



## وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

### جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع: المالية والمحاسبة

قسم: المالية والمحاسبة

تخصص: مالية وبنوك

رقم: .....

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

من إعداد الطالبين

- بوخلط زكي

- مليك عبد الوهاب

تحت عنوان:

## الخدمات المصرفية الإلكترونية ودورها في ظل جائحة

كورونا دراسة حالة بنك السلام وكالة - المسيلة -

### لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
د/ زيد أيمن	جامعة محمد بوضياف المسيلة	رئيسا
د/ كثير عيسى	جامعة محمد بوضياف المسيلة	مشرفا ومقررا
د/ جمعي محمد صالح	جامعة محمد بوضياف المسيلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2020-2021

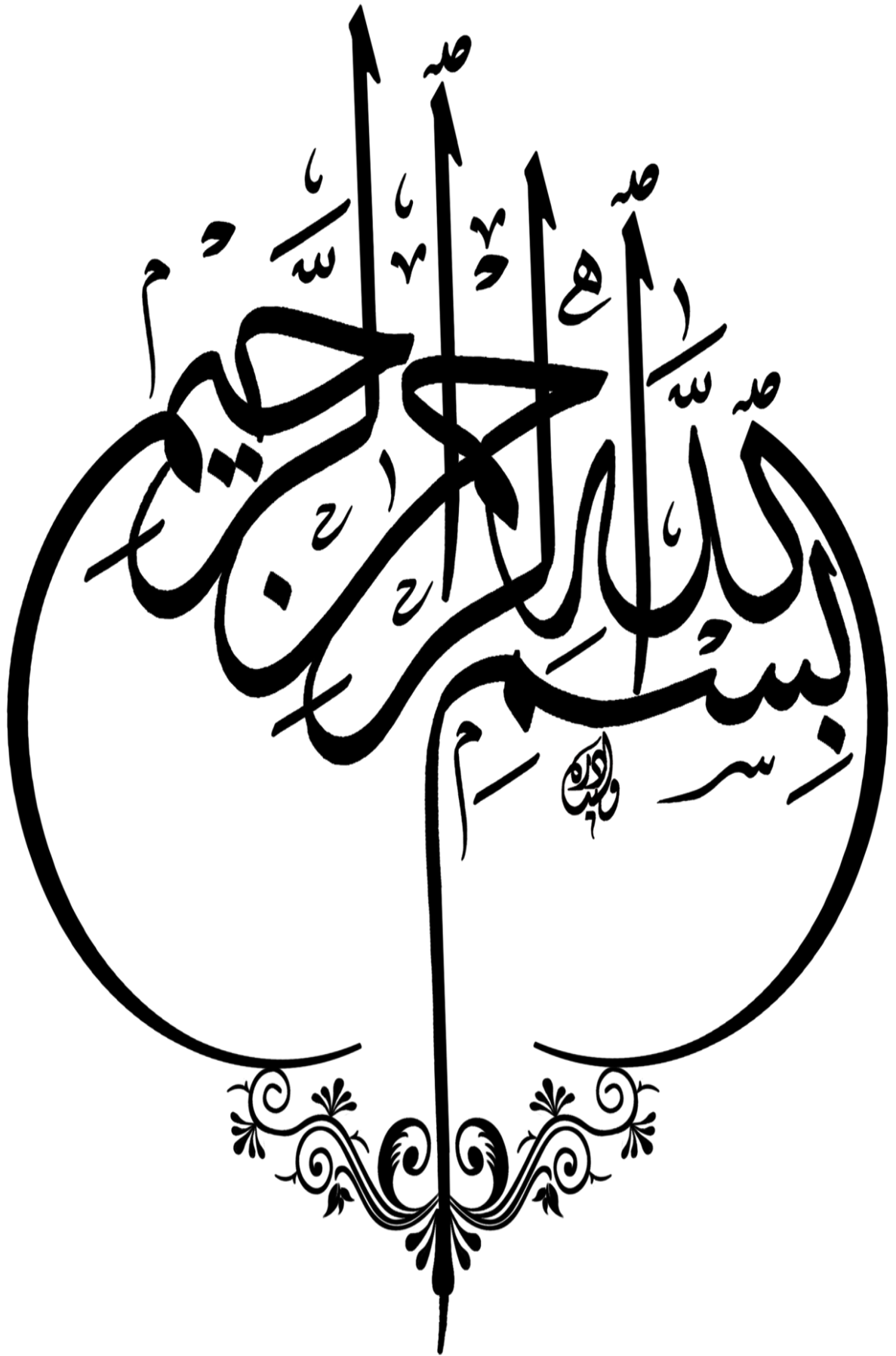
قال الله تعالى: " وَعَلَامَاتٍ وَبِالنَّجْمِ هُمْ يَهْتَدُونَ "

سورة النحل الآية 16

قال الله تعالى: " سَنُرِيهِمْ آيَاتِنَا فِي الْأَفَاقِ وَفِي أَنفُسِهِمْ حَتَّىٰ يَتَبَيَّنَ لَهُمْ أَنَّهُ

الْحَقُّ "

سورة فصلت الآية 53



# شكر و عرفان



مصادقا لقوله صلى الله عليه وسلم

"من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

بداية نشكر الله ونحمده حق الحمد على توفيقه لإتمام هذا العمل المتواضع

ونسأله أن يكون خالصا لوجهه الكريم وأن ينفعنا وينفع الناس جميعا

نتوجه بالشكر والعرفان إلى من كان دليلنا ومرشدنا في هذا العمل الأستاذ

**"كثير عيسى"** الذي أشرف على هذا العمل المتواضع

وإلى الأساتذة الكرام أعضاء اللجنة المناقشة وعلى موافقتهم مناقشة هذا العمل

كل الشكر والعرفان لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم التسيير

بجامعة محمد بوضياف المسيلة

وطاقمها الإداري وكل أساتذتها الكرام

نشكر مدير بنك السلام وكالة المسيلة على المعلومات المقدمة

كل الشكر والعرفان لمن ساهم من قريب أو بعيد في إتمام هذا العمل ولو كانت

بمساهمة صغيرة

# إهداء

الحمد لله بنعمته تتم الصالحات

أهدي حصاد دراستي إلى:

إلى من أنجبتني وربتني وآنارت دربي وأعانتي برضاها وبالصلوات والدعوات

إلى أغلى وأعز إنسان في هذا الوجود

\*\*\*أمي حبيبتي حفظها الله\*\*\*

إلى مثلي الأعلى في الحياة، إلى من أحمل اسمه بكل افتخار إلى من علمني

درب الكفاح وأنار لي درب الفلاح ويسر لي سبيل النجاح

\*\*\*أبي العزيز حفظه الله\*\*\*

وإلى إخوتي معاذ، إبراهيم، علاء، زينو، بلال، تقي الدين، أكرم،

هاني، فاتح، عبد القادر

إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا العمل

وإلى هؤلاء جميعاً أهدي هذا العمل المتواضع

بوخلط زكي

# إهداء

إلى نبع الحنان ورمز الوفاء وفيض السخاء وجود العطاء  
أمي الغالية **جميلة** حفظها الله.  
إلى من علمني الحياة كفاح وإرادة وأن النجاح مصدر للسعادة  
والدي الفاضل **الحضر** حفظه الله.  
إلى أهل الوفاء أصدقائي الأحباء والأعز على قلبي، وكل من وقف بجانبني.  
إلى جميع طلبة قسم المالية والمحاسبة وبالأخص طلبة  
السنة الثانية ماستر مالية وبنوك دفعة 2021/2020.  
وإلى اخوتي إبراهيم، علاء، معاذ، زكي  
بلال، تقي الدين، أكرم، عاشور، محمد، باسم، يزيد.  
وإلى من تقاسموا معي عناء هذا العمل.  
إلى كل من كان له أثر طيب في حياتي وترك بصمات الحب والوفاء في ذاكرتي  
إلى كل من يحمل مذكرتي بعدي، إلى كل من سكن حبه قلبي ونسيهم قلبي

مليك عبد الوهاب





# فهرس المحتويات



## فهرس المحتويات

أ.....	مقدمة.
6 .....	تمهيد:
.....	الفصل الاول: مفاهيم اساسية حول الخدمات المصرفية.....
6 .....	المبحث الأول: ماهية الخدمات المصرفية.....
7 .....	المطلب الأول: نشأة ومفهوم الخدمة المصرفية .....
10.....	المطلب الثاني: خصائص الخدمات المصرفية.....
13.....	المطلب الثالث: أنواع الخدمات المصرفية.....
15 .....	المطلب الرابع : مراحل تطور الخدمات المصرفية .....
18.....	المبحث الثاني: الخدمات المصرفية الالكترونية .....
18.....	المطلب الاول: تصنيفات الخدمات الالكترونية:.....
28.....	المطلب الثاني : مبررات تطبيق التقنيات الحديثة : .....
29.....	المطلب الثالث : واقع تطبيق التقنيات الحديثة على الجهاز المصرفي : .....
31 .....	المطلب الرابع: آليات تطوير الخدمات الالكترونية : .....
36.....	المبحث الثالث: العوامل المؤثرة على الخدمات الالكترونية خلال الجائحة .....
36.....	المطلب الأول: ماهية جائحة كورونا .....
38.....	المطلب الثاني: السياسات المتبعة للدول لاحتواء الجائحة .....
41 .....	المطلب الثالث: سياسات البنوك للمساهمة في احتواء الجائحة.....
44.....	خلاصة: .....

