمة بنكية يريدها، فقد أصبح يعتمد من قبل العملاء دون شروط حيث يتم من خلاله معرفة الرصيد، التحويل من حساب إلى حساب وكذا القيام بعمليات الدفع المختلفة، وقد عرف هذا النوع من الصيرفة تطورا واسعا من حيث عدد المستخدمين عبر العالم.[4]

ت.الصيرفة عبر التلفزيون الرقمي:

ظل التلفزيون منذ أكثر من عقد من الوسائل الناجحة للإعلام الجماهيري وقد تم تطوير نظام التلفزيون ليتيح المراسلة من المشترك لمقدمي خدمة الإرسال وأصبح يطلق عليه التلفزيون التخاطبي أو التفاعلي، وقد بدأ التلفزيون التفاعلي في احتلال موقعه في الدول المتقدمة وبدأت العديد من الشركات في التحول لتقديم هذه الخدمة بالمشاركة مع مؤسسات مالية لإيصال الخدمة للمشتركين.

ث.خدمة الرسائل القصيرة:

هي خدمة تتيح للعميل استقبال رسائل قصيرة SMS للعديد من الخدمات البنكية والحركات التي تمت على حساباته، إضافة إلى معلومات ترويجية عن البنك بحيث يستقبلها بشكل منتظم على هاتفه الخلوي في أي مكان وفي أي وقت، ويشترط لتقديم هذه الخدمة وجود بطاقة فيزا لمن يود الاشتراك عن طريق الانترنيت ومن أهم أنواع الرسائل نجد رسائل تحويل الراتب، التحويلات بين الحسابات، الإيداع النقدي، السحب النقدي...إلخ.[5]

ج.خدمة الرسائل القصيرة:

طبق هذا النظام لأول مرة سنة 1980 في الواليات المتحدة الامريكية ولكن استخدامه على النطاق التجاري الواسع لم يتحقق الا بعد انتشار أجهزة الحاسبات الشخصية، ويعتمد نظام البنوك المنزلية على ما يعرف بعملية تحويل وإعادة تحويل البيانات حتى يتم ربط الحاسب الالي للبنك بالحاسب الشخصي الموجود بمنازل العملاء من خلال وسائط الاتصال كشبكة الخطوط الهاتفية، ويعمل هذا الحاسب الشخصي كمحطة طرفية يتم عن طريقها تقديم الخدمات البنكية عرض أرصدة لعميل، بيان الشيكات المحصلة وتحت التحصيل، إرسال تعليمات للبنك كتجديد الودائع، تحويل مبلغ من حساب لآخر، طلب دفتر الشيكات ...)، ويتم تداول البيانات بين حاسب البنك وحاسب العميل عن طريق تحويلها من شكلها الرقمي إلى إشارات يمكن نقلها إلكترونيا إلى حاسب العميل وتستخدم في ذلك المحولات modems والتي تقوم أيضا بالعملية العكسية.[6]

ح.خدمات نقاط البيع:

تمنح عملاء البنوك مرونة كبيرة لتسديد قيمة مشترياتهم إلكترونيا كبديل للنقود الورقية أو الشيكات وخاصة إذا كانت المبالغ المطلوبة كبيرة، حيث يتم استخدام جهاز للدفع الالي متصل بشبكة إلكترونية مع البنوك، يتم من خلاله التحويل الالكتروني للنقود من حساب العميل إلى حساب التاجر باستخدام بطاقة العميل البنكية، والتي يستخدمها العميل عند دفع قيمة الخدمات والبضائع التي يحصل عليها لدى محلات البيع بالتجزئة.[7]

خ.الصيرفة عبر شبكة الانترنيت:

تسمح هذه الخدمة لعملاء المؤسسات البنكية بالقيام بالمعاملات المالية من خلال الدخول إلى الصفحة الالكترونية التي تشغلها المؤسسة البنكية عبر الانترنيت، حيث تسمح هذه الخدمة المريحة الامنة للعملاء الذين لديهم بطاقات السحب الالي من الدخول لمعلوماتهم البنكية من أي مكان وعلى مدار الساعة، ومن أهم هذه المعاملات نجد: التحقق من أرصدة الحسابات، فتح حسابات جديدة، تحويل الاموال بين الحسابات ودفع الفواتير إلكترونيا، تسديد فواتير بطاقات الائتمان، شراء أو بيع الاستثمارات، إرسال رسائل الكترونية للاستفسار عن أية معلومات مثل أسعار الفوائد على الودائع والقروض وغيرها.[8]

3.شروط نجاح الصيرفة الالكترونية:

من بين أهم الشروط للصيرفة الالكترونية إيجاد بنية تحتية معتمدة على قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالإضافة إلى مجموعة من المتطلبات والتي يمكن ذكر أهمها فيما يلي :

