

واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA
*The Reality of Electronic Banking in Algeria: A Case Study of the
(BNA)*

لعجال العمري¹

مخبر الاستراتيجيات والسياسات الاقتصادية في الجزائر

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة -الجزائر-

lamria.laadjal@univ-msila.dz

تاريخ النشر: 2024/06/ 30

تاريخ القبول: 2024/05/ 28

تاريخ الاستلام: 2024/03/ 26

الملخص:

تهدف الدراسة الى تحليل وتقييم تطبيق الصيرفة الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري (BNA) ، من خلال دراسة حالة هذا البنك وتحليل مدى استخدام التكنولوجيا في تقديم الخدمات المصرفية وتحليل مدى تأثير ذلك على العملاء والأداء العام للبنك. نتائج الدراسة تشير إلى أن الصيرفة الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري تعتبر متقدمة، حيث تمثلت في توفير مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهواتف المحمولة، وكذلك تطبيقات سهلة الاستخدام. ومع ذلك تبقى التحديات الأمنية حول استخدام الصيرفة الإلكترونية مهمة لضمان استمرارية هذه الخدمات. الكلمات المفتاحية: الصيرفة الإلكترونية، البطاقات البنكية، التكنولوجيا.

تصنيف JEL: Z02 ;Z21

Abstract :

The study aims to analyze and evaluate the application of electronic banking in the National Bank of Algeria (BNA), through a case study of this bank, analyzing the extent of the use of technology in providing banking services, and analyzing the extent of its impact on customers and the general performance of the bank. The results of the study indicate that electronic banking at the National Bank of Algeria is considered advanced, as it provides a wide range of banking services via the Internet and mobile phones, as well as easy-to-use applications. However, security challenges around the use of electronic banking remain important to ensure the continuity of these services.

Keywords: Electronic banking, bank cards, technology

JEL classification codes: Z02 ;Z21

¹المؤلف المرسل: لعجال العمري ، lamria.laadjal@univ-msila.dz .

المقدمة:

تعتبر الصيرفة الإلكترونية من الوسائل المالية الحديثة التي تهدف إلى تسهيل العمليات المصرفية والمالية عبر الإنترنت والأجهزة الذكية. وتشهد الجزائر تقديمًا متزايدًا لخدمات الصيرفة الإلكترونية، لاسيما من قبل البنوك الكبرى مثل البنك الوطني الجزائري. BNA .

تحرص البنوك العالمية على تطوير الصيرفة الإلكترونية باستمرار لتلبية احتياجات العملاء وتوفير تجربة مصرفية مريحة وأمنة. في هذا السياق، يعمل البنك الوطني الجزائري على تطوير وتحسين خدماته الإلكترونية لتلبية تطلعات العملاء وتحقيق رضاهم التام.

تشهد الصيرفة الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري تطورًا ملحوظًا، حيث يسعى البنك إلى تقديم خدمات مصرفية متقدمة ومبتكرة لعملائه. يتميز البنك بتوفير مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تسهل على العملاء إدارة حساباتهم وإجراء المعاملات المالية بكل سهولة وأمان. الإشكالية : تركز الإشكالية حول دراسة آليات الصيرفة الإلكترونية، وخصائصها والتحديات التي تواجهها في البنك الوطني الجزائري.

الفرضيات:

1. استخدام التكنولوجيا الحديثة في الصيرفة الإلكترونية يساهم في تسريع عمليات التحويل والدفع وتوفير الوقت والجهد.

2. البنوك الجزائرية تولي اهتمامًا كبيرًا لتطوير وتحسين خدمات الصيرفة الإلكترونية.

3. تنوع الصيرفة الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري، وتوفر مجموعة واسعة من الخدمات يزيد من رضا العملاء.

الأهداف:

1. دراسة وتحليل آليات الصيرفة الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري والتحديات التي تواجهها.

2. توضيح أهمية الصيرفة الإلكترونية وتحليل دور التكنولوجيا في تحسين الخدمات المصرفية وتسهيل عمليات الدفع والتحويل.

أولاً: مفهوم الصيرفة الإلكترونية:

لقد تباينت التعاريف المحددة للعمل المصرفي الإلكتروني وتعددت تبعاً للتطور التكنولوجي وتطبيقاته في المصارف، ومع ذلك نقدم بعض التعاريف الواردة للعمل المصرفي الإلكتروني: (الهادي، 2016، صفحة 20)

1- العمل المصرفي الإلكتروني هو قيام زبائن البنك بإدارة معاملاتهم واعمالهم المصرفية، من المكتب او المنزل او في أي مكان آخر وفي أي وقت يريدونه عبر شبكة الاتصالات الإلكترونية او الانترنت.

2- هو اجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية، باستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الجديد، وبهذا لن يكون الزبون مجبرا للتنقل الى البنك لتلبية احتياجاتهم المالية.

3- هو عبارة عن نظام قائم بذاته من خلال مواقع الكترونية تقدم خدمات مصرفية ومالية وتجارية وإدارية شاملة لها وجود مستقل على الشبكة الالكترونية قادرة على التعاقد وتقديم الخدمات المصرفية. 4- يمكن ان نعرف العمليات المصرفية الالكترونية بانها مجموعة العمليات المصرفية التقليدية والمبتكرة التي يؤديها المصرف للعميل بواسطة وسائل الاتصال الالكتروني، كشبكات الاتصال أي الانترنت والهواتف الذكية وغيرها من الوسائل المتطورة وتقتصر الاستفادة من هذه الخدمات على المشاركين وفق شروط تضعها المصارف او الخدمات المتنوعة التي توفرها البنوك (علي، 2019، صفحة 24).

يتبين ان الصيرفة الالكترونية هي: خدمات تتم عن بعد وبدون اتصال مباشر بين أطراف الخدمة؛ وهي خدمات تقوم على التعاقد بدون مستندات ورقية؛ خدمات عبر الحدود ولا تعرف قيود جغرافية.

ثانيا: مراحل التطور التاريخي للصيرفة الإلكترونية:

تطورت الصيرفة الإلكترونية على مر السنين لتصبح جزءًا أساسيًا من النظام المالي العالمي، وقد شهدت مراحل تطور مهمة. إليك مراحل التطور التاريخي للصيرفة الإلكترونية:

1. **الفترة التقليدية (قبل القرن العشرين):** كانت العمليات المالية تتم بشكل يدوي ومن خلال التواجد الشخصي في البنوك والمصارف.

2. **ظهور الصيرفة الإلكترونية (القرن العشرين):** بدأت الصيرفة الإلكترونية في الظهور من خلال استخدام الحواسيب والشبكات الإلكترونية لتبادل المعلومات وإدارة العمليات المالية.

