



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله  
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم الاقتصادية والتجارية



المرجع : ...../2021

الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

فرع: العلوم الاقتصادية

التخصص: إقتصاد نقدي وبنكي

## مذكرة بعنوان :

# واقع الخدمات الإلكترونية في البنوك التجارية في ظل جائحة كورونا دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية – ميله

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية (ل.م.د)

تخصص " إقتصاد نقدي وبنكي "

تحت إشراف:

- حيمر حمودي

اعداد الطلبة:

- طرفية فوزية

- بن سي علي نورهان

### لجنة المناقشة

| الصفة        | الجامعة                                | اسم ولقب الأستاذ |
|--------------|----------------------------------------|------------------|
| رئيسا        | المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله | .....            |
| مناقشا       | المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله | .....            |
| مشرفا ومقررا | المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله | .....            |

السنة الجامعية 2021/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



# شكر وحرقات

"كن عالماً ..... فإن لم تستطع فكن متعلماً، فغن لم تستطع فأحب العلماء،  
فإن لم تستطع لا تبغضهم"

بعد رحلة بحث وجهد واجتهاد تكلفت بإنجاز هذه المذكرة، نحمد الله عز وجل  
على نعمه التي من بها علينا فهو العلي القدير، كما لا يسعنا غلاً أن نخص بأسمى  
عبارات الشكر والتقدير الأستاذ "**حيمر حمودي**" لما قدمه لنا من جهد ونصح  
ومعرفة طيلة إنجاز هذا البحث، فجزاه الله عنا الخير وبارك له في نفسه وأهله.

كما نتقدم بالشكر الجزيل لأعضاء لجنة المناقشة، تحياتي القلبية وكل  
احتراماتي

كما نتقدم بالشكر الجزيل لكل من اسهم في تقديم يد العون لإنجاز هذا  
البحث، ونخص بالذكر أساتذتنا الكرام الذين أشرفوا على تكوين دفعة  
الإقتصادية والأساتذة القائمين على إدارة العلوم الاقتصادية والتسيير بالمركز  
الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف.

إلى الذين كانوا عوناً لنا في بحثنا هذا ونورا يضيئ  
الظلمة التي كانت تقف أحياناً في طريقنا.

كما نتوجه بالشكر إلى كل من ساعدنا في إخراج هذا  
العمل وإتمامه



# إهداء

إلى من لا تنتهي بذكرها الكلمات، وتعجز عن وصفها العبارات، إلى رمز  
المحبة والعطاء إلى سروجودي في البقاء امي الحبيبة حفظها الله.

إلى الثقة والأمان إلى البر والاطمئنان، إلى من علمني أن مهني العزة  
والكرامة وبأن السعادة تكمن في تحقيق الانجازات وبأن العلم أهم  
الدرجات أبي الحبيب حفظه الله، إلى ملاذي وملجئي وسندي أخواتي:  
رزيقة، رقية، شهرزاد، إلى صباح وزوجها حسان، سعيدة وزوجها عبد  
المؤمن.

إلى من تزينت لنا الأيام بازدياده وعمت حياتنا أفراحا بوجوده أخي الغالي  
يعقوب إلى أزهار الياسمين الغاليتين بنات اختي: مرام، وجدان  
إلى كل صديقاتي ممن تزخر ذاكرتي بمواقفهم المشرفة وصحبتهن المثمرة  
خاصة من قاسمتني هذا العمل : نورهان

إلى كل من ساعدني في مسيرتي العلمية وفي إنجاز هذا العمل

إلى كل من تذكره قلبي ونسيه قلمي

إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة جهدي

## فوزية



# إهداء

إلا هي لا يطيب الليل إلا بشرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك.

أهدي عملي وجهدي إلى أغلى ما أملك في الدنيا إلى من كلله الله بالهيبة والوقار، إلى من علمني العطاء دون انتظار إلى من أحمل اسمه بكل افتخار والدي العزيز "النواري".

إلى من منحني الحب والأمان إلى التي أوصى بها الرحمن أمي العزيزة حفظها الله ورعاها.

إلى من هم أحن من النسيم على ذاتي وأعز من أحبهم قلبي وأكثر من عشقهم فؤادي إخوتي: خالد، صلاح الدين، عبد الحفيظ وإيمان دون أن أنسي زوجة أخي رانيا.

إلى أعز أفراد أسرتي: سارة، شعيب، كوكي، شيماء، جليلة، عمر، يوسف، لمياء، بشرى، منال، ملاك، ريمة.

إلى من شاركتني إعداد المذكرة: فوزية.

زميلاتي وزملائي قسم اقتصاد نقدي وبنكي دفعة 2021 تحية عطرة ومحبة قلبية وتقدير لكم جميعا دون ذكر الأسماء.

إلى الذين أحببتهم، احترمتهم وحملت لهم في قلبي ذكرى جميلة لا تنسى.

نور هان

# فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

فهرس الأشكال

فهرس الجداول

فهرس الملاحق

قائمة المختصرات

❖ مقدمة ..... أ

أولاً: إشكالية الدراسة ..... ب

ثانياً: فرضيات الدراسة ..... ب

ثالثاً: أهمية الدراسة ..... ب

رابعاً: أهداف الدراسة ..... ج

خامساً: أسباب الدراسة ..... ج

سادساً: مجالات الدراسة ..... ج

سابعاً: هيكل الدراسة ..... ج

ثامناً: المنهج المعتمد ..... د

تاسعاً: الدراسات السابقة ..... د

عاشراً: صعوبات الدراسة ..... هـ

### الفصل الأول: عموميات حول البنوك التجارية

تمهيد ..... 08

المبحث الأول: ماهية البنوك التجارية ..... 09

المطلب الأول: مفهوم البنوك التجارية ..... 10

المطلب الثاني: أهمية وأهداف البنوك التجارية ..... 13

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| المطلب الثالث: خصائص البنوك التجارية.....                                 | 15 |
| المطلب الرابع: أنواع البنوك التجارية.....                                 | 15 |
| المبحث الثاني: الأنشطة المالية التي تقوم بها البنوك التجارية .....        | 18 |
| المطلب الأول: وظائف البنوك التجارية .....                                 | 18 |
| المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للبنك التجاري.....                         | 20 |
| المطلب الثالث: ميزانية البنك التجاري.....                                 | 21 |
| خلاصة الفصل الأول.....                                                    | 24 |
| <b><u>الفصل الثاني: مفاهيم أساسية حول الخدمات البنكية الالكترونية</u></b> |    |
| تمهيد.....                                                                | 26 |
| المبحث الأول: نظرة عامة حول البنوك الالكترونية.....                       | 27 |
| المطلب الأول: مفهوم البنوك الالكترونية.....                               | 27 |
| المطلب الثاني: خصائص البنوك الالكترونية.....                              | 29 |
| المطلب الثالث: أهمية ومزايا البنوك الالكترونية.....                       | 30 |
| المطلب الرابع: أنماط ومتطلبات البنوك الالكترونية.....                     | 32 |
| المبحث الثاني ماهية الخدمات البنكية الالكترونية.....                      | 35 |
| المطلب الأول: مفهوم الخدمات البنكية الالكترونية.....                      | 35 |
| المطلب الثاني: مميزات الخدمات البنكية الالكترونية.....                    | 36 |
| المطلب الثالث: أهمية ومزايا الخدمات البنكية الالكترونية.....              | 37 |
| المطلب الرابع: منافذ ووسائل توزيع الخدمات البنكية الالكترونية.....        | 38 |
| خلاصة الفصل الثاني.....                                                   | 44 |

|    |                                                                                                                     |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 46 | تمهيد.....                                                                                                          |
| 47 | المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية.....                                                               |
| 47 | المطلب الأول: عموميات حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية الأم.....                                                    |
| 53 | المطلب الثاني: بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية ميلة.....                                                        |
| 57 | المطلب الثالث: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة.....                                                   |
| 58 | المبحث الثاني: تداعيات جائحة كورونا على الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية في الجزائر.....                              |
| 58 | المطلب الأول: تعريف فيروس كورونا.....                                                                               |
| 59 | المطلب الثاني: انعكاسات جائحة كورونا على الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية في الجزائر.....                             |
| 60 | المطلب الثالث: الإجراءات المتخذة للتخفيف من انتشار جائحة كورونا في الجزائر.....                                     |
| 63 | المبحث الثالث: دراسة ميدانية حول الخدمات الالكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -ميلة- في ظل جائحة كورونا..... |
| 63 | المطلب الأول: الخدمات الالكترونية البنكية المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية -ميلة- ...                    |
| 66 | المطلب الثاني: تطور استخدام البطاقات البنكية في بنك BADR ميلة.....                                                  |
| 74 | المطلب الثالث: تطور استخدام جهاز الدفع الالكتروني TPE.....                                                          |
| 76 | خلاصة الفصل الثالث.....                                                                                             |
| 78 | خاتمة.....                                                                                                          |
| 81 | قائمة المراجع.....                                                                                                  |
| 86 | قائمة الملاحق.....                                                                                                  |
|    | ملخص.....                                                                                                           |

قائمة الأشكال:

| الرقم | الشكل                                                     | الصفحة |
|-------|-----------------------------------------------------------|--------|
| 1     | الوساطة المالية للبنك التجاري                             | 12     |
| 2     | متطلبات البنك الالكتروني.                                 | 34     |
| 3     | الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ولاية ميله. | 55     |
| 4     | عدد البطاقات المطلوبة من 2018 الى 2021/03/31              | 72     |
| 5     | عدد البطاقات المتداولة من 2018 الى غاية 2021/03/31        | 73     |
| 6     | عدد أجهزة الدفع الالكتروني من 2018 الى 2021/03/31         | 75     |

📌 قائمة الجداول:

| الرقم | الجدول                                                                                                                                                 | الصفحة |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 1     | وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة.                                                                                                       | 54     |
| 2     | البطاقات المطلوبة خلال سنتي 2018-2019 ببنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة.                                                                              | 66     |
| 3     | البطاقات المطلوبة خلال سنة 2019-2020 ببنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة.                                                                               | 68     |
| 4     | البطاقات المتداولة خلال سنتي 2018-2019 ببنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة.                                                                             | 69     |
| 5     | عدد البطاقات المتداولة خلال سنة 2019-2020 ببنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة.                                                                          | 70     |
| 6     | البطاقات المطلوبة والمتداولة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية من 2018 إلى 2021/3/31.                                                                    | 71     |
| 7     | التطورات المتعلقة بجهاز الدفع الالكتروني فيما يخص عدد الأجهزة المثبتة والاتفاقيات المبرمة لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة من 2018 إلى 2021/3/31. | 74     |

قائمة الملاحق:

| الرقم | الملحق                                                     | الصفحة |
|-------|------------------------------------------------------------|--------|
| 1     | البطاقات المطلوبة والمتداولة 2019/2018                     | 86     |
| 2     | البطاقات المطلوبة والمتداولة من 2019/12/31 إلى 2020/3/31.  | 87     |
| 3     | البطاقات المطلوبة والمتداولة من 2020/12/31 إلى 2020/12/31. | 88     |
| 4     | البطاقات المتداولة والمطلوبة في الثلاثي الأول 2021.        | 89     |
| 5     | بطاقة التوفير.                                             | 90     |
| 6     | ماستر كارد                                                 | 91     |
| 7     | بطاقة CIB و GOLD                                           | 92     |
| 8     | جهاز الدفع الالكتروني TPE                                  | 93     |

🚦 قائمة المختصرات:

| الرمز        | الدلالة                                                                     |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <b>BADR</b>  | banque de l'agriculture et du développement rural alger                     |
| <b>CIB</b>   | carte inter bancaire                                                        |
| <b>CBRI</b>  | carte bancaire pour le retrait                                              |
| <b>TPE</b>   | terminal de paiement électronique                                           |
| <b>SATIM</b> | société d'automatisation des transactions interbancaires et de LA monétique |

مقدمة

## مقدمة:

يحتل النظام المصرفي مركزا حيويا في النظم الاقتصادية والمالية، لما له من تأثير ايجابي على التنمية الاقتصادية، وقد شهد هذا الأخير تحولا كبيرا مدعوما بالتقدم التكنولوجي الذي يعتبر من أهم المتغيرات التي ساهمت في إحداث تحول جذري في أنماط العمل المصرفي في عصر العولمة المالية، مما فرض على المؤسسات المصرفية ضرورة اكتشاف نفسها باستمرار من اجل تحقيق مكانة في بيئتها التنافسية من جهة ، والسعي نحو تحقيق الاستفادة القصوى من فوائد تكنولوجيا الاتصال والمعلومات من اجل ترقية وتطوير وسائل تقديم الخدمات المصرفية من جهة أخرى.

تعتبر الخدمات المصرفية احد أهم الأنشطة الاقتصادية في أي دولة، إذ أن درجة الطلب عليها تدل على درجة التقدم الاقتصادي للبلد، الأمر الذي دفع البنوك إلى بذل جهود إضافية في البحث عن طرق تسهل التعامل المصرفي وذلك من اجل تكييف المنتجات المصرفية مع متطلبات الزبائن والبعد عن الطرق التقليدية في تقديم خدماتها التقليدية والمتمثلة في الربط ما بين أصحاب الفائض المالي وأصحاب العجز المالي ولهذا انتقلت إلى العمل الالكتروني من اجل تقديم خدمات تتفق مع رغبات المستهلكين وتوفير معلومات حقيقية عن الزبائن، وبالتالي توفير الوقت والجهد والمال المخصص للزبائن وذلك بالاعتماد على الأساليب الالكترونية الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية: كخدمات الصراف الآلي والعمليات المنزلية ونظام التحويل الالكتروني للنقود، كما أن البنوك وجدت فيها أجوبة وحلول للمشاكل التي كانت تواجهها نتيجة المعاملات الورقية والنقدية، ومن المتوقع أن تنتشر هذه العملية بشكل واسع في الفترة مقبلة خاصة بعد الأزمة التي شهدتها كل دول العالم أواخر 2019 نتيجة لظهور جائحة كورونا أو ما يسمى COVID-19، منذ أن أعلنته منظمة الصحة العالمية في شهر فيفري 2020 جائحة عالمية، وهو ما دفع بالبنوك إلى تسريع وتيرة تنفيذ أجندة التحول الرقمي واعتماد استراتيجيات تكنولوجية مالية جديدة لاحتواء اثر ال جائحة من خلال تفعيل القنوات الرقمية، وكانت الجزائر كغيرها سباقة فمناذ اللحظات الأولى لتفشي ال جائحة خفضت البنوك كغيرها من القطاعات ساعات العمل، ولم تعد قادرة إلا على خدمة عدد محدود للغاية من العملاء، بسبب قواعد التباعد الاجتماعي، مما أضفى مزيدا من الضغوط على الخدمات الهاتفية والمصرفية عبر الانترنت، وتواكبت هذه الضغوط مع طلب الحكومة من القطاع البنكي تقديم المزيد من التمويل المالي خلال الأزمة.

## أولاً: إشكالية الدراسة:

من خلال ما تقدم تظهر معالم إشكالية هذه الدراسة التي نطرحها في السؤال الجوهرى التالي: ما هو واقع الخدمات الالكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة في ظل جائحة كورونا ؟ ولإثراء هذا الموضوع أكثر ارتأينا وضع مجموعة من الأسئلة الفرعية كمايلي:

- 1 -ما المقصود بالخدمات البنكية الالكترونية؟
- 2 -ما هو دور الخدمات البنكية في تعزيز عمل البنوك؟
- 3 -ما هي الانعكاسات الناجمة عن جائحة كورونا المستجد على الخدمات الالكترونية المقدمة في البنوك التجارية؟
- 4 -ما هي الإجراءات التي تبناها بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة في مجال الخدمات الالكترونية لمواجهة تداعيات جائحة كورونا؟

## ثانياً: فرضيات الدراسة:

لمعالجة الإشكالية وتسهيل الإجابة على الأسئلة المطروحة تم وضع الفرضيات التالية:

1. الخدمات البنكية الالكترونية خدمات ومنتجات يقدمها البنك عن بعد عن طريق شبكة اتصالات الكترونية؛
2. تساهم الخدمات البنكية في خفض الجهد وربح الوقت؛
3. ساهم انتشار جائحة كورونا في تفعيل دور الوسائل الالكترونية لدى البنوك التجارية؛
4. أدى انتشار جائحة كورونا إلى إطلاق خدمات الكترونية جديدة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة.

## ثالثاً: أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة من خلال النقاط التالية:

- ضرورة الخدمات الالكترونية المقدمة في البنوك التجارية، خاصة في الوقت الراهن في ظل الأزمة التي يعاني منها العالم؛
- الإجراءات التي فرضت على سكان العالم بصفة عامة والشعب الجزائري، خاصة في إطار عمليات الحجر الصحي، وكذلك إجراءات التباعد الاجتماعي مما أدى إلى ضرورة التغيير من النشاط التقليدي للبنوك و إجراءات المعاملات عن بعد؛

- التركيز على واحدة من أهم معطيات الثورة التكنولوجية، وهي الخدمة البنكية الالكترونية.

#### رابعاً: أهداف الدراسة:

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى:

- تقديم إطار مفاهيمي عن الخدمات الالكترونية في البنوك التجارية؛
- تسليط الضوء على مختلف الخدمات الالكترونية والمقدمة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - ميله؛
- بيان واقع الخدمات الالكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - ميله- في ظل جائحة كورونا.

#### خامساً: أسباب الدراسة:

الأسباب التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع، هي:

- الرغبة الشخصية في دراسة المواضيع المتعلقة بالخدمات البنكية الالكترونية؛
- صلة موضوع الدراسة بالتخصص العلمي الذي سلكناه؛
- يعتبر موضوع الدراسة حديث الساعة ومن المواضيع التي جذبت اهتمام الباحثين والاقتصاديين؛
- لما كانت هذه الجائحة ذات آثار اقتصادية سلبية تهدد مختلف اقتصاديات العالم، كان الواجب علينا المساهمة بتقديم حلول ومقترحات، وذلك لنهضة القطاع البنكي الجزائري وتقدمه.

#### سادساً: مجالات الدراسة:

من اجل معالجة إشكالية الدراسة تم تحديد إطارين مكاني وزماني:

الإطار المكاني: تمت الدراسة على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية - ميله-.

الإطار الزمني: يقتصر الإطار الزمني للدراسة حول إجراء دراسة تطبيقية في الفترة الممتدة ما بين 2018/01/01 إلى غاية 2021/03/31.

#### سابعاً: هيكل الدراسة:

لإنجاز هذه الدراسة واختبار الفرضيات تم تقسيم هذا الموضوع إلى جانبين، جانب نظري يضم الفصل الأول والثاني، وجانب تطبيقي يضم الفصل ثالث، حيث تطرقنا في الفصل الأول إلى عموميات حول البنوك التجارية من خلال مبحثين، ركزنا في المبحث الأول على ماهية البنوك التجارية، أهدافها، أنواعها، أما المبحث الثاني فتطرقنا فيه إلى الأنشطة المالية التي تقوم بها البنوك التجارية، وتناولنا في الفصل الثاني الذي جاء بعنوان مفاهيم أساسية حول الخدمات البنكية الالكترونية مبحثين، المبحث الأول

تطرقنا فيه إلى نظرة عامة حول البنوك الالكترونية أما المبحث الثاني خصص لماهية الخدمات البنكية الالكترونية، الأهمية، المزايا، وأنواع الخدمات البنكية.

واخيرا الفصل الثالث خصص للجانب التطبيقي تحت عنوان " واقع الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف بنك BADR بميلة في ظل جائحة كورونا، تم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث، المبحث الأول قدمنا فيه بنك الفلاحة والتنمية، المبحث الثاني تناولنا فيه تداعيات جائحة كورونا على الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية في الجزائر، أما المبحث الثالث كان بعنوان دراسة ميدانية حول الخدمات الالكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - ميلة- في ظل جائحة كورونا.

#### ثامنا: المنهج المعتمد:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وصفي كونه يتعلق بمختلف المفاهيم والتعاريف الضرورية المقدمة في الدراسة، أما التحليلي فحاولنا من خلاله معرفة واقع الخدمات البنكية الالكترونية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية - ميلة ، بالاعتماد على المعطيات المقدمة من طرف المجمع الجهوي للاستغلال ميلة.

#### تاسعا: الدراسات السابقة:

اعتمدنا في دراستنا على جملة من الدراسات، نلخصها فيما يلي:

1. دراسة حسينة زابدي، أهمية البنوك الالكترونية في تحسين العمليات المصرفية ، مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم التجارية التخصص: مالية ومحاسبة، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2012-2013.

تدور الدراسة حول الإشكالية التالية : ما مدى أهمية البنوك الالكترونية في تحسين المعاملات المصرفية؟

توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- اعتماد الصيرفة الالكترونية يتطلب وجود بيئة الكترونية تركز على تكنولوجيا المعلومات

والاتصال؛

- من أسباب إخفاق البنوك الالكترونية في الجزائر غياب الثقافة المصرفية لدى المجتمع؛

- ضعف الدعاية والإعلان في البنوك بخصوص البطاقات الالكترونية، لا يسمح بتوعية وتنقيف

المجتمع الجزائري بأهمية وسائل الدفع الالكترونية.

تختلف الدراسة السابقة عن دراستنا الحالية في كونها ركزت على البنوك الإلكترونية وأهميتها في

تحسين العمليات المصرفية من خلال إبراز العوامل المساعدة على نجاح العمليات المصرفية

الإلكترونية وأهم التحديات التي تفرزها هذه العمليات المصرفية، ومختلف المفاهيم النظرية المتعلقة بها.

2. دراسة حبيب محمود، الحارث اسعد، واقع الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة في المصارف الخاصة في محافظة اللاذقية من وجهة نظر العاملين فيها ، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 37، العدد 6، سوريا، 2015، والإشكالية التي يدور حولها هذا الموضوع: ما هو مستوى الخدمات المصرفية الالكترونية في المصارف الخاصة في محافظة اللاذقية؟

توصلت هذه الدراسة إلى:

- انخفاض عدد الصرافات الموجودة والمنتشرة ضمن المحافظة بالنسبة للمصارف الخاصة؛
  - محدودية الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة في المصارف الخاصة؛
  - عدم ملائمة واقع البنية التحتية لضرورة العمل المصرفي الالكتروني.
- تختلف هذه الدراسة عن دراستنا الحالية في كون أن الدراسة الميدانية تمت على مستوى بلد عربي (سورية)، من غير الجزائر.

3. دراسة رزيقة أوهرار العالية دليحر، واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة مليانة ، مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة الماستر أكاديمي في العلوم التجارية، تخصص تسويق الخدمات جامعة الجيلالي بونعامة -خميس مليانة-، 2017-2018. والإشكالية التي يدور حولها هذا الموضوع هي: ما مدى تطبيق أنظمة وسائل الدفع الالكترونية في البنوك الجزائرية؟

من خلال دراستها توصلت إلى:

- إن المصارف تتجه اتجاهها ايجابيا في تقديم خدمات مصرفية الكترونية منفردة ومتميزة.
- الصيرفة الالكترونية في الجزائر ليس لها إقبال كبير خاصة في المناطق النائية والمدن الصغيرة.
- رغم التطور الكبير في وسائل الدفع الالكترونية إلا أن العميل لا يزال يبتعد عنها وهذا بسبب نقص الثقة.

ما يميز دراستنا عن الدراسة السابقة أنه تم التركيز على واقع هذه الخدمات في ظل انتشار جائحة كورونا.

## عاشرًا: صعوبات الدراسة:

واجهنا خلال هذه الدراسة مجموعة من الصعوبات، نذكر منها :

- حداثة الموضوع واحتوائه على عدد كبير من المفاهيم المختلفة والمتداخلة.

- ثقافة الانغلاق التي ما زالت تنتهجها المؤسسات الجزائرية ورفضها للتعامل مع الطلبة الباحثين بحجة سرية المعلومات.

- عدم القدرة على التواصل مع العاملين في البنك بسبب إجراءات التباعد الاجتماعي.

### التعريفات الإجرائية:

**البنوك التجارية:** مؤسسات مالية مصرفية تقوم بتجميع الموارد والمدخرات من أصحاب الفوائض وإعادة توجيهها واستثمارها في شكل قروض لأصحاب العجز مقابل أسعار فائدة وهذه الأخيرة تعتبر ربح لهذه المؤسسات.

**البنوك الالكترونية:** مؤسسات مالية تقوم على ركائز الكترونية، تقدم منتجات وخدمات للعملاء عن بعد، عن طريق شبكة الانترنت على مدار 24س/24سا.

**الخدمات البنكية الالكترونية:** خدمات يقدمها البنك لعملائه من خلال شبكات اتصال الكترونية تسمح للعملاء بالاستفادة من هذه الخدمات عن بعد دون أن يضطر للقدوم إلى البنك.

**جائحة كورونا:** كما يسمى بـ: COVID-19 مرض تنفسي فيروسي سريع العدوى، ظهر لأول مرة بجمهورية الصين في ديسمبر 2019، تتمثل الأعراض الأكثر شيوعا لهذا المرض في: الحمى، الإرهاق، السعال الجاف، ضيق التنفس، يمكن للفيروس أن ينتقل من شخص لآخر عن طريق للمس أو من خلال قطرات الرذاذ الصغيرة التي تنتشر من الأنف أو الفم عند السعال أو العطس.

# الفصل الأول:

## عموميات حول البنوك التجارية

**تمهيد:**

إن حاجة الإنسان إلى إيجاد أماكن لحفظ أمواله، دفعه إلى التفكير بإقامة مؤسسات خاصة بهذه الغاية، ومن بين هذه المؤسسات نجد البنوك التجارية التي تعرف على أنها بنوك ودائع، وظيفتها الأساسية منح القروض اللازمة لمختلف النشاطات والمشاريع الاستثمارية، حيث يعد البنك التجاري من أهم المؤسسات التي تقوم عليها التنمية الاقتصادية، وذلك من خلال ما تقوم به من أعمال وما تؤديه من وظائف وخدمات التي تؤدي إلى توفير التمويل الضروري لكل القطاعات للقيام بنشاطها على أكمل وجه.

وعليه سنتطرق في هذا الفصل إلى:

**المبحث الأول:** ماهية البنوك التجارية.

**المبحث الثاني:** الأنشطة المالية للبنوك التجارية.

## المبحث الأول: ماهية البنوك التجارية:

تعتبر البنوك التجارية أكثر المؤسسات المالية انتشاراً في معظم اقتصاديات العالم سواء كانت الدول النامية أو المتقدمة، ويمكن قياس هذه الأهمية من خلال كون هذه البنوك تستحوذ على القسم الأعظم من الودائع والموجودات المالية في الاقتصاد.

وقيامها بتعبئة المدخرات من الجمهور ووضعها تحت تصرف المشروعات والاستثمارات الداخلية والخارجية للدولة، لذلك يعتبر البنك التجاري وسيط بين المدخرين والمستثمرين وعلى هذا الأساس فإننا نسعى من خلال هذا الجزء إلى تناول النقاط التالية:

- 1 -نشأة وتعريف البنوك التجارية.
- 2 -أهمية وأهداف البنوك التجارية.
- 3 -خصائص البنوك التجارية.
- 4 -أنواع البنوك التجارية.

## المطلب الأول: مفهوم البنوك التجارية:

### أولاً: نشأة البنوك التجارية:

يرتبط ظهور البنوك التجارية تاريخياً بتطور نشاط الصيارفة والصاغة، فمنذ وقت بعيد كان الصيارفة يحتفظون بالأموال التي يودعها لديهم التجار ورجال الأعمال وكل من يرغب في الحفاظ على أمواله من الضياع أو السرقة، فيقوم الصاغة والصيارفة بوضع هذه الأموال في خزائهم مع تسليم المودع إيصالاً يتضمن مقدار وديعته، وهكذا نشأت الوظيفة التقليدية الأولى للبنوك وهي إيداع الأموال، وكان المودع إذا أراد وديعته يعطي الصائغ أو الصيرفي الإيصال يأخذ الوديعة، ومع مرور الزمن أصبح الأفراد يقبلون الإيصال فيما بينهم كوسيلة للتبادل وتبقى الأموال والذهب مكدسة في خزائن الصاغة، وقد تنبه الصاغة إلى هذه الحقيقة فصاروا يقرضون ما لديهم من أموال مقابل فائدة، وهكذا انشأت الوظيفة التقليدية الثانية للبنوك وهي الإقراض، أما توليد النقود أو تكوينها فقد نشأت عندما كان القرض يأخذ شكل إيصال يحرره الصائغ<sup>1</sup> بدلا من الذهب أو الأموال<sup>2</sup> ويعطيه للمقترض وخاصة بعدما أصبح الأفراد يتقنون بهذه الإيصالات لأنها قابلة للاستبدال بالذهب في أي وقت يشاءون كما دلّتهم على ذلك تجاربهم العديدة خلال تعاملهم مع الصاغة.

