



## العنوان:

### دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الأداء البنكي

دراسة حالة مصرف السلام \_ بالمسيلة

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر (أكاديمي) في العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي و بنكي

من إعداد الطلبة:

- مهني ادهم

- مهية بلقاسم

لجنة المناقشة

رئيسا.	جامعة المسيلة	الأستاذ: د.الندير عبد الرزاق
مقررا و مشرفا.	جامعة المسيلة	الأستاذ: د. كزار رمضان
ممتحنا.	جامعة المسيلة	الأستاذ: د. سراي صالح

# شكر

الحمد لله رب العالمين و الصلاة على سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه  
أجمعين ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين وبعد :

من لا يشكر الناس لا يشكر الله ، لذلك أتوجه بالشكر للأستاذ المشرف كزار رمضان  
لتوجيهاته لعملي في إنجاز هذه المذكرة.

والحمد لله

# الاهداء

الى الوالدين الكريمن على كل ما بذلاه في سبيل تعليمي ...  
والى كل من له مساهمة في هذا العمل.



**ملخص:**

**الملخص:**

بعد تحديث نظام الدفع أولوية هامة لجميع الإقتصاديات ما دام أن وسائل الدفع التقليدية أصبحت أقل فاعلية في معالجة المعاملات لا سيما بظهور المصارف الإلكترونية ، فالتطور التكن ولوجي ساعد كثيرا في انشاء وسائل دفع جيدة كبطاقات الائتمان ، الشيكات الإلكترونية و النقود الإلكترونية (محفظة النقد لإلكتروني) ، و التي من شأنها تسهيل مهمة تسوية المعاملات المالية.

و قد شهد بنك السلام تطورا عديدة من تكن ولوجيا حديثة و كان لا بد لها من الإرتقاء بنظامها الى مستوى تلك التطورا و بالتالي تحديث نظام الدفع و ذلك لتحسين الخدمات المالية التي يقدمها و ذلك عن طريق اصدار وسائل و أنظمة دفع حديثة و التي تمثلت في الخدمات الإلكترونية المتعددة و البطاقات المختلفة كبطاقة الإئتمان و غيرها.

**الكلمات المفتاحية :** أنظمة الدفع . تحسين الخدمات المصرفية . وسائل الدفع

### **Abstract:**

After the modernization of the payment system is an important priority for all economies as long as traditional payment methods have become less effective in processing transactions, especially with the emergence of electronic banks, technological development has greatly helped to establish good payment methods such as atman cards, electronic checks and electronic money (electronic cash portfolio), which will facilitate the task of settling financial transactions .

Al Salam Bank has witnessed many developments from modern technology and had to upgrade its system to the level of those developments and thus update the payment system to improve the financial services it provides through the issuance of modern payment methods and systems, which consisted of multiple electronic services and different cards such as credit card and others .

**Keywords:** Payment systems. Improving banking services. Payment methods

# فهرس المحتويات

أ.....مقدمة

### الفصل الأول: وسائل الدفع الإلكتروني

5.....تمهيد:

6.....المبحث الأول: ماهية نظام الدفع الإلكتروني

6.....المطلب الأول: مفهوم نظام الدفع الإلكتروني

13.....المطلب الثالث: المخاطر المالية الناجمة عن عمليات التسوية الإلكترونية:

15.....المبحث الثاني: ماهية وسائل الدفع الإلكتروني

15.....المطلب الأول: مفهوم وخصائص وسائل الدفع الإلكتروني

16.....المطلب الثاني: آلية الدفع الإلكتروني

20.....المطلب الثالث: مميزات ومخاطر وسائل الدفع الإلكتروني

23.....المبحث الثالث: أشكال وسائل الدفع الإلكتروني

23.....المطلب الأول: النقود الإلكترونية

25.....المطلب الثاني: البطاقات الإلكترونية

28.....المطلب الثالث: الشيكات الإلكترونية والمحافظ الإلكترونية

33.....المطلب الرابع: التحويل المالي الإلكتروني

36.....خلاصة:

### الفصل الثاني: الأداء البنكي

37.....تمهيد:

38.....المبحث الأول: عموميات حول الأداء البنكي

38.....المطلب الأول: ماهية الأداء

40.....المطلب الثاني: ماهية تقييم الأداء

40.....الفرع الأول: تعريف تقييم الأداء وأسبابه

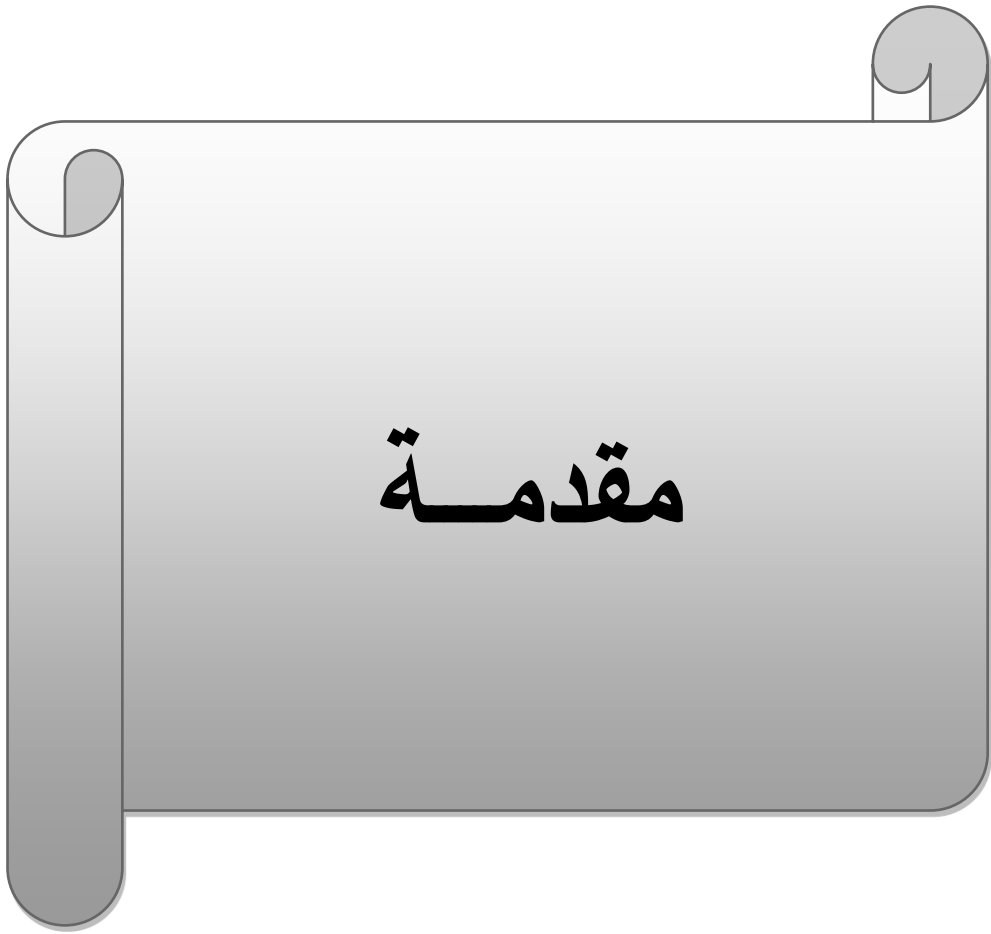
44	المطلب الثالث: أهمية تقييم الأداء والجهات المستفيدة منه
44	الفرع الأول: أهمية تقييم الاداء
48	المبحث الثاني: نماذج تقييم الأداء
48	المطلب الأول: القوائم المالية للبنك
51	المطلب الثاني: نموذج العائد على حقوق الملكية ROE
43	المطلب الثالث: نموذج القيمة الاقتصادية المضافة Economic Value Added
44	خلاصة:

### الفصل الثالث: دراسة حالة مصرف السلام وكالة المسيلة

46	تمهيد:
47	المبحث الأول: التعريف ببنك السلام الجزائري
49	المطلب الثاني: تنظيم بنك السلام والخدمات التي يقدمها.
50	المبحث الثاني : مشروع أنظمة الدفع الإلكتروني لدى بنك السلام
50	المطلب الأول : الخدمات الإلكترونية التي يقدمها بنك السلام
54	المطلب الثاني : بطاقات السحب لمصرف السلام
57	المطلب الثالث : واقع استخدام أنظمة الدفع الإلكترونية لبنك السلام
59	خلاصة
70	الخاتمة
73	قائمة المراجع

أولا فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
57	عدد الحسابات المنشأة للخدمات الالكترونية لسنتي 2022_2021	01
57	عدد البطاقات المنشأة لسنتي 2022_2021	02
57	عدد بطاقات فيزا المتداولة لسنتي 2022_2021	03
58	مقارنة بين عمليات السحب عن طريق البطاقات والشيك لسنتي 2022_2021	04



مقدمة

يشهد العالم حاليا العديد من المتغيرات الحديثة، ولعل أهمها ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تعتبر من أهم خصائص العصر الحديث، حيث تأثر بها الافراد مما جعلهم يفضلون التعامل على أساسها نظرا لمزاياها العديدة، في مختلف الجوانب الاقتصادية والقانونية والاجتماعية والثقافية، والبنوك واحدة من القطاعات التي امتد إليها هذا التطور، وفي ظل المنافسة التي يعرفها القطاع المصرفي سواء محليا أو دوليا أصبح من الضروري لها أن تعرف تحكما أكبر في التكنولوجيا الحديثة، خاصة منها المعاملات الإلكترونية لأن ذلك كفيل بمنح البنك حصة س وقية أكبر تضمن له التفوق على منافسيه.

يشكل نظام الدفع الإلكتروني عاملا أساسيا في المعاملات المصرفية الحالية من خلال اعتماد البنوك عليه في توظيفاتها والقيام بمختلف أنشطتها، ولا يمكن الحكم على نجاعة ذلك دون النظر إلى أثر التعاملات الإلكترونية على أداء البنك، لهذا ظهرت العديد من الأساليب التي تهتم بقياس أداء البنوك. والجزائر في إطار سعيها إلى تحديث نظام الدفع وتفعيل وسائله، تبنت مجموعة من الإصلاحات انطلاقا من المرسوم التنفيذي رقم 50-444 المتعلق بتبني أنظمة دفع حديثة (نظام الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة ونظام الدفع الشامل أو المكثف) من شأنها تعزيز التعامل بالوسائل الإلكترونية الحديثة.

### إشكالية البحث:

يمكن حصر إشكالية البحث في التساؤل الآتي:

### ما مدى مساهمة وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء البنكي؟

وحتى نتسنى لنا الإجابة عن هذا السؤال الرئيسي فإنه من الضروري طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- كيف لوسائل الدفع الإلكتروني أن تساهم في رفع أداء البنوك؟

- كيف يمكن الحكم على نجاعة الأداء البنكي؟

- ما واقع مساهمة وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين أداء بنك السلام؟

- فرضيات البحث:

للإجابة عن التساؤلات الموضوعية قمنا بصياغة فرضيات، تتمثل فيما يلي:

- تعتبر وسائل الدفع الإلكتروني ذات أهمية بالغة بالنسبة للبنوك كونها تسمح بتسهيل وتسريع العديد من

المعاملات وبالتالي تسمح بربح الوقت وتخفيض التكاليف.

- يمكن الحكم على الأداء البنكي من خلال عدة نماذج.

- يواكب بنك السلام التطورات المعاصرة من خلال اعتماده على نظام ووسائل الدفع الإلكتروني بما يحسن أدائه وقدرته على المنافسة.

### أسباب اختيار الدراسة:

يمكن تلخيص الدوافع التي أدت بنا إلى اختيار هذا الموضوع فيما يلي:

- يندرج موضوع الدراسة ضمن التخصص المدروس.
- ميول ورغبة الباحث في دراسة هذا الموضوع بالنظر لأهميته وحدائته
- توضيح أهمية أنظمة الدفع الإلكترونية ومدى تأثيرها على الأداء البنكي.

### أهمية الدراسة:

إن أهمية البحث تبرز من خلال النقاط التالية:

- تستمد أهمية البحث من ضرورة مسايرة التطورات البنكية التي تعتبر من دعائم التطور الاقتصادي، فقد أصبح من المهم اختيار التقنيات والأنظمة التي تحقق للبنوك فوائد وأرباح من جهة وتقلل من تكاليفها من جهة أخرى، وبالمقابل تحقق رضا العملاء وارتحتهم والأهم في ذلك أن تساهم في تطور النظام البنكي للدولة.

- كما تكمن أهمية البحث من الناحية الاقتصادية في المساهمة في إبراز الدور الذي تلعبه أنظمة الدفع الإلكترونية في زيادة الحصة السوقية للبنك وبالتالي زيادة عوائده، مع عدم إهمال المخاطر التي تصاحب هذه العمليات وضرورة تسييرها بشكل فعال.

### أهداف الدراسة:

انطلاقاً من أهمية الدراسة فإنه يمكن حصر الأهداف التي نرمي إلى إدارتها من خلال ما يلي:

- إعطاء صورة عن التغييرات الحاصلة بالعمل البنكي على خضم التطورات التي شهدتها تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

- التعرف على مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية ودوافع ظهورها، وأهميتها بالنسبة للبنوك.

- التعرف على مفهوم الأداء البنكي وكيفية قياسه، ومدى تأثير وسائل الدفع الإلكتروني عليه.

- التعرف على واقع أنظمة الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية.

### مجال الدراسة:

يتمثل مجال الدراسة في:

المجال الزمني: يتمثل في الفترة الممتدة من 2022.

المجال المكاني: يتمثل المجال المكاني لدراسة في AL SALAM BANC

### هيكل البحث:

بغية الإجابة عن الإشكالية المطروحة والفرضيات الموضوعية من خلالها وتحقيق أهداف الدراسة، تم تقسيم الموضوع إلى ثلاثة فصول تتصدرهم مقدمة، كما يلي:

**الفصل الأول:** تضمن وسائل الدفع الإلكتروني، حيث تم تقسيم الفصل إلى ثلاثة مباحث، تناول المبحث الأول ماهية نظام الدفع الإلكتروني من خلال التطرق إلى مفهوم نظام الدفع الإلكتروني، اجراءات التحصيل والتسوية في نظام الدفع الإلكتروني، المخاطر المالية الناجمة عن عمليات التسوية الإلكترونية، أما المبحث الثاني فتناول ماهية وسائل الدفع الإلكتروني من خلال التعرض إلى مفهوم وخصائص وسائل الدفع الإلكتروني، آلية الدفع الإلكتروني، مميزات ومخاطر وسائل الدفع الإلكتروني، أما المبحث الثالث فتناول أشكال وسائل الدفع الإلكتروني متمثلة في النقود الإلكترونية، البطاقات الإلكترونية، الشيكات الإلكترونية والمحافظ الإلكترونية، التحويل المالي الإلكتروني.

**أما الفصل الثاني:** تضمن الأداء البنكي، حيث تم تقسيمه إلى مبحثين، المبحث الأول خصص لعموميات حول الأداء البنكي حيث تطرقنا إلى ماهية الأداء، ماهية تقييم الأداء، أهمية تقييم الأداء والجهات المستفيدة منه، أما المبحث الثاني فتناول نماذج تقييم الأداء البنكي من خلال القوائم المالية للبنك، نموذج العائد على حقوق الملكية (ROE) نموذج القيمة الاقتصادية المضافة Economique Value Added في تقييم الأداء البنكي.

**الفصل الثالث:** وفي الفصل الثاني و الأخير الذي خصص لدراسة حالة لأنظمة الدفع الإلكترونية لدى بنك السلام

\_ المسيلة

الفصل الأول:

وسائل الدفع الإلكتروني

### تمهيد:

طرق الدفع الإلكتروني هي نتاج التطورات التكنولوجية وحلول المشاكل والعقبات ساعد هذه الوسائل الحديثة التي أخرجت من وسائل الدفع التقليدية، تمكنت هذه الوسائل الحديثة من الانتشار بسرعة وساعد في ذلك الجهود المكثفة من قبل البنوك لجذب أكبر عدد من العملاء وإثبات فعالية ومزايا هذه الإجراءات الوسائل الحديثة.

سنحاول التعرف على وسائل الدفع الإلكتروني من خلال هذا الفصل بالتطرق إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: ماهية نظام الدفع الإلكتروني

المبحث الثاني: ماهية وسائل الدفع الإلكتروني.

المبحث الثالث: أشكال وسائل الدفع الإلكتروني.

### المبحث الأول: ماهية نظام الدفع الإلكتروني

تشمل منظومة الدفع جميع الأدوات والهيئات والإجراءات وكذا المنظومات الإعلامية، ووسائل الاتصال المستعملة من أجل إعطاء التعليمات وارسال المعلومات بين المدين والدائن حول المدفوعات والقيام بتسويتها، هذا ما سنتطرق إليه من خلال المفهوم (المطلب الأول) الذي يتكون من تعريف نظام الدفع الإلكتروني، اسباب ظهوره، خصائصه، واجراءات التحصيل والتسوية في نظام الدفع الإلكتروني (المطلب الثاني).

### المطلب الأول: مفهوم نظام الدفع الإلكتروني.

يتضمن مفهوم نظام الدفع الإلكتروني التعريف (الفرع الأول) وأسباب ظهور هذا النظام

(الفرع الثاني) والمميزات أو الخصائص (الفرع الثالث)

### الفرع الأول: تعريف نظام الدفع الإلكتروني.

يعرف نظام الدفع على أنه: " مجموعة الوسائل والإجراءات والقواعد الخاصة بعملية تحويل الأموال بين الأعضاء المشاركين داخل النظام) البنوك والمؤسسات المالية (، وذلك وفقا لإتفاق مبرم بين كافة الأعضاء المشاركين بالنظام وبين مشغل النظام، على أن تتم عملية إنتقال الأموال باستخدام بنية أساسية فنية وفقا لتقنيات متفق عليها"<sup>1</sup>.

كما يعرف نظام الدفع الإلكتروني على أنه: " مجموعة وإجراءات والطرق والوسائل غير التقليدية المنظمة لعمليات الدفع التي تتم عن طريق الوسائل الإلكترونية، وعمليات المقاصة والتسويات العائدة لمختلف هذه الوسائل"<sup>2</sup>.

ويعرف أيضا: " نظام الدفع البنكي للبلد بأنه النظام الذي يحتوي على المؤسسات المالية التي لها دور الوساطة المالية) البنوك (، وكذلك آليات الدفع التي تمثل وسائل الدفع المعروضة من قبل البنوك لزيائنها، والمستعملة في عملية الدفع وإجراءات الدفع والتحصيل التي تقوم بها مصالح البنوك، هذه العناصر الأساسية تكون مدعمة بنظم معلوماتي واتصالي بين المؤسسات الوسيطة والأعوان الاقتصاديين"<sup>3</sup> ومما سبق يمكننا إعطاء التعريف التالي:

<sup>1</sup> <http://www.cbe.org.eg> (22/3/2015 20 :43)

<sup>2</sup> الجمهورية اليمنية، المادة2، أنظمة الدفع والعمليات المالية والمصرفية الإلكترونية، 2006/12/28، ص ص: 2

<sup>3</sup> عبد القادر بحيح، إشكالية التحكم في وسائل الدفع البنكي وأثرها على الخدمات المصرفية- حالة الجزائر 1962-2010، مجلة الباحث، ورقلة، عدد 9، 2011، ص 24.

" نظام الدفع الإلكتروني هو مجموع التسويات لمجموعة من المتعاملين وذلك من أجل تحويل قيم بين طرفين على الأقل، باستخدام وسائل إلكترونية ."

### الفرع الثاني: أسباب ظهور نظام الدفع الإلكتروني.

يعود ظهور نظام الدفع الإلكتروني إلى مجموعة من الأسباب أهمها:

#### أولاً: تطور تكنولوجيا المعلومات:

نتيجة التطورات في تكنولوجيا المعلومات التي تشمل كل أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات بشكل إلكتروني من خلال وسائل الاتصال وشبكات الربط وغيرها من المعدات مع ارتباط هذه التكنولوجيا المتقدمة بالمجالات والأنشطة الاقتصادية، وباعتبار البنوك من أهم المتعاملين في هذا المجال أصبحت تعتمد على استخدام التكنولوجيا الحديثة كعنصر أساسي في عمل بنوك خاصة في ظل تزايد المنافسة في الصناعة البنكية وازديادها محليا وعالميا وهو ما دفع الى ضرورة تحسين الخدمات البنكية واستخدام خدمات الدفع الإلكترونية<sup>1</sup>.

#### ثانياً: استخدام شبكة الإنترنت في المجال البنكي:

كان للتطور التكنولوجي في مجال الاتصالات الفضل في حدوث ثورة في المعاملات البنكية من خلال شبكة الإنترنت خاصة بظهور شبكة عالمية، وشركات توفر خدمات الإنترنت حيث يزود الأشخاص بالاشتراكات بخدمة الإنترنت عبر شبكة الإتصال الهاتفي، وهو ما ساعد البنوك على عرض خدماتها وسمح للعملاء بقضاء أشغالهم دون الحاجة للتعامل مع الموظفين والانتظار ساعات طويلة في الطوابير من أجل قضاء مصلحة بنكية، هذا ما يمنح البنوك عدة مزايا والكفاءة والسرعة والوفر الاقتصادي، يمكن العميل من مراجعة حساباته وفحصها، وتسديد الفواتير الخاصة به في أي وقت ودون التقيد بمواعيد العمل الرسمي لموظفي البنوك، فالتقنيات الحديثة أصبحت ضرورة ملحة للبنوك من أجل:

أ- التعامل بكفاءة مع النمو الهائل والمتسارع لعدد العملاء

ب - تخفيض التكلفة الحقيقية لعمليات المدفوعات، فقد ازداد حجم استخدام الشبكات كأداة للدفع زيادة كبيرة عقب الحرب العالمية الثانية، وتقلص استخدام النقود إلى حد ما وقد شكك الكثير من المصرفيين في مدة التعامل مع هذا الكم الهائل من الشبكات وما يصاحبها من كم هائل أيضا من المعاملات الورقية

<sup>1</sup> رابح عرابية، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصنة الجهاز المصرفي الجزائري، مجلة الأكاديمية للدراسات الإجتماعية والإنسانية، العدد 8، 2012، ص 13.

ت - ضرورة تحرير العملاء من قيود المكان والزمان، إذ كان في الماضي يتعامل العملاء مع بنوكهم داخل مقرها وخلال مواعيد العمل الرسمية بها، في حين أصبح الآن في وسعهم التعامل مع بنوكهم في أي وقت ودون حاجتهم للانتقال إلى مق رات هذه البنوك.

