

ممارسات خدمات الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية

- دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA -

The practice of electronic banking services in Algerian banks- case study of national bank of Algeria BNA-

أمينة بن جدو¹، سمية ديقش²

Amina bendjeddou¹, Semia dekkache²

¹جامعة برج بوعرييج (الجزائر)، Amina.bendjeddou@univ-bba.dz

²جامعة سطيف 1 (الجزائر)، semia.dekkache@univ-setif.dz

تاريخ النشر: 2020/09/30

تاريخ القبول: 2020/08/10

تاريخ الاستلام: 2020/07/29

Abstract :

This study aims to identify the most important practices of electronic banking services in the Algerian banks. To achieve this objective, the study of the status of the National Bank of Algeria (BNA) was conducted as one of the largest financial institutions nationally. It was concluded that there is an electronic banking service in the bank under study through The application of information and communication technology, and providing electronic banking channels such as ATMs in addition to providing some electronic payment methods such as electronic cards.

Keywords: electronic banking; electronic banking services; electronic banking channels; electronic payment methods.

JEL Classification: E59 ؛ O14

مستخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أهم ممارسات خدمات الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية، ولتحقيق هذا الهدف فقد تم القيام بدراسة حالة البنك الوطني الجزائري (BNA) باعتباره من أكبر المؤسسات المالية وطنيا، وتم التوصل إلى أنه توجد خدمة الصيرفة الالكترونية في البنك محل الدراسة من خلال محاولة تطبيقه لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، وتوفيره لقنوات الصيرفة الالكترونية كالصرافات الآلية بالإضافة إلى توفير بعض وسائل الدفع الالكترونية كالبطاقات الالكترونية.

الكلمات المفتاحية: الصيرفة الالكترونية، قنوات الصيرفة الالكترونية؛ وسائل الدفع الالكترونية.

تصنيفات JEL: E59 ؛ O14

المؤلف المرسل: أمينة بن جدو، الإيميل: amina.bendjeddou@univ-bba.dz

1. مقدمة:

أدى زيادة وتسارع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مختلف دول العالم إلى ظهور ممارسات حديثة كالتجارة الالكترونية، عوالة الأسواق المالية والمصرفية، والصيرفة الالكترونية، وتعد هذه الأخيرة من أهم الوسائل التي تراهن عليها البنوك والمؤسسات المالية كونها من المصادر الأساسية لتحقيق التميز والميزة التنافسية، إذ أصبح اعتمادها في البنوك عامة والبنوك الجزائرية بصفة خاصة ضرورة حتمية تملها المستجدات والتطورات الحاصلة في الساحة المصرفية.

وانطلاقا مما سبق سنحاول في هذه الدراسة التطرق إلى ماهية الصيرفة الالكترونية وواقع ممارستها في البنوك الجزائرية من خلال دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA، وعلى هذا الأساس يتم طرح الإشكالية الآتية:

ما هي أهم ممارسات خدمات الصيرفة الالكترونية في بنك BNA في الجزائر؟

للإجابة على هذه الإشكالية تم صياغة الفرضية الرئيسية الآتية:

1.1. الفرضية: تكمن أهم ممارسات خدمات الصيرفة الالكترونية في بنك BNA في اعتمادها على وسائل الدفع الالكترونية.

1.2. أهداف البحث: يهدف البحث إلى تحقيق العناصر التالية:

- توضيح المفاهيم الأساسية الخاصة بالصيرفة الالكترونية؛
- التعرف على أهم قنوات التوزيع الالكترونية ووسائل الدفع الالكترونية في البنوك؛
- عرض أهم خدمات الصيرفة الالكترونية التي يوفرها البنك الوطني الجزائري BNA.

1.3. أهمية البحث:

تكتسي هذه الدراسة أهميتها من أهمية وطبيعة موضوع الخدمات المصرفية بصفة عامة، وخدمة الصيرفة الالكترونية كحتمية فرضتها العولمة بصفة خاصة، ويزداد الموضوع أهمية عند التطرق إلى مكانة الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية.

1.4. منهج البحث:

سيتم الاعتماد في هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي في استعراض المفاهيم الأساسية المتعلقة بالصيرفة الالكترونية، إضافة إلى منهج دراسة الحالة من خلال دراسة ممارسات الصيرفة الالكترونية ببنك BNA .

5.1. الدراسات السابقة:

5.1.1. دراسة: (عبدلي هالة، الصيرفة الالكترونية آلية لضمان جودة الخدمات المصرفية، مقال في مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، 2017):

هدفت الدراسة إلى تحديد مفهوم الصيرفة الإلكترونية كآلية لضمان جودة الخدمات المصرفية، بحيث تم التطرق إلى تحديد الإطار المفاهيمي للصيرفة الإلكترونية ودواعي الاهتمام بهذا المفهوم الجديد، كما تم اقتراح نموذج لميزات الخدمة المصرفية المقدمة للعملاء في إطار تطبيق نظام الصيرفة الإلكترونية. ويتم التوصل في هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج تمثلت في:

• الصيرفة الإلكترونية تساعد على تخفيض تكلفة وزمن تقديم الخدمات المصرفية وذلك بتخفيض عدد المصروفات الجارية؛

• تساهم الصيرفة الإلكترونية في تطوير وتنوع الخدمات المصرفية، وذلك بتطوير الخدمات الموجودة وابتكار خدمات مصرفية جديدة مقنعة للعملاء؛

• تعمل الصيرفة الإلكترونية على جذب عملاء جدد للمصرف وذلك بتقديم خدمات مصرفية بطرق سهلة وبتكاليف منخفضة وفي زمن وجيز ودون الحاجة إلى الوقوف في الصفوف الطويلة في الفروع كما في الصيرفة التقليدية.