بمعنى أن هذه المؤسسات التي تحولت مع الزمن إلى بنوك تجارية أخذت تكون نقودا جديدة "نقود الودائع" وهذا يمثل تحولا كبيرا في نشاط البنوك التجارية، لأنها أصبحت قادرة على توليد نقود تضاف إلى دائرة التداول النقدي، وبهذا فإن البنوك التجارية لم تعد مؤسسات مالية ومصرفية وسيطة بين المقرضين وبين المقرضين بل هي مؤسسات مالية أيضا لها القدرة دون غيرها من المؤسسات المالية والمصرفية الأخرى على التأثير في عرض النقد من خلال إمكانياتها في توليد الائتمان المصرفي.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - مريم بيلامي، محددات الثقة في البنوك التجارية الجزائرية - دراسة على بعض المؤسسات في ولاية تلمسان، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص: التحليل المؤسساتي والتنمية، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2019، 2020، ص: 67، 66.

## ثانياً: تعريف البنوك التجارية:

ترجع كلمة (bank) إلى كلمة إيطالية الأصل وهي بانكو (banko) ومعناها مقعد أو بالمعنى الدارج تعني مصطبة، وكان يقصد بالمصطبة التي يجلس عليها الصرافون لتحويل العملة ثم تطور المعنى فيما بعد لكي يقصد بالكلمة المنضدة التي يتم فوقها عد وتبادل العملات، ثم أصبحت في النهاية تعني المكان الذي يوجد فيه تلك المنضدة وتجري فيه المتاجرة بالنقود. ويقابل كلمة بنك في اللغة العربية كلمة مصرف وجمعها مصارف وجاء في المعجم الوسيط، أن المصرفي هو مكان الصرف وبه سمي البنك مصرف، والصرف عند الفقهاء هو بيع الأثمان ببعضها ببعض، كبيع الذهب بالذهب، أو الذهب بالفضة.<sup>1</sup>

يقصد بالبنوك التجارية البنوك التي تقوم بصفة معتادة بقبول ودائع تدفع عند الطلب أو الآجال محددة وتزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي وخدمته، بما يحقق أهداف خطة التنمية وسياسة الدولة ودعم الاقتصاد القومي وتباشر عمليات تنمية الادخار والاستثمار المالي في الداخل والخارج بما في ذلك المساهمة في إنشاء المشروعات وما يتطلبه من عمليات مصرفية وتجارية ومالية وذلك وفقاً للأوضاع التي يقررها البنك المركزي.<sup>2</sup>

تعرف أيضاً على أنها تقوم بقبول الودائع وتوظيف النقود بأنواعها لمدة قصيرة لا تزيد في الغالب عن السنة، ومن أهم أعمالها خصم الأوراق التجارية والتسليف بضمان أوراق مالية أو بضائع وفتح الاعتمادات.<sup>3</sup>

كما تعرف البنوك التجارية على أنها المؤسسات الائتمانية غير المتخصصة، تقوم بحفظ النقود المودع لديها حيث تقوم بتلقي ودائع الأفراد القابلة للسحب عند الطلب أو بعد أجل قصير، وتعلم بصفة أساسية في الائتمان قصير الأجل.<sup>4</sup>

يعرفها محب خلة توفيق بأنها تلك المؤسسات المالية التي تتعامل في الديون " الودائع المصرفية" التي تكون مقبولة على نطاق واسع في سداد ديون الأفراد الآخرين، لذا فهي المؤسسات التي يتم من خلالها تبادل النقود الحاضرة بالودائع المصرفية ومبادلة الودائع المصرفية بالنقود الحاضرة. وبناء على هذا التعريف، فلا بد من أن يضطلع البنك بقبول الودائع القابلة للسحب عند الطلب، وألا ينحصر نشاطه الأساسي في مزاولة عمليات الائتمان طويلة الأجل كالبنوك المتخصصة.<sup>5</sup>

البنك التجاري هو منشأة تنصب عملياتها الرئيسية على حشد الموارد المالية والنقود الفائضة عن حاجة الجمهور ومنشآت الأعمال والدولة، لغرض توظيفها أو إقراضها لآخرين وفق أسس وتقنيات معينة. وهي

<sup>1</sup> - محمد الفاتح محمد بشير المغربي، نقود وبنوك، ط1، دار الجنان للنشر والتوزيع، الأردن، 2016، ص 74.

<sup>2</sup> - محروس حسن، إدارة المنشآت المالية: الجزء الأول " البنوك التجارية، كلية التجارة جامعة عين شمس، د ت، ص : 9، 10.

<sup>3</sup> - محمد الصيرفي، إدارة المصارف، ط1، دار الوفاء لدينا الطباعة والنشر، مصر، 2008، ص 25.

<sup>4</sup> - بيتور جمعة، يعقوب آمال، دور البنوك التجارية في تمويل النشاط الاقتصادي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص مالية وبنوك، جامعة العقيد أحمد دراية أدرار، الجزائر 2016، 2017، ص 7.

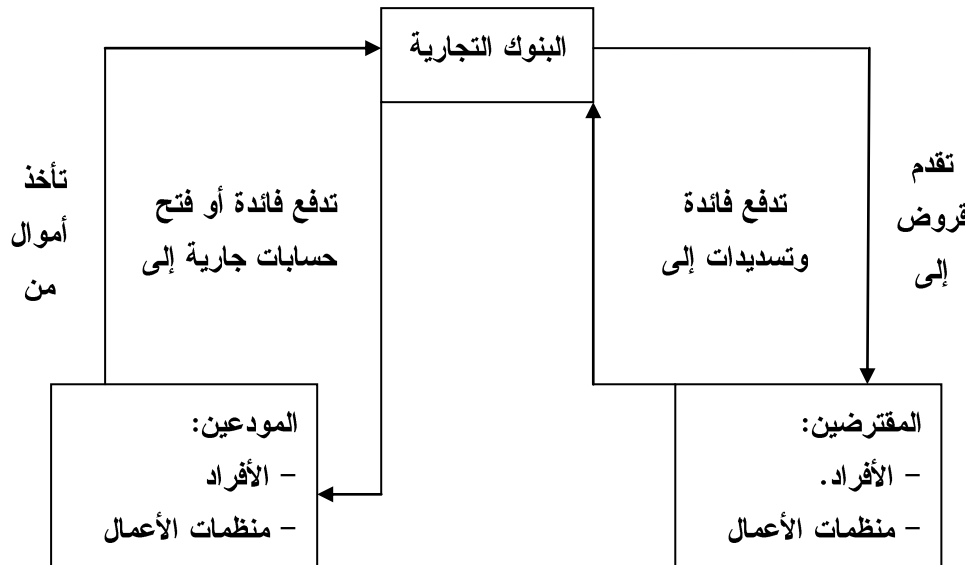
<sup>5</sup> - محب خلة توفيق، الاقتصاد النقدي والمصرفي، دراسة تحليلية للمؤسسات والنظريات، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2011، ص 204.

تسمى أحيانا ببنوك الودائع، وقد أطلق البعض عليها المؤسسات التي تقترض لتقرض، وهذا القول يركز على الوظيفيتين الأساسيتين للبنوك التجارية وهما قبول الودائع وتسليف الأموال، وتختص هذه البنوك في تقديم الائتمان قصير الأجل، وذلك بسبب كون معظم ودائعها أو نسبة كبيرة منها ودائع تحت الطلب، لذلك لا تستطيع البنوك التجارية أن تسرف في توظيف الأموال في الاستثمارات طويلة الأجل.<sup>1</sup>

من خلال ما سبق يمكن القول بأن البنك التجاري هو منشأة تدخل ضمن الجهاز المصرفي لأي بلد تحتل المرتبة الثانية بعد البنك المركزي، مهمتها الرئيسية هي المتاجرة في النقود حيث أنها تقبل الودائع من أصحاب الفوائد المالية وتمنحها في شكل قروض لأصحاب العجز المالي، هدفها الأساسي هو تحقيق الربح من الفرق ما بين الفائدة الدائنة والفائدة المدينة.

ويمكن تلخيص الوساطة المالية من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (01): الوساطة المالية للبنك التجاري:



المصدر: محمد الصيرفي، إدارة المصارف، ط1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، مصر، 2008، ص 8.

التعليق على الشكل:

يوضح الشكل رقم (01) دور الوساطة المالية للبنوك التجارية، حيث ان البنوك التجارية تسعى الى انشاء علاقة بين كل من عارضي رؤوس الاموال وبين طالبي هذه الاموال، وذلك من خلال قيامها بتلقي الودائع من المودعين والافراد ومنظمات الاعمال من اصحاب الفوائض المالية مقابل فائدة، وقيامها بفتح حسابات جارية وفي المقابل تمنح هذه الاموال في شكل قروض لمن هو في حاجة لها مقابل سعر فائدة دائن وتسديدات.

<sup>1</sup> - بيتور جمعة، يعقوب آمال، مرجع سبق ذكره، ص: 7، 8.

## المطلب الثاني: أهمية وأهداف البنوك التجارية:

سنوضح أهمية وأهداف البنوك التجارية من خلال النقاط التالية:

### أولاً: أهمية البنوك التجارية:

تظهر أهمية البنوك التجارية من خلال الدور الذي تؤديه في الربط ما بين أصحاب العجز وأصحاب الفوائض المالية، ومن خلال حسن التسيير للموارد التي تتلقاها، ومنه:<sup>1</sup>

1 - بدون هذه الوساطة يتعين على صاحب المال أن يجد المستثمر المطلوب والعكس، بالشروط والمدة الملائمة للطرفين؛

2 - بدون مصارف تكون المخاطرة أكبر لاقتصار المشاركة على مشروع واحد؛

3 - نظراً لتنوع استثمارات المصارف فإنها توزع المخاطر، مما يجعل في الإمكان الدخول في مشاريع ذات مخاطر عالية؛

4 - يمكن للمصارف نظراً لكبر حجم الأرصدة أن تدخل في مشاريع طويلة الأجل؛

5 - إن وساطة البنوك تزيد سيولة الاقتصاد بتقديم أصول قريبة من النقود تدر عائداً مما يقلل الطلب على النقود؛

6 - تقديم أصول مالية متنوعة المخاطر مختلفة وعائد مختلف وشروط مختلفة للمستثمرين فإنها تستوعب جميع الرغبات وتستجيب لها؛

7 - تشجيع الأسواق الأولية التي تستثمر وتصدر الأصول المالية التي يحجم عنها الأفراد خوفاً من المخاطر.

### ثانياً: أهداف البنوك التجارية:

تتميز البنوك التجارية بأهداف تميزها عن غيرها من المؤسسات الأخرى والتي تستمدّها أساساً من خلال ما تقوم به من أنشطة أساسية المتمثلة في قبول الودائع وتقديم القروض، وتتمثل هذه الأهداف في:<sup>2</sup>

1. **الربحية:** يسعى البنك التجاري كأى من المؤسسات الأخرى إلى تحقيق أكبر ربح ممكن لإرضاء

المساهمين وهو ناتج عن الفرق بين الإيرادات الإجمالية والنفقات الكلية للبنك، وتحقق إيرادات البنك نتيجة لعمليات الإقراض والاستثمار التي يقوم بها نظير خدماته المختلفة، لهذا وحتى يتمكن البنك من تحقيق الربحية لا بد من تقليل نفقاته إلى أدنى حد ممكن لتحقيق أكبر إيراد ممكن.

2. **تحقيق الأمان:** يتسم رأس مال البنك التجاري بالصغر وهذا يعني صغر حافة الأمان بالنسبة للمودعين الذين يعتمد البنك على أموالهم كمصدر للاستثمار، فالبنك لا يستطيع أن يستوعب خسائر تزيد عن

<sup>1</sup> - محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص: 13، 14.

<sup>2</sup> - سمحي أحلام، جناحي نجا، وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية واقع وتحديات - دراسة ميدانية لحالة بنكي BEA و BADR، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاديات التمويل والبنوك، جامعة محمد بوضياف المسيلية، الجزائر، 2016، 2017، ص 13.

قيمة رأس المال فإذا زادت الخسائر عن ذلك فقد تلتهم جزء من أموال المودعين وبالتالي إعلان الإفلاس البنك.

3. توفير السيولة: بحيث ينبغي أن يكون البنك مستعداً للوفاء بالودائع التي تستحق عند الطلب في أي لحظة وتلبية احتياجات المقترضين في الوقت المناسب، وإذا لم تتوفر السيولة فهذا يؤثر على سمعة البنك أو الإفلاس.

تفرض السمات المشار إليها أعلاه ثلاثة أهداف تهندي بها إدارة البنك التجاري وتتمثل في: الهدف الأول: في تحقيق أقصى ربحية من خلال زيادة الإيرادات طالما أن الجانب الأكبر من التكلفة هو من النوع الثابت، وأن أي انخفاض في الإيرادات كفيل بأن يصحبه انخفاض أكبر في الربح؛ الهدف الثاني: فيمتثل في تجنب التعرض لنقص شديد في السيولة لما لذلك من تأثير كبير على ثقة المودعين فيه؛

الهدف الثالث: في تحقيق أكبر قدر ممكن من الأمان للمودعين (SAFETY) على أساس رأس مال صغير، ولا يكفي لتحقيق الحماية المنشودة لهم.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - سامر جلدة، البنوك التجارية والتسويق المصرفي، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 21.

### المطلب الثالث: خصائص البنوك التجارية:

يتميز نشاط البنوك التجارية بمجموعة من الخصائص، نذكر منها مايلي:<sup>1</sup>

- 1 - تعتمد البنوك التجارية في مزاوله نشاطها على ما يودعه لديها العملاء من أموال، وليس على مواردها الذاتية، كرأس المال أو غيره، كما هو الحال في بقية الوحدات الاقتصادية العاملة في مجالات الإنتاج السلعي أو تقديم الخدمات؛
- 2 - أساس عمل البنك التجاري هو المتاجرة بالنقود، حيث أنها تقبل الودائع من الناس لديها بفائدة معينة، ثم تعيد استثمارها على شكل قروض وتسهيلات للغير بفائدة أعلى من الأولى، وبذلك فهي تحقق منفعة أو إيراد من الفرق بين الفائدتين؛
- 3 - يتم تقسيم العمليات المصرفية في العادة إلى نوعين، هما:
  - أ - التسهيلات المصرفية: وهي التي يترتب على البنك بموجبها التزامات، كالتزام البنك بتقديم قروض أو سلف أو ضمان لعملائه، ومن الأمثلة: خصم الأوراق التجارية، السحب على المكشوف، " الحسابات الجارية المدنية" الاعتمادات المستندية، إصدار خطابات الضمان.
  - ب - الخدمات المصرفية: لا يترتب على البنك بموجبها التزاما معيناً وهي خدمات يقدمها البنك مقابل أجر أو فائدة يتقاضاها، أو يقبل ودائع من المدخرين من الأمثلة: حسابات الودائع الجارية، الحسابات الجارية الدائنة، الحوالات المصرفية، تحصيل الأوراق التجارية نيابة عن العملاء.
4. يقوم البنك المركزي بالإشراف والرقابة على البنك التجاري من خلال البيانات والقوائم المالية التي يستطيع البنك المركزي من خلالها مزاوله نشاطه في الإشراف والرقابة والتوجيه.

### المطلب الرابع: أنواع البنوك التجارية:

تنقسم البنوك التجارية إلى عدة أنواع بناء على الجهة التي ينظر إليها مقارنة مع البنوك الأخرى، وذلك على النحو التالي:

1. من حيث نشاطها ومدى تغطيتها للمناطق الجغرافية:
  - أ - البنوك التجارية العامة: ويقصد بها تلك البنوك التي يقع مركزها الرئيس في العاصمة أو إحدى المدن الكبرى وتباشر نشاطها من خلال فروع ومكاتب على مستوى الدولة أو خارجها، وتقوم هذه البنوك بكافة الأعمال التقليدية للبنوك التجارية وتمنح الائتمان قصير ومتوسط الأجل كذلك فهي تباشر كافة مجالات الصرف الأجنبي وتمويل التجارة الخارجية.
  - ب - البنوك التجارية المحلية: ويقصد بها تلك البنوك التي يقتصر نشاطها على منطقة جغرافية محددة نسبية مثل محافظة معينة أو إقليم محدد.

<sup>1</sup> - إسماعيل إبراهيم عبد الباقي، إدارة البنوك التجارية، ط1، دار عنيداء للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص 17.

ويقع المركز الرئيسي للبنك والفروع في هذه المنطقة المحددة وتتميز هذه البنوك بصغر الحجم، كذلك فهي ترتبط بالبيئة المحيطة بها وينعكس ذلك على مجموعة الخدمات المصرفية التي تقوم بتقديمها.<sup>1</sup>

2. من حيث حجم النشاط:

أ - بنوك الجملة: ويقصد بها تلك البنوك التي تتعامل مع كبار العملاء والمنشآت الكبرى.

ب - بنوك التجزئة: وهي عكس النوع السابق حيث تتعامل مع صغار العملاء والمنشآت الصغرى، لكنها تسعى لاجتذاب أكبر عدد منهم، وتتميز هذه البنوك بما تتميز به متاجر التجزئة، فهي منتشرة جغرافياً وتتعامل بأصغر الوحدات المالية قيمة من خلالها خلق المنافع الزمانية والمكانية ومنفعة التملك والتعامل للأفراد، وبذلك فإن التجزئة تسعى إلى توزيع خدمات البنك من خلال المستهلك النهائي.<sup>2</sup>

3. من حيث عدد الفروع:

أ - البنوك التجارية ذات الفرع: تتم العمليات المصرفية من خلال فروع في مكان واحد أو أكثر من مكان وبذلك تتم الرقابة على هذه الفروع من خلال المركز الرئيسي للبنك، حيث تقوم الفروع بكافة الأعمال التقليدية للبنوك التجارية وتقديم الائتمان قصير الأجل ومتوسط الأجل، كما تتعامل في مجالات الصرف الأجنبي وغيرها من العمليات المصرفية.

ب - البنوك التجارية ذات الوحدة الواحدة: تتم الخدمات المصرفية في مثل هذه البنوك من خلال بنك موجود في مكان واحد، ويعتبر هذا النوع شائعاً في الولايات المتحدة الأمريكية بسبب العرف والقانون، والقدرة على مقابلة حاجات العملاء.<sup>3</sup>

ج - بنوك السلاسل: وهي عبارة عن سلسلة من البنوك نشأت نتيجة لنمو حجم البنوك التجارية وزيادة حجم نشاطها واتساع نطاق أعمالها وتتكون السلسلة من عدة فروع منفصلة عن بعضها إدارياً ولكن يشرف عليها مركز رئيسي واحد يقوم برسم السياسات العامة التي تلتزم مختلف وحدات السلسلة بها، كذلك فهو ينسق بين الوحدات وبعضها ولا يوجد هذا النوع من البنوك إلا في الولايات المتحدة الأمريكية.

د - بنوك المجموعات: هي تأخذ شكل شركة قابضة تدير مجموعة من الشركات التابعة التي تعمل في النشاط المصرفي، حيث تقوم الشركة القابضة بالإشراف على الشركات التابعة وتضع لها السياسات العامة بينما تترك لها تنفيذ هذه السياسات بشكل لا مركزي، وتأخذ هذه البنوك طابعاً احتكاريًا، ولقد انتشرت هذه البنوك في أوروبا الغربية والولايات المتحدة الأمريكية.

<sup>1</sup> - رشيد بن رمضان، محمد قلبي، التحليل المالي في البنوك التجارية دراسة حالة بنك cpa، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي ومالي، الملحق الجامعية مغنية، الجزائر، 2015، 2016، ص 11.

<sup>2</sup> - إسماعيل إبراهيم عبد الباقي، مرجع سبق ذكره، ص 74.

<sup>3</sup> - محمود حسين الوادي، حسين محمد سمحان وآخرون، النقود والمصارف، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2010، ص

هـ - البنوك المحلية: وهي بنوك تغطي منطقة جغرافية محددة كمدينة أو محافظة أو ولاية، وتخضع هذه البنوك للقوانين الخاصة بالمنطقة التي تعمل بها، كذلك فهي تتفاعل مع البيئة التي توجد بها وتعمل على تقديم الخدمات المصرفية التي تناسبها<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> - إسماعيل إبراهيم عبد الباقي، مرجع سبق ذكره، ص 76.

## المبحث الثاني: الأنشطة المالية التي تقوم بها البنوك التجارية

يسعى البنك التجاري إلى ممارسة العديد من الوظائف وتقديم توليفة متنوعة ومختلفة من الخدمات تحقق مستويات متزايدة من الأرباح وجودة عالية لبلوغ مراكز استراتيجية وتنافسية تتناسب وتتماشى وتطلعات العملاء الحاليين والمستقبليين.

### المطلب الأول: وظائف البنوك التجارية:

تنقسم وظائف البنك التجاري إلى وظائف تقليدية ووظائف حديثة، وهي:

#### أولاً: الوظائف التقليدية

1. قبول الودائع بمختلف أنواعها، وتتألف الودائع من الأنواع التالية:<sup>1</sup>
  - أ - الودائع تحت الطلب أو الودائع الجارية: تتميز الودائع تحت الطلب بخصائص تميزها عن غيرها من الودائع وكما يدل عليها اسمها، فهذه الودائع هي دائماً تحت تصرف أصحابها، يمكنهم اللجوء إلى سحبها كلياً أو جزئياً متى شاءوا ودون إشعار مسبق، فالوديعة وإن كانت بحوزة البنك فهي تحت التصرف المطلق لصاحبها ولا يحق للبنك أن يفرض قيوداً أو شروطاً أمام صاحبها أثناء السحب، ولا يجوز له أن يتحجج بأي حجة كانت من شأنها أن تشكل عراقيل أمام المودعين في استعمال هذه الودائع.<sup>2</sup>
  - ب - ودائع التوفير: تحمل ودائع التوفير سعر فائدة وهي غير محددة بتاريخ معين، ويتم السحب عليها أو الإضافة إلى هذه الودائع حسب رغبة المودع، وتعتبر ودائع التوفير، أقل كلفة، ويحمل صاحب الوديعة دفتر توفير يبين فيه المبلغ المودع، والسحوبات والفائدة المستحقة والرصيد المتبقي.<sup>3</sup>
  - ج - الودائع الآجلة: تعتبر الودائع الآجلة بالإضافة إلى حسابات الادخار والتوفير أحد المصادر الأساسية للأموال التي يقوم البنك بتحويلها إلى أموال قابلة للإقراض (loanabbelfundes)، أو التي يقوم البنك بتحويلها إلى استخدامات تظهر في جانب الأصول ويقوم عميل البنك المودع بإيداع أمواله في وديعة آجلة لفترة معينة مقابل الحصول على فائدة معينة في نهاية فترة التعاقد

<sup>1</sup> - أنس البكري، وليد صافي، النقود والبنوك، ط1، دار المستقبل، عمان 2010، ص 112.

<sup>2</sup> - الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ط7، ديوان المطبوعات الجامعية، 2011 ص 26.

<sup>3</sup> - هيل عجمي جميل الجنابي، رمزي ياسين بسع أرسلان، النقود والمصارف والنظرية النقدية، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 126.

حسب الاتفاق مع البنك ويحق للعميل سحب الوديعة في نهاية فترة التعاقد المتفق عليها، أو عند الطلب لمدة كافية حسب ما ينص في التعاقد مع البنك.<sup>1</sup>

2. القيام بعمليات الإقراض ومنح الائتمان.

وذلك لأغراض الإنتاج أو الاستثمار وتمويل المشروعات أو الأغراض الاستهلاكية سواء بضمان أو بدون ضمان بالاعتماد على الضمان الشخصي وسمعة العميل ودراسات الجدوى الاقتصادية المقدمة، ويغلب على الإقراض والقروض في البنوك التجارية القروض قصيرة الأجل والتي لا تتعدى آجالها السنة إلا أن هناك نسبة من القروض في تلك البنوك تكون متوسطة وطويلة الأجل.<sup>2</sup>

### ثانياً: الوظائف الحديثة:

تتمثل الوظائف الحديثة للبنوك التجارية في<sup>3</sup>:

- 1 - تقديم خدمات استشارية للعملاء فيما يتعلق بأعمالهم ومشاريعهم التنموية لنيل ثقتهم بالمصرف ؛
- 2 - المساهمة في دعم وتمويل المشاريع التنموية التي تخدم المجتمع بالدرجة الأولى ؛ المساهمة في تمويل ودعم المشاريع السكنية ؛
- 3 - تحصيل الأوراق التجارية لصالح العملاء ؛
- 4 - شراء وبيع الأوراق المالية وحفظها لصالح العملاء ؛
- 5 - إصدار خطابات الضمان ؛
- 6 - تحويل العملة للخارج ؛
- 7 - إصدار الشيكات السياحية ؛
- 8 - فتح الاعتمادات التنديية ؛
- 9 - تأجير الخزائن والحديدية للعملاء ؛
- 10 خدمات البطاقة الائتمانية ؛
- 11 خدمات الكمبيوتر الحديثة ؛
- 12 شراء وبيع العملات الأجنبية والعربية ؛
- 13 شراء وبيع الشيكات الأجنبية ؛
- 14 إدارة الأعمال وممتلكات العملاء ؛
- 15 البنك الآلي (AUTOBANK) .

<sup>1</sup> - أسامة عبد الخالق الأنصاري، إدارة البنوك التجارية والبنوك الإسلامية، كلية التجارة، جامعة القاهرة، مصر، 1994، ص: 196، 197.

<sup>2</sup> - مريم بيلامي، مرجع سبق ذكره ص 75.

<sup>3</sup> - رشاد العطار، رياض الحلبي، النقود والبنوك، ط1، دار الصفاء، عمان، 2010، ص: 72، 73.

## المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للبنك التجاري:

نظرًا للنشاط المهم والمتنوع والمتعدد الذي تقوم به البنوك التجارية يتطلب ذلك وضع هيكل تنظيمي لتوضيح مختلف المسؤوليات، المستويات وجهات الاتصال الرسمي وغير الرسم ي بين الوحدات والأقسام المختلفة في البنك وتجدر الإشارة إلى أن وضع هيكل للبنك يتوقف على مجموع من العوامل نذكر منها:<sup>1</sup>

- 1 - طبيعة السوق التي يخدمها البنك التجاري: "الاحتياجات المالية للمجتمع" ؛
- 2 - حجم السوق الذي يخدمها البنك: يسعى البنك لتحقيق النجاح المنشود باجتذاب الموارد والعمل على توظيفها بشكل ربح عن طريق التوسع في حجم أصوله وقروضه؛
- 3 - التشريعات المصرفية: يضع البنك المركزي قواعد تحكم مدى إمكانية البنك التجاري على فتح الوحدات المصرفية ؛
- 4 - التشريعات والنظم الخاصة بالدولة .

### 1- هيكل التنظيم الداخلي في البنوك التجارية:

تهتم البنوك بوجود هيكل تنظيمي سليم لتحديد خطوط السلطة والمسؤولية والعلاقات المتداخلة بين الإدارات المختلفة داخل البنك، من أهم الأقسام الإدارية لتنظيم العمل الداخلي بالبنك ما يلي:<sup>2</sup>

- أ - قسم الحسابات العامة ؛
- ب - قسم المراجعة ؛
- ج - قسم العلاقات العامة والمراسلات ؛
- د - قسم شؤون الأفراد ؛
- هـ - قسم الشؤون القانونية والقضائية ؛
- و - قسم الاستعلامات ؛
- ز - قسم البحوث المالية والاقتصادية ؛
- ح - قسم التخطيط والمتابعة ؛
- ط - قسم التسويق المصرفي ؛
- ي - قسم التفتيش ؛
- ك - قسم الفروع الخارجية.

<sup>1</sup> - إسماعيل إبراهيم عبد الباقي، مرجع سبق ذكره، ص: 21، 22.

<sup>2</sup> - محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص 149.