الفصل الثاني : دراسة حالة بنك السلام وكالة المسيلة .....
تمهيد: 46.....
المبحث الأول: تقديم بنك السلام الجزائر: 47.....
المطلب الأول: عموميات حول بنك السلام الجزائر: 47.....
المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي لبنك السلام الجزائر ..... 48.....
المطلب الثالث: منتجات بنك السلام: ..... 50.....
المبحث الثاني: تقديم بنك السلام -فرع المسيلة-: ..... 52.....
المطلب الاول :تقديم الفرع ..... 52.....
المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي لبنك السلام -فرع المسيلة- : ..... 53.....
المطلب الثالث : استعمالات الصيرفة الالكترونية في بنك السلام:..... 53.....
المبحث الثالث: تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية في بنك السلام -فرع المسيلة- خلال الجائحة 58.....
المطلب الأول: تطور طلب وإصدار بطاقة الدفع "آمنة" خلال سنة 2020..... 58.....
المطلب الثاني: تطور الطلب على بطاقة التوفير "أمنيتي" خلال سنة 2020..... 60.....
المطلب الثالث: تطور الاشتراكات على خدمة "السلام مباشر" للأفراد خلال سنة 2020..... 62.....
خلاصة: ..... 64.....
الخاتمة..... 66.....
قائمة المراجع ..... 70.....

## قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	تطور الطلب على بطاقة الدفع "آمنة"	59
02	تطور الطلب على بطاقات التوفير "أمنيته"	61
03	تطور الاشتراكات على خدمة "السلام مباشر"	63

## قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الأشكال	الصفحة
01	العوامل المؤثرة في تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية	36
02	الهيكل التنظيمي لبنك السلام الجزائر	51
03	الهيكل التنظيمي لبنك السلام فرع المسيلة	55
04	أعمدة بيانية لتطور الطلب على بطاقة الدفع "آمنة"	59
05	منحنى بياني لتطور بطاقة الدفع "آمنة"	60
06	أعمدة بيانية لتطور الطلب على بطاقة التوفير "أمنيته"	61
07	منحنى بياني لتطور بطاقة التوفير "أمنيته".	62
08	تمثيل بياني لتطور عدد الاشتراكات لسنة 2020	63
09	منحنى بياني لتطور عدد الاشتراكات في سنة 2020	64



# مقدمة



في ظل التوجه العالمي نحو اقتصاديات المعرفة التي تعتمد بشكل أساسي على استخدام التقنيات الحديثة، ازدادت أهمية المعلومة وسرعة تداولها فيما بين المستخدمين، وأصبحت وسيلة وأداة لا يمكن الاستغناء عنها في عالم مفتوح يتميز بالتغير والابتكار، والإبداع والتنافسية، والتي تعد بمثابة معايير تعكس مستوى الأداء التنظيمي والنمو الاقتصادي لمنظمات العمال المعاصرة، الأمر الذي يمكن هذه الأخيرة من الاستفادة بشكل كبير من المزايا التي توفرها التقنيات الحديثة، ومنها شبكة الانترنت كمصدر مهم من مصادر الحصول على المعلومة.

وبالفعل قد أحدثت شبكة الإنترنت تغييرات جذرية في ممارسة منظمات الأعمال وفي تدفق المعلومات وعلى أساليب تصميم منتجات وتقديم الخدمات، فهي تعد بمثابة منصة جيدة لاتصال المنظمة لعملائها، حيث وفرت طرق وإمكانيات جيدة لمساعدتها على تحقيق الإبداع والأداء المتميز من خلال العمل على رفع الكفاءة والفعالية والسرعة في أداء الوظائف والأعمال المختلفة اعتمادا على مكونات تكنولوجيا المعلومات.

ويعد القطاع المصرفي من بين القطاعات الأكثر تأثرا بثورة تكنولوجيا المعلومات، هذه الخيرة شكلت عاملا مساعدا لتنمية العمل المصرفي، حيث سمحت لها بتطوير خدماتها المقدمة للعملاء واستحداث الكثير من الخدمات الجديدة التي تعتمد على وجود ركائز الكترونية لم يكن من الممكن تواجدها لولا ثورة تكنولوجيا المعلومات وإفرازاتها المتلاحقة، ففي ضوء الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات عمل القطاع المصرفي على تطبيق نظم ووسائل جديدة حققت السرعة في الاستفادة القصوى، مما تنتج هذه التكنولوجيا الحديثة والتي تمثلت أساسا في الصيرفة الالكترونية ووسائل الدفع الالكترونية.

فاستخدام تكنولوجيا المعلومات أصبح عنصرا ملازما للعمل المصرفي، نظرا لما توفره هذه التكنولوجيا من مزايا كالفعلية، والسرعة في الإنجاز وتوفير المعلومات التي تساعد الإدارة العليا في عملية وضع خطط واتخاذ القرار المناسب الذي يسمح بتعزيز مكانتها على مستوى الأسواق، بالنظر إلى جودة خدماتها المقدمة، وتوسيع نشاطها إلى أسواق جديدة أخرى، كما تسمح بتجاوز المعوقات المكانية والزمانية التي تحول دون تجسيد الكثير من مشاريعها، وتعمل على ترشيد مواردها.

ومع تزايد احتياجات ورغبات العملاء أصبح من الضروري على المصارف تجاوز الوظائف التقليدية وتحويل فلسفة العمل المصرفي على أداء وتوزيع الخدمات المصرفية، إلى التركيز على تطوير الخدمات المصرفية المستهدفة ورفع كفاءة أدائها مما يتماشى بتطورات التكنولوجيا الحديثة، خاصة مع الظرف

الاستثنائي والصعب الذي شهده العالم مع تفشي وباء كورونا، والتوجه نحو الاغلاق التام او الجزئي لعدد من البلدان مع صعوبة لتببية الاحتياجات المختلفة للمواطنين الامر الذي ادي الى التوجه نحو العمليات المصرفية الالكترونية.

لذلك سنحاول من خلال هذه الدراسة التركيز على أهمية المصارف ودورها في تطوير الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.

### 1-أسباب اختيار الموضوع:

- الرغبة الشخصية في التطرق إلى موضوع حديث ومعاصر؛
- الرغبة في معرفة وضع الخدمات المصرفية خاصة في فترة الجائحة؛
- بحكم تخصصنا في البنوك وميولنا الأكاديمي لدراسة مواضيع ذات طابع معلوماتي؛
- أهمية فهم وتوضيح المصطلحات البنكية التي ظهرت حديثا: كالبطاقات الائتمانية، والبطاقات الذكية، والنقود الالكترونية وكيفية تداولها الكترونيا.

### 2-أهداف البحث:

- تبيان دور وأهمية الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك
- إعطاء مفهوم واضح وشامل للخدمات المصرفية.
- إبراز الخصائص المميزة، وتصنيف الخدمات المصرفية
- دراسة الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك الجزائرية. خاصة في ظل الظرر الصحي الصعب الذي تمر به البلاد.

### 3\_الاشكالية:

نعيش اليوم في عصر أصبح فيه التغير والنجاح في إدارته رهانا صعبا يواجه المؤسسة الاقتصادية بصفة عامة والمؤسسات المصرفية، من هنا تتمحور مشكلة البحث حول دور الخدمات الإلكترونية في تحسين الخدمة المصرفية

وبناء على ما سبق يمكن طرح وصياغة الإشكالية الرئيسية لهذا البحث على النحو التالي:

كيف يمكن للخدمات المصرفية في أن تساهم في تفعيل نشاط البنوك؟

إن هذا التساؤل يؤدي إلى طرح مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

1-ما المقصود بالخدمات المصرفية وما هي أساليب تطويرها

2-كيف يمكن تطوير الخدمات المصرفية

3- ما هي أنظمة الدفع الالكترونية الحديثة المستخدمة في توجيه المعاملات المصرفية

4- ما هي أهم الخدمات المصرفية المقدمة من طرف بنك سلام\_وكالة مسيلة-

4-الفرضيات:

لأجل الإجابة على هذه التساؤلات تم صياغة فرضية البحث تمثلت فيما يلي:

- يعتمد البنك على العديد من الأساليب والنظم التكنولوجية مثل الصراف الآلي وغيرها
- لتطوير الخدمات المصرفية لابد من تطوير وسائل الدفع الالكتروني من أجل الحصول على خدمات ذات جودة عالية
- ما مدى إسهام الخدمات المصرفية الالكترونية خلال الجائحة
- يعتمد بنك السلام -ولاية المسيلة -على خدمات مصرفية الكترونية متطورة تساعد على كسب رضا الزبون.

5-منهج وأدوات الدراسة:

قصد الإجابة على الإشكالية المطروحة في هذه الدراسة، وكذا اختبار فرضياتها المتبناة اعتمدنا المنهج الوصفي في الفصل الأول والثاني بالنظر إلى طبيعة الموضوع، ومنهج دراسة حالة فيما يتعلق بالدراسة الميدانية، بعد ذلك الاعتماد في الجانب التطبيقي وذلك دور الخدمات الالكترونية في كسب ولاء البنك.

6-خطة البحث:

قسمت الدراسة إلى فصلين، فصل يتعلق بالجانب النظري، أما الفصل الثاني فهو دراسة حالة، حيث تناولنا في الفصل الأول موضوع الخدمات المصرفية وأنواعه وأهميته، بالإضافة إلى مراحل تطور الخدمات المصرفية، أما المبحث الثاني تناولنا تصنيف الخدمات البنكية الالكترونية، واقع ومبررات تطبيقها، بالإضافة إلى تعريف الجائحة والسياسات المتبعة في هذه الفترة، أما الفصل الثاني فقد أُستُهل بمدخل نظري لعموميات حول بنك السلام -الجزائر- بعدها تطرقنا إلى بنك السلام -فرع مسيلة- والمنتجات الالكترونية المقدمة من طرف الوكالة أما المبحث الثالث يعتبر دراسة حالة لعدد من البطاقات الالكترونية، وفي الأخير لخص البحث بخاتمة تطرقنا فيها لمجموعة من النتائج وآفاق البحث.

7- صعوبات البحث:

- الظرف الاستثنائي الذي تشهده البلاد بسبب تفشي وباء كورونا
- صعوبة الحصول على المعلومات الكافية لمعالجة الموضوع
- النقص في المراجع والمعلومات بسبب التطرق إلى موضوع جديد.
- ضيق الوقت في اعداد المذكرة وهو ما اعاقنا عن اثراء البحث بالشكل الكافي.
- قلة الدراسات السابقة في ظل جائحة كورونا.
- صعوبة حصر الموضوع نظرا لتداخله مع مواضيع أخرى هي بدورها واسعة.



