

واقع الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنوك الجزائرية

The reality of electronic banking services in Algerian banks

ديدوش هاجرة¹، حريري عبد الغني²Didouche Hadjira¹, Hariri Abdelghani²¹ جامعة حسنية بن بوعلي بالشلف (الجزائر)، h.didouche@univ-chlef.dz² جامعة حسنية بن بوعلي بالشلف (الجزائر)، a.hariri@univ-chlef.dz

تاريخ الاستلام: 2022/03/06 تاريخ القبول: 2022/04/01 تاريخ النشر: 2022/05/06

ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم الخدمات المصرفية الالكترونية ، والتطرق إلى واقع هذه

الخدمات المصرفية بالبنوك الجزائرية العامة والخاصة، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي .

وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها : يتميز العمل المصرفي الجزائري بأنه يقدم خدمات

مصرفية إلكترونية، لكن التطور التكنولوجي في مجال الاعلام والاتصال جعله يتبنى خدمات مصرفية حديثة

أطلق عليها الخدمات المصرفية الالكترونية، بحيث لاحظنا أن كلا المصارف العاملة في القطاع المصرفي

الجزائري سواء العامة والخاصة تقوم بتقديم خدمات مصرفية إلكترونية من بينها : معظم المصارف العامة

والخاصة تمتلك مواقع إلكترونية تساعد في الترويج لمنتجاتها المصرفية، خدمة البطاقات الالكترونية التي

تسمح بعملية السحب والدفع إلكترونيا، خدمة المقاصة الالكترونية التي تسمح بتسوية المعاملات

إلكترونيا، خدمة التوزيع المصرفي عبر الموزعات الآلية التي ترتبط بذات المصرف إلخ .

كلمات مفتاحية: الخدمات المصرفية الالكترونية .، البنوك الجزائرية .، البنوك العامة .، البنوك الخاصة .

تصنيفات JEL : L14، G24 ،

Abstract:

The study aimed to identify the concept of electronic banking services, and to address the reality of these banking services in public and private Algerian banks, using the descriptive analytical approach

The study reached many results, the most important of which are: The Algerian banking business is characterized by providing electronic banking services, However, the technological development in the field of information and communication made it adopt modern banking services called electronic banking services, So that we noticed that both public and private banks operating in the Algerian banking sector provide electronic banking services, including: Most public and private banks have websites that help them promote their banking products, electronic cards service that allows the process of withdrawal and electronic payment, and electronic clearing service that allows settlement Electronic transactions, banking distribution service through automated distributors that are linked to the same bank....etc.

Keywords: Electronic banking services; Algerian banks; public banks; private banks.

JEL Classification Codes:G24, L14,

المؤلف المرسل: ديدوش هاجرة، الإيميل: Didouchejojo@gmail.com

1. مقدمة:

ساهمت التطورات التكنولوجية في إحداث تحول جذري في أنماط العمل المصرفي في عصر العولمة، وإهتمت البنوك إهتماما كبيرا بتكثيف الاستفادة من أحدث تقنيات المعلومات والاتصالات والحواسيب الآلية، وتطويرها بكفاءة عالية بغية إبتكار خدمات مصرفية مستحدثة وتطوير أساليب تقديمها بما يكفل إنسياب الخدمات المصرفية من البنوك إلى العميل بدقة وسهولة ويسر، الأمر الذي يتواءم مع المتطلبات المعاصرة والمتزايدة لمختلف شرائح العملاء من ناحية، ويحقق للبنك نموا في حجم عملياته وأرباحه من ناحية أخرى.

وفي هذا الصدد عملت المصارف الجزائرية على تطوير خدمات وآلية عمل المصارف من أجل مواكبة هذه التطورات الحاصلة للوصول إلى أرقى النظم المصرفية، فقامت باعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية لمواجهة المنافسة القوية وتحسين نوعية الخدمات المقدمة وتلبية رغبات واحتياجات الزبائن.

وأمام هذا الطرح نطرح الاشكالية الرئيسية التالية :

ما واقع الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنوك الجزائرية العامة والخاصة ؟

ومن هذه الاشكالية تتفرع الأسئلة الفرعية التالية :

- ما مفهوم الخدمات المصرفية الالكترونية ؟
- فيما تتمثل بنية السوق المصرفية الجزائرية ؟
- ماهي الخدمات المصرفية الالكترونية المعتمدة من طرف البنوك الجزائرية العامة والخاصة ؟
- أهداف الدراسة : من بين الأهداف التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها ما يلي :
- التطرق إلى مفهوم الخدمات المصرفية الالكترونية .
- التعرف على بنية السوق المصرفية الجزائرية.
- الوقوف على واقع الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنوك الجزائرية العامة والخاصة .
- منهجية الدراسة :

المنهج المتبع في الدراسة المنهج الوصفي التحليلي .

2. الخدمات المصرفية الالكترونية خصائصها وأنواعها

1.2 تعريف الخدمات المصرفية الالكترونية :

هناك العديد من التعاريف التي قدمت حول مفهوم الخدمة المصرفية الإلكترونية سنقوم بعرض البعض منها في سبيل توضيح هذا المصطلح :

- عرفت بأنها جميع الخدمات التفاعلية عن طريق استخدام الاتصالات السلكية واللاسلكية،

والمعلومات، وتقنيات الوسائط المتعددة . (Kasper, Helsding , & Gabbot, 2006, p. 325)

- وفي تعريف آخر عرفت الخدمات المصرفية الإلكترونية بتقديم البنوك الخدمات المصرفية التقليدية،

أو المبتكرة من خلال شبكات الاتصال الالكترونية تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها فقط وفقا لشروط العضوية التي تحددها البنوك ؛ (غنيمي ، 2010، صفحة 326) .

- في ذات السياق تعرف على أنها تلك الخدمات التي يتلقاها الزبون عبر وحدة طرفية كالصرافات

الآلية، التي تتصل بأحد قنوات الاتصال بنظام البنك؛ (عبيدات ، الشبلي ، و اللوزي ، 2015، صفحة 200).

وإتساقا مع ما تم تقديمه من تعاريف لتوضيح مصطلح الخدمة المصرفية الالكترونية ، نستنتج أن الخدمات المصرفية الالكترونية هي الخدمات المؤتمنة، والتي يجرى تقديمها عبر المواقع الالكترونية للبنوك ، هذه المواقع تخول للعملاء طلب الخدمة من خلال وسائل الاتصال التي تستخدمها البنوك في تقديم هذه الخدمات إلى العميل، دون إنتقال هذا الأخير إلى مقر البنك أو الفرع ، ومن ثم فهذه الخدمات هي خدمات مصرفية تقدم عن بعد، أو بدون فرع .

2.2 : خصائص الخدمات المصرفية الالكترونية Electronic Banking Services

غيرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال الكثير من مظاهر الخدمة المصرفية، وفرضت خصائص عديدة للخدمات المصرفية الإلكترونية، تلك الخصائص التي يحققها التسويق عبر الأنترنت، ومن بين هذه الخصائص ما يلي ؛ (الشمري و عبد اللات، 2008، ص34):

أ. ليس لها قيود زمنية: من أهم الخصائص التي تتميز بها المصارف الإلكترونية أنها تقدم خدماتها لعملائها طوال الوقت دون التقيد بأوقات عمل معينة كالبنوك التقليدية، أي دون أن تكون هناك إجازات للموظفين مثلا أو غياب موظف ما، أي أنه لا توجد أي معوقات من أي نوع لأي نوع من الخدمات التي تقدمها تلك المصارف الإلكترونية، فهي تقدم كافة خدماتها في كافة أيام الأسبوع وطوال ساعات اليوم.