## 2- الأقسام الفنية في البنوك التجارية:

تقوم هذه الأقسام بالاتصال المباشر بالعملاء لأداء الخدمات المصرفية لهم، كما تقوم بتنفيذ العمليات التي يتكون من مجموعها نشاط البنك التجاري، ومن أهم هذه الأقسام ما يلي:

- أ - قسم الخزينة ؛
- ب - قسم مراكز العملاء ؛
- ج - قسم الحسابات الجارية ؛
- د - قسم حسابات الودائع ؛
- هـ - قسم حسابات صندوق التوفير؛
- و - قسم الأوراق التجارية ؛
- ز - قسم الأوراق المالية ؛
- ح - قسم خطابات الضمان ؛
- ط - قسم الاعتمادات المستندية ؛
- ي - قسم التسليف بضمان الودائع ؛
- ك - قسم مقاصة البنوك<sup>1</sup>.

## المطلب الثالث: ميزانية البنك التجاري:

على اعتبار البنك التجاري من المؤسسات النقدية التي تقوم على أساس تلقي الودائع من الجمهور ومنحها في شكل قروض لمن يحتاجها، يجب على البنك الموافقة ما بين موارده واستخداماته من أجل تحقيق التوازن.

تعرف موارد البنوك بأنها الخصوم أو المطلوبات على البنك وهي تمثل التزامات عليه أي قروض على البنك.

استخدام الموارد أو الأصول. ويمثل استخدام الموارد جانب الأصول أو الموجودات، وبمعنى آخره فإنها تمثل مجالات توظيف الموارد في القروض والاستثمارات المتخصصة. ومن الملاحظ أن كل من الموارد والاستخدامات تشكل ما يسمى بميزانية البنك التي تعبر عن المركز المالي للبنك.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص 150.

<sup>2</sup> - محمد أحمد الأفندي، النقود والبنوك، ط1، دار الكتاب الجامعي، صنعاء، 2010، ص 120.

## أولاً: موارد البنك التجاري

تتمثل موارد البنك التجاري فيما يلي:<sup>1</sup>

### 1 -الموارد الذاتية (الداخلية):

أ - رأس المال: يتكون من الأموال التي دفعها أصحاب البنك التجاري لتكوين رأس المال الاسمي للبنك التجاري، ويمثل إلا نسبة ضئيلة من إجمالي الخصوم وأنه بمثابة حساب مدين للمؤسسين، ومع ذلك فهو يعتبر مؤشراً لمثابة المركز المالي للمصرف، وعادة تفرض من التشريعات المصرفية حدوداً دنيا على رأس المال ولا يتمتع مع زيادته بعد التأسيس، ولكنها تحول دون سحبه إلا في حالة إشهار الإفلاس أو مواجهة خسارة ما لتلبية غرض استثمار معين.

ب +احتياطات: وهي عبارة عن ذلك الجزء المقطع من أرباح البنك خلال سنوات عمله وتنقسم إلى قسمين:

ج - الاحتياطي القانوني: وهو عبارة عما يلزم به البنوك التجارية باحتجازه كنسبة معينة من الأرباح السنوية لتكوينه.

د +احتياطي الخاص: ويحدده مجلس إدارة البنك وهو نسبة الأرباح السنوية، ويحتفظ به لتدعيم المركز المالي أو لمواجهة خسارة غير متوقعة، ويعتبر هذا الاحتياطي اختياري،

### 2 -الموارد غير الذاتية (الخارجية):

تتمثل الموارد الخارجية فيما يلي:

أ -شيكات وحوالات واعتمادات دورية: وهي عبارة عن ذمم والتزامات على البنك يكون ملزماً بتسديدها عند تاريخ الاستحقاق.

ب - مستحق للبنوك: ويمثل التزامات البنك التجاري لبنوك أخرى محلية كانت أو أجنبية حيث تنشأ هذه الالتزامات عند نقص السيولة

ج - الودائع: ويمثل هذا القسم من الحسابات أكبر مبلغ من خصوم البنك، ويتكون من المبالغ يودعها العملاء في الحسابات الجارية، وحسابات الودائع التي يحصل منها البنك على فوائد وحسابات توفير.

<sup>1</sup>- بيتر جمعة، يعقوب أمال، مرجع سبق ذكره، ص: 18، 19.

### ثانيًا: استخدامات البنوك التجارية:

تتمثل استخدامات البنوك التجارية فيما يلي:

1. الأرصدة النقدية الحاضرة: وتمثلها النقود الحاضرة التي يحتفظ بها البنك في خزائنه، والتي تتخذ أساسا شكل الأوراق النقدية القانونية والنقود المساعدة، وما يكون في حيازته من عملات أجنبية، وهي تمثل خط الدفاع الأول لمواجهة طلبات السحب الفورية لعملاء البنك.
2. الحوالات المخصصة: وتعني كل ورقة قابلة للخصم لدى البنك التجاري وهي نوعان:  
أ - أذونات الخزينة: وهي عبارة عن دين قصير الأجل تصدره الدولة، وذلك لتغطية نفقاتها لعدم التوافق الزمني بين الإيرادات بميزانية الدولة.  
وتقوم البنوك التجارية بشرائها للاحتفاظ بها حتى يحين موعد استردادها وهذا بعد فترة قصيرة لا تتجاوز 3 أشهر.
- ب - الأوراق التجارية: وتشمل الكمبيالة والسند الأذني تقبل البنوك بخصمها للعملاء وغالبا تكون هذه الأوراق مستحقة داخل الدولة، ولكنها قد تكون مستحقة الدفع في الخارج في بضع الأحيان، ويتوقف حجم التوظيف على سياسة كل بنك والموقف المنتظر لأصحاب الودائع والتقلبات التي يتعرض لها أصحاب القروض.

### خلاصة الفصل الأول:

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل تبين لنا أن البنوك التجارية تختلف من حيث الأنواع، وذلك طبقاً للزاوية التي ينظر منها إليها. وهي عصب الاقتصاد الوطني لأي دولة من خلال مختلف الوظائف المخولة لها والتي تختلف باختلاف النشاط الذي تمارسه هذه البنوك. ويمكننا القول أن دور البنوك التجارية هو الوساطة المالية، التي تقوم بصفة معتادة بقبول الودائع تحت الطب أو الودائع لأجل محدودة، وتزاول عمليات التمويل الخارجي والداخلي، وتباشر عمليات تنمية الإيداع والاستثمار المالي في الداخل والخارج.

الفصل الثاني:  
مفاهيم أساسية حول  
الخدمات المصرفية  
الإلكترونية

**تمهيد:**

تعتبر الخدمات البنكية الالكترونية الركيزة الأساسية في نشاط البنوك، واحد الاتجاهات الحديثة والمهمة التي شهدت توسعا كبيرا في السنوات الأخيرة في مختلف الدول، باعتبارها العامل الأساسي في تطور نشاط البنوك، إذ أنها تلعب دورا هاما في تعزيز قدراته التنافسية، مستعملة البنوك في ذلك قنوات لتوزيع الخدمات المصرفية كخدمات الصراف الآلي والعمليات المصرفية المنزلية وغيرها، ولإلمام أكثر بمختلف جوانب الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة من طرف البنوك الالكترونية نتطرق في هذا الفصل إلى:

**المبحث الأول:** مدخل إلى البنوك الالكترونية.

**المبحث الثاني:** ماهية الخدمات البنكية الالكترونية.

## المبحث الأول: مدخل إلى البنوك الإلكترونية

شهد الميدان المصرفي توسعا كبيرا في استخدام تكنولوجيا المعلومات وشبكة الاتصالات في النشاط المصرفي، ما أدى إلى ظهور البنوك الإلكترونية وانتشارها، تعد هذه البنوك اتجاها حديثا ومغايرا للبنوك التقليدية، لما تحققه من مزايا عديدة في إطار الخدمات البنكية التي تقدمها.

### المطلب الأول: مفهوم البنوك الإلكترونية.

#### أولا: نشأة وتطور البنوك الإلكترونية:

في البداية تم إنشاء شبكة الانترنت 1969/06/02 التي أنشأتها الحكومة الأمريكية ابان الحرب العالمية الباردة خوفا من أي تدمير لأي مركز من مراكز الاتصال الحاسبي من ضربة صاروخية سوفيتية، وفي أوائل السبعينات 1972 عقد المؤتمر الدولي الأول لاتصالات الحاسوب ، و ظهرت خدمة البريد الإلكتروني ثم انضمت كل بريطانيا والنرويج إلى عمل الشبكة لتصبح شبكة دولية بدلا من كونها شبكة أمريكية.

وبعد ذلك انتشرت في كثير من الدول إلى أن تبلورت هذه الظاهرة في بداية الثمانينات لكي تصبح في كثير من المواقع وسيطا تجاريا فاعلا.

وتعود نشأة الصيرفة الإلكترونية الى بداية الثمانينات تزامنا مع ظهر النقد الإلكتروني، أما استخدام البطاقات فقد كان مع بداية القرن الماضي في فرنسا على شكل بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي، وبطاقات معدنية تستعمل على مستوى البريد في الولايات المتحدة الأمريكية، وفي عام 1958، أصدرت (American express) أول بطاقة بلاستيكية لتنتشر على نطاق واسع ثم قامت بعدها ثمانية بنوك بإصدار بطاقة (bank americard) عام 1968 لتتحول إلى شبكة (visa) العالمية، كما تم اصدار البطاقة الزرقا (carte blue) من طرف ستة بنوك فرنسية في نفس العام، وفي عام 1986 قامت اتصالات فرنسا (France telecom) بتزويد الهواتف العمومية بأجهزة قارئة للبطاقات الذاكرة (cartememoire) لتصبح عام 1992 كل البطاقات المصرفية بطاقات برغوثية (carte a puce) تحمل بيانات شخصية لحاملها<sup>1</sup>

وخلال منتصف التسعينات ظهر أول مصرف إلكتروني في الولايات المتحدة الأمريكية يميز بين نوعين من المصارف كلاهما يستخدم تقنية الصيرفة الإلكترونية:<sup>2</sup>

- المصارف الافتراضية " بنوك الانترنت ": تحقق أرباحا تصل إلى ستة أضعاف البنك العادي.

<sup>1</sup> - مصطفى يوسف كافي، النقود والبنوك الإلكترونية في ظل التقنيات الحديثة، دار مؤسسة رسلان للطباعة، والنشر والتوزيع، سوريا، 2011، ص: 114، 115.

<sup>2</sup> - جريدة العياطي، محمد بن عزة، تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية، تحليل احصائي حديث لواقع وآفاق تطور الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، ص: 2، 3.

- المصارف الأرضية: ونقصد بها المصارف التي تقدم الخدمات، التقليدية وخدمات الصيرفة الإلكترونية.

وكان سبب انتشار المصارف الإلكترونية إلى عنصرين أساسيين:

- أهمية ودور الوساطة بفعل تزايد حركية التدفقات النقدية والمالية في مجال التجارة؛
- تطور المنظمة الإعلامية للاتصال التكنولوجي.

### ثانياً: تعريف البنوك الإلكترونية

وردت للبنوك الإلكترونية عدة تعريف منها:

البنك الإلكتروني يشير إلى النظام الذي يتيح للزبون الوصول إلى حساباته أو أية معلومات يريدّها والحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية من خلال شبكة معلومات يربط بها جهاز الحاسوب الخاص به أو أية وسيلة أخرى.<sup>1</sup>

يعرف فاضل محمد إبراهيم المحمودي البنوك الإلكترونية على أنها: تلك البنوك أو المؤسسات المالية التي تقوم على الركائز الإلكترونية وتوظيف كافة التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات لتقديم كافة الخدمات المصرفية بأمان مطلق.<sup>2</sup>

كما يعرف ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير عبد اللات البنوك الإلكترونية على أنها البنوك التي تقدم خدماتها إلكترونياً عن بعد عن طريق شبكة معلومات البنك الداخلية.<sup>3</sup>

البنك الإلكتروني هو مؤسسة مالية شبكية تؤدي خدماتها باستخدام الأساليب الإلكترونية والتي تعد الانترنت من أهم أشكالها، فهو يتمثل في تلك الوحدات الطرفية التي تقوم بتقديم الخدمات المصرفية من خلال استخدام الحاسبات الآلية، حيث تعد هذه الوحدات " مادامت تبعد جغرافياً عن مبنى البنك" بمثابة منافذ أو فروع له<sup>4</sup>

مما سبق يمكن تعريف المصارف الإلكترونية على أنها تلك المصارف التي تقدم خدمات بشكل إلكتروني من دفع وسحب وتحويل، وذلك باستخدام الأساليب التقنية الحديثة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات لتقديم خدمات مصرفية بسرعة وفعالية وفي أي وقت وفي أي مكان.

<sup>1</sup> - فضل محمد إبراهيم المحمودي، التسويق المصرفي، ط1، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء، 2014، ص: 327، 328.

<sup>2</sup> - ناظم محمد نور الشمري، عبد الفتاح زهير عبد اللات، الصيرفة الإلكترونية الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 28.

<sup>3</sup> - محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص 67.

<sup>4</sup> - عابد شريط، فتيحة بلجيلالي، واقع التسويق المصرفي ضمن حقول البنوك الإلكترونية، الملتقى العلمي الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاسيته على الاقتصادات الدولية، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر، ص 6.

### المطلب الثاني: خصائص البنوك الإلكترونية

تمتاز البنوك الإلكترونية بمميزات عن البنوك التقليدية ويمكن الوقوف على خصائص أو ميزات أساسية وهي:<sup>1</sup>

- أ - اختفاء الوثائق الورقية للمعاملات حيث أن كافة الإجراءات والمراسلات بين طرفي الخدمة المصرفية تتم إلكترونياً دون استخدام أي أوراق؛
- ب - فتح المجال أمام البنوك صغيرة الحجم لتوسيع نشاطها عالمياً باستخدام شبكة الانترنت، دون الحاجة إلى التفرع خارجياً، وزيادة الاستثمار والموارد البشرية وغيرها؛
- ج - القدرة على إدارة العمليات المصرفية للبنوك عبر شبكة الانترنت بكفاءة من أي موقع جغرافي ، بالتالي يستطيع البنك أن يختار أفضل الأماكن على مستوى العالم، من حيث النظم الاقتصادية المشجعة أو الأوضاع السياسية المستقرة، أو المعاملة الضريبية الأفضل ليمارس أعماله في بيئة مناسبة وينشرها في جميع أنحاء العالم؛
- د - عدم إمكانية تحديد الهوية، حيث لا يرى طرفا التعاملات الإلكترونية كل منهما الآخر وهو ما تعالجه التكنولوجيا بالعديد من وسائل التأمين للتعرف على الهوية إلكترونياً؛
- هـ - إمكان تسليم بعض المنتجات إلكترونياً: مثل المنتجات الرقمية ككشوف الحساب والرصيد وغيرها؛
- و - سرعة تغيير القواعد الحاكمة، وذلك لمواكبة التطور السريع في مجال المعاملات الإلكترونية مما يحتاج إلى سرعة في صياغة التشريعات اللازمة لمواكبة هذا التطور السريع.

<sup>1</sup> - ناظم محمد نوري الشمري عبد الفتاح زهير العبد اللات، مرجع سبق ذكره، ص: 34، 35.

### المطلب الثالث: أهمية ومزايا البنوك الإلكترونية:

تحتل البنوك الإلكترونية أهمية كبيرة في العصر الحالي، راجع إلى انفرادها بتقديم خدمات متميزة عن غيرها من البنوك التقليدية تلبية لاحتياجات العميل.

#### أولاً: أهمية البنوك الإلكترونية:

إن البنوك غير الإلكترونية، تقدم جزءاً من الحلول لمشكلات الزبون لكنها لا تقدم حلولاً شاملة أو تقدم حلولاً جزئية بكلفة عالية، فإذا علمنا أن التنافس على أشده في سوق العمل المصرفي، وعنوانه الخدمة الشاملة والأسرع بالكلفة الأقل، فإن البنوك الإلكترونية فرصة لتحقيق معدلات أفضل للمنافسة والبقاء في السوق، وببساطة فإن الظن أن البنك الإلكتروني مجرد إدارة لعمليات مصرفية وحسابات مالية ظن خاطئ، لأن التقنية تتيح للزبون بذاته أن يدير مثل الأعمال.

إن وجود البنك الإلكتروني مرهون بقدرته على التحول إلى موقع للمعلومة ومكان للحل المبني على المعلومة الصحيحة أنه مؤسسة للمشورة، ولفتح آفاق العمل، إنه مكان لفرص الاستثمار وإدارتها، مكان للخدمة المالية السريعة بأقل كلفة، مكان للإدارة المتميزة لاحتياجات الزبون مهما اختلفت. كما أن الاتجاه نحو الدفع النقدي الإلكتروني المصاحب لمواقع التجارة والأعمال الإلكترونية يقدم مبرراً لبناء البنوك الإلكترونية، فشركات التأمين، النفط، الطيران، الفنادق.... تتجه بخطى وثقة نحو عمليات الدفع عبر الخط أو الدفع الإلكتروني، وهي عمليات تستلزم أن لم يكن موقع الشركة يوفر وسائل الدفع النقدي وجود حسابات بنكية أو حسابات تحويل أو نحوها، وترك الساحة دون تواجد يعني دفع القطاعات المشار إليها إلى ممارسة أعمال مالية على الخط لسد احتياجاتها التي لا توفرها جهات العمل المصرفي المتخصصة.<sup>1</sup>

#### ثانياً: مزايا البنوك الإلكترونية:

تحتل البنوك الإلكترونية بالعديد من المزايا، كون هذه الأخيرة تعتمد على التكنولوجيا العالية في تقديم خدماتها للعميل، وتتلخص أهم هذه المزايا فيما يلي:<sup>2</sup>

- 1 - إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من المتعاملين: يساهم الإنترنت في التعريف بالبنوك والترويج للخدمات المصرفية بشكل اعلامي على النحو الذي يوفر لها القدرة على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء دون التقيد بمكان أو زمان معين، كما تتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وعلى طول أيام الأسبوع وهو ما يوفر الراحة للعميل، إضافة إلى أن سرية المعاملات التي تميز هذه البنوك تزيد من ثقة العملاء فيها؛

<sup>1</sup> - يوسف مسعداوي، البنوك الإلكترونية، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي واقع وتحديات، جامعة البليدة، الجزائر، ص 229.

<sup>2</sup> - محمد عبد حسين الطائي، التجارة الإلكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص: 230، 231.

- 2 - تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة: تتيح البنوك الإلكترونية خيارات أوسع للمتعاملين بها وحرية أكثر في اختيار الخدمات ونوعيتها ، إذ تقدم البنوك الإلكترونية كافة الخدمات المصرفية التقليدية إلى جانب الخدمات الأخرى التي تتيحها صيغ التعامل عبر الانترنت والتي تميزها عن الأداء التقليدي مثال ذلك أشكال النشرات الإلكترونية الإعلانية عن الخدمات المصرفية، تسهيل مهمة متابعة الأرصدة، تسديد الفواتير والكمبيالات المسحوبة، ادارة المحافظ المالية، تحويل الأموال بين الحسابات المختلفة؛
- 3 - تخفيض التكاليف: من أهم ما يميز البنوك الإلكترونية مساهمتها في تقليص تكاليف تقديم الخدمة من خلال تخفيض النفقات التي يتحملها البنك، فتكلفة انشاء موقع للبنك عبر الانترنت لا تقارن بتكلفة انشاء فرع جديد للبنك وما يتطلبه من مباني وأجهزة، ومستلزمات إدارية، ما يترتب على ذلك من توفير فرص تعزيز جودة الخدمات إلى جانب استقطاب وجذب المتعاملين وهو ما توصلت إليه نتائج العديد من الدراسات الميدانية التي أجريت في بيئات مختلفة من تطبيقات التجارة الإلكترونية؛
- 4 - زيادة كفاءة البنوك الإلكترونية: نظرا لاتساع شبكة الانترنت وسرعة انجاز الاعمال بالمقارنة مع البنوك التقليدية، فقد أصبح من السهولة على المتعامل الاتصال بالبنك عبر الأنترنت الذي يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة بأداء صحيح وبكفاءة عالية، بدلا من انتقال المتعامل إلى مقر البنك شخصيا إلى جانب الوقت الذي يتطلبه الانتظار في حالة وجود متعاملين آخرين يتزاحمون على الحصول على ذات الخدمة أو خدمات يقدم من قبل هذا الموظف لمجموعة من المتعاملين في صف الانتظار؛
- 5 - خدمات البطاقات: توفر البنوك الإلكترونية خدمات متميز لشريحة محددة من المتعاملين مثل رجال الأعمال والمتعاملين (VIP)، وتشتمل هذه الخدمات على خدمات سامبا الماسية والذهبية المقدمة لفئة محددة من المتعاملين على شكل بطاقات ائتمانية وبخصم خاص، ومن هذه البطاقات بطاقة سوني التي تمكن العميل من استخدامها في أكثر من 18 مليون من أكبر الأماكن، وتشتمل على خدمات مجانية على مدار الساعة برقم خاص، خدمة مراكز الأعمال، الاعفاء من رسوم وعمولات الخدمات لبنكية، بالإضافة إلى كثير من الخدمات الخاصة الأخرى؛
- 6 - تحقيق الميزة التنافسية : توفر عملية تسويق البنك لخدماته من موقعه على الأنترنت للبنك فرصة امتلاك ميزة تنافسية، تعزز من مكانته التنافسية وتؤهله إلى مستوى المعاملات التجارية العالمية، فضلا عن أن استخدام الانترنت يسهم في تعزيز رأس المال الفكر وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من الابتكارات الجديدة التي يمكن توظيفها في تعزيز العمليات المصرفية، كما أن توجه البنوك العالمية نحو شبكة الانترنت وما تتميز به من قدرات تنافسية تحفز البنوك الصغيرة نحو ضرورة الارتقاء إلى مستوى هذه التحديات ووفقا لذلك سيقوم المتعاملون بالمقارنة بين خدمات البنوك لاختيار الأنسب، وبذلك تكون الانترنت عالم منافسة قوي في جذب المتعاملين.

### المطلب الرابع: أنماط ومتطلبات البنوك الإلكترونية:

رغم اختلاف صور وأصناف البنوك الإلكترونية، فإن نجاح العمل ال بنكي الإلكتروني يتوجب توفر جملة من المتطلبات تساعده في تقديم خدمات بنكية متميزة لعملائه.

#### أولاً: أنماط البنوك الإلكترونية:

ليس كل موقع لبنك على شبكة الانترنت يعين بنكا إلكترونيا، وسيظل معيار تحديد البنك الإلكتروني مثار تساؤل في بيئتنا العربية إلى ان يتم تشريعيا تحديد معيرا منضبط في هذا الحقل. ووفقا للدراسات العالمية وتحديدًا جهات الاشراف والرقابة الامريكية والأوروبية، فإن هناك ثلاثة صور اساسية للبنوك الإلكترونية على الانترنت:

- الموقع المعلوماتي (INFORMATIONAL): وهو المستوى الأساسي للبنوك للإلكترونية أو ما يمكن تسميته بصورة الحد الأدنى من النشاط الإلكتروني المصرفي، من خلاله فإن البنك يقدم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية.

- الموقع التفاعلي أو الاتصالي (COMMUNICATIVE): بحيث يسمح الموقع بنوع مامن التبادل الاتصالي بين البنك وعملائه كالبريد الإلكتروني وتعبئة طلبات أو نماذج على الخط أو تعديل معلومات القيود والحسابات.

- الموقع التبادلي (TRANSACTIONAL): وهذا هو المستوى الذي يمكن القول أن البنك فيه يمارس خدماته وأنشطته في بيئة الكترونية، حيث تشمل هذه الصورة السماح للزبون بالوصول إلى حساباته وإدارتها وإجراء الدفعات النقدية والوفاء بقيمة الفواتير وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية وإجراء الحوالات بين حساباته داخل البنك أو مع جهات خارجية.<sup>1</sup>

#### ثانياً: متطلبات البنوك الإلكترونية:

ان انشاء بنك الكتروني يتطلب توافر العديد من المتطلبات الأساسية لضمان نجاحه ، ومن بين تلك المتطلبات ما يلي.

#### **1 -البنية التحتية التقنية:**

إن أولى متطلبات البنوك الإلكترونية البنية التحتية التقنية، والبنى التحتية التقنية للبنوك الإلكترونية لا يمكن أن تكون معزولة عن بنى الاتصالات وتقنية المعلومات، ذلك أن البنوك الإلكترونية تحيا في بيئة الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، والمتطلب الرئيس لضمان أعمال الكترونية ناجحة وضمان دخول آمن وسليم لعصر المعلومات يتمثل بالاتصالات وبقدر كفاءة البنى التحتية وسلامة الاتصالات.

<sup>1</sup> - محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص: 233، 234.

كما أن فعالية وسلامة بنى الاتصالات تقوم على سلامة التنظيم الاستثماري، دقة المعايير وتواؤمها الدولي، وكفاءة وفعالية التنظيم القانوني لقطاع الاتصالات، كما أن العنصر الثاني للبناء التحتي يتمثل بتقنية المعلومات، من حيث الأجهزة والبرمجيات والحلول والكفاءات البشرية المدربة والوظائف الاحترافية، وهذه دعامة الوجود والاستمرارية والمنافسة، ولم يعد المال وحده المتطلب الرئيس بل استراتيجيات التواءم مع المتطلبات وسلامة البرامج والنظم المطبقة لضمان تعميم التقنية بصورة منظمة وفاعلة وضمان الاستخدام الأمثل والسليم للوسائل التقنية.

إن أهم عناصر استراتيجية البناء التحتي في حقل الاتصالات وتقنية المعلومات يمكن تخليصها فيما يلي<sup>1</sup>:

- تحديد أولويات وأغراض تطوير سوق الاتصالات في الدولة؛
- السياسات التسويقية والخدمية والتنظيمية المتعين اعتمادها لضمان المنافسة في سوق الاتصالات ولضمان جذب الاستثمارات في هذا القطاع؛
- تنظيم الالتزامات لمقدمي الخدمات مع تحديد معايير مواصفات الخدمة المميزة، وفي مقدمتها معايير أمن وسلامة تبادل المعلومات وسريتها وخصوصية المشتركين؛
- توفير الإطار القانوني الواضح الذي يحدد الالتزامات على أطراف العلاقة؛
- تحديد نطاق التدخل الحكومي وتحديد أولويات الدعم وما يتعين أن يكون محلا للتشجيع الاستثماري من قبل الدولة.

وتوفر البنى التحتية العامة يبقى غير كاف دون مشاريع بناء تحتية خاصة بالمنشآت المصرفية، وهو اتجاه تعمل عليه البنوك بجدية.

## 2 - الكفاءة الأدائية المتفقة مع عنصر التقنية:

هذه الكفاءة القائمة على فهم احتياجات الأداء والتواصل والتأهيل والتدريب، والمقصود من ذلك توفير الموارد البشرية في مختلف المستويات المؤهلة والمدربة والأهم من ذلك أن تمتد كفاءة الأداء إلى كافة الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والقانونية والاستثمارية والإدارية والمتصلة بالنشاط المصرفي الإلكتروني<sup>2</sup>.

## 3 - التطوير والاستمرارية والتفاعلية مع المستجدات:

ويتقدم عنصر التطوير والاستمرارية والتنوع على العديد من عناصر متطلبات البنوك الإلكترونية وتميزها<sup>3</sup>، فلا يقف المصرف الإلكتروني في الجمود وينتظر إلى ابداع الآخرين فلا بد أن يدار إلى التمييز والانفراد خاصة في ظل المنافسة العالمية القوية.

<sup>1</sup> - يوسف مسعدوي، مرجع سبق ذكره، ص: 232، 233.

<sup>2</sup> - محمد بلخضر، عبد الرزاق مشاش، الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري الأفق والتحديات، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة العقيد أكلي محمد اولحاج، البويرة، 2019، ص 8.

<sup>3</sup> - مصطفى يوسف كافي، مرجع سبق ذكره، ص 128.