# الفصل الأول

مفاهيم أساسية حول الخدمات المصرفية



### تمهيد:

لتطوير البنوك والمؤسسات المالية أصبح تبني الخدمات المصرفية ضرورة حتمية، بحيث يستوعب هذا المفهوم علاقة تلك الكيانات بالسوق، وتحدد من خلاله كيفية القيام بتطوير متوازن لكل الفئات بمعنى أن التطوير يجب أن يشمل جميع الفئات القائمة المستفيدة من العملية ابتداء من زبائن البنوك والمؤسسات المالية وأصحاب رؤوس الأموال والعاملين في البنوك، بالإضافة إلى جميع الأطراف الأخرى المتعاملة معها.

ولذلك أصبح تطوير الخدمات المصرفية ضرورة وليس ترفاً، تتبع من التطورات التي شهدتها العالم في الحقبة الأخيرة من القرن الماضي وعلى رأسها التقدم التكنولوجي المذهل الذي يهد من أهم التغيرات التي ساهمت في أحداث تحول جذري في أنماط العمل المصرفي، حيث عملت البنوك على تطوير خدماتها من خلال تكثيف الاستفادة من تقنيات المعلومات والاتصال وتطويرها بكفاءة عالية بغية ابتكار خدمات مصرفية مستحدثة، وتطوير أساليب تقديمها مما يكفل انسياب الخدمات المصرفية من البنوك إلى العميل بدقة وسهولة مما يتلاءم مع مختلف متطلبات شرائح العملاء، ويحقق البنك نمواً في حجم عملياته وأرباحه من ناحية أخرى.

على هذا الأساس سنحاول في هذا الفصل التعرف على بعض المفاهيم الأساسية للبنوك والخدمات المصرفية وآليات تطوير هذه الخدمات، وذلك وفقاً للمحاور التالية:

**المبحث الأول: ماهية الخدمات المصرفية.**

**المبحث الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية.**

**المبحث الثالث: الخدمات المصرفية الإلكترونية خلال جائحة كورونا.**

### المبحث الأول: ماهية الخدمات المصرفية

إن للخدمة أهمية كبيرة في الحياة المعاصرة، فهناك مجالات متعددة تحتل فيها الخدمة أهمية بالغة، عموماً الخدمة تعني أي عمل أو جهد غير ملموس يبذل لتلبية وسد احتياجات الآخرين، من خلال هذا المبحث سنحاول التطرق إلى أهم النقاط المتعلقة بالخدمات عامة والخدمات المصرفية خاصة وذلك على النحو التالي:

### المطلب الأول: نشأة ومفهوم الخدمة المصرفية

#### أولاً: نشأة الخدمات المصرفية

تعود نشأة الصيرفة الالكترونية إلى بداية الثمانينات تزامناً مع ظهور النقد الالكتروني، أما استخدام البطاقات كان مع بداية القرن الماضي في فرنسا على شكل بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي، وبطاقات معدنية تستعمل على مستوى البريد في الولايات المتحدة الأمريكية. وفي عام 1958، أصدرت (AMERICAN EXPRESS) أول بطاقة بلاستيكية على نطاق واسع، ثم قامت بعدها ثمانية بنوك بإصدار بطاقة (AMERICAN BANK) عام 1968 لتتحول إلى شبكة (VISA) العالمية، كما تم إصدار البطاقة الزرقاء (CARTE BLUE) في نفس العام من طرف ستة بنوك فرنسية، وفي عام 1986 قامت اتصالات فرنسا (France TELECOM) بتزويد الهواتف العمومية بأجهزة قارئة للبطاقات الذاكرة (CARTE A Mémoire) لتصبح عام 1992 بطاقات برغوثية (PUCE A CARTE) تحمل بيانات شخصية لحاملها<sup>1</sup>.

وخلال منتصف التسعينات ظهر أول بنك الكتروني في الولايات المتحدة الأمريكية يميز بين نوعين من البنوك كلاهما يستخدم تقنية الصيرفة الالكترونية.

أ-بنوك الأنترنت: وتسمى أيضاً البنوك الافتراضية (VIRTUQL BANKS) تعرف بأنها تلك البنوك التي تستخدم الإنترنت كقناة للحصول على خدمات البنوك مثل فتح حسابات الإيداع، وتحويل الأموال، والحصول على خدمات بنكية جديدة، حيث تعد جوهر عمل هذه البنوك ومجال التنافس الرئيسي بينها<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> مفتاح صالح ومعارفي فريدة: البنوك الالكترونية، E-banking استمارة مشاركة للمؤتمر العلمي الخامس، جامعة فيلاديلفيا، كلية العلوم الإدارية، الولايات المتحدة الأمريكية، 2010، ص:4

<sup>2</sup> ناظم محمد نوري الشمري وعبد الفتاح زهير عبد اللات: الصيرفة الالكترونية-الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع-دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، ط1، 2008، ص:38.

في سنة 1955 أنجزت نات سكاب **NETSCAPE** أول برنامج يسمح بدخول مواقع الويب فأصبحت الصيرفة عبر الخطوط الحقيقية ممكنة ويعتبر (SFNB) أول بنك عبر الخط في العالم وهو البنك الأمريكي.

ب-البنوك الأرضية: وهي البنوك التي تمارس الخدمات التقليدية، وخدمات الصيرفة الالكترونية، من خلال هذا المطلب سنحاول التطرق إلى أهم المعطيات الخاصة بمفهوم الخدمة، وذلك على النحو الذي يخدم دراستنا حول الخدمات المصرفية.

### ثانياً: تعريف الخدمة

إن للخدمة أهمية كبيرة في الحياة المعاصرة، فهناك مجالات متعددة تحتل الخدمة فيها أهمية بالغة، عموماً الخدمة تعني أي عمل أو جهد غير ملموس يبذل لتلبية وسد احتياجات الآخرين، من خلال هذا المبحث سنحاول التطرق إلى أهم النقاط المتعلقة بالخدمات عامة والخدمات المصرفية خاصة وذلك على النحو التالي:

### تعريف الخدمة:

هناك العديد من التعريف للخدمات التي تناولها الباحثين في مجال الخدمات ومن أهمها ما يلي:  
**التعريف الأول:** عرفت الجمعية التسويقية الأمريكية الخدمة بأنها عبارة عن الأنشطة أو الدافع التي تعرض للبيع أو التي تقدم مرتبطة مع السلعة المباعة<sup>1</sup>.

**التعريف الثاني:** عرف **Stanton** الخدمة بأنها " أوجه النشاطات غير الملموسة تهدف إلى إشباع الرغبات والاحتياجات عندما يتم تسويقها إلى المستهلك النهائي أو المستعمل الصناعي مقابل سداد مبلغ المال، بحيث لا تقتصر هذه الخدمات ببيع منتج مادي ملموس"<sup>2</sup>.

**التعريف الثالث:** عرفت المنظمة الدولية للمقاييس (ISO) بأنها تتولد عن النشاطات في التعامل بين المورد والزبون، ومن النشاطات الداخلية للموارد للاستجابة لاحتياجات الزبون<sup>3</sup>.

1-محمود جاسم الصميدي: مداخل التسويق المتقدم، دار زهوان، عمان، 1999، ص:213.

2- Statio.W.Finsamentals Of Marketing , Mlgraw,Hill, Airckland,1984, P84

3-محمود حسان، بيسام عزام، ادراة الجودة ونظام الجودة، مركز الرضا للكمبيوتر، دمشق، سوريا، 1999، ص:26.

### التعريف الرابع:

يرى RUS بأن "الخدمة هي شرط مؤقت للمنتج، أو أداة لنشاط معين محدد للمستفيدين منها"<sup>1</sup>.

ومن التعاريف السابقة يمكن القول بأن الخدمة بالأصل أنشطة أو فعاليات غير ملموسة وسريعة نسبياً تهدف إلى تلبية توقعات العملاء وإرضائهم.

### مفهوم الخدمة المصرفية:

إن مفهوم الخدمة المصرفية لا يختلف كثيراً عن مفهوم الخدمة بصفة عامة، لذا سنحاول عرض بعض التعاريف عن الخدمة المصرفية:

### تعريف الخدمة المصرفية

**التعريف الأول:** هي منتجات غير ملموسة يتم التعامل بها في أسواق معينة، تهدف إلى تلبية حاجات ورغبات المستفيدين وتقديم لهم المنفعة<sup>2</sup>.

**التعريف الثاني:** الخدمات المصرفية تمثل مجموع الخدمات التي تقدمها المصارف لعملائها عبر خدمات الإيداع والائتمان، والاستثمار، وهي خدمات عديدة ومتنوعة وتشمل مجموعتين وهما: مجموعة الخدمات المصرفية التقليدية ومجموع الخدمات غير التقليدية أو المستحدثة<sup>3</sup>.

**التعريف الثالث:** تعرف الخدمة المصرفية بكونها الأنشطة والعمليات المالية للزبون والمتعلقة بالقيمة والمزودين للخدمة المصرفية<sup>4</sup>.

**التعريف الرابع:** تعرف بأنها مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في العناصر الملموسة وغير الملموسة والمقدمة من قبل المصرف، والتي يدركها المستفيدون من خلال قيمتها المنفعية والتي تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية، وفي الوقت ذاته تشكل مصدراً لأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين<sup>5</sup>.

<sup>4</sup> طيب بطرس: المنهج الأمثل للتحليل الاقتصادي، الجمعية المصرفية لنشر الثقافة العالمية، مصر، 1996، ص:135.

<sup>1</sup> محمد ناصر، نيات ترجمان، تسويق الخدمات، منشورات جامعة دمشق، سوريا، 2006، ص:327.

