

من الخدمات المصرفية التقليدية الى تسويق منتجات وخدمات جديدة..... أي حماية للمستهلك؟

من الخدمات المصرفية التقليدية الى تسويق منتجات وخدمات جديدة..... أي حماية للمستهلك؟

From Conventional Banking to Innovative Financial Services: Which Consumer Protection Framework?

بن قديدح فيروز

جامعة يوسف بن خدة - جامعة الجزائر 1
fairouzkedida@gmail.com

حدوم ليلي*

جامعة يوسف بن خدة - جامعة الجزائر 1
l.hadoum@univ-alger.dz

تاريخ إرسال المقال: 2026 - 05 - 21 تاريخ قبول المقال: 2026 - 08 - 18 تاريخ نشر المقال: 2026 - 09 - 22

الملخص:

تقوم المعاملات البنكية على تبادل المعلومات الشخصية للزبائن مع المؤسسات المصرفية مقابل الحصول على خدماتها، ما يستدعي معالجتها والاحتفاظ بها. رغم المبادئ التي نص عليها المشرع للمحافظة عليها وإقراره مبدأ السرية عند المعالجة وعند الحفظ، فإن الاعتماد على الوسائل التكنولوجية الحديثة لإتمام هذه العمليات، قد يؤدي الى خروج المعلومة عن اطارها وتعرضها للاختراق والسرقة والتغيير. في ظل حاجة الافراد الى الخدمات والمنتجات البنكية التي تعتمد على النظم الالكترونية من جهة وحاجته الى حماية بياناته الشخصية من جهة اخرى، وضع المشرع إطار قانوني لتكريس حماية المعطيات الشخصية لكل شخص طبيعي بما فيهم مستهلك الخدمة البنكية، بينما ساهم بنك الجزائر بوضع نظام حمائي خاص بهم.

الكلمات الافتتاحية: المنتجات البنكية، المعلومات الشخصية، معالجة، المستهلك، حماية.

Abstract:

Banking transactions require customers to disclose personal information to financial institutions for the provision of services, thereby necessitating the collection, processing, storage, and retention of such data. Although legislators have established principles guaranteeing confidentiality during processing and preservation. The increasing reliance on advanced technological infrastructures and electronic banking systems exposes personal data to unauthorized access, cyberattacks, misuse, and unlawful modification.

* المؤلف المرسل

من الخدمات المصرفية التقليدية الى تسويق منتجات وخدمات جديدة..... أي حماية للمستهلك؟

Given society's growing dependence on digital banking services and the corresponding need to protect personal information, legislators have adopted a legal framework safeguarding consumers' personal data, while the Bank of Algeria has introduced specific regulations effectively protecting banking customers.

Keywords: Banking products, personal data, processing, consumer, protection.

المقدمة:

يشهد القطاع المالي والمصرفي تطورا كبيرا وحركية، بفضل التكنولوجيا والتقنية المعتمدة في أداء خدماته، تحقق مزايا للزبائن والبنوك على حد سواء. وهو ما دفع بهذه الأخيرة الى السعي دوما نحو التجديد والتحديث.

هذا التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم، وتَوَجُّه الجزائر بصفة عامة والنظام المصرفي بصفة خاصة، نحو مواكبته، وان كان يبدو جليا في القانون رقم 09-23¹، الا ان بواذره بدأت قبل هذا التاريخ منذ 2003 بموجب الامر رقم 03-11 الذي مَهَّد ضمينا الى إمكانية اعتماد وسائل الدفع الالكتروني. وفقا للمادة 69 منه تعتبر أدوات الدفع: "كل الأدوات التي تُمكن من تحويل الأموال مهما كان السند والأسلوب التقني المستعمل". يليها في 2005 صدور القانون رقم 05-02 الذي تم القانون التجاري "وأضاف فصلا بعنوان "في بطاقات الدفع والسحب". واستحداث النظام المصرفي الجزائري في نفس السنة، "نظام المقاصة الالكترونية"² ونظام التسوية الاجمالية الفورية³. واستمر المشرع مواكبة التطور، بالتشريع للتجارة الالكترونية

¹ - القانون رقم 09-23 مؤرخ في 3 ذي الحجة 1444 الموافق 21 يونيو 2023 يتضمن القانون النقدي والمصري المادة، الجريدة الرسمية عدد المؤرخ في 9 ذو الحجة 1444 الموافق 27 يونيو 2023

² - نظام بنك الجزائر رقم 06-05 مؤرخ في 13 ذي القعدة عام 1426 الموافق ل 15 ديسمبر 2005 يتعلق بمقاصة الصكوك وأدوات الدفع الخاصة بالجمهور العريض الأخرى. الصادر في الجريدة الرسمية عدد 26 مؤرخة في 24 ربيع الأول عام 1427 الموافق ل 23 ابريل 2006. نظام يقوم مقام المقاصة اليدوية التي كانت تتم في "غرف المقاصة". يعرف نظام المقاصة الالكترونية وفقا للمادة 02 من النظام نظام ما بين البنوك للمقاصة الالكترونية للصكوك والسندات والتحويلات والاقتطاعات الاتوماتيكية السحب والدفع باستعمال البطاقة المصرفية" وهو نظام يقوم على تبادل المعلومات وتشمل العملية، نقل الصور والبيانات ورموز الشيكات بوسائل الكترونية عبر مركز المقاصة

تحقق المقاصة الالكترونية العديد من المزايا منها :

-تحصيل الصكوك في نفس اليوم الذي يتم ايداعها فيه،

-تقليص أجال الاستحقاق،

-زيادة الثقة في الصكوك والتعامل بها،

-التقليل من مخاطر السرقة نتيجة التقليل من مخاطر نقل الصكوك الورقية من وإلى البنوك.

³ - نظام بنك الجزائر رقم 05-04 مؤرخ في 10 رمضان 1426 الموافق ل 13 أكتوبر 2005 يتضمن نظام التسوية الاجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل ، الصادر في الجريدة الرسمية عدد 02 مؤرخة في 15 ذو الحجة 1426 الموافق 15 يناير 2006.

من الخدمات المصرفية التقليدية الى تسويق منتجات وخدمات جديدة..... أي حماية للمستهلك؟

و الويب التجاري، بموجب القانون رقم 18-05 يتعلق بالتجارة الالكترونية⁴. اما القانون رقم 23-09 المتضمن القانون النقدي والمصرفي⁵ فقد سمح بإدخال العديد من الأنشطة والتنظيمات التي لم تكن موجودة من قبل، من خلال انفتاحه على البنوك الرقمية ومزودي خدمات الدفع الالكتروني الى جانب توسيع وسائل الدفع لتشمل العملة الرقمية.

في عرضه للإحصائيات المسجلة إلى نهاية أبريل 2025، كشف وزير المالية، أن عدد البطاقات البنكية الإجمالية بلغ 20.498.350 بطاقة، أما عدد أجهزة (الصراف الآلي) أو (غاب /GAB/داب DAB)، فقد بلغ 4577 جهاز، وقد تم عبرها تنفيذ 197.323.075 عملية خلال سنة 2024، بمجموع مالي قدره 3.691 مليار دينار جزائري. وبلغ عدد أجهزة الدفع الإلكتروني (تي بي إي / TPE) المركبة عبر السوق الوطنية 77.576 جهاز إلى غاية نهاية أبريل 2025، بينما تم تسجيل 5.579.708 معاملة إلكترونية عبر هذه الأجهزة خلال 2024، بقيمة إجمالية بلغت 44.5 مليار دينار جزائري. وفيما يتعلق بالدفع عبر الانترنت تم إحصاء ما يقارب 644 تاجرا منخرطا في نظام الدفع الالكتروني باستخدام البطاقة وحيث تقدر عدد المعاملات الالكترونية منذ إطلاق الخدمة 63.634.914 عملية.

تتطلب المعاملات المذكورة أعلاه (الدفع بالبطاقة البنكية، او الدفع عبر الانترنت، المقاصة الالكترونية والتجارة الالكترونية)، افصاح الزبون عن بياناته الشخصية للمؤسسات البنكية التي يرغب في الحصول على خدماتها، ويتم معالجتها وتحيينها كل سنة. ومما لا شك فيه ان تزايد عدد المتدخلين في معالجة هذه البيانات قد يؤدي الى خروج المعلومة عن اطارها وتعرضها للاختراق والسرقة والتغيير والاشهار.

في ظل حاجة الافراد الى الخدمات والمنتجات البنكية التي تعتمد على النظم الالكترونية وحاجته الى حماية بياناته الشخصية فإننا نتساءل عن الالية القانونية المنتهجة من قبل المشرع الجزائري لحماية المعلومات الشخصية التي تطلع عليها البنوك بمناسبة الخدمات البنكية والتي تتم معالجتها في أنظمة الكترونية.