ث - كما ساهمت هذه الشبكة في تطور مفهوم التجارة ليظهر مصطلح التجارة الإلكترونية والتي يمكن الدفع فيها إلكترونيا مما إستوجب ضرورة إستحداث طرق دفع حديثة، لتظهر بذلك وسائل الدفع الإلكترونية الأكثر ملائمة للمعاملات البنكية الإلكترونية<sup>1</sup>

### ثالثا: التوجه نحو التجارة الإلكترونية:

منذ تسعينيات القرن الماضي ظهرت التجارة الإلكترونية والمتمثلة في " العمليات التجارية التي تتم عبر المبادلات الإلكترونية "، وك ونها تعبر عن تبادل سلع وخدمات ومعلومات ما بين اطراف متباعدة مكانيا عبر شبكة الإنترنت، هذا التوجه نحو المعاملات الإلكترونية إستوجب تطوير نظم الدفع الإلكترونية، خاصة وأن التجارة الإلكترونية تقوم على أربعة عناصر أساسية هي: البائعون، المشترون، شبكة الإنترنت، ووسائل الدفع الإلكترونية، مما دفع إلى إستحداث وسائل الدفع الإلكتروني تكون ملائمة لطبيعة ومتطلبات التجارة الإلكترونية<sup>2</sup>

### رابعا: ظهور البنوك الإلكترونية وخدمات بنكية جديدة:

في ظل وجود شبكات الإنترنت وشيوعها وازدياد مستخدميها، واستغلال هذه الشبكة في ميدان النشاط التجاري الإلكتروني، فإن البنوك شهدت ثورة في المعاملات البنكية وجعلت القطاع البنكي أكثر مرونة وسرعة في تقديم خدماته وظهر إلى الوجود ما يسمى بالبنوك الإلكترونية، والبنك الإلكتروني هو بنك له وجود على الشبكة ويحتوي موقعه على كافة البرمجيات اللازمة للأعمال البنكية، وبما أن هذه الأعمال تتم عبر الشبكة فمن الطبيعي أن يتم التعامل بوسائل الدفع الإلكتروني<sup>3</sup>

ومن اهم الخدمات البنكية الإلكترونية التي تتم عبر ادوات الاتصال الحديثة نجد ما يلي:<sup>4</sup>

<sup>1</sup> إلياس صلاح، مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة، مداخلة في ملتقى عصرنه نظام الدفع في البنوك الجزائر واشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر المركز الجامعي خميس مليانة، 26-27 أبريل 2011، ص8.

<sup>2</sup> إلياس صلاح، مرجع أعلاه، ص9

<sup>3</sup> منير الجنيبي وممدوح الجنيبي، البنوك الإلكترونية، دار الفكر، الإسكندرية، 2005، ص 10.

<sup>4</sup> مركز البحوث المالية والمصرفية، أجهزة الصراف الآلي، مجلة الد راسات المالية والمصرفية، المجلد 7، العدد 31999، ص97.

### أ- الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الصرافات الآلية ATM:

ظهرت أجهزة الصراف الآلي في السبعينيات كبديل لموظفي الصرافة في الفروع البنكية لتقليل عدد المعاملات داخل البنك، أما في الثمانينيات فقد بدأ الإهتمام بتخفيض التكاليف ومن ثم البحث عن تحقيق ميزة تنافسية.

تعتبر الصرافات الآلية أول آلية لتطور العمل البنكي حيث تعتمد على وجود شبكة إتصالات تربط فرع البنك الواحد أو فرع كل البنوك في حالة قيامها بخدمة أي عميل من أي بنك، وقد تطور عمل هذه الأجهزة حيث أصبحت تقوم بالوصول إلى بيانات حسابات العملاء فوراً، والتي تقدم خدمات متقدمة في صرف المبالغ النقدية وبظهور البطاقات الذكية أصبح بإمكان العميل شحن تلك البطاقات واستخدامها في دفع التزامات في مجالات دفع متعددة.

### ب- خدمة الصيرفة عبر الهاتف الجوال:

إن إنتشار الهواتف النقالة أدى إلى تطور الخدمات التي يمكن أن تقدمها البنوك بسرعة فائقة، خاصة منها البنكية فقد ظهر ما يسمى بالبنوك الخلية التي تقوم على فكرة تزويد الخدمات البنكية للزبائن في أي مكان وفي أي وقت، وتشمل هذه الخدمات الاستعلام عن الأرصدة والإطلاع على عروض المصاريف وأسعار العملات وغيرها من الخدمات الإستعلامية كما تشمل الخدمات المالية كتحويل النقود من حساب لآخر وخدمات الدفع النقدي وفتح الحسابات وغلقها.

### الفرع الثالث: خصائص نظام الدفع الإلكتروني.

يتميز نظام الدفع الإلكتروني بعدة خصائص هي<sup>1</sup>:

#### أولاً: إمتداد صفة دولية العقد الإلكتروني إلى تقنية الدفع الإلكتروني:

تضفي صفة الدولية على العقد الذي يتم عبر الإنترنت الذي يفترض تباعد أطرافه حيث يغيب الحضور المادي على مائدة المفاوضات أو ما يسمى بمجلس العقد، فوسيلة الدفع الإلكتروني تستجيب لهذه السمة، حيث أنها تكون وسيلة دفع لتسوية المعاملات التي تتم عن بعد، فيتم الدفع من خلال إعطاء أمر الدفع الذي تتم وفقاً لمعطيات إلكترونية تسمح بالإتصال المباشر بين أطراف العقد.

<sup>1</sup> فاروق محمد أحمد الأباصيري، عقد الاشتراك في قواعد المعلومات عبر شبكة الإنترنت، دار الجامعية الجديدة للنشر، مصر 2002، ص 99.

ثانيا: من حيث الجهة التي تقوم بخدمة الدفع الإلكتروني:

يترتب عن هذه الطبيعة تواجد نظام بنكي مسبق لدى طرفي التعامل يتيح الدفع بهذه الوسيلة، أي توفر أجهزة تقوم بإدارة مثل هذه العمليات التي تتم عن بعد ومن شأنها أن توفر ثقة للمتعاملين بهذه الوسيلة، فيرتبط هذا الدور بصفة أصلية بالبنوك وغيرها من المؤسسات التي تقوم بهذا الغرض.

ثالثا: من حيث وسائل الأمان الفنية:

يتم الدفع الإلكتروني من خلال فضاء معلوماتي مفتوح، لهذا فان خطر السطو على أرقام البطاقات الإلكترونية أثناء الدفع الإلكتروني قائم، يزداد هذا الخطر في الدفع عبر الإنترنت عن غيرها من الشبكات باعتبارها فضاء يستقبل جميع الأشخاص من جميع البلدان بمختلف مقاصدهم ونواياهم، لذلك يجب أن يكون مصحوبا بوسائل أمان فنية، من شأنها أن تحدد هوية المدين الذي يقوم بالدفع والدائن الذي يستفيد منه، فتتم بطريقة مشفرة وب ارمج خاصة معدة لهذا الغرض حيث لا يظهر الرقم البنكي على شبكة الويب، كما يتم عمل أرشيف للمبالغ التي يتم السحب عليها باستخدام هذه الطريقة يكون من السهل الرجوع إليه.

**المطلب الثاني: إجراءات التحصيل والتسوية في نظام الدفع الإلكتروني.**

هناك ثلاثة أنواع لحل مشكلة نظم المدفوعات كبيرة القيمة عمليا وهذه الأنواع هي على النحو التالي:

**الفرع الاول: نظام التسوية الإجمالية الفورية للمعاملات:**

### **Real Time Gross Settlement (RTGS)**

يعد نظام التسوية الإجمالية الفورية للمعاملات الصورة الوحيدة الأكثر وضوحا للتسوية الإجمالية الفورية الذي يقوم بتسوية آنية وبشكل نهائي بمجرد وصول أمر الدفع شرط أن تكون الأموال المتاحة كافية في حساب بنك الإرسال.

وتشير كلمة التسوية في آلية عمل هذا النظام إلى التحويل الفعلي لأموال من بنك الإرسال إلى بنك الإستلام وبشكل نهائي، يعني أن تكون حتمية وعدم قابلية التسوية للإلغاء وبمعنى أوضح أن تسوية هنا في هذا النظام تكون غير مشروطة وحتمية.

وفي هذا النظام فإن الوقت الحقيقي **Real Time** تعني أن أوامر الدفع تكون منفذة بشكل متواصل ومستمر في الحال عند دخولها النظام بينما التسوية الإجمالية تعني أن المبالغ الإجمالي لكل أمر دفع من الأموال يكون قد تم تحويله.

تشير الخبرة العملية إلى أن غياب التسوية الفورية للمعاملات وطول فترة التسوية يزيد من احتمالية عدم إتمام عملية التسوية بسبب إفلاس أحد اطراف التعامل أثناء العملية وقبل إنجازها بشكل نهائي، كما أن

تأخر ومن ثم تاركم المعاملات عند أحد اطراف من شأنه أن يؤثر على سرعة أداء النظام المالي، ويزيد من إحصائية تعرض الإقتصاد الوطني كله لمخاطر أكبر في حالة إفلاس إحدى المؤسسات المالية، التي تراكمت لديها المعاملات لدى أحد الأطراف المدينة لغرفة المقاصة.

يجب أن تكون عملية التسوية سريعة وآلية ومستمرة على مدار الساعة يوميا وطوال أيام الأسبوع دون توقف، وهذا ما يوفره نظام المدفوعات الفورية الإجمالي للنظام المالي.<sup>1</sup>

### الفرع الثاني: نظام التسوية الدورية متعدد الأطراف:

#### Multilateral periodic settlement system

على العكس من نظام التسوية الفورية يظهر نظام التسوية الدورية وفيه لا تحدث التسوية فوار عند إرسال أوامر الدفع للنظام، ولكن بشكل نمطي عند استلام النظام لأمر الدفع يقوم فوار بإرسال رسالة للمستلم في حالة ما إذا كان أمر الدفع وفقا للمعايير التي يضعها النظام ولكن التسوية الفعلية لا تنفذ، وبعد الوقت المستقطع لإرسال رسائل الدفع يقوم النظام بتقدير المدفوعات الصافية أو التزامات التسوية لكل شريك وإبلاغ كل شريك بالتزاماته وبعد ذلك تتم عملية تحويل الأموال وإنجاز التسويات.

وتنقسم عملية التسوية إلى جزئين هما<sup>2</sup>

#### أولا: غرفة المقاصة

حيث تسجل كل أوامر الدفع والتأكد ما إذا كانت تستوفي الشروط والقواعد الخاصة بالنظام وبعد ذلك يتم التنازل عنها للشركاء المستلمين، وفي نهاية اليوم تقوم غرفة المقاصة بتقدير التزامات التسوية الصافية لكل عضو وتخبر الأعضاء بها.

#### ثانيا: وكالة التسوية:

وهي التي تقوم بعد ذلك بتحويل الأموال فعليا وبذلك يتضح أن وظيفة غرفة المقاصة يمكن أن تكون مؤداة بواسطة أي مؤسسة بنكية أو غير بنكية خاصة أو حكومية.

ونجد أن نظام التسوية الإجمالية يعمل عادة من خلال وكالة التسوية حيث يتطلب النظام الإستمرارية أو الفورية التسوية لهذا فإنه في إطاره لا يجب عمليا فصل عمل النظام عن وكالة التسوية.

<sup>1</sup> pus hen, settlement Risk in large-value payments systeme, journal of economic review ,1997, p 82.

<sup>2</sup> patriks, emest, some visione of value payment systems, the 14th payment systems, international conference, montreaux, ocyober 2000, p 13 ,14.

### أ- الفرق بين نظام التسوية الإجمالية ونظام التسوية الدورية:

❖ في نظام التسوية الإجمالية نجد أن كل أوامر الدفع يتم تسويتها بنفس سرعة إرسالها، إلا أنه في نظام التسوية الدورية النظام يخبر المستلم ويحتفظ بكل أوامر الدفع خلال اليوم ولكن الأموال المحولة بالفعل يتم تحويلها في نهاية اليوم.

❖ الفرق الأكثر أهمية بينهما هو أن نظام التسوية الدورية لديه فقط نهاية مشروطة ولكن لإنجاز العمليات في النظم الشبكية المنظمة جيدا أو أوامر الدفع المرسله للنظام لا يسمح لها بالإلغاء بمجرد قبولها بواسطة النظام ويتم التنازل عنها للبنوك المستلمة وهذا قائم على فرضية غياب فشل عملية التسوية.

الفرع الثالث: نظام مدفوعات الإنترنت بنك لغرفة المقاصة:

### Clearing House Interbank Payments System ( CHIPS )

في الولايات المتحدة الأمريكية يعتبر نظام المدفوعات الأكبر الخاص بمعالجة المدفوعات كبيرة القيمة هو نظام مدفوعات الإنترنت بنك لغرفة المقاصة.

ويعتبر هذا النظام بمثابة التسوية الدورية متعددة الاطراف لنحو مئة بنك أمريكي وفروع أمريكية خارج الولايات المتحدة الأمريكية في أكثر من خمسين قطر، وتتبع ملكية نظام مدفوعات الإنترنت بنك لغرفة المقاصة القطاع الخاص المصرفي ويدار بواسطة البنوك الأعضاء في هيئة غرفة المقاصة بنيويورك يتم الإتصال المباشر بين الأعضاء داخل النظام من خلال شبكة الكمبيوتر حيث يتم تنفيذ نحو 3 تريليون دولار كمتوسط يومي وهي تعادل نحو 30 ضعف حجم عمليات التعامل منذ عقدين من الزمان.

وقد صمم النظام ليسهل تنفيذ أوامر الدفع بين البنوك الأعضاء فيه خصوصا المدفوعات الدورية المضمونة بواسطة معاملات الصرف الأجنبي<sup>(12)</sup>

وفي معظم الدول الأوروبية نظام التسوية الدورية متعددة الاطراف كان هو الإختيار السائد تاريخيا للمدفوعات كبيرة القيمة، أما الآن فكثير من البنوك المركزية في هذه الأقطار قد خططت إما لإدخال نظام التسوية الإجمالية أو تحويل النظام الموجود إلى التسوية الإجمالية، وذلك لمواجهة مخاطر التسوية بصفة خاصة الناجمة عن التفكك الشبكي في نظام التسوية الدوري متعدد الاطراف ، وفي النهاية يعتبر نظام مدفوعات الإنترنت بنك لغرفة المقاصة هو خليط بين نظام التسوية الفورية ونظام التسوية الدورية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> إباد أبو رحمة، تنفيذ التجارة الإلكترونية ونظم التسوية عنها، رسالة ماجستير بحاسبة وتمويل، جامعة غزة، فلسطين، 2009، ص 49.

### المطلب الثالث: المخاطر المالية الناجمة عن عمليات التسوية الإلكترونية:

هناك عدة مخاطر ناجمة عن عمليات التسوية منها:

#### الفرع الأول : مخاطر الائتمان:

يقصد بمخاطر الائتمان إحصالية التعرض لخسائر ناتجة عن عدم سداد العميل، وتأخره عن سداد الالتزامات المالية، وتحدث مخاطر الائتمان في مجال التجارة الإلكترونية عندما يفقد القائم بالدفع جزء من أو كل مدفوعاته بسبب إخفاق في توصيل الالتزاماته إلى الطرف الآخر.

وبصفة عامة فإن المعاملات التجارية تتم بين جانبيين الجانب الأول من المعاملة هو المشتري والذي يقوم بالدفع النقدي وبالعلة المتفق عليها والجانب الآخر البائع الذي يجب عليه الوفاء بالسلعة أو الخدمة، كما أن خطر الائتمان أكثر تأثيراً بصفة خاصة في معاملات الصرف الأجنبي عن باقي المعاملات التجارية الأخرى حيث أن مثل هذا النوع من المعاملات يستلزم توافر نظم دفع فورية في الجهاز البنكي في الدول التي تختلف عملتها، حيث أن التعامل يتم على أساس عملة أجنبية موحدة

للطرفين، وذلك لأن نظم المدفوعات الفورية يعمل بشكل لحظي فقط بالعملة المحلية على الرغم من أن مخاطر الائتمان تكون موجودة في كل من نظامي التسوية الفورية إلا أنها بصفة عامة تكون أقل في نظام التسوية الدورية وأن الإختلاف يعتمد بشكل كبير على قيمة التجارة المتبادلة للمستخدم مع أعضاء آخرين في نظام التسوية الدورية.

#### الفرع الثاني: مخاطر السيولة:

تعرف مخاطر السيولة في مجال التجارة الإلكترونية بأنها عدم إمكانية تنفيذ أوامر الدفع على الرغم من أن بنك العميل المكلف بالدفع يكون في حالة مالية قوية ولكنه غير قادر على دفع التزاماته للمقاصة لأسباب خارجة عن إرادته.

ومن المحتمل أن يتسبب ذلك في أزمة سيولة لدى البنك المستفيد وتتنوع أسباب عدم تنفيذ أوامر الدفع في هذه الحالة، فمن المحتمل أن يحدث إخفاق مؤقت في الإتصال بين مكاتب فروع البنك بسبب العواصف أو غيرها من الأسباب غير المالية (الأسباب الطبيعية) في الأجل القصير.

وفي حالة عدم إتباع نظام الدفع بالتسوية الإجمالية، فإن الهبوط المؤقت في السيولة من المحتمل ألا يسبب صعوبات ذات أهمية ولكن في حالة إتباع نظام الدفع التسوية الإجمالية، فإن السيولة الفورية في وقت التسوية تكون غاية في الأهمية وحاسمة حيث إن نظم المقاصة الإجمالية تتطلب توافر أموال كبيرة جدا

سائلة للسداد الفوري ولذلك فعلى الرغم من وجود مخاطر السيولة في كل نظم الدفع إلا أنها تكون أكثر شدة في نظام الدفع التسوية الإجمالية.

### الفرع الثالث : مخاطر التفكك الشبكي:

مخاطر التفكك الشبكي تنشأ بسبب أن أوامر الدفع المرسلة للتنفيذ قد تتفكك قبل أن تصل إلى المستفيدين ويحدث ذلك في حالة عدم وجود بنية أساسية قوية لتنفيذ عمليات التجارة الإلكترونية وهذا يعني أن التفكك الشبكي يحصل في حالة عدم القدرة على تسوية العمليات المالية. مع العلم أن مثل هذا النوع من المخاطر يوجد بشكل موسع داخل الأنظمة الشبكية الموحدة للبنك حيث أنه في حالة استخدام نظام الدفع الفوري وعدم توفير بنية أساسية للشبكة هذا يعني أن عمليات التسوية البنكية لم تستلم المبلغ المستحق وهذا يعتبر من المخاطر الأكثر أهمية التي تواجه عمليات التجارة الإلكترونية. كذلك من المخاطر الناتجة عن التفكك الشبكي أنه عندما يتفكك الأمر فإن هذا يستوجب إعادة التفاوض بين الطرف المرسل والطرف المستقبل، لذلك يجب توفر المقومات الأساسية لكي يمكن تنفيذ عمليات التجارة الإلكترونية بشكل آمن والتي منها إعداد بنية تحتية قوية<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> http://ec.europa.eu/internal\_market/payments/emi\*oney/index\_en.htm. 13/1/2015 ,22 :00.

### المبحث الثاني: ماهية وسائل الدفع الإلكتروني.

مع ظهور التجارة الإلكترونية وانتشارها أصبحت وسائل الدفع الإلكتروني تمثل حجر الأساس لنجاح وتطور هذا النوع من التجارة.

فقد اعتمد نجاح التجارة الإلكترونية في مراحله الأولى على استخدام بعض وسائل الدفع المتاحة ومع التطور الذي طرأ على تكنولوجيا الإعلام والاتصال تم استحداث وسائل دفع جديدة تعد أكثر ملائمة لطبيعة ومتطلبات التجارة الإلكترونية بمفهومها الشامل لتسوية المعاملات التجارية والمالية بين المتعاملين سواء كانوا أشخاص طبيعيين أو معنويين.

سنحاول التعرف من خلال هذا المبحث على مفهوم وخصائص وسائل الدفع الإلكتروني، الية الدفع الإلكتروني، مميزات و مخاطر وسائل الدفع الإلكتروني.

### المطلب الأول: مفهوم وخصائص وسائل الدفع الإلكتروني.

#### الفرع الأول: التعريف.

في ظل التطورات التكنولوجية ومتطلبات إدخال الشبكة الإلكترونية في توفير الخدمات البنكية ظهرت وسائل الدفع الإلكتروني كإضافة لوسائل الدفع التقليدية، ويمكن تعريفها على أنها:

" الدورة الإلكترونية الآمنة والسريعة لنقل الأموال من المشتري إلى البائع عبر المؤسسات المالية وبأقل تكاليف ممكنة"<sup>14</sup>

أيضا تعرف على أنها: " تقنية تستخدم فيها وسائل كهربائية أو مغناطيسية أو ضوئية أو إلكترو مغناطيسية في تبادل المعلومات وتخزينها"<sup>15</sup>

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف وسائل الدفع الإلكتروني على أنها: " تلك الوسائل التي تسمح بنحويل الأموال وفق تقنية إلكترونية مما يسهل عملية التبادل بطريقة آمنة وسريعة وبأقل تكاليف ممكنة".

<sup>14</sup> محرز نور الدين وصيد مريم، نظم الدفع الإلكتروني ودوره في تفعيل التجارة الإلكترونية مع إشارة حالة الجزائر، الملتقى العلمي الدولي ال اربع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر

- عرض تجارب دولية، مركز الجامعي خميس مليانة، 26-22 أبريل 2011، ص14

<sup>15</sup> محمود الكيلاني، الموسوعة التجارية: عمليات بين البنوك، المجلد ال اربع، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن ، 2008، ص 22.

الفرع الثاني: خصائص وسائل الدفع الإلكتروني.

لوسائل الدفع الإلكتروني عدة خصائص مميزة لها وتتمثل هذه الخصائص في ما يلي:<sup>16</sup>

**أولاً: يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية:**

أي أنه وسيلة مقبولة من جميع الدول حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء إلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.

**ثانياً : يتم الدفع باستخدام النقود الإلكترونية:**

وهي وحدات نقدية عادية كل ما هناك أنها محفوظة بشكل إلكتروني ويتم الوفاء بها إلكترونياً.

**ثالثاً: يستخدم الدفع الإلكتروني لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد:**

حيث يتم اب ارم العقد بين أطراف متباعدة في المكان ويتم الدفع عبر شبكة الإنترنت وفقاً لمعطيات الكترونية تسمح بالإتصال المباشر بين طرفي العقد ويتم الدفع بأحد الأسلوبين:

أ- من خلال نقود مخصصة سلفاً لهذا الغرض حيث يكون الثمن مدفوع مقدماً؛

ب - من خلال البطاقات البنكية العادية حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقاً لهذا الغرض

**رابعاً : يتطلب توفر أجهزة:**

يعتمد عليها في تنفيذ هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف والثقة فيما بينهم.

**المطلب الثاني: آلية الدفع الإلكتروني.**

يقصد بها الوسائل والأجهزة التقنية الخاصة التي تستخدم كأداة لإجراء المدفوعات النقدية بين المتعاملين بها، ذلك لأن هذه الوسائط قد تكون عبارة عن أجهزة خاصة كالصرافات الآلية أو أجهزة عامة بترتيبات

خاصة كأجهزة الحاسوب الشخصية أو الأجهزة ذات القدرة على التعامل مع بطاقات الدفع.<sup>17</sup>

<sup>16</sup> السعيد بريكة، واقع عمليات الصيرفة الإلكترونية وآفاق تطورها في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم

الاقتصادية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة العربي بن مهيدي -بأم البواقي-، الجزائر، 2011، ص140.