5.1.2. دراسة: (العياطي جهيدة، بن عزة محمد، تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية، مقال في مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، 2017):

هدفت الدراسة إلى معالجة موضوع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر من خلال إبراز سعي الدولة في السنوات الأخيرة إلى تطوير الخدمات وآلية عمل المصارف من أجل مواكبة هذه التطورات الحاصلة، وتم التوصل إلى مجموعة من النتائج وهي كالآتي:

• أن الجزائر تحاول تطبيق بعض مظاهر اقتصاد المعرفة ألا وهي الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية وذلك من خلال اهتمامها بتطوير خدمات ووسائل الدفع في القطاع المصرفي من تقليدية إلى الكترونية، بالإضافة إلى استحداث نظم دفع جديدة؛

• أن نمو وتطور من وسائل وأدوات الدفع الإلكترونية والتجارة الإلكترونية يسيران في نفس الاتجاه:

• أن الجزائر على الرغم من الجهود المبذولة في النهوض بالمصارف الجزائرية في هذا المجال إلا أن هناك فجوة كبيرة بين ما هو مخطط ومحدد وما هو موجود فعلا على أرض الواقع، مما يوضح ضعف السيطرة والتسيير لمختلف الإستراتيجيات في المجال.

1. 5. 3.دراسة: (دريس رشيد، الصيرفة الإلكترونية كإستراتيجية لإرساء نظام مصرفي عصري في الجزائر، مقال في مجلة الاقتصاد والتسيير والتجارة، 2013):

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى نجاح البنوك الجزائرية في التحول نحو الصيرفة الإلكترونية، وتم التوصل إلى أن أغلب البنوك الجزائرية التي تعمل في بيئة عمل تقليدية، كما أنها تعاني من ضعف البنية التقنية التحتية والتي تعتبر متطلبا أساسيا لاعتماد الصيرفة الإلكترونية بالإضافة إلى ذلك فإن محدودية الإطارات الإدارية والفنية المؤهلة للتفاعل مع أحدث التقنيات المصرفية التي ظهرت في ظل مستجدات الصناعة المصرفية يعتبر عائقا هاما يقف في وجه تنفيذ متطلبات الصيرفة الإلكترونية.

2. الجانب النظري:

نحاول في هذا المحور التطرق إلى أهم المصطلحات التي تبني عليها هذه الدراسة وذلك وفق

ما يلي:

1.2. ماهية الصيرفة الالكترونية:

تعد الصيرفة الالكترونية من أبرز ما يميز القرن 21 لذا تسعى مختلف دول العالم لتطبيقها وممارستها من خلال تبني مختلف قنوات الصيرفة الالكترونية ووسائل الدفع الالكترونية، وعليه سنحاول التطرق إلى تعريف هذا المصطلح وتبيان مزاياه وحتمية تطبيقه.

1.1.2. تعريف الصيرفة الالكترونية:

"هي إجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية، أي استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أو الجديدة، وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطرا للتنقل إلى البنك إذا أمكنه القيام بالأعمال التي يريدونها من بنكه من أي مكان وفي أي زمان". (الصيرفي، 2016، صفحة 213)

كما تعرف على أنها قيام البنوك بتقديم الخدمات المصرفية التقليدية أو المبتكرة من خلال استخدام وسائل الاتصال الالكترونية المفتوحة، وتقوم المصارف بتقديم الخدمات لتعزيز حصتها في السوق البنكي أو لخفض التكاليف أو كوسيلة لتوسيع نشاطاتها داخل وخارج الحدود الوطنية. (عطية، 2014، صفحة 7)

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الصيرفة الالكترونية على أنها توجه البنوك في تقديم خدماتها بالاعتماد على وسائل الإعلام والاتصال الحديثة مثل الحاسوب وشبكة الانترنت وغيرها، يستطيع العميل من خلالها إدارة وانجاز أعماله المتصلة بالبنك عن بعد وفي الوقت والمكان الذي يريده.

