الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العملي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم الاقتصادية فرع: العلوم الاقتصادية

رقم: ..... تخصص: اقتصاديات التمويل والبنوك

مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية

من اعداد الطالبة:

-سماحي أحلام

- جناي نجاة

عنوان الموضوع

وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية

واقع وتحديات

-دراسة ميدانية لحالة بنكى BEA.BADR-

أعضاء اللجنة المناقشة:

اللقب والاسم	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
عنتر بوتيارة	أ.محاضر-ب-	جامعة محمد بوضياف	رئيسا
ذبيح عقيلة	أ. مساعدة -أ-	جامعة محمد بوضياف	مناقشا
رابح بلعباس	أ. محاضر -أ-	جامعة محمد بوضياف	مشرفا ومقررا

السنة الجامعية : 2016-2017 م

شكر وعرفان

بعد الشكر والحمد لله على نعمته وفضله وبعد الصلاة والسلام على رسول الله أتقدم بجزيل الشكر والإمتنان والتقدير إلى الأستاذ المشرف بلعباس رابح على توجيهاته العلمية التي كانت أفضل عون لنا في إعداد هذه المذكرة كما لا يفوتني في هذا المقام أن أشكر لجنة المناقشة المقررة وكل أساتذة قسم العلوم الإقتصادية.

كما لا يفوتني أن أخص بشكري طاقم مكتبة السفير الذين لم يدخروا أي جهد لإتمام هذه المذكرة وضبطها

إهداء

الحمد لله الذي بنعمته تمت الصالحات والصلاة والسلام على خير موجه البشر سيد الصالحين محمد صلى الله عليه وسلم وبعد

فبكلمة طيبة وصدر رحب أهدي ثمرة جهدي إلى:

إلى الروح الطيبة والقلب الحنون، إلى نور حياتي ومنبع وجودي إلى من احمل اسمه بكل افتخار إلى قدوتي في الحياة والذي تعب لارتاح،،

الى الذي منحني كل شيء ولم يبخل علي يوما إلى سندي الواحد والوحيد بعد الله سبحانه وتعالى **أبي** الغالي أطال الله في عمره وحفظه لي..

أحلى وأغلى كلمة نطق بها لساني وسمعتها أذني وأحس بها قلبي،إلى التي رضاها عني بالدنيا كلها إلى الجوهرة التي أنارت دربي وطريقي، إلى فرحة قلبي إلى التي لا أستطيع أن أصف لها ما بداخلي وان قلته أعجز عن إثباته، الصدر الحنون **أمي** أطال الله عمرها.

إلى من قاسموني رحم أمي ومحبة أبي إخوتي الأعزاء حفظهم الله.

إلى كل شخص طيب تمنيت أن يكون حاضرا معي ولكن تجري الرياح بما لا تشتهي السفن.

إلى كل عائلة سماحي كبيرا وصغيرا.

إلى أعز صديقاتي بحكم المحبة لن ارتب أسماءهم فهم في قلبي دائما.

إلى كل صديق وصديقة كانوا معي خلال سنوات الدراسة.

إلى كل من ساعدني في انجاز هذا البحث ولم يبخل علينا بمعلومة سواء كان من قريب او بعيد.

الى كل من وسعه قلبي وذاكرتي ولم تسعه مذكرتي.

أحلام

إهداء

إلى من أدى الأمانة وبلغ الرسالة ونصح الأمانة إلى نبي العالمين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم أهدي هذا العمل المتواضع إلى من لولاهم لما تمكنت من الوصول إلى هذا اليوم

إلى أعظم رجل في الكون، إلى من أحمل اسمه بكل افتخار إلى قدوتي في الحياة والذي تعب لأرتاح

إلى ركيزتي في الحياة أبي العزيز والحنون الذي وقف معي في العسر واليسر حفظه الله وأطال في عمره

إلى من جعل الله الجنة تحت قدميها و غمرتني بحنانها وعطفها إلى اعز ما أملك في الوجود أمي الحبيبة أطال الله في عمرها

إلى من شاركوني حضن الأم اخي و إخوتي

إلى من كانوا ملاذي وملجئي إلى من جعلهم الله إخوتي إلى من سأفتقدهم زميلاتي.

إلى من ضاقت السطور من ذكرهم فوسعهم قلبي

اليكم أهدي هذا الجهد المتواضع .

نجاة

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الإهداء.....
الشكر.....
فهرس المحتويات.....I
فهرس الأشكال III
فهرس الجداول..... IV
مقدمة عامة .....أ–و

الفصل الأول: عموميات حول البنوك التجارية

تمهيد:..... 08
المبحث الأول: ماهية البنوك التجارية..... 09
المطلب الأول: نشأة البنوك التجارية..... 09
المطلب الثاني:تعريف البنوك التجارية..... 10
المطلب الثالث:خصائص واهداف البنوك التجارية..... 11
المبحث الثاني: انواع ووظائف البنوك التجارية..... 14
المطلب الأول: انواع البنوك التجارية..... 14
المطلب الثاني:وضائف البنوك التجارية 15
المبحث الثالث: الميزانية والهيكل التنظيمي للبنك التجاري 19
المطلب الأول: ميزانية البنك التجاري..... 19
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للبنك التجاري..... 22
المطلب الثالث: مصادر الاموال واستخداماتها في البنوك التجارية 25
خلاصة الفصل الأول..... 27

الفصل الثاني: الخلفية النظرية لوسائل الدفع الحديثة

تمهيد..... 29
المبحث الأول: ماهية وسائل الدفع الحديثة 30
المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الحديثة 30
المطلب الثاني: اهمية وخصائص وسائل الدفع الحديثة..... 32

المبحث الثاني: عرض اهم انواع ومخاطر وسائل الدفع الالكترونية..... 34
المطلب الأول: انواع وسائل الدفع الحديثة 34
المطلب الثاني: مخاطر وجرائم وسائل الدفع الحديثة 39
المبحث الثالث: تقييم وسائل الدفع الحديثة 42
المطلب الاول: العوامل المساعدة على نجاح وانتشار وسائل الدفع الحديثة 42
المطلب الثاني: مزايا وعيوب وسائل الدفع الحديثة..... 44
خلاصة الفصل الثاني 46

الفصل الثالث: تحديات ومخاطر وسائل الدفع الحديثة

تمهيد.......... 48
المبحث الأول: تقديم الوكالتين البنكيتين BADRBEA..... 48
المطلب الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية 48
المطلب الثاني: تقديم البنك الخارجي الجزائري 56
المبحث الثاني: دراسة احصائية لتحديات واخطار وسائل الدفع الحديثة 60
المطلب الأول: اداة جمع البيانات 60
المطلب الثاني: تحديد مجتمع الدراسة واختبار العينة 60
المطلب الثالث: المعالجة الإحصائية..... 61
خلاصة الفصل الثالث.......... 78
خاتمة عامة.......... 80
قائمة المصادر والمراجع.......... 84
الملاحق

فهرس الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
(1-1)	ميزانية البنك التجاري	21
(2-1)	الهيكل التنظيمي العامل لأحد البنوك التجارية	24
(1-2)	مزايا وسائل الدفع الحديثة وعيوبها	45
(1-3)	البطاقات البنكية المتوفرة لدى الوكالتين البنكيتين BEA وBADR	59
(2-3)	توزيع مفردات العينة حسب الجنس	61
(3-3)	توزيع المفردات حسب الفئة العمرية	62
(4-3)	توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي	63
(5-3)	توزيع مفردات العينة حسب عدد سنوات العمل في نشاط البنوك	64
(6-3)	توزيع مفردات العينة حسب عدد الدورات فيما يخص المعاملات الإلكترونية	65
(7-3)	يوضح إجابات الأسئلة والاستبيان	66
(8-3)	التكرارات والنسب المئوية المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات مؤشر مخاطر البطاقات البنكية	67
(9-3)	التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات مؤشر تقييم وسائل الدفع الحديثة	70
(10-3)	التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات مؤشر التحديات التي تواجه نظم الدفع الإلكتروني	72
(11-3)	التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات مؤشر التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الإلكتروني من قبل العملاء	74
(12-3)	ترتيب أبعاد نموذج تحديات وسائل الدفع الإلكتروني تنازليا	76

فهرس الأشكال

(1-2)	البطاقات البنكية بحسب وجهها وظهرها	35
(2-2)	نموذج عن الشيك الإلكتروني	38
(3-3)	الهيكل التنظيمي لبنك BADR لوكالة المسيلة -904-	55
(4-3)	الهيكل التنظيمي لبنك BEA لوكالة المسيلة	59
(5-3)	نسبة الذكور والإناث في البنكين محل الدراسة	61
(6-3)	نسبة الفئة العمرية في البنكين محل الدراسة	62
(7-3)	نسبة المستوى التعليمي في البنكين محل الدراسة	63
(8-3)	سنوات العمل في البنكين	64
(9-3)	نسب الدورات فيما يخص المعاملات الإلكترونية	65

مقدمة عامة

مقدمة عامة:

تعتبر الخدمات المصرفية أحد أهم الأنشطة الاقتصادية في أي دولة، إذ أن درجة الطلب عليها تدل على درجة التقدم الاقتصادي للبلد، حيث ظهرت في العقود الأخيرة من القرن العشرين العديد من التغيرات والتحولات التي أفرزتها معطيات التطور التكنولوجي، فتسارع وتيرة نمو الابتكارات والتقنيات التكنولوجية ساهم في نقل المجتمعات عبر الزمن إلى عصر المعلومات التي غيرت مجرى الاقتصاد من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني.وبالتالي على البنوك مواجهة هذا التحول بفكرة تطوير وسائل الدفع الحديثة ومسايرة الثورة التكنولوجية الحاصلة وذلك من خلال استخدام ما يعرف بالنقد الآلي أو النقود الإلكترونية في المعاملات التجارية.

وهذا التطور جعل الاقتصاديين يتنبؤون بعالم بدون ورق حيث تحل وسائل الدفع الإلكترونية محل الوسائل التقليدية، وأصبحت السمات التي تمتازبها البنوك التجارية، هو استعمالها للتقنيات الحديثة وخاصة في أنظمة الدفع ألا وهي وسائل الدفع الإلكترونية التي ألغت القيود والحدود المالية والجغرافية، فقد ساهمت في جعل هذا العالم مجرد سوق واحد تتعادل فيه الفرص لكل الأفراد، ومن هنا يمكننا طرح الإشكالية الرئيسية التالية:

ماهي أهم التحديات والمخاطر التي تواجه وسائل الدفع الحديثة في الجزائر؟

وانطلاقا من هذا السؤال الرئيسي بدت لنا مجموعة من الأسئلة الفرعية المشتقة منه والتي تصب في:

- ما سبب عدم إقبال العملاء على تسوية معاملاتهم إلكترونيا؟
- كيف يمكن تقييم وسائل الدفع الحديثة؟
- ما سبب إحجام العملاء بالتعامل بوسائل الدفع الحديثة؟

- إلى ماذا يمكن إرجاع التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الحديثة من قبل العملاء بالوكالتين البنكيتين بالمسيلة؟

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 من استخدام البطاقات البنكية.
- تعتمد البنوك التجارية على تسوية معاملاتها بالاعتماد على وسائل الدفع الحديثة كالشيك الإلكتروني.
- تعتبر التحديات التي تواجه نظم الدفع الحديثة السبب الرئيسي في انعدام الثقة بالتعامل واستعمال هذه البطاقات البنكية.
- تخوف الزبائن من التعامل بهذه الوسائل الحديثة راجع إلى المخاطر والتحديات التي تواجهها هذه الأخيرة.

أهمية البحث:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الدور الذي تلعبه النقديات في الاقتصاد، وضرورة مسايرة التطور المصرفي الذي يعتبر دعامة التطور الاقتصادي، فأصبح من المهم اختيار التقنيات والوسائل والأنظمة التي تحقق للبنوك عوائد وأرباح من جهة وتقلل من تكاليفها وأخطائها من جهة أخرى، وبالمقابل تحقق رضا العملاء وراحتهم.

أهداف البحث:

- محاولة تقييم وسائل الدفع الحديثة.
- إبراز أهمية استعمال وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية لمواكبة التطورات الحاصلة في المجال المصرفي.

- محاولة معرفة أهم العوامل المساعدة على نجاح وانتشار وسائل الدفع الحديثة.
- الوقوف على أنواع وسائل الدفع الحديثة.

أسباب اختيار الموضوع:

اختيارنا لهذا الموضوع كان للأسباب التالية:

- استمرارية تطور وسائل الدفع الالكترونية.
- الرغبة في فهم مختلف المصطلحات البنكية حديثة النشأة كالتجارة الالكترونية، ماهيةالبطاقات البنكية والذكية وكيفية عملها ...الخ.
- الرغبة في مواصلة ومتابعة الموضوع لمعرفة آخر التطورات المتعلقة بوسائل الدفع الحديثة.

المنهج المتبع:

للإجابة على الإشكالية المطروحة وتحقيق أهداف الدراسة سنعتمد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي ومنهج دراسة الحالة وذلك من أجل الإلمام بالجوانب النظريةوالتطبيقية للموضوع، حيث يظهر المنهج الوصفي التحليلي من خلال التطرق إلى الطرح النظري للبنوك التجارية ووسائل الدفع الحديثة.

أما منهج دراسة الحالة يظهر من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها في الوكالتين البنكيتين والمتمثلة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الجزائري الخارجيBEA، BADR واعتمدنا في ذلك على أسلوب الاستبيان لجمع المعلومات عن آراء الموظفين بخصوص أهم التحديات والمخاطر التي تواجه وسائل الدفع الحديثة، باستخدام برمجية spss لتحليل هذه الآراء.

حدود إطار البحث:

بالتأمل في عنوان الدراسة نجد أنه يتكون من ثلاث أجزاء، الأول والثاني نظري نحاول من خلاله تسليط الضوء على الإطار النظري للبنوك التجارية ووسائل الدفع الحديثة، اما الجزء الثالث فيه هو تطبيقي عبارة عن إستبيان موجه لعينة من الموظفين بالوكالتين البنكيتين BEA،BADR خلال عام 2017/2016

الدراسات السابقة:

دراسة قادري محمد نجيب، وسائل الدفع الالكترونية في البنوك التجارية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر،كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2015؛

وتوصلت الدراسة إلى:

أن اعتماد البنوك التجارية لوسائل الدفع الالكترونية لايعني بالضرورة اهمالها لوسائل الدفع التقليدية وانما قامت باستغلال التطورات التكنولوجية الحاصلة من اجل القضاء على معظم العيوب لوسائل الدفع التقليدية،

- ان ظهوروسائل الدفع الالكترونية شجع على قيام خدمات مصرفية الكترونية ووسعت الافاق امام ظهور التجارة الالكترونية.
- احدثت التطورات التكنولوجية في المجال المصرفي تغير مهم في نظام الدفع الالكتروني، فقد حولت الاقتصاد من الشكل التقليدي الى الشكل الرقمي المتمحور حول اللامادية والسرعة الانية والمعتمد على المعلومات كأهم عنصر.

دراسة سماح شعبور، مصباح مرابطي، وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر–واقع وتحديات– مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة تبسة.2016.

وتوصلت الدراسة إلى:

- مخاطر وسائل الدفع الالكترونية والتي ظهرت بنسبة عالية وتنتج عن استخدام وسائل الدفع الالكترونية، ومنها مايقوم به بعض المخترقين لاختراق نظم شبكة الاتصالات والانترنت ويقومون بتغيير نظم المعلومات والبيانات.
- أدت البيئة الجديدة للعمل المصرفي والمنافسة الشديدة والتطبيقات التقنية لأدوات الدفع الالكتروني إلى الضغط على البنوك لإيجاد آليات جديدة في استخدام وتنويع الخدمات الالكترونية للمحافظة على العملاء وجذب عملاء جدد.
- أن البطاقات البنكية لم ترق الى النجاح المنتظر، ويتجسد هذا على ارضية الواقع بالعدد القليل من المستعملين لهذه البطاقات.
- أن البيئة الاجتماعية والثقافية في الجزائر، تشكل تحديا للبنوك من اجل اقناع العملاء بجدوى استخدام البطاقة وبالتالي ادخال ثقافة جديدة وهو مايتطلب استراتيجية تسويقية فعالة.

صعوبات البحث:

واجهنا أثناء إعداد هذا البحث عديد الصعوبات ومنها:

- ضيق الوقت في إعداد المذكرة.
- الالتزام بالتعليمات الإدارية، وهوما أعاقنا عن إثراء الموضوع بشكل كافي.
- عدم توفر المراجع المتخصصةوالمرتبطة بالموضوع مباشرة إذ نجد أغلبها تهتم بالتجارة الإلكترونية.
- بالإضافة إلى عدم الاهتمام واللامبالاة من طرف موظفي البنوك.

هيكل البحث:

لتحقيق أهداف البحث فإننا قمنا بتقسيم هذا العمل إلى ثلاثة فصول هي كالتالي:

الفصل الأول: جاء بعنوان عموميات حول البنوكتطرقنا فيه إلى ماهية البنوك، أنواع البنوك التجارية، الميزانية والهيكل التنظيمي لها.

الفصل الثاني: فقد كان بعنوان الخلفية النظرية لوسائل الدفع الحديثة، الذي تعرضنا فيه إلى ماهية وسائل الدفع الحديثة، عرض أهم أنواعها ومخاطرها، كما قدمنا تقييما لها.

الفصل الثالث: وهو عبارة عن دراسة ميدانية قمنا بها في بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الجزائري الخارجي BADR;BEA وذلك بالإعتماد على أسلوب الاستبيان لجمع المعلومات عن آراء الموظفين بخصوص أهم التحديات والمخاطر التي تواجه وسائل الدفع الحديثة في البنكين محل الدراسة.

الفصل الأول

عموميات حول البنوك

تمهيد

لقد كان لنشأة البنوك وتطورها أهمية بالغة في مختلف الاقتصاديات، وهذه الأهمية لم تكتسب من فراغ وإنما من خلال النشاطات والأدوار التي تقوم بها حيث أصبحت البنوك أهم قناة لتمويل التنمية والنهوض بمختلف الأنشطة الاقتصادية التي تسعى إليها كل دول العالم خاصة المتخلفة منها.