ب. سهولة الإتصال بالمصرف: حيث يقوم العميل بالإتصال بالمصرف من أي مكان عن طريق الأنترنت، فيرد عليه البنك ممثل في جهاز الرد الآلي ليستعلم من العميل عن رقمه السري المخصص له من البنك فيدخله العميل وعندئذ يكون العميل قد دخل المصرف الإلكتروني، وتتم كافة الإجراءات التي يريدتها في ثوان محددة .

ج. التقليل من الوثائق الورقية للمعاملات: إذ أن كافة الإجراءات والمراسلات تتم بين الزبون ومقدم الخدمة المصرفية إلكترونيا دون إستخدام ورق ووثائق رسمية.

د. إمكانية تسليم الخدمات إلكترونيا: وذلك دون حاجة الزبون للذهاب إلى البنك، وبذل جهد ووقت، إذ يمكن تسليم الخدمة إلكترونيا، وتوفير الوقت والجهد، على سبيل المثال كشوفات الحساب والأرصدة.

3.2 أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية

تتعدد الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يمكن تقديمها من خلال القنوات الإلكترونية، وتأخذ عدة

أشكال، ومن بين أنواع هذه الخدمات ما يلي؛ (الصيرفي، 2016، ص 220-221)

أ.مراجعة الحسابات: حيث يمكن للعميل مراجعة حسابه في أي وقت وأيضا مراجعة آخر

التعاملات التي تمت، ويمكن أيضا فتح حساب لدى المصرف من خلال إستخدام بطاقة الإئتمان.

ب.دفع الفواتير: هنا يمكن للعميل دفع أي فواتير خاصة به من خلال موقع المصرف على

الأنترنت، وذلك مقابل رسوم معينة، وبعض المصارف تقدم هذه الخدمة مجانا، والبعض الآخر يقدم هذه الخدمة في حدود معينة لمبلغ الفاتورة.

ت.فتح حساب جاري بفوائد: وذلك بفتح حساب جاري بفوائد لجذب العملاء وتشجيعهم

على إستخدام الأنترنت، حيث تضع بعض المصارف آلة حاسبة للقيام بالعمليات الحسابية فورا.

ث.تحويل المدخلات: أي إمكانية تحويل الأموال من حساب لآخر، بعض المصارف تقوم بهذه

العملية فور طلب العميل لها، والبعض الآخر يأخذ بعض الوقت.

ج.الحصول على بطاقات إئتمانية: حيث يمكن للعميل ملاً هذا الطلب عن طريق الأنترنت،

والحصول على بطاقة الائتمان في المنزل، وذلك بعد المقارنة بين المصارف المختلفة فيما يتعلق بالرسوم

والفوائد، وأحد أفضل الميزات هنا هو إمكانية الحصول على بطاقة جديدة عند انتهاء صلاحية البطاقة القديمة مباشرة.

د.الحصول على قروض: حيث يمكن الحصول على القروض من خلال موقع المصرف على

الأنترنت فورا، بالإضافة إلى ذلك يسمح للعميل بمقارنة أسعار الفائدة للمصارف الأخرى، وذلك من

خلال الموقع الخاص بالمصرف الذي يتعامل معه ؛ (علماوي و بن موسى ، 2020، صفحة 07) .

هـ. الحماية والخصوصية: لا تعتبر هذه الخدمة خاصة لكن تهتم بها المصارف بشكل كبير، حتى يشعر العميل بدرجة عالية من الحماية للعمليات التي تقوم بها المصارف، حيث أن هذا هو الفارق بين مصرف وآخر ؛ (الصيرفي، 2000، ص 85).

3. واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك الجزائرية

1.3 بنية السوق المصرفية الجزائرية

أ. هيكل النظام المصرفي الجزائري في الفترة (2000-2020):

إستنادا إلى تقارير صادرة عن بنك الجزائر أصبح النظام المصرفي يتكون في نهاية عام 2020 من عشرين (20) بنكا وتسعة (9) مؤسسات معتمدة حتى نهاية جانفي 2020، وهذا بعد ما كان يتكون من 25 مصرفا عام 2009 ومؤسسة مالية، والتي تتوزع على النحو التالي :

- ستة بنوك عمومية كبرى، وهي :

-البنك الخارجي الجزائري، البنك الوطني الجزائري، القرض الشعبي الجزائري، بنك التنمية المحلية، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بالإضافة إلى الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط .

-أربعة عشر بنكا خاصا، وهي :

بنك البركة الجزائري، سيتي بنك الجزائر (فرع بنك)، المؤسسة العربية المصرفية -الجزائر- ،
ناتيكسيس الجزائر، سوسيتي جنرال -الجزائر، البنك العربي الجزائر (فرع بنك)، بي .ن.بي باريباس
الجزائر، ترست بنك-الجزائر، بنك الاسكان للتمويل والتجارة-الجزائر، بنك الخليج -الجزائر، فرنسا
بنك -الجزائر، كريدي أفريكول كربورات وإنفاستمانت بنك-ألجيري، إتش إس بي سي-الجزائر (فرع بنك)، مصرف السلام -الجزائر .

من ضمن هذه البنوك منها ما هو بنك : (بنك البركة الجزائري ، المؤسسة العربية المصرفية،

ناتيكسيس، سوسيتي جنرال، بي .ن.بي باريباس الجزائر، ترست بنك-الجزائر، بنك الاسكان
للتمول والتجارة، بنك الخليج فرنسا بنك، كريدي أفريكول كربورات و إنفاستمانت بنك-ألجيري،

مصرف السلام، ما مجموعه 11 بنك خاص (برأس مال مختلط)، أما المتبقي وهو ثلاثة فروع لبنوك خاصة (سيتي بنك الجزائر، البنك العربي -الجزائر، إتش إس بي سي -الجزائر) .

أما المؤسسات المالية المعتمدة حتى 2020 فتمثلت في تسع (09) مؤسسات مالية وهي :
شركة إعادة التمويل الرهني، الشركة المالية للاستثمار والمساهمات والتوظيف، الشركة العربية للإيجار المالي، سيتيلاام الجزائر، الصندوق للتعاضدية الفلاحية، مؤسسة مالية، الشركة الوطنية للإيجار المالي، إيجار ليزينغ الجزائر، الجزائر إيجار، حيث تضمنت هذه القائمة خمس مؤسسات (05) مؤسسات للإيجار، وأربعة مؤسسات مالية (04) .

2.3 الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة من طرف البنوك الجزائرية .

أ . الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة من طرف البنوك العمومية الجزائرية

في إطار عصرنه وتحديث الخدمة المصرفية، وتيسير وصول الخدمة المصرفية للزبائن، إتجهت البنوك الجزائرية من تقديم خدمات مصرفية تقليدية إلى خدمات مصرفية إلكترونية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلى الأنظمة الحديثة، وهذا بغية تيسير وصول الخدمة المصرفية للزبائن وتحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة . ويمكن توضيح الخدمات المصرفية الالكترونية التي تقدمها هذه البنوك في الجدول التالي :

الجدول رقم (1) : الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة من طرف البنوك العمومية في الجزائر

البنك	الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة
بنك الجزائر (BA)	يملك بنك الجزائر موقع على شبكة الأنترنت www.bank-of-algeria.dz يقتصر دور هذا الموقع على عرض المؤشرات المالية والمصرفية التي تخص وضعية السوق المصرفية الجزائرية ، ومن ثم فإن هذا الموقع لا يتيح للزبائن الحصول على خدمات . كما يقوم البنك في إطار تدخلاته الروتينية القيام بعمليات المقاصة الالكترونية .
بنك الجزائر الخارجي (BEA)	يملك الجزائر الخارجي موقع إلكتروني www.bea.dz يمكنه من الترويج لجميع خدماته المصرفية ،وكذا الاتصال بعملائه ، كما يتيح له تقديم بعض الخدمات المصرفية عبر الأنترنت . -الصيرفة عبر الأنترنت ebankingbea خدمة متوفرة على مدار الساعة ، طوال الأسبوع ،عبر الأنترنت تتيح لزبائن البنك الاطلاع على رصيد حساباتهم ،طلب كشف حساباتهم ، دفتر الشيكات ، التحويل من حساب لآخر وذلك من خلال الولوج إلى منصة الخدمات الالكترونية عن بعد .