2.1.2. مزايا الصيرفة الالكترونية:

إن قيام البنوك باستخدام التقنيات الحديثة في تقديم خدماته يحقق فوائد للبنك والعميل على حد سواء، يمكن تلخيصها في العناصر التالية:

- **تخفيض التكاليف:** تساهم الصيرفة الالكترونية في تخفيض التكاليف التي قد يتحملها البنك في حالة فتح فروع جديدة كتكاليف شراء الموقع (المبنى) وتأثيثه وتكاليف التشغيل والصيانة الخ، كونها لا تحتاج إلى مقار وتأثيث وعمالة كثيرة؛
- **تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة:** تقدم الصيرفة الالكترونية عمليات مصرفية جديدة من حيث الدقة والسرعة والفورية، هذا وتستطيع تقديم جميع الخدمات التي تقوم بها البنوك التقليدية وبكفاءة عالية دون تأخير وبخصوصية وسرية تامة للعميل ودون التقييد بوقت العمل ودون الحضور الشخصي؛
- **التوسيع الجغرافي:** إن استخدام الانترنت في البنوك يشكل نافذة إعلامية لتعزيز الثقافة وذلك من خلال التعريف بهذه البنوك وترويج خدماتها والإعلام بنشأة المصرف وتطوره ومؤشراته المالية، هذا ما يتيح تقديم خدمات ومنتجات مصرفية لعدد أكبر عن طريق الاستفادة من التوسع الجغرافي الذي توفره؛
- **تعميق الولاء:** تعمل الانترنت على زيادة فرص اتصال العميل بمصرفه والحصول على خدماته، ومنتجاته ضمن دائرة مكان وزمان أوسع، فإن ذلك يعمل على توطيد العلاقة بين العميل والمصرف وخلق نوع جديد من الولاء له، هذا ما يساعد على المنافسة والمحافظة على زبائنه الحاليين واستقطاب زبائن جدد. (مسعودي، 2016، الصفحات 28-29)

3.1.2. حتمية الصيرفة الالكترونية:

إن ظهور الصيرفة الالكترونية كان نتيجة تفاعل عدة عناصر منها:

- **ثورة الاتصالات والمعلومات:** أدت إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي، ومنه التطلع إلى تقديم خدمات مصرفية ومالية متطورة ومتنوعة اعتماداً على ما أنتجته التكنولوجيا وثورة المعلومات؛
- **التجارة الإلكترونية:** التي تتم باستخدام الوسائل الإلكترونية وخاصة الانترنت والتي أصبحت تتميز بخصائص عديدة تميزها عن التجارة التقليدية التي اعتادت هذه المؤسسات المالية التعامل في ظلها ومعها مما جعل التطوير الواعي لاستراتيجيات وأساليب عمل البنوك ضرورة خدمية وليس ترفاً أو هدراً للأموال؛
- **وجود منافسة شديدة بين البنوك:** مع بعضها البعض ومع غيرها من المؤسسات المالية؛
- **تزايد دخول العديد من المؤسسات المالية غير المصرفية:** مثل شركات التأمين وشركات الأوراق المالية ومنافستها للبنوك، حيث تقدم الخدمات وثيقة الصلة بعمل البنوك؛
- **دخول العديد من المؤسسات التجارية والاقتصاديات سوق الأعمال المصرفية:** إن التفاعل بين مختلف هذه العوامل أدى إلى ضرورة تبني الصيرفة الإلكترونية سواء في دول العالم المتقدم أو دول العالم النامي إذ أن تغير المعطيات يؤدي إلى تغير الوسائل لمسيرة هذه المعطيات الجديدة: (الصيرفي، 2016، الصفحات 214-215)
- **وجوب تطوير الأداء بصفة مستمرة:** سواء للبنوك وغيرها من المؤسسات المالية لرفع مستوى الكفاءة التشغيلية لتقديم أفضل خدمة لعملائها، وخاصة أن الكثير من العملاء أصبحوا يطالبون خدمة رفيعة المستوى بتكلفة تنافسية، مستفيدين من المنافسة المتزايدة بين المؤسسات. (عبدلي، 2017، صفحة 386)

2.2. خدمات الصيرفة الإلكترونية:

تشير الخدمات المصرفية الإلكترونية أو خدمات الصيرفة عبر الانترنت إلى الأنظمة التي تتيح للعملاء الوصول إلى حساباتهم البنكية والمعلومات العامة حول المنتجات والخدمات المصرفية من خلال جهاز حاسوب شخصي أو أي جهاز ذكي آخر يعد قناة للتوزيع الإلكتروني. (بوراس و بريكة، 2014، صفحة 108)

تعرض خدمات الصيرفة الإلكترونية على الأفراد والمشروعات والهيئات الأخرى، وتقدم أغلب البنوك الخدمات الأساسية مثل:

- الاطلاع على الرصيد؛
- تحويل الأموال؛

- التسديد الالكتروني للفواتير؛
 - كما تعرض بعض البنوك خدمات متقدمة مثل:
 - طلب القروض؛
 - تسجيل المعلومات حول الحسابات؛
 - تجارة الأوراق المالية؛
 - الاطلاع على صور الشيكات؛
 - الاطلاع على صور الفواتير؛
 - التأمين على الحياة وعلى الممتلكات الشخصية والتجارية. (تطار، 2002، صفحة 181)
- تعد هذه الخدمات في مجملها خدمات تقدمها البنوك التقليدية إلا أن تنوع الخدمات نتيجة لاعتماد قنوات التوزيع الالكترونية يجعل العملية المصرفية تتصف بالمرونة والكثير من المزايا.