3. **تطوير الخدمات المصرفية عبر الإنترنت (التسعينيات وما بعدها):** شهدت فترة التسعينيات زيادة في استخدام الإنترنت، مما دفع البنوك إلى توفير خدمات مصرفية عبر الإنترنت لتسهيل عمليات الإدارة المالية للعملاء.

4. **تطور التطبيقات المالية عبر الهواتف الذكية (بعد عام 2000):** مع تطور التكنولوجيا اللاسلكية وانتشار استخدام الهواتف الذكية، بدأت البنوك في تقديم تطبيقات مالية متقدمة للهواتف الذكية لتسهيل إجراءات البنك عن بعد والدفع الإلكتروني.

5. **استخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي والتشفير (الحاضر):** تستخدم البنوك التقنيات المتقدمة مثل الذكاء الاصطناعي والتشفير لتأمين العمليات المالية وتحسين تجربة العملاء.

6. المستقبل: من المتوقع أن يشهد المستقبل المزيد من التطورات مع استخدام التكنولوجيا مثل تقنية بلوك تشين والتطبيقات الجديدة التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الكبيرة. يظهر هذا التطور كيف أصبحت الصيرفة الإلكترونية جزءًا لا يتجزأ من حياتنا المالية وكيف تسهل تبادل الأموال وإدارة العمليات المالية بشكل أكثر كفاءة وأمانًا.

ثالثا: مميزات الصيرفة الإلكترونية:

الصيرفة الإلكترونية هي نوع من الخدمات المالية التي تتيح للأفراد والشركات إجراء العمليات المصرفية عبر الإنترنت، دون الحاجة إلى الحضور الشخصي. الصيرفة الإلكترونية تمكن من سحب وإيداع في أي وقت حتى وان كان البنك مغلق ويعزز من السرية وأيضا التخفيف من الاعمال الورقية. (الصيرفي، 2016، صفحة 216) تتميز الصيرفة الإلكترونية بعدة خصائص مهمة تشمل:

- 1. الراحة والسهولة:** يمكن للعملاء إجراء عملياتهم المصرفية بكل سهولة.
- 2. توفير الوقت والجهد:** تقلل الصيرفة الإلكترونية من الوقت والجهد اللازمين لإجراء العمليات المصرفية التقليدية، مما يسهل على العملاء إدارة أمورهم المالية بكفاءة أكبر.
- 3. الأمان والسرية:** توفر الصيرفة الإلكترونية تقنيات حديثة للحماية والتشفير تجعل عمليات التحويل والمعاملات المصرفية آمنة وسرية.
- 4. التنوع والمرونة:** تتيح الصيرفة الإلكترونية للعملاء الوصول إلى مجموعة متنوعة من الخدمات المالية، مثل تحويل الأموال، والدفع الإلكتروني، وإدارة الحسابات.
- 5. التكلفة الأقل:** عمومًا، تكون العمليات المصرفية الإلكترونية أقل تكلفة من العمليات التقليدية، حيث يمكن للبنوك تقديم الخدمات بتكلفة أقل نظرًا للتقليل من التداول الورقي والتكاليف الإدارية.
- 6. الإبداع والتطور:** تتيح الصيرفة الإلكترونية للبنوك والمؤسسات المالية فرصة لتطوير وابتكار خدمات جديدة تلبي احتياجات العملاء وتحسين تجربتهم.
- 7. الوصول العالمي:** يمكن للأفراد القيام بالعمليات المصرفية الإلكترونية من أي مكان في العالم، مما يزيد من سهولة التعامل مع الأمور المالية الدولية. (الشمري وزهير، 2008، صفحة 34)
- 8. التحكم الذاتي:** يتيح للعملاء التحكم الكامل في عملياتهم المصرفية، بما في ذلك إدارة الحسابات، وتحديد الخدمات المطلوبة، وضبط الإشعارات والتنبيهات.
- 9. التواصل الفعال:** تتيح للعملاء التواصل مع البنك بسهولة من خلال الرسائل النصية، والبريد الإلكتروني، والدردشة الحية، مما يسهل عليهم طلب المساعدة والاستفسار عن الخدمات.
- 10. التحويلات الفورية:** يمكن للعملاء إجراء التحويلات المالية بسرعة وفعالية دون الحاجة إلى الانتظار لفترات طويلة.

ومن بين أهم المحددات للصيرفة الإلكترونية إيجاد البنية التحتية التقنية والتشريعية ضرورة توافر كوادر بشرية ذات كفاءة عالية، مواكبة التطوير والاستمرارية، التفاعل مع متغيرات الوسائل والاستراتيجيات الفنية والإدارية والمالية والتقويم المستمر (محبوب و سنوسي، 2020، صفحة 15) تتيح هذه الخصائص للعملاء التمتع بتجربة مصرفية مرنة، آمنة، ومريحة تلي احتياجاتهم اليومية وتساهم في تحسين إدارة أمورهم المالية. هذه العناصر تعكس مدى تقدم وفاعلية الصيرفة الإلكترونية في تلبية احتياجات العملاء وتوفير تجربة مصرفية شاملة ومريحة.

رابعاً: قنوات التوزيع الإلكترونية:

من خلال التطورات المتسارعة لتقديم وابتكار خدمات متطورة، وعن طريق هذه الأداة بإمكان المصارف في حالة استخدامها بالضرورة الى تقليل عدد الصكوك المسحوبة من خلال استخدام الأجهزة الإلكترونية. (الشمري ص.، 2019، صفحة 56) تشمل قنوات التوزيع المصرفية الإلكترونية عدة وسائل تتيح للعملاء إجراء العمليات المصرفية عبر الإنترنت. من بين هذه القنوات:

1- آلة الصراف الآلي (ATM):

تعد آلة الصراف الآلي (ATM) أحد التقنيات الرئيسية التي غيرت مفهوم الخدمات المصرفية، حيث أصبح بإمكان الأفراد إجراء العديد من العمليات المالية الأساسية بكل سهولة ويسر في أي وقت من اليوم وفي أي مكان. تعتبر هذه الآلات جزءاً لا يتجزأ من تطور البنوك والنظام المالي الحديث (طه، 2007، صفحة 210)

بدأ استخدام الصراف الآلي في الستينيات، ومنذ ذلك الحين شهدت تقنية ال ATM تطورات هائلة. في البداية، كانت تقدم الخدمات البسيطة مثل سحب النقود فقط، لكن مع مرور الوقت تطورت لتشمل إيداع النقود، وتحويل الأموال، ودفع الفواتير، والاستعلام عن الرصيد، وغيرها من الخدمات.

2-نقاط البيع الإلكترونية: تحول التسوق الرقمي والتحديات المستقبلية

تعد نقاط البيع الإلكترونية جزءاً أساسياً من تجربة التسوق الحديثة، حيث توفر وسيلة مريحة وآمنة لإجراء المعاملات التجارية. تتيح هذه النقاط للعملاء الدفع بواسطة بطاقات الائتمان والخصم، وبعضها يوفر خدمات إضافية مثل إدارة المخزون وتقارير المبيعات. سنلقي نظرة على أهمية نقاط البيع الإلكترونية وتحدياتها المستقبلية.

