د.بركـان أمينـة
د.بن شريف مريم

د.قاضي نجـاة
أ.قروين فتحية

المصـارف الالكتـرونيـة

- **الخدمة المصرفية؛**
- **تكنولوجيا الإعلام والاتصال؛**
- **وسائل الدفع المصرفية؛**
- **المصارف الالكترونية.**

المصارف الالكترونية

مخبـر الاقتصـاد الرقمـي فـي الجزائـر
جـامعـة خميـس مليـانـــة

مخبـر الاقتصـاد الرقمـي فـي الجزائـر

LABO L'Economie Numérique en Algérie

E.N.Alg

أنشأ *مخبـر الاقتصـاد الرقمـي فـي الجزائـر* سنة 2010 وبدأ نشاطه منذ تأسيسه بجامعة خميس مليانة، وتم اعتماده سنة 2012 من طرف الوزارة الوصية.

يتكون المخبر من أربعة فرق بحث، كل فرقة لها أهدافها وتهتم بجانب من جوانب البحث كما يلي:

- الفرقـة الأولـى: التجارة الالكترونية وإشكالية انتشارها في الجزائر؛
- الفرقـة الثانيـة: الحكومة الالكترونية واعتمادها في الجزائر؛
- الفرقـة الثالثـة: المصـــارف الالكترونيـــة؛
- الفرقـة الرابعة: البورصـــة الالكترونيـــة.

يعمل المخبر على تحقيق غاية أساسية وهي الإنتاج العلمي والمساهمة في التنمية الوطنية، ومن أجل تحقيق هذه الغاية السامية فإن المخبر يعمل على خلق مجال التعاون مع مخابر بحث أخرى داخل الوطن وخارجه، كما أن المخبر متفتح على المحيط الاقتصادي والاجتماعي ويعمل على بناء علاقات جيدة مع الهيئات والمؤسسات الاقتصادية التي لها علاقة بموضوع بحث المخبر من أجل ربط الجامعة الجزائرية بمحيطها.

ويهدف المخبر إلى دفع عجلة البحث العلمي داخل الجامعة، والعمل على تهيئة بيئة تساعد الباحثين على البحث العلمي وزرع فيهم روح البحث الجماعي، وإتاحة قنوات يتم من خلالها نشر البحوث والانجازات العلمية للباحثين، والعمل على ربط الجامعة الجزائرية بمحيطها الخارجي وإبرام عقود البحث أو خدمات مع القطاع السوسيو – اقتصادي.

بالإضافة إلى ذلك يهدف المخبر إلى معالجة مسألة الاقتصاد الرقمي في الجزائر في ظل التحولات التي يشهدها العالم، ومحاولة توضيح مفهوم الاقتصاد الرقمي، فوائده وعناصره، وتبيين أهمية اعتماد الاقتصاد الرقمي في الجزائر، وعرض التجارب الدولية الناجحة في هذا الميدان للاستفادة منها. وتجسيدا لأهداف المخبر تم القيام بما يلي:

- إصدار مجلة الاقتصاد الجديد، مجلة علمية، سداسية، محكمة.
- إصدار العديد من الكتب والمنشورات.
- المساهمة في تنظيم عدة ملتقيات علمية وندوات وأيام دراسية .
- المساهمة في فتح تخصصات الليسانس، الماستر والدكتوراه.
- جعل هذا الموضوع من اهتمامات طلبة الدكتوراه، الماستر والليسانس.

مخبـر الاقتصـاد الرقمـي فـي الجزائـر، جامعة خميس مليانة،
طريق ثنية الحد خميس مليانة،44225،عين الدفلى، الجزائر،
الموقع الالكترونيwww.cu-km.dz البريد لالكترونيr.cukm@yahoo.fr
الهاتف:0556.85.81.47، الفاكس: 027.66.16.03,

ردمك:6 -2- 978-9931-9144 ISBN:

المصارف الالكترونيـة

- الخدمة المصرفية؛
- تكنولوجيا الإعلام والاتصال؛
- وسائل الدفع المصرفية؛
- المصارف الالكترونية.