<sup>17</sup> المحامي جمال عبد الناصر المسالمة، البنوك الإلكترونية، جزء 2، ص 5. في 22:00 2015/1/26 [www.lawjo.net](http://www.lawjo.net)

الفرع الأول: الدفع من خلال الصرافات الإلكترونية.

تأخذ هذه الآلية اشكالا متعددة وتتمثل في:

اولا : الموزع الآلي للأوراق: (DAB) Distributeur Automatique de Billes

وهو آلة أوتوماتيكية تسمح للعميل عن طريق بطاقة إلكترونية بسحب مبلغ من المال دون حاجة للجوء إلى الفرع

- جدول رقم ( 1-1 ): الموزع الآلي للأوراق DAB :

النتائج	التغطية	المبادئ العامة	
- تخفيض نشاط السحب في الفروع.	- جهاز موصول بوحدة مراقبة إلكترونية تقرا المدارات المغناطيسية للبطاقة، هذه الأخيرة تسجل عليها المبالغ المالية الممكن سحبها أسبوعيا.	-يسمح بالسحب لكل -حائز بطاقة سحب -يوجد في البنوك، شوارع، أماكن أخرى -يعمل دون انقطاع	الموزع الآلي للأوراق DAB

المصدر : المحامي جمال عبد الناصر المسالمة، مرجع سبق ذكره، ص 5.

ثانيا : الشباك الآلي للأوراق: (GAB) Guichet Automatique Bancaire

وهو عبارة عن آلة أوتوماتيكية أكثر تعقيدا أو تنوعا، فبالإضافة إلى خدمة السحب النقدي تقدم خدمات أخرى كقبول الودائع، طلب صك، عمليات التحويل من حساب لآخر... الخ، والشبابيك الأوتوماتيكية للأوراق متصلة بالحاسوب الرئيسي للبنك.

- جدول رقم (1-2): الشبكة الآلي للأوراق (GAB)

النتائج	التقنية	المبادئ العامة	الشبكة الآلي للأوراق: (GAB)
- يستعمل من طرف الزبائن في أوقات غلق البنوك، خاصة بالنسبة للزبون المستعجل.	- جهاز موصول بالكمبيوتر الرئيسي للبنك يقرأ المدارات المغناطيسية التي يسمح بمعرفة الرصيد بفضل رمز سري	- يخول لكل حائز على البطاقة العديد من العمليات منها: السحب، الاطلاع على الرصيد، القيام بتحويلات، طلب الشيكات.	

المصدر : المحامي جمال عبد الناصر المسالمة، مرجع سبق ذكره، ص 5.

ثالثا : نهائي نقطة البيع الإلكترونية: (TPV) Terminal Pointe de Vent

تسمح هذه التقنية بخصم قيمة مشتريات العميل من رصيده الخاص بعد أن يمرر موظف نقطة البيع البطاقة الائتمانية على القارئ الإلكتروني الموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك، بإدخال الرق السري ( code pin ) أين تخصم القيمة من رصيده وتضاف إلى رصيد التاجر إلكترونيا.

- جدول رقم ( 1-3 ): نهائي نقطة البيع الإلكترونية: (TPV).

النتائج	التقنية	المبادئ العامة	نهائي نقطة البيع الإلكترونية: (TPV)
- يحل مشاكل نقل الأموال ويوفر الأمن.	- فروع موصولة بشبكة تجمع بنوكا مختلفة.	- يوضع في المحالات حيث يسمح للعميل بتسوية عملياته التجارية بالبطاقة أثناء التسديد.	

المصدر: المحامي جمال عبد الناصر المسالمة، مرجع سبق ذكره، ص 5.

### الفرع الثاني: الهاتف البنكي Phone Bank

مع تطور الخدمات البنكية على مستوى العالم أنشأت البنوك خدمة الهاتف البنكي لتسهيل إدارة العملاء لعملياتهم البنكية وتفاذي البنوك طوابير العملاء للإستفسار عن حساباتهم، وتستمر هذه الخدمة 22 ساعة يوميا، تقدم هذه الخدمة بالإعتماد على شبكة الإنترنت المرتبطة بفروع البنك، أين تمكن العميل من الحصول على خدمات محددة، فقط بإدخال الرمز السري الخاص به، ومن الخدمات التي يقدمها الهاتف البنكي على المستوى العالمي:

• يتم تطبيق هذا النظام في بنك " midland states bank " عن طريق اتصالات هاتفية مباشرة بإدخال ال رقم السري الخاص بالعميل يحوله من حسابه بالبنك لسداد بعض إلتزامات مثل: فاتورة الغاز، كهرباء....؛

• في المملكة المتحدة الامريكية أدخلت هذه الخدمة منذ عام 1985 وتعمل بواسطة شاشة لدى العميل في منزله لها اتصال مباشر بالبنك ،وفي عام 1986 تم إدخال خدمات جديدة للهاتف البنكي تتمثل في خدمة التحويلات المالية من حساب العميل المدفوعة لسداد الكمبيالات والفواتير عليه.

### الفرع الثالث: أوامر الدفع البنكية الإلكترونية وخدمات المقاصة الإلكترونية.

تأسست خدمات المقاصة الإلكترونية عام 2962 ويتم خلالها تحويل النقود من حسابات العملاء إلى حسابات الأشخاص أو هيئات أخرى في فروع ولأي بنك في دولة أخرى، كدفع المرتبات الشهرية من حساب صاحب العمل إلى حساب الموظفين، أو دفع المعاشات الشهرية من حساب هيئة التأمين والمعاشات إلى المستفيدين، أو دفع إلتزامات دورية من حساب العميل إلى مصلحة الكهرباء، الغاز...<sup>18</sup>

كما يتم تسوية المدفوعات البنكية عن طريق نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي ( RTGS ) Real Time Gross Settlement System )، ضمن خدمات المقاصة الإلكترونية.

<sup>18</sup> منصور الزين، وسائل الدفع والسداد الإلكتروني : عوامل إنتشار وشروط النجاح، الملتقى العلمي الدولي ال اربع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، مركز الجامعي خميس مليانة، 26-27 أفريل 2011، ص ص: 3-4.

ويتيح هذا النظام بطريقة إلكترونية آمنة نقل وتحويل المبالغ المالية من حساب بنكي إلى آخر بسهولة، حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم وبنفس قيمة اليوم دون إلغاء أو تأخير<sup>19</sup>

### المطلب الثالث: مميزات ومخاطر وسائل الدفع الإلكتروني.

#### الفرع الأول: مزايا وسائل الدفع الإلكتروني<sup>20</sup>

أولاً : بالنسبة لحاملها:

تحقق وسائل الدفع الإلكتروني لحاملها مزايا عديدة أهمها سهولة ويسر الاستخدام، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتقادي السرقة والضياع، كما أن لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفت ارت محددة، كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوراً بمجرد ذكر رقم البطاقة.

ثانياً : بالنسبة للتاجر:

تعد أقوى ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات، كما أنها أذحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العيب يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة.

ثالثاً : بالنسبة لمصدرها:

تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها البنوك والمؤسسات المالية فقد حقق city bank أرباح من حملة البطاقات الائتمانية عام 1991 بلغت المليون دولار.

#### الفرع الثاني: عيوب وسائل الدفع الإلكتروني.

بالرغم من تعدد المزايا وسائل الدفع الإلكتروني إلا أنها لا تخلو من العيوب أهمها<sup>21</sup>

أولاً : بالنسبة لحاملها:

من عيوب استخدام هذه الوسائل زيادة الانفاق ارض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء.

<sup>19</sup> حميد فشييت، حكيم مناولة، واقع وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر، مداخلة مقدمة إلى الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الج زائر، مركز الجامعي خميس مليانة، 26-27 أفريل 2001، 13

<sup>20</sup> سعداوي يوسف، سعدي جميلة، وسائل الدفع الإلكترونية، مداخلة مقدمة إلى ملتقى «عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر"، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، 227/26 أفريل 2011، ص17

<sup>21</sup> مرجع اعلاه.

ثانيا : بالنسبة للتاجر:

إن حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه، ويضع اسمه في القائمة السوداء وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات في نشاطه التجاري.

ثالثا : بالنسبة لمصدرها:

من أهم المشاكل التي تواجه مصدرها هي مدى قدرة حاملي البطاقة على سداد الديون المستحقة عليهم، وكذلك تحمل البنك نفقات ضياعها.

الفرع الثالث: مخاطر وسائل الدفع الإلكتروني.

بالرغم من مميزات وسائل الدفع الإلكتروني إلى أن تعرضها للخطر كبير سواء على مستوى الحفاظ على تلك النوعية من الأموال البنوك أو الاقتصاد القومي ككل، تتمثل هذه المخاطر فيما يلي:<sup>22</sup>

اولا : مخاطر التشغيل:

تنشأ مخاطر التشغيل من عدم التأمين الكافي للنظم مما يجعلها عرضة لعمليات القرصنة، وما قد يقومون به من زرع الفيروسات وما إلى ذلك مما قد يهدد بوقف تلك البرمجيات الأساسية في إمكانية إتصال العملاء بالبنك الإلكتروني المتعامل معه، أو عدم ملائمة تصميم النظم والبرمجيات التي يتعامل بها البنك وذلك من خلال عدم تحديثها، وكذا نتيجة إساءة الاستخدام من قبل العملاء، ذلك على النحو الآتي:

أ- عدم التأمين الكافي للنظم:

تنشأ عن إمكان الإختراق غير المرخص له لنظم وبرمجيات البنك، بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء وسرقة أرقام بطاقاتهم الإئتمانية سواء كان ذلك من خارج البنك أو من العاملين به مما يستلزم توفير اجراءات من خلال نظم إلكترونية - نظم الحوائط النارية - التي تعيق عمل أي شخص يحاول الدخول إلى الب ارمج الخاصة بالبنك.

كما يتم إتباع إجراءات أمنية كافية على جميع العاملين بالبنك، لأنهم أقدر الناس على معرفة النظم الخاصة بالبنك.

ب - عدم ملائمة تصميم النظم أو إنجاز العمل أو أعمال الصيانة:

تنشأ من إخفاق النظم أو عدم كفاءتها لمواجهة متطلبات المستخدمين، وعدم السرعة في حل هذه المشاكل وصيانة النظم خاصة، إذ ازد الإعتقاد على مصادر خارج البنوك لتقديم الدعم الفني بشأن البنية الأساسية اللازمة، وهنا لابد من أن يقوم البنك الإلكتروني بالإعتقاد على مصادره الخاصة لتقديم الدعم الفني له دون

<sup>22</sup> منير الجنيهي وممدوح الجنيهي، مرجع سبق ذكره، ص ص: 19-22.

الإعتماد على مصادر خارجية عنه، وذلك للعمل على استمرار تقديم الدعم الفني وتحديث النظم الإلكترونية الخاصة بالبنك الإلكتروني، دون أي إنقطاع أو ببطء وذلك سواء بالنسبة إلى البرمجيات التي يعمل بها البنك أو تلك النظم الإلكترونية التي تقوم على حماية النظم البرمجية.

### ج- إساءة الاستخدام من قبل العملاء:

ويرد ذلك نتيجة عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية، أو بسماحهم لعناصر إجرامية بالدخول إلى حسابات عملاء آخرين، أو القيام بعمليات غسل الأموال باستخدام معلوماتهم الشخصية، أو قيامهم بعدم إتباع إجراءات التأمين الواجبة.

### ثانيا : مخاطر السمعة:

تتشأ مخاطر السمعة في حالة توافر أري عام سلبي تجاه البنك، والذي قد ينشأ في عدم توفر وسائل حماية كافية والمؤكدة للبيانات التي يحتفظ بها البنك، والخاصة بعملائه أو وقوع بعض عمليات إختراق لنظم البنك الإلكترونية و اقتحامها من قبل بعض الغرياء أو العاملين في البنك ذاته.

وهذا ينشأ عنه وجود سمعة سيئة للبنك من تلك الناحية، مما يؤثر تأثيرا كبيرا على سمعة البنك وعلى نشاطه ويؤثر على عدد العملاء لدى هذا البنك، ويخفض نشاط البنك إلى أقصى حد وبالتالي من الأرباح.

### ثالثا : المخاطر القانونية:

تقع هذه المخاطر في حالة إنتهاك القوانين أو القواعد أو الضوابط المقررة خاصة تلك المتعلقة بمكافحة عمليات غسل الأموال، أو نتيجة عدم التحديد الواضع للحقوق والالتزامات القانونية الناتجة عن العمليات المصرفية الإلكترونية.

### رابعاً : المخاطر الأخرى:

يرتبط أداء العمليات المصرفية الإلكترونية بالمخاطر الخاصة بالعمليات المصرفية التقليدية، ومن ذلك مخاطر الائتمان والسيولة وسعر العائد ومخاطر السوق مع احتمال زيادة حدتها فعلى سبيل المثال فإن استخدام قنوات غير تقليدية للاتصال بالعملاء وامتداد نشاط منح الائتمان إلى عملاء عبر الحدود قد يزيد من احتمالات إخفاق بعض العملاء في سداد التزاماتهم.

### المبحث الثالث: أشكال وسائل الدفع الإلكتروني.

إن عملية الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت خفضت كثرى ار من تكلفة العمليات التجارية وجعلت عملية الدفع وتسديد الفواتير سهلة وسريعة ولا تحتاج إلى جهد كبير، ولكن بشرط أن تتم هذه العملية بشكل آمن وسرياً. سننترق في هذا المبحث إلى أشكال وسائل الدفع الإلكتروني: النقود الإلكترونية، البطاقات الإلكترونية، الشيكات الإلكترونية والمحافظ الإلكترونية، التحويل المالي الإلكتروني.

### المطلب الأول: النقود الإلكترونية.

#### الفرع الأول: تعريف النقود الإلكترونية.

هناك عدة تعريفات للنقود الإلكترونية تتمثل أهمها فيما يلي:

✓ تعرف النقود الإلكترونية على أنها: " مجموعة من البروتوكولات والتوقيعات الرقمية التي تتيح لرسالة الإلكترونية أن تحل محل تبادل العملات التقليدية"<sup>1</sup>

✓ وتعرف وفقاً للبنك المركزي الأوروبي على أنها: " مخزون إلكتروني لقيمة نقدية على وسيلة تقنية يستخدم بصورة شائعة للقيام بمدفوعات لمتعهدين غير من أصدرها ودون الحاجة لوجود حساب بنكي عند اجراءات الصفقة وتستخدم كأداة محمولة مدفوعة مقدماً"<sup>2</sup>

#### الفرع الثاني: أنواع النقود الإلكترونية.

هناك عدة تقسيمات للنقود الإلكترونية من بينها:

#### اولاً : من حيث متابعتها والرقابة عليها:

تقسم النقود الإلكترونية من حيث متابعتها والرقابة عليها الى:

<sup>1</sup> منير الجنيهي وممدوح الجنيهي، مرجع سبق ذكره، ص 157.

<sup>2</sup> زهير يشنق، العمليات المالية المصرفية الإلكترونية، إتحاد المصارف العربية، بيروت، 2006، ص 252.

### أ- نقود إلكترونية قابلة للتعرف عليها:

وتتميز باحتوائها على معلومات عن الشخص الذي قام بسحب النقود من البنك في بداية التعامل ثم الاستمرار كما هو الشأن بالنسبة لبطاقات الائتمان في متابعة حركة النقود داخل النظام الإلكتروني وحتى يتم تدميرها في نهاية المطاف.

### ب- - نقود إلكترونية غير اسمية:

تستخدم تماما كالوارق النقدية من حيث كونها مثبتة الصلة بمن يتعامل بها فلا تترك من وراءها اثرا يدل على هوية من إنتقلت منه أو إليه.

### ثانيا : حسب أسلوب التعامل بها:<sup>1</sup>

تقسم وفقا لهذا الأسلوب كما يلي

### أ- نقود إلكترونية ناشئة عن طريق الشبكة:

وهي نقود رقمية تتم في بداية سحبها من بنك أو مؤسسة مالية أخرى، وتخزينها في أداة معدنية داخلية توضع في جهاز الحاسوب الشخصي وبالضغط على الفأرة الخاصة لهذا الجهاز ترسل النقود الرقمية عبر الإنترنت إلى المستفيد في ظل إجراءات تضمن لهذا التعامل قد ار كبي ار من الأمن والسرية فهي نقود حقيقية ولكنها رقمية وليست مادية.

### ب - نقود إلكترونية خارج الشبكة:

هنا تتم المعاملات دون الحاجة للاتصال مباشرة بالمصدر فهي تتخذ عادة صورة بطاقة يحوزها المستهلك وتتضمن مؤشر ار يظهر به التغير ارت التي تطرا على قيمتها المخزنة بعد اجراء كل تعامل نقدي وهي تثير قد ار أكبر من المشاكل، خاصة فيما يتعلق بالأمان من مخاطر الصرف المزدوج.<sup>2</sup>

### الفرع الثالث: أنظمة التعامل بالنقد الإلكتروني.

هناك نظامان للتعامل بالنقد الإلكتروني وهما<sup>(28)</sup>:

### اولا : نظام على الخط online :

وفقا لهذا النظام يتعهد بالمدفوعات إلى طرف ثالث وهو البنك الذي يتولى كل التحويلات الخاصة بالنقد الإلكتروني، كما يمك الحسابات النقدية الخاصة بالعميل بحيث يطلب إلى التجار تلقي السداد عن طريقه

<sup>1</sup> زهير يشق، ، مرجع سبق ذكره، ص 253.

<sup>2</sup> ع اربة اريج، مرجع سبق ذكره، ص ص: 16-17.

وذلك يتم بوجود آلة لدى التاجر تقوم بقراءة الدفع تكون موصولة بالحاسوب الموجود لدى البنك أو مركز التسويات.

### ثانيا : نظام خارج الخط off line :

وفقا لهذا النظام تتم قراءة بطاقة العميل عن طريق حاسوب موجود لدى التاجر أو يتم خصم مبلغ المشتريات من خلال هذه البطاقة مباشرة وتحتوي على ذاكرة تخزين المعلومات عن حساب العميل أو على مدارج مغناطيسية يسجل فيها المبلغ الأقصى الذي لا يمكن تجاوزه، وهو محدد من طرف البنك.

### المطلب الثاني: البطاقات الإلكترونية.

تتعدد تسميات البطاقات الإلكترونية فهناك من يطلق عليها تسمية : النقود البلاستيكية ،بطاقات الدفع البلاستيكية ، بطاقات الائتمان.<sup>1</sup>

### الفرع الأول: تعريف البطاقات الإلكترونية.

هي عبارة عن: " بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم شخصية تصدرها البنوك أو منشآت التمويل الدولية تمنح لأشخاص لهم حسابات مصرفية مستمرة، وهي من أشهر الخدمات المصرفية الحديثة، وبموجبها يستطيع الحاملون لهذه البطاقة الحصول على ائتمان متفق عليه مع البنوك ويتم سداد هذا الائتمان بعد مدة معينة"<sup>2</sup>

- كما تعرف على أنها: " بطاقة بلاستيكية يصدرها البنك لصالح عملائه بدلا من حمل النقود وهي بطاقة مستطيلة الشكل تحمل اسم المؤسسة المصدرة لها وشعارها، وتوقيع حاملها بشكل بارز على وجه البطاقة ورقمها واسم حاملها ورقم حسابه وتاريخ انتهاء صلاحيتها، وبموجب هذه البطاقة يمكن لحاملها سحب المبالغ النقدية من أجهزة سحب النقود، وأن يقدمها كأداة وفاء للسلع والخدمات"<sup>3</sup>.

### الفرع الثاني: أطراف التعامل بالبطاقة الإلكترونية.

تتمثل أطراف التعامل بشكل عام في ما يلي<sup>4</sup>:

<sup>1</sup> طارق عبد العال حماد، التجارة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص 109.

<sup>2</sup> ع اربة اربح ، مرجع سبق ذكره، ص 15.

<sup>3</sup> السعيد بريكة، مرجع سبق ذكره، ص 141.

<sup>4</sup> شايب محمد، أثر التكنولوجيا الإعلام والاتصال على فعالية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية- دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط سطيف -، مذكر ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف، 2006/2007، ص 4.

### أولاً : المركز العالمي للبطاقة:

مؤسسة عالمية تتولى إنشاء البطاقة ورعايتها والموافقة على عضوية البنوك في جميع أنحاء العالم للمشاركة بإصدارها وتسوية المستحقات المالية بينهم، والقيام بدور الحكم لحل أي نزاعات تنشأ بين المتعاملين بالبطاقة.

### ثانياً : مصدر البطاقة:

يتمثل مصدر البطاقة في جميع البنوك المنتشرة في جميع أنحاء العالم تقوم بالترويج للبطاقة لدى الأفرد للحصول عليها ودفع مستحقات التجار على حملة البطاقة الصادرة منهم.

### ثالثاً : التجار:

وهم الشركات والمؤسسات التي يتم اتفاق المصدر معها على قبول البيع لحامل البطاقة ثم الرجوع إلى المصدر بالثمن المستحق.

### رابعاً : حملة البطاقات:

وهم الأفرد الذين يوافق المصدر على طلبهم للحصول على البطاقة لإستخدامها في الحصول على السلع والخدمات من التجار بمجرد تقديم البطاقة، أو سحب النقد من آلات السحب النقدي، أو البنوك وفروعها المشتركة في عضوية البطاقة ثم دفع المستحقات للبنك المصدر حسب نوع البطاقة.

### الفرع الثالث: أنواع البطاقات الإلكترونية.

يوجد عدة أنواع من بطاقات الدفع التي تصدرها البنوك إلا أن أكثرها شيوعاً تتمثل في مايلي<sup>1</sup>:

### أولاً : بطاقة الحسم ATM Card:

وهي البطاقة التي تسمح للشخص بخصم مبلغ من حسابه الجاري مباشرة لدفعها إلى التاجر، ويمكن الحصول عليها بعد فتح حساب لدى البنك ويقوم البنك بإصدار البطاقة للعميل وربطها بحركة الحساب، ولا يستطيع العميل استخدامها سواء في عمليات السحب نقدي من أجهزة الصراف الآلي أو في عمليات الشراء من خلال أجهزة نقاط البيع إلا إذا كان رصيد الحساب دائماً.

<sup>1</sup> مداح ع اربي الحاج وبارك نعيمة، أهمية البنوك الإلكترونية في تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في الوطن العربي، الملتقى الدولي الأربع حول: عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر عرض تجارب دولية -، مركز الجامعي خميس مليانة، 26-27 أبريل 2011، ص 2.

### ثانيا : بطاقة الائتمان Credit Card:

هي البطاقة التي تصدرها البنوك للعملاء بالتعاون مع شركات الدفع الدولية مثل: فيزا كارد، ماستر كارد، أمريكيان اكسبراس، حيث يستطيع حامل البطاقة استخدامها في إجراء عمليات السحب النقدي أو لدفع قيمة مشترياته من المحلات التجارية التي تقبل التعامل فيها ومن ثم تسديد قيمتها لاحقا. ويمكن للعميل إما تسديد إجمالي المبلغ أو تسديد الحد الأدنى والذي يتراوح عادة من 3 إلى 6 % من إجمالي المبلغ واحتساب نسبة فائدة على الرصيد القائم المتبقي حسب الإتفاقية مع البنك المصدر.