تعتبر نقاط البيع الإلكترونية أحد أهم العناصر في تجربة التسوق الحديثة، حيث توفر سهولة الوصول والأمان وتحسين كفاءة العمليات التجارية (بقاط، زكية ، ومحمد ياسين دوة) (محلوس، بقاط ، ودوة محمد يزيد، 2021، صفحة 118).

3-البنك المنزلي: تحول رقمي للخدمات المصرفية

البنك المنزلي أو الصيرفة المنزلية هو توجه حديث في قطاع الخدمات المصرفية يهدف إلى تحسين تجربة العملاء وتوفير راحة أكبر في إدارة الأمور المالية. يقدم البنك المنزلي مجموعة من الفوائد والخدمات التي تجعلها أكثر كفاءة وسهولة بالمقارنة مع الخدمات التقليدية التي تقدمها الفروع البنكية.

4- البنك المحمول: ثورة في الخدمات المصرفية

يُعد البنك المحمول (Mobile Banking) تطورًا هامًا في عالم الخدمات المالية، حيث يسمح للأفراد بإدارة حساباتهم المصرفية وإجراء العمليات المالية عبر الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية. يعتمد البنك المحمول على تكنولوجيا الهواتف المحمولة والإنترنت لتوفير وسيلة سهلة وآمنة للوصول إلى الخدمات المصرفية.

مميزات البنك المحمول:

1. الراحة والوصول السهل: يمكن للعملاء الوصول إلى حساباتهم وإجراء العمليات المالية من أي مكان وفي أي وقت.
2. الأمان والحماية: توفر خدمات البنك المحمول مستويات عالية من الأمان لحماية البيانات المالية والشخصية.
3. توفير الوقت والجهد: يتيح البنك المحمول للعملاء إنجاز العمليات المصرفية بسرعة وكفاءة، دون الحاجة للذهاب إلى الفرع البنكي.

خدمات البنك المحمول:

1. إدارة الحسابات: يمكن للعملاء مراجعة الرصيد والحركات المالية وإدارة حساباتهم بكل سهولة.
2. التحويلات المالية: يمكن للعملاء تحويل الأموال بين حساباتهم أو إلى حسابات أخرى بسهولة.
3. دفع الفواتير: يتيح البنك المحمول للعملاء دفع الفواتير والمدفوعات المختلفة عبر التطبيقات المصرفية.
4. الإشعارات والتنبيهات: يمكن للعملاء تلقي إشعارات حول الحسابات والعمليات المالية لديهم.
5. القروض والائتمان: يمكن للعملاء طلب القروض وإدارة الائتمانات الخاصة بهم عبر التطبيقات المصرفية.

يُعتبر البنك المحمول تطورًا رائدًا في عالم الخدمات المصرفية، حيث يجمع بين الراحة والأمان والفعالية في إدارة الأمور المالية الشخصية. يعكس البنك المحمول التطور السريع في التكنولوجيا ويعزز من تجربة العملاء في البنوك والمؤسسات المالية.

5- بنك عبر الهاتف: تواصل مصرفي بلا حدود

البنك عبر الهاتف، المعروف أيضاً بـ Phone Banking، هو نظام يتيح للعملاء الوصول إلى خدمات البنك وإجراء العمليات المالية عبر الهاتف. يعد الهدف الرئيسي لهذه الخدمة توفير وسيلة سهلة وسريعة للعملاء لإدارة حساباتهم المصرفية وإجراء مختلف العمليات المالية ليتمكن من التعامل مع حسابه او الخدمات التي يسمح له بها البرنامج

كيفية استخدام البنك عبر الهاتف:

- يتم تقديم خدمات البنك عبر الهاتف عادةً من خلال الاتصال برقم الهاتف المحدد للبنك.
- يتم تحديد الهوية من خلال إدخال رقم الحساب أو رقم العميل وكلمة المرور.
- يتم تحديد الخدمة المطلوبة مثل الاستعلام عن الرصيد، أو تحويل الأموال، أو طلب البيانات المالية، وما إلى ذلك.
- يتم تأكيد العملية واستلام تأكيد عبر الهاتف.

البنك عبر الهاتف يعد أداة مصرفية فعالة توفر وسيلة مريحة وآمنة للعملاء للوصول إلى خدماتهم المصرفية بسهولة ويُعتبر أحدث تكنولوجيا المصارف التي تسعى لتحسين تجربة العملاء وتلبية احتياجاتهم المالية بشكل أفضل.

6- استخدام التلفزيون الرقمي في البنوك: تحول رقمي نحو تجربة مصرفية مبتكرة

يعتبر التلفزيون الرقمي أحدث التقنيات التي تم تطبيقها في القطاع المصرفي، مما يسهم في تحسين تجربة العملاء وتوفير خدمات مصرفية مبتكرة وآمنة. يقدم التلفزيون الرقمي مجموعة واسعة من الفرص والخدمات التي تعزز التفاعل وتواصل البنوك مع عملائها.

■ **الخدمات المصرفية عبر التلفزيون الرقمي:** توفر البنوك الخدمات المصرفية الشاملة عبر التلفزيون الرقمي، مما يتيح للعملاء إدارة حساباتهم المصرفية بكل سهولة ويسر. يمكن للعملاء القيام بالعديد من العمليات مثل الاستعلام عن الرصيد، وتحويل الأموال، ودفع الفواتير دون الحاجة إلى زيارة الفرع البنكي.

■ **الإعلانات المصرفية:** يمكن للبنوك استخدام التلفزيون الرقمي لعرض الإعلانات المصرفية التي تهدف إلى تعزيز المنتجات والخدمات الجديدة للعملاء. يعتبر هذا النهج فعالاً لزيادة الوعي بالعلامة التجارية وتعزيز العلاقة مع العملاء.

■ **التفاعلية والتواصل:** تتيح التقنيات التفاعلية المتاحة عبر التلفزيون الرقمي للعملاء التفاعل مباشرة مع البنك والحصول على المساعدة والاستشارة. يمكن للعملاء التواصل مع مستشاري المال وطلب النصائح المالية عبر الفيديو.

■ **التسويق والتثقيف المالي:** تقدم البنوك برامج تثقيفية وتوعوية عبر التلفزيون الرقمي للمساعدة في تحسين الوعي المالي للعملاء، بما في ذلك كيفية إدارة المال والاستثمار الذكي.

