

واقع وسائل الدفع الإلكترونية المصرفية في البنوك الجزائرية - حالة القرض الشعبي الجزائري CPA

واقع وسائل الدفع الإلكترونية المصرفية في البنوك الجزائرية

- حالة القرض الشعبي الجزائري CPA

د. خليلى أحمد المعتر بالله لخذاري

جامعة المسيلة

<p>Abstract: The increasing dependence of the world today on the virtual world in various areas of life to rely more on electronic transactions, because of the ease and speed, throw that the subject of this research deals with the importance and the reality of modern banking electronic payment methods in the Algerian banks, highlighting the situation of the Algerian People's Loan Bank. It has been shown that there is a significant delay in the volume of the bank's transactions with these means. These components include the lack of customer demand for these devices in view of the costs of using it, the complex administrative procedures for issuing electronic cards, and the weak promotion and definition of banks in this type of transactions.</p>	<p>ملخص: أدى تزايد اعتماد العالم اليوم على العالم الافتراضي في شتى مجالات الحياة إلى الاعتماد بشكل أكبر على التعاملات الإلكترونية، لما تمنحه من سهولة ويسر وسرعة، ومنه يتناول موضوع هذا البحث أهمية واقع وسائل الدفع الإلكترونية المصرفية الحديثة في البنوك الجزائرية مع تسليط الضوء على حالة بنك القرض الشعبي الجزائري، وقد تبين أن هناك تأخرا كبيرا في حجم تعاملات البنك بهذه الوسائل، والسبب راجع إلى مكونات بيئة عمل البنك وأهم هذه المكونات عدم إقبال الزبائن على هذه الوسائل بالنظر إلى تكاليف استخدامها، والإجراءات الإدارية المعقدة لاستصدار البطاقات الإلكترونية، علاوة على ضعف ترويج وتعريف البنوك بهذا النوع من التعاملات.</p>
<p>Key words: electronic transactions, lectronic payment cards, Algerian People's Loan Bank (CPA).</p>	<p>الكلمات المفتاحية: المعاملات الإلكترونية، بطاقات الدفع الإلكترونية، بنك القرض الشعبي الجزائري.</p>

مقدمة:

يشهد العالم الآن العديد من المتغيرات الحديثة على الصعيد الدولي، ولعل أهم هذه المتغيرات ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، التي تعتبر من أهم سمات العصر الحديث التي تأثر بها الناس و بدأوا التعامل بها نظرا لمزاياها من ناحية السرعة والتكلفة، حيث أثرت على مختلف الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، والقطاع المصرفي أحد هذه القطاعات التي امتد لها هذا التطور، فغيرت أساليب نشاطها وابتكرت وسائل دفع حديثة لم تكن معروفة من قبل، سعيا لزيادة أرباحها وتقليل تكاليفها وأخطارها، ويعد قطاع المصارف من أكثر القطاعات حساسية لمثل هذه التطورات والتغيرات ومن بينها التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية، والتي ظهرت نتيجة للعولمة وعصر المعلوماتية والذي يزيدها دقة واحترافا مع مرور الزمن.

و بالرغم من وجود مجموعة الدول التي شرعت في استعمال الوسائل الحديثة، غير ان هناك بعض الدول التي لم تتشرع في استعمال واستخدام هذه الوسائل، وإن استخدمتها فبشكل صغير، ونخص بالذكر الجزائر حيث يعتبر تحديث و عصرنة المعاملات المالية والمصرفية ورقمنة ومعالجة المعلومات مجالا ذا أهمية لها في المرحلة الراهنة لتدارك التأخر المسجل في هذا المجال من جهة، ومن جهة أخرى لاستكمال مسار

واقع وسائل الدفع الالكترونية المصرفية في البنوك الجزائرية - حالة القرض الشعبي الجزائري CPA

الإصلاحات المصرفية، وإرساء منظومة مصرفية تتميز بالحدثة والعصرية لتستطيع مواجهة التحديات والتطورات التي تشهدها البيئة المصرفية على المستوى العالمي.

الإشكالية الرئيسية: ما أهمية وواقع وسائل الدفع الإلكترونية المصرفية في بنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة المسيلة- ؟

أهداف البحث:

- محاولة تقييم وسائل الدفع الإلكترونية.
- محاولة معرفة مدى استجابة البنوك الجزائرية للتطورات الحاصلة في المجال المصرفي.
- الوقوف على التحديات المتعلقة ببيئة العمل المصرفي.
- الخروج باقتراحات ومحاولة إيجاد حلول لتجاوز العقبات الحاصلة في المجال المصرفي فيما يتعلق بوسائل الدفع الإلكترونية

مبررات اختيار الموضوع:

- استمرارية ظهور الابتكارات الدولية المتعلقة بوسائل الدفع الإلكترونية.
- الرغبة في فهم المصطلحات البنكية حديثة النشأة كالتجارة الإلكترونية، البطاقات الذكية، الصرافات الآلية، المحفظات الإلكترونية.
- الأهمية البالغة التي يمثلها النقد الآلي في اقتصاديات الدول وخاصة في التجارة الدولية.
- قلة الدراسات التي تناولت الموضوع، مما كان محفزا لنا لتناول هذا الموضوع.
- اعتبار الجزائر لمجال العمل المصرفي مجالاً ذا أولوية في الوقت الراهن.

منهج الدراسة: اعتمدنا على المنهج الوصفي كمنهج رئيسي في الجزء النظري للموضوع، و تم الاعتماد على منهج دراسة حالة في الجزء التطبيقي لمناسبته لما تم تحليله واستقراؤه.

خطة الدراسة: تم تقسيم الدراسة إلى محورين، المحور الأول كان نظريا استعرضنا فيه دراسة وصفية عن وسائل الدفع الإلكترونية وقسمناه إلى ثلاث فروع، الفرع الأول يتعلق بماهية وسائل الدفع الإلكترونية، والفرع الثاني اهتم بالوسائل الإلكترونية البنكية فيما تطرق الفرع الثالث إلى تقييم وسائل الدفع الإلكترونية. أما المحور الثاني فاستعرضنا فيه دراسة ميدانية في القرض الشعبي الجزائري (وكالة المسيلة)، وتكون هذا المحور بدوره من ثلاثة فروع، الأول يتعلق بالتعريف بالبنك محل الدراسة وهيكله ومصالحه، والثاني احتوى منهجية الدراسة الميدانية، أما الثالث فشمّل تحليل نتائج الدراسة الميدانية.

المحور الأول: الإطار النظري لوسائل الدفع الالكترونية.

تمهيد:

تعتبر وسائل الدفع الطريقة التي من خلالها يستطيع الأفراد تسوية التزاماتهم أو دفع أثمان السلع والخدمات التي يحصلون عليها و قد تطورت وسائل الدفع على مر الزمن وذلك تبعا لتطور الحياة الاقتصادية وظروف السوق، ومع التطورات غير المسبوقة في تكنولوجيا المعلوماتية تمخضت عنها وسائل الدفع الالكترونية التي تمثل الصورة الإلكترونية لوسائل الدفع التقليدية، وهي الأخرى توجد على أشكال مختلفة تتلاءم مع طبيعة العمليات والصفقات الالكترونية .

1. ماهية وسائل الدفع الالكترونية

كانت التجارة الالكترونية حديثة النشأة من أهم الأسباب التي أدت إلى استخدام وسائل الدفع الالكترونية وكحل للمشاكل و العراقيل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية وبالفعل تمكنت الوسائل الحديثة من الانتشار بسرعة وقد ساعد في ذلك المجهودات الكبيرة المبذولة من البنوك لجلب أكبر عدد من العملاء وجعلهم يختبرون فعالية ومزايا هذه الوسائل حديثة النشأة.