أ.البنية التحتية التقنية والتشريعية:

تعد البنية التحتية التقنية في مقدمة متطلبات الصيرفة الالكترونية خصوصا وأية مشروعات تقنية عموما، والبنى التحتية التقنية للصيرفة الالكترونية ليست ولا يمكن أن تكون معزولة عن بنى الاتصالات وتقنية المعلومات التحتية لأي بلد، ذلك أن الصيرفة الالكترونية تحيى في بيئة أساسها الأعمال الالكترونية، والمتطلب الرئيس لضمان أعمال الكترونية ناجحة وضمان دخول آمن وسلس لعصر المعلومات يتمثل بالاتصالات وبقدر كفاءة البنى التحتية وسالمة سياسات السوق الاتصالي، وتحديدا السياسات السعرية لمقابل خدمات الربط بالانترنت فالشبكة وأعمالها لا تحيا دون تزايد أعداد المشتركين الذين تعوقهم كلفة الاتصالات، وهذه المسالة ربما تمثل أهم تحد أمام أعمال الصيرفة الالكترونية كما أن فعالية وسالمة بنى الاتصالات تقوم على سالمة التنظيم الاستثماري، ودقة المعايير وتواؤمها الدولي؛ وكفاءة وفعالية التنظيم القانوني لقطاع الاتصالات وبقدر ما تسود معايير التعامل السليم مع هذه العناصر يتحقق توفير أهم دعامة للتجارة الالكترونية ، بل وللبناء القوي للتعامل مع عصر المعلومات .والعنصر الثاني للبناء التحتي يتمثل بتقنية المعلومات من حيث الأجهزة والبرمجيات والحلول والكفاءات البشرية المدربة والوظائف الاحترافية، وهذه دعامة الوجود والاستمرارية والمنافسة، فالمال وحده لم يعد المتطلب الرئيس وسلامة البرامج والنظم المطبقة لضمان تعميم التقنية بصورة منظمة وفاعلة، وضمان الاستخدام الأمثل والسليم لوسائل التقنية أما عن عناصر استراتيجية البناء التحتي في حقل الاتصالات وتقنية المعلومات، فإنها تتمثل بتحديد أولويات وأغراض تطوير سوق الاتصالات في الدولة، لهدف الدخول للأسواق العالمية مع احتياجات التطوير التقنية للشركات الخاصة، والسياسات التسويقية والخدمية والتنظيمية المتعين اعتمادها لضمان المنافسة في سوق الاتصالات ولضمان جذب الاستثمارات في هذا القطاع وتنظيم الالتزامات لمقدمي الخدمات مع تحديد معايير ومواصفات الخدمة المميزة ، وفي مقدمتها معايير أمن وسالمة تبادل المعلومات وسريتها وخصوصية المشتركين ، وتوفير الإطار القانوني الواضح الذي يحدد الالتزامات على أطراف العالقة ، وأخيرا تحديد نطاق التدخل الحكومي وتحديد أولويات الدعم وما يتعين ان يكون مجال للتشجيع الاستثماري من قبل الدولة . وهو اتجاه تعمل عليه البنوك بجدية.[9]

ب.ضرورة توافر كوادر بشرية ذات كفاءة عالية:

إذ أن توفر الكوادر البشرية المؤهلة والقادرة على أداء الانماط الجديدة من العمل القائم على التقنية الحديثة يعد من المتطلبات الضرورية لضمان التحول نحو الصيرفة الالكترونية، وهو ما يتطلب التواصل التأهيلي والتدريبي للكوادر في مختلف الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والاستشارية والإدارية.[10]

ت.مواكبة التطوير والاستمرارية والتنوعية:

من المستجدات يتقدم هذا العنصر على العديد من عناصر متطلبات الصيرفة الالكترونية وتميزها، فالجمود وانتظار الاخرين لا يتفق مع التقاط فرص التميز ، ويلاحظ أن البنوك العربية لا تتجه دائما نحو الريادية في اقتحام الجديد، بل أنها تنتظر أداء الآخرين، وربما يكون المبرر الخشية على أموال المساهمين واجتياز المخاطر، وهو أمر هام وضروري، لكنه ليس مانعا من الريادية، وبنفس القدر لا تعني الريادية في اقتحام الجديد التسرع في التعامل مع المستجدات، لكنها حتما تتطلب السرعة في انجاز ذلك.[11]

ث.التفاعل مع متغيرات الوسائل والاستراتيجيات الفنية والإدارية والمالية:

لا تكون التفاعلية في التعامل مع الجديد فقط أو مع البني التحتية فقط، وإنما مع الأفكار والنظريات الحديثة في حقول الأداء الفني والتسويقي والمالي والخدمي، تلك الأفكار التي تأتي نتيجة تفكير إبداعي وليس نتيجة تفكير نمطي.[12]

