

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

ميدان : العلوم الاقتصادية والتجارية

وعلوم التسيير

فرع : العلوم الاقتصادية

تخصص : نقدي وبنكي



كلية : العلوم الاقتصادية والتجارية

وعلوم التسيير

قسم : العلوم الاقتصادية

رقم :

رقم :

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الاكاديمي

إعداد الطالبتين: - نبيلة صحراوي - شافية بلقمرى

تحت عنوان

الصيرفة الالكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات البنكية

لجنة المناقشة :

رئيسا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د. بوبعاية حسان
مشرفا ومقررا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د. عبد الصمد سعودي
مناقشا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د. حجاب عيسى

السنة الجامعية 2021-2022



تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة و النزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسقله:

الطالب (ة) : فيمية بوجبار الوكي المولود(ة) بتاريخ: 01-01-1996 عين الرجيل
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم 339579 الصادرة بتاريخ: 04-04-2016 عن: عين الرجيل
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم اقتصادية تخصص: اقتصادي إحصائي خلال السنة الجامعية: 2021-2022
والمعد للمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: التصريف للمنتج في دورها في
تحسين جودة الخدمات المصرفية

أصح بشرفي أنني إلتمت بمراعاة معايير الأمانة و النزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 05/04/2022

التوقيع و البصمة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Université Mohamed Boudiaf a M'sila

Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et
des Sciences de Gestion

Département:



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

.....

تصريح شرقي

بالالتزام بمعايير الأمانة و النزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسقله:

الطالب (ة): ب. شرفي شافيه المولود(ة) بتاريخ: 07-07-1995 ب. لاح بوغريج

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم: 11.04.716.53 الصادرة بتاريخ: 30-08-2018 عن: بلدية بوج الغزير

المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبية: علوم اقتصاديه تخصص: اقتصادي وبنكي خلال السنة الجامعية: 2022-2023

والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: البيزنس الكالستيم وبنكي وريهايا حنين

ب. شرفي شافيه

.....

.....

أصريح بشرفي أنني إلتزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 05/06/2022

التوقيع و البصمة

B. Ch



شكر وعرفان

الحمد لله الذي وفقنا لإعداد هذا البحث

لا يسعنا في هذا المقام إلا أن نتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان

وخالص التقدير إلى الأستاذ الفاضل الدكتور: سعودي عبد الصمد

الذي أشرف على هذا العمل والذي لم يبخل علينا بالإرشاد والتوجيه

وعلى تكرمه بقبول الإشراف على هذا البحث ، وعلى ما قدمه من مساعدة

وتوجيهات قيمة واهتمامه على هذا العمل

إلى كل من قدم لنا يد العون سواء من قريب أو من بعيد

فجزى الله تعالى الجميع خير الجزاء

إهداء

أهدي هذا العمل إلى من كانت معنى الحب والتفاني
إلى التي كان دعائها سر نجاحي أمي الغالية أطال الله عمرها
وألبسها ثوب الصحة والعافية .

إلي الذي غرس في نفسي حب الطموح والاجتهاد ولم يبخل
علي بجهده وماله طوال سنوات دراستي

إلى من أحمل اسمه بكل فخر أبي الكريم حفظك الله وأطال عمرك .

إلى : جميع إخوتي وأخواتي أدامهم الله لي
إلى الأهل و الأقارب الذين تتسع لهم ذاكرتي
ولا تتسع لهم مذكرتي

إلى زميلاتي في الدراسة كل باسمها

إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة جهدي هذا

نبيلة صحراوي

إهداء

إلى من قال فيهما المولى عز وجل : ﴿ وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه
وبالوالدين احسانا إِمَّا يَبْلُغَنَّ عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهِمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أَوْفَ وَلَا
تَنْهَرهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا ﴾

فخرا وشرفا اعترز بهما فوق الواجب وانا اهدي ثمرة هذا العمل
المتواضع الى بهجة القلب وهبة الرب وكمال الود الى التي تعبت لارتاح
وسهرت لأنام وحملت لأنال الى الشمس التي تضيء صباحي والقمر
الذي ينير ليالي امي الى من جرع الكاس فارغا ليسقني قطرة الحب
الى من كلت انامله ليقدّم لنا لحظة سعادة

الى من حصد الاشواك عند ربي ليمهد لي طريق العلم
الى القلب الكبير ابي الى سندي وقوتي وملاذي بعد الله
الى من اثروني على انفسهم اخوتي

الى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة
الى رياحين حياتي اخواتي

الى زوجي وسندي وقرّة عيني الذي ساندني طوال مشواري الدراسي
والى من اظهروا لي اجمل ما في الحياة الى جميع صديقاتي الى كافة الاهل
والاقارب ...

بلقمري شافية

الملخص

شهد العالم تطورا كبيرا في مجال الصناعة المصرفية وأدواتها، حيث تحولت العديد من الأجهزة المصرفية في العالم إلى نظم الصيرفة الالكترونية في التعامل مع الأطراف المختلفة من أجل رفع مستوى الخدمة المصرفية، والحصول على المتعاملين، ونظرا لهذه التحولات التي يعيشها العالم، تسعى الجزائر في السنوات الأخيرة إلى تطوير الخدمات وآلية عمل المصارف من أجل مواكبة هذه التطورات الحاصلة، وذلك من أجل تحقيق منافسة قوية وتحسين نوعية الخدمات لتوفير أفضل خدمات للزبائن وجلب متعاملين وتقديم أفضل العروض، ولكن هذا لا يمنع أن الجزائر لازالت تعاني مع بطء شديد في عملية التحول نحو الصيرفة الالكترونية، وذلك نظرا لوجود عدة أسباب وعوامل تعيق انتشار هذه الأخيرة، ولغرض تحديد أهم تلك المعوقات على انتشار الصيرفة الإلكترونية في الجزائر سنتطرق في هذا البحث إلى أهم الجوانب النظرية للصيرفة الالكترونية ودراسة واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر

الكلمات المفتاحية : الصيرفة الالكترونية، البنوك الالكترونية، جودة الخدمات المصرفية

Abstract

The world has witnessed a significant development in the field of banking industry. Many banking systems started to operate online banking in dealing with different parties to ensure good quality services and to gain new clients. In light of the current changes in this field, Algeria has attempted in the past few years to keep up with the worldwide developments. This was by trying to improve services and presenting competitive offers. Yet, it could be stated that transition to online banking is still slow in the Algerian banking systems scene. This can be attributed to many factors that impede the aspired progress. In order to highlight the main challenges to the spread and the progress of online banking, we will review in this research the main theoretical underpinning of online banking and its situation in Algeria.

Keywords: Online banking, Online banks, Banking systems qualities

الفهرس

شكر وتقدير

الإهداء

الملخص

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

مقدمة 1

الفصل الأول: الصيرفة الالكترونية في البنوك

تمهيد..... 03

المبحث الأول : ماهية البنوك الالكترونية..... 03

المطلب الأول: تعريف البنوك..... 03

المطلب الثاني : البنوك الالكترونية 04

المطلب الثالث: أهمية البنوك الالكترونية وعوامل نجاحها..... 07

المطلب الرابع : خصائص وأنماط البنوك الإللكترونية..... 08

المبحث الثاني : خدمات البنوك الالكترونية 10

المطلب الأول : مفهوم وسائل الدفع الالكترونية..... 10

المطلب الثاني : خصائص الدفع الالكتروني 11

المطلب الثالث : مزايا وعيوب الدفع الالكتروني 12

المبحث الثالث : أدوات الدفع الالكتروني 14

المطلب الأول: النقود الالكترونية 14

المطلب الثاني: البطاقات البنكية والذكية 17

المطلب الثالث: المحفظة الالكترونية والشيكات الالكترونية 19

المطلب الرابع : التحويلات الالكترونية..... 21

خلاصة 24

الفصل الثاني : الخدمات المصرفية

تمهيد 26

المبحث الأول: مدخل إلى الخدمات المصرفية 27

المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية 27

27	المطلب الثاني : أنواع الخدمات المصرفية
30	المطلب الثالث : خصائص الخدمات المصرفية
33	المبحث الثاني: جودة الخدمات المصرفية
33	المطلب الأول: مفهوم وخصائص جودة الخدمات المصرفية
34	المطلب الثاني: أهمية وأبعاد جودة الخدمات المصرفية
37	المطلب الثالث: أدوات قياس صورة الخدمات المصرفية على الانترنت
40	المطلب الرابع: أثر الخدمة المصرفية على جودة الخدمة المصرفية
43	خلاصة.....

الفصل الثالث: واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

	المبحث الأول: أهم التطورات التي عرفها الدفع الإلكتروني في الجزائر خلال سنوات الأخيرة في ظل جائحة كورونا.....
45	المطلب الأول: الإجراءات التي طبقت في الجزائر خلال السنوات الأخيرة.....
45	المطلب الثاني: عراقيل الصيرفة الإلكترونية في الجزائر والحلول المقترحة.....
46	المبحث الثاني: دراسة مقارنة لعينة من البنوك الجزائرية في مجال استخدام وسائل الدفع الإلكتروني.....
47	المطلب الأول: عدد البطاقات البنكية في البنوك محل الدراسة.....
47	المطلب الثاني: عدد الموزعات الآلية ونهايات الدفع الإلكتروني
48	المطلب الثالث: استخدامات البطاقات البنكية
49	المطلب الرابع: نتائج الدراسة
50	خلاصة
51	خاتمة
53	قائمة المصادر والمراجع.....
57	

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	يبين عدد البطاقات البنكية	47
02	يبين عدد الموزعات الآلية ونهايات الدفع الإلكتروني	48
03	يبين استخدامات البطاقات البنكية	49



مقدمة

يشهد العالم منذ نهاية القرن العشرين وبداية القرن الحالي تغيرات واسعة النطاق، بحيث انتقل العالم إلى مرحلة جديدة من التحولات والعلاقات السياسية والاقتصادية والاجتماعية التي فرضها عصر العولمة والثورة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتحول نحو الاقتصاد الرقمي واقتصاد المعرفة القائم على المعلومات وسرعة الحصول عليها.

ولقد أدى التحول نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمفهوم يعبر عن السرعة والتفاعل الآني، واختراق الحدود إلى إحداث قفزة نوعية في القطاع المصرفي، الأمر الذي يتطلب تطوير أساليب ونظمه والانتقال من الأنماط التقليدية إلى الأنماط الإلكترونية .

ولقد نتج عن ذلك التحول جملة من التغيرات مست مفهوم الخدمة المصرفية حيث تسعى المصارف جاهدة إلى خلق وابتكار وتقديم خدمات مصرفية جديدة والإلكترونية ، محاولة بذلك كسب رضا الزبائن بغرض نيل ثقتهم وزيادة معاملاتها معهم وجذب زبائن جدد.

وتعتبر الأعمال المصرفية الإلكترونية الأساس الذي تركز عليه مجالات تحديث وعصرنة الإدارة المصرفية، وقد شهدت الحركة المصرفية تطورا كبيرا وكان من احد شواهد هذا التطور السماح لعملاء المصارف بإجراء عمليات الشراء والبيع من خلال شبكة الاتصال ، وذلك باستخدام وسائل الدفع الإلكتروني التي تنتجها هذه البنوك ، ولم يقف التطور عند هذا الحد وإنما ظهر ما يعرف بالبنوك الإلكترونية التي ساهمت بشكل فعال في تقديم الخدمات المتنوعة وبتكاليف منخفضة مختصرة الوقت والمكان ، حيث لجأت البنوك الإلكترونية إلى الاعتماد على الوسائل ونظام الدفع الحديثة لحل مشاكل وعراقيل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية.

وحتى يتحقق ذلك وجب تحقيق جودة في الخدمة المصرفية التي تقدمها المصارف، حيث تعتبر الجودة المصرفية من أساسيات العمل المصرفي، لذا أصبحت تركز بصفة أساسية على تحقيق الجودة في الخدمات باعتبارها السلاح التنافسي ، وعليه سنحاول في هذه الدراسة التركيز على الخدمات المصرفية الالكترونية وأهميتها في تحسين جودة الخدمات المصرفية .

1..1) الإشكالية :

من خلال التقديم يمكننا حصر الإشكالية في هذا التساؤل الجوهري :

☞ ما تأثير الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية ؟

ولكي يتسنى لنا إجابة على هذه الإشكالية نستعين ببعض التساؤلات الفرعية :

1. ما المقصود بالصيرفة الالكترونية وكيف تطورت ؟
2. فيما تتمثل أنظمة الدفع الالكتروني ؟
3. ماذا يعني بجودة الخدمات المصرفية ؟ وما هي أهم

خصائصها؟

2..1) الفرضيات :

1. يعتبر تطوير الخدمات البنكية من أهم العناصر التي تهتم بها البنوك لما تقدمه من إضافات عديدة .
2. يؤدي استخدام وسائل الدفع الالكتروني إلى تحسين جودة الخدمة في البنك من خلال تطوير العمل المصرفي داخل البنك .
3. تساهم الخدمات المصرفية في تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال مختلف أبعادها .

3..) أسباب اختيار الموضوع :

إن من أسباب اختيار الموضوع أسباب ذاتية وأخرى موضوعية نذكر منها:

• أسباب ذاتية:

- كون موضوع الدراسة له صلة بالتخصص (اقتصاد بنكي نقدي).
- رغبة في البحث والاطلاع على الموضوع ودراسة المواضيع المتعلقة بالصيرفة الالكترونية .