واقع وسائل الدفع الالكترونية المصرفية في البنوك الجزائرية - حالة القرض الشعبي الجزائري CPA

1-1 مفهوم وسائل الدفع الالكترونية

وسائل الدفع المتطورة في الانترنت عبارة عن الصورة أو الوسيلة الالكترونية لوسائل الدفع التقليدية و التي نستعملها في حياتنا اليومية، تعرف وسائل الدفع الالكترونية بأنها مجموعة الأدوات والتحويلات الالكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع، وتتمثل في البطاقات المصرفية، والشيكات الالكترونية والبطاقات الذكية(بن حبيب عبد الرزاق وخالدي خديجة، 2015).¹

وهي أيضا عملية تحويل الأموال في الأساس ثمن السلعة أو الخدمة بطريقة رقمية أي باستخدام الكمبيوتر وإرسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة أو أي طريقة أخرى لإرسال البيانات(كريمة صراع، 2016).²

عرفت وسيلة الدفع الالكترونية على أنها الوسيلة التي تمكن صاحبها من القيام بعمليات الدفع المباشر عن بعد عبر الشبكات العمومية للاتصالات (بيومي، 2003).³

1-2 أهمية وسائل الدفع الالكترونية وأطراف التعامل بأنظمتها

1-2-1 أهمية وسائل الدفع الإلكترونية تتمثل أهميتها في جملة من النقاط منها(ياسين نادية، 2016):⁴

- اختصار المسافات الجغرافية
- التعريف بالبنوك والترويج بخدماتها
- تقديم خدمات بنكية أخرى بجودة عالية على مدار الوقت
- تخفيض النفقات التي كانت تتحملها البنوك جراء الخدمة المقدمة
- تعزيز رأس المال الفكري
- تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال
- مواكبة مستجدات العمل البنكي العالمي
- الاستفادة من مزايا التجارة الالكترونية

1-2-2 أطراف التعامل بأنظمة الدفع الإلكتروني

على الرغم من اختلاف هذه النظم تجد أنها تحتوي على أربعة عناصر وهي (عايد، 2008):⁵

أولاً: المنظم (المركز العالمي للبطاقة): هي مؤسسة عالمية تقوم بعملية إنشاء البطاقات وتتولى رعايتها ، وتصدر تراخيص لجميع البنوك الموجودة في أنحاء العالم بالموافقة على دخولها في عضوية هذه البطاقات وهي تتولى تسوية العمليات المالية المستحقة جراء استخدامها ويتم هذا جراء عمولة تتراوح عادة ما بين 1% و 4% من قيمة العملية يدفعها التاجر إضافة للاشتراك السنوي .

ثانياً: المصدر(المحرر): هو البنك أو المؤسسة المالية الكبرى التي لها ادوار عدة ، و منها التعاقد مع المركز العالمي للبطاقات، والتعاقد مع التجار المحليين من اجل قبول هذه البطاقات من عملائها لتسوية عملياتهم من شراء أو تقديم خدمات معينة ، بالإضافة إلى التعاقد مع عملائهم للتعامل بمثل هذه البطاقات في دفع ما يستحق عليهم للتاجر مقدم السلعة أو الخدمة وحصول التاجر على مقابل ما يقدمه من هذه البطاقة .

ثالثاً: التاجر: هو الشركات أو المؤسسات صاحبة السلع ومحلات البيع ومراكز تقديم الخدمات للجمهور بشكل عام، و يبرم اتفاق مع صاحب البطاقة لقبول البيع بالبطاقة ومن ثم يرجع إلى مصدر البطاقة للحصول على ثمن السلعة.

رابعاً: حامل البطاقة: هو الشخص أو الأشخاص الذين حصلوا على البطاقة بناء على طلب تم تقديمه للمصدر ووافق على منحهم إياها ، لتمكنهم من الشراء بواسطتها أو الحصول على الخدمات وكذلك تمكنهم من السحب النقدي من الصراف الآلي باستخدام البطاقة الممنوحة لهم من المصدر.

واقع وسائل الدفع الالكترونية المصرفية في البنوك الجزائرية - حالة القرض الشعبي الجزائري CPA

3-1 خصائص وأنواع وسائل الدفع الالكترونية

1-3-1 خصائص وسائل الدفع الالكترونية تتميز وسائل الدفع الالكترونية بمجموعة من الخصائص أهمها مايلي (بريكة، 2011):⁶

- يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية أي انه وسيلة مقبولة في جميع الدول ، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم .
- يتم الدفع الإلكتروني من خلال استخدام النقود الالكترونية وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تتضمن إدارة عملية التبادل .
- يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الالكترونية عن بعد حيث يتم إبرام العقدين بين أطراف متباعدة في المكان ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت ، وفقا لمعطيات الكترونية ، ويتم الدفع بأحد الأسلوبين: أ- من نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض، بحيث يكون السبب مدفوعا مقدما.
- ب- من خلال البطاقة البنكية العادية ، حيث المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقة قابلة للسحب بوسائل أخرى مثل الشيك .

- تتطلب توفير أجهزة تتولى هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير فيما بينهم .
- يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات ، شبكة خاصة وشبكة عامة .

2-3-1 أنواع وسائل الدفع الالكترونية

كانت لظهور التجارة الالكترونية سبب رسمي وجود وسائل الدفع الحديثة تتماشى مع المعلوماتية والتكنولوجيا وذات الطابع الإلكتروني وما أهم أنواع هذه الوسائل هذه الوسائل ذات الإلكتروني مايلي:

أولاً: البطاقة البنكية (سلطاني، 2013)⁷

تعرف البطاقة البنكية بأنها عبارة بطاقة مغناطيسية تسمح لحاملها باستخدامها في شراء معظم حاجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة من الأموال التي قد تتعرض لمخاطر السرقة والضياع أو التلف، حيث تمكن صاحبها أو حاملها من سحب النقود من الآلات المخصصة لذلك .

ثانياً: النقود الإلكترونية

هي قيمة نقدية مخزنة على وسيلة الكترونية مدفوعة مقدما وغير مرتبطة بحساب بنكي وتشير النقود الإلكترونية إلى سلسلة أرقام الكترونية التي تستخدم للتعبير عن قيم معينة وتحظى بقبول واسع من غير مقام إصدارها وتستعمل كأداة للدفع لتحقيق أغراض مختلفة .

وتعرف أيضا أنها: قيمة نقدية لعملة تصدر بشكل إلكتروني مخزنة على وسيلة الكترونية في شكل أرقام رمزية ذات قيمة معينة ومختلفة.

ثالثاً: البطاقة الذكية

هي بطاقة بلاستيكية تحتوي خلية إلكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل الاسم، العنوان، المصرف المصدر، أسلوب الصرف، المبلغ المصروف وتاريخه، تاريخ حياة الزبون المصرفية، وتمكن هذه البطاقة حامله من اختيار بها سواء كان هذا التعامل انتمانيا أو عن طريق الدفع الفوري، كما أنها تعد بالنسبة للعميل حاسوب متنقل وتمتاز بالحماية ضد التزوير والتزييف (شعبور، 2016).⁸

رابعاً: الشيكات الإلكترونية (الجنبيهي، 2005)⁹ هي المكافئ الإلكتروني للشيكات الورقية التقليدية ، وهي رسالة إلكترونية موثقة و مؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الإنترنت ليقوم البنك أولاً بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك وبعد ذلك يقوم بإلغاء

واقع وسائل الدفع الالكترونية المصرفية في البنوك الجزائرية - حالة القرض الشعبي الجزائري CPA

الشيك وإعادته إلكترونيا إلى مستلم الشيك ليكون دليلا على أنه تم صرف الشيك فعلا ويمكن لمستلم الشيك أن يتأكد إلكترونيا أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه.

خامسا: التحويلات الالكترونية هي عملية منح الصلاحية لبنك ما للقيام بحركات التحويل المالية (الدائنة والمدنية) الكترونيا من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر أي أن عملية التحويل تتم الكترونيا عبر الهواتف وأجهزة الكمبيوتر وأجهزة المودم عوضا عن استعمال الأوراق.¹⁰

سادسا: المحافظ الالكترونية قد تكون المحفظة الإلكترونية بطاقة ذكية يمكن تثبيتها عبر الكمبيوتر الشخصي أو تكون قرصا مرنا يمكن إدخاله في فتحة القرص المرن في الكمبيوتر الشخصي ليتم نقل القيمة المالية منه أو إليه عبر الإنترنت.

2. الوسائط الالكترونية البنكية

تطورت النقود مع تطور الأساليب التكنولوجية الحسية ، وظهرت بشكل مستحدث في صور وسائل الكترونية وهي صور للقاء للتعامل عبر الانترنت ، وهناك العديد من الوسائط الالكترونية التي تستخدم في عملية الدفع الالكتروني ، حيث تطور وسائل الدفع في صورة وسائل الكترونية فرض أشكالاً مختلفة لكيفية تداولها واهم هذه الأشكال المصرفية أجهزة الصراف الآلي كمثال لا على سبيل الحصر .