■ الأمان والخصوصية: تعتبر البنوك الأمان والخصوصية أولوية قصوى، وتضمن أن جميع البيانات والمعلومات المالية تبقى آمنة ومحمية عبر نظم تشفير وتقنيات أمان عالية المستوى. توفر التقنيات الرقمية والتلفزيون الرقمي فرصًا هائلة للبنوك لتقديم خدمات مصرفية مبتكرة وفعالة. يمكن أن يساعد الاستخدام الذكي للتلفزيون الرقمي في تعزيز العلاقة مع العملاء وتحقيق تجربة مصرفية متميزة.

7-الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو "Internet Banking"

هي خدمات تقدمها البنوك لعملائها عبر الإنترنت، مما يتيح لهم إدارة حساباتهم المصرفية وإجراء عمليات مالية مختلفة بسهولة وراحة من أي مكان وفي أي وقت. تشمل هذه الخدمات عادةً الاستعلام عن الرصيد، وتحويل الأموال، ودفع الفواتير، وطلب القروض، وغيرها من الخدمات البنكية التقليدية. يتم تقديم هذه الخدمة من قبل المصارف من خلال قيام العميل الدخول الى موقع الالكتروني للمصرف التي تتيحها عبر الانترنت، وهذه الخدمة تسمح للعملاء بالقيام بمجموعة خدمات مثل التحويل والاستعلام عن الرصيد وغيرها من الخدمات المتنوعة بكل سهولة وأمان لعملائها. ولا يشترط الذهاب الى مواقع المصارف، بالإمكان القيام بجميع العمليات المتاحة في أي مكان يشاء العميل خلال 24 ساعة على مدار الأسبوع. (الطالب و النجدواي، 2024، صفحة 105)

مميزات: Internet Banking

1. الوصول عبر الإنترنت: يمكن للعملاء الوصول إلى حساباتهم واستخدام الخدمات المصرفية من خلال أجهزة الكمبيوتر أو الهواتف الذكية المتصلة بالإنترنت.
2. الراحة والسهولة: يمكن للعملاء إدارة حساباتهم وإجراء العمليات المصرفية دون الحاجة إلى زيارة الفرع البنكي.
3. الأمان: توفر البنوك تقنيات الحماية المتقدمة مثل التشفير لضمان أمان المعاملات والبيانات المالية.
4. التنوع في الخدمات: بالإضافة إلى الخدمات الأساسية، يمكن للعملاء الاستفادة من خدمات إضافية مثل إدارة الاستثمارات وطلب البطاقات الائتمانية.
5. الإشعارات والتنبيهات: يمكن للعملاء تلقي إشعارات فورية عن العمليات المالية والحسابات عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية.

التحديات :

- أمن البيانات: تشكل الاختراقات الإلكترونية وسرقة الهوية تحديات كبيرة لخدمات البنوك عبر الإنترنت.

- **صعوبة التبادل الشخصي:** قد يفتقد بعض العملاء التواصل المباشر مع موظفي البنك ويفضلون الحصول على الخدمات والمشورة الشخصية.
 - **توافر الإنترنت:** قد يكون توفر خدمات الإنترنت ضعيفًا في بعض المناطق النائية أو الريفية، مما يعيق استخدام خدمات البنوك عبر الإنترنت.
- خدمات Internet Banking تعتبر حلاً مبتكرًا ومريحًا للعملاء لإدارة حساباتهم والقيام بالعمليات المصرفية بشكل فعال وآمن. تساهم هذه الخدمات في تحسين تجربة العملاء وتوفير الوقت والجهد في إدارة الأمور المالية اليومية.

ثانيا: منظومة وسائل الدفع الالكترونية:

1- البطاقات الائتمانية المصرفية :

1. تعتمد البطاقات الائتمانية الإلكترونية على شريحة إلكترونية داخلية تحتوي على معلومات الحساب والأمان. يتعين على المستخدم تقديم PIN سري لإكمال عملية الدفع. تعمل هذه التقنية على توفير مستويات أمان عالية من خلال تشفير البيانات وتحديد الهوية.
2. **تقنية NFC (Near Field Communication):** تتيح تقنية NFC للمستخدمين إجراء الدفعات ببساطة عن طريق تقريب البطاقة من جهاز القراءة الخاص بالمتجر أو الجهاز المعني. هذا يعني أنه يمكن إجراء الدفعات بسرعة وسهولة دون الحاجة إلى ملامسة البطاقة بالجهاز.
3. **تطبيقات الدفع الإلكتروني:** يمكن للمستخدمين استخدام تطبيقات الهاتف الذكي المخصصة للبطاقة الائتمانية الإلكترونية لإجراء الدفعات عبر الإنترنت أو في المتاجر. تسهل هذه التطبيقات عملية الدفع وتوفر وسيلة مريحة لإدارة الحسابات.
4. **الأمان الإلكتروني:** تعتبر الأمان من أهم مزايا البطاقات الإلكترونية، حيث تستخدم تقنيات التشفير لحماية البيانات المالية والشخصية للمستخدمين. تعمل البطاقات على تحديد هوية المستخدم وتأمين العمليات المالية من الاختراقات.
5. **إدارة الحسابات الإلكترونية:** تتيح البطاقات الإلكترونية لحاملها إدارة حساباتهم ومعاملاتهم المالية بسهولة عبر الإنترنت. يمكن للمستخدمين متابعة الصفقات وإدارة النفقات والحصول على إشعارات عن العمليات المالية.
6. **الأمان:** تقدم البطاقات الإلكترونية مستويات عالية من الأمان من خلال تقنيات التشفير والمراقبة المستمرة، مما يحمي بيانات العملاء من الاختراق والاستخدام غير المصرح به.
7. **التواصل:** يمكن لحامل البطاقات التواصل مع فريق خدمة العملاء لطلب المساعدة أو الاستفسارات بكل سهولة ويسر.

هذه العناصر تمثل أهم مميزات البطاقات الائتمانية الإلكترونية التي تسهل على المستخدمين إدارة حياتهم المالية بكل فعالية وأمان Diners Club . : كانت تستخدم في البداية لدفع فواتير الطعام في المطاعم.

1. **American Express**: كانت تُستخدم لخدمات السفر والتسوق والدفع للفنادق والمتاجر والخدمات الشخصية.

2. **MasterCard**: كانت تستخدم لتوفير خدمات الدفع للمشتريات في جميع أنحاء العالم.

3. **Visa**: كانت تستخدم لتوفير خدمات الدفع للمشتريات في جميع أنحاء العالم .

أ-البطاقة الائتمانية غير القرضية:

. تعتبر هذه البطاقة وسيلة مريحة وآمنة للقيام بالمشتريات دون الحاجة إلى حمل النقود الورقية، ويمكن استخدامها للتسوق عبر الإنترنت والسفر وأيضًا للحصول على السلع والخدمات في الأماكن التي تقبل بطاقات الائتمان.