<sup>2</sup> الدسوق حامد أبو زيد: إدارة البنوك النظرية والتطبيقية، دار الثقافة العربية، القاهرة، ط1، 1998، ص:104.

<sup>3</sup> تيسير العجارمة، مرجع سابق، ص:31.

<sup>5</sup> المرجع نفسه، ص:32.

### المطلب الثاني: خصائص الخدمات المصرفية<sup>1</sup>

1. **عدم الملموسية:** الخدمات المصرفية والثقة المصرف ليس من الممكن الحكم عليها للمشتري وكذلك للمس، التجربة، ثم مشاهدة سماتها من مكان أو حملها من المصرف لتسويقها، فالعميل لا يمكنه تجربة الخدمة مجاناً بدون دفع ثمن (الجهد، مال، وقت) وهي في الغالب خدمة لا يمكن الحكم عليها بدون تجربتها وتتصف باللاملموسية لأنها عبارة عن أنشطة.<sup>1</sup>

2. **التلازم:** تتصف الخدمة المصرفية بتلازمية انتاجها وتوزيعها أي عدم امكانية الفصل بين العمليتين حيث يتم انتاج الخدمة وتوزيعها في المصرف نفسه أو أحد فروعها أو عن طريق أي من نظم توصيل الخدمة لديه كالصراف الآلي<sup>2</sup>

3. **تباين الخدمة:** إن نوعية الخدمة تعتمد على مهارات واسلوب وكفاءة مقدمها، وزمان ومكان تقديمها فموظف المصرف يختلف أسلوب تعامله مع المستفيدين وفقاً لظروفه النفسية والاجتماعية... إلخ، كما أن وجود عشرة أفراد داخل المصرف باختلاف أمزجتهم وحاجاتهم ورغباتهم الشخصية تؤثر على تقديم الخدمة ومستوى الإشباع المتحقق منها.<sup>3</sup>

4. **الانتشار الجغرافي:** إن اعتماد المصرف على شبكة فروعها ونظم توصيل الخدمة فيه (كالصراف الآلي) في توزيع خدماته قد تشكل محورا استراتيجيا في التسويق المصرفي، فكما أثرنا سابقا، فإن العلاقة المباشرة بين المصرف وعملائه والتي فرضها التلازم بين انتاج الخدمة المصرفية، وتوزيعها قد أسقطت دور الوسيط في توزيع خدمات المصرف ومن هنا فإن القدرة التنافسية للمصرف وقدراتها على تحقيق حصة سوقية أكبر تعتمد على مدى انتشار فروعها بما يمكنه من الوصول إلى قطاعات أوسع من العملاء.

5. **عدم امكانية تجزئة الخدمة المصرفية:** فالخدمة المصرفية لا يمكن تجزئتها قبل شرائها والانتفاع بها حيث يتم شراء الخدمة كحزمة متكاملة على عكس ما يمكن أن يحدث في حالة السلع ولهذا فإنه لا يمكن تخزين الخدمة المصرفية أو تحريكها ماديا.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، دار حامد للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، ص:20.

<sup>2</sup> ناجي معلاء، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، المؤسسة العالمية للتجليد، ط3، عمان، الأردن، 2007، ص42.

<sup>3</sup> محمود جاسم الصمعيدي، وردينا عثمان، مرجع سابق، ص28.

<sup>4</sup> وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2012، ص227.

6. التوازن بين النمو والمخاطر: عندما يبيع المصرف قروضا فإنه في الحقيقة يشتري مخاطر وعليه فإن الضرورة والمنطق يقتضيان إيجاد نوع من التوازن بين التوسع في النشاط المصرفي وبين الحيطة والحذر، بمعنى آخر فإن أي عمل مصرفي موضوعي يتضمن بالضرورة إيجاد توازن بين توسيع النشاط ودرجة المخاطر التي يتحملها المصرف.<sup>1</sup>

7. الموازنة بين تقلبات الطلب: قد يحدث تقلب في أصناع معينة الخدمة لأسباب طارئة أو ظروف موسمية مثل (طلب القروض للمشاريع السياحية الموسمية أو بطاقات الائتمان أو قروض الطلبة عند كل فصل جامعي أو مواسم زراعية معينة) مما يوجد ضغطا كبيرا على وظائف التسويق في المصارف وكذلك حسب الدورة الاقتصادية.

8. المسؤولية الائتمانية: إن من أهم المسؤوليات لأي مصرف هي حماية ودائع ومكاسب زبائنه وهذا مهم ليس في المصارف فقط بل في أغلب المؤسسات المالية الأخرى.<sup>2</sup>

### أولا-مزايا الخدمات المصرفية الالكترونية

تحقق الصيرفة الالكترونية العديد من المزايا نذكر منها:<sup>3</sup>

- تقديم خدمات مالية جديدة تلئم احتياجات العملاء، وتوسيع الأنشطة داخل وخارج الحدود المحلية للبنك
- زيادة درجة رضا العملاء ودعمهم، وكذلك تكرير ثقتهم في التعامل المصرفي
- تحسين المركز التنافسي للبنك، وتعزيز حصته التنافسية في السوق المصرفي
- تحقيق عنصر السرعة في انجاز الأعمال المصرفية
- خفض تكاليف التشغيل للبنوك
- زيادة كفاءة أداء الخدمات المصرفية
- تقديم خدمات عبر الحدود ولا تعرف قيود جغرافية بالإضافة إلى عدم وجود اتصال بين أطراف الخدمة المصرفية

<sup>1</sup> أحمد محمود أحمد، تسويق الخدمات المصرفية، مدخل نظري تطبيقي، دار البركة للنشر والتوزيع، ط1، 2001، ص71.

<sup>2</sup> تيسير لعجارمة، التسويق المصرفي، دار حامد للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، ص20.

<sup>3</sup> معهد الدراسات المصرفية، الخدمات المصرفية الإلكترونية، السلسلة الخامسة، العدد 12، الكويت، جويلية 2013، ص04.

### ثانياً-عيوب الخدمة المصرفية الالكترونية

يصاحب تقديم العمليات المصرفية الالكترونية مخاطر متنوعة منها:<sup>1</sup>

#### 1-مخاطر التشغيل:

حيث تنشأ هذه المخاطر نتيجة لعدم وضع التأمين الكافي للنظام أو عدم ملائمة تصميم النظم أو إنجاز العمل أو أعمال الصيانة بالإضافة إلى إساءة الاستخدام من قبل العملاء وذلك على النحو التالي:

- عدم التأمين للنظم: تنشئ عن عدم إشكالية اختراق غير المرخص لهم لنظام حسابات البنك بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء واستغلالها سواء تم ذلك من خارج البنك أو من العاملين به، لذا يجب توافر إجراءات كافية لكشف وإعاقة هذا الاختراق.
- عدم ملائمة تصميم النظم وانجاز العمل أو أعمال الصيانة: تنشئ من إخفاق النظم أو عدم كفاءتها لمواجهة متطلبات المستخدمين، وعدم السرعة في حل المشاكل وصيانة النظم وخاصة إذا زاد الاعتماد على مصادر خارج البنوك لتقديم الدعم الفني بشأن البنية الأساسية اللازمة.
- إساءة الاستخدام من قبل العملاء: وينتج هذا الخطر نتيجة عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية، وكذا سماحهم لعناصر إجرامية بالدخول إلى حسابات عملاء آخرين أو القيام بعملية غسيل الأموال باستخدام معلوماتهم الشخصية، بالإضافة إلى استخدام أحد العملاء رقم بطاقته في برنامج غير محمي قد يسمح للغير بالحصول على معلومات وافية عن حسابه.

#### 2-مخاطر السمعة:

تنشأ مخاطر السمعة في حالة توافر رأي عام سلبي تجاه البنك، الأمر الذي قد يمتد إلى التأثير على بنوك أخرى، نتيجة عدم مقدرة البنك على إدارة نظمه بكفاءة أو حدوث اختراق مؤثر لها ويمكن أن تتعرض سمعة المصرف لأضرار فادحة في حال عدم توفير الخدمات المصرفية عبر الانترنت وفق معايير الأمان والسرية والدقة والتوقيت والاستمرارية والاستجابة الفورية لحاجات ومتطلبات عملائه ومن أجل حماية البنك يتعين عليه تطوير ورقابة ومتابعة معايير الأداء بالنسبة إلى عمليات البنوك الإلكترونية

<sup>1</sup> وسيم أحمد الحداد وآخرون، مرجع سابق، ص، ص 199-201.

### 3-مخاطر قانونية:

تقع هذه المخاطر في حالة انتهاك القوانين والقواعد المقررة، خاصة تلك التي تحمي البنك من خطر غسل الأموال، كما أنها تقع نتيجة عدم التحديد الواضح للحقوق والالتزامات القانونية الناتجة عن العمليات المصرفية الإلكترونية، وكذلك قد تحدث نتيجة عدم المعرفة القانونية لبعض الاتفاقات المبرمة باستخدام وسائل الوساطة الإلكترونية وهي تتعلق غالبا بالتوقيع الإلكتروني أو عدم صحة بعض البنود أو عدم قابليتها للتنفيذ.

### 4-المخاطر الأخرى:

يرتبط أداء العمليات المصرفية الإلكترونية أيضا بالمخاطر الخاصة بالعمليات التقليدية، كمخاطر الائتمان، السيولة، سعر الفائدة، مخاطر السوق، مخاطر العمليات المصرفية الدولية وتبديل العملة.

فمثلا استخدام البنوك القنوات الإلكترونية المتعددة في تقديم الخدمات الاتصال بالعملاء ومنحهم ائتمان وخاصة عملاء عبر الحدود قد يزيد من احتمالات إخفاق بعض العملاء في بسداد التزاماتهم.