نعالج الإشكالية التالية باتباع المنهج الوصفي والتحليلي للنصوص القانونية ذات الصلة بالموضوع، وفق خطة ثنائية نخصص المبحث الأول للخدمات البنكية التي تتطلب تدفقا مستمرا للمعلومات والبيانات عن زبائنهم في ظل عصرنة الخدمات البنكية، بينما نخصص الثاني للحماية القانونية من مخاطر المعالجة الالكترونية لهذه البيانات على ضوء النصوص القانونية والتنظيمية بالتفصيل التالي:

المبحث الأول: تدفق المعلومات المتعلقة بالزبائن في ظل عصرنة الخدمات البنكية ضرورة حتمية

⁴- القانون رقم 18-05 المؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق 10 مايو 2018 يتعلق بالتجارة اليكترونية، الجريدة الرسمية، العدد 28 المؤرخة في 30 شعبان

عام 1439 الموافق 16 ماي 2018

⁵ - القانون رقم 23-09 ، السابق ذكره

من الخدمات المصرفية التقليدية الى تسويق منتجات وخدمات جديدة..... أي حماية للمستهلك؟

المطلب الأول: من الخدمات المصرفية التقليدية الى " تسويق المنتجات والخدمات الجديدة " الرقمية

الفرع الأول: تعريف المنتجات والخدمات البنكية الجديدة.... نظام بنك الجزائر رقم 01-20

الفرع الثاني: العلاقة الطردية بين "المنتجات الجديدة" وتدفق البيانات الشخصية

المطلب الثاني: أصناف الخدمات والمنتجات البنكية الجديدة التي تعتمد على التكنولوجيا الحديثة

الفرع الأول: خدمات الهاتف المحمول...خدمة الدفع ويمباي Wimpay و Mobpay

الفرع الثاني: خدمة الوايب التجاري

المبحث الثاني: الحماية القانونية لزبائن البنك من مخاطر الخدمات البنكية عن بعد

المطلب الأول: التزام البنوك بحماية المعطيات ذات الطابع الشخصي

الفرع الأول: النطاق الموضوعي لحماية بيانات المتعاملين مع البنوك

الفرع الثاني: حقوق مستهلكي الخدمات المصرفية

المطلب الثاني: حماية تعزيزية بموجب احكام نظام بنك الجزائر رقم 03-25

الخاتمة

المبحث الأول: تدفق البيانات الشخصية للزبائن في ظل عصرنة الخدمات البنكية ضرورة
حتمية

أحدثت الثورة التكنولوجية التي يعيشها العالم والثورة الاقتصادية خاصة في المجال المالي، تنافس البنوك لتحقيق التميز. لا ينصب نطاقه على الطبيعة الإجرائية للعمليات المقدمة فحسب، بل يتعداه الى جودة الخدمة والسرعة في تقديمها وانجازها. فالخدمة المتميزة:

-تقلل من تكاليف العمليات المصرفية بسبب قلة الأخطاء المرتكبة في ادائها،

-تسمح بتعزيز ولاء العملاء الحاليين واستقطاب عملاء جدد

-تساهم في تعزيز فعالية التسويق المصرفي، من خلال ترويج الزبائن لخدماته والتوصية بها لدى الأصدقاء والزملاء وغيرهم.

في هذا السياق وسعيا نحو تحقيق المزايا المذكورة، تبنى النظام المصرفي الجزائري العمل بنظام المقاصة والدفع الالكتروني، وفكرت البنوك في طرح منتجات جديدة تعتمد على التكنولوجيا الحديثة وعلى الانترنت. فاستحدث ما يعرف بالخدمة عن بعد. تعد بيئة رقمية مهيئة لتداول البيانات ذات الطابع الشخصي، وتستوجب توفير الحماية اللازمة صونا لحقوق الافراد في الخصوصية المعلوماتية.

المطلب الأول: من الخدمات المصرفية التقليدية الى "تسويق المنتجات والخدمات الجديدة"

من الخدمات المصرفية التقليدية الى تسويق منتجات وخدمات جديدة..... أي حماية للمستهلك؟

عرفت الخدمة كما جاء عن Philip Kotler بأنها "أي نشاط أو انجاز يقدمه طرف لطرف آخر، يكون غير ملموس، لا ينتج عنه انتقال ملكية، وقد يكون انتاجه أو تقديمه مرتبط بمنتج مادي ملموس أو مستقلا عنه"⁶.

خلافًا للتوجه التقليدي الذي كان يركز على الإنتاج، فإن تطور النشاط الخدمي أدى الى ظهور مفهوم "ثقافة الخدمة"⁷ الذي يشكل الفارق الحقيقي بين المؤسسات المتميزة. هو أسلوب حديث في الإدارة مرتبط بفلسفة خط الزبون، تكون فيها تلبية احتياجات العميل ورضاه من الأولويات في القرارات المتخذة من قبل المؤسسة. وباعتبار البنوك الرابط الممول لكافة الأنشطة التجارية والاقتصادية فقد استغلت الثورة التكنولوجية في تطوير عملها وخدماتها بالتوجه نحو العميل، ايمانًا منها ان البنوك ذات الثقافة المتمحورة حوله أكثر ربحية من غيرها.

ان التطور الذي يشهده النظام المصرفي الجزائري خاصة في الآونة الأخيرة، يعكس بداية ترسيخ ثقافة الخدمة داخل هذا القطاع، ولعل طرح منتجات جديدة كخدمات مبتكرة متميزة تتجاوز توقعات العميل لم يسبق طرحها في السوق من قبل، دليل واضح على ذلك.

الفرع الأول: تعريف المنتجات والخدمات البنكية الجديدة ... نظام بنك الجزائر رقم 01-20

تعرف المنتجات الجديدة على ضوء المادة 5 من نظام بنك الجزائر رقم 01-20⁸ بأنها كل خدمة مبتكرة لم يسبق طرحها في السوق المصرفية، تستحدثها البنوك في اطار مواكبة تطور النشاط البنكي مثل (الخدمات الرقمية، تطبيقات الدفع، صيغ التمويل الجديدة...). لا تشكل فئة مستقلة عن العمليات المصرفية المحددة قانونًا، وانما ابتكارا لطريقة تقديمها. فاذا كان تلقي الأموال من الجمهور من العمليات المصرفية وفقا للمادة 68 من القانون رقم 09-23 فان توفير خدمة "فتح الحساب عن بعد" أسلوب مبتكر لتنفيذ هذه العملية. ومثله " وضع وسائل الدفع تحت تصرف الزبائن وإدارة هذه الوسائل"، التي تعد أيضا من العمليات المصرفية، فان استحداث البنوك لتطبيقات الدفع عبر الهاتف المنقول وسيلة مبتكرة لاستعمال وسائل الدفع، كما ان تقديم خدمات القروض الالكترونية عبر التطبيق مع موافقة فورية ليس الا ابتكارا في طريقة تقديم

⁶ تقييم جودة الخدمات المصرفية ودراسة اثرها على رضا العميل البنكي دراسة حالة badr لولاية بسكرة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ص 25
⁷ تعرف ثقافة الخدمة بأنها " مجموعة الخصائص المعبرة عن قيم ومعتقدات و اخلاقيات التعامل وسلوكياته التي تميز مقدمو الخدمة في كل مؤسسة الواحدة عن غيرها بحيث تشكل منهجا مستقلا ومتميزا في التفكير والمواءمة ومعالجة المشكلات المختلفة" راجع: د خليل ابراهيم المشهداني وم.د ابتهال خاجيك تكلان ، ثقافة الخدمة المتميزة واثرها في شخصية المستهلك الخدمة الفندقية ، مجلة كلية التربية الأساسية ، المجلد 24 العدد 100، سنة 2018 ، ص 982.

⁸ وفقا للمادة 5 من نظام بنك الجزائر رقم 01-20 "..... كل منتج ادخار، منتج قرض او خدمة بنكية لم يكن محل ترخيص ولم يكن محل طرح في السوق".

من الخدمات المصرفية التقليدية الى تسويق منتجات وخدمات جديدة.... أي حماية للمستهلك؟

"عمليات القرض" التي تعتبر كسابقاتها من العمليات المصرفية. ولا تعد عمليات الصيرفة الإسلامية استثناءً عن هذا الوضع حيث استحدثت البنوك المربحة الالكترونية او التمويل الإسلامي عبر منصة رقمية لتكون وسيلة مبتكرة حديثة ورقمية لعملية مصرفية محددة قانونا.

يخضع تسويق هذه المنتجات الجديدة من طرف البنوك والمؤسسات المالية وفقا لتعليمية بنك الجزائر رقم 11-2020 الصادرة تطبيقا للمادتين للمادة 4 و6 من نظام بنك الجزائر رقم 01-20⁹، الى ترخيص مسبق صادر عن بنك الجزائر. حيث يتعين على البنوك والمؤسسات المالية عن طريق مسؤولها الاول ان تقدم طلب الى محافظ بنك الجزائر، مرفقا بملف يتضمن:

* بطاقة وصفية توضح الخصائص الوظيفية والتقنية الرئيسية للمنتج او الخدمة البنكية المقترحة،
* رأي كتابي لمسؤول رقابة المطابقة للبنك او المؤسسة المالية، يشهد على الامتثال الصارم لجميع الالتزامات المتعلقة بالرقابة الداخلية للبنوك والمؤسسات المالية الواردة في نظام بنك الجزائر رقم 11-2008¹⁰.
توثق المنتجات والخدمات البنكية المرخصة في مدونة تمسكها مصالح بنك الجزائر، التي تتولى تحيينها بصفة دورية ، نشرها وارسالها الى البنوك والمؤسسات المالية¹¹.