أساس عمل بطاقة الائتمان غير القرضية يكمن في تحميل المبلغ المراد إنفاقه مسبقًا على البطاقة، حيث يتم خصم المبالغ المشتراة من الرصيد المتاح على البطاقة. بعد استنفاق المبلغ المحمل على البطاقة، لا يمكن استخدامها مرة أخرى إلا بعد إعادة شحنها بالمبلغ المطلوب.

ب-البطاقة الائتمانية القرضية:

تتيح هذه البطاقة لحاملها القيام بعمليات الشراء والدفع عن طريق تحويل مبالغ مالية مؤقتًا من البنك المصدر للبطاقة. يتم تحميل هذه المبالغ على حساب البطاقة، ويمكن لحامل البطاقة تسديد هذه المبالغ بالكامل في نهاية الشهر دون فوائد، أو تقسيطها على فترات دفع مع فائدة تُعتمد على شروط وأحكام البطاقة.

2-البطاقات الذكية:

البطاقات الذكية (Smart Cards) هي بطاقات تحتوي على دوائر متكاملة وذاكرة تستخدم لتخزين ومعالجة البيانات. تتميز هذه البطاقات بقدرتها على تخزين معلومات أكثر من البطاقات التقليدية وتنفيذ عمليات معقدة. تُستخدم بشكل واسع في مجالات مثل الدفع الإلكتروني، والهوية الرقمية، والوصول إلى الشبكات، والتحكم في الوصول، والتعرف على الهوية.

تعتمد البطاقات الذكية على تقنية الشريحة الدقيقة التي تحتوي على معالج وذاكرة داخلية، وتتفاعل مع القارئ من خلال توصيل كهربائي. تتميز هذه البطاقات بأمان عالي، حيث يصعب كسرها أو تزويرها بسهولة، وتوفر طرقًا آمنة لتخزين البيانات الحساسة.

3-الشيك الإلكتروني:

يُعتبر الشيك الإلكتروني، أو الصك الإلكتروني، واحداً من وسائل الدفع الإلكترونية المهمة في العالم المالي الحديث، حيث يُستخدم في الدفعات التجارية عبر الإنترنت. يمثل الشيك الإلكتروني الشيك الورقي التقليدي، لكن بشكل إلكتروني، مما يتيح للأفراد والشركات استخدامه في عمليات الدفع الإلكترونية بدلاً من الشيكات الورقية التقليدية.

1.3.مكونات الشيك الإلكتروني:

❖ **البيانات الشخصية:** تتضمن معلومات المرسل والمستقبل ومعلومات أخرى ذات صلة.

❖ **المبلغ النقدي:** يتم تحديده بالأرقام والأحرف.

❖ **التوقيع الإلكتروني:** يُعتبر مفتاح التأكيد على الشيك.

4-النقود الإلكترونية:

1-4-تعريفها:

تتمثل في الأموال الرقمية التي تستخدم لإجراء المعاملات المالية عبر الإنترنت أو عبر أجهزة الكمبيوتر أو الهواتف الذكية. تُعرف النقود الإلكترونية بـ "Electronic Money" أو "E-Money"

رابعا: مزايا وعيوب استخدام الصيرفة الإلكترونية:

1-الصيرفة الإلكترونية: تحول حديث نحو التحكم والراحة المالية:

شهد العالم تحولاً هاماً في طرق التعامل المالي، حيث أصبحت الصيرفة الإلكترونية من الوسائل الرئيسية لإدارة الأموال. تعتبر الصيرفة الإلكترونية مفهوماً شاملاً يشمل استخدام التكنولوجيا الحديثة لتقديم الخدمات المالية وإجراء المعاملات، مما يسهل على الأفراد والشركات إدارة أموالهم بشكل فعال ومرح. تتضمن هذه الخدمات استخدام البطاقات الائتمانية والخصم، والتحويلات الإلكترونية، والتطبيقات المصرفية عبر الهواتف الذكية، والعديد من الوسائل الأخرى التي تجعل الصيرفة الإلكترونية أسهل وأكثر أماناً وفعالية. ومن أهم مزايا الصيرفة الإلكترونية:

❖ **الراحة والسهولة في الوصول:** توفر الصيرفة الإلكترونية وسائل سهلة للوصول إلى الخدمات

المالية دون الحاجة إلى زيارة البنوك الفعلية.

❖ **التوفير في الوقت والجهد:** بفضل الصيرفة الإلكترونية، لم يعد من الضروري الانتظار في

الصفوف الطويلة في البنوك أو مواقع الصراف الآلي. يمكن إجراء المعاملات بسرعة وسهولة.

❖ **الأمان والحماية:** تستخدم الصيرفة الإلكترونية تقنيات التشفير المتقدمة لحماية المعلومات

الشخصية والمالية، مما يجعلها آمنة للاستخدام.

- ❖ **سهولة التتبع والمتابعة:** الصيرفة الإلكترونية وسائل لتتبع المعاملات ومراقبة الحسابات بسهولة، مما يساعد في إدارة المال بشكل أفضل.
 - ❖ **تواصل فعال:** تتيح الصيرفة الإلكترونية التواصل السهل بين العملاء والبنوك، مما يسهل طلب الخدمات وتقديم الشكاوى والاستفسارات.
 - ❖ **التحسين المستمر:** باستخدام تحليلات البيانات وردود الفعل من العملاء، يمكن للبنوك تحسين جودة خدماتها وتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل.
 - ❖ **التوفير في التكاليف:** تساعد الصيرفة الإلكترونية البنوك على تقليل التكاليف الإدارية والتشغيلية، مما يعود بالفائدة على العملاء من خلال تقديم خدمات بأسعار تنافسية.
 - ❖ **الإبداع والتطوير:** تشجع الصيرفة الإلكترونية الابتكار والتطوير في مجال الخدمات المالية، مما يسهم في تحسين الخدمات وتقديم خيارات جديدة للعملاء.
 - ❖ **التنوع في الخدمات:** توفر الصيرفة الإلكترونية مجموعة واسعة من الخدمات المالية مثل التحويلات الدولية، والدفع عبر الإنترنت، وإدارة الحسابات بسهولة.
- الصيرفة الإلكترونية تتيح الكثير من الفرص والمزايا للأفراد والشركات في عالم مالي متطور. بالاعتماد على التكنولوجيا الحديثة، تمثل الصيرفة الإلكترونية تطوراً هاماً في تحسين جودة الحياة المالية وتيسير العمليات المالية. تجعل هذه الخدمات الأمور المالية أسهل وأكثر ملاءمة، مما يسهم في تحفيز الاقتصاد وتحسين جودة الخدمات المالية المقدمة.
- ### 2. تحديات وعيوب استخدام الصيرفة الإلكترونية
- ومع ذلك، يمكن للصيرفة الإلكترونية أن تواجه بعض التحديات والعيوب التي يجب مراعاتها والعمل على تجاوزها من أجل تعزيز تجربة المستخدم وتحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية. إليك بعض العيوب الشائعة التي قد تواجهها:
- ❖ **مخاطر الأمان:** يمكن أن يكون النظام البنكي الإلكتروني عرضة للاختراقات والاحتيال عبر الإنترنت، مما يعرض معلومات العملاء وحساباتهم للخطر.
 - ❖ **التبعية التقنية:** قد تحتاج العملاء إلى مهارات تقنية متقدمة لاستخدام خدمات الصيرفة الإلكترونية بشكل فعال، مما قد يكون مصدر قلق لبعض الأفراد.
 - ❖ **عدم الاستجابة:** في بعض الأحيان، قد تواجه مشاكل تقنية تؤدي إلى تأخيرات في تنفيذ المعاملات الإلكترونية أو فشلها.