### المطلب الثالث: أنواع الخدمات المصرفية

#### أولاً: أنواع الخدمات المصرفية

1/الخدمات المصرفية التقليدية: تمثل المصارف والمؤسسات المالية القاعد الأساسية لبناء القطاعات المختلفة أي اقتصاد في أي دولة، وتعتبر الخدمات المصرفية التقليدية أساس عمل المصارف منذ ظهورها حتى وقتنا الحاضر وتمثل الخدمات المصرفية التقليدية فيما يلي:

أ-قبول الودائع: الوديعة هي المبالغ المصرح بها بأية عملة والمودعة لدى المصرف والواجبة الدفع أو التأدية عند الطلب أو بعد إنذار في تاريخ استحقاق معين وهناك عدة أنواع للودائع

ب-ودائع تحت الطلب: وهي تلك الودائع المستحقة الدفع في أي وقت، أي تحت تصرف أصحابها وبإمكانهم سحبها كلياً أو جزئياً بدون إشعار مسبق.

ودائع لأجل: هي مبالغ يتم يودعها في المصارف لمدة زمنية معينة، ولا يمكن السحب منها إلا بعد انقضاء المدة المحددة والمتفق عليها مسبقاً بين المصرف والمودع.

ج-الودائع بإخطار: هي الودائع التي لا يستطيع العميل سحبها في أي وقت بل يتم بإخطار المصرف قبل سحبها بمدة معينة يحددها العقد، وتكون الفائدة ممنوحة في هذه الحالة ضئيلة

د-ودائع التوفير: هي مدخرات يودعها أصحابها لحين الحاجة إليها، ويطلق عليها أيضا تسمية الودائع الادخارية.

ه-ودائع أجنبية: وتنقسم ودائع البنوك إلى: ودائع تكون من خارج الإقليم تتخذ من المصارف المحلية بنوك مراسلة لها، تحتفظ بمبالغ ضئيلة نسبيا وذلك لتسهيل معاملتها المصرفية الداخلية، ودائع غير المقيمين وهي ودائع لأشخاص لديهم حسابات والمصارف المحلية ولا يقيمون في البلد.

2/منح القروض: هذه العملية هي الاستثمار الأول والرئيسي للمصارف التجارية وتعتبر أو العملية جزءا رئيسيا من عمل المصارف، حيث بدأت المصارف تستخدم مفاهيم أوسع من منح القروض إلى مفهوم أو وظيفة استثمار، موارد المصرف على شكل قروض استثمار متنوعة<sup>1</sup>.

3/ الخدمات المصرفية الحديثة: بعد التطور الذي حققه في النشاط المصرفي خلال السنوات الأخيرة تعددت وتنوعت الخدمات المقدمة من قبل المصرف، وذلك راجع لعدة أسباب أهمها:

- الاستفادة من التطورات في مجال المعلومات والحسابات الآلية.
- التزايد المستمر في احتياجات ورغبات العميل والتحويل في فلسفة العمل المصرفي وبالتالي أصبحت المصارف مهتمة بوسائل الدفع الإلكترونية كبطاقة الائتمان وآلات الصراف الآلي ATM وتنظيم التحويل الإلكتروني للأموال والخدمات المصرفية عن بعد والخدمات المصرفية عن طريق الانترنت أو ما يسمى بالصرافة الإلكترونية.

4/ خدمات أخرى: أصبحت المصارف تقدم خدمات أخرى لعملائها وذلك من أجل رفع أرقام أعمالها ومن بين هذه الخدمات تذكر ما يلي:

- تقديم خدمات استثمارية
- إدارة عمليات الاستثمار نيابة عن العملاء
- المساهمة في تمويل مشروعات التنمية
- تأجير الخزائن الحديدية
- تحصيل مستحقات العمل، ودفع ديونهم لمستحقيها<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> نادية عبد الرحيم، تطوير الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وبنوك، جامعة الجزائر، 2010-2011، ص: 16-17.

<sup>2</sup> نادية عبد الرحيم، مرجع سابق، ص: 18.

### ثانياً: أهمية الخدمات المصرفية

تبرز أهمية الخدمات المصرفية من خلال المزايا التي يحققها المصرف، والنجاح في صناعة الأعمال المصرفية وتقديمها للعملاء في مستويات ملائمة، والتي تلخصها فيما يلي:

**1- تنمية ولاء السلام:** يرتبط ولاء العملاء بمستوى جودة الخدمة المصرفية، مع ارتفاع مستوى جودة الخدمات المقدمة للعميل يزداد رضاه عن المصرف وهذا ما يؤدي إلى استمرار العميل في التعامل مع المصرف دون أن تكون هناك جهود ترويجية للمصرف، إذ أن نقل المعلومات الإيجابية بين العملاء عن الخدمة المقدمة من طرف المصرف يسمح في تحسين سمعته وبالتالي جذب عملاء جدد للتعامل معه<sup>1</sup>.

**2- تخفيض التكاليف:** المستوى الجيد لجودة الخدمة المصرفية يساهم في تخفيض تكلفة النشاط من خلال:<sup>2</sup>

- تجنب تكلفة إعادة أداء الخدمة.

- انخفاض ميزانية الإعلان والترويج نتيجة نقل المعلومات الإيجابية بين العملاء عن الخدمة

- انخفاض التكاليف الإدارية نتيجة استغلال الطاقة المتاحة بشكل جيد.

**3- المساهمة في الحفاظ على العمالة:** هناك علاقة واضحة بين جودة الخدمة والحفاظ على العمال، حيث أن البنوك الرائدة تحظى بالحفاظ على مواردها وكفاءاتها البشرية، فنتيجة لتقديمها خدمات جيدة لعملائها تحقق هذه البنوك زيادة في رقم الأعمال والأرباح مما يوفر فرص الرقي والحوافز والإشباع الوظيفي للعاملين<sup>3</sup>.

**4- زيادة الحدية في التسعير:** معظم العملاء الذين يملكون ولاء للمصرف الذي يتعاملون معه لا يمتلكون حمية كبيرة في الفرق سعري التي تعكس فروقا في القيمة ونتيجة لذلك تجد المصارف حرية أكبر في عمليات تسعير خدماتها طالما أن العلاقة بين القيمة والسعر في حالة تعادل.

**5. تحسين الأداء المالي:** للخدمات ذات الجودة العالية آثار إيجابية تتمثل في زيادة المبيعات والإنتاجية وتخفيض التكاليف وزيادة الأسعار وهذا ما يؤدي إلى تحقيق الأهداف المسطرة من طرف المصرف.

<sup>1</sup> عوض بدير الحداد، استراتيجيات التسويق المصرفي والخدمات المصرفية، دون طبعة، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2009، ص:336.

<sup>2</sup> نظام موسى سويدان، شفيق إبراهيم حداد، التسويق المعاصر، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص:2.

<sup>3</sup> جمال الدين موسى، مصطفى محمود أبو بكر، الدليل في خدمة العملاء ومهارات البيع، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص:34-37.

### المطلب الرابع: مراحل تطور الخدمات المصرفية

مرت الخدمات المصرفية كغيرها من أوجه النشاطات الاقتصادية بعدد التغيرات والتطورات ، حيث تغيرت فلسفة نشاط المصرف من مجرد القيام بالعمليات التقليدية إلى ولوجه عالم تملك الاستثمارات المختلفة الى شتى القطاعات الصناعية والخدمية والتجارية ، ومشاركته في عمليات التجارة الخارجية و انتشار فروعها في معظم دول العالم ، وهذا ما أدى إلى ظهور مصارف متعددة الجنسيات ، فالصناعة المصرفية تطورت تطورا كبيرا ومتسارعا في الخدمات المصرفية ظل التنافس الشديد من جهة ، وتقدم تكنولوجيات الإعلام و الاتصال التي يعرفها العالم من جهة أخرى ، ويمكن تلخيص أهم مراحل تطور الخدمات المصرفية فيما يلي:<sup>1</sup>

#### أولاً: التنوع في الأنشطة والخدمات المصرفية

لم تعد تقتصر أنشطة المصارف على الخدمات التقليدية من إيداع وسحب بل تعدتها إلى ملك المشاريع الاستثمارات وغيرها، ويمكن تلخيص ذلك في النقاط التالية:

- تملك مشاريع وفي شتى المجالات وإدارتها أو المساهمة فيها.
- إنشاء عديد الفروع للمصرف الأم وتعميم الخدمات.
- ولوج المصارف عالم السياحة والأسفار وتقديم خدمات متعددة فيها.
- القيام بعمليات دراسة الجداول الاقتصادية وإدارة المشاريع الجديدة.
- التعامل مع مختلف العملات.
- توفير كل الخدمات المتطورة في مجال نظم الحاسوب والمعلوماتية.
- تقديم خدمات خاصة وشخصية للأفراد كدفع الإيجار والفواتير ومنح البطاقات الائتمانية، والشبكات ومختلف التسهيلات المصرفية وبعلاقات الصرف الآلية... إلخ، بالإضافة إلى تنظيم وإدارة المعاشات والمنافع الاجتماعية التي يحصلون عليها.

#### ثانياً: التوسع الكبير في استخدام التكنولوجيا في الخدمات المصرفية

في ظل التطور الكبير الذي عرفه العالم في مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال وهذا ما أثر على أشكال وسرعة تقديم الخدمات المصرفية وتقليل البيروقراطية وتوفير الوقت اللازم للزبائن من جهة ، ومواكبة التزايد الكبير في حجم المعاملات المالية من جهة أخرى ، فتوسع استعمال تكنولوجيا

<sup>1</sup> عبد الغفار حنفي وعبد السلام أبو قصف، إدارة البنوك وتطبيقاتها، دار المعرفة الجامعية، بيروت، 2000، ص:349.

المعلوماتية ساهم بشكل كبير في حصول الزبائن على شتى الخدمات المطلوبة وفي كامل فروع المصرف ويتيح أيضا للزبون معرفة رصيده وتواريخ سحباته... إلخ ، فالتكنولوجيا ساهمت بظهور ما يسمى بالمصارف الآلية و إدخال تقنية الحاسب في الشبايك وهذا ما عجل بظهور عديد البطاقات المصرفية الإلكترونية المتطورة حاليا.