والبنوك التجارية باعتبارها أحد أنواع البنوك، لها دور أساسي في توفير متطلبات التنمية والمساهمة في إقراض الأموال اللازمة لمختلف النشاطات والمشاريع الاستثمارية; لذلك يعتبر البنك التجاري وسيط بين المقرضين أي المدخرين والمقترضين أي المستثمرين.

وسنتطرق في هذا الفصل إلى:

المبحث الأول: ماهية البنوك التجارية.

المبحث الثاني: أنواع ووظائف البنك التجاري.

المبحث الثالث: الميزانية والهيكل التنظيمي للبنك التجاري.

المبحث الأول: ماهية البنوك

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.

المطلب الأول: 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.

ويعود أصل البنوك التجارية إلى عصر النهضة في إيطاليا عندما بدأت تزدهر التجارة في فينيا وجنوة وفلورنسا، حيث أنشأت بعض البنوك (فينيا 1157، برشلو 1401، جنوة 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[1]

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

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[1].

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[2].

المطلب 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[3].

التعريف الثاني: إنها المشروعات الرأسمالية هدفها الأساسي تحقيق أكبر قدر ممكن من الأرباح بأقل نفقة ممكنة وذلك بتقديم خدماتها المصرفية أو خلقها نقود الودائع[4].

التعريف الثالث: يعرف البنك التجاري على أنه مؤسسة تتعامل في الدين والائتمان، من خلال الحصول على ديون من الغير، تمثل التزامات عليه التظاهر في جانب الخصوم من ميزانية

1-المرجع نفسه، ص ص 162-163.

2- قتيبة عبد الرحمان العاني، التمويل ووظائفه في البنوك الإسلامية والتجارية-دراسة مقارنة- دار الثقافة للنشر، عمان، 2013، ص27.

3- طاهر فاضل البياتي، ميرال روحي سمارة، مرجع سبق ذكره، ص154.

4- مصطفى رشيد شيخة، النقود والمصارف والائتمان، ط1، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 1999، ص ص89-90.

البنك التجاري، ويفتح مقابلها وعودا بالدفع عند الطلب أو بعد أجل قصير في شكل ائتمان وإقراض للغير تمثل حقوق له تدخل في جانب الأصول للميزانية.[1]

المطلب الثالث: خصائص وأهداف البنوك التجارية.

الفرع الأول: 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 في هذا البحث على الخصائص التي نراها أكثر دقة وشمولية.

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 الإستراتيجية، هذا التركز من شأنه خلق وحدات مصرفية ضخمة قادرة على تمويل الواسع والسيطرة شبه الاحتكارية على

1- صوشي وليد، دور البنوك التجارية في تمويل القطاع الفلاحي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير ، جامعة المسيلة، 2015، ص13.

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، 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 وإصدار النقود القانونية وتنفيذ السياسة المالية، ولهذا نجد أن البنوك التجارية تسعى من خلال تمويل العمليات الاقتصادية إلى الربح، في حين أن البنك المركزي عندما يفتح حسابات للبنوك لديه يسعى لتسهيل العمليات الاقتصادية[2].

الفرع الثاني: 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. وتتمثل هذه الأهداف في:

1- قادري محمد نجيب، وسائل الدفع الإلكترونية للبنوك التجارية، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعةالمسيلة، 2015، ص ص 6-7.

2- المرجع نفسه، ص ص 7-8.

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

2-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.

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

1- صوشي وليد، مرجع سبق ذكره، ص16.

2- بلال تيطراوي، الآليات المتبعة من طرف البنوك للوقاية من مخاطر القروض الممنوحة في ظل وسائل الدفع الحديثة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2012، ص20.

المبحث الثاني: أنواع ووظائف البنك التجاري.

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

المطلب 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 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، قد تكون 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]

[1] قادري محمد نجيب، مرجع سبق ذكره، ص ص 05-06.

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:

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

المطلب 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 نقدم وظائف منها:

1-قبول الودائع بشتى أنواعها:

تعتبر الوظيفة أعلاه من أقدم الوظائف وأهمها إذ تمثل الودائع المورد الأساسي لقيام البنوك التجارية بنشاطها لذلك يطلق عليها اصطلاح بنوك الودائع[2].

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 للأسهم

1- المرجع سابق، ص ص 5-6 .

2- طاهر فاضل البياتي، ميرال روحي سمارة، مرجع سبق ذكره، ص155.

والسندات، كما يقوم البنك التجاري بالاكتتاب لصالح عملائه في سندات الخزينة، وبمهمة إعطائهم النصائح لاستعمال أموالهم في العمليات المالية[1].

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

أ-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[2].

ب-الخصم: يقوم البنك بخصم الأوراق التجارية المقدمة من طرف زبائنه التجار والصناع، وبإمكانه أن يعيد خصم الأوراق التجارية لدى البنك المركزي.

ج-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.

د-القرض بالتوقيع: لا يقوم البنك التجاري بمنح القرض، ولكن يفرض توقيعه أي يعطي ضمانه لصالح المقترض مقابل عمولة يدفعها هذا الأخير.

هـ-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[3].

1- خبابة عبد الله، مداخلة ضمن ملتقى حول إشكالية الأخذ بنصائح البنوك الشاملة في الجهاز المصرفي، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، ص02.

2- شيخ فتيحة، دور البنوك التجارية في تمويل المشروعات المصغرة، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2016، ص12-13.

3- خبابة عبد الله، مرجع سابق، ص03.

و-تقديم الخدمات الإلكترونية من خلال (On line Banking): حيث يتيح البنك لعملائه القدرة على تنظيم وإدارة حساباتهم باستخدام الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت إضافة إلى إتمام عمليات الدفع والتسديد وتزويدهم بكشوفات حسابية تبين أوضاعهم المالية وقيمة مدفوعاتهم أو مستحقاتهم. وإجراء تحويلات مالية بغض النظر عن مكان العميل وغير ذلك من الخدمات.

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

- أما بخصوص وظائف المصرف التجاري الحديثة.

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].

1- طاهر فاضل البياتي، ميرال روحي سمارة، مرجع سبق ذكره، ص160.

2- زياد رمضان، محفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، ط3، دار وائل للنشر، عمان، 2006، ص17.

- **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 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].

1- خالد أمين عبد الله، إسماعيل إبراهيم الطراد، إدارة العمليات المصرفية، محلية ودولية، دار وائل للنشر، عمان، ط1 2006، ص ص41-40.

المبحث 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.

المطلب 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[1].

وتتكون الميزانية من جانبين:

الأصول (assets)= الالتزامات (Liabilities)+ حقوق الملكية Equity.

الفرع الأول: 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 البنوك الأخرى.

1- وليد صوشي، مرجع سبق ذكره، ص18-19.

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[1].

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[2].

ويبن الشكل نموذجا لميزانية بنك تجاري موضحا أهم بنودها متسلسلة من الأكثر سيولة إلى أقلها في كل جانب[3].

1- طاهر فاضل البياتي، ميرال روحي سمارة، مرجع سبق ذكره، ص162.

2 - صوشي وليد، مرجع سبق ذكره، ص ص19-20.

3-طاهر فاضل البياني، ميرال روحي سمارة، مرجع سبق ذكره، ص161 .

الجدول (1-1): ميزانية البنك التجاري.

المبلغ	الأصول		الالتزامات وحقوق الملكية
XX	نقدية في الصندوق وأرصدة لدى البنوك	XX	ودائع تحت الطلب
XX	موجودات مالية	XX	ودائع التوفير
XX	كمبيالات مخصومة	XX	ودائع لأجل
XX	حسابات مدينة	XX	تأمينات نقدية
XX	قروض وسلف	XX	قروض من بنوك أخرى
XX	أصول ثابتة (طويلة الأجل)	XX	قروض من البنك المركزي
XX	أصول أخرى	XX	مطلوبات أخرى
			حقوق ملكية
		XX	رأس المال المدفوع
		XX	الاحتياطي القانوني
		XX	الاحتياطات الأخرى
		XX	والأرباح المدورة

المصدر: طاهر فاضل البياتي، ميرال روحي سمارة، مرجع سبق ذكره، ص 161.

الفرع الثاني: 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. ودائع التوفير (saving deposits).
3. ودائع لأجل (Time deposits).
4. ودائع البنوك وأرصدتها الدائنة وتظم المستحقات على البنك على شكل حسابات ودائع تعود ملكيتها للبنوك الأخرى.[1]

[1] المرجع نفسه، ص ص، 162-163.

5. تأمينات نقدية والتي يتم اقتطاعها أو تقييدها عند التعامل بالاعتمادات المستندية وإصدار 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].

المطلب 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- المرجع نفسه، ص ص، 162-163.

ومن ألمهم 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 Responsibility accounting.

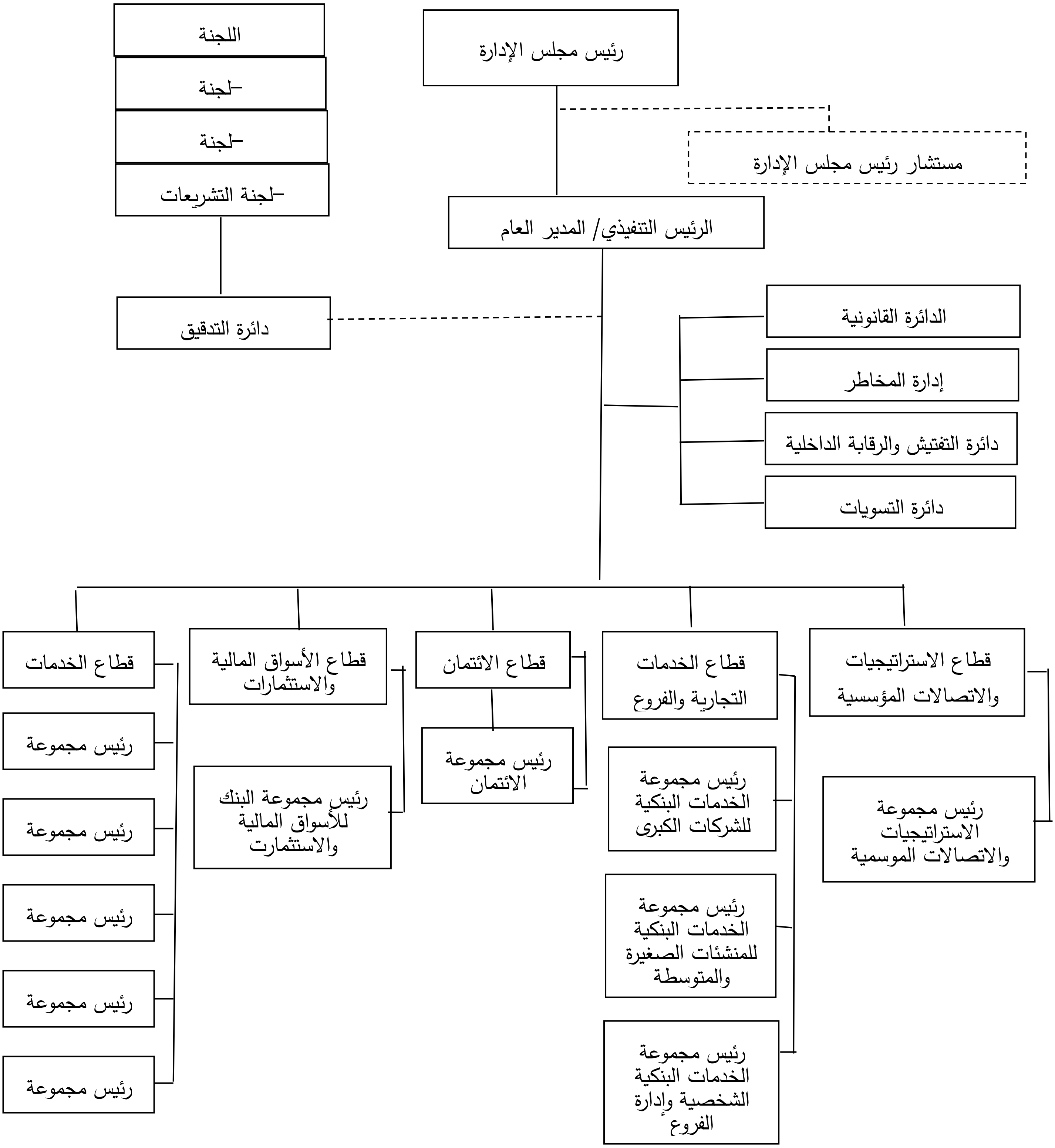
أما بالنسبة للهيكل التنظيمي للإدارة العامة للبنك التجاري فيوضح الشكل في الصفحة التالية نموذجا له.

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، وإن 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].

1- محمود حسين الوادي، وآخرون، النقود والمصارف، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 157.

مثال على الهيكل التنظيمي للبنك التجاري:

الشكل رقم(1-1): الهيكل التنظيمي العامل لأحد البنوك التجارية.



المصدر: المرجع نفسه، ص 159.

المطلب الثالث: مصادر الأموال واستخداماتها في البنوك التجارية.

الفرع الأول: المصادر الذاتية.

1-حقوق الشركاء.

أ- رأس المال.

ب- الاحتياطات.

ج- المخصصات.

د- 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 الغير موزعة 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].

1- المرجع نفسه،ص161.

2- صوشي وليد، مرجع سبق ذكره، ص23.

الفرع الثاني: 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-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- المرجع نفسه، ص 162.

خلاصة الفصل الأول:

من خلال ما تم دراسته سابقا نستنتج أن البنوك تعتبر خلية أساسية في بناء اقتصاد أي بلد لأن مهامها تتمثل في تغطية العجز المالي للنظام الاقتصادي بمختلف وحداته، واستنتجنا أن البنوك تختلف وظائفها باختلاف النشاط الذي تمارسه، وذلك لاختلاف القطاعات الاقتصادية وتنوعها، كما أن البنوك ليست وريثة النشأة بل تعود إلى قرون مضت.

وعلى العموم فإن نشاط البنك التجاري يسعى لتحقيق ثلاثة أهداف وهي تؤدي دورا بارزا في تشكيل سياسة البنك التجاري.

الفصل الثاني

الخلفية النظرية لوسائل الدفع الحديثة

تمهيد

يلعب التطور التكنولوجي دورا حيويا في حياة البشر وتمتد آثار هذا التطور إلى كافة مناحي الحياة الاقتصادية والقانونية والاجتماعية والثقافية ولقد ظهرت في أواخر القرن العشرين مجموعة من الظواهر المختلفة التي افرزها التقدم التكنولوجي مثل وسائل الدفع الحديثة والنقود الإلكترونية.

ولقد شهدت الحركة المصرفية حديثا تطورا كبيرا وكان من أهم شواهد هذا التطور السماح لعملاء المصارف بإجراء عمليات الشراء والبيع من خلال شبكة الاتصالات "الانترانت" وذلك باستخدام وسائل الدفع الإلكترونية التي تنتجها هذه البنوك.

وهذا ما سوف نتطرق إليه في هذا الفصل والذي تم تقسيمه على النحو التالي:

المبحث الأول: ماهية وسائل الدفع الحديثة.

المبحث الثاني: عرض أهم أنواع ومخاطر وسائل الدفع الحديثة.

المبحث الثالث: تقييم وسائل الدفع الحديثة.

المبحث الأول: ماهية وسائل الدفع الحديثة.

يعتبر نظام وسائل الدفع لأي اقتصاد مؤشرا عن مدى سيره وعمله، وهو ما جعل البنوك في مختلف دول العالم تدرك بان التطوير وتحديث وسائل الدفع أولية وهذا لان وسائل الدفع التقليدية لم تعد فعالة في عصر يتطلب السرعة في معالجة المعاملات والصفقات ولقد سمح التطور التكنولوجي بخلق وسائل دفع إلكترونية غير مكلفة ومجردة من الطابع المادي.

المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الحديثة.

في ظل انتشار التجارة الالكترونية أصبح من الضروري ابتكار وسائل دفع حديثة تمثلت في وسائل دفع إلكترونية التي سنتطرق في هذا المطلب إلى إعطاء نظرة على تطورها ونشأتها ثم التطرق إلى تعريفها.

الفرع الأول: نشأة وتطور وسائل الدفع الحديثة.

يعود ظهور الصيرفة الالكترونية إلى السبعينيات من القرن العشرين، عندما بدأت البنوك باستخدام الهاتف لعرض خدماتها، وبعد ظهور تكنولوجيا الانترنت في نهاية الثمانينات بدأت البنوك في عرض عملياتها باستخدامها، وفي سنة "1995" أنجزت شركة أمريكية أول برنامج يسمح بدخول مواقع " الواب" أما أول بنك استفاد من هذه التقنية فهو " **SFNB**" وهو بنك أمريكي[1].

وقد مرت وسائل الدفع الحديثة في تطورها بعدة مراحل:[2]

1-**المرحلة الأولى:** تتعلق بالنشأة الأولى للنقود الالكترونية التي انطلقت من التجارة إلى المصارف وكان ذلك أول مرة سنة "1914"، وضعت أول بطاقة من قطعة معدنية كرمز للعلاقة بين وحدة تجارية وعملائها الأكثر ثقة وتميزا، ثم تلتها بطاقة سنة " 1915" لكن البطاقة الحديثة لم تظهر إلا سنة " 1936 ".

1- سعداوي خديجة، وسائل الدفع ألالكترونية الحديثة وتأثيرها على السياسة النقدية، مذكرةمقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2015، ص ص: 48-49.

2- عبد القادر خليل، مبادئ الاقتصاد النقدي والمصرفي،الجزء الأول،ط2ديوان,المطبوعات الجامعية، 2014، ص 90.

2-**المرحلة الثانية:** ظهور البطاقة البنكية حيث ظهرت أول بطاقة ائتمان مصرفية سنة "1947" من طرف بنك falatabuch national .bank،وعرفت المنظمة العربية أولى البطاقات المصرفية سنة " 1981 " في مصر من طرف " البنك العربي الإفريقي".