-الصيرفة عبر الهاتف : Mobile bea بإمكان زبائن البنك الاطلاع على حساباتهم وطلب كشف حساباتهم والقيام بعملية تحويل الأموال من حساب لآخر عن طريق هاتفيهم النقال بتحميل تطبيق Mobile bea على متجر Play store و App Store، وذلك بعد الانخراط في خدمة ebanking bea . - يمتلك بنك bea عدد مهم من الصرافات الآلية والشبابيك الأتوماتيكية منتشرة عبر الوكالات . - يقترح بنك bea جهاز الدفع الالكتروني TPE وهو جهاز موجه لزبائن البنك من التجار ، المؤسسات ورجال الأعمال لتسديد مشترياتهم أو فواتيرهم عن طريق هذا الجهاز موجود في السوبرماركت المطاعم ، الفنادق إلخ - خدمة الدفع الالكتروني E-paiement : تتيح هذه الخدمة لزبائن فرصة تسوية فواتيرهم وخدماتهم وتسديد معاملاتهم عبر مواقع الأنترنت . - بطاقة الدفع الالكتروني : يطلق بنك bea عدة أنواع من البطاقات المصرفية :البطاقة الكلاسيكية cib ، البطاقة الذهبية cib، ماستر كارد الكلاسيكية ، ماستر كارد الذهبية ، ماستر كارد البلاتينية ، بطاقة العمل ، بطاقة العمل العالمية ، بطاقة النخبة العالمية ، بطاقة أمريكي إكسبرس الخضراء ، أميريكن إكسبرس الذهبية ، أميريكن إكسبرس البلاتينية .	
-يملك البنك الوطني الجزائري موقع إلكتروني www.bna.dz ، وهو الأمر الذي يمكنه من الترويج لبعض المنتجات المصرفية ، كما يتيح له الاتصال بعملائه ، ومن خلال هذا الموقع يمكن للبنك الوطني تقديم خدمات مصرفية عبر الأنترنت . -خدمة البنك على الخط ebanking.bna هي خدمة دائمة وآنية تسمح للعملاء بالولوج إلى حساباتهم البنكية بنقرة بسيطة وبكل أمان ، 24/24 سا ، و 7 أيام / 7 من خلال الرابط ebanking.bna.dz ، تسمح للزبائن بالاطلاع على حساباتهم وتاريخ مفصل عن الرصيد لفترة 23 شهرا ، إصدار تحويلاتهم للغير ، طلب دفتر الشيكات والبطاقة البنكية الخاصة بهم ، التسديد الجبائي عبر الأنترنت . -خدمة الصيرفة الهاتفية Mobilebna هي خدمة دائمة وآنية تسمح للعملاء بالولوج إلى حساباتهم البنكية بنقرة بسيطة وبكل أمان من خلال تحميل تطبيق BN@tic على متجر Play store عن طريق إدخال "BNAtic" بحيث تتيح نفس خدمات الصيرفة الالكترونية . -خدمة الرسائل القصيرة SmsCards : وهي خدمة يوفرها البنك الوطني لزبائنه بعد الانخراط في خدمة ebanking.bna ، وهي عبارة عن رسالة قصيرة توضح الرصيد الجديد للزبون فور قيامه بعملية دفع أو عملية سحب . -خدمة الدفع Wimpay-Bna خدمة للدفع تعتمد على تصوير (مسح) رمز الاستجابة السريعة موجهة للأفراد ، المهنيين ، والمؤسسات ، يمكن تحميلها مجانا من Play store و App Store بالنسبة للأفراد ، المهنيين ، والتجار تسمح بإجراء عمليات الدفع عن طريق رموز الاستجابة السريعة (QR CODE) ، إجراء عمليات التحويل لمستخدمي WIMPAY-BNA ، مشاركة فواتير الاستهلاك (مطعم مثلا) ، الاطلاع على الرصيد ، لاطلاع على كشف العمليات المنجزة ، الاطلاع على كشف طلبات	البنك الوطني الجزائري (BNA)

واقع الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنوك الجزائرية

تحويل الاموال (المستلمة / المرسلة) - خدمة تبادل المعطيات المرقمنة : البنك الوطني يضع تحت تصرف الزبائن خدمة تبادل المعطيات الآلية بحيث هذه الخدمة تسمح بتحويل الأجور بصفة آلية باستعمال تكنولوجيا الاتصال الحديثة. - يمتلك البنك الوطني الجزائري مجموعة من الصرافات الآلية والشبائيك الأنوماتيكية منتشرة عبر الوكالات المحلية لذات البنك تسمح بعملية السحب النقدي . - جهاز الدفع الالكتروني : يقترح البنك الوطني جهاز الدفع الالكتروني TPE جهاز موجه لزبائن البنك من التجار ، المؤسسات ، ورجال الأعمال لتسديد مشترياتهم أو فواتيرهم عن طريق هذا الجهاز موجود في السوبرماركت المطاعم ، الفنادق إلخ . - بطاقة الدفع الالكتروني : البنك الوطني الجزائري يمنح صيغتان من البطاقة البنكية : البطاقة الكلاسيكية cib تسمح بسحب الاموال ، الدفع الجوّاري وعن بعد كدفع المشتريات ، تحويل وتلقي الأموال . تمنح لذوي الدخل أقل أو يساوي 120000 دج شهرا - البطاقة الذهبية cib تحمل نفس مزايا الكلاسيكية لكن تمنح لذوي الدخول أكثر من 120000 دج شهرا .	
- يمتلك البنك موقع إلكتروني www.badr.dz ، بحيث يمكنه من الترويج لبعض منتجاته المصرفية ، كما يتيح له الاتصال بعملائه ، كما يمكنه من خلال هذا الموقع تقديم خدمات مصرفية عبر الأنترنت . - خدمة الصيرفة عبر الأنترنت Ebanking badr : خدمة متواجدة طوال الأسبوع ، وعلى مدار الساعة بحيث تتيح هذه الخدمة للزبائن الاطلاع على رصيدهم ، تحميل بيانات حساباتهم ، تحويل الأموال من حساب لآخر . - يمتلك البنك مجموعة من الصرافات الآلية والشبائيك الأنوماتيكية موزعة عبر وكالاته . - يقترح بنك Badr جهاز الدفع الالكتروني TPE وهو جهاز موجه لزبائن البنك من التجار ، المؤسسات ورجال الأعمال لتسديد مشترياتهم أو فواتيرهم عن طريق هذا الجهاز موجود في السوبرماركت المطاعم ، الفنادق إلخ .. - بطاقة الدفع الالكتروني : بنك Badr يمنح صيغتان من البطاقة البنكية CIB : البطاقة الكلاسيكية والبطاقة الذهبية ومن مزاياها: تسمح بسحب الاموال ، الدفع الجوّاري وعن بعد كدفع المشتريات ، تحويل وتلقي الأموال . - بطاقة توفير Badr Tawfir خاصة بعملائه الذين لديهم حسابات إيداعية . - بطاقة Cbr وهي بطاقة وطنية خاصة للسحب داخل شبكة الجزائر فيما بين البنوك ، عن طريق ماكينات الصراف الآلي .	بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)
- يمتلك بنك BDL موقع إلكتروني www.bdl.dz ، يقوم من خلاله بالترويج لخدماته المصرفية ، وكذا الاتصال بعملائه ، وأيضا يتيح تقديم بعض الخدمات المصرفية عبر الأنترنت . - بنك التنمية المحلية رائد في المجال المصرفي ، وذلك بإدخال أحدث ما توصلت إليه الصناعة المصرفية	بنك التنمية المحلية (BDL)