### ثالثا: النمو عن طريق الاندماج

التحقيق هدفي النمو والتوسع، تلجأ بعض المصارف إلى ما يسمى بالاندماج وهو تلك العملية التي بواسطتها تدمج أصول مصرفين أو أكثر لينتج عنها مصرف جديد، إذ يختفي المصرفين ويظهر مصرف آخر له خصائص هيكلية جديدة أو عن طريق الإندماج عن طريق الابتلاع وهو العملية التي يندمج فيها مصرفين، حيث يختفي مصرف ويظهر مصرف آخر بشكله السابق لكن بأصول متنامية، وهذا ما يساهم بتكوين مجموعات مصرفية بشكل سلسلة متكاملة، مما يتيح لها تقسيم أنواع عديدة من الخدمات والاكنتساح والسيطرة على السوق.

### رابعا: التدويل

مع تحقيق التوسع الكبير والانتشار المختلف لفروع المصارف في السوق المحلية وشدة المنافسة يتجه هذا التفكير إلى مناقشة أخرى لتصريف نشاطها وتقديم مختلف خدماتها وهذا ما يقود المصارف إلى عرض خدماتها خارج حدود البلد الأم، وهنا يظهر مصطلح المصارف متعددة الجنسيات وتكون أشكال غزو الأسواق الخارجية في شكل استثمارات مباشرة وغير مباشرة، ويعود سبب تطور نشاط المصارف في هذا المجال إلى الأسباب التالية:

- تجنب الحمل وذلك بتنويع الأسواق وخاصة حظر المنافسة.
- الرغبة في التوسع والنمو وخلق مجالات أوسع لعرض مختلف الخدمات وتصديرها وتطويرها، وجذب شريحة أخرى من الزبائن والمتعاملين
- الاستفادة من بعض الحوافز والميزات المتاحة من طرف بعض الدول المضيفة.

### خامسا: التطور التنظيمي والإداري

إن مواكبة المصارف العطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تقديم الخدمات المصرفية بالداخل والخارج دفعها إلى بناء جهاز إداري محكم ومنتظم للمصرف قصد تسيير الموارد البشرية والمادية من جهة، وإدارة جميع مصالح المصرف وفروعه وتوجيهها من جهة أخرى، ويتلخص هذا التقييم فيما يلي:

- تطبيق نظام الإدارة بالأهداف وفي كل المصارف والفروع.
- إنشاء وحدات مركزية مهمتها التنسيق بين مختلف المصالح والأقسام بالمصرف وفروعه.
- وضع هيكل تنظيمي يليق ويتمشى مع حجم المصرف ومستوى نشاطه.

### المبحث الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية

في ظل التطور التكنولوجي المعلوماتي الذي يشهده العالم اكتسبت الخدمات الحديثة في السوق المصرفية أهمية بالغة في جميع فروع النشاط الاقتصادي ومعاملاته المختلفة وتتسم التعرض إلى جميع الخدمات المصرفية الإلكترونية وواقع تطبيقها وكذا آليات تحديثها لتقديم أفضل الخدمات للعملاء.

#### المطلب الأول: تصنيفات الخدمات الإلكترونية:

بإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال يهدف المصرف إلى تقديم أفضل خدمات للعملاء وإلى تخفيض التكاليف وزيادة العوائد أكثر نوعية وأعلى جودة.

#### أولاً: وسائل الدفع الإلكترونية:

##### 1- تعريف وسائل الدفع الإلكترونية:

يقصد بوسائل الدفع الإلكتروني على أنها مجموعة من الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع، وتتمثل في البطاقات البنكية والنقود الإلكترونية والشبكات الإلكترونية والبطاقات الذكية.<sup>1</sup>

وتتضمن عملية الدفع الإلكتروني أربعة أطراف: المتعامل (الدافع أو المشتري)،

المصرف الذي أصدر وسيلة الدفع،

المصرف الذي يتحصل على المبلغ لحساب المستفيد من الدفع (البائع)،

شبكة البطاقات.

<sup>1</sup> مفتاح صالح، فريدة معارفي، البنوك الإلكترونية، منتدى موجه لإدارة أعمال بسكرة، 2010/10/3، ص 8.

### 2-أنواع وسائل الدفع الإلكترونية:

تعتبر وسائل الدفع الإلكتروني من أهم النظم التي تمكن العاملين بتطبيقات التجارة الإلكترونية من التبادل المالي الإلكتروني بدلا من استخدام النقود المعدنية والورقية، وتتمثل وسائل الدفع الإلكتروني فيما يلي:

#### 2-1: البطاقات البنكية: تعرف البطاقات البنكية على أنها عبارة عن بطاقات بلاستيكية ومغناطيسية

يصدرها البنك لصالح عملائه بدلا من حمل النقود، فهي بطاقة بلاستيكية مستطيلة الشكل، تحمل اسم المؤسسة المصدرة لها وشعارها وتوقيع حاملها، وبشكل بارز على وجه الخصوص رقمها واسم حاملها ورقم حسابه وتاريخ انتهاء صلاحيته.<sup>1</sup>

وتنقسم البطاقات البنكية إلى قسمين:

البطاقات الائتمانية والبطاقات غير الائتمانية.

#### 2-1-1: البطاقات الائتمانية: وهي بطاقات خاصة تصدرها البنوك أو المؤسسات المالية الأخرى

لعملائها لخدمة إضافية، وهي عبارة عن بطاقات مغناطيسية يستطيع حاملها أن يستخدمها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات:<sup>2</sup>

- البطاقات الائتمانية المتجددة: ظهرت في أواخر الستينيات من القرن الماضي في و. م. أ. من خلال بطاقتين شهريتين وهما فيزا و ماستر كارد وهذا النوع تصدره البنوك في حدود مبالغ فيها، حيث يكون حامل البطاقة مخييرا بين تسديد كلي لقيمة فاتورة البطاقة خلال فترة الاستفادة أو جزء منها على فترات لاحقة، وفي كلتا الحالتين السابقتين يتم تجديد القرض المصدر لها بما يحصل عليه من رسوم مقابل الخدمات أو فوائد التأخير ولا يتم إصدار هذه البطاقات إلا بعد دراسة جيدة لموقف العميل.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> محمد أمين الرومي، التعاقد الإلكتروني عبر الإنترنت، الإسكندرية مصر ،2004، ص 130.

<sup>2</sup> محمد عبد الحسن الطائي، التجارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن 2010 ، ص 186.

<sup>3</sup> طولة فرحات، آثار التجارة الإلكترونية في تحسين نوعية الخدمة المصرفية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الحاج لخضر، باتنة 2007، ص 71.

- البطاقات الائتمانية الغير متجددة: وتسمى أيضا ببطاقة الصرف الشهري لأنها يجب على العميل أن يقوم بسداد كامل خلال نفس الشهر الذي يتم فيه السحب، بمعنى أن فترة الائتمان التي تمنحها هذه البطاقة لا تتجاوز شهر واحد.<sup>1</sup>

**2-1-2: البطاقات غير الائتمانية:** وهي بطاقة لا تمنح لصاحبها بعملية الدفع أو التسوية لمستحقاته إلا إذا توفر فعليا على الأموال المقابلة لعملية التسوية وبالتالي فهي لا تمنح لصاحبها أي ائتمان أو قرض، وتنقسم بدورها إلى قسمين:

-**بطاقة الدفع المسبق:** حيث يقوم صاحب الخدمة الإلكترونية بشحنها بمبلغ مالي وعند إتمام أي معاملة تجارية يتم سحب المقابل المالي من هذه البطاقة حتى ينتهي المبلغ المشحون أو المعبأ في البطاقة ولإعادة استخدامها يجب إعادة شحنها.

- **البطاقات المدينة:** ويتطلب هذا النوع من البطاقات وجود حساب بنكي جاري لصاحب البطاقة حيث يتيح استخدام هذه البطاقة عملية التسوية أو الدفع من خلال تمكين المستفيد من سحب الأموال من حساب صاحب البطاقة الذي يفترض فيه أن يكون حسابه مدينا وفي حالة العكس لا تتم عملية التسوية وتتطلب رسيدا كافيا ومغطيا لتفقات بواسطة البطاقة.<sup>2</sup>

**2-البطاقات الذكية: SMART CARD<sup>3</sup>** تعتبر البطاقة الذكية من بين مكونات نظام النقع المؤجل ويمكن إيجاز بعض المفاهيم الخاصة:

### تعريف البطاقة الذكية:

هي بطاقة دفع بلاستيكية ولكنها تختلف عن غيرها بوجود شريحة دقيقة مثبتة على البطاقة وقد تكون هذه الشريحة مشغل حاسوب صغير بذاكرة او مجرد شريحة ذاكرة عندما يمكن اضافة او الغاء او تشغيل المعلومات على البطاقة، بينما يستخدم شريحة الذاكرة فإنها للقراءة فقط مثل بطاقات الحساب الاخرى ولها نوعين:

<sup>1</sup> أحمد محمد غنيم: التسويق والتجارة الخارجية المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة مصر، 2008، ص 70

<sup>2</sup> حكيم بتاولة، واقع وسائل الدفع الإلكتروني، الجزائر، المركز الجامعي، خميس مليانة عين الدفلى 27/26/25 أبريل 2011، ص 4.

<sup>3</sup> تامر البكري، أحمد الرحومي: تسويق الخدمات المالية، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن - 2008 - ص 231.

-البطاقات متصلة.

- البطاقات غير متصلة.

### 3-النقود الإلكترونية:

تعتبر النقود الإلكترونية إحدى الوسائل المستحدثة للتعامل التجاري من خلال شبكة الإنترنت، وهي إن كانت تتشابه مع النقود العادية في بعض خصائصها إلا أنها تختلف على أنها إلكترونية غير ملموسة وغير مصنوعة من الورق أو المعدن.