### ثالثا : بطاقة القيمة المخزنة Charge Card:

وتدعى أيضا البطاقة السابقة الدفع، وتختلف عن بطاقة الخصم وبطاقة الائتمان في أنها تحمل قيمة نقدية محددة تدفع مقدما مقابل الحصول عليها لإستخدامها في تسوية المدفوعات الخاصة بمبالغ الخدمات المشتراة وإذا قاربت قيمة البطاقة على الإنتهاء فإنه بالإمكان تحميل قيمة نقد إضافية في البطاقة.

### رابعا : بطاقة الذكية Smarts Card:

هي بطاقة دفع بلاستيكية تتميز بوجود قرص رقيق محفور على البطاقة قادر على التحكم والمحافظه على البيانات المخزنة من أي شطب أو إضافة، ويتم قراءة هذه البيانات من خلال القارئ عندما تمرر البطاقة عليه.

وتنقسم بدورها إلى:<sup>1</sup>

#### أ- بطاقة اتصال مباشر:

يحتوي هذا النوع على صفيحة معدنية ذهبية قطرها أنش تقع في المقدمة عندما تمرر البطاقة على القارئ يحدث اتصال إلكتروني ويتم تمرير البيانات من خلال القرص.

#### ب - بطاقة اتصال غير مباشر:

إضافة إلى وجود قرص محفور على البطاقة يوجد هوائي محفور أيضا عليها والمعلومات تمرر من وإلى البطاقة عن طريق الهوائي إلى هوائي آخر مربوط بالقارئ البطاقة أو أي أداة أخرى.

<sup>1</sup> ناظم محمد نوري الشمري وعبد الفتاح زهير العبدلات ،الصيرفة الإلكترونية، طبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن ،2008، ص 47.

### خامسا : بطاقة الإنترنت Internet Card:

أصدرت شركتا ماستر كارد وفي از كارد بطاقة خاصة بالتسوق عبر الإنترنت، ميزتها أنها لا تستخدم في عملية الشراء المباشر، وإنما يقتصر استخدامها على الشراء أو التسوق عبر الإنترنت. كما أن مبلغها محدد وصغير نسبيا، مما يقلل المخاطر التي يتحملها صاحبها في حال تم التعرف على رقم البطاقة واستخدمها دون إذنه<sup>1</sup>.

### المطلب الثالث: الشيكات الإلكترونية والمحافظ الإلكترونية.

#### الفرع الأول: الشيكات الإلكترونية.

##### اولا : تعريف:

وهو رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى حامل الشيك ويقوم بوظيفته كوثيقة تعهد بالدفع يحمل توقيعاً رقمياً يمكن التأكد من صحته إلكترونياً ويتضمن ملفاً إلكترونياً آمناً يحتوي على معلومات خاصة بمح رر الشيك ووجهة صرف هذا الشيك وكذا تاريخ الصرف، قيمته، المستفيد منه، رقم الحساب المحول إليه والتوقيع الرقمي . وهو يشبه الشيك التقليدي غير أنه يختلف عنه في أنه يرسل إلكترونياً.

الشكل 1(1-): نموذج للشيك الإلكتروني .

<sup>1</sup> السعيد بريكة، مرجع سبق ذكره، ص 148.

Enter the numbers from the bottom of your check as illustrated below.

123456789 1234567890123  
Bank Routing Code Bank Account Number

Your name as it appears on your check: John Doe  
Your address as it appears on your check: 1234 Any Street  
Your city, state & zip code: Any Town, VA 98000

Your phone number: (253) 555-1212  
08/21/2001 11:11:14 AM  
Secure, Accurate, Reliable.™

Check number: 1011

Pay To The Order Of: Test Transactions Only  
One Hundred Ninety-Five Dollars and 99 Cents  
\$195.99  
US Dollars

Memo: PayByCheck Demo  
Signature: John Doe  
Type your full name here

Bank Routing Code and Bank Account Number  
123456789 1234567891234

Help

For security reasons, please enter the last four digits of your social security number.  
0000

Enter your email address so that we may send you a receipt.  
someone@somewhere.com

Remember me the next time I use PayByCheck.com  
(This information will be stored securely on your computer using a SubCrypted cookie)

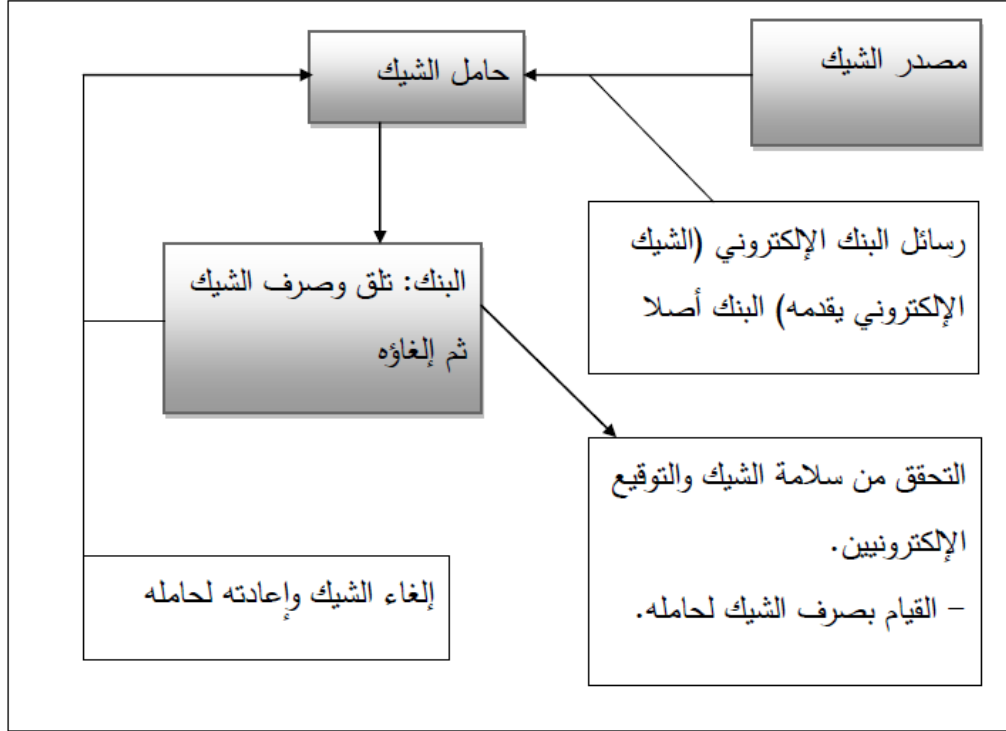
Your computer is identified as: 10.10.2.64

المصدر : خولة فرحات ، اثر التجارة الالكترونية على تحسين نوعية الخدمة المصرفية - دراسة حالة البنك الالكتروني monabanq - ، مذكرة ماجستير ، تخصص إدارة أعمال ، جامعة الحاج لخضر ، باتنة ، 2008/2007 ، ص 77 .

ثانيا : طريقة التعامل مع الشيكات الإلكترونية:

يمكن توضيح كيفية التعامل مع الشيكات الإلكترونية من خلال الشكل الموالي.

الشكل (2-1) : كيفية التعامل مع الشيكات الإلكترونية



المصدر: السعيد بريكة، مرجع سبق ذكره، ص 255.

يظهر من خلال الشكل السابق أن التعامل مع الشيك الإلكتروني يتم عن طريق 3 أطراف متمثلة في كل من: مصدر الشيك وحامل الشيك والبنك، حيث ينتقل الشيك الإلكتروني المصدر إلى المستفيد المتمثل في حامله والذي بدوره يقدمه إلى البنك عبر الإنترنت حيث يتحقق من سلامة الشيك والتوقيع الإلكتروني وبعدها يتم صرف الشيك لصالح حامله وإعادته إلكترونياً إلى حامله بعد صرف وتحويل المبلغ.

### ثالثاً : أنظمة الشيكات الإلكترونية:

هناك نظامين يتم استخدامها في الشيكات الإلكترونية وهما:<sup>1</sup>

#### أ- نظام " FSTC " Finacial Services Téchnology Consortium:

وفقاً لهذا النظام يتم نقل الشيك من شكله العادي الورقي الملموس إلى النظام الافتراضي غير الملموس حيث يستطيع العميل الحصول على دفتر الشيكات الإلكترونية وتسلم الشيكات وفق هذا النظام على موقع

<sup>1</sup> عدنان إبراهيم سرحان، الوفاء (الدفع) الإلكتروني، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، المجلد الأول، كلية الشريعة والقانون وغرفة التجارة دبي 10-12 ماي 2003، ص: 270-271.

الويب ورسالة البريد الإلكتروني وبموجب هذا النظام تم استبدال التوقيع العملي بالتوقيع الرقمي وكذا التشفير لضمان عملية تسوية الدين بالوفاء.

### ب - نظام " Netchex ":

لجأت شركة Netchex في طرحها لنظام الوفاء بالشيك الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت إلى الوسطاء ويقتضي هذا النظام وجود تسجيل مسبق لمستخدم النظام والتاجر لدى هذا الوسيط إضافة إلى السماح للعميل بالتعامل مع شيكاته وإدارتها بواسطة حاسوبه الشخصي وترتكز إجراءات الأمان لهذا النظام على نقطة أساسية تتمثل في عدم إظهار المعلومات المصرفية على الوثيقة التي تنتقل عبر شبكة الإنترنت وإنما تظهر فقط عندما يتم إرسال الشيك إلى Netchex .

وقد تم تطوير استخدام الشيكات الورقية إلى نظام الشيكات الإلكترونية وذلك بفضل الدراسات التي تمت في الولايات المتحدة الأمريكية والتي أوضحت أن المصارف تستخدم سنويا أكثر من 500 مليون شيك ورقي وتكلفة إجراءات تشغيلها حوالي 79 سنتا لكل شيك وتزداد التكلفة اعداد الشيكات 3% سنويا. وعندما أجريت دراسة عن إمكانية استخدام الشيكات الإلكترونية أتضح أن تكلفة التشغيل للشيك يمكن أن تنخفض إلى 25 سنتا بدلا من 79 سنتا وهو ما يحقق وفاء يزيد عن 250 مليون دولار سنويا في الولايات المتحدة الأمريكية فقط.

### الفرع الثاني: المحافظ الإلكترونية:

لتسهيل عمليات الطلبات والمعالجة لبطاقات الائتمان قامت العديد من الشركات بتقديم خدمة المحفظة الإلكترونية حيث تعمل المحفظة الإلكترونية على توفير الجهد والوقت بحفظ كل المعلومات عن بطاقة إئتمان معينة بحيث بنقرة واحدة يتم إدراج كل هذه المعلومات دون عناء. والمحفظة الإلكترونية قادرة على حفظ المعلومات عن العديد من بطاقات الائتمان وعمليات الشحن والفواتير وغيرها<sup>1</sup>.

ويطلق عليها مصطلح المحفظة الإلكترونية نظرا لقدرتها على الاحتفاظ بالنقود الإلكترونية، هذه النقود تكون على شكل قيم رمزية تعبر عنها أرقام معينة توجد على الشريحة الإلكترونية المثبتة على البطاقة،

<sup>1</sup>خضر مصباح الطيبي، التجارة الإلكترونية، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 138.

## الفصل الأول وسائل الدفع الإلكتروني

مقابل المحفظة العادية التي تحتوي على النقود الورقية من فئات وقيم مختلفة، تعبر عنها الأرقام الموجودة على كل ورقة نقدية<sup>1</sup>.

أولاً : إيجابيات وسلبيات المحفظة الإلكترونية:

يمكن إيجابيات وسلبيات المحفظة الإلكترونية في الجدول التالي:

جدول رقم (1) -4: إيجابيات وسلبيات المحفظة الإلكترونية.

الإيجابيات	السلبيات
<ul style="list-style-type: none"><li>• سهولة الاستعمال) تقليل الحاجة لحمل القطع النقدية الصغيرة)؛</li><li>• تقليل خطر السرقة) في حالة احتواء المحفظة على رمز سري)؛</li><li>• إمكانية إجراء المدفوعات دون ضرورة امتلاك حساب بنكي؛</li><li>• سهولة الدفع من خلال عدة عملات دون القيام بعمليات الصرف) في حالة المحفظة متعددة العملات الصعبة)؛</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• التكلفة الوجدوية للتشغيل؛</li><li>• تكلفة الخزينة للمستعمل ( التعبئة المسبقة تتطلب تسبقاً على النفقات المستقبلية )</li><li>• الوقت اللازم للتعود على استعمالها؛</li><li>• المراقبة من طرف البنك المركزي؛</li></ul>

المصدر: بن وارث حكيمة، مرجع سبق ذكره، ص 63.

<sup>1</sup>بن وارث حكيمة، دور وأهمية التجارة الإلكترونية في اقتصاد المعرفة، مذكرة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2007/2008، ص 62.

ثانيا : نموذج عن شكل المحفظة الإلكترونية:

الشكل رقم ( 1-3 ): نموذج عن شكل المحفظة الإلكترونية



المصدر: إبراهيم بختي، التجارة الإلكترونية، طبعة ثانية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2008، ص 184.

### المطلب الرابع: التحويل المالي الإلكتروني.

يعتبر تحويل الأموال من أهم الوسائل التي تسمح لعملاء البنوك بالوفاء بديونهم دون استخدام النقود، وقد أصبح بالإمكان تحويل الأموال مع ظهور أنظمة التحويل المالي الإلكتروني.

### الفرع الأول: تعريف التحويل المالي الإلكتروني.

" هو عبارة عن عملية يتم بموجبها نقل مبلغ معين من حساب إلى آخر عن طريق تقييده في الجانب المدين الأمر والجانب الدائن للمستفيد سواء تم هذا التحويل بين حسابين مختلفين في نفس البنك أ وفي بنكين مختلفين"<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>محمد محمود أبو فروة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الإنترنت، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 55.

كما يعرف أيضا أنه: " مجموعة القواعد والإجراءات المعتمدة في تحويل الأموال عبر بنوك إلكترونية أو بنوك إنترنت مرخص لها بالقيام بهذه العملية ويتم إصدار أمر للتحويل عن طريق الكمبيوتر والهاتف المحمول، وبفضل تعزيز أنظمة الأمن أصبحت التحويلات المالية الإلكترونية تحظى بمصداقية أكبر ودرجة أمان أعلى لدى المتعاملين، إضافة إلى ما يوفره هذا النظام من اختصار للزمن، توفير الجهد والتكلفة وسهولة التعامل"<sup>1</sup>

يهدف نظام التحويل الإلكتروني للأموال إلى تسهيل وتعجيل المدفوعات والتسويات بين البنوك بما يكفل تقديم خدمات أفضل للعملاء، كما يعطي للبنوك ميزة تنافسية في الأسواق العالية، ويتيح لها إمكانية التسوية الفورية من دفع وتلقي الأموال عبر حساباتها الجارية لدى البنوك المركزية، وتوفير دفع فوري لعملائها.

### الفرع الثاني: إجراءات عملية التحويل المالي الإلكتروني.

تنفذ عملية التحويل المالي الإلكتروني بتوقيع العميل نموذج معتمد لصالح الجهة المستفيدة ويختلف نموذج التحويل الإلكتروني عن الشيك في صلاحيته التي تسري لأكثر من عملية تحويل واحدة، ولإتمام عملية التحويل المالي الإلكتروني نميز الحالتين التاليتين:<sup>2</sup>

#### أولا : وجود الوسيط:

يقوم العميل بإرسال التحويل المالي عن طريق المودم إلى الوسيط الذي يجمع التحويلات المالية ويقوم بما يلي:

أ- إرسال التحويلات المالية إلى دار المقاصة المالية الآلية، والتي ترسل نموذج التحويل المالي الإلكتروني إلى بنك العميل؛

ب - يقارن بنك العميل التحويل المالي برصيد العميل وتنتج حالتين:

#### ❖ حالة تغطية الرصيد لقيمة التحويل المالي:

يتم اقتطاع التحويل منه وتحويله إلى حساب المستفيد سواء البنك أو التاجر في وقت السداد المحدد بالنموذج.

<sup>1</sup> محمد العربي ولحسن عبد القادر: أنظمة الدفع الإلكترونية وأزمة السيولة في الجزائر، ملتقى دولي حول: عصرة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، 26-22 أبريل 2011، ص 11.

<sup>2</sup> نوال بن عمارة، وسائل الدفع الإلكترونية "آفاق وتحديات"، ملتقى دولي حول: التجارة الإلكترونية، جامعة ورقلة، 2004، ص: 12-13

### ❖ حالة عدم تغطية الرصيد لقيمة التحويل المالي:

يتم إرسال إشعار بعدم كفاية الرصيد إلى الوسيط الذي يقوم بدوره بإعادة الإشعار إلى العميل.

### ثانيا : عدم وجود الوسيط:

في هذه الحالة يجب على التاجر أن يملك البرمجيات الخاصة التي تسمح بإجراءات هذه العملية، وتكون هذه البرمجيات مؤمنة بكلمة مرور خاصة بالتاجر، وبعدها تتم الإجراءات التالية:

أ - يقوم العميل باعتماد نموذج الدفع مرفقا بشيك مصادق لصالح التاجر؛

ب - يقوم التاجر بإرسال الاعتماد إلى دار المقاصة الآلية؛

ت - دار المقاصة الآلية ترسل الإيعاد إلى البنك لاقتطاع المبلغ من حساب العميل في الوقت المحدد وتحويله إلى حساب التاجر؛

وفي هذه الحالة لا توجد حاجة للتحقق كفاية من رصيد العميل لأن الشيك المصادق عليه يضمن ذلك.

### خلاصة:

على الرغم من تنوع أنظمة الدفع ، إلا أنهم دائماً ما يكون لديهم نفس الهدف ، وهو إتاحة الفرصة لتحويل الأموال من حساب بنكي إلى آخر لأغراض متعددة.

ومع تطور التكنولوجيا برزت أنظمة دفع جديدة لها مزايا عديدة عن أنظمة الدفع التقليدية أهمها إنتشارها الأوسع نطاقاً، مما يقلل من تكلفة ووقت التسوية النهائية، خاصة خاصة في ظل إنتشار التجارة الإلكترونية التي تتطلب هذا النوع من التعاملات لأن أنظمة الدفع التقليدية لا يمكنها مواكبة ذلك التطور التكنولوجي لإتمام المعاملات المالية.

# الفصل الثاني

الأداء البنكي

### تمهيد:

في ظل اقتصاد السوق يسعى البنك إلى تحقيق جملة من الأهداف، من بينها تحقيق الربحية التي تضمن له الاستمرار في نشاطه، مما يسعى لتحقيق مستو معين من الاستقرار والنمو وتوفير الأموال اللازمة لمواجهة التزماته.

ولتحقيق هذه الأهداف لابد من رسم المسار الواجب اتباعه الذي يضمن بدوره تعبئة فعالة ودائمة لكافة الطاقات والموارد المتاحة لديه، ومن بين الأدوات والوسائل المعتمدة في هذا المجال نجد معايير تقييم الأداء، حيث سنتعرف من خلال هذا الفصل على الأداء البنكي وكيفية تقييمه من خلال ما يلي:

**المبحث الأول: عموميات حول الأداء البنكي.**

**المبحث الثاني: نماذج تقييم الأداء.**

### المبحث الأول: عموميات حول الأداء البنكي

تهدف المجتمعات الإنسانية على اختلافها إلى تحقيق الاستخدام الأمثل لمواردها المتاحة وذلك بما يرفع معدلات نموها الاقتصادي، ولهذا أعطي لمعدلات الأداء أهمية بالغة خاصة في المؤسسات البنكية، رغم صعوبة القياس في هذه المؤسسات الخدمية. ونظرا للدور الذي تلعبه البنوك في توفير المواد التمويلية وفي تأدية الخدمات البنكية لعملائها اكتسب تقييم الأداء أهمية خاصة، هذا ما سنتطرق إليه من خلال التعرف على ماهية الأداء، تقييم الأداء وأهمية ذلك والجهات المستفيدة منه.

### المطلب الأول: ماهية الأداء

#### الفرع الأول: تعريف الأداء

يعتبر الأداء أحد المؤشرات الهامة المعبرة عن مدى نجاح المؤسسة وفعاليتها في المحيط الاقتصادي حيث يستخدم في مجموعة من المجالات ازديت من أهميته، ويعود أصل كلمة الأداء إلى الكلمة الإنجليزية performance والتي كانت تعني وضعية الحصان في السباق، وبعد ترجمتها إلى اللغة الفرنسية أخذت حقلا واسعا للتطبيق فأصبحت أيضا تعني اتمام عمل أو عقد أو اغل ما، لذا اختلفت الآراء بين الاقتصاديين حول تعريف شامل للأداء، فنجد من أهم التعريفات ما يلي:<sup>40</sup>

- ✓ الأداء هو انعكاس للطريقة التي يتم فيها استخدام المؤسسة لمواردها البشرية والمادية بالشكل الذي يجعلها قادرة على تحقيق أهدافها، أي أنه يعتبر انعكاسا لسلوك الأفراد في المؤسسة؛
  - ✓ مما يعرف على أنه تنفيذ لنشاط المؤسسة في ضوء الإمكانيات البارية والمادية المتوفرة فعلا، والظروف المحيطة بها، ويتم مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المستهدف لتحديد الانحرافات وأسبابها واتخاذ القرارات التصحيحية في الوقت المناسب؛
  - ✓ ويعرف أيضا بأنه الاستخدام الهادف والمنتج لكل المعارف والوسائل التي توفرها العلوم والتكنولوجيا والتجربة العلمية، بحيث يمكن المؤسسة من الوصول إلى الأهداف المخططة لها بأقل تكلفة وجهد<sup>41</sup>.
- مما سبق يتضح أن الأداء عبارة عن مجموعة من المراحل والعمليات التي من خلالها توظف عدة هرق ووسائل فعالة وكفاءة لتحقيق الأهداف المسهرة في آجالها وبأقل تكاليف ممكنة وبمردودية عالية.

<sup>40</sup> بطورة فضيلة، دراسة وتقييم فعالية نظام الرقابة الداخلية في البنوك-دراسة حالة الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي- رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، فرع إستراتيجية السوق في ظل الاقتصاد التنافسي، جامعة المسيلة، 2007، ص53.