تأليف:

د.بركـان أمينـة
د.بن شريف مريم

د.قاضي نجـاة
أ.قروين فتحية

الطبعة الثانية:
نوفمبر 2018

مطبعة دحماني الياس
أولاد يعيش البليدة

الإيداع القانوني: 2013-2807
ISBN: 978-9931-9144 -2- 6 :ردمك

منشورات مخبر الاقتصاد الرقمي في الجزائر

كلمة مدير المخبر

مع تزايد انخراط الثورة الرقمية في نسيج الحياة اليومية، يتعمق التشابك بين التطورات التقنية من جهة والبنى الاجتماعية والاقتصادية من الجهة الأخرى. حيث جاءت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عصرنا الحالي لتعلن ميلاد فرع جديد ومميز من فروع الاقتصاد يطلق عليه اصطلاحا الاقتصاد الرقمي أو اقتصاد المعرفة، الاقتصاد الجديد، الاقتصاد الكمبيوتري، اقتصاد المعرفة، اقتصاد الانترنت، الاقتصاد الالكتروني، الاقتصاد الافتراضي، وما يميز الاقتصاد الرقمي أنه يعمل على نشر مجتمع المعلومات والمعرفة وتشجيع بناء الحكومة الالكترونية والتجارة الالكترونية والمصارف الالكترونية والبورصة الالكترونية. ويحتاج ذلك إلى مجتمع واعي والذي يعرف بمجتمع المعلوماتية وإلى زيادة إعداد الحواسب الالكترونية واستخدامها في المعاملات والوظائف وزيادة عدد المشتركين في الشبكة الدولية للمعلومات (الانترنت) وتطوير استخدام البرمجيات الجاهزة و إدارة الموارد البشرية والأنشطة التعليمية والتدريبية.

هذا في الوقت الذي عرفت فيه السلطات الجزائرية أهمية اعتماد الاقتصاد الرقمي في الجزائر، فقد سطرت الجزائر إستراتيجية "الجزائر الالكترونية 2013" تندرج هذه الرؤية الرامية إلى بروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري على مدى السنوات الخمس المقبلة 2009–2013، مع الأخذ بعين الاعتبار التحولات العميقة والسريعة التي يعيشها العالم.

من هنا جاءت فكرة إنشاء * **مخبر الاقتصاد الرقمي في الجزائر** * سنة 2010 والذي بدأ نشاطه منذ تأسيسه بجامعة خميس مليانة، وتم اعتماده سنة 2012 من طرف الوزارة الوصية.

ويهدف المخبر إلى دفع عجلة البحث العلمي داخل الجامعة، والعمل على تهيئة بيئة تساعد الباحثين على البحث العلمي وزرع فيهم روح البحث الفردي والجماعي، وإتاحة قنوات يتم من خلالها نشر البحوث والانجازات العلمية للباحثين لأعضاء المخبر والباحثين والمهتمين بالعلم والبحث العلمي من خلال الإنتاج العلمي من إصدار مجلة الاقتصاد الجديد، إصدار الكتب، تنظيم الملتقيات العلمية والندوات والأيام دراسية، المساهمة في فتح تخصصات الليسانس والماستر وفتح التكوين في الدكتوراه لجعل هذا الموضوع من اهتمامات الطلبة بالكلية سواء على مستوى الدكتوراه، الماستر أو الليسانس، والعمل على ربط الجامعة الجزائرية بمحيطها الخارجي وإبرام عقود البحث أو خدمات مع القطاع السوسيو – اقتصادي.

ويأتي هذا المؤلف الذي تعده الفرقة الثالثة بالمخبر، بحيث يمثل هذا الكتاب نتاج لمجهود أعضاء الفرقة طيلة سنة من البحث في مختلف جوانب موضوع المصارف الالكترونية، ونأمل أن يستفيد منه الباحثين والطلبة والمهتمين.

مدير المخبر

د.جليد نورالدين

مقدمـة:

تعتبر المصارف إحدى أهم الركائز التي يقوم عليها الاقتصاد الوطني في مختلف الدول، نتيجة للدور الكبير الذي تقوم به في تعبئة المدخرات من الجمهور ووضعها رهن إشارة الاستثمارات الداخلية والخارجية للدولة، وبالتالي فان تلقي الودائع ومنح الائتمان يشكل النشاط الرئيسي للمصارف، إلا أنه لا يشكل النشاط الوحيد لها، فبالموازاة مع ذلك تقوم المصارف بمجموعة أخرى من الوظائف الهدف منها توفير الوسائل الملائمة للتعامل في الحسابات حسب متطلبات كل فئة من فئات عملائها.