**3-1: تعريف النقود الإلكترونية:** هي قيمة نقدية مخزنة على وسيلة إلكترونية مدفوعة مقدما وغير

مرتبطة بحساب بنكي، ويمكن تعريفها أيضا بأنها قيمة نقدية لعملة تصدر بشكل إلكتروني مخزن على وسيلة إلكترونية في شكل أرقام ترميزية ذات قيمة معينة ومختلفة.<sup>1</sup>

هناك عدة تقسيمات للنقود الإلكترونية من بينها:<sup>2</sup>

أ. من حيث متابعتها والرقابة عليها: تنقسم النقود الإلكترونية من حيث متابعتها والرقابة عليها

- نقود إلكترونية قابلة للتعرف عليها.

- نقود إلكترونية غير إسمية.

ب. حسب أسلوب التعامل بها: تقسم وفق هذا الأسلوب كما يلي:

- نقود إلكترونية ناشئة عن طريق الشبكة.

- نقود إلكترونية خارج الشبكة.

<sup>1</sup> زهير الزواتي، دور نظم الدفع في تحسين المعاملات المصرفية، دراسة حالة الجزائر، مذكرة ماجستير في علوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي ، 2010-ص 46.

<sup>2</sup> سماح ميهوب، الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية، رسالة ماجستير علوم الاقتصادية، جامعة المنتوري ، قسنطينة ، 2005 ، ص 128.

### 4- الشيكات الإلكترونية:

**4-1: تعريف الشيك الإلكتروني:** هو محور ثلاثي الأطراف معالج إلكتروني بشكل كلي أو جزئي يتضمن امرا من شخص يسمى الساحب إلى البنك المسحوب عليه بان بدفع مبلغا من النقود لإذن شخص ثالث يسمى المستفيد ولعل الشيك الإلكتروني هو أكثر الأوراق التجارية التي يمكن الاستفادة منها في مجال التقنيات الإلكترونية.<sup>1</sup>

للكشيك الإلكتروني عدة فوائد تتمثل أهمها فيما يلي<sup>2</sup>:

- خفض تكاليف المصرفوات الإدارية من خلال زيادة السرعة وتقليل تكلفة المواد الورقية والطباعة

- تسريع عملية الدفع والمحاسبة التي يقوم بها العميل

- تزويد العميل بمعلومات وتفصيلات أكثر من كشف الحساب.

- زيادة كفاءة إنجاز عمليات الحسابات والودائع للتجارة والمؤسسات المالية.

**5- المحفظة الإلكترونية:** قد تكون المحفظة الإلكترونية بطاقة ذكية يمكن تثبيتها على الكمبيوتر الشخصي أو تكون قرصا مونا يمكن إدخاله في فتحة القرص المرن في الكمبيوتر الشخصي ليتم نقل القيمة المالية منه وإليه عبر الانترنت.<sup>3</sup>

**6- الكميالة الإلكترونية:** هي محور شكلي ثلاثي الأطراف معالج إلكتروني بصورة كلية أو جزئية، يتضمن أمرا من شخص يسمى الساحب إلى شخص آخر يسمى المسحوب عليه بأن يدفع مبلغا من النقود لشخص ثالث يسمى المستفيد لدى الاطلاع أو في تاريخ معينه

**7- السند لأمر إلكتروني:** هو محرر شكلي ثلاثي الأطراف معالج إلكتروني بصورة كلية أو جزئية، يتضمن تعهدا من محرره بدفع مبلغ من النقود في تاريخ معين لإذن شخص آخر يسمى المستفيد".

<sup>1</sup> مصطفى كمال طه، وائل بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الحديثة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية مصر، 2007، ص 350.

<sup>2</sup> محمد نور صالح، التجارة الإلكترونية، دار حامد للنشر والتوزيع - ط1- عمان الأردن 2009، ص 251.

<sup>3</sup> أحمد محمد غنيم، إدارة البنوك "تقليدية الماضي وإلكترونية المستقبل" دار المكتبة العصرية، مصر، 2006، ص 43.

يتضح مما سبق أن وسائل الدفع الإلكتروني تعتبر أحد أهم إفرزات تطبيق الإدارة الإلكترونية التي تساهم في تفعيل إدارة التميز في البنوك بدءاً بالبطاقات البنكية الإلكترونية ووصولاً إلى السند الأمر الإلكتروني.

خلاصة القول إن اعتماد تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك هي آلية تفعيل إدارة التميز والتفوق التنافسي من خلال تجسيدها في جملة من التطبيقات انطلاقاً من البنوك الإلكترونية ومروراً بالخدمات البنكية الإلكترونية وأخيراً بوسائل الدفع الإلكترونية بكافة أنواعها وكلها تطبيقات تعزز المكانة التنافسية للبنوك، هذه التطبيقات لا تتحقق إلا عن طريق توافر جملة من المقومات.

**ثانياً: أنظمة الدفع الإلكتروني:**

### **1: نظام الصراف الآلي**

**1-2- تعريف نظام الصراف الآلي** تعددت التعاريف المتعلقة بأجهزة الصراف الآلي نذكر منها ما يلي:

**1-** هي آلة تحتوي على شاشة وفتحة مخصصة لإدخال البطاقة وفتحة أخرى لسحب النقود، كما تحتوي أيضاً على لوحة مفاتيح لإدخال الرقم السري بعد اختيار المبلغ المراد سحبه وهذا الجهاز موصول على حاسوب البنك.

**2-** هي تلك الآلات التي يمكن نشرها بالأماكن المختلفة سواء بالجدار أو بشكل مستقل ونكون متصلة بشبكة حاسب المصرف ويقوم العميل باستخدام بطاقة بلاستيكية أو بطاقة ذكية للحصول على الخدمات المختلفة للاستفادة من خدمات الصراف الآلي يتطلب الحصول على بطاقة الفيزا إلكترون أو الماستر كارد.

من خلال التعريفين السابقين نستنتج أن خدمة الصراف الآلي هي نظام يتيح للعملاء حمل بطاقات التعامل مع حساباتهم عن طريق البنك في أي وقت سواء في مواعيد العمل الرسمية أو غيرها وخلال الإنجازات والعطل على مدار 24 ساعة.

**من مميزاتة:**

يتميز نظام خدمة الصراف الآلي ب<sup>1</sup>:

- سرعة المعاملات حيث لا يستطيع العميل التعامل مع النظام إلا من خلال الرقم السري الخاص

<sup>1</sup> محمد شكرين، مرجع سابق، ص: 36.

- سهولة وسرعة التعامل مع الآلة حلا للمشاكل الانتظار والازدحام.
  - إمكانية تحويل مبالغ من حسابات العميل المسموح التعامل عليها من خلال النظام.
  - إمكانية سداد الالتزامات الشهرية والنصف سنوية.
  - من الخدمات التي يقدمها نظام الصراف الآلي للعملاء<sup>1</sup>:
  - الاستفسار عن أرصدة حسابات العميل المسموح بالتعامل عليها من خلال النظام.
  - السحب عن أرصدة حسابات العميل المسموح بالتعامل عليها من خلال النظام.
  - الإيداع النقدي.
  - طلب دفتر الشيكات.
  - السحب السريع (ويكون بمبلغ صغير يحدده البنك).
  - سحب عادي يحدد بمعرفة العميل وبعده أقصى يحدده البنك.
  - التحويل بين حسابات العميل.
  - طلب الكشف الحساب (عادي و مختصر).
  - تغيير الرقم السري و دفتر الفواتير.
  - الاستفسار عن أسعار العملات.
- ### 2- نظام المقاصة الإلكترونية

هناك عدة تعاريف للمقاصة الإلكترونية من بينها ما يلي:

- تعريف 1:** يعرف نظام المقاصة الإلكترونية على أنه شبكة تعود ملكيتها وحق تشغيلها إلى البنوك المشتركة بنظام التحويلات المالية الإلكترونية وتعمل على تبادل المعلومات والتي تشمل كلا من البيانات ورموز الشبكات وخدمات وتحصيل الأقساط<sup>2</sup>.
- تعريف 2:** هي عملية تبادل المعلومات والتي تشمل (بيانات وصور ورموز للشيكات، بوسائل إلكترونية من مركز المقاصة الإلكترونية في البنك المركزي وتحديدًا في الأرصدة الناتجة عن هذه العملية في وقت محدد<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> خالد أمين عبد الله، إسماعيل إبراهيم الطراد: إدارة العمليات المصرفية المصرفية والدولية، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة 01، الأردن، 2006، ص 208.

<sup>2</sup> منير محمد الجهينمي، محمود الجندي، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، عمان، الأردن، 2008، ص 3.

<sup>3</sup> محمد شكرين، مرجع سابق، ص: 41.

### 2- مزايا نظام المقاصة الإلكترونية:

يقدم نظام المقاصة الإلكترونية لكل من البنوك والعملاء وتجار التجزئة منافع نوجزها فيما يلي<sup>1</sup>:

أ. تخفيض تكاليف الخدمات المصرفية: وذلك من خلال:

- تقليل أو إلغاء الخدمات التي تقترحها الصناديق المتعلقة بالشيكات.

- تخفيض خسائر منح الائتمان.

- تقليل مصاريف معالجة الشيكات إلى الحد الأدنى نتيجة عدم استخدام الشيكات الورقية.

- انخفاض مصاريف المعالجة بالنسبة للشركات.

ب. توفير النقدية بصورة فورية : يؤدي نظام المقاصة الإلكترونية إلى تحسين التدفق النقدي من

خلال ما توفره التحويلات المالية .

ج. تسير العمل : ألغت عملية المقاصة الإلكترونية حاجة العميل أو التاجر إلى زيارة البنك لإيداع

قيمة التحويلات المالية

- أهداف المقاصة الإلكترونية :

هناك العديد من أهداف المقاصة الإلكترونية نذكر منها ما يلي<sup>2</sup>:

- الانتقال من نظام المقاصة التقليدية إلى نظام المقاصة الإلكترونية للشيكات.

- التوقف عن تناول الشيكات الورقية لغاية التقاضي عند مرحلة إيداعها في بنوك.