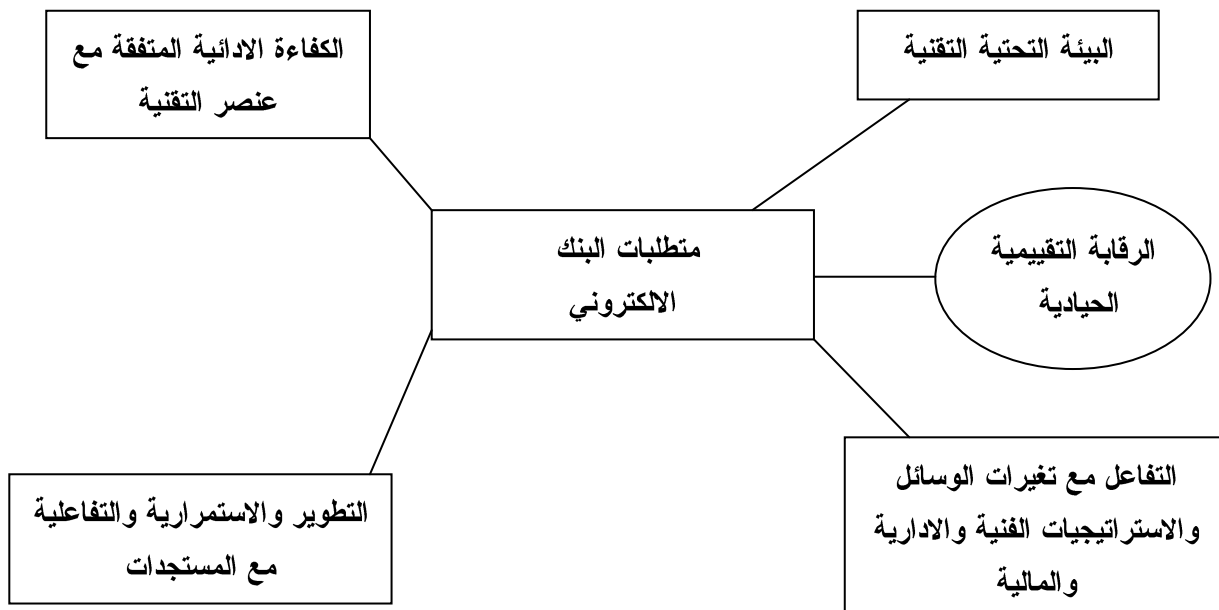
#### 4 -التفاعل مع المتغيرات والوسائل والاستراتيجيات الفنية والإدارية والمالية:

والتفاعلية لا تكون في التعامل مع الجديد فقط أو مع البنى التقنية فقط، وإنما مع الأفكار والنظريات الحديثة في حقول الأداء، الفني التسويقي والمالي والخدمات، تلك الأفكار التي تأتي وليد تفكير ابداعي وليس وليد تفكير نمطي.

#### 5 -الرقابة التقنية الحيادية:

إن بقاء المصرف الإلكتروني وتطوره يركز على مدى تقييم الأداء، ومن هنا أقامت غالبية مواقع المصارف الإلكترونية جهات مشورة في تخصصات التقنية والتسويق والقانون والنشر الالكتروني لتقييم فعالية أداء مواقعها، ويسود فهم أن كثرة زيارات موقع المصرف الالكتروني دليل لنجاح الموقع، لكنه ليس كذلك دائماً، وإن كان مؤشراً حقيقياً على سلامة الموقع، ورغبة العملاء في ممارسة الصيرفة الالكترونية عليه.<sup>1</sup>

الشكل رقم (02): متطلبات البنك الالكتروني



المصدر: مصطفى يوسف كافي، النقود والبنوك الالكترونية في ظل التقنيات الحديثة، دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، 2011، ص 129.

من خلال الشكل أعلاه نلاحظ أن متطلبات البنك الإلكتروني، تتمثل في خمس عناصر أساسية هي: البنية التحتية التقنية وهي ضرورية لإنشاء المصرف الالكتروني، تليه الكفاءة الادائية المتفقة مع عنصر التقنية القائمة على وجود موارد بشرية مؤهلة ومدربة، التطور والاستمرارية والتفاعل مع المستجدات من خلال الابتكار والتميز في الميدان المصرفي، التفاعل مع متغيرات الوسائل والإستراتيجيات الفنية والإدارية والمالية وتشمل التفاعل مع النظريات والأفكار الحديثة، وأخيراً الرقابة التقييمية الحيادية لتقييم فعالية وأداء مواقع البنوك الإلكترونية.

<sup>1</sup> - محمد بلخضر عبد الرزاق مشاش، مرجع سبق ذكره، ص : 8، 9.

## المبحث الثاني: ماهية الخدمات البنكية الإلكترونية

شهدت الصناعة المصرفية في الآونة الأخيرة تقدماً ملموساً في السماح لعملاء البنوك بإجراء العمليات البنكية من خلال شبكة الاتصال الإلكترونية، فقد ساهمت الصيرفة الإلكترونية في مختلف الأجهزة البنكية بإزالة مظاهر الإدارة التقليدية للبنوك وأخذت حيزاً واسعاً من حاضرات الخدمات البنكية الحديثة ومستقبلها.

### المطلب الأول: مفهوم الخدمات البنكية الإلكترونية:

قبل التطرق لتعريف الخدمات البنكية الإلكترونية نستعرض أولاً تعريف الخدمة بشكل عام ، والخدمة المصرفية وصولاً إلى تعريف الخدمات البنكية الإلكترونية .  
تعرف الخدمة على أنها منتج غير ملموس يقدم فوائد ومنافع مباشرة للعميل كنتيجة لتطبيق أو استخدام جهد أو طاقة بشرية أو آلية فيه على أشخاص أو أشياء معينة ومحددة، والخدمة لا يمكن حيازتها أو استهلاكها مادياً<sup>1</sup>.

كما يعرف فضل محمد إبراهيم المحمودي الخدمة على أنها كافة الأنشطة والعمليات التي يبرز فيها الجانب غير ملموس بشكل أوضح من الجانب الملموس والتي يتولد عنها منافع واشباكات يمكن بيعها<sup>2</sup>.  
تعرف الخدمة البنكية: بأنها مجموعة الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في العناصر الملموسة وغير ملموسة والمقدمة من قبل المصرف، والتي يدركها المستفيدون من خلال ملامحها وقيمها والتي تتشكل مصدر لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية، وفي الوقت ذاته تشكل مصدراً لأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين.  
كما تعرف أيضاً بأنها الخدمات التي تقدمها بعض المصارف أو ممثلوها عن طريق أجهزة الكترونية تعمل تحت إدارة وإشراف مباشر من المصارف أو بموجب اتفاقيات إسناد جهة أخرى<sup>3</sup>.

فيما عرفت الخدمات الإلكترونية: بأنها لقاء بين مقدم الخدمة والمستهلك، بمعنى لقاء بين مقدم الخدمة "أي شركة" والمستهلك حيث اختلفت عن اللقاءات المادية التقليدية والمعروف في مجالات التسويق التقليدية، نظراً لغياب موظفي المبيعات وغياب العناصر المادية التقليدية، وخدمة العملاء فيها ذاتية<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> - فاطمة سليمان، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على تحقيق رضا الزبون ، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسويق، تخصص استراتيجية وتسويق، جامعة المسيلة، الجزائر ، 2013، 2014، ص 8.

<sup>2</sup> - فضل محمد إبراهيم المحمودي، مرجع سبق ذكره، ص 17.

<sup>3</sup> - حبيب محمود، الحارث اسعد، دراسة واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة في المصارف الخاصة في محافظة اللاذقية من وجهة نظر العاملين فيها، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 37، العدد 6، سوريا، 2015، ص 235.

<sup>4</sup> - صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن رسالة لنيل الماجستير في إدارة الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2016، ص 27.

أما مصطلح الخدمات البنكية الإلكترونية (EBANKIN) يقصد به جميع الخدمات المعروضة والمقدمة اعتماداً على وسائط الكترونية، مثل: خدمات مقدمة عبر موقع الواب، خدمات مقدمة عبر الهاتف، استخدام بطاقة الائتمان، تبادل المعلومات بين المصرف وعملاءه عبر الفاكس أو البريد الإلكتروني<sup>1</sup>.

كما تعرف الخدمات البنكية الإلكترونية على أنها تقديم الخدمات المصرفية باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال أي من خلال الأنترنت والموزعات الآلية، والشبكات الخاصة والهاتف النقال والثابت والحاسب الشخصي، فهي تتيح الخدمة المصرفية عن بعد وخلال 24 ساعة وكل أيام الأسبوع وبسرعة فائقة، وتكلفة أقل وبدون التقاء مكاني بين العميل والمصرف<sup>2</sup>.

مما سبق يمكن تعريف الخدمات البنكية الإلكترونية على أنها تلك الخدمات المبتكرة التي تقدمها البنوك عن بعد للعملاء، من خلال شبكة اتصال الكترونية، لتسهيل العمليات البنكية بين مختلف الأطراف الاقتصاديين والمتعاملين بشكل عام.

### المطلب الثاني: مميزات الخدمات البنكية الإلكترونية:

تتميز الخدمات البنكية الإلكترونية بعدة مميزات، أهمها التالية:<sup>3</sup>

- المساهمة في ارتفاع حدة التنافس في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية، خاصة في ظل الارتفاع المتزايد لحجم ونوعية تلك الخدمات ؛
- المساهمة في نجاح التطور المتسارع في تكنولوجيا الاتصالات وأجهزة الكمبيوتر والبرامج المعلوماتية؛
- اتصاف هذه العمليات بالمرونة والسهولة والسرعة، مما يتيح توسيع دائرة التعامل بها داخل المؤسسات المصرفية والمالية أو عبرها، ومما يؤمن الحماية والتكامل بين المعلومات والخدمات المصرفية الإلكترونية؛
- سهولة التواصل بين الداخل والخارج من خلال شبكة الاتصالات التكنولوجية المتطورة، مما يسمح بتخطي العقبات الجغرافية الزمنية في انجاز الصفقات المصرفية والتجارية والمالية بشكل عام؛
- الاستفادة من المعلومات الجمة المجمعة والمخزنة على شبكة الانترنت العالمية، مما يؤدي إلى تسهيل وتوسع الاستثمارات في الداخل والخارج على حد سواء؛

<sup>1</sup> - كمال مولوح، محمد طلحة، المصرفية الإلكترونية وتأثيرها على جودة الخدمات المصرفية، الملتقى الدولي الرابع حول عصر نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، عرض تجارب دولية، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، ص 2.

<sup>2</sup> - فتيحة شباح، تقييم تطبيقات الإدارة الإلكترونية في البنوك التجارية من وجهة نظر العاملين، مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي ونبكي، جامعة عبد الحفيظ، بوالصوف ميلة، الجزائر، 2019، 2020، ص 56.

<sup>3</sup> - نادر عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الإلكترونية، ط 1، المؤسسة الحديث للكتاب، لبنان، 2007، ص: 155، 157.

- أنها خدمات تتم عن بعد، بدون وجود شخصي مباشر بين أطراف العلاقة المصرفية فهي خدمات عبر الحدود لا تعرف قيودا جغرافية؛
- خفض تكلفة الخدمات المصرفية بالمقارنة مع الوسائل الأخرى، مما يساعد على انتعاش التجارة الإلكترونية، وزيادة فرص إنشاء العلاقة التجارية الدولية دون الحاجات لفتح أسواق جديدة، وترويج الخدمات المصرفية واستقطاب العملاء وتسيير أعمالها وتلبية حاجاتها؛
- تؤمن للمصارف وسائل جديدة للإعلان عن خدماتها المصرفية، وإمداد العملاء بالمعلومات عن أرصدهم، وتوفير الخدمات الممكنة، كدفع الكمبيالات وإدارة الأرصدة المصرفية وتحويل الأموال إلكترونيا؛
- تخفيض نفقات المصارف لإجراء بعض العمليات المصرفية، مما يوفر تكلفة إنشاء فروع جديدة للمصرف في المناطق البعيدة، إذ أن تكلفة إنشاء موقع للبنك على الانترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد للبنك وما يحتاجه هذا الفرع من بناء و أجهزة وصيانة وعنصر بشري متخصص وغيرها؛
- توفير المزيد من فرص الاستثمار وبالتالي زيادة فرص العمل ؛
- تسهيل إجراء الأبحاث والدراسات، ووضع خطط جديدة أو كشف العقبات ومعالجة المشاكل بسرعة وسهولة وأقل كلفة.

### المطلب الثالث: أهمية ومزايا الخدمات البنكية الإلكترونية:

سنوضح أهمية ومزايا الخدمات البنكية الإلكترونية من خلال النقاط التالية:<sup>1</sup>

#### أولاً: أهمية الخدمات البنكية الإلكترونية:

- إن توفير الخدمات البنكية في صورتها الإلكترونية مهمة ومفيدة للبنك وللعلاء على حد السواء، ويمكن إيجاز أهمية الخدمات البنكية الإلكترونية في النقاط التالية:
- تخفيض النفقات التي يتحملها البنك لإجراء المعاملات؛
  - زيادة ارتباط العملاء بالبنك؛
  - إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء؛
  - تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة؛
  - الصمود بوجه المؤسسات المصرفية الأخرى.

#### ثانياً: مزايا الخدمات البنكية الإلكترونية:

من أهم مزايا الخدمات البنكية الإلكترونية مايلي :

<sup>1</sup> - صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، مرجع سبق ذكره، ص : 22، 23.

- انخفاض تكلفة العمليات في المدى الطويل، على البنوك أن تتفق بمبالغ أكبر على الأجهزة الإلكترونية والشبكات والبرمجيات في المدى القصير، كون البنوك الإلكترونية لا تحتاج على المدى البعيد إلى فروع فعلية وسيكون عدد الموظفين أقل مما يعني أن التكاليف ستكون أقل؛
- سرعة الخدمات، فالخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو الهاتف تأخذ وقت قصير بكثير من الذهاب للبنك والقيام بتنفيذ أي خدمة مصرفية؛
- سهولة المقارنة والتحليل، لأن كل المعلومات الشخصية والمصرفية تحفظ إلكترونياً، فإن عملية استرجاعها وعمل المقارنة والتحليل واستخراج النتائج ألياً وإرسالها في حالة طلبها أسهل بكثير من عملها يدوياً؛
- حواجز أقل لدخول الصناعة المصرفية، لأن بنوك الإنترنت لا تحتاج إلى مباني ومكاتب ومصروفات ضمنية مقارنة بالبنوك التقليدية، وانخفاض عدد الموظفين يقلل من المصاريف التشغيلية، وبالتالي الدخول إلى الصناعة المصرفية أسهل وأقل تكلفة؛
- سهولة إعادة هيكلة الأعمال المصرفية، لأن المعلومات محفوظة إلكترونياً وأعداد الموظفين قليلة في بنوك الإنترنت فإن التغيير أيسر، وإعادة الهيكلة تكون على نحو أسهل؛
- خيارات أكثر للعملاء، من خلال الدخول إلى المواقع الإلكترونية لبنوك الإنترنت، ومقارنة أسعار الفائدة واختيار الأفضل، وهذا لا يحدث إلا من خلال الزيادة الفعلية للبنوك التقليدية؛
- إمكانية تسويق المنتجات المصرفية خارج الدولة، حيث ما تتوفر خدمة الإنترنت، كون بنوك الإنترنت لا تقيد بها الحدود الجغرافية.

#### المطلب الرابع: منافذ ووسائل توزيع الخدمات البنكية الإلكترونية :

تقدم البنوك الإلكترونية العديد من لخدمات المصرفية ترتبط مباشرة بالوسائل والأجهزة التي تتيح هذه الخدمات ومن بين منافذ توزيع الخدمات البنكية الإلكترونية والوسائل المتصلة نستعرض ما يلي:

##### أولاً: قنوات التوزيع الإلكترونية:

من أهم منافذ توزيع الخدمات البنكية الإلكترونية ما يلي:

##### 1 -آلة الصراف الآلي:

تعد آلات الصرف الآلي الذاتي من أكثر الوحدات الإلكترونية شيوعاً واستخداماً في مجال الخدمة المصرفية وتعرف بأنها محطات طرفية الكترونية، متصلة بالحاسب الآلي يتم من خلالها تقديم الخدمات المصرفية دون توقف ودون مساعدة موظف البنك ، يتم استعمال الصراف الآلي عن طريق استخدام ماكينات آلية إلكترونية أو صراف آلي الكتروني ، حيث يدخل العميل وفقاً لرقم سري خاص به أعد خصصاً لهذا الغرض في هذه الماكينات بذلك يستطيع أن يحصل على بعض الخدمات المصرفية فيه ، مثل

حصوله على خدمات السحب النقدي في حدود المبالغ المسموح بها يوميا ومن أهم الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي ما يلي:

- السحب النقدي؛
- إيداع الشيكات ؛
- دفع الفواتير؛
- الاستفسار عن الأرصدة؛
- طلب دفتر الشيكات؛
- الاستفسار عن أسعار العملات.<sup>1</sup>

## 2 -التحويل الالكتروني للأموال عند نقاط البيع (point of sale):

ويعني نظام نقطة البيع أن يذهب الزبون إلى بائع التجزئة لشراء ما يحتاجه من بضائع أو خدمات، وبدلاً من الدفع نقداً أو بواسطة الشيكات فإنه يستخدم بطاقة دفع يتم إدخالها في جهاز الكتروني معد لهذه الغاية ومن خلالها يتم تحويل المبلغ المطلوب الكترونياً من حساب العميل إلى حساب البائع. ويعد هذا النظام الأكثر شيوعاً وتطبيقاً في المصارف الأمريكية والأوروبية وذلك لما يتميز به من سرعة في انجاز معاملات الزبائن من دون الحاجة إلى التعامل بالنقد أو دفاتر الشيكات.<sup>2</sup>

## 3 -الصيرفة المنزلية:

يعتمد نظام البنوك المنزلية على ما يعرف بعملية تحويل وإعادة تحويل البيانات الشخصية، حيث يتم ربط الحاسب الآلي للبنك بالحاسب الشخصي الموجود في منازل العملاء من خلال وسائط كشبكة الخطوط الهاتفية، ويعمل هذا الحاسب كمحطة طرفية عن طريقها تقدم الخدمات المصرفية وعرض أرصدة العميل، بيان الشيكات المحصلة وتحت التحصيل، إرسال تعليمات للبنك كتجديد الودائع، تحويل مبلغ من حساب لآخر، طلب دفتر الشيكات.<sup>3</sup>

## 4 -الهاتف المصرفي:

أنشأت المصارف خدمة الهاتف المصرفي كخدمة يتم تأديتها لمدة 24 ساعة يوميا وخلال الإجازات والعطلات الرسمية أيضاً، وتتيح هذه الخدمة للعملاء الاستفسار عن حساباتهم، كما تمكنهم من سحب بعض المبالغ من هذه الحسابات وتحويلها لدفع بعض الالتزامات الدورية مثل: دفع فواتير التلفزيون والغاز والكهرباء، فضلا عن تقديم جميع العمليات المصرفية.<sup>4</sup>

<sup>1</sup>- حسنة زابدي، أهمية البنوك الالكترونية في تحسين العمليات المصرفية، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية، تخصص مالية ومحاسبة، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر، 2012، 2013، ص 36.

<sup>2</sup>- فضل محمد إبراهيم المحمودي، مرجع سبق ذكره، ص 197.

<sup>3</sup>- حبيب محمود، الحارث أسعد، مرجع سبق ذكره، ص 237.

<sup>4</sup>- أحمد محمد غنيم، التسويق والتجارة الالكترونية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2011، ص 241.

## 5 -الصيرفة عبر الهاتف الجوال:

لقد انتشرت خدمة الهاتف الجوال بشكل كبير في مختلف الدول بشكل يفوق أعداد مستخدمي الإنترنت من الشبكة للهاتف الثابت، كما تعددت الأجهزة النقالة بأنواع ومزايا ونظم مختلفة ، وقد طورت الشركات المصنعة وشركات الاتصال للخدمات المقدمة للعملاء عبر الهاتف النقال. ومن أهم مزايا الخدمات المقدمة عبر الهاتف الجوال هو قدرة العملاء علىولوج إلى شبكة الإنترنت، وقراءة البرقي الإلكتروني، حيث يستطيع العميل تحويل مصرفه من دفع مبالغ صغيرة مقابل شراء خدمات أو منتجات معينة مثل: إعادة شحن الهاتف نفسه، كما يستطيع العميل الاستعلام عن رصيده ومعرفة أوضاعه المالية، ويتلقى العميل رسائل قصيرة (SMS) تخبره برصيده وبعثوث خصم معين<sup>1</sup>.

## 6 - التلفزيون الرقمي:

وهو عبارة عن ربط الأقمار الصناعية بين جهاز التلفزيون بالمنزل وبين حاسب البنك، وبالتالي يمكن الدخول من خلال رقم سري إلى حاسب البنك أو شبكة الإنترنت وتنفيذ العمليات المطلوبة، و يعد هذا التلفزيون من أحدث القنوات التي تم ابتكارها، والتي تمكن المصارف من التفاعل مع العملاء في مواقعهم خصوصا في المنزل مع ربات البيوت، لا سيما في حالة عدم توفر جهاز حاسب، ووجدت هذه التقنية رواجاً خصوصا في بريطانيا وفي السويد وفرنسا<sup>2</sup>.

## 7- بنوك الإنترنت:

مع تزايد استخدام البنوك والأفراد لشبكة الإنترنت وتطور قدراتها أصبحت بنوك الإنترنت تعرف على أنها، قناة توزيع مصرفية قائمة بذاتها، حيث تمثل معالجة عصرية ومتطورة تلبي احتياجات قطاع سوقي متنامي من العملاء، هم مستخدمو شبكة الأنترنت<sup>3</sup>.

وتتعدد أشكال خدمة الأنترنت المصرفي، ومن بين هذه الأشكال مايلي<sup>4</sup>:

- إمداد العملاء بطريقة التأكد من أرصدهم لدى المصرف؛
- تقديم طريقة دفع العملاء للفواتير المستحقة عليهم إلكترونياً؛
- كيفية إدارة المحافظ المالية " من أسهم وسندات" للعملاء؛
- طريقة تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة.

<sup>1</sup>- باسم أحمد المبيضين، التجارة الإلكترونية، ط1، دار جيلس الزمان للنشر والتوزيع، الاردن، 2010، ص 150.

<sup>2</sup>- ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، مرجع سبق ذكره، ص 32.

<sup>3</sup>- حبيب محمود، أسعد الحارث، مرجع سبق ذكره، ص 237.

<sup>4</sup>- محمد عبده حافظ، التسويق عبر الأنترنت، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 2009، ص: 55، 56.

### ثانياً: وسائل الدفع الإلكتروني

هي تلك الأداة المقبولة اجتماعياً من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون،<sup>1</sup> وهناك عدة أنواع من وسائل الدفع الإلكتروني أهمها:

#### 1 - النقود الإلكترونية:

عرف محمد عبده حافظ النقود الإلكترونية بأنها مجموعة من البروتوكولات والتوقيعات الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل فعلياً محل تبادل العملات التقليدية.<sup>2</sup>

والنقود الإلكترونية قد تكون مخزنة في القرص الصلب في حاسوب المستخدم وقد تكون مخزنة في بطاقة بلاستيكية يطلق عليها، البطاقة الذكية.<sup>3</sup>

فالبعض يرى أن النقود الإلكترونية هي نوع حديث للنقود حيث أنها تتمتع بالميزات والخصائص التالية:<sup>4</sup>

- تعتبر وسيلة دفع تتمتع بالكفاءة وانخفاض التكلفة؛
- سرعة انتقال النقود مقارنة بالوسائل الأخرى الشيكات وبطاقات الائتمان والأوراق التجارية التي تتطلب جهداً وتكلفة أكبر؛

- غياب وثيقة إثبات انتقال النقود؛

- لا تسمح هذه الوسيلة بتعزيز الأرصدة النقدية ولا تمكن من الاستفادة من التسهيلات المصرفية لفترة قصيرة عند تجاوز السحب مبالغ الإيداع؛

- احتمال الوقوع في أعمال القرصنة الحاسوبية وغياب مسؤولية محاسبة أي جهة عن الخسائر التي تحدث نتيجة ذلك.

#### 2 - البطاقات البنكية أو البطاقات البلاستيكية:

وهي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة قد تتعرض لمخاطر السرقة أو الضياع أو الإتلاف،

وتتقسم البطاقات الإلكترونية إلى ثلاث أنواع:<sup>5</sup>

أ - بطاقات الدفع: تصدرها البنوك أو شركات التمويل الدولية بناء على وجود أرصدة فعلية للعميل في صورة حسابات جارية تقابل المسحوبات المتوقعة له.

<sup>1</sup> - طاهر لطرش، مرجع سبق ذكره، ص 31.

<sup>2</sup> - محمد عبده حافظ، مرجع سبق ذكره، ص 140.

<sup>3</sup> - محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الانترنت، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 64.

<sup>4</sup> - محمد أحمد الأفندي، مرجع سبق ذكره، ص: 36، 37.

<sup>5</sup> - مصطفى يوسف كافي، مرجع سبق ذكره، ص: 152، 153.

ب - البطاقة الائتمانية: وهي البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة، تمكن حاملها من الشراء الفوري لاحتياجاته مع دفع أجل لقيمتها ، مع احتساب فائدة مدينة على كشف الحساب بالقيمة التي تجاوزها العميل نهاية كل شهر .

ج - بطاقة الصرف الشهري: تختلف هذه البطاقة عن البطاقات الائتمانية كونها تسدد بالكامل من قبل العميل للبنك من خلال الشهر الذي يتم فيه السحب، أي الائتمان في هذه البطاقة لا يتجاوز شهرا. يتم إصدار البطاقات البنكية عن طرق مجموعة من المنظمات العالمية والمؤسسات المالية والتجارية نذكر منها:

- فيزا (VISA INTERNATIONAL): تعد أكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية، يعود تاريخ إنشائها إلى 1958 عندما أصدر بنك أمريكا البطاقات الزرقاء والبيضاء والذهبية.

- ماستر كارد (MASTER CARD INTERNATIONAL): هي ثاني أكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية مقرها في الولايات المتحدة الأمريكية، بطاقتها مقبولة لدى أكثر من 9.4 مليون محل تجاري، استخدمت لتسوية معاملات بلغت أكثر من 200 مليون دولار.

- أمريكيان إكسبريس (AMERICAN EXPRESS): هي من المؤسسات المالية الكبرى التي تصدر بطاقات ائتمانية مباشرة دون ترخيص إصدارها لأي مصرف، ومن أهم البطاقات الصادرة عنها:

✓ اكسبريس الخضراء: تمنح للعملاء ذوي الملاءة المالية العالمية؛

✓ اكسبريس الذهبية: تمتاز بتسهيلات غير محددة السقف الائتماني، تمنح للعملاء ذوي الملاءة المالية العالية؛

✓ اكسبريس الماسية: تصدر لحاملها بعد التأكد من الملاءة المالية، وليس بالضرورة أن يفتح حاملها حساب لديها.

- ديتير كلوب (DETE CLUB): من مؤسسات البطاقات الائتمانية الرائدة عالميا، رغم صغر عدد حملة بطاقتها إلا أنها حققت أرباحا وصلت إلى 17 مليون دولار تصدر بطاقات متنوعة مثل:

✓ بطاقات الصرف البنكي لكافة العملاء؛

✓ بطاقات الأعمال التجارية لرجال الأعمال؛

✓ بطاقات التعاون مع الشركات الكبرى مثل شركات الطيران.

3 -البطاقات الذكية: (SMART CARDS):

واحدة من التكنولوجيا الداعمة لعمليات الدفع الالكتروني هي البطاقات الذكية، وهي بطاقات دفع بلاستيكية، ولكنها تختلف عن غيرها بوجود شريحة دقيقة مثبتة في البطاقة، قد تكون هذه الشريحة مشغل حاسوبي صغير بذاكرة أو مجرد شريحة ذاكرة، عندها فإنه يمكن إضافة أو إلغاء أوتشغيل المعلومات على البطاقة بينما شريحة الذاكرة فإنها للقراءة فقط مثل بطاقات الحاسب الأخرى<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - محمد نور صالح الجداية، سناء جودت خلف، تجارة الكترونية، ط2، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص 245.