3-**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 والتحويلات).

الفرع الثاني: تعريف وسائل الدفع الحديثة.

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

التعريف الأول: النظم التي تمكن المتعاملين بتطبيقات التجارة الالكترونية من التبادل المالي إلكترونيا، بدلا من استخدام النقود المعدنية والورقية أو الشيكات الورقية، حيث يقوم البائعون عن طريق الانترنت بتوفير طرق سهلة وسريعة وآمنة للحصول على أثمان منتجاتهم من الزبائن[1].

التعريف الثاني: نظام الدفع الالكتروني هو نظام دفع مبني على تقنيات إلكترونية، زائد تقنيات الإعلام الآلي التي تستعمل لغرض صناعة نظام الدفع الالكتروني، من خلال تحصل قيم وسائل الدفع التي تم ضبطها، عن طريق تطويق المبادلات البنكية عبر سند معلوماتي بدل سند ورقي[2].

التعريف الثالث: هو نقد عالمي بمعنى لا حدود له وقاعدته الأساسية تتمثل في الانترنتوبشكل عام يسمى أحيانا نقد رقمي تم تطويره ليسمح للبائعين والمشترين عبر الانترنت أن يعقد صفقاتهم ضمن الفضاء السبراني عبر الشبكة العالمية[3].

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن إعطاء تعريف شامل لنظام الدفع الإلكتروني:

1- محمد عبد حسين الطائي، التجارة الالكترونية،ط1،دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 178.

2- عبد القادر بحيح، الشامل لتقنيات اعمال البنوك، دار الخلدونية، الجزائر، 2013، ص 234.

3- سعداوي خديجة، مرجع سبق ذكره، ص 46.

نظام الدفع الإلكتروني هو مجموعة الوسائل والتقنيات الإلكترونية التي تسمح بتحويل الأموال بشكل مستمر وآمن وذلك لتسديد دين ما على السلع والخدمات، بصفة تلغي العلاقة المباشرة بين المدين والدائن[1].

المطلب الثاني: أهمية وخصائص وسائل الدفع الحديثة.

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

الفرع الأول: أهمية وسائل الدفع الحديثة.

تلعب بطاقات الدفع دورا كبير في سيرورة التعامل في البنوك التجارية يمكن تبيان ذلك من خلال العناصر التالية[2].

1. التسهيل من عملية التبادل وتختصر الوقت والمسافة.
2. غنى الأفراد من حمل مبالغ كبيرة والتي تكون معرضة لمخاطر السرقة والضياع لاستخدامها في شراء معظم احتياجاتهم.
3. تفتح المجال أمام زيادة توسيع وانتشار التجارة الالكترونية.

الفرع الثاني: خصائص وسائل الدفع الحديثة.

مازاد من أهمية وسائل الدفع الالكترونية، الخصائص التي تميزها عن وسائل الدفع التقليدية والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:[3]

1.يتسم الدفع الالكتروني بالطبيعة الدولية: أي أنها وسيلة مقبولة من جميع الدول.

1- قادري محمد نجيب، مرجع سبق ذكره، ص 28.

2- مبروكي سارة، دور وسائل الدفع الحديثة في تسيير العمليات البنكية و تطويرها، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، جامعة المدية، 2012، ص61.

3 – مغني سليمة، وسائل الدفع الالكترونية و انعكاساتها على الوطن العربي و الجزائر خاصة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في الحقوق، جامعة خميس مليانة، 2014، ص27.

2.يتم الدفع باستخدام النقود الالكترونية: وهي قيمة نقدية تنظمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسة للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل

3.يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعلومات الالكترونية عن بعد: حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان، ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت أي من حلال المسافات يتبادل المعلومات الالكترونية، بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية يتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات إلكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد.

4.يتم الدفع الالكتروني بأحد الأسلوبين:

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

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

5.يتم الدفع الالكتروني من خلال نوعين من الشيكات:

أ- شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد، ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم.

ب- شبكة عامة، حيث يتم التعامل بين العديد من الأفرد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة. وهذه الخصائص بالتأكيد تسمح بتقليل وتخفيض تكاليف العمليات التجارية، إضافة إلى أنها تنظم الوقت، علاوة على تحسين إدارة النقد والشراكة التجارية بين الممولين والعملاء.[1]

1- عتيقة بالعربي ، تحديث وسائل الدفع المصرفية في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية، 2011، ص 20.

المبحث الثاني: عرض أهم أنواع ومخاطر وسائل الدفع الالكترونية.

نتيجة للتطورات التي عرفتها التجارة الالكترونية، حولت البنوك أغلب وسائلها إلى وسائل دفع إلكترونية، وتعددت هذه الأخيرة واتخذت أشكال تتلاءم مع طبيعة المعاملات عبر شبكة الانترنت.

المطلب الأول: أنواع وسائل الدفع الحديثة.

1. البطاقات البنكية (بطاقات الائتمان) crédit Carde

وهي بطاقة خاصة تصدرها البنوك والمؤسسات المالية الأخرى لعملائها بوصفها خدمة إضافية، وهي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته أو في أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات.

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 وعمولات[1].

ومن الأمثلة عليها:

1 . بطاقةCIB : هي أداة للدفع بين البنوك المحلية تتيح لحاملها السحب طوال أيام الأسبوع وطول اليوم.

وهناك نوعان من بطاقة CIB وهما:

بطاقة كلاسيك CIB: هي بطاقة سحب يصدرها البنك للموظفين متوسطي الدخل الشهري الذي لا يتجاوز 39.999 دج.

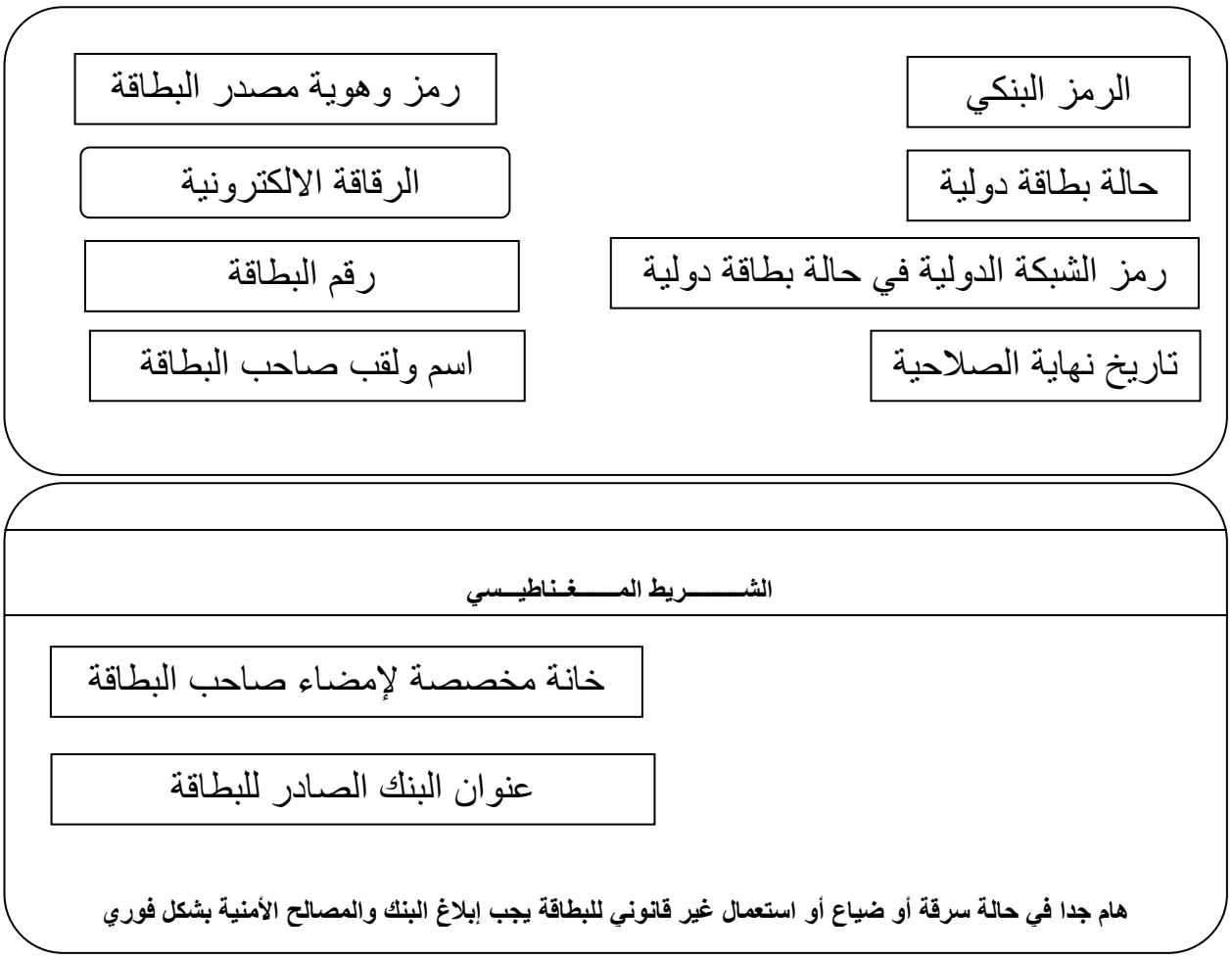
1- فضيل فارس، التقنيات البنكية محاضرات وتطبيقات، الجزء الأول، الطبعة الأولى، مطبعة الموساك رشيد، الجزائر، 2013، ص 259

بطاقة الذهبية CIB: هي بطاقة يصدرها البنك لكبار المسؤولين والموظفين الذين يتجاوز أجرهم 40000دج.

2 . بطاقةAMEX: هي بطاقة دفع تستخدم في الخارج لتسوية جميع المشتريات

وتصدر هذه البطاقات البنكية مجموعة من المنظمات العالمية والمؤسسات المالية والتجارية مثل: فيزا visa internationale، وماستر كارد، master carde internationale . وأمريكان إكسبرس،American express.[1]

الشكل(2-1): البطاقات البنكية بحسب وجهها وظهرها



المصدر: فضيل فارس، مرجع سبق ذكره، ص260.

1-محمد عبد حسين الطائي، مرجع سبق ذكره، ص ص:186-187.

2- البطاقات الذكية :"smart carde"

البطاقة الذكية هي عبارة عن بطاقة مزودة بشريحة كمبيوتر على وجهيها بحيث تكون قادرة على حفظ معلومات أكثر من بطاقات الاعتماد العادية والمزودة بشريط مغناطيسي لحفظ معلومات بسيطة عليه.[1]

وتتميز هذه البطاقات بالعديد من المزايا منها:[2]

إمكانية استخدامها تبعا لرغبة الزبون بوصفها بطاقة ائتمان أو بطاقة خصم فوري، وسهولة إدارتها مصرفيا، وامان الاستخدام لوجود ضوابط أمنية محكمة فيها، كما أنها تتمتع بإمكانية التحويل من رصيد بطاقة إلى رصيد بطاقة أخرى وهذا من خلال أجهزة الصراف الآلي أو أجهزة الهاتف العادي أو المحمول.

3-النقود الإلكترونية: E. Cash

قبل عرض تعريف موحد للنقود الإلكترونية، لابد من التأكيد على الحقيقة التالية:

يوجد اتجاهان مختلفان حول النقود الإلكترونية هي نفسها وسائل الدفع الإلكترونية، أي أن النقود الإلكترونية هي مرادف لوسائل الدفع الحديثة لذلك هذا الاتجاه يعتبر مثلا الشيك الالكتروني والكمبيالة الالكترونية والبطاقة الذكية وغيرها من الأدوات هي أشكال للنقود الالكترونية، بينما الاتجاه الثاني يعتبر أن النقود الالكترونية هي احد وسائل الدفع الالكتروني مثلها مثل الشيك الالكتروني والتحويل الالكتروني وغيرها من الوسائل[3].

1-خضر مصباح الطيطي، التجارة الإلكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 136.

2- محمد عبد الحسين الطائي، مرجع سبق ذكره، ص187.

3-فضيل فارس، مرجع سبق ذكره، ص278.

- **تعريف النقود الالكترونية:**

النقود الالكترونية هي عبارة عن قيمة نقدية بعملة محددة تصدر في صورة بيانات إلكترونية مخزنة على بطاقة ذكية أو قرص صلب بحيث يستطيع صاحبها نقل ملكيتها إلى من يشاء دون تدخل شخص آخر[1].

والنقد الالكتروني له مزايا أنه مستقل ومحمول وقابل للتجزئة، ويوصف بأنه مستقل لأنه غير متعلق بأي شبكة أو جهاز تخزين، وبهذا فإن النقد الإلكتروني هو فعلا ليس عملة حرة التقويم، فالنقد الالكتروني يجب أن يكون قادر على المرور بشفافية عبر الحدود الدولية وأن يحول أوتوماتيكيا إلى عملة دولة المتلقي وإمكانية حمل النقد الإلكتروني، معناه انه يجب أن يكون قابلا للتحويل بين أي طرفين[2].

4- الأوراق التجارية الالكترونية:

في تعريفها يمكن أن نقول أن الأوراق التجارية الالكترونية لا تختلف عن مثليتها التقليدية سوى أنها تتم معالجتها إلكترونيا وعلى هذا تعرف بأنها محررات معالجة إلكترونيا بصورة كلية أو جزئية، تمثل حق موضوعة مبلغ من النقود، وقابلة للتداول بالطرق التجارية ومستحقة الدفع لدى الإطلاع أو بعد أجل قصير وتقوم مقام النقود في الوفاء[3].

ومن أمثلة الأوراق التجارية نذكر:

أ- الشيك الالكتروني: هو عبارة عن بيانات يرسلها المشتري إلى البائع عن طريق البريد الالكتروني المؤمن، وتتضمن هذه البيانات التي يحتويها الشيك البنكي من تحديد مبلغ الشيك واسم المستفيد، واسم من أصدر الشيك وتوقيعه ويكون هذا التوقيع عن طريق رموز خاصة[4].

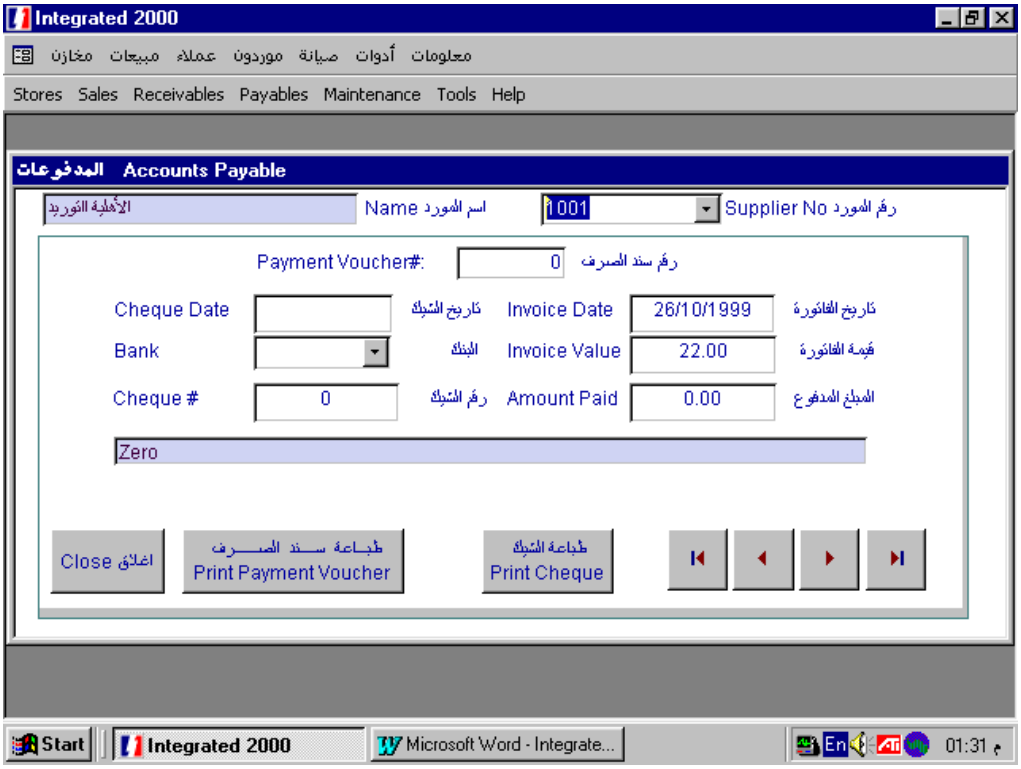
1-نوري منير، التجارة الالكترونية والتسويق الإلكتروني، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2014، ص 253.

2- طارق عبد العال حماد، التجارة الإلكترونية، الدار الجامعية، 2008، مصر، ص 108.

3- مغني سليمة، مرجع سبق ذكره، ص ص: 34- 35.

4- عبد الرحيم وهيبة، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية، ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، جامعة الجزائر،2005، ص53.

الشكل رقم (2-2): نموذج عن الشيك الإلكتروني



المصدر: www.reocities.com، 2017/04/27، 14:20

ب- السند لأمر الالكتروني: لا يختلف تعريف السند لأمر الالكتروني كورقة تجارية عن السند لأمر التقليدي،سوى في كونه يعالج إلكترونيا، بمعنى يحرر بداية في ورقة ثم يسلم للطرف الثاني وهو المستفيد والذي بدوره يقدمه للبنك الذي يتعامل معه من أجل معالجته بالصورة الإلكترونية[1].

ت- الكمبيالة الإلكترونية: صك معالج إلكترونيا 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.

1- فضيل فارس، مرجع سبق ذكره، ص289.

ويوجد للكمبيالة الالكترونية نوعان:

- **الكمبيالة الالكترونية الورقية:** وهي التي تصدر من البداية في شكل ورقة كأي كمبيالة تقليدية ثم يتم معالجتها إلكترونيا.
- **الكمبيالة الإلكترونية الممغنطة:** وفيها يختفي أي دور للورق وتصدر من البداية على دعامة ممغنطة[1].