- ❖ **قيود الوصول:** قد تواجه بعض الفئات من المجتمع، مثل كبار السن أو ذوي الاحتياجات الخاصة، صعوبة في استخدام خدمات الصيرفة الإلكترونية بسبب قيود في الوصول أو عدم القدرة على التعامل مع التكنولوجيا الحديثة.
 - ❖ **التعقيد والتباين:** تعتبر تقنيات الصيرفة الإلكترونية متطورة ومتغيرة بسرعة، مما قد يجعلها صعبة الفهم أو الاستخدام لبعض الأفراد.
 - ❖ **نقص التواصل الشخصي:** قد يفتقد العملاء الاتصال الشخصي مع ممثلي البنك، الذي يمكن أن يكون مفيداً في حل المشاكل أو توضيح بعض التفاصيل الهامة.
 - ❖ **التكاليف الإضافية:** قد تتضمن بعض خدمات الصيرفة الإلكترونية رسوماً إضافية مقارنة بالصيرفة التقليدية، مما قد يكون عاملاً يثير القلق لبعض العملاء.
 - ❖ **قيود الموقع:** قد تواجه بعض الخدمات الإلكترونية قيوداً متعلقة بالموقع، حيث لا يمكن استخدامها خارج البلاد أو في مناطق معينة.
- تجاوز هذه العيوب يتطلب تطوير إجراءات أمان مبتكرة، وتبسيط واجهات المستخدم، وتوفير التدريب والدعم اللازم للعملاء، بالإضافة إلى تعزيز الوعي بأهمية الأمان الإلكتروني واستخدام تقنيات التشفير لحماية البيانات. من الضروري أن تكون الصيرفة الإلكترونية سهلة الوصول وموثوقة وآمنة لضمان استمرارية التبادلات المالية الإلكترونية بطريقة فعالة ومريحة للمستخدمين.

خامساً: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري : اهم خدمات الصيرفة الالكترونية

سنتطرق لاهم البطاقات والخدمات المصرفية الالكترونية

هو أحد أكبر البنوك في الجزائر، ويشهد تطوراً ملحوظاً في مجال الصيرفة الإلكترونية. يقدم البنك مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تسهل على العملاء إدارة حساباتهم وإجراء عمليات مصرفية بكل سهولة وأمان. ومن بين الخدمات التي يقدمها البنك الوطني الجزائري في مجال الصيرفة الإلكترونية:

1. **الخدمات المصرفية عبر الإنترنت:** يتيح البنك لعملائه الوصول إلى حساباتهم وإجراء عمليات مصرفية مثل التحويلات البنكية ودفع الفواتير عبر الإنترنت من خلال منصته الإلكترونية.
2. **التطبيق المصرفي الجوال:** يوفر بنك الوطني الجزائري تطبيقاً مصرفياً متطوراً يمكن للعملاء من خلاله إدارة حساباتهم وإجراء عمليات بنكية أثناء التنقل.
3. **الدفع الإلكتروني:** يتيح البنك للعملاء إمكانية دفع الفواتير والمدفوعات الأخرى عبر الإنترنت بشكل آمن ومريح.

4. الخدمات المصرفية عبر الهاتف: يمكن للعملاء الاتصال بمركز خدمة العملاء للقيام بعمليات مصرفية بسيطة عبر الهاتف.

5. الصراف الآلي: يتوفر لدى بنك الوطني الجزائري شبكة واسعة من الصراف الآلي التي تتيح للعملاء سحب النقد وإجراء عمليات أخرى بسهولة.

تهدف هذه الخدمات إلى تلبية احتياجات العملاء وتوفير تجربة مصرفية سلسة ومريحة. تعكس جهود بنك الوطني الجزائري في مجال الصيرفة الإلكترونية التزامه بتقديم أحدث التقنيات لتحسين تجربة العملاء وتعزيز فعالية العمليات المصرفية في الجزائر, (https://www.bna.dz/ar/, الجزائر) (2024).

هي بطاقة ما بين البنوك مدعمة بحساب بنكي، وتأتي في شكلين، وحسب دخل حامل البطاقة:

- البطاقة الكلاسيكية
- البطاقة الذهبية

تسمح الطاقه بعمليتي السحب والدفع وعمليات بنكية أخرى.

ب- البطاقة البيبنكية للبنك الوطني الجزائري:

يمكن توضيح سقف بعض البطاقات البيبنكية للبنك محل الدراسة من خلال معطيات الجدول التالي :

الجدول رقم 01: أسقف البطاقة البيبنكية للبنك الوطني الجزائري

| نوع البطاقة | سقف السحب اليومي | سقف الدفع اليومي | السقف حسب مبلغ عملية الدفع |
|----------------------|------------------|------------------|----------------------------|
| البيبنكية الكلاسيكية | 100.000 دج | 100.000 دج | 100.000 دج |
| البيبنكية الذهبية | 150.000 دج | 150.000 دج | 150.000 دج |

المصدر: <https://www.bna.dz> تاريخ الاطلاع 2024/2/1

أ-خدمات البطاقة: هي بطاقة سحب ودفع بين البنوك يتم تعبئتها عن طريق التحويل من الحساب الرئيسي للزبون (من الأفراد). ويمكن أن يكون باسم صاحب الحساب أو حامله.