ج.التقويم المستمر:

تتطلب الاستمرارية في أداء الصيرفة الالكترونية التقييم الموضوعي والمستمر لفاعلية أداء أدواتها الالكترونية، بالاستعانة بالجهات والكوادر المتخصصة، لمعرفة سالمة أداءها والوقوف على الصعوبات التي تواجه عملها، واتخاذ القرارات والإجراءات المناسبة للحد منها.[13]

4.وسائل الدفع الحديثة التي تعتمدها البنوك التجارية:

نتيجة لما شهدته التجارة الالكترونية خلال العقود السابقة في النمو الاقتصادي الدولي ما دفع بالعديد من المؤسسات المالية نتيجة المنافسة الشديدة بين المؤسسات المالية، تطور أنظمة الاتصالات السلكية واللاسلكية فضلا عن ارتفاع تكاليف الخدمات المالية التقليدية مقارنة مع الخدمات المالية الإلكترونية ولمواجهة تلك التحديات لم يكن أمام البنوك سوى العمل على إيجاد أنظمة الكترونية متنوعة ومتكاملة ترتكز على الانترنت كقاعدة أساس لها، لتتماشى من خلال القيام بعملها على أكمل وجه.

أ.تعريف الدفع الإلكتروني:

المقصود بالدفع الالكتروني هو الوفاء بطريقة الكترونية بأثمان السلع والخدمات المتعاقد عليها أي: باستخدام إحدى (وسائل أو أدوات السداد أو الدفع) الإلكتروني وقد حددت معظم القوانين وسائل الدفع الالكتروني وهي: بطاقات الائتمان الالكترونية؛ سواء أكانت بطاقات (دائنة أو مدينة)؛ بحيث يصبح الوفاء بموجب هذه البطاقات وفاء الالتزامات المالية الناشئة عن العقود الالكترونية بموجب أوامر الدفع الالكترونية، حيث يتم السداد في هذه الحالة من خلال نقل مبلغ معين من حساب المدين البنكي لحساب الدائن، سواء أكانت الحسابات في البنك نفسه أو في غيره، ومن ضمن الطرق الحديثة للدفع الالكتروني التي تلاقي إقبالا واسعا هي الدفع عن طريق الهاتف النقال، بالإضافة إلى النقود الالكترونية وهي إحدى الوسائل المقبولة للدفع الالكتروني، حيث يقوم كل شخص مخول من قبل مصدر هذه النقود يقبض ما يعادل القيمة الفعلية للنقود الالكترونية بالعملة التي جرى شراء النقود بها أو ما يعادلها من عملاتٍ أخرى، وحسب رغبة الشخص، لكن الدفع

عن طريق العملات الالكترونية التي لا تلاقي انتشارا واسعا؛ حيث منع تداول هذه العملات من قبل العديد من البنوك المركزية في بلدان العالم.[14]

ب.وسائل الدفع الحديثة:

نتيجة لتطور الأساليب التكنولوجية الحديثة والتوسع في استخدامها ظهرت بشكل مستحدث في صورة وسائل الكترونية، مثل الأساليب المصرفية الحديثة (الهاتف المصرفي، أوامر الدفع المصرفية، خدمات المقاصة الالكترونية والانترنت المصرفي) بالإضافة إلى النقود الرقمية والمحفظة الرقمية، الشيك الالكتروني، وفيما يلي ستتطرق الباحثة لأهم هذه الأنواع:[15]

ت.البطاقات الائتمانية: [16]

تعرف على أنها: بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم شخصية تصدرها البنوك، وهي من أشهر الخدمات البنكية الحديثة، فبموجب هذه البطاقة يستطيع المتعاملون الحاملون لها الحصول على ائتمان متفق عليه من البنوك، وهذا الائتمان يقومون بسداده بعد مدة معينة، فهذه البطاقة إضافة إلى كونها أداة للوفاء أو الدفع مثل بطاقة ضمان الشيك، فهي تمنح لحاملها ائتمانا قصير الاجل.

- أنواع البطاقات الائتمانية:

هناك عدة أنواعٍ من بطاقات الائتمان يمكن ذكرها فيما يلي: [17]

* بطاقات السحب والمزايا التي تمنح لحاملها: يوجد نوعان من بطاقات السحب هما:

ـ البطاقة العادية أو الفضية: هي بطاقة ذات حدود ائتمانية منخفضة نسبيا، وتمنح لأغلب العملاء من أطباق الحد الأدنى من المتطلبات عليهم، وتوفر هذه البطاقة أنواع الخدمات المقدمة كافة؛ كالشراء من التاجر والسحب النقدي من المصارف، وأجهزة السحب الالية.