1.2.2. قنوات الصيرفة الالكترونية: تتمثل فيما يلي:

- خدمات الصيرفة الالكترونية من خلال الصرافات الآلية ATM: تعتبر الصرافات الآلية أتمتة العمل المصرفي حيث تعتمد على توفير شبكة من الاتصالات تربط فرع البنك الأول وفروع كل البنوك في حالة قيامها بخدمة من أي بنك، حيث تم أول تشغيل لها عام 1975، ثم تطور عمل هذه الصرافات الآلية والتي تتمثل في:

- **الموزع الآلي للأوراق (DAB):** هو آلة أوتوماتيكية، تستخدم عن طريق بطاقة الكترونية يسمح بسحب مبلغ من المال دون اللجوء إلى فرع البنك، وهو جهاز موصول بوحدة مراقبة الكترونية تعمل على قراءة المدارات المغناطيسية للبطاقة، والتي تسجل كما يعمل دون انقطاع ويساهم بدوره في تخفيض نشاط السحب في الفرع.
- **الشباك الأوتوماتيكي للأوراق (GAB):** يقدم هذا الجهاز خدمات أكثر تعقيدا وتنوعا بالنسبة للموزع الآلي للأوراق، فهو موصول بالكمبيوتر الرئيسي للبنك يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون بفضله رقم سري، كما يسمح للزبائن بإجراء العديد من العمليات كمعرفة الرصيد، والقيام بتحويلات، طلب شيكات.
- **نهائي نقطة البيع الالكترونية (TPV):** تعتمد هذه التقنية على وجود اتصال عن بعد بين الحاسوب الالكتروني الرئيسي للبنك وبين شاشات طرفية (TERMINALS) موجودة في

محلات الشراء وتعمل كأجهزة إدخال من وإلى الحاسب المركزي للبنك من خلال شبكة الهاتف كخطوط ربط بين الحاسوب الإلكتروني و الشاشات الطرفية، حيث يمكن هذا النظام العملاء من شراء احتياجاتهم من المحال المشتركة في النظام، وذلك من خلال استخدام بطاقة دفع يتم إدخالها في جهاز الكتروني معد لهذه الغاية ومن خلاله يتم تحويل المبلغ المطلوب الكترونيا من حساب الزبون إلى حساب البائع.

- خدمات الصيرفة الإلكترونية عبر الهاتف (الهاتف المصرفي Phone Banking): تشكل هذه القناة جسرا للتفاعل الشخصي عالي المستوى بين البنك وعملاءه، حيث تتيح هذه التقنية اتصال سريع بين العميل ورجال البنك كما تسمح للعميل الاستفادة من العديد من الخدمات مثل: طلب كشف الحساب ودفع الشيكات، الاستفسار عن الرصيد، تحويل الأموال بين الحسابات، دفع الفواتير، كما تمكن البنك من الوقوف على بعض احتياجات ومتطلبات العملاء بصورة أكثر دقة.

- الصيرفة المنزلية (Home Banking): تعتبر من أحدث الخدمات المصرفية التي تم تطبيقها مؤخرا وتعتمد هذه التقنية على الاتصال بين الحاسوب المركزي الموجود بمبنى البنك من ناحية والحاسوب الإلكتروني الشخصي للزبون المتصل بمودم وخط اتصال هاتفي، بحيث تمكن العميل من الاستفسار عن رصيده وطلب كشوف الحسابات، بالإضافة إلى بعض الخدمات المالية كدفع الفواتير والتحويل بين الحسابات وتساهم هذه التقنية في تحرير العميل من ضغوط الوقت والمسافة. (سلاوتي، 2014، صفحة 25)

- الصيرفة عبر شبكة الانترنت (Internet Banking): تسمح هذه الخدمة لعملاء المؤسسات المصرفية بالقيام بالمعاملات المالية من خلال الدخول إلى الصفحة الإلكترونية التي تشغلها المؤسسة المصرفية عبر الانترنت، حيث تسمح هذه الخدمة المريحة الآمنة للعملاء الذين لديهم بطاقات للسحب الآلي من الدخول لمعلوماتهم المصرفية من أي مكان وعلى مدار الساعة سواء من المنزل أو المكتب، وذلك بأن يفتح العميل الإلكتروني للبنك ويدخل الموقع المخصص للخدمة المصرفية ثم يدخل رقم البطاقة والرقم السري وهناك بعض البنوك التي تطلب معلومات إضافية لمزيد من السرية والحماية.

- الصيرفة عبر الهاتف النقال (Mobile Banking): وهناك من يسميها بالمصارف الخلوية وتقوم هذه القناة على تزويد الزبون بالخدمة المصرفية في أي مكان وفي أي وقت، وتشمل الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال الخدمات المعلوماتية، كالاتعلام عن الأرصدة والإطلاع على عروض المصارف وأسعار العملات والفوائد ومعدلاتها والاستشارات والنصائح بشأن القروض

والتسهيلات وموقع المصرف الفعلية ودوائره وغير ذلك من الخدمات الاستعلامية. كما تشمل الخدمات المالية كتحويل الأرصدة من حساب إلى حساب وخدمات الدفع النقدي وفتح الحسابات وغلقتها وغيرها من الأعمال والخدمات المصرفية.