حيث تسمح للعميل بإجراء نفس عمليات بطاقة CIB الكلاسيكية أو الذهبية:

ب-المزايا:

❖ تتيح البطاقة البيبنكية مسبقه الدفع للبنك الوطني الجزائري تسيير النفقات بشكل أفضل،

- ❖ يمكن للزبون الذي يتقدم بطلب للحصول على البطاقة المسبقة الدفع منح ما يصل إلى عشرة (10) بطاقات مسبقة الدفع لعشرة (10) أقارب مختلفين،
 - ❖ البطاقة البيبنكية مسبقة الدفع مجانية وصالحة لمدة ثلاث (03) سنوات.
 - ج- أسقف البطاقة البيبنكية مسبقة الدفع للبنك الوطني الجزائري:
- يمكن توضيح أسقف البطاقة مسبقة الدفع الخاصة بالبنك الوطني الجزائري في الجدول التالي:

الجدول رقم 02: أسقف البطاقة البيبنكية مسبقة الدفع للبنك الوطني الجزائري

| نوع البطاقة | سقف السحب اليومي | سقف الدفع اليومي | الأسقف حسب مبلغ عملية الدفع |
|-------------------------------|------------------|------------------|-----------------------------|
| البطاقة البيبنكية مسبقة الدفع | 100.000,00 دج | 80.000,00 دج | 80.000,00 دج |

المصدر: <https://www.bna.dz> تاريخ الاطلاع 2024/2/1

الجدول يوضح سقف السحب اليومي والدفع اليومي لبطاقة البيبنكية مسبقة الدفع في الجزائر. يبلغ سقف السحب اليومي 100.000,00 دج، وسقف الدفع اليومي 80.000,00 دج، والأسقف الأقصى لمبلغ عملية الدفع هو 80.000,00 دج.

8- بطاقة النخبة:

أ- تقديم البطاقة: بطاقة النخبة هي بطاقة بين البنوك مدعومة بحساب الشيك. وتأتي في شكلين:

- بطاقة النخبة الموجهة للأفراد،
- بطاقة النخبة الأعمال الموجهة للمهنيين والمؤسسات،

ب- أسقف بطاقة النخبة:

يمكن توضيح سقف بطاقة النخبة الخاصة بهذا البنك في الجدول التالي:

| نوع البطاقة | سقف السحب اليومي | سقف الدفع اليومي | الأسقف حسب مبلغ عملية الدفع |
|--------------|------------------|------------------|-----------------------------|
| بطاقة النخبة | 200.000,00 دج | 500.000,00 دج | 500.000,00 دج |

المصدر: <https://www.bna.dz> تاريخ الاطلاع 2024/2/1

أ- خدمات البطاقة: هي بطاقة سحب ودفع دولية، تتيح القيام بما يلي:

- 1- المعاملات عبر أجهزة الصراف الآلي.
- 2- معاملات الدفع على أجهزة الدفع الإلكتروني الخاصة ببطاقة فيزا بالخارج،
- 3- عمليات الدفع عبر الإنترنت 24/24 ساعة و 7/7 أيام.

ب-الشروط:

- رصيد دائم متوفر في حساب الشيك بالدينار لا يقل عن ثمانية آلاف دينار (8000.00 دج)،
 - رصيد دائم متاح في حساب العملة الصعبة لا يقل عن مائة (100) يورو،
 - عدم وجود معارضة على الحساب البنكي.
- يمكن البقاء على اتصال مستمر بحساب العملة الخاص بالعميل، على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، من خلال الاشتراك في منصة الخدمات البنكية الإلكترونية.

ج-أسقف بطاقة VISA :

يمكن توضيح سقف بطاقة فيزا الخاصة بهذا البنك في الجدول التالي:

الجدول رقم 04: أسقف بطاقة VISA

| أسقف بطاقة VISA الكلاسيكية | |
|--|---|
| السقف اليومي | 1000 يورو |
| حسب فئة الزبائن | 3000 يورو |
| التسعيرة المطبقة على بطاقة VISA الكلاسيكية | |
| انشاء / تجديد | 3.900 دينار / لبطاقة بسقف يصل إلى 1000 يورو |
| دفع الرسوم سنويا | 4.900 دينار / لبطاقة بسقف يصل إلى 3000 يورو |

المصدر: <https://www.bna.dz> تاريخ الاطلاع 2024/2/1

10- الصراف الالي للبنك (2024, <https://www.bna.dz/ar/>)

أ-تقديم أجهزة الصراف الالي: تتيح الى حاملي البطاقة اليبينكية بين البنوك، بإجراء المعاملات البنكية على حساباتهم بكل أمان، على مدار 24/24 ساعة و 7/7 أيام وأينما كانوا.

يحوز البنك الوطني الجزائري على 171 موزع أوتوماتيكي للأوراق و 100 شبك أوتوماتيكي للبنك

تغطي كل التراب الوطني

ب-وظائف الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق

-السحب النقدي من الحساب الجاري أو التوفير،

الاطلاع على الرصيد،

-تفعيل خدمة الدفع الإلكتروني (رسائل الرقم السري المتغير) بإدخال رقم الهاتف،

- تفعيل البطاقة اليبينكية،

-تغيير الرمز السري،

-الاطلاع على الرصيد بين البنوك،

-عملية الدفع بين حسابات البنك الوطني الجزائري (بين الوكالات) ،
-عملية تعبئة الرصيد: التي تسمح بدفع الفواتير أو شحن الخطوط الهاتفية على الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق،

-كشف مصغر على الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق: إصدار آخر العمليات التي تم إجراؤها بالبطاقة البنكية، فيما يتعلق بالمدفوعات على أجهزة الدفع الإلكتروني، الأنترنت، التي ت وذلك على الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق.

ج-وظائف الشبايك الأوتوماتيكية للبنك:

- السحوبات والمدفوعات النقدية،
- تواريخ العمليات،
- التحويل إلى حساب البنك الوطني الجزائري،
- إيداع الأوراق النقدية في حساب آخر للبنك الوطني الجزائري،
- التحويلات من حساب لآخر،
- الاطلاع على الرصيد،
- الاطلاع على كشف التعريف البنكية،
- دفع الأوراق النقدية في الحساب،
- طلب دفتر الشيكات وتحويل الشيكات إلى التحصيل.

11-الخدمات البنكية الإلكترونية، إضافة للرسائل البنكية:

أ-تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية: الخدمات البنكية الإلكترونية للبنك الوطني الجزائري (BNA.net) تسمح للزبائن للبقاء متصلين دائما بحساباتهم البنكية.

- خدمة متاحة 24 ساعة/7أيام على منصة الويب عبر منصة الويب

(<https://ebanking.bna.dz/customer/>) وتطبيق الهاتف النقال عن طريق تنزيل تطبيق BN@tic

مجائاً على [Play Store](#) و [App Store](#).

12-خدمة الدفع الإلكتروني عبر الأنترنت، إضافة لرسائل الرقم السري المتغير

أ-تقديم خدمة الدفع الإلكتروني: خدمة الدفع الإلكتروني تسمح بالتسديد عبر الأنترنت مشترياتكم وفواتيركم (سونلغاز، سيال، الوكالة الوطنية لتطوير السكن وتحسينه عدل، ...)، على مواقع الأنترنت التي تقبل وسيلة الدفع .