في هذا السياق استحدثت البنوك ما يعرف بالخدمة عن بعد تمكّن زبائنها من الخدمات المصرفية باستعمال الهاتف الخليوي مثل خدمة الدفع ويمباي Wimpay و Mobpay و MOBPAY التي يوفرها البنك الوطني الجزائري وبنك السلام على التوالي، تسمح للمشارك فيها بتسديد مشترياتهم وفواتيرهم ببساطة وعبر الهاتف الذكي، بدون بطاقة وبدون نقود¹². تهدف هذه المنتجات الجديدة الى تعميم استعمال وسائل الدفع وتقادي الدفع النقدي، تحقيق الشمول المالي¹³ وادماج الافراد في النظام البنكي، عن طريق رفع نسبتي فتح

⁹-تعليمية رقم 11-2020 المؤرخة في 27 أكتوبر 2020 المحددة لعناصر الملف المدعم لطلب الترخيص لتسويق منتج جديد او خدمة بنكية جديدة من طرف المصارف والمؤسسات المالية.

¹⁰-راجع نص المادة 2 و3 من تعليمية بنك الجزائر رقم 11-2020 المؤرخة في 27 أكتوبر 2020 المحددة لعناصر الملف المدعم لطلب الترخيص لتسويق منتج او خدمة بنكية جديدة من طرف المصارف والمؤسسات المالية.

¹¹- اما إذا كان المنتج او الخدمة قيد الاستغلال ومحل تسويق ضمن المدونة فهنا البنك او المؤسسة المالية لا تتقدم بطلب الحصول على الرخصة وانما تكتفي بتقديم تصريح لبنك الجزائر فقط. فالتمويل الاجاري مثلا يدخل ضمن نشاط البنوك وتستطيع المؤسسات المالية القيام به اذا تم ذكره عند تأسيس البنك، فهناك من البنوك من تقوم به لأنه تم ادراجه عند طلب الاعتماد والرخصة عند انشاء البنك اما التي لم يتم ذكره فعلى البنك تقديم تصريح للقيام به فقط.

ولا تخضع منتجات الصيرفة الإسلامية لهذا التصريح، أي انها تخضع دائما الى رخصة مسبقة من بنك الجزائر

¹² - <https://www.bna.dz>

¹³-يعرف الشمول المالي "بانه اتاحة مختلف الخدمات المالية للاستخدام من قبل جميع فئات المجتمع من خلال القنوات الرسمية بجودة وتكلفة مناسبة مع حماية حقوق المستفيدين من تلك الخدمات بما يمكنهم من إدارة أموالهم بشكل سليم". د.محمد طلعت سعيد، التكنولوجيا المالية -آفاق المستقبل، دار الاهرام، الطبعة الثانية 2022، ص 221.

من الخدمات المصرفية التقليدية الى تسويق منتجات وخدمات جديدة..... أي حماية للمستهلك؟

الحسابات البنكية واستعمال البطاقات البنكية، كما تسمح بتسديد الفواتير والقيام بالعمليات التجارية عن طريق الدفع الالكتروني.

الفرع الثاني: العلاقة الطردية بين "المنتجات الجديدة" وتدفق البيانات الشخصية

في سياق انشطته المصرفية بصفة عامة وبمناسبة تقديم المنتجات الجديدة بصفة خاصة، يجمع البنك كما هائلا من المعطيات ذات الطابع الشخصي المتعلقة بالأشخاص الذين يتعامل معهم سواء كانوا موردين، مقدمي خدمات، زوار لموقعه الالكتروني، او طالبي الخدمات عن بعد. حيث يجب على العميل الذي يريد الاستفادة من الخدمات البنكية ابرام اتفاقية معه، يقدم بموجبها جميع المعلومات التي يطلبها المصرف وفقا لما تقتضيه سياسته الداخلية والتزامات "اعرف عميلك" الذي يفرضه القانون، ووفقا لما يقتضيه تنفيذ العقد وإدارة علاقة العمل. هذا وليس العميل ملزما بتقديم هذه المعلومات وقت ابرام العقد فقط بل يبقى ملتزما خلال فترة سريانه بأخطار البنك بأي تغيير يطرأ على المعلومات المقدمة منذ تقديمه طلب الاستفادة من هذه الخدمات. وغنى عن البيان في هذا الصدد، ان أي امتناع من طرف العميل عن تقديمها يؤدي الى رفض المصرف فتح الحساب، إغلاقه، او توقيف المنتجات والخدمات الرقمية التي تم توفيرها.

تتنوع البيانات التي يجمعها البنك وتختلف من عميل الى اخر حسب صفة الأشخاص الذين يتعامل معهم وطبيعة الخدمات التي يطلبها، قد تكون: بيانات الهوية، بيانات الاتصال، المعلومات الاقتصادية والمالية والجبائية، البيانات البنكية، وبيانات المعاملات¹⁴.

- فعند طلب فتح الحساب البنكي او طلب الاشتراك في الخدمات الرقمية مثل خدمات الهاتف عن بعد مثلا او الويب التجاري، لابد من تقديم

* بيانات الهوية الشخصية: من اسم، ولقب، والجنس وتاريخ ومكان الميلاد ورقم التعريف الوطني (NIN)، ورقم بطاقة الهوية، كما يجب تزويد البنك

* ببيانات الاتصال: عنوان مكان الإقامة، رقم الهاتف، والبريد الالكتروني، لتمكين البنك من التحقق من هوية الزبون ومنع جرائم تبييض الاموال.

- ومن اجل خدمات العمليات المالية مثل: التحويلات البنكية الداخلية أو الدولية، عمليات السحب والايداع او خدمات الدفع الالكتروني فان

* المعلومات البنكية ضرورية لحسن تنفيذها منها: رقم الحساب البنكي (RIB)، بيانات المستفيد، مبلغ العملية وسببها إذا استدعى الامر ذلك.

¹⁴-سياسة حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي، البنك الوطني للاسكان على الموقع :

https://www.bnh.dz/doc/Politique_Protection_Donnees_AR.pdf

من الخدمات المصرفية التقليدية الى تسويق منتجات وخدمات جديدة..... أي حماية للمستهلك؟

-وعند طلب القروض والتمويل فان

*المعلومات الاقتصادية المالية والجبائية ضرورية لتقييم القدرة المالية للزبون على السداد، وهي تشمل:
رقم التعريف الجبائي (NIF)، رقم الضمان الاجتماعي (NIS)، الوضعية الجبائية، الراتب والمداخيل الأخرى، القروض المبرمة مع بنوك أخرى، طبيعة وقيمة الأصول المالية.
يتم الحصول على هذه البيانات من عدد من المصادر: اما مباشرة من العميل الذي يصرح بها (او من شخص يتصرف نيابة عنه) او من خلال مزودي الخدمات، الهيئات الوصية، او اطراف ثالثة أخرى وذلك لأغراض التحقق من صحتها او لتحديث قواعد البيانات الخاصة بالبنك¹⁵، كما يمكن الحصول عليها من المصادر المتاحة على الانترنت¹⁶.

المطلب الثاني: أصناف الخدمات والمنتجات البنكية الجديدة التي تعتمد على التكنولوجيا الحديثة

تضمنت المدونة التي تمسكها مصالح بنك الجزائر، المتعلقة بالمنتجات والخدمات البنكية المرخصة ثلاث أصناف من المنتجات التي تعتمد على التكنولوجيا الحديثة: الخدمات المصرفية الالكترونية: وهذه تختلف باختلاف الدعامة الالكترونية التي قد تكون الحاسوب او الهاتف المحمول او البطاقة البنكية، خدمات التمويل: عن طريق منح اعتمادات او القروض وهناك التأجير الذي يأخذ شكل: التأجير التمويلي للمعدات، التأجير التمويلي للعقار، التسبيق على الايجار. والتأمين البنكي. نوضح فيما يلي بعض اشكالها سيما خدمات الهاتف المحمول المستحدثة وخدمة الوايب التجاري.

الفرع الأول: خدمات الهاتف المحمول...خدمة الدفع ويمباي Wimpay و Mobpay

خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول "ويمباي" WIMPAY من الخدمات التي يقدمها بنك السلام¹⁷، وبنك التنمية المحلية. هي خدمة، تابعة لشبكة DZ Mobpay، تتيح إجراء المعاملات بسرعة وسهولة وأمان

¹⁵ - نفس المرجع.