- **الصيرفة عبر التلفزيون:** يعتبر التلفزيون من الوسائل الناجحة في الإعلام الجماهيري ولذلك تم تطوير نظام التلفزيون ليتيح المراسلة بين المشترك ومقدمي خدمة الإرسال وهو ما اصطلح عليه بالتلفزيون التخطابي، إذ بدأ التلفزيون التخطابي في الانتشار في الدول المتقدمة وبدأت العديد من الشركات في التحول لتقديم خدماتها بالمشاركة مع المؤسسات المالية نظرا للسلعة التي يتيحها التلفزيون لنقل المعلومة عبر الصور. (أوصغير، 2018، صفحة 371)

2.2.2. وسائل الدفع الالكترونية:

وسائل الدفع الالكترونية " هي تلك الأموال التي يتم التعامل بها بطريقة الكترونية بعيدا عن الطرق التقليدية لتبادل النقود" (بحوصي و بن عبد العزيز، 2013، صفحة 217) وهي تشمل الأنواع التالية:

- **البطاقة البنكية:** وهي عبارة بطاقات بلاستيكية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة إلى حمل مبالغ كبيرة من الأموال التي قد تتعرض إلى السرقة أو الضياع. (بن شنيعة ومطاي، 2019، صفحة 103) وتنقسم عموما إلى بطاقات ائتمانية وبطاقات غير ائتمانية.

• **البطاقات الائتمانية:** هي عبارة عن أداة مصرفية للوفاء بالالتزامات أصبحت مقبولة على نطاق واسع محلي ودولي لدى الأفراد والبنوك والتجار كبديل للنقود تستخدم لدفع قيمة السلع والخدمات المقدمة لحاملها، مقابل توقيع هذا الأخير على إيصال بقيمة التزامه الناشئة عند شرائه السلع أو حصوله على الخدمة لدى التاجر، الذي يقوم بدوره بتحصيل قيمة هذا الإيصال من البنك مصدر البطاقة، ويكون حامل هذه البطاقة مسئولاً عن الدفع لمصدرها. (عبابسة، 2017، صفحة 106) وهناك عدة أنواع من البطاقات الائتمانية أهمها:

- **بطاقة فيزا Visa Card:** هي أكثر البطاقات الائتمانية انتشارا على الإطلاق وهي بطاقة متعددة وإعداد حملتها بالملايين وتتعامل مع الملايين من المؤسسات والمحلات التجارية وأجهزة الصرف الآلي.

- **بطاقة الماستر كارد Master card** : تأتي في المرتبة الثانية بعد الفيزا من حيث درجة انتشارها، لها عدة أشكال مثل: ماستر كارد الذهبية، وماستر كارد الفضية، وماستر كارد لرجال الأعمال.
- **بطاقة أمريكيان إكسبريس American Express**: تصدر عن بنك أمريكيان إكسبريس وهي مؤسسة مالية كبيرة تزاوّل أنشطة بنكية ويوجد ثلاث أنواع: بطاقة أمريكا إكسبريس الخضراء، الذهبية، الماسية. (العياطي و بن عزة، 2017، صفحة 6)
- **بطاقة دينرز كليب Diners Club Card**: يشترط لاستمرارها خلال مدة سماح جديدة تسديد التزاماتها خلال مدة السماح، حملة هذه البطاقة بالملايين لكنهم أقل من حملة البطاقات السابقة، هذه البطاقة لم تلقى الانتشار كبقية البطاقات المنافسة، حظيت بالقبول في المكان الأول بين المسافرين رجال الأعمال وذلك نظرا للعدد الهائل للصالونات في كل مطارات العالم.
- **البطاقات غير الائتمانية**: هي تلك البطاقات التي لا تتيح لحاملها فرصة الحصول على ائتمان(قرض)، وتنقسم بدورها إلى:
 - **البطاقات المدينة**: ويتطلب هذا النوع من البطاقات وجود حساب بنكي جاري لصاحب البطاقة، حيث يتيح استخدام البطاقة عملية التسوية أو الدفع من خلال تمكين المستفيدين من سحب الأموال من حساب صاحب البطاقة الذي يفترض فيه أن يكون حسابه مدينا، وفي حالة العكس لا تتم عملية التسوية، فهذه الأخيرة تتطلب رصيذا كافيا ومغطيا للنفقات المجرات بواسطة البطاقة.
 - **بطاقة الدفع المسبق**: حيث يقوم صاحب البطاقة الالكترونية بشحنها بمبلغ مالي وعند إتمام أي معاملة تجارية، يتم سحب المقابل المالي من هذه البطاقة حتى ينتهي المبلغ المشحون أو المعبأ في البطاقة، ولإعادة استخدامها يجب إعادة شحنها وهكذا وقد عممت هذه الطريقة على مجالات عدة أهمها قطاع الاتصالات الهاتفية الثابتة والنقالة.