#### 4 - الشيكات الإلكترونية:

تعتبر الشيكات الإلكترونية شكلاً جديداً تماماً للدفع الإلكتروني، وتكاد تماثل كمبيالة الدفع عند الطلب والتي تعتبر حديثة للغاية<sup>1</sup>، والشيكات الإلكترونية عبارة عن رسالة تحتوي جميع البيانات الموجودة في الشيك الورقي العادي حيث يقوم أحد طرفي العلاقة بتحريره للطرف الثاني وإرساله له عبر البريد الإلكتروني، وتكون جميع التوقيعات التي يتضمنها الشيك توقيعات إلكترونية، ومن ثم فإنه يتمتع بنفس قوة الشيك الورقي في الدول التي تعتبر التوقيع الإلكتروني بمثابة التوقيع اليدوي وتعطيه حجية في الإثبات.<sup>2</sup> تتمثل فوائد الشيكات الإلكترونية فيما يلي:<sup>3</sup>

- 1 - خفض تكاليف المصروفات الإدارية من خلال زيادة السرعة وتقليل كلف الموارد الورقية والطباعة؛
- 2 - زيادة كفاءة انجاز عمليات الحسابات والودائع للتجار والمؤسسات المالية؛
- 3 - تسريع عملية الدفع والمحاسبة التي يقوم بها الزبون؛
- 4 - تزويد الزبون بمعلومات وتفصيلات أكثر في كشف الحساب.

<sup>1</sup> - جعفر حسن جاسم، مقدمة في الاقتصاد الرقمي، ط1، دار البداية للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 258.

<sup>2</sup> - محمود محمد أبو فروة، مرجع سبق ذكره، ص 50.

<sup>3</sup> - محمد نور صالح الجداية، سناء جودت خلف، مرجع سبق ذكره، ص 251.

خلاصة الفصل الثاني:

من مجمل ما تم عرضه في هذا الفصل نستخلص أن البنوك الالكترونية تعمل في بيئة الكترونية تعتمد على تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، حيث أن الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة من قبل هذه البنوك تلعب دورا هاما في تسيير نشاطها وعصرنتها، نظرا لما توفره من يسر وسهولة وكلفة متدنية في إجراء المعاملات المصرفية المطلوبة، وسرعة توزيعها عن بعد عبر منافذ ووسائل إلكترونية دون الانتقال إلى البنك هذا من جهة، ومن جهة أخرى فإن الخدمات البنكية الالكترونية تعد سلاحا تنافسيا حيث أصبحت البنوك تأخذ بها كوسيلة لتمييز خدماتها عن منافسيها، الأمر الذي يعمل على زيادة حجم السوق المستهدف و تشجيع الجمهور على استخدام هذه الخدمات المتطورة في تنفيذ معاملاتهم البنكية.

## الفصل الثالث:

واقع الخدمات الإلكترونية

المقدمة من طرف بنك

**BADR** ميلة في ظل جائحة

كورونا

### تمهيد:

تشكل بنك الفلاحة والتنمية الريفية منذ عدة سنوات، وهو إحدى أوائل البنوك التي ظهرت في الجزائر وله شبكات كثيفة في مختلف ربوع الوطن.

ويؤدي بنك الفلاحة والتنمية الريفية دور كبير في نمو الاقتصاد من خلال تقديم مجموعة متكاملة من المنتجات والخدمات البنكية للعملاء من أفراد ومؤسسات، كما يساهم بشكل كبير في نجاح مختلف برامج الدعم الهادفة إلى تطوير القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي بالإضافة إلى مجموعة متنوعة من المنتجات المرتبطة بالدفع الالكتروني والدفع عبر الانترنت، هذه المنتجات تعتبر ضرورية لضمان سيولة نشاط البنك، خاصة وفي ظل الظروف الحرجة التي تمر بها الجزائر بشكل خاص ودول العالم بشكل عام جراء تفشي جائحة كورونا، والتي ألزمت البنوك على تفعيل قنواتها الرقمية وإجراء التعاملات عن بعد من أجل احتواء التداعيات السلبية للجائحة على نشاط البنوك .

- قسم هذا الفصل الى:

**المبحث الأول:** تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية

**المبحث الثاني:** تداعيات جائحة كورونا على الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية في الجزائر .

**المبحث الثالث:** دراسة ميدانية حول الخدمات الالكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -ميلة- في ظل جائحة كورونا .

## المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية .

يسعى بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى التأقلم مع التغيرات التي تشهدها الساحة البنكية الجزائرية نتيجة إنفتاح هذه الأخيرة أمام البنوك الأجنبية، ومن أجل تحقيق ذلك فإن البنك قد بذل مجهودات كبيرة بغية مواجهة المنافسة التي فرضها إقتصاد السوق وهذا للحفاظ على مكانته في السوق كبنك رائد في مجال العمل البنكي، سواء بالإننتشار الجغرافي المميز عبر كافة التراب الوطني أو عن طريق توسيع وتنويع مجال تدخله.

### المطلب الأول: عموميات حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية الام.

من خلال هذا المطلب سيتم التعرف على بنك الفلاحة والتنمية الريفية الام، أهم المحطات التي مر بها، وكذا الخدمات التقليدية والحديثة التي يقدمها ومكانته في المحيط البنكي الجزائري

#### أولا - تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR:

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية (Banque de l'Agriculture et du Développement Rural) أكبر البنوك التجارية في الجزائر من حيث شبكة الفروع، إذ يضم حاليا أكثر من 360 وكالة محلية و39 مديرية جهوية مؤطرة بأكثر من 7000 عامل ما بين إطار وموظف ، بعدما كان عدد الوكالات المحلية لا يتجاوز 140 وكالة أثناء تأسيسه. وهو أحد البنوك الرائدة بالجزائر عن طريق تقديمه لباقة متنوعة من المنتجات المالية والخدمات البنكية المتميزة.

أسس هذا البنك في إطار سياسة إعادة الهيكلة التي تبنتها الدولة بعد إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري بموجب مرسوم رقم 82-106 المؤرخ في 13 مارس 1982<sup>1</sup>، وهو مؤسسة مالية وطنية تنتمي الى القطاع العمومي، يتخذ شكل شركة مساهمة وتتمثل مهامه في تنمية وتطوير القطاع الزراعي وتعزيز العالم الريفي ودعم النشاطات الصناعية التقليدية والحرفية .<sup>2</sup>

قدر رأس ماله بعد عام 1988 ب 22 مليار دينار جزائري، مقسم إلى 2200 سهم بقيمة 1.000.000 دج للسهم الواحد، ولكن بعد صدور قانون النقد والقرض في 14 أفريل 1990 الذي منح إستقلالية أكبر للبنوك وألغى من خلاله نظام التخصص، أصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك

<sup>1</sup>- مرسوم رقم 82-106 المؤرخ في 13 مارس 1982 المتعلق بإنشاء بنك الفلاحة و التنمية الريفية، الجريدة الرسمية، العدد 11، 1982/03/16.

<sup>2</sup>- www.badr-bank.net, date de consultation 02/05/2021 à 20:41

## الفصل الثالث: واقع الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف بنك BADR ميلة في ظل جائحة كورونا

يباشر مهامه كبنك تجاري والمتمثلة في منح القروض وتشجيع عملية الإدخار بنوعيتها، أما حاليا فيقدر رأس ماله بحوالي 33 مليار دينار جزائري موزع على 3300 سهم بقيمة إسمية قدرها 1.000.000 دج لكل سهم مكتتبه كلها من طرف الدولة.

أ - مهمة البنك: تتمثل المهمة الرئيسية للبنك في تطوير القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي.

ب - أهداف البنك: يتطلع بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى:

- توسيع وتنويع مجالات تدخل البنك كمؤسسة مصرفية شاملة ؛

- تحسين نوعية وجودة الخدمات ؛

- تحسين العلاقات مع العملاء ؛

- الحصول على أكبر حصة من السوق.

ت - الشركات التابعة للبنك:

يمتلك البنك عددا من الشركات والمؤسسات والصناديق التابعة له، وهي عبارة عن مؤسسات يمتلك البنك نسبة معينة في رأسمالها ويبلغ عددها 26 مؤسسة وصندوق ومن بينها بنك البركة الذي يمتلك البنك رأسماله مناصفة مع بنك البركة السعودي، شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية ما بين البنوك SATIM والكثير من صناديق ضمان القروض. وتنشط هذه الشركات التابعة في العديد من المجالات مثل: الوساطة في تجارة الأدوات المالية والأسهم، التعليم والتكوين، أنشطة التأمين، الصناديق المشتركة وخدمات الصيرفة الإسلامية.

### ثانيا - محطات مهمة في تاريخ بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR:

منذ تأسيسه عرف البنك عدة محطات مهمة، وعدة تحولات نوجزها كالاتي<sup>1</sup>:

- 1982: تأسيس بنك أبوظبي التجاري بتاريخ 13 مارس 1982 كشركة عمومية ذات أسهم.

- 1992: وضع برنامج \* (SYBU) للتواصل مع فروعته المختلفة ولإدارة العمليات اليومية البنكية.

- 1994: طرح منتج جديد يتمثل في بطاقات التسديد والسحب "بدر"

<sup>1</sup>- تم جمع هذه المادة بالإعتماد على الوثائق الداخلية للبنك.

\*- شبكة معلوماتية خاصة ببنك BADR تربط الوكالات البنكية بالمديرية العامة، وهو اختصار لـ: (Système Bancaire Universel).

## الفصل الثالث: واقع الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف بنك BADR ميلة في ظل جائحة كورونا

- 1998: بدء العمل ببطاقة السحب مابين البنوك CIB (Carte Inter Bancaire).
- 2000: القيام بفحص دقيق لنقاط القوة والضعف بالبنك وإنجاز مخطط تسوية له لمطابقة القيم المعمول بها دوليا.
- 2001: التطهير الحسابي والمالي، والعمل على تخفيف الإجراءات الإدارية والتقنية المتعلقة بملفات القروض، مع تحقيق مشروع البنك الجالس (la banque assise) مع الخدمات المشخصة (les services personnalisées) ببعض الوكالات الرائدة (وكالة عميروش والشرافة)، وكذا إدخال مخطط جديد في الحسابات على مستوى المحاسبة المركزية.
- 2004: تعميم استخدام الشبايك الآلية للأوراق النقدية (les guichets automatiques des billets) المرتبطة ببطاقات الدفع التي تشرف عليه شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك (SATIM)\* خاصة في المناطق التي تتميز بكثافة سكانية كبيرة.
- 2004: إطلاق الموقع الإلكتروني للبنك على الإنترنت، وهو أول بنك أطلق هذه الخدمة في الجزائر.
- 2009: إطلاق خدمة البنك على الخط (e-banking) للإطلاع على الرصيد وخدمات أخرى.
- جوان 2011: تعميم استخدام البريد الإلكتروني (E-mail) للتواصل بين الوكالات البنكية ولإرسال واستقبال الملفات فيما بينها وبين المديرية العامة.
- جانفي 2012: بدأ مشروع تصفية الحسابات (RAED)، وهو عبارة عن مشروع مهمته تصفية كل الحسابات الموجودة على دفاتر الوكالات البنكية تمهيدا لإطلاق برنامج جديد لإدارة العمليات البنكية، خلفا للبرنامج (SYBU).
- مارس 2016: إطلاق خدمة جديدة لتنظيم عمليات التجارة الخارجية اسمها ما قبل عمليات التجارة الخارجية خاصة بالزبائن من فئة المؤسسات.

### ثالثا - منتجات وخدمات البنك:

يقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية مجموعة متكاملة من الخدمات البنكية للعملاء من الأفراد والمؤسسات، بالإضافة إلى خدمات التأمين، ويضمن البنك تمويل أكثر من 300 شعبة نشاط مرتبطة بشكل مباشر أو غير مباشر بالقطاع الفلاحي، الصناعات الغذائية والصيد البحري وتربية المائيات، وإضافة إلى

---

\* - SATIM (Société D'automatisation des Transactions Interbancaires et de la Monétique) هي شركة تأسست عام 1995 بهدف

إصدار البطاقات الإلكترونية لمختلف المؤسسات المالية الجزائرية ومعالجة، تسيير ومراقبة كل المعاملات التي تتم عبر هذه البطاقات. للمزيد يرجى

زيارة الموقع: [www.satim.dz](http://www.satim.dz)

## الفصل الثالث: واقع الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف بنك BADR ميلّة في ظل جائحة كورونا

الصيغ التقليدية للتمويل، يساهم البنك بشكل كبير في نجاح مختلف برامج الدعم الهادفة إلى تطوير القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي، إضافة إلى البرامج الخاصة بتنمية الهضاب العليا والتي سطرته السلطات العمومية.

### 1- محاور النشاطات الإستراتيجية بالبنك:

حددت محاور النشاطات الإستراتيجية التي يتم التركيز عليها من قبل البنك في:

- الفلاحة و النشاطات التابعة لها ؛
- الصيد البحري وتربية المائيات و النشاطات التابعة لها ؛
- صناعة العتاد الفلاحي.

### 2- الخدمات البنكية التقليدية والحديثة في البنك:

#### أ- خدمات الحسابات:

وتشتمل على حسابات الشيك بالدينار، الحسابات بالعملة الصعبة، حسابات دفتر التوفير، حسابات دفتر توفير الشباب، حسابات الودائع، سندات الصندوق.

#### ب- خدمات البطاقات المغناطيسية:

يعمل البنك على توفير مختلف البطاقات البنكية لزبائنه، وتشتمل على بطاقات السحب، البطاقات البنكية ما بين البنوك، بطاقات حسابات التوفير، البطاقات الكلاسيكية.

#### ج- خدمات التأمين:

وتشتمل على خدمات التأمين للأشخاص، التأمين الفلاحي ، والتأمين على الممتلكات، وهذه الخدمات متوفرة على مستوى أكثر من 100 وكالة بنكية.

#### د- خدمات القروض:

والتي تعتبر أهم الخدمات بالنسبة للبنك، وتضم تشكيلة واسعة من القروض القصيرة، المتوسطة والطويلة الأجل:

## الفصل الثالث: واقع الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف بنك BADR ميلة في ظل جائحة كورونا

- القروض الموجهة لتمويل نشاطات دورة الإستغلال، وهي عبارة عن قروض قصيرة الأجل، أي القروض التي لا تتعدى السنة، تسهيلات الصندوق، السحب على المكشوف، قروض الربط، التسبيقات على البضائع، الخصم التجاري، الضمانات البنكية، القرض الفلاحي الرفيق...
- القروض الموجهة لتمويل نشاطات الإستثمار، وهي عبارة عن قروض متوسطة أو طويلة الأجل الأجل، أي القروض التي لا تتعدى السنة، مثل القرض متوسط الأجل الكلاسيكي، القرض الفلاحي التحدي، القرض الفلاحي الفيدرالي، القرض المستندي، القرض الإيجاري، القرض طويل الأجل الكلاسيكي..
- القروض الخاصة مثل القروض الموجهة للبناء الريفي، القروض الموجهة لتمويل مشاريع تشغيل الشباب المختلفة وتشمل مشاريع الوكالة الوطنية لدعم وتشغيل الشباب ANSEJ (Agence Nationale de soutien à l'emploi des jeunes)، الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة CNAC (Caisse Nationale d'Assurance Chômage)، الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر ANGEM (Agence Nationale de Gestion du Micro-crédit).

### 3- الخدمات البنكية عبر الإنترنت من البنك:

بالإضافة إلى الخدمات التقليدية والحديثة، يوفر البنك بعض الخدمات عبر شبكة الإنترنت وهي:

- أ- خدمة (E-Banking): وهي خدمة البنك على الخط Online من بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وهي خدمة موجهة إلى زبائن البنك من الأفراد والمؤسسات، وتسمح بتسيير مجموعة الحسابات عن طريق الحاسب سبعة أيام على سبعة، 24 ساعة على 24.

إن الدخول إلى الخدمة آمن، وكل المعلومات التي تبادله مع البنك من خلال الموقع مشفرة عن طريق البروتوكول (Certificat SSL 128 bits) والموقع يطلب من المستخدم الموافقة على هذه البروتوكول من أجل إكمال التواصل مع الموقع، كما يتطلب إشتركا مسبقا لدى الوكالة المحلية أين يتواجد الحساب البنكي، يتلوه إعطاء الزبون اسم مستخدم وكلمة عبور اللذان يتيحان له الدخول إلى الموقع الإلكتروني الخاص بالخدمة، وقد خصص البنك موقعا خاصا لهذه الخدمة وهو: (ebanking.badr.dz/) كما يمكن توجيه الزبون إلى موقع الخدمة عن طريق الموقع الرسمي للبنك.

وتتيح هذه الخدمة لزبائن البنك بـ:

- الإطلاع على الرصيد: وتظهر مختلف العمليات الحاصلة على الحساب في آخر 30 يوم؛

## الفصل الثالث: واقع الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف بنك BADR ميلة في ظل جائحة كورونا

- البحث عن العمليات الخاصة بالحساب: ويمكن ذلك عن طريق إما البحث عن رقم العملية أو تاريخها أو المبلغ أو العملة. ثم تظهر صفحة تتضمن نتيجة البحث مع خيار عرض الكشف الخاص بالعملية على الموقع أو تحميله بصيغة pdf؛
  - تحميل كشوفات الحساب: تتيح للمستخدم إمكانية تحميل كشف العمليات على الحاسوب الخاص بالمستخدم حسب الصيغة التي يختارها (بين صيغ pdf و excel و cvs)، أو الإطلاع على الكشف عبر الموقع مباشرة وهذا يتطلب أن يكون لدى المستخدم قارئ خاص بملفات pdf؛
  - عرض قائمة الوكالات المحلية: يتوفر للمستخدم خيار الدخول إلى قائمة الوكالات وتضم القائمة رمز الوكالة، العنوان وأرقام الهاتف والفاكس الخاصة بها؛
  - تغيير كلمة المرور: يتيح البنك لزبائنه إمكانية تغيير كلمة المرور وينصحهم بتغييرها خاصة إذا تجاوزت عمليات الدخول إلى الخدمة من خلال هذه الكلمة عتبة 80 مرة، ويتم إرسال رسالة شخصية إلى المستخدم تذكره تحثه على تغيير هذه الكلمة؛
  - الرسائل الشخصية: يستطيع البنك التواصل مع زبائنه عبر هذه الخدمة من خلال الرسائل الشخصية؛
  - إرسال الملفات (خدمة خاصة بزبائن البنك المشتركين من المؤسسات): من خلال شريط العناوين العمودي المتواجد على يسار الشاشة يمكن للزبائن من المؤسسات الدخول إلى خدمة إرسال الملفات الخاصة بأوامر التحويل وكذا الاقتطاعات الأوتوماتيكية.
- ب- خدمة ما قبل عمليات التجارة الخارجية:** في 15 مارس 2016 تم إطلاق خدمة جديدة لتنظيم عمليات التجارة الخارجية اسمها ما قبل عمليات التجارة الخارجية (Pré-domiciliation des opérations de commerce extérieur) وهي خدمة خاصة بالزبائن من فئة المؤسسات، وتهتم بالمعالجة الإلكترونية للعمليات الخاصة بعمليات القرض المستندي، الإعتماد المستندي و التحويلات الحرة، حيث أصبح بإمكان هذه المؤسسات أن تسجل في الموقع الإلكتروني للبنك وتحصل على اسم مستخدم وكلمة عبور تمكنها من تقديم طلب الاستفادة من خدمات العمليات الخاصة بالتجارة الخارجية والشروط المتعلقة بذلك، ولا يتم التوجه نحو الوكالات البنكية إلا بعد تلقي إشعار بالموافقة على الطلب للمؤسسة المعنية، وتمكن هذه الخدمة لزبائنها من ربح الوقت وكذا التكاليف.

## الفصل الثالث: واقع الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف بنك BADR ميلة في ظل جائحة كورونا

### رابعاً: مكانة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في المحيط البنكي الجزائري .

يحتل بنك الفلاحة والتنمية الريفية موقعا متميزا ضمن الهيكل البنكي الجزائري، فهو يعتبر كأكبر بنك تجاري في البلد نظرا لما يشهده من تحولات هيكلية وعملية هامة منذ نشأته والتي يمكن إيجازها في النقاط التالية:

- يتمتع بنك الفلاحة والتنمية الريفية منذ نشأته في 1982 بكافة الصلاحيات والوظائف المتعارف عليها عالميا ؛
- يمتاز بكثافة شبكته وأهمية تشكيلته البشرية ،حيث صنف من طرف مجلة قاموس البنوك (bankersalmanach) في سنة 2001 في المركز الأول في ترتيب البنوك الجزائرية وهو بنك يحتل المركز 668 في الترتيب العالمي من بين 4100 بنك مصنف ،كما صنف سنة 2002 في المراتب العشرة الأوائل للبنوك الإفريقية ؛
- يعمل في كافة القطاعات الاقتصادية ، كما يمول كافة المؤسسات على اختلاف نشاطها وطبيعتها القانونية ؛
- استعمال السويفت منذ 1991 ؛
- استعمال الإعلام الآلي في جميع عمليات التجارة الخارجية ؛
- تمثل التجارة الخارجية 30% من حجم معاملاته ؛
- القيام بالعمليات البنكية في الوقت الحقيقي وعن بعد(télétransmission) ؛
- تعميم استعمال الإعلام الآلي على كل الشبكة بفضل برمجيات خاصة ملك للبنك مصمم من طرف مهندسي المؤسسة .

### المطلب الثاني: بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية ميلة

في هذا المطلب سنحاول التعرف على بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة وكذا هيكله التنظيمي.

#### أولاً:- التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية ولاية ميلة:

يعتبر مجمع بنك الفلاحة والتنمية الريفية مركز إستغلال أنشئ سنة 2003 ويضم ويشرف على تسيير تسعة وكالات حاليا موزعة عبر تراب الولاية بعد أن كان تابعا لمجمع قسنطينة للاستغلال قبل سنة 2003 وهو يشكل وحدة ربط بين الوكالات المحلية للاستغلال من جهة والمديريات المركزية من جهة أخرى.

ويكمن الدور الرئيسي للمجمع فيما يلي:

- يعتبر وسيط بين المديرية العامة للبنك بدر بالجزائر العاصمة والوكالات المحلية للإستغلال ؛

## الفصل الثالث: واقع الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف بنك BADR ميله في ظل جائحة كورونا

- يقدم الدعم التقني واللوجيستيكي للوكالات التي يشرف عليها ؛
  - يقوم بعملية التنسيق بين مختلف الوكالات ؛
  - الرقابة والمتابعة لضمان تطبيق القوانين والتعليمات التي تحكم العمل البنكي على مستوى الوكالة التابعة له.
- كما أن المجمع الجهوي للإستغلال لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بميلة أصبح يشرف على 9 وكالات موزعة عبر دوائر الولاية كما يلي:

الجدول رقم (01): وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله

| الرقم | الوكالات             | رمزها |
|-------|----------------------|-------|
| 01    | وكالة ميله           | 834   |
| 02    | وكالة فرجيوه         | 673   |
| 03    | وكالة شلغوم العيد    | 833   |
| 04    | وكالة القرارم قوقة   | 837   |
| 05    | وكالة وادي العثمانية | 840   |
| 06    | وكالة التلاغمة       | 841   |
| 07    | وكالة وادي النجاء    | 842   |
| 08    | وكالة تاجنانت        | 843   |
| 09    | وكالة الرواشد        | 835   |

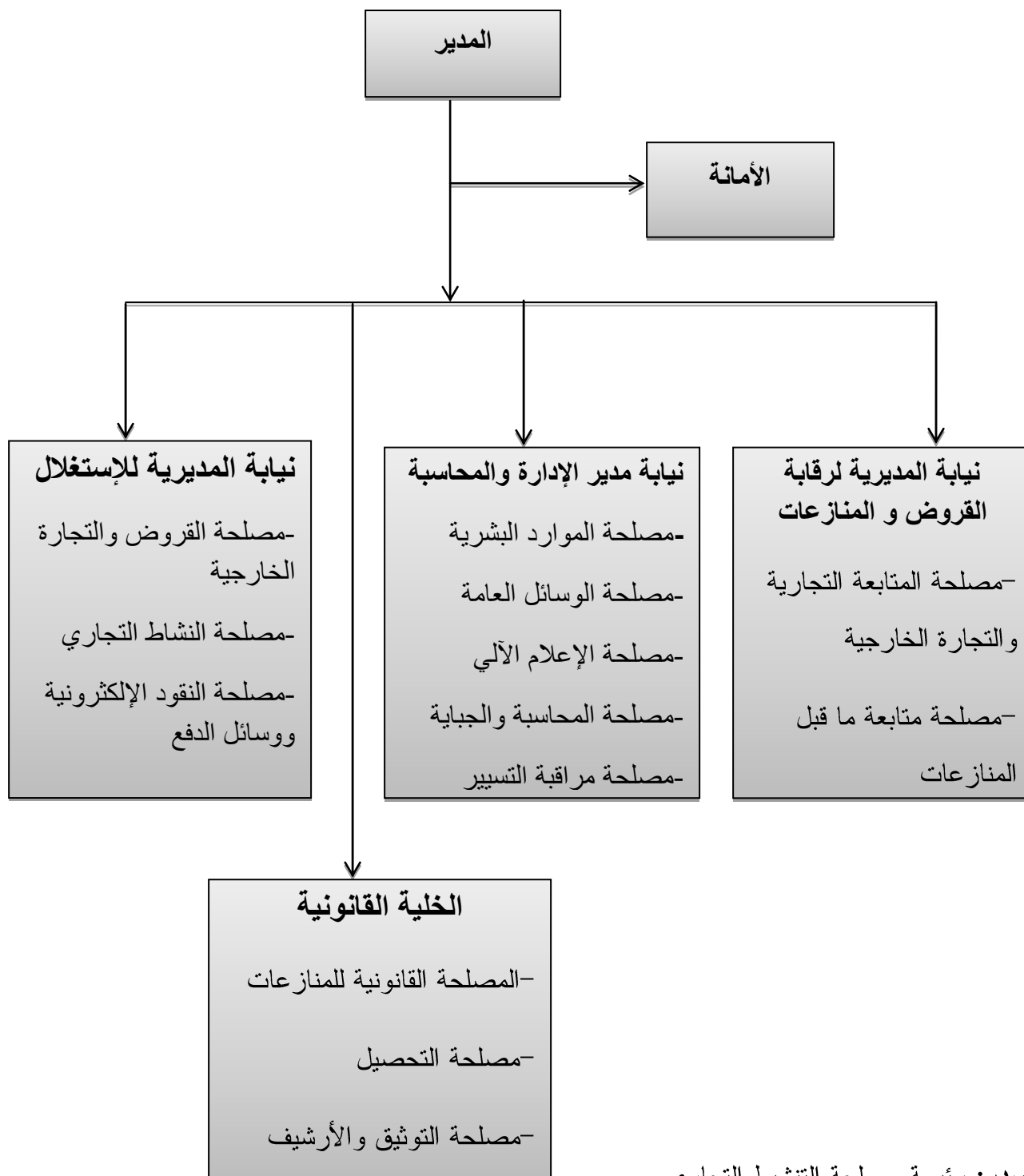
المصدر: رئيسة مصلحة التشغيل التجاري .

يعتبر هذا المجمع الجهوي للإستغلال كوسيط بين الإدارة العامة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية الجزائر العاصمة وبين الوكالات التسعة المتواجدة في دوائر ولاية ميله، بإعتبار هذه الأخيرة (الوكالات) مركزا للربح، حيث يشكل المجمع الجهوي للإستغلال مع وكالاته التسعة وحدة استغلال .

## 2- الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة

يوضح الشكل التالي الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية -ميلة-:

الشكل رقم(03): الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ولاية ميلة



المصدر: رئيسة مصلحة التنشيط التجاري .

يتكون الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة من:

1. المدير: هو المسؤول الاول, يشرف على حسن تسيير نشاط البنك يتكفل بالعديد من المهام منها:
  - تطوير نشاط البنك وضمان مردودية عالية للمؤسسة؛
  - تطبيق التعليمات والخطط والبرامج الوارة؛
  - الاتصال مع الادارة الوطنية؛
  - الامضاء على الوثائق الرسمية الخاصة بالبنك.
2. الامانة: ومن بين المهام المسندة اليها:
  - استقبال الوارد والصادر, اي تسجيل جميع الوثائق السابقة مع جميع الوكالات من سجل خاص بالبريد الصادر والوارد؛
  - تنظيم مواعيد المدير؛
  - طبع جميع الوثائق التي يتعامل بها البنك؛
  - استقبال المكالمات الهاتفية.
3. نيابة المديرية لرقابة القروض والمنازعات: وتضم كل من:
  - مصلحة المتابعة التجارية والتجارة الخارجية؛
  - مصلحة متابعة ما قبل المنازعات.
4. نيابة مدير الادارة والمحاسبة: تضم المصالح التالية:
  - مصلحة الموارد البشرية؛
  - مصلحة الوسائل العامة؛
  - مصلحة الاعلام الالي؛
  - مصلحة المحاسبة والجباية؛
  - مصلحة مراقبة التسيير.
5. الخلية القانونية: تضم ثلاث مصالح؛ وهي:
  - المصلحة القانونية للمنازعات؛
  - مصلحة التحصيل؛
  - مصلحة التوثيق والارشيف.
6. نيابة المديرية للاستغلال: تضم كل من:
  - مصلحة القروض والتجارة الخارجية؛

- مصلحة النشاط التجاري؛

- مصلحة النقود الالكترونية ووسائل الدفع.