¹⁶ - دليل الخصوصية المتعلق بحماية المعطيات ذات الطابع الشخصي للعملاء، على الموقع

<https://www.bank-abc.com/en/AboutABC/Documents/Privacy-Notice-Algeria-AR.pdf>

¹⁷ - يشارك في خدمة الدفع عبر الهاتف النقال "ويمباي" كل من:

-بنك الجزائر بواسطة مركز المقاصة ما بين البنوك

-شركة النقد الالوي والعلاقات التلقائية بين البنوك SATIM

-البنوك والمصارف المرخصة بتقديم الخدمة

-متعاطلي البنوك المستفيدين من الخدمة، افراد او تجار

-تجمع النقد الالوي GIE MONETIQUE

ويتعين وجود اتفاقيات بين الأطراف قبل دخول المنتج الخدمة حتى تحدد المسؤوليات، عقد خدمة مع مورد التطبيق وعقد خدمة مع شركة SATIM

من الخدمات المصرفية التقليدية الى تسويق منتجات وخدمات جديدة.... أي حماية للمستهلك؟

عبر الهاتف الذكي. توفر للمستخدمين إمكانية تحويل الأموال ودفع مشترياتهم¹⁸ عبر الهاتف المنقول. وهي طريقة دفع تقتضي الاشتراك في الخدمات الرقمية للبنك. يتم ذلك عن طريق تنزيل التطبيق الخاص بالمصرف (المسمى "تطبيق ماي سلام + للأفراد او تطبيق "ماي سلام برو" MySalamPro الموجه للمهنيين والشركات) على جهاز محمول (الهاتف الذكي او لوحة رقمية)، او عن طريق مسح رمز الاستجابة السريع QR يتم انشائه¹⁹.

للاستفادة من خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول ويمباي، يجب ان يكون المعني عميلا للبنك، أن يملك حساب شيك او حساب جاري بالدينار لديه، تقديم عنوان بريد إلكتروني ورقم هاتف صالحين، بالإضافة الى توقيع العقد في وكالته البنكية.

تسمح هذه الخدمة للمشارك فيها سواء كان من فئة الافراد او الشركات القيام بالعديد من العمليات، بتسجيل الخصم من حساب الأمر بالعملية وتعبئة رصيد حساب المستفيد بطريقة الكترونية، دون استخدام النماذج الورقية. منها:

* عملية الدفع عبر المحمول لدى تجار: تتيح للمتعامل دفع ثمن المشتريات او الخدمات مقابل الخصم من حساباتهم،

* عملية تحويل الأموال بين الافراد: تتيح للمتعامل القيام بعمليات تحويل للأموال، مقابل الخصم من حساب الامر بالتحويل وتعبئة حساب المستفيد،

* عملية تسوية التعويضات الاجتماعية والاعانات الأخرى: تتيح للإدارات ولهيات الدولة المكلّفة بتقديم التعويضات والاعانات اجراء تحويلات مالية من حساباتهم الى حسابات المستفيدين.

* عملية دفع المستحقات الجبائية والشبه الجبائية الى الادارات المعنية: تتيح للإدارات والمهنيين (التجار، الحرفيين، أصحاب المهنة الحرة، وما الى ذلك) بدفع مبالغ مستحقاتهم الى الادارات الحكومية

* الاطلاع على رصيد الحساب

* والاطلاع على كشف الحساب المتعلق بالعمليات المنجزة عبر تطبيق ويمباي مصرف السلام

¹⁸ - <https://www.bdl.dz/ar/wimpay/>

¹⁹ - <https://www.alsalamalgeria.com/>

وحسب موقع بنك التنمية المحلية يمكن التمييز بين ثلاثة أنواع من رموز QR متاحة:

ديناميكي: يتم إنشاؤه لكل معاملة بمبلغ محدد.

ثابت بدون مبلغ: رمز ثابت يسمح للزبون بإدخال المبلغ المراد دفعه.

ثابت بمبلغ: رمز ثابت يحتوي على مبلغ محدد مسبقاً من قبل التاجر.

من الخدمات المصرفية التقليدية الى تسويق منتجات وخدمات جديدة.... أي حماية للمستهلك؟

تحقق هذه الخدمات العديد من المزايا كتوفيرها على مدار اليوم 24/24 ساعة وعلى مدار الأسبوع 7/7 أيام عبر اللوحة الإلكترونية والهاتف الذكي، تجنّب التنقل إلى الفروع لإجراء العمليات، مع وصول سهل وفوري للخدمات، تقليل مخاطر السرقة، وتوفير اتصال آمن مع اعتماد المصادقة القوية²⁰.

الفرع الثاني: خدمة الويب التجاري

منذ انطلاق الانترنت في أوائل التسعينيات، واقتحامه المجال التجاري في حوالي سنة 2000، أصبحت تقنياته متاحة لمختلف المؤسسات الكبيرة، الصغيرة والمتوسطة، استغلته لتحسين أدائها في علاقتها مع غيرها من المؤسسات او في علاقتها مع زبائنّها. وبفضل التقدم التكنولوجي والاستخدامات الجديدة، سهلت التجارة الالكترونية عملية التسوق عبر الانترنت واليوم تساهم في نمو التوزيع عالميا. تعتبر الانترنت البنية التحتية والاساس الذي يقوم عليه الويب التجاري والتجارة الالكترونية. فاذا كانت هذه الأخيرة تعني العمليات التجارية من بيع وشراء وتبادل السلع والخدمات بين مختلف فئات المجتمع، فان خدمة الويب التجاري هي عملية تقديم الخدمات بما فيها المصرفية عن طريق قنوات التوصيل الالكترونية مثل شبكات الانترنت والهاتف المحمول. تعبر عن استخدام المصرف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال الانترنت والهواتف الذكية، بشكل يلبي حاجيات العميل ويكتسب المصرف مركزا تنافسيا قويا²¹.

جاءت احكام القانون رقم 05-18 المتعلق بالتجارة الالكترونية لتلبية احتياجات البنوك والزبائن من خلال السماح بممارسات التجارة الالكترونية مع الخارج او كما عرفها المشرع المعاملات التجارية العابرة للحدود.

ومكنت احكام هذا القانون الأشخاص من ممارسة عمليات البيع والشراء مع متعاملين أجنب دون الالتزام بالقواعد المنظمة لعمليات التجارة الخارجية والمتعلقة بالتوطين البنكي.

وقيد ممارسة نشاط التجارة الالكترونية بالتسجيل في السجل التجاري او سجل النشاطات الصناعات التقليدية الحرفية بالإضافة الى وجود موقع اليكتروني او صفحة الكترونية على الانترنت.

وفقا لبنك التنمية المحلية، تعتبر خدمة " الوب التجاري " من الخدمات التي تقدمها البنوك لكل شخص معنوي يرغب في تسويق منتجاته او تقديم خدماته عبر الانترنت، يكون نشاطه مرخصا ومطابقا للتشريع والتنظيم المعمول بهما. خدمة تسمح له بتسويق منتجاته او خدماته، بتوسيع قاعدة العملاء وتقليل التكاليف

²⁰ - <https://www.alsalamalgeria.com>

²¹ يدو محمد، قاشي خالد، استراتيجية إدارة المخاطر المصرفية الالكترونية المركز الجامعي خميس مليانة الملتقى الدولي الرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر عرض تجارب دولية يومي 26-27 أفريل 2011

من الخدمات المصرفية التقليدية الى تسويق منتجات وخدمات جديدة..... أي حماية للمستهلك؟

من جهة، تأمين العمليات الالكترونية ومنع الاحتيال من جهة أخرى. ويتم الدفع حسب بنك التنمية المحلية باستعمال بطاقة الدفع فيزا والتي تمكن من قبول المدفوعات الصادرة عن حاملي البطاقات البنكية الأجنبية.

يشترط للانضمام الى نظام الويب التجاري حسب بنك التنمية المحلية مايلي:

يتعين على العميل ان يكون موطنا لدى بنك التنمية المحلية وان يقدم الوثائق التالية:

• توقيع اتفاقية سرية بين البنك والعميل

• توقيع عقد التاجر الالكتروني بين بنك التنمية والعميل

• تقديم طلب خطي لإطلاق خدمة التجارة الالكترونية على المستوى الدولي موجه الى البنك

• تقديم عرض حول نشاط العميل (خطة العمل)

وقد اختلفت المقاييس المعتمد عليها في تحديد جودة الخدمات الالكترونية منها خدمات الويب التجاري، فمنهم من أبقي على الابعاد الكلاسيكية للخدمة العادية وتكيف عناصرها لتستجيب لخصائص هذه الخدمة، ومنهم من قدم نماذج مغايرة حيث ظهرت ثلاث مقاييس لتحديد مستوى جودة الخدمة الالكترونية وهي:

- مقياس Web Qual²²: يقوم على 3 ابعاد: سهولة استخدام الموقع، جودة المعلومات ، جودة التفاعل

-مقياس E Tailq²³ : يقوم على أربعة ابعاد: تصميم الموقع ، خدمة الزبائن، الموثوقية أي الوفاء بالالتزامات، الأمان والخصوصية.

-مقياس Sitequal²⁴ سهولة الاستعمال والولوج الى المعلومة، تصميم الموقع، السرعة في المعالجة، السرية في المعلومات المالية والشخصية.