<sup>41</sup> أحمد طرطار، الترشيد الاقتصادي للطاقة الإنتاجية في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001، ص9

### الفرع الثاني: مجالات الأداء

يتطلب من الإدارة العليا عند تصميم نظام الرقابة الداخلية السليم، أن تحدد مجالات الأداء الرئيسية، فنجد الربحية والتي تتركز بشكل واضح على القيمة المضافة وبعض المقاييس المالية، كما نجد مجال المركز السوقي المتمثل في الحصة السوقية التي تعتبر من أهم المقاييس ملائمة للتعبير عن الأداء، إلى جانب ذلك نجد عنصر الإنتاجية وأداء العاملين والمديرين من خلال تكلفة العمل وقيمة الاستهلاك ونسب الغياب، ودوران العمل، وفي الأخير نجد الموازنة بين أهداف المدى القصير والطويل عن طريق إجراء المنشأة د راسات معمقة بشأن تحديد مدى التداخل بين مجالات الأداء الرئيسية للتأكد من أن الأهداف في المدى القصير لا يتم تحقيقها على حساب الأرباح والاستقرار في المد الطويل.<sup>42</sup>

### الفرع الثالث: العوامل المؤثرة في الأداء البنكي

يتأثر الأداء البنكي بعدة عوامل منها ما هو داخلي (العوامل المنظمة) ومنها ما هو خارجي (العوامل البيئية) وفيما يأتي أهم هذه العوامل:<sup>43</sup>

#### أولاً: العوامل المنظمة

يقصد بالعوامل المنظمة العوامل الداخلية والخاصة بالبنك ذاته كحجم الأعمال أو الأنشطة في البنك والتكنولوجيا المستخدمة وكفاءة الإدارة.

#### أ - حجم الأعمال:

إن حجم الموارد التي يمتلكها البنك وطبيعة تركيبتها وحركتها تمثل عوامل هامة وذات تأثير كبير في تحديد كفاءة ونتاجية الأنشطة البنكية فكلما ازداد حجم هذه الموارد، وانخفضت التكاليف الإجمالية لها وقلت كمية المسحوبات منها، ساعد ذلك على رفع الطاقة التشغيلية المتاحة في البنك الأمر الذي يسهم في تحسين إنتاجية البنك وربحيته.

#### ب - التكنولوجيا المستخدمة:

وهي الأساليب المستخدمة في إنجاز العمل البنكي ودرجة الأتمتة في هذا العمل، فلما ازداد استخدام التكنولوجيا وارتفعت درجة الأتمتة في العمل البنكي، لمما أدى ذلك إلى رفع جودة الخدمات البنكية وتخفيض التكلفة وزيادة الربحية.

<sup>42</sup> فلاح حسن الحسيني ومؤيد عبد الرحمان الدوري، إدارة البنوك مدخل كمي واستراتيجي معاصر، الطبعة الأولى، دار وائل للنار، عمان، 2000، ص ص: 222-227.

<sup>43</sup> أمارة محمد ويحي عاصي، تقييم الاداء المالي للمصارف الإسلامية- دراسة تطبيقية على البنك الإسلامي للأردني للتمويل والاستثمار -، مذكرة لنيل ماجستير في إدارة الأعمال، ص 88.

### ج- الكفاءة الإدارية:

أي كفاءة الإدارة في اتخاذ القرارات، ومدى قدرتها على تحقيق الانسجام في العلاقات داخل البنك، وتطوير عمليات التعاون والعمل الجماعي، ومدى قدرتها على دفع فريق العمل للتعامل مع الأطراف الخارجية بأسلوب يعكس الجودة في الخدمات البنكية وسمعة حسنة في البنك.

### ثانيا: العوامل البيئية:

وهي العوامل الخارجية التي تؤثر في الأداء البنكي وتنقسم إلى:

#### أ- البيئة القانونية والسياسية:

أي الظروف السياسية للبلد الذي يقيم فيه البنك والقوانين المنظمة للعمل البنكي في هذا البلد.

#### ب- البيئة الاقتصادية:

وتشمل طبيعة النظام الاقتصادي والموارد المتاحة في البلد، وكذلك المناخ الاستثماري والفرص الاستثمارية المتوفرة.

#### ج- البيئة الاجتماعية:

وهي العادات والتقاليد والمعتقدات التي يؤمن بها الأفراد ومستوى الوعي واللقافة التي تؤثر في قرارات الافراد الخاصة بالتعامل مع طبيعة الأنشطة البنكية والخدمات التي تقدمها البنوك.<sup>44</sup>

### المطلب الثاني: ماهية تقييم الأداء

#### الفرع الأول: تعريف تقييم الأداء وأسبابه

#### اولا: تعريف تقييم الأداء:

لقد أعطيت لتقييم الأداء عدة تعاريف من بينها<sup>45</sup>

✓ " إن تقييم الأداء هو عبارة عن دراسة وتحليل جوانب القوة التي تكشف إنجاز الأنشطة سواء على

مستوى الفرد أو المنظمة أو أي جزء من أجزائها؛

<sup>44</sup> بوطورة فضيلة، مرجع سبق ذكره، ص 54.

<sup>45</sup> بوطورة فضيلة، مرجع أعلاه، نفس الصفحة.

- ✓ " إن تقييم الأداء يكون بعد انتهاء الأداء الفعلي ومعرفة النتائج المحققة فعلا ويرتكز على النتائج في نهاية الفترة وليس التشغيل اليومي، وعند تقييم الأداء نحتاج إلى مقارنة الأهداف المحققة مع الأهداف المخططة سواء كانت هذه الأهداف إنتاجية أو تسويقية أو مالية تتعلق بالسيولة والربحية؛"
- ✓ " هو عملية تقدير أداء كل فرد من العاملين خلال فترة زمنية معينة لتقدير مستوى ونوعية أدائه وتنفيذ العملية لتحديد فيما إذا كان الأداء جيد أم لا ؛"
- ✓ " تقييم الأداء هو الطريقة أو العملية التي يستخدمها أرباب العمل لمعرفة أي من الأفراد أنجز العمل وفقا لما ينبغي له أن يؤدي؛"
- مما سبق يمكن تعريف تقييم الأداء على انه "تلك العملية التي تتمن المؤسسة من التأكد من مدى الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة لديها من عناصر الإنتاج خاصة العمل وأرس المال من خلال مقارنة الأهداف المسطرة والمحققة للتمكن من تحديد سبب الانحرافات وتصحيحها".
- ثانيا: أسباب تقييم الأداء :

يمكن إيجاز أهم أسباب تقييم الأداء فيما يلي<sup>46</sup>:

أ- مساندة القرارات الإدارية؛

ب- توفير التوثيق؛

ج- إمداد العاملين بتغذية عكسية عن الأداء؛

د- ضمان عدم إهمال العمل والتنبؤ بقدراته؛

هـ- المساعدة في استخدام القوى البشرية؛

الفرع الثاني: مراحل تقييم الأداء

تتطلب عملية تقييم الأداء دراسة شاملة للمؤسسة المعنية للحصول على المعلومات الضرورية من واقعها ويتم ذلك على مراحل نذكرها فيما يلي:<sup>46</sup>

<sup>46</sup> بوعتروس عبد الحق، معايير تقييم الأداء للمؤسسة الصناعية العامة في الجزائر، جامعة عنابة، الج زائر، 1992، ص49.

### أولاً: جمع المعلومات:

وتعتبر أول خطوة في تقييم الأداء وتتمثل في حصر أنواع الملاحظات الأولية والبيانات الإجمالية الخاصة بالمؤسسة وذلك من واقع الوثائق المالية والمحاسبية المتبقية من عملية الأداء التي تعكس مجريات التنفيذ الفعلي لمختلف نشاطات المؤسسة.

### ثانياً: تحليل المعلومات والبيانات:

التي جمعت في المرحلة الأولى عن طريق دراسة البيانات وتحليلها مالياً ومعرفة مدلولها وتفسيرها، وعموماً فإن عملية التحليل المالي تعمل على تحليل الانحرافات بمختلف أنواعها (كمية، نوعية، زمنية، فنية) واكتشاف نقاط الضعف والقوة.

### ثالثاً: استخلاص الأحكام:

تسجيل النقائص الحاصلة ومعرفة أسبابها للتقليل منها وتجنبها في المستقبل وبالتالي اقتراح إجراءات مالية تسمح باستمرارها والتحسين أكثر.

### الفرع الثالث: المعايير المستخدمة في تقييم الأداء البنكي

تبرز في التحليل المالي أهمية تحديد المعايير التي تستخدم في متابعة تغير المؤشرات المالية، لأن الحكم على طبيعة تغيرها من سنة لأخرى يعتمد بصورة أساسية على إمكانية مقارنتها بمعايير أخرى معينة، حيث لا يعطي أي مؤشر من مؤشرات الأداء بمفرده حمماً يحدد مستوى الأداء ما لم يقارن بهذه المعايير. بناء على ذلك يمكننا تقسيم المعايير المستخدمة في تقييم الأداء البنكي إلى قسمين هما:

### أولاً: معايير الأداء:

وهي الأدوات أو المؤشرات في عمليات المقارنة مع الأداء الفعلي لتحديد مستوى كفاءة الأداء، ويمن تقسيم معايير الأداء إلى الأنواع الآتية:<sup>47</sup>

### أ- المعايير التاريخية:

وهي المعايير المستمدة من أداء البنك ذاته في الماضي، إذ يمن للمحلل المالي حساب المؤشرات المالية من القوائم المالية لغرض رقابة أداء السنة المعينة، قياساً بتلك السنوات (أو بسنة واحدة منها أو بسنة الأساس أو بمتوسط عدد من السنوات الماضية). على أن يؤخذ بالحسبان عند إجراء المقارنة التغير في الظروف الخارجية والداخلية للبنك، إن لهذه المعايير التاريخية أهميتها لأن لكل بنك خصوصيته، وظروفه ونشاطه وكيفية تطوره.

### ب- المعايير القطاعية:

هي معايير الأداء المستمدة من القطاع البنكي الذي ينتمي إليه البنك وهي تشير إلى معدل أداء المجموعة من البنوك في القطاع إذ أنه في الوقت الذي تتفاوت فيه البنوك في الأداء، فإن هناك خصائص مشتركة بينها، نابعة عن طبيعة أنشطتها، وتشكيلة المنتوجات والخدمات التي تقدمها مما يمكن تقسيم القطاع إلى أنشطة وقياس أداء البنك حسب الأنشطة أو الفروع في القطاع الذي ينتمي إليه البنك (التجاري، المتخصص، الإسلامي،) ولما اتسعت رقعة القطاع كلما مالت المعايير نحو العمومية، والعمس صحيح عند التوجه نحو أنشطة القطاع الواحد من جهة آخر يمكن تجميع أداء القطاعات المختلفة للوصول إلى أداء الاقتصاد القومي ككل.

### ج- المعايير المطلقة:

هناك العديد من المعايير المطلقة للأداء، يعكس بعضها تقاليد أو تشريعات سائدة في هذا الخصوص في العديد من الأوساط المالية، وبعضها ناشئ عن معايير دولية يتم إعدادها وتنتشر تدريجياً، وهي تنعكس في وجود مجموعة من المعايير (النسب المالية) المتعارف عليها والمستمدة من التجارب العملية.

### د- المعايير المستهدفة:

وهي معايير تعمل إدارة البنك على بلوغها من خلال استراتيجياتها وسياساتها، وخططها وموازناتها، ويعني الابتعاد عنها أو عدم تحقيقها انحرافاً عن الأداء المطلوب، ولا بد من تشخيص مسبباته ومعالجتها. وقد تستمد المعايير المستهدفة من معايير الأداء القطاعي، عندما يكون البنك مبتعداً عنها ويتحرك للوصول إليها، مما قد تفرض المعايير المستهدفة من قبل البنك المركزي أو من قبل السوق المالي.

### ثانياً: أدوات قياس الأداء:

يمكن تعريفها بأنها مجموعة الوسائل والطرق والأساليب المختلفة التي يستخدمها المحلل المالي للوصول إلى جوانب التقييم المختلفة للنشاط الاقتصادي للوحدات الاقتصادية ونقاط الضعف والقوة في عملياتها المالية والتشغيلية، والتي تتم من تقييم الأداء.

وتشمل أدوات قياس الأداء الفعلي في البنوك التقارير على اختلاف أنواعها والمؤشرات الكمية التي يتم استنتاجها من خلال عمليات التحليل المالي:<sup>48</sup>

### أ- التقارير:

تعد التقارير من أهم الأدوات المستخدمة في قياس الأداء الفعلي للعمل البنكي وبذلك تكون من الأدوات المهمة في تقييم الأداء البنكي فهي التي توفر المعلومات عن الوضع الفعلي للعمل البنكي، ليتم مقارنتها بالمعايير والحكم على مدى كفاءة هذا العمل. ومما لا يكف فيه أنها من أهم أدوات الرقابة البنكية، باعتبارها إحدى وسائل الاتصال بين المستويات المختلفة للبنك وكذلك بين البنك وفروعه.

ومن الخصائص التي ترفع من فاعلية التقارير كأداة رقابية أو كأداة تستخدم في عمليات التقييم:

❖ دقة المعلومات التي تحتويها التقارير وتكاملها؛

❖ توفيرها في الوقت الملائم؛

❖ البساطة والوضوح في العرض بما يسهل فهمها من قبل الإدارة أو المقيم للعمل؛

أما المعلومات التي تتضمنها التقارير فتامل مختلف نواحي الأنشطة المصرفية مثل: تهور الودائع وفقا لأنواعها، وتحليل إيرادات ومصروفات البنك، وأسباب التغير في مختلف بنود ميزانية البنك، وكذلك هناك تقارير خاصة بالاحتياطات والسيولة والمعاملات الخارجية في البنك.

### ب- المؤشرات الكمية:

أصبحت المؤشرات الكمية المستنتجة من تحليل القوائم المالية الأدوات الرئيسية المستخدمة في تقييم الأداء البنكي، حيث توفر هذه المؤشرات معلومات مهمة عن العلاقة بين البنود المختلفة لأنشطة البنك، يمكن من خلالها دراسة هذه العلاقات والتغير الزمني لها، وكذلك إجراء عمليات مقارنة الأداء البنكي مع أداء البنوك الأخرى للحكم على كفاءة الأداء في البنوك موضوع التقييم، وتحليل أسباب الانحرافات في حال وجودها، بالشكل الذي يعطي الإدارة صورة واضحة عن الخلل وأسبابه وألية علاجه.

### المطلب الثالث: أهمية تقييم الأداء والجهات المستفيدة منه

#### الفرع الأول: أهمية تقييم الاداء

يتسبب تقييم الأداء أهمية يضمن تحديدها في النقاط التالية:<sup>49</sup>

اولا: اكتشاف الانحرافات ومعرفة أسبابها: لكي تنفذ الإجراءات التصحيحية منعا لتكرارها، ويتم اكتشاف الانحرافات لكل نشاط من أنشطة المؤسسة حيث يساعد ذلك المستويات الإدارية المختلفة على ممارسة

<sup>49</sup> فلاح حسن حسين ومؤيد عبد الرحمان الدوري، مرجع سبق ذكره، ص 232.

## الفصل الثاني الأداء البنكي

الوظيفة الرقابية عن طريق مبدأ الإدارة باستثناء، إذ يرمز المديرون على الانحرافات المكتشفة وفي الوقت نفسه يستطيعون التفرغ لمهامهم الأخر؛

**ثانياً: ترشيد الإنفاق:** عن طريق متابعة كيفية استخدام المؤسسة لمواردها المتاحة وهل كان هذا الاستخدام دون هدر أو ضياع أو عطل، وهل للمؤسسة طموح لتحقيق ما هو أعلى وأكثر اتساعاً، ومدى الأهداف المرسومة من خلال الاستغلال الأمثل والأفضل للموارد الاقتصادية المتاحة؛

**ثالثاً: التأكد من تحقيق التنسيق بين مختلف أوجه نشاط المشروع:**

المتمثلة في الإنتاج والتسويق

والتنسيق والتمويل والأفراد، وذلك ضماناً لتحقيق الوفورات الاقتصادية لتجنب الضياع الاقتصادي والاسراف المالي؛

**الفرع الثاني: الجهات المستفيدة من عملية تحليل تقييم الأداء البنكي** الجهات المستفيدة من عملية

تحليل وتقييم الأداء للبنك هي:

**أولاً: إدارة البنك:**

تهتم إدارة البنك بتحليل تقييم الأداء لأسباب عديدة منها: ضرورة ممارسة الوظائف الإدارية باعتبار أن التحليل المالي يمثل التغذية العكسية للمعلومات عن الأداء الذي يقارن بالتخطيط لتحديد مدى الانحرافات وتصحيحها، وأيضاً ضرورة التوفيق بين هدفي سيولة البنك وربحيه. وإذا كانت المؤسسات عموماً تهتم بالتحليل المالي لغرض متابعة السيولة بوجه خاص، فإن البنك يهتم بذلك أكثر من غيره، لأن أكثر من (10/9) من تمويل البنك من خصومه وخاصة الودائع، وأيضاً ما يطلبه مجلس الإدارة دورياً من دراسة العلاقات بين الفقرات الفرعية للميزانية العمومية وقائمة الدخل مع مجموع تلك الفقرات. هذا إلى جانب التقارير الدورية المطلوب تحضيرها إلى المراقبين من البنك المركزي ضرورة الموازنة بين ربحية استخدام الودائع وأسس العمليات البنكية السليمة، ومدى الوفاء بأهداف البنك ومدى تطبيق سياسات استخدام الأموال وعلاقة الأداء الفعلي بالمستهدف... الخ.

إذا كانت إدارة البنك عموماً تهتم بالتحليل المالي، فإن الإدارة النقدية تراقب نتائج التحليل المالي دورياً ويتوافقيت متقاربة، لأنها تعنى بإدارة الاحتياطات الأولية، والتحول منها إلى الاحتياطات الثانوية، وبالعكس لذلك فهي بحاجة لمعرفة مدى وتوقيت الحاجة لشراء الأموال بالسوق وبيعها، وبيع أو شراء الاستثمارات

لتعزيز السيولة أو استخدامها، وجدولة استحقاقات الاستثمارات قصيرة الأجل، ومواجهة الضغوط اليومية والموسمية والدورية على سيولة البنك وكيفية استجابة المركز النقدي لها.<sup>50</sup>

### ثانياً: البنك المركزي:

إن البنك المركزي (بصفته السلطة النقدية) مسؤول عن الرقابة على البنوك وعن تنفيذ السياسة النقدية بوسائلها الكمية والنوعية، ولكي يستطيع البنك المركزي أداء مهماته لصالح الاقتصاد الوطني فإنه يجب أن يحصل على مؤشرات دورية لغرض توجيه البيانات المالية والائتمانية الواردة له من البنوك وصياغتها بالشكل الذي يخدم أغراض السياسة النقدية وأهدافها.

إن البنك المركزي يطلب من البنوك تقديم هذه المؤشرات بجدول ذات تفاصيل محددة من قبله، تكتشف وتصح عن فقرات القوائم المالية والعلاقات المطلوبة بينها، تتضمن هذه الجداول المطلوبة من البنك المركزي الكثير من المؤشرات التي هي حصرية إجراء التحليل المالي الدوري وربما المفاجئ.

وعلى ضوء دراسة هذه التحليلات المالية والائتمانية والدورية، تقوم إدارات البنك المركزي مل حسب طبيعة مهامها، وخاصة إدارة الرقابة على البنك بتوجيه البنك المعني إلى تعديل أدائه بما يحفظ ويصون حقوق المودعين والمالكين، ويحمي البنك من الإغراءات الاستثنائية التي قد تبعده عن السلامة.

كما يحرص البنك المركزي على حسن تقديم الخدمة المصرفية للجمهور، وبتكلفة مناسبة، وعلى نشر هذه الخدمات جغرافياً، وبشكل متوازن.

### ثالثاً: المودعون:

البنك هو مؤسسة مالية وسيطة تقبل الودائع من الجمهور وتستثمر وتقدم مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات، فالإبداع هو الركن الأول في عمل البنك، غير أن استمرار حصول البنك على الأموال، مرهون بقدرته على تلبية كل ما يقع عليه من مسحوبات، وعلى انتظام وتطور مستو المنتجات والخدمات البنكية التي يقدمها للمودعين وبكفاءة وفاعلية.

بسبب هذه الطبيعة الخاصة لهيكل تمويل البنك فإن للمودعين مصلحة كبيرة في توافر السيولة بمستويات مناسبة، ودون أن تكون هناك احتياطات نقدية فائضة عن حاجة البنك، وبالتالي تعرضه إلى خسائر تشغيلية تضعف من متانة أرس المال.

يهتم المودعون كذلك بطبيعة محفظة موجودات البنك لأنها تعكس قدرة البنك على التوفيق بين المخاطرة والعائد، وقدرته كذلك على تحقيق درجة من التنوع في موجودات مختارة تمتاز بالجودة، ومستندة إلى دراسة المراكز الائتمانية للمقترضين، أو لشركات المصدرة للأوراق المالية ضمن محفظة الاستثمارات<sup>51</sup>

**رابعاً: المالكون أو المساهمون:**

تتحمل مجموعة المالكين أو المساهمين حسب طبيعة ملكية البنك المخاطرة النهائية، فالمساهمون لا يحصلون على الأرباح الموزعة دورياً ما لم يحقق البنك ربحاً سنوياً أو متراكماً. وهناك قيود تفرضها التشريعات أو تعليمات البنك المركزي حول نسب توزيع الأرباح واحتجازها سنوياً، كما أن حقوق الملكية هي آخر ما تسدد في حال تعرض البنك للصعوبات أو للتصفية.

لذلك يحتل التحليل المالي موقعا خاصا ضمن مجموعة الأساليب المهمة التي تساعد المساهمين في الرقابة على عمليات البنك، ولا بد من تمكين المساهمين من تفهم المؤشرات الدورية للتحليل المالي حيث يفترض أن تعكس التقارير السنوية الموجهة للمساهمين والمتضمنة الحسابات الختامية العديد من نتائج التحليل المالي على أمل نسب مالية وائتمانية دورية وجداول وأشكال إحصائية ومقارنات مع الماضي ومناقشة النتائج المحققة.

كما أن التحليل المالي يعكس مد قدرة البنك على تنفيذ الخطط والموازنات التي أقرت للمستقبل من قبل المساهمين كأداء مستهدف، وهو ما يصطلح عليه (بالرقابة على التنفيذ) كما أن هذه المؤشرات توجه المساهمين نحو اتخاذ الإجراءات اللازمة لتصحيح الخلل في الأداء (رقابة الأداء).

### **خامساً: السلطة الضريبية:**

السلطة الضريبية باعتبارها تمل الدولة في تخمين وجباية الضرائب المستحقة دورياً على البنك فهي بحاجة إلى تحليل دقيق لمصادر الإيراد وأوجه التكاليف والمصروفات، ومدى تنفيذها للأحكام الضريبية، لذلك فإن القوائم المالية السنوية المعززة بتحليلات مالية مفصلة، تساعد السلطة الضريبية كثيراً على ممارسة مهامها اتجاه البنك بنظرة متفهمة وقرارات دقيقة.

### **سادساً: الجمهور:**

المستفيد الأول والأخير من خدمات البنك هو الجمهور المتعامل مع البنك، ويحقق الجمهور في تعامله مع البنك خدمات فعالة، منخفضة التكاليف سريعة ودقيقة معاصرة للتطور ومتنوعة...، وبمواقع منتشرة قريبة من مواقع وجود الجمهور، مستجيبة لاحتياجات المتعاملين مع البنك. لا بد أن يكون موقع البنك

## الفصل الثاني الأداء البنكي

وتجهيزاته والعاملين فيه، عوامل جذب باتجاه التعامل معه كمؤسسة مالية تتصف بالديمومة، فإنه لا بد أن يكون البنك قادراً على استخدام الأموال بأمان وربحية مناسبة، تمكنه من أداء خدماته مثلما يطلب الجمهور الذي هو الحكم الأخير على نجاح البنك في الأداء.