وتكنولوجيا المعلومات لبناء نظام مصرفي يعتمد على التقنيات في مجال الحواسيب والبرامج ، وشبكات الاتصال . -خدمة الصيرفة عبر الأنترنت e-Banking Bdl هو اشتراك يسمح لزبائن البنك بالاطلاع على حساباتهم البنكية في أي وقت ، القيام بعمليات الدفع العادية ، تحميل الرصيد ، طلب دفتر الشيكات . و يعد بنك BDL أول بنك عمومي بدأ في إعداد البنية التحتية التي تساعد في عمل هذا المنتج بشكل فعال . - خدمة ديجيت بنك تسمح لزبائن البنك بالاطلاع على حساباتهم البنكية في أي وقت ، القيام بعمليات الدفع العادية ، تحميل الرصيد ، طلب دفتر الشيكات ، التحويل من حساب لآخر من خلال هاتفهم النقال ويتم ذلك عن طريق تحميل تطبيق Mobile Bdl على متجر Play store أو apple store . -خدمة المونيغرام : يقدم بنك BDL خدمة مونيغرام بالاشتراك مع شركة مونيغرام وهي الشركة الرائدة عالميا في خدمة تحويل الأموال على الصعيد العالمي من أجل توفير الطريقة المضمونة ، الأمانة والسريعة ، لإرسال وإستلام الأموال من جميع أنحاء العالم . -يتملك بنك BDL عدد مهم من الصرافات الآلية والشبائيك الأتوماتيكية منتشرة عبر الوكالات . - يقترح بنك BDL جهاز الدفع الالكتروني TPE وهو جهاز موجه لزبائن البنك من التجار ، المؤسسات ورجال الأعمال لتسديد مشترياتهم أو فواتيرهم عن طريق هذا الجهاز موجود في السوبرماركت المطاعم ، الفنادق إلخ - بطاقة الدفع الالكتروني : يطلق بنك Bdl عدة أنواع من البطاقات المصرفية : بطاقة كوربوريات الفضية ، كوربوريات الذهبية ، بطاقة ماستر كارد الكلاسيكية ، بطاقة ماستر كارد الذهبية ، بطاقة ماستر كارد البلاتينية بطاقة فيزا الكلاسيكية ، بطاقة فيزا الذهبية .	
يتملك القرض الشعبي موقع إلكتروني www.cpa-bank.dz يمكنه من الترويج لجميع خدماته المصرفية ، وكذا الاتصال بعملائه ، كما يتيح له تقديم بعض الخدمات المصرفية عبر الأنترنت . -الصيرفة عبر الأنترنت @cp-E خدمة متوفرة على مدار الساعة ، طوال الأسبوع ، عبر الأنترنت تتيح لزبائن البنك الاطلاع على رصيد حساباتهم ، طلب كشف حساباتهم ، دفتر الشيكات ، التحويل من حساب لآخر وذلك من خلال الولوج إلى منصة الخدمات الالكترونية عن بعد . -الصيرفة عبر الهاتف : Mobile Cpa : بإمكان زبائن البنك الاطلاع على حساباتهم وطلب كشف حساباتهم ، والقيام بعملية تحويل الأموال من حساب لآخر عن طريق هاتفهم النقال بتحميل تطبيق Mobile Cpa على متجر Play store و App Stor ، وذلك بعد الانخراط في خدمة ebanking . cpa . -خدمة الرسائل القصيرة : Sms Cards : يوفر القرض الشعبي لزبائنه خدمة sms Cards وهي عبارة عن رسالة قصيرة تصل الزبون في هاتفه توضح الرصيد الجديد للزبون فور قيامه بعملية سحب أو دفع . - خدمات أوامر الدفع عن طريق تبادل المعطيات المعلوماتية عن بعد EDI : تعتبر خدمات أوامر	القرض الشعبي الجزائري (CPA)

الدفع عن طريق تبادل المعطيات عن بعد كعملية تبادل البيانات الالكترونية عن بعد بين المؤسسة والبنك عبر موقع البنك الالكتروني E-banking . - يمتلك بنك CPA عدد مهم من الصرافات الآلية والشبائيك الأتوماتيكية منتشرة عبر الوكالات . - يقترح بنك CPA جهاز الدفع الالكتروني TPE وهو جهاز موجه لزبائن البنك من التجار ، المؤسسات ورجال الأعمال لتسديد مشترياتهم أو فواتيرهم عن طريق هذا الجهاز موجود في السوبرماركت المطاعم ، الفنادق إلخ . - بطاقة الدفع الالكتروني : يطلق بنك CPA عدة أنواع من البطاقات المصرفية : بطاقة كوربورات الكلاسيكية، كوربورات الذهبية ، بطاقة فيزا الكلاسيكية ، بطاقة فيزا الذهبية .	
يملك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط موقع إلكتروني www.cnepbank.dz يمكنه من الترويج لجميع خدماته المصرفية ، وكذا الاتصال بعملائه ، كما يتيح له تقديم بعض الخدمات المصرفية عبر الأنترنت . -الصيرفة عبر الأنترنت ebanking cnepbank خدمة متوفرة على مدار الساعة ، طوال الأسبوع ، عبر الأنترنت تتيح لزبائن البنك الاطلاع على رصيد حساباتهم ، طلب كشف حساباتهم ، دفتر الشيكات ، التحويل من حساب لآخر وذلك من خلال الولوج إلى منصة الخدمات الالكترونية عن بعد . -الصيرفة عبر الهاتف : Mobile cnepbank بإمكان زبائن البنك الاطلاع على حساباتهم وطلب كشف حساباتهم والقيام بعملية تحويل الأموال من حساب لآخر عن طريق هاتفهم النقال بتحميل تطبيق Mobile Cnep على متجر Play store و App Store ، وذلك بعد الانخراط في خدمة ebanking cnepbank . - يمتلك بنك cnepbank عدد مهم من الصرافات الآلية والشبائيك الأتوماتيكية منتشرة عبر الوكالات . - يقترح بنك cnepbank جهاز الدفع الالكتروني TPE وهو جهاز موجه لزبائن البنك من التجار ، المؤسسات ورجال الأعمال لتسديد مشترياتهم أو فواتيرهم عن طريق هذا الجهاز موجود في السوبرماركت المطاعم ، الفنادق إلخ . - بطاقة الدفع الالكتروني : يطلق بنك cnepbank عدة أنواع من البطاقات المصرفية : بطاقة التوفير تمنح للذين يملكون حسابات التوفير لدى البنك ، البطاقة الكلاسيكية cib ، البطاقة الذهبية cib .	الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط Cnep
يملك الصندوق الوطني موقع إلكتروني www.cnma.dz وهو الأمر الذي يمكنه من الترويج لبعض المنتجات والخدمات التي يقدمها ، كما يتيح له الاتصال بعملائه ، ومن خلال هذا الموقع يمكن لذات الصندوق من تقديم خدمات عبر الأنترنت .	الصندوق الوطني للتعااضدية الفلاحية CNMA

المصدر : من إعداد الباحثة بالاطلاع على المواقع الالكترونية للبنوك العمومية ، 25 نوفمبر 2021 على الساعة

السادسة صباحا .