2-1 أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع

2-1-1 أجهزة الصراف الآلي هو (ماكينة) مبرمجة تحفظ فيها النقود بطريقة معينة ، وتستطيع التعرف على البطاقة الخاصة بها ، والسماح بإدخال مبلغ مالي مغطى في رصيد حساب صاحب البطاقة وتتميز بسعة محددة من العملات ، ويمكن استخدام الصراف الآلي في العديد من العمليات المصرفية التقليدية وغير التقليدية من السحب و الإيداع النقدي والاستفسار عن الرصيد والحصول على كشف حساب مختصر وتحويل الأموال بين الحسابات لنفس الشخص أو لمستفيد آخر ومعرفة أسعار الفوائد وإعطاء تعليمات محددة للمصرف والسحب النقدي باستخدام بطاقة الائتمان وغيرها (نعيم، 2003).¹¹

2-1-2 نقاط البيع إن جهاز نقاط البيع هو كناية عن نظام للتحويل الالكتروني للأموال يمكن صاحب بطاقة الصراف الآلي أو بطاقة الائتمان من أن يسدد قيمة مشترياته من المتجر أو المؤسسة، وهو ينظم قيمة المشتريات الخاصة بالعميل من حسابه وإجراء التحويل إلى حساب البائع، حيث يقوم المصرف آليا من خلال هذه الخدمة بخصم قيمة المشتريات من حساب العميل ويضعها فورا في حساب البائع مقابل عمولة معينة للبنك لذا يطلق عليه نظام الوفاء المباشر ومن خصائصه تقليص وجود النقد ما يعني تقليل المخاطر على العميل والمصرف (شعبور، 2016).¹²

2-2 الانترنت المصرفي والهاتف المصرفي

2-2-1 الانترنت المصرفي تسمى الانترنت المصرفي بالبنوك المنزلية وتتم بموجبها حصول العميل على الخدمات المصرفية وهو في بيته أو مكتبه عن طريق جهاز الحاسوب الشخصي الذي يرتبط مع حاسوب المصرف أو حتى باستخدام جهاز التلفزيون المتطور أو الهاتف الذكي المزود بشاشة حيث يحصل العميل على المعلومات من قاعدة البيانات ويقوم بإرسال معلوماته لحاسوب المصرف للاطلاع على حساباته أو التحويل من حساب لآخر أو لدفع الفواتير بواسطة التلفزيون بالكوابل أو عن طريق لواقط الأقمار الاصطناعية .

2-2-2 الهاتف المصرفي هو نوع من تطور الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء يعمل لمدة 24 ساعة وباستمرار طول العام بلا إجازات ويستطيع العميل برقم سري خاص أن يسحب مبالغ من حسابه وتحويلها لسداد الكمبيالات و الفواتير المطلوبة، وكذلك الحصول على قروض وفتح اعتمادات مدنية ، ويوجد اتصال مباشر بين الكمبيوتر الخاص بالبنك وهاتف العميل (سلطاني، 2013).¹³

واقع وسائل الدفع الالكترونية المصرفية في البنوك الجزائرية - حالة القرض الشعبي الجزائري CPA

أما الهاتف المصرفي خدمة حديثة خاصة لتقديم خدمات التجزئة ، وبالإضافة إلى إجراء تحويل من حساب إلى آخر يمكن فتح حساب جديد وتلقي طلبات اقتراض وتسديد فواتير ، وهكذا يختفي المفهوم التقليدي للبنك الثابت ويصبح عبارة عن رقم مخزن في ذاكرة الهاتف أو عبارة عن عنوان الكتروني على شبكة الانترنت العالمية ومن ثم يطلق عليه البنك المحمول أو الهاتف المصرفي(نعيم،2003).¹⁴

2-3 المقاصة الإلكترونية المصرفية والقباض

2-3-1 المقاصة الإلكترونية المصرفية المقصود بالمقاصة الإلكترونية هو إجراء تقاص الشيكات بين البنوك عن طريق البنك المركزي بموجب صور إلكترونية للشيكات وبدون أن يجري تبادل الشيكات فعليا بين البنوك .

وهي نظام إلكتروني يسمح بتبادل المدفوعات صغيرة القيمة ما بين البنوك المحلية في دولة ما ، وتسوية إجمال قيم المدفوعات بالخصم وبالإضافة إلى حسابات هذه البنوك طرف بنك التسوية والذي يلعب دوره في اغلب الأحيان البنك المركزي للدولة ، يتم تبادل رسائل المدفوعات بين الأعضاء في غرفة المقاصة الآلية بغرض الإضافة لحساب عميل طرف بنك آخر ومن أمثلة هذا النوع (صرف رواتب العاملين أصحاب حسابات بنكية طرف بنك مختلف عن بنك الشركة ، دفع مستحقات الموردين ، تحويل الأموال ...الخ)، ويوجد غرض آخر لتبادل الرسائل الإلكترونية بين الأعضاء وهو الخصم على حسابات الغير طرف البنوك الأخرى ومن أمثلته (خصم فواتير العملاء، تحصيل الرسوم، تحصيل الأقساط ...الخ).¹⁵

2-3-2 القباض هو عبارة عن وسيط بين المتعاملين يتلقى طلبات وبيانات كل منهما ويتحقق منهما عن طريق موقعه على الشبكة ، ويتولى مباشرة عرض السلعة والخدمة ، التسليم والوفاء أو الدفع نظيرة عملة معينة وتبرز الحاجة إلى الوسطاء عندما يتم انجاز العمل عبر الانترنت بسبب تنوع وتباين المشترين والبائعين و الوسطاء دورهم هو :

• يقدمون وسائل كفاءة لتبادل المعلومات بين المشترين والبائعين.

• يقدمون الدعم للبائع.

• مساعدة المشتري للتعرف على السلع(شعبور،2016).¹⁶

3. تقييم وسائل الدفع الالكترونية

بالرغم من حداثة وسائل الدفع الالكترونية وتوفرها على عدة ايجابيات فلها بالمقابل بعض السلبيات التي صاحبها حماية الزبون والتاجر أثناء تعاملهم بأدوات نظام الدفع الالكتروني ، ويرافق ظهور وسائل الدفع الالكترونية مجموعة من العوامل التي ساعدت على تحقيق نجاحها وعوامل أخرى تواجهها وتخلق لها حملة من المشاكل التي تؤدي إلى انعدام الثقة بها كمشكلة عدم الأمان المعلوماتي وهو ما سنوضحه في مايلي.

3-1 مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكتروني

3-1-1 مزايا وسائل الدفع الالكترونية لوسائل الدفع الالكترونية عدة مزايا يستفيد منها مصدرها وحاملها وحتى التاجر وتتمثل في (مداح،2011):¹⁷

أولاً: بالنسبة لحاملها: تحقق لحاملها مزايا عديدة أهمها سهولة الاستخدام كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتقادي السرقة و الضياع كما أن لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترات محددة، كما تمكنه من إتمام صفقاته فوراً بمجرد ذكر رقم البطاقة .

ثانياً: بالنسبة للتاجر: تعد أقوى ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات كما أنها أزاحت عبئ متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة .

واقع وسائل الدفع الالكترونية المصرفية في البنوك الجزائرية - حالة القرض الشعبي الجزائري CPA

ثالثا: بالنسبة لمصدرها: تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف والمؤسسات المالية.

3-1-2 عيوب وسائل الدفع الالكترونية صاحب ظهورها مجموعة من العيوب تمثلت معظمها فيما يلي:
أولا: بالنسبة لحاملها: من المخاطر الناجمة عنها زيادة الاقتراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية، وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء.
ثانيا: بالنسبة للتاجر: إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري.

ثالثا: بالنسبة لمصدرها: أهم خطر يواجه مصدريها هو مدى سداد حاملي البطاقة للديون المستحقة عليهم وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.

2-3 العوامل المساعدة على نجاح وسائل الدفع الالكترونية

ساعدت وسائل الدفع الالكترونية على التطور والتأقلم مجموعة من العوامل نوجز أهمها فيما يلي (شعبور، 2016):¹⁸

أولا: الاستقلالية: هناك العديد من الطرق التي تتطلب إعداد برامج خاصة من أجل استخدام وتنفيذ عملية الدفع إلكترونيا من قبل التاجر والمستهلك وتعتبر هذه الطرق التي تحتاج إلى إعداد برامج خاصة غير منتشرة بشكل واسع.

ثانيا: التوافقية: إن من المهم في عملية الدفع الإلكتروني أن يتم تنفيذها من مختلف أنظمة التشغيل ومختلف أنواع الحاسبات تلك التي تتطلب أنظمة تشغيل معينة لتنفيذ عملية الدفع الإلكتروني وتعتبر غير واسعة الانتشار بين التجار والمستهلكين.

ثالثا: الأمن والحماية: مدى الأمن في عملية نقل البيانات وتنفيذ عملية الدفع مهمة جدا لقياس مدى فعالية عملية الدفع الإلكتروني، حيث إذا كانت المخاطر للمشتري أو للبائع عالية في عملية الدفع الإلكتروني فإن هذا يؤدي إلى عدم انتشار هذه الطريقة بشكل واسع.

رابعا: الرسوم والتكلفة: حيث أنه كلما زادت العمولة المستخدمة لطريقة الدفع فإن ذلك يؤدي إلى عدم انتشارها بشكل واسع، وأيضا الرسوم والعمولة التي يتم تحصيلها عند استخدام طرق الدفع الإلكتروني تؤدي إلى عدم استخدامها خاصة في المشتريات قليلة التكلفة.