ولكي يستطيع الجمهور متابعة أوجه النشاط البنكي فإنه يعتمد من بين مجموعة من الأساليب على نتائج التحليل المالي وتقييم الأداء، الذي يظهر له مدى النجاح المحقق في المنتجات والخدمات التي يقدمها البنك أو قام بتطويرها وتنويعها لصالح الجمهور.

### المبحث الثاني: نماذج تقييم الأداء

تختلف مؤشرات تقييم الأداء باختلاف المستفيدين من تقارير الأداء، وبما أن عملية تقييم أداء البنك عملية شاملة تستفيد منها إدارة البنك وجميع جهات المراقبة استخدمت عدة نماذج وخاصة في الولايات المتحدة الأمريكية لتقييم أداء البنوك، منها ما يعرف CAMELS لترتيب البنوك من حيث الأداء، ونموذج العائد على حقوق الملكية ROE، وكبديل له في الفترة الحالية استخدم نموذج القيمة الاقتصادية المضافة EVA، وستعرف على هذه النماذج أكثر من خلال هذا المبحث.

### المطلب الأول: القوائم المالية للبنك

إن من بين وسائل التحليل التي يعتمد عليها البنك في عملية تقييم الأداء، الميزانية وجدول حسابات النتائج (قائمة الدخل)، بحيث أن الميزانية تتكون من جانبين أصول (استخدامات الأموال) والجانب الثاني خصوم (مصادر الأموال) التي تعتبر التزامات البنك للغير، في حين يمثل جدول حسابات النتائج إيرادات ومصاريف البنك المترتبة عن عملياته المصرفية.

الجدول رقم (2-1): يوضح ميزانية بنك.

الأصول (الاستخدامات)	الخصوم (الموارد)
<p>1- أرصدة نقدية حاضرة:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• نقود حاضرة في خزانة البنك التجاري.</li> <li>• أرصدة نقدية مودعة لدى البنك المركزي.</li> <li>• أرصدة سائلة أخرى.</li> </ul> <p>2- حوالات مخصصة:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• اذونات الخزينة.</li> <li>• أوراق تجارية.</li> </ul> <p>3- مستحقات على البنوك:</p> <p>4- أوراق مالية واستثمارات:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• سندات حكومية.</li> <li>• أوراق مالية أخر.</li> </ul>	<p>1- أرس المال المودوع:</p> <p>2- الاحتياطي القانوني:</p> <p>3- شيكات وحوالات واعتمادات دورية مستحقة:</p> <p>4- مستحق للبنوك:</p> <p>5- الودائع:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• وداائع حكومية وخاصة.</li> <li>• وداائع جارية.</li> <li>• وداائع لأجل.</li> <li>• وداائع الإخطار.</li> <li>• وداائع التوفير.</li> </ul>
<p>5- قروض وسلفيات :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• قروض مقابل ضمانات.</li> <li>• قروض بدون ضمانات.</li> </ul>	
مجموع الأصول	مجموع الخصوم

المصدر: ضياء مجيد، اقتصاديات النقود والبنوك، مؤسسة اباب الجامعة الإسكندرية، 2005، ص 274.

الجدول رقم (2-2): يوضح جدول حسابات النتائج ( قائمة الدخل ) للبنك.

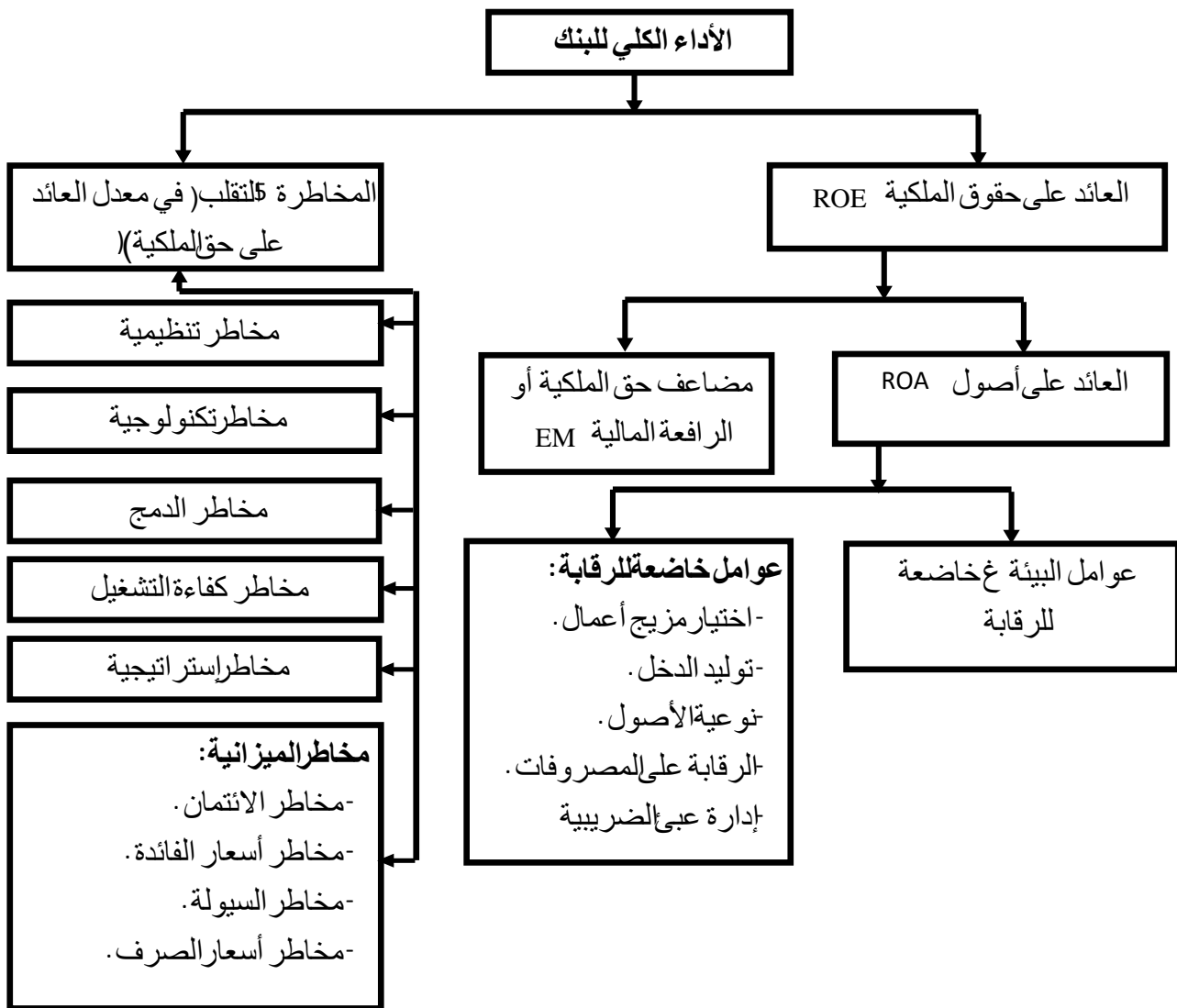
المبالغ		البيان
دائن	مدين	
XXXXXXXX		1 إيرادات على الفوائد.
XXXXXXXX		- الفوائد والأرباح على القروض.
XXXXXXXX		- الفوائد على الودائع المستحقة لدى البنك.
XXXXXXXX		- الفوائد على الأوراق المالية.
XXXXXXXX		- الدخل من التأجير.
	XXXXXXXX	2 ( مصروفات الفوائد.
	XXXXXXXX	- الفوائد على الودائع.
	XXXXXXXX	- الفوائد على الأموال المقترضة.
XXXXXXXX	XXXXXXXX	3 صافي دخل الفوائد = (2-1).
XXXXXXXX	XXXXXXXX	- مخصص خسائر القروض.
		4 = 3 - مخصصات.
XXXXXXXX		5 الإيرادات الأخرى بخلاف الفوائد.
XXXXXXXX		- أنشطة الائتمان.
XXXXXXXX		- أعباء خدمة الودائع.
XXXXXXXX		- مكاسب الأوراق المالية.
	XXXXXXXX	6 مصروفات أخرى بخلاف الفوائد.
XXXXXXXX	XXXXXXXX	7 صافي الدخل قبل الضريبة = (5+4) - 6.
	XXXXXXXX	8 ضرائب الدخل التعديلات المحاسبية.
XXXXXXXX	XXXXXXXX	9 = (8 - 7) صافي الدخل البنك.

المصدر: من إعداد الطالب باعتماد على عبد الغفار حنفي، وعبد السلام أبو قحف، إدارة البنوك وتطبيقاتها، الطبعة الأولى، دار المعرفة

### المطلب الثاني: نموذج العائد على حقوق الملكية ROE

لكي تتمكن البنوك من تقييم أدائها قام دافيد مول عام 1972 باستنتاج إجراء تقييم أداء البنك من خلال تحليل النسب، وهذه الإجراءات يتم تلخيصها في عدة أشكال تمكن المحلل من تقييم مصدر وحجم أرباح البنك الخاصة (مؤشرات العائد)، وبمخاطر تم اختيارها (مؤشرات المخاطرة)<sup>52</sup>، والامل الموالي يوضح الأداء المالي للبنك:

الشكل ( 1-2 ) : يوضح الأداء الكلي للبنك



المصدر: طارق عبد العال حماد، مرجع سبق ذكره، ص 79، بالتصرف.

<sup>52</sup> هارق عبد العال حماد، تقييم أداء البنوك التجارية، تحليل العائد والمخاطرة، الدار الجامعية، إسكندرية، 200، ص 79،

### الفرع الأول: مؤشرات العائد

هي مجموعة من المؤشرات المكونة لنموذج العائد على حقوق الملكية وهي عبارة عن نسب تتمثل في<sup>53</sup>:

اولا : مؤشر العائد على حق الملكية ( ROE ):

يقيس هذا المؤشر قيمة العائد التي يتحصل عليها البنك من خلال استثمار وحدة واحدة من حقوق الملكية وكلما ارتفع هذا العائد كلما كان الأمر أفضل، لأن هذا يعني أن البنك يمكنه توزيع المزيد من الأرباح على المساهمين وإضافة المزيد إلى الأرباح المحتجزة، وذلك في الحالات التي تزيد فيها الأرباح. ويتم حساب المؤشر بالعلاقة التالية:

$$\text{العائد على حق الملكية ( ROE )} = \frac{\text{صافي الدخل/حقوق الملكية}}{\text{صافي الدخل/حقوق الملكية}}$$

ثانيا: مؤشر العائد على الأصول ( ROA ) : Return On Assets

يقيس هذا المؤشر صافي الدخل الناتج عن استثمار الأصول المملوكة خلال هذه الفترة ويتم حسابه من خلال العلاقة التالية:

$$\text{العائد على الأصول ( ROA )} = \frac{\text{صافي الدخل/إجمالي الأصول}}{\text{صافي الدخل/إجمالي الأصول}}$$

ثالثا : مؤشر العائد على الرافعة المالية ( EM ) : Equity Multiplier

يقوم هذا المؤشر بمقارنة الأصول بحقوق الملكية، كما يعتبر مقياس لكل من الربح والمخاطرة، ويتم حسب المؤشر بالعلاقة التالية:

$$\text{العائد على الأصول ( EM )} = \frac{\text{إجمالي الأصول/إجمالي حقوق الملكية}}{\text{إجمالي الأصول/إجمالي حقوق الملكية}}$$

رابعا: هامش الربح ( PM ) : Profit Margin

يقيس هذا المؤشر صافي الدخل المحقق من كل وحدة من إجمالي الإيرادات، مما يبين قدرة البنك على الرقابة والسيطرة على النفقات وتخفيض الضرائب، ويتم حسب المؤشر بالعلاقة التالية:

$$\text{هامش الربح ( PM )} = \frac{\text{صافي الدخل/إجمالي الإيرادات}}{\text{صافي الدخل/إجمالي الإيرادات}}$$

### خامسا: مؤشر منفعة الأصول (AU): Asset Utilisation.

يقيس هذا المؤشر العائد الذي تحققه وحدة واحدة من الأصول، ويحسب المؤشر بالعلاقة التالية:

$$\text{منفعة الأصول (AU)} = \frac{\text{إجمالي الإيرادات/إجمالي الأصول}}{\text{الفرع الثاني: مؤشرات المخاطرة}}$$

الفرع الثاني: مؤشرات المخاطرة

يتعرض البنك لمجموعة من المخاطر التي بدورها تؤثر على أدائه، ويمكن قياسها بالاعتماد على البيانات المحاسبية الخاصة بالبنك، وتتمثل هذه المخاطر التي اعتمدها نموذج العائد على حقوق الملكية فيما يلي:

#### اولا: مخاطر الائتمان: <sup>54</sup>crédit Risk

يرتبط هذا النوع من المخاطر بجودة الأصول واحتمالات العجز عن السداد وهناك صعوبة كبيرة تواجه عملية تقييم نوعية الأصول بسبب ندرة المعلومات المتاحة، وفي الواقع فإن العديد من البنوك الأمريكية التي اشترت بنوك آخر قد فوجئت بنوعية ضعيفة للأصول على الرغم من قيامها بمراجعة وافية لهذه الأصول قبل الشراء.

وتركز مقاييس مخاطر الائتمان على القروض لأنها تخضع لأعلى معدلات العجز عن السداد وتقوم معظم النسب على فحص صافي خسائر القروض والقروض المتعثرة، ويساوي إجمالي خسائر القروض قيمة المبالغ التي تم شطبها بالفعل نتيجة عدم إمكان تحصيلها خلال الفترة، وبالنسبة للقروض المتعثرة فإنها تلك القروض التي يواجه فيها المقترضون بعض المشكلات في رد القرض، ولذلك يجب أن تقوم إدارة البنك بتبويب القروض حسب نسبة المخاطر التي تواجهها فنسبة الخطورة في بعض أنواع القروض تزيد عن البعض الآخر.

وينظر المحللون إلى احتياطات البنك لتقييم مدى قدرتها على مقابلة خسائر القروض، وإذا كانت جودة الأصول ضعيفة فإن البنك يحتاج إلى احتياطي مبير لأنه سوف يحتاج إلى مقابلة العديد من القروض المتعثرة، ومذلك فإنه يجب أن تقوم البنوك بفحص ملفات الائتمان لديها لتقييم جودة بعض القروض.

<sup>54</sup> سمير الخطيب، قياس وإدارة المخاطر بالبنوك، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2005 ص 120.

### ثانياً: مخاطر السيولة: Liquidity Risk<sup>55</sup>

وتظهر هذه المخاطر حينما لا يستطيع البنك تلبية الالتزامات الخاصة بدفوعاته في مواعيدها بطريقة فعالة من حيث التكلفة، وتشير مقاييس مخاطر السيولة إلى كل من قدرة البنك على اقتراض الأموال وقدرة الأصول السائلة على سداد الاستحقاقات في مواعيد استحقاقها.

وتستخدم نسب حقوق الملكية إلى الأصول، والخصوم إلى الأصول كمؤشرات هامة لقاعدة حقوق الملكية في البنك والقدرة على الاقتراض من سوق المال، فعلى سبيل المثال: فإن البنك الذي تكون حقوق الملكية فيه أكبر من بنك آخر (أي تكون نسبة الرفع المالي لديه أقل من البنك الآخر)، تكون لديه فرصة أكبر للحصول على المزيد من القروض وذلك لأن احتمالات عدم قدرته على سداد التزاماته تكون أقل.

كذلك فإن البنك الذي يعتمد بدرجة أقل على الاستثمارات شبه المضمونة مثل أذون وسندات الخزنة والسندات الحكومية وغيرها، فإنه يمكنه إصدار كميات أكبر من الأصول الجديدة في هذه الصورة، وفي كل من المثالين السابقين فإن تكلفة الاقتراض تكون أقل مقارنة بالبنك الذي يعمل بصورة معاكسة.

ويلاحظ أنه كلما زاد حجم الودائع الأساسية كلما قلت الحاجة إلى متطلبات التمويل، والودائع الأساسية هي الودائع المستقرة والتي تكون غير حساسة بالنسبة لمعدلات الفائدة مثل: الودائع تحت الطلب والودائع ذات الفترات قصيرة الأجل، كما ترتبط السيولة بنوعية الأصول.

وتستخدم الأصول النقدية في تلبية عمليات السحب التي يقوم بها العملاء والمتطلبات الخاصة بالاحتياطي القانوني أو للحصول على خدمات من مؤسسات مالية أخرى، وتحاول البنوك قدر الإمكان تقليل الممتلكات النقدية لأنها لا تكتسب أي فائدة، وهكذا فإن الأصول السائلة تتمون من الأوراق المالية غير المرهونة والقابلة للبيع، قصيرة الأجل وأذون وسندات الخزنة والسندات الحكومية التي يمكن بيعها بسهولة والأوراق المالية التي يتم شراؤها في ظل اتفاقية إعادة بيعها.

وتوفر القروض أصول سائلة للبنك بطريقتين:

- الأولى: التدفقات النقدية من الفائدة وأصل القرض والتي يمكن أن تستخدم لتلبية التدفقات

النقدية الخارجة.

- الثانية: هناك بعض القروض التي يسهل تسويقها وبيعها لمؤسسات أخرى.

ومع ذلك فإن المعلومات الواردة في قائمة المركز المالي للبنك لا تكون كافية لتقييم سيولة القروض، ويكون من الصعب على أي محلل مالي القيام بهذا الأمر دون الحصول على معلومات إضافية. وأخيرا فإن الاستثمارات طويلة الأجل تعتبر أقل سيولة لأنها تحمل مخاطر كبيرة تتمثل في إمكانية انخفاض أسعارها، وعادة ما ترغب البنوك في جني الأرباح الرأسمالية عندما تزيد أسعار الأوراق المالية السوقية عن قيمتها الدفترية.

### ثالثا: مخاطر معدل الفائدة: <sup>56</sup> interest rate Risk

وهي تتمثل في مدى حساسية التدفقات النقدية للتغيرات التي تطرأ على مستوى معدلات الفائدة، ويصبح الأصل أو الالتزام حساسا بالنسبة لمعدل الفائدة إذا كان من الممكن إعادة تسعيره في فترة زمنية معينة، ويقصد بإعادة التسعير التغير في التدفق النقدي المصاحب لأحد عناصر الأصول والخصوم، فعلى سبيل المثال: يمكن إعادة تسعير أحد الأصول إذا كان ميعاد استحقاقه أو معدل فائدته يتغير آليا كل فترة. وكمثال أوضح قيام أحد البنوك بإصدار سندات بفائدة تساوي سعر الفائدة على أذون الخزانة + 1%، ولأن فائدة أذون الخزانة تتغير بصفة مستمرة كل فترة معينة، لذلك فإن الفائدة المسددة تتغير حسب هذا الأمر. ويمكن التعرف على احتمالات تغير صافي الدخل من الفائدة للبنك من خلال قياس موقف حساسية كل من الأصول والخصوم التي يمكن أن يعاد تسعيرها خلال فترة زمنية معينة مماثلة، ويتم قياس الفارق المالي بين الأصول الحساسة تجاه معدل الفائدة والخصوم الحساسة تجاه معدل الفائدة وذلك لمدة 30 يوما، أيضا من 30 إلى 90 يوم، وهكذا حتى نصل إلى عام كامل. وإذا كان هذا الفرق موجبا فإن ذلك يعني أن الأصول الحساسة أكبر من الخصوم الحساسة ويتأثر صافي دخل الفوائد في صورة علاقة طردية مع التغير قصير الأجل في معدلات الفائدة، أما إذا كان الفرق سالبا فإن صافي دخل الفوائد سوف يتأثر بعلاقة عكسية مع التغير قصير الأجل في معدلات الفائدة أي ينخفض صافي دخل الفائدة في حالة ارتفاع معدل الفائدة قصير الأجل ويرتفع صافي دخل الفائدة في حالة انخفاض معدل الفائدة قصيرة الأجل.

<sup>56</sup> سمير الخطيب، مرجع سبق ذكره، ص 115.

## الفصل الثاني الأداء البنكي

### رابعاً: مخاطر التشغيل: <sup>1</sup>operational Risk

تشير مخاطر التشغيل إلى احتمالات التغير في مصاريف التشغيل بصورة كبيرة عما هو متوقع، فهي ترتبه بالأعباء وعدد الأقسام أو الفروع وعدد الموظفين، وبما أن أداء التشغيل يعتمد على التكنولوجيا التي يستخدمها البنك، فإن نجاح الرقابة على هذا الخطر يعتمد على ما إذا كان نظام البنك في تقديم المنتجات كفؤ أم لا.

### خامساً: مخاطر رأس المال: <sup>2</sup>capital Risk

يرجع وجود هذه المخاطر إلى عدم كفاية أرس المال لامتناس الخسائر التي يمكن أن تحدث، وبالتالي تأثير هذه الخسائر على المودعين والدائنين ولهذا تهتم البنوك المركزية دائماً بكفاية أرس المال بالنسبة للبنوك حيث يعتبر ضمان لحقوق المودعين والدائنين.

والجدول التالي: ( 2-3 ): يوضح مقاييس المخاطرة.

النسب	المقاييس
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ مخصصات خسائر القروض/إجمالي القروض والإيجارات.</li> <li>❖ صافي أعباء القروض/إجمالي القروض.</li> <li>❖ القروض القصيرة الأجل/ إجمالي الأصول.</li> </ul>	مخاطر الائتمان
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ إجمالي حقوق الملكية/إجمالي الأصول.</li> <li>❖ الودائع الأساسية/إجمالي الأصول.</li> <li>❖ الخصوم المتقلبة/ إجمالي الأصول.</li> </ul>	مخاطر السيولة
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ الأصول الحساسة تجاه سعر الفائدة/إجمالي الأصول.</li> <li>❖ الخصوم الحساسة تجاه سعر الفائدة/إجمالي الخصوم.</li> <li>❖ الأصول الحساسة - الخصوم الحساسة.</li> </ul>	مخاطر معدل الفائدة
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ إجمالي الصول/عدد العمال.</li> <li>❖ مصروفات العمالة/عدد العمال.</li> </ul>	مخاطر التشغيل

<sup>1</sup>أحلام بو عبدلي وخليلى عبد الرازق، تقييم الأداء البنوك التجارية العمومية الجزائرية من حيث العائد والمخاطرة- دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري ( 2000/1997 ) -، ملئقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية - واقع وتحديات-، جامعة الأغواط، ص 104.

<sup>2</sup>مرجع اعلاه، نفس الصفحة

❖ إجمالي حقوق المساهمين/إجمالي الصول.	مخاطر رأس المال
❖ إجمالي رأس المال/الأصول الخهرة.	
❖ القاعدة ال أرسالية/الأصول المرجحة بأوزان المخاطر.	