### المطلب الثالث: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة:

يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة بالعديد من المهام منها:

- النهوض بالقطاع الفلاحي وترقية النشاطات الفلاحية والقيام بمختلف العمليات المصرفية والإعتمادات المالية ومنح القروض؛

- فتح الحساب بكل أنواعها للأشخاص العادية والمعنوية وأهم هذه الحسابات (الحسابات الجارية، حسابات التوفير دون توفير، وحسابات الشيك وغيرها)؛

- النهوض بالقطاع الفلاحي وترقية النشاطات الفلاحية والحرفية والقيام بمختلف العمليات المصرفية والإعتمادات المالية ومنح القروض؛

- تنظيم جميع العمليات المصرفية في إطارها القانوني؛

- العمل على استقرار وتطوير العلاقات التجارية مع الزبائن ؛

- خصم وتحصيل الأوراق التجارية ؛

- قبول الودائع من الشركات والأشخاص (الآجلة والفورية) ؛

- يقوم بجميع عمليات الدفع ويتلقاها نقدا بواسطة الصكوك ؛

- إقراض الجماعات المحلي؛

- يؤدي مختلف العمليات المصرفية كالقروض القصيرة الأجل والمتوسطة وكذلك قروض الخزينة العمومية والتسبيقات على السندات العمومية ؛

- تمويل العمليات الخارجية ؛

- يقوم بقبول العمليات كالإستيراد والتصدير.

## المبحث الثاني: تداعيات جائحة كورونا على الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية في الجزائر.

تواجه دول العالم اليوم جائحة لم يسبق لها مثيل أثرت في جميع مجالات الحياة، إلا أنه أعتبر القطاع الإقتصادي الأكثر تضرر بسبب الشك والريبة التي سادت الأجواء منذ أكثر من عام من جهة، وإجراءات الغلق والتباعد الاجتماعي من جهة أخرى، وسبب هذا ضعف قطاعات الصحة والتعليم ومختلف الأنشطة التي غاب عنها التمويل لذلك توجب على دول العالم العمل على التعايش مع هذه الجائحة، فكان تعزيز دور الرقمنة وتعميمها أحد السبل المنتهجة من قبل الدول، وذلك بإعادة النظر في الأنماط العادية نحو العمل عن بعد، والتوظيف عن بعد، والطلب عن بعد، والتعليم عن بعد، والدفع الالكتروني والإدارة الرقمية.

### المطلب الأول: تعريف فيروس كورونا

كورونا فيروس هي فصيلة كبيرة من الفيروسات التي تصيب الإنسان والحيوان، تسبب العديد من أنواع كورونا فيروس التهابات الجهاز التنفسي لدى الإنسان، يسبب آخر كورونا فيروس تم إكتشافه بمرض كورونا فيروس covid-19، هذا الفيروس والمرض المصاحب له لم تكن معروفة من قبل انتشاره في مدينه ووهان الصينية في كانون الأول من العام 2019<sup>1</sup>.

هو مجموعة كبيرة من الفيروسات ومرض مستجد معدي يصيب الجهاز التنفسي ويتسبب في الالتهاب الرئوي، وله أعراض مختلفة كالسعال والحمى وصعوبة التنفس، كانت بداية ظهوره في مدينة ووهان بجمهورية الصين في ديسمبر 2019 لينتشر بعدها في كافة أنحاء العالم<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> دليل عمل للسياسيين للتعامل مع جائحة فيروس كورونا المستجد covid-19، خطة التعامل مع الأزمة، المعهد الديمقراطي الوطني، ص4.

<sup>2</sup> خلود كلاش، وآخرون، جائحة فيروس كورونا وضرورة تفعيل قواعد القانون رقم 20/04 المتعلقة بالوقاية من الأخطار الكبرى وتسيير الكوارث في إطار التنمية المستدامة، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلة 9، العدد4، 2020، ص150.

### المطلب الثاني: انعكاسات جائحة كورونا على الاوضاع الاقتصادية والاجتماعية في الجزائر

خلقت جائحة كورونا العديد من المظاهر السلبية نوجزها في النقاط التالية<sup>1</sup>:

- الجزائر على غرار الدول التي لها علاقات كبيرة مع الصين، ستتأثر بفيروس كورونا المستجد في المدى القصير والمتوسط خاصة وأن الصين هي الممون الأكبر للجزائر بالسلع، فتوقف النشاط الاقتصادي والمؤسسات الإنتاجية في الصين أدى الى نقص في الطلب على المنتجات البترولية وتراجع الصادرات الصينية للجزائر في ظل توقف الطيران والشحن والنقل البحري الأمر الذي أدى إلى انخفاض أسعار النفط في السوق الدولية؛
- أدى فيروس كورونا إلى خفض الإنفاق العام بنسبة 30% وتقليص الإستثمار في مجال الطاقة إلى النصف في هذا العام ليصل إلى 7 مليارات دولار، و تأجيل بعض المشروعات الاجتماعية والاقتصادية بعد تراجع حاد في أسعار النفط العالمية؛
- في ظل إنتشار وباء كورونا فقدت الجزائر نصف مداخلها من العملة الصعبة بسبب تهاوي أسعار النفط في الأسواق العالمية الأمر الذي يؤثر على الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية إضافة إلى أزمة الاحتياجات السياسية المشتعلة في البلاد منذ أكثر من عام؛
- شهدت السوق الجزائرية حالة ركود تام نظرا لتقلص النشاط التجاري بسبب تفشي وباء كورونا وحضر السفر إلى العديد من الدول الأوروبية وتراجع الحركة التجارية مع تركيا والصين؛
- إنعكس ارتفاع عدد الأشخاص المصابين بوباء كورونا على النشاط الرياضي، حيث تقرر إلغاء جميع المنافسات في مختلف الرياضات مع غلق جميع المرافق الرياضية والشبانية والترفيهية في الجزائر؛
- أثر فيروس كورونا المستجد على قطاع التعليم، حيث تم إصدار أمر بتوقف الدراسة في المدارس بأطوارها والجامعات لمنع تفشي هذا الفيروس بالإضافة إلى معاهد التعليم العالي والمؤسسات التكوينية (مؤسسات التدريب المهني) ومدارس التعليم القرآني، والزوايا، أقسام محو الأمية، وجميع المؤسسات التربوية الخاصة ورياض الأطفال كإجراء احترازي للوقاية من عدوى هذا الفيروس؛

<sup>1</sup> - مروة كرامة وآخرون، تأثير الأزمات الصحية العالمية على الاقتصاد العالمي، تأثير فيروس كورونا كوفيد 19 على الاقتصاد الجزائري أنموذجا، مجلة التمكين الاجتماعي، المجلد 2، العدد 2، 2020، ص: 324، 327.

## الفصل الثالث: واقع الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف بنك BADR ميلة في ظل جائحة كورونا

- أثر إنتشار فيروس كورونا المستجد على حرية حركة الأفراد، حيث تم فرض على بعض الولايات الجزائرية الحجر الصحي الكامل والجزئي على حسب عدد الاصابات المؤكدة بهذا الفيروس وعدد الوفيات منه في كل ولاية، مع فرض حظر للتجوال، ومنع جميع التجمعات لأزيد من شخصين، ويرخص فقط لتجار المنتجات الغذائية المتنقلين لممارسة نشاطاتهم في شكل تناوبي على مستوى الأحياء؛

- أثر فيروس كورونا على الأنشطة التجارية وطينا، حيث تم إصدار أمر بغلق كل المقاهي والمطاعم والمحلات باستثناء محلات المواد الغذائية (المخابز والملاين والبقالات ومحلات الخضر والفواكه) وأي مخالف لهذا الإجراء ستسحب منه رخصته وسيوضع في قائمة سوداء، كما لا يحصل بعدها على أي رخصة إستغلال، أما بخصوص التجار الآخرين فيتعلق الأمر بغلق المحل مع سحب السجل التجاري و منعه نهائيا من مزاوله النشاط؛

- أثر فيروس كورونا على قطاع النقل، حيث تم تعليق كل أنواع أنشطة نقل الأشخاص بدءا بالخدمات الجوية على الشبكة الداخلية إلى خدمات سيارات الأجرة الجماعية مرورا بالنقل البري والنقل بالسكك الحديدية، والنقل الموجه على كل الخطوط باستثناء نشاط نقل العمال من طرف المستخدم، وفي حالة تسجيل مخالفة تسحب رخصة ممارسة النشاط.

### المطلب الثالث: الإجراءات المتخذة للتخفيف من إنتشار جائحة كورونا في الجزائر:

من بين الاجراءات التي اتخذتها السلطات الجزائرية للتخفيف من التداعيات السلبية لجائحة كورونا مايلي:

#### أولاً: الاجراءات المتخذة على الجانب الاقتصادي والاجتماعي .

تتمثل هذه الاجراءات فيما يلي:

- إصدار تعليمة بضرورة إحترام مسافة الأمان الإجبارية على الأقل 1 متر بين الأشخاص في كافة المؤسسات والفضاءات التي تستقبل الجماهير؛

- إصدار تعليمه بضرورة قيام المؤسسات الصحية بإعداد قوائم للمتطوعين الراغبين في التسجيل بما في ذلك الأطباء الخواص وكل عامل في المجال الطبي والشبه الطبي، وتحيين القوائم يوميا لمجابهة تطور هذا الوباء؛

## الفصل الثالث: واقع الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف بنك BADR ميلة في ظل جائحة كورونا

- قامت الجزائر بإجراء تسريح 50 بالمائة من العمال وإعطائهم عطلة إستثنائية مدفوعة الأجر لاسيما ما تعلق بالهياكل ذات المنفعة العامة. باستثناء مستخدمي قطاع الصحة والأمن الوطني والحماية المدنية والجمارك وإدارة السجون والمديرية العامة للمواصلات السلكية واللاسلكية الوطنية ومخابر مراقبة الجودة وقمع الغش والسلطة البيطرية وسلطة الصحة النباتية والمستخدمين المكلفين بمهام النظافة وتطهير والمستخدمين المكلفون بمهام المراقبة والحراسة؛
- تم إستحداث لدى ولاية الجمهورية لجنة ولائية مكلفة بتنسيق النشاط القطاعي للوقاية ومكافحة وباء فيروس كورونا، بحيث تتكفل بتنفيذ قرارات اللجنة الوطنية للأمن في إطار محاربة انتشار فيروس كورونا المستجد (covid-19) ويخول لهذه اللجنة الأخذ بمبادرات على المستوى المحلي وتكييف القرارات إذا اقتضى الأمر حسب خصوصية الولاية بكل مسؤولية؛
- دعمت الجزائر كافة مستخدمي السلك الطبي والحماية المدنية وأعوان الدولة حيث أمرت بتقديم منحة خطر للأسلاك المعرضة للإصابة بهذا الفيروس؛
- ضرورة قيام مسؤولي الجماعات المحلية بأنشطة تعقيم وتطهير الأماكن العمومية على نطاق واسع؛
- قامت الدولة الجزائرية بإخضاع العائدين إلى الوطن من المسافرين الجزائريين إلى الحجر الصحي في أفخم الفنادق، بعد أن قامت بترحيلهم من المطارات الأجنبية؛
- إصدار الجزائر أمرا بتنظيم نقل الأشخاص الذين يضمنون استمرار الخدمة العمومية مع الإبقاء على النشاطات الحيوية على مستوى المصالح المستثناة من أحكام هذا المرسوم والمؤسسات والإدارات العامة والهيئات الاقتصادية والخدمات المالية.

### ثانياً: الإجراءات المتخذة على مستوى المالية العامة والقطاع المصرفي.

من بين الإجراءات التي تبنتها السلطات على مستوى المالية العامة والقطاع المصرفي مايلي:<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - الوليد أحمد طلحة، التداعيات الاقتصادية لفيروس كورونا المستجد على الدول العربية، صندوق النقد العربي، الإمارات العربية المتحدة، 2020، ص40.

### 1- الإجراءات المتخذة على مستوى المالية العامة.

- أعلنت السلطات عن نيتها خفض الإنفاق الجاري بنسبة 30 في المائة ما يعادل 12 مليار دولار أمريكي (7,2 في المائة من الناتج المحلي الإجمالي)، مع الحفاظ على ثبات مستوى الأجور، وحماية الإنفاق على الصحة والتعليم؛
- كما تقوم الحكومة بإعداد قانون تمويل يتضمن تدابير للتخفيف من الأثر الاقتصادي لفيروس كورونا، وسيشمل القانون على وجه الخصوص تدابير التعويض على الخسائر التي تتكبدها الشركات؛
- وفي غضون ذلك تأجل الإعلان عن ضرائب الدخل للأفراد والمؤسسات ودفعها باستثناء المؤسسات الصغيرة.

### 2- الإجراءات المتخذة على مستوى السياسة النقدية والقطاع المصرفي:

- على مستوى السياسة النقدية والقطاع المصرفي، خفض بنك الجزائر المركزي نسبة متطلبات الإحتياطي من 10 في المائة إلى 08 في المائة، وسعر سياسته الرئيسية بمقدار 25 نقطة أساس إلى 3,25 في المائة؛
- في مجال سعر الصرف وميزان المدفوعات، أعلنت السلطات عن عدة تدابير لخفض فاتورة الاستيراد بما لا يقل عن 10 مليار دولار أمريكي (6 في المائة من الناتج المحلي الإجمالي).

## المبحث الثالث: دراسة ميدانية حول الخدمات الالكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -ميلة- في ظل جائحة كورونا:

ان التغيرات العالمية فرضت على البنوك التجارية الجزائرية ضرورة تطوير خدماتها البنكية حتى تستطيع التكيف مع تلك التغيرات ,خاصة وفي ظل تازم الاوضاع جراء جائحة كورونا , ومن خلال هذا المبحث نسعى الى التعرف على واقع الخدمات البنكية المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميله في ظل انتشار هذه الجائحة.

### المطلب الأول: الخدمات الالكترونية البنكية المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية -

#### ميلة-:

قطع بنك الفلاحة والتنمية الريفية شوطا كبيرا في مجال تطوير أدوات الدفع الالكتروني وتتمثل هذه الأدوات فيما يلي:

#### 1- البطاقات البنكية لبنك (BADR).

أ- بطاقة السحب والدفع (c.i.b): وهي بطاقة مابين البنوك للاستعمال داخل التراب الوطني وتسمح لحاملها بالسحب من الموزعات الآلية للبنوك الأخرى، تقدر مدة صلاحية هذه البطاقة بسنتين، وهي قابلة للتجديد التلقائي.

يقدم البنك نوعان من هذه البطاقة: البطاقة الكلاسيكية والبطاقة الذهبية تمنح البطاقة مابين البنوك لحاملها عدة مزايا:

- الامان والسرية في المعاملات من خلال رقم سري شخصي ؛

- القيام بعمليات السحب طيلة ايام الاسبوع بما فيها ايام العطل عبر جميع الموزعات البنكية ؛

- القيام بعمليات الدفع وتسوية المشتريات لدى نقاط البيع المزودة بطريفات البيع (tpe) .

ب- بطاقة السحب والدفع (c.b.r): وهي بطاقة كانت في بادئ الامر خاصة للتعامل مع الموزعات الآلية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، لتصبح فيما بعد بطاقة للسحب مابين البنوك، وهي تمنح لحاملها نفس مزايا بطاقة (cib)

## الفصل الثالث: واقع الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف بنك BADR ميلة في ظل جائحة كورونا

ج- بطاقة التوفير (tawfir): وهي البطاقة للسحب او التحويل من حساب التوفير المفتوح على مستوى البنك، فهي تسمح لحاملها السحب من الموزعات الالية للبنوك الاخرى، بالاضافة لعمليات التحويل من الموزعات الالية لوكالات بنك (BADR) تقدر صلاحية هذه البطاقة بسنتين.

من المزايا التي يستفيد منها حامل هذه البطاقة نجد:

- السحب من حساب التوفير من جميع الموزعات الالية ؛
- التحويل من حساب الشيكات للزبون الى حساب التوفير عبر الموزع الالي لبنك (BADR) ؛
- الامان والسرية في اتمام العمليات بوجود رقم سري ؛
- الحصول على السيولة حتى في ايام العطل .
- د- البطاقات الدولية ماستر كارد (master card): وهي بطاقة للدفع والسحب بالعملة الصعبة تستعمل خارج التراب الوطني او عبر الانترنت، وهي نوعان بطاقة ماستر كارد الكلاسيكية وبطاقة ماستر كارد نيتانيوم، تمنح لحاملها العديد من المزايا هي:
- السحب من الموزعات الالية في الخارج التي تحمل شعار الماستر كارد؛
- تسديد المشتريات في الخارج من خلال اجهزة الدفع التي تحمل نفس الشعار ؛
- الدفع عبر الانترنت في المواقع الالكترونية المؤمنة .

ه- بطاقة الاعمال (Carte affaires): وهي بطاقة مابين البنوك للسحب والدفع داخل الوطن موجهة للمهنيين والمؤسسات من اجل تغطية مختلف نفقاتهم مثل دفع الفواتير، تسوية المصاريف، الضرائب وغيرها.

### 2- طرفيات الدفع الالكتروني:

- هي عبارة عن اجهزة يتم وضعها على مستوى نقاط البيع والتجار، حيث تسمح بقبول ومعالجة عمليات الدفع لحاملي البطاقة بين البنكية (CIB)، من بين المزايا التي تتطوي عليها هذه الخدمة:
- استخدام بطاقة الدفع في تسوية المشتريات يؤدي الى زيادة رقم الاعمال ؛
  - يعتبر الدفع بالبطاقة مضمونا من طرف البنك ؛

## الفصل الثالث: واقع الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف بنك BADR ميلة في ظل جائحة كورونا

- يضمن الدفع عبر طرفيات الدفع الالكتروني حماية التاجر من الاوراق النقدية المزورة او خطر عدم السداد؛

- ربح الوقت عند تسوية المعاملات ؛

- اعطاء صورة حسنة وسمعة ايجابية للمتجر .

### 3- خدمة (BADRONLINE):

خدمة البنك الالكتروني ( E-banking ) وهي خدمة مجانية موجهة الى زبائن البنك من الافراد والمؤسسات، وتسمح بتسيير مجموعة الحسابات عن طريق الحاسب سبعة ايام على سبعة ايام، 24 ساعة على 24 ساعة، اين يتم اعطاء الزبون اسم مستخدم وكلمة عبور اللذان يتيحان له الدخول الى الموقع الالكتروني الخاص بالخدمة ( badronline.badr.dz ) .

تتيح هذه الخدمة لزبائن البنك الاطلاع على الرصيد، البحث عن العمليات التي تمت بالحساب، تحميل كشوفات الحساب.

### 4- خدمة (badr SMS):

وهي خدمة اطلقت حديثا حيث يتواصل البنك مع عملائه من خلال الرسائل النصية بالهاتف المحمول، لاعطاء معلومات انية عن الرصيد وعن العمليات التي تتم على الحساب كالسحب او الدفع.

### 5- خدمة الدفع عبر الانترنت (E-paiement):

تسمح للزبائن حاملي البطاقة مابين البنوك بالقيام بالمعاملات عن بعد، دون التنقل الى وكالات البنك ومن اي مكان، حيث يستفيد من هذه الخدمة كل حاملي البطاقات البنكية سواء بطاقة (CIB, CBR, TAWFIR) حيث يمكن للزبون تسوية فواتيره المتعلقة بالكهرباء والغاز وفواتير الهاتف والانترنت عن بعد عبر الانترنت دون تحمل عناء التنقل وطوابير الانتظار.

### 6- خدمة البيع على الخط (WEB-marchand):

هي خدمة جديدة اطلقها البنك في اطار تعميم التجارة الالكترونية والدفع عبر الانترنت والدفع عن بعد، لصالح التجار المنخرطين فيها الذين يرغبون في اتمام صفقاتهم التجارية عبر الانترنت، من خلال موقعهم الالكتروني الخاص لبيع الخدمات والمنتجات وتسوية الفواتير.

## الفصل الثالث: واقع الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف بنك BADR ميله في ظل جائحة كورونا

تحمل هذه الخدمة العديد من المزايا بالنسبة للتاجر:

- توسيع قاعدة الزبائن؛
- تقديم المنتجات والخدمات بطرق مميزة ومتاحة على مدار الساعة،
- تخفيض التكاليف وزيادة هامش الربح؛
- تجنب خطر الاوراق النقدية المزورة.

### 7- خدمة التوطين المسبق لعمليات التجارة الخارجية (pre-domiciliation):

هي خدمة خاصة بالمؤسسات، وهي موجهة للمعالجة الالكترونية لعمليات القرض المستندي والتحويلات الحرة، حيث يمكن للمؤسسة التسجيل في الموقع الالكتروني للبنك للحصول على اسم المستخدم وكلمة السر التي تمكنها من طلب خدمة التوطين البنكي عن بعد بارسال الوثائق الخاصة بملف عمليات التجارة الخارجية الكترونيا عبر الانترنت ما يضمن ربح الوقت وتخفيض التكاليف.

### المطلب الثاني: تطور استخدام البطاقات البنكية في بنك BADR -ميلة- :

سيتم من خلال هذا المطلب التعرف على تطور استخدام بطاقات ( TAWFIR, GOLD, CBRI, CIB ) لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

#### اولا: التطور بالنسبة للبطاقات المطلوبة.

جدول رقم (2): عدد البطاقات المطلوبة خلال سنتي 2018-2019 بينك الفلاحة والتنمية الريفية - ميلة-

| معدل تحقق الهدف | توقعات الطلب خلال 2019 | عدد البطاقات المطلوبة في 2019 | عدد البطاقات المطلوبة في 2018 |                          |
|-----------------|------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| %58             | 1970                   | 1150                          | 823                           | CIB/CBRI/GOLD            |
| %53             | 750                    | 397                           | 333                           | CARTES TAWFIR            |
| %0              | 20                     | 0                             | 0                             | MASTERCARD               |
| %56             | 2740                   | 1547                          | 1156                          | إجمالي البطاقات المطلوبة |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق من المجمع الجهوي للاستغلال -ميلة-

## الفصل الثالث: واقع الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف بنك BADR ميلة في ظل جائحة كورونا

يوضح الجدول أعلاه عدد البطاقات المطلوبة خلال سنتي 2018-2019، حيث نلاحظ أن هناك زيادة معتبرة بالنسبة لكل من بطاقات (TAWFIR, GOLD, CBRI, CIB)، حيث ارتفعت من 1156 سنة 2018 إلى 1547 سنة 2019 وهذا راجع إلى زيادة وعي العملاء بالمزايا التي تحققها هذه البطاقات جراء العمليات التحسينية التي يقوم بها عمال البنك من أجل التشجيع على استخدامها.

بالمقابل لم يكن هناك أي طلب على بطاقة ماستر كارد، رغم توقع البنك أن يكون هناك 20 طلبا عليها خلال سنة 2019 وهذا راجع إلى أن هذه بطاقة تمنح للدفع والسحب بالعملة الصعبة وتستعمل خارج التراب الوطني، بالإضافة إلى ارتفاع تكلفة الحصول عليها، كما أن إطلاق خدمة هذه البطاقة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -ميلة- كان في 2019 أواخر أي من نفس الفترة التي بدأت فيها الأوضاع تتأزم في العالم جراء الجائحة.

كما يتضح من خلال الجدول أن نسبة تحقيق البنك لهدفه سنة 2019 كان متوسط بمعدل 56% فقد كان يتوقع منح 2740 بطاقة، إلا أن عدد البطاقات الممنوحة من نفس السنة كان 1547 بطاقة فقط.

## الفصل الثالث: واقع الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف بنك BADR ميلة في ظل جائحة كورونا

الجدول رقم (3): عدد البطاقات المطلوبة سنة 2019-2020 في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -ميلة-.

| البطاقات المطلوبة |                       |                               |                       |                            |                       |                            |                       |                       |
|-------------------|-----------------------|-------------------------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------|-----------------------|
| معدل تحقق الهدف   |                       | الأهداف المتوقعة<br>لسنة 2020 |                       | الإنجازات في<br>2020/12/31 |                       | الإنجازات في<br>2019/12/31 |                       | الوكالات              |
| TAWFIR            | CIB/C<br>BRI/G<br>OLD | TAWFIR                        | CIB/C<br>BRI/G<br>OLD | TAWFIR                     | CIB/C<br>BRI/G<br>OLD | TAWFIR                     | CIB/C<br>BRI/G<br>OLD |                       |
| %41               | %109                  | 49                            | 109                   | 20                         | 119                   | 13                         | 141                   | فرجيوة<br>673         |
| %19               | %62                   | 100                           | 122                   | 19                         | 75                    | 29                         | 136                   | شلفوم<br>833          |
| %60               | %182                  | 55                            | 96                    | 33                         | 175                   | 37                         | 229                   | ميلة<br>834           |
| %96               | %83                   | 60                            | 64                    | 58                         | 53                    | 23                         | 28                    | الرواشد<br>835        |
| %178              | %109                  | 73                            | 96                    | 130                        | 105                   | 38                         | 32                    | القرارم<br>837        |
| %54               | %135                  | 92                            | 90                    | 50                         | 121                   | 40                         | 172                   | العثمانية<br>840      |
| %78               | %83                   | 78                            | 132                   | 61                         | 109                   | 54                         | 128                   | التلازمة<br>841       |
| %136              | %146                  | 73                            | 110                   | 99                         | 161                   | 64                         | 90                    | وادي<br>النساء<br>842 |
| %209              | %190                  | 82                            | 102                   | 171                        | 195                   | 99                         | 194                   | تاجنانت<br>843        |
| %97               | %121                  | 662                           | 920                   | 641                        | 1113                  | 397                        | 1150                  | إجمالي                |
|                   |                       |                               |                       | 1754                       |                       | 1547                       |                       |                       |

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق مقدمة من المجمع الجهوي للاستغلال.

## الفصل الثالث: واقع الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف بنك BADR ميلة في ظل جائحة كورونا

يبين الجدول رقم ( 3 ) ان عدد البطاقات ( TAWFIR, GOLD, CBRI, CIB ) المطلوبة خلال سنتي 2020/2019 حيث نلاحظ انخفاض في عدد بطاقات ( GOLD, CBRI, CIB ) من 1150 سنة 2019 إلى 1113 سنة 2020، رغم ان الطلب على هذه البطاقات كان أكبر من المتوقع في كل من وكالة فرجيو، ميلة، الفرارم، العثمانية، وادي النجا، تاجنانت، بمعدل 121% أما بالنسبة لبطاقة التوفير فقد ارتفع الطلب عليها من 397 سنة 2019 إلى 641 سنة 2020 بلغ فيها تحقيق البنك لهدفه المتوقع بمعدل 97%.

وعموما نلاحظ ان هناك زيادة في إجمالي البطاقات سابقة الذكر من 1547 سنة 2019 إلى 1754 سنة 2020 وهذا راجع إلى زيادة الإقبال على استخدام وسائل الدفع الالكترونية، واضطرار العملاء الذين كانوا يرفضون استخدامها للتعامل بها في ظل إجراءات حظر التجوال والانتشار المتسارع لجائحة كورونا وغياب اللقاح.