المطلب الثاني: مخاطر وجرائم وسائل الدفع الحديثة.

الفرع الأول: مخاطر وسائل الدفع الحديثة

لا تخلو الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة من خلال البنوك والمؤسسات المالية من العديد من المخاطر، نذكر منها:

1.المخاطر القانونية: قد يقوم البنك ببعض العمليات البنكية خارج حدود البنك مما يتطلب منه أن يكون على علم ودراية بقوانين ذلك البلد وما يضبط هذه العمليات من أعمال رقابية، مثال ذلك أن يحصل البنك على ترخيص وحماية المستهلك والاحتفاظ بالمستندات وما يرتبط بذلك من مخاطر قانونية[2].

2.مخاطر السمعة: إذا ما واجه البنوك الإلكترونية مشاكل في خدماته ألإلكترونية فقد يؤدي ذلك إلى فقدان الثقة بالبنوك المقدمة لهذه الخدمة[3].

3.مخاطر عمليات: إن طبيعة المعاملات المصرفية الالكترونية ينتج عنها تهديدات أمنية تأتي سواء من داخل النظام أو خارجه وعلى البنوك تتبع ممارستها سليمة لضمان سرية البيانات والاعتماد على خبراء في ذلك[4].

4.المخاطر التنظيمية: تتعلق بعلاقة البنوك الالكترونية بالبنك المركزي حيث أن النقود الإلكترونية ستجعل من الصعب مراقبة تحديد الكتلة النقدية، كذلك تداول عدت أشكال من

1- نوري منير، مرجع سبق ذكره، ص 283.

2-جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 95.

3- نوري منير، مرجع سبق ذكره، ص 225.

4- خديجة سعداوي ، مرجع سبق ذكره، ص77.

النقود الصادرة عن مؤسسات مصرفية وغير مصرفية، يجعل الكثير من المبالغ خارج رقابة السلطة النقدية من الناحية التنظيمية[1].

الفرع الثاني: جرائم وسائل الدفع الحديثة

قد كان لظهور وسائل الدفع الحديثة عاملا مساهما في ظهور هذا النوع من الجرائم والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:

1- **انتحال شخصية الفرد:** تتم عندما يستغل اللصوص بيانات (كالعنوان وتاريخ الميلاد ورقم الضمان الاجتماعي) لشخص ما على الشبكة الإلكترونية (شبكة الانترنت) أسوء استغلال، من أجل الحصول على بطاقات بنكية ائتمانية، حيث أن تلك البيانات تمكنهم من التقدم بطلبات لاستخراج البطاقات البنكية عبر الانترنيت غالبا من خلال الهيئات التي تتخذ إجراءات أمنية صارمة عبر الشركات[2].

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[3].

3- غسيل الأموال باستخدام البطاقات البنكية: غسيل الأموال يعني التصرف في النقود بطريقة تخفي مصدرها أو أصلها الحقيقي، وهي عملية يلجأ إليها تجار ومهربو المخدرات لإخفاء وجود دخل أو لإخفاء مصدره غير المشروع أو استخدام الدخل المشروع في وجه غير مشروع ثم يقومون بإدخال ذلك في الدخل المشروع ليبدو وكأنه تحقق مصدر مشروع، يمكن استخدام هذه البطاقات في غسيل الأموال غير المشروعة وذلك بقيام شخص أو عدة أشخاص بالحصول على عدة بطاقات من عدة بنوك ويتم تغطية المسحوبات النقدية أو البضاعة من حساباتهم لدى

1- نوري منير، مرجع سبق ذكره، ص 225.

2- الجنبيهي محمد، الجنبيهي ممدوح، جرائم الانترنت والحاسوب الآلي ووسائل مكافحتها، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2004، ص42.

3- سماح شعبور، مصباح مرابطي، وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، جامعة العربي –تبسة– 2016، ص44.

أحد البنوك في دولة أخرى وهي أموال أصلها غير مشروع، كذلك تعتبر الانترنت من أحدث طرق غسيل الأموال المشبوهة خاصة أنها أسهل استخدام وأيسر في التعامل مع المصارف وذلك بالضغط على المفتاح يفتح له آفاق الدخول في حسابات وأنشطة مالية ومصرفية من أي جهة في العالم[1].

4-السلب بالقوة الإلكترونية: حيث يتم استخدام الحاسب في التلاعب بالمعلومات وذلك بإدخال بيانات زائفة من جانب المتحايل باختلاف الدائنين كأجور يجب دفعها أو فواتير يجب سدادها، وذلك عن طريق اختلاف مدينين غير حقيقيين يجب عليهم سداد فواتير صادرة عن الحاسب، أما المدين المعتدى عليه فلن يتمكن من إثبات كونه غير مدين لوجود فواتير معلوماتية، وهكذا يستغل المتحايل طرق الدفع الآلية للحصول على أموال غير شرعية[2].

1- عبد المطلب عبد الحليم، العولمة واقتصاديات البنوك، الدار الجامعية، مصر، 2003، ص261.

2- سماح شعبور، مصباح مرابطي، مرجع سبق ذكره، ص 45.

المبحث الثالث: تقييم وسائل الدفع الحديثة.

ظهرت وسائل الدفع الالكترونية كنتيجة للتطور التكنولوجي، وكحل للمشاكل والعراقيل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية، إلا أنه هناك عوائق تحد من نجاح هذه الوسائل وسنفصل في هذا المبحث العوامل المساعدة على نجاح وانتشار وسائل الدفع الحديثة وإعطاء تقييم لها.

المطلب الأول: العوامل المساعدة على نجاح وانتشار وسائل الدفع الحديثة.

هناك عدة عوامل ساعدت في انتشار ونجاح وسائل الدفع الحديثة نذكر منها:

1- ظهور البنوك الالكترونية والخدمة المصرفية الجيدة:

ففي ظل وجود شبكة الانترنت وشيوعها وازدياد مستخدميها، واستغلال هذه الشبكة في ميدان النشاط التجاري الإلكتروني، لم تكتف البنوك بدور المتفرج بل شهدت ثورة في المعاملات المصرفية أمدت هذا القطاع بأحدث الآليات، جعلت أكثر مرونة وسرعة في تقديم خدماته، وحيث ظهر إلى الوجود ما يسمى بالبنوك الالكترونية.

ولان البنوك الالكترونية تحقق مع بعضها البعض العمليات المصرفية الفورية بسرعة تفوق العمليات المصرفية العادية كالتحويلات أو التسويات التي تأخذ وقتا طويلا وتكلفة مرتفعة فقد سمح ذلك بجذب العملاء بشكل كبير.

وبما أن البنوك الالكترونية والمعاملات المصرفية الالكترونية تتم عن طريق شبكة الانترنت، فمن الطبيعي أن يتم التعامل بوسائل الدفع الالكترونية مما يشجع على استعمال هذه الوسائل بالإضافة إلى الخدمات المصرفية الجديدة التي تستوجب التعامل بتلك الوسائل[1].

1- نوري منير، مرجع سبق ذكره، ص 231.

2- الاستفادة من وسائل الأمان عبر شبكة الانترنت

تتميز وسائل الدفع الالكترونية عن الوسائل التقليدية، بالاستفادة من وسائل الأمان المبتكرة حديثا لاستعمالها عبر شبكة الانترنت، وخاصة لإضفاء الثقة على المعاملات البنكية والتجارية التي تتم عبر هذه الشبكة والتي تكون وسائل الدفع الإلكترونية طرف فيها كالتوقيع الالكتروني والتشفير والتأمين.

أ- **التوقيع الالكتروني:** وهو شهادة رقمية تحتوي بصمة إلكترونية للشخص الموقع

ب- **تشفير البيانات:** أي استبدال شكلها من خلال تحويلها إلى رموز وإشارات تمنع الغير من معرفتها أو تعديلها، وهذه الخاصية تمنع من اختراق هذه الأدوات أو استعمالها من طرف أفراد آخرين.

ت- **التأمين:** أي إمكانية تأمين هذه الوسائل من خلال نظم التأمين عبر شبكة الانترنت[1].

3- ظهور منظمات ومؤسسات مالية عالمية في مجال المدفوعات:

إن من بين العوامل المساهمة في انتشار وسائل الدفع الحديثة، ظهور منظمات ومؤسسات عالمية أصبحت رائدة في إنتاج وتسويق هذه الوسائل لمختلف بلدان العالم، والجهات المصدرة للبطاقة البنكية والتي تعد أشهر وسائل الدفع الالكترونية يمكن تقسيمها كما يلي :

أ- المنظمات العالمية المصدرة للبطاقات:

المنظمات المالية لا تعتبر مؤسسات مالية، وإنما بمثابة ناد، حيث تمتلك كل منظمة العلامة التجارية للبطاقات الخاصة بها لكنها لا تقوم بالإصدار بنفسها وإنما تمنح تراخيص بإصدارها للبنوك وأشهر هذه المنظمات فيزا العالمية، ماستر كارد العالمية.

1-سعداوي خديجة، مرجع سبق ذكره، ص 75.

ب- المؤسسات المالية العالمية:

وهي التي تشرف على عملية إصدار البطاقات المصرفية دون ضرورة منح تراخيص الإصدار لأي مصرف ومن أشهرها: **أمريكان إكسبريس، الدينرز كليب**

فهذه المنظمات والمؤسسات بفعل المنافسة بينهما ساهمت وبشكل كبير في نشر استخدام وسائل الدفع الالكترونية، خاصة منها البطاقة بمختلف أنواعها وذلك بنشر فروعها عبر مختلف أرجاء العالم بالإضافة إلى الاستمرار في تحسين جودة خدماتها الالكترونية وإرساء الثقة في استعمالها[1].

المطلب الثاني: مزايا وعيوب وسائل الدفع الحديثة.

لأي شيء جديد لابد من وجود إيجابيات وسلبيات له، فوسائل الدفع الحديثة مع انتشارها الواسع كان لها تقييم يمكن أن نلخصه في الجدول التالي:

1- عبد الرحيم وهيبة، مرجع سبق ذكره، ص ص: 66-67.

الجدول(2-1): مزايا وسائل الدفع الحديثة وعيوبها

الجهات	المزايا	العيوب
حامل البطاقة	• سهولة الاستخدام ويسره • الأمان وتفادي السرقة والضياع • توفير فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترة محدودة • إتمام الصفقات فوريا بمجرد ذكر رقم البطاقة	• زيادة الإنفاق والاقتراض بما يتجاوز القدرة المالية • عدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عليه وضع اسمه في القائمة السوداء
التاجر	• تعد أقوى ضمان لحقوق البائع • تساهم في زيادة المبيعات • نقل عبء متابعة دين الزبائن إلى عاتق البنك والشركات المصدرة	• قد تؤدي مخالفته أو عدم التزامه بالشروط إلى إلغاء البنك التعامل معه ووضع اسمه في القائمة السوداء وما يترتب على ذلك من صعوبات في ممارسته نشاطه التجاري
مصدر البطاقة	• تعزيز الأرباح من خلال الفوائد والرسوم والغرامات	• خطر تعثر سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم • تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها

المصدر: عبد الحسن الطائي، مرجع سبق ذكره، ص 5.

خلاصة الفصل الثاني

لقد أصبح التحدي الحقيقي في التطور المصرفي وبالخصوص تطوير وسائل الدفع، هو إيجاد مجموعة من الخدمات تلبي احتياجات نطاق عريض من العملاء باعتبارهم نقطة البدء في العمل المصرفي، وساعد على ذلك التطور التكنولوجي الذي حققته نظم المعلومات المصرفية في الفترة الأخيرة حيث اتجهت المصارف إلى استحداث خدمات جديدة وابتكار وسائل إلكترونية توفر انسياب خدمات الدفع المصرفية من المصرف إلى العميل بسهولة ويسر وكفاءة بما يلاءم الاحتياجات والمتطلبات المعاصرة للعملاء من ناحية وتحقيق الربح من ناحية أخرى.

ومع كل المزايا التي توفرها وسائل الدفع الحديثة إلا أن هناك تحديات ومخاطر تواجه هذه النظم، وهذا ما سوف نتطرق إليه في الفصل الموالي.

الفصل الثالث

واقع ومخاطر وسائل الدفع الحديثة

تمهـيد

بعدما تناولنا في الفصل الأول عموميات حول البنوك والفصل الثاني الخلفية النظرية لوسائل الدفع الحديثة، سنحاول في هذا الفصل أي الجانب التطبيقي إسقاط دراسة ميدانية من خلال معرفة أهم التحديات والمخاطر التي تواجه وسائل الدفع الحديثة من وجهة نظر الموظفين بالوكالتين البنكيتين BEA.BADR

وتدعيما لهذه الدراسة قمنا بتدعيم بحثنا باستقصاء معرفة أهم المخاطر والتحديات التي تواجه وسائل الدفع الحديثة وعلى ذلك ارتأينا لتقديم بطاقة فنية للتعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الجزائري الخارجي محل الدراسة، وذلك باختيار عينة من موظفين بالوكالتين لإجراء الاستقصاء، وبعدها القيام بتحليل هذه المعطيات باستخدام برمجة spss وعرض النتائج المتحصل عليها وتقديم الاقتراحات للحد من هذه التحديات والمخاطر التي تواجه وسائل الدفع الحديثة، وعليه تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين على النحو التالي:

المبحث الأول: تقديم الوكالتينBADR,BEA

المبحث الثاني: دراسة إحصائية لتحديات وأخطار وسائل الدفع الحديثة.

المبحث الأول: تقديم الوكالتين BADR;BEA.

إن الوكالتين البنكيتين محل الدراسة العاملة على مستوى المسيلة هي عبارة عن وكالة عمومية، والتي حاولنا من خلال هذا المبحث إعطاء تقديم لها.

المطلب الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

الفرع الأول: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية من بين البنوك التجارية الجزائري، حيث يتخذ شكل شركة ذات أسهم تعود ملكيته للقطاع العمومي، أسس هذا البنك في إطار سياسة إعادة الهيكلة التي تبنتها الدولة بعد إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري بموجب مرسوم رقم 82-106 المؤرخ في 13 مارس 1982، وذلك بهدف تطوير القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي، ولقد أوكلت له مهمة تمويل هياكل ونشاطات القطاع الفلاحي، الصناعي، الري، الصيد البحري والحرف التقليدية في الأرياف.

تحول بنك الفلاحة والتنمية الريفية في إطار الإصلاحات الاقتصادية بعد عام 1988 إلى شركة مساهمة ذات رأس مال قدره 22 مليار دينار جزائري، مقسم إلى 2200 سهم بقيمة 1000000 دج للسهم الواحد، ولكن بعد صدور قانون النقد والقرض في 14 أفريل 1990 الذي منح استقلالية أكبر للبنوك وألغي من خلاله نظام التخصص، أصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر مهامه كبنك تجاري والمتمثلة في منح القروض وتشجيع عملية الادخار بنوعيها، أما حاليا فيقدر رأس ماله بحوالي 33 مليار دينار جزائري موزع على 3300 سهم بقيمة اسمية قدرها 1000000 دج لكل سهم مكتتبه كلها من طرف الدولة.[1]

[1] معلومات مقدمة من طرف بنكBADR

وحتى يتسنى لهذا المصرف القيام بمهامه على أحسن وجه، لقد ورث من البنك الوطني الجزائري 18 مديرية جهوية و140 وكالة، وفي يناير من سنة 1985 كان له 29 مديرية جهوية و173 وكالة، وفي سوق يتميز بالمنافسة القوية أصبح يشق طريقه بحوالي 300 وكالة مؤطرة بحوالي 7000 عامل ما بين إطار وموظف، وبهدف اكتساب ميزة تنافسية تؤهله لمنافسة البنوك الخاصة والأجنبية التي تزاول نشاطها في السوق المصرفية الجزائرية قام بتنويع منتجاته وخدماته المتضمنة أبعاد الجودة الشاملة.

الفرع الثاني: مهام وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

من أجل التأقلم مع المناخ الاقتصادي الذي يتميز حاليا بالتغيرات الجذرية، لجأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك العمومية الأخرى إلى القيام بأعمال ونشاطات متنوعة للوصول إلى إستراتيجية تتمثل في جعله مؤسسة مصرفية كبيرة تحظى باحترام وثقة المتعاملين الاقتصاديين والأفراد العملاء على حد سواء بهدف تدعيم مكانته ضمن الوسط المصرفي.

1. مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

تماشيا مع القوانين والقواعد سارية المفعول في مجال النشاط المصرفي، فإن بنك الفلاحة والتنمية الريفية مكلف بالقيام بالمهام التالية:[1]

أ . تنفيذ جميع العمليات المصرفية والاعتمادات المالية على اختلاف أشكالها طبقا للقوانين والتنظيمات الجاري العمل بها.

ب . إنشاء خدمات مصرفية جديدة مع تطوير الخدمات القائمة.

ج . تطوير شبكته ومعاملاته النقدية باستحداث بطاقة القرض.

د . تنمية موارد واستخدامات البنك عن طريق ترقيتي عمليتي الادخار والاستثمار.

[1] معلومات مقدمة من طرف بنكBADR

هـ . تقسيم السوق المصرفية والتقرب أكثر من ذوي المهن الحرة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

و. الاستفادة من التطورات العالمية فيما يخص التقنيات المرتبطة بالنشاط المصرفي.

ومن أجل إعطاء منتجات وخدمات مصرفية جديدة للمدخرين في إطار سياسة القروض ذات المرودية، قام البنك بتطوير قدرات تحليل المخاطر وإعادة تنظيم القرض، كما حددت ضمانات متصلة بحجم القروض وهو يطبق معدلات فائدة تتماشى وتكلفة الموارد، مع محاولة الحصول على امتيازات ضريبية.

2 . أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

من أهم الأهداف الرئيسية المسطرة من طرف إدارة البنك ما يلي:

أ . تنويع وتوسيع مجالات تدخل البنك كمؤسسة مصرفية شاملة.

ب . تحسين العلاقات مع العملاء.

ج . تحسين نوعية الخدمات.