ـ البطاقة الذهبية: وهي بطاقة ذات حدود ائتمانية عادية لدى بعض المنظمات راعية البطاقة مثل (VISA)وائتمان غير محدود بسقف معين لدى البعض مثل أمريكان اكسبريس)، أو تصدير للعملاء ذوي القدرة المالية العالمية، وبجانب ذلك يتمتع حاملها ببعض المزايا الإضافية المجانية، مثل: التأمين ضد الحوادث، والحصول على استشارات طبية وقانونية، وتوصيل الرسائل إلى أنحاء العالم قاطبة وأسبقية الحجز في الفنادق وشركات الطيران وغيرها، وعادة ما يزيد رسم الاشتراك فيها عن البطاقة الفضية، كما توجد لدى المنظمات الأخرى أنواع أخرى تتفاوت في المزايا الائتمانية والإضافية.

- البطاقة حسب الاستخدام:

ويوجد نوعان من هذه البطاقة وهما نوعان:

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

* بطاقة السحب النقدي الالكتروني:وتستخدم في عملية سحب النقود فقط، إما من أجهزة الصرف الآلي الدولية، أو في الأجهزة القارئة للشريط المغنطيسي المزود بها المصارف المشتركة في عضوية البطاقة، وإلى جانب ذلك نجد البطاقة المحلية، وهي التي يقتصر استخدامها داخل حدود الوطن في المصرف المصدر للبطاقة وبالعملة المحلية، أما النوع الآخر وهو الأكثر انتشارا، فهو الذي يستخدم في أنحاء العالم قاطبة وبالعملات كافة.

- بطاقة ضمان الشيك:

وهي بطاقات تصدرها المصارف لعملائها؛ ليقدموها عند دفع مستحقاتهم بشيكات مسحوبة على المصرف للتأكد من أن الشيك ستصرف قيمته عند تقديمه للبنك.

وثمة أنواع أخرى من البطاقات بحسب النظم التكنولوجية الرئيسية للبطاقة، مثل (البطاقات الذكية، وبطاقات القيمة المخزنة).

5.النقود الالكترونية الرقمية: [18]

تعرف على أنها: عبارة عن منتجات دفعٍ متنوعةٍ مخصصة للمستهلك، تستخدم لدفع المستحقات بطرقٍ الكترونية بدلا من استخدام الطرق التقليدية، وبسبب تنوع هذه المنتجات والتطور المستمر لها يصعب تعريفها تعريفا جامعا مانعا متضمنا النظم القانونية والتقنية والاقتصادية للنقود الرقمية كافة بشكلٍ يميزها عن غيرها، فمصطلح النقود الالكترونية يشمل الصور التالية:

أ.الصورة الأولى:

هي البطاقة المدفوعة مسبقا، والتي يمكن استخدامها لأغراضٍ متنوعة، ويطلق عليها اسم البطاقة المختزنة القيمة أو محفظة النقود الالكترونية.

ب.الصورة الثانية:

هي آليات الدفع مختزنة القيمة أو سابقة الدفع التي تسمح بالدفع من خلال شبكة أو النقود السائلة الحاسوب الآلية (الانترنت)، المتعارف عليها باسم نقود الشبكة الرقمية.

كما تقسم النقود الرقمية العديد من التقسيمات التي يمكن اقتراحها من حيث: [19]

- النقود الالكترونية المحددة:

ويميز هذا النوع من النقود إمكان التعرف على الشخص الذي قام بسحب النقود من البنك؛ شأنها في ذلك شأن بطاقة الائتمان في عملية متابعة السحب وحركة السحب من خلال النظام الالكتروني بدءا وانتهاء.

-النقود الالكترونية غير الرسمية:

وهذا النوع من النقود يتم التعامل به دون معرفة هوية المتعامل؛ فهي كالأوراق النقدية في التعامل، وليس لها علاقة بمن يتعامل بها، ولا يمكن التعرف على هوية مستخدميها؛ سواء انتقلت منهم أو إليهم.

-الشيكات الالكترونية:

الشيك الالكتروني هو المكافئ الالكتروني للشيكات الورقية التقليدية المعتاد التعامل بها، والشيك الالكتروني هو رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك (حامله)؛ليكون دليلا على أنه قد تم صرفه.

تعتمد فكرة الشيك الالكتروني على وجود وسيط تخليص (وفي الأغلب ما يكون البنك)،هذا وتتبنى عدة بنوك عالمية فكرة بناء مواصفات قياسية للشيكات الرقمية، من أهمها "سيتي بنك" و"بنك بوسطن" و"البنك الاحتياطي الفيديرالي الأمريكي "؛نظرا لأهمية هذا النوع من الشيكات للعمل مستقبلا.