وعليه فان جودة الخدمة الإلكترونية وجودة الويب التجاري تقوم على إيصال الخدمة الى كل الزبائن بدون تمييز باستخدام وسائل تكنولوجيا تمكن الزبائن من الولوج والتعامل بشكل سهل مع ضمان السرية للمعلومات الشخصية²⁵.

المبحث الثاني: الحماية القانونية لزبائن البنك من مخاطر الخدمات البنكية عن بعد

²² جودة الويب/جودة الموقع الإلكتروني وتعني Web Quality اختصار للمصطلح الإنجليزي

²³ اختصار للمصطلح الإنجليزي Electronic Retailing وتعني بالعربية البيع بالتجزئة عبر الإنترنت

²⁴ اختصار للمصطلح الإنجليزي E-service quality وتعني جودة الخدمات الإلكترونية

²⁵ د علماوي احمد و ط / د بن موسى اعمر، جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية كمدخل لبناء مزايا تنافسية للبنوك الجزائرية ، مجلة دراسات اقتصادية

من الخدمات المصرفية التقليدية الى تسويق منتجات وخدمات جديدة..... أي حماية للمستهلك؟

رغم المزايا التي تحققها الخدمات البنكية عن بعد على النحو السابق ذكره الا انها تتطوي على العديد من المخاطر المرتبطة بطابعها الالكتروني سيما مخاطر انتهاك هوية العملاء او التقاط البيانات المرتبطة بهم والتعدي عليها. ورغم وجود الزامية السر المهني التي تفرض على البنكي عدم الإفصاح بالمعلومات الشخصية للزبون التي اطلع عليها -بحكم الاتفاقية التي تربطه به²⁶، فان قيمة المعلومات وحساسيتها أدت بالمشرع الى وضع احكام خاصة بحماية المعطيات ذات الصلة بالشخص، بموجب القانون رقم 07-18 . كما اصدر المجلس النقدي والمصرفي نظام بنك الجزائر رقم 03-25 لتكريس هذه الحماية، باعتبار الزبون مستهلكا للخدمات المصرفية، فما هي القواعد الحمائية التي يتضمنها كلاهما؟

المطلب الأول: التزام البنوك بحماية المعطيات ذات الطابع الشخصي

تشكل المعطيات ذات الطابع الشخصي للإنسان تعبيرا عن جانب مهم متصل بالحياة الخاصة والحق في الخصوصية، بحيث يعتبر الاعتداء عليها اعتداء على هذه الحقوق. ان هذا الارتباط بين حرمة الحياة الخاصة والحق في الخصوصية من جهة والحق في حماية البيانات الشخصية من جهة أخرى يرقى بهذا الحق الى مرتبة الحقوق الدستورية. كرسه التعديل الدستوري لسنة 2016 في المادة 46 منه²⁷، وهو ما أكدته أيضا التعديل الدستوري لسنة 2020 في المادة 47²⁸.

في هذا السياق ظهرت الحاجة الى وضع اطار تشريعي لتنظيم عمليات تجميع ومعالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، بما يضمن الموازنة بين حقين في غاية الأهمية : الحق في الحصول على المعلومات والحق في حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي²⁹.

فاصدر المشرع الجزائري القانون رقم 07-18 يتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي³⁰ المعدل بالقانون رقم 11-25³¹، يطبق على الهيئات العمومية او الخواص وفقا للمادة 4 منه بما فيها البنوك.

²⁶-، المُعاقَب عليها بموجب احكام قانون العقوبات لاسيما المادة 301 منه

²⁷-تنص المادة 46 من التعديل الدستوري لسنة 2016 الصادر بمقتضى قانون 16-01 المؤرخ في 6 مارس 2016 ، ج ر ، عدد 14 الصادر في 27 جمادي الأولى 1437 المؤرخ في 7 مارس 2016 على ان "حماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي حق أساسي يضمنه القانون ويعاقب على انتهاكه"

²⁸- مرسوم رئاسي رقم 442-20 مؤرخ في 15 جمادي الأولى عام 1442 الموافق ل 30 ديسمبر 2020 يتعلق بإصدار التعديل الدستوري المصادق عليه في الاستفتاء اول نوفمبر 2020 في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية. تنص المادة 47 منه على ان: "حماية الأشخاص الطبيعيين عند معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي حق أساسي"

²⁹- د.امير فرج يوسف، قانون حماية البيانات الشخصية الحساسة في ضوء المعايير الدولية، مؤسسة المعرفة لنشر وتوزيع الكتب، الطبعة الأولى 2024، ص 23.

³⁰ قانون رقم 07-18 مؤرخ في 25 رمضان عام 1439 الموافق 10 يونيو سنة 2018، يتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي الجريدة الرسمية رقم 34 المؤرخة في 25 رمضان 1439 الموافق ل 10 يونيو 2018.

الفرع الأول: النطاق الموضوعي لحماية بيانات المتعاملين مع البنوك

جاء القانون رقم 07-18 مسائرا ومحاكيا للمعايير الدولية الخاصة بحماية البيانات الشخصية والتي تعتبر مرجعا له، سيما اللائحة العامة لحماية البيانات التي أصدرها البرلمان الأوروبي والمفوضية الأوروبية "GDPR" "General Data Protection Regulation". تضمن هذا القانون مجموعة من الضوابط يتعين احترامها عند معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، من خلال اعتراف المشرع لصاحب البيانات بالعديد من الحقوق يمارسها في مواجهة الهيئة المعالجة حفاظا على الحق في حماية بياناته. باعتبار البنك يقيم علاقات مع عملائه على أساس الثقة المتبادلة، وللحفاظ عليها فان امن وحماية البيانات الشخصية من المسائل الجوهرية بالنسبة اليه. من هذا المنطلق امتثلت البنوك مثلها مثل بقية الهيئات الى القانون رقم 07-18 واعدت سياسة لحماية المعطيات الشخصية تبين فيه النهج الذي تتبعه فيما يتعلق بجمع البيانات الشخصية واستخدامها والحفاظ عليها بالإضافة الى انها تتناول الحقوق ووسائل الاتصال المتاحة لأصحاب البيانات المجمعة³².

وقبل التطرق للحقوق المكفولة وفقا للقانون رقم 07-18 والتي تتضمنها أيضا سياسة حماية المعطيات الشخصية لكل بنك ، لا بأس بالتذكير بان "المعطيات الشخصية" المعنية بالحماية وفقا لهذا القانون هي المعلومات اللصيقة بصاحبها بشكل مباشر من اسم ولقب وعنوان شخصي، رقم التعريف او عنصر او عدة عناصر خاصة بهويته البيومترية أو الاقتصادية أو الاجتماعية³³، وهذه كلها يجمعها البنك كما بيناه سابقا. أما ما يعرف "بالبيانات الحساسة". المتعلقة بالعرق والقناعات الدينية أو الفلسفية أو الانتماء النقابي للشخص او المتعلقة بصحته بما فيها معطياته الجينية³⁴، لاتبدو للوهلة الأولى لازمة للخدمة البنكية لذلك نلاحظ انها: * اما لا تدرج ضمن "البيانات الشخصية التي يتم جمعها" التي تنص عليها "سياسة حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي"³⁵ او * تقتض إمكانية جمعها عند الضرورة وبعد الحصول على الموافقة الصريحة للعميل³⁶.

³¹ - القانون رقم 11-25

³² - راجع سياسة حماية المعطيات الشخصية لبنك السلام على الموقع <https://www.alsalamalgeria.com/>

³³ - وفقا لتعريف "المعطيات ذات الطابع الشخصي" الوارد في المادة 3 من القانون رقم 07-18 المعدل والمتمم.

³⁴ - وفقا لتعريف "معطيات حساسة" الوارد في المادة 3 من القانون رقم 07-18 المعدل والمتمم.

³⁵ - كما هو الحال في "سياسة المعطيات ذات الطابع الشخصي" للبنك الوطني للاسكان

³⁶ - سياسة حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي للبنك الوطني الجزائري على الموقع <https://www.bna.dz/>

من الخدمات المصرفية التقليدية الى تسويق منتجات وخدمات جديدة..... أي حماية للمستهلك؟

وفيما يخص المعطيات المتعلقة بالشق الاجرامي، يقتصر إمكانية معالجتها على السلطة القضائية والسلطات العمومية والأشخاص المعنويين الذين يسيرون مصلحة عمومية ومساعدتي العدالة في إطار اختصاصاتهم القانونية، وبالتالي لا يمكن للبنك معالجتها.