### ثانيا: التطور بالنسبة للبطاقات المتداولة.

الجدول رقم (4): عدد البطاقات المتداولة خلال سنتي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -ميلة-.

| البطاقات المتداولة        | عدد البطاقات المفعلة في 2018/12/31 | عدد البطاقات المفعلة في 2019/12/31 | الاختلاف ما بين 2019/2018 | توقعات البطاقات المستعملة خلال 2019 | معدل تحقق الهدف |
|---------------------------|------------------------------------|------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------|-----------------|
| CBI/CBRI/GOLD             | 4692                               | 5329                               | 637                       | 5952                                | 89.53%          |
| TAWFIR                    | 1172                               | 1437                               | 265                       | 2059                                | 69.79%          |
| MASTER CARD               | 0                                  | 0                                  | 0                         | 13                                  | 0%              |
| إجمالي البطاقات المتداولة | 5864                               | 6766                               | 902                       | 8024                                | 84.32%          |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق من المجمع الجهوي للاستغلال

نلاحظ من خلال الجدول أن هناك تحسن في عدد البطاقات المفعلة خلال سنتي 2018-2019، اذ انه ارتفع عدد بطاقات ( GOLD, CBRI, CIB ) من 4692 سنة 2018 إلى 5329 سنة 2019 أي بفارق 637 بطاقة، في حين توقع البنك أن يبلغ عدد البطاقات المستعملة 5952 سنة 2019، وبالتالي تمكن البنك من تحقيق هدفه بمعدل 89.53%، أما بالنسبة لبطاقة التوفير فقد ارتفعت من 1172 سنة 2018 إلى 1437 سنة 2019، أي أن البنك تمكن من تحقيق 69.79% من هدفه، باستثناء بطاقة ماستر كارد التي لم يكن هناك أي تداول لها وهذا

## الفصل الثالث: واقع الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف بنك BADR ميلة في ظل جائحة كورونا

يرجعه عمال البنك إلى غياب الطلب عليها خلال هاتين السنتين بسبب إجراءات الغلق التي شلت الرحلات إلى مختلف دول العالم.

ليبلغ في الأخير اجمالي البطاقات المتداولة نهاية 2019، 6766 بطاقة بالمقابل كان توقع البنك تداول 8024 بطاقة خلال هذه السنة، ونتيجة لذلك فقد حققت هدفه بمعدل 84.32% وهذا راجع إلى زيادة الطلب على هذه البطاقات واستخدامها في تسديد ثمن مختلف السلع والخدمات.

الجدول رقم (5): عدد البطاقات المتداولة سنة 2019-2020 بنك الفلاحة والتنمية الريفية -ميلة-

| البطاقات المتداولة |                |                            |                |                         |                |                         |                |                 |
|--------------------|----------------|----------------------------|----------------|-------------------------|----------------|-------------------------|----------------|-----------------|
| معدل تحقق الهدف    |                | الأهداف المتوقعة لسنة 2020 |                | الإنجازات في 2020/12/31 |                | الإنجازات في 2019/12/31 |                | الوكالات        |
| TAWFIR             | CIB/CB RI/GOLD | TAWFIR                     | CIB/CB RI/GOLD | TAWFIR                  | CIB/CB RI/GOLD | TAWFIR                  | CIB/CB RI/GOLD |                 |
| %240               | %316           | 51                         | 160            | 123                     | 505            | 112                     | 359            | فرجيو 673       |
| %330               | %245           | 58                         | 304            | 190                     | 744            | 156                     | 567            | شلفوم 833       |
| %161               | %451           | 80                         | 384            | 129                     | 1733           | 99                      | 1559           | ميلة 834        |
| %375               | %897           | 32                         | 32             | 120                     | 287            | 76                      | 233            | الرواشد 835     |
| %245               | %254           | 128                        | 234            | 313                     | 594            | 304                     | 597            | الفرارم 837     |
| %643               | %203           | 45                         | 321            | 290                     | 650            | 109                     | 612            | العثمانية 840   |
| %350               | %289           | 80                         | 208            | 280                     | 601            | 217                     | 499            | التلازمة 841    |
| %259               | %480           | 96                         | 102            | 249                     | 492            | 232                     | 411            | وادي النجاء 842 |
| %188               | %227           | 324                        | 422            | 609                     | 959            | 132                     | 492            | تاجنانت 843     |
| %258               | %303           | 894                        | 2167           | 2303                    | 6565           | 1437                    | 5329           | إجمالي          |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق من المجمع الجهوي للاستغلال.

## الفصل الثالث: واقع الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف بنك BADR ميلة في ظل جائحة كورونا

من خلال الجدول رقم ( 5) نلاحظ أن هناك تحسن ملحوظ وجيد في استخدام هذه البطاقات في كل الوكالات التابعة لمجمع الاستغلال ميلة، حيث نلاحظ انه ازداد عدد البطاقات المتداولة من 5329 سنة 2019 إلى 6565 سنة 2020 بالنسبة لبطاقات (GOLD, CBRI, CIB)، أما بطاقة التوفير فارتفعت من 1437 سنة 2019 إلى 2303 سنة 2020 إذ ان كل الوكالات حققت معدل أعلى مما هو متوقع فيما يخص تداول هذه البطاقات بنسبة 303% بالنسبة لـ (GOLD, CBRI, CIB) و258% بالنسبة لبطاقة التوفير وذلك راجع إلى: تخفيض البنك لساعات العمل وتشجيع عملائه على استخدام الوسائل الحديثة من اجل القيام بالعمليات البنكية من خلال العمليات التحسينية التي قام بها البنك منذ ظهور جائحة كورونا في الجزائر 25 فيفري 2020 هذا من جهة، ومن جهة أخرى تخوف العملاء أن تكون النقود الورقية المعدنية حاملة للفيروس مما ألزمهم بضرورة التعامل بهذه البطاقات الشخصية.

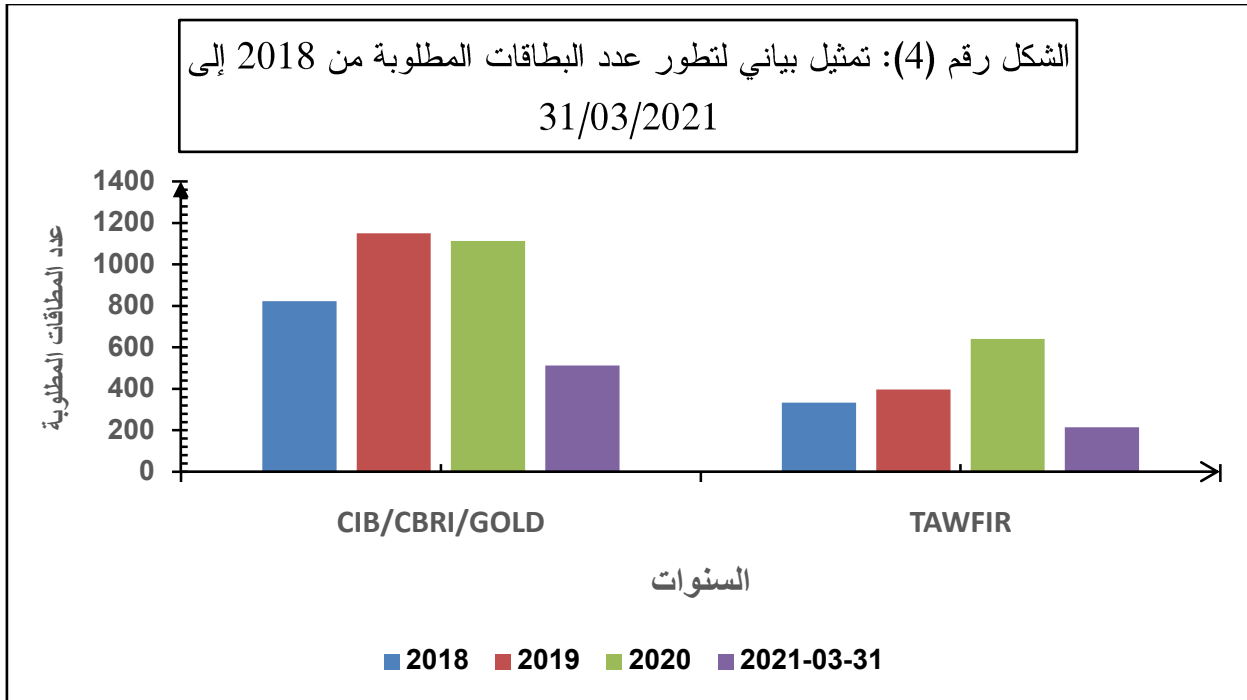
### ثالثا: التطور بالنسبة للبطاقات المطلوبة والمتداولة

الجدول رقم ( 6): تطور عدد البطاقات المطلوبة والمتداولة في بنك التنمية المحلية - ميلة- خلال 2021/12/31 /2019/2018.

| عدد البطاقات المتداولة |               | عدد البطاقات المطلوبة |               | البيانات<br>السنوات |
|------------------------|---------------|-----------------------|---------------|---------------------|
| TAWFIR                 | CIB/CBRI/GOLD | TAWFIR                | CIB/CBRI/GOLD |                     |
| 1172                   | 4692          | 333                   | 823           | 2018                |
| 1437                   | 5329          | 397                   | 1150          | 2019                |
| 2303                   | 6565          | 641                   | 1113          | 2020                |
| 1908                   | 6248          | 214                   | 512           | 2021/03/31          |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق مقدمة من المجمع الجهوي للاستغلال.

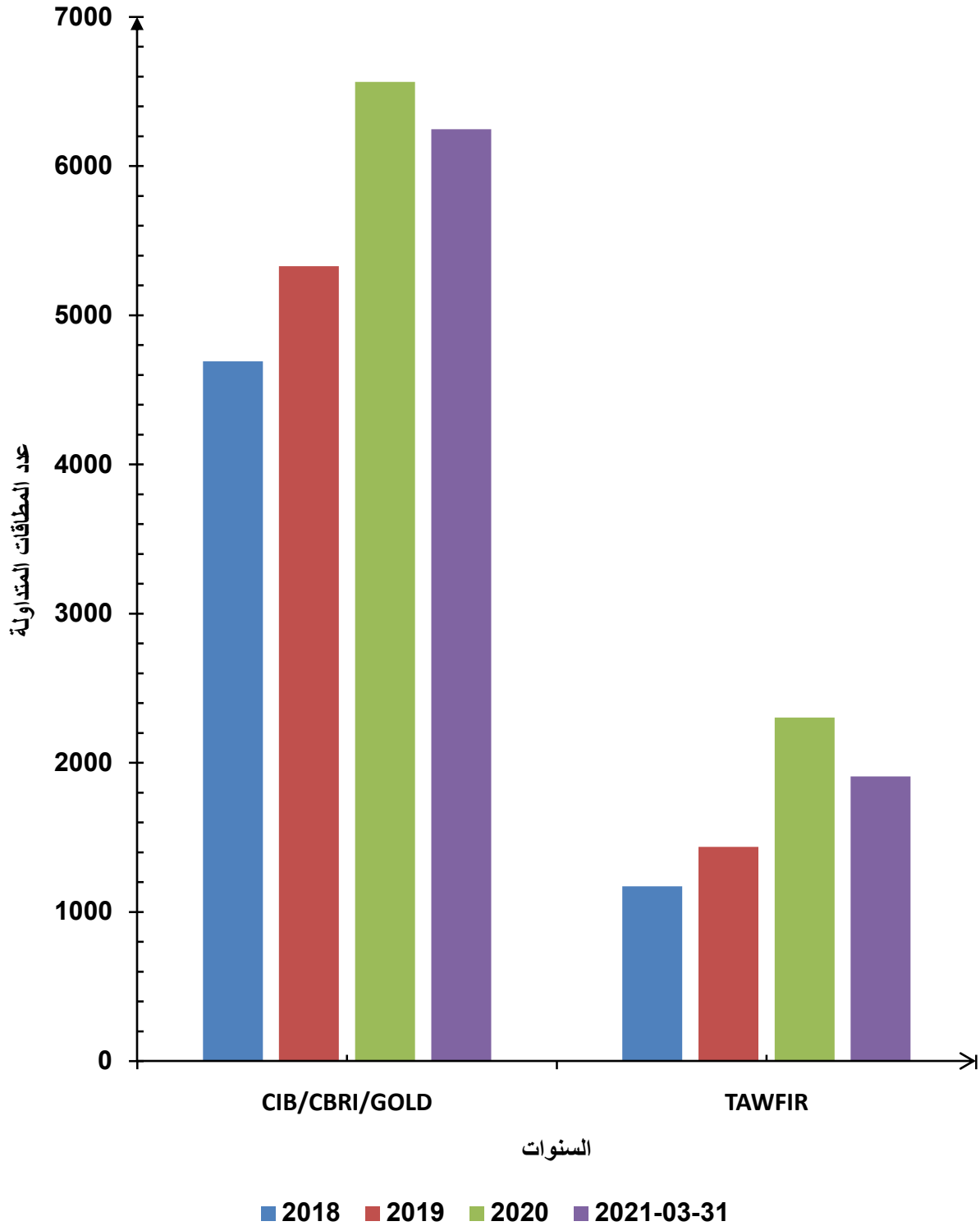
خلال الدراسة التي قمنا بها في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -ميلة- تحصلنا على المعلومات المقدمة في الجدول أعلاه والتي قمنا بترجمتها في شكل أعمدة سنوضح من خلالها مختلف التطورات المتعلقة بالبطاقات المتداولة والمطلوبة من سنة 2018 إلى غاية 2020/12/31.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول رقم (6)

يوضح الشكل رقم (4) تطور عدد البطاقات المطلوبة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -ميلة- من سنة 2018 إلى غاية 2021/12/31 حيث نلاحظ ارتفاع الطلب على بطاقات (GOLD, CBRI, CIB) من 2018 إلى 2019 لينخفض بنسبة ضئيلة جدا سنة 2020، أما بالنسبة لبطاقات التوفير فنلاحظ زيادة الطلب عليها خلال السنوات الثلاث الأولى، من 333 بطاقة سنة 2018 إلى 641 بطاقة سنة 2020، لينخفض الطلب على كل البطاقات سابقة الذكر خلال ثلاثي الأول من سنة 2021، من 1113 سنة 2020 إلى 512 في 2021/03/31 بالنسبة لبطاقات (GOLD, CBRI, CIB)، أما بالنسبة لبطاقة التوفير فقد انخفضت من 641 سنة 2020 إلى 214 بطاقة في 2021/03/31 وذلك راجع إلى نقص السيولة وانخفاض القدرة الشرائية للمواطنين.

الشكل رقم (5): تمثيل بياني لتطور عدد البطاقات المتداولة من 2018 إلى غاية 31/03/2021



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول رقم (6).

## الفصل الثالث: واقع الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف بنك BADR ميلة في ظل جائحة كورونا

من خلال الأعمدة البيانية التي توضح التطور في عدد البطاقات المتداولة، نلاحظ أن هناك قبول متزايد في السنوات الثلاثة الأولى من 2018 إلى 2020 بالنسبة لكل من بطاقة (GOLD, CBRI, CIB) وبطاقة التوفير، لتتخفص بنسبة ضئيلة جدا في الثلاثي الأول من سنة 2021 حيث أنها انخفضت من 6565 سنة 2020 إلى 6248 في 2021/03/31 وكذلك بالنسبة لبطاقة التوفير فقد بلغت سنة 2020: 2303 بطاقة لتتخفص إلى 1908 بطاقة خلال الثلاثي الأول من 2021، لكن عموما تبقى مؤشر جيد لأن هذه الإحصائيات تخص فقط الثلاثي الأول من سنة 2021 حيث يتوقع عمال البنك ان يكون هناك تداول كبير لهذه البطاقات خلال هذه السنة وهذا راجع إلى أن أزمة كورونا خلقت وعيا لدى العملاء لم يكن ليكتسب لأعوام عدة.

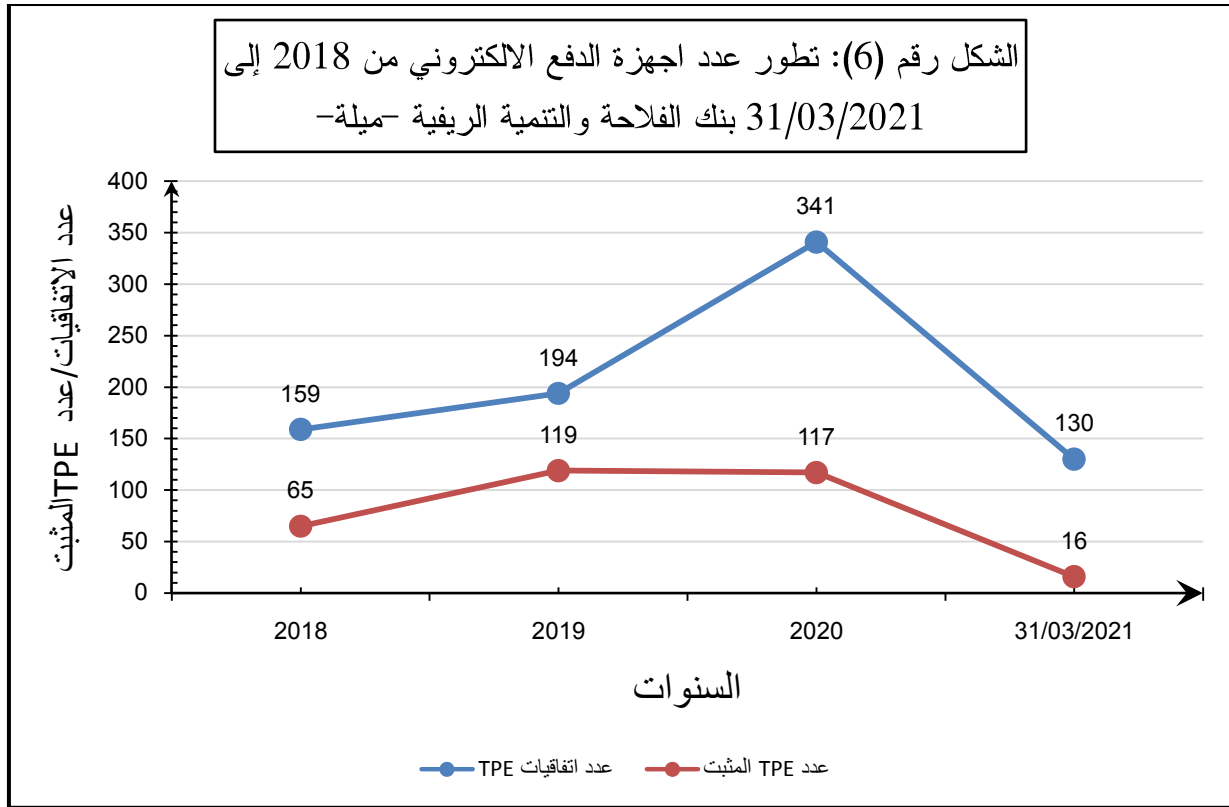
### المطلب الثالث: تطور استخدام جهاز الدفع الالكتروني TPE في بنك BADR ميلة

من خلال الدراسة الميدانية التي أجريناها في بنك الفلاحة والتنمية الريفية قمنا بترجمة المعلومات المتحصل عليها فيما يخص جهاز الدفع الالكتروني TPE في الجدول التالي:

الجدول رقم (7): التطورات المتعلقة بجهاز الدفع الالكتروني فيما يخص عدد الأجهزة المثبتة والاتفاقيات الممضية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية -ميلة- من 2018 إلى 2021/03/31.

| السنوات    | عدد اتفاقيات TPE | عدد TPE المثبت |
|------------|------------------|----------------|
| 2018       | 159              | 65             |
| 2019       | 194              | 119            |
| 2020       | 341              | 117            |
| 2021/03/31 | 130              | 16             |

المصدر: من إعداد طالبتين بالاعتماد على معلومات من رئيسة مصلحة التنشيط التجاري



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على معطيات الجدول (7)

من خلال الشكل رقم (6) يتضح لنا إن هناك تزايد في عدد الاتفاقيات المبرمة ما بين المجمع الجهوي للاستغلال -ميلة- 55 وبنك الفلاحة والتنمية الريفية حيث أنها ارتفعت من 159 سنة 2018 إلى 341 سنة 2020 لتتخفص خلال الثلاثي الأول من سنة 2021 إلى 130 اتفاقية، أما بالنسبة لأجهزة الدفع الالكتروني المثبتة فنلاحظ أنها ارتفعت من 65 جهاز مثبت خلال سنة 2018 إلى 119 جهاز في سنة 2019 لتتخفص سنة 2020 إلى 117 جهاز وتستمر في الانخفاض خلال ثلاثي الأول من سنة 2021 وهي قابلة للزيادة أو النقصان بما أن الإحصائيات تخص فقط الثلاثي الأول من سنة 2021.

وبالرغم من أن المجمع الجهوي له العديد من العقود إلا أن الطلب على هذا الجهاز محتشم نوعا ما وهذا ما ارجعه العمال إلى رفض التجار لاقتنائه وذلك لغياب الوعي والثقافة وعدم ثقتهم في المعاملات الالكترونية وتفضيلهم للتعامل بالنقد الملموس دون أن ننسى إجراءات الغلق التي شهدتها مختلف المحلات خلال الجائحة.

### خلاصة الفصل الثالث:

لقد تناولنا في هذا المبحث دراسة ميدانية حول الخدمات الالكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة في ظل جائحة كورونا، حيث تطرقنا في المطلب الاول الى الخدمات الالكترونية البنكية المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة، اما المطلب الثاني يتمحور حول استخدام البطاقات البنكية في بنك BADR ميلة، كما تطرقنا في المطلب الثالث الى تطور استخدام جهاز الدفع الالكتروني في البنك .

توصلنا من خلال هذه الدراسة أن البنك يشهد تطورا في مجال استخدام الوسائل الالكترونية من بطاقات بنكية وأجهزة دفع، تزامنا مع انتشار جائحة كورونا، فقد خلفت هذه الأخيرة انفتاح على هذه الوسائل والتوجه نحو استخدامها في مختلف المعاملات من قبل العملاء، وهو ما ينبؤ بزيادة الطلب عليها مستقبلا.

خاتمة

## خاتمة:

في ظل التحديات التي تواجهها البنوك جراء أزمة كورونا التي اكتسحت دول العالم والتطورات الاقتصادية التي أضحت مرتكزة على كل ما هو رقمي ومرتبطة بالتكنولوجيا ، أصبح لزاماً على البنوك تطوير خدماتها المصرفية، من خلال ادخال تقنيات حديثة تتماشى مع رغبات زبائنها وتضمن تقدمها، من خلال توفير خدمات مصرفية بدقة وجودة عالية وسرعة في الأداء، من اجل كسب ثقة المتعاملين وتحويل رضاهم إلى ولاء دائم . وقد برزت أهمية هذه الخدمات في الوقاية من تفشي فيروس كورونا من حيث الحفاظ على البروتوكول الصحي، الذي يجسد التباعد الجسدي عن طريق اجراء العمليات المالية عن بعد ، وعدم الاضطرار إلى التنقل إلى مقرات البنوك لتسديد مختلف الالتزامات أو الاستفادة من الخدمات.

توصلنا من خلال دراستنا هذه إلى جملة من النتائج بنينا عليها بعض الاقتراحات، وهو ما لخصناه فيمايلي:

## أولاً: النتائج:

- يعمل بنك الفلاحة والتنمية الريفية على تطوير خدماته وتقديم خدمات جديدة ، فقد قام سنة 2020م بإطلاق خدمتين جديدتين، هما: (Badr.sms) و (badre.net)؛
- تسبب فيروس كورونا في تزايد استعمال الخدمات الإلكترونية مقابل الخدمات التقليدية ، لكنه لم يؤدي إلى إختفائها تماماً؛
- غياب الثقافة المصرفية عند العملاء، فأغلبهم لايتعامل بالبطاقات البنكية وبفضل إستعمال الشيك؛
- كان لجائحة كورونا تأثير إيجابي على الخدمات الإلكترونية البنكية التي عرفت إرتفاعا مقارنة بالفترات السابقة، نظرا لإعتقاد الأفراد بأنها تنتقل عبر النقود الورقية والمعدنية من جهة ، وكذلك إجراءات الغلق والتباعد الاجتماعي من جهة اخرى؛
- فيروس كورونا سبب في زيادة الوعي بأهمية الخدمات الإلكترونية، لأنه دفع العملاء إلى تجربتها وبالتالي إكتشاف المزايا التي تحققها، ومن ثم الاستمرار في إستخدامها؛

## ثانياً: التوصيات:

- ضرورة استغلال الظروف المفروضة بسبب جائحة كورونا لنشر ثقافة استخدام البطاقات البنكية في المجتمع الجزائري وتوجيه أكبر نسبة من العملاء نحو عمليات الدفع الالكتروني؛

- ضرورة التطوير المستمر في أداء البنك لرفع مستوى كفاءة التشغيل ، بحيث يقدم خدماته دائما بأفضل جودة وبأقل تكلفة؛
- التدريب الفني لموظفي البنك على تقنيات العمل عن بعد ، في ظل الظروف الحالية لجائحة كورونا والتي قد تمتد لسنوات عديدة؛
- توعية الزبون البنكي بأهمية وسائل الدفع الحديثة مقارنة بالتقليدية عبر حملات إعلامية تحسيسية ، بغية زيادة مستوى ثقته وقبوله لهذه الوسائل.

### ثالثاً: آفاق الدراسة

- نظرا لشساعة الموضوع فإن الدراسة التي قمنا بها في بداية الطريق لذا نرى إمكانية مواصلة الدراسة وتوسيعها، لتشمل جوانب أخرى لها صلة بالموضوع، مثل:
- القيام بدراسة مقارنة بين البنوك الأجنبية والجزائرية حول أثر جائحة كورونا على الخدمات البنكية المقدمة؛
  - تقييم مستوى الخدمات البنكية في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر الزبائن؛
  - تقييم الأداء المالي للبنوك خلال جائحة كورونا.

# قائمة المصادر المراجع

### قائمة المصادر والمراجع:

#### القوانين والتشريعات:

- مرسوم رقم 82-106 المؤرخ في 13 مارس 1982، المتعلق بإنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية، الجريدة الرسمية، العدد، 11، 1982/03/16.

#### الكتب:

- 1 - أحمد محمد غنيم، التسويق والتجارة الإلكترونية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2011.
- 2 - أسامة عبد الخالق الأنصاري، إدارة البنوك التجارية والبنوك الإسلامية، كلية التجارة، جامعة القاهرة، مصر، 1994.
- 3 - إسماعيل إبراهيم عبد الباقي، إدارة البنوك التجارية، ط1، دار عنيداء للنشر والتوزيع، عمان، 2016.
- 4 - أنس البكري، وليد صافي، النقود والبنوك، ط1، دار المصطفى، عمان، 2010.
- 5 - باسم أحمد المبيضين، التجارة الإلكترونية، ط1، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
- 6 - جاف حسن جاسم، مقدمة في الاقتصاد الرقمي، ط1، دار البداية للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
- 7 - رشاد العطار، رياض الحليبي، النقود والبنوك، ط1، دار الصفاء، عمان، 2010.
- 8 - سامر جلدة، البنوك التجارية والتسويق المصرفي، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
- 9 - الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، 2011.
- 10 - فضل محمد إبراهيم المحمودي، التسويق المصرفي، ط1، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء، 2014.
- 11 - محب خلة توفيق، الاقتصاد النقدي والمصرفي، دراسة تحليلية للمؤسسات والنظريات، ط1، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2011.
- 12 - محروس حسن، إدارة المنشآت المالية "الجزء الأول"، البنوك التجارية، كلية التجارة، جامعة عين شمس، دت، دب.
- 13 - محمد أحمد الأفندي، النقود والبنوك، ط1، دار الكتاب الجامعي، صنعاء، 2010.
- 14 - محمد الصيرفي، إدارة المصارف، ط1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية، 2008.
- 15 - محمد الفاتح محمد بشير المغربي، نقود وبنوك، ط1، دار الجنان للنشر والتوزيع، الأردن، 2016.
- 16 - محمد عبد حسين الطائي، التجارة الإلكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.

- 17 - محمد عبده حافظ، التسويق عبر الانترنت، ط1، دار الفجر للنشر توزيع، مصر، 2009.
- 18 - محمد نور صالح الجداية، سناء جودة خلف، تجارة إلكترونية، ط2، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
- 19 - محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
- 20 - محمود حسين الوادي، حسين محمد سمحان وآخرون، النقود والمصارف، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2010.
- 21 - محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الانترنت، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، مصر، 2009.
- 22 - مصطفى يوسف كافي، النقود والبنوك الإلكترونية في ظل التقنيات الحديثة، دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، 2011.
- 23 - نادر عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الإلكترونية، ط1، المؤسس الحديثة للكتاب، لبنان، 2007.
- 24 - ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الإلكترونية الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- 25 - هيل عجمي الجنابي، رمزي ياسين يسع أرسلان، النقود والمصارف والنظرية النقدية، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2009.