تكون التوقيعات كلها التي يتضمنها هذا الشيك توقيعاتٍ (الكترونية أو رقمية)؛ بحيث يعرف التوقيع الالكتروني على أنه: عبارة عن نوع من أنواع التشفير المستخدم بغرض إتاحة فرصة توقيع الوثائق الكترونيا بصورة تجعل المستقبل يتأكد من هوية المرسل، ويستخدم التوقيع الالكتروني في توقيع الشيكات الالكترونية والعقود وأنواع الوثائق الأخرى كافة.

6.نظام التحويلات المالية الالكترونية: [20]

يقصد بالتحويل الالكتروني نظام تحويل الأموال باستخدام الطرق الالكترونية أي: التحويل المالي الالكتروني، فالتحويل المالي الالكتروني بمعناه البسيط هو تحويل يتم بين الشركات أو بين الشركات والأفراد، من خلال البنوك المعنية التي يتعاملون بها، وعبارة (من خلال البنوك المعنية) هي التي تحمل المعنى الدقيق لـ EFT،لأن البنوك أو النظام البنكي

هو الذي تحول وتحرك الأموال، وأنواع المدفوعاتٍ كلها؛ إما بالشيكات أو بالطرق الالكترونية، وقبل قيام البنوك يبنى نظام التبادل الالكتروني للبيانات المالية والمعروف ب: Financial Electronic Data Interchage

أ.كيفية إجراء التحويل المالي الالكتروني:

يوقع العميل نموذج معتمد المنفعة للجهة المستفيدة مثلا التاجر، ويتيح هذا النموذج اقتطاع القيمة المحدودة من حساب العميل وفق ترتيب زمني معين، ونموذج التحويل المالي الالكتروني عن الشيك في أنه قابل للتجزئة، إذ يمكن توزيع مبلغ مستند التحويل على أكثر من مستفيد، وهو ما لا يتوفر في الشيك، وعادة ما يتعامل البنك والعميل مع وسطاء وظيفتهم توفير البرمجيات اللازمة وتمكن إيجاد العديد منهم على الانترنت.

-الانترنت المصرفي وأجهزة الصراف الآلي:

إن نظام الانترنت القائم على البنك المنزلي نظام له أهمية كبيرة على مستوى البنوك أو على مستوى العملاء الذين يتوفرون على خطوط الانترنت كما تتعدد استعمالاته كما يلي:

* توفير الخدمات المصرفية لعملائها كافة، حتى في المناطق البعيدة والنائية، والتي لا تتوفر لهذه البنوك فروع فيها، يمكن العملاء من التأكد من أرصدتهم ويقدم وييسر لهم طريقة دفع قيمة الكمبيالات المسحوبة الكترونيا.
* يساعدهم في اتخاذ أفضل طريقةٍ لإدارة المحافظ المالية (من أسهم وسندات).
* تحديد طريقة تحويل الأموال من حسابات العملاء المختلفة.
* يوضح للعملاء أشكال النشرات الالكترونية الإعلانية الخاصة بالخدمات المصرفية كافة.

-أجهزة الصراف الآلي:

عبارة عن وسيط بين المتعاملين يتلقى طلبات وبيانات كل منهما، ويتحقق منها عن طريق موقعه على الشبكة، ويتولى عملية (عرض السلعة أو الخدمة والتسليم والوفاء) نظير عمولة معينة، وهذا النوع من الأجهزة يساهم في ربح الوقت وتقليل التكاليف.

-خدمات المقاصة المصرفية الالكترونية:

بالوقت الحقيقي REAL TIME GROSS STELLEMENT RTGS، والذي يتم فيه خدمات مقاصة الدفع الالكترونية للمقاصة، نظام "CHAPS" CLEARING HOUSE AUTOMATED PAYEMENT SYSTEM وهو نظام ينضوي على عنصر اليقين؛ حيث تتم المدفوعات في اليوم نفسه وبقيمة اليوم نفسها. [21]

IV.استخدام الصيرفة الالكترونية بنك السلام الجزائر أنموذجا:

من خلال هذا العنصر سنحاول إسقاط ما تم عرضه في المحورين السابقين على الواقع التطبيقي في مصرف السلام الجزائر الذي يعتبر من البنوك الأجنبية المهمة والمتفردة خاصة في مجال تنوع واتساع تشكيلة منتجاته، ولقد اخترنا أن تكون دراستنا في هذا المصرف باعتباره يتعامل وفق الشريعة الاسلامية واختار فكرة تقديم المنتجات البنكية لعملائه عبر شبكة الانترنيت، ومن الخدمات الالكترونية التي تتوفر لدى مصرف السلام الجزائر:

1.الخدمات عبر الانترنت:

أ.خدمة ما قبل التوطين: [22]

جعل تحويلات البنكية الدولية آمنة يمنح مصرف السلام-الجزائر وسائل الدفع المستندية أكثر أمانا متوافقة مع المعايير الدولية ومتلائمة مع حاجيات المشتري أو البائع.مصرف السلام-الجزائر يضع بوابة الويب الخاصة لمعالجة الطلبات ما قبل التوطين للاستيراد وهذا 24/ 24 ساعة و7/7 أيام طوال السنة عبر الانترنت بكل أمان.