• أسباب موضوعية:

- الاهتمام بالخدمات المصرفية الالكترونية كونها جزء من الخدمات البنكية .
- الأهمية التي يكتسبها الموضوع خاصة في ظل المنافسة التي يشهدها القطاع المالي والمصرفي الجزائري.
- اتجاه البنوك نحو العصرية ومواكبة الأحداث والتطورات التكنولوجية .
- الكشف عن أهمية نظام الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات المصرفية .

4..) منهج الدراسة :

إن المنهج الدراسة المتبع هو المنهج الوصفي التحليل من أجل استعراض مختلف المفاهيم المتعلقة بالخدمات المصرفية الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية وتحليل مدى تحسين جودة الخدمات المصرفية من قبل هذه البنوك .

5..) أهمية الموضوع :

شهد العالم تطورات وتحولات اقتصادية عميقة تقودها

تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي أثرت على مختلف الجوانب الاقتصادية

والاجتماعية مما دفع مختلف البلدان إلى انتهاج البنوك الالكترونية لتكييف مع هذه المرحلة .

تشكل الصيرفة الالكترونية عاملا أساسيا في التطور الاقتصادي بفعل التطور العلمي والتقني وتسهيل المعاملات والمبادلات لتحقيق الأهداف المخطط لها.

تزداد أهمية البنوك الالكترونية من فكرة هدفها تمكين إجراء وتسوية الصفقات بسهولة والزيادة من تحسين وتطوير الخدمات المصرفية لتحقيق رضا العملاء وإرضائهم.

6.. أهداف الموضوع :

1. إبراز الخدمات المصرفية التي أصبحت ضرورة حتمية في العمل المصرفي.
2. تقييم البنوك الالكترونية ومعرفة مدى تطورها.
3. إبراز أهمية اعتماد الصيرفة الالكترونية وكيفية تأثيرها في تحسين جودة الخدمات المصرفية .
4. الوقوف على واقع تطبيق الصيرفة الالكترونية في الجزائر.

7.. الدراسات السابقة :

1-مقال بعنوان الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية لزبير عياش وسمية عبابسة أم البواقي، الجزائر ، 2017 .

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر كاتجاه حديث لتطوير وعصرنة البنوك الجزائرية .

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة :

- تعتبر الصيرفة الالكترونية وسيلة جديدة من وسائل المعاملات البنكية بين البنك وزيائنه كنتيجة حتمية للتطور التكنولوجي والاقتصادي الرقمي .

- لا تزال البنية التقنية التحتية للصيرفة الالكترونية بالبنوك غير مهياً كما ينبغي وتحتاج إلى بناء شبكة أنترنت وتأمين خدمة الاتصال تضمن خدمة الزبائن على أكمل وجه .

8.. حدود الدراسة :

الحدود الزمانية: تم تحديد فترة الدراسة خلال 03 سنوات أي 2017-2019

9.. صعوبات الدراسة :

1. نقص المراجع التي تتناول الموضوع بشكل عام .
2. صعوبة الحصول على المعلومات المتعلقة بالدراسة التطبيقية وشح في المعلومات حول الموضوع.
3. ضيق الوقت .

10.. هيكل الدراسة :

قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى ثلاث فصول حيث:

الفصل الأول: تناولنا الصيرفة الالكترونية في البنوك حيث يتضمن ثلاث مباحث: خصص الأول للتكلم عن البنوك الالكترونية والثاني تكلم عن خدمات البنوك الالكترونية أما المبحث الثالث فتضمن أهم أدوات الدفع الالكتروني .

الفصل الثاني : الخدمات المصرفية حيث يتناول مبحثين وهما الأول خصص لمدخل إلى الخدمات المصرفية أما المبحث الثاني فتضمن جودة الخدمات المصرفية .

الفصل الثالث : خصص للدراسة التطبيقية والذي تناولنا فيه في المبحث الأول : أهم التطورات التي عرفها الدفع الالكتروني في الجزائر خلال السنوات الأخيرة ، والمبحث الثاني تناول دراسة مقارنة لعينة من البنوك الجزائرية في مجال استخدام وسائل الدفع الالكتروني.



الفصل الأول

الصيرفة الالكترونية في البنوك

تمهيد:

اتصفت البيئة المصرفية خلال التسعينات بالتغيير المستمر السريع، وظهور خدمات مصرفية جديدة ومتطورة تلبي حاجيات العملاء، كما تميزت بالتقدم الهائل في المجال التكنولوجي والاتصالات، حيث تغيرت المعاملات الورقية إلى معاملات مصرفية الكترونية لتقليل الاعتماد على المستندات الورقية وزيادة الاعتماد على التحولات الالكترونية السريعة بين البنوك، وتوسيع نطاق الخدمات المصرفية مما جعل البنوك تبني وتحتضن أعمال الصيرفة الالكترونية .

تتناول في هذا الفصل الصيرفة الالكترونية في البنوك في 03 مباحث :

المبحث الأول : ماهية البنوك الالكترونية.

المبحث الثاني: خدمات وأنماط البنوك الالكترونية.

المبحث الثالث: أدوات الدفع الالكتروني.

المبحث الأول : ماهية البنوك الالكترونية:

أدت الثورة العلمية والتطور السريع في مجال التكنولوجيا ووسائل الإعلام والاتصال سهولة الاتصال والانتقال بين الدول مع ازدياد عمليات التجارة الالكترونية ليصبح من الضروري وجود بنوك مختلفة عن البنوك التقليدية، ومن هنا انتشرت البنوك الالكترونية التي تعد اتجاهها حديثاً.

المطلب الأول: تعريف البنوك :

كلمة بنك أصلها إيطالي تعود للكلمة الايطالية BANCO وتعني المنضدة التي يجلس عليها الصيارفة لتحويل العملة والتي يتم فيها عدّ وتبادل العملات.

- إذن كتعريف للبنك هو تلك المؤسسة المالية التي تقوم بجمع النقود الفائضة عن حاجة أصحابها (الجمهور، منشأة، الأعمال، الدولة) وإقراضها للمحتاجين إليها وفق أسس معينة أو استثمارها في أوراق مالية محددة⁽¹⁾.
- يعرف 2001 Mishken fredric البنك بأنها مؤسسة مالية تقبل الودائع وتمنح القروض، وينطوي تحت هذا المصطلح منشآت متعددة مثل المصارف التجارية ومؤسسات الإقراض والادخار، كما أنها تلعب دور الوساطة المالية من خلال تفاعلها مع الفرد بصفة مستمرة ومتكررة.
- أما تعريف 2002 Rose peter وسيط مالي يقبل الودائع ويمنح القروض ويقدم مجال أوسع من الخدمات أي المؤسسات المالية الأخرى⁽²⁾.
- بالإضافة إلى بعض التعاريف :
- البنك بدور وسيط مالي حيث يقدم قروض إلى أفراد ومؤسسات مالية .
- المطلب الثاني : البنوك الالكترونية :
- أولاً: تعريف البنوك الالكترونية :

يستخدم اصطلاح البنوك الالكترونية (electronic bonking) أو بنوك الانترنت (internet bonking) كتعبير متطور وشامل التي ظهرت مع مطلع التسعينات كمفهوم للخدمات المالية عن بعد أو البنوك الالكترونية عن بعد (Remote electronic banking) أو البنك المنزلي (Home banking) أو البنك على الخط (online banking) أو الخدمات المالية الذاتية (self srvice banking) وجميعها تعبيرات تتصل بقيام زبائن بإدارة حساباتهم وإنجاز أعمالها المتصلة بالبنك عن طريق منزل أو مكتب أو أي

1- حسين بن هاني، اقتصاديات النقود والبنوك والأسس والمبادئ، دار الكندي للنشر والتوزيع، الأردن، 2003، ص 203.

2- محمد الصيرفي، إدارة المصارف، دار الوفاء لدينا الطباعة والنشر، الاسكندرية، 2006، ص 07.

مكان آخر وفي الوقت الذي يريد الزبون ويعبر عنها بعبارة " الخدمة المالية في كل وقت ومن أي مكان " .

وقد كان الزبون عادة يتصل بحساباته لدى البنك ويتمكن من الدخول إليها وإجراء ما تتيحه له الخدمة عن طريق خط خاص، وتطور هذا المفهوم مع شيوع الانترنت، لكن بقيت فكرة الخدمة المالية عن بعد تقوم على أساس وجود البرمجيات المناسبة داخل نظام كمبيوتر الزبون، بمعنى أن البنك يزود جهاز العميل بحزمة البرمجيات _ إما مجاناً أو إلقاء رسوم مالية_ وهذه تمكنه من تنفيذ عمليات معينة عن بعد أو كان العميل يحصل على حزمة البرمجيات اللازمة عبر شرائها من الجهات المزودة، وعرفت هذه الحزم باسم برمجيات الإدارة المالية الشخصية (Personale Financial management PFM) مثل حزمة (Microsoft money) وغيرها، وهذا المفهوم للخدمات المالية عن بعد هو الذي يعبر عنه واقعياً بنك الكمبيوتر الشخصي PC banking وهو مفهوم وشكل قائم ولا يزال الأكثر شيوعاً في عالم المصرفي الالكتروني (1).

- يمكن تعريفها بأنها: بنوك تعمل بالكامل على الانترنت وهذا البنك الافتراضي هو الذي تقوم العلاقات والتعاملات والصفقات فيه ليس من خلال اللقاء المباشر وجها لوجه وغنما هو من خلال الوسائل الإلكترونية .

- تعريف (huschke) " بأنها منافذ الكترونية تقدم خدمات مصرفية متنوعة دون توقف ودون عمالة بشرية (2).

- هي بنوك افتراضية تنشأ لها مواقع الكترونية على الانترنت لتقديم نفس خدمات موقع البنك من سحب ودفع وتحويل دون انتقال العميل إليها.

1- د. خياطة عبد الله، الاقتصاد المصرفي، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 2008، ص ص 105، 106.

2- رشدي عبد اللطيف وادي، دراسة حول أهمية ومزايا البنوك الالكترونية في قطاع غزة، فلسطين، ومعلومات انتشارها، ص 04، اطلع عليه في 2022/01/23 الساعة 17:13.

ثانيا: نشأة البنوك الالكترونية :

تعود نشأة البنوك الالكترونية إلى بداية الثمانينات تزامنا مع تطور النقد الالكتروني أما استخدام البطاقات كان مع بداية القرن الماضي في فرنسا على شكل بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي، وبطاقات معدنية تستعمل على مستوى البريد في الولايات المتحدة الأمريكية، وفي عام 1958م أصدرت America Express أول بطاقة بلاستيكية للنشر على نطاق واسع.

ثم قامت بعدها ثمانية بنوك بإصدار بطاقة bank americard عام 1968 لتحول إلى شبكة lisa العالمية، كما تم في نفس العام إصدار البطاقة الزرقاء carte bleu من طرف ستة بنوك فرنسية، وفي عام 1986 قامت اتصالات فرنسا France télécom بتزويد الهواتف العمومية بأجهزة قارئة لبطاقات ذاكرة Carte a mémoire لتصبح عام 1992 كل البطاقات المصرفية برغوثة Carte a puse تحمل بيانات شخصية لحاملها.

وخلال منتصف تسعينات ظهر أول بنك الكتروني في الولايات المتحدة الامريكية

يتميز بين نوعين من البنوك كلاهما يستخدم تقنية الصيرفة الإلكترونية⁽¹⁾:

- بنوك افتراضية (بنوك انترنت) : تحقق أرباح تصل إلى ستة أضعاف البنك العادي.
- بنوك أرضية: هي البنوك التي تمارس الخدمات التقليدية وخدمات الصيرفة الالكترونية

1- معارفي فريدة، مفتاح صلاح، البنوك الالكترونية" المؤتمر العلمي الخامس، جامعة فيلا ولفيا ، كلية علوم إدارية ومالية.

المطلب الثالث: أهمية البنوك الالكترونية وعوامل نجاحها:

أولاً: أهمية البنوك الالكترونية :

تقدم الخدمات الالكترونية خدمات مصرفية الكترونية متعددة حيث إنجاز الأعمال المصرفية الإلكترونية على شبكة الانترنت مزال أمر في غاية التعقيد.

لذلك فإن أهمية البنوك الالكترونية تتبع لكونها تمتاز بما يلي:

1. تعد البنوك الإلكترونية من البنوك الأفضل للمنافسة في الأسواق المالية، لأن البنوك الإلكترونية ليست مجرد إدارة للعمليات المصرفية والمالية والحسابات بل أنها تتيح للعميل أن يدير الأعمال المالية والمصرفية بنفسه.
2. قدرة البنك الإلكتروني على التحول إلى موقع للمعلومات والمنشورات حيث يستطيع العميل أخذ المعلومة الصحيحة لتمكنه من فتح آفاق العمل وزيادة فرص الاستثمار وإدارتها بأقل تكاليف.
3. إن تقديم الخدمات المالية الشاملة للبنوك الالكترونية بوقت قصير وتكلفة أقل وعدد موظفين محدود ذلك يوفر فيه كلفة موجودات البنك مثل المقر والموظفين والمصروفات والفروع كل ذلك يؤدي إلى زيادة المنافسة بين البنوك الالكترونية .
4. إن توفر عمليات النقد الالكتروني لأصحاب الأعمال والتجارة يعد عاملاً مهماً من عوامل نشوء البنوك الالكترونية الذي بدوره يقلل من الوقت والجهد لأصحاب الأعمال والتجارة⁽¹⁾.

1- علي نايف، محمد العنزي، أهمية ومزايا البنوك الالكترونية في الأردن ومعوقات انتشارها ، رسالة لنيل شهادة الماجستير في التمويل والمصارف، كلية إدارة المال والأعمال، جامعة آل البيت، 2017.