- **بطاقة الحسم ATM Card:** هي تلك البطاقة التي تصدرها البنوك أو الجهات الأخرى التي رخص لها القانون ذلك، صراحة تستخدم من طرف صاحبها لخصم مبلغ من حسابه الجاري مباشرة لدفعه للتاجر.

- **البطاقات الذكية:** هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية ذات مواصفات ومقاييس معينة، تحتوي على رقاقة الكترونية تعمل كحاسب آلي، حيث يمكن تخزين بعض البيانات عليها واسترجاعها، تتيح لأجهزة قراءة البطاقات التي توضع في المواقع التجارية التدقيق في تفاصيل الحسابات المالية لصاحبها. (عباسة، 2017، الصفحات 107-108)

- **النفود الالكترونية:** تعرف على أنها مجموعة من البروتوكولات والتواقيع الرقمية التي تتيح للرسالة الالكترونية أن تحل محل تبادل العملات التقليدية، بعبارة أخرى هي قيمة نقدية في شكل وحدات ائتمانية مخزنة بشكل الكتروني أو على أداة الكترونية يحوزها المستهلك.

- **الشيك الالكتروني:** هو المكافئ الالكتروني للشيكات الورقية التي اعتدنا التعامل بها والشيك الالكتروني هو رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة، ويتضمن الشيك الالكتروني ملف الكتروني آمن يحتوي على معلومات خاصة لمحرر الشيك ووجهة صرف هذا الشيك بالإضافة إلى المعلومات الأخرى، كتاريخ صرف الشيك، قيمته، المستفيد منه، رقم الحساب والمحول إليه. (العياطي و بن عزة، 2017، صفحة 6)

- **المحفظة الالكترونية:** قد تكون المحفظة الالكترونية عبارة عن بطاقة ممغنطة مزودة بشريحة رقاقة Chip يمكن تثبيتها على جهاز الحاسوب الشخصي أو تكون قرضا مرنا يمكن إدخاله في فتحة القرص المرن في جهاز الحاسوب الشخصي ليتم نقل القيمة المالية (منه وإليه) عبر الانترنت باستخدام برامج معينة.

- **المقاصة الالكترونية والتحويل المالي الالكتروني:** هي نظام لتسوية مدفوعات الشيكات الكترونيا بين البنوك بدلا من المدفوعات الورقية التي تتم في غرف المقاصة وتسجيل المدفوعات الالكترونية على ممغنط. (دغنوش، 2017، الصفحات 154-155)

3. ممارسة خدمات الصيرفة الالكترونية في البنك الوطني الجزائري BNA:

يعد البنك الوطني الجزائري أول بنك تجاري وطني جزائري حيث تم إنشائه بتاريخ 13 جوان 1966، فمارس كافة النشاطات المرخصة للبنوك التجارية ذات الشبكة كما تخصص إلى جانب هذا في تمويل القطاع الزراعي.

ويمتلك البنك الوطني الجزائري 214 وكالة تجارية موزعة على كافة التراب الوطني، وعلى 17 مديرية جهوية مع توظيف أكثر من 5000 موظف حسب إحصائيات نهاية سنة 2017. (www.bna.dz)

1.3- قنوات الصيرفة الالكترونية المعتمدة في البنك الوطني الجزائري(BNA):

لقد سعى البنك الوطني الجزائري على غرار البنوك الجزائرية إلى تطبيق الصيرفة الالكترونية وذلك من خلال اعتماده على قنوات الصيرفة الالكترونية ويشتمل البنك الوطني الجزائري على القنوات الآتية:

- خدمات الصيرفة الالكترونية من خلال الصرافات الآلية ATM: يعتمد البنك الوطني الجزائري BNA على مجموعة من الصرافات الآلية وتتمثل في:

• الموزع الآلي للأوراق DAB: سعى البنك الوطني الجزائري إلى تخفيض ضغط السحب من الفرع لذا لجأت إلى توفير الموزع الآلي للأوراق DAB حيث بلغ عددها في نهاية سنة 2017، 145 موزع آلي للأوراق النقدية عبر كامل التراب الوطني.

• الشباك الأوتوماتيكي للأوراق GAB: اعتمد بنك BNA على GAB من أجل توسيع خدماته للزبائن من خلال إمكانية إطلاع الزبون على رصيده والقيام بالتحويلات وطلب الشيكات، وقد بلغ عدد الشبائيك الآلية على مستوى التراب الوطني 95 GAB في نهاية سنة 2017.

-خدمات الصيرفة عبر شبكة الانترنت (Internet Banking): يوفر البنك الوطني الجزائري BNA خدمة البنك الالكتروني (بنك عن بعد) على موقعه الالكتروني www.BNA.NET. ففي خدمة دائمة 7/7 أيام و24/24 ساعة، وأنية تسمح للزبائن بالولوج إلى حساباتهم البنكية بنقرة بسيطة وبكل أمان، وذلك من خلال الرابط: ebanking.bna.dz ، وتتمثل وظائف البنك الالكتروني في تمكين الزبائن من:

- الإطلاع على حساباتهم وتاريخ مفصل عن الرصيد؛
- إتباع تحويلاتهم؛
- طلب دفتر الشيكات و البطاقات البنكية؛
- التسديد الجبائي عبر الانترنت؛
- خدمة الرسائل الالكترونية.