13-الدفع بدون تلامس WIMPAY-BNA:

يمكن تحميلها مجاناً من [Play Store](#) و [App Store](#) ، من وظائف تطبيق الدفع بدون تلامس للبنك الوطني الجزائري:

- إجراء عمليات الدفع عن طريق رموز الاستجابة السريعة (QR-code) ،
- إجراء عمليات التحويل لمستخدمي "WIMPAY-BNA" ،
- طلب الأموال من مستخدم آخر لخدمة "WIMPAY-BNA" ،
- تسيير الميزانية،
- الاطلاع على الرصيد،
- الاطلاع على كشف العمليات المنجزة،
- القيام بمعاملات دفع مشتريات الزبائن وفواتيرهم (سونلغاز، سيال، الوكالة الوطنية لتطوير السكن وتحسينه عدل).

14- جهاز الدفع الالكتروني:

مُتاح مجاناً لزبائن البنك لتسيير معاملات الدفع الخاصة بنشاطاتهم.

الخاتمة:

توصلنا من خلال الدراسة المنجزة إلى العديد من النتائج التي من خلالها تم صياغة جملة من الإقتراحات:

النتائج:

1. تشير الصيرفة الالكترونية إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية وإدارة المال، وهي تساهم في تحسين سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية، وزيادة سرعة وفعالية العمليات المالية، وتحسين تجربة العملاء وراحتهم.
 2. من ناحية أخرى، تواجه الصيرفة الالكترونية تحديات تشمل التحديات الأمنية مثل الاحتيال وسرقة البيانات المالية، والتحديات التقنية مثل عدم كفاءة البنية التحتية للصيرفة الالكترونية، بالإضافة إلى التحديات التنظيمية والقانونية.
 3. تنوعت خدمات الصيرفة الالكترونية في البنك الوطني الجزائري لتشمل عدة خدمات تسهل عمليات التعامل المالي وتحسن تجربة العملاء. ومن بين هذه الخدمات:
- ❖ الدفع الالكتروني: يمكن للعملاء دفع الفواتير والمدفوعات الأخرى عبر الإنترنت دون الحاجة إلى زيارة الفرع البنكي.
 - ❖ التحويل الالكتروني للأموال: يمكن للعملاء تحويل الأموال بين حساباتهم أو إلى حسابات الآخرين بسهولة وأمان عبر الإنترنت.
 - ❖ الاستعلام عن الرصيد والحسابات: يمكن للعملاء متابعة رصيدهم وحركة حساباتهم عبر الإنترنت دون الحاجة لزيارة الفرع.

- ❖ البطاقات البنكية الإلكترونية: يتيح البنك بطاقات دفع وسحب آلي تسمح للعملاء بإجراء العديد من العمليات المالية دون الحاجة لحضور الفرع البنكي.
 - ❖ الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول: تتيح هذه الخدمة للعملاء تسيير معاملاتهم.
 - ❖ الصيرفة الإلكترونية للشركات: توفر البنوك خدمات مصرفية إلكترونية خاصة للشركات تشمل تحويل الأموال وإدارة الرواتب وغيرها من الخدمات المالية.
 - ❖ الخدمات المالية عبر الإنترنت: تتيح الخدمات المصرفية عبر الإنترنت للعملاء إجراء مجموعة متنوعة من العمليات المالية مثل فتح حساب جديد وطلب قرض وإدارة الاستثمارات.
8. تطورت الصيرفة الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري لتصبح حلا حديثا وملائما لاحتياجات العملاء.
9. تعد الصيرفة الإلكترونية جزءاً لا يتجزأ من استراتيجية البنك لتحسين خدماته وتوفير تجربة مصرفية سلسة وأمنة.
10. زيادة التبني للخدمات المصرفية الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري، مما يعكس توجه العملاء نحو الرقمنة والتحول الرقمي.
11. تحسين تجربة العملاء من خلال توفير خدمات مصرفية مرنة وسهلة الوصول عبر الإنترنت والهاتف المحمول.
12. زيادة الكفاءة وتحسين الإنتاجية للبنك وتقليل التكاليف التشغيلية عن طريق الصيرفة الإلكترونية.
13. تعزيز الأمان والحماية للعملاء من خلال استخدام تقنيات التشفير والمراقبة المستمرة للعمليات المصرفية الإلكترونية.
14. تحسين سرعة تنفيذ العمليات المصرفية وتقليل الزمن المستغرق في إنجاز العمليات المصرفية التقليدية.

الاقتراحات:

1. توسيع نطاق الخدمات المصرفية الإلكترونية لتشمل مزيداً من الخيارات والوظائف لتلبية احتياجات العملاء المتنوعة.
2. زيادة التواصل والتوعية حول الصيرفة الإلكترونية من خلال حملات توعية وتثقيف مستمرة.
3. تحسين جودة الخدمة وتطوير التطبيقات المصرفية لتوفير تجربة مستخدم مريحة وسلسة.
4. التركيز على تعزيز الأمان والحماية للمعلومات الشخصية والمالية للعملاء.
5. استمرار الابتكار في مجال الصيرفة الإلكترونية لتلبية التطورات التكنولوجية واحتياجات العملاء المستقبلية .

المراجع:

1. <https://www.bna.dz/ar>. تم الاسترداد من <https://www.bna.dz/ar> (2024, 2 1).
2. ايلاف فاخر كاظم علي. (2019). مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية: دراسة مقارنة. قطر: المركز العربي للدراسات والبحوث العلمية.
3. حنان بقاط، محلوس زكية، و محمد ياسين دوة. (بلا تاريخ).
4. زكية محلوس، حنان بقاط، و دوة محمد يزيد. (جانفي، 2021). مساهمة الخدمات المصرفية في تحسين جودة الخدمة المصرفية. مجلة التنمية الاقتصادية، 6(1).
5. صادق الشمري. (2019). ادارة العمليات المصرفية مداخل وتطبيقات. الاردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
6. طارق طه. (2007). ادارة البنوك في بيئة العولمة والانترنت. الاسكندرية: دار الفكر الجامعي.
7. علي محبوب، و علي سنوسي. (9، 2020). واقع الصيرفة في البنوك التجارية: مصرف السلام- الجزائر أنموذجا. مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، 4(2).
8. غسان الطالب، و محمد زياد النجدواي. (2024). التكنولوجيا المالية في المصارف الاسلامية وتطبيقاتها. الاردن: دار اليازوري العلمية.
9. محمد الصيرفي. (2016). ادارة العمليات المصرفية: العادية، غير العادية، الالكترونية. القاهرة(مصر): دار الفجر للنشر والتوزيع.
10. مسعودي عبد الهادي. (2016). الاعمال المصرفية الالكترونية. الاردن: دار اليازوري العلمية.
11. ناظر محمد الشمري، و عبد الفتاح زهير. (2008). الصيرفة الالكترونية. عمان (الاردن): دار وائل للنشر والتوزيع.