خامسا: سهولة الاستخدام: إن طريقة بطاقة الاعتماد مستخدمة بشكل واسع وذلك لسهولة استخدامها من قبل كل الأطراف.

سادسا: مدى انتشارها: حتى تكون طريقة الدفع الإلكتروني ناجحة لابد من استخدامها من قبل عدد كبير من التجار والمستهلكين على حد سواء.

3-3 العوامل المعرّقة لنجاح وسائل الدفع الإلكتروني أهم المشكلات التي تواجه وسائل الدفع الإلكتروني الحديثة هي (كمال، 2007):¹⁹

3-3-1 المشكلات النفسية: من الناحية النفسية نجد أن المتعامل لا يتقبل إبرام الصفقات الكترونيا من خلال شبكة الانترنت، فغالبا ما يفضل الأفراد التعامل بالنقود بالمقارنة مع وسائل الدفع المشتقة من النقود لأنها تحمي خصوصياتهم، ذلك لأنهم لا يضطرون إلى أن يعرفوا بأنفسهم للبائعين أو أي مؤسسة مالية طالما يقدمون النقود، بالإضافة إلى انتهاك خصوصية المستهلك من البنك الذي يحتفظ برقم يسمى الرقم المرجعي ومن طرف بعض المنظمات التي تعمل في تحليل أنماط الاستهلاك للأفراد.

واقع وسائل الدفع الالكترونية المصرفية في البنوك الجزائرية - حالة القرض الشعبي الجزائري CPA

3-3-2 المشكلات التشريعية: رغم الجهود التي بذلت دوليا وإقليميا لوضع تنظيم قانوني ملائم للتجارة الإلكترونية إلا أن غالبية التشريعات التي صدرت ركزت نظرتها بصفة أساسية حول الاعتراف بحجية التوقيع الإلكتروني وبالمستندات الإلكترونية وبإضفاء الصفة القانونية على المعاملات التي تتم من خلال وسائط إلكترونية و لكنها لم تتعرض لوضع تنظيم قانوني يوفر الأمان والفعالية لوسائل الدفع الإلكترونية .

3-3-3 مشكلة عدم الأمان المعلوماتي: عدم الأمان المعلوماتي كالمخاطر التقليدية التي تواجه أنظمة المعلومات مثل الفيروسات الإلكترونية التي يمكن أن تصيب النظام المعلوماتي بالشلل، ومثل عمليات القرصنة التي تتم على أرقام بطاقة الائتمان، بل وعلى الأنظمة الإلكترونية للبنوك والتي يتم من خلالها معرفة أرقام حسابات العملاء و التحويل الغير مشروع للأموال، ومثل عمليات النصب الإلكتروني التي تمارسها بعض مواقع الإنترنت لابتزاز المستهلكين.

خاتمة المحور الأول:

إن التطور التكنولوجي وظهور شبكة الإنترنت تمخض عنه ظهور وسائل الدفع الإلكترونية والتي تطورت مع مرور الوقت لذا أصبح من الضروري تطوير الأساليب المصرفية لكي لا تبقى المصارف بعيدة عن المتغيرات الجديدة في ظل نمو الأسواق والمصارف الشاملة والتكتلات الاقتصادية.

وبالتالي وجب على البنوك حتى لا تخرج من المنافسة العالمية، مسايرة التطورات الحاصلة في مجال المعاملات المالية الإلكترونية، وذلك بتبنيها الصيرفة الإلكترونية التي جاءت بوسائل إلكترونية متطورة كالبطاقات البنكية، النقود الإلكترونية، وكذا الشيكات الإلكترونية واستعمال العديد من الوسائط الإلكترونية كالمصارف الآلي و التحويلات الإلكترونية، و لاعتماد منظومة التجارة الإلكترونية وجب على هذه الدول تحديث القطاع المصرفي بالقيام بمشاريع مستحدثة فيما يخص وسائل الدفع الإلكترونية، والتي تخدم هذا النوع من التجارة، وتعتبر الجزائر من بين الدول السائرة في تحديث جهازها المصرفي وتطويره، و هذا ما سنحاول معالجته في المحور الثاني من خلال دراسة ميدانية في القرض الشعبي الجزائري.

المحور الثاني: الدراسة الميدانية.

نحاول فيما يلي الاطلاع على الواقع العملي لوسائل الدفع الالكترونية في البنك محل الدراسة ألا وهو بنك القرض الشعبي الجزائري CPA وبناءا عليه تم تقسيم هذا المحور إلى ثلاثة فروع.

- عرض عام لوكالة القرض الشعبي الجزائري بالمسيلة.
- منهجية الدراسة الميدانية.
- تحليل نتائج الدراسة

1: عرض عام لوكالة القرض الشعبي الجزائري بالمسيلة

1-1: لمحة تاريخية عن القرض الشعبي الجزائري

أنشئ القرض الشعبي الجزائري CPA بتاريخ 29 ديسمبر 1966 ، مقره الرئيسي بشارع العقيد اعمرروش بالجزائر العاصمة برأسمال قدره 150 مليون دينار جزائري، ليخلف المصارف الشعبية التي كانت متواجدة قبل عام 1966 وهذه المصارف هي:

- البنك الشعبي التجاري والصناعي لوهران
- البنك التجاري والصناعي للجزائر
- البنك الجهوي التجاري والصناعي لعنابة
- البنك الجهوي للقرض الشعبي الجزائري

وتمت إليه الشركة المارسييلية للبنوك في 30 ماي 1968 والشركة الفرنسية للتسليف عام 1971 ،

وتم

واقع وسائل الدفع الالكترونية المصرفية في البنوك الجزائرية - حالة القرض الشعبي الجزائري CPA

تدعيمه بعد ذلك بضم البنك الجزائري المصرفي في 01 جانفي 1986 ، وللبنك 9 وحدات جهوية، أما فروعه فقد بلغت 114 فرعا(وكالة) في بداية 1985 وتقلص هذا العدد إلى 78 وكالة وذلك بعد تأسيس بنك التنمية المحلية BDL.

وللقرض الشعبي الجزائري عدة وظائف نذكر منها (دلوم، 2017):²⁰

- إقراض الحرفيين والفنادق وقطاعات السياحة والصيد والتعاونيات غير الزراعية وعموما المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة.

- القيام بدور الوسيط في العمليات المالية للإدارات الحكومية (السندات العامة) من حيث الإصدار والفوائد وتقديم القروض.

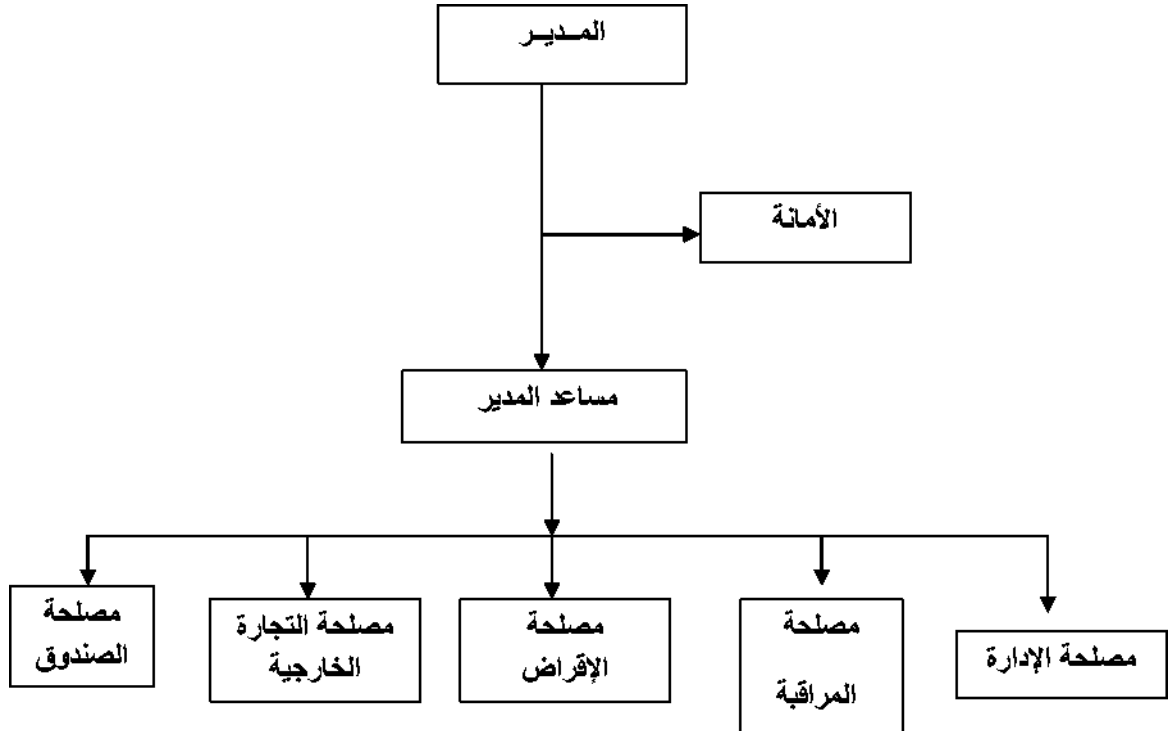
- تلقي الودائع من الزبائن والقيام بتنميتها من خلال عملية اقراضها.