د . الحصول على أكبر حصة من السوق.

هـ . تطوير العمل المصرفي قصد تحقيق مردودية أكبر.[1]

وبغية تحقيق تلك الأهداف استعان البنك بتنظيمات وهياكل داخلية ووسائل تقنية حديثة بلجوئه إلى صيانة وترميم ممتلكاته وتطوير أجهزة الإعلام الآلي، كما بذل القائمون على البنك مجهودات كبيرة لتأهيل موارده البشرية وترقية الاتصال داخل وخارج البنك، كما سعى البنك إلى

[1] معلومات مقدمة من طرف بنكBADR

التقرب أكثر من العملاء وذلك بتوفير مصالح تتكفل بمطالبهم، والتعرف على حاجاتهم ورغباتهم، وكان البنك يسعى لتحقيق هذه الأهداف بفضل قيامه بـ:

- رفع حجم الموارد بأقل تكلفة ممكنة وأعلى عائد عن طريق القروض المنتجة والمتنوعة واحترام القوانين.
- توسيع نشاطات البنك فيما يخص حجم التعاملات.
- التسيير الصارم لخزينة البنك سواء بالدينار أو بالعملة الصعبة.

الفرع الثالث: إدارة البنك

يدير البنك مدير مرفوق بنائبه ويقوم المدير بتسيير برامج عمل البنك وتطبيقها وتنفيذ القرارات المتخذة من طرف المجلس الإداري فالمدير سيكون معين من طرف وزارة المالية وهناك ثلاث خلايا تأتي بعد الإدارة العامة وهي:

1. الخلية الإدارية حيث نجد فيها كل ما يخص الإدارة.
2. خلية المراقبة أين تتم مراقبة التلكس و SWIFT والإمضاءات.
3. خلية الإعلام الآلي وهذا للقيام أو لتسهيل العمليات.[1]

الفرع الرابع: 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:

1 . 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.

[1] معلومات مقدمة من طرف بنكBADR

2 . 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.

3 . الأمانة العامة: السكرتارية يتم فيها استلام البريد الوارد والصادر للبنك ومن البنك، بالإضافة إلى الأعمال المكتبية من وثائق وإرسال الفاكسات واستقبال المكالمات الهاتفية، كما أنها تمثل وسيط بين العمال والعملاء والمدير، هذا الأخير يكون على علم بكل بريد صادر وارد.

4 . 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.

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

6 . 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.

7 . 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.[1]

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

أ. تمثيل البنك أمام الجهات القضائية والإدارية والأمنية.
ب. تقديم التوجيهات والاستشارات القانونية لجميع الوكالات عند الطلب.

ج. الإشراف على غلق الحسابات.

د. دراسة الملفات القانونية للأشخاص الطبيعية والمعنوية وتسيير حساباته.

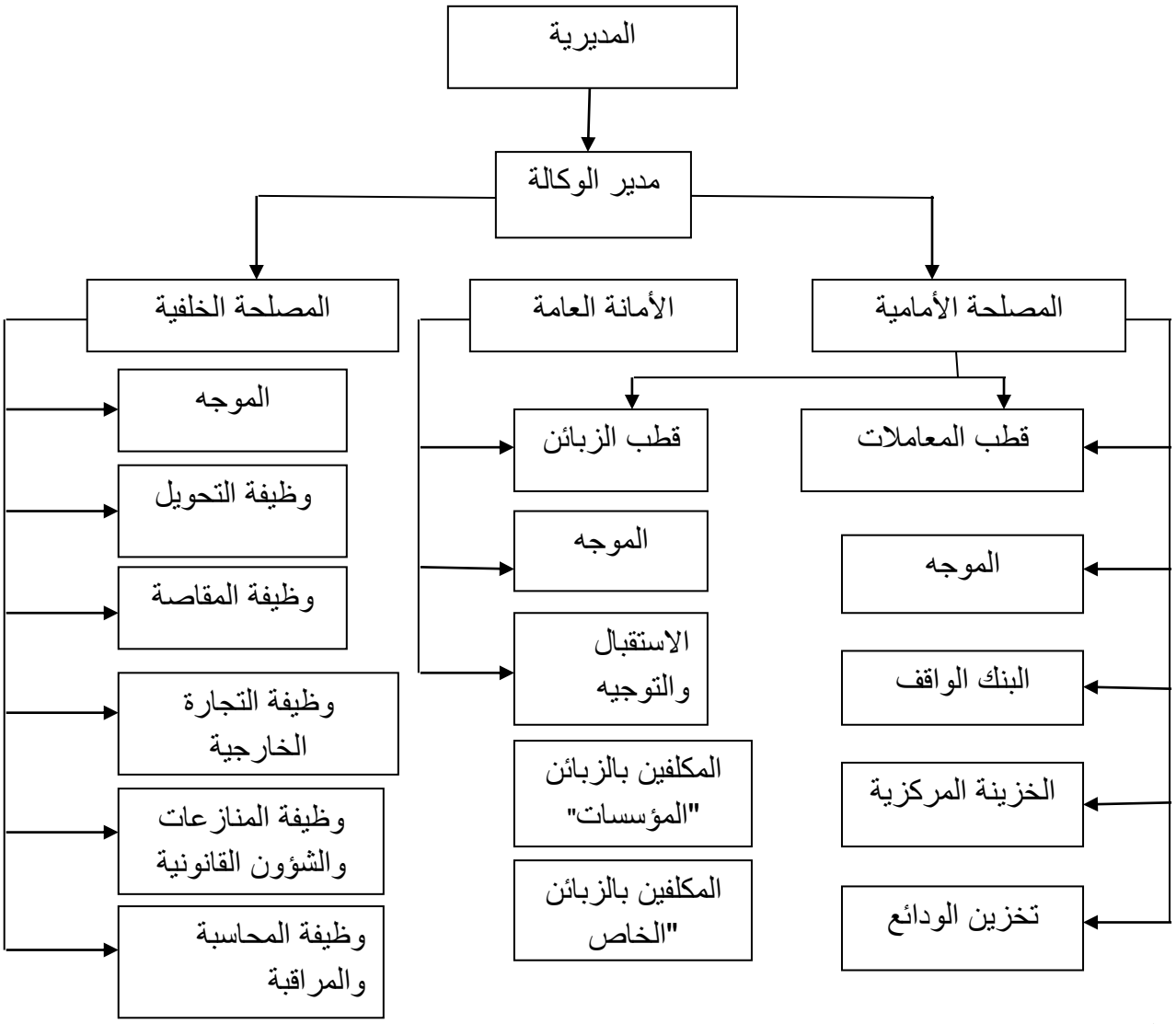
- تصفية الشركات.
- توقيع جميع عقود الرهن الحيازي والرهن العقاري باسم ولحساب البنك.
- متابعة القروض الصادرة وإيجاد الحلول لاسترجاعها بالطرق الودية أو القضائية.
- الإشراف على دراسة وقمة التركات.
- تبليغ الإعذارات عن طريق المحضر القضائي.

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

10 . 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

[1] معلومات مقدمة من طرف بنكBADR

الشكل(3-1): يوضح الهيكل التنظيمي لوكالة المسيلة.904.



المصدر: بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

المطلب الثاني: تقديم البنك الخارجي الجزائري.

الفرع الأول: نشأة البنك الخارجي الجزائري.

غداة الاستقلال وبعد رفض البنوك الأجنبية التي كانت موجودة في الجزائر الانطواء تحت لواء النظام الاشتراكي وهذا لاستعمالها لقواعد التدبير الخاصة بالاقتصاد الحر والتي لا تتماشى مع متطلبات الاقتصاد الموجه قامت السلطات الجزائرية بتأميم البنوك وإنشاء بنوك جزائرية بحتة، حتى تتمكن من تحقيق مشاريعها وتلبية حاجيات الاقتصاد الوطني الذي كان يعرف نمو متباطئا وتجسيد أهداف الدولة المسؤولة عن حماية مصالح مواطنيها.

وفي هذا الإطار تم إنشاء البنوك العمومية التجارية الأولى عن طريق دمج البنوك الأجنبية التي كانت موجودة آنذاك ومن بينها البنك الخارجي.

الفرع الثاني: تأسيس البنك الخارجي الجزائري

أنشئ البنك الخارجي الجزائري بقرار تأمين القطاع البنكي في 1 أكتوبر 1967 بموجب المرسوم رقم 67-204 كمؤسسة عمومية وطنية، وقد ضم هذا البنك نشاط البنوك الأجنبية الآتية:[1]

1. القرض الليونيCrédit lyonnais في 1 أكتوبر 1967.
2. الشركة العامة Société Générale في 31 ديسمبر 1967.
3. بركليز بنك Barclays Bank في 30 أفريل 1968.
4. القرض الشمالي Crédit du Nord في 31 ماي 1968.
5. القرض الصناعي للجزائر والبحر المتوسط BIAM (Banque Industrielle de l'Algérie et de la Méditerranée) في 31 ماي 1968.

الأمر الذي أخر هيكلة البنك الخارجي الجزائري إلى غاية 01 جوان 1968 برأس مال يصل إلى 200.000.000 دينار.

[1] معلومات مقدمة من طرف بنكBEA

إن التطورات والتغيرات التي طرأت على الاقتصاد الوطني والقوانين والتعليمات الصادرة من قبل السلطات في ميدان البنوك خلال الثمانينات، أدت إلى تحويل البنك الخارجي الجزائري من مؤسسة وطنية مسيرة من طرف الدولة إلى مؤسسة ذات أسهم، واتخاذ قرار لتسيير نشاطها وهذا بمقتضى القانون 01/88 الصادر في 17 جانفي 1988.

ولقد أصبح البنك يتمتع باستقلالية ذاتية حسب الأمر 01/88، المؤرخ في 12 جانفي 1989، وهكذا كان مجرد وسيلة لتنفيذ أوامر السلطات العالية في البلاد.

في سنة 1989 كان رأس مال البنك الخارجي الجزائري يقدر بـ 5.6 مليار دينار، وفي 30 جوان 2001 تضاعف ليصل إلى 12.5 مليار دينار، ويتمتع البنك بانتشار واسع على التراب الوطني والخارجي، حيث يمتلك شبكة تتألف من 98 وكالة وتربطه علاقات مع 150 بنك مراسل يمثلون 41 دولة.

الفرع الثالث: وظائف بنك الخارجي الجزائري.

بعد تأسيسه اعتبر البنك الخارجي الجزائري كبنك الودائع تمتلكه الدولة، وهو خاضع للقانون التجاري، وعلى هذا الأساس يمكنه جمع الودائع الجارية، بالإضافة إلى قيامه بالوظائف الآتية:

1. تنمية العلاقات الاقتصادية بين الجزائر والعالم الخارجي، وذلك في إطار المخططات الوطنية.
2. يقوم بالتأمين على القروض الخاصة بالعمليات مع الخارج، بالإضافة إلى تأمين الخدمات التي تتمثل في تقديم معلومات تجارية للمؤسسات الوطنية المتعاملة مع البنك.
3. يمنح اعتمادات للاستيراد ويعطي ضمانات للمصدرين الجزائريين، بالإضافة للاتفاقيات التي يعقدها مع البنوك الأجنبية.[1]

[1] معلومات مقدمة من طرف بنكBEA

الفرع الرابع: الهيكل التنظيمي للبنك الخارجي الجزائري.

عرف تنظيم البنك الخارجي الجزائري عدة تغييرات مست بهيكله وفروعه، حيث كان أول تنظيم للبنك يتكون من:

1. مصلحة للأعمال الإدارية.
2. مصلحة المحروقات.
3. المصلحة الخارجية.

استعمل هذا التنظيم إلى غاية 1980، ثم تحول ليشمل إدارتين عامتين مساعدتين، وتسعة إدارات مركزية عملية، وفي سنة 1989 عرف البنك تنظيم ثالث إدارات عامة مساعدة، لكل واحدة منها تنظيمات مركزية.

وما يلاحظ من خلال هذا التنظيم، هو أن البنك يسير وفق التنظيم الحالي الذي بدأ العمل به في 1997 والذي يتماشى مع السياسة الجديدة المتبناة من قبل البنك، ويتكون هذا التنظيم من:

أ. الرئاسة.

ب. المديرية العامة للمساعدة الدولية.

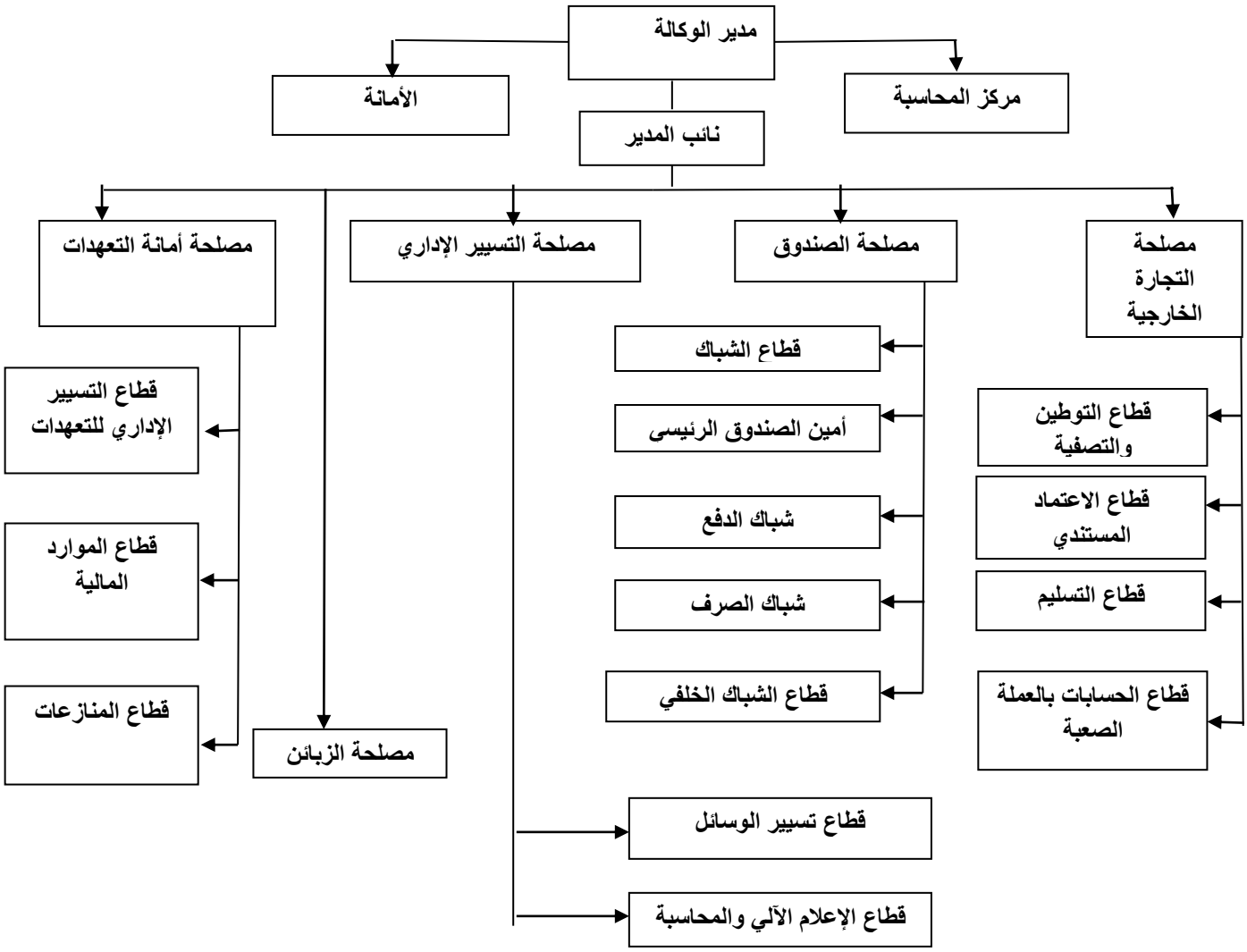
ج. المديرية العامة المساعدة للالتزامات.

د. المديرية العامة المساعدة للتنمية والتمويل.

هـ. الأمانة العامة.[1]

[1] معلومات مقدمة من طرف بنكBEA

الشكل(3-2): يوضح الهيكل التنظيمي لوكالة المسيلة -047-



المصدر: وثائق مستخرجة من وكالة المسيلة 047.

الجدول رقم (3-1)البطاقات البنكية المتوفرة لدى الوكالتين البنكيتين BEA وBADR

البنوك / البطاقات البنكية	CIB classique	CIB GOLD	CBR	TAWFIR
BEA	x	x	-	-
BADR	x	x	x	x

المصدر:معلومات مقدمة من طرف الوكالتين البنكيتينBEA;BADR.

المبحث الثاني: دراسة إحصائية لتحديات أخطار وسائل الدفع الحديثة.

من أجل الوقوف على أهم التحديات والمخاطر التي تواجه وسائل الدفع الحديثة في الوكالتين البنكيتين محل الدراسة، تم الاستعانة بأسلوب الاستبيان من خلال طرح مجموعة من الأسئلة على موظفي البنوك، وعن طريق استخدام برمجية **spss** واستخدام الأدوات الإحصائية اللازمة لتحليل الاستبيان.

المطلب الأول: أداة جمع البيانات.

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 الحديثة في الوكالتين محل الدراسة وذلك من أجل الوصول إلى النقاط التالية:

-إعطاء تقييم لوسائل الدفع الحديثة.

-التعرف على تحديات والمخاطر التي تواجه وسائل الدفع الحديثة من قبل العملاء.

-دراسة مخاطر استخدام بطاقات بنكية.

المطلب الثاني: تحديد مجتمع الدراسة واختيار العينة.

أولا: تحدي مجمع العينة:

بما أن الهدف من استقصاء التعرف على أهم التحديات والمخاطر التي تواجه وسائل الدفع الحديثة حيث شملت مجتمع الدراسة مجموع الموظفين بالوكالتين البنكيتين BADR/BEA خلال عام 2017/2016.

