وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة مُحَّد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

الرقم التسلسلي:.....

رقم التسجيل: .....

واقع وسائل الدفع الالكتروني في البنوك التجارية

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة المسيلة –

مقدمة لنيل شهادة الماستر LMD في تخصص: تسويق مصرفي

إعداد الطالب:

➢ فاروق بهلولي

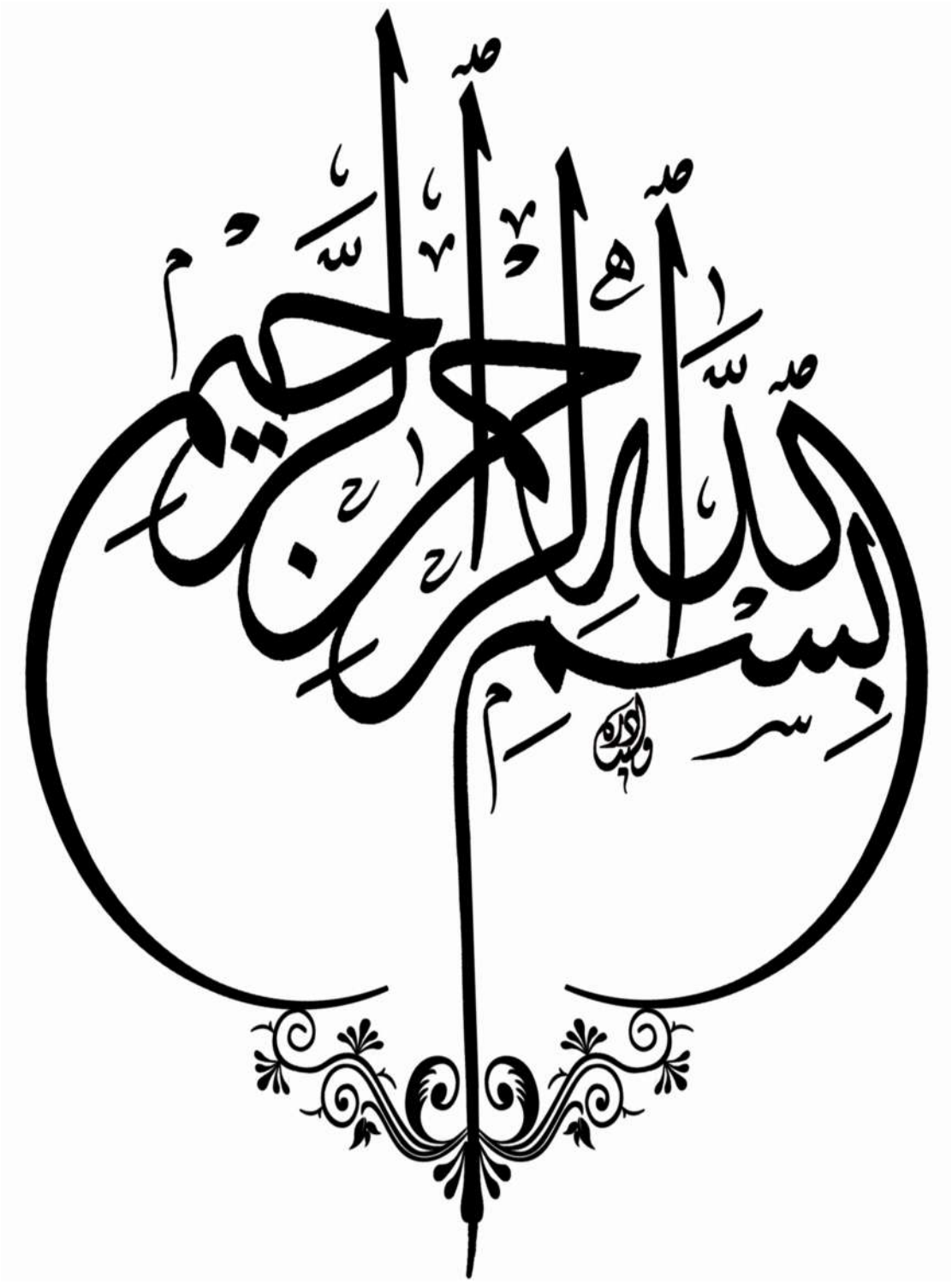
تحت إشراف الأستاذ :

أ .عماد عجابي

أمام لجنة المناقشة:

الرقم	الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
1				رئيسا
2				مشرفا ومقررا
3				ممتحنا

السنة الجامعية: 2021/2020



يرفع الله الذين امنوا منكم والذين أوتوا العلم درجات والله بما تعملون خبير

سورة المجادلة. . . .الآية (11)

شكر وتقدير

قال تعالى: " لئن شكرتم لأزيدنكم "

بعد الشكر و الحمد لله على نعمته وفضله

وبعد الصلاة والسلام على رسول الله ﷺ

اتقدم

بجزيل الشكر والامتنان والتقدير للأستاذ المشرف عماد عجابي

على توجيهاته العملية التي كانت أفضل عون لي في اعداد هذا العمل المتواضع

كما لا يفوتني في هذا المقام بشكر كل أساتذة

قسم العلوم التجارية

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير

جامعة المسيلة

الذين لم يدخروا أي جهد لإتمام الموسم الجامعي2020/2021

في ضل انتشار جائحة كورونا التي اجتاحت العالم بأسره

وكل من ساعدني من قريب او بعيد.

إهـداء

الحمد لله الذي بنعمته تمت الصالحات

والصلاة والسلام على رسوله مُحَمَّد ﷺ

وبعد

بكلمة طيبة وصدر رحب

اهدي ثمرة جهدي الى:

روح ابي الطاهرة

رحمه الله واسكنه فسيح جناته

"انا لله وانا اليه راجعون"

الى امي حفظها الله واطال في عمرها

الى ابنتي تسنيم

و أم ابنتي

الى كل من حمل لقب بهلولي

الى كل

من عرفني من قريب او بعيد.

فهرس المحتويات

الفهرس		
الإهداء		
الشكر		
فهرس المحتويات		
فهرس الأشكال		
فهرس الجداول		
مقدمة عامة		
الفصل الأول	**الاطار النظري لوسائل الدفع الالكتروني في البنوك التجارية**	
تمهيد		**08**
المبحث الاول	**الاطار النظري لوسائل الدفع الالكتروني**	**09**
المطلب الاول	ماهية وسائل الدفع الالكتروني	**09**
المطلب الثاني	خصائص وأنواع وسائل الدفع الالكتروني	**14**
المطلب الثالث	تقييم وسائل الدفع الالكتروني وسبل الحماية اللازمة	**22**
المبحث الثاني	**عموميات حول البنوك التجارية**	**30**
المطلب الاول	ماهية البنوك التجارية	**30**
المطلب الثاني	أنواع ووظائف البنوك التجارية	**35**
المطلب الثالث	الميزانية والهيكل التنظيمي للبنك التجاري	**40**
المبحث الثالث	**استعمال وسائل الدفع الالكتروني في البنوك التجارية**	**48**
المطلب الاول	المنظومة المصرفية الجزائرية	**48**
المطلب الثاني	مشروع تطوير نظام الدفع في الجزائر	**53**
المطلب الثالث	واقع استعمال البطاقة البنكية في الجزائر	**58**
خلاصة الفصل الأول		**64**
الفصل الثاني	**دراسة ميدانية حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR"**	
تمهيد		**66**

المبحث الاول	**تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR"**	**67**
المطلب الاول	نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية	**67**
المطلب الثاني	وظائف بنك الفلاحة والتنمية الريفية"BADR " خدماته وأهدافه	**71**
المطلب الثالث	تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR" وكالة المسيلة	**74**
المبحث الثاني	**أنظمة ووسائل الدفع الالكتروني في "BADR"**	**77**
المطلب الاول	أنظمة الدفع الالكتروني المستخدمة في بنك البدر	**77**
المطلب الثاني	بطاقات السحب والدفع المتواجدة على مستوى الوكالة	**79**
المطلب الثالث	شروط وخطوات الحصول على البطاقات البنكية بالوكالة	**82**
المبحث الثالث	**دراسة احصائية لتحديات وأخطار وسائل الدفع الالكترونية**	**86**
المطلب الاول	اداة جمع البيانات	**86**
المطلب الثاني	تحديد مجتمع الدراسة واختيار العينة	**87**
المطلب الثالث	المعالجة الاحصائية	**87**
خلاصة الفصل الثاني		**102**
خاتمة عامة		**107**
قائمة المصادر و المراجع		**111**
الملاحق		
ملخص		

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
الجدول (1-1)	ميزانية البنك التجاري.	42
الجدول (1-2)	الموزع الالي للأوراق (DAB).	62
الجدول (1-3)	الشباك الالي للبنك (GAB).	63
الجدول (2-1)	توزيع مفردات العينة حسب الجنس.	88
الجدول (2-2)	توزيع مفردات العينة حسب السن.	89
الجدول (2-3)	توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي.	90
الجدول (2-4)	توزيع مفردات العينة حسب الخبرة المهنية.	91
الجدول (2-5)	توزيع مفردات العينة حسب الدورات التدريبية.	92
الجدول (2-6)	يوضح مستوى إجابات الأسئلة والاستبيان.	93
الجدول (2-7)	التكرارات والنسب المئوية، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات مؤشر مخاطر استخدام البطاقات البنكية.	94
الجدول (2-8)	التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات مؤشر تقييم وسائل الدفع الحديثة.	96
الجدول (2-9)	التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري، لفقرات مؤشر التحديات التي تواجه نظم الدفع الإلكتروني.	98
الجدول (2-10)	التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات مؤشر التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الإلكتروني من قبل العملاء.	100
الجدول (2-11)	ترتيب أبعاد نموذج تحديات وسائل الدفع الإلكتروني تنازليا.	102

قائمة الاشكال:

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
الشكل (1-1)	البطاقة البنكية بحسب وجهاها وضهرها.	20
الشكل (1-2)	نموذج الشيك الالكتروني.	20
الشكل (1-3)	الهيكل التنظيمي العام لاحد البنوك التجارية.	45

الشكل (1-4)	البطاقة الكلاسيكية.	60
الشكل (1-5)	البطاقة الذهبية.	61
الشكل (1-6)	بطاقة الفيزا الكلاسيكية والفيزا الذهبية.	62
الشكل (1-7)	الموزع الالي للنقود.	63
الشكل (2-1)	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية	73
الشكل (2-2)	الهيكل التنظيمي لبنك البدر وكالة المسيلة "904"	76
الشكل (2-3)	نسبة الذكور والإناث لموظفي البنك محل الدراسة.	88
الشكل (2-4)	نسب الفئة العمرية لموظفي البنك محل الدراسة.	89
الشكل (2-5)	نسب المستوى التعليمي لموظفي البنك محل الدراسة.	90
الشكل (2-6)	يبين سنوات العمل لموظفي البنك محل الدراسة.	91
الشكل (2-7)	نسب الدورات فيما يخص المعاملات الإلكترونية.	92

قائمة الاختصارات:

الاختصار	المدلول	المدلول بالعربية
CIB	carte interbancaire	بطاقة ما بين البنوك.
DAB	Distributeur Automatique de Billets	الموزع الآلي للنقود.
GAB	Guichet Automatique de Banque	الشباك الآلي البنكي.
TPE	Terminal de Paiement Electronique	نهائي الدفع الإلكتروني.
SWIFT	Society world interbank financial telecommunication	الشركة الدولية للربط ما بين البنوك.
BADR	La Banque de l Agriculture et de Developpement Rural	بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
RIB	Relevé identité Bancaire	رقم التعريف البنكي.

مقدمة عامة

مـقدمة

يشهد العالم العديد من التطورات والتغيرات الحديثة في مجال التكنولوجيا والمعلومات، اذ انه اتجه نحو ما يعرف بالاقتصاد الرقمي، هذا الاخير الذي يمثل ثورة تنظيمية واجتماعية واقتصادية كبرى ويعتمد الاقتصاد الرقمي على الاستخدام الكثيف لتكنولوجيا المعلومات، وتتصف بيئة المعلومات المصرفية المعاصرة بانها بيئة المعلومات أو بصورة اكثر تحديد عصر تكنولوجيا المعلومات.

ظهرت فكرة المصارف الالكترونية وهي الفكرة الامثل التي تستطيع التعامل مع هذا النوع الجديد من الظواهر التي أفرزها التقدم التكنولوجي والتي تهدف تحقيق السرعة في تنفيذ العمليات المصرفية (المالية) كوسائل الدفع والسحب الالكتروني وغيرها.

إن تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني في البنوك التجارية يعتبر من الضمانات الأساسية واللازمة لنموه واستمراريته وتطوير أدائه، فإن الخدمات الإلكترونية قد تطورت بشكل كبير وواسع في الآونة الأخيرة ولغرض تقييم كفاءة أداء العمل المصرفي خلال فترة معينة، فإن ذلك يعني ضرورة استخدام وسائل الدفع الإلكتروني ومواكبة التكنولوجيا لتحديد الأهداف التي تضمن للمصرف وصوله إلى تحقيق غايته في الربحية المنشودة.

أما في الجزائر وعلى وجه الخصوص، ولتطوير النظام المصرفي وتحقيق التحديث في كافة وسائل الدفع والسحب الالكتروني قامت الدولة بالعديد من الإصلاحات وطرحت عدة مشاريع والتي من شأنها عصرنة العمل المصرفي والارتقاء به إلى أعلى المستويات الدولية لا لشيء إلا لتقديم افضل الخدمات للعملاء وتعزيز الميزة التنافسية للمصرف وتحسين ادائه ومنه تعزيز مكانة الدولة الجزائرية وتدارك التأخر المسجل في هذا المجال.

طرح الإشكالية: من خلال ما سبق ذكره يمكننا طرح الاشكالية الاساسية كالتي:

ما واقع تطبيق أنظمة الدفع الالكتروني في البنوك التجارية الجزائرية و ما مدى تأثيرها على ادائه؟

ومن هذه الاشكالية الاساسية (الرئيسية) تتفرع عنها مجموعة من التساؤلات الفرعية يمكن صياغتها على النحو الاتي:

- ما المقصود بوسائل الدفع الالكتروني وكيف تطورت؟
- ماهي العقبات والعوائق التي تواجهها وسائل الدفع الالكتروني؟
- هل تملك البنوك الجزائر مقومات مواكبة تطور الصناعة المصرفية العالمية؟
- ماهي المخاطر التي تتعرض لها البنوك من خلال طرحها لوسائل الدفع الالكتروني؟

الفرضيات:

على ضوء ما تم طرحه من تساؤلات حول موضوع البحث تم وضع مجموعة من الفرضيات التي نسعى لاختبارها وهي على النحو التالي:

- يعود سبب عدم إقبال العملاء على تسوية معاملاتهم إلكترونيا بالدرجة الأولى إلى المخاطر الناجمة عن استخدام البطاقات البنكية.
- تعتمد البنوك التجارية على تسوية معاملاتها بالاعتماد على وسائل الدفع الحديثة كالشيك الإلكتروني .
- تعتبر التحديات التي تواجه نظم الدفع الالكتروني السبب الرئيسي في انعدام الثقة بالتعامل واستعمال هذه البطاقات البنكية.
- تخوف الزبائن من التعامل بهذه الوسائل الالكترونية راجع إلى المخاطر والتحديات التي تواجهها هذه الأخيرة.

☒ **عرض خطة البحث:**

من خلال عنوان الدراسة سنقوم بتجزئته الى فصلين، الأول نظري نحاول من خلاله تسليط الضوء على الإطار النظري لوسائل الدفع الإلكتروني وتقييم أداء البنوك وواقعها في الجزائر، من خلال سرد مختلف التعاريف والمفاهيم والتحاليل للمفكرين والاقتصاديين، أما الفصل الثاني فهو تطبيقي نحاول من خلاله تبيان تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني وتأثيرها على الأداء لعينة من الموظفين ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة.

☒ **دوافع إعداد المذكرة:**

يرجع سبب اختيارنا للموضوع الى جملة من الدوافع يمكن أن نوجزها في النقاط الاتية الذكر:

- في البداية كان اقتراح من الاستاذ المشرف؛
- حداثة موضوع وسائل الدفع الالكتروني فضلا عن احتلالها مكانة هامة في الحياة اليومية؛
- الكشف عن اهمية أنظمة الدفع الالكتروني بالنسبة للجمهور في ظل انتشار وسائل الدفع الالكتروني بالمؤسسات المالية؛
- التعرف عن قرب على واقع نظام الدفع الالكتروني في الجزائر ومختلف معاملاته؛
- محاولة اضافة الجديد الى الدراسات السابقة.

☒ **الصعوبات التي واجهت إعداد المذكرة:**

- ضيق الوقت في اعداد المذكرة؛
- عدم توفر مراجع متخصصة ومرتبطة بالموضوع مباشرة؛
- الحالة الوبائية التي اجتاحت العالم "كوفيد19" التي كانت عائق امام سهولة الحصول على المراجع.

☒ أهداف الدراسة:

يهدف هذا البحث الى تحقيق جملة من الاهداف وأهمها:

- الوقوف على أنواع وسائل الدفع الالكتروني واليات عملها؛
- معرفة مدى فاعلية استخدام أنظمة الدفع الالكتروني في المصارف؛
- محاولة معرفة مدى استجابة الجمهور الجزائري للتطورات الحاصلة في مجال نظام الدفع الالكتروني.

☒ أهمية الموضوع:

تكمن أهمية الدراسة في الدور الذي تلعبه أنظمة الدفع الإلكتروني في البنوك التجارية، وضرورة مسايرة التطور المصرفي فأصبح من المهم اختيار التقنيات والوسائل والأنظمة التي تحقق رضا العملاء وراحتهم، والأهم في ذلك أن تساهم في تطور أداء البنك ومنه اقتصاد الدولة.

☒ ذكر المنهج المتبع في الدراسة:

وفقا للإشكالية المطروحة سلفا والفرضيات الموضوعة من خلالها اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة حالة وذلك من اجل الالمام بالجوانب النظرية والتطبيقية للموضوع، حيث يظهر المنهج الوصفي التحليلي من خلال التطرق الى الطرح النظري لوسائل الدفع الالكتروني في البنوك التجارية.

أما منهج دراسة حالة يظهر من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها في الوكالة البنكية والمتمثلة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR" واعتمدنا في ذلك على اسلوب الاستبيان لجمع المعلومات عن اراء الموظفين بخصوص اهم التحديات التي تواجه وسائل الدفع الالكترونية و باستخدام برمجية SPSS لتحليل هذه الآراء.

☒ **ذكر شكر للأستاذ المشرف:**

أتقدم بكل معاني الشكر والامتنان إلى من أشرف على انجاز هذا البحث أو هذا الكم من المعلومات المتواضعة وذلل لنا الصعوبات التي اعترضتنا ووقفت حجرة عثر في طريقنا الاستاذ عماد عجابي.

الفصل الأول

الاطار النظري لوسائل الدفع الالكتروني في البنوك التجارية

الفصل الاول: الإطار النظري لوسائل الدفع الالكتروني في البنوك التجارية:

تمهيد

تعتبر وسائل الدفع الطريقة التي من خلالها يستطيع الأفراد تسوية التزاماتهم أو دفع أثمان السلع والخدمات التي يحصلون عليها وقد تطورت وسائل الدفع على مر الزمان، وذلك تبعا لتطور الحياة الاقتصادية وظروف السوق والتطورات التكنولوجية وقد حظيت بالقبول الاجتماعي لها، فقد بدأت بنظام المقايضة ثم بعد ذلك ظهرت النقود السلعية مثل الذهب و الفضة وبسبب محدودية هذا النظام ظهرت النقود الورقية التي تستمد قوتها من القانون، ومع التطورات الغير مسبوقة في تكنولوجيا المعلوماتية تمخضت عنها وسائل الدفع الحديثة والتي تمثل الصورة الإلكترونية.

المبحث الأول : الاطار النظري لوسائل الدفع الالكتروني:

يعتبر نظام وسائل الدفع الالكتروني مؤشرا عن مد سيره و عمله، وهو ما جعل البنوك في مختلف دول العالم تدرك بان تطوير و تحديث وسائل الدفع أولية و هذا لان وسائل الدفع التقليدية لم تعد فعالة في عصر يتطلب السرعة في معالجة المعاملات والصفقات و لقد سمح التطور التكنولوجي بخلق وسائل دفع الكترونية غير مكلفة و مجردة من الطابع المادي.

المطلب الأول: ماهية وسائل الدفع الالكتروني

الفرع الاول: نشأة و تطور وسائل الدفع الالكتروني

في ظل انتشار التجارة الالكترونية أصبح من الضروري ابتكار وسائل دفع حديثة تمثلت في وسائل الدفع الالكتروني التي سنتطرق في هذا المطلب إلى إعطاء نظرة على تطورها و نشأتها ثم التطرق إلى تعريفها[1] .

يعود ظهور الصيرفة الالكترونية إلى السبعينيات من القرن العشرين عندما بدأت البنوك باستخدام الهاتف لعرض خدماتها و بعد ظهور تكنولوجيا الانترنيت في نهاية الثمانينات بدأت البنوك في عرض عماليتها باستخدامها و في سنة "1955" أنجزت الشركة الأمريكية أول برنامج يسمح بدخول مواقع الواب أما أول بنك استفاد من هذه التقنية فهو "SFNB" و هو بنك أمريكي.

و قد مرت وسائل الدفع الالكتروني في تطورها عبر عدة مراحل:

– **المرحلة الأولى :** تتعلق بالنشأة الأولى للنقود الالكترونية التي انطلقت من التجارة إلى المصارف و كان ذلك أول مرة سنة "1941" وضعت أول بطاقة من قطعة معدنية كرمز للعلاقة بين وحدة تجارية وعملائها الأكثر ثقة و تميزا ثم تلتها بطاقة سنة " 1918" لكن

[1] عبد القادر بحيح، **الشامل لتقنيات أعمال البنوك**، دار الخلدونية، الجزائر، 2013، ص 234.

البطاقة الحديثة لم تظهر إلا سنة "1936".

– **المرحلة الثانية:** ظهور البطاقة البنكية حيث ظهرت أول بطاقة ائتمان مصرفية سنة "1947" من طرف بنك ، FALATABUCH NATIONAL BANK و عرفت المنظمة العربية أولى البطاقات المصرفية سنة "1981" في مصر من طرف " البنك العربي الإفريقي

– **المرحلة الثالثة:** في هذه المرحلة ظهرت منظمات دولية راعية للبطاقات، حيث ظهرت في الولايات المتحدة الأمريكية، شبكتان دوليتان لمعالجة المعاملات التي تتم باستخدام البطاقات البنكية (كإدارة عمليات المقاصة و التحويلات)[1].

الفرع الثاني: تعريف وسائل الدفع الالكتروني

وردت تعريفات عدة لأنظمة الدفع الالكتروني يتمحور معظمها حول طبيعة عملية الدفع بالمقارنة مع طبيعة الدفع في النظام التقليدية ، من هنا فنظم الدفع الالكترونية يمكن تعريفها بأنها:

– **التعريف الأول** : النظم التي تمكن المتعاملين بتطبيقات التجارة الالكترونية من التبادل المالي الكترونيا ، بدلا من استخدام النقود المعدنية و الورقية و الشيكات الورقية، حيث يقوم البائعون عن طريق الانترنيت بتوفير طرق سهلة و سريعة و آمنة للحصول على أثمان منتجاتهم من الزبائن.

– **التعريف الثاني** : نظام الدفع الالكتروني هو نظام دفع على تقنيات الكترونية، زائد تقنيات الإعلام الآلي التي تستعمل لغرض صناعة نظام الدفع الالكتروني، من خلال تحصيل قيم وسائل الدفع التي تم ضبطها، عن طريق تطويق المبادلات البنكية عبر سند معلوماتي بدل سند ورقي.

– **التعريف الثالث** : هو نقد عالمي بمعنى لا حدود له و قاعدته الأساسية تتمثل في الانترنيت بشكل عام يسمى أحيانا نقد رقمي تم تطويره ليسمح للبائعين والمشترين عبر

[1] عبد القادر بحيح، **مرجع نفسه**، ص 236.

الانترنت أن يعقد صفقاتهم ضمن الفضاء السبراني عبر الشبكة العالمية [1].

و من خلال التعريفات السابقة يمكن إعطاء تعريف شامل لنظام الدفع الالكتروني:

" **نظام الدفع الالكتروني هو مجموعة الوسائل و التقنيات الالكترونية التي تسمح بتحويل الأموال بشكل مستمر و امن و ذلك لتسديد دين ما على السلع و الخدمات ، بصفة تعطي العلاقة المباشرة بين المدين و الدائن**".

الفرع الثالث : العوامل المؤدية إلى تطوير وسائل الدفع الالكتروني

لقد تعددت العوامل التي ساعدت على تطور وسائل الدفع و تحولها من الشكل التقليدي الى أشكال أخرى تؤدي نفس الوظيفة لكن بطرق مختلفة أكثر تطورا، وأهم هذه العوامل نذكر منها ما يلي[2]:

أولا: تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية

قضي ظهور وسائل الدفع التقليدية على الكثير من المشاكل الناجمة عن حمل النقود، من السرقة و الضياع و ثقل حملها إن كانت بمبالغ كبيرة، فأصبحت بذلك بديلة عن النقود، و بالتالي سهلت الكثير من العمليات خاصة منها التجارية .

و لذلك أصبح الإحساس بالأمان الذي عرفته وسائل الدفع التقليدية بمرور الوقت مرتفع جدا إلا أن لهذه الوسائل مشاكل كثيرة و منها :

1. **انعدام الملائمات** : فالحاجة إلى الوجود الشخصي سواء شخصيا أو عبر التلفون لكلا الطرفين يقيد حرية المعاملات، وبالنسبة للعملاء يترجم إلى تأخير اقتناء المنتج أو

[1] محمد عبد حسين الطائي، **التجارة الالكترونية**، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص178.

[2] طاهر لطرش، **تقنيات البنوك**، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة السابعة، الجزائر، 2010، ص 31.

الخدمات و ينتج عنه تكلفة أعلى و بالنسبة للبائع يعطي ذلك خسارة في الإيرادات نتيجة انخفاض المبايعات او فقدانها .

2. **عدم إجراء المدفوعات في الوقت الحقيقي** : لا تتم المدفوعات التقليدية في الوقت الحقيقي، و يتوقف التأخير في التحقق الفعلي على نوعية السداد في المدفوعات بالشيكات مثلا تستغرق ما يصل إلى أسبوع .

3. **ارتفاع تكلفة المدفوعات** : و اكبر مثال يواجهه المجتمع فيما يخص و سائل الدفع التقليدية، و هو مشكل الشيكات بدون رصيد حيث أصبحت مشكلة اجتماعية بسبب الانتشار الواسع لها[1].

ثانيا: استخدام شبكة الانترنيت في المجال المصرفي

كان للتطور التكنولوجي في مجال الاتصال الفضل في حدوث ثورة في المعاملات المصرفية ،من خلال شبكة الانترنيت خاصة بظهور شبكة الويب العالمية (WWW.WOULD WIDE WEB) حدث ما يشبه الميلاد الجديد للانترنت حيث مكن توحيد الشكل الخارجي لجميع التطبيقات و المواقع على الانترنت مما أتاح للمستخدم أو المبرمج البسيط في أي مكان بالعالم أن يقوم بتطوير موقع الكتروني .

و قد أتاح انتشار استخدامات الانترنت للبنوك و سمح لعملائها بقضاء أشغالهم دون الحاجة لتعامل مع الموظفين أو الانتظار لساعات طويلة من أجل قضاء مصلحة مصرفية، و ذلك من خلال خدمات المصرف المنزلي (BANK IN HOME) حيث تم إنشاء مقر لها على الانترنيت بدلا من المقر العقاري ومن ثم يسهل على العميل التعامل مع البنك عبر الانترنت و هو في منزله وإجراء كل العمليات المصرفية .

[1] صلح الياس، **وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود والوسائل الحديثة**، الملتقى العلمي الدولي الراجع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية.

ثالثا: توجه نحو التجارة الالكترونية

إن انتشار التجارة الالكترونية عبر وسائل الإعلام و الانترنت ساهمت في إيجاد بيئة نظيفة لصناعة والسلع والخدمات، والتجارة الالكترونية تسعى إلى تبادل المعلومات عبر المنظمات الحكومية ومنظمات الأعمال الخاصة و العامة بنية تخفيض تكلفة النقل وتخفيض الآثار السلبية و تعظيم عولمة الشركات و من الدوافع التي أدت إلى ظهور التجارة الالكترونية هي :

- **تسيير المعاملات التجارية:** سمحت التجارة الالكترونية بدمج و اختزال جزء كبير من المراحل المختلفة الداخلية و بصفة عادية في المعاملات التجارية بين البائع و المشتري، فضرورة التسيير الفعال و الناجح يشكل بالنسبة للمؤسسات و إحدى من الاهتمامات الأساسية الدافعة للتجارة الالكترونية.
- **الفعالية التجارية:** الرغبة في الوصول إلى مستوى عال من النجاحات في الإنتاج و التوزيع يشكل كذلك دافعا مهما ، يمكن التجارة الالكترونية من إنتاج معلومات بالإمكان حجزها و حفظها بطريقة آلية.
- **تطوير أسواق جديدة:** اعتمدت المؤسسات موقفا أكثر فعالية و أكثر مراعاة لتطوير التجارة الالكترونية عن طريق إيجاد منافذ و أسواق تجارية جديدة [1].

رابعا: الاستفادة من وسائل الأمان عبر شبكة الانترنت

تتميز وسائل الدفع الالكتروني عن الوسائل التقليدية بالاستفادة من وسائل الأمان المبتكرة حديثا لاستعمالها عبر شبكة الانترنت و خاصة اضافة الثقة على المعاملات

[1] الطاهر لطرش، **مرجع سبق ذكره**، ص33 .

المصرفية و التجارية التي تتم عبر هذه الشبكة و التي تكون وسائل الدفع الالكتروني طرفا فيها و قد كان انتشار التجارة الالكترونية سببا كافيا لابتكار مثل هذه الوسائل[1] .

خامسا: ظهور منظمات و مؤسسات مالية عالمية في مجال المدفوعات

من بين العوامل المساهمة في انتشار وسائل الدفع الالكتروني ظهور منظمات و مؤسسات عالمية أصبحت رائدة في إنتاج و تسويق هذه الوسائل لمختلف بلدان العالم و الجهات المصدرة للبطاقات و التي تعد أشهر وسائل الدفع الالكتروني يمكن تقسيمها كمايلي:

- **المنظمات العالمية المصدرة للبطاقات:** لا تعتبر مؤسسة مالية و إنما بمثابة نادي حيث تملك كل منظمة العلامات التجارية للبطاقات الخاصة بها لكنها لا تقوم بإصدارها بنفسها و إنما تمنح تراخيص بإصدارها للمصارف ، و أشهر هذه المنظمات هي شركتي الفيزا كارد والماستر كارد و يطلق عليها اسم راعي البطاقة .
- **المؤسسات المالية العالمية:** وهي التي تشرف على عملية إصدار البطاقات المصرفية دون ضرورة منح تراخيص الإصدار أي مصرف ومن أشهرها : أمريكان اسبريس ، لديفرز كليب مؤسسات تجارية كبرى GCB[2].

المطلب الثاني: خصائص و أنواع وسائل الدفع الالكتروني

كانت التجارة الالكترونية حديثة النشأة من أهم الأسباب التي أدت إلى استخدام وسائل الدفع الالكتروني (الحديثة) و أحل للمشاكل و العراقيل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية و بالفعل تمكنت الوسائل الالكترونية من الانتشار بسرعة و قد ساعد في ذلك المجهودات

1 بارش أسيا، **وسائل الدفع الالكترونية ومدى تطبيقها في الجزائر**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة ام البواقي،2012/ 2013، ص 43.

2 بارشا أسيا، **مرجع نفسه**، ص45.

الكبيرة المبذولة من طرف البنوك جذب اكبر عدد ممكن من العملاء و جعلهم يختبرون فعالية ومزايا هذه الوسائل حديثة النشأة .

الفرع الاول : أهمية وسائل الدفع الالكتروني

النقود هي الوسيلة الرئيسية لتسوية المعاملات المالية، لما كان التعامل يتم بوسائل الدفع التقليدية لكن هذه الوسائل تصلح في تسهيل التعامل الذي يتم عن بعد في بيئة غير مادية من هنا تظهر أهمية ابتكار وسائل سداد تتفق مع طبيعة التجارة الالكترونية .

تلعب بطاقات الدفع دورا كبير في سيرورة التعامل في البنوك التجارية يمكن تبيان ذلك من خلال العناصر التالية :

- التسهيل من عملية التبادل وتختصر الوقت و المسافة .
- غنى الأفراد من حمل مبالغ كبيرة و التي تكون معرضة لمخاطر السرقة و الضياع لاستخدامها في شراء معظم احتياجاتهم.
- تفتح المجال أمام زيادة توسيع و انتشار التجارة الالكترونية .

الفرع الثاني : خصائص و سائل الدفع الالكتروني

ما زاد من أهمية وسائل الدفع الالكتروني، الخصائص التي تميزها عن وسائل الدفع التقليدية و التي يمكن تلخيصها فيما يلي[1] :

- يتسم الدفع الالكتروني بالطبيعة الدولية: أي أنها وسيلة مقبولة من جميع الدول .
- يتم الدفع باستخدام النقود الالكترونية: و هي قيمة نقدية تنظمها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تعيش على إدارة عملية التبادل.

[1] أحمد محمد غنيم، **ادارة البنوك تقليدية الماضي والكترونية المستقبل**، الطبعة الاولى، دار النشر مكنية العصرنية، جامعة المنصورة، ص 99.

- يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعلومات الالكترونية عن بعد: حيث يتم إبرام الصفقة بين أطراف متباعدة في المكان، و يتم الدفع عبر شبكة الانترنت أي من خلال المسافات بتبادل المعلومات الالكترونية، بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية يتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد.
- يتم الدفع الالكترونية بأحد الأسلوبين :

أ- من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض، و من ثم الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود، و لا يمكن تسوية المعلومات الأخرى عليها إلا بهذه الطريقة و يشبه ذلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوع مقدما .

ب- من خلال البطاقات البنكية العادية حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض، بل المبالغ التي يتم سحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أي معاملة مالية.

- يتم الدفع الالكتروني من خلال نوعين من الشبكات:

أ- **شبكة خاصة:** يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد، و يفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية و مالية مسبقة بينهم.

ب- **شبكة عامة:** حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة، و هذه الخصائص بالتأكيد تسمح بتقليل و تخفيض تكاليف العمليات التجارية، إضافة إلى أنها تنظم الوقت، علاوة على تحسين إدارة العقد و الشراكة التجارية بين الممولين و العملاء.

الفرع الثالث : أنواع وسائل الدفع الالكترونية

أ- **البطاقات البنكية (بطاقات الائتمان)** CVÉDITACAVDE:

و هي بطاقات خاصة تصدرها البنوك و المؤسسات المالية الأخرى لعملائها بوصفها خدمة إضافية، و هي عبارة عن بطاقات مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته، أو في أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات[1].

كما يمكن تعريفها على أنها بطاقة بخصوصيات قانونية تصدرها البنوك أو الجهات الأخرى المؤهلة قانونا، كخدمة مميزة لزبائنها بحيث يتمكن هؤلاء من تمريرها عبر الأجهزة الالكترونية من اجل تحقيق جملة من الأهداف، في المقابل تتحصل الجهات التي أصدرتها عوائد تتضمن رسوم أو فوائد و عمولات.

و من الأمثلة عليها :

أ-**بطاقة CIB:** هي أداة للدفع بين البنوك المحلية تتيح لحاملها السحب طوال أيام الأسبوع و طول اليوم.

و هناك نوعان من بطاقة CIB و هما:

- **بطاقة كلاسيكية CIB:** هي بطاقة سحب يصدرها البنك للموظفين متوسطي الدخل الشهري الذي يتجاوز 19.999دج .
- **بطاقة الذهبية CIB:** هي بطاقة يصدرها البنك لكبار المسؤولين و الموظفين الذين يتجاوز أجرهم 40.000 دج .

ب- بطاقات الذكية SMACTACARDE:

البطاقة الذكية هي عبارة عن بطاقة مزودة بشريحة كمبيوتر على وجهييها بحيث تكون قادرة على حفظ معلومات أكثر من بطاقات الاعتماد العادية و المزودة بشريط مغناطيسي لحفظ معلومات بسيطة عليه.

[1] أحمد محمد غنيم، **مرجع نفسه**، ص 102.

و تتميز هذه البطاقات بعديد من المزايا منها إمكانية الاستخدام تبعا لرغبة الزبون بوصفها بطاقة ائتمان أو بطاقة خصم فوري و سهولة ادارتها المصرفية، و أمان الاستخدام لوجود ضوابط أمنية محكمة فيها، كما أنها تتمتع بإمكانية التحويل من رصيد بطاقة أخرى و هذا من خلال أجهزة الصراف الآلي أو أجهزة الهاتف العادي أو المحمول.

ت- النقود الالكترونية E.CACH:

قبل عرض تعريف موحد للنقود الالكترونية، لا بد من تأكيد على الحقيقة التالية يوجد اتجاهان مختلفات حول النقود الالكترونية هي نفسها وسائل الدفع الالكتروني، أي أن النقود الالكترونية هي مرادف لوسائل الدفع الالكتروني لذلك هذا الاتجاه يعتبر مثلا للشيك الالكتروني و الكمبيالة الالكترونية، بينما الاتجاه الثاني يعتبر أن النقود الالكترونية هي إحدى وسائل الدفع الالكتروني مثلها مثل الشيك الالكتروني و التحويل الالكتروني و غيرها من الوسائل.

- تعريف النقود الالكترونية:

النقود الالكترونية هي عبارة عن قيمة نقدية بعملة محددة تصدر في صورة بيانات الكترونية مخزنة على البطاقة ذكية أو قرص صلب بحيث يستطيع صاحبها نقل ملكيتها إلى من يشاء دون تدخل شخص أخر.

و النقد الالكتروني له مزايا انه مستقل و محمول و قابل للتجزئة و يوصف بأنه مستقل لأنه غير متعلق بأي شبكة أو جهاز تخزين، و بهذا فان النقد الالكتروني هو فعلا ليس عملة حرة التقويم فالنقد الالكتروني يجب أن يكون قادر على المرور بشفافية عبر

الحدود الدولية و أن يحول أوتوماتيكيا إلى عملة دولة المتلقي و إمكانية حمل النقد الالكتروني، معناه انه يجب أن يكون قابلا للتحويل بين طرفين[1].

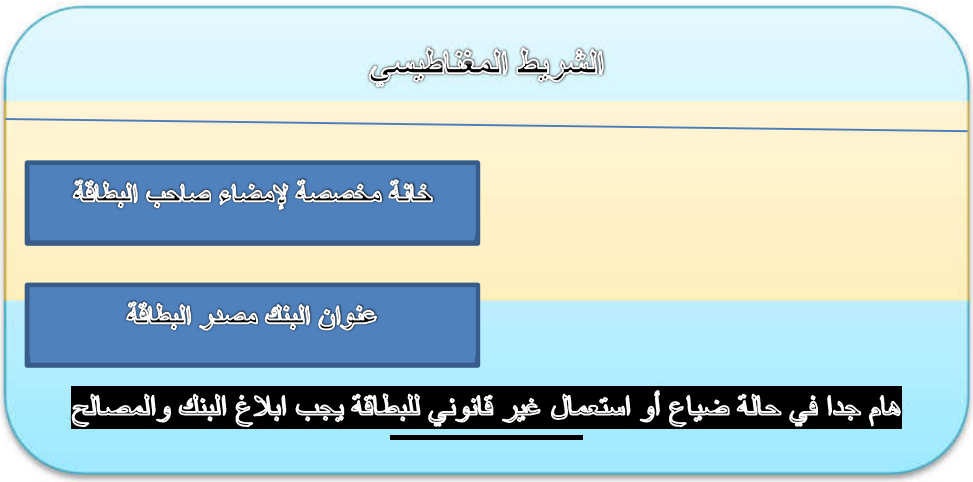
ث- **الأوراق التجارية الالكترونية:**

في تعريفها يمكن أن نقول أن الأوراق التجارية الالكترونية لا تختلف عن مثيلتها التقليدية سوى أنها تتم معالجتها الكترونيا و على هذا نعرف بأنها محررات معالجة الكترونيا بصورة كلية أو جزئية تمثل حق موضوعية مبلغ من النقود و قابلة للتداول بالطرق التجارية ومستحقة الدفع لدى الاطلاع أو بعد اجل قصير و تقوم مقام النقود في الوفاء و من أمثلة الأوراق التجارية نذكر:

أ-**بطاقة AMEX**: هي بطاقة الدفع تستخدم في الخارج لتسوية جميع المشتريات و تصدر هذه البطاقات البنكية مجموعة من المنظمات العالمية و المؤسسات المالية و التجارية مثل: فيزا VISA INTERNATIONAL وماستر كارد MASER CARDE INTERNATIONAL وامريكا اكسبرس AMERICAN EXPERESS[2].

الشكل(1-1) البطاقات البنكية بحسب وجهها وظهرها[3]

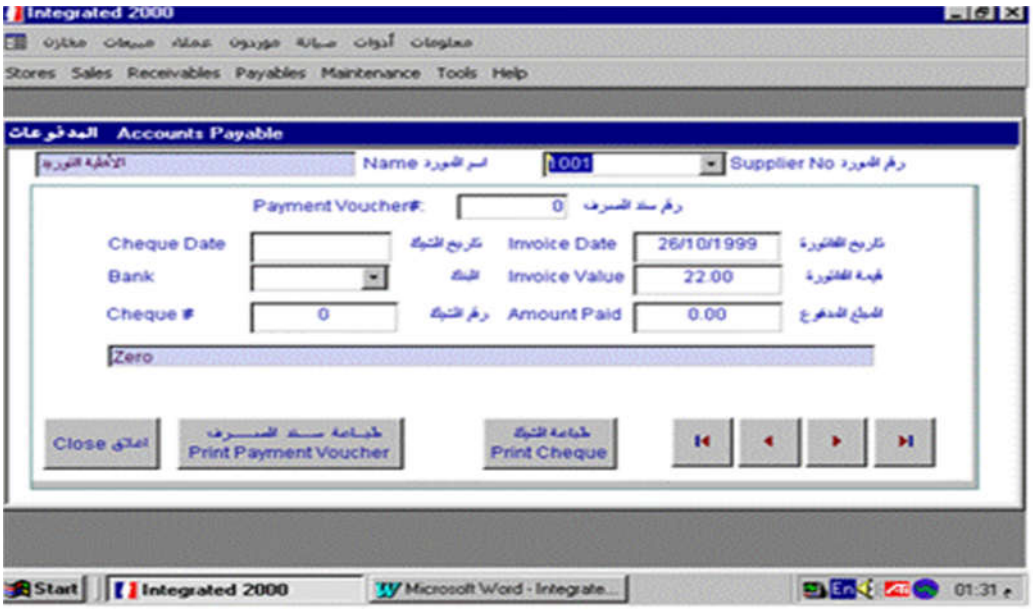
[1] خضير مصباح الطيطي، **التجارة الالكترونية**، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 136.
[2] وسيم محمد الحداد، **الخدمات المصرفية الالكترونية**، الطبعة الاولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 180.
[3] فضيل فاؤس، **لتقنيات محاضرات وتطبيقات**، الجزء الاول، مطبعة موساك رشيد، الجزائر، 2013، ص 259.



المصدر: فضيل فارس، **مرجع نفسه**، ص262.

ب- **الشيك الالكتروني:** هو عبارة عن بيانات يرسلها المشتري إلى البائع عن طريق البريد الالكتروني المؤمن، و تتضمن هذه البيانات التي يحتويها الشيك البنكي من تحديد مبلغ الشيك و اسم مصدر الشيك و اسم للمستفيد، و اسم مصدر الشيك و توقيعه و يكون هذا التوقيع عن طريق رموز خاصة.

الشكل (1-2) يمثل نموذج الشيك الالكتروني



ت- **السند الأمر الالكتروني:** لا يختلف تعريف السند لأمر الالكتروني كورقة تجارية عن السند الأمر التقليدي، بمعنى يحرر بداية في ورقة ثم يسلم للطرف الثاني و هو المستفيد و الذي بدوره يقدمه للبنك الذي يتعامل معه من اجل معالجته بالصورة الالكترونية.

ث- **الكمبيالة الالكترونية:** صك معالج الكترونيا متفق عليه مسبقا وفقا لشكل معين يتضمن أمر من الساحب عن طريق مصرفه إلى بنك المسحوب عليه بدفع مبلغا معين في تاريخ معين أو قابل للتعيين أو بمجرد الاطلاع لأمر المستفيد.

و يوجد للكمبيالة الالكترونية نوعين[1] :

- **الكمبيالة الالكترونية الورقية:** و هي التي تصدر من البداية في شكل ورقة يتم معالجتها الكترونيا .
- **الكمبيالة الالكترونية الممغنطة:** تصدر من البداية على دعامة ممغنطة.

ج- **أهمية عملية التحويلات الالكترونية للأموال:** و تتمثل أهميتها فيما يلي:

- **تنظيم الدفعات:** يكفل الاتفاق على وقت الاقتطاع و تسديد قيمة التحويلات المالية و تنظم عمليات الدفع.
- **تسير العمل:** ألغت عملية المقصاة الآلية حاجة العميل و تاجر إلى زيادة البناء الإيداع قيمة التحويلات المالية مما يعني تسيير الأمر و رفع فعالية نظام العمل.
- **للسلامة و الأمن:** أزالت المقصاة الآلية و التحويلات المالية الالكترونية الخوف من سرقة الشيكات الورقية و الحاجة إلى تناقل الأموال السائلة.
- **تحسين التحفظ النقدي:** رفع انجاز التحولات المالية الالكترونية موثقة التحفظ النقدي و سرعة تناقل النقد.

[1] جناي نجاة، **وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية واقع وتحديات**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة،2012/2016، ص 36.

المطلب الثالث : تقييم وسائل الدفع الالكتروني و سبل الحماية اللازمة

ظهرت وسائل الدفع الالكتروني نتيجة للتطور التكنولوجي، و كحل لمشاكل و العراقيل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية، إلا انه هناك عوائق تحد من نجاح هذه الوسائل وسنفصل في هذا المطلب العوامل المساعدة على نجاح و انتشار وسائل الدفع الالكتروني و إعطاء تقييم لها .

الفرع الاول : مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكتروني

إن الانتشار الواسع لوسائل الدفع الالكتروني يترجم المزايا إلى العملاء، فلهذه الأنظمة ايجابيات و خصائص تميزها عن الوسائل التقليدية و تجعل البعض يفضلها عنها، هذا لا يعني أنها لا تخلوا من العيوب و هناك عدة عوامل أدت إلى نجاح و انتشار وسائل الدفع الالكتروني .

أولا: مزايا وسائل الدفع الالكتروني

تتميز وسائل الدفع الالكتروني بعدة مزايا و التي يمكن تلخيصها كما يلي :

1) **البطاقة البنكية:** للبطاقات البنكية مزايا عديدة لكل من حاملها و التاجر، و مصدرها و للمجتمع و سوف نعرض هذه المزايا كما يلي[1] :

أ-**بالنسبة لحامل البطاقة:** توفر بطاقة الائتمان العديد من المزايا التي تمنحها لحاملها أهمها:

- ما توفره من سهولة و يسر استخدامها .
- توفر حد كبير من الأمان و إذا تمت مقارنتها مع النقود الورقية .

[1] يوسف مرزوق، **واقع وسائل الدفع الحديثة في الجزائر**، مذكرة الماسترفي العلوم الاقتصادية، جامعة سعيدة، 2016/2017، ص59.

- استعمالها يحد من العمل بالفواتير و الإيصالات مختلفة .
- السماح لحاملها من الاقتراض لأجل سواء كان البنك أم الشركة المصدرة .
- كذلك يتمتع حاملها بفترة ائتمان مجاني يتراوح ما بين 21 و11 يوم و ذلك بالإضافة إلى تخفيض حاجته إلى التعامل بالنقود و ما يتبع من راحته و من أخطارها .

ب- **بالنسبة لمصدر البطاقة** : يجني مصدر البطاقة عدة مزايا منها :

- تعزيز الأرباح من خلال الفوائد و الرسوم و الغرامات.
- إجبار المحلات التجارية على فتح حسابات لدى البنك لان التاجر مضطر لذلك حتى تتحول الأموال لحسابه و بذلك تزداد سيولة البنك حيث لا تخرج الأموال من ترجع عليه كوديعة.

ت- **بالنسبة للتاجر**: يحقق التاجر الذي يقبل البطاقات حدا كبيرا من الأمان للحصول على حقوقه من الشركات المصدرة لهذه البطاقات .

2) **البطاقة الذكية**[1]:

- **القدرة العالمية على تخزين المعلومات:** تستطيع البطاقة اليوم احتواء ما بين (03-16) من المعلومات و القدرة على معالجتها مع توقع زيادة طاقتها في المستقبل مقابل الانخفاض المتواصل في تكلفها.
- **تعدد مجالات الاستخدام:** أي استعمالها كبطاقة صحية للمستهلك.
- **استخدام بطاقة الذكية:** يمكن استخدام البطاقة الذكية كحافظة النقود الالكترونية و هذه ميزة تنفرد بها.
- **السرية و الأمان:** إيصال المعلومات المالية في بيئة مضمونة داخل شبكة المعلومات.

[1] جناي نجاة، **مرجع سبق ذكره**، ص44.

3) النقود الالكترونية: للنقود الالكترونية عدة مزايا أهمها :

- **تكلفة تداولها زهيدة:** تحويل النقود الالكترونية إلى الرقمية عبر الانترنيت أو الشبكات الأخرى كثيرا .
- **لا تخضع للحدود:** يمكن تحويلها من أي مكان إلى مكان أخر في العالم و في أي وقت كان، و ذلك الاعتماد على الانترنت أو الشبكات التي تعترف بالحدود الجغرافية و السياسية.
- **بسيطة و سهلة الاستخدام:** تشمل النقود الالكترونية التعاملات البنكية إلى حد كبير فهي تفي عن ملئ الاستمارات و إجراء الاستعمالات البنكية عبر الهاتف.

4) الشيكات الالكترونية: هناك عدة مزايا للشيكات الالكترونية يمكن تخليصها فيما يلي[1]:

- يوفر التعامل بالشيكات حوالي 50% من رسوم التشغيل بالمقارنة ببطاقات الائتمان مما يساهم في تخفيض النفقات التي يحملها المتعاملون بهذه الشيكات.
- تصرف الشيكات الالكترونية في دفع الصفقات الالكترونية بجميع أنواعها سواء كانت إدارية أو تجارية و بطريقة أمنة عبر البريد الالكتروني.
- تسوية المدفوعات من خلال الشيكات الالكترونية في48 ساعة فقط بالمقارنة مع الشيكات العادية التي يتم تسويتها في وقت أطول من خلال غرفة المقاصة.

5) **المحافظ الالكترونية:** و تتميز المحفظة الالكترونية في أنها[2]:

- سهولة الاستعمال (تقليص الحاجة لنقل القطع النقدية الصغيرة).
- تقليص خطر السرقة (في حالة احتواء المحفظة الالكترونية على رمز سري) .

[1] يوسف مرزوق، **مرجع سبق ذكره**، ص64.
[2] يوسف حسن يوسف، **البنوك الالكترونية**، الطبعة الاولى، المركزي القومي للاصدارت القانونية، القاهرة، 2012، ص 27.

- إمكانية إجراء مدفوعات دون ضرورة امتلاك حساب بنكي .
- سهولة الدفع من خلال عدة عملات (في حالة المحفظة الالكترونية متعددة العملات الصعبة).

ثانيا: عيوب وسائل الدفع الحديثة

تتمثل عيوب الدفع الالكتروني فيما يلي :

1) **بالنسبة لحاملها:**
- زيادة الانفاق و الاقتراض بما يتجاوز القدرة المالية .
- عدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عليه وضع اسمه في القائمة السوداء.

2) **بالنسبة للتاجر:** من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل زيادة الاقتراض قد تؤدي مخالفة أو عدم التزامه بالشروط إلى الغاء البنك التعامل معه و وضع اسمه في القائمة السوداء و ما يترتب على ذلك من صعوبات في ممارسة نشاطه التجاري.

3) **بالنسبة لمصدرها:** تتمثل أهم العيوب المرتبطة بمصدر البطاقة فيما يلي:

☒ ازدياد عدد حاملي بطاقات الائتمان و اخذهم فترة طويلة من الزمن لتسديد الديون المترتبة عليهم يؤدي إلى ارتفاع نسبة الديون المعدومة لدى البطاقة.

☒ خطر تعثر سداد حاملي بطاقة لديون مستحقة و تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.

الفرع الثاني: مخاطر و جرائم وسائل الدفع الالكتروني.

أولا: مخاطر وسائل الدفع الالكتروني

لا تخلو الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة من خلال البنوك و المؤسسات المالية من العديد من المخاطر، نذكر مها[1]:

1. **المخاطر القانونية:** قد يقوم البنك ببعض العمليات البنكية خارج حدوده مما يتطلب منه أن يكون على علم و دراية بقوانين ذلك البلد و يضبط هذه العمليات من أعمال رقابية.
2. **مخاطر السمعة:** إذا ما واجه البنوك الالكترونية مشاكل في خدماته الالكترونية فقد يؤدي ذلك إلى فقدان الثقة بالبنوك المقدمة لهذه الخدمة.
3. **مخاطر عمليات:** إن طبيعة المعاملات المصرفية الالكترونية ينتج عنها تمديدات أمنية تأتي سواء من داخل النظام أو خارجه و على البنوك الالكترونية بالبنك المركز حيث أن النقود الالكترونية ستجعل من الصعب مراقبة تحديد الكتلة النقدية، كذلك تداول عدة أشكال.

ثانيا: جرائم وسائل الدفع الالكتروني

قد كان لظهور وسائل الدفع الالكتروني عاملا مساهما في ظهور هذا النوع من الجرائم و التي يمكن تلخيصها فيما يلي[2] :

1. **انتحال شخصية الفرد:** تتم عندما يستغل اللصوص بيانات (العنوان و تاريخ الميلاد و رقم الضمان الاجتماعي) لشخص ما على الشبكة الالكترونية لسوء استغلال من اجل الحصول على بطاقات بنكية ائتمانية.
2. **جرائم السطو على أرقام البطاقات:** أصبح السطو على أرقام البطاقات عبر شبكة الانترنيت عملية سهلة، لذلك تزايدت هذه الحوادث التي أعقبتها عمليات الابتزاز لإرجاع تلك الأرقام أو لعدم استخدامها.

[1] يوسف حسن يوسف، **مرجع نفسه**، ص 28.
[2] جلال عايد الشورى، **وسائل الدفع الالكتروني**، دار الثقافة للنشر و التوزيع، مصدر 2008، ص 98.

3. **غسيل الأموال باستخدام البطاقات البنكية:** غسيل الأموال يعني التصرف في النقود بطريقة تخطي مصدرها او اصلها الحقيقي، و هي عملية يلجا إليها التجار و مهربوا المخدرات لإخفاء وجود أو لإخفاء مصدره غير مشروع، يمكن استخدام هذه البطاقات في غسيل الأموال غير المشروعة و ذلك بقيام شخص أو عدة الأشخاص بالحصول على عدة بطاقات من عدة بنوك و يتم تغطية المسحوبات النقدية أو البضاعة حساباتهم لدى البنوك في دولة أخرى و هي أموال أصلها غير مشروع.
4. **السلب بالقوة الالكترونية:** حيث يتم استخدام الحاسب في التلاعب بالمعلومات و ذلك بإدخال بيانات زائفة من جانب المتحايل باختلاف الدائنين لأجور يجب دفعها أو فواتير يجب سدادها، و ذلك عن اختلاف مدينين غير حقيقين يجب عليهم سداد فواتير صادرة عن الحاسب، أما المدين المتعدي عليه فلن يتمكن من إثبات كونه غير مدين لوجود فواتير معلوماتية و ماذا يستغل المتحايل طرق الدفع الآلية للحصول على أموال غير الشرعية.

الفرع الثالث: سبل الرقابة و الحماية لوسائل الدفع الالكتروني

يعتبر تامين معاملات الدفع الالكتروني ذو أهمية بالغة و أولوية حتمية في مجال التجارة الالكترونية و ذلك لحجم المعاملات الهائلة، و قصد تامين الدفع الالكتروني ظهرت آليات تأخذ أشكال مختلفة تتمثل فيما يلي :

1. **الرقم السري أو الكلمات السرية:** تعتبر الحماية بواسطة الرقم السري الإجراء المؤمن الأكثر استعمالا في المجال الرقمي في عصرنا الحالي، و أول ما ظهر لحماية المعاملات البنكية من خلال أجهزة الصرف الآلية، حيث تقوم فترة الرقم السري الخاص بالبطاقة و العميل الذي يجري التعريف به بمجرد إدخال الرقم أو الكلمة السرية و السماح له بالقيام العمليات البنكية.

2. **التوقيع الالكتروني:** هو عبارة عن ملف صغير مكون من بعض الحروف و الأرقام و الرموز الالكترونية تصدر عن إحدى الجهات المتخصصة و المعترف بها حكوميا و دوليا و يطلق عليها اسم الشهادات الرقمية، تخزن في هذا الملف جميع المعلومات و تاريخ و رقم الشهادة و مصدرها و للتوقيع الالكتروني أنواع نذكر منها :

☒ **التوقيع المحصى:** و هنا يتم تزويد الوثيقة الالكترونية بتوقيع رقمي مشفر تقوم بتشخيص المستخدم "الموقع" الذي قام بالتوقيع و وقت التوقيع و معلومات الشخص نفسه.

☒ **التوقيع البيومتري:** يعتمد التوقيع على الخواص الذاتية المميزة للإنسان، كالبصمة الصوتية، بصمة شبكة العين و بصمة الأصبع، كما يقوم على مميزات الشخصية في المظهر الخارجي للأداء كتحديد خط الإنسان بالاستناد إلى درجة سيلان القلم، و الضغط على القلم و الاهتزازات الصادرة عن اليد أثناء الكتابة، حيث يقوم الموقع في حالة استخدامه التوقيع بقلم الكتروني يتم توصيله بجهاز الكمبيوتر و يبدأ الشخص بالتوقيع باستخدام القلم مما يسمح بتسجيل نمط حركات يد الشخص و أصابعه الذي تختل من شخص لأخر .

3. **التشفير**[1]: يقصد بالتشفير القيام بمزج المعلومات الحقيقية بمعلومات وهمية ينتج عنها توليد معلومات جديدة لا يمكن معرفة المعلومات الحقيقية فيها دون معرفة طريقة التشفير المتبعة و المفتاح للمستخدم في ذلك و هذا المفتاح يتم الاتفاق عليه بين طرفي عملية التراسل (المرسل والمستقبل) و يستخدمه كل طرف من اجل تغيير شكل البيانات الحقيقية عند الإرسال، ويعيد البيانات إلى مضمونها الحقيقي من اجل تغيير بإزالة البيانات الوهمية عند الاستلام و هو ما يعرف بفك التشفير:

[1] محمد ابراهيم ابو الهيجاء، **عقود التجارة الالكترونية**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الاردن، 2011، ص 128.

أ- **القسم الأول:** التشفير عن طريق مفتاح واحد (التشفير المتناظر) و هو استخدام مفتاح معين لعملية التشفير و استخدام نفس المفتاح لفك التشفير (SYMMETRIC KEY).

ب- **القسم الثاني:** هو التشفير بمفتاح و فك التشفير بمفتاح اخر (التشفير غير المتناظر) هذا القسم يطلق عليه (ASYMMETRIC KEY).

4. **البرتوكولات المؤمنة للبيانات:**

ومن البرامج والبرتوكولات المؤمنة للبيانات ما يلي[1]:

أ- **برتوكول الطبقات الأمنية:** هو برنامج تشفير متخصص لنقل البيانات و المعلومات المشفرة بين جهازين عبر شبكة الانترنت بطريقة أمنة بحيث لا يمكن لأي شخص قراءتها غير المرسل و المستقبل، و في نفس الوقت تكون التشفير فيها قوية ويصعب فكها .

ب- **برتوكول الحركات المالية الآمنة:** الغاية من هذا البرتوكول ضمان الحفاظ على امن البيانات خصوصياتها و سلامتها و التحقق من وصولها إلى الجهة المطلوبة أثناء إجراء الحركات المالية عبر شبكة مفتوحة مثل الانترنت، يستخدم برتوكول الحركات المالية الأمنية برمجيات تدعى برمجيات المحفظة الالكترونية، تحتوي على رقم حامل البطاقة و الشهادة الرقمية التابعة له، أما التاجر فتكون الحركات المالية عبر الانترنت.

ت- **نظام الحماية 3DS:** يشكل نظام الحماية 3 DS° 5 VISA الذي قامت مؤسسة "فيزا " بتطويره و المصادق على استخدامه من قبلها، برتوكولا مبتكرا لتعزيز عمليات الدفع الالكتروني باستخدام البطاقات الائتمانية عبر الانترنت، كما يعتبر هذا النظام تقنية متطورة تسمح بالتحقق من هو المستخدم من خلال نظم التشفير أس. أل SSL و مأخذ ميرشانت سيرفري لتمرير المعلومات و التأكد من هوية حامل البطاقة خلال عمليات

[1] محمد ابراهيم ابو الهيجاء، **مرجع نفسه**، ص 132.

الشراء التي تتم عبر الانترنت و يضمن هذا النظام الذي يعتمد على نموذج ثلاثي النطاق لحماية الكاملة للمعلومات خلال عمليات الدفع .

و يجمع نظام الدفع الذي يتبنى تقنية الحماية "3دي. أس" بين سهولة و مرونة التطبيق ويوفر الانتقال الأمن لتأصيل الحساب و تخفيض نسبة الأخطاء له مزايا من بينها زيادة ثقة العملاء و حجم المبيعات و قبول بطاقات الدفع على نحو أوسع من خلال تعزيز ثقة التجار بالتعاملات المالية الدولية و تسهيل عمليات الاستيراد وتخفيض تكلفة المعاملات، ما يساهم في اعتماد المشابهة في كافة القطاعات.

المبحث الثاني: عموميات حول البنوك التجارية

المطلب الاول: ماهية البنوك التجارية

تختلف البنوك من دولة إلى أخرى تبعا للنظام السياسي والاقتصادي، ومدى تطور التعاملات والأنشطة الاقتصادية فيه، وما لها من أهمية في الاقتصاد والتجارة والدور الذي تلعبه في التنمية الاقتصادية.

الفرع الاول: نشأة البنوك.

لقد تطورت البنوك تاريخيا وقد كان هذا التطور مقرونا بتأثير كل من التجار والمرابين والصاغة، إذ مارس التجار إتمام عمليات البيع بكمبيالات مقبولة يمكن خصمها لدى الصاغة مقابل التنازل عن جزء من قيمتها ونتيجة للتوسع في هذه الآلية ظهر ما يدعى ببيوت المال والتي تقوم بتقييم هذه الأوراق التجارية وخصمها، أما المرابين فقد ظهر نشاطهم نظرا لحاجة الناس للاقتراض والتعامل بالدين من خلال أموالهم الخاصة مقابل فائدة معينة، ولكن مع مرور الوقت تم التعامل بالإقراض من خلال الإقراض من وحدات الفائض وتحقيق الربح من خلال الفرق بين الفائدتين، ومن جهة أخرى فقد كان استغلال مخزون الذهب الذي

بحوزة الصاغة للقيام بممارسة بعض وظائف البنوك من تلقي الودائع والإقراض وخصم الكمبيالات مما أدى إلى تحولهم إلى صيارفة[1].

ويعود أصل البنوك التجارية إلى عصر النهضة في إيطاليا عندما بدأت تزدهر التجارة في فينيا وجنوه وفلورنسا، حيث أنشأت بعض البنوك (فينيا1157، برشلو1401، جنوه 1407، أمستردام 1609، هامبورغ 1619) واقتصر العمل الرئيسي لهذه البنوك خلال العصور الوسطى على تجارة المعادن النفيسة، واستبدال العملات التي أصدرتها مختلف الدول، ونقل رؤوس الأموال من مكان إلى آخر، الصاغة إلى تحصيل الإيرادات وفق رغبات ومصلحة العملاء، ولم يتم التعامل بالإقراض، لفائدة إلا في نطاق محدود جدا، حيث اقتصر التعامل بالأسواق الخاصة. أو الأموال التي يعهد بها أصحابها إليهم بقصد الاستثمار[2].

ومجمل القول أن الظهور الحقيقي، بالمفهوم الحديث– للبنوك كان على يد الصاغة والصيارفة الذين كانوا يقبلون إيداع النقود لديهم مقابل إيصالات إيداع أخذت تلقى قبولا في تداول وفاء للالتزامات المطلوبة من حاملها والتي تطورت فيما بعد إلى ما يسمى بالشيكات، وثم أخذ هؤلاء الصاغة والصيارفة يتقاضون عمولة من المودعين لقاء الحفظ الأمين وكما أخذوا يتصرفون بجزء من الودائع لديهم بالإقراض مقابل فائدة يتقاضونها بعد لاحظوا أنهم لا يتم سحب الودائع كليا وترتب على ذلك أن بدأت الصور المبدئية لأعمال البنوك تتبلور وتتحدد معالمها إلى أن أصبحت على ما هي عليه[3].

---

[1] طاهر فاضل البياتي، ميرال روحي سمارة، **النقود والبنوك والمتغيرات الاقتصادية المعاصرة**، ط1، دار وائل للنشر، عمان، الاردن، 2013، ص 153.

[2] طاهر فاضل البياتي، ميرال روحي سمارة، **مرجع نفسه**، ص 162-163.

[3] قتيبة عبد الرحمان العاني، **التمويل ووظائفه في البنوك الاسلامية والتجارية**، دار الثقافة للنشر، عمان، 2013، ص27.

الفرع الثاني: تعريف البنك التجاري.

يوجد للبنك التجاري عدة تعاريف نذكر منها:

- **التعريف الأول:** مؤسسة مالية تخضع للقوانين والتشريعات المصرفية وتهدف لتحقيق الربح من خلال نشاطها المصرفي والمتمثل في قبول الودائع وتقديم الخدمات ومنح الائتمان بشتى أنواعه[1].
- **التعريف الثاني:** إنها المشروعات الرأسمالية هدفها الأساسي تحقيق أكبر قدر ممكن من الأرباح بأقل نفقة ممكنة وذلك بتقديم خدماتها المصرفية أو خلقها نقود الودائع[2].
- **التعريف الثالث:** يعرف البنك التجاري على أنه مؤسسة تتعامل في الدين والائتمان، من خلال الحصول على ديون من الغير، تمثل التزامات عليه تظهر في جانب الخصوم من ميزانية البنك التجاري، ويفتح مقابلها وعودا بالدفع عند الطلب أو بعد أجل قصير في شكل ائتمان واقراض للغير تمثل حقوق له تدخل في جانب الاصول للميزانية[3].

الفرع الثالث: خصائص وأهداف البنوك التجارية.

أولا: خصائص البنوك التجارية.

يمكن دراسة خصائص البنوك التجارية تبعا لعدة معايير: من حيث حجم البنك، من حيث السوق الذي يخدمه البنك، من حيث التنظيمات الإدارية المختلفة التي يتبناها البنك...إلخ. سنقوم بالتركيز على الخصائص التي نراها أكثر دقة وشمولية.

1 طاهر فاضل البياتي، ميرال روحي سمارة، **مرجع سبق ذكره**، ص 154.

2 مصطفى رشيد شيخة، **النقود والمصارف والائتمان**، ط1، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، 1999، ص ص 89-90.

3 صوشي وليد، **دور البنوك التجارية في تمويل القطاع الفلاحي**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2015، ص 13.

1. تتأثر البنوك التجارية برقابة البنك المركزي ولا تؤثر عليه:

يمارس البنك المركزي رقابته على المصارف من خلال جهاز مكلف بذلك في حين أن البنوك التجارية مجتمعة لا يمكنها أن تمارس أية رقابة أو تأثير على البنك المركزي، ولا يكتفي البنك المركزي بممارسة رقابة توجيهية على البنوك، بل يمكن أن يفرض عليها أحكاما واجبة التنفيذ، والتحقق من مدى تقيد كل بنك تجاري بالقوانين والقواعد المالية التي تصدرها السلطات النقدية.

2. تتعدد البنوك التجارية والبنك المركزي واحد:

تتعدد البنوك التجارية وتتنوع تبعا لحاجات السوق الائتمانية في الوطن غير أن البنك المركزي يبقى واحدا، وتعدد البنوك التجارية في الاقتصاديات الرأسمالية المعاصرة لا يمنع من ملاحظة الاتجاه العام نحو التركز وتحقيق نوع من التفاهم والتحالفات الاستراتيجية، هذا التركز من شأنه خلق وحدات مصرفية ضخمة قادرة على تمويل الواسع والسيطرة شبه الاحتكارية على أسواق النقد والمال غير أن هذا التركيز لم يصل بعد إلى مرحلة نتصور فيها وجود بنك تجاري واحد في بلد ما. وهذا غير واقعي لأنه يؤدي إلى إضعاف القدرة على خلق النقود المصرفية[1].

3. تختلف النقود المصرفية عن النقود القانونية:

تختلف النقود المصرفية التي تصدرها البنوك التجارية عن النقود القانونية التي يصدرها البنك المركزي، فالأولى إجرائية وغير نهائية، والثانية إجرائية نهائية بقوة التشريع وتتمثل النقود القانونية في قيمتها "المطلقة" بصرف النظر عن اختلاف الزمان والمكان،

[1] قادري محمد نجيب، **وسائل الدفع الالكترونية للبنوك التجارية**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، ص ص 6-7.

والنقود القانونية تخاطب كافة القطاعات في حين أن النقود المصرفية تخاطب القطاع الاقتصادي.

4. تسعى البنوك التجارية إلى الربح عكس البنك المركزي:

تعتبر البنوك التجارية مشاريع رأسمالية، هدفها الأساسي تحقيق أكبر قدر ممكن من الربح بأقل تكلفة ممكنة وهي غالبا ما تكون مملوكة من الأفراد أو الشركات، وهذا الهدف مختلف تماما عن أهداف البنك المركزي والتي تتمثل في الإشراف والرقابة والتوجيه واصدار النقود القانونية وتنفيذ السياسة المالية، ولهذا نجد أن البنوك التجارية تسعى من خلال تمويل العمليات الاقتصادية إلى الربح، في حين أن البنك المركزي عندم يفتح حسابات للبنوك يسعى لتسهيل العمليات الاقتصادية[1].

ثانيا: أهداف البنوك التجارية:

للبنوك التجارية أهداف هامة تميزها عن غيرها من مؤسسات الأعمال، هذه الأهداف تكتسب أهميتها من خلال تأثيرها الملموس على تشكيل السياسات الخاصة بالأنشطة الرئيسية التي تمارسها البنوك التجارية المتمثلة في قبول الودائع وتقديم القروض.
و تتمثل هذه الأهداف في:

أ- **الربحية:** يسعى البنك التجاري كأي من المؤسسات الأخرى إلى تحقيق أكبر ربح ممكن لإرضاء المساهمين، وهو ناتج عن الفرق بين الإيرادات الإجمالية، والنفقات الكلية للبنك وتتحقق إيرادات البنك نتيجة لعمليات الإقراض والاستثمار التي يقوم بها نظير خدماته

1 قادري محمد نجيب، **المرجع نفسه**، ص ص 7-8.

المختلفة. لهذا وحتى يتمكن البنك من تحقيق الربحية لابد من تقليل نفقاته إلى أدنى حد ممكن لتحقيق أكبر إيراد ممكن[1].

ت- **تحقيق الأمان:** يتسم رأسمال البنك التجاري بالصغر وهذا يعني صغر حافة الأمان بالنسبة للمودعين الذين يعتمد البنك على أموالهم كمصدر للاستثمار، فالبنك لا يستطيع أن يستوعب خسائر تزيد عن قيمة رأس المال فإذا زادت الخسائر عن ذلك فقد تلتهم جزء من أموال المودعين وبالتالي إعلان إفلاس البنك.

ث- **توفير السيولة:** بحيث ينبغي أن يكون البنك مستعدا للوفاء بالودائع التي تستحق عند الطلب في أي لحظة وتلبية احتياجات المقترضين في الوقت المناسب، واذا لم تتوفر السيولة فهذا يؤثر على سمعة البنك (إفلاس)[2].

المطلب الثاني: أنواع ووظائف البنك التجاري.

لقد تطور نشاط البنوك وتنوعت تخصصاتها، نظرا لتنوع حاجيات المتعاملين الاقتصاديين وتطورها، حيث يتكون الجهاز المصرفي من مجموعة البنوك تختلف في أنواعها ووظائفها هذا ما سنتطرق إليه في ما يلي.

الفرع الأول: أنواع البنوك التجارية:

يمكن تقسيم البنوك التجارية إلى خمسة أنواع أساسية هي:

1. البنوك ذات الفروع:

تعرف بالبنوك العامة وهي منظمات تأخذ شكل المساهمة وتقدم خدماتها المصرفية من خلال الفروع المنتشرة في كافة أنحاء البلاد ويتم بأسلوب اللامركزية، حيث يتدبر كل فرع

[1] صوشي وليد، **مرجع سبق ذكره**، ص 16.

2 بلال تيطراوي، **الاليات المتبعة من طرف البنوك للوقاية من مخاطر القروض الممنوحة في ظل وسائل الدفع الحديثة**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2012، ص 20.

شؤونه الخاصة ولا يرجع للمركز الرئيسي إلا فيما يتعلق بالمسائل الهامة والجوهرية، والتي تنص عليها في لائحة البنك.

2. البنوك المحلية:

يقتصر دور هذه البنوك على ممارسة نشاطها في منطقة جغرافية محددة، مدينة، أو محافظة، أو ولاية معينة، ويقع مركزها الرئيسي في تلك المنطقة، وتتميز بصغر الحجم كما تقدم مجموعة من الخدمات المصرفية التي ترتبط بالبيئة المحيطة.

3. البنوك الفردية (الخاصة):

وهي منشآت صغيرة يملكها أفراد أو شركات أشخاص، ويقتصر عملها في الغالب على منطقة صغيرة وتتميز عن باقي أنواع البنوك، بأنها تقتصر توظيف مواردها على أصول بالغة السيولة مثل الأوراق التجارية المخصومة وغير ذلك من الأصول القابلة للتحويل إلى نقود في وقت قصير وبدون خسائر[1].

4. بنوك المجموعات:

وهي أشبه بالشركات القابضة والتي تتولى إنشاء عدة بنوك أو شركات مالية فتمتلك معظم رأسمالها وتشرف على سياستها وتقوم بتوجيهها ولهذا النوع من البنوك طابع احتكاري، حيث أصبحت سمة من سمات العصر، وقد انتشرت مثل هذه البنوك في الولايات المتحدة الأمريكية ودول غرب أوربا.

5. بنوك السلاسل:

[1] قادري محمد نجيب، **مرجع سبق ذكره**، ص ص 5-6.

وهي بنوك تمارس نشاطها عن طريق فتح سلسلة متكاملة من الفروع، تكون منفصلة بعضها عن البعض إداريا، ويشرف عليها المركز الرئيسي الذي يتولى السياسات العامة لها[1].

الفرع الثاني: وظائف البنوك التجارية:

تعددت وظائف البنوك التجارية وفقا لمتطلبات التطور في النشاط الاقتصادي مع مرور الزمن بحيث تتنافس البنوك فيما بينها من أجل تحقيق الربح وتحسين نوعية الخدمات المقدمة وخلق مركز استراتيجي هام وكذا تحقيق رضا الزبون وعموما تقدم وظائف منها:

1. **قبول الودائع بشتى أنواعها:**[2]

تعتبر الوظيفة أعلاه من أقدم الوظائف وأهمها إذ تمثل الودائع المورد الأساسي لقيام البنوك التجارية بنشاطها لذلك يطلق عليها اصطلاح بنوك الودائع.

2. **العمليات على السندات:**

تتلخص هذه العمليات بالدور الذي يقوم به البنك التجاري باسم زبائنه وعملائه في الأسواق المالية، وذلك بتدخله في هذا السوق كمشتري وكبائع لاسهم والسندات، كما يقوم البنك التجاري بالاكتتاب لصالح عملائه في سندات الخزينة، وبمهمة إعطائهم النصائح لاستعمال أموالهم في العمليات المالية[3].

3. **عمليات على القروض:**

تعتبر عمليات القروض من أهم العمليات التي تقوم بها البنوك التجارية وتتخذ القروض القصيرة الأجل عدة أشكال.

---

[1] قادري محمد نجيب، **مرجع نفسه**، ص ص 5-6.

[2] طاهر فاضل البياتي، ميرال روحي سمارة، **مرجع سبق ذكره**، ص 155.

[3] خبابة عبد الله، **مداخلة ضمن ملتقى حول اشكالية الاخذ بنصائح البنوك الشاملة في الجهاز المصرفي**، جامعة المسيلة، الجزائر، ص 2.

- ☒ القروض النقدية: وتشمل التسبيقات من الخزينة وهي قروض للمدى قصيرة لسد الفارق بين النفقات والمداخيل الشهرية وكما يتعلق الأمر بالكشوف البنكية (حساب الجاري سالب) الذي يمنحه البنك للمؤسسات التجارية[1].
- ☒ الخصم: يقوم البنك بخصم الأوراق التجارية المقدمة من طرف زبائنه التجار والصناع، وبإمكانه أن يعيد خصم الأوراق التجارية لدى البنك المركزي.
- ☒ القرض بضمان أوراق مالية أو تجارية: يتعلق الأمر هنا بالقروض التي يعطيها البنك التجاري، مقابل استلامه من المقترض عددا معينا من السندات العامة أو من الحوالات والسندات.
- ☒ القرض بالتوقيع: لا يقوم البنك التجاري بمنح القرض، ولكن يفرض توقيعه أي يعطي ضمانه لصالح المقترض مقابل عمولة يدفعها هذا الأخير.
- ☒ الاعتماد المستندي: يقدم الاعتماد المستندي للمستورد ليتمكن من شراء سلع من مصدر أجنبي، حيث يرسل هذا الأخير إلى البنك مستندات السلع المشتراة التي تصبح ضمانة لدى البنك، ومقابل ذلك يسدد البنك المدفوعات الضرورية للمصدر[2].
- ☒ تقديم الخدمات الإلكترونية من خلال (ON LINE BANKING) : حيث يتيح البنك لعملائه القدرة على تنظيم وادارة حساباتهم باستخدام الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت إضافة الى إتمام عمليات الدفع والتسديد وتزويدهم بكشوفات حسابية تبين أوضاعهم المالية وقيمة مدفوعاتهم، واجراء تحويلات مالية بغض النظر عن مكان العميل وغير ذلك من الخدمات.

[1] شيخ فتيحة، **دور البنوك التجارية في تمويل المسروعات المصغرة**، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، الجزائر، 2016، ص ص 12-13.

[2] خبابة عبد الله، **مرجع سبق ذكره**، ص 3.

☒ تقديم التسهيلات الائتمانية والاستشارات للعملاء: إضافة إلى قيامها بالتوسط في عمليات بيع وشراء الأوراق المالية وحفظها واتاحة الفرص للعملاء من خلال بيع وشراء العملات الأجنبية[1].

وانطلاقا مما سبق فإن المصرف يسعى جاهدا إلى رفع رقم أعماله ومن محاولته إلى رفع هذا الرقم أدى به إلى إتباع خدمات جديدة يؤديها للمتعاملين معه ومن أبرزها:

- المساهمة في تمويل مشروعات التنمية.
- تقديم خدمات استشارية للمتعاملين معه. التحصيل والدفع نيابة عن الغير.
- شراء وبيع الأوراق المالية وحفظها لحساب المتعاملين معه.
- إصدار خطابات الضمان.
- تأجير الخزائن الحديدة للجمهور.
- تحويل نفقات السفر والسياحة: شيكات المسافرين والاعتمادات الشخصية.
- إدارة الأعمال والممتلكات للمتعاملين.
- تمويل الإسكان الشخصي.
- ادخار المناسبات.
- خدمات الكمبيوتر[2].

أما بخصوص وظائف المصرف التجاري الحديثة.

- **وظيفة التوزيع:** في المجتمعات ذات التخطيط الاقتصادي المركزي تم توزيع كافة الأموال اللازمة للإنتاج أو إعادة الإنتاج والمتولدة من مصادر خارجة عن المشروع نفسه عن طريق نفسه وعن طريق المصرف، ويتم ذلك عادة بطرق الائتمان ولا يوجد أي

[1] طاهر فضيل البياتي،ميرال روحي سماحة، **مرجع سبق ذكره**، ص 160.

[2] زياد رمضان، محفوظ جودة، **الاتجاهات المعاصرة في ادارة البنوك**، ط3، دار وائل للنشر، عمان، 2006، ص 17.

مؤسسة أخرى غير المصارف تزاول هذا النشاط في ظل ذلك النظام والذي انتهى تقريبا بانهيار الاتحاد السوفياتي.

- **وظيفة الإشراف والرقابة:** تتولى المصارف في المجتمعات ذات التخطيط المركزي عملية توجيه الأموال المتداولة إلى استخداماتها المناسبة مع متابعة هذه الأموال للتأكد من أنها تستخدم فيما رصدت له من أغراض، وللتأكد من مدى ما حققه استخدامها من أهداف محددة مسبقا للمشروعات التي استخدمتها[1].

المطلب الثالث: الميزانية والهيكل التنظيمي للبنك التجاري.

نظرا للدور الكبير الذي تقوم به البنوك التجارية في التأثير على النشاط الاقتصادي والنظام المالي، فإن عامل الثقة والوعي المصرفي يعد من أهم العوامل التي تؤثر على نشاطها المصرفي حيث تعد الميزانية العمومية من أهم القوائم المالية التي من شأنها توضيح المركز المالي للبنك التجاري وكذا التطرق إلى الهيكل التنظيمي الذي هو في النهاية يهدف أيضا إلى تحقيق أهداف البنك.

الفرع الأول: ميزانية البنك التجاري.

تتضمن ميزانية البنك مقارنة لما يشكلها البنك من أصول والمبالغ التي يكون مدين بها وحقوق الملكية وذلك في تاريخ معين ويسمح التحليل الشامل للمركز المالي للبنك لكل من المحللين والمديرين بالتعرف على مدى مقارنة المركز المالي للبنك والمكانة التي يحتلها وفقا لما هو مقدر له، وكذلك مقارنته بالبنوك الأخرى المماثلة ويتم عرض البيانات الخاصة بالميزانية وقائمة الدخل كل فترة قصيرة، وذلك حتى تكون المعلومات متاحة للجميع[2].

وتتكون الميزانية من جانبين:

[1] خالد أمين عبد الله، اسماعيل ابراهيم الطراد، **ادارة العمليات المصرفية ، محلية ودولية**، دار وائل للنشر، عمان، ط1، 2016، ص ص 40-41.

[2] صوشي وليد، **مرجع سبق ذكره**، ص 18-19.

الأصول (ASSETS) = الالتزامات (LIABILITIES)+ حقوق الملكية(EQUITY).

أولا: الأصول (ASSETS):

1. نقدية في الصندوق والأرصدة لدى البنوك حيث تتمثل بالنقد الجاهز في خزينة البنك ورصيد البنك لدى البنك المركزي لحساب الاحتياطي الإجباري وودائع البنك لدى الأخرى.
2. موجودات مالية وتمثل المحفظة للأوراق المالية من سندات سواء كانت على شكل أذونات خزينة أو سندات مصدرة من قبل الحكومة أو الحكومات الأخرى أو من خلال مؤسسات غير حكومية (محلية أو خارجية).
3. كمبيالات مخصومة وهي الأوراق التجارية التي يتم خصمها لدى البنك.
4. القروض والسلف وتشمل المستحقات على الجهات الأخرى تجاه البنك.
5. الأصول الثابتة وتظم الممتلكات البنكية وأصوله الثابتة بعد خصم الامتلاك.
6. الأصول الأخرى وتشمل القيود تحت التسوية والإيرادات المستحقة والمصروفات المدفوعة مقدما، ومصروفات التأسيس، التأمين والممتلكات التي آلت ملكيتها للبنك وفاءا لديونه وغيرها من الحسابات المدينة التي تدرج في أي مجموعة من المجموعات السابقة[1].

ويبن الشكل نموذجا لميزانية بنك تجاري موضحا أهم بنودها متسلسلة من الاكثر سيولة الى أقلها في كل جانب.

الجدول(1-1) يمثل ميزانية البنك التجاري.

[1] صوشي وليد، **مرجع نفسه**، ص ص 19-20.

المبلغ	الاصول	المبلغ	الالتزامات وحقوق الملكية
**	نقدية في الصندوق وأرصدة لدى البنوك	**	ودائع تحت الطلب
**	موجودات مالية	**	ودائع التوفير
**	كمبيالات مخصومة	**	ودائع لأجل
**	حسابات مالية	**	تأمينات نقدية
**	قروض وسلف	**	قروض من بنوك أخرى
**	**أصول ثابتة طويلة الاجل**	**	قروض من البنك المركزي
**	**أصول اخرى**	**	مطلوبات أخرى
			حقوق الملكية
		**	رأس المال المدفوع
		**	الاحتياطي القانوني
		**	الاحتياطات الاخرى
		**	الارباح المدورة

المصدر:طاهر فضيل البياتي، ميرال سماحة، **مرجع سبق ذكره**، ص161.

ثانيا: الالتزامات وحقوق الملكية:

1. الحسابات الجارية وودائع الطلب وتشمل أهم المصادر المستخدمة للتمويل من قبل البنك التجاري إذ تتناسب أهميتها النسبية طرديا مع حجم السيولة الواجب مراعاتها من قبل البنك.
2. SAVING DEPOSITS ودائع التوفير.
3. (TIME DEPOSITS) ودائع لأجل.
4. ودائع البنوك وأرصدتها الدائنة وتظم المستحقات على البنك على شكل حسابات ودائع تعود ملكيتها للبنوك الأخرى[1].

[1] طاهر فضيل البياتي، **مرجع نفسه**، ص 162-163.

5. تأمينات نقدية والتي يتم اقتطاعها أو تقييدها عند التعامل بالاعتمادات المستندية و اصدار الكفالات بشتى أنواعها.
6. القروض من البنوك الأخرى.
7. القروض من البنك المركزي.
8. مطلوبات أخرى ويضم عناصر وأرصدة دائنة مختلفة مثل صافي الأرباح المعدة للتوزيع وأية مستحقات أخرى.
9. الاحتياطي القانوني (الإلزامي) وهو ما يتم اقتطاعه بموجب متطلبات القانون المصرفي السائد في الدولة.
10. الاحتياطات الأخرى والأرباح المدورة حيث يتكون هذا النوع من الاحتياطات من الاحتياطي الاختياري والذي يتم اقتطاعه من قبل البنك كنسبة من صافي الأرباح بحيث تتلاءم مع وجوب الاحتفاظ بسيولة كافية لمواجهة مخاطر السيولة.

إضافة إلى مخصص الديون المشكوك في تحصيلها ومخصصات أخرى تتمثل في مخصص الضريبة، مخصص مخاطر السرقة أو الحريق، ومخصص توزيعات الأرباح على المساهمين[1].

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي للبنك التجاري.

إن التنظيم السليم هو حجر الزاوية لتحقيق الأداء المتميز والرقابة الفعالة والتخطيط السليم والتنفيذ الدقيق، يلزم هنا التنسيق بين النظام الإداري والنظام الفني، ومن أجل هذا يتم تحديد الخدمات المصرفية الرئيسية ويخصص لكل منها قسم أو إدارة أو قطاع كالائتمان والعمليات المصرفية المحلية والخارجية والمالية والتسويق والخزينة.... وغيرها، وكلما قلت هذه العمليات فقد يتم دمج نوعين أو أكثر من الخدمات في قسم واحد.

[1] طاهر فضيل البياتي، **مرجع نفسه**، ص 162-163.

ومن المهم أيضا تجزئة الخدمات الرئيسية إلى خدمات فرعية بحيث تنشأ وحدات إدارية فرعية تختص بهذه الخدمات، وعلى سبيل المثال يتم تجزئة التداول، وأخرى بالتسويق، وثالثة، بالعمليات، ورابعة بالصرف على مراكز العملاء بسرعة ... وهكذا.

وبعد تحديد القطاعات والوحدات الإدارية يتم تحديد الاختصاصات والواجبات المنوطة بالأشخاص القائمين على هذه الأقسام والوحدات، مع تفويض قدر من السلطة يتناسب مع المسؤولية الملقاة على عاتق كل منهم، ومع توضيح الاختصاصات والواجبات يتم بيان خطوط انسياب السلطة من المستويات الدنيا إلى العليا، حتى تسهل عملية الاتصال والرقابة، بالإضافة إلى محاسبة المسؤولية لصفحة RESPONSIBILITY ACCOUNTING.

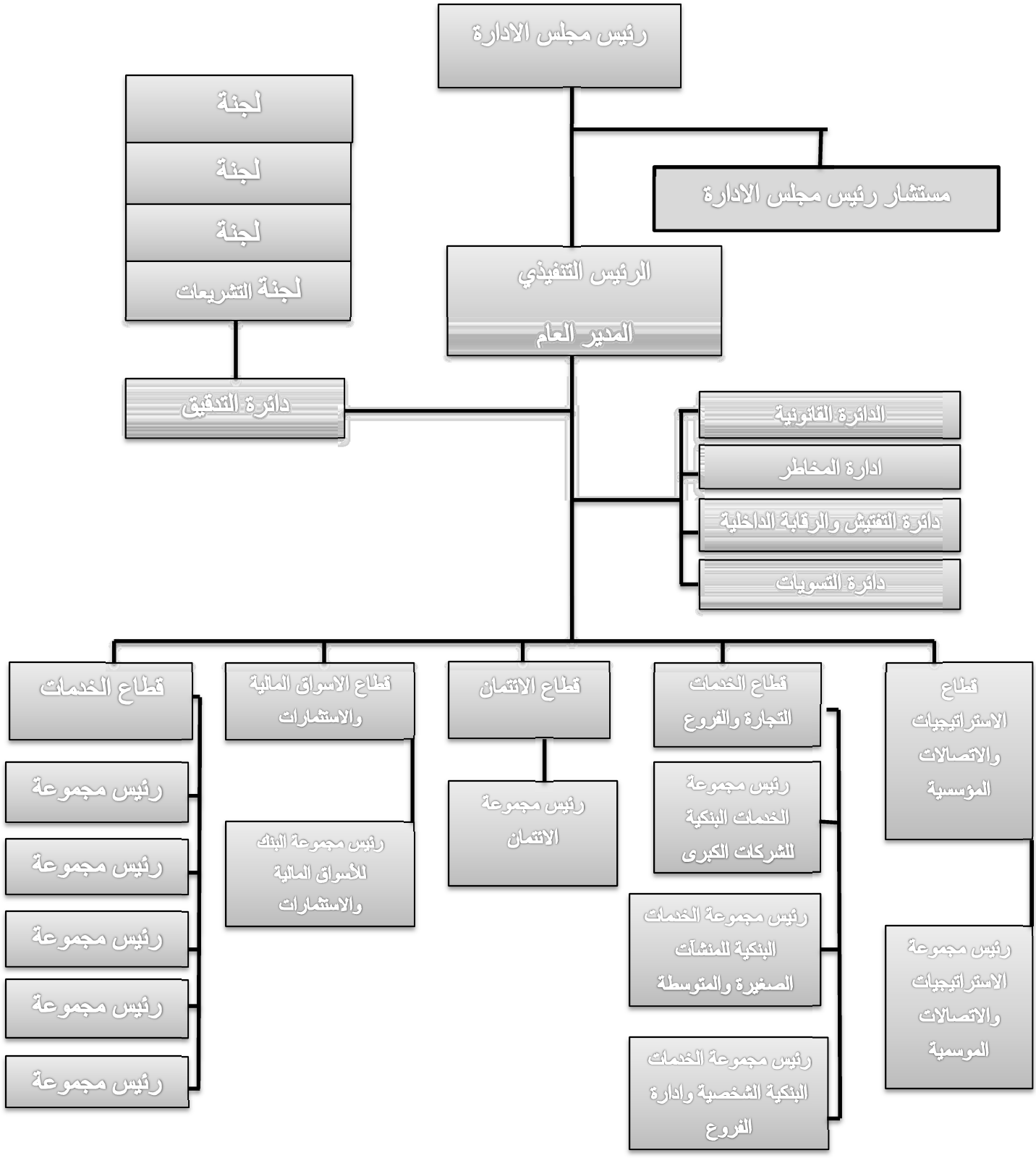
أما بالنسبة للهيكل التنظيمي للإدارة العامة للبنك التجاري فيوضح الشكل في الصفحة الموالية نموذجا له.

ومما يجدر ذكره أن التنظيم الإداري يختلف من بنك لآخر، ومن فرع إلى آخر، تبعا لاختلاف الحجم ونوع النشاط، وعدد العاملين، وطريقة العمل من حيث كونها يدوية أو آلية، ومن هنا تأتي صعوبة وضع نظام إداري ثابت وموحد تطبقه كافة البنوك، وان ما تم شرحه وبنائه سابقا يعتبر على سبيل المثال فقط. ولكن مهما اختلفت هذه النظم فإنها تؤدي في النهاية إلى تحقيق أهداف البنك وأغراضه[1].

مثال على الهيكل التنظيمي للبنك التجاري

[1] محمود حسين الوادي، وأخرون، **النقود والمصارف**، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 157.

الشكل (1-3) : الهيكل التنظيمي العام لاحد البنوك التجارية



المصدر: محمد حسين الوادي، **مرجع نفسه**، ص 159

الفرع الثالث: مصادر الأموال واستخداماتها في البنوك التجارية.

أولا: المصادر الذاتية.

حقوق الشركاء، رأس المال، الاحتياطات، المخصصات، الأرباح المدورة.

ولا يمثل رأس المال أهمية لموارد البنك غير أنه مصدرا لثقة المودعين وتدعيم مركز البنك في علاقته مع المراسلين بالخارج، وعادة تضع القوانين البنوك حدا أدنى لرأس المال المدفوع[1].

الاحتياطات والأرباح غير الموزعة والمخصصات تمثل موردا يرتبط بناتج نشاط المؤسسة، حيث تعتبر الاحتياطات مبالغ تقطعها البنوك من صافي الربح للتوزيع، ويطلق على النوع الأول الاحتياطي القانوني، أما الأنواع الأخرى من الاحتياطي فهي غير اتفاقية يقررها النظام الأساسي للبنك، والهدف منها هو دعم مراكزها المالية وتقويتها، في مواجهة التغيرات المختلفة في المستقبل.

أما فيما يتعلق بالمخصصات فالبنوك التجارية تستخدمها في تعديل الأصول لتجعلها ممثلة لقيمتها الحقيقية في تاريخ إعداد الميزانية، طبقا لأسس التقييم المتعارف عليها، ومن أمثلة المخصصات: مخصص الديون المشكوك فيها، مخصص الاستهلاك، مخصص هبوط أسعار الأوراق المالية[2].

ثانيا: الموارد الخارجية (غير ذاتية).

وتمثل التزامات البنك للغير، وهي ودائع العملاء على مختلف أشكالهم القانونية وبنظرة سريعة لميزانية البنك في جانب المطلوبات تؤكد أهمية الودائع بالنسبة لكل موارد البنك.

[1] محمد حسين الوادي، **مرجع نفسه**، ص 161.

[2] صوشي وليد، **مرجع سبق ذكره**، ص 23.

1. **ودائع العملاء بأنواعها:** تتكون من إيداعات الأفراد والهيئات والشركات والمؤسسات وتظهر عادة في بند الودائع، وهذه تمثل أكبر وأهم مصدر من مصادر تمويل البنك التجاري.
2. **إيداعات البنوك الأخرى:** تظهر تحت بند المستحق للبنوك أو اقتراض من البنوك وهو يمثل أحد المصادر الهامة التي تعتمد عليها في تسيير عملياتها وتتمثل على حسابات جارية في الداخل والخارج، وتنشأ الحسابات الجارية عادة لمقابلة المدفوعات المتبادلة بين عملاء البنوك في إطار العلاقات العادية اليومية في حين تشمل الآجلة منها (الودائع) قروض حصل عليها البنك من بعض البنوك.
3. **القروض:** تلجأ بعض البنوك التجارية للاقتراض لأسباب متعددة، فعندما تمر البنوك بأزمة سيولة لأي سبب من الأسباب فيكون الملجأ الأخير لها هو الاقتراض من البنك المركزي، أما إذا كانت ترغب بزيادة قدرتها على الاستثمار والتوسع عند وجود فرص استثمارية جيدة فإنها تقوم عادة بإصدار سندات دين تكون الفائدة عليها أقل من العوائد التي ستجنيها جراء استثمار الأموال المتجمعة من بيع هذه السندات[1].

[1] محمود حسين الوادي، **مرجع سبق ذكره**، ص 162.

المبحث الثالث: استعمال وسائل الدفع الالكتروني في البنوك التجارية

رغم التطورات التي عرفتها وسائل الدفع الالكترونية في العالم و توسع نطاق استخدامها ليشمل مختلف المجالات حيث أصبحت من أهم وسائل الدفع في الوقت الراهن، إلا أن الجزائر بقيت بعيدة عن هذه رغم المستخدمات أن العديد من الدول العربية قد قطعت أشواطا كبيرة في هذا المجال و ما نستطيع التحدث عنه هو بطاقات السحب و تفعيل بعض الآليات الأخرى.

المطلب الاول : المنظومة المصرفية الجزائرية :

لنظام المصرفي الجزائري هو مجموعة المصارف العاملة في بلد ما، و هو يضم مجمل النشاطات التي تمارس بها عمليات مصرفية، و خاصة تلك المتعلقة بمنح الائتمان، و هو يشمل الجهاز المصرفي و المنشئات المالية المتخصصة و السلطات المسؤولية عن السياسة النقدية أي البنك المركزي والخزينة العامة.

تطور النظام المصرفي الجزائري :قبل التعرض لتطور النظام المصرفي و المراحل التي مر بها منذ الاستقلال، نستعرض بإيجاز تطور الجهاز المصرفي الجزائري إبان الاحتلال الفرنسي وصولا إلى ما هو عليه الآن.

1. **النظام المصرفي خلال الاحتلال الفرنسي** [1]:

نشا النظام المصرفي في الجزائر المحتلة كإمداد حتمي للنظام المصرفي الفرنسي، و نتيجة لذلك كانت تتمتع الجزائر قبل الاستقلال بوجود شبكة واسعة من المصارف و المؤسسات المالية هي الأكثر تطورا من أية مستعمرة فرنسية أخرى، و السبب هو اعتبار الجزائر موطنا دائما للمعتمرين المحتلين.

[1] سماح شعبور، مصباح مرابطي، **وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر –واقع وتحديات**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات ماستر، شعبة العلوم التجارية، جامعة بسكرة، 2012-2013، ص57.

إلا أن ذلك الجهاز المصرفي الذي نشا في تلك الفترة، كانت وظيفته الأساسية خدمة المستعمرين و مصالحهم، أما بالنسبة لسياسة الائتمان فكانت انعكاسا لمثيلتها في فرنسا بخدمة مصالح المستعمرين فقط، و رغم تناقضات و سلبيات الجهاز المصرفي آنذاك، إلا انه يعتبر بمثابة مكسب لم تحظى به بقية المستعمرات الفرنسية الاخرى.

2. **النظام المصرفي الجزائري بعد الاستقلال:**

عملت الجزائر بعد الاستقلال على تكوين نظام مصرفي مستقلا و خاصا بها، و تشكل في البداية من مؤسسات تابعة للاقتصاد الفرنسي مبنية على القواعد التي تحكم السوق البنكية الفرنسية، و استمر الوضع حتى منتصف الستينات أين بدأت مرحلة التأميمات، ثم تلتها في السبعينات و الثمانينات مرحلة الإصلاحات الاقتصادية و التي عكست التوجهات السياسية و الاقتصادية آنذاك، وصولا إلى مرحلة الإصلاحات الاقتصادية المدعومة في التسعينات[1].

1. **الخزينة العمومية [2]**: تم إنشاء الخزينة العمومية الجزائرية في 29أوت 1962و قد أوكلت إليها كل العمليات الخاصة بالدولة، الجماعات المحلية و المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري و تعتبر أداة هامة للسياسة الاستثمارية المنتهجة من قبل الدولة، و يمكن تصنيفها إلى مجموعتين:

- **المجموعة الأولى** : تتمثل في تنفيذ القوانين المالية و الميزانية السنوية للدولة.
- **المجموعة الثانية** : عمليات الخزينة و تتضمن ما يلي:
  - عمليات الإيداع لأمر حساب المراسلين.
  - عمليات الدين العام و التي تهدف إلى توفير السيولة، بقصد الإنفاق في حالة

[1] العيد صوفان، **دور الجهاز المصرفي في تدعيم وتنشيط برنامج الخصخصة**، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2010/2011، ص 3.

[2] زهير زاوش، **دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة أم البواقي، 2010/2011، ص 117.

عدم كفاية الإيرادات.

- منح القروض بمختلف الأنواع.

2. **البنك المركزي الجزائري:** تم إنشاءه بموجب قانون رقم 62-144 بتاريخ 10ديسمبر 1962 و قد انشأ على شكل مؤسسة عمومية وطنية تتمتع بشخصية معنوية و استقلال مالي حيث يزود باقي المؤسسات بالسيولة، و يرأس البنك محافظ و مدير عام يتم تعيينهما بمرسوم رئاسي و باقتراح وزير المالية، بالإضافة إلى باقي أعضاء الهيكل التنظيمي للبنك.

و من المهام التي أسندت إليه وظيفة الإصدار النقدي و مراقبة تنظيم و تداول الكتلة النقدية و توجيه و مراقبة القروض، و كذا إعادة الخصم و تسيير احتياطات الصرف، كما تم تعزيز السلطة النقدية بإصدار عملة وطنية في10 أفريل 1964تحت اسم " الدينار الجزائري" ، وأيضا يكلف بمراقبة الجهاز المصرفي بالاشتراك مع وزارة المالية، و يكون ذلك عن طريق التقارير و الحركات المالية التي تقدمه له البنوك، كذلك تسوية حقوق و ديون هذه البنوك عن طريق المقاصة[1].

3. **البنك الجزائري للتنمية (B.A.D)** : أنشا البنك الجزائري للتنمية بعد الاستقلال لمواجهة المشاكل الاقتصادية التي عانت منها البلاد، وفق القانون رقم63-165المؤرخ في 7 ماي1963 و سمي في البداية بالصندوق الوطني الجزائري و تم تحويل اسمه إلي البنك الجزائري للتنمية في1972 و قد ورث البنك الجزائري للتنمية هيكليا عند تأسيسه فعاليات أربع مؤسسات للائتمان متوسط الأجل و مؤسسة واحدة للائتمان طويل الأجل كانت كلها تعمل أثناء الاستعمار . و هذه المؤسسات هي : القرض العقاري والقرض

[1] عبد الله خبابة، **الاقتصاد المصرفي**، مؤسسة شباب الجامعة للنشر، الاسكندرية، مصر، 2008، ص ص 180-182.

الوطني وصندوق الودائع و الارتهان وصندوق صفقات الدولة وصندوق تجهيز وتنمية الجزائر.

4. **الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط C.N.E.P**[1]: تم تأسيس الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط بموجب القانون 42-227 في 10أوت 1964 و تتمثل مهمته في جمع الادخارات الصغيرة للعائلات والأفراد. أما في مجال القرض فان الصندوق مدعو لتمويل ثلاثة أنواع من العمليات : تمويل البناء، والجماعات المحلية وبعض العمليات الخاصة ذات المنفعة الوطنية، وفي إطار هذه العمليات الأخيرة ، فان الصندوق إمكانه القيام بشراء سندات التجهيز التي تصدرها الخزينة العمومية.
5. **البنك الوطني الجزائري BNA**[2]: أول بنك تجاري وطني، أنشئ في 13جوان 1966، حيث مارس كافة النشاطات المرخصة للبنوك التجارية ذات الشبكة، كما تخصص إلى جانب هذا في تمويل القطاع الزراعي ،و في سنة 1988تمت إعادة هيكلته ، و هذا بإنشاء بنك جديد متخصص " بنك الفلاحة والتنمية الريفية "،وعلى غرار البنوك الأخرى، يعتبر كشخص معنوي، يؤدي كمهنة اعتيادية كافة العمليات المتعلقة باستلام أموال الناس، عمليات القروض و أيضا وضع وسائل الدفع و تسييرها تحت تصرف الزبائن.
6. **القرض الشعبي الجزائري CPA**[3]: تم تأسيسه في 14ماي1966و هو ثاني بنك تجاري يتم تأسيسه في الجزائر. و قد تأسس على أنقاض القرض الشعبي للجزائر، وهران، قسنطينة و عنابة ، و الصندوق المركزي الجزائري للقرض الشعبي ثم اندمجت فيه بعد ذلك ثلاثة بنوك أجنبية أخرى هي :شركة مرسيليا للقرض ، و المؤسسة الفرنسية للقرض و البنك أخيرا البنك المختلط الجزائر– مصر.

[1] الطاهر لطرش، **مرجع سبق ذكره**، ص ص 186-187.
[2] الطاهر لطرش، **مرجع نفسه**، ص ص 186-187.
[3] الطاهر لطرش، **مرجع نفسه**، ص 187.

7. **البنك الجزائري الخارجي BEA** [1]: تأسس البنك الخارجي الجزائري في 01أكتوبر 1697 بموجب الأمر 204/67 وبهذا فهو ثالث و آخر بنك تجاري يتم تأسيسه تبعا لقرارات تأميم القطاع البنكي. و قد تم إنشائه على أنقاض خمسة بنوك أجنبية هي : القرض الليوني، و الشركة العامة، و قرض الشمال، و البنك الصناعي للجزائر و المتوسط ، و بنك باركيلز، و يمارس البنك الخارجي الجزائري كل مهام البنوك التجارية و على هذا الأساس يمكنه جمع الودائع الجارية ، و في جانب الإقراض، و يتكفل بتمويل عمليات التجارة الخارجية فهو يقوم بمنح القروض للاستيراد كما يقوم بتامين المصدرين الجزائريين و تقديم الدعم المالي لهم.

8. **بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR** [2] : تم تأسيسه في 13مارس1982 بمقتض المرسوم رقم 206/82 و في الحقيقة كان تأسيسه تبعا لإعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري. وهو بنك تجاري حيث يمكنه جمع الودائع سواء كانت تجارية أو لأجل، و يمثل أيضا بنك التنمية باعتباره يستطيع أن يقوم بمنح قروض متوسطة و طويلة الأجل هدفها تكون رأس المال الثابت. و فيما يخص الجانب الاقراضي لهذا البنك فهو يعتبر بنكا متخصصا في القطاع الفلاحي. و في هذا المجال، يمكن أن يمنح قروضا لتمويل القطاع الفلاحي، و ترقية النشاطات الفلاحة والحرفية، وكذلك تمويل أنشطة الصناعات الغذائية و الأنشطة المختلفة في الريف. و قد ورث بإنشائه تمويل القطاع الفلاحي عن البنك الوطني الجزائري.

9. **بنك التنمية المحلية BDL** [3] : تأسس بموجب مرسوم 85-85المؤرخ في 30أفريل 1985و هو آخر بنك تجاري يتم تأسيسه في الجزائر قبل الدخول مرحلة الإصلاحات و

[1] الطاهر لطرش، **مرجع نفسه**، ص ص 189-190.

[2] الطاهر لطرش، **مرجع نفسه**، ص ص 190-191.

[3] الطاهر لطرش، **مرجع نفسه**، ص 191.

ذلك تبعا لإعادة هيكلة القرض الشعبي . و يقوم بنك التنمية المحلية بجمع الودائع، و يقوم أيضا بمنح القروض لصالح الجماعات و الهيئات العامة المحلية.

المطلب الثاني : مشروع تطوير نظام الدفع في الجزائر

في السنوات الأخيرة كثر الحديث في الجزائر عن عصرنة القطاع المالي و البنكي و يعني مدلول عصرنة إدخال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و النشاط المالي و البنكي و هذا ما يتطلب عصرنة أنظمة الدفع و السحب و التحويلات المالية، و لهذا بدأت الجزائر تتبنى مشاريع جديدة تسمح لها بمواكبة العصر ، وهنا سنتطرق إلى أهم المشاريع ومراحل تطبيقها.

أولا: برنامج مشروع تطوير نظام الدفع في الجزائر[1]

و يعتبر تحديث و عصرنة أنظمة المعلومات و الدفع و عصرنة المعاملات المالية و المصرفية و طرق معالجة المعلومات، مجالا ذا أولوية في المرحلة الراهنة لتدارك التأخر المسجل في هذا المجال من جهة و من جهة أخرى لاستكمال مسار الإصلاحات المصرفية، و إرساء أسس منظومة مصرفية وطنية تتميز بالحداثة والعصرنة لتستطيع مواجهة التحديات و التطورات التي تشهدها البيئة المصرفية على المستوى العالمي.

إن ما يميز النظام المصرفي في الوقت الراهن التأخر المسجل في مجال تحديث و عصرنة نظم المدفوعات والمعلومات، ويعد هذا الجانب احد الجوانب السلبية التي تميز النظام المصرفي وهو الأمر الذي أدى بالهيئات المالية الدولية وعلى رأسها صندوق النقد الدولي تقييم النظام المصرفي الجزائري تقييما سلبيا.

و يعتبر احد المعوقات الرئيسية في جلب الاستثمار الأجنبي، وهذا برغم

[1] عبد القادر بريش، **التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية**، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2006/2005، ص 197.

الإصلاحات المسجلة في جانبها التشريعي و تعزيز آليات الإشراف و الرقابة، و التي تجلت من خلال قانون النقد و القرض أو من خلال تعديلاته بموجب03- 11 والصادرة في 26أوت2003 حيث يتطلب تحقيق أي مشروع جديد بالنسبة للدولة توفر ثلاث مقومات.

- تحديد الهدف بوضوح و دقة، و تحديد آجال مضبوطة للإنجاز.

-تخصيص الموارد (المالية و البشرية).

-توفر بيئة (قانونية ، صناعية ، سياسية ، تجارية... الخ) ملائمة ليس فقط مساعدة و لكنها محفزة.

و المشروع يتمثل في تطوير نظام الدفع في الجزائر في الفترة2002/2001 لتطوير و تحديث النظام المالي و تبناه بنك الجزائر، وزارة البريد و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال، و استفادت الجزائر لتطبيق هذا المشروع ب 16.5مليون دولار أمريكي كمساعدة من البنك العالمي و في إطار هذا المشروع وضعت برنامج أعمال يتكون من أربع مجموعات [1].

1. **مجموعة الهندسة الإجمالية :** تتكفل بالمبادلات بين البنوك و مركز المقاصة التي تتم بشكل الكتروني انطلاقا من التجريد المالي للشيك و ذلك باستخدام تقنية صورة الشيك و تتكفل بكافة النقاط المتعلقة بتطور الشيك و المقاصة الالكترونية.
2. **مجموعة وسائل الدفع :** تقوم بتحليل نوعي لمختلف الوسائل الدفع الكلاسيكي بالإضافة إلى الموزع الآلية للنقود GAB/ DAB و الدفع بالبطاقة و محاولة معرفة ايجابيات و سلبيات هذا النظام من وجهة النظر البنك المركزي والبنوك التجارية والعملاء.
3. **المجموعة النقدية :** يتلخص عملها في دراسة القواعد الرئيسية لوضع نظام بين البنوك حول الدفع و السحب بالبطاقة البنكية.

[1] عبد القادر دبوش، **انعكاسات سياسة التحرير المصرفي على البنوك الجزائرية**، مذكرة ماجستير، جامعة أم البواقي، 2008/2009، ص 146.

4. مجموعة القانون : يرتكز عملها على واقع معالجة حوادث عدم الدفع من وجهة نظر النصوص.

ثانيا: أهداف مشروع تطوير نظام الدفع في الجزائر:

يهدف تحديث و عصرنة نظام المعلومات البنكية و المالية و نظام الدفع إلى تحقيق الأهداف التالية[1]:

- تكييف أنظمة الدفع و التسويات و كذا التشريعات من احتياجات المتعاملين ؛ المؤسسات، الإدارات ، و الأفراد لمتطلبات اقتصاد متطور يعتمد على الوسائل الالكترونية الحديثة ؛
- تقليص آجال التسويات بين المتعاملين على المستوى الوطني و مع الخارج ؛
- ترشيد و تحسين إجراءات تحصيل الشيكات و وسائل الدفع الأخرى و أنظمة التحويلات المالية ؛
- تطوير أنظمة الدفع الورقية و استبدالها بالدفع الالكتروني الفوري . و كذا تحسين جودة العمليات و تقليص الآجال المتعلقة بمعالجة المعلومات ؛
- تطوير وسائل الدفع الالكتروني كالبطاقات البنكية الخاصة بالسحب و الدفع و تعميم استعمال بطاقات الائتمان لدى الجمهور الواسع ؛
- تخفيف تكاليف إدارة أنظمة الدفع و إدارة السيولة و التحكم أكثر في إدارة المخاطر المرتبطة بها.

[1] سماح شعبور ،مصباح مرابطي، **مرجع سبق ذكره**، ص63.

ثالثا: مراحل تطبيق الدفع الالكتروني في الجزائر

تعتبر أول تجربة للبنوك الجزائرية في مجال استخدام أدوات الدفع الالكتروني، استعمال بطاقات السحب الخاصة بالشباك الآلي البنكيGAB و الموزع الآلي البنكي DAB و تم ذلك على مراحل[1]:

أ-**المرحلة الأولى** : كانت لا تستعمل بطاقة السحب إلا في الشباك الآلي البنكي و الموزع الآلي للنقود الخاص بالبنك مصدر بطاقة بمعنى لا يستطيع حامل البطاقة السحب من جهاز بنك آخر.

ب- **المرحلة الثانية** : بدأت هذه المرحلة سنة1997، حيث تم ربط الشبكة البنكية الجزائرية من خلال استعمال شبكة SATIM التي تسمح بإمكانية إجراء السحب من أي موزع آلي للنقود سواء كان تابع لمصدر البطاقة أو لبنك آخر، و بذلك حولت شبكة SATIM بطاقة السحب العادية إلى بطاقة سحب ما بين البنوك، LA CARTE INTERBANCAIRE DE RETRAIT CIB و لقد عملت على استثمار 3.6 مليون ارو سنة 2003 لأجل تقليص دوران النقود السائلة و تعميم استعمال البطاقة المصرفية في الجزائر، حيث عملت على زيادة عدد الموزع الآلي للنقود و كذا إقامة طرفيات دفع عند التجار (PAIEMENT TERMINAUX).

و لأجل نفس الغرض تم عقد اتفاقية في شهر أفريل2003 مع مؤسسات فرنسية INGENCO متخصصة في صنع طرفيات البطاقات وSATIM بمبلغ 400.000 ا ورو و لقد مول هذا العقد من طرف البنوك المساهمة فيSATIM و هي الصندوق الوطني

[1] سماح ميهوب، **الاتجاهات الحديثة في مجال الخدمات المصرفية**، مذكرة ماجستير، فرع بنوك وتامينات، جامعة قسنطينة، 2004/2005، ص42.

للتعاون الفلاحي و بنك البركة و لقد تم ربط كل الموزعات الآلية للنقود الموجودة في الجزائر سنة 2003.

المطلب الثالث: واقع استعمال البطاقة البنكية في الجزائر:

رغم التطورات التي عرفتها وسائل الدفع الالكتروني في العالم وتوسع نطاق استخدامها ليشمل مختلف المجالات حيث أصبحت من أهم وسائل الدفع في الوقت الراهن إلا أن الجزائر بقيت في منأى عن هذه المستجدات، وهنا يمكن الحديث عن بطاقات السحب و تفعيل بعض الآليات الأخرى.

1- بطاقة السحب[1]:

وضعت شركة النقد الآلي و العلاقات التلقائية بين البنوك سنة 1996 نظاما لتمييز الصكوك بدأت منذ سنة 1997 في عملية سحب النقود من الموزعات الآلية للاوراق النقدية و التي أصبح عددها يفوق 680 موزع إلي عام2010 موزعة على التراب الوطني مفتوحة لكل حاملي بطاقات السحب ذات المسلك المغناطيسي، كما نصبت شبكة النقد ما بين البنوك التي تتكفل بعمليات سحب النقود حيث أن شركة "SATIM" سنة 1995 انشات شركة ما بين المصارف الثمانية و هي: البنك الوطني الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي، الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط، القرض الشعبي الجزائري، بنك التنمية المحلية، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي، بنك البركة الجزائري، وضعت من اجل:

- وضع الموزعات الآلية في المصارف و التي تشرف عليها الشركة؛
- تطوير و تسيير التعاملات النقدية ما بين المصارف؛
- تحسين الخدمة المصرفية و زيادة حجم التداول؛

[1] سماح شعبور، مباح مرابطي، **مرجع سبق ذكره**، ص 69.

- تحديث وسائل الدفع المصرفية الجزائرية.

و تقوم الشركة بصنع البطاقات المصرفية الخاصة بالسحب حسب المقياس المعمول به دوليا و طبع الإشارة السرية و تنشا هذه الخدمة عن طريق عقد بين البنك و SATIM الذي يحدد التزام الطرفين خاصة فيما يتعلق بآجال و إجراءات التسليم بالإضافة إلى عملية الربط بين DAB الموزعات الآلية و مصالح SATIM بواسطة شبكة الاتصال حيث تسمح بالقيام بعمليات السحب سواء كانت داخلية أو محولة بالإضافة إلى سجل متصل بهيئة المقاصة لتصفية الحسابات بين البنوك.

2- شركة النقد الآلي و العلاقات التلقائية بين البنوك SATIM :

لقد شركة النقد الآلي و العلاقات التلقائية بين البنوك SATIM سنة ، 1995من خلال تجمع بنكي CNMA، ALBARAKA،BADR، BDL، BEA، BNA، CPA CNEP ممثل في الراهن 17عضوا ضمن شبكتها16 بنكا من بينها 07 بنوك عمومية و 09بنوك خاصة إضافة إلى بريد الجزائر، و تتمثل مهامها في تحديث التقنيات البنكية، تسيير النقد ما بين البنوك، عصرنة طرق الدفع، ترقية المعالجة بين البنوك.

أما الأعمال التي تضطلع بها شركة SATIM فهي إدماج الموزعات الآلية DAB في البنوك و التي تشرف عليه، صناعة البطاقات البنكية الخاصة بالسحب حسب المقاييس المعمول بها دوليا و طبع الإشارة السرية، و يتم ذلك من خلال إجراء عقد بين البنك و SATIM الذي يحدد التزام الطرفين خاصة فيما يتعلق بآجال و إجراءات التسليم، أضف إلى هذا عملية الربط بين،DAB و مصالح SATIM بواسطة شبكة اتصال تسمح بالقيام بعمليات السحب سواء كانت داخلية أو محولة، بالإضافة إلى سجل متصل بهيئة المقاصة لتصفية الحسابات بين البنوك[1].

[1] زبير عياش، بوكحيل نسيم، **تطوير وعصرنة الخدمات البنكية في ظل التوجه نحو اقتصاد المعرفة**، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد الخامس، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي،2017، ص587.

3- البطاقة البنكية في الجزائر:

في ظل عمل الجزائر لإصلاح منظومتها البنكية و فتح المجال لتطوير التجارة الالكترونية، سعت لاعتماد البطاقة البنكية التي تعتمد على نموذج موحد لاستعمالها (خط الدفع + الالكتروني) و تتميز بالبساطة عند الاستعمال، إضافة إلى أنها وسيلة دفع مؤمنة بالنسبة لحاملها، و تعود ظهور و بداية استعمال البطاقة البنكية في بعض البنوك الجزائرية إلى سنة 1988 لكنها كانت تخص فئة معينة من الزبائن، و بغية تعميم التعامل بالبطاقة البنكية قامت شركةSATIM بتوفير بطاقات السحب للعديد من البنوك و مؤسسة بريد الجزائر، ففي سنة 1998تم بدا عملية السحب باستخدام هذه الأداة عبر الموزع الآلي للنقود، وفي سنة 2007تم تعميم التعامل ببطاقة الدفع ما بين البنوك CIB على المستوى الوطني [1].

4- البطاقة البنكية: CIB

وضع نظام الدفع بالبطاقة لن يكون ناجحا إلا إذا كان نطاق قبولها واسعا من قبل جميع البنوك، وفي هذا الإطار شرع النظام البنكي الجزائري بأهمية وضع نظام بنكي مشترك لوسائل الدفع، يستجيب لرغبات الزبائن وفق أعلى شروط الأمن . و في هذا السياق شرعت البنوك الجزائرية و بالتعاون مع شركة SATIM في تطبيق مشروع نظام الدفع بواسطة البطاقة، يتوافق والهياكل القاعدية المتوفرة لدى البنوك ولقطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية الجزائرية.

وتعتبر هذه البطاقة بطاقة دفع و سحب ما بين البنوك داخل تراب الوطن، يتم التعرف عليها بين البنوك بالشعار CIB و شعار و باسم البنك المصدر تتضمن قرص إلكتروني يضمن أمن عملية الدفع وعملية التسديد لدى مختلف التجار أو الفنادق والمحلات التجارية...الخ . و نجد منها نوعين هما[2] :

---

[1] زبير عياش، بوكحيل نسيم، **مرجع نفسه**، ص596.

[2] ابراهيم فوزي بورزق، **دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الالي البنكي**، جامعة الجزائر،2008/2007، ص72.

☒ **البطاقة الكلاسيكية LA CARTE CLASSIQUE:** وهي بطاقة توفر خدمات الدفع والسحب البنكي، وهي تقدم لزبائن البنوك وفق شروط يحددها البنك كمداخيل الزبائن أو أهميتهم أو مواصفات أخرى[1].

و للحصول على هذه البطاقة يتم إبرام عقد بين البنك والعميل.

الشكل رقم (1-4) البطاقة الكلاسيكية

المصدر: www.bna.dz

☒ **البطاقة الذهبية LA CARTE GOLD**

مقترحة أيضا من قبل البنوك للزبائن يتم اختيارها وفق لشروط محددة، لكن بالإضافة إلى خدمات الدفع والسحب فإن هذه البطاقات توفر خدمات إضافية، مع سقف سحب ودفع مرتفعا نسبيا و تمنح للأشخاص المهمين ورجال الأعمال أصحاب الدخل المرتفع وسقف هذه البطاقة يفوق 50 ألف دينار جزائري، ومدة صلاحيتها عامين[2].

[1] سماح شعبور، مباح مرابطي، **مرجع سبق ذكره**، ص 93.

[2] سماح شعبور، مباح مرابطي، **مرجع نفسه**، ص 93.

الشكل(1-5) البطاقة الذهبية

المصدر: www.bna.dz

☒ بطاقة فيزا LA CARTE VISA

و هي بطاقة دولية تعمل للسحب والدفع، موجه لزبائن ذوي حسابات مفتوحة بالعملة الصعبة أو لموكلهم و بحيث يمكنهم الدفع أو سحب أموالهم في أي مكان في العالم(حسب شبكة فيزا تقدر مدة صلاحيتها ب 24 شهرا ، هي نوعان:

أ – **بطاقة الفيزا الكلاسيكية** : رصيد من العملة الصعبة أكبر أو يساوي 1000 أورو ويقدر سقف السحب لهذه البطاقة 500 أورو في اليوم ، أما سقف الدفع يقدر ب 1000 اورو في اليوم.

ب – **بطاقة الفيزا الكلاسيكية والفيزا الذهبية** : رصيد من العملة الصعبة أكبر أو يساوي 4500 أورو حيث يقدر سقف السحب ب 750 أورو في اليوم ،أما سقف الدفع 3000 أورو في اليوم.

الشكل (1-6): بطاقة الفيزا الكلاسيكية و الفيزا الذهبية

المصدر: https://www.ag-bank.com

5 – الوسائل المستخدمة في توزيع المنتجات البنكية المعاصرة:

للوصول إلى الخدمات البنكية يمكن استعمال:

1-الموزع الآلي للأوراق (DAB):

الموزعات الآلية للاوراق هي صورة بسيطة للماكينة في القطاع البنكي. فهي آلات أوتوماتيكية تستخدم عن طريق بطاقة إلكترونية تسمح للمستهلك بسحب مبلغ من المال بدون اللجوء إلى الفرع، وهكذا فالمهمة الرئيسية للموزع الآلي للوراق هي تقديم الخدمة الأكثر ضرورية للمستهلك[1].

الجدول رقم(1-2) الموزع الآلي للأوراق (DAB)

الوسيلة	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
الموزعا الآلي للأوراق DAB	يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة السحب. يوجد في الشوارع، المحطات، وأماكن أخرى ،يعمل دون انقطاع.	جهاز موصول بوحدة مراقبة إلكترونية تقرأ المدرات المغناطيسية للبطاقة. هذه الأخيرة تسجل عليها المبالغ المالية الممكن سحبها أسبوعيا.	تخفيض نشاط السحب في الفروع.

المصدر : سماح شعبور، مصباح مرابطي ،**مرجع سبق ذكره**، ص75

[1] سماح شعبور، مصباح مرابطي، **مرجع نفسه**، ص 74.

الشباك الأوتوماتيكي للأوراق (GAB):

الشبابيك الأوتوماتيكية للاوراق هي أيضا أجهزة أوتوماتيكية تقدم خدمات أكثر تعقيدا وأكثر تنوعا بالنسبة للموزع الآلي للأوراق يتعلق الأمر بأجهزة أوتوماتيكية متصلة بشبكة تستخدم عن طريق بطاقات إلكترونية والتي بالإضافة إلى مهمة سحب الأموال تسمح بالقيام بالعديد من العمليات تشمل مثلا قبول الودائع، طلب صك، عمليات تحويل من حساب إلى حساب... الخ .فالشبابيك الأوتوماتيكية للأوراق متصلة مباشرة بالحاسوب الرئيسي للبنك وهي تمثل في الوقت الحاضر أحد المنتجات البنكية الإلكترونية الأساسية للنظام البنكي، ودورها مهم على مستوى التسويق لأنها أصبحت تمثل وسيلة للحوار مع المستهلك[1].

الجدول رقم (1-3) الشباك الالي البنكي GAB

الوسيلة	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
الشباك الأوتوماتيكي للوراق GAB	يخول لكل حائز على البطاقة القيام بالعديد من العمليات منها: السحب، معرفة الرصيد، القيام بالتحويلات، طلب الشيكات.. الخ	جهاز موصول بالكمبيوتر الرئيسي للبنك يقرأ مدرات مغنطيسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون بفضل رمز سري.	يستعمل من طرف الزبائن: -في أوقات غلق البنوك -الزبون المستعجل

المصدر :سماح شعبور، مصباح مرابطي، **مرجع نفسه**، ص76.

الشكل رقم (1-7)الموزع الآلي للنقود

المصدر:WWW.ECH-Chaab.com

[1] سماح شعبور، مصباح مرابطي، **مرجع نفسه**، ص75 .

خلاصة الفصل الاول

لقد تبين لنا أن وسائل الدفع الالكتروني قدمت العديد من المزايا التي حرم منها العملاء عند استعمالهم للوسائل التقليدية، كما تمكنت من الحد من بعض العراقيل والمشاكل التي أفرزتها تلك الوسائل التقليدية. فقد كان أكبر مشكل يعرقل نجاح وسائل الدفع الالكتروني غياب نظام قانوني يوحد أحكامها، وإشكالية الإثبات وحجته بالوسائل الالكترونية كالتوقيع الالكتروني، هذا بالإضافة إلى الجرائم الالكترونية حيث كانت البطاقة البنكية أفضل وسيلة تمارس عليها هذه الجرائم، فهي لا تقدم الأمان كامل.

ولحسن الحظ أدركت البنوك الجزائرية حتمية تحسين خدماتها لاسيما وسائل الدفع التي لا تحتل في الاقتصاد الجزائري المكانة والأهمية التي تتسم بها في الدول المتقدمة لذلك فأمام النظام المصرفي الجزائري الكثير من الأعمال والخطوات الواجب إتباعها لإعادة الاعتبار لوسائل الدفع التقليدية أولا، وإدخال ثقافة وسائل دفع الحديثة حتى تتخلص من الطابع النقدي الذي يميز هذا المجتمع، فقد تميزت سنة 2006 بانطلاق عدة مشاريع في إطار تحديث وسائل الدفع في الجزائر، وذلك بداية بمشروع البطاقات البنكية للسحب والدفع التي تغني عن حمل واستخدام السيولة النقدية في عمليات الشراء، ثم الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة، والمقاصة الإلكترونية، ويمكن القول بأن الجزائر بدأت تتبع الخطوات الصحيحة نحو تطوير وتحديث وسائل الدفع الالكتروني.

الفصل الثاني

دراسة ميدانية- حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "وكالة المسلة"

تمهيد

بعد أن تطرقنا في الفصل السابق للإطار النظري لانظمة الدفع الإلكتروني في البنوك التجارية، سنحاول في هذا الفصل التطبيقي إسقاط ما سبق تناوله على المؤسسات المستقبلة.

في دراستنا هذه، المؤسسة التي ستكون موضوع الدراسة التطبيقية هي بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة المسيلة، وهذه الأخيرة عبارة عن بنك عمومي يتكفل بالإشراف على القطاع العمومي واستطاع أن يفرض وجوده في القطاع المصرفي ويتأقلم مع التحولات الاقتصادية والتعديلات التي شهدها النظام المصرفي خاصة بعد صدور قانون النقد القرض الذي فتح المجال أمامه ليصبح بنكا شاملا هذا من جهة واعتبارها أكثر وكالة ناشطة، وتضم بطاقات دفع وسحب إضافة إلى أجهزة الصراف الآلي من جهة أخرى.

وعليه قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث على النحو التالي:

المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

المبحث الثاني: أنظمة ووسائل الدفع الإلكتروني في BADR وكالة المسيلة

المبحث الثالث: دراسة احصائية لتحديات ومخاطر وسائل الدفع الالكترونية

المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

قبل التطرق إلى وسائل الدفع الإلكتروني في المؤسسة التي قمنا باختيارها من البديهي أن نتعرف عليها أولا، وعليه قمنا بتقسيم هذا المبحث الى ثلاث مطالب، الأول نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR المطلب الثاني الخدمات المقدمة من طرف البنك، المطلب الثالث تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة.

المطلب الأول: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

بنك الفلاحة والتنمية الريفية لم يصل إلى ما هو عليه الآن إلا نتيجة لجملة من عمليات إعادة الهيكلة والتطوير التي عرفها وعليه سنتطرق في هذا المطلب إلى نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR والتعريف به ثم إلى مراحل تطوره.

أولا: نشأة البنك

تم إنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بموجب المرسوم رقم 106-82 المؤرخ في 13 مارس 1982م، تبعا لإعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، ونشر هذا القرار في الجريدة الرسمية رقم 11 في 11جمادى الأولى 1402هـ الموافق ل 13مارس1982م، وحدد قانونه الأساسي، حيث اعتبر آنذاك وسيلة من الوسائل الرامية إلى المشاركة في تنمية القطاع الزراعي وترقية الريف، ومن بين أسباب ظهور هذا البنك ما يلي:

- المساهمة في تنمية القطاع الفلاحي وترتيبه وزيادة مردوديته؛

- دعم النشاطات الصناعية التقليدية والحرفية وتمويل المؤسسات الفلاحية واحتياجات القطاع الفلاحي.

ثانيا: التعريف بالبنك

بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR هو مؤسسة اقتصادية مالية وطنية، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال في التسيير، أوكلت لها مهمة التكفل بالقطاع الفلاحي ترمي الى المشاركة في تنمية القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي. وبما أن البنك أصبح تجاريا بعد صدور قانون النقد والقرض في14أفريل 1990م والذي تم بمقتضاه الغاء نظام التخصص، وعليه أصبح البنك يمارس جميع الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية، كما يعتبر بنك BADR صاحب أكبر شبكة بنكية في الجزائر، إذ وصل عدد وكالاته سنة 1985م إلى 269 وكالة منها 6 رئيسية و 31 فرع، أما في يومنا هذا فهو يضم 365وكالة و 31مديرية جهوية تشغل أكثر من 7000 ما بين إطار وموظف، ويقدر رأس مال البنك ب 33 مليار دينار جزائري وتم رفعه في السنوات الماضية إلى 35 مليار دج.

ثالثا: تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية والتكنولوجيات المستخدمة فيه

مر بنك الفلاحة والتنمية الريفية خلال نشأته بمراحل عدة يمكن تلخيصها في مايلي:

المرحلة الأولى 1982-1990م:

إنصب إهتمام البنك على تحسين مكانته في السوق المصرفي والعمل على تطوير العالم الريفي عن طريق تكثيف فتح الوكالات المصرفية في المناطق ذات النشاط الفلاحي.

المرحلة الثانية1991-1999م:

تمكن البنك خلال هذه المرحلة من توسيع نشاطه، ليشمل قطاعات أخرى من الاقتصاد الوطني، كما شهدت هذه المرحلة ادخال وتعميم استخدام الإعلام الألي حيث:

1991م: تم الانخراط في SWIFT لتسهيل معالجة وتنفيذ عمليات التجارة الخارجية؛

1992م: تم وضع نظام SYBU يساعد على سرعة أداء العمليات المصرفية من خلال ما يسمى بـ TELE PAIEMENT الى جانب تعميم استخدام الإعلام الألي في كل عمليات التجارة الخارجية؛

1993م: إدخال المعلوماتية في القيام بجميع العمليات المصرفية؛

1994م: ظهور خدمة جديدة تتمثل في بطاقة السحب بدر؛

1996م: إدخال نظام المعالجة عن بعد لجميع العمليات المصرفية في وقت حقيقي RTGS

1998م: بدء العمل ببطاقة السحب بين البنوك CIB.

المرحلة الثالثة 2000-2004م:

تميزت هذه المرحلة بدعم البنك للعديد من الاستثمارات المنتجة ودعم برامج الإنعاش الاقتصادي وتم تحقيق نتائج هامة نوردها في مايلي:

2000م: القيام بفحص دقيق لنقاط القوة ونقاط الضعف في سياسته مع وضع استراتيجية تسمح للبنك باعتماد المعايير العالمية في مجال العمل المصرفي؛

2001م: قيام البنك بالتطهير المالي والمحاسبي، والعمل على تقليص مدة العمليات المصرفية تجاه الزبائن؛

2003م: إدخال نظام SYRAT وهو نظام تغطية الأرصدة عن طريق الفحص السلكي دون الحاجة إلى النقل المادي للقيم، ونظام معلوماتي جديد معد من طرف AXYS للخدمات يسهل عملية التركيب والصيانة عن بعد؛

2004م: تميزت باستحداث البنك الإلكتروني "بدر" وإدخال تقنية جديدة تسمح بسرعة تنفيذ العمليات المصرفية، وتتمثل في عملية نقل الشيك عبر الصورة، وهو إنجاز غير مسبوق في مجال العمل المصرفي في الجزائر، كما تم تعميم استخدام الشبابيك الآلية للأوراق النقدية المرتبطة ببطاقات الدفع.

المرحلة الرابعة 2005م إلى يومنا هذا:

2005م: شهر سبتمبر من هذه السنة عرفت أول تجربة ناجحة لعملية سحب من خلال الشباك الآلي للأوراق النقدية وسط حضور جماهيري وإعلامي (وكالة الشراقة)، كما استمرت العملية طوال الأشهر الأولى لسنة 2006م من أجل تعميمها على باقي وكالات الوطن؛

2011م: شروع البنك في اعتماد أنظمة البنك الإلكتروني التي تسمح للزبائن بالاطلاع مباشرة على حساباتهم وطلب دفاتر الشيكات على شبكة الإنترنت، والسماح أيضا للمؤسسات بتحويل أجور العمال دون التنقل من مقرات عملهم، إضافة إلى التحويل عن بعد.

2017م: تم استخدام عدة برامج تسمح بربط مختلف الوكالات ببعضها البعض وكذا بنك BADR والبنوك الأخرى مثل برنامج XCUB و LOGIN من أجل القيام بعملية المقاصة الإلكترونية كما تم إطلاق نظام بدر – إمتياز – الذي يسمح لزبائن البنك بإجراء العمليات والمعاملات المصرفية عن بعد في الوقت الحقيقي مع مزيد من الأمن.

من خلال ما سبق يمكن تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية في النقاط الرئيسية الآتية:

- يعتبر البنك الأول في ترتيب البنوك التجارية؛
- يحتل المرتبة الثانية مغاربيا؛
- يمول أكثر من 30 بالمئة من التجارة الخارجية؛
- إستعماله لنظام SWIFT منذ سنة 1991م؛

– الشبكة الأكثر كثافة؛

– هو بنك شامل يمول مختلف القطاعات الاقتصادية؛

– إستخدام أحدث البرامج الإلكترونية؛

–يقوم بمنح وسائل الإئتمان عن طريق مختلف وسائل الدفع؛

–إعتماد المقاصة الإلكترونية؛

–يضم 4 أنواع من البطاقات TAWFIR – CIB – CBIR - BADRE.

المطلب الثاني: وظائف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR خدماته وأهدافه

لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وظائف كغيره من البنوك يسعى من خلالها إلى تحقيق أهداف معينة .

أولا: وظائف التي يقوم بها البنك.

يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالعديد من الوظائف التي يمكن حصرها في مايلي:

- وضع سياسة إتصال فعالة لتحقيق الأهداف المخططة من خلال:

– العمل على مواجهة مخاطر الصرف على القروض الخارجية بصفة عقلانية؛

– تطوير مستوى هيئة الموظفين وإعطاء الأولوية لحاملي الشهادات؛

– إعطاء الدعم الإعلامي.

- عرض المنتجات والخدمات الجديدة من خلال:

– تصفية المشاكل المالية؛

– أخذ الضمانات الملائمة وتطبيقها ميدانيا؛

– تمويل التجارة الخارجية؛

– الاستقبال الجيد للزبائن واحترامهم والرد على طلباتهم بجدية؛

– تمويل المشاريع الداخلية في إطار تشغيل شباب.

- تطبيق الخطط والبرامج الداخلية وفق سياسة الحكومة وهذا لـ:
  - تطوير الموارد والعمل على رفعها وتحسين تكاليفها؛
  - الاستعمال الرشيد للإمكانيات التي تمنحها السوق المالية؛
  - مسايرة التطور الحاصل في عالم المهنة المصرفية وتقنياتها.

ثانيا: الخدمات المقدمة من طرف البنك

يقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية عدة خدمات اهمها:

- حسابات الإيداع لأجل؛
- دفاتر الادخار؛
- حسابات الأموال بالعملة الصعبة؛
- حسابات الأموال بالعملة المحلية؛
- سند الصندوق؛
- بطاقة BADR ؛ بطاقات CIB,CBR.TAWFIR ؛
- دفاتر التوفير؛
- تمويل الاستثمار المتعلقة بالصيد البحري، الصحة وتطوير الريف.

ثالثا: أهداف البنك

وتتمحور أهداف البنك في النقاط الرئيسية التالية:

✓ المساهمة في سياسة التنمية وتجديد القطاع الفلاحي بإدخال التحسينات عليه والاستثمار في النشاط الأكثر مردودية؛

✓ تحسين نوعية الخدمات وجودتها؛

✓ رفع الموارد بأفضل التكاليف،

✓ تكوين وتحفيز هيئة الموظفين؛

✓ توسيع وتنويع مجالات تدخل كمؤسسة مصرفية شاملة؛

✓ المنافسة مع البنوك الآخرى في مجال تقديم الخدمات وتحسين ظروف العمل وتوفير أحسن الخدمات للعميل.

الشكل (2-1) : الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

المصدر: وثائق مأخوذة من الوكالة

المطلب الثالث: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة

فور تأسيس بنك الفلاحة والتنمية الريفية في سنة 1982، تم إنشاء وكالة للبنك بالمسيلة وكانت تابعة آنذاك لفروع الجلفة، ثم جاء فرع ولاية المسيلة، الذي يشرف على:

– وكالة بوسعادة – وكالة سيدي عيسى – وكالة عين الملح – وكالة حمام الضلعة.

وبعد ذلك تم تحويل هذا الفرع إلى وكالة مركزية تسير وفق الهيكل التنظيمي للفرع حاليا وتقوم بنفس مهامه، يوجد مقر الحركات بوسط مدينة المسيلة ويشتغل بها العديد من العمال موزعين حسب رتبهم ووظائفهم بمصالح الوكالة (وكالة بدر، الحي الإداري).

الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة . 904.

يعتبر هذا التنظيم من السياسات المتبعة لتحقيق أهداف البنك، وهذا لأنه يحدد مسؤولية كل هيئة داخل هذا النظام وتنقسم وكالة المسيلة إلى المصالح التالية:

المدير: يرأس وكالة المسيلة كأي مؤسسة أخرى مدير يعد المسؤول الأول عن الوكالة، إذ يتولى تسيير برامج عمل البنك، ويتخذ القرارات الصائبة ويسهر على تنفيذها، وهو يسعى دائما لتحقيق الربح للبنك.

نائب المدير: هو السلطة الثانية بعد المدير العام يسهر في حال تغيبه أو حصول مانع له على دراسة التدابير والعمليات اللازمة لتسيير هياكل بنك الفلاحة والتنمية الريفية ووسائله وأعماله سيرا عاديا.

الأمانة العامة: السكرتارية يتم فيها استلام البريد الوارد والصادر للبنك ومن البنك،

رسائل الفاكسات واستقبال المكالمات الهاتفية، كما أنها تمثل وسيط بين العمال والعملاء والمدير، هذا الأخير يكون على علم بكل بريد صادر و وارد.

مصلحة التجارة الخارجية: تقوم هذه المصلحة بتنفيذ عمليات الاستيراد والتصدير من الناحية المالية، كما يتجلى دورها في التعامل بالعملة الصعبة سواء في صورتها النقدية أي بيع وشراء أو في شكل تحويلات، إضافة إلى إعداد العمليات المحاسبية المتعلقة بالعملة الأجنبية التي بواسطتها يتم تحويل الأموال بالعملة الصعبة من حساب الزبون إلى حساب المورد في الخارج.

مصلحة الصندوق: تجسد التعامل اليومي بين الوكالة (البنك) والعميل، ويتكون من صندوقين ثانويين، الأول خاص بالعملة الوطنية والثاني خاص بالعملة الأجنبية.

مصلحة الحسابات: تتكفل هذه المصلحة بالشؤون الإدارية، أي النظام الإداري للوكالة المركزية والوكالات الفرعية والشؤون الحسابية، أي متابعة محاسبات البنك الداخلية من ميزانية التسيير والتجهيز.

مصلحة القروض: تعد هذه المصلحة من المصالح المهمة في البنك، حيث أنها تقوم على دراسة طلبات القروض وبعد الدراسة الكاملة والشاملة والدقيقة للمشروع تمنح القروض، بمختلف أنواعها وأشكالها وتؤخذ مقابل ضمانات يتم تحديدها من طرف المكلف بالدراسات على أساس الثقة والمركز المالي للزبون بضمان استرداد القرض كاملا مع قيمة نسبة الفائدة.

مصلحة الاستشارة القانونية والمنازعات: تختص هذه المصلحة في متابعة النظام الداخلي للبنك وهي المكلفة بالمنازعات القضائية، وهي تسير من طرف خبير في المحاكم .

مصلحة الاستغلال: تسمى أيضا بمصلحة التنفيذ وتقوم بتحويل النشطات الفلاحية والتجارية (فتح حسابات واكتتاب سندات وايداع مبالغ مالية).

مصلحة المراقبة والميزانية :هذه المصلحة يسيرها مختصون والمراقبة تكمن في مراقبة الملفات في البنك وهي مسيرة من طرف المديرية العامة وهي غير مقيدة بوقت مراقبة الوكالة في القروض والأجور والاعتمادات. والعمال أما الميزانية فتقوم بإعداد الأجور للعمال وتقديم الميزانيات النهائية للوكالات المركزية والوكالات الفرعية.

الشكل (2-2) يوضح الهيكل التنظيمي لوكالة المسيلة 904.

المصدر: بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

المبحث الثاني: أنظمة ووسائل الدفع الالكتروني في BADR

إن توجه الجزائر نحو اقتصاد المعرفة فرض على البنوك الناشطة فيها مواجهة هذه المستجدات حيث أن أهم ما يميز العمل المصرفي فيّ ضل اقتصاد المعرفة هو تفاقم دور التكنولوجيا واحتلالها أكبر حيز في هذا القطاع، ولذا عملت البنوك الجزائرية على التطوير من نفسها قصد تلبية حاجات زبائنها وتطلعاتهم وعلى رأس هذه البنوك نجد بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR إذ كان من السباقين لتطوير خدماته وعلى هذا الأساس قمنا بإختيار إحدى وكالاته للقيام بالجانب التطبيقي للبحث0

المطلب الاول: أنظمة الدفع الالكتروني المستخدمة في بنك BADR

في هذا المطلب سنتناول أنظمة الدفع المتواجدة على مستوى الوكالة من نظام السويفت، نظام المقاصة الإلكترونية ونظام النقود الآلية.

أولا: نظام السويفتSWIFT

هو نظام يضمن ويؤمن التحويلات الإلكترونية في كل أنحاء العالم ما بين البنوك بطريقة آمنة وسريعة وتكاليف منخفضة، يعمل هذا النظام على مدار 24/24 ساعة وكلمة SWIFT هي اختصار لاسم الشبكة الدولية "SOCIETY WORLD INTERBANK FINANCIAL TELECOMMUNICATION" التي تربط كل بنوك العالم، تأسست في ماي 1997م تمتلك أسهم البنوك والمؤسسات المالية العالمية الأعضاء فيها، يقع مركزها في بروكسل وتخضع للقانون البلجيكي.

أما فيما يخص بنك الفلاحة والتنمية الريفية فقد انخرط في هذا النظام سنة 1991م، ويعتمد على هذا النظام في تمويل التجارة الخارجية لعملائه الراغبين في ذلك،

وعلى مستوى وكالة المسيلة توجد كذلك هذه الخدمة بحيث تقدم لهذه الأخيرة العديد من المزايا يمكن إيجازها في مايلي:

– الإستفادة من الحماية والأمان حيث أن عملية التحويل لا تتم الا بواسطة بطاقة ممغنطة وكلمة السر التي تكون بحوزة المتعامل بهذا النظام دون غيره مما يعطي الوكالة نوع من الحماية والأمان؛

– تحويل الأموال بسرعة فائقة حول العالم مهما كانت المسافة؛

– الجاهزية، فهذا النظام يعمل 24/24 ساعة و 7 أيام في الأسبوع؛

– السرعة في التعامل بفضل تقنية الترميز بين البنوك، إذ ينظر للعميل هنا على أنه رقم معين أو رمز مما يوفر الوقت للوكالة والعميل.

ثانيا: نظام النقود الآلية

كان لابد على وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمسيلة أن تدخل ثقافة البطاقة الإلكترونية لأن التعامل بالنقود الآلية أصبح واقعا لابد منه، و ذلك استجابة للتطورات التي يتبناها البنك من جهة وتلبية لحاجات الزبائن من جهة أخرى وكان الأمر كذلك فالأن تضم العديد من البطاقات الإلكترونية والتي سنتطرق إليها لا حقا.

ثالثا: نظام المقاصة الإلكترونية

في نفس فترة اعتماد المقاصة الإلكترونية في الجزائر أي في 2006 م تم اعتمادها في وكالة المسيلة وهذا النظام يعتمد على نظام جديد هو نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي RTGS وهو يرتكز على تبادل المعاملات الإلكترونية ويلغي التبادل العادي للصكوك، إضافة إلى أنه محمي ذاتيا بحدود عالية، وأرصدته العادية متعددة الأطراف حيث في حالة التجاوز يعلم لأخذ الاحتياطات اللازمة كما أنه مؤمن ضد عمليات الغش والتحايل عن طريق الختم و الرمز.

ونظام المقاصة الإلكترونية يعمل كمايلي:

يتم تقديم الشيك من قبل العميل إلى البنك ويتم تسليمه إلى الموظف بقسم المقاصة والذي يتأكد من نوعية الشيك NORMALISÉ، ثم يقوم بتحريره داخل جهاز السكانير الذي يقرأه من الوجهين الأمام والخلف فيظهر وجهي الشيك أمام الموظف على شاشة الكمبيوتر، هذه العملية لا تتم إلا في حالة قراءة الشيك من قبل السكانير وهذا لا يتم إلا بخلو الجهة السفلية للشيك من أي كتابة أو إمضاء وتسمى هذه الجهة ب PISTE DENCODAGE لأنها تظم 20 رقم يعى RIB اي RELEVÉ IDENTITÉ BANCAIRE و رقم الشيك أما في حالة وجود كتابة على هذه المنطقة من الشيك فلن يقرأه الجهاز ويعتبر ملغى.

كما قلنا في حالة قراءة الشيك يظهر على شاشة الكمبيوتر بوجهيه، ثم يتم نقل المبلغ والحساب وتسجل العملية داخل الكمبيوتر فيقوم أليا بتمرير العملية إلى بنك الجزائر، وهذا الأخير يقوم بدوره بتمريره إلى البنك الذي يسحب منه قيمة الشيك الذي يرسل القيمة إلى حساب المستفيد إلى البنك.

أما في حالة سحب مبلغ حساب العميل داخل البنك فتتم بالطريقة السابقة ولكن بالشكل العكسي وكل هذه العمليات تتم بمساعدة برنامج إلكتروني يسمى XCUB والذي تمت حيازته مؤخرا.

المطلب الثاني:بطاقات السحب والدفع المتواجدة على مستوى الوكالة

تماشيا مع الوضع الذي فرضته التكنولوجيا قامت وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتوفير وسائل سحب ودفع الكترونية تتمثل في مايلي:

أولا : بطاقة السحب " BADR "

هي بطاقة وطنية تستخدم في سحب أموال من شباك الوكالة متمثلة في أجهزة DAB والمسيرة من قبل شركة البطاقات الإئتمانية، هذه البطاقة تسمح لحاملها بسحب النقود

حسب السقف الأسبوعي المحدد.

ثانيا : بطاقة توفير TAWFIR-BADR:

هي بطاقة تسمح للعميل بالاستفادة من خدمة تحويل أموالهم من حساباتهم الخاصة إلى دفاتر الإدخار عن طريق الموزعات النقدية الآلية DAB دون التنقل إلى وكالات البنك، ويشترط على العميل هنا الحامل لهذه البطاقة حيازة دفتر إدخار على مستوى الوكالة سواء كان خاضع لمعدل فائدة أو من دونها.

– مميزات هذه البطاقة :

ما يميز هذه البطاقة عن غيرها أنها تسمح لصاحبها القيام بعمليات تحويل الأموال من حساب لآخر كما تسمح بطاقة BADR توفير بالقيام بالعديد من العمليات إنطلاقا من الموزعات الآلية على مدار 24 ساعة حتى في الساعات التي لا تعمل فيها الوكالة وأيام العطل الرسمية، و تتمثل هذه العمليات أساسا في السماح بتمويل دفتر الإحتياط والإدخار من خلال الحساب الجاري للزبون إلى جانب القيام بعمليات السحب نقدا من الموزعات النقدية التابعة لوكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية أو التابعة للبنوك الأخرى وحتى تلك التابعة لشبكة بريد الجزائر.

وفيما يخص تأمين العمليات الخاصة بهذه البطاقة فقد تم تخصيص رقم سري خاص بكل زبون يلجأ لاستخدام الموزعات النقدية، ومدة صلاحية هذه البطاقة سنتين.

ثالثا : بطاقة CIB:

بطاقة CIB هي بطاقة وطنية للسحب والدفع تعمل ما بين البنوك تمكن حاملها من القيام بعمليات السحب عبر الشبابيك الأوتوماتيكية للوكالةGAB،هذه البطاقة موصولة مباشرة بالحساب الشخصي بحيث يمكن لأي شخص عادي الحصول على هذه البطاقة بعد التقدم

بطلب على مستوى الوكالة. ويوجد نوعان من هذه البطاقة هما: بطاقة CIB الكلاسيكية وبطاقة **CIB** الذهبية.

رابعا : بطاقة CBR:

بطاقة CBR هي بطاقة سحب وطنية صادرة عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR تمكن حاملها من سحب الأموال على مستوى الشباك الأوتوماتيكي البنكي GAB.

تتميز هذه البطاقة بالأمان والخصوصية بفضل الرمز السري الخاص بالمستخدم فقط، وإضافة إلى إمكانية سحب الأموال فيمكن أيضا باستخدام هذه البطاقة الإطلاع على الرصيد وطلب دفتر الشيكات على مستوى أجهزة GAB الخاصة بالوكالة.

مدة صلاحية هذه البطاقة سنتين قابلة للتجديد بشكل تلقائيا ماعدا في حالة إلغائها من قبل البنك أو المستخدم.

المطلب الثالث : شروط وخطوات الحصول على البطاقات البنكية بالوكالة

أولا : شروط الحصول على البطاقات

هناك مجموعة من الشروط العامة ليتمكن العميل من الحصول على البطاقات:

- ✓ دخل مستمر لا يقل عن 15.000دج شهريا؛
- ✓ السن المسموح به من 18 سنة فما فوق؛
- ✓ تزويد الرصيد بالمبلغ الكافي؛
- ✓ القدرة على الوفاء وتسديد الديون.

1- **شكل البطاقات السابقة**

*** على وجه البطاقة :**

- ❖على اليمين في الزاوية رمز BADR ؛
- ❖على اليسار في الأعلى اسم البنك؛
- ❖رقم البطاقة يتكون من 16 رقم محددة كالآتي

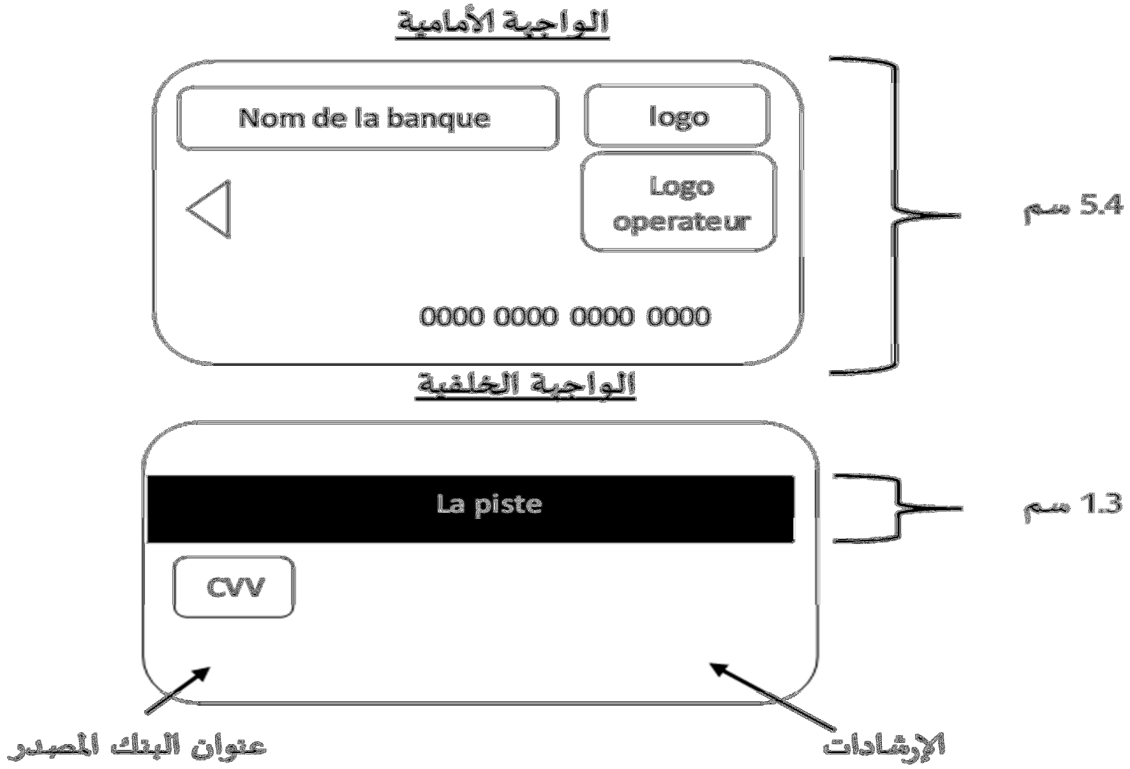
(001) (0) (0) (1) (060) (000000) (0)

الأرقام الثلاثة الأولى تمثل نظام إرسال البطاقة والرقم الخاص ببنك BADR هو 001؛

- ▪ الرقم الرابع يمثل سلسلة حساب الشيك؛
- ▪ الرقم الخامس يشير بأن هناك جانب مدين؛
- ▪ الرقم السادس يحدد وظيفة البطاقة سحب أو دفع؛
- ▪ الأرقام الثلاثة تدل على علامة المقر؛
- ▪ الست أرقام الأخيرة تمثل الرقم التسلسلي للعميل؛
- ▪ الرقم الأخير يدل على مفتاح المراقبة.

*** على ظهر البطاقة:**

يحتوي ظهر البطاقة على الشريط المغناطيسي والذي بدوره يحتوي على المعلومات الخاصة بحامل البطاقة البنك، استعلامات البطاقة، والشريط الأبيض الخاص بإمضاء حامل البطاقة ،كود CVV الإرشادات وعنوان البنك المصدر.



ثانيا : الاجهزة المستخدمة للبطاقات

للوصول إلى الخدمات البنكية في مجال البطاقات يجب توفير مجموعة من الأجهزة التي تمكن من استعمال البطاقات على أحسن وجه وعليه سنبين الأجهزة المستخدمة على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية وآلية عملها.

☒ **الموزع الآلي للأوراق النقدية DAB**

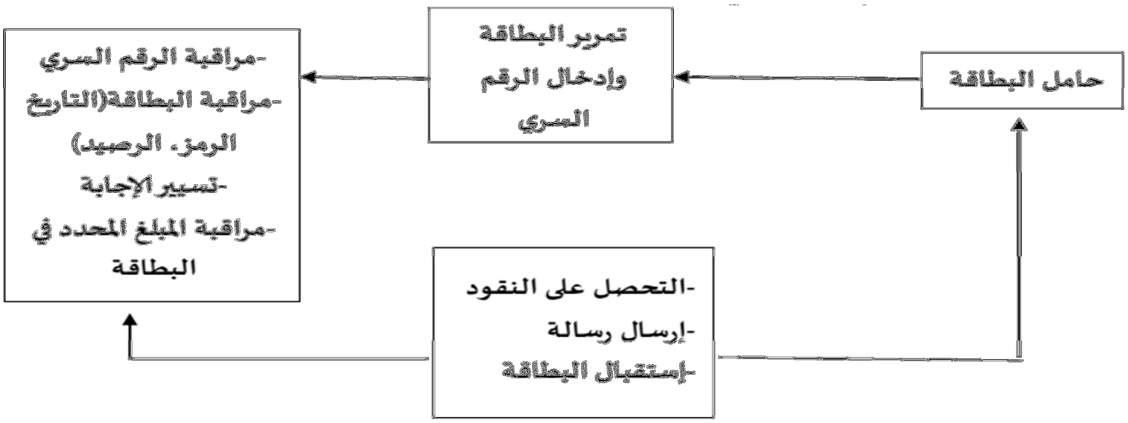
تعد الموزعات الآلية للأوراق النقدية صورة بسيطة للمكننة في القطاع البنكي، فهي آلات أوتوماتيكية تستخدم عن طريق بطاقة إلكترونية (ذكية) تسمح للعميل بسحب مبلغ من

المال دون اللجوء إلى الفرع وهكذا فالمهمة الرئيسية للموزع الآلي للأوراق هي تقديم الخدمة الأكثر ضرورية للمستخدم.

☒ **الشبابيك الآلية للأوراق النقدية GAB**

الشبابيك الأوتوماتيكية للأوراق هي أيضا عبارة عن أجهزة إلكترونية تقدم خدمات أكثر تعقيدا مقارنة بالموزع الآلي للأوراق النقدية إذ تعتبر الشكل الموسع لهذه الأخيرة. حيث يتعلق الأمر هنا بأجهزة أوتوماتيكية متصلة بشبكة تستخدم عن طريق بطاقات إلكترونية والتي بالإضافة إلى مهمة السحب تسمح بالقيام بالعديد من العمليات تشمل مثلا قبول الودائع، طلب الصكوك، عمليات تحويل من حساب إلى حساب فالشبابيك الأوتوماتيكية للأوراق متصلة مباشرة بالحاسوب الرئيسي للبنك وهي تمثل في الوقت الحاضر أحد المنتجات البنكية الإلكترونية الأساسية للنظام البنكي، ودورها مهم على مستوى التسويق لأنها أصبحت تمثل وسيلة للحوار مع العملاء.

ويمكن تلخيص طريقة الخدمة التي يقدمها كل من DAB و GAB في الشكل الموالي:



من خلال الشكل يتضح لنا أن استخدام أجهزة DAB و GAB يتم عن طريق الخطوات التالية:

أ- **داخل البنك:**

خلف الجهاز توجد غرفة صغيرة لها باب حديدي لا يدخلها إلا مدير البنك والموظف المسؤول على مراقبة الجهاز وبوجود المراقب الداخلي للبنك ولا يتم الدخول إليها إلا بإذن من المدير وتوجد بتلك الغرفة علبة متصلة بالجهاز تحتوي على ما يلي:

– **حاويات النقود:** وتحتوي على خمسة حاويات خصصت الأربعة الأولى منها للأوراق النقدية من فئة 2000 دج ،1000دج؛ 500دج و200دج أما الخامسة منها فخصصت للأوراق المرفوضة؛

– **التذكرة** :عبارة عن بطاقة تسجل فيها للعميل العملية التي قام بها وتاريخها والساعة؛

– **كاتب الحسابات** : ويقصد بها مجلة المحاسبة حيث تسجل هذه الأخيرة جميع العمليات التي يقوم بها الجهاز؛

– **المراقب** :وهو عبارة عن شاشة تسمح برؤية الرصيد الموجود في الحاويات وفي حالة إضافة الموظف المسؤول لأوراق جديدة يقوم بتسجيلها من خلال هذه الشاشة، كما يقوم بضبط أعلى وأدنى قيمة يمكن سحبها .

ب – خارج البنك:

عندما يصل العميل إلى الجهاز المتواجد بمبنى البنك يجد شاشة مكتوب عليها "أدخل البطاقة من فضلك" حيث يقوم العميل بإدخال بطاقته في المكان المخصص لها ثم يقوم بإدخال الرقم السري، ثم يقوم العميل بتحديد نوع العملية التي سيقوم بها إما سحب أو تحويل،...الخ ثم يطلب منك الجهاز إدخال المبلغ المراد سحبه أو تحويله ثم الضغط على الزر OK لإتمام العملية أو الزر ANNULER إذا كان يريد إلغاء العملية أوSUPPRIMER إذا أراد العميل تغيير المبلغ المكتوب على الشاشة.

بعد إتمام كل مراحل العملية يقوم الجهاز بإخراج المبلغ كاملا عن طريق المكان المخصص لخروج النقود وأيضا إخراج تذكرة فيها كل المعلومات حول العملية التي قام بها.

☒ أجهزة الدفع الآلي TPE

إذا كان العميل يحمل بطاقة ائتمان في أي مكان يمكنه استخدام جهاز TPE في سداد مختلف مشترياته ويعرف هذا الجهاز على أنه جهاز إلكتروني موصول مباشرة بالحاسوب المركزي للبنك المعني والذي بدوره بالتأكيد على كفاية الرصيد وخصم القيمة من الرصيد الخاص بالعميل أو الزبون بعد أن يدخل هذا الأخير رمزا أو رقما سريا خاصا به والذي يعرف بالرقم التعريف الشخصي ويقوم بعد ذلك الحاسوب المركزي بإضافة القيمة لرصيد حساب المتجر وكل ذلك يتم في عدة ثواني فحسب.

المبحث الثالث: دراسة إحصائية لتحديات و أخطار وسائل الدفع الإلكتروني.

من أجل الوقوف على أهم التحديات والمخاطر التي تواجه وسائل الدفع الالكتروني في بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة المسيلة – محل الدراسة، تم الاستعانة بأسلوب الاستبيان من خلال طرح مجموعة من الأسئلة على موظفي البنك، وعن طريق استخدام برمجية SPSS واستخدام الأدوات الإحصائية اللازمة لتحليل الاستبيان.

المطلب الأول: أداة جمع البيانات.

- جمع المعلومات:

كان من الضروري علينا لجمع البيانات اللازمة للدراسة اعتمدنا أسلوب الاستبيان من خلال تصميم استمارة أسئلة، أو ما يعرف باستبيان موجه للموظفين للإجابة عليه.

وكان الهدف من تصميم استمارة معرفة أهم التحديات والمخاطر التي تواجه وسائل الدفع الالكتروني في الوكالة محل الدراسة وذلك من أجل الوصول إلى النقاط التالية:

– إعطاء تقييم لوسائل الدفع الالكتروني.

– التعرف على تحديات التي تواجه وسائل الدفع الالكتروني من قبل العملاء.

– دراسة مخاطر استخدام البطاقات البنكية.

المطلب الثاني: تحديد مجتمع الدراسة واختيار العينة.

أولا: تحديد مجتمع العينة:

بما أن الهدف من الاستقصاء التعرف على أهم التحديات والمخاطر التي تواجه وسائل الدفع الالكتروني، حيث يتكون مجتمع الدراسة من 30 موظف من موظفي الوكالة البنكية BADR خلال السنة 2021/2020 وتم توزيع 30 استبيان استرجع منها 23 استبيان صالحة للدراسة واستبعاد 07 لعدم اكتمالهم.

ثانيا: اختيار نوع وحجم العينة:

تم اعتماد العينة العشوائية لأنها الأنسب لمثل هذه الدراسات حيث شملت العينة 23 موظف "حجم العينة 23 موظف".

المطلب الثالث: المعالجة الإحصائية.

سوف نقوم بتحليل المعطيات التي تم جمعها من خلال الاستمارة المقدمة للموظفين، وباستخدام برمجية SPSS والاستعانة بأدوات التحليل الإحصائي لتقديم وصف لبيانات العينة والوصول إلى نتائج لتوضيح أهم التحديات والمخاطر التي تواجه وسائل الدفع الإلكتروني.

الفرع الاول: وصف خصائص عينة الدراسة.

من خلال الإجابة المقدمة من قبل موظفي البنك، فإن العينة المدروسة تتميز بالخصائص التالية:

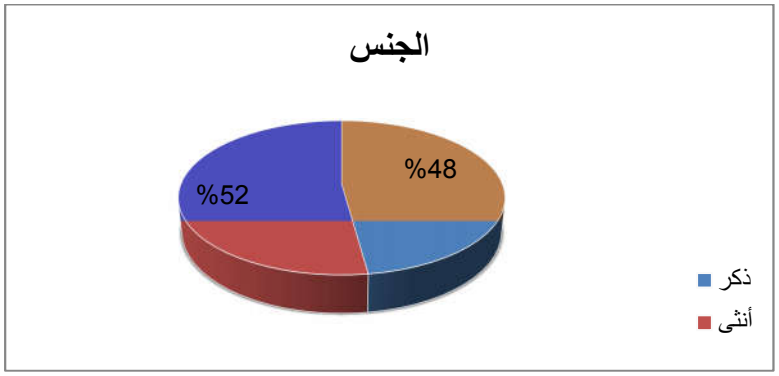
1-الجنس:

الجدول رقم (2-1) توزيع مفردات العينة حسب الجنس:

المتغيرات	المستويات	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	**11**	**47. 82**
	انثى	**12**	**52.17**

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الشكل (2-3) يمثل نسبة الذكور والإناث لموظفي البنك محل الدراسة:



المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات الجدول.

نلاحظ من خلال الجدول(2-1) أن نسبة الموظفين الاناث تقريبا تساوي نسبة الموظفين الذكور بحيث نسبة الاناث تساوي (52.17) ونسبة الذكور تساوي (47.82) وهذا راجع الى عشوائية العينة المدروسة.

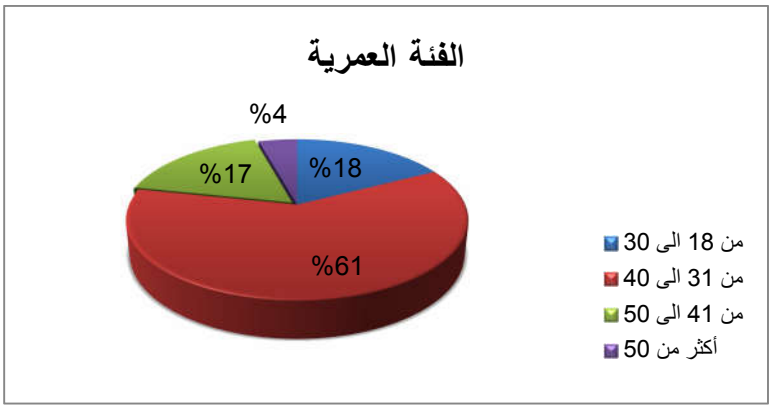
الفئة العمرية:

الجدول رقم (2-2) توزيع مفردات العينة حسب السن:

المتغيرات	المستويات	العدد	النسبة المئوية
السن	30-18	4	17.39
	40-31	14	60.86
	50-41	4	17.39
	اكثر من 50	1	4.34

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPss

الشكل (2-4) : يمثل نسب الفئة العمرية للموظفين بالبنك محل الدراسة:



المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات الجدول.

نلاحظ من خلال الجدول (2-2) أن الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 31 إلى 40 سنة يمثلون أكبر نسبة والمقدرة بـ (60.86%) ثم تليها الفئة من 18إلى30سنة بالتساوي مع الفئة من41 الى50 بنسبة تقدر بـ (17.39%) وأقل نسبة فهي للفئة أكبر من50 سنة وهذا راجع إلى أن البنوك تعتمد على الفئة الشابة في المعاملات أكثر من الفئات الأخرى. وهذا يعتبر أمر مهم بالنسبة للبنوك التجارية الجزائرية.

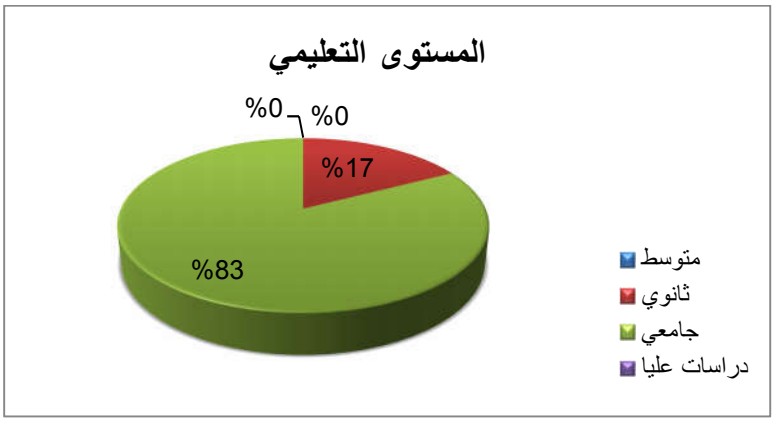
3- المستوى التعليمي:

الجدول رقم (2-3) توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي:

المتغيرات	المستويات	العدد	النسبة المئوية
المستوى التعليمي	متوسط	**0**	**0.00**
	ثانوي	4	**17.39**
	جامعي	**19**	**82.6**
	دراسات عليا	**0**	**0.00**

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPss

الشكل رقم(2-5) يبين نسب المستوى التعليمي للموظفين بالبنك محل الدراسة:



المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات الجدول.

من خلال الجدول (2-3) نلاحظ أن أغلب الموظفين مستواهم التعليمي جامعي بنسبة (82.6%) تليها الفئة الذين مستواهم التعليمي ثانوي بنسبة (17.39%) بينما الذين مستواهم التعليمي متوسط معدومة وذلك لأن العمل في البنوك يتطلب مستوى عالي عكس ما كان في السابق لأن نشاط البنوك تغير من الأسلوب التقليدي إلى أسلوب يعتمد على الإنترنت ووسائل التكنولوجيا حديثة.

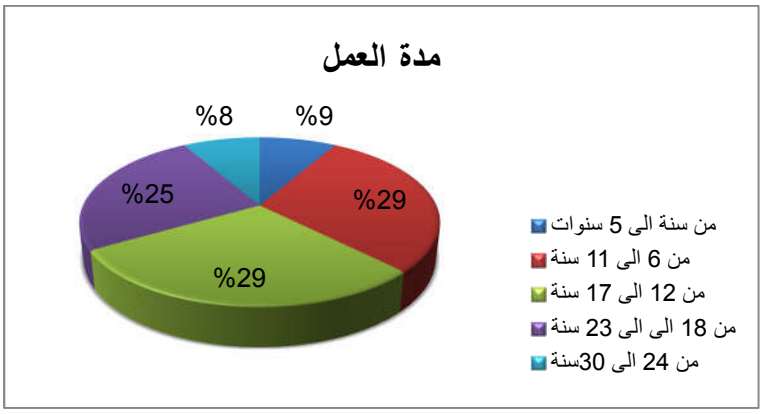
4- عدد سنوات العمل في البنك:

الجدول رقم (2-4) توزيع مفردات العينة حسب الخبرة المهنية:

المتغيرات	المستويات	العدد	النسبة المئوية
الخبرة المهنية	من سنة الى5 سنوات	2	**8.69**
	من6 الى 11سنة	7	**30.43**
	من 12الى18سنة	7	**30.43**
	من18الى32 سنة	6	**26.08**

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPss

الشكل(2-6) : يبين نسب سنوات العمل للموظفين بالبنك محل الدراسة.



المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات الجدول.

من خلال الجدول(2-4) نلاحظ أن أكبر نسبة للفئتين من 6 سنوات إلى 11 سنة ومن 12 إلى 18 سنة نسبة مثالية 30.43% بالتساوي تليها نسبة الموظفين الذي تتراوح مدة نشاطهم من 18إلى 31 سنة، ثم نسبة (8.69%) للفئة من سنة إلى (5) سنوات وهي أقل نسبة وهذا يرجع إلى قدم نشاط الموظفين في البنوك.

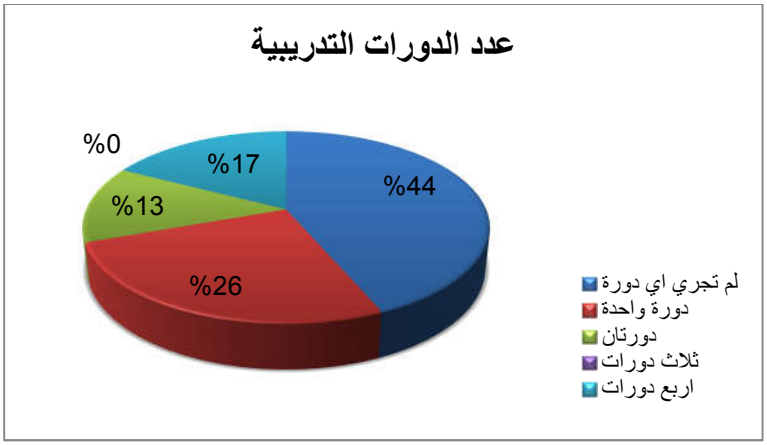
4-عدد الدورات التدريبية فيما يخص المعاملات الإلكترونية:

الجدول رقم (2-5) توزيع مفردات العينة حسب الدورات التدريبية:

المتغيرات	المستويات	العدد	النسبة المئوية
الدورات التدريبية	لم يجري اي دورة	10	43.47
	دورة واحدة	6	26.08
	دورتان	3	13.04
	ثلاث دورات	0	0
	اربع دورات فاكثر	4	17.39

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPss

الشكل(2-7) يبين نسب الدورات فيما يخص المعاملات الإلكترونية:



المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات الجدول.

من خلال الجدول (2-5) نلاحظ أن أغلبية الموظفين لم يقوموا بأي دورة بنسبة (43.47%) او انهم اجرو دورة واحدة بنسبة (26.08) أما الذين أجروا اربع دورات فهم يمثلون نسبة (17.39%) و(13.04%) تمثل نسبة للذين أجرو دورتين بينما نسبة الموظفين الذين اجرو ثلاث دورات فهي معدومة وهذا راجع إلى اكتفاء الموظفين بقدراتهم المعرفية وعدم تطويرها.

الفرع الثاني: التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان

1- تفسير اتجاهات أفراد العينة لفترات وأبعاد الاستبيان:

سوف يتم التعرف على درجة تأثير كل متغيرات الاستبيان وذلك من خلال معرفة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، وبما أننا استخدمنا مقياس ليكارت الخماسي الذي يعبر عن الخيارات (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) وهو متغير ترتيبي والأرقام التي تدخل في البرنامج تعبر عن أوزان الإجابات ولتحديد طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى (5−1) = (4) ثم تقسيمه على عدد الخلايا (4/5=0.8) ثم إضافة هذه إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى للخلية، وعليه يتم تفسير النتائج حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (2-6): يوضح مستوى إجابات الأسئلة والاستبيان

الرمز	المتوسط الحسابي المرجح للإجابات	المستوى
1	من 1.00 الى 1.79	غير موافق بشدة
2	من 1.80 الى 2.59	غير موافق
3	من 2.60 الى 3.39	محايد
4	من 3.40 الى 4.19	موافق
5	من 4.20 الى 5.00	موافق بشدة

المصدر : من اعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

2 – تحليل فقرات أبعاد الاستبيان

☒ تحليل الفقرة الأولى المتعلقة بمؤشر مخاطر استخدام البطاقات البنكية.

حيث يتعلق هذا المؤشر بمعظم المخاطر الناجمة عن استخدام البطاقات البنكية والجدول التالي يوضح تكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي للبطاقات البنكية بالوكالة البنكية محل الدراسة.

الجدول رقم(2–7) التكرارات والنسب المئوية، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات مؤشر مخاطر استخدام البطاقات البنكية.

عبارات البعد الاول	المقياس	التكرارات والنسب					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير م بشدة			
1. يقوم حامل البطاقة بالسحب من الية النقود بمبلغ يزيد عن رصيده.	التكرار	01	04	00	10	08			غير موافق
	النسبة	4.34	17.3	00	43.4	34.78	**2.13**	**1.21**	
2. استخدام بطاقة انتهت مدة صلاحيتها.	التكرار	00	14	02	01	00			غير م بشدة
	النسبة	00	60.86	8.69	4.34	00	**1.65**	**0.71**	
3. عند ادخال الرقم السري بشكل خاطئ للمرة الثالثة تقوم الالة بحجز البطاقة البنك.	التكرار	06	14	02	01	00			غير م بشدة
	النسبة	26.08	60.86	8.69	4.34	00	**4.08**	**0.73**	
4. في حالة نسيان الرقم السري للبطاقة ليس بوسع البنك تذكيره به ويطلب صاحبها من البنك تسليمه بطاقة جديدة.	التكرار	04	10	00	08	01			محايد
	النسبة	17.3	43.4	00	34.78	4.34	**3.34**	**1.26**	
5. سهولة ضياع البطاقة نظرا لصغر حجمها.	التكرار	01	08	04	04	06			محايد
	النسبة	4.34	34.78	17.3	17.3	26.08	**2.73**	**1.32**	
6. استعمال بطاقة مفقودة او مسروقة.	التكرار	00	00	01	08	14			غ م بشدة
	النسبة	00	00	4.34	34.78	60.86	**1.43**	**0.59**	
7. قد يقوم الغير بتزوير بطاقات الدفع أو السحب عن طريق بطاقات مسروقة او استبدال بياناتها.	التكرار	00	00	01	10	12			غ م بشدة
	النسبة	00	00	4.34	43.47	52.17	**1.52**	**0.59**	
8.استخدام بطاقة ملغاة من طرف البنك.	التكرار	00	00	01	14	08			محايد
	النسبة	00	00	4.34	60.86	34.78	**3.34**	**0.93**	

مؤشر مخاطر استخدام البطاقات الالكترونية.		**2.32**	**0.87**	غير موافق

المصدر: من اعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم(2–7) نجد أن أغلب الإجابات كانت على مستوى غير موافق بشدة وبالاعتماد على الوسط الحسابي لترتيب فقرات بعد مخاطر استخدام البطاقات البنكية الالكترونية حيث نجد العبارة رقم(3) حصلت على أكبر متوسط حسابي يقدر بـ (4.08) وانحرا ف معياري (0.73) وهذا يدل على أن إعطاء الرمز السري للمرة الثالثة بشكل خاطئ تقوم الآلة بحجز البطاقة تلقائيا والعبارة رقم(4) بمتوسط حسابي يساوي (3.34) في حالة نسيان حامل البطاقة لرمزه السري الخاص به فليس بوسع البنك تذكيره به في هذه الحالة يطلب صاحب البطاقة من البنك تسليمه بطاقة جديدة في المرتبة الثانية، ثم العبارة رقم(5) مقولة سهولة ضياع البطاقة نظرا لصغر حجمها في المرتبة الثالثة ثم العبارة رقم (1) يقوم حامل البطاقة بالسحب من الية النقود بمبلغ يزيد عن رصيده في المرتبة الرابعة تليها العبارة رقم (2) استخدام بطاقة انتهت صلاحيتها ثم العبارة (7) واخيرا العبارة رقم (6) حيث أن هذا الترتيب كان على أساس المتوسط الحسابي لإجابة الموظفين.

عموما فإن مؤشر مخاطر استخدام البطاقات البنكية له متوسط حسابي يقدر بـ: (2.53) وانحراف معياري يساوي (0.92) بالرجوع إلى الجدول(2–6) نجد أن القيمة المقابلة لمستوى غير موافق وحسب هذا المؤشر فإن استخدام البطاقات البنكية قد يؤدي الى العديد من المخاطر، أي أن الموظفون راضون على وجود هذه المخاطر للبطاقات البنكية بنسبة معينة، قد تكون من حاملها أو من الغير خلال سحب النقود وتحويل الأرصدة.

☒ تحليل فقرات البعد الثاني المتعلقة بتقييم وسائل الدفع الحديثة.

يمكن أن نلخص النتائج الخاصة بفقرات مؤشر الرقابة على إجراءات نظم الدفع لإلكترونية في الجدول الموالي:

الجدول رقم(2-8)التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات مؤشر تقييم وسائل الدفع الحديثة.

عبارات البعد الثاني	المقياس	التكرارات والنسب					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
9 .اتمام الصفقات فورا بمجرد ذكر رقم البطاقة .	التكرار	01	14	08	00	00			موافق
	النسبة	4.34	60.86	34.78	00	00	**3.69**	**0.55**	
10.التوقيع الالكتروني هو بصمة الكترونية للشخص الموقع.	التكرار	01	12	04	06	00			غ موافق
	النسبة	4.34	52.17	17.39	26.08	00	**3.34**	**0.93**	
11 تعد اقوى ضمان لحقوق البائع	التكرار	05	12	06	00	00			موافق
	النسبة	21.73	52.17	26.08	00	00	**3.95**	**0.70**	
12 يتحمل البنك المصدر نفقات ضياع البطاقة	التكرار	00	10	01	08	04			محايد
	النسبة	00	43.47	4.34	34.78	17.39	**2.73**	**1.21**	
13 عدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عليه وضع اسمه في القائمة السوداء	التكرار	01	04	02	12	04			غ موافق
	النسبة	4.34	17.39	8.69	52.17	17.39	**2.39**	**1.11**	
14 توفير فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترة محدودة	التكرار	08	08	06	01	00			موافق
	النسبة	34.78	34.78	26.08	4.34	00	**4.00**	**0.90**	
مؤشر تقييم وسائل الدفع الالكترونية							**3.35**	**0.90**	محايد

المصدر: من اعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

يتضمن الجدول رقم(2–8) الوسط الحسابي والانحراف المعياري بالنسبة لكل عبارة من العبارات الخاصة بمؤشر تقييم وسائل الدفع الالكتروني، حيث نجد ان العبارة رقم (14) حصلت على أكبر متوسط والمقدر بـ (4) وبانحراف معياري (0.90)، وهذا ما يدل على توفير فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترة محدودة، تليها العبارة رقم (11) تعد اقوى ضمان لحقوق البائع ، تليها العبارة رقم(9) اتمام الصفقات فورا بمجرد ذكر رقم البطاقة ،وتليها العبارة رقم (10) التوقيع الالكتروني هو بصمة الكترونية للشخص الموقع **ثم عبارة** تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها، واخيرا عبارة عدم سداد حامل البطاقة لقيمتها في الوقت المحدد يترتب عليه وضع اسمه في القائمة السوداء .

وهذا الترتيب على أساس المتوسط الحسابي لإجابات موظفي البنك.

عموما فإن مؤشر تقييم وسائل الدفع الحديثة له متوسط حسابي يقدر بـ (3.35) انحراف معياري يساوي (0.90) واذا ما تم مقارنة قيمة المتوسط الحسابي لهذا المؤشر بالقيم الموجودة في الجدول رقم(2–6) نجدها عند مستوى موافق، هذا ما يجعلنا نقر أن الوكالات البنكية محل الدراسة، تشير إلى أن المزايا التي تقدمها وسائل الدفع والمتمثلة في توفير الفرص الائتمانية وكذا توفير الحصول عليه وتقديم عدة ضمانات فتصب كل هذه المزايا لصالح العملاء.

تحليل فقرات البعد الثالث المتعلقة بالتحديات التي تواجه نظم الدفع الإلكتروني:

يمكن أن نلخص النتائج الخاصة بفقرات مؤشر التحديات التي تواجه نظم الدفع الإلكتروني في الجدول الموالي:

الجدول رقم(2-9) :التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري، لفقرات مؤشر التحديات التي تواجه نظم الدفع الإلكتروني.

عبارات البعد الثالث	المقياس	التكرارات والنسب					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير م بشدة			
15. عدم استعمال البطاقة البنكية بكثرة من قبل العملاء هو فقدان الثقة في وسائل الدفع الإلكتروني.	التكرار	04	08	08	03	00			موافق
	النسبة	17.39	34.78	34.78	13.04	00	**3.56**	**0.94**	
16. الميل إلى الدفع نقدا في الصفقات التجارية وتفضيله على باقي وسائل الدفع.	التكرار	04	08	10	00	01			موافق
	النسبة	17.39	34.78	43.47	00	4.34	**3.60**	**0.94**	
17. الخوف من التقنيات الجديدة وعدم الإلمام المستخدمين بها.	التكرار	01	10	10	02	00			موافق
	النسبة	4.34	43.47	43.47	8.69	00	**3.43**	**0.72**	
18. لعطل المتكرر على مستوى GAB الموزع الآلي.	التكرار	00	06	02	14	01			غ
	النسبة	00	26.08	8.69	60.86	4.34	**2.56**	**0.94**	
19. ضعف الإعلام والإشعار فيما يخص وسائل الدفع الإلكتروني	التكرار	04	16	02	01	00			موافق
	النسبة	17.39	69.56	8.69	4.34	00	**4.00**	**0.67**	
20. عدم توفر النقود على مستوى الموزعات الآلية وكذا الانقطاعات المتكررة على شبكات الاتصال	التكرار	00	16	02	04	01			موافق
	النسبة	00	69.56	8.69	17.39	4.34	**3.43**	**0.94**	
21. عدم الشعور بالأمان من قبل العملاء عند التعامل بوسائل الدفع الإلكتروني	التكرار	00	08	02	12	01			غ موافق
	النسبة	00	34.78	8.69	52.17	4.34	**2.73**	**1.00**	
مؤشر التحديات التي تواجه نظم الدفع الحديثة							**3.33**	**0.88**	محايد

المصدر: من اعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (2–9) نلاحظ أن إجابات الموظفين كانت عند مستوى موافق وغير مواقف، والترتيب على أساس المتوسط الحسابي لفقرات بعد التحديات فيما يخص التحديات التي تواجه نظم الدفع الإلكتروني حيث نجد أن العبارة (19) تحصلت على أكبر متوسط حسابي يقدر بـ (3.33) وانحراف معياري (0.88) أي أن هناك ضعف الإعلام والإشهار فيما يخص وسائل الدفع الإلكتروني، ثم العبارة رقم(16) الميل إلى الدفع نقدا في الصفقات التجارية وتفضيله على وسائل الدفع الالكتروني وهذا يدل على أن العملاء يميلون إلى الدفع نقدا و عدم اللجوء إلى التعامل بوسائل ادفع الالكتروني وهذا يدل على أنهم لا يثقون بالتعامل بهذه الوسائل، ثم تليهم العبارة (15) عدم استعمال البطاقات البنكية بكثرة من قبل العملاء هو فقدان الثقة في وسائل الدفع الالكتروني .

ثم العبارة (20) عدم توفر النقود في على مستوى الموزعات الالية وكذا الانقطاعات المتكررة على شبكات الاتصال ثم العبارة رقم (17) الخوف من التقنيات الجديدة وعدم المام المستخدمين بها، وكذا عدم الشعور بالأمان عند التعامل بوسائل الدفع الالكتروني واخيرا العطل المتكرر على مستوىGAB الموزع الآلي .

عموما فإن مؤشر التحديات التي تواجه نظم الدفع الإلكتروني له متوسط يقدر بـ: (3.33) وانحراف معياري (0.88) مما يدل على أنه لا يوجد تحديات كبيرة أمام المعيقات والتحديات التي تواجه وسائل الدفع الإلكتروني بالرجوع إلى الجدول(2–9) بالإضافة إلى أن الموظفون غير راضون على أن هناك انعدام في الثقة بالتعامل واستعمال هذه البطاقات بالإضافة على عدم الرضا في ضعف الإشهار والإعلام، وهذا يدل على أنه ليس هناك تحديات كبيرة فيما يخص وسائل الدفع الإلكتروني.

تحليل فقرات البعد الرابع: المتعلق بمؤشر التحديات والمخاطر التي تواجه الدفع الإلكتروني من قبل العملاء :

يمكن أن نلخص النتائج الخاصة بفقرات مؤشر التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الإلكتروني من قبل العملاء في الجدول الموالي:

الجدول رقم(2-10) التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات مؤشر التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الإلكتروني من قبل العملاء.

عبارات البعد الرابع	المقياس	التكرارات والنسب					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
22. توجد إجراءات كافية لحماية حسابات العملاء.	التكرار	10	10	03	00	00			موافق بشدة
	النسبة	43.47	43.47	13.04	00	00	**4.30**	**0.70**	
23. يتم استخدام نظام التشفير في التعاملات.	التكرار	12	06	04	01	00			م بشدة
	النسبة	52.17	26.08	17.39	4.34	00	**4.26**	**0.91**	
24. تتوفر كفاءات وخبرات عالية في أداء العمليات المصرفية الإلكترونية.	التكرار	12	11	00	00	00			موافق بشدة
	النسبة	52.17	47.82	00	00	00	**4.52**	**0.51**	
25. لا توجد اختراقات لمواقع البنك على الشبكة.	التكرار	12	08	03	00	00			م بشدة
	النسبة	52.17	34.78	13.04	00	00	**4.39**	**0.72**	
26. يتم استخدام التوقيعات الإلكترونية المشفرة.	التكرار	00	12	06	05	00			محايد
	النسبة	00	52.17	26.08	21.73	00	**3.30**	**0.82**	
27. تقوم الإدارة بمتابعة فحص مكونات أمن النظام والتأكد من سلامة البيانات بصفة دورية	التكرار	08	12	02	01	00			موافق
	النسبة	34.78	52.17	8.69	4.34	00	**4.17**	**0.77**	
28. تتوفر وسائل الأمن والحماية الكافية لنظم الدفع الإلكترونية عند التنظيم والتشغيل التي تمنح اختراقها والكشف عن أي مشكل تظهر فيها.	التكرار	08	10	05	00	00			موافق
	النسبة	34.78	43.47	21.73	00	00	**4.13**	**0.75**	

29 .يتم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية.	التكرار	01	14	06	02	00			موافق
	النسبة	4.34	60.86	26.08	8.69	00	**3.60**	**0.72**	
30. ضعف البنية التشريعية والقانونية السائدة التي توفر المناخ الملائم للخدمات المصرفية الإلكترونية.	التكرار	00	03	06	14	00			غير موافق
	النسبة	00	13.04	26.08	60.86	00	**2.52**	**0.73**	
مؤشر التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الإلكترونية من قبل العملاء							**3.91**	**0.74**	موافق

المصدر: من اعاد الطالب بناء على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (2–10) يتبين أن اغلب إجابات الموظفين كانت كلها عند مستوى موافق، وبالترتيب على أساس المتوسط الحسابي لفقرات بعد التحديات فيما يخص المخاطر التي تواجه نظم الدفع الإلكتروني من قبل العملاء حيث نجد العبارة رقم (24) تتوفر كفاءات وخبرات عالية في اداء العمليات المصرفية الالكترونية، ثم العبارة رقم(25) لا توجد اختراقات لمواقع البنك على الشبكة ثم تليهما العبارة رقم (22) توجد اجراءات كافية لحماية حسابات العملاء ثم عبارة يتم استخدام نظام التشفير في التعاملات ثم العبارة رقم (27) تقوم الادارة بمتابعة فحص مكونات امن النظام و التأكد من سلامة البيانات بصفة دورية ثم العبارة رقم(28) تتوفر وسائل الامن والحماية الكافية لنظم الدفع الالكتروني عند التصميم والتشغيل التي تمنع اختراقها والكشف عن أي مشكل يظهر فيها، ثم العبارة يتم احاطة العملاء بإجراءات التامين الوقائية، ثم العبارة رقم (26) يتم استخدام التوقيعات الالكترونية المشفرة واخيرا العبارة رقم(30) ضعف البنية التشريعية والقانونية السائدة التي توفر المناخ الملائم للخدمات المصرفية الالكترونية.

عموما فإن مؤشر التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الإلكتروني من قبل العملاء له متوسط حسابي يقدر بـ (3.91) وانحراف معياري يقدر بـ (0.74) مما يدل على وجود تحديات ومخاطر أمام نظم الدفع الإلكتروني بالإضافة إلى الإجراءات الكافية لحماية

حساب العملاء بالرجوع إلى الجدول ومقابلة لمستوى موافق أي أن الموظفون راضون أن هناك تحديات تواجه نظم الدفع الإلكتروني من قبل العملاء.

الجدول رقم(2-11) ترتيب أبعاد نموذج تحديات وسائل الدفع الإلكتروني تنازليا.

رقم المؤشر	المؤشر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	مخاطر استخدام البطاقات البنكية	2.32	0.87
2	تقييم وسائل الدفع الحديثة	3.33	0.88
3	التحديات التي تواجه نظم الدفع الحديثة	3.35	0.90
4	التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الحديثة	3.91	0.74

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برمجيةSPSS.

3-مناقشة النتائج واختبار الفرضيات:

تهدف الدراسة إلى التعرف على أهم المخاطر والتحديات التي تواجه وسائل الدفع الالكتروني وفيما يلي مناقشة تفصيلية لنتائج الدراسة واختبار فرضياتها كما يلي:

الفرضية الأولى:

يعود سبب عدم إقبال عملاء الوكالة البنكية بالمسيلة على تسريع معاملاتهم إلكترونيا بالدرجة الأولى إلى المخاطر الناجمة عن استخدام البطاقات البنكية من خلال النتائج الإحصائية المتوصل إليها نجد أن العبارة الخاصة لبعد المخاطر الناجمة عن استخدام البطاقات البنكية هذا الأخير تصدر قائمة مؤشرات تحديات وسائل الدفع الإلكتروني بوسط حسابي قدره (3.91) المقابل لاتجاه مواقف، مما يدل على أن أحجام عملاء الوكالة

البنكية بالمسيلة يمكن إرجاعه بالدرجة الأولى إلى تخوف العملاء من استعمال وسائل الدفع الإلكتروني.

الفرضية الثانية:

تعتمد البنوك التجارية على تسوية معاملاتهم بالاعتماد على وسائل الدفع الالكتروني.

من خلال النتائج الإحصائية المتوصل إليها نجد أن العبارات الخاصة لبعد تقييم وسائل الدفع الالكتروني بحيث كان متوسطه الحسابي قدره (3.33) والمقابل لمستوى محايد، هذا ما يدل على أن الموظفين في الوكالات البنكية محل الدراسة يشيرون على أن البنوك التجارية الجزائرية تعتمد على وسائل الدفع الحديثة منها الشيكات الإلكترونية وهذا ما يؤكد صحة الفرضية.

الفرضية الثالثة:

تعتبر التحديات التي تواجه نظم الدفع الحديثة السبب الرئيسي في انعدام الثقة بالتعامل واستعمال هذه البطاقات البنكية إضافة إلى ضعف الإعلام والإشهار فيما يخص وسائل الدفع الإلكتروني وعدم الإلمام المستخدمين بها بحيث كان المتوسط الحسابي الذي قدر بـ 3.35 والمقابل لمستوى محايد. هذا ما يدل على أن الموظفين في الوكالات البنكية محل الدراسة يشيرون على أنه ليس هناك تحديات كبيرة تواجه نظم الدفع الإلكتروني وهذا ما ينفي صحة الفرضية.

الفرضية الرابعة:

تعتبر التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الإلكتروني من قبل العملاء بالوكالة البنكية بالمسيلة السبب الرئيسي في تخوف الزبائن من التعامل بوسائل الدفع الالكتروني.

من خلال النتائج الإحصائية المتوصل إليها نجد أن العبارات الخاصة ببعد التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الإلكتروني من قبل العملاء وهذا مقابل بمتوسط حسابي قدره (3.91) المقابلة لاتجاه موافق مما يدل على أن تأخر تطور وسائل الدفع الإلكتروني بالوكالة البنكية لولاية المسيلة يكمن إرجاعه إلى التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الإلكتروني من قبل العملاء هذا ما يؤكد صحة الفرضية الرابعة.

خلاصة الفصل الثاني

من خلال هذا الفصل حاولنا معرفة أهم التحديات والمخاطر التي تواجه وسائل الدفع الالكتروني التي تواجه الوكالة البنكية محل الدراسة بالمسيلة حيث قمنا باعتماد أسلوب الاستبيان هذا الأخير تم من خلاله وضع مجموعة من الفقرات تتناسب وأبعاد تحديات ومخاطر وسائل الدفع الالكتروني على عينة شملت 23 موظف.

وبعد القيام بالمعالجة الإحصائية لبيانات الاستبيان بالاعتماد على برمجة SPSS واستخدام الأدوات الإحصائية اللازمة للتحليل، وجدنا أن الموظفين بالوكالة راضون على وجود تحديات كبيرة تواجه هذه الوسائل إلا ان هناك عدة مخاطر وافقوا على وجودها بنسبة معينة وذلك استنادا على أن مستوى موافق كان غالب على كل فقرات الاستبيان، من خلال هذه الدراسة توصلنا إلى:

– سبب عدم إقبال عملاء الوكالة البنكية بالمسيلة على تسوية معاملاتهم إلكترونيا بالدرجة الأولى إلى المخاطر الناجمة عن استخدام البطاقات البنكية.

– يعتبر سبب تخوف الزبائن في التعامل بوسائل الدفع الالكتروني بالدرجة الأولى إلى التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكتروني من قبل العملاء.

خاتمة عامة

خاتمة عامة

شهدت الساحة المصرفية خلال العشرية الأخيرة توسعا كبيرا في التكنولوجيا البنكية من أبرز مظاهرها انتشار البنوك الالكترونية التي تعد اتجاها حديثا ومختلفا عن البنوك التقليدية لما تحققه من مزايا عديدة. فالعمل المصرفي الالكتروني يتجاوز الوظائف التقليدية ويهدف إلى تطوير وسائل تقديم الخدمات المصرفية، ورفع كفاءة أدائها بما يتماشى والتكنولوجيات الحديثة، وخلاصة القول أن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني هو مصدر تحسين الأداء بالبنك بطريقة ناجحة والمحققة لأهدافه بشكل فعال، وتحسين الميزة التنافسية في ظل المنافسة مع باقي البنوك التجارية الأخرى سواء كانت خاصة أو عمومي.

من خلال دراسة لموضوع واقع أنظمة الدفع الالكتروني في البنوك التجارية " دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة المسيلة" –، حاولنا الإجابة على الإشكالية " ما واقع تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني في البنوك التجارية الجزائرية وما مدى تأثيرها على أدائه؟ وذلك من خلال تقسيم البحث إلى فصلين نظري وتطبيقي.

أولا: اختبار الفرضيات.

بخصوص الفرضية الأولى المتضمنة أنه يعود سبب عدم إقبال العملاء على تسوية معاملاتهم إلكترونيا بالدرجة الأولى إلى المخاطر الناجمة من استخدام البطاقات البنكية فقد أثبتنا صحتها من خلال نتائج الدراسة.

- ✓ الفرضية الثانية التي تنص على كيفية تقييم وسائل الدفع الحديثة فجاءت في الفرضية تعتمد البنوك التجارية على تسوية معاملاتها بالاعتماد على وسائل الدفع الحديثة كالشيك الإلكتروني وهذه الفرضية أثبتنا صحتها.

- ✓ أما الفرضية الثالثة التي تعتبر التحديات التي تواجه نظم الدفع الحديثة السبب الرئيسي في انعدام الثقة في التعامل باستعمال هذه البطاقات البنكية، فقد كانت نتائج الدراسة منافية لهذه الفرضية أي عدم صحتها.
- ✓ وفيما يخص الفرضية الرابعة التي تنص على أن سبب تخوف الزبائن من التعامل بهذه الوسائل راجع إلى المخاطر والتحديات التي تواجهها هذه الأخيرة، فقد أثبتنا صحتها من خلال دراستنا للموضوع.

ثانيا: نتائج الدراسة:

لقد تمكنا من خلال هذه الدراسة الإجابة على الإشكالية القائمة والمتعلقة بأهم التحديات والمخاطر التي تواجه وسائل الدفع الحديثة ويمكن حصر أهم النتائج التي تسنا لنا الخروج بها من هذه الدراسة في النقاط التالية:

- ✓ ان استخدام أدوات الدفع الالكتروني أصبح واقعا لا مفر منه مما يستلزم تطوير وتدريب العاملين للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة.
- ✓ تسريع وتسهيل التعاملات بين الأفراد كونها تضمن تقليص التداول النقدي.
- ✓ لم تكن وسائل الدفع الحديثة التي اعتبرت الحل المثالي للمشاكل المطروحة من الوسائل التقليدية في مستوى التوقعات، حيث خلقت هي الأخرى مشاكل وعيوب من نوع جديد يصعب محاربتها لارتكازها على عالم إلكتروني يفتقر للمادة الورقية مما يصعب عملية الإثبات.
- ✓ إن البطاقات البنكية لم تلق النجاح المنتظر، ويتجسد هذا على أرضية الواقع بقلة المتعاملين بها.
- ✓ إن تطبيق وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر يشهد صعوبات نظرا لارتفاع تكاليفه ولصعوبة تقبله من قبل الجمهور.
- ✓ خوف العملاء من التقنيات الجديدة وعدم إلمام المستخدمين بها.

- ✓ إن ضعف الدعاية والإشهار بخصوص البطاقة لا يسمح بإيصال الرسالة إلى عدد كبير من الزبائن.

ثالثا :الاقتراحات.

على ضوء النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة ارتأينا أن نقدم الاقتراحات التي نراها مناسبة.

- ✓ دعم بحوث تطوير الخدمات المصرفية الالكترونية بهدف ضمان وتوسيع انتشار تلك الخدمات.
- ✓ العمل على تطوير أداء العاملين وتدريبهم باستمرار للارتقاء بمستوى الخدمات المصرفية المقدمة.
- ✓ على البنك ايجاد سبل لتخفيض المخاطر الناتجة عن العمل المصرفي الالكتروني.
- ✓ بذل المزيد من الجهود نحو توعية الجمهور بأهمية الخدمات المصرفية الالكترونية، لما لهذا العنصر من دور رئيسي في استقطاب العملاء وتحقيق الايرادات ورفع مكانة العمل المصرفي الالكتروني، وذلك من خلال تبني برامج توعوية مناسبة وسياسة تسويقية مصرفية إلكترونية وتوظيف الكفاءات المتخصصة في هذا المجال.
- ✓ الاهتمام المتزايد بإعداد دورات تأهيلية في مجال تقييم البنك وهذا من أجل معرفة أداءه.
- ✓ الرفع من كفاءة العاملين بإعطاء الأولوية في التوظيف لخريجي الجامعات ولأصحاب التخصصات في العمل المصرفي.
- ✓ الاهتمام بالتشريعات والقوانين التي توفر الحماية المدنية والجزائية للمتعاملين بهذا النوع من الوسائل الالكترونية المصرفية وذلك لخلق الطمأنينة نحو اقدام الاشخاص دون تردد للتعامل بهذه الوسائل.

قائمة المراجع

قائمة مصادر و مراجع

الـكتب:

- الطاهر لطرش، **تقنيات البنوك**، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة السابعة، الجزائر،2010 .
- احمد محمد غنيم، **ادارة البنوك التقليدية الماضي والالكترونية المستقبل**، ط1، دار النشر المكتبة العصرية، جامعة المنصورة.
- ابراهيم فوزي بورزق، **دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الالي البنكي**، جامعة الجزائر، 2008.
- جلال عايد الشورى، **وسائل الدفع الالكترونية**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، مصر، 2008.
- خالد امين عبد الله ،اسماعيل ابراهيم الطراد، **ادارة العمليات المصرفية المحلية والدولية**، ط1، دار وائل للنشر، عمان، 2006.
- خضيم مصباح الطيطي، **التجارة الالكترونية**، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- زياد رمضان، محفوظ جودة، **الاتجاهات المعاصرة في ادارة البنوك**، ط3، دار وائل للنشر، عمان، 2006.
- طاهر فضيل البياتي، ميرال روحي سمارة، **النقود والبنوك والمتغيرات الاقتصادية المعاصرة**، ط2، دار وائل للنشر، عمان، 2013.
- عبد القادر بحيح، **الشامل لتقنيات أعمال البنوك**، دار الخلدونية، الجزائر،2013.
- عبد الله خباية، **الاقتصاد المصرفي**، مؤسسة شباب الجامعة للنشر، الاسكندرية، مصر، 2008.
- فضيل فارس، **تقنيات محاضرات والتطبيقات**، الجزء الاول، ط1، مطبعة موساد رشيد، الجزائر، 2013.
- قتبة عبد الرحمان العالي، **التمويل ووظائفه في البنوك الاسلامية والتجارية**، دار الثقافة للنشر، عمان، 2013.
- محمد ابراهيم ابو الهيجاء، **عقود تجارة الالكترونية**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الاردن، 2001.
- محمد عبد حسين الطائي ، **التجارة الالكترونية** ، ط 1، دار الثقافة للنشر والتوزيع عمان، 2010 .
- محمود حسين الوادي، **النقود والمصارف**، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- مصطفى رشيد شيخة، **النقود والمصارف والائتمان**، ط1، دار الجامعة للنشر، الاسكندرية، 1999.

- وسيم محمد الحداد، **الخدمات المصرفية الالكترونية**، ط1، المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2012.

المذكرات والرسائل الجامعية:

- العيد صوفان، **دور الجهاز المصرفي في تدعيم وتنشيط برنامج الخصخصة**، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة قسنطينة،2011/2010.
- بارش اسيا، **وسائل الدفع الالكتروني ومدى تطبيقها في الجزائر**، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي، 2013.
- بلال تيطراوي، **الاليات المتبعة من طرف البنوك للوقاية من مخاطر القروض الممنوحة في ظل وسائل الدفع الحديثة**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، جامعة المسيلة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة المسيلة، 2012.
- جناي نجاة، **وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية**، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر اكاديمي، العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، 2012.
- زبير عياش، بوكحيل نسيم، **تطوير وعصرنة الخدمات البنكية في ظل التوجه نحو اقتصاد المعرفة** ، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد الخامس، جامعة ام البواقي،25جوان2017.
- زهير زاوش، **دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة أم البواقي، 2011/2010.
- سماح شعبور، مصباح مرابطي، **وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر – واقع وتحديات**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر اكاديمي، شعبة العلوم التجارية تخصص تمويل مصرفي، جامعة تبسة، دفعة 2016.
- سماح ميهوب، **الاتجاهات الحديثة في مجال الخدمات المصرفية**، مذكرة ماجستير، فرع بنوك وتامينات، جامعة قسنطينة،2005/2004.
- شيخ فتيحة، **دور البنوك التجارية في تمويل المشروعات الصغيرة**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة المسلة، 2016.
- صوشي وليد، **دور البنوك التجارية في تمويل القطاع الفلاحي**، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة المسيلة،2015.

- قادري محمد نجيب، **وسائل الدفع الالكترونية في البنوك التجارية**، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة المسيلة، 2015.
- يوسف مرزوق، **واقع وسائل الدفع الحديثة في الجزائر**، مذكرة لنيل شهادة ماستر، جامعة سعيدة،2017.

الملاحق

استمارة حول:

وسائل الدفع الالكتروني في البنوك التجارية

إعداد الطالب : بهلولي فاروق **تحت إشراف الأستاذ: عماد عجابي**

سيدي الكريم في إطار التحضير لمذكرة الماستر أكاديمي تخصص تسويق مصرفي، تم انجاز هاذا الاستبيان بهدف التعرف على أهم التحديات والمخاطر التي تواجه وسائل الدفع الالكتروني من خلال البنك الذي تعملون به.

نرجو من سيادتكم المحترمة الإجابة على أسئلة الاستبيان وذلك بوضع علامة (x) أمام جميع العبارات وفي الخانة التي تعبر عن وجهة نضركم بصدق وموضوعية.

علما بان الغاية من إجراء هذه الدراسة غاية علمية بحته وسوف يتم التعامل مع إجابتكم وفقا لقواعد الأمانة والنزاهة العلمية والسرية ولن تستخدم المعلومات التي سوف تدلون بها إلا في أغراض البحث العلمي وفي الأخير لك منا خالص الشكر على تعاونك معنا سلفا.

الجزء الاول: بيانات وصفية

1- **الجنس:**

ذكر ☐ انثى ☐

2- **الفئة العمرية:**

18-30 سنة ☐ 3-40 سنة ☐ 41-50سنة ☐ أكثر من50سنة ☐

3- **المستوى التعليمي:**

متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐

4- **مدة العمل في نشاط البنوك:**

من سنة إلى 5سنوات ☐ من 6إلى 11سنة ☐ من 12إلى 17سنة ☐

من 18الى 23سنة ☐ من 24إلى 30سنة ☐

5- **عدد الدورات التدريبية التي قمت بها فيما يخص المعاملات الإلكترونية:**

لم تجري أي دورة ☐ دورة واحدة ☐ دورتان ☐

3دورات ☐ 4 دورات ☐

البعد	الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
مخاطر استخدام البطاقات البنكية الالكتروني	1	يقوم حامل البطاقة بالسحب من الية النقود بمبلغ يزيد عن رصيده بالبنك					
	2	استخدام بطاقة انتهت صلاحيتها					
	3	تقوم الآلة بحجز البطاقة تلقائيا عند ادخال الرمز السري بشكل خاطئ للمرة الثالثة					
	4	في حالة نسيان حامل البطاقة للرمز السري الخاص به فليس بوسع البنك تذكيره به في هذه الحالة يطلب صاحب البطاقة من البنك تسليمه بطاقة جديدة					
	5	سهولة ضياع البطاقة نظرا لصغر حجمها					
	6	استعمال بطاقة مفقودة أو مسروقة					
	7	قد يقوم الغير بتزوير بطاقات الدفع أو السحب عن طريق بطاقات مسروقة و استبدال بياناتها					
	8	استخدام بطاقة ملغاة من طرف البنك					
تحديات تواجه استعمال وسائل الدفع الالكتروني	9	إتمام الصفقات فوريا بمجرد ذكر رقم البطاقة					
	10	التوقيع الإلكتروني هو بصمة إلكترونية للشخص الموقع.					
	11	تعد اقوى ضمان لحقوق البائع					
	12	تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها					
	13	عدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عليه وضع اسمه في القائمة السوداء					
	14	توفير فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترة محدودة					

تقييم وسائل الدفع الالكتروني	15	عدم استعمال البطاقة البنكية بكثرة من قبل العملاء هو فقدان الثقة في وسائل الدفع الإلكتروني					
	16	الميل إلى الدفع نقدا في الصفقات التجارية و تفضيله على باقي وسائل الدفع					
	17	الخوف من التقنيات الجديدة و عدم إلمام المستخدمين بها					
	18	العطل المتكرر على مستوى(GAB) الموزع الآلي					
	19	ضعف الإعلام و الإشهار فيما يخص وسائل الدفع الإلكترونية					
	20	عدم توفر النقود على مستوى الموزعات الآلية وكذا الانقطاعات المتكررة على شبكات الاتصال					
	21	عدم الشعور بالأمان من قبل العملاء عند التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية					
الرقابة على إجراءات نظم الدفع الالكتروني	22	توجد إجراءات كافية لحماية حسابات العملاء					
	23	يتم استخدام نظام التشفير في التعاملات					
	24	تتوفر كفاءات و خبرات عالية في أداء العمليات المصرفية الإلكترونية					
	25	لا توجد اختراقات لمواقع البنك على الشبكة					
	26	يتم استخدام التوقيعات الإلكترونية المشفرة					
	27	تقوم الإدارة بمتابعة فحص مكونات أمن النظام و التأكد من سلامة البيانات بصفة دورية					
	28	تتوفر وسائل الأمن و الحماية الكافية لنظم الدفع الإلكترونية عند التصميم و التشغيل التي تمنع اختراقها و الكشف عن أي مشكل يظهر فيها					
	29	يتم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية					
	30	ضعف البنية التشريعية و القانونية السائدة التي توفر المناخ الملائم للخدمات المصرفية الإلكترونية					

Statistics

	N			
	Valid	Missing	Mean	Std. Deviation
رقم_الإستمارة	23	0	12.0000	6.78233
الجنس	23	0	1.5217	.51075
الفئة العمرية	23	0	2.0870	.73318
المستوى_التعليمي	23	0	2.8261	.38755
مدة العمل في نشاط البنوك	23	0	2.8696	1.05763
عدد الدورات التدريبية التي قمت بها فيما يخص المعاملات الالكترونية	23	0	2.2174	1.47576
يقوم حامل البطاقة بالسحب من الية النقود بمبلغ يزيد عن رصيده بالبنك	23	0	2.1304	1.21746
استخدام بطاقة انتهت صلاحيتها	23	0	1.6522	.71406
تقوم الآلة بحجز البطاقة تلقائيا عند ادخال الرمز السري بشكل خاطئ للمرة الثالثة	23	0	4.0870	.73318
في حالة نسيان حامل البطاقة للرمز السري الخاص به فليس بوسع البنك تذكيره به	23	0	3.3478	1.26522
سهولة ضياع البطاقة نظرا لصغر حجمها	23	0	2.7391	1.32175
استعمال بطاقة مفقودة أو مسروقة	23	0	1.4348	.58977
قد يقوم الغير بتزوير بطاقات الدفع أو السحب عن طريق بطاقات مسروقة و استبدال بياناتها	23	0	1.5217	.59311
استخدام بطاقة ملغاة من طرف البنك	23	0	1.7826	.59974
إتمام الصفقات فوريا بمجرد ذكر رقم البطاقة	23	0	3.6957	.55880
التوقيع الإلكتروني هو بصمة إلكترونية للشخص الموقع	23	0	3.3478	.93462
تعد اقوى ضمان لحقوق البائع	23	0	3.9565	.70571
تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها	23	0	2.7391	1.21421
عدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عليه وضع اسمه في القائمة السوداء	23	0	2.3913	1.11759
توفير فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترة محدودة	23	0	4.0000	.90453
عدم استعمال البطاقة البنكية بكثرة من قبل العملاء هو فقدان الثقة في وسائل الدفع الإلكتروني	23	0	3.5217	.94722

الميل إلى الدفع نقدا في الصفقات التجارية و تفضيله على باقي وسائل الدفع	23	0	3.6087	.94094
الخوف من التقنيات الجديدة و عدم إلمام المستخدمين بها	23	0	3.4348	.72777
العطل المتكرر على مستوى(GAB) الموزع الآلي	23	0	2.5652	.94514
ضعف الإعلام و الإشهار فيما يخص وسائل الدفع الإلكترونية	23	0	4.0000	.67420
عدم توفر النقود على مستوى الموزعات الآلية وكذا الانقطاعات المتكررة على شبكات الاتصال	23	0	3.4348	.94514
عدم الشعور بالأمان من قبل العملاء عند التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية	23	0	2.7391	1.00983
توجد إجراءات كافية لحماية حسابات العملاء	23	0	4.3043	.70290
يتم استخدام نظام التشفير في التعاملات	23	0	4.2609	.91539
تتوفر كفاءات و خبرات عالية في أداء العمليات المصرفية الإلكترونية	23	0	4.5217	.51075
لا توجد اختراقات لمواقع البنك على الشبكة	23	0	4.3913	.72232
يتم استخدام التوقيعات الإلكترونية المشفرة	23	0	3.3043	.82212
تقوم الإدارة بمتابعة فحص مكونات أمن النظام و التأكد من سلامة البيانات بصفة دورية	23	0	4.1739	.77765
تتوفر وسائل الأمن و الحماية الكافية لنظم الدفع الإلكترونية عند التصميم و التشغيل التي تمنع اختراقها و الكشف عن أي مشكل يظهر فيها	23	0	4.1304	.75705
يتم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية	23	0	3.6087	.72232
ضعف البنية التشريعية و القانونية السائدة التي توفر المناخ الملائم للخدمات المصرفية الإلكترونية	23	0	2.5217	.73048

Frequency Table

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	11	47.8	47.8	47.8
	أنثى	12	52.2	52.2	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

الفئة العمرية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من 18 الى 30	4	17.4	17.4	17.4

	من31 الى 40	14	60.9	60.9	78.3
	من 41 الى 50	4	17.4	17.4	95.7
	أكثر من 50	1	4.3	4.3	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

المستوى_التعليمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	4	17.4	17.4	17.4
	جامعي	19	82.6	82.6	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

مدة العمل في نشاط البنوك

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من سنة الى 5 سنوات	2	8.7	8.7	8.7
	من 6 الى 11 سنة	7	30.4	30.4	39.1
	من 12 الى 17 سنة	7	30.4	30.4	69.6
	من 8 الى 23 سنة	6	26.1	26.1	95.7
	من 24 الى 30 سنة	1	4.3	4.3	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

عدد الدورات التدريبية التي قمت بها فيما يخص المعاملات الالكترونية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لم تجري أي دورة	10	43.5	43.5	43.5
	دورة واحدة	6	26.1	26.1	69.6
	دورتان	3	13.0	13.0	82.6
	4دورات	4	17.4	17.4	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

يقوم حامل البطاقة بالسحب من الية النقود بمبلغ يزيد عن رصيده بالبنك

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	8	34.8	34.8	34.8
	غير موافق	10	43.5	43.5	78.3
	موافق	4	17.4	17.4	95.7
	موافق بشدة	1	4.3	4.3	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

استخدام بطاقة انتهت صلاحيتها

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	10	43.5	43.5	43.5
	غير موافق	12	52.2	52.2	95.7
	موافق	1	4.3	4.3	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

تقوم الآلة بحجز البطاقة تلقائيا عند ادخال الرمز السري بشكل خاطئ للمرة الثالثة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	4.3	4.3	4.3
	محايد	2	8.7	8.7	13.0
	موافق	14	60.9	60.9	73.9
	موافق بشدة	6	26.1	26.1	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

في حالة نسيان حامل البطاقة للرمز السري الخاص به فليس بوسع البنك تذكيره به

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	4.3	4.3	4.3
	غير موافق	8	34.8	34.8	39.1
	موافق	10	43.5	43.5	82.6
	موافق بشدة	4	17.4	17.4	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

سهولة ضياع البطاقة نظرا لصغر حجمها

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	6	26.1	26.1	26.1
	غير موافق	4	17.4	17.4	43.5
	محايد	4	17.4	17.4	60.9
	موافق	8	34.8	34.8	95.7
	موافق بشدة	1	4.3	4.3	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

استعمال بطاقة مفقودة أو مسروقة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	14	60.9	60.9	60.9
	غير موافق	8	34.8	34.8	95.7
	محايد	1	4.3	4.3	100.0

	Total	23	100.0	100.0	

قد يقوم الغير بتزوير بطاقات الدفع أو السحب عن طريق بطاقات مسروقة و استبدال بياناتها

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	12	52.2	52.2	52.2
	غير موافق	10	43.5	43.5	95.7
	محايد	1	4.3	4.3	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

استخدام بطاقة ملغاة من طرف البنك

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	7	30.4	30.4	30.4
	غير موافق	14	60.9	60.9	91.3
	محايد	2	8.7	8.7	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

إتمام الصفقات فوريا بمجرد ذكر رقم البطاقة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	8	34.8	34.8	34.8
	موافق	14	60.9	60.9	95.7
	موافق بشدة	1	4.3	4.3	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

التوقيع الإلكتروني هو بصمة إلكترونية للشخص الموقع

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	6	26.1	26.1	26.1
	محايد	4	17.4	17.4	43.5
	موافق	12	52.2	52.2	95.7
	موافق بشدة	1	4.3	4.3	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

تعد اقوى ضمان لحقوق البائع

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	6	26.1	26.1	26.1
	موافق	12	52.2	52.2	78.3
	موافق بشدة	5	21.7	21.7	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	4	17.4	17.4	17.4
	غير موافق	8	34.8	34.8	52.2
	محايد	1	4.3	4.3	56.5
	موافق	10	43.5	43.5	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

عدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عليه وضع اسمه في القائمة السوداء

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	4	17.4	17.4	17.4
	غير موافق	12	52.2	52.2	69.6
	محايد	2	8.7	8.7	78.3
	موافق	4	17.4	17.4	95.7
	موافق بشدة	1	4.3	4.3	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

توفير فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترة محدودة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	4.3	4.3	4.3
	محايد	6	26.1	26.1	30.4
	موافق	8	34.8	34.8	65.2
	موافق بشدة	8	34.8	34.8	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

عدم استعمال البطاقة البنكية بكثرة من قبل العملاء هو فقدان الثقة في وسائل الدفع الإلكتروني

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	4	17.4	17.4	17.4
	محايد	6	26.1	26.1	43.5
	موافق	10	43.5	43.5	87.0
	موافق بشدة	3	13.0	13.0	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

الميل إلى الدفع نقدا في الصفقات التجارية و تفضيله على باقي وسائل الدفع

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	4.3	4.3	4.3

	محايد	10	43.5	43.5	47.8
	موافق	8	34.8	34.8	82.6
	موافق بشدة	4	17.4	17.4	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

الخوف من التقنيات الجديدة و عدم إلمام المستخدمين بها

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	8.7	8.7	8.7
	محايد	10	43.5	43.5	52.2
	موافق	10	43.5	43.5	95.7
	موافق بشدة	1	4.3	4.3	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

العطل المتكرر على مستوى(GAB) الموزع الآلي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	4.3	4.3	4.3
	غير موافق	14	60.9	60.9	65.2
	محايد	2	8.7	8.7	73.9
	موافق	6	26.1	26.1	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

ضعف الإعلام و الإشهار فيما يخص وسائل الدفع الإلكترونية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	4.3	4.3	4.3
	محايد	2	8.7	8.7	13.0
	موافق	16	69.6	69.6	82.6
	موافق بشدة	4	17.4	17.4	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

عدم توفر النقود على مستوى الموزعات الآلية وكذا الانقطاعات المتكررة على شبكات الاتصال

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	4.3	4.3	4.3
	غير موافق	4	17.4	17.4	21.7
	محايد	2	8.7	8.7	30.4
	موافق	16	69.6	69.6	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

عدم الشعور بالأمان من قبل العملاء عند التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	4.3	4.3	4.3
	غير موافق	12	52.2	52.2	56.5
	محايد	2	8.7	8.7	65.2
	موافق	8	34.8	34.8	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

توجد إجراءات كافية لحماية حسابات العملاء

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	3	13.0	13.0	13.0
	موافق	10	43.5	43.5	56.5
	موافق بشدة	10	43.5	43.5	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

يتم استخدام نظام التشفير في التعاملات

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	4.3	4.3	4.3
	محايد	4	17.4	17.4	21.7
	موافق	6	26.1	26.1	47.8
	موافق بشدة	12	52.2	52.2	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

تتوفر كفاءات و خبرات عالية في أداء العمليات المصرفية الإلكترونية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موافق	11	47.8	47.8	47.8
	موافق بشدة	12	52.2	52.2	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

لا توجد اختراقات لمواقع البنك على الشبكة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	3	13.0	13.0	13.0
	موافق	8	34.8	34.8	47.8
	موافق بشدة	12	52.2	52.2	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

يتم استخدام التوقيعات الإلكترونية المشفرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	5	21.7	21.7	21.7
	محايد	6	26.1	26.1	47.8
	موافق	12	52.2	52.2	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

تقوم الإدارة بمتابعة فحص مكونات أمن النظام و التأكد من سلامة البيانات بصفة دورية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	4.3	4.3	4.3
	محايد	2	8.7	8.7	13.0
	موافق	12	52.2	52.2	65.2
	موافق بشدة	8	34.8	34.8	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

تتوفر وسائل الأمن و الحماية الكافية لنظم الدفع الإلكترونية عند التصميم و التشغيل التي تمنع اختراقها و الكشف عن أي مشكل يظهر فيها

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	5	21.7	21.7	21.7
	موافق	10	43.5	43.5	65.2
	موافق بشدة	8	34.8	34.8	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

يتم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	8.7	8.7	8.7
	محايد	6	26.1	26.1	34.8
	موافق	14	60.9	60.9	95.7
	موافق بشدة	1	4.3	4.3	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

ضعف البنية التشريعية و القانونية السائدة التي توفر المناخ الملائم للخدمات المصرفية الإلكترونية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	14	60.9	60.9	60.9
	محايد	6	26.1	26.1	87.0
	موافق	3	13.0	13.0	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

الملخص

إن وسيلة الدفع هي تلك الوسيلة المقبولة اجتماعيا، من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون .وقد تطورت وسائل الدفع على مر الزمان، فبدأت بنظام المقايضة حيث يتم من خلالها تبادل سلعة مقابل سلعة أخرى .غير أن هذه الوسيلة لم تدم طويلا بسبب محدودية هذا النظام .فاستخدمت المعادن كوسيلة للدفع كالذهب والفضة، وبعدها ظهرت النقود الورقية لتعا كوسيلة للوفاء والتعامل .أما في العصر الحديث، فقد ظهرت وسائل دفع بآلية جديدة وهي وسائل الدفع الالكتروني، التي عن تطور شبكة الانترنت وبروز التجارة الالكترونية.

لقد سمح ظهور وسائل الدفع الالكتروني باختصار الوقت والتكلفة وتحقيق مزايا لم تتمكن وسائل الدفع التقليدية من تحقيقها.

في ظل ذلك، أدركت الجزائر ضرورة تحديث نظام الدفع وإدخال وسائل الدفع الالكترونية وخلص هذا الإدراك، بتبني عدة مشاريع وذلك بداية بمشروع البطاقات البنكية للسحب والدفع، ثم نظام الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة ونظام المقاصة عن بعد أو ما يسمى بنظام الدفع المكثف أو الشامل.

لكن رغم هذه المجهودات التي بذلتها لإصلاح جهازها المصرفي وتحديث وعصرنة نظام مدفوعاتها إلا أنها لا تزال متأخرة نوعا ما، ولذلك يجب على الجزائر إجراء الكثير من الدراسات، من أجل تجنب المشاكل التي ستعرقل مشروع تحديث نظام الدفع الالكتروني.

Université Mohamed Boudiaf a M'sila
Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et des Sciences de Gestion
Département: .....

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: العلوم التجارية

تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة و النزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسفله:

الطالب (ة): بحلولي طارق المولود(ة) بتاريخ: 1994/06/05 ب: بن داود ولاية برج بوعريريج

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أو ر.س.) رقم: 054[illegible]10 الصادرة بتاريخ: 2014/09/10 عن: دائرة المنصورة

المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم تجارية تخصص: استراتيجية مصرفية خلال السنة الجامعية: 2021

والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: واقع وسائل الدفع الالكتروني في البنوك التجارية

دراسة حالة بنك القلاحة والتنمية الريفية

- وكالة المسيلة -

أصرح بشرفي أني إلتزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 2021/06/08

التوقيع و البصمة

تم بحمد الله