1-2-1 التعريف بالقرض الشعبي الجزائري والهيكل التنظيمي له بوكالة المسيلة.

1-2-1-1 التعريف بالقرض الشعبي الجزائري" وكالة المسيلة" أنشئت وكالة القرض الشعبي الجزائري بالمسيلة سنة 1973 برأسمال قدره 39120000 دج مقرها في المركز التجاري بالمسيلة ، تشغل 24 عامل مقسمين على النحو التالي: مدير، نائب المدير، حارس، منظفتان ، 17 موظف، وتجدر الإشارة هنا أن معظم الموظفين تقريبا قد مروا ببرامج التكوين.

1-2-1-2 الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري" وكالة المسيلة" يوضح الشكل الآتي الهيكل التنظيمي للوكالة:

الشكل رقم 1: الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري CPA "وكالة المسيلة"



المصدر: القرض الشعبي الجزائري CPA وكالة المسيلة.

يقوم بتسيير الوكالة عدد من المسؤولين ذوي كفاءة على مستوى الوكالة ويتمثلون في:

أولا: مدير الوكالة: يعتبر بمثابة المسؤول عن التسيير ومراقبة مجمل النشاطات، يمارس السلطة النظامية على جميع الأشخاص ومسؤول عن النتائج المحققة على مستوى وكالته.

واقع وسائل الدفع الالكترونية المصرفية في البنوك الجزائرية - حالة القرض الشعبي الجزائري CPA

ثانيا: نائب المدير: مسؤوليته تأتي بعد المدير مباشرة ، فهو ينوب عن المدير في حالة غيابه في كل الأعمال

وتقديم المساعدة في إتمام وظائفه

ثالثا: أمانة المدير: تقوم بمساعدة المدير من خلال تحرير الوثائق اللازمة لتأدية العمل داخل الوكالة، وأيضا استقبال المكالمات وتثبيت المواعيد مع الزبائن، كما تقوم باستقبال البريد وتسجيله ومن ثم توزيعه على جميع المصالح في الوكالة.

رابعا : مصلحة الإدارة

تعمل هذه المصلحة على خدمة الزبائن والموظفين.

خامسا : مصلحة المراقبة

تعمل هذه المصلحة على تركيب و إرسال اليوميات المحاسبية بعد المراجعة.

سادسا : مصلحة الإقراض :تعمل مصلحة الإقراض على:

-فتح ملفات الإقراض ودراسة وتقديم مخاطرها.

-تجديد القروض ومساعدة الزبائن على اختيار الطرق المثلى لتمويل مشروعاتهم.

سابعا :مصلحة التجارة الخارجية:

من بين أهم الوظائف التي تقوم بها ما يلي:

- فتح وتصفية ملفات التوظيف للاستيراد والتصدير.

- فتح ملفات الاعتماد المستندي.

- متابعة تغير العملة عند الارتفاع أو الانخفاض.

ثامنا :مصلحة الصندوق

يقوم رئيس الصندوق بكل المعاملات وتنظيم الحركة المالية داخل الصندوق، وتنقسم هذه المصلحة إلى قسمين: قسم الشباك الأمامي وقسم الشباك الخلفي.

2: منهجية الدراسة الميدانية

سيتم في هذا البحث التطرق إلى المنهجية التي استخدمناها في دراستنا الميدانية والتي اعتدناها لحل إشكالية بحثنا ابتداء من مجتمع وعينة الدراسة الميدانية المتمثلة في المصرف وفي القرض الشعبي الجزائري وكالة المسيلة، إضافة إلى الطرق المستخدمة في هذه الدراسة والتي تمثلت في جمع الوثائق والإحصائيات زيادة على إجراء مقابلة ميدانية مع الموظف المسؤول عن بطاقات الدفع الالكترونية في البنك محل الدراسة.

2-1-1 مجتمع وعينة الدراسة

2-1-1-1 مجتمع الدراسة (المصرف) : المصرف هو تلك المؤسسة التي يكون من اختصاصها وأغراضها قبول الودائع من العملاء وتنفيذ أوامرهم المتعلقة بحساباتهم وصرف وتحصيل وإصدار الشيكات بالإضافة إلى إصدار البطاقات البنكية الالكترونية، وكذلك منح القروض فهم الأوراق التجارية وفتح الحسابات الجارية وتشغيلها، وهو منشأة مالية تتاجر بالنقود ولديها غرض أساسي هو العمل كوسيط بين رؤوس الأموال التي تسعى للبحث عن مجالات الاستثمار وبين مجالات الاستثمار التي تسعى للبحث عن رؤوس أموال بالإضافة إلى الوساطة بين المصدرين والمستوردين.

2-1-1-2 عينة الدراسة (القرض الشعبي الجزائري وكالة المسيلة) : من خلال اطلاعنا على مجموعة المصارف المتواجدة فان بنك القرض الشعبي الجزائري يحتل مكانة مهمة بين هذه البنوك مما جعل

واقع وسائل الدفع الالكترونية المصرفية في البنوك الجزائرية - حالة القرض الشعبي الجزائري CPA

الاختيار يقع عليه في هذه الدراسة، وقد ساهم الموقع الجغرافي للوكالة (وهي موجودة في وسط المدينة قرب المجلس الشعبي الولائي وقريبة من كل الإدارات المهمة في الولاية) في تسهيل التعامل المباشر مع الزبائن واستقطاب آخرين جدد بالإضافة إلى قدم هذه الوكالة (أنشئت في 1973) وكذلك ما تعرضه الوكالة من خدمات وحسن معاملة من طرف موظفيها، حيث يعتبر القرض الشعبي الجزائري أول بنك يتعامل مع شركة ²¹SATIM، وبالتالي فهو أول بنك يدخل العمل بنظام البطاقات البنكية في الجزائر وذلك بطرحه بطاقات سحب سنة 1989، كما أنه أول بنك يتعامل مع المنظمات الدولية المصدرة للبطاقات العالمية كالفيزا كارت والماستر كارت، لذلك سنحاول إعطاء لمحة عن البطاقات المتوفرة لديه (ملحق رقم1) ومختلف التعاملات الإلكترونية المستحدثة التي يستخدمها ودورها في تطوير التجارة الإلكترونية.

2-2 الأدوات المستخدمة في الدراسة

2-2-1: المقابلة: كانت المقابلة عبارة عن أسئلة في ما يخص مجال الدراسة وهو وسائل الدفع الإلكترونية وأغلبية هذه الأسئلة هي أسئلة مباشرة تحتمل إجابة واحدة وذلك لضمان السهولة والدقة في الإجابة بالنسبة لكل من استجوبناهم على اختلاف مهامهم حيث كانت الأسئلة سهلة ومحددة بغية تسهيل الدراسة .

وقد اعتمدنا على عملية المقابلة مع الموظف المسؤول عن وسائل الدفع الإلكترونية في القرض الشعبي الجزائري بوكالة المسيلة حتى يمكننا التعرف على وسائل الدفع المستخدمة في البنك وكيفية استخدامها و مجالات العمل بها وأيضا كيف يتم التعامل مع زبائن البنك في ما يخص المعاملات بهذه الوسائل .

2-2-2 الوثائق الإحصائية: نظرا لطبيعة الموضوع وطبيعة العمل الميداني كان لزاما علينا الاعتماد على عملية جمع الوثائق والإحصائيات كأداة من أدوات البحث العلمي قصد تحليل الوضعي القائمة لوسائل الدفع الإلكترونية في البنك ومعرفة مدى تأثرها بالإجراءات التي يطبقها البنك حيث تمكن من الحصول على مجموعة من الوثائق والإحصائيات المطلوبة لتحليلها ومحاولة الوصول إلى إجابات كافية عن الإشكالية المطروحة في الدراسة.

3: تحليل نتائج الدراسة الميدانية.

نتناول فيما يلي عرضا لنتائج الدراسة الميدانية وكل ما تم جمعه من إحصائيات ووثائق وتحليلها بدء بعرض كل معطيات وسائل الدفع الإلكترونية التي جمعناها من بنك القرض الشعبي الجزائري (وكالة المسيلة) ومن ثم مناقشتها وتحليلها في الفرع الموالي.