ثانيا: عوامل نجاح الصيرفة الالكترونية :

إن إقامة نظام للصيرفة الالكترونية يقتضي الالتزام بجملة من العوامل والتي هي بمثابة قواعد للعمل الالكتروني والتي تتمثل فيما يلي:

☞ وجود شبكة عريضة تضم كل الجهات ذات الصلة وترتبط بالانترنت وفقا للأسس القياسية مع مراعاة التأمين في تصميم هذه الشبكة .

☞ وضع خطط للبدء في إدخال خدمات الصيرفة الالكترونية، بداية من وضع استراتيجية على مستوى البنك المركزي أو البلد أو التحالفات الدولية.

☞ وضع تنظيمات قياسية تسمح بالربط بين مختلف الجهات والعالم ككل.

☞ إعداد خطة لتدريس الموارد البشرية.

☞ العمل على إنشاء تنظيم إداري يعمل على التنسيق بين الأطراف المتعاقدة (1)

المطلب الرابع : خصائص وأنماط البنوك الإلكترونية:

أولا: خصائص البنوك الالكترونية :

تتميز البنوك الإلكترونية بالخصائص التالية :

- أوقات العمل: من أهم ما يتميز به هذه البنوك تقديم خدمات دون تقيد بالوقت.
- كيفية اتصال بالبنوك : يقوم لها العميل من أي مكان عن طريق الانترنت .
- اختفاء الوثائق الورقية للمعاملات .
- امكانية تسليع بعض ال منتجات الكترونيا(2).

1- معارفي فريدة، مفتاح صلاح، البنوك الالكترونية" المؤتمر العلمي الخامس، جامعة فيلا ولفيا ، كلية علوم إدارية ومالية.

2- محمد منير، ممدوح محمد، البنوك الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2006، ص13.

ثانيا: أنماط البنوك الإلكترونية :

ليس كل موقع بنك على شبكة الانترنت يعني بنك الكترونيا، وسيظل معيار تحديد البنك الالكتروني مثال تساؤل في بيئتنا العربية إلى أن يتم تشريعا تحديد معيار منضبط في هذا الحقل .

وفقا للدراسات العالمية وتحديدًا دراسات جهات الإشراف والرقابة الأمريكية والأوروبية، فان هناك ثلاثة صور أساسية للبنوك الالكترونية على الانترنت:

الأول : الموقع المعلوماتي informationnel :

هو المستوى الأساسي للبنوك الالكترونية أو ما يمكن تسميته بصورة الحد الأدنى من النشاط الالكتروني المصرفي، ومن خلاله فإن البنك يقدم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية.

الثاني : الموقع التبادلي transactional :

وهذا هو المستوى الذي يمكن القول أن البنك فيه يمارس خدماته وأنشطته في بيئة الكترونية، حيث تشمل هذه الصورة السماح للزبون بالوصول إلى حساباته وإدارتها وإجراء الدفعات النقدية والوفاء بقيمة الفواتير وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية وإجراء الحوالات بين حساباته داخل البنك أو مع جهات خارجية .

الثالث : الموقع التفاعلي او الاتصالي communicative :

بحيث يسمح الموقع بنوع ما من التبادل الاتصالي بين البنك وعملائه كالبريد الالكتروني و تعبئة طلبات أو نماذج على الخط أو تعديل معلومات القيود والحسابات⁽¹⁾.

1- د. خياطة عبد الله ، مرجع سابق، ص ص 107، 108.

المبحث الثاني : خدمات البنوك الالكترونية :

في ظل التطور الالكتروني ظهرت وسائل الدفع الالكتروني لحل المشاكل والعراقيل التي أبرزتها وسائل الدفع التقليدية حيث أصبحت هذه الأخيرة لا تتماشى مع طبيعة هذه التعاملات الافتراضية، حيث لم تستطع مجاراة عصر السرعة، ولقد تطورت وسائل الدفع على مرور الزمن مع تطور الحياة الاقتصادية للأفراد وتغير حاجياتهم .

المطلب الأول : مفهوم وسائل الدفع الالكترونية:

يعرف الدفع الالكتروني على أنه عملية تحويل الأموال هي في الأساس ثمن سلعة أو خدمة بطريقة رقمية أي تستخدم أجهزة الكمبيوتر وإرسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما أي طريقة لإرسال البيانات⁽¹⁾.

يعرفها البنك المركزي الأوربي بأنها: " كل عملية دفع صدرت وعولجت بطريقة الكترونية وهذا يعني أن الوسائل الدفع الالكترونية هي عبارة عن تحويل معاملته من خلال نقل معطيات من طرف إلى آخر أو من نظام إلى آخر، وهذه المعطيات تتم معالجتها من طرف وسيط ، (نظام المعالجة) ، وتتم هذه العملية عن طريق مجموعة الأدوات الالكترونية التي تصدرها المصارف⁽²⁾.

1- لوصيف عمار ، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن 21 مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تحليل وإشراف جامعة منتوري، قسنطينة، 2008، 2009، ص 29 .

2- زهير زواش، دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين معاملات مصرفية، دراسة حالة ، الجزائر، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي، الجزائر، 2010، 2011، ص 17.

المطلب الثاني : خصائص الدفع الالكتروني :

يتميز الدفع الالكتروني بعدة خصائص رئيسية هي :

- يتم الدفع الالكتروني بالطبيعة الدولية أي أنه وسيلة مقبولة من جميع الدول حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر الفضاء الالكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم .
 - يتم الدفع من خلال استخدام النقود الالكترونية، وهي قيمة نقدية يتضمنها بطاقة ذاكرة الرقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل .
 - يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الالكترونية عن بعد : حيث يتم إبرام العقدين أطراف متباعدين في المكان، ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت أي من خلال مسافات تبادل المعلومات الالكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية .
 - يتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد.
 - يتم الدفع الالكتروني بأحد الأسلوبين .
- الأسلوب الأول :** من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض ومن ثم فإن الدفع لا يتم الا بعد الخصم من هذه النقود، ولا يمكن تسوية معاملات أخرى عليها بغير هذه الطريقة ، ويشبه ذلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوعا مقدما.
- الأسلوب الثاني :** من خلال البطاقات البنكية العادية ، حيث لا يوجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض بل ان المبالغ التي يتم السحب عليها بهذا الكارت قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أي معاملات مالية .

- يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك : أي توافر أجهزة تتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم، وتتولى البنوك بصفة أساسية على القيام بهذه المهمة، بالإضافة إلى منشآت أخرى يتم إنشائها خصيصا لهذا الغرض .

- يتم الدفع الالكتروني من خلال نوعين من الشبكات :

النوع الأول : شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبق بينهم .

النوع الثاني : شبكة هامة ، حيث يتم التعامل بين العديد الأطراف لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة⁽¹⁾.

المطلب الثالث : مزايا وعيوب الدفع الالكتروني :

1..المزايا :

بالنسبة لحاملها : تحقق وسائل الدفع الالكتروني لحاملها مزايا عديدة أهمها سهولة ويسر الاستخدام، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفاذي السرقة والضياع كما أن لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترة محددة ، كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوري بمجرد ذكر رقم البطاقة .

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

بالنسبة لمصدرها: تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف والمؤسسات المالية ، فقد حقق city Bank أرباحا من حملة البطاقات الائتمانية عام 1991 بلغت 1 بليون دولار .

1- محمد حسين منصور، المسؤولية الالكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر ، الاسكندرية، 2003، ص ص 120،

2..العيوب :

بالنسبة لحاملها : من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل زيادة الاقتراض والأنفاق لما يتجاوز القدرة المالية وعدم سداد حامل البطاقة لقيمتها في وقت محدد مما يترتب عند وضع اسمه في القائمة السوداء .

بالنسبة لتاجر : ان مجرد حدوث بعض مخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء، وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في النشاط التجاري .

بالنسبة لمصدرها : أهم خطر يواجه مصدر بها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها⁽¹⁾.

1- د. مصطفى كافي، النقود والبنوك الالكترونية، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، دمشق، 2011، ص ص 74، 75.

المبحث الثالث : أدوات الدفع الالكتروني :

شهدت الحركة المصرفية تطور كبيراً وكان من أحد شواهد هذا التطور لعملاء المصارف بإجراء عمليات الشراء والبيع من خلال شبكة الاتصالات، وذلك باستخدام وسائل الدفع الالكترونية التي تتيحها هذه البنوك، وظهور ما يعرف بالنقود الالكترونية أو النقود الرقمية والتحويل الالكتروني للأموال الشيك الالكتروني، الدفع بالبطاقة الالكترونية، الدفع بالنقود الالكترونية.

المطلب الأول: النقود الالكترونية (1):

- عرفتها المفوضية الأوربية: " بأنها قيمة نقدية مخزونة بطريقة الكترونية على وسيلة الكترونية كبطاقة أو ذاكرة كمبيوتر، ومقبولة كوسيلة للدفع بواسطة متعهدين غير المؤسسة التي أصدرتها ويتم وضعها في متناول المستخدمين لاستعمال كبديل عن العملات النقدية والورقية، وذلك بهدف إحداث تحويلات الكترونية لمدفوعات ذات قيمة محددة.
 - عرفها البنك المركزي الأوربي بانها: " مخزون الكتروني لقيمة نقدية على وسيلة تقنية، تستخدم بصورة شائعة للقيام بمدفوعات لمتعهدين غير من أصدرها، دون الحاجة إلى وجود حساب بنكي عند إجراء الصفقة وتستخدم كأداة محمولة مدفوعة مقدما" .
- ويعد هذا التعريف الأقرب إلى الصحة نظراً لدقته وشموله لصور النقود الإلكترونية واستبعاده للظواهر الأخرى التي يمكن أن تتشابه معها.

1- د. مصطفى كافي، المرجع السابق، ص ص 18، 19.

1.. أشكال النقود الإلكترونية (1):

1.1.. معيار الوسيلة: تقسم النقود الإلكترونية وفقا للوسيلة المستخدمة لتخزين القيمة النقدية عليها، البطاقات السابقة الدفع، والقرص الصلب وأخيرا الوسيلة المختلطة .

2.1.. معيار القيمة النقدية : هناك تصنيف آخر للنقود الإلكترونية (البطاقة البلاستيكية أو القرص الصلب) ونستطيع أن نميز هنا بين شكلين من النقود الإلكترونية بطاقات ذات قيمة نقدية ضعيفة وبطاقات ذات قيمة متوسطة.

2..مزايا النقود الإلكترونية :

☞ لها فوائد فكرية عميقة من خلال إيجاد الحوافز للسعي على نحو فعال وراء الأفكار الجديدة.

☞ النقود الإلكترونية قيمة نقدية مخزنة الكترونيا فالنقود الإلكترونية عبارة عن بيانات مشفرة يتم وضعها على وسائل الكترونية في شكل بطاقات بلاستيكية أو ذاكرة الكمبيوتر الشخصي.

☞ النقود الإلكترونية ليست متجانسة حيث أن كل مصدر يقوم بخلق نقود الكترونية مختلفة إصدارها .

☞ إن النقود الإلكترونية ستؤدي إلى تطوير العولمة وتوسيع نطاق شبكة المعلومات (الانترنت) وإمكانات استخدامها والاستفادة منها.

☞ النقود الإلكترونية ثنائية الأبعاد إذ يتم نقلها من المستهلك إلى التاجر دون الحاجة إلى وجود طرف ثالث بينهما.

☞

1- د. عبد الصبور عبد القوي علي المصري، التجارة الإلكترونية والقانون، دار العلوم للنشر والتوزيع، 2010، ص72 .

وجود مخاطر لوقوع أخطاء بشرية وتكنولوجية هي عرضة للأعطال مما يسبب بوقوع مشكلات كثيرة خاصة في ظل عدم وجود كوادر مدربة وخبيرة تكون قادرة على إدارة المخاطر المترتبة على مثل هذه التقنيات الحديثة.

سهولة الحمل تتغير بسهولة حملها نظرا لخفة وزنها وصغر حجمها ولهذا فهي أكثر من النقود العادية.

يعهد إلى البنك المركزي في غالبية الدول بمسألة إصدار النقود علاوة على الدور الرئيسي في رسم السياسة النقدية للدولة ويمكن للنقود الإلكترونية أن تؤثر في سياسة المالية للدولة من خلال تأثيرها على حجم الإيرادات الضريبية المتوقعة⁽¹⁾.

خصائص النقود الإلكترونية :

يتميز النقد الإلكتروني عن بقية أدوات الدفع بعدة خصائص أهمها:

- يحتفظ بالقيمة كمعلومة رقمية.
- يتيح تحويل القيم عبر شبكة عامة كالإنترنت أو شبكات الاتصال الأخرى.
- ينبغي عن وجود طرف ثالث لإظهار أو مراجعة أو تأكيد حصول التبادل.
- يتلاءم مع التعاملات قليلة القيمة لأن صفقات التبادل تكون في حدودها الدنيا.
- يتيح التعامل به كل الأوقات والظروف لا يخضع للحدود الجغرافية والسياسية.
- يكون سهل الاستخدام مقارنة بوسائل الدفع الأخرى.
- يسرع عملية تبادل وحركة التعاملات المالية⁽²⁾.

1- د . عبد الصبور عبد القوي علي المصري، التنظيم القانوني للتجارة الإلكترونية، مكتبة القانون والاقتصاد ، الرياض، 2012، ص84.

2- د. عبد الهادي مسعودي، الأعمال المصرفية الإلكترونية البنوك الإلكترونية ، نقود الكترونية، بطاقات الكترونية، دار اليازوري العلمية، 2016، ص 66.

المطلب الثاني: البطاقات البنكية والذكية :

أولا .. البطاقات البنكية :

هي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة قد تتعرض لمخاطر السرقة أو الضياع أو الإتلاف⁽¹⁾.

وتتقسم البطاقات الالكترونية إلى ثلاثة أنواع هي:

1.. بطاقة الائتمان :

هي بطاقة تصدرها البنوك في حدود مبالغ معينة، وهي تسمح لحاملها بشراء الخدمات على أن تدفع قيمة هذه المشتريات آجلا وعادة تكون هذه البطاقات محددة بسقف معين للمبالغ المسموح بها، ويجب أن تسدد ضده المبالغ بتاريخ معين وإذا تأخر التسديد فإن ذلك يترتب عليه فوائد للمستخدم ومن هذه البطاقات بطاقة visa، الماستركارد، امريكان اكسبريس.

2.. بطاقات الدفع الالكتروني :

وهي تعتمد على وجود أرصدة فعلية للعميل، وتتميز بأنها توفر الوقت والجهد للعميل وكذلك زيادة إيرادات البنك المصدر لها⁽²⁾.

3.. بطاقات الصرف الشهري:

تختلف هذه البطاقات على البطاقات الائتمانية كونها تسدد بالكامل من قبل العميل للبنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب (أي الائتمان في هذه البطاقة لا يتجاوز الشهر) .

1- د . محمد الفاتح محمود المغربي، التجارة الالكترونية، دار الجناح للنشر والتوزيع، ص167.

2- د . راكز الزعاير، د. غسان الطالب، الأداء الالكتروني لمنظمات الأعمال، دار اليازوري للنشر والتوزيع، ص164.

4..البطاقات ذات القيمة المخزنة:

تعمل هذه البطاقة بنفس طريقة بطاقات الائتمان الدائنة والمدينة ولها نفس الشكل ولكنها تختلف في وجود تخزين قيمة نقدية فيها قبل استخدامها من خلال الشريط المغنط وقد لا تحتوي على اسم ورقم الحساب البنكي لحاملها وهذا ما يميزها عن البطاقة الذكية حيث تخزن القيمة على الرقائق ويمكن استخدامها عبر شبكة الانترنت ومن المحلات التجارية، ويمكن لأي شخص امتلاك هذه البطاقة دون أن يكون له حساب أو رصيد بنكي⁽¹⁾.

ثانياً.. البطاقات الذكية :

هي عبارة عن بطاقة تحتوي معالجا دقيقا يسمح بتخزين الأموال من خلال البرمجة الأمنية، وهذه البطاقة تستطيع التعامل مع بقية الكمبيوترات ولا تتطلب تفويضا أو تأكيد صلاحية البطاقة من أجل نقل الأموال من المشتري إلى البائع.

القدرة الاتصالية للبطاقة الذكية تمنحها أفضلية على الشريط المغناطيسي لبطاقات القيمة المخزونة التي يتم تمريرها على قارئ البطاقات نسبة الخطأ للشريط المغناطيسي تصل إلى 250 لكل مليون معاملة، نسبة الخطأ هي عدد الأخطاء أثناء تمرير كل معاملة وفي حين ان نسبة الخطأ للبطاقات الذكية تصل إلى 100 لكل مليون معاملة، المعالجة الموجودة في البطاقات الذكية تستطيع أن تتأكد من سلامة كل معاملة من الخداع، عندما يقدم صاحب البطاقة بطاقته إلى البائع فإن المعالج الدقيق الموجود في مسجل النقد الالكتروني للبائع يتأكد من جودة البطاقة الذكية من خلال قراءة التوقيع الرقمي المخزون في مصالح البطاقة⁽²⁾.

1- د. حورية حنان، دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر أكاديمي علوم الاقتصادية ، 2012، 2013 .

2- د. هاني وحيد العطار، التجارة الالكترونية الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2016، ص ص 159، 160.

المطلب الثالث: المحفظة الالكترونية والشيكات الالكترونية :

أولا : المحفظة الالكترونية :

تقدم المحفظة الالكترونية خدمة تشبه الوظيفة التي تقدمها المحفظة المادية ويتم فيها من خلالها تخزين آمن لبيانات الائتمان والتقيد الإلكتروني والبطاقات أو النقود البلاستيكية، بالإضافة إلى العمرية الشخصية وتقدم هذه المعلومات من خلال المحفظة على موقع فحص البيانات ومن اهم هذه المحافظ (محفظة باسبورت ميكروسوفت) (1).

هي إحدى وسائل الوفاء التي تصلح لسداد المبالغ قليلة القيمة، وقد ظهرت هذه الوسيلة نتيجة تزاوج تكنولوجيا معلومات الاتصال وتكنولوجيا البطاقة الذكية وعليه هي عبارة عن تطبيق الكتروني يقوم على أساس ترتيب وتنظيم آلية جميع الحركات المالية وتحتوي تلك المحفظة على جميع بيانات المستخدم لتلك البطاقة بصيغة مشفرة ويتم تثبيتها على كمبيوتر شخصي أو تخزينها على أحد الأقراص المرنة أو أي أداة يمكن عن طريقها حفظ تلك البيانات واستخدامها للدفع عن طريق شبكة الانترنت في جميع حالات الشراء، ويتم شحنها من خلال ماكينات الشحن العادية الموجودة في أماكن عديدة أو من خلال أجهزة تلفون مخصصة لذلك في مقابل حساب مفتوح لدى الجهة المصدرة والتي خدمت الشحن عن طريق التلفون أو في مقابل مبالغ تدفع في مقر البنك أو المؤسسة المالية المصدرة للبطاقة مثل (بطاقات الهاتف، بطاقات أجهزة توزيع السلع الجاهزة التي تستعمل لفظ قيم مالية في شريحتها) (2).

1- د . غسان الطالب، راکز زعاير، مرجع سابق، ص 64.

2- د. زهير زواش، مرجع سابق، ص ص 56، 57.

ثانياً: الشيكات الإلكترونية :

- عبارة عن وثيقة تتضمن وعداً من الساحب بدفع مبلغ معين للمستفيد بمجرد الطلب⁽¹⁾.
- عرفه البعض على أنه الانعكاس لذات ورقة الشيك والتي تتم عبر نظام تقني آمن والمتضمن أدنى معايير الحماية والأمان من خلال استخدام التوقيع الرقمي القائم على التنفيذ.
- تعتبر الشيكات الإلكترونية وسيلة دفع على الخط، حيث تتلاءم مع معاملات البنوك الحديثة التي تسعى إلى استبدال الشيك الورقي بنوع الكتروني يستعمل فيه توقيع الكتروني حيث يتم تعرف على المستهلك على الخط وكذلك إعطائه صيغة قانونية.
- هو رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الصك إلى مستلم الصك (حامله) ليعتمده ويقدمه للمصرف الذي يعمل عبر الانترنت وليقوم المصرف بتحويل قيمة الصك المالية إلى حساب حامل الصك وبعد ذلك يقوم بإلغاء الصك وإعادته إلكترونياً إلى مستلم الصك (حامله) ليكون دليلاً على أنه قد تم صرف الصك فعلاً وانقضى التزام الدفع، ويمكن لمستلم الصك أن يتأكد الكترونياً من أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه⁽²⁾.

بيانات الشيك الإلكتروني :

يجب أن يحتوي الشيك الإلكتروني على البيانات التالية:

1. كلمة شيك مكتوبة في متن السند وباللغة التي كتب بها.
2. أمر غير معلق على شرط بأداء مبلغ معين من النقود مكتوب بالحروف والأرقام .

1- عامر محمد بسام مطر، الشيك الإلكتروني، دار الجنان للنشر والتوزيع ، ص ص 21، 22.

2- د. عبد العزيز خنفوسي، قانون الدفع الإلكتروني، مركز الكتاب الأكاديمي، 2018، ص 79.

3. اسم البنك المسحوب عليه (من يلزمه الأداء) .
4. مكان الاداء (الوفاء).
5. تاريخ ومكان إصدار الشيك.
6. اسم وتوقيع من أصدر الشيك⁽¹⁾.

مميزات الشيك الالكتروني :

- تصرف الشيكات الالكترونية في دفع الصفقات الالكترونية بجميع أنواعها سواء كانت إدارية أو تجارية وبطريقة آمنة عبر البريد الإلكتروني .
- دفتر الشيكات الالكتروني دفتر آمن مقارنة بدفتر الشيكات العادي ولا يختلف كل منهما على الآخر إذ أنهما يحققان الهدف والوظيفة نفسها.
- تحد الشيكات الالكترونية من تكلفة إدارة الآليات الخاصة بالدفع وتحل المشاكل المتعلقة بالشيكات العادية كالتزوير أو الضياع أو التأخير.
- يوفر التعامل بالشيكات الالكترونية حوالي 50 % من رسوم التشغيل بالمقارنة ببطاقات الائتمان مما يساهم في تخفيض النفقات التي يتحملها المتعاملون بهذه الشيكات⁽²⁾.

المطلب الرابع : التحويلات الالكترونية:

نظام التحويلات المالية الالكترونية هو عملية منح صلاحية لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة الكترونيا من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر، أي أن عملية التحويل تتم الكترونيا عبر الهاتف وأجهزة الكمبيوتر وأجهزة الموديم عوضا عن استخدام الاوراق، وتنفذ عمليات التحويل المالي عن طريق دار المقاصة الآلي، وهي شبكة تعود ملكيتها وأحقية تشغيلها إلى البنوك مشتركة بنظام تحويلات المالية الالكترونية.

1- مصطفى كمال طه، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الالكترونية الحديثة، مكتبة الوفاء القانونية، 2016، ص248.

2- محمد عمر الشويرف، التجارة الالكترونية في ظل النظام التجاري العالمي الجديد، دار الزهران، 2013، ص148.

وتميزت هذه الخدمة في النظام القديم (أي النظام الورقي) بأنها أسرع وأكثر قدرة على معالجة مختلفة خدمات التحويلات المالية مثل، خدمة إيداع الشيكات لتحصيلها عند استحقاقها، وخدمة تحصيل الأقساط⁽¹⁾.

1.. مميزات نظام التحويلات الالكترونية :

تتخذ عملية التحويل المالي عن طريق دار المقاصة الآلية وهي شبكة تعود ملكيتها وأحقية تشغيلها إلى المصارف المشتركة بنظام التحويلات المالية الالكترونية، ومن أهم مميزات هذا النظام ما يلي :

أ.. **تنظيم الدفعات** : يكفل الاتفاق على وقت اقتطاع التسديد وقيمة التحويلات المالية تنظيم عمليات الدفع دون أية ريبية في إمكانية السداد في الوقت المحدد.

ب.. **تسيير العمل**: ألغت عملية المقاصة الآلية حاجة العميل لزيارة المصرف لإيداع قيمة التحويلات المالية مما يعني تسيير الأمر ورفع فعالية نظام العميل.

ج.. **السلامة والأمن** : ألغت المقاصة الآلية والتحويلات المالية الالكترونية الخوف من سرقة الصكوك الورقية والحاجة إلى تناقل الأموال السائلة.

د.. **تقليل الأعمال الورقية** : ويتمثل في تقليل الاعتماد على النماذج الورقية والصكوك التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية⁽²⁾.

1- د. مصطفى الكافي، مرجع سابق، ص 208 .

2- محمد عمر الشويرف، مرجع سابق، ص 153، 154.

آلية التحويلات المالية الالكترونية : إن التحويل الالكتروني للأموال يتم إجراؤه كليا أو جزئيا
بوسيلة الكترونية كما يلي :

- يوقع العميل نموذج معتمد واحد لمنفعة الجهة المستفيدة التاجر مثلا، ويتيح هذا النموذج اقتطاع القيمة المحددة من حساب العميل وفق ترتيب زمني معين (يوميا، أسبوعيا، شهريا) ويختلف نموذج التحويل المالي الإلكتروني عن الشيك في أن صلاحية تسري لأكثر من عملية تحويل واحدة وفي العادة يتعامل البنك والعميل مع وسطاء وظيفتهم توفير البرمجيات اللازمة، ويمكن ايجاد العديد منهم على الانترنت، ويقوم العميل ببناء وإرسال التحويل المالي عن طريق الموديم إلى الوسيط ويقوم الوسيط بتجميع التحويلات المالية وإرسالها إلى دار المقاصة الآلية والتي بدورها ترسل نموذج التحويل المالي الإلكتروني إلى بنك العميل، ويقارن بنك العميل التحويل المالي الوارد إلى دار المقاصة برصيد العميل، وفي حالة عدم تغطية الرصيد قيمة التحويل المالي فعندما يتم اقتطاع قيمة التحويل منه وتحويلها إلى حساب المستفيد البنك أو التاجر في وقت السداد المحدد بالنموذج.

- أما عن التاجر إذا رغب في تنفيذ التحويلات المالية عبر دار المقاصة الآلية دون المرور بوسيط عندها يتوجب عليه أن يشري البرمجيات الخاصة التي تسمح بإجراء هذه الخدمة وتكون هذه البرمجيات مؤمنة بكلمة مرور خاصة بالتاجر وفي هذه الحالة يقوم العميل باعتقاد نموذج الدفع مرفقا بالشيك مصادق لصالح التاجر ثم يقوم التاجر بإرسال الاعتماد إلى دار المقاصة الآلية التي تقوم بدورها بإرسال الاعتماد إلى البنك لاقتطاع المبلغ من حساب العميل في الوقت المحدد وتحويله إلى حساب التاجر ، وفي هذه الحالة لا حاجة للتحقق من كفاية رصيد العميل لأن الشيك المصادق عليه يضمن ذلك (1).

1- زهير زواش، مرجع سبق ذكره، ص ص 44، 45.

خلاصة:

أدى النمو المتسارع لوسائل الدفع الحديثة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى الآثار الكبيرة على المصارف من ناحية الشكل أو من ناحية تسويق خدماتها وبالتالي وجب على البنوك المسايرة التطورات الحاصلة في مجال المعاملات المالية الإلكترونية وذلك تبينها الصيرفة الإلكترونية التي جاءت بوسائل متطورة كالبطاقات البنكية والنقود الإلكترونية والشبكات الإلكترونية .

تعتبر الصيرفة الإلكترونية بما تضمنته من وسائل للتغذية الجيد للخدمات بطريقة الكترونية عبر شبكة الانترنت لها أهمية بالغة كالاقتصاد في التكلفة والجهد ودعم التجارة الإلكترونية واستعمالات البطاقات الائتمانية المختلفة لتسريع وتنشيط الحركة وتطوير النظام المصرفي ومواكبة كل ما هو جديد.



الفصل الثاني

الخدمات المصرفية

تمهيد :

يعتبر القطاع المصرفي من أهم القطاعات الاقتصادية في الدول المتقدمة والنامية حيث يمثل عصب الحياة الاقتصادية، حيث يقوم بتقديم العديد من الخدمات المالية والمصرفية، كما شهد تغيرات ساهمت في إحداث تغيير جذري في أنماط العمل المصرفي في عصر العولمة.

عملت البنوك على تحديث خدماتها وشملت مجالات عديدة في قطاع الخدمات التي تحولت بعد هذا التطور إلى التطور الالكتروني من خلال الشبكة الدولية.

المبحث الأول: مدخل إلى الخدمات المصرفية :

لقد نتج عن هذا التحول حماية من المتغيرات مست مفهوم الخدمة المصرفية، مثل انتهاج الصيرفة الالكترونية كتوجه عالمي يشجع على تبني نظم الخدمات الالكترونية كالخدمة المصرفية الالكترونية للتحسين من الخدمة المصرفية بما يكفل حدوث عمليات بسرعة ودقة وتكلفة منخفضة .

المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية :

☞ هي نشاط أو منفعة يؤدي أو يوزع من قبل البنك لفرد أو مجموعة من الأفراد أو لجهة أخرى يترتب عليها مخرجات غير ملموسة لا يمتلكها الفرد أو الجهة الموزع لها.
☞ تعرف على انها أوجه نشاط غير ملموسة تهدف إلى إشباع حاجات أو رغبات العميل مقابل دفع مبلغ معين على أن لا يفترن تقديم الخدمة سلعة أخرى (1).

☞ مجموعة الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في العناصر الملموسة والغير ملموسة والمقدمة من قبل المصرف، والتي يدركها المستفيدون من خلال ملامحها وقيمها والتي تشكل مصدر أرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين (2).

المطلب الثاني : أنواع الخدمات المصرفية :

إن الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك للأشخاص تمثل الجانب الأكبر للنشاط البنكي وتسعى دائما إلى تحقيق وتعزيز الجهود من أجل تقديم أحسن وأفضل خدمة مصرفية للعملاء فعموما البنك لديها نوعين من الخدمات المصرفية للأفراد والمتمثلة في :

1- د. خالد أحمد علي محمود، اقتصاد الموضة وإدارة الأزمات المالية في إطار المؤسسات الاقتصادية، دار الفكر الجامعي، 2019، ص320..

2- د. فضل محمد ، إبراهيم المحمودي، التسويق المصرفي ، جامعة العلوم والتكنولوجيا ، صنعاء، 2014، ص 18..

01.. الخدمات المصرفية المحلية :

أ.. **عمليات الصندوق :** تشمل هذه العمليات على جميع عمليات الإيداع والسحب والمقايضة.

ب.. **الإيداع :** هي ودائع نقدية يودعها العميل لدى البنك لمدة معينة وبفائدة معينة ولا يجوز للعميل سحب الوديعة إلا في نهاية المدة الزمنية المتفق عليها وإلا فقد الفائدة عن هذه الوديعة وتتم عملية الإيداع بملأ استمارة معينة بها طلب الإيداع وجميع البيانات الخاصة بالمبلغ والفوائد، ويحصل على الايصال من البنك ليثبت قيامه بوضع وديعة فيه .

ج.. **السحب :** يتم إجراء السحب من الحسابات الجارية حيث يتقدم الشيك إلى الشباك المختصة وبعدها يقوم الموظف بالتحقق من الشخصية على بطاقة التعريف والتأكد من أنه المستفيد من الشيك، ثم الحصول على توقيعه وبيانات عنه على ظهر الشيك ويتم السحب بها مباشرة من طرف الشخص نفسه، وإما لسحب شخص آخر.

والشيك لسند يقوم بواسطة شخص يدعى الساحب بإعطاء أمر لبنك ما أو مؤسسة معتمدة يدعى المسحوب عليه، يدفع عند الاطلاع قيمة محدودة سواء لفائدته أو لفائدة شخص ثالث وهو المستفيد أو الحامل.

د.. **التحويل المصرفي :** تتم هذه العملية بتحويل القيود التي يجريها البنك بحيث يجعل حساب عميل معين مدينا بمبلغ معين لكي يجعل حساب عميل آخر دائنا بنفس المبلغ من حساب لآخر، وتبدأ اهداف العملية عندنا يصدر المدين أمر للبنك بأن يتم نقل حسابه إلى حساب دائنه مبلغا يعادل قيمة الدين.

و.. **المقامة** : هي تبادل أوراق الدين بين البنوك وتحصيلها ويتم هذا التبادل في غرفة المقامة بالبنك المركزي حيث يجتمع مندوبو البنوك فيها لتسوية وعمل مقامة بين الشيكات المسحوبة على هذه البنوك لصالها وغرفة المقامة هي منشأة تقوم بتسوية الشؤون المالية بين البنوك.

ه.. **قبول الودائع** : الوديعة في التعريف المصرفي هي اتفاق بين البنوك والموودع حيث ندفع للمودع مبلغا من النقود كوسيلة من وسائل الدفع، وتبنى على ذلك خلق وديعة تحت الطلب أو لأجل يحدد بالاتفاق بين الطرفين، وتنشأ على تلك الوديعة التزام مصرفي يدفع مبلغ معين من وحدات النقود القانونية للمودع أو لأمر لدى الطلب أو حينما يحل الأجل.

02.. الخدمات المصرفية الخارجية :

أ.. **الاعتماد المستندي**: هو الوسيلة المثلى لتنفيذ العقود، ويصدر في شكل خطاب صادر من البنك بناء على طلب أحد عملائه، وبالتالي يعتبر الاعتماد المستندي تعهد كتابي صادر بناء على طلب المستورد لصالح المصدر يتعهد فيه البنك بدفع أو بقبول كمبيالات مسحوب عليها عند تقديمها وحسب الشروط الواردة بالاعتماد .

ب.. **الأوراق التجارية** : يقصد بها إثبات الالتزام بدفع مبالغ، وخاصيتها المشتركة هي إعطاء المدين مهمة محددة لتسديد الديون، وأهم أشكالها الكمبيالة (الشفجة) السند لأمر وشرط فيها ايضاح مكان وتاريخ الوفاء واسم المستفيد واسم وتوقيع المتعهد بالوفاء والتعهد بأداء مبلغ معين إضافة إلى إمكانية تداول بالتطهير.

ج.. الأوراق المالية : وتمثل اساسا في الاسهم والسندات ، فالسهم هو جزء من رأسمال الشركة والمساهمة اما السند يعتبر جزء من قروض تصدرها الشركات والهيئات الحكومية (1).

المطلب الثالث : خصائص الخدمات المصرفية :

برزت للخدمة المصرفية مجموعة من السمات المميزة نوجزها فيما يلي :

1. الافتقار الى هوية خاصة :

ونعني أن الخدمات التي تقدمها البنوك تكاد أن تكون متشابهة ومتطابقة وأن العميل في اختياره للمصرف أو الفرع الذي سيتعامل معه ، سيعتمد في ذلك على القرب الجغرافي أو على الراحة أو الملائمة التي يقدمها ذلك المصرف وعليه فان المصرف سيسعى الى إرساء هوية متميزة عن طريق الاهتمام بموقعه ، سمعته ، كفاءة موظفيه ، زيادة الجهود الاعلانية وأحيانا ابتكار منتجات جديدة حرة المنافسة وجذب المزيد من هؤلاء العملاء .

2. اللاملموسية :

معنى ذلك بأن الخدمة المصرفية ليس لها وجود مادي ، وبالتالي لا يمكن ادراكها للحواس ، وبناءا على ذلك لا يمكن تخزينها/أو نقلها أو تعبئتها ، فالخمة المصرفية مباشرة لا تحتاج الى حلقات وسطية بين المصرف كمنتج لها والسوق المصرفية .

3. تكاملية الانتاج والتوزيع :

إن الخدمات المصرفية تنتج وتوزع في آن واحد وهي غير قابلة للاستدعاء مرة اخرى لأجل تحسينها أو بسبب خطأ فيها ، ولهذا فإن اهتمام المصارف ينصب في توفير الخدمات المصرفية في المكان والزمان لها سببين .

1- مصطفى يوسف كافي، التسويق المصرفي، الناشر ألفا للوثائق، قسنطينة ، الجزائر، 2017، ص ص 103، 105.

هذه الحالة تفرض على المصرف انتهاز سياسته ربيع المباشر باعتبارها الاكثر ملائمة لتسويق الخدمة المصرفية ، رغم ذلك فان ابتكار بطاقة لائتمان المصرفي credit cards أمكن المصارف من التغلب على كثير من المشكلات التي تواجهها وهي بصدد توزيع خدماتها ونشرها في مناطق واسعة .

4. نظام تسويقي ذو توجه شخصي :

تعتمد الخدمات المصرفية على التسويق المصرفي الشخصي بدرجة كبيرة ، حيث تعتمد في تقديمها على الاتصال الشخصي بين مقدم الخدمة والعميل ، حيث أن التفاعل المباشر بين موظفي البنوك والعملاء ، يمكن الادارة من معوقة ردود فعل العملاء وتحديد حاجاتهم وآرائهم وتفضيلاتهم بخصوص الخدمات المعروضة والمقدمة لهم، وبالتالي تهيئ العمل اللازم من أجل التكيف والاستجابة وتلبية تلك الرغبات على احسن وجه .

5. صعوبة التمييز في الخدمة المصرفية :

بالنسبة لجمهور العملاء، فان الخدمات التي تقدمها المصارف تكاد تكون متشابهة او متطابقة وفي معظم الاحيان يكون اختيار العميل للمصرف الذي ينوي التعامل معه مبنيا على اساس معايير كالموقع ، والسمعة جودة الخدمة والسرعة كفاءة الموظفين .

6. الانتشار الجغرافي :

تكتسي هذه الخاصية أهمية كبيرة جدا، باعتبار أن الخدمات المصرفية بطبيعتها تحتاج الى احتكاك بين مقدمها والمستفيد منها ، وهذا يعني ان قنوات التوزيع العادية تكون غير نافعة ، وعليه تحت تحقق بنوك النجاح المنشود عليها ان تكون قادرة على الوصول الى عملائها سواء الحاليين أو المرتقبين ، وهذا يعني ضرورة امتلاكها لشبكة متكاملة من الفروع

تقوم بتقييم خدماتها المصرفية إلى أكبر عدد ممكن من العملاء في مناطقهم وذلك من خلال تغطية احتياجاتهم سواء كانت على المستوى المحلي ، الوطني أو حتى على المستوى الدولي.

7. تعدد وتنوع الخدمات المصرفية :

تتميز الخدمات المصرفية ايضا بتعددتها وتنوعها باعتبار المصارف تكون مجبرة على تقديم مجموعة واسعة من الخدمات حتى تستطيع تلبية الاحتياجات المتنوعة والمتراطة مثل الاحتياطات التمويلية والانتمائية والخدمات المصرفية الاخرى .

8. تقلبات الطب :

حيث يعتبر القطاع المصرفي من القطاعات الاقتصادية التي تشهد تقلبات في الطلب على خدماتها.

9. التوازن بين النمو والمخاطر :

وتعني أنه لابد من مراعاة وجود نوع من التوازن بين النمو والتوسع في تقديم الخدمات المصرفية وبين المخاطر التي يمكن أن تتجع عن ذلك التوسع باعتبار أن البنك هو مؤسسة تمارس نشاطها على أساس الثقة المتبادلة بينه وبين العميل.

10. الارتباط بين السياسة الاقتصادية والنقدية للدولة:

ترتبط البنوك اكثر من غيرها من المنشأة الأخرى بالسياسة الاقتصادية للدولة، حيث يتأثر كل واحد منها بالآخر، فعلى أساس الحالة الاقتصادية للدولة تتخذ البنك المركزي مجموعة من القرارات، ويستخدم مجموعة من الأساليب والأدوات بأسعار الصرف ، أسعار الفائدة، السوق الائتمانية ، نسبيتي السيولة والاحتياطي ، وذلك من أجل التأثير بشكل مباشر أو غير مباشر على سياسات البنوك.

كما تتميز الخدمات المصرفية أيضا حسب Padine towinor بأن مادتها الأولية هي النقود حيث يكون مصدرها هو الزبون ، كما تعتبر عملية إعادة توزيعها مسألة صعبة، وفي حين أنها تعتبر بالنسبة للبنك منتج فهي تعتبر خدمة بالنسبة للعميل⁽¹⁾.

المبحث الثاني: جودة الخدمات المصرفية :

يعد موضوع الخدمات المصرفية من الموضوعات التي تصدرت اهتمامات الباحثين لاعتبارها قضية من القضايا الحديثة في الفكر التسويقي فبرز مفهوم جودة الخدمات المصرفية كمجال من مجالات التمييز النسبي، وهناك عدة متغيرات دفعت بقضية الجودة لتحتل موقع الصدارة من بين اجتماع المنظمات الخدمية بما فيها البنوك.

المطلب الأول: مفهوم وخصائص جودة الخدمات المصرفية :

أولاً: مفهوم جودة الخدمات المصرفية :

تعرف جودة الخدمة المصرفية بأنها قياس لمدى مستوى الجودة المقدمة مع توقعات العميل ، فتقديم خدمة ذات جودة يعني في المحصلة النهائية أن تكون الخدمة متوافقة مع توقعات العميل .

كما تعرف جودة الخدمة المصرفية بأنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة وأنها الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي⁽²⁾.

1- مصطفى يوسف، مرجع سابق، ص ص 98، 102 .

2- د. نيقاوي العربي، قياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الجزائرية من منظور العملاء، دراسة ميدانية تحليلية، مجلة الحقيقة العدد 36 أكتوبر 2015، جامعة أدرار، ص 364 .

وتعرف بأنه إرضاء لمتطلبات العملاء ودراسة فترة المصرف على تحديد هذه المتطلبات والقدرة على التقائها ، فإذا تبنى المصرف عملية تقديم خدمات ذات جودة عالية يجب أن يسعى من خلالها التفوق على متطلبات العملاء⁽¹⁾.

ثانياً: خصائص جودة الخدمات المصرفية :

ومن منظور الخدمة المصرفية يرى (الصرن 2007) أن الخصائص الرئيسية لجودة الخدمة المصرفية تنقسم إلى نوعين هما :

1..الجودة الفنية **Technical quality**:

يتطلب هذا النوع من الجودة الاعتماد على موظفي المصرف ذوي الخبرات والمعارف المتميزة بالخدمات المصرفية وإجراءاتها المتنوعة ويلتزم هذا النوع الخدمات المصرفية المعقدة مثل: خطط التقاعد والمعاشات Pension plans حيث تعد معرفة متطلباً رئيسياً واضحاً .

2..الجودة الوظيفية **fonctional quality**:

يركز هذا النوع على المصادقة الخدمية والكيفية التي تقدم بها الخدمة، وهي تتطلب التفاعل النفسي بين المصرف وزبائنه ويجب أن تسعى إدارة المصارف لتعزيز جودة خدماتها المصرفية من خلال الهدف الاستراتيجي لجودة الخدمة المصرفية، ومتابعة احتياجات وتوقعات الزبائن، وقياس الجودة ورضا الزبون في وضح (الطائي وآخرين، 2013).

1- د. عمر جابكر الطاهر، نزار سعد الله، أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء، دراسة ميدانية ، المجلة العربية للنشر العلمي، www.ajsp.net عدد14، 02-12-2019، المملكة العربية السعودية ، ص83.

إن الجودة الفنية تشير إلى الجوانب الكمية للخدمة والتي يمكن التعبير عنها بشكل كمي أما الوظيفية فهي تشير إلى الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى المستفيد⁽¹⁾.

المطلب الثاني: أهمية وأبعاد جودة الخدمات المصرفية :

أولاً: أهمية جودة الخدمة المصرفية (2):

يمكن رصد أسباب الاهتمام بجودة الخدمات المصرفية كالتالي :

1. المحافظة على أسرار العملاء الحاليين.
2. كسب عملاء جدد.
3. تحسين سمعة الخدمة.
4. تحسين سمعة المنظمة.
5. القدرة على التنافس.
6. تجنب شكاوي العملاء في المستقبل.
7. تسهيل رضا العميل عن الخدمة المصرفية.
8. تسهيل عمل فريق تسويق الخدمة المصرفية.
9. زيادة الإنتاجية.

1- د. صلاح الدين مفتاح سعد البهي، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن، كلية أعمال ، الأردن، 2016، ص 34..

2- د. إياد عبد الإله خنفر، خالد توفيق العساف، عبد الفتاح العزام، التسويق المصرفي مدخل معاصر، دار وائل للنشر والتوزيع ، الأردن، عمان، 2015، ص ص 156، 157..

ثانيا: أبعاد جودة الخدمة المصرفية :

للجودة العديد من الأبعاد التي تؤخذ بعين الاعتبار منها:

1. **الملموسية** : وهذا البعد يتعامل مع البيئة المادية ويتصل هذا البعد بتقييم العملاء من خلال المرفقات والخدمات مما يساعد في تقديم الخدمة .
2. **الموثوقية** : وهذا البعد يتعامل مع تصورات العملاء المصرفيين بأن مزود الخدمة يقوم بتقديم الخدمة بموثوقية ويمكن الاعتماد عليها بالوقت المحدد.
3. **الاستجابة** : هذا البعد يتعامل مع تصورات العملاء المصرفيين حول رغبة مقدم الخدمة بمساعدة الزبائن وتحقيق حاجياتهم ورغباتهم المتغيرة ومحاولة مساعدتهم في الحصول على إشباعها.
4. **التأكيد**: هذا البعد يتعامل مع تطورات العملاء المصرفيين حول سلوك مقدم الخدمة ليغرس الثقة في نفوسهم من خلال إظهار المجاملة والقدرة على أداء الخدمة.
5. **التعاطف**: هذا البعد يتعامل مع تطورات العملاء المصرفيين بأن مقدم الخدمة سوف يمنحهم الاهتمام الفردي ولديهم مصالح مشتركة ويقدم مصلحة الزبون على مصلحة المنظمة ويضاف على ذلك البعد الاجتماعي والذي يشير إلى مدى ملائمة المنتج اجتماعيا أي أن الخدمة والمنظمة الخدمية تحظى بالقبول الاجتماعي من ناحية ومن ناحية ثانية الجوانب الاقتصادية (1).

1- د. إياد عبد الإله خنفر وآخرين، مرجع سابق، ص ص 158، 159..

المطلب الثالث: أدوات قياس صورة الخدمات المصرفية على الانترنت :

لقد تطورت جودة الصدمات من التقليدية الى الالكترونية يتجه توجه العديد من المنظمات الى عرض خدماتهم على مواقع في الانترنت ، مما دفع العديد من الباحثين الى ايجاد ادوات قياس تتماشى وهذا التطور .

1. مختلف أدوات قياس جودة الخدمات المصرفية على الانترنت: نذكر منها ما يلي :

1.أ: الجودة على الخط webqual :

عرفه barnes al لأنه الاستبيان على الخط (الاستبيان الالكتروني) الذي يتم العملاء لتقييم جودة المواقع على شبكة الانترنت وفقا لتطوراته ، الاستبيان ينجز من قبل العملاء (يجب على التساؤلات في الاستبان) وتقييم العملاء النوعي يحول الى مقاييس كمية تعتبر مفيدة لإدارة عملية ضع القرار .

webqual يسمح بإجراء مقارنات بين بيئة التجارة الالكترونية في نفس الميدان مع مرور الوقت ، وقد تم تطبيقه في العديد من المجالات منها مواقع الجامعة على الشبكة ، مواقع البيع بالمزاد العلني ، موقع بيع الكتب على الشبكة كما انها تعتبر تتابع جزئي لتقييم جودة المعلومة وانتشارها في بيئة التجارة الإلكترونية ، إن وسيلة webqual أصبحت سلوك متكرر تنجز وتعديل حسب مغيرات كل ميدان في التجارة الالكترونية .

1.ب: E.Sernqual :

يمكن تعريفه على " انه نموذج مفاهيمي لجودة الخدمة من محيط الجدار الالكتروني وهي قائمة على هيكل جودة الخدمات التقليدية خارج الخط المسماة sernqual وهي مشتقة

من البحوث الاستكشافية حول مجموعات التعديل ومرحلتين من مجموعة المعلومة التجريبية والتحليلية ، هذا ينتج سبع خصائص لجودة الخدمة : الكفاءة ، الاعتمادية ، الانجاز ، السرية ، التعويض ، الاتصال المباشر كل هذه الخصائص تمثل مقاييس يستعملها العملاء لتقييم الخدمات على الخط ."

1.ج : E. Sequal :

يمكن تعريفها بأنها " هيكل لجودة الخدمة التي تعتبر أساس تجربة وإدماج علاقات العملاء الالكترونية الجدار الالكتروني، واستراتيجيات للتصميم الفعال وتطوير محيط الجدار الالكتروني".

يمكن أن يوفر توجيهات وارشادات للتجارة الالكترونية فيما يتعلق بتكامل الواجهة بإنهاء الاجراءات التجارية، وعبر نقاط التماس للعملاء مثل الهاتف ، الفاكس البريد الالكتروني ويمكن تطبيقه كوسيلة تقييمية لتوجيه مصممي مختصي التسويق لطريقة استخدام تتماشى مع الشروط الاساسية لإدماج توقعات لتحقيق جودة الخدمة .

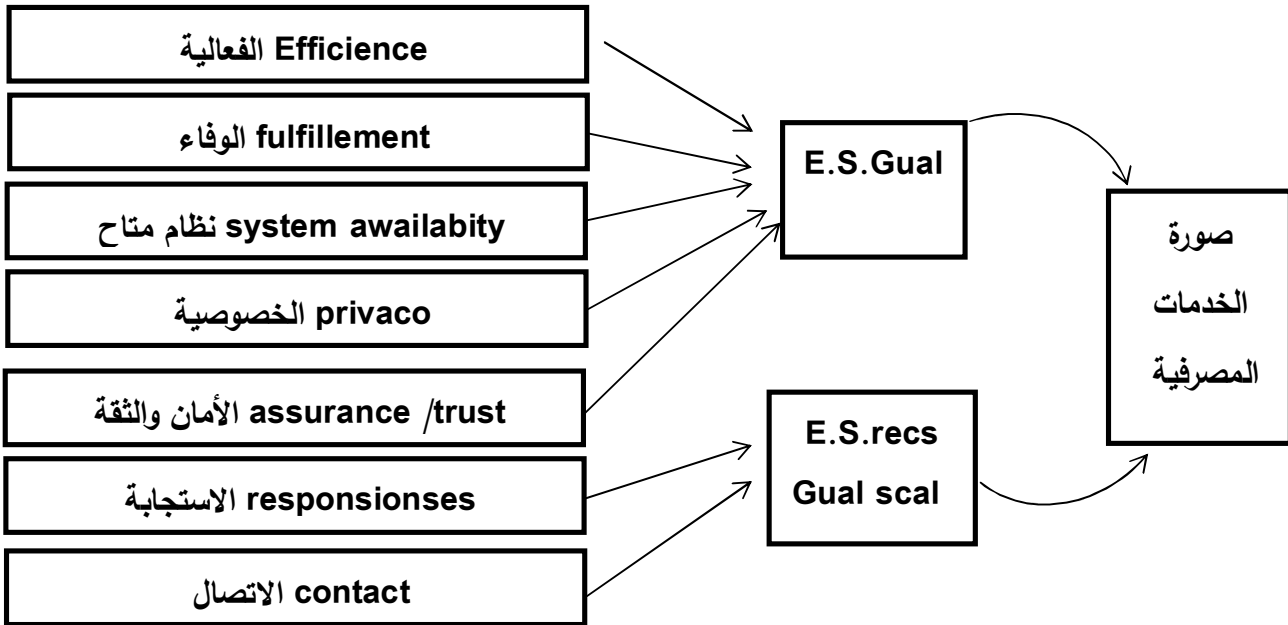
1.د : E.S Qual :

يمكن تعريفها على انها مشقه لقياس جودة الخدمة المقدمة على الخط ، ومن المعلومات التجريبية المجمعه اكشف وضعيتين مختلفتين وضرورتين لقياس جودة الخدمة الالكترونية .

- **الوضعية الاولى : E.S Qual** تضم أربع أبعاد لها 22 صفة وهي الكفاءة ، الوفاء ، توافر النظام والخصوصية.

- **الوضعية الثاني:** E.S Rec Qual تكون مع العملاء الذين ليس لهم لقاء روتيني مع الموقع وتضع ثلاث أبعاد لهم 11 صفة وهي الاستجابة ، الاتصال ، التعويض (1).

الشكل : نموذج لقياس صورة الخدمات المصرفية عبر الانترنت



1- رباح دينا، دور المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، دراسة حالة ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية ، جامعة عين تموشنت، 2020-2021 ، ص ص 37، 38.

المطلب الرابع: أثر الخدمة المصرفية على جودة الخدمة المصرفية :

تختلف المعايير والأبعاد المعتمدة في تقييم جودة الخدمة المصرفية حسب نوع الخدمة فهي تتأثر بعدة عوامل خاصة منها المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات حيث تتعرف في ما يلي على أثر الخدمة المصرفية الالكترونية وعلى أبعاد جودة الخدمة المصرفية .
أولاد: مساهمة الخدمة المصرفية الالكترونية في أبعاد قياس جودة الخدمة المصرفية :

إن الخدمة المصرفية تساهم بشكل كبير في تحقيق معايير أبعاد الجودة المصرفية من خلال إتاحة مختلف الأدوات والتقنيات والأنظمة الحديثة في عرض الخدمات المصرفية كالصراف الآلي ، الصيرفة عبر الانترنت، وعبر الهاتف النقال وغيرها من قنوات التوزيع وأنظمتها المختلفة ، لقد ساعدت هذه الأخيرة في توفير عامل السرعة والدقة في الأداء خاصة وأنها تعتمد على العنصر البشري في تقديم الخدمة، كذلك تساعد الخدمة المصرفية على توفير عنصر الأمان والراحة للزبون (1).

من خلال عمل المصرف المستمر على وضع أنظمة أمان: غير قابلة للاختراق تحمي الخدمات المصرفية وخاصة الالكترونية

ثانيا: مساهمة الخدمة المصرفية الالكترونية في تحقيق خدمة مصرفية ذات جودة عالية :
 تتوقف جودة الخدمة المصرفية على معايير عدة خاصة تلك المتعلقة بدمج الخدمة المصرفية في المصارف والتطورات السريعة في التكنولوجيا المصرفية عن بعد من بين هذه المعايير ما يلي :

1- صباح محمد أبو تايه ، التسويق المصرفي بين النظرية والتطبيق، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص41..

1..وضعية المصرف بالنسبة للمصارف المنافسة:

تتميز المصارف عن بعضها بالرغم من أنها تقدم المنتجات والخدمات نفسها، وهذا يعود إلى دور استراتيجيات الخدمة المصرفية في تحقيق وتعزيز الميزة التنافسية من خلال العمليات والأعمال والأنشطة المختلفة التي تنجز عبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

2.. التطور المستمر للنشاط الإداري :

لتحقيق التطور المستمر والدائم للخدمة وجب على المسؤولين الإداريين التغيير المستمر في طرق التنظيم والتخطيط الاستراتيجي للمصرف، وكذا توفير الأمان وتحقيق قناعة المتعاملين بالخدمة المعروضة، وبهدف ذلك عملت المصارف على إنشاء أقسام خاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، كما ساعدت التطورات التي شهدتها الإدارة المصرفية على البحث المستمر في أنظمة تحقيق الامان لهذا النشاط من خلا دمج كل ما هو جديد في مجال أنظمة الحماية.

3..الرقابة :

يجب على المصرف وضع نظام رقابة مناسب من خلال تقسيم المصرف إلى وحدات تسمى تنظيمية تسمى مراكز المسؤولية وتحديد لكل واحدة منها صلاحيتها وسلطانها بطريقة جيدة وأن يكون نظاما محكما على كل المستويات، ولا يمكن للمصرف تحقيق كل ذلك إلا من خلال دمجها للأنظمة المعلوماتية التي تسهل وتسرع العمل من جهة وتساعد على زيادة نطاق الإشراف من جهة ثانية .

4..الاهتمام بولاء الزبون :

تقوم المصارف من خلال تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية بدور تضيق الفجوة بين المصرف والزبون عبر الوسائل الالكترونية وتجهيزه بالخدمات التي يطلبها على الفور في أي وقت ومن أي مكان بالعالم وبتعبير آخر أصبحت المصارف الالكترونية نموذجا للخدمات المصرفية الالكترونية وهي ميزة استراتيجية مؤكدة للمصرف وقيمة مضافة للزبائن.

5..التكلفة :

المعروف أن المصارف تدرك الدور الكبير الذي تلعبه الخدمات المصرفية الالكترونية في تخفيض التكاليف على المدى البعيد وعلى زيادة رضى الزبائن، لذا تجدها تعمل دائما على تبني العديد من المؤسسات المصرفية وغير المصرفية استخدام العديد من القنوات الحديثة وخاصة الانترنت ومن بين الأساليب المستخدمة في إطار استراتيجية خفض التكلفة تبني المصارف للتقنيات والأنظمة الالكترونية المختلفة في مجال المصرفي والمتمثلة أساسا في عرض الخدمات المصرفية عن بعد وخاصة الإلكترونية وكان الدافع الأول لنماذج الأعمال الإلكترونية هو الانخفاض الكبير لتكلفة المعاملات المصرفية⁽¹⁾..

1- بوعافية رشيد، الصيرفة الالكترونية والنظام المصرفي الجزائري، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير العلوم الاقتصادية ، البليلة، 2005، ص 164..

خلاصة :

إن ابتكار الخدمات المصرفية له أثر إيجابي كبير في تحسين جودة الخدمات المصرفية لما تقدمه من ميزات للعمل المصرفي فهي تساهم في تطوير أساليب تقديم الخدمة وتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية بأقل تكلفة وأقل جهد ووقت ، وبالتالي زيادة ثقة الزبائن .

حيث يمكن لإدارة البنك تحقيق جودة متميزة في الخدمة المقدمة للعملاء في حين أن التطبيق لمفاهيم جودة الخدمة المصرفية يساعد في حل الكثير من المشاكل في البنوك من حيث تقييمها وذلك لأنها تعتبر المفتاح الأساسي لدخول السوق المصرفية والتميز فيها والتحسين المستمر في الأداء المصرفي.

الفصل الثالث

واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

المبحث الأول: أهم التطورات التي عرفها الدفع الإلكتروني في الجزائر خلال سنوات الأخيرة في ظل جائحة كورونا:

أدت الجائحة كورونا إلى اكتشاف العديد من الثغرات في الاقتصاد الوطني الجزائري حيث كشف الوباء كورونا العديد من العيوب في الممارسات الاقتصادية في البلاد خاصة الإلكترونية منها وسيطرة التعامل التجاري الإلكتروني غير الرسمي وغياب الدفع الإلكتروني المفعّل الذي أدى بدوره إلى انتشار الطوابير الطويلة أمام المحلات التجارية ، وهذا ما أدى إلى اتخاذ اجراءات سنعالجها في المطلب الموالي.

المطلب الأول: الإجراءات التي طبقت في الجزائر خلال السنوات الأخيرة:

1. التوجيه نحو التخلص رسميا من أسلوب المعاملات المالية النقدية التقليدية .
2. تحديد تاريخ 31 ديسمبر 2020 نهاية الأسلوب التقليدي في الدفع .
3. التوجيه لاعتماد بطاقات الدفع الإلكترونية لشراء وبيع السلع في المحلات والمتاجر .
4. ضرورة تعميم استخدام وسائل الدفع الإلكتروني تدريجيا عبر مراحل تبدأ بالفضاءات الكبرى لتنتقل تدريجيا إلى كامل أنحاء البلاد.
5. تطوير البنى التحتية الضرورية لتحسين الخدمات الإلكترونية وتجنب الأعطاب المتكررة، حيث أن رقمنة القطاع المالي يحتاج إلى تطوير قطاع الاتصالات وحل مشكلة تدفق شبكة الانترنت.
6. توفير البيئة الضريبية المناسبة والمحفزة من أجل تشجيع المتعاملين الاقتصاديين لأجل اقتناء TPE والعمل بها⁽¹⁾.

1- بوخاري فاطنة ، تحديات وضرورة تحسين وسائل الدفع الإلكترونية لأداء البنوك في ظل جائحة كورونا، دراسة حالة الجزائر، مجلة الجديد الاقتصاد، جامعة جلاي سيدي بلعباس، العدد 16، 2021 ، ص ص 203، 204 .

المطلب الثاني: عراقيل الصيرفة الإلكترونية في الجزائر والحلول المقترحة:

1..1) العراقيل:

إن أهم العراقيل التي واجهت الصيرفة الإلكترونية في الجزائر نذكر:

1. انخفاض ثقة الزبائن في اتجاه النظام الحديث للإعلام الآلي والاتصال.
2. قلة الوعي المصرفي للعملاء وإطارات البنوك لمزايا البنوك الإلكترونية.
3. عدم الثقة في التسديد بالوسائل الإلكترونية.
4. عدم توفر إطار قانوني لتنظيم آلية العمل المصرفي الإلكتروني.
5. قلة الخبراء والإطارات في مجال التقنية المصرفية الحديثة.
6. تعدد المخاطر المرتبطة على تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية.
7. عدم توفر الحماية الكافية لتأمين سلامة نقل المعلومات والتحويلات المالية.

2..2) الحلول وسبل تطبيق الصيرفة الإلكترونية في الجزائر :

من أجل تبني نظام بنكي متطور بمعنى بنوك الكترونية يجب:

1. العمل على تكوين إطارات متخصصة في ميدان تكنولوجيا المعلومات .
2. تحسيس المستهلك الجزائري بمميزات البنك الإلكتروني ، وهذا من خلال الإشهار أيام دراسية في هذا المجال وغيرها.
3. العمل على تطوير وتدعيم النظام البكي الجزائري فيما يتعلق خصوصا بتحويل رؤوس الأموال الافتراضي وضد كل تجاوز محتمل لأنه في الواقع القطاع البنكي هو قطاع حساس خصوصا إن تعلق الأمر بنقود الدولة.
4. العمل على خلق شبكات الانترنت بين البنوك لتسهيل التحويل .
5. العمل على تأمين كل الخدمات والتحويلات الإلكترونية ضد كل من أعمال القرصنة (1).

المبحث الثاني: دراسة مقارنة لعينة من البنوك الجزائرية في مجال استخدام وسائل الدفع الإلكتروني:

في ظل الاقتصاد الرقمي ونتيجة لتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات برزت تحولات هائلة في مجال العمل البنكي الإلكتروني، مما أدى إلى ظهور وسائل الدفع والسداد الإلكتروني كنماذج لخدمة الصيرفة الإلكترونية ولهذا لجأت البنوك لمواكبتها من أجل تحسين خدمات وكسب رضا عملائها وجذبهم ورفع حصتها السوقية خاصة في ظل حدة المنافسة ، ولذلك تم اختيار لعينة من البنوك العمومية الجزائرية شملت كل من البنك الخارجي الجزائري BEA ، بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR معرفة مدى استخدام الزبائن لخدمة البطاقة ومدى تطوير البنوك لخدماتها البنكية الإلكترونية .

المطلب الأول: عدد البطاقات البنكية في البنوك محل الدراسة:

لدينا فيما يلي جدول يبين عدد البطاقات البنكية خلال ثلاث سنوات :

جدول رقم (01) يبين عدد البطاقات البنكية

2019			2018			2017			
البطاقات المستبدلة	البطاقات المحددة	البطاقات المصنعة	البطاقات المستبدلة	البطاقات المحددة	البطاقات المصنعة	البطاقات المستبدلة	البطاقات المحددة	البطاقات المصنعة	
100	90420	2638	80	66400	7234	200	45200	6845	BEA
423	82864	30465	/	75224	25939	410	55200	25653	BADR
392	128597	46004	243	93005	42440	365	88320	39324	CPA
/	100124	81022	300	69935	55077	120	63103	39833	BNA

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مذكرة: بوتفلة غلام، موالكية عيدة، واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، دراسة حالة البنوك الجزائرية ، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2020-2021، ص84.

من خلال الجدول رقم (01) نلاحظ أن العدد الإجمالي للبطاقات البنكية المحدودة ، حيث أن بنك القرض الشعبي الجزائري يملك أكبر عدد من البنوك الأربعة محل الدراسة غير أن تطورها من سنة 2017 إلى سنة 2019 كانت نسبة ضعيفة في بنكي القرض الشعبي الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية بنسبة تمثل الضعف تقريبا بالنسبة للبنك الخارجي الجزائري، وأكثر من ضعف البنك الوطني الجزائري مما يعكس هذا الأخير في تطوير خدماته الإلكترونية في مقدمتها إصدار البطاقات البنكية وما يؤكد ذلك التطور الحاصل في الموزعات الآلية ونهايات الدفع الخاصة بكل البنوك.

المطلب الثاني: عدد الموزعات الآلية ونهايات الدفع الإلكتروني :

الجدول الآتي يبين لنا عدد الموزعات الآلية النقدية ونهايات الدفع الإلكتروني لكل

البنوك خلال فترة 2017-2019

الجدول رقم (02) يبين عدد الموزعات الآلية ونهايات الدفع الإلكتروني

عدد نهايات الدفع الإلكتروني TPE			عدد الموزعات الآلية لأوراق النقدية DAB			
2019	2018	2017	2019	2018	2017	
502	423	300	99	92	89	BEA
723	683	646	/	/	/	BADR
3302	2823	2450	116	115	114	CPA
699	682	680	143	140	183	BNA

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مذكرة: واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، دراسة حالة البنوك الجزائرية ، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2020-2021.

من خلال الجدول رقم 02 نلاحظ أن البنك الوطني الجزائري يحتل الصدارة في

امتلاكه الموزعات الآلية للأوراق النقدية مقارنة بباقي البنوك محل الدراسة .

كما نلاحظ من الجدول أن نهائيات الدفع الإلكتروني خلال سنة 2019 تطورت بنسبة جد مهمة غير أن النتائج المحققة لا تزال بعيدة مقارنة بالقرض الشعبي الجزائري الذي يملك عدة أجهزة أكثر مقارنة مع البنوك الأخرى ، من خلال هذا نجد أن عدة نهائيات الدفع الإلكتروني لبنك القرض الشعبي الجزائري تمثل حوالي أربعة أضعاف ونصف ما يملكه البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية وأكثر من ستة أضعاف ما يملكه البنك الخارجي ما يعكس حجم عمليات السحب والدفع التي تتم بالبطاقات البنكية عن طريق الموزعات الآلية للأوراق النقدية ونهائيات الدفع الإلكتروني .

المطلب الثالث: استخدامات البطاقات البنكية :

تسمح البطاقات بعمليات السحب والدفع متاحة لكافة الزبائن والجدول الموالي يوضح استخدام البطاقة البنكية في الجدول محل الدراسة لنفس الفترة المذكورة سابقا 2017-2019 من خلال السحب والدفع

الجدول رقم (03) يبين استخدامات البطاقات البنكية

عمليات السحب			عمليات الدفع			
2019	2018	2017	2019	2018	2017	
17590	159402	186693	3900	2800	1880	BEA
287945	264923	367289	7364	56424	3970	BADR
998426	635124	898450	20944	16053	10880	CPA
209230	17345	192805	5662	3895	2908	BNA

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مذكرة: واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، دراسة حالة البنوك الجزائرية ، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2020-2021.

من خلال ما نلاحظ في الجدول رقم (03) أن عمليات الدفع في تطور من سنة لأخرى ، نجد أن القرض الشعبي الجزائري سيطرته على عمليات الدفع وانخفاض في عمليات

السحب لسنة 2018 مقارنة بسنة 2017 للبنوك الأربعة محل الدراسة، أما بالنسبة لسنة 2019 فشهد ارتفاعا في عمليات السحب مقارنة بسنة 2018 متفاوتة بين البنوك. إذا تمت المقارنة بين احصائيات عمليات السحب والدفع فإن الاستنتاج الأولي هو استعمال البطاقات البنكية لسحب الأجر الشهرية من طرف حاملها وقضاء مقتنياتهم بالنقود الورقية أما عمليات الدفع بالبطاقات البنكية والتي تسجل تطور ملحوظ من سنة لأخرى فيبقى محدودا جدا رغم أن الهدف من إصدار البطاقة البنكية هو تسديد الفواتير والشراء والتقليل من التعامل بالنقود الورقية.

المطلب الرابع: نتائج الدراسة :

من خلال هذه الدراسة تبين لنا:

- ☞ استخدام البطاقات في البنوك الجزائرية لازال محدودا نتيجة التأخر في التطورات التكنولوجية
- ☞ اختلاف نسب استعمال البطاقات البنكية من بنك لآخر بعكس حجم المعاملات النقدية الإلكترونية.
- ☞ أن البطاقات البنكية لم تلق النجاح المنتظر، ويتجسد هذا على أرضية الواقع بالعدد القليل من المستعملين لهذه البطاقات .
- ☞ إن البيئة الاجتماعية والثقافية في الجزائر تشكل تحديا للبنوك من اجل اقناع العملاء بجدوى استخدام البطاقة وبالتالي إدخال ثقافة بنكية جديدة وهو ما يتطلب استراتيجية تسويقية فعالة.
- ☞ غياب ثقافة مصرفية في المجتمع لا يتعامل بالشيك إلا قليلا .
- ☞ ضعف الدعاية والإعلان بخصوص البطاقة واقتصار ذلك على المطبوعات والملصقات التي توضع داخل مقرات وكالات البنوك لا تسمح بإيصال الرسالة إلى عدد كبير من الزبائن ..

خلاصة :

تعتبر وسائل الدفع الإلكتروني من أهم الوسائل المعاصرة في الحياة الاجتماعية والاقتصادية كونها وسيلة لتسهيل المعاملات بين المتعاملين كما انه تساعد في تحصيل الأموال للمتعاملين، من خلال دراستنا أنها وفرت المعاملات الإلكترونية المصرفية خلال الجائحة كورونا COVID19 عدد من المزايا بالنسبة للعملاء.

كما أدت إلى ظهور فرص جديدة لأعمال البنوك من تحقيق ميزة تنافسية وربحية وبالتالي رفع من جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية، وذلك باستحداث بطاقات دفع جديدة ملائمة للطبيعة ومتطلبات العمل المصرفي الإلكتروني، وأصبح بإمكان العميل الاستفادة من خدمات الكترونية كسدد فواتير السلع والخدمات عن طريق بطاقات الدفع الإلكتروني ورغم كل الجهود المبذولة من صناع القرار المنظومة البنكية الجزائري إلا أن فجوة بين البنوك الجزائرية ونظرائها من البنوك العربية والغربية لا تزال كبيرة نظرا للعديد من معوقات وعليه لا بد من العمل على اكساب التكنولوجيات الحديثة لأجل عصرنه المنظومة المصرفية الجزائرية لتسهيل المعاملات بالوسائل .



خاتمة

لقد غيرت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جوانب كثيرة من حياة المجتمعات حيث ظهرت عدة خدمات جديدة كالصيرفة الالكترونية التي حققت معدلات مرتفعة في نموها وانتشارها خلال فترة وجيزة نظرا لما تتمتع به من خصائص تجعلها ذات تأثير كبير على قدرات التنافسية نظرا للطبيعة التنافسية التي آلت إليها السوق المصرفية أدت إلى جعل البنوك لتعزيز أوضاعها في السوق وذلك بتقديم خدمات متنوعة ومتطورة ذات جودة عالية، والتي تتحضر بتوفر المعلومات عن مستويات الجودة من منظور العملاء ومحاولة قياس مدى إدراكهم لجودة خدمات المصرفية، وتقسيمهم لها مما يستلزم ضرورة تطور النظام المصرفي وتطبيق نظم المعلومات والاتصال في البنوك أو ما يطلق عليه البنوك الالكترونية التي استطاعت أن تقفز بالعمل المصرفي إلى اتجاهات معاصرة تتماشى مع الوسائل التكنولوجية المتطورة.

1. النتائج :

بعد دراسة الموضوع توصلنا إلى النتائج التالية:

1. الصيرفة الالكترونية نمط جديد في المجال البنكي يشهد اقبال متزايد من طرف الأفراد والمنشآت لما لها من فوائد ومميزات لم تكن توفر في الصيرفة التقليدية كاختصار الزمن والمسافة وتخفيض الأسعار وتلبية طلبات محددة للزبائن والتعرف على احتياجاتهم.
2. يرتبط مفهوم جودة الخدمة البنكية من وجهة نظر العميل بمدى قدرة البنك على تقديم خدمة تقابل توقعاته أو تتجاوزها، فتقديم خدمات ذات جودة متميزة يعني تطابق مستوى فعلي .
3. إن الاعتماد على وسائل الدفع الالكتروني تساهم في تحسين جودة الخدمات البنكية حيث يجعل العميل يستغني عن الذهاب إلى نقطة البيع أي باستطاعته الاستفادة من الخدمات البنكية من مكان إقامته أو عمله أو أي مكان تتوفر فيه خدمة الانترنت.

4. لا تزال الصيرفة الالكترونية بمراحلها تحتاج تضافر الجهود من كل الأطراف البنكية وعلى كل المستويات.

5. يفضل بعض العملاء في البنك التعامل بالأساليب التقليدية على استخدام الصيرفة الالكترونية بسبب عدم الالمام بالخدمات البنكية الالكترونية وبطء خدمة الانترنت

2.) إثبات صحة الفرضيات :

1. تؤكد الفرضية الأولى: تم التغلب عن النقائص التي واجهتها البنوك التقليدية وذلك باتباعها للتطور الحاصل في مجال التكنولوجيا مما أدى إلى تخفيض التكاليف واختصار الزمن والمسافة وتخفيض الأسعار وتلبية طلبيات الزبائن.


2. تؤكد الفرضية الثانية: أن تقديم الخدمة المصرفية بالجودة المطلوبة والتي يرغب الزبون الحصول عليها تجعل من هذا الأخير يزيد من ثقته بالمصرف الذي يتعامل فيه.

3. تؤكد الفرضية الثالثة : جاءت وسائل الدفع الالكتروني لسد النقص وبديل لوسائل الدفع العادية والمتمثلة في النقود المعدنية أو الورقية والصكوك... الخ المعتمدة من الجهة الأخرى، حيث أن وسائل الدفع الالكتروني تريح الموظف في تعاملته مع المؤسسات المالية والمصرفية حيث تتمتع بسرعة الأداء وقلّة التكاليف.

3.) التوصيات :

1. ضرورة متابعة التطورات الحديثة في مجال الصيرفة الالكترونية والوصول إلى العملاء عبر أحدث الوسائل الالكترونية باعتبار أن لها أثر مباشر على جودة الخدمات المصرفية .

2. ضرورة التطوير المستمر في أداء المصرف لرفع مستوى كفاءة التشغيل بحيث يقدم المصرف خدماته بأفضل خدماته بأفضل جودة خدمة وبأقل تكلفة وبحيث أن الزبائن اليوم يبحثون عن جودة الخدمة الأفضل.
3. فهم واستيعاب ماهية الأعمال المصرفية الالكترونية وفوائدها .
4. العمل على تفعيل شبكة الانترنت كعامل مهم من عوامل نجاح البنوك والمؤسسات المالية في العصر الحديث.



قائمة المصادر
والمراجع

أولاً: الكتب:

1. إياد عبد الإله خنفر، خالد توفيق العساف، عبد الفتاح العزام، التسويق المصرفي مدخل معاصر، دار وائل للنشر والتوزيع ، الأردن، عمان، 2015..
2. حسين بن هاني، اقتصاديات النقود والبنوك الأسس والمبادئ، دار الكندي للنشر والتوزيع، الأردن، 2003
3. خالد أحمد علي محمود، اقتصاد الموضحة وإدارة الأزمات المالية في إطار المؤسسات الاقتصادية، دار الفكر الجامعي، 2019.
4. خيابة عبد الله، الاقتصاد المصرفي، مؤسسة شباب الجامعة ، الاسكندرية، 2008.
5. راكز الزعاير، د. غسان الطالب، الأداء الالكتروني لمنظمات الأعمال، دار اليازوري للنشر والتوزيع.
6. رشدي عبد اللطيف وادي، دراسة حول أهمية ومزايا البنوك الالكترونية في قطاع غزة، فلسطين، ومعوقات انتشارها ، اطع عليه في 2022/01/23 الساعة 17:13.
7. صباح محمد أبو تايه ، التسويق المصرفي بين النظرية والتطبيق، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008..
8. صلاح الدين مفتاح سعد البهي، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن، كلية أعمال ، الأردن، 2016،.
9. عامر محمد بسام مطر، الشيك الالكتروني، دار الجنان للنشر والتوزيع ،
10. عبد الصبور عبد القوي علي المصري، التجارة الالكترونية والقانون، دار العلوم للنشر والتوزيع، 2010.
11. عبد الصبور عبد القوي علي المصري، التنظيم القانوني للتجارة الالكترونية، مكتبة القانون والاقتصاد ، الرياض، 2012،
12. عبد العزيز خنفوسي، قانون الدفع الالكتروني، مركز الكتاب الأكاديمي، 2018
13. عبد الهادي مسعودي، الأعمال المصرفية الالكترونية البنوك الكترونية ، نقود الكترونية، بطاقات الكترونية، دار اليازوري العلمية، 2016،

14. فضل محمد ، إبراهيم المحمودي، التسويق المصرفي ، جامعة العلوم والتكنولوجيا ، صنعاء، 2014،
15. محمد الصيرفي، إدارة المصارف، دار الوفاء لدينا الطباعة والنشر ، الاسكندرية، 2006 .
16. محمد الفاتح محمود المغربي، التجارة الالكترونية، دار الجناح للنشر والتوزيع.
17. محمد حسين منصور، المسؤولية الالكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر ، الاسكندرية، 2003
18. محمد عمر الشويرف، التجارة الالكترونية في ظل النظام التجاري العالمي الجديد، دار الزهران، 2013.
19. محمد منير، ممدوح محمد، البنوك الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2006.
20. مصطفى كافي، النقود والبنوك الالكترونية، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، دمشق، 2011
21. مصطفى كمال طه، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الالكترونية الحديثة، مكتبة الوفاء القانونية، 2016،
22. مصطفى يوسف كافي، التسويق المصرفي، الناشر ألفا للوثائق، قسنطينة ، الجزائر، 2017
23. معارفي فريدة، مفتاح صلاح، البنوك الالكترونية" المؤتمر العلمي الخامس، جامعة فيلا ولفيا ، كلية علوم إدارية ومالية.
24. هاني وحيد العطار، التجارة الالكترونية، الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2016

ثانيا :المذكرات والرسائل :

25. لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن 21 مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تحليل وإشراف جامعة منتوري، قسنطينة، 2008، 2009،

26. علي نايف، محمد العنزي، أهمية ومزايا البنوك الالكترونية في الأردن ومعوقات انتشارها ، رسالة لنيل شهادة الماجستير في التمويل والمصارف، كلية إدارة المال والأعمال، جامعة آل البيت، 2017.
27. زهير زواش، دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين معاملات مصرفية، دراسة حالة ، الجزائر، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي، الجزائر، 2010، 2011.
28. رباح دينا، دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، دراسة حالة ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية ، جامعة عين تموشنت، 2020-2021
29. حورية حنان، دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر أكاديمي علوم الاقتصادية ، 2012، 2013 .
30. بوعافية رشيد، الصيرفة الالكترونية والنظام المصرفي الجزائري، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير العلوم الاقتصادية ، البلدية، 2005
31. بوتفلة غلام، موالكية عيدة، واقع وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر، دراسة حالة البنوك الجزائرية ، جامعة 08 ماي 1945، قائمة، 2020-2021، ص84. - <https://fecg.univ.bouira.dz>

ثالثا: المجالات :

32. بوخاري فاطنة ، تحديات وضرورة تحسين وسائل الدفع الالكترونية لأداء البنوك في ظل جائحة كورونا، دراسة حالة الجزائر، مجلة الجديد الاقتصاد، جامعة جلاي سيدي بلعباس، العدد 16، 2021.
33. عمر جابكر الطاهر، نزار سعد الله، أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء، دراسة ميدانية ، المجلة العربية للنشر العلمي، www.ajsp.net عدد14، 02-12-2019، المملكة العربية السعودية ، ص83.
34. تيقاوي العربي، قياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الجزائرية من منظور العملاء، دراسة ميدانية تحليلية، مجلة الحقيقة العدد 36 أكتوبر 2015، جامعة أدرار،.

تَعْمِدُ بِحَمْدِ اللَّهِ