للقيام بطلب ما قبل التوطين لعملية الاستيراد عبر النت يجب :

-الدخول https://e-portail.alsalamalgeria.com/

-النقر على إيقونة "espace client" ؛

-للإستفادة من خدمة ما قبل التوطين يجب التسجيل أولا من خلال النقر على créer un nouveau compte.

-إدخال المعلومات الخاصة بالمؤسسة؛ بعد ملء الخانات créer un nouveau compte.

-النقر على accéder à votre espace

-إدخال المعلومات المطلوبة (البريد الالكتروني؛ كلمة السر)؛

-ظهور قائمة جديدة "Domiciliations" من خلالها يمكن الإطلاع على قائمة الطلبات "Mes demandes"، كما يمكن أيضا تسجيل طلبية جديدة بالنقر على "Nouvelle demande".

-E-CREDOC الاعتماد المستندي:[23] لجعل التحويلات البنكية الدولية آمنة يمنح مصرف السلام-الجزائر وسائل الدفع المستندية أكثر أمانا متوافقة مع المعايير الدولية ومتلائمة مع حاجيات المشتري أو البائع.

بعد الإنتهاء من عملية ما قبل التوطين، يمكنكم فتح اعتمادكم المستندي بإتباع الخطوات التالية :

-تحديد طريقة التمويل أولا ثم أنقروا على "continuer vers E-CREDOC".

-تحديد نوع التمويل.

-تحميل الوثائق المطلوبة (فاتورة اولية؛...إلخ).

بعد قبول الطلب من قبل المصرف؛ تحميل وطباعة الوثائق PDF لعمليات ما قبل التوطين والإعتماد المستندي؛ والتقدم الى الفرع مصحوبين بالملف التكميلي الخاص بالطلبية لإتمام إجراءات فتح الإعتماد المستندي الخاص بالشركة.

ب.عنوان السلام مباشر:[24]

في عجلة؛ زحمة المرور أو بكل بساطة لا تملك الوقت الكافي للتنقل إلى المصرف وفي نفس الوقت لك الرغبة في الإطلاع عبر الموقع الإلكتروني على العمليات المصرفية التالية :

- **حزمة بريميوم:** الإطلاع على الأرصدة؛ مراجعة الأرصدة؛ الإطلاع على العمليات الأخيرة؛ خدمة الرسائل النصية؛ المعارضة على الشيك؛ البحث في عمليات الحساب؛ تحميل كشوفات الحساب؛ طبع كشوفات الحساب؛ طبع بيانات الحساب البنكي؛ طلب دفتر الشيكات؛ متابعة التسهيلات؛ الإطلاع على الودائع لأجل؛ التحويل بين الحسابات؛ التحويل للمستفيدين؛ إدخال التحويلات المكثفة؛ إرسال ملفات التحويلات المكثفة؛ تقرير التنفيذ.

-**حزمة غولد : كل خدمات حزمة بريميوم** : التخليص الإلكتروني لمستحقات الجبائية؛

ت.السلام سمارت BANKING: [25]

الكشف عن الأرصدة وآخر العمليات؛البحث وترتيب آخر العمليات؛ محاكاة التمويل؛ تحويل العملات؛

2.بطاقات مصرف السلام:

أ.اقة الدفع الآمنة: [26]

مرونة سقوف السحب والدفع ؛ إمكانية استغلال رصيدك 24سا/24 على مدار 7أيام/7 ؛دفع قيمة مشترياتك من كافة نقاط البيع المزودة بماكينة الدفع الآلي حاملة لشارة CIB؛ سحب نقدي عبر الوطن في أي صراف آلي حامل لشارة CIB ؛دفع قيمة مشترياتك أو تسديد فاتورة عبر الإنترنت (أطلب خدمة E-Amina من مستشار المتعاملين الخاص بك).

ب.بطاقة التوفير "أمنيتي" : [27]

وسيلة ادخار بسيطة وآمنة، في متناول جميع أفراد عائلتك، وتسمح لك باستثمار أموالك مع ضمان توفرها في أي وقت.