المصدر: صلاح الدين حسن السيسي، الموسوعة المصرفية العلمية والعملية، جزء الأول، القاهرة، مجموعة النيل العربية، 2011، ص ص : 671-672.

### المطلب الثالث: نموذج القيمة الاقتصادية المضافة Economic Value Added

مع التهور الذي شهده النشاط المصرفي خلال العشريتين الأخيرتين، أصبح نموذج العائد على حقوق الملكية ROE لا يفي بغرض تقييم الأداء لكثير من البنوك الخاصة الأمريكية، حيث ظهرت مفاهيم جديدة تتعلق بإدارة المخاطر والربحية منها على سبيل المثال: تحليل المدة ومحاسبة التكاليف المسندة للنشاط، وتخصيص رأس المال استنادا إلى أسلوب القيمة المعرضة للمخاطرة وعائد رأس المال المعدل بالمخاطرة وغيرها من المفاهيم المالية والمحاسبية، وبالتالي قد تم اعتماد نموذج جديد يعرف بنموذج القيمة الاقتصادية المضافة EVA الذي يعرف بأسلوب البدء من القمة إلى القاعدة في إدارة المخاطر<sup>1</sup>

لقد عرف ستوارت وستارن J.M Stern et G.B Stewart نموذج القيمة الاقتصادية المضافة على أنه مقياس للإنجاز المالي وتعتبر أقرب من أي مقياس آخر لتقدير الربح الحقيقي والذي يعبر عنه رياضيا أنه صافي الربح التشغيلي بعد الضرائب مطروحا منه حاصل ضرب رأس المال بملفة رأس المال، ويمكن تلخيص المعادلة التي يتم من خلالها قياس بنموذج القيمة الاقتصادية المضافة كالتالي:  $WACC * EVA = NOPAT - C$

**EVA**: القيمة الاقتصادية المضافة.

**NOPAT**: Operational Profit After Tax أرباح التشغيلية بعد الضريبة.

**C**: رأس المال.

**WACC**: Weighted Average Cost of Capital. التكلفة المتوسطة المرجحة لرأس المال، وهي تتمثل في المتوسط المرجح لتكلفة الأموال المستخدمة والمشكلة من حقوق الملكية وتكلفة الديون.

- إذا كانت:  $EVA > 0$ : فهي هذه الحالة يضمن القول إن البنك ناجح وهناك زيادة في ثروة الملاك.

- أما إذا كانت  $EVA = 0$ : حقق البنك توازن.

- أما إذا كانت  $EVA < 0$ : فهذا يعني أنه هناك تآكل في ثروة الملاك.

<sup>1</sup> محمد الجمعي قريشي، تقييم أداء المؤسسة المصرفية دراسة حالة لمجموعة من البنوك الجزائرية خلال 1994-2000، مجلة الباحث، العدد 3، 2004، ص 92.

إن اعتماد قياس تقييم الأداء من قبل إدارة البنك يتيح لها إمكانية تحديد الانحرافات وتحديد أسبابها وكيفية معالجتها ورسم السياسات المناسبة لتحقيق أهدافها وتحسين مستوى الأداء، على العكس في حالة عدم ممارسة تقييم الأداء من قبل البنك في ظل الظروف السائدة في اقتصاد السوق والمتمثلة في المنافسة وعدم الاستقرار والتقلبات والأزمات، قد يؤدي إلى إفلاس هذه المؤسسة.

لذلك يعتبر تقييم الأداء من الأدوات التي يستند عليها في عملية صياغة واتخاذ القرارات السليمة والصائبة التي تضمن نجاح البنك في ممارسة لنشاطه، والتحسين المستمر لنتائجه بما يضمن بقاءه في السوق والحفاظ على عملائه وقيمته السوقية.

# الفصل الثالث

دراسة حالة بنك السلام – وكالة المسيلة

### تمهيد:

بعد أن قمنا في الفصل الأول باستعراض وسائل الدفع الإلكتروني والفصل الثاني الأداء البنكي سنحاول من خلال هذا الفصل تطبيق المفاهيم السابقة بحيث يتم التعرف على دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء البنكي- دراسة حالة بنك السلام وذلك من خلال المباحث التالية:

المبحث الاول: نظرة عامة حول بنك السلام

المبحث الثاني: مشروع أنظمة الدفع الإلكتروني لدى بنك السلام

### المبحث الأول: التعريف ببنك السلام الجزائري

#### المطلب الأول: بنك السلام الجزائري

##### 1- النشأة:

تأسس بنك السلام-الجزائر في جوان 2006 وانطلق في نشاطه في أكتوبر 2008 برأس مال مكتتب ومدفوع قدره ( 7.2 ) بليون دينار جزائري، أي ما يعادل ( 100 ) مليون دولار أمريكي، وكان ذلك في إطار عملية تأسيس مجموعة بنوك السلام في البلدان العربية والإسلامية، بعد النجاح الذي حققته الصيرفة الإسلامية، واختيرت الجزائر لتحتضن أحد مقراته لما تتمتع به من محيط استثماري خصب وساعد على هذا الاختيار الانفتاح الاقتصادي الذي كان للجزائر على الدول العربية، كما عززه التقارب الجزائري الإماراتي كون جل رأس مال السلام الجزائري إماراتي، وقد اختار مؤسسو البنك لقناعتهم الراسخة به، المنهج الصيرفي الإسلامي لعمل البنك وهو منذ ذلك يجتهد في أن يمثل المصرفية الإسلامية أحسن تمثيل، ويسعى إلى التحقق ما استطاع بهذه الصفة<sup>60</sup>.

إن بنك السلام اليوم بعد سنين من النشاط بدأ في ترسيخ قواعده، وتحقيق أولى أهدافه، والعمل على توسيعه وانتشاره، إذ ننتظر العام المقبل أن يرتفع عدد وكالاته على المستوى الوطني، حيث تتوزع على كبريات مدن البلاد، كما يرتقب له التوسع في العمل بمنتجاته، وفي هذا الصدد تقف معكم عند صيغ التمويل المعتمدة لديه والتي بدأ العمل بها تدريجياً على أن يتطور ذلك تبعاً لتطور نشاط المصرف.

**\*تعريف مصرف السلام :**

مصرف السلام، لجزائر، بنك شمولي يعمل طبقاً للقوانين الجزائرية، ووفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية في كافة تعاملاته كثمرة للتعاون الجزائري الخليجي، تم إعتقاد المصرف من قبل بنك الجزائر في سبتمبر 2008، ليبدأ مزاوله نشاطه مستهدفاً تقديم خدمات مصرفية مبتكرة إن مصرف السلام، الجزائر يعمل وفق إستراتيجية واضحة تتماشى و متطلبات التنمية الاقتصادية في جميع المرافق الحيوية بالجزائر من خلال تقديم خدمات مصرفية عصرية من المبادئ و القيم الأصلية الراسخة لدى الشعب الجزائري، بغية تلبية حاجات السوق، والمتعاملين والمستثمرين، وتنشيط معاملاته هيئة شرعية تتكون من كبار العلماء في الشريعة والاقتصاد.

<sup>60</sup> أحلام خضراوي، علاقة البنوك الإسلامية بالبنوك المركزية دراسة حالة بنك السلام الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماستر بنوك، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، 2016، ص 72. أكاديمي في العلوم التجارية، تخصص

### 2: أهداف البنك

- القيام بجميع الأعمال المصرفية والتجارية والمالية وأعمال الاستثمارات والمساهمة في مشروعات التصنيع والتنمية الاقتصادية والعمرانية والزراعية والتجارية والاجتماعية في أي إقليم أو منطقة في الجزائر أو خارجها.
- قبول الودائع بمختلف أنواعها.
- تحصيل ودفع الأوامر وأذونات الصرف وغيرها من الأوراق ذات القيمة والتعامل في النقد الأجنبي بكل صورته.
- سحب واستخراج وقبول وتطهير وتنفيذ وإصدار الكمبيالات أو التعامل بأي طريقة في هذه الأوراق شريطة خلوها من أي محظور شرعي
- إعطاء القروض الحسنة وفقاً للقواعد التي يقرها البنك
- العمل كمنفذ أمين للوصايا الخاصة بالعملاء وغيرهم وتعهد الامانات بكل أنواعها والعمل على تنفيذها والدخول كوكيل لأي حكومة أو سلطة أخرى
- تمثيل الهيئات المصرفية المختلفة شريطة عدم التعامل بالربا ومراعاة قواعد الشريعة الإسلامية في معاملات مع هذه البنوك
- القيام بتمويل المشروعات والأنشطة المختلفة التي يقوم بها افراد أو اشخاص اعتباريون
- تقديم الاستثمارات البنكية والمالية والتجارية والاقتصادية للعملاء وغيرهم
- قبول الهيئات والتبرعات وتوجيهها وفق رغبة دافعيها أو بما يعود بالنفع على المجتمع وكذلك قبول. - أموال الزكاة وتوجيهها وفق البنوك المحددة
- إنشاء مؤسسات أو أنشطة عقارية أو صناعية أو تجارية أو شركات معاونة.
- امتلاك واستئجار العقارات والمنقولات وله أن يتصرف فيها بأي وسيلة أخرى<sup>61</sup>

<sup>61</sup> <https://www.alsalamalgeria.com>

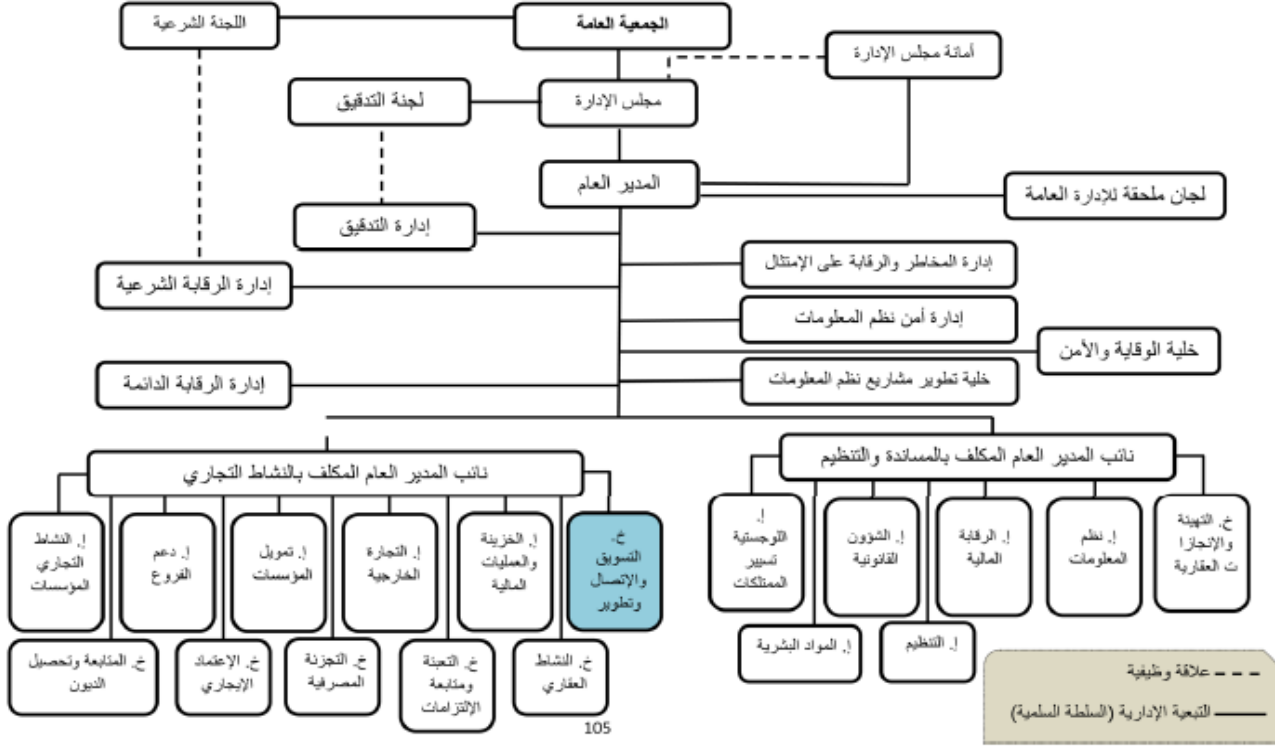
## الفصل الثالث الأداء البنكي

المطلب الثاني: تنظيم بنك السلام والخدمات التي يقدمها.

سننتظر في هذا المطلب إلى أهم الخدمات التي يقدمها السلام بالإضافة إلى الهيكل التنظيمي للبنك.

الفرع الأول: الهيكل التنظيمي لمصرف السلام الجزائري.

يتضمن بنك AL SALAM الهيكل الآتية:



105

الشكل رقم 01: الاطار التنظيمي لمصرف السلام-الجزائر

المصدر مصرف السلام

### المبحث الثاني : مشروع أنظمة الدفع الإلكتروني لدى بنك السلام

إن نظام الدفع الإلكتروني يمس جميع وسائل الدفع و التي تشمل جميع وسائل الدفع عن بعد، و التي بدأت بالبطاقات الإلكترونية لأنها الأكثر تداولاً وصولاً إلى الأنشطة و الخدمات الإلكترونية الحديثة التي تتيح للعملاء القيام بمتابعة عمليات الحساب عن بعد و عبر الإنترنت و العديد بالعمليات البنكية الحديثة الأخرى كالسحب عن بعد و غيرها.

### المطلب الأول : الخدمات الإلكترونية التي يقدمها بنك السلام

أولاً : تعريف خدمات المصرفية الإلكترونية

تسعى جميع المؤسسات لمواكبة التطورات التكنولوجية الناتجة عن استخدام الإنترنت ومنها البنوك، التي سمحت

للعلماء بإجراء معاملاتهم المالية باستخدام شبكة الإنترنت، وهذا ما يعرف باسم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، حيث يمكن للعملاء إجراء معاملاتهم المصرفية الأساسية دون زيارة فروع البنك.

فكل ما يلزم هو توفير جهاز وخدمة اتصال بالإنترنت وبطاقة مصرفية في أي مكان يتواجد فيه العميل، ومن أهم الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها البنوك التحويلات و دفع الفواتير وفتح حسابات جديدة و التقدّم بطلب للحصول على بطاقة ائتمان، كما يمكن دفع الشيكات أو إيقافها وكذلك إمكانية تغيير عنوان العميل، و تعد هذه الخدمات مجانية دون أية رسوم في معظم البنوك، لذا تعد الراحة هي الميزة الأساسية للخدمات المصرفية عبر الإنترنت حيث يمكن إجراء العديد من الخدمات المصرفية الإلكترونية خلال 24 ساعة في اليوم في سبعة أيام في الأسبوع.

### ثانياً : خدمات بنك السلام الإلكترونية

يضع بنك السلام بين أيدي عملائه من الشركات و الاف ا رد خدمات الكترونية عديدة و التي تسمح إجراء العديد من العمليات على الحساب ان لم نقل كافة و تتمثل هذه الخدمات في :

#### 1- خدمة السلام مباشر للشركات:

جاءت هذه الخدمة لتلبية لطلبات العملاء من الشركات الذين لا يملكون الوقت الكافي للتنقل إلى المصرف و القيام بالعمليات الخاصة بحسابهم ، حيث تحتوي هذه الخدمة على حزمتين " حزمة بريميميوم و حزمة غولد"

أ- حزمة بريميوم : مكنت هذه الخدمة للزبائن القيام بالخدمات التالية:

- الاطلاع على الارصدة
- مراجعة الارصدة
- الاطلاع على العمليات الاخيرة
- خدمة الرسائل النصية
- المعارضة على الشيك
- البحث في عمليات الحساب
- تحميل كشوفات الحساب
- طبع كشوفات الحساب
- طبع بيانات الحساب البنكي
- طلب دفتر الشيكات
- متابعة التسهيلات
- الاطلاع على الودائع لأجل
- التحويل بين الحسابات
- التحويل للمستفيدين
- إدخال التحويلات المكتفة
- إرسال ملفات التحويلات المكتفة
- تقرير التنفيذ

ب- حزمة غولد : من خصائص هذه الخدمة أنها تمنح المستخدمين الحق في:

- دمج الحسابات
- التخليص الالكتروني لمستحقات الجبائية و العديد من الخدمات الأخرى كما تمتاز هذه الأخيرة بسهولة الاستخدام و الأمان ، و يشترط فتح حساب جاري لدى بنك السلام للإستفادة منها و تصحب هذه الخدمة برسوم تقدر ب 311 دج للشهر لحزمة بريميوم و 1111 دج لحزمة غولد.

2-خدمة السلام مباشر للأفراد:

هذه الخدمة مكتملة لسابقتها لكنها مخصصة للاف ارد و قد منحتم العديد من المازيا نذكر منها:

- البحث في عمليات الحساب
- تحميل كشوفات الحساب
- طبع كشوفات الحساب

- طبع بيانات الحساب البنكي
- دمج الحسابات
- متابعة العمليات الإلكترونية
- طلب دفتر الشيكات
- متابعة التسهيلات
- الإطلاع على الودائع لأجل
- التحويل بين الحسابات
- التحويل للمستفيدين
- طلب البطاقة

### 3. خدمة " السلام سمارت بانكنغ" للشركات:

و هو تطبيق أنشأ ليفتح بابا جديدا للمصرف عبر الهاتف الذكي أو اللوحات الإلكترونية و يمكن هذا التطبيق من:

- الكشف عن الأرصدة و آخر العمليات
- البحث و ترتيب آخر العمليات
- محاكاة التمويل
- تحويل العملات

و يمتاز هذا التطبيق الإلكتروني بسهولة الاستخدام و الأمان عند الولوج إليه كما أنه متوفر على مدار 24سا و طيلة ايام الاسبوع و للإستفادة من هذا التطبيق يستلزم للعميل أن يكون لديه حساب مصرفي جاري للشركات "السالم" و ان يكون له اشتراك في خدمة السالم مباشر بريميوم او غولد للشركات.، كما يتطلب تحميل استمارة و اتفاقية الاشتراك في هذه الخدمة و تحسب رسوم على استخدام هذا التطبيق تقدر ب 650 دج الى 1050 دج شهريا.

### 4. خدمة " السلام سمارت بانكنغ" للأفراد:

و هو تطبيق آخر لكن مخصص للأفراد و من المزايا التي يقدمها لهم:

- الكشف عن الأرصدة و آخر العمليات
- البحث و ترتيب آخر العمليات
- محاكاة تمويل

### 5. خدمة ما قبل التوظيف:

وضع مصرف السلام هذه الخدمة و التي هي عبارة عن بوابة ويب تمكن من معالجة طلبات ما قبل التوظيف للإستيراد.

حيث يمنح المصرف من خلال هذه الخدمة وسائل الدفع المستندية و التي تصبح أكثر أمانا و متوافقة مع المعايير الدولية و متلائمة مع حاجيات العملاء سواء كانت صفته مشتري أو بائع. هذه الخدمة متاحة 24\_24 و على مدار الأسبوع ، و يشترط فيها أن يكون للعميل حساب جاري للشركات لكي يستفيد منها ، و تعتبر هذه الخدمة مجانية.

### 6. خدمة الإعتماد المستندي:

وقد جاءت هذه الخدمة مكاملة لخدمة ما قبل التوطين لكي تجعل خدمة وسائل الدفع المستندية أكثر امانا و تتماشى مع المعايير الدولية ، فعند الانتهاء من عملية ما قبل التوطين يمكن فتح الاعتماد المستندي و ذلك من خلال الخطوات التالية:

- تحديد طريقة لتمويل
- تحديد نوع التمويل
- تحميل الوثائق المطلوبة في الاعتماد المستندي ( فاتورة أولية...الخ)
- بعدها يقوم المصرف بد راسة الطلب ، و في حالة الموافقة يقوم العميل بتحميل الوثائق لعمليات ما قبل التوطينو الإعتماد المستندي بصيغة pdf بعدها يتقدم الى الفرع مصحوبا بالملف التكميلي الخاص بالطلبية من أجل اتمام إجراءات فتح الإعتماد المستندي الخاص بشركة العميل.

### 7, خدمة: TBE

جاءت خدمة TBE لتسهل للعملاء استعمال بطاقة الدفع الإلكترونية في تسدسد المشتريات لدى التجار حيث تضع هذه الاجهزة مجانا تحت تصرف التجار و المهنيين أجهزة الدفع الإلكتروني التي تقوم بقبض دفعوات البطاقة الإلكترونية الحاملة لشارة CIB تسمح هذه الأجهزة:

- بايداع الاموال تلقائيا بعد كل عملية دفع
- أمان و دقة
- سرعة اجراء الدفع
- تتبع أفضل لعمليات الدفع
- ربح الوقت
- التخلص من مشاكل القطع النقدية.

### المطلب الثاني : بطاقات السحب لمصرف السلام

يتوفر مصرف السلام على خمس بطاقات سحب و هي كالتالي:

**أولا : أمانة بطاقة الدفع وخدمة الدفع عبر الأنترنت**

من مزايا هذه البطاقة:

- مرونة سقف السحب والدفع
- دفع قيمة المشتريات من كافة نقاط البيع المزودة بماكينة الدفع الألي CIB
- امكانية السحب نقدي عبر الوطن في أي ص ا ر ف آلي حامل لإشارة CIB
- دفع قيمة المشتريات و تسديد الفاتو ا ر ت عبر الأنترنت
- الأمان عند الش ا ر ع عبر الأنترنت
- أيام وعلى مدار الساعة 7/ 7 السهولة مع امكانية التسوق
- توفير الوقت
- إمكانية استغلال الرصيد 24/ 24 7 / 7
- امكانية الإطلاع على حركات حسابك من خلال خدمة "السلام مباشر"

تتم عملية الدفع عبر الأنترنت وفق ثلاث خطوات:

- اختيار المنتج المرغوب اقتنائه مع الإشارة إلى وسيلة الدفع بالنقر على شارة CIB ؛
  - ثم تدوين المعلومات الخاصة بالبطاقة (رقم البطاقة، رمز CVV2 ، تاريخ نهاية صالحية البطاقة، اسم وعنوان) ثم نقر على الزر " valider "
  - تدوين الرمز السري والنقر على الزر. " envoyer "
- عند اتمام العملية، يتحصل العميل على وصل شراء من الموقع الإلكتروني (الإحتفاظ بنسخة منه كدليل مادي).

من شروط الحصول على هذه البطاقة، أن يكون للعميل حساب بالدينار الج ا زئري لدى المصرف؛ و أن يبلغ سن:

18 سنة فما فوق؛ أن يكون للعميل دخل شهري ثابت ومصرح به.