3-1 عرض نتائج الدراسة الميدانية

3-1-1 عرض حول المديرية النقدية للقرض الشعبي الجزائري: تهتم المديرية النقدية بإصدار نظام دفع بالبطاقات البنكية الوطنية و الدولية، بالموازاة مع تركيب الموزعات الآلية للأوراق النقدية DAB ونهائيات الدفع الإلكتروني TPE، كما تقوم بعمليات إنشاء واستغلال الأنظمة، إنجاز الإجراءات المعلوماتية، والحوامل والبرامج النقدية، وكذا تسيير الوظائف الأساسية لتطوير عمل الأنظمة المعلوماتية والآلية.

ونذكر من المهام الرئيسية للمديرية النقدية للقرض الشعبي الجزائري:

أولاً: تطوير الجوانب التقنية التي تسمح بتعميم وسائل الدفع بواسطة البطاقات البنكية الوطنية والدولية. ثانياً: وكذلك تعمل على تطوير الخدمات الشبه بنكية التي تسمح بالسير الحسن للعمليات الخاصة بالتعاملات بواسطة البطاقات البنكية المصدرة، والتي يتم قبولها من قبل الشبكة الخاصة بالبنك.

واقع وسائل الدفع الالكترونية المصرفية في البنوك الجزائرية - حالة القرض الشعبي الجزائري CPA
ثالثا: كما تهتم المديرية النقدية بتسيير المعلومات المرسله من قبل الوكالات البنكية والخاصة بطالبي البطاقات لغرض تشخيص بطاقتهم البنكية، وبالتالي العمل على تسيير العلاقات مع الأنظمة الدولية القابلة للتعامل بهذه البطاقات وفقا للمعلومات المستقاة والخاصة بكل حامل بطاقة والعملية التي تم إجراؤها، عن طريق عمليات تقنية وبنكية، وذلك يكون دوما وبصفة متكررة.

رابعا: القيام بعمليات المتابعة التقنية للموزعات الآلية للأوراق النقدية ونهائيات الدفع الإلكتروني واستغلال المعلومات المتعلقة بالعمليات التي تمت بواسطة البطاقات البنكية (بورزق، 2008).²²

2-1-3 الأنظمة الحديثة المستخدمة في بنك CPA

أولا: المودم : modem

تم وضع هذا النوع من الاستخدام للتكفل بالمعاملات ما بين الوكالات و يتم على مستوى كل من الوكالات والمراكز، و يعمل هذا النظام على حماية العمليات و البرامج التي تعالج المعاملات بين الوكالات.

ثانيا: نظام سويفت swift:

شبكة سويفت للتحويل الآلي للمدفوعات الدولية :كانت التحويلات الخارجية تتم من الخارجية خلال اعطاء

العميل تعليمات للبنك الذي يتعامل معه بإصدار التحويل الخارجي لصالح العميل الخارجي وتتم ذلك بضم قيمة التحويلات من حساب العميل بالعملة المحلية، وإضافة العميل الخارجي للعملة بلده على أن يتحمل المعني بالأمر بطبيعة الحال عمولة التحويل التي يحتسبها البنك (بن يحي، 2016).²³

3-1-3 وسائل الدفع الإلكترونية المستخدمة في بنك CPA : البطاقات البنكية الإلكترونية المتعامل بها في الوكالة هي:

أولا: بطاقات محلية: وهي بطاقات غير ائتمانية بمعنى بطاقة السحب، و تتمثل بطاقات السحب المستخدمة في وكالة القرض الشعبي الجزائري بالمسيلة في:

• بطاقة CIB كلاسيك :

ويطلق عليها كذلك إسم البطاقات الزرقاء، وهي بطاقات دفع بين البنوك، تستطيع من خلالها إجراء عملية السحب من الموزعات الآلية النقدية والشبابيك الآلية البنكية لدى بنوك ومؤسسات مالية أخرى، وفق سقف لا يتجاوز 5000 دج، مع عمولة تقدر ب 25 دج، وكذلك نستطيع إستعمالها في تخليص خدمات أو مشتريات عن طريق جهاز TPE أو مايعرف بجهاز الدفع الإلكتروني.

• البطاقة CIB غولد (GOLD)

ظهرت البطاقة البنكية الذهبية في 2009 ، وتمنح هذه البطاقات لأصحاب الدخل المرتفعة والتجار، أي أصحاب الملاء المالية، سقف السحب ما بين 60000 دج 70000 دج، وفق اشتراك سنوي يقدر ب 1200 دج.

بالنسبة للشروط التي يجب ان تتوفر لحامل بطاقة CIB تتمثل في:

ملأ طلب البطاقة CIB من طرف العميل.

- يجب أن يكون للعميل حساب جاري، أو حساب صكي لدى البنك.

أن يكون للعميل رصيد لا يقل عن 5000 دج.

- أن تكون مدة تعامله مع البنك لا تقل عن 03 أشهر.

وهذا لغرض قيامهم مجموعة من عمليات السحب عبر الموزعات الآلية للأوراق النقدية الخاصة بالقرض الشعبي الجزائري أو بالبنوك الأخرى، وكذا القيام بعمليات دفع مقابل مشتريات من عند مجموعة معينة من التجار الذين تم تزويدهم بنهائيات الدفع الإلكتروني TPE.

واقع وسائل الدفع الالكترونية المصرفية في البنوك الجزائرية - حالة القرض الشعبي الجزائري CPA
 أما شكل البطاقة البنكية CIB فهي مصنوعة من مادة بلاستيكية موافقة للمعايير العالمية، و تحتوي على شريط مغناطيسي خاص بعمليات السحب، و خلية الكترونية خاصة بعمليات الدفع.
 ثانيا: بطاقات دولية: هناك بطاقتين معروفتين عالميا هما بطاقة فيزا (visa carte) و ماستر كارد الدولية (Master carte)، إلا أن هذه الأخيرة تم اعتمادها حديثا كبطاقة قابلة للتعامل بها فقط دون إصدارها في وكالة CPA لذا فإن بطاقة فيزا الدولية هي المستخدمة في الوكالة وهي بطاقات ائتمانية، تستخدم في الخارج وتعرف ب carte visa ويستخدم القرض الشعبي الجزائري بطاقتين واحدة عادية والأخرى ذهبية بالاشتراك مع منظمة فيزا العالمية، كلتا البطاقتين تتضمن شعار منظمة فيزا وشعار البنك المصدر كما تحتوي شريطا مغناطيسيا وشريحة لعمليات السحب، كما تحتوي أيضا على اسم العميل ومدة الصلاحية.

وعموما فإن البنك يأخذ عادة ما قدره 2.5 أورو كعمولة لأي عملية سحب أو دفع، و هي صالحة لمدة سنة قابلة للتجديد تلقائيا، في حالة الضياع أو السرقة أو نسيان الرقم السري يتحمل العميل جميع التكاليف لاستخراج بطاقة جديدة.

وفيما يخص عقد حامل بطاقة فيزا الدولية فإنه للحصول على البطاقة الدولية يشترط نفس الشروط المطلوبة في البطاقة المحلية إلا أن الاختلاف يكون في مبلغ الرصيد وهو 1000 أورو ، علما أن هاته البطاقات الدولية قليلة الاستعمال مقارنة ببطاقات CIB المحلية.
 بالإضافة إلى بطاقة ELAMANE وهي بطاقة فيزا دولية غير أنها مسبقة الدفع
 فيما يلي الجدول رقم 01 الذي يبين بعض الإحصائيات حول البطاقات البنكية المستعملة في القرض الشعبي الجزائري (وكالة المسيلة) وذلك في الفترة 2015-2017.

الجدول رقم 1: تطور عدد البطاقات البنكية المستعملة في القرض الشعبي الجزائري (وكالة المسيلة) وذلك في الفترة 2015-2017

	عدد البطاقات المستعملة فعلا		
	2015	2016	2017
CIB classic	360	177	477
CIB gold	77	50	171
VISA classic	15	12	16
VISA gold	47	35	49
ELAMANE	05	00	13

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على إحصائيات البنك

3-1-4 باقي الخدمات الأخرى المتوفرة في الوكالة

أولاً: فضاء الخدمات الإلكترونية (البنك عن بعد EIB)

من خلال موقع البنك على شبكة الإنترنت، ويكون هذا عن طريق الاشتراك في عقد يقدمه بنك CPA لعملائه يسمى عقد اشتراك للخدمات البنكية الإلكترونية ويمكن أن يستفيد من هذا العقد سواء التجار أو الأشخاص المعنوية، حيث يقوم العميل بملاً طلب العقد، ثم يصرح بطبيعة الخدمة المراد الاستفادة منها:

- الإطلاع على رصيد حسابه الجاري على الإنترنت

- تحميل كشوف حساباته المفضلة

واقع وسائل الدفع الالكترونية المصرفية في البنوك الجزائرية - حالة القرض الشعبي الجزائري CPA

- تلقي رصيد حسابه الجاري عبر الرسائل القصيرة

- تلقي كشوف حساباته عبر الفاكس

و يتم زيارة الموقع باستخدام جهاز الحاسوب أو الهاتف المحمول، في أي وقت، وفي أي مكان يشاء، وهذا يجنبه الانتظار في صفوف العملاء لمجرد الاطلاع على الرصيد فقط.