حساب متاح عند الطلب ؛أرباح تضاف إلى حسابك على أساس ربع سنوي؛حرية الإيداع والسحب؛ حساب الأرباح على المبالغ المودعة يبدأ من اليوم الموالي لعملية الإيداع؛مرونة سقوف السحب والدفع ؛إمكانية إستغلال رصيدك 24سا/24 على مدار 7أيام/7؛ دفع قيمة مشترياتك من كافة نقاط البيع المزودة بماكينة الدفع الآلي حاملة لشارة CIB ؛سحب نقدي عبر الوطن في أي صراف آلي7أيام/7 و24سا/24؛ دفع قيمة مشترياتك أو تسديد فاتورة عبر الإنترنت.

ت.بطاقة السلام فيزا مسبقة الدفع: [28]

يتم تعبئتها عن طريق تحويل مبلغ نقدي من الحساب . الجاري إلى حساب البطاقة بالعملة الصعبة (يورو) وذلك حسب الرصيد المطلوب الأدنى؛

بطاقة فيزا مسبقة الدفع تمنح عملاء المصرف سقف أسبوعي مناسب يمكنهم من:

- تسديد ثمن مشترياتكم من كافة المحلات عبر العالم باستعمال أجهزة الدفع الإلكتروني الحاملة لشارة VISA (أكثر من 29 مليون جهاز دفع إلكتروني متاح في متاجر التجزئة حول العالم) ؛
- التسوق عبر المواقع التجارية الإلكترونية المعتمدة من طرف VISA؛ (24سا/24 & 7أيام/7)؛
- السحب النقدي من جميع أجهزة الصراف الآلي الحاملة لشارة VISA ؛(24سا/24 & 7أيام/7)، (أكثر من 2 مليون جهاز صراف آلي في الخارج).

ث.بطاقة السلام فيزا الذهبية:[29]

تمنح لكبار عملاء المصرف سقفا أسبوعيا إستثنائيا يمكنهم من:

- تسديد ثمن المشتريات من كافة المحلات عبر العالم بإستعمال أجهزة الدفع الإلكتروني الحاملة لشارة VISA (أكثر من 29 مليون جهاز دفع إلكتروني متاح في متاجر التجزئة حول العالم) ؛
- التسوق عبر المواقع التجارية الإلكترونية المعتمدة من طرف VISA؛ (24سا/24 & 7أيام/7)؛
- السحب النقدي من جميع أجهزة الصراف الآلي الحاملة لشارة VISA ؛(24سا/24 & 7أيام/7)، (أكثر من 2 مليون جهاز صراف آلي في الخارج)

ج.السلام فيزا بلاتنيوم:[30]

بطاقة سحب ودفع دولية تمنح سقفا أسبوعيا إستثنائي يمكنكم من:

- تسديد ثمن مشترياتكم من كافة المحلات عبر العالم باستعمال أجهزة الدفع الإلكتروني الحاملة لشارة VISA (أكثر من 29 مليون جهاز دفع إلكتروني متاح في متاجر التجزئة حول العالم) ؛
- التسوق عبر المواقع التجارية الإلكترونية المعتمدة من طرف VISA؛ (24سا/24 & 7أيام/7)؛
- السحب النقدي من جميع أجهزة الصراف الآلي الحاملة لشارة VISA ؛(24سا/24 & 7أيام/7)، (أكثر من 2 مليون جهاز صراف آلي في الخارج

V.الخلاصة:

تعتبر الخدمات المصرفية الالكترونية من الوسائل المميزة والمتطورة والامنة التي تمكن ادارة العمليات المصرفية بأسهل الطرق في اي وقت ومن اي مكان، فليس هناك ضرورة التوجه الى الفرع لإتمام المعاملات المصرفية، إن تشجيع استخدام وسائل الدفع الالكترونية في النظام المصرفي الجزائري من شأنه أن يساهم في عصرنة النظام ومنح عدة امتيازات كتخفيض النفقات التي تتحمّلها البنوك في أداء الخدمات، وإنشاء فروع جديدة في مناطق مختلفة، إضافة إلى اقتصاد الوقت وتوسيع دائرة المنافسة.

النتائج والتوصيات:

من خلال دراستنا للصيرفة الالكترونية فان المزايا التي تعود على البنك باستخدام الخدمات المصرفية الالكترونية هي : تقليل التكاليف؛ تحسين جودة الخدمة المصرفية؛ زيادة حجم المعاملات المصرفية؛ سهولة الدخول الى السواق المحلية والأجنبية؛ تقديم خدمات على مدار الساعة مما يتيح من توفير الوقت والتقليل من الجهد؛ زيادة كفاءة المصرف؛ تقديم خدمات مصرفية جديدة.