ومن خلال الجدول رقم (1) نجد أن أغلب البنوك العمومية الجزائرية لجأت إلى إستخدام التكنولوجيا، وتبني الخدمات المصرفية الالكترونية، وذلك في إطار مواكبة التطورات الحاصلة عالميا، وتحسين الخدمة المصرفية المقدمة للزبائن، بحيث تمتلك هذه البنوك مواقع إلكترونية للترويج بخدماتها المصرفية والاتصال بعملائها،

أيضا مختلف البنوك تتيح خدمة **e-banking** و **Mobile Banking** وهي خدمات متوفرة على مدار الساعة وطوال الأسبوع تتيح للعملاء خدمة الاطلاع على الرصيد، طلب كشف حساب، إجراء تحويلات بنكية من حساب لآخر، أيضا تتوفر في معظم البنوك خدمة **SMS Cards** والتي تتيح للعميل وصول رسالة قصيرة في هاتفه فور قيامه بعملية سحب أو عملية دفع .

ب . الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة من طرف البنوك الجزائرية الخاصة .

البنوك الخاصة في الجزائر أغلبها فروع لبنوك في دول متقدمة، من التي لها مكانة ضمن الجهاز المصرفي للبلد الأم حيث قامت هذه البنوك بأتمتة نشاطاتها المصرفية، وكان لها السبق في إدخال وتبني التكنولوجيا المصرفية في أعمالها. وفي هذا الصدد سيتم عرض أهم الخدمات التي تقدمها البنوك الخاصة في الجزائر في الجدول الآتي :

الجدول رقم(2) : الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة من طرف البنوك الخاصة في الجزائر

البنك	الخدمات المصرفية الالكترونية
بنك البركة الجزائري	- يمتلك البنك موقع إلكتروني www.albarakabank.com يمكنه من الترويج لخدماته ومنتجاته المصرفية ، ويتيح له التواصل مع عملائه . - خدمة الصيرفة عبر الأنترنت : البنك عبر النت (Al Baraka Net (E-Banking) خدمة متوفرة على مدار الساعة وطوال الأسبوع ، تسمح لزبائن البنك بالاطلاع على حساباتهم ، مراقبة تمويلهم ، التحويل من حساب لآخر ، طلب وسائل الدفع ، التبادل الالكتروني للبيانات الجماعية عبر الأنترنت دون تحمل عناء التنقل إلى البنك . - خدمة الصيرفة الهاتفية : "البركة سمارت " خدمة متوفرة على مدار الساعة وطوال الأسبوع ، تسمح لزبائن البنك بالاطلاع على حساباتهم ، مراقبة تمويلهم ، التحويل من حساب لآخر ، التبادل الالكتروني للبيانات الجماعية عبر الهاتف الذكي للزبائن أو اللوحة الالكترونية بعد الاستفادة من الاشتراك في "البركة نت " يمكن للزبون الاستفادة من الوصول إلى حساباته عبر الهاتف الذكي والجهاز اللوحي ما عليه سوى تنزيل AL Baraka app . dz من خلال Google play أو App Store. - خدمة الرسائل البنكية القصيرة al baraka sms: الحل الذي يطالع الزبون في الوقت المناسب على العمليات التي تتم على حسابه وعروض البنك ،مبالغ الديون، مبالغ الاعتمادات، رصيد حسابه ، توافر وسائل الدفع الخاصة به ، مشاركة الأرباح ،وذلك بمجرد فتح الحساب، وبعد الاشتراك في خدمة Al Baraka Smart . - يمتلك بنك البركة عدد مهم من الصرافات الآلية والشبائيك الأنوماتيكية منتشرة عبر الوكالات . - يقترح بنك البركة جهاز الدفع الالكتروني TPE وهو جهاز موجه لزبائن البنك من التجار ، المؤسسات

واقع الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنوك الجزائرية

	ورجال الأعمال لتسديد مشترياتهم أوفواتيرهم عن طريق هذا الجهاز موجود في السوبرماركت المطاعم ، الفنادق إلخ . - بطاقة الدفع الالكتروني : يطلق بنك البركة عدة أنواع من البطاقات المصرفية : بطاقة البركة الذهبية الدولية ، بطاقة البركة الذهبية المحلية ، بطاقة إيداع البركة ، بطاقة التوانسة الكل ، بطاقة فيزا الكلاسيكية ، بطاقة Lady ، بطاقة البركة التكنولوجية ، بطاقة البركة بلاتينيوم + .
المؤسسة المصرفية - الجزائر	- يمتلك بنك ABC موقع إلكتروني www.bank-abc.com يمكنه من الترويج لخدماته المصرفية وكذا الاتصال بعملائه - النافذة الاسلامية لبنك ABC "البراق": يعرض بنك ABC منتجاته المطابقة لأحكام الشريعة الاسلامية من خلال نافذة الصيرفة الاسلامية البراق . - تطبيق خدمات البنك الرقمية "ABC ديجيتال" وهي خدمة مصرفية عبر الأنترنت توفر للزبائن منصة مبتكرة وتصميم عصري لموضوع لتلبية إحتياجات الزبائن بشكل أفضل حينما وجدوا على مدار الساعة ، ومن أي جهاز عبر الأنترنت (جهاز كمبيوتر ، أو لوحة رقمية أو هاتف ذكي) . - ABC أو نلاين تعد خدمة إلكترونية من خلالها يسمح بعرض وتحرير الأرصدة، وتحرير البيانات المصرفية وعليه تعد منظومة لخدمة العملاء .
نتيكسيس - الجزائر	- يمتلك نتيكسيس -الجزائر موقع إلكتروني www.natixis.com ، وهو الأمر الذي يمكنه من الترويج لخدماته ومنتجاته المصرفية ، والتواصل مع عملائه . - نتيكسيس الجزائر تطلق بنكسي أول بنك نقال في الجزائر ، وهو يمثل حساب مؤمن يمكن الولوج إليه عن طريق هاتف ذكي ، في أي وقت وأي مكان ، خدمات بنكية عن بعد وفي متناول الجميع ، بدون الحاجة إلى التنقل ، بنكسي خدمة جديدة تسعى لتسهيل الحياة اليومية للجزائريين - يقدم بنكسي ابتكارات جدا فعالة مثل تعديل سقف السحب والدفع بالبطاقة ، القيام بمعارضة لاستعمال وسائل الدفع في الوقت الحقيقي ، تحويلات مالية بمجرد إستعمال رقم الهاتف، إدارة حساب الزبون عبر الأنترنت مع تحديث فوري للرصيد .تطبيق بنكسي متاح على Google Play ، أو على APP Store - التحويلات P2p متوفرة مع بنكسي ، بحيث يمكن إرسال، وإستقبال الأموال من خلال رقم الهاتف النقال أو البريد الالكتروني من دون إدخال البيانات البنكية . - يمتلك نتيكسيس الجزائر مجموعة من الموزعات الآلية والشبائيك الأتوماتيكية المنتشرة وفق وكالاتها عبر التراب الوطني . - يقترح نتيكسيس الجزائر جهاز الدفع الالكتروني TPE وهو جهاز موجه للزبائن البنك من التجار ، المؤسسات ورجال الأعمال لتسديد مشترياتهم أوفواتيرهم عن طريق هذا الجهاز موجود في السوبرماركت المطاعم ، الفنادق إلخ . - بطاقة الدفع الالكتروني : يطلق نتيكسيس الجزائر مجموعة من البطاقات : بطاقة التوفير ، بطاقة Cib ، بطاقة فيزا الذهبية والبلاتينية
سوسيتي	- يمتلك سوسيتي جنرال -الجزائر- موقع إلكتروني www.Societegenerale.dz ، والذي يمكنه من