الجدول رقم 2: تطور اشتراكات الخدمات البنكية الإلكترونية (البنك عن بعد EIB) في الفترة 2015-

2017

	2015	2016	2017
EIP	69	103	328

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات البنك.

ثانيا: الصيرفة الإلكترونية: من خلال أجهزة الصراف الآلي حيث تمتلك وكالة القرض الشعبي بالمسيلة جهاز صراف آلي من نوع الموزعات الآلية النقدية DAB والتي يتم يسمح بعملية سحب النقود منها وفق سقف معين ويتم تغذيتها بالنقد اللازم بما يسمح لها وأداء خدماتها على أكمل وجه، هذا بالإضافة إلى أجهزة الدفع الآلي TPE الذي يوضع في نقاط البيع المعتمدة لدى الوكالة وفيما يلي عدد أجهزة TPE المعتمدة لدى البنك.

الجدول رقم 03: عدد أجهزة الدفع الآلي TPE ونقاط البيع المعتمدة لدى CPA على مستوى وكالة المسيلة.

	2015	206	2017
TPE	01	35	31

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات البنك

وقد استحدثت الوكالة خدمة الهاتف المصرفي (SMS BANK) في سنة 2016 و الجدول رقم 04 يبين اشتراكات خدمة الهاتف المصرفي (SMS BANK) في الفترة 2015-2017.

الجدول رقم 04: اشتراكات خدمة الهاتف المصرفي (SMS BANK) في الفترة 2015-2017.

	2015	2016	2017
SMS BANK	لا توجد هذه الخدمة	185	405

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات البنك

2-3 مناقشة نتائج الدراسة الميدانية.

• بالنسبة للبطاقات البنكية المستعملة في الوكالة:

يمثل الجدول رقم 01 تطور استخراج عدد البطاقات البنكية لدى وكالة CPA بالمسيلة وهذا من سنة 2015 إلى سنة 2017 ومن هذا الجدول نلاحظ التطور الواضح في إصدار القرض الشعبي الجزائري لبطاقات اليبين بنكية (CIB) بين سنة 2015 و سنة 2017 وهذا راجع إلى قبول متعلمي البنك لهذا النوع من البطاقات و الإقبال النسبي للمواطنين عليها لأنها بطاقة أغلبية مستعملها هم من الموظفين وأصحاب الدخول العادية ولهذا وصل عددها في 2017 إلى 477 بطاقة مصدرة من طرف الوكالة

واقع وسائل الدفع الالكترونية المصرفية في البنوك الجزائرية - حالة القرض الشعبي الجزائري CPA
بالنسبة لبطاقة CIB classic و 171 بطاقة بالنسبة لبطاقة CIB gold أي بمجموع 648 بطاقة CIB
مصدرة من طرف الوكالة.

أما بالنسبة لبطاقات فيزا الدولية VISA CARD رغم أنها هي الأخرى قد زاد عدد إصداراتها إلا أنه لم يكن بنفس القدر الذي كانت عليه بطاقة CIB حيث كانت الزيادة بين سنتي 2015 و 2017 بفارق بطاقة واحدة في حالة بطاقة VISA CLASSIC وبطاقتين في حالة بطاقة VISA GOLD ونفس الأمر ينطبق على بطاقة ELAMANE التي زاد إصدارها من 5 بطاقات في 2015 إلى 13 بطاقة في 2017 وهذا الأمر أرجعه المسؤولون في الوكالة إلى نقص عامل الثقة و الأمان للتعامل بهذا النوع من البطاقات الدولية إضافة إلى أن هذا النوع من البطاقات يستعمله فقط أصحاب الدخول المرتفعة و التجار و ذوي الملاءة المالية الكبيرة.

• بالنسبة إلى باقي الخدمات الأخرى:

من خلال الجدول رقم 02 نلاحظ التطور الكبير في خدمة اشتراك الخدمات البنكية الإلكترونية أي البنك عن بعد حيث كان 69 عقد اشتراك فقط في سنة 2015 وأصبح 328 اشتراكا في سنة 2017 ويرجع هذا التطور المذهل إلى الميزات المهمة التي تقدمها هذه الخدمة مثل الإطلاع على الرصيد عبر الإنترنت في أي وقت وفي أي مكان بالإضافة إلى تلقي الرصيد عبر الرسائل القصيرة زيادة على التطور التكنولوجي و الوعي التكنولوجي للمواطنين من كثرة استعمال شبكة الإنترنت وزيادة عدد مستعملي هذه الشبكة.

ومن خلال الجدول رقم 03 نلاحظ زيادة عدد أجهزة الدفع الآلي TPE في نقاط البيع المعتمدة من طرف وكالة القرض الشعبي الجزائري بالمسيلة من جهاز دفع واحد في 2015 إلى 31 جهاز TPE في سنة 2017 وهذا راجع إلى زيادة عدد بطاقات الدفع المصدرة من طرف الوكالة وزيادة عدد نقاط البيع المعتمدة من الوكالة والتي تجد عليها رمز وكالة CPA.

ومن الجدول رقم 04 نلاحظ أنه منذ استحداث خدمة الهاتف المصرفي BANK SMS في سنة 2016 فقد زاد الطلب عليها من 185 اشتراك في 2016 إلى 405 اشتراك في 2017 ويرجع ذلك إلى نوعية الخدمة المميزة التي تساعد متعملي هذه الخدمة و التي تجنبهم الذهاب إلى البنك من أجل معرفة الرصيد والانتظار في طوابير زيادة على أن أغلبية المواطنين أصبحوا يملكون هواتف ذكية تساعدهم في تطبيق هذه الخدمة وتطور الجانب التكنولوجي في مجال الهواتف النقالة في الجزائر بصفة عامة. وكل هذا أيضا يرجع إلى المجهودات الجبارة التي يقوم بها طاقم وكالة القرض الشعبي الجزائري بالمسيلة من توعية المواطنين بنوعية هذه الخدمات و نشرها عبر ملصقات وأوراق إعلانية تكون في متناول كل من يدخل إلى البنك بالإضافة إلى حسن التعامل مع الزبائن وحسن التنظيم في تحديد مهام كل موظف ومحاولة توسيع مجال عمل وسائل الدفع الإلكترونية سواء مع الأفراد أو المؤسسات التي تقوم الوكالة بالتعاقد معها.

في ظل التغيرات العالمية الجديدة المستمرة وفي أعقاب الانفتاح الاقتصادي و فتح المجال أمام البنوك الأجنبية، وسعي الجزائر إلى مواكبة التطورات العالمية في مجالي التكنولوجيا و المصارف، وجد القرض الشعبي الجزائري نفسه في وضع بالغ الأهمية والحساسية، وأصبح ملزما بتدعيم قدراته التنافسية لمواجهة هذه التحديات، ومشروطا عليه مسايرة التغيرات التي تحدث في العالم -خاصة أنه يعتبر بنكا عموميا- فيما يخص المجال المصرفي، خاصة في كيفية مسايرة وسائل الدفع الإلكترونية- وهذا ما لاحظناه في دراستنا الميدانية بوكالة المسيلة- من خلال تطوير العمل بها وتسويقها محليا و محاولة إيجاد قبول عام من طرف الأفراد لهذا النوع من التعاملات المصرفية الحديثة النشأة.

واقع وسائل الدفع الالكترونية المصرفية في البنوك الجزائرية - حالة القرض الشعبي الجزائري CPA

خاتمة عامة:

أدى النمو المتسارع لوسائل الدفع الحديثة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى آثار كبيرة على المصارف، إما من ناحية أشكال هذه المصارف أو تسويق خدماتها، لذا أصبح من الضروري تطوير الأساليب المصرفية لكي لا تبقى المصارف بعيدة عن المتغيرات الجديدة في ظل نمو الأسواق والمصارف الشاملة والتكتلات الاقتصادية.

وبالتالي وجب على البنوك حتى لا تخرج من المنافسة العالمية ومسايرة التطورات الحاصلة في مجال المعاملات المالية الإلكترونية، وذلك بتبنيها الصيرفة الإلكترونية التي جاءت بوسائل إلكترونية متطورة كالبطاقات البنكية، النقود الإلكترونية، وكذا الشيكات الإلكترونية... الخ.