- الصيرفة عبر الهاتف النقال (Mobile Banking): يقدم البنك الوطني الجزائري BNA خدمة الشبائيك البنكي عن طريق الهاتف النقال بالنسبة لزبائن مستخدمي شبكة الهاتف النقال

"موبيليس Mobilis" حيث تسمح هذه الخدمة للزبائن بالإطلاع على رصيد حسابهم البنكي وتحويل أموالهم ودفع فواتيرهم الهاتفية "موبيليس" من هواتفهم أينما كانوا ووقت ما يشاءون ، وهذه الخدمة متوفرة 24/24 سا على مدار 7/7 أيام ، وفي جميع أرجاء الوطن من خلال التغطية الشاملة التي توفرها الشبكة اللاسلكية موبيليس.

وتتمثل وظائف خدمة الشبكات البنكي عن طريق الهاتف النقال في تمكين الزبون من :

- تعبئة الخط مسبق الدفع الخاص " موبيليس"؛
- دفع الفواتير الهاتفية "موبيليس"؛
- الإطلاع على رصيد الحساب البنكي؛
- القيام بتحويل الأموال ما بين وكالات البنك دون التنقل إلى وكالاتهم. (www.bna.dz)

2.3- وسائل الدفع الإلكترونية:

يستدعي وجود قنوات الصيرفة الالكترونية لوجوب توفر وسائل دفع الكترونية، لذا وفر البنك الوطني الجزائري BNA مجموعة من وسائل الدفع الالكترونية تتمثل في:

- البطاقات الالكترونية: يمنح البنك الوطني الجزائري BNA صيغتان من بطاقة CBI وتتمثل في البطاقة البلاستيكية والبطاقة الذهبية:

الجدول رقم(01): أنواع البطاقات الالكترونية في البنك الوطني الجزائري BNA

نوع البطاقة	الراتب الأدنى	الحد الأقصى
أ-البطاقة الكلاسيكية	-120.000 دج/شهر	- 80% من الراتب على الموزع الآلي للأوراق النقدية في الشهر. - حسب الرصيد المتواجد في الشبكات الآلي البنكي.
ب-البطاقة الذهبية	+ 120.000 دج/شهر	- 80% من الراتب على موزع الآلي للأوراق النقدية في الشهر. - حسب الرصيد المتواجد في الموزع الآلي البنكي.

المصدر: www.bna.dz

وتكمن مدة صلاحية هذه البطاقات 03 سنوات كما أنها تمنح مجانا عند فتح حساب شيك، كما تتمثل وظائف البطاقة الالكترونية في:

- على مستوى الموزع الآلي الخاص بالبنك الوطني الجزائري: السحوبات، الإطلاع على الرصيد؛
- الشبايبك الآلية للبنوك الأخرى: السحوبات؛

- الدفع عن طريق الانترنت؛
- الدفع عن طريق جهاز الدفع الالكتروني؛
- على مستوى الشباك الآلي الخاص بالبنك الوطني الجزائري: السحوبات، التحويلات، الدفع النقدي، الاستعلام عن الرصيد، الاطلاع على رقم التعريف البنكي RIB، العمليات السابقة، استلام الشيك للقبض (في الشباك الآلي البنكي للوكالة المستوطن فيها فقط).
- **البطاقة البنكية الدولية للبنك الوطني:** يوفر البنك الوطني الجزائري BNA البطاقة البنكية الدولية VISA التي تقدر صلاحيتها ب24 شهرا، وهي نوعان كما مبين في الجدول الموالي:

الجدول رقم(02): أنواع البطاقة الدولية للبنك الوطني الجزائري BNA

نوع البطاقة	VISA الكلاسيكية	VISA الذهبية
المقدار المستحق لاكتسابها	1000أورو	4500أورو
الحد الأعلى للسحب	500أورو في اليوم	750أورو في اليوم
الحد الأعلى للدفع	1000أورو في اليوم	3000أورو في اليوم

المصدر: www.bna.dz

- وتسمح هذه البطاقة للزبائن ب:
- القيام بسحوبات في الجزائر أو في الخارج على الموزعات الآلية للأوراق النقدية التي تحمل شعار VISA؛
- القيام بدفعات في الجزائر أو خارجها على أجهزة الدفع الالكتروني التي تحمل شعار VISA؛
- القيام بعمليات الدفع عن طريق الانترنت. (www.bna.dz)
- كما بلغ عدد مستخدمي البطاقة البنكية 214643، و2672056 حساب زبون في نهاية 2017.

3.3- أهمية ممارسة خدمات الصيرفة الالكترونية في البنك الوطني الجزائري BNA:

- تكمّن أهمية ممارسة خدمات الصيرفة الالكترونية في بنك BNA فيما يلي:
- تسمح للزبائن بالإطلاع على حساباتهم وأرصدهم في أي وقت وأي مكان 7/7 أيام و 24/24س؛
- تسهيل القيام بالعمليات البنكية؛
- ضمان تأمين وحماية التعاملات البنكية من خلال الاعتماد على الرقم السري؛
- ربح وتوفير الوقت والطاقة بالنسبة للزبون ولبنك في نفس الوقت؛

- تحقيق العصرية من خلال استعمال التكنولوجيات الحديثة.