الفرع الثاني: حقوق مستهلكي الخدمات المصرفية

طبقاً للمواد 32 إلى 37 من القانون 07-18، وطبقاً لسياسة حماية المعطيات الشخصية للبنك فان للعملاء:

* **الحق في الاعلام:** يلتزم البنك وفقاً لمقتضبات المادة 32 من القانون رقم 07-18 بتزويد العميل بمعلومات واضحة ومفهومة بخصوص معالجة معطياته. ان يعلمه على الخصوص

- بطبيعة البيانات المعنية بالمعالجة

- أغراض المعالجة (م 32 قا 07-18 فقرة 2) أي الغرض من معالجة البيانات (فاذا كانت ضرورية لتنفيذ العقد وعملية الاستطلاع prospection في ان واحد يجب تبيان بوضوح هذه المقاصد الطبيعية الاجبارية او الاختيارية لإجاباته، والاثار المترتبة عن ذلك (م 32 قا 07-18 فقرة 3) او العواقب المترتبة عن عدم الرد الامر الذي سيسمح له بتقرير ما إذا كان سيرد ويدلي بالمعلومات ام لا وهو على بيّنة،

- هوية المسؤول عن المعالجة (م 32 قا 07-18 فقرة 1) أي هوية الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي يجمع هذه المعطيات: موطنه، اسمه، هوية المسؤول عن المعالجة او ممثله،

- اما إذا كان ينوي نقل المعطيات الى بلد أجنبي مع تحديد البلد الذي ينوي نقلها إياها (المادة 32 فقرة 3).

- اعلامه بالحقوق التي يتمتع بها (وهذا ما أشار اليه المشرع الفرنسي صراحة في المادة 117 في الفقرة 6 من القانون 1125-2018 المؤرخ في 12/12/2018. حيث تنص الفقرة 6 منه على ضرورة اعلامه بالحقوق التي يتمتع بها المنصوص عليها في المادة 117 الى 120 وهي تتمثل في: اعلامهم بحقوقهم في الاعتراض على معالجة بياناتهم (م 117 من قا الفرنسي)، اعلامهم بحقوقهم في الوصول إلى البيانات المتعلقة بهم، وتضيف المادة 117 فقرة 8 بحق اعلام المستهلك بمدة الاحتفاظ بالبيانات، ووصف موجز للتدابير المنفذة والمتخذة لضمان أمن البيانات.

يتعين ان يكون هذا الاعلام بطريقة صريحة، واضحة ومفهومة أي دون لبس. يتحقق ذلك عادة باستعمال معالجات المعطيات اجراءات تقنية (procédés techniques) للإعلام.

من الخدمات المصرفية التقليدية الى تسويق منتجات وخدمات جديدة..... أي حماية للمستهلك؟

*** حق الولوج إلى البيانات:** يقصد بالحق في الولوج (او حق النفاذ كما جاء عن المشرع التونسي في القانون الأساسي رقم 04-63 المتعلق بحماية المعطيات الشخصية) بانه حق المعني بالأمر في الاطلاع على جميع المعطيات الشخصية التي تم تخزينها، حقه في معرفة طرق معالجتها والاسس التي قام عليها نظام المعالجة، ذلك ما أشار اليه المشرع في المادة 34 من قا رقم 18-07، حيث تنص على انه "يحق للشخص المعني ان يحصل من المسؤول عن المعالجة على:

-التأكيد على ان المعطيات الشخصية المتعلقة به كانت محل معالجة ام لا، واغراض المعالجة وفئات المعطيات التي تنصب عليها والمرسل اليهم،

- افادته وفق شكل مفهوم، بالمعطيات الخاصة به التي تخضع للمعالجة وكذا بكل معلومة متاحة حول مصدر المعطيات"

وقد سمحت هذه المادة للمسؤول عن المعالجة ان يطلب من السلطة الوطنية أجال الإجابة على طلبات الولوج المشروعة وسمحت له الاعتراض على الطلبات التعسفية، لا سيما من حيث عددها وطابعها المتكرر ويقع عليه عبئ اثبات الطابع التعسفي.

يشكل حق الولوج يشكل حجر الزاوية في حماية البيانات بقدر ما يسمح للعميل التحكم في بياناته.

*** الحق في التصحيح:** يعتبر هذا الحق مكملا للحق في الولوج الذي لا يكون فعالا بدونه. يتضمن الحق في التصحيح السماح للعميل أو ورثته، طلب تصحيح البيانات الشخصية المتعلقة به، استكمالها، تعديلها، توضيحها، تحديثها، او حذفها عندما يثبت أنها خاطئة أو غير كاملة أو غامضة، أو طلب تدميرها اذا تم جمعها أو استخدامها بطريقة مخالفة للقانون.

ان ممارسة هذا الحق مرتبط بالحقوق الأخرى فهو يفترض أولا علم العميل بان المعطيات التي تخصه مخزنة لدى نظام من أنظمة البنك، وقام بالاطلاع عليها أي مارس حق الولوج، ليتكمن من طلب التصحيح. وعليه إذا لم يتمكن من ممارسة أي من الحقوق السابقة لم يتمكن من ممارسة الحق في التصحيح

وفقا للمادة 35 من قا 18-07 يلزم المسؤول عن المعالجة القيام بالتصحيحات اللازمة مجانا لفائدة الطالب في اجل عشرة أيام من اخطاره. وفي حالة عدم الرد على الطلب خلال الاجل المذكور، يحق للشخص المعني إيداع طلب التصحيح لدى السلطة الوطنية التي تكلف أعضائها للقيام بكل التحقيقات الضرورية والعمل على اجراء التصحيحات اللازمة في أقرب الآجال واخبار الشخص المعني بمآل طلبه

• حق الاعتراض: يعزز الحق في الاعتراض سيطرة العميل على بياناته الشخصية. يجوز له بموجب هذا الحق الاعتراض على معالجة معطياته الشخصية وتسجيلها في ملف ما لم تكن هذه العملية الزامية تستجيب للالتزام قانوني او إذا كان الاعتراض مستبعد بموجب اجراء صريح في المحرر الذي يرخص

من الخدمات المصرفية التقليدية الى تسويق منتجات وخدمات جديدة..... أي حماية للمستهلك؟

بالمعالجة (حيث يجب ان يسأل المسؤول عن المعالجة الشخص المعني عما اذا كان يرغب في ممارسة حق الاعتراض ام لا، يكون ذلك في الوثيقة المستعملة كدعامة لجمع المعطيات مع وجوب تمكين الشخص المعني من التعبير عن اختياره قبل المصادقة النهائية على الأجوبة). يجب ان يستند اعتراضه الى أسباب مشروعة. وله الحق في الاعتراض على استعمال المعطيات المتعلقة به لأغراض دعائية،

يمارس العميل هذه الحقوق في أي وقت، من خلال تقديم طلب الى هيئة مخصصة لاستقباله لدى البنك هي "مندوب حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي" المستحدث بموجب القانون رقم 25-11³⁷ يتم ذلك عبر البريد الإلكتروني³⁸، كما يمكنه أيضا تقديم طعن او شكوى لدى الهيئة الوطنية لحماية المعطيات ذات الطابع الشخصي.

ولا يمكن للمسؤول عن المعالجة ان يرفض الطلب دون سبب مشروع، والا طبقت عليه احكام المادة 64 من القانون، القاضية بعقوبة الحبس لمدة شهرين الى سنتين وغرامة مالية تتراوح بين 20.000 دج و 200.000 دينار جزائري او احدى هاتين العقوبتين.

المطلب الثاني: حماية تعزيزية بموجب احكام نظام بنك الجزائر رقم 25-03

في ظل ازدياد وتعدد الخدمات التي تقدمها البنوك، بقيت حماية المستهلك ومعرفته المالية في موقع ضعيف. اذ تتسم العقود البنكية بصعوبة الفهم بالنسبة له، واضحى يوقع عليها دون ان تتوافر لديه المعرفة الكافية في مناقشتها او التفاوض حولها، وان افصح المعلومات الى المستهلك حول الخدمات المالية يكون غير قابلا للفهم من قبله ويستحيل عليه بالتالي مقارنة الخدمات مع غيرها³⁹. ذلك ما دفع المؤسسات والهيئات المالية الدولية للاهتمام بموضوع حماية المستهلك المصرفي. ونال أهمية كبرى خصوصا بعد الازمة المالية العالمية لسنة 2008، المتعلقة بتسويق الرهونات، لم تؤدي الى خسارة المستهلكين المصرفيين فقط بسبب قصور التشريع في حمايتهم -في الدول المتقدمة- بل زعزعة اقتصادها إثر وقوعها. فبادرت بوضع أطر تنظيمية وقانونية للتقليل والحد من المخاطر التي قد يتعرض لها. صدر في هذا الاطار قانون « Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection »⁴⁰ الذي يعد من اهم الإصلاحات في مجال التنظيم المالي في الولايات المتحدة الامريكية، لعب دورا محوريا في حماية المستهلك المصرفي، بإنشاء

³⁷- راجع المادة 41 مكرر من القانون رقم 25-11 الصادر في 24 يوليو 2025 المعدل والمتمم للقانون رقم 07-18.

³⁸- سياسة حماية المعطيات الشخصية للبنك الوطني للاسكان.

³⁹- غادة رياض، حماية المستهلك في القطاع المصرفي، رسالة لنيل دبلوم الدراسات العليا، الجامعة اللبنانية، 2019، ص.3.