لقد شهدت العقود الأخيرة تطورات تكنولوجية خاصة في القطاع المصرفي، حيث شرعت المصارف في الاستفادة من تلك التطورات لاستخدامها في تقديم الخدمات المصرفية نظرا للفوائد المترتبة عنها، وقد أدى الانتشار الواسع الذي عرفته بعض هذه الخدمات الناتجة عن التطور التكنولوجي إلى تكوين قناعة لدى المصارف مفادها أن الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة لتقديم الخدمة المصرفية أمر لا غنى عنه في ظل المنافسة الشديدة التي يشهدها القطاع المصرفي.

كما تعتمد جميع فروع النشاط الاقتصادي على الخدمات المصرفية عموما وعلى وسائل الدفع المصرفية المتطورة خصوصا، مما جعل المصارف تعمل على تطوير وتحسين وتنويع خدماتها المقدمة لعملائها باستعمال سياسات ومناهج مختلفة، واهتمت المصارف بالتسويق المصرفي كوظيفة مهمة، واتجهت المصارف إلى تشكيل كيانات عملاقة عن طريق الاندماج فيما بينها، وكذا تقديم المصارف لخدمات واسعة في إطار المصارف

الشاملة، وتحويل عدد كبير من المصارف لتقديم خدمات مصرفية الكترونية وتحديث إدارتها.

وما يميز البيئة التجارية السرعة في التعاملات ومواكبة التطور خاصة في مجال العمليات المصرفية بصفة عامة ومجالات استخدام وسائل الدفع المصرفية الحديثة بصفة خاصة.

كما عملت المصارف على تحديث وتطوير وسائل الدفع المصرفية لتتناسب مع مقتضيات التجارة الالكترونية، حيث ظهرت بدائل متعددة عن الوفاء النقدي، منها ما أصبحت تقليديا حاليا كالوفاء بالشيك المصرفي والأوراق التجارية مثل السند لأمر، الكمبيالة، ومنها ما هو آلي بدون تداول النقود الورقية مثل بطاقات الائتمان، النقود الالكترونية والشيكات الالكترونية، والمحفظة الالكترونية والتي ساعدت على ظهورها تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

وتم تقسيم هذا الكتاب إلى سبعة فصول، كانت كالتالي:

الفصل الأول: الخدمة المصرفية وتطويرها؛

الفصل الثاني: تكنولوجيا الإعلام والاتصال وأثرها على العمل المصرفي؛

الفصل الثالث: وسائل الدفع المصرفية التقليدية؛

الفصل الرابع: وسائل الدفع المصرفية الإلكترونية،

الفصل الخامس: المصارف الالكترونية.

المؤلفون

فهرس المحتويات:

الموضـــوع	الصفحة
الفصل الأول: الخدمة المصرفية وتطويرها	11
أولا: ماهية الخدمة المصرفية	12
ثانيا :أنواع الخدمات المصرفية	16
ثالثا: تطوير الخدمة المصرفية	31
الفصل الثاني: تسويق الخدمة المصرفية	38
أولا: ماهية التسويق المصرفي	39
ثانيا: مزيج تسويق الخدمات المصرفية	41
الفصل الثالث:تكنولوجيا الإعلام والاتصال ووسائل الدفع المصرفية	55
أولا: وسائل الدفع التقليدية	56
ثانيا: تكنولوجيا الإعلام والاتصال	58
الفصل الرابع: المتغيرات المصرفية العالمية	64
أولا: الاندماج المصرفي	65
ثانيا: خوصصة المصارف	73
ثالثا: التدويل المصرفي	79
رابعا: المصارف الشاملة	85
خامسا: المصارف الإسلامية	90
سادسا: الخدمة المصرفية الالكترونية	98
سابعا: التسويق الإلكتروني المصرفي	134
ثامنا: تحديث الإدارة المصرفية	152
الفصل الثامن : المصارف الالكترونية	156
أولا: ماهية المصارف الالكترونية	157
ثانيا: مزايا ومعوقات المصارف الالكترونية	164
ثالثا: نظام العمل في المصارف الالكترونية	171
الخاتمة العامة	176
قائمة المراجع	178

.