4. الخاتمة:

مما سبق يتبين لنا أن البنك الوطني الجزائري بالرغم من ممارساته وتوجهه نحو الخدمات المصرفية الالكترونية إلا أنه كأغلب البنوك الجزائرية مازال أمامه شوط كبير للارتقاء بالخدمة المصرفية الالكترونية، خصوصا وأن البنوك الجزائرية بصفة عامة في مراحلها الأولى لتبني هذا النوع من الصيرفة وتطبيقه.

وتم التوصل في هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

- ضعف ممارسات خدمات الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية وهذا راجع بصفة عامة إلى عدم اعتماد الجزائر على التجارة الإلكترونية؛
- نقص البنية التحتية الخاصة بالصيرفة الالكترونية مثل الأجهزة والبرمجيات والكفاءات البشرية؛
- البطاقات البنكية لم تلقى النجاح الكبير وذلك مقارنة بالعدد القليل لمستخدمي هذه البطاقات بسبب ضعف ثقة الزبائن وتجنب العمل بها خوفا من مخاطرها؛
- أن تطبيق الصيرفة الالكترونية لها عدة مزايا منها توفير الوقت وخفض التكلفة؛ من خلال ما سبق سيتم تقديم التوصيات الآتية:
- وضع الدولة ضمن استراتيجياتها أولوية توفير بيئة اتصالات وتقنية المعلومات وتعميمها، وتشجيع التجارة الالكترونية؛
- توفير البنية التحتية اللازمة خاصة في مجال التقنيات الحديثة والموارد البشرية المؤهلة والمتخصصة في العمل على الأجهزة والبرمجيات في البنوك؛
- وضع القوانين التي تنظم وتؤطر عمل الصيرفة الالكترونية؛
- ضرورة العمل على زيادة الوعي وثقافة الصيرفة الالكترونية لدى الجزائريين؛
- العمل على إيجاد آليات جديدة لأجل ضمان أمان ممارسة الخدمات المصرفية الالكترونية من أجل كسب ثقة العملاء والمحافظة عليهم وجذب عملاء جدد.

5. قائمة المراجع:

- 1- www.bna.dz (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 23 أفريل، 2020، من 1- www.bna.dz
- 2- أحمد بوراس، و السعيد بريكة. (2014). أعمال الصيرفة الالكترونية الأدوات والمخاطر (الإصدار 1). القاهرة، مصر: دارالكتاب الحديثة.
- 3- أحمد صبيح عطية. (2014). الصيرفة الالكترونية بين جدلية الاستفادة من الثورة المعلوماتية واخفاقات التطبيق. مجلة العراقية للعلوم الاقتصادية (40).
- 4- العطرة دغوش. (2017). استخدام شبكة الأنترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي - حالة البنوك الجزائرية. أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية . بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية، الجزائر: جامعة محمد خيضر.
- 5- الويزة أوصغير. (سبتمبر، 2018). خدمات الصيرفة الالكترونية في البنوك- دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري. مجلة اقتصاديات المال والأعمال (7).
- 6- جهيدة العياطي، و محمد بن عزة. (جانفي، 2017). تطور الخدمات المصرفية الالكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية. مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية ، 2 (3).
- 7- حنان سلاوتي. (ديسمبر، 2014). الصيرفة الالكترونية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر. مجلة الإبداع ، 4 (2).
- 8- سمية عبايسة. (2017). تحديات العمليات البنكية الالكترونية في الجزائر-دراسة حالة وكالات سوسيتي جنرال الجزائر بقسنطينة. أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية . أم البواقي، كلية العلوم الاقتصادية، الجزائر: جامعة العربي بن مهيدي.
- 9- عبد الهادي مسعودي. (2016). الأعمال المصرفية الالكترونية: بنوك الكترونية ونقود الكترونية وبطاقات الكترونية. عمان، الأردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع.
- 10- كريمة بن شنيعة، و عبد القادر مطاي. (جانفي، 2019). مقومات تنشيط التجارة والصيرفة الالكترونية بالجزائر. مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال ، 5 (1).
- 11- مجذوب بحوصي، و سفيان بن عبد العزيز. (ديسمبر، 2013). واقع وأفاق البنوك الالكترونية مع إشارة إلى مستقبلها في الجزائر. مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية ، 6 (2).
- 12- محمد الصيرفي. (2016). إدارة العمليات المصرفية: العادية - غير العادية - الالكترونية (الإصدار 1). القاهرة، مصر: دار الفجر للنشر والتوزيع.
- 13- محمد منصف تطار. (جوان، 2002). النظام المصرفي الجزائري والصيرفة الالكترونية. مجلة العلوم الانسانية (2).

14- هالة عبدلي. (جوان، 2017). الصيرفة الالكترونية آلية لضمان جودة الخدمات المصرفية. مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية (1).