غير أن وسائل الدفع تختلف حسب تطور الدول فهناك دول تطورت وسائل الدفع فيها، في حين لا يزال بعضها يتخبط في مآهة التعاملات الورقية، و تختلف أيضا من جهاز مصرفي إلى آخر و لاعتماد التجارة الإلكترونية وجب على هذه الدول تحديث القطاع المصرفي بالقيام بمشاريع مستحدثة تخدم هذا النوع من التجارة، وتعتبر الجزائر من بين الدول السائرة في تحديث جهازها المصرفي وتطويره، وهذا ما هو عليه الحال في القرض الشعبي الجزائري (وكالة المسيلة).

نتائج الدراسة:

• يسعى بنك القرض الشعبي الجزائري من خلال وكالته في المسيلة إلى تقديم خدمات حديثة ارتبطت بالتطورات التكنولوجية الجديدة تلبية لحاجات عملائه وتكييف خدماته مع متطلباتهم المتجددة، ونظرا لكونه لا يستطيع التأثير فيها يحاول إيجاد طرق الدفع المناسبة والبحث عن قنوات التوزيع، فالاهتمام بحاجات العملاء، هو سلاح البنك لمواجهة تحديات ومتطلبات هذه البيئة.

• يرجع عدم إقبال الزبائن على بعض أنواع البطاقات الالكترونية إلى تكاليف الخدمات التي تحملها هذه البطاقات وإلى شروط الانخراط والتعاقد عليها لاسيما امتلاك رصيد أدنى محدد ودائم في الحساب البنكي.

• ظهور وسائل الدفع الالكترونية شجع على قيام خدمات مصرفية جديدة ووسع الآفاق أمام التعاملات والتجارة الإلكترونية.

• تلعب البنوك دورا رئيسيا في خدمة التجارة الالكترونية من خلال استحداث وسائل دفع جديدة و تحويل الأموال الكترونيا بين أطراف العلاقة بينها.

• إن تحول النظام البنكي في القرض الشعبي الجزائري إلى استعمال هذا النظام هو خطوة أولى في تبني التقنيات الحديثة و التفكير في رفع أداء العمليات المنجزة بين البنوك وسرعة انجازها وحمايتها من مخاطر الغش والتزوير، وهو دليل استعدادها لتبني وسائل الدفع الالكترونية التي تشكل أساسا يدعم قيام التجارة الالكترونية التي تبنتها الدولة الجزائرية في هذه السنة.

الاقتراحات:

• تحديث برنامج وزارة التعليم العالي على مستوى التخصصات المتعلقة بمجال البنوك و المالية بما يتوافق والصيرفة الالكترونية وفتح الآفاق للأقطاب الجامعية للاطلاع والمشاركة في تطوير هذا المجال خدمة للعلم من جهة، وخدمة للمصارف والهيئات ذات العلاقة من جهة أخرى.

• زيادة الوعي لدى المواطنين حول المفهوم الحقيقي لوسائل الدفع وضرورة تسريع وتيرة الاندماج في سياسة التجارة الإلكترونية و إشراك أكبر عدد ممكن من الزبائن فيها لتسهيل أكبر عدد ممكن من المعاملات.

• ضرورة اعتماد التجارة الإلكترونية في الصفقات العمومية في الحالات الممكنة لتشجيع المؤسسات الخاصة والأفراد على استعمال منظومة الدفع الإلكتروني.

واقع وسائل الدفع الالكترونية المصرفية في البنوك الجزائرية - حالة القرض الشعبي الجزائري CPA

• تشجيع البحث العلمي حول وسائل الدفع الإلكترونية بتوفير الموارد المادية والتكنولوجية والبشرية اللازمة للباحثين من أجل خلق محيط إلكتروني متفاعل ومطور و يشمل أكبر عدد ممكن من الأفراد والمؤسسات.

• تطوير المنظومة القانونية ومسايرتها للأحداث لاسيما وأن هذا المجال سريع التطور ويتطلب تحديث القواعد القانونية تجنباً للفراغ القانوني وللحد من الجريمة الالكترونية والاختلاس الإلكتروني.

-الملاحق:

الملحق رقم 1: البطاقات الائتمانية المتوفرة لدى بنك CPA

	gold	classique	EL AMANE
Type de carte	Nominative	Nominative	anonyme
Délai moyen de remise de la carte	Consultation de solde Paiement distance	Consultation de solde	Consultation de solde
Durée de validité	2 ans	2 ans	A échéance (2 ans a la production)
Renouvellement	Automatique	Automatique	Non renouvelable
Conditions financières d'octroi	Solde moyen au compte 5000 Eur	Solde moyen au compte 500 Eur	aucune
Cout de la carte	60 EUR	40 EUR	50 \$
Commission Trx	Variable entre 2 et 5 eur	Variable entre 2 et 5 eur	Fixe 5 eur
Plafond journalier (paiement et retrait)	1500 EUR	700 EUR	500 EUR
Plafond journalier retrait uniquement	550 EUR	500 EUR	300 EUR

الهوامش:

- ¹ بن حبيب عبد الرزاق وخالدي خديجة، أساسيات العمل المصرفي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015، ص100.
- ² كريمة صراع، واقع وآفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص إستراتيجية، جامعة وهران، الجزائر، 2014، ص58.
- ³ بيومي عبد الفتاح حجازي، مقدمة في التجارة الإلكترونية العربية، الجزء الأول، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2003، ص41.
- ⁴ ياسين نادية وآخرون، وسائل الدفع الإلكترونية -المزايا والمخاطر-، الملتقى الدولي الخامس حول الاتجاهات الحديثة لإدارة السيولة وعصرنة وسائل الدفع -العوائق والتحديات-، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجبالي بونعامة، خميس مليانة، الجزائر، 2016، ص4.
- ⁵ عايد الشورة جلال، وسائل الدفع الإلكتروني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، مصر، 2008، ص38.
- ⁶ بركة السعيد و شوق فوزي، تحديات وسائل الدفع الإلكتروني -دراسة استطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لولاية أم البواقي، مجلة البحوث الاقتصادية و المالية، العدد 02، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2014، ص58.
- ⁷ سلطاني خديجة، إحلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الإلكترونية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، تخصص مالية ونقود، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2012/2013، ص29.

واقع وسائل الدفع الالكترونية المصرفية في البنوك الجزائرية - حالة القرض الشعبي الجزائري CPA

- ⁸ شعور سماح ومرابطي مصباح، وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر -واقع وتحديات-، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، تخصص تمويل مصرفي، جامعة العربي التبسي تبسة، الجزائر، 2016/2015، ص، ص24، 26.
- ⁹ الجنبهي منير و الجنبهي ممدوح، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2005، ص، ص49، 53.
- ¹⁰ <http://moh42ed.blogspot.com>، نظام التحويلات المالية الإلكترونية، 2009/05/08، اطلع عليه بتاريخ 2018/02/26.
- ¹¹ نعيم الصمادي حازم، المسؤولية في العمليات المصرفية الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2003، ص، ص29، 31.
- ¹² شعور سماح ومرابطي مصباح، مرجع سابق، ص33.
- ¹³ سلطاني خديجة، مرجع سابق، ص23.
- ¹⁴ نعيم الصمادي حازم، مرجع سابق، ص31.
- ¹⁵ <http://ar.wikipedia.org>، غرفة المقاصة الآلية، أوت 2015، اطلع عليه بتاريخ 2018/02/26.
- ¹⁶ شعور سماح ومرابطي مصباح، مرجع سابق، ص35.
- ¹⁷ مداح عرابي وبارك نعيمة، أهمية البنوك الإلكترونية في تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في الوطن العربي، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنه نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر -عرض تجارب دولية-، المركز الجامعي خميس مليانة الجزائر، 2011، ص8.
- ¹⁸ شعور سماح ومرابطي مصباح، مرجع سابق، ص39.
- ¹⁹ كمال طه مصطفى و أنور بندق وائل، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2007، ص339.
- ²⁰ دلوم رزيقة وبحري نادية، دور نظم المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة تطبيقية بوكالة القرض الشعبي الجزائري -المسيلة- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، تخصص بنوك، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر، 2017/2016، ص38.
- ²¹ SATIM: شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك (تقوم بصناعة البطاقات المصرفية الخاصة بالسحب وطبع الإشارة السرية فيها وفقا للمقاييس الدولية
- ²² بورزق ابراهيم، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماستر، جامعة الجزائر، 2008/2007، ص164.
- ²³ بن يحي فاطمة الزهراء، دور نظام الدفع الإلكتروني في تفعيل التجارة الإلكترونية- دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري ACP (2011-2015)، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم الاقتصادية، تخصص مالية وبنوك، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2016، ص32.