وبناء على النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة إرتأينا تقديم عدد من الاقتراحات يمكن تلخيص أهمها فيما يلي :ترتبط عصرنة البنوك وتطوير قاعدة تكنولوجيا العالم والاتصال بالتكوين والتدريب المستمرين للقوى العاملة والتجديد في التجهيزات والمنتجات وهو ما يقتضي تخصيص أغلفة مالية مناسبة لذلك، حتى تؤدي البنوك دورها بفعالية فإنه يجب العمل على التحكم في تقنيات الاتصال من خلال حماية شبكة الانترنيت من الاحتيال ضمان سرية جميع العمليات البنكية.

VI.الهوامش والإحالات:

[1] رحيم حسين، هواري معراج، **الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية**، ملتقى العلمي حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية، جامعة الشلف، الجزائر ، يومي 02و01 ديسمبر 2004 ، ص 09.

[2] أحمد بوراس، السعيد بريكة، **أعمال الصيرفة الالكترونية- الادوات والمخاطر**-، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2014 ،ص 99.

[3] رحال عادل، **تحديث الخدمة الصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر**، مذكرة الماجستير غير منشورة، تخصص: العلوم الاقتصادية، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2014 ،ص 33.

[4] بريكة السعيد، واقع **عمليات الصيرفة الالكترونية وآفاق تطورها في الجزائر**، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية غير منشورة، تخصص تأمينات وبنوك، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2011 ،ص 70.

[5] ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، **الصيرفة الالكترونية –الادوات والتطبيقات ومعيقات التوسع**-، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان،2008، ص 70.

[6] طارق طه، **ادارة البنوك في بيئة العولمة والانترنيت**، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2007 ، ص 279.

[7] اضاءات مالية ومصرفية، **الخدمات المصرفية الالكترونية**، السلسلة الخامسة، العدد 06 ،معهد الدراسات المصرفية، الكويت، 2013، ص 03.

[8] نفس المرجع السابق، ص30.

[9] نصر حمود مزنان فهد، **امكانيات التحول نحو الصيرفة الالكترونية في البلدان العربية**، مجلة كلية الادارة والاقتصاد، العدد الرابع، 2011، ص 09.

[10] نفس المرجع السابق، ص10.

[11] سليمة عبد الله، **دور تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي-دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري بباتنة**، مذكرة الماجستير غير منشورة، تخصص: العلوم التجارية، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2008، ص 101.

12 نفس المرجع السابق، ص 101.

[13] نصر حمود مزيان فهد، مرجع سابق، ص 11.

[14] أشرف حسن محمد حواد، **أنظمة الدفع الالكتروني وطرق حمايتها**، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، العدد الثاني، 2014 ، ص 22

[15] محمد تقرورت، **واقع وآفاق التجارة الالكترونية في الوطن العربي**، مذكرة شهادة الماجستي غير منشورة، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، 2004 -2005، ص 157.

[16] عرابة رابح، دور **تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري**، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 8، 2012م، ص ص 15-16.

[17] خوبيزي مريم، **واقع استخدام وسائل الدفع الالكترونية في الجهاز المصرفي الجزائري وكيفية إدارة المخاطر الناتجة عنها وفقا لنموذج لجنة بازل الدولية للرقابة المصرفية**، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، العدد 4، ديسمبر 2015، الجزائر، ص ص 39-40.

[18] جلال عايد الشورة، **وسائل الدفع الالكترونية**، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 57.

[19] نفس المرجع السابق، ص ص 59-60.

[20] بن عمارة نوال، **وسائل الدفع الالكترونية الآفاق والتحديات**، الملتقى الدولي حول التجارة الالكترونية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، مارس 2004، ص 12.

[21] خوذيري مريم، مرجع سبق ذكره، ص 47.

[22] https://www.alsalamalgeria.com/ar/page/list-20-0-14.html تاريخ الاطلاع 2019/08/22

[23] https://www.alsalamalgeria.com/ar/page/list-19-0-14.html تاريخ الاطلاع 2019/08/22

[24] https://www.alsalamalgeria.com/ar/page/list-22-0-14.html تاريخ الاطلاع2019/08/24

[25] https://www.alsalamalgeria.com/ar/page/list-37-0-14.html تاريخ الاطلاع 2019/08/24

[26] https://www.alsalamalgeria.com/ar/produits/detail-6-11.html تاريخ الاطلاع2019/08/24

[27] https://www.alsalamalgeria.com/ar/produits/detail-6-30-17.html تاريخ الاطلاع 2019/08/28

[28] https://www.alsalamalgeria.com/ar/produits/detail-6-29-17.html تاريخ الاطلاع 2019/08/28

[29] https://www.alsalamalgeria.com/ar/produits/detail-6-5-17.html تاريخ الاطلاع2019/08/28

[30] https://www.alsalamalgeria.com/ar/produits/detail-6-28-17.html تاريخ الاطلاع 2019/8/28