**ثانيا: دفتر التوفير وبطاقة التوفير "أمنيتي"**

و تعتبر وسيلة ادخار من الدرجة الاولى من م ا زياها:

- وسيلة ادخار سهلة وآمنة في متناول كل المتعاملين
- إمكانية استغلال الرصيد أيام 24 / 24 سا على مدار 7 / 7 أيام
- دفع قيمة المشتريات من كافة نقاط البيع المزودة بماكينة الدفع الألي CIB
- سحب نقدي عبر الوطن في اي ص ا ر ف آلي حامل لشارة CIB

- حساب تحت الطلب
  - حد أدنى لفتح الحساب قيمته 5111 دينار ج ا زئري
  - أرباح تضاف إلى حسابك على أساس ربح سنوي
  - حرية الإيداع والسحب
  - حساب الأرباح على المبالغ المودعة يبدأ من يوم الإيداع
  - عمليات السحب تحتسب من بداية نصف الشهر الذي تم فيه السحب
- وتتمثل الصيغة الرسمية من الأرباح على هذه الايداعات في صيغة النضاربة حيث يعتبر عقد مشاركة بين المصرف والمتعامل في صفقة أو مشروع يساهم العميل بتمويله ويتكفل المصرف بإدارته وتنفيذه على أن يوزع الربح بينهما بحسب النسب المتفق عليها مسبقا؛ حصة العملاء في الربح 60 بالمائة؛ حصة المصرف في الربح 40 بالمائة.

### ثالثا : السلام فيزا مسبقة الدفع

- صممت بطاقة السلام في ا ز لتمنح عملائها أرفع مستويات ال ا رحة والأمان؛ حيث يتم تعبئتها عن طريق تحويل مبلغ نقدي من الحساب الجاري إلى حساب البطاقة بالعملة المحلية والصعبة وذلك حسب الرصيد الأدنى المطلوب؛ مدة صالحية هذه البطاقة تمتد الى ثلاث سنوات مع امكانية التجديد عند الطلب من مزاياها:
- بطاقة سحب ودفع عالمية
  - سهولة تسديد ثمن المشتريات وحجز الفنادق؛
  - سهولة إعادة الشحن
  - تسديد ثمن المشتريات من كافة المحلات عبر العالم باستعمال أجهزة الدفع الإلكتروني الحاملة

### لإشارة VISA

- التسوق عبر المواقع التجارية الإلكترونية المعتمدة من طرف VISA
- السحب النقدي من جميع أجهزة الص ا رف الألي الحاملة لإشارة VISA
- البطاقة مزودة بشريحة ذكية ورقم سري
- التنبيه عبر الرسائل النصية القصيرة لجميع العمليات

### رابعا: السلام فيزا الذهبية

- السلام فيزا الذهبية تتيح للمتعاملين بها القدرة الشرائية التي يحتاجونها لتلبية جل متطلبات حياتهم العصرية؛ فهي مرنة وسهلة الإستخدام و معتمدة في أكثر من 30 مليون نقطة بيع حول العالم؛ مدة صلاحية هذه البطاقة تمتد إلى ثلاث سنوات مع امكانية التجديد عند الطلب و تمتاز بالخصائص التالية:
- بطاقة سحب ودفع عالمية

- سهولة تسديد ثمن المشتريات وحجز الفنادق
- تسديد ثمن المشتريات من كافة المحلات عبر العالم باستعمال أجهزة الدفع الإلكتروني الحاملة لإشارة VISA
- التسوق عبر المواقع التجارية الإلكترونية المعتمدة من طرف VISA
- السحب النقدي من جميع أجهزة الصراف الألي الحاملة لإشارة VISA
- البطاقة مزودة بشريحة ذكية ورقم سري
- التنبيه عبر الرسائل النصية القصيرة لجميع العمليات

### خامسا : السلام فيزا بلاتينيوم

و هي بطاقة لها نفس م ا زيا بطاقة السلام في ا ز الذهبية و تتميز بنس المواصفات و يكمن الاختلاف في ان فيزا بلاتينيوم تتيح قوة شرائية عالية وتمنح امكانية الانفاق بارتياح بفضل سقف عالي يتناسب ومتطلبات العملاء مدة صالحية البطاقة تمتد الى ثلاث سنوات مع امكانية التجديد عند الطلب ، و تقدر هذه البطاقة ب 6000 دج للسنة دون احتساب الرسوم.

Journal of Economic Growth and Entrepreneurship Vol. 5, No. 2, 168-182 (2022) 178

الشكل (4): نموذج لبطاقات السحب الحاملة لشارة فيزا لدى بنك السلام (مسبقة الدفع. غولد. بلاتينيوم)



المصدر : مجلة بنك السلام

## الفصل الثالث الأداء البنكي

### المطلب الثالث : واقع استخدام أنظمة الدفع الإلكترونية لبنك السلام

من خلال هذه الجداول سنتتبع عدد الحسابات المنشأة لمختلف الخدمات الإلكترونية و البطاقات المتوفرة لدى بنك السلام -المسيلة - 2021\_2022

الجدول رقم 1 : عدد الحسابات المنشأة للخدمات الإلكترونية لسنتي 2021\_2022

السنة	خدمة السلام مباشر للأفراد	خدمة السلام مباشر للشركات	المجموع
2021	1375	623	2113
2022	1875	852	2727

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مجلة مصرف السلام

فيما يخص الخدمات الأخرى كالسلام سمارت بنكنغ للشركات و السلام سمارت بانكنغ للأفراد هي خدمات تقدم عبر تطبيق ماي سلام (my salam) ، بحيث تعتبر عدد التنزيلات لهذا التطبيق أكثر من 51 ألف تنزيل و قد تم انشاء مايزيد 45 ألف حساب منذ إنشاء هذا التطبيق في 02\_09\_2017

الجدول رقم 2 : عدد بطاقات السحب المنشأة لسنتي 2021-2022

السنة	بطاقة السحب أمانة	بطاقة السحب أمني	المجموع
2021	65	47	112
2022	103	98	201

المصدر من إعداد الطلبة بناء على مجلة مصرف السلام

الجدول رقم 03 : عدد بطاقات فيزا المتداولة لسنتي 2021\_2022

السنة	بطاقة فيزا مسبقة الدفع	بطاقة فيزا الذهبية	بطاقة فيزا البلاستيكية	المجموع
2021	7	5	3	15
2022	12	9	7	28

المصدر من إعداد الطلبة بناء على مجلة مصرف السلام

الجدول رقم 04 : مقارنة بين عمليات السحب عن طريق البطاقات و الشيك لسنتي

2022\_2021

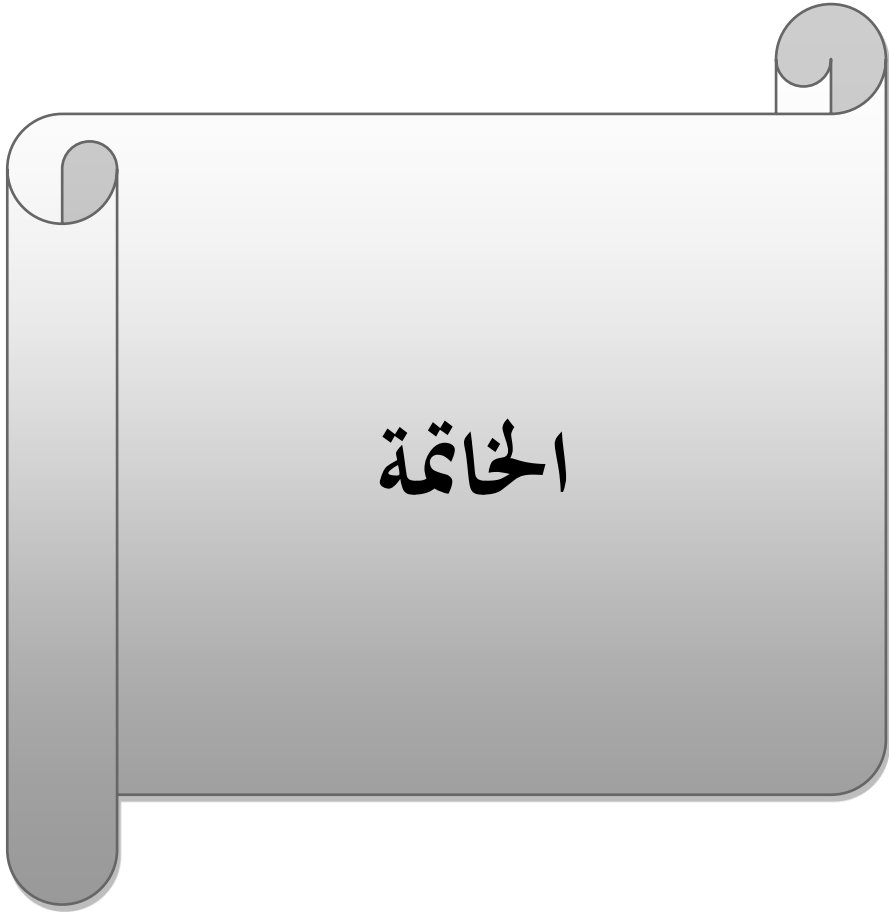
السحب عن طريق		السنوات
2022	2021	
873645	603119	الشيك
954219	54847	البطاقات

المصدر من إعداد الطلبة بناء على مجلة مصرف السلام

بالمقارنة بين عمليات السحب التي تمت عن طريق الشيك والبطاقات الإلكترونية، نلاحظ أن معظم السحوبات التي تتم من طرف العملاء تكون متقاربة نوعا ما خلال سنوات الدراسة وهذا يؤكد أن استخدام البطاقات الإلكترونية في تزايد مستمر ولها ثقل في تنشيط المعاملات المصرفية ببرز في السرعة وتقليص الوقت والتقليل من الأخطاء الناجمة عن المعاملات، هذا يدل على إنتشار الوعي المصرفي وترسيخ ثقافة التعامل عبر الأنترنت وبذل الجهود من طرف السلطات المعنية لإكتساب مثل هذه التقنيات الحديثة.

### خلاصة

من خلال هذا الفصل حاولنا التعرف على أثر اعتماد نظام الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية في الوكالة محل الدراسة، وذلك من خلال الدراسة الميدانية للمؤسسة، حيث توضح لنا مدى مساهمة أنظمة الدفع الإلكتروني في العصر الحديث لتحسين و تطوير الخدمات المصرفية كنظام البطاقات الإلكترونية و الخدمات الإلكترونية الأخرى باعتبار أنها تحقق و تضمن السرعة الفعلية للزبون والمصرف وتبين لنا جليا أن أن نظام الدفع الإلكتروني يساهم بدرجة كبيرة في تحسين جودة الخدمات المصرفية في الوكالة محل الدراسة، وهذا يرجع إلى مختلف الأساليب والمداخل التي تقوم بها الوكالة من أجل تحسين جودة خدماتها، مما يدل على وجود ارتباط وثيق بين نظام الدفع وجودة الخدمات المصرفية.



### الخاتمة

تقوم البنوك في الوقت ال ارهن بدور أساسي، إذ تمثل عصب الإقتصاد من خلال توفير الإحتياجات والمعاملات المالية المختلفة، التي تعد ركيزة أساسية لنشاط مختلف القطاعات والمؤسسات المالية والإقتصادية، فالدور الذي يمكن أن تعمل على تحقيقه البنوك أصبح اليوم حاسما أكثر من أي وقت مضى، نظرا للمستجدات والتغيرات التي تمس الساحة المصرفية الناتجة عن ثورة الإتصالات والمعلومات ولأن هذا القطاع سريع التأثر والإستجابة للمتغيرات الخارجية، كان لابد من الإعتماد على ما أنتجته التكنولوجيا وثورة المعلومات من وسائل حديثة، حتى تحافظ البنوك على مكانتها السوقية، فتم تحديث نظام الدفع في البنوك وذلك بعد التأكد من عدم فعالية النظام القديم في عصر يتطلب السرعة في معالجة المعاملات التجارية والمالية.

وفي ظل هذه التحولات الاقتصادية وجدت الج زائر نفسها مجبرة على إصلاح نظام الدفع لمواجهة التحديات التكنولوجية في العالم، وبنك الفلاحة والتنمية الريفية أحد البنوك الج ازيرية الذي عمل جاهدا لمواكبة هذه التطورات من خلال محاولة الإلمام بمختلف أنظمة ووسائل الدفع الإلكتروني من أجل رفع أدائه وبالتالي تعظيم أرباحه واحتلاله أكبر حصة سوقية.

### أولا : إختبار الفرضيات :

بناء على معالجتنا للموضوع، تناولنا في الفصل الأول مازيا وسائل الدفع الإلكتروني، التي تم من خلالها إثبات الفرضية الأولى، التي تنص على أن وسائل الدفع الإلكتروني ذات أهمية بالغة بالنسبة للبنوك كونها تسمح بربح الوقت وتخفيض التكاليف .

كذلك تناولنا في الفصل الثاني نماذج تقييم الأداء البنكي التي أثبتت الفرضية الثانية بحيث لا يمكن الحكم على أداء البنك إلا بإستعمال نماذج لقياس الأداء .

وفي الفصل الثالث قد تم التطرق لأنظمة ووسائل الدفع الإلكتروني الموجودة في بنك AL SALAM يحسن من أدائه وقدرته على المنافسة.

### ثانيا : النتائج : توصلنا من خلال هذا البحث للنتائج التالية:

- ✓ تفتح وسائل الدفع الإلكترونية آفاق واسعة للحصول على الخدمة البنكية في أي وقت وفي أي مكان .
- ✓ تحقق وسائل الدفع الإلكتروني التي يستخدمها بنك AL SALAM مازيا عديدة للعملاء كالسرعة والأمان.
- ✓ بالرغم من إستخدام أنظمة الحماية من أجل تأمين إستخدام أنظمة ووسائل الدفع الإلكتروني إلا أنها لاتسلم من عمليات القرصنة والاختراقات غير الشرعية.
- ✓ يتمتع بنك السلام بكفاءة في تقديم خدماته و اعتماده على عنصر التكنولوجيا فيما يخص تحديث خدماته ونلتمس هذا من خلال إعتماده المقاصة الإلكترونية فور ظهورها في الحج زائر.
- ✓ إنعكس إستخدام أنظمة ووسائل الدفع الإلكتروني على كفاءة البنك وقدرته الإنتاجية من خلال تحقيق ربحية على مدار أربع سنوات.

ثالثاً: إقتراحات : بناء على النتائج السابقة نرى أنه:

- ✓ على البنوك الج ازئية الإهتمام أكثر بخدمات المالية الإلكترونية.
- ✓ العمل على تفعيل شبكة الأنترنت كعامل مهم من عوامل نجاح البنوك في العصر الحديث.
- ✓ ضرورة التطوير الدائم لأساليب الحماية للحد من مخاطر القرصنة .
- ✓ العمل على نشر الوعي المصرفي بين العملاء لأنه يلعب دور كبير في تفعيل دور وسائل الدفع الإلكتروني.

### رابعاً : آفاق البحث :

بالرغم من الجهد المبذول لإتمام هذا البحث، فإن هذا الأخير لا يخلو من النقائص بسبب عدم الإحاطة بكل تفاصيل الموضوع، ولهذا قمنا بإقتراح بعض الجوانب التي يمكن البحث فيها مستقبلاً:

- ✓ معوقات وآفاق تألية أنظمة الدفع في الحج زائر .
- ✓ تقييم تجربة الحج زائر في مجال أنظمة الدفع الإلكتروني.



قائمة المصادر

والعراجع

### قائمة المراجع

أولاً:

أولاً : الكتب

1. أحمد طرطار ،الترشيد الاقتصادي للطاقة الإنتاجية في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية ،الج زائر 1001، .
1. بختي إبر ارهيم، التجارة الإلكترونية، طبعة الثانية، ديوان المطبوعات الجامعية، الج زائر 1002.
3. خضر مصباح الطيطي، التجارة الإلكترونية، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان ،1002.
4. خليل الشماع، المحاسبة ايدارية في المصارف.
5. سمير الخطيب، قياس وإدارة المخاطر بالبنوك، منشأة المعارف ،الإسكندرية ،1005.
6. صلاح الدين حسن السيسي ،الموسوعة المصرفية العلمية والعملية، جزء الأول، مجموعة النيل العربية، القاهرة ، 1011 .
7. ضياء مجيد ،اقتصاديات النقود والبنوك، مؤسسة شباب الجامعة الإسكندرية ،1005.
2. طارق عبد العال حماد ،التجارة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية ،1003.
9. طارق عبد العال حماد ،تقييم أداء البنوك التجارية، تحليل العائد والمخاطرة، الدار الجامعية ،إسكندرية 1003، .
10. عبد الغفار حنفي وعبد السلام أبو قحف ،إدارة البنوك و تطبيقاتها، الطبعة الأولى، دار المعرفة الجامعية، 1000.
11. فاروق محمد أحمد الأباصيري ،عقد الإشتراك في قواعد المعلومات عبر شبكة الإنترنت، دار الجامعية الجديدة للنشر، مصر، 1001.
11. فلاح حسن الحسيني ومؤيد عبد الرحمان الدوري ،إدارة البنوك مدخل كمي واستراتيجي معاصر، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان ،1000.
13. محمد محمود أبو فروة ،الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الإنترنت، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن ،1009.

14. محمود الكيلاني، الموسوعة التجارية: عمليات بين البنوك، المجلد ال اربع، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 1002.
  15. منير الجنبهي وممدوح الجنبهي، البنوك الإلكترونية، دار الفكر، الإسكندرية، 1005.
  16. ناظم محمد نوري الشمري وعبد الفتاح زهير العبدلات، الصيرفة الإلكترونية، طبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن، 1002.
- ثانيا : المذكرات والرسائل
1. أمارة محمد ويحي عاصي، تقييم الاداء المالي للمصارف الإسلامية- دراسة تطبيقية على البنك الإسلامي للأردني للتمويل والاستثمار-، مذكرة لنيل ماجستير في إدارة الأعمال.
  2. إياد أبو رحمة، تنفيذ التجارة الإلكترونية ونظم التسوية عنها، رسالة ماجستير بحاسبة وتمويل، جامعة غزة، فلسطين، 9002.
  3. بريكة السعيد، واقع عمليات الصيرفة الإلكترونية وآفاق تطورها في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة العربي بن مهدي -بأم البواقي-، الحج زائر، 9022.
  4. بطورة فضيلة، دراسة وتقييم فعالية نظام الرقابة الداخلية في البنوك-دراسة حالة الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي- رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، فرع إستراتيجية السوق في ظل الاقتصاد التنافسي، جامعة المسيلة، 1007.
  5. بن وارث حكيمة، دور وأهمية التجارة الإلكترونية في اقتصاد المعرفة، مذكرة ماجستير، جامعة العربي بن مهدي، أم البواقي، 9002/9002.
  6. خولة فرحات، أثر التجارة الإلكترونية على تحسين نوعية الخدمة المصرفية - دراسة حالة البنك الإلكتروني monabanq-، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009/9002.
  7. شايب محمد، أثر التكنولوجيا الإعلام والاتصال على فعالية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية- دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط سطيف-، مذكر ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف، 2009/2008.

ثالثا : الجرائد والمجلات :

1. عبد القادر بحيح ، إشكالية التحكم في وسائل الدفع البنكي وأثرها على الخدمات المصرفية حالة الجزائر 1661-1212، مجلة الباحث، ورقلة، عدد 2، 9022.
1. ع اربة اربح ، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، مجلة الأكاديمية للدراسات الإجتماعية والإنسانية، العدد 8، 9029.
3. مالك الرشيد أحمد ،مقارنة بين معياري: CAMELS و CAEL، كأدوات حديثة للرقابة المصرفية، مجلة مصرفي، العدد 35، مارس 1005.
4. محمد الجمعي قريشي ،تقييم أداء المؤسسة المصرفية دراسة حالة لمجموعة من البنوك الجزائرية خلال 4991-2222، مجلة الباحث، العدد 3، 1004.
5. مركز البحوث المالية والمصرفية، أجهزة الصراف الآلي، مجلة الدراسات المالية والمصرفية ،المجلد 2، العدد 3، 2222.
6. هوارى سويه ،دراسة تحليلية لمؤشرات قياس أداء المؤسسات من منظور خلق القيمة، مجلة الباحث، العدد 2، 1010/1009.

رابعا : الملتقيات والأيام الدراسية

4. أحلام بو عبدلي و خليل عبد الرزاق ،تقييم الأداء البنوك التجارية العمومية الجزائرية من حيث العائد والمخاطرة- دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري ) 2222/4997 (-، ملتقى المنظومة المصرفية الحج ازترية والتحويلات الاقتصادية- واقع وتحديات-، جامعة الأغواط.
2. إلياس صلاح ،مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة، مداخلة في ملتقى عصرنة نظام الدفع في البنوك الحج ازترية واشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الحج زائر، المركز الجامعي خميس مليانة ،92-92 أبريل 9022.
3. ثائر عدنان قدومي وآخرون ،أيهما أكثر قدرة على تفسير التغيير في القيم السوقية للأسهم أ هي القيمة الاقتصادية المضافة EVA أم معايير الأداء التقليدية، مشروع بحث رقم ( 3-1011-PRGS ) ، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، عمان- الأردن ،1011.

1. حميد فشتيت، حكيم مناولة، واقع وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر، مداخلة مقدمة إلى الملتقى العلمي الدولي ال اربع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الج ازتريية واشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الج زائر، مركز الجامعي خميس مليانة ،92-92 أبريل 9022.
5. سعداوي يوسف، سعدي جميلة ،وسائل الدفع الالكترونية، مداخلة مقدمة إلى ملتقى "عصرنة نظام الدفع في البنوك الج ازتريية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الج زائر"، المركز الجامعي خميس مليانة، الج زائر ،92/92 افريل 9022.
6. عدنان إبر اريم سرحان ،الوفاء ) الدفع ( الإلكتروني، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، المجلد الأول، كلية الشريعة والقانون وغرفة التجارة دبي ،20-29 ماي 9003.
7. محرز نور الدين وصيد مريم ،نظم الدفع الإلكتروني ودوره في تفعيل التجارة الإلكترونية مع إشارة حالة الجزائر، الملتقى العلمي الدولي ال اربع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الج ازتريية واشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الج زائر -عرض تجارب دولية-، مركز الجامعي خميس مليانة ،92-92 أبريل 9022.
8. محمد العربي ولحسن عبد القادر، أنظمة الدفع الإلكترونية وأزمة السيولة في الجزائر، ملتقى دولي حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الج ازتريية واشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الج زائر، المركز الجامعي خميس مليانة ،92-92 أبريل 9022.
9. مداح ع اربي الحاج وبارك نعيمة ،أهمية البنوك الإلكترونية في تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في الوطن العربي، الملتقى الدولي ال اربع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الج ازتريية واشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الج زائر - عرض تجارب دولية -، مركز الجامعي خميس مليانة ،92-92 أبريل 9022.
42. منصور الزين، وسائل الدفع والسداد الإلكتروني : عوامل إنتشار وشروط النجاح، الملتقى العلمي الدولي ال اربع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الج ازتريية واشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الج زائر، مركز الجامعي خميس مليانة ،92-92 أبريل 9022.
44. نوال بن عمارة ،وسائل الدفع الإلكترونية "آفاق وتحديات"، ملتقى دولي حول: التجارة الإلكترونية، جامعة ورقلة ،9002.

خامسا : النصوص القانونية :

4. الجريدة الرسمية الجمهورية الجزائرية ،العدد 11/ بتاريخ 16 مارس 1921.
2. الجمهورية اليمنية، المادة9، أنظمة الدفع والعمليات المالية والمصرفية الإلكترونية، 2009.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