ثانيا: اختيار نوع وحجم العينة:

تم اعتماد العينة العشوائية لأنها الأنسب لمثل هذه الدراسات حيث شملت العينة 40 موظف "حجم العينة 40 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 الحديثة

الفرع ألاول: وصف خصائص عينة الدراسة.

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

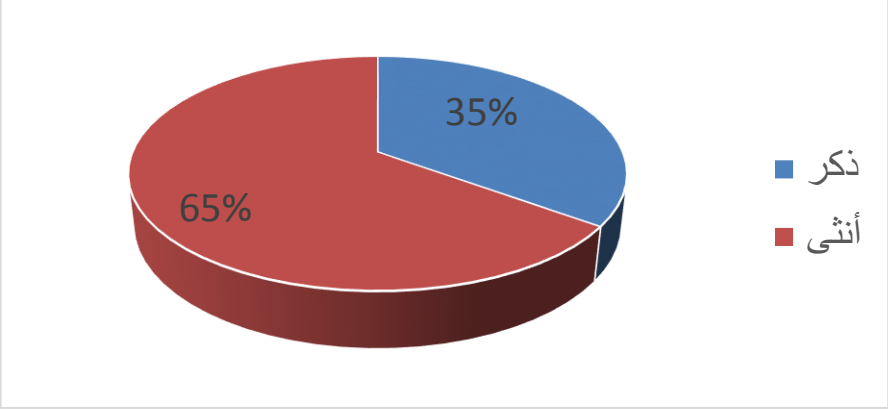
1-الجنس:

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

الجنس	التكرارات	النسب
ذكر	14	35
أنثى	26	65
المجموع	40	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا على مخرجات SPSS.

الشكل (3-3): نسبة الذكور والإناث في البنكين محل الدراسة.



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات الجدول.

نلاحظ من خلالالجدول (3-2) أن أغلبية الموظفين إناث بنسبة 65% أما الذكور بنسبة 35% من مفردات العينة، وهذا راجع إلى عشوائية العينة.

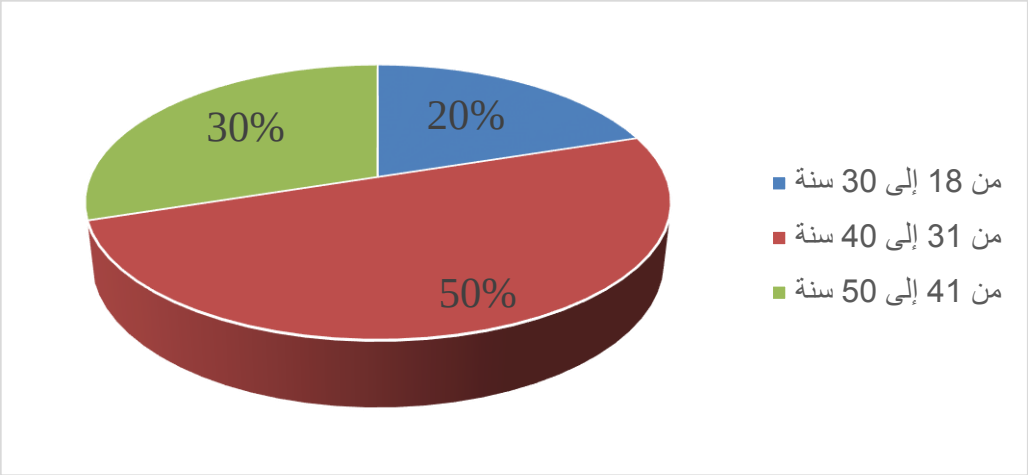
2-الفئة العمرية:

الجدول رقم(3-3):توزيع المفردات حسب الفئة العمرية.

الفئة العمرية	التكرارات	النسب
من 18 إلى 30 سنة	8	20
من 31 إلى 40 سنة	20	50
من 41 إلى 50 سنة	12	30
أكبر من 50 سنة	-	-
المجموع	40	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا على مخرجات SPSS.

الشكل: (3-4): نسبة الفئة العمرية في البنوك محل الدراسة.



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات الجدول.

نلاحظ من خلال الجدول (3-3)، أن الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 31 إلى 40 سنة يمثلون أكبر نسبة والمقدرة بـ 50%، ثم تليها الفئة من 41 إلى 50 سنة بنسبة تقدر بـ 30% أ/ا أقل نسبة فهي تتراوح ما بين 18 إلى 30 سنة أما بالنسبة لمجموعة التي أكبر من 50 سنة فهي معدومة وهذا راجع إلى أن البنوك تعتمد على الفئة الثابتة في المعاملات أكثر من الفئات الأخرى. وهذا يعتبر أمر مهم بالنسبة للبنوك الجزائرية التجارية.

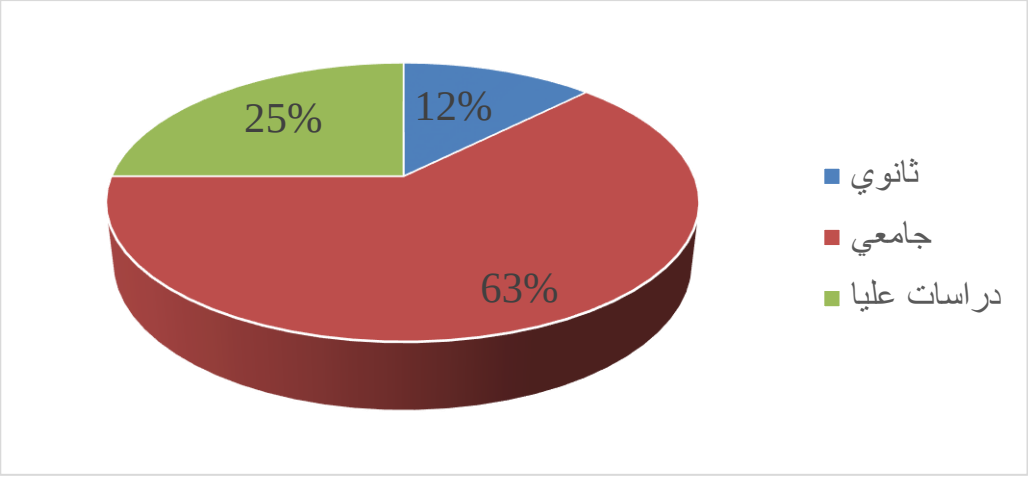
3-المستوى التعليمي:

الجدول رقم (3-4): توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي:

المستوى التعليمي	التكرارات	النسب
متوسط	-	-
ثانوي	5	12.5
جامعي	25	62.5
دراسات عليا	10	25
المجموع	40	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا على مخرجات SPSS.

الشكل رقم (3-5): يبين نسب المستوى التعليمي.



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات الجدول.

من خلال الجدول(3-4) نلاحظ أن أغلب الموظفين مستواهم التعليمي جامعي بنسبة 60%، تليها الفئة الذين مستواهم التعليمي دراسات عليها بنسبة 25%، بينما الذين مستواهم ثانوي يمثلون نسبة قليلة تمثل 12.5%، أما الفئة المسؤولون لمستوى متوسط فهي 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 تكنولوجية حديثة.

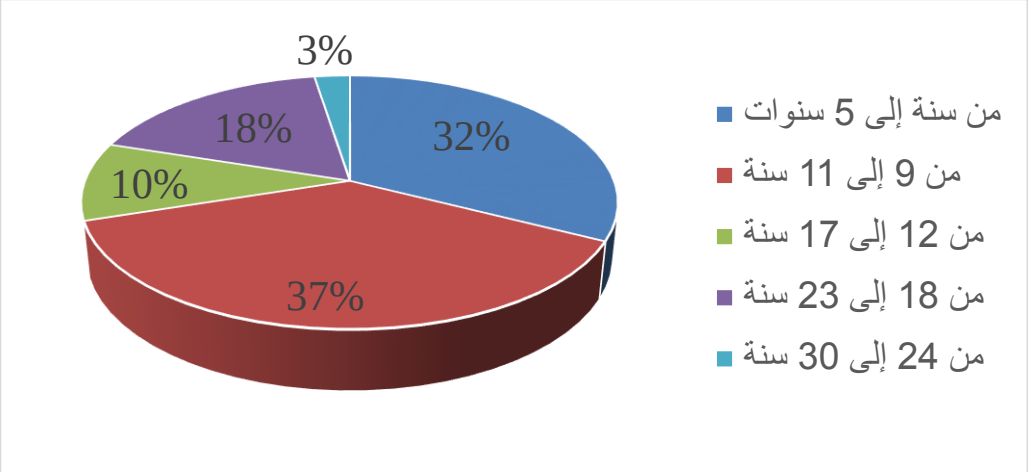
4-عدد سنوات العمل في البنوك:

الجدول: (3-5): توزيع مفردات العينة حسب عدد سنوات العمل في نشاط البنوك.

سنوات العمل	التكرارات	النسبة
من سنة إلى 5 سنوات	13	32.5
من 9 إلى 11 سنة	15	37.5
من 12 إلى 17 سنة	4	10
من 18 إلى 23 سنة	7	17.5
من 24 إلى 30 سنة	1	2.5
المجموع	40	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا على مخرجات SPSS.

الشكل: (3-6): يبين سنوات العمل في البنوك.



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات الجدول.

من خلال الجدول(3-5) نلاحظ أن أكبر نسبة للفئتين من سنة إلى 5 سنوات ومن 6 إلى 11 سنة نسبة مثالية 32.5% و37.5% تليها نسبة الموظفين الذي تتراوح مدة نشاطهم من 18 إلى 23 سنة، ثم نسبة 10% للفئة من 12 إلى 17 سنوات أما أقل سنة فهي للفئة من 24 إلى 30 سنة بنسبة 2.5% وهذا يرجع إلى إحداثة نشاط الموظفين في البنوك.

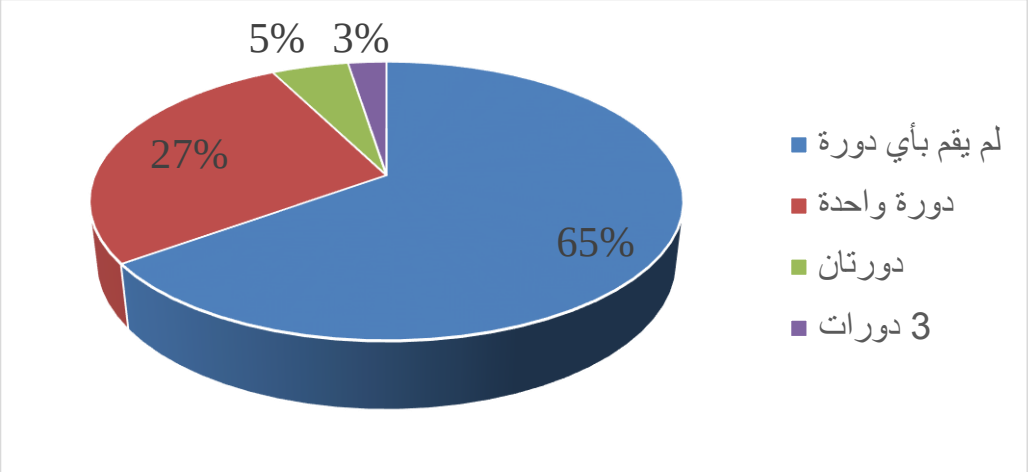
5-عدد الدورات التدريبية التي قمت بها فيما يخص المعاملات الإلكترونية:

الجدول: (3-6): توزيع مفردات العينة حسب عدد الدورات فيما يخص المعاملات الإلكترونية.

الدورات	التكرارات	النسبة
لم يقم بأي دورة	26	65
دورة واحدة	11	27.5
دورتان	2	5
3 دورات	1	2.5
4 دورات	-	-
المجموع	40	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا على مخرجات SPSS.

الشكل (3-7): يبين نسب الدورات فيما يخص المعاملات الإلكترونية.



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات الجدول.

من خلال الجدول(3-6) نلاحظ أن أغلبية الموظفين لم يقوموا بأي دورة بنسبة 65% أما الذين أجروا دورة واحدة فهم يمثلون أقل نسبة والتوالي 5% و2.5% 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 لبكارت الخماسي الذي يعبر عن الخيارات (غير موافق بشدة، غير موافق، محاسب، موافق، موافق بشدة) وهو متغير ترتيبي والأرقام التي تدخل في البرنامج تعبر عن أوزان الإجابات ولتحديد طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا)، ثم 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:(3-7) يوضح إجابات الأسئلة والاستبيان.

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

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا 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 والبطاقات البنكية بالوكالات البنكية محل الدراسة.

الجدول رقم (3-8): التكرارات والنسب المئوية، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات مؤشر مخاطر استخدام البطاقات البنكية.

عبارات البعد الأول	المقياس	التكرارات والنسب					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
1-هل يقوم حامل البطاقة بالسحب من آلية النقود بمبلغ يزيد عن رصيده	التكرارات	/	7	/	18	15	2.27	1.050	غير موافق
	النسبة	/	17.5	/	45	7.5			
2-استخدام بطاقة انتهت مدة صلاحيتها	التكرارات	/	1	1	23	15	1.92	0.648	غير موافق
	النسبة	/	2.5	2.5	57.5	37.5			
3-هل يمكن استخدام بطاقة ملغاة من طرف البنك	التكرارات	1	1	/	1	15	1.77	0.809	غير موافق بشدة
	النسبة	2.5	2.5	/	57.5	37.5			
4-عند إعطاء الرمز السري لمرة ثالثة بشكل خاطئ تقوم الآلة بحجز البطاقة تلقائيا	التكرارات	7	18	7	7	1	2.85	1.059	محايد
	النسبة	17.5	45.0	17.5	17.5	2.5			

5–في حالة نسيان حامل البطاقة لرمزه السري فليس بوسع البنك تذكيره به في هذه الحالة يطلب صاحب البطاقة من البنك تسليمه بطاقة جديدة	التكرارات	4	7	8	17	4	2.39	1.171	غير موافق
	النسبة	10.0	17.5	20.0	42.5	10.0			
6–سهولة ضياع البطاقة نظرا لصغر حجمها	التكرارات	1	9	14	11	4	2.32	1.000	غير موافق
	النسبة	2.5	22.5	35.0	30.0	10.0			
7–استعمال بطاقة مفقودة أو مسروقة	التكرارات	1	2	11	11	15	1.83	1.047	غير موافق
	النسبة	2.5	5.0	27.5	27.5	37.5			
8–قد يقوم الغير بتزوير بطاقات الدفع أو السحب عن طريق بطاقات مسروقة أو استبدال بياناتها	التكرارات	2	6	10	11	11	2.31	1.196	غير موافق
	النسبة	5.0	15.0	2.5	27.5	27.5			
مؤشر مخاطر استخدام البطاقات البنكية									موافق
							3.651	0.9975	

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول رقم (3–8) نجد أن أغلب الإجابات كانت على مستوى غير موافق وباعتماد الترتيب على التالي الوسط الحسابي لفقرات بعد مخاطر استخدام البطاقات البنكية حيث نجد العبارة رقم (4) حصلت على أكبر متوسط حسابي يقدر بـ (2.8) وانحراف معياري 1.059، وهذا يدل أن عند إعطاء الرمز السري لمرة ثالثة بشكل خاطئ تقوم الآلة بحجز

البطاقة تلقائيا والعبارة رقم (5) في حالة نسيان حامل البطاقة لرمزه السري فليس بوسع البنك تذكيره في هذه الحالة يطلب صاحب البطاقة من البنك تسليمه بطاقة جديدة في المرتبة الثانية. ثم العبارة رقم (6) مقولة ضياع البطاقة نظرا لصغر حجمها في المرتبة الثالثة ثم العبارة رقم (8) قد يقوم الغير بتزوير بطاقات الدفع أو السحب عن طريق بطاقات مسروقة واستبدال بياناتها في المرتبة الرابعة.

تليها العبارة رقم (1) ثم العبارة (2) ثم العبارة رقم (7) وفي الأخير العبارة رقم (3) حيث أن هذا الترتيب كان على أساس المتوسط الحسابي لإجابة الموظفين.

عموما فإن مؤشر مخاطر استخدام البطاقات البنكية له متوسط حسابي يقدر بـ: (2.2075)، وانحراف معياري يساوي (0.9975) بالرجوع إلى الجدول نجد أن القيمة المقابلة لمستوى غير موافق وحسب هذا المؤشر فإن استخدام البطاقات البنكية قد يؤدي إلى حدوث العديد من المخاطر، أي أن الموظفون راضون على وجود هذه المخاطر للبطاقات البنكية بنسبة معينة، قد تكون من حاملها أو من الغير من 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 الإلكترونية في الجدول (3-9).

الجدول رقم(3-9): التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات مؤشر تقييم وسائل الدفع الحديثة.

عبارات البعد الثالث	التكرارات والنسب						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
	المقياس	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
9-التوقيع الإلكتروني هو بصمة إلكترونية للشخص الموقع	التكرارات	5	16	12	6	1	2.56	0.986	غير موافق
	النسبة	12.5	40.0	30.0	15.0	2.5			
10-إتمام الصفقات فوريا بمجرد ذكر رقم البطاقة	التكرارات	/	12	15	12	1	3.05	0.846	محايد
	النسبة	/	30.0	37.5	30.0	2.5			
11-تعد أقوى ضمان لحقوق البائع	التكرارات	2	10	17	10	1	2.95	0.904	موافق
	النسبة	5.0	25.0	42.5	25.0	2.5			
12-يتحمل البنك المصدر نفقات ضياعها	التكرارات	1	11	12	9	7	3.25	1.127	موافق
	النسبة	2.5	27.5	30.0	22.5	17.5			
13-عدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عليه وضع اسمه في القائمة السوداء	التكرارات	4	8	10	17	1	3.08	1.071	غير موافق
	النسبة	10.0	20.0	25.0	42.5	2.5			
14-توفير فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترة محدودة	التكرارات	3	18	11	8	/	2.60	0.900	محايد
	النسبة	7.5	45.0	27.5	20.0	/			
مؤشر تقييم وسائل الدفع الحديثة							3.556	0.9723	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS.