جينرال - الجزائر	ترويج خدماته المصرفية ، كما يتيح الاتصال بعملائه . -تمتلك سوسيتي جنرال -الجزائر مجموعة من الموزعات الآلية والشبائيك الأتوماتيكية المنتشرة وفق وكالاتها عبر التراب الوطني . -تقتراح سوسيتي جنرال -الجزائر جهاز الدفع الالكتروني TPE وهو جهاز موجه لزيائن البنك من التجار ، المؤسسات ورجال الأعمال لتسديد مشترياتهم أو فواتيرهم عن طريق هذا الجهاز موجود في السوبرماركت المطاعم الفنادق إلخ -بطاقة الدفع الالكتروني : من بين البطاقات التي أطلقتها سوسيتي -جنرال - الجزائر نجد : بطاقة Cib ، بطاقة فيزا كارد .
سيتي-بنك الجزائر	يوجد لسيتي بنك الجزائر موقع إلكتروني www. citigroup .com والذي من خلاله يتم الترويج لخدماته ومنتجاته المصرفية ، كما يتيح هذا الموقع خدمة الاتصال بالعملاء . -Hsbc Safeguard برنامج مكون من سلسلة من المبادرات المصممة بغية توفير الحماية للعملاء من عمليات الاحتيال والجرائم المالية عبر مختلف عمليات والأنظمة العالمية ، كما يهدف إلى تعزيز القدرة على مكافحة عمليات غسيل الأموال والتهرب من العقوبات ، والتي غالبا ما تكون السبب الرئيسي للعديد من الجرائم المالية .
بنك الخليج -الجزائر	-يملك بنك الخليج -الجزائر موقع إلكتروني www. agb .dz والذي من خلاله يمكن للبنك الترويج بخدماته المصرفية ، وكذا الاتصال بعملائه . -AGB online : هي خدمة مصرفية عن بعد متوفرة في اصدار محمول قابل للتنزيل من Google Play ، و اصدار ويب لتزويدك بمجموعة كاملة من الخدمات المصرفية مجانا . يجب توقيع عقد عضوية جديد للاستفادة من AGB online . - خدمة البريد الالكتروني : يجعل AGB خدمة البريد متاحة لجميع العملاء مما يسمح لأي صاحب حساب مصرفي AGB بتلقي رسائل البريد الالكتروني لإعلامهم بجميع المعاملات التي تتم على حساباتهم المفتوحة مع AGB ، بالإضافة الى المعلومات المتعلقة بالعمليات التي تم إجراؤها. -AGB SMS : يكون الزبائن على إطلاع طوال الوقت عملياته المصرفية بحيث توفر له AGB خدمة الرسائل القصيرة AGB ، والتي تبقيه على إطلاع في الوقت الحقيقي بالتحركات على حسابك المهني عن طريق الرسائل القصيرة على هاتفه المحمول . - يمتلك بنك الخليج مجموعة من الموزعات الآلية والشبائيك الأتوماتيكية المنتشرة وفق وكالاتها عبر التراب الوطني . -يقترح بنك الخليج جهاز الدفع الالكتروني TPE وهو جهاز موجه لزيائن البنك من التجار ، المؤسسات ورجال الأعمال لتسديد مشترياتهم أو فواتيرهم عن طريق هذا الجهاز موجود في السوبرماركت المطاعم ، الفنادق إلخ . بطاقة الدفع الالكتروني : من بين البطاقات التي أطلقها بنك الخليج نجد : بطاقة Cib ، بطاقة الأولى ، بطاقة السهلة ، بطاقة التوفير ، بطاقة فيزا الكلاسيكية ، بطاقة فيزا الذهبية ، بطاقة فيزا مسبقة الدفع ، فيزا بلاتينيوم ، ماستر كارد.

بنك الاسكان للتجارة والتمويل - الجزائر -	- يمتلك بنك الاسكان موقع إلكتروني WWW.hbtf.com والذي من خلاله يمكن للبنك الترويج بخدماته المصرفية، وكذا الاتصال بعملائه . - إسكان أونلاين : الخدمات المصرفية عبر الأنترنت ، أينما كنتم وفي أي وقت يمكنكم الحصول على العديد من الخدمات المصرفية من خلال خدمة الأنترنت المصرفي إسكان أونلاين، من خلال الدخول إلى الموقع الإلكتروني ، ومن بين الخدمات المتوفرة تسديد الفواتير، خدمات الاستعلام ملخص أرصدة الحسابات ، الاستعلام عن آخر عشرين حركة كحد أقصى ، الاستعلام عن البطاقات الائتمانية ... إلخ - الصيرفة عبر الأنترنت : e-hbtf.com خدمة متوفرة على مدار الساعة وطوال الأسبوع ، تتيح لزبائن البنك نفس خدمات البنك على الخط بحيث يمكنهم عن طريق الأنترنت القيام بكافة العمليات المسموح بها دون تحمل عناء التنقل إلى البنك . - إسكان موبايل : تصميم جديد سهل ومرن ، يتيح نفس للزبائن نفس خدمات بنك الاسكان أونلاين ، لكن من خلال الهاتف الذكي للزبون ، ويتم تحميل التطبيق على الهاتف الخليوي من خلال الدخول على مستودعات التطبيقات Google play store و Apple Store ، والبحث عن HBTF Mobile Banking ، وتنزيل التطبيق وتفعيله على الهواتف الخليوية . - إسكان أنجيح : يوفر الأجهزة والخدمات التالية : خدمة صناديق الأمانات المالية والتي تقدم لأول مرة على مستوى البنك ، وتوفر الامكانية لاستخدام الصناديق على مدار الساعة دون الحاجة لوجود موظفين من طرف البنك ، أجهزة صراف آلي تفاعلي والتي تقدم لأول مرة على مستوى البنك ، وتوفر تواصل بالصوت والصورة مع موظف خدمة العملاء المتواجد في مركز الخدمة الهاتفية (إسكان 24/7) لإنجاز العديد من المعاملات البنكية التي تتم من خلال الفروع مثل : فتح حسابات رئيسية ، سحب و إيداع نقدي بمبالغ كبيرة ... إلخ - خدمة مرسال الاسكان sms ، خدمة البنك الناطق 24 ساعة على مدار الأسبوع ، حيث يقوم البنك بإرسال الرصيد الجديد عن حساب العميل إلى هاتفه المحمول عن طريق رسالة نصية حيث تعد هذه الخدمة وسيلة للتواصل مع العملاء ، وتعزز العلاقة مصرف زبون . - يمتلك بنك الاسكان أكبر شبكة أجهزة الصراف الآلي منتشرة في جميع أنحاء المملكة والتي تتيح للزبائن الحصول على مختلف الخدمات على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع. - يقترح بنك الاسكان جهاز الدفع الإلكتروني TPE وهو جهاز موجه للزبائن البنك من التجار ، المؤسسات ورجال الأعمال لتسديد مشترياتهم أو فواتيرهم عن طريق هذا الجهاز موجود في السوبرماركت المطاعم ، الفنادق إلخ .
مصرف السلام - الجزائر	- يمتلك مصرف السلام موقع إلكتروني www.alsalamalgeria.com ومن خلال هذا الموقع يمكن هذا المصرف الترويج لمنتجاته المصرفية ، وكذا الاتصال بعملائه . - خدمة "السلام" مباشر HTTPS://moubachir.alsalamalgeria.com خدمة متوفرة على مدار الساعة ، طوال الأسبوع ، عبر الأنترنت تتيح للزبائن البنك الاطلاع على رصيد حساباتهم ، طلب كشف حساباتهم ، دفتر الشيكات ، التحويل من حساب لآخر ، وذلك من خلال الولوج إلى منصة الخدمات الالكترونية عن بعد عبر موقع المصرف .