#### 📌 المذكرات:

- 1 - أحلام سماحي، نجاة جنازي، وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية واقع وتحديات دراسة ميدانية لوكالة بنكي، BEA، BADR، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص: اقتصاد التمويل والبنوك، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2016، 2017.
- 2 - ببتور جمعة، يعقوب آمال، دور البنوك التجارية في تمويل النشاط الاقتصادي، مذكرة لنيل شهادة ماستر تخصص: مالية وبنوك، جامعة العقيد أحمد دراية أدرار، الجزائر، 2016، 2017.
- 3 - حسينة زايدي، أهمية البنوك الإلكترونية في تحسين العمليات المصرفية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية تخصص: مالية ومحاسبة، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر، 2012، 2013.

- 4 - رشيد بن رمضان، محمد قلبي، التحليل المالي في البنوك التجارية دراسة حالة بنك CPA، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي ومالي، الملحق الجامعية مغنية، الجزائر، 2015، 2016.
- 5 - صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن، رسالة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2016.
- 6 - فاطمة سليمان، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على تحقيق رضا الزبون، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير تخصص: استراتيجية وتسويق، جامعة المسيلة، الجزائر، 2013، 2014.
- 7 - فتيحة شباح، تقييم تطبيقات الإدارة الإلكترونية في البنوك التجارية من وجهة نظر العاملين، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، الجزائر، 2019، 2020.
- 8 - محمد بلخضر، عبد الرزاق مشاش، الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري الآفاق والتحديات، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة العقيد آكلي محمد أولحاج البويرة، الجزائر، 2018، 2019.
- 9 - مريم بيلامي، محددات الثقة في البنوك التجارية الجزائرية دراسة على بعض المؤسسات في ولاية تلمسان، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص: التحليل والتنمية، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2019، 2020.

#### المجلات العلمية:

- 1 - حبيب محمود، الحارث أسعد، دراسات واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة في المصارف الخاصة في محافظة اللاذقية من وجهة نظر العاملين فيها، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 37، العدد 6، سوريا، 2015.
- 2 - خلود كلاش وآخرون، جائحة فيروس كورونا وضرورة تفعيل قواعد القانون رقم 20/04 المتعلقة بالوقاية من الأخطار الكبرى وتسيير الكوارث في إطار التنمية المستدامة، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 9، العدد 4، 2020.
- 3 - مروة كرامة وآخرون، تأثير الأزمات الصحية العالمية على الاقتصاد العالمي، تأثير فيروس كورونا كوفيد-19 على الاقتصاد الجزائري أنموذجا، مجلة التمكين الاجتماعي، المجلد 2، العدد 2، 2020.

### الملتقيات:

- 1 -إكمال مولوج، محمد طلحة، الصيرفة الإلكترونية وتأثيرها على جودة خدمات المصرفية، الملتقى الدولي الرابع حول عصر نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر عرض تجارب دولية، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر.
- 2 -جهيدة العياطي، محمد بن عزة، تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية، تحليل إحصائي حديث لواقع وآفاق تطوير الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، الجزائر.
- 3 -دليل عمل للسياسيين للتعامل مع جائحة فيروس كورونا المستجد COVID-19، خطة التعامل مع الأزمة، المعهد الديمقراطي الوطني.
- 4 -عابد شريط، فاتحة بالجيلالي، واقع التسويق المصرفي ضمن حقل البنوك الإلكترونية، الملتقى العلمي الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاسيته على الاقتصادات الدولية، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر.
- 5 -الوليد أحمد طلحة، التداعيات الاقتصادية لفيروس كورونا المستجد على الدول العربية، صندوق النقد العربي، الإمارات العربية المتحدة، 2020.
- 6 -يوسف مسعداوي، البنوك الإلكترونية، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي واقع وتحديات، جامعة البليدة، الجزائر.

### المواقع الإلكترونية:

1- [www.dadr-bank.net](http://www.dadr-bank.net), datedeconsultation2/05/2021à20:41

الملاحق

## الملحق رقم (01): البطاقات المطلوبة والمتداولة 2019/2018

## REALISATION OBJECTIFS D'EXPLOITATION au 31/12/2019 GRE MILA 055

| EFFECTIFS ET NBR ALE | 2 018 | 2 019 | Ecart | EVOL % |
|----------------------|-------|-------|-------|--------|
| EFFECTIF DE L'ALE    | 116   | 117   | 1     | 1%     |

| BANCARISATION                           | Nbre cptes actifs au 31/12/2018 | Nbre cptes actifs au 31/12/2019 | Nbre cptes ouverts au 31/12/2019 | Nbre cptes clôturés au 31/12/2019 | Nbre cptes actifs au 31/12/2019 | objectif de cptes actifs 31/12/2019 | taux de réalisation |
|-----------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|---------------------|
| CPTES/PARTICULIERS (CHEQUE)             | 7 954                           | 7 954                           | 555                              | 791                               | 7 718                           | 8 907                               | 86,65%              |
| CPTES/ COURANTS                         | 14 394                          | 14 394                          | 1 391                            | 371                               | 15 414                          | 17 383                              | 88,67%              |
| CPTES/ EPARGNE (251)                    | 11 923                          | 11 923                          | 110                              | 80                                | 11 953                          | 12 808                              | 93,32%              |
| LIVRETS EPARGNE SANS INTERETS (260)     | 5 023                           | 5 023                           | 504                              | 25                                | 5 502                           | 5 604                               | 98,18%              |
| LIVRET EPARGNE FELLAH avec intérêt(397) | 9                               | 9                               | 12                               | 0                                 | 21                              | 39                                  | 53,85%              |
| LIVRET EPARGNE FELLAH sans intérêt(398) | 29                              | 29                              | 189                              | 0                                 | 218                             | 113                                 | 192,92%             |
| TOTAL CPTES/ EPARGNE                    | 16 984                          | 16 984                          | 815                              | 105                               | 17 694                          | 18 564                              | 95,31%              |
| LIVRET EPARGNE JUNIOR (281)             | 955                             | 955                             | 15                               | 13                                | 957                             | 1 095                               | 87,40%              |
| EPARGNE JUNIOR sans intérêt (381)       | 8                               | 8                               | 4                                | 0                                 | 12                              | 15                                  | 80,00%              |
| TOTAL EPARGNE JUNIOR                    | 963                             | 963                             | 19                               | 13                                | 969                             | 1 110                               | 87,30%              |
| TOTAL NOMBRE DE COMPTES                 | 40 295                          | 40 295                          | 2 780                            | 1 280                             | 41 795                          | 45 964                              | 90,93%              |

| VENTE DE PRODUITS MONETIQUE | Nbre cartes commandées au 31/12/2018 | Nbre cartes commandées en 2019 | Prévision de commande en 2019 | taux de réalisation |
|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|---------------------|
| CIB / CBRI / GOLD           | 7 041                                | 823                            | 1 970                         | 58%                 |
| CARTES TAWFIR               | 2 158                                | 333                            | 750                           | 53%                 |
| MASTERCARD                  | 0                                    | 0                              | 20                            | 0%                  |
| TOTAL CARTES COMMANDEES     | 9 199                                | 1 156                          | 2 740                         | 56%                 |

| CARTES EN CIRCULATION       | Nbre cartes actives au 31/12/2018 | Nbre cartes actives au 31/12/2019 | Variation 2019/2018 | Prévision de cartes actives en 2019 | taux de réalisation |
|-----------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|---------------------|-------------------------------------|---------------------|
| CIB / CBRI / GOLD           | 4 692                             | 5 329                             | 637                 | 5 952                               | 89,53%              |
| CARTES TAWFIR               | 1 172                             | 1 437                             | 265                 | 2 059                               | 69,79%              |
| MASTERCARD                  | 0                                 | 0                                 | 0                   | 13                                  | 0,00%               |
| TOTAL CARTES EN CIRCULATION | 5 864                             | 6 766                             | 902                 | 8 024                               | 84,32%              |

| COMMERCIALISATION TPE   | NBR contrats TPE 2018 | TPE installés 2018 | obj de vente 2019 | NBR contrats TPE au 31/12/2019 | TPE installés au 31/12/2019 | taux de réalisation |
|-------------------------|-----------------------|--------------------|-------------------|--------------------------------|-----------------------------|---------------------|
| vente des TPE en nombre | 159                   | 65                 | 27                | 194                            | 119                         | 89,40%              |

الملحق رقم (02): البطاقات المطلوبة والمتداولة من 2019/12/31 إلى 2020/3/31.

| GRE       | INDICE | Cartes commandées          |        |                |        |                |                            |                |         |                                   |  |
|-----------|--------|----------------------------|--------|----------------|--------|----------------|----------------------------|----------------|---------|-----------------------------------|--|
|           |        | Réalisations au 31.12.2019 |        |                |        |                | Réalisations au 31.03.2020 |                |         |                                   |  |
|           |        | CIB/CBRI /GOLD             | Tawfir | CIB/CBRI /GOLD | Tawfir | CIB/CBRI /GOLD | Tawfir                     | CIB/CBRI /GOLD | Tawfir  | Taux de Réalisation des objectifs |  |
| 55        | 673    | 141                        | 13     | 156            | 19     | 340            | 152                        | 46%            | 13%     |                                   |  |
|           | 833    | 136                        | 29     | 164            | 37     | 380            | 312                        | 43%            | 12%     |                                   |  |
|           | 834    | 229                        | 37     | 283            | 48     | 300            | 172                        | 94%            | 28%     |                                   |  |
|           | 835    | 28                         | 23     | 37             | 28     | 200            | 188                        | 19%            | 15%     |                                   |  |
|           | 837    | 32                         | 38     | 44             | 45     | 300            | 228                        | 15%            | 20%     |                                   |  |
|           | 840    | 172                        | 40     | 208            | 54     | 280            | 288                        | 74%            | 19%     |                                   |  |
|           | 841    | 128                        | 54     | 201            | 103    | 412            | 244                        | 49%            | 42%     |                                   |  |
|           | 842    | 90                         | 64     | 127            | 93     | 344            | 228                        | 37%            | 41%     |                                   |  |
|           | 843    | 194                        | 99     | 236            | 141    | 320            | 256                        | 74%            | 55%     |                                   |  |
|           |        |                            |        |                |        |                |                            | #DIV/0!        | #DIV/0! |                                   |  |
| Total GRE |        | 1150                       | 397    | 1456           | 568    | 2876           | 2068                       | 51%            | 27%     |                                   |  |

| GRE       | INDICE | cartes en circulation      |        |                |        |                |                            |                                   |         |                        |         |
|-----------|--------|----------------------------|--------|----------------|--------|----------------|----------------------------|-----------------------------------|---------|------------------------|---------|
|           |        | Réalisations au 31.12.2019 |        |                |        |                | Réalisations au 31.03.2020 |                                   |         |                        |         |
|           |        | CIB/CBRI /GOLD             | Tawfir | CIB/CBRI /GOLD | Tawfir | CIB/CBRI /GOLD | Tawfir                     | Taux de Réalisation des objectifs |         | Taux D'équipement      |         |
| 55        | 673    | 359                        | 112    | 426            | 114    | 500            | 160                        | 85%                               | 71%     | Cartes CIB/CBRI /GOLD  | 8%      |
|           | 833    | 567                        | 156    | 617            | 161    | 950            | 180                        | 65%                               | 89%     | Cartes CIB/CBRI /GOLD  | 13%     |
|           | 834    | 1 559                      | 99     | 1643           | 102    | 1200           | 250                        | 137%                              | 41%     | LEB *LEF au 31.03.2020 | 6%      |
|           | 835    | 235                        | 76     | 235            | 83     | 100            | 100                        | 235%                              | 83%     | LEB *LEF au 31.03.2020 | 36%     |
|           | 837    | 597                        | 304    | 419            | 126    | 730            | 400                        | 57%                               | 32%     | LEB *LEF au 31.03.2020 | 4%      |
|           | 840    | 612                        | 109    | 415            | 104    | 1003           | 141                        | 41%                               | 74%     | LEB *LEF au 31.03.2020 | 17%     |
|           | 841    | 499                        | 217    | 489            | 217    | 650            | 250                        | 77%                               | 87%     | LEB *LEF au 31.03.2020 | 4%      |
|           | 842    | 411                        | 232    | 451            | 274    | 320            | 300                        | 144%                              | 91%     | LEB *LEF au 31.03.2020 | 9%      |
|           | 843    | 492                        | 132    | 528            | 133    | 1320           | 1012                       | 40%                               | 13%     | LEB *LEF au 31.03.2020 | 8%      |
|           |        |                            |        |                |        |                |                            | #DIV/0!                           | #DIV/0! | LEB *LEF au 31.03.2020 | 7%      |
| Total GRE |        | 5329                       | 1437   | 5243           | 1314   | 6773           | 2793                       | 77%                               | 47%     | #DIV/0!                | #DIV/0! |

الملحق رقم (03): البطاقات المطلوبة والمتداولة من 2020/12/31 إلى 2020/12/31.

| GRE | INDICE    | Cartes commandées          |        |                 |                            |                 |        | Taux de Réalisation des objectifs |        |                 |        |
|-----|-----------|----------------------------|--------|-----------------|----------------------------|-----------------|--------|-----------------------------------|--------|-----------------|--------|
|     |           | Réalisations au 31.12.2019 |        |                 | Réalisations au 31.12.2020 |                 |        | OBJECTIFS                         |        |                 |        |
|     |           | CIB /CBRI /GOLD            | Tawfir | CIB /CBRI /GOLD | Tawfir                     | CIB /CBRI /GOLD | Tawfir | CIB /CBRI /GOLD                   | Tawfir | CIB /CBRI /GOLD | Tawfir |
| 55  | 673       | 141                        | 13     | 119             | 20                         | 109             | 49     | 109%                              | 41%    | 109%            | 41%    |
|     | 833       | 136                        | 29     | 75              | 19                         | 122             | 100    | 62%                               | 19%    | 62%             | 19%    |
|     | 834       | 229                        | 37     | 175             | 33                         | 96              | 55     | 182%                              | 60%    | 182%            | 60%    |
|     | 835       | 28                         | 23     | 53              | 58                         | 64              | 60     | 83%                               | 96%    | 83%             | 96%    |
|     | 837       | 32                         | 38     | 105             | 130                        | 96              | 73     | 109%                              | 178%   | 109%            | 178%   |
|     | 840       | 172                        | 40     | 121             | 50                         | 90              | 92     | 135%                              | 54%    | 135%            | 54%    |
|     | 841       | 128                        | 54     | 109             | 61                         | 132             | 78     | 83%                               | 78%    | 83%             | 78%    |
|     | 842       | 90                         | 64     | 161             | 99                         | 110             | 73     | 146%                              | 136%   | 146%            | 136%   |
|     | 843       | 194                        | 99     | 195             | 171                        | 102             | 82     | 190%                              | 209%   | 190%            | 209%   |
|     | Total GRE | 1150                       | 397    | 1113            | 641                        | 920             | 662    | 121%                              | 97%    | 121%            | 97%    |

63

| GRE | INDICE | cartes en circulation      |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               | Bancarisation |  | Taux D'équipement |  |
|-----|--------|----------------------------|--------|-----------------|--------|----------------------------|--------|-----------------|--------|-----------------|--------|-------------------------------------|-------------------------|-----------------------|---------------|---------------|--|-------------------|--|
|     |        | Réalisations au 31.12.2019 |        |                 |        | Réalisations au 31.12.2020 |        |                 |        | OBJECTIFS       |        | Taux de Réalisation des objectifs   |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        | CIB /CBRI /GOLD            | Tawfir | CIB /CBRI /GOLD | Tawfir | CIB /CBRI /GOLD            | Tawfir | CIB /CBRI /GOLD | Tawfir | CIB /CBRI /GOLD | Tawfir | cpts chèque + courant au 30.09.2020 | LEB + LEF au 30.09.2020 | Cartes CIB/CBRI/ GOLD | Cartes Tawfir |               |  |                   |  |
| 55  | 673    | 359                        | 112    | 505             | 123    | 160                        | 51     | 316%            | 240%   | 316%            | 240%   | 2 782                               | 1 405                   | 18%                   | 9%            |               |  |                   |  |
|     | 833    | 567                        | 156    | 744             | 190    | 304                        | 58     | 245%            | 330%   | 245%            | 330%   | 2 391                               | 1 288                   | 31%                   | 15%           |               |  |                   |  |
|     | 834    | 1 559                      | 99     | 1733            | 129    | 384                        | 80     | 451%            | 161%   | 451%            | 161%   | 3 897                               | 1 520                   | 44%                   | 8%            |               |  |                   |  |
|     | 835    | 233                        | 76     | 287             | 120    | 32                         | 32     | 897%            | 375%   | 897%            | 375%   | 478                                 | 275                     | 60%                   | 44%           |               |  |                   |  |
|     | 837    | 597                        | 304    | 594             | 313    | 234                        | 128    | 254%            | 245%   | 254%            | 245%   | 2 401                               | 3 116                   | 25%                   | 10%           |               |  |                   |  |
|     | 840    | 612                        | 109    | 650             | 290    | 321                        | 45     | 203%            | 643%   | 203%            | 643%   | 2 332                               | 2 444                   | 28%                   | 12%           |               |  |                   |  |
|     | 841    | 499                        | 217    | 601             | 280    | 208                        | 80     | 289%            | 350%   | 289%            | 350%   | 3 065                               | 2 589                   | 20%                   | 11%           |               |  |                   |  |
|     | 842    | 411                        | 232    | 492             | 249    | 102                        | 96     | 480%            | 259%   | 480%            | 259%   | 2 397                               | 3 575                   | 21%                   | 7%            |               |  |                   |  |
| 843 | 492    | 132                        | 959    | 609             | 422    | 324                        | 227%   | 188%            | 227%   | 188%            | 2 295  | 2 014                               | 42%                     | 30%                   |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |
|     |        |                            |        |                 |        |                            |        |                 |        |                 |        |                                     |                         |                       |               |               |  |                   |  |

**الملحق رقم (04): البطاقات المتداولة والمطلوبة في الثلاثي الأول 2021.**

| GRE | INDICE    | Cartes commandées          |        |                  |        |                  |                            |                  |         |                  |        |
|-----|-----------|----------------------------|--------|------------------|--------|------------------|----------------------------|------------------|---------|------------------|--------|
|     |           | Réalisations au 31.12.2020 |        |                  |        |                  | Réalisations au 31.03.2021 |                  |         |                  |        |
|     |           | CIB /CIBRI /GOLD           | Tawfir | CIB /CIBRI /GOLD | Tawfir | CIB /CIBRI /GOLD | Tawfir                     | CIB /CIBRI /GOLD | Tawfir  | CIB /CIBRI /GOLD | Tawfir |
| 55  | 673       | 119                        | 20     | 56               | 14     | 579              | 128                        | 10%              | 11%     |                  |        |
|     | 833       | 75                         | 19     | 39               | 9      | 927              | 195                        | 4%               | 5%      |                  |        |
|     | 834       | 175                        | 33     | 59               | 13     | 833              | 186                        | 7%               | 7%      |                  |        |
|     | 835       | 53                         | 58     | 7                | 10     | 253              | 146                        | 3%               | 7%      |                  |        |
|     | 837       | 105                        | 130    | 97               | 21     | 565              | 155                        | 17%              | 14%     |                  |        |
|     | 840       | 121                        | 50     | 33               | 1      | 1188             | 298                        | 3%               | 0%      |                  |        |
|     | 841       | 109                        | 61     | 28               | 43     | 1050             | 475                        | 3%               | 9%      |                  |        |
|     | 842       | 161                        | 99     | 54               | 40     | 623              | 204                        | 9%               | 20%     |                  |        |
|     | 843       | 195                        | 171    | 139              | 63     | 1217             | 414                        | 11%              | 15%     |                  |        |
|     |           |                            |        |                  |        |                  |                            | #DIV/0!          | #DIV/0! |                  |        |
|     |           |                            |        |                  |        |                  |                            | #DIV/0!          | #DIV/0! |                  |        |
|     |           |                            |        |                  |        |                  |                            | #DIV/0!          | #DIV/0! |                  |        |
|     | Total GRE | 1113                       | 641    | 512              | 214    | 7235             | 2201                       | 7%               | 10%     |                  |        |

63

| GRE | INDICE    | cartes en circulation      |        |                            |        |                |        |                                   |        |                                     |                         |                        |               |
|-----|-----------|----------------------------|--------|----------------------------|--------|----------------|--------|-----------------------------------|--------|-------------------------------------|-------------------------|------------------------|---------------|
|     |           | Réalisations au 31.12.2020 |        | Réalisations au 31.03.2021 |        | OBJECTIFS      |        | Taux de Réalisation des objectifs |        | Bancarisation                       |                         | Taux D'équipement      |               |
|     |           | CIB /CBI /GOLD             | Tawfir | CIB /CBI /GOLD             | Tawfir | CIB /CBI /GOLD | Tawfir | CIB /CBI /GOLD                    | Tawfir | cpts chèque + courant au 30.09.2020 | LEB + LEF au 30.09.2020 | Cartes CIB/CBRI// GOLD | Cartes Tawfir |
|     | 673       | 505                        | 123    | 569                        | 126    | 1047           | 227    | 54%                               | 56%    | 2 816                               | 1 425                   | 20%                    | 9%            |
|     | 833       | 744                        | 190    | 775                        | 191    | 1508           | 296    | 51%                               | 65%    | 2 432                               | 1 354                   | 32%                    | 14%           |
|     | 834       | 1 733                      | 129    | 1579                       | 101    | 1363           | 238    | 116%                              | 42%    | 3 907                               | 1 636                   | 40%                    | 6%            |
|     | 835       | 287                        | 120    | 306                        | 140    | 499            | 239    | 61%                               | 59%    | 487                                 | 374                     | 63%                    | 37%           |
|     | 837       | 594                        | 313    | 608                        | 324    | 940            | 433    | 65%                               | 75%    | 2 418                               | 3 211                   | 25%                    | 10%           |
|     | 840       | 650                        | 290    | 650                        | 290    | 1710           | 417    | 38%                               | 70%    | 2 346                               | 2 453                   | 28%                    | 12%           |
|     | 841       | 601                        | 280    | 638                        | 240    | 1503           | 646    | 42%                               | 37%    | 3 095                               | 2 793                   | 21%                    | 9%            |
|     | 842       | 492                        | 249    | 485                        | 294    | 970            | 392    | 50%                               | 75%    | 2 443                               | 3 672                   | 20%                    | 8%            |
|     | 843       | 959                        | 609    | 638                        | 202    | 1446           | 520    | 44%                               | 39%    | 2 345                               | 2 174                   | 27%                    | 9%            |
|     |           |                            |        |                            |        |                |        |                                   |        |                                     |                         |                        |               |
|     |           |                            |        |                            |        |                |        |                                   |        |                                     |                         |                        |               |
|     |           |                            |        |                            |        |                |        |                                   |        |                                     |                         |                        |               |
|     | Total GRE | 6565                       | 2303   | 6248                       | 1908   | 10986          | 3408   | 57%                               | 56%    | 22 289                              | 19 092                  | 28%                    | 10%           |

الملحق رقم (05): بطاقة التوفير.

**بنك الفلاحة والتنمية الريفية**  
Banque de l'agriculture  
et du développement rural

le plus grand réseau  
bancaire en Algérie

**BADR TAWFIR**

**GRATUIT**

Carte BADR TAWFIR  
0123 4567 8901 2345  
Mohamed

021 989 323  
Tarif appel local

contact@badr.dz  
www.badrbanque.dz

**BADR ... plus qu'une banque**

الملحق رقم (06): ماستر كارد

The advertisement features two BADR Mastercard cards at the top. The left card is silver with a 'titanium' label and the Mastercard logo. The right card is green with a world map design and the Mastercard logo. Below the cards is a collage of international landmarks including the Kaaba, Burj Khalifa, Statue of Liberty, and Eiffel Tower. A white banner in the center contains the text: **VOYAGEZ EN TOUTE SÉCURITÉ AVEC BADR MASTERCARD**. At the bottom, there is a blue world map, the Mastercard logo, and a small badge stating 'BADR le plus grand réseau bancaire en Algérie'.

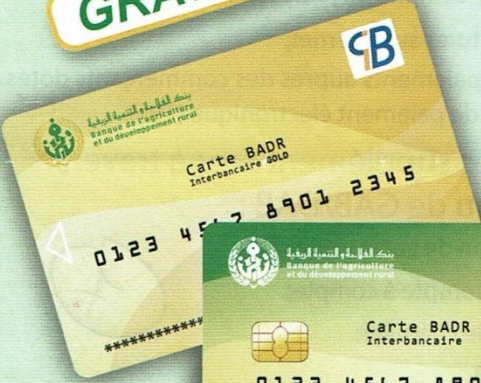
الملحق رقم (07): بطاقة CIB و GOLD

 بنك الفلاحة والتنمية الريفية  
Banque de l'agriculture  
et du développement rural

le plus grand réseau  
bancaire en Algérie

**Choisissez la carte  
qui vous convient**

**GRATUIT**

 Carte BADR  
Interbancaire GOLD  
0123 4567 8901 2345

 Carte BADR  
Interbancaire  
0123 4567 8901 2345  
EXPIRE  
FIN

TOUT SIMPLEMENT  
MEILLEURE, LE  
RETRAIT ET  
PAIEMENT  
ELECTRONIQUE  
AVEC LA BADR



 Besoin d'information ?  
Contactez BADR Itissal

021 989 323  
Tarif appel local

contact@badr.dz  
www.badrbanque.dz

**BADR ... plus qu'une banque**

الملحق رقم (08): جهاز الدفع الالكتروني TPE

بنك الفلاحة والتنمية الريفية  
Banque de l'agriculture  
et du développement rural

le plus grand réseau  
bancaire en Algérie

**ENTREPRISES,  
COMMERCANTS  
& GRANDS FACTURIERS**

**Optez pour  
un Terminal  
de paiement  
électronique  
TPE**

**Un ATOUT  
COMMERCIAL**  
qui vous permet  
d'accepter et de  
traiter, de manière  
sécurisée, les paiements  
de vos clients par  
cartes &

Service d'information ?  
Contactez BADR réseau

021 989 323  
fax: appel local

contact@badr.dz  
www.badrbanque.dz

**BADR ... plus qu'une banque**

## الملخص:

يعد تطبيق الخدمات الالكترونية من اكبر التحديات التي تواجه أنشطة البنوك التجارية اليوم، خاصة وفي ظل الظروف الحرجة التي يعيشها القطاع المصرفي جراء انتشار جائحة كورونا، وماترتب عنها من ضرورة اجراء المعاملات عن بعد، وهو ما ألزم البنوك على تفعيل مختلف قنواتها الرقمية وعليه جاءت هذه الدراسة للتعرف على واقع الخدمات الالكترونية المقدمة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميله في ظل جائحة كورونا.

وقد توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى أن:

جائحة كورونا كان لها تأثير إيجابي على الخدمات البنكية الالكترونية فقد ساهم في زيادة الوعي لدى المتعاملين، حيث شهد بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميله زيادة في استخدام البطاقات ومختلف وسائل الدفع،

كما أطلق البنك محل الدراسة خدمتين جديدتين خلال فترة انتشار الجائحة وهما: Badr sms، Badr net من أجل تسهيل عمليات كشف الحساب.

**الكلمات المفتاحية:** البنوك التجارية، البنوك الالكترونية، الخدمات البنكية الالكترونية، جائحة كورونا .

## Summary:

Internet banking transformation is one of the biggest challenges facing commercial banks today –in Algeria-, especially during the critical conditions experienced by the banking sector due to the spread of the Corona pandemic.

Online transactions have become imperative, which has required banks to activate multiple digital channels, Accordingly, this study shows the level of internet banking services provided at the Bank of Agriculture and Rural Development branch in Mila during the Corona pandemic.

Through this study, we found that:

The Corona pandemic had a positive impact on internet banking services, as it contributed to raising awareness among customers.

Where the Bank of Agriculture and Rural Development, Mila branch, noticed an increase in banking transactions through credit cards and various payment methods,

The bank under study also launched two new services during the pandemic: Badr net and Badr SMS to inquire about the account statement.

**Keywords:** commercial banks, electronic banks, internet-banking services, corona pandemic