يتضمن الجدول رقم (3–9) الوسط الحسابي والانحراف المعياري بالنسبة لكل عبارة من العبارات الخاصة بمؤشر تقييم وسائل الدفع الحديثة، حيث نجد عند العبارة رقم 12 حصلت على أكبر متوسط والمقدر بـ 3.25 وبانحراف معياري 1.127، وهذا ما يدل على أن البنك المصدر يتحمل نفقات ضياعها، تليها العبارة رقم (13) عدم سداد حامل البطاقة لقيمتها في

الوقت المحدد يترتب عليه وضع السمة في القائمة السوداء ثم العبارة (10) إتمام الصفقات فوريا بمجرد ذكر رقم البطاقة. ثم العبارة رقم (11) تعد أقوى ضمان لحقوق البائع ثم العبارة (14 توفير فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترة محدودة وفي المرتبة الأخيرة العبارة رقم (09) بأن التوقيع الإلكتروني عبارة عن بصمة إلكترونية للشخص الموقع.

وهذا الترتيب على أساس المتوسط الحسابي لإجابات الموظفين.

عموما فإن مؤشر تقييم وسائل الدفع الحديثة له متوسط حسابي يقدر بـ 2.913 وانحراف معياري 0.9723، وإذا ما تم مقارنة قيمة المتوسط الحسابي لهذا المؤشر بالقيم الموجودة في الجدول رقم (3–9) 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 رقم(3–10).

الجدول رقم(3-10): التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري، لفقرات مؤشر التحديات التي تواجه نظم الدفع الإلكتروني.

عبارات البعد الثالث	التكرارات والنسب						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
	المقياس	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
15-عدم استعمال البطاقة البنكية بكثرة من قبل العملاء هو فقدان الثقة في وسائل الدفع الإلكتروني	التكرارات	4	13	11	11	1	2.80	1.043	غير موافق بشدة
	النسبة	10.0	32.5	27.5	27.5	2.5			
16-الميل إلى الدفع نقدا في الصفقات التجارية وتفضيله على باقي وسائل الدفع	التكرارات	6	16	9	7	2	2.58	1.107	غير موافق
	النسبة	15.0	40.0	22.5	17.5	5.0			
17-الخوف من التقنيات الجديدة وعدم الإلمام المستخدمين بها	التكرارات	6	17	10	7	/	2.45	0.959	غير موافق
	النسبة	15.0	52.5	25.0	17.5	/			
18-العطل المتكرر على مستوى GAB الموزع الآلي	التكرارات	4	23	10	1	2	2.35	0.893	غير موافق
	النسبة	10.0	57.5	25.0	2.5	5.0			
19-ضعف الإعلام والإشعار فيما يخص وسائل الدفع الإلكتروني	التكرارات	6	21	12	1	/	2.20	0.723	غير موافق
	النسبة	15.0	52.5	30.0	2.5	/			
20-عدم توفر النقود على مستوى الموزعات الآلية وكذا الانقطاعات المتكررة على شبكات الاتصال	التكرارات	2	21	15	1	1	2.45	0.749	غير موافق
	النسبة	5.0	52.5	37.5	2.5	2.5			
21-عدم الشعور بالأمان من قبل العملاء عند التعامل بوسائل الدفع الإلكتروني	التكرارات	6	17	8	7	2	2.55	1.108	غير موافق
	النسبة	15.0	42.5	20.0	17.5	5.0			
مؤشر التحديات التي تواجه نظم الدفع الحديثة							2.4828	0.940	غير موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات spss.

من خلال الجدول رقم (3–10) نلاحظ أن إجابات الموظفين كانت كلها عند مستوى غير مواقف، والترتيب على أساس المتوسط الحسابي لفقرات بعد التحديات فيما يخص التحديات التي تواجه نظم الدفع الإلكتروني حيث نجد أن العبارة رقم (15) تحصلت على أكبر متوسط حسابي يقدر بـ 2.80 وبانحراف معياري 1.043 أي أن هناك ثقة كبيرة من قبل العملاء من حيث التعامل البطاقات البنكية بكثرة.

ثم العبارة رقم (16) الميل إلى الدفع نقدا في الصفقات التجارية وتفضيله على وسائل الدفع وهذا يدل على أن العملاء لا يميلون إلى الدفع نقدا واللجوء إلى التعامل بوسائل الدفع وهذا يدل على أنهم يثقون بالتعامل بهذه الوسائل، ثم تليهم العبارتان (17) و(20) بحيث لهما نفس المتوسط الحسابي.

ثم العبارة (18) العطر المتكرر على مستوى GAB الموزع الآلي وفي المرتبة الأخيرة رقم (19) ضعف الإعلام والإشهار فيما يخص وسائل الدفع الإلكتروني الأمر الذي يشير إلى أن عامل الإعلام يؤثر إيجابا على وسائل الدفع الإلكتروني بحيث كان هذا الترتيب على أساس المتوسط الحسابي.

عموما فإن مؤشر التحديات التي تواجه نظم الدفع الإلكتروني له متوسط يقدر بـ: 2.4828 وانحراف معياري 0.940 مما يدل على أنه لا يوجد تحديات كبيرة أمام المعيقات والتحديات التي تواجه وسائل الدفعالإلكتروني بالرجوع إلى الجدول (3–10) بالإضافة إلى أن الموظفون غير راضون على أن هناك انعدام في الثقة بالتعامل واستعمال هذه البطاقات البنكية 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 مؤشرات التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الإلكتروني من قبل العملاء حيث يعبر هذا المؤشر على أهم التحديات والمخاطر التي تواجه وسائل الدفع الإلكتروني حيث يعبر هذا المؤشر على أهم التحديات والمخاطر الإلكترونية وقد تكون نتيجة فقدان الثقة فيها من قبل العملاء.

الجدول رقم (3-11): 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	التكرارات	10	19	5	5	1	2.20	1.043	غير موافق
	النسبة	25.0	47.5	12.5	12.5	2.5			
23-تم استخدام نظام التشجيع في التعاملات	التكرارات	8	19	11	2	/	2.18	0.813	غير موافق
	النسبة	20.0	47.5	27.5	5.0	/			
24-تتوفر كفاءات وخبرات عالية في أداء العمليات المصرفية الإلكترونية	التكرارات	3	18	12	6	1	2.60	0.928	محايد
	النسبة	7.5	45.0	30.0	15.0	2.5			
25-لا توجد اختراقات لمواقع البنك على الشبكة	التكرارات	5	7	18	10	/	2.83	0.958	غير موافق
	النسبة	12.5	17.5	45.0	25.0	/			
26-تم استخدام التوقيعات الإلكترونية المشفرة	التكرارات	2	14	15	9	/	2.78	0.862	محايد
	النسبة	5.0	35.0	37.5	22.5	/			
27-تقوم الإدارة بمتابعة فحص مكونات أمن النظام والتأكد من سلامة البيانات بصفة دورية	التكرارات	5	23	10	2	/	2.23	0.733	غير موافق
	النسبة	12.5	57.5	25.0	5.0	/			
28-تتوفر وسائل الأمن والحماية الكافية لنظم الدفع الإلكترونية عند التنظيم والتشغيل التي تمنح اختراقها والكشف عن أي مشكل تظهر قيما	التكرارات	3	20	15	1	1	2.43	0.781	غير موافق
	النسبة	7.5	50.0	37.5	2.5	2.5			
29-هل يتم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية	التكرارات	3	11	17	9	/	2.80	0.883	محايد
	النسبة	7.5	27.5	42.5	22.5	/			
30-معنى النسبة التشريعية والقانونية السائدة التي توفر المناخ الملائم للخدمات المصرفية الإلكترونية	التكرارات	6	11	16	7	/	2.60	0.955	محايد
	النسبة	15.0	27.5	40.0	17.5	/			
مؤشر التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الإلكترونية من قبل العملاء									موافق
							2.5767	0.884	

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات spss.

من خلال الجدول رقم (3-11) أن إجابات الموظفين كانت كلها عند مستوى غير موافق، وبالترتيب على أساس المتوسط الحسابي لفقرات بعد التحديات فيما يخص المخاطر التي تواجه نظم الدفع الإلكتروني من قبل العملاء حيث نجد العبارة رقم (25) لا توجد اختراقات لمواقع البنك على الشبكة أي أن نظام المستخدم لحماية التأمين الوقاية ثم العبارة رقم (26) يتم استخدام التوقيعات الإلكترونية المشفرة ثم تليهما العبارة رقم (24) و(30) بحيث لهما نفس المتوسط الحسابي، ثم العبارة رقم (23) يتم استخدام نظام التشفير في التعاملات وفي الأخير العبارة رقم (22) توجد إجراءات كافية لحماية حساب العملاء وهذا يدل إلى أن النظم غير كافية لحماية العملاء مما يؤثر سلبا على وسائل الدفع الإلكتروني وبحيث كان هذا الترتيب على أساس المتوسط الحسابي لإجابات الموظفين.

-عموما فإن مؤشر التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الإلكتروني من قبل العملاء له متوسط حسابي يقدر بـ 2.5167، وانحراف معياري يقدر بـ 0.884 مما يدل على وجود تحديات ومخاطر أمام نظم الدفع الإلكتروني بالإضافة إلى ضعف الإجراءات الكافية كحماية حساب العملاء بالرجوع إلى الجدول ومقابلة لمستوى مواقف أي أن الموضفون راضون أن هناك تحديات تواجه نظم الدفع الإلكتروني من قبل العملاء.

الجدول رقم (3-12): ترتيب أبعاد نموذج تحديات وسائل الدفع الإلكتروني تنازليا.

رقم المؤشر	المؤشر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	مخاطر استخدام البطاقات البنكية	2.2075	0.9975
2	تقييم وسائل الدفع الحديثة	2.913	0.9723
3	التحديات التي تواجه نظم الدفع الحديثة	2.4828	0.940
4	التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الحديثة	2.5167	0.884

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برمجية SPSS.

3-مناقشة النتائج واختبار الفرضيات"

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

1-الفرضية الأولى:

يعود سبب عدم إقبال عملاء الوكالتين البنكيتين 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 3.651 المقابل لاتجاه مواقف، مما يدل على أن أحجام عملاء الوكالات البنكية بالمسيلة يمكن إرجاعه بالدرجة الأولى إلى تخوف العملاء من استعمال وسائل الدفع الإلكتروني في تسوية معاملاتهم البنكية، هذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى.

2-الفرضية الثانية:

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

من خلال النتائج الإحصائية المتوصل إليها نجد أن العبارات الخاصة لبعد تقييم وسائل الدفع الحديثة بحيث كان متوسطه الحسابي قدره3.556 والمقابل لمستوى موافق، 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.

3-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 2.4828 والمقابل لمستوى غير موافق. هذا ما يدل على أن الموظفين في الوكالات البنكية محل الدراسة يشيرون على أنه ليس هناك تحديات كبيرة تواجه نظم الدفع الحديثة وهذا ما ينفي صحة الفرضية.

4-الفرضية الرابعة:

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

من خلال النتائج الإحصائية المتوصل إليها نجد أن العبارات الخاصة ببعد التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الإلكتروني من قبل العملاء وهذا مقابلة بمتوسط حسابي قدره 2.5167 المقابلة لاتجاه موافق مما يدل على أن تأخر تطور وسائل الدفع الإلكتروني بالوكالات البنكية لولاية المسيلة يكمن إرجاعه إلى التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الإلكترونية من قبل العملاء هذا ما يؤكد صحة الفرضية الرابعة.

خلاصة الفصل الثالث

من خلال هذا الفصل حاولنا معرفة أهم التحديات والمخاطر التي تواجه وسائل الدفع الحديثة التي تواجه الوكالتين البنكيتين بالمسيلة حيث قمنا باعتماد أسلوب الاستبيان هذا الأخير تم من خلاله وضع مجموعة من الفقرات تتناسب وأبعاد تحديات ومخاطر وسائل الدفع الحديثة على عينة شملت 40 موظف.

وبعد القيام بالمعالجة الإحصائية لبيانات الاستبيان بالاعتماد على برمجة SPSS واستخدام الأدوات الإحصائية اللازمة للتحليل، وجدنا أن الموظفين بالوكالات غير 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، ومن خلال هذه الدراسة توصلنا إلى:

-سبب عدم إقبال عملاء الوكالتين البنكيتين بالمسيلة على تسوية معاملاتهم إلكترونيا بالدرجة الأولى إلى المخاطر الناجمة عن استخدام البطاقات البنكية.

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

خاتمة عامة

خاتمة عامة

في ظل التطورات التكنولوجية التي يعرفها الاقتصاد العالمي لم تعد وسائل الدفع التقليدية ملائمة لهذه التطورات لا من حيث السرعة ولا من حيث الفعالية، فأصبح من الضروري إيجاد بدائل عنها وهذا ما أدى إلى ظهور وسائل الدفع الحديثة التي حظيت بقبول واسع وتمكنت من الانتشار السريع عبر كل أنحاء العالم.

ورغم هذا فالجزائر مازالت لم ترق على الحديث عن التكنولوجيا في الجزائر مثلها مثل باقي دول العالم الثالث، فهي لم تستطع الاستفادة من المزايا المقدمة من وسائل الدفع الحديثة لتطوير نشاطها المصرفي، فالخدمة المصرفية في النظام المصرفي الجزائري تتميز أنها مازالت تقليدية، ولا تقارن مع الخدمات المصرفية في الدول المتقدمة أو حتى الأقل تقدما، فالصيرفة الإلكترونية مازالت في المرحلة الأولية رغم أن الجزائر بذلت جهوداً وتبنت مشاريع وخطت خطوات كلها تصب في مجال تحديث وعصرنة وسائل الدفع، من خلال إدخال بطاقات السحب وإنشاء بعض المصارف بشبكات إلكترونية خاصة بها، فضلاً عن إدخال بعض التكنولوجيا كاستعمال الإعلام الآلي مثلا، والاهتمام بالموارد البشرية، وتحرير القطاع المصرفي، لكنها مع ذلك لا زالت تسجل تأخراً وبطئاً في التنفيذ.

ومن خلال الأهمية البالغة لتحديات وسائل الدفع الحديثة زودنا دراستنا النظرية بدراسة ميدانية بالوكالتين البنكيتين BADR.BEA وذلك من خلال معرفة أهم التحديات والمخاطر التي تواجه وسائل الدفع الحديثة.

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:

- 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.

- عدم اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر يعتبر أكبر عائق لنجاح وسائل الدفع الحديثة.

- 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:

- العمل على إيجاد آليات ووسائل جديدة وتنويع الخدمات المصرفية الحديثة لغرض المحافظة على العملاء وجذب عملاء جدد.
- الارتقاء بالعنصر البشري، وذلك بالاستشارة الدولية في تدريب الإطارات المصرفية على استخدام أحدث النظم البنكية.
- الرفع من كفاءة العاملين بإعطاء الأولوية في التوظيف لخريجي الجامعات ولأصحاب التخصصات في العمل المصرفي.
- وضع سياسة إعلامية وتسويقية من قبل البنوك.
- على البنك أن يجد سبلا لتخفيض المخاطر عن العمل المصرفي الإلكتروني

رابعا: آفاق الدراسة.

حاولنا من خلال هذه الدراسة الوقوف على أهم التحديات والمخاطر التي تواجه وسائل الدفع الحديث، إلا أنه تبقى بعض النقاط تستدعي فتح أبواب وآفاق علمية جديدة من بينها:

- النظام القانوني للبطاقات البنكية وأساليب حمايتها.
- آليات مواجهة التحديات والمخاطر التي تعيق انتشار وتطور وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

الكتب:

1. جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الالكترونية، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2008،

2. الجنبيهي محمد، الجنبيهي ممدوح، جرائمالإنترنيت والحاسوب الآلي ووسائل مكافحتها، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2004.

3. خالد أمين عبد الله واسماعيل ابراهيم الطراد، ادارة العمليات المصرفية المحلية والدولية، ط1، دار وائل للنشر، عمان، 2006.

4. خضر مصباح الطيطي، التجارة الالكترونية، دار الحامد للنشروالتوزيع، عمان، 2010،

5. زياد رمضان، محفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في أدارة البنوك، ط3، دار وائل للنشر، عمان، 2006.

6. طارق عبد العال حماد، التجارة الالكترونية، الدار الجامعية، 2008.

7. طاهر فاضل البياتي، ميرال روحي سمارة، النقود والبنوك والمتغيرات الإقتصادية المعاصرة، ط2، دار وائل للنشر، عمان، 2013.

8. عبد المطلب عبد الحليم، العولمة واقتصاديات البنوك، الدار الجامعية، مصر، 2013

9. عبد القادر بحيح، الشامل لتقنيات أعمال البنوك، دار الخلدونية، الجزائر، 2013،

10. عبد القادر خليل، مبادئ الاقتصاد النقدي والمصرفي،الجزءالأول، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية. 2014.

11. فضيل فارس، التقنيات البنكية محاضرات وتطبيقات، ج1، الطبعة الأولى، مطبعة الموساك رشيد، الجزائر، 2013.

12. قتبة عبد الرحمان العالي، التمويل ووظائفه في البنوك الإسلامية والتجارية، دراسة مقارنة، دار الثقافة للنشر، عمان، 2013.

13. محمد عبد الحسين الطائي، التجارة الالكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2010.

14. محمود حسين الوادي، النقود والمصارف، ط1، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، 2010،

15. مصطفى رشيد شيخة، النقود والمصارف الائتمان، ط1، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، 1999

16. نوري منير، التجارة الالكترونية والتسويق الالكتروني، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2014

المذكرات والرسائل:

17. صوشي وليد، دور البنوك التجارية في تمويل القطاع الفلاحي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة المسيلة، 2015.

18. قادري محمد نجيب، وسائل الدفع الالكترونية في البنوك التجارية، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة المسيلة، 2015.

19. بلال تيطراوي، الاليات المتبعة من طرف البنوك للوقاية من مخاطر القروض الممنوحة في ظل وسائل الدفع الحديثة، كلية العلوم الإقتصادية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، جامعة المسيلة، 2012.