-الصيرفة عبر الأنترنتebanking Salam خدمة متوفرة على مدار الساعة ، طوال الأسبوع ،عبر الأنترنت تتيح لزبائن البنك الاطلاع على رصيد حساباتهم ،طلب كشف حساباتهم ،دفتر الشيكات ، التحويل من حساب لآخر وذلك من خلال الولوج إلى منصة الخدمات الالكترونية عن بعد . - خدمة الصيرفة الهاتفية "السلام سمارت بنكينغ" : وهي خدمة متوفرة على مدار الساعة ، وطوال الأسبوع تسمح لزبائن البنك بالاطلاع على حساباتهم ، طلب كشف الرصيد ، التحويل من حساب لآخر من هاتفهم الذكي أو اللوحة الالكترونية ، ولتحميل هذا التطبيق يجب على المستخدم تثبيت التطبيق "السلام سمارت بنكينغ" فقط عن طريق المتاجر الرسمية Google Play أو App Store . - خدمة E-credoc خدمة تحويل الأموال عن طريق الدفع الآلي ولجعل التحويلات البنكية الدولية آمنة يمنحكم مصرف السلام -الجزائر وسائل الدفع المستندية أكثر أمانا متوافقة مع المعايير الدولية ومتلائمة مع حاجياتكم كمشتري ، أو بائع . -خدمة سويفت (مايل سويفت) :هذه الخدمة تمكن عملاء البنك من فتح إعتداد مستندي في إطار عمليات التجارة الخارجية . - البيع بالتقسيط الالكتروني : يرغب الزبون في إقتناء أجهزة كهرومنزلية ، أثاث منزلي ، أو غيره مع الاستفادة من تمويل من دون دفع مبلغ أولي ،ودون عناء التنقل ؟مصرف السلام الجزائر يقدم لكم الوسيلة الأمثل : تيسير للتقسيط للتمويل 100 % عبر الأنترنت من خلال المنصات الرقمية لشركاء المصرف المعتمدين . - يمتلك مصرف السلام عدد مهم من الصرافات الآلية والشبائيك الأتوماتيكية منتشرة عبر الوكالات . - يقترح مصرف السلام جهاز الدفع الالكتروني TPE وهو جهاز موجه لزبائن البنك من التجار ، المؤسسات ورجال الأعمال لتسديد مشترياتهم أو فواتيرهم عن طريق هذا الجهاز موجود في السوبرماركت المطاعم ، الفنادق إلخ . - بطاقة الدفع الالكتروني : يطلق مصرف السلام عدة أنواع من البطاقات المصرفية : بطاقة التوفير أميني خاصة بالزبائن الذين لديهم حساب للتوفير في المصرف ، بطاقة الدفع آمنة ، فيزا مسبقة الدفع ، فيزا الكلاسيكية فيزا الذهبية، فيزا البلاتينية .	إتش إس بي سي -الجزائر فرع بنك
-يوجد لبنك إتش إس بي سي -الجزائر موقع إلكتروني www.algeria.hsb.com يمكنه منا لترويج لخدماته المصرفية ، وكذا الاتصال بعملائه . كما يقوم بتقديم مجموعة من الخدمات المصرفية عبر الأنترنت . - البنك على الخط : www.hsbnet.com يسمح بتقديم الخدمات المصرفية عبر الأنترنت بسرعة وسهولة ، وهذا مواكبة التطورات التكنولوجية . - الخدمة الهاتفية ديجيتل بنكينغ :خدمات مصرفية سهلة ومفيدة عبر الهاتف المحمول من بينها تسديد الفواتير حتى في هونغ كونغ ، تتعامل بمحفظة النقود الرقمية متعددة العملات والتي تتيح للشركات الاحتفاظ بالنقود وارسالها واستلامها بعملات متعددة ، ببساطة وأمان ، إنه حل مصمم للتغلب على أكبر مشاكل المعاملات التي تواجه الشركات التي تتداول دوليا . - الأمن على الأنترنت security online :وهذا لحماية الجرائم الالكترونية ، تمنحك الواجهة الموحدة سهلة الاستخدام إدارة شاملة وعالمية للنقد ، والتجارة وسلسلة التوريد ، والأوراق المالية وحلول الأسواق المالية ،	

واقع الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنوك الجزائرية

	تتبع المدفوعات والمستحقات والسيولة والقيمة المتغيرة لأصولك .
المصرف العربي- الجزائر	- يمتلك المصرف العربي موقع إلكتروني: www.arabbank.com والذي يمكنه من الترويج لخدماته المصرفية ، وكذا الاتصال بعملائه . - عربي أونلاين : خدمة متميزة وأمنة تمكن الزبائن من إدارة حساباتهم بأسهل الطرق في أي وقت ومن أي مكان كالاستعلام عن الرصيد ، الحصول على كشف الحساب والبطاقة الالكترونية بخيارات عرض مختلفة، دفع فواتير شركات الخدمات العامة ومستحقات البطاقات ، تحويل الأموال بين حساباتكم ولعملاء آخرين في البنك العربي وتحويل الأموال إلى بنوك محلية و دولية. - الصيرفة الالكترونية: e- arabbank.com : خدمة متوفرة على مدار الساعة وطوال الأسبوع لها نفس مزايا عربي أونلاين من خلال الولوج إلى منصة الخدمات المصرفية الالكترونية في الموقع الالكتروني للبنك . - خدمة Efawateercom تسمح هذه الخدمة بتقديم طلب للحصول على بطاقة إئتمانية ، برامج ، ودائع أو قرض . - خدمة الرسائل القصيرة sms إكسبرس بلاس : يبقى الزبون على تواصل مع حساباته لدى البنك العربي من خلال خدمة SMS إكسبرس باشتراك بهذه الخدمة المميزة ، سيتم إرسال رسائل نصية قصيرة إلى هاتف الزبون الخلوي لإشعاره بالحركات التي تتم على حسابه . ومن خلال هذه الخدمة ستصله رسائل نصية فورية تتعلق بالعمليات الآتية التي تتم على حسابه . - مركز خدمة العملاء : إن مركز خدمة العملاء مدعم بمجموعة من مسؤولي خدمة العملاء لتوفير أية مساعدة قد يحتاجها الزبون وللإجابة عن أية إستفسار عن الخدمات والمنتجات ، تتوفر هذه الخدمة طيلة الاسبوع وعلى مدار 24 سا . - يقدم البنك العربي عربي كونكت Arabi Connect وهو النظام المصرفي الالكتروني الخاص بقطاع الشركات والذي يشمل مجموعة مبتكرة من الحلول المصرفية التي تلي متطلبات عملائه المتعددة من المعاملات المصرفية ، وكذا إنجاز وتنفيذ المعاملات المصرفية الدولية من بينها إدارة الحسابات المحلية مع نظام متكامل للتقارير إدارة الحسابات الخارجية مع نظام متكامل للتقارير ، إدارة النقد والسيولة ، خدمات الشيكات ، حلول التسويات البنكية ، تتفق المنصة الالكترونية مع كل من أجهزة الحاسوب والأجهزة اللوحية (التابلت) والهواتف الذكية . - بطاقة الدفع الالكتروني : يطلق المصرف العربي عدة أنواع من البطاقات المصرفية : بطاقة فيزا الدولية العادية الذهبية إلكترون ، وفيزا بلاس وبطاقة ماستر كارد .

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على الاطلاع على المواقع الالكترونية للبنوك الخاصة 10 ديسمبر 2021، على الساعة الثامنة صباحا .