- تقليل مخاطر العمليات بالنسبة للشيكات المفقودة والمعادة أكثر من مرة وفقدان الشيكات أثناء

الانتقال.

- إدارة أفضل للأموال وتسهيل أعمال البنوك.

- يسمح هذا النظام بتخفيض الأعباء عن كامل البنك المركزي والبنوك.

- الحد من الاستغلال السيء للشيكات.

- تحصيل قيمة الشيكات خلال فترة وجيزة في نفس يوم تقديم الشيك

- تحسين مستوى إدارة أرصدة البنوك.

- تنتهي عند الشبكات المعدة بسبب عدم كفاية الرصيد

- زيادة سرعة إنجاز متطلبات العمل.

<sup>1</sup> غضبان فهد العربي، دراسات البنوك التجارية والبورصات، دار الرضا للنشر، ط1، عمان، الأردن، 2001، ص:164.

<sup>2</sup> عدلي قندح، الآثار الاقتصادية الإلكترونية، الملتقى الأول حول المقاصة الإلكترونية، عمان، 2008، ص:3.

- تطوير المواصفات الفنية والأمنية الشيكات

- فوائد المقاصة الإلكترونية :

إن تطبيق النظام سيعود بمرود مادي ومعنوي على البنوك من جهة والعملاء من جهة ثانية بالنسبة للبنك: تقليل مخاطر العمليات القسمة لشيكات المفقودة والسعادة أكثر من مرة وفقدان

الشيكات التقاء الثقل

- إدارة أفضل للأموال.

- تسهيل أعمال البنك.

- تخفيف الأعباء عن كامل البنك المركزي والبنوك الأخرى

- الحد من الاستغلال السيء للشيكات.

- تعزيز وزيادة الثقة في التعامل بالشيكات<sup>1</sup>.

ب. بالنسبة للعملاء : يصبح الشيك أداة دفع فورية مثل الإيداع النقدي

- تحصيل قيمة الشيكات خلال فترة وجيزة في نفس يوم تقديم الشيك.

- زيادة الدقة في تحصيل الشيكات لأن معظم بيانات الشيكات وصورها تسجل عن طريق قارن

مغناطيسي وماسح ضوئي.

**3- شبكة سويفت : ( SWIFT ) :**

**1-3: تعريف:** كلمة **SWIFT** هي اختصار ل:

أي SOCIETY FOR WORLD WIDE INTER-BANK FINANCIAL TRANSATION

المؤسسة الدولية للمبادلات المالية بين البنوك وتم بناءها في ماي 1973 بمبادرة 239 بنكا من

أوربا والولايات المتحدة وكندا ومقرها بروكسل خاضعة للقانون البلجيكي وقد باشرت نشاطها

الفني في ماي 1977 ولكن لم تعرف الازدهار إلا في بداية الثمانينات<sup>2</sup>.

وشبكة سويفت ليست نظاما للمدفوعات في حد ذاتها، أي أنها لا تقوم بعملية تسوية بين الحسابات

وإنما يقتصر دورها على مجرد نقل التعليمات والأوامر والرسائل بين البنوك وبسرعة فائقة

وهي شركة خاصة بالبنوك فقط ولا يحق للأفراد العائنين الدخول إليها إلا أنه تم تطوير شبكة

جديدة (SWIFT NET)

<sup>1</sup> وسيم محمد الحداد، مرجع سابق، ص:120.

<sup>2</sup> محمد شكرين، مرجع سابق، ص:36.

### 2-3 : مزايا استخدام نظام سويفت (SWIFT):

يمكن استخدام الشبكة من نقل الرسائل بسرعة فائقة لإلا يتعدى الوقت المستغرق بضعة ثواني دون أخطاء، وبأقل تكلفة ويفعل النماذج الخاصة المستعملة والرموز التثنوية الخاصة بكل من البنك المرسل والمرسل إليه، مما يضمن سلامة التحويلات.

كما أن النظام متاح على مدار الساعة ويلتزم كل بنك عضو يلقي الرسائل مئة سبع

ساعات يوميا خلال مواعيد العمل الرسمية ومن مميزات نظام سويفت<sup>1</sup> :

- السهولة في الاتصالات حيث يعمل هذا النظام على مدار 24 ساعة.
- المرونة في استخدام النظم لعمليات متنوعة مع استيعابه للعمليات المنظفة.
- الدقة المتناهية في المعلومات المرسل.
- السرية المطلقة للبيانات والعمليات المصرفية.
- السرعة الفائقة في إيصال الرسائل المتبادلة.
- يمكن حفظ البيانات في ذاكرة الجهاز مما يسهل عليه عمليات التدقيق.
- إمكانية سحب كشوفات يومية بالأعمال المنجزة
- يستخدم النظام لغة عملية موحدة ومفهومة لجميع الأطراف التي تستخدمه.
- ويسمح النظام البنوك من إجراء التحويلات وتبادل الرسائل في العمليات التالية:
  - مدفوعات العملاء
  - التحويلات التي تتم بين المؤسسات المالية.
  - عمليات الصراف الأجنبي.
  - القروض الفردية والقروض المشاركة
  - الوداع
  - اتفاقيات الأسعار للأجل. خيارات العملاء الأجنبية.
  - عمليات مبادلة أسعار الفائدة
  - الاعتمادات المستندية وخطابات الضمان.
  - عمليات التحصيل للمستدين

<sup>1</sup> محمد شكرين، مرجع سابق، ص:43.

- مطابقة كشوف الحسابات بين البنوك.

**المطلب الثاني : مبررات تطبيق التقنيات الحديثة :**

لا يمكن لأحد أن ينكر مزايا استخدام التكنولوجيات والتقنيات الحديثة في شتى مجالات الحياة، ولقد أدى استخدام هذه التقنيات في البنوك الغربية إلى تحقيق أربعة أهداف رئيسية:<sup>1</sup>

1. كفاءة في الأداء: فقد مكنت التقنيات الحديثة البنوك من تسيير العدد الهائل من الحسابات البنكية لزبائنها دون الحاجة إلى زيادة عدد الموظفين مع تحقيق السرعة في إنجاز المعاملات.

2. تخفيض التكلفة : أدى إدخال التقنيات في التعامل مع أوامر التحويل وأوامر الدفع والشيكات التي ازداد حجم التعامل بها واستخدامها في تسوية المدفوعات عقب الحرب العالمية الثانية، إلى خفض تكلفة إرسال الشيكات من فرع إلى آخر ومن بنك إلى آخر وتكلفة العمالة المرتبطة بفرز وقراءة وقيود هذه الشيكات يدويا.

3. التحرر من قيود الزمان والمكان : بعد إدخال التقنية في العمل المصرفي أصبح بالإمكان التعامل مع البنوك وإجراء المعاملات، وتلقي الخدمات من أي مكان خارج مقراتها وفي أي وقت خارج أوقات العمل الرسمية.

4. تقديم خدمات جديدة: أدى تطبيق التقنيات الحديثة على تمكين البنوك من تقديم خدمات جديدة لم تكن معروفة من قبل، كما أتاحت لهؤلاء الزبائن الاستفادة من فرص أفضل لتوظيف أموالهم، إذ أنهم أصبحوا أكثر وعيا ودراية بما يجري في مختلف الأسواق النقدية والمالية، وأصبح بالإمكان الوقوف بسرعة على الأسعار المعروضة في أماكن أخرى بسبب ثورة المعلومات.

أظهرت دراسة أجريت على أحد البنوك الأمريكية بعد إدخال التقنية الحديثة في عمل البنك زيادة في عدد الحسابات قدرها 25% لكل موظف، وخفضا لعدد موظفي الفرع الواحد بنسبة 15%، وهذا خلال عشر سنوات، كما أظهرت هذه الدراسة، زيادة حجم العمليات البنكية للبنك بنسبة 50% وزاد عدد الحسابات بمسبة 30% في حين زادت تكلفة العمليات البنكية بنسبة 17% فقط خلال الفترة نفسها، يعني هذا أن ميكنة عمليات البنك أدت إلى خفض تكلفة العمليات البنكية بنسبة 33% على الرغم من زيادة حجمها بنسبة 70%.

<sup>1</sup> مدحت صادق ادوات وتقنيات مصرفية، القاهرة، دار غريب للطباعة والنشر، 2001، ص291

المطلب الثالث : واقع تطبيق التقنيات الحديثة على الجهاز المصرفي :

تعد الدول المتقدمة وفي مقدمتها الولايات المتحدة من الدول الرائدة في استخدام الصيرفة الإلكترونية نظرا لما تمتلكه من التكنولوجيا والمصارف العربية تواجه تحديات كبيرة أملتتها التطورات التكنولوجية

### 1- في الدول المتقدمة :<sup>1</sup>

لقد ما استخدام تكنولوجيا الصيرفة الإلكترونية بشكل سريع في أمريكا، فالدراسات تؤكد وجود ثورة في استخدام هذه التكنولوجيا المتطورة وفي دراسة أجريت عام 1999 تبين أن 85% من العملاء يجرون حركات مالية عبر القنوات الإلكترونية، وقد بلغ عدد الحركات المالية عن طريق جهاز الصراف الآلي 907 مليون حركة شهريا، وبلغت عدد الحركات المالية عبر نقاط البيع 202 مليون حركة شهريا، ويوجد 7 ملايين شخص يستخدمون Online Banking وفي دراسة بيون Pytin التي أجريت عام 1998 بلغ عدد البنوك الأمريكية التي تعرض خدماتها عبر القنوات الإلكترونية (770 بنكا، وارتفع العدد إلى (4990 في السنة التالية بينما بلغ عدد بنوك الإنترنت في عمان دول أوروبية في ألمانيا و بلجيكا، وهولندا، وإسبانيا، والمملكة المتحدة، وإيطاليا، وأيرلندا، وفرنسا 1845 بنكا، وقد شكلت البنوك الألمانية القسم الأكبر من هذه البنوك وقد كان