⁴⁰- راجع نص القانون على الموقع: <https://www.congress.gov/111/plaws/publ203/PLAW-111publ203.pdf>

من الخدمات المصرفية التقليدية الى تسويق منتجات وخدمات جديدة..... أي حماية للمستهلك؟

هيئة متخصصة لرقابة مدى احترام المؤسسات المالية لحقوق المستهلكين المسماة Consumer⁴¹ «
Financial Protection Bureau
ومن اهم هذه الجهود أيضا، نذكر المبادئ العشرة الصادرة عن مجموعة العشرين في أكتوبر
2011⁴² لحماية المستهلك في مجال الخدمات المالية⁴³.

في الجزائر يأتي إعداد نظام بنك الجزائر رقم 03-25 المتعلق بحماية زبائن البنوك، والمؤسسات
المالية، والخاضعين الآخرين في إطار استكمال تنفيذ النصوص التطبيقية للقانون النقدي والمصرفي رقم
09-23 الصادر بتاريخ 21 يونيو 2023. وتحديداً، لمتطلبات المادة 64 (ط) منه.

قبله لم يكن هناك أي إطارًا تنظيميًا خاصًا بحماية زبائن البنوك. ورغم وجود بعض الأحكام ذات الصلة في
التشريعات والتنظيمات، إلا أنها كانت غير كافية لضبط ممارسات القطاع المصرفي بشكل فعال. فالقانون
رقم 03-09 الصادر في 25 فبراير 2009⁴⁴، المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، غير ملائم للزبائن
مستعملي أو مستفيدي المنتجات والخدمات المصرفية، حيث إن إطاره العام لا يعالج الالتزامات المحددة
للخاضعين اتجاه زبائنهم . ورغم محاولات المشرع تنظيم البعض منها في نصوص خاصة مثل المادة 05
من المرسوم التنفيذي رقم 15-114⁴⁵ فانها ناقصة ويبقى العديد منها يفترق الى تنظيم خاص. يهدف هذا
النظام إلى إرساء علاقة أكثر توازنًا بين الأطراف الخاضعة وزبائنهم، من خلال تعزيز الشفافية، والحد من
النزاعات بين الأطراف المتعاقدة بفضل القواعد المنصوص عليها، والتي تعزز مسؤولية الخاضعين تجاه
الزبائن.

⁴¹ - Introduction to Financial Services: The Consumer Financial Protection Bureau (CFPB), <https://www.congress.gov/crs-product/IF10031>

⁴² حماية المستهلك (العميل) في الخدمات المصرفية، اللجنة العربية للرقابة المصرفية، صندوق النقد العربي، ورقة قدمت في الثاني والعشرين للجنة الذي
عقد في أبو ظبي يومي 25-26 نوفمبر 2012

⁴³ - وفقا المبدأ الثامن المتعلق بحماية البيانات وخصوصية المستهلك: "يتعين حماية بيانات المستهلك المالية والشخصية من خلال وضع اليات رقابة وحماية
مناسبة على ان تحدد هذه الاليات اعراض وأسباب جمع ومعالجة وحجز واستخدام وكشف هذه البيانات ينبغي ان تكون هذه الاليات قادرة على
استيعاب حقوق المستهلكين في الحصول على معلومات حول تبادل البيانات والدخول عليها والحصول على تصحيح فوري وحذف للبيانات التي تم تجميعها
او معالجتها بصورة غير مشروعة او غير دقيقة".

اما المبدأ التاسع، المتعلق بإدارة ومعالجة الشكاوى: ينص على انه "يتعين على السلطات القضائية ان تضمن حصول المستهلكين على أليات توفر معالجة
الشكاوى وتسويقها .

يتعين على مقدمي الخدمات المالية والوكلاء المعتمدين ان يزودوا بالآليات التي توفر معالجة الشكاوى وتسويتها."

⁴⁴ قانون 03-09 مؤرخ في 29 صفر 1430 الموافق 25 فبراير 2009 يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، جريدة رسمية رقم 15 المؤرخ في 11 ربيع الأول 1430
المؤرخ في 8 مارس 2009

⁴⁵ - المرسوم التنفيذي رقم 15-114 المؤرخ في 12 ماي 2015، يتعلق بشروط وكيفية العروض في مجال القرض الاستهلاكي، الجريدة الرسمية عدد 24 مؤرخة
في 13 مايو 2015. حيث اشترطت نصوصه ان يتضمن عقد القرض الاستهلاكي معلومات صحيحة ونزيهة توضح على الخصوص عناصر العرض وكيفية
الحصول عليه وكذا حقوق وواجبات أطراف عقد القرض.

من الخدمات المصرفية التقليدية الى تسويق منتجات وخدمات جديدة..... أي حماية للمستهلك؟

- ألزمت نصوص نظام بنك الجزائر رقم 25-03 الخاضعين من البنوك وغيرهم من الهيئات، بوضع اليات مناسبة لضمان امن أموال الزبائن فيتعين عليهم،
- وضع تدابير حماية ضد الغش وضد الولوج غير المرخص بهما،
 - ضمان سرية وسلامة البيانات المالية للزبائن،
 - تكييف انظمتهم الأمنية مع التطورات التكنولوجية واشكال المخاطر الرقمية الجديدة،
 - اتخاذ جميع التدابير اللازمة من اجل حماية سرية المعلومات الشخصية والمالية،
 - السهر على تكوين مستخدميهم لضمان تقديم خدمات تتوافق على المعايير الأخلاقية والمهنية المادة 09 من النظام.

وعلى البنوك وجميع الخاضعين أيضا لأحكام هذا النظام وضع تدابير امنية واليات حفظ الوثائق، بالإضافة الى الزامهم بإبلاغ الزبائن واللجنة المصرفية فورا عن كل حالة انتهاك للبيانات من شأنها ان تهدد أمن المعلومات الشخصية⁴⁶.

وفي غياب الية محددة متخصصة بتسوية المنازعات الخاصة بحقوق مستهلكي الخدمات المصرفية والاحالة بشأنها للقواعد الإجرائية المتبعة امام المحاكم المدنية والتجارية، الامر الذي ينعكس سلبا على سهولة إجراءات التسوية، نصت المادة 17 من النظام على إلزام البنوك -ومختلف الهيئات الخاضعة- استقبال الشكاوى المقدمة من طرف الزبائن، ومعالجتها بطريقة عادلة وفعالة والتكفل بها. ولتفعيل نظام الشكاوى اوجبت السلطة النقدية على جميع المصارف وضع نظام يتم فيه وصف نظام معالجة الشكاوى والأنشطة الرقابية ذات الصلة ضمن تقرير الرقابة الداخلية الذي يتعين عليهم توجيهه الى اللجنة المصرفية⁴⁷

يجب ان تتم معالجة الشكاوى حسب المادة 19 من النظام خلال 10 أيام⁴⁸، بتقديم ردا كتابيا واضحا للزبون ، يشرحون فيه القرار المتخذ وعند الاقتضاء الإجراءات التصحيحية التي ستتخذ او إجراءات الطعن⁴⁹. وإذا اقتضى الوضع مدة إضافية للمعالجة يتعين على المصرف اعلام بنك الجزائر بتبليغ الزبون بالتمديد كتابيا او عن طريق أي وسيلة اتصال مناسبة مع توضيح أسبابه وتحديد اجل إضافي لحل النزاع. بانقضاء هذه المواعيد دون ان يتلقى الزبون ردا على شكواه وفي حالة رد غير مرض، او في حالة رفض شكواه كلياً أو جزئياً يستطيع الاتصال ببنك الجزائر وعرض الشكاوى على اللجنة المصرفية.

⁴⁶ المادة 10 من النظام 03-25

⁴⁷ - راجع المادة 18 من نظام بنك الجزائر رقم 03-25.

⁴⁸ نظام بنك الجزائر رقم 03-25 السابق ذكره

⁴⁹ - حسب المادة 20 من نظام بنك الجزائر رقم 03-25.

من الخدمات المصرفية التقليدية الى تسويق منتجات وخدمات جديدة..... أي حماية للمستهلك؟

غير ان النظام لم يحدد الهيئة المكلفة بمتابعة شكاوى الزبائن او المديرية كما لم يحدد طريقة الاتصال كتابي او عن طريق مقابلة او هاتفيا واستثنى المشرع الشكاوى المتعلقة بالقضايا المعروضة امام الجهات القضائية والهيئات التحكيمية ضمن اختصاص بنك الجزائر واللجنة المصرفية.

الخاتمة

في ظل تطور الخدمات الالكترونية في جميع ميادين الحياة بما فيها المصرفية، واعتمادها على الوسائط الرقمية بادر المشرع الى وضع إطار قانوني يعزز حماية البيانات الشخصية والخصوصية الرقمية. فرض على كافة المؤسسات بما فيها البنكية وضع سياسة واضحة لإبلاغ المستخدم عما يجري جمعه من بيانات شخصية من خلال تفاعله مع الموقع وسياسة الموقع بشأن التعامل معها واستخدامها ونقلها، وهو يشكل قفزة نوعية في حماية مستهلكي الخدمات المصرفية. وايماناً منه ان حماية عميل البنك يعيد الثقة في النظام المالي ويحقق استقراره فان توفير المشرع أنظمة فعالة متخصصة لحماية المستهلك متلقي الخدمات المصرفية بات حتمياً. سيما في ظل قصور القواعد العامة عن تحقيقها من جهة أولى وتطور الخدمات المصرفية من جهة ثانية، والتطلع لتوسيع نطاق تقديمها التي تسعى اليها الجزائر عبر تبني سياسات الشمول المالي، لتشمل شرائح جديدة من جهة ثالثة. وهو امر لم يخفى على السلطات التشريعية واكد عليه القانون رقم 09-23 حيث وسع من صلاحيات اللجنة المصرفية الى تخويلها بصفتها سلطة نقدية في الميادين المتعلقة "بحماية زبائن البنوك والمؤسسات المالية، لا سيما في مجال العمليات مع هؤلاء الزبائن" وأصدر المجلس النظام رقم 03-25 الذي تضمن اليات قانونية نعتبرها فعالة تتوافق مع المعايير الدولية تكفل حماية الزبون المصرفي.

ومع ذلك فان وتيرة التطور الذي تعرفه التكنولوجيا في وقتنا الحالي المتميزة بالسرعة، قد لا تتناسب مع ما تم ارسائه من قواعد. وهو ما يفرض الحاجة الدائمة الى التحيين والتكيف فالى أي مدى يمكن للمشرع الجزائري مواكبة هذا التطور؟ ولعل الفارق الزمني بين صدور القانون رقم 07-18 ودخوله حيز التطبيق والتنفيذ خير دليل على ذلك. لذلك لا يمكن الاعتماد على النص وحده لتحقيق الحماية، حيث تبقى التوعية الرقمية ونشر الثقافة القانونية المصرفية وسائل لا غنى عنها لوضح حد للاستخدام غير المشروع للبيانات الشخصية وتعزيز امن المعاملات البنكية الالكترونية.

أمير فرج يوسف، قانون حماية البيانات الشخصية الحساسة في ضوء المعايير الدولية، مؤسسة المعرفة لنشر وتوزيع الكتب، الطبعة الأولى 2024.

من الخدمات المصرفية التقليدية الى تسويق منتجات وخدمات جديدة..... أي حماية للمستهلك؟

بنك الجزائر، نظام 03-25 مؤرخ في 15 سؤال 1446 الموافق 14 أفريل 2025، يتعلق بحماية زبائن البنوك والمؤسسات المالية والخاضعين الآخرين الصادر في الجريدة الرسمية، عدد 28 مؤرخة في 09 ذو القعدة 1446 الموافق 7 مايو 2025

تعليمية رقم 2020-11 المؤرخة في 27 أكتوبر 2020 المحددة لعناصر الملف المدعم لطلب الترخيص لتسويق منتج جديد او خدمة بنكية جديدة من طرف المصارف والمؤسسات المالية.

حماية المستهلك (العميل) في الخدمات المصرفية، اللجنة العربية للرقابة المصرفية، صندوق النقد العربي، ورقة قدمت في الثاني والعشرين للجنة الذي عقد في أبو ظبي يومي 25-26 نوفمبر 2012.

خليل ابراهيم المشهداني وم ابتهاج خاجيك تكلان، ثقافة الخدمة المتميزة واثرها في شخصية المستهلك الخدمة الفندقية، مجلة كلية التربية الأساسية، المجلد 24 العدد 100، سنة 2018،

علماي احمد و ط بن موسى امر، جودة الخدمات المصرفية اليكترونية كمدخل لبناء مزايا تنافسية للبنوك الجزائرية، مجلة دراسات اقتصادية ISSN 2602 العدد 38 اوت 2019،

غادة رياض، حماية المستهلك في القطاع المصرفي، رسالة لنيل دبلوم الدراسات العليا، الجامعة اللبنانية، 2019.

قانون 03-09 مؤرخ في 29 صفر 1430 الموافق 25 فبراير 2009 يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، جريدة رسمية رقم 15 المؤرخ في 11 ربيع الأول 1430 المؤرخ في 8 مارس 2009،

قانون العقوبات لاسيما المادة 301 منه الأمر رقم 66-156 المؤرخ في 18 صفر عام 1386 الموافق ل يونيو سنة 1966 . المتضمن قانون العقوبات، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 49 الصادر بتاريخ 11 يونيو 1966، المعدل والمتمم،

قانون رقم 01-16 مؤرخ في عام 26 جمادي الأولى عام 1437 الموافق 3 مارس 2016 يتضمن التعديل الدستوري، الجريدة الرسمية العدد 14 المؤرخة في 27 جمادي الأولى عام 1437 الموافق 7 مارس 2016،

القانون رقم 05-18 المؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق 10 مايو 2018 يتعلق بالتجارة اليكترونية، الجريدة الرسمية العدد 28 المؤرخة في 30 شعبان عام 1439 الموافق 16 ماي 2018.

من الخدمات المصرفية التقليدية الى تسويق منتجات وخدمات جديدة..... أي حماية للمستهلك؟

القانون رقم 07-18 المؤرخ في 25 رمضان 1439 الموافق 10 يونيو 2018 ويتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي،
قانون رقم 07-18 مؤرخ في 25 رمضان عام 1439 الموافق 10 يونيو سنة 2018، يتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي الجريدة الرسمية رقم 34 المؤرخة في 25 رمضان 1439 الموافق ل 10 يونيو 201
القانون رقم 09-23 مؤرخ في 3 ذي الحجة 1444 الموافق 21 يونيو 2023 يتضمن القانون النقدي والمصري المادة، الجريدة الرسمية 43 المؤرخ في 9 ذو الحجة 1444 الموافق 27 يونيو 2023،
القانون رقم 11-25 مؤرخ في عام 28 محرم عام 1441 مؤرخ في 24 يوليو سنة 2025 يعدل ويتمم قطاف فيروز، تقييم جودة الخدمات المصرفية ودراسة أثرها على رضا العميل البنكي دراسة حالة "بنك الفلاحة والتنمية الريفية" لولاية بسكرة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة، سنة 2010-2011،
محمد طلعت سعيد، التكنولوجيا المالية -آفاق المستقبل، دار الاهرام، الطبعة الثانية 2022،
المرسوم التنفيذي رقم 15-114 المؤرخ في 12 ماي 2015، يتعلق بشروط وكيفيات العروض في مجال القرض الاستهلاكي، الجريدة الرسمية عدد 24 مؤرخة في 13 مايو 2015.
مرسوم رئاسي رقم 20-442 مؤرخ في 15 جمادي الأولى عام 1442 الموافق ل 30 ديسمبر 2020 يتعلق بإصدار التعديل الدستوري المصادق عليه في الاستفتاء اول نوفمبر 2020 في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
نظام بنك الجزائر رقم 04-5 مؤرخ في 10 رمضان 1426 الموافق ل 13 أكتوبر 2005 يتضمن نظام التسوية الاجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل ، الصادر في الجريدة الرسمية عدد 02 مؤرخة في 15 ذو الحجة 1426 الموافق 15 يناير 2006.
نظام بنك الجزائر رقم 05-06 مؤرخ في 13 ذي القعدة عام 1426 الموافق ل 15 ديسمبر 2005 يتعلق بمقاصة الصكوك وأدوات الدفع الخاصة بالجمهور العريض الأخرى. الصادر في الجريدة الرسمية عدد 26 مؤرخة في 24 ربيع الأول عام 1427 الموافق ل 23 ابريل 2006.



من الخدمات المصرفية التقليدية الى تسويق منتجات وخدمات جديدة.... أي حماية للمستهلك؟

نظام بنك الجزائر رقم 01-2020 مؤرخ في 20 رجب علم 1441 الموافق 15 مارس سنة 2020 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالشروط البنكية المطبقة على العمليات المصرفية، جريدة رسمية عدد 16 المؤرخة في 29 رجب 1441 الموافق 24 مارس سنة 2020.

يدو محمد وقاشي خالد، استراتيجية إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية، المركز الجامعي خميس مليانة، الملتقى الدولي الرابع حول عصرة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، عرض تجارب دولية يومي 26-27 افريل 2011،

<https://www.bna.dz>

https://www.bnh.dz/doc/Politique_Protection_Donnees_AR.pdf

<https://www.bank-abc.com/en/AboutABC/Documents/Privacy-Notice-Algeria-AR.pdf>

<https://www.bdl.dz/ar/wimpay/>

<https://www.alsalamalgeria.com/>

<https://www.alsalamalgeria.com>

<https://www.blogdumoderateur.com/30-chiffres-internet-reseaux-sociaux-mobile-2022->

<https://www.alsalamalgeria.com/>

<https://www.bna.dz/>

<https://www.congress.gov/111/plaws/publ203/PLAW-111publ203.pdf> -

<https://www.congress.gov/crs-product/IF10031>