ومن خلال الجدول رقم (2) نجد أن البنوك الخاصة العاملة في السوق المصرفية الجزائرية تقوم بتقديم خدمات مصرفية إلكترونية أكثر ما هو موجود لدى البنوك العمومية، حيث أن أغلب البنوك هي تابعة للبنك الأم في دول متقدمة، أو فرع لذات البنك، فالمتصفح لمواقع البنوك الخاصة يجد أنها غنية بالمعلومات

التي يطلبها العملاء كما يجرى تحيينها وتحديثها بشكل مستمر، فضلا عن ذلك أن هذه البنوك تتيح للعملاء طلب الخدمات المصرفية عن بعد .

كما أن مختلف البنوك الجزائرية الخاصة تتيح خدمة **e-banking** و **Mobile Banking** وهي خدمات متوفرة على مدار الساعة وطوال الأسبوع تتيح للعملاء خدمة الاطلاع على الرصيد، طلب كشف حساب، إجراء تحويلات بنكية من حساب لآخر، أيضا تتوفر في معظم البنوك خدمة **SMS Cards** والتي تتيح للعميل وصول رسالة قصيرة في هاتفه فور قيامه بعملية سحب أو عملية دفع .

كما أطلقت مختلف البنوك الخاصة من بينها بنك البركة، نتيكسيس الجزائر، بنك الخليج ، البنك العربي- الجزائر مصرف السلام ، بنك الاسكان أنواع مختلفة من البطاقات المصرفية بطاقات فيزا كارد، وبطاقات ماستر كارد .

وأغلب هذه البنوك تمتلك موزعات إلكترونية، والتي أطلقت في إطار عصرنه المنظومة المصرفية الجزائرية، وهي خطوة نحو التقليل من الفروع المصرفية التي أصبحت تحمل البنوك تكاليف في إنشائها . و تمتلك نهائيات الدفع الآلي **TPE**، والتي تعمل بواسطة بطاقة **Cib** .

4. خاتمة:

شهد القطاع المصرفي في السنوات الأخيرة على المستوى العالمي تطورا كبيرا من حيث الخدمات المصرفية المقدمة، فلم تعد وظيفة المصارف مقتصرة على تقديم الخدمات التقليدية، إنما أصبحت تقدم خدمات مصرفية إلكترونية جديدة، وأصبح بإمكان الزبائن إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية في أي وقت وأي مكان، وذلك في ظل التقدم التكنولوجي واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال. ومن بين النتائج المتوصل إليها ما يلي :

-الخدمة المصرفية الإلكترونية نمط جديد في المجال يشهد إقبالا متزايدا من طرف الأفراد، والمنشآت لما لها من فوائد ومميزات لم تكن متوفرة في الخدمة المصرفية التقليدية، كاختصار الزمن والمسافة وتخفيض الأسعار، وتلبية طلبات محددة للزبائن والتعرف على احتياجاتهم، وتطلعاتهم وبالتالي التحسين من جودة الخدمة المصرفية المقدمة وتحقيق رضا الزبائن.

-للخدمات المصرفية الإلكترونية مساهمة كبيرة في إستراتيجية توزيع الخدمات المصرفية فكلما تم استخدام الوسائل والأنظمة التكنولوجية الملائمة والمتنوعة كلما أثر ذلك في خيارات تقديم الخدمة وتنوعها وبالتالي توسيع قاعدة تسويق هذه الخدمات والاطلاع عليها وهذا ما يحقق السياسة الترويجية.

-يتميز العمل المصرفي الجزائري بأنه يقدم خدمات تقليدية لكن التطور التكنولوجي في مجال الإعلام والاتصال جعله يتبنى مصرفية حديثة أطلق عليها الخدمات المصرفية الإلكترونية، بحيث لاحظنا أن كلا المصارف العاملة في القطاع المصرفي الجزائري سواء المصارف الخاصة أو العامة تقوم بتقديم خدمات مصرفية إلكترونية من بينها : معظم المصارف العمومية والخاصة تمتلك مواقع إلكترونية تساعد في الترويج لمنتجاتها المصرفية ،خدمة البطاقات الإلكترونية التي تسمح بعملية السحب والدفع إلكترونيا خدمة المقاصة الإلكترونية التي تسمح بتسوية المعاملات إلكترونيا، خدمة التوزيع المصرفي عبر الموزعات الآلية التي ترتبط بذات المصرف إلخ .

-واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري ما زال في مرحلة أولية من خلال إدخال بطاقات السحب، وإدخال بعض التكنولوجيات الحديثة في القطاع المصرفي، إلا أنها رغم ذلك تحاول بجهودها المستمرة النهوض باقتصادها الوطني من خلال تبني بعض المشاريع المتعلقة بتطوير البنية التحتية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتوجه نحو الاقتصاد الرقمي.

-إقتراحات الدراسة :

على ضوء دراستنا لهذا الموضوع وبعد النتائج المتوصل إليها، يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

-تفعيل خدمات الصيرفة الإلكترونية في المصارف الجزائرية عامة، مما يتيح لها دخول العصرية من أبوابها الواسعة وبالتالي تخفيض النفقات التي تتحملها في أداء الخدمات وإنشاء فروع جديدة في مناطق مختلفة.

-العمل على إيجاد منظومة تشريعية واضحة ومتكاملة من شأنها إزالة القيود وتشجيع القطاع المصرفي على توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومواكبة التطورات الدولية الحاصلة في قطاع المصارف.

-الاهتمام بالعنصر البشري من تكوين وتأهيل وتدريب للتكيف مع التكنولوجيا المصرفية الحديثة.

- نشر ثقافة مالية ومصرفية من خلال الوسائل الإعلامية داخل المجتمع.
- تشجيع البحث والتطوير في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- التحكم في التقنيات الحديثة وخاصة التكنولوجيا لأنها تحتاج إلى ثقافة معلوماتية وتقنية وذلك من أجل تطوير وتحسين جودة الخدمات المصرفية.
- العمل على تحديث الخدمات المصرفية إضافة إلى تحديث وسائل الدفع لضمان المنافسة المصرفية المحلية والدولية.

5. قائمة المراجع:

-المراجع باللغة العربية

المؤلفات:

- محمد الصيرفي. (2016)، إدارة العمليات المصرفية. مصر: دار الفجر للنشر والتوزيع .
- محمد عبد الفتاح الصيرفي . (2000) ، إدارة البنوك، الطبعة الأولى، الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- ناظم الشمري، وعبد الفتاح عبد اللات . (2008)، الصيرفة الالكترونية، عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.

المقالات:

- أحمد علماوي، و عمر بن موسى . (2020). التكنولوجيا المالية كمدخل لتطوير الخدمة المصرفية الالكترونية في البنوك العمومية- دراسة تجربة الامارات المتحدة - مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، (07)02، 07.
- سماح أنور عبيدات، هيثم حمود الشبلي، و باسم محمد اللوزي . (2015). دور الخدمات الالكترونية المالية في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية الاردنية. المجلة العربية لدراسة المعلوماتية، (05)، 200.
- شندي محمد إبراهيم غنيمي . (2010). مستقبل الخدمات المصرفية الالكترونية بين المخاطر وتحقيق الربحية -دراسة تطبيقية على الواقع الجديد للجهاز المصرفي المصري. مجلة البحوث التجارية، (02)32، 326.

-المراجع باللغة الأجنبية :

- Hans Kasper, Helsding , Mark Gabbot .(2006) .Service Marketing management -a stratigiv prespective. Second édition .England.
- Mohamed Lazereg .(2015) . Developement de la monétique en Algérie Réalitéet perspectives .Thèse présentée Pour l'obtention d'un diplôme de doctorat 70 . Université Abou bakr belkaid ,Département Gestion ،Telemecen.