20. شيخ فتيحة، دور البنوك التجارية في تمويل المشروعات المصغرة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة المسيلة، 2016.

21. سعداوي خديجة، وسائل الدفع الالكترونية الحديثة وتأثيرها على السياسة النقدية، مذكرة مقدمة ضمن نيل شهادة الماستر، كلية العلوم القتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة المسيلة، 2015.

22. مبروكي سارة، دور وسائل الدفع الحديثة في التسيير العمليات البنكية وتطويرها، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، كلية العلوم القتصادية، قسم علوم التسيير، تخصص مالة، جامعة المدية، 2012.

23. مغني سليمة، وسائل الدفع الالكترونية وانعكاساتها على الوطن العربي والجزائر خاصة، مذكرة مقدمة ضمن نيل شهادة متطلبات شهادة الماستر، كليه الحقوق، تخصص إدارة اعمال، جامعة المدية، 2014.

24. بلعربي عتيقة، تحديث وسائل الدفع المصرفية في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، جامعة المدية، 2011.

25. عبد الرحيم وهيبة، احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2005.

26. سماح شعبور، مصباح مرابطي، وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، قسم علوم التجارية، تخصص تمويل مصرفي، جامعة تبسة، 2016.

المداخلات والملتقيات:

27. خبابة عبد الله، مداخلة ضمن ملتقى حول إشكالية الأخذ بنظام البنوك الشاملة في الجهاز المصرفي الجزائر، جامعة محمد بوضياف المسيلة.

مواقع الأنترنت:

28. -WWW.reoities.com

الملاحق

استمارة حول:
وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية

إعداد الطالبتين: **تحت إشراف الأستاذ**

جناي نجاة بلعباس رابح

سماحي أحلام

سيدي الكريم في إطار التحضير لمذكرة الماستر أكاديمي تخصص اقتصاديات التمويل والبنوك ,تم انجاز هاذا الاستبيان بهدف التعرف على أهم التحديات والمخاطر التي تواجه وسائل الدفع الالكترونية 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.

السنة الجامعية 2018/2017

الجزء الاول: بيانات وصفية

1-الجنس:

ذكر ☐ انثى ☐

2-الفئة العمرية:

18-30 سنة ☐ 31-40 سنة ☐ 41-50سنة ☐ اكثر من 50سنة ☐

3- المستوى التعليمي:

متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐

4- مدة العمل في نشاط البنوك:

من سنة إلى 5 سنوات ☐ من 6 إلى 11 سنة ☐ من 12 إلى 17 سنة ☐ من 18 إلى 23 سنة ☐ من 24 إلى 30 ☐

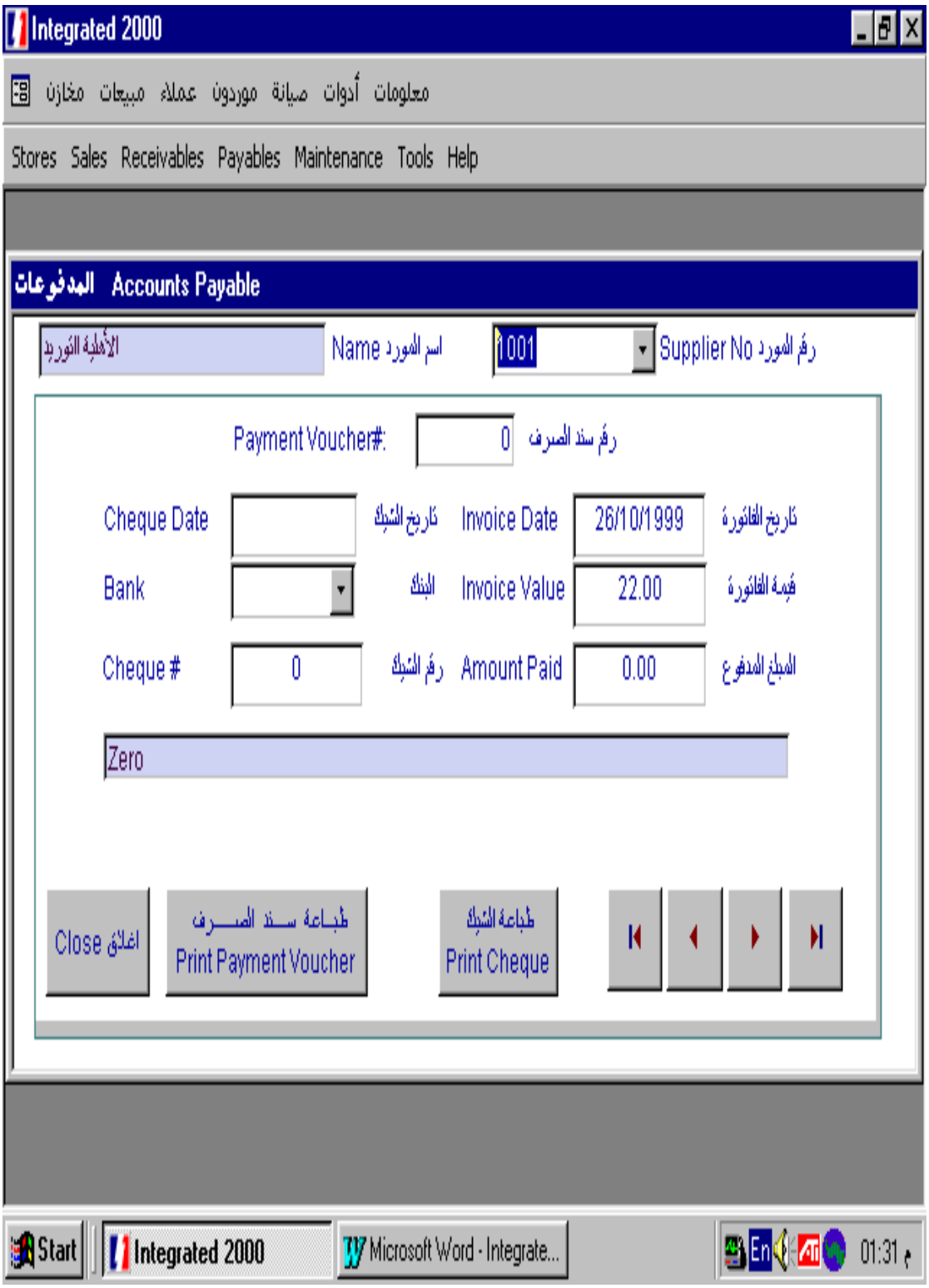
5- عدد الدورات التدريسية التي قمت بها فيما يخص المعاملات الإلكترونية:

لم تجري أي دورة ☐ دورة واحدة ☐ دورتان ☐ 3 دورات ☐ 4 دورات ☐

البعد	الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
مخاطر استخدام البطاقات البنكية	1	يقوم حامل البطاقة بالسحب من آلية النقود بمبلغ يزيد عن رصيده بالبنك					
	2	استخدام بطاقة انتهت مدة صلاحياتها					
	3	استخدام بطاقة ملغاة من طرف البنك					
	4	عند إعطاء الرمز السري لمرة ثالثة بشكل خاطئ تقوم الآلة بحجز البطاقة تلقائيا					
	5	في حالة نسيان حامل البطاقة لرمزه السري فليس بوسع البنك تذكيره به في هذه الحالة يطلب صاحب البطاقة من البنك تسليمه بطاقة جديدة					
	6	سهولة ضياع البطاقة نظرا لصغر حجمها					
	7	استعمال بطاقة مفقودة أو مسروقة					
	8	قد يقوم الغير بتزوير بطاقات الدفع أو السحب عن طريق بطاقات مسروقة و استبدال بياناتها					
	9	التوقيع الإلكتروني هو بصمة إلكترونية للشخص الموقع					
تقييم وسائل	10	إتمام الصفقات فوريا بمجرد ذكر رقم البطاقة					

	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					
التحديات التي تواجه نظم الدفع الحديثة	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 وسئل 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 الإنقطاعات المتكررة على شبكات الاتصال					
	21	عدم الشعور بالأمان من قبل العملاء عند التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية					

الرقابة على إجراءات نظم الدفع الحديثة	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						


Integrated 2000
معلومات أدوات صيانة موردون عملاء مبيعات مخازن
Stores Sales Receivables Payables Maintenance Tools Help
المدفوعات Accounts Payable
الأهلية التوريد
Name اسم المورد
1001
Supplier No رقم المورد
Payment Voucher#:
0
رقم سند الصرف
Cheque Date
تاريخ الشيك
Invoice Date
26/10/1999
تاريخ الفاتورة
Bank
البنك
Invoice Value
22.00
قيمة الفاتورة
Cheque #
0
رقم الشيك
Amount Paid
0.00
المبلغ المدفوع
Zero
Close اغلاق
طباعة سند الصرف
Print Payment Voucher
طباعة الشيك
Print Cheque
Start
Integrated 2000
Microsoft Word - Integrate...
En
01:31 م

Statistiques

	N			
	Valide	Manquant	Moyenne	Ecart type
الجنس	40	0	1,65	,483
مستوى	40	0	3,13	,607
السن	40	0	2,10	,709
مدة	40	0	2,20	1,159
دورات	40	0	1,45	,714
A1	40	0	4,03	1,050
A2	40	0	4,30	,648
A3	40	0	4,25	,809
A4	40	0	2,43	1,059
A5	40	0	3,25	1,171
A6	40	0	3,23	1,000
A7	40	0	3,93	1,047
A8	40	0	3,58	1,196
B9	40	0	2,55	,986
B10	40	0	3,05	,846
B11	40	0	2,95	,904
B12	40	0	3,25	1,127
B13	40	0	3,08	1,071
B14	40	0	2,60	,900
C15	40	0	2,80	1,043
C16	40	0	2,58	1,107
C17	40	0	2,45	,959
C18	40	0	2,35	,893
C19	40	0	2,20	,723
C20	40	0	2,45	,749
C21	40	0	2,55	1,108
D22	40	0	2,20	1,043
D23	40	0	2,18	,813
D24	40	0	2,60	,928
D25	40	0	2,83	,958
D26	40	0	2,78	,862
D27	40	0	2,23	,733
D28	40	0	2,43	,781
D29	40	0	2,80	,883
D30	40	0	2,60	,955

Table de fréquences

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	رجل	14	35,0	35,0	35,0
	امراة	26	65,0	65,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

مستوى

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	5	12,5	12,5	12,5
	جامعي	25	62,5	62,5	75,0
	دراسات عليا	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	18-30	8	20,0	20,0	20,0
	31-40	20	50,0	50,0	70,0
	41-50	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

مدة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من سنة الى 5 سنوات	13	32,5	32,5	32,5
	من 6الى 11سنة	15	37,5	37,5	70,0
	من 12الى17سنة	4	10,0	10,0	80,0
	من18ال23سنة	7	17,5	17,5	97,5
	من24الى30سنة	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

دورات

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لم تجري اي دورة	26	65,0	65,0	65,0
	دورة واحدة	11	27,5	27,5	92,5
	دوزتان	2	5,0	5,0	97,5
	دورات 3	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

A1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	7	17,5	17,5	17,5
	غير موافق	18	45,0	45,0	62,5
	ير موافق بشدة	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

A2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	1	2,5	2,5	2,5
	محايد	1	2,5	2,5	5,0
	غير موافق	23	57,5	57,5	62,5
	ير موافق بشدة	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

A3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	1	2,5	2,5	2,5
	موافق	1	2,5	2,5	5,0
	غير موافق	23	57,5	57,5	62,5
	ير موافق بشدة	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

A4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	7	17,5	17,5	17,5
	موافق	18	45,0	45,0	62,5
	محايد	7	17,5	17,5	80,0
	غير موافق	7	17,5	17,5	97,5
	ير موافق بشدة	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

A5

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	4	10,0	10,0	10,0
	موافق	7	17,5	17,5	27,5
	محايد	8	20,0	20,0	47,5
	غير موافق	17	42,5	42,5	90,0
	ير موافق بشدة	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

A6

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	1	2,5	2,5	2,5
	موافق	9	22,5	22,5	25,0
	محايد	14	35,0	35,0	60,0
	غير موافق	12	30,0	30,0	90,0
	ير موافق بشدة	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

.A7

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	1	2,5	2,5	2,5
	موافق	2	5,0	5,0	7,5
	محايد	11	27,5	27,5	35,0
	غير موافق	11	27,5	27,5	62,5
	ير موافق بشدة	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

A8

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	2	5,0	5,0	5,0
	موافق	6	15,0	15,0	20,0
	محايد	10	25,0	25,0	45,0
	غير موافق	11	27,5	27,5	72,5
	ير موافق بشدة	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

B9

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	5	12,5	12,5	12,5
	موافق	16	40,0	40,0	52,5
	محايد	12	30,0	30,0	82,5
	غير موافق	6	15,0	15,0	97,5
	ير موافق بشدة	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

B10

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	12	30,0	30,0	30,0
	محايد	15	37,5	37,5	67,5
	غير موافق	12	30,0	30,0	97,5
	ير موافق بشدة	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

B11

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	2	5,0	5,0	5,0
	موافق	10	25,0	25,0	30,0
	محايد	17	42,5	42,5	72,5
	غير موافق	10	25,0	25,0	97,5
	ير موافق بشدة	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

B12

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	1	2,5	2,5	2,5
	موافق	11	27,5	27,5	30,0
	محايد	12	30,0	30,0	60,0
	غير موافق	9	22,5	22,5	82,5
	ير موافق بشدة	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

B13

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	4	10,0	10,0	10,0
	موافق	8	20,0	20,0	30,0
	محايد	10	25,0	25,0	55,0
	غير موافق	17	42,5	42,5	97,5
	ير موافق بشدة	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

B14

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	3	7,5	7,5	7,5
	موافق	18	45,0	45,0	52,5
	محايد	11	27,5	27,5	80,0
	غير موافق	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

C15

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	4	10,0	10,0	10,0
	موافق	13	32,5	32,5	42,5
	محايد	11	27,5	27,5	70,0
	غير موافق	11	27,5	27,5	97,5
	ير موافق بشدة	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

C16

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	6	15,0	15,0	15,0
	موافق	16	40,0	40,0	55,0
	محايد	9	22,5	22,5	77,5
	غير موافق	7	17,5	17,5	95,0
	ير موافق بشدة	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

C17

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	6	15,0	15,0	15,0
	موافق	17	42,5	42,5	57,5
	محايد	10	25,0	25,0	82,5
	غير موافق	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

C18

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	4	10,0	10,0	10,0
	موافق	23	57,5	57,5	67,5
	محايد	10	25,0	25,0	92,5
	غير موافق	1	2,5	2,5	95,0
	ير موافق بشدة	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

C19

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	6	15,0	15,0	15,0
	موافق	21	52,5	52,5	67,5
	محايد	12	30,0	30,0	97,5
	غير موافق	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

C20

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	2	5,0	5,0	5,0
	موافق	21	52,5	52,5	57,5
	محايد	15	37,5	37,5	95,0
	غير موافق	1	2,5	2,5	97,5
	ير موافق بشدة	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

C21

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	6	15,0	15,0	15,0
	موافق	17	42,5	42,5	57,5
	محايد	8	20,0	20,0	77,5
	غير موافق	7	17,5	17,5	95,0
	ير موافق بشدة	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

D22

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	10	25,0	25,0	25,0
	موافق	19	47,5	47,5	72,5
	محايد	5	12,5	12,5	85,0
	غير موافق	5	12,5	12,5	97,5
	ير موافق بشدة	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

D23

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	8	20,0	20,0	20,0
	موافق	19	47,5	47,5	67,5
	محايد	11	27,5	27,5	95,0
	غير موافق	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

D24

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	3	7,5	7,5	7,5
	موافق	18	45,0	45,0	52,5
	محايد	12	30,0	30,0	82,5
	غير موافق	6	15,0	15,0	97,5
	ير موافق بشدة	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

D25

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	5	12,5	12,5	12,5
	موافق	7	17,5	17,5	30,0
	محايد	18	45,0	45,0	75,0
	غير موافق	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

D26

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	2	5,0	5,0	5,0
	موافق	14	35,0	35,0	40,0
	محايد	15	37,5	37,5	77,5
	غير موافق	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

D27

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	5	12,5	12,5	12,5
	موافق	23	57,5	57,5	70,0
	محايد	10	25,0	25,0	95,0
	غير موافق	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

D28

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	3	7,5	7,5	7,5
	موافق	20	50,0	50,0	57,5
	محايد	15	37,5	37,5	95,0
	غير موافق	1	2,5	2,5	97,5
	ير موافق بشدة	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

D29

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	3	7,5	7,5	7,5
	موافق	11	27,5	27,5	35,0
	محايد	17	42,5	42,5	77,5
	غير موافق	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

D30

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	6	15,0	15,0	15,0
	موافق	11	27,5	27,5	42,5
	محايد	16	40,0	40,0	82,5
	غير موافق	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

ملخص

لقد سمح التطور التكنولوجي بإبداع وسائل دفع إلكترونية والتي تولدت من تطور شبكة الانترنت وبروز التجارة الإلكترونية . فقد سمحت هذه الوسائل باختصار الوقت والتكلفة وتحقيق مزايا لم تتمكن وسائل الدفع التقليدية من تحقيقها ولكن هذا لا يعني أنها تخلوا من العيوب فقد حملت في طياتها عدة مخاطر خاصة الجرائم الإلكترونية التي تواجه وسائل الدفع الحديثة.

الكلمات المفتاحية: البنوك التجارية. مخاطر وتحديات. البطاقات البنكية.

Résume

Le développement technologique a parmer de créer des moyens de paiement électroniques générés par l'évolution de l'Internet et l'émergence du commerce électronique. Ces méthodes ont permis de réduire le temps et les coûts et réaliser des avantages, Tel que des méthodes de paiement traditionnelles n'a pas pu de les réaliser, mais cela ne veut pas dire qu'il y pas des limites et des inconvénients a portés avec un certain nombre de risques de cybercrimes face aux moyens de paiement modernes

Mots-clés: les banques commerciales et .risques de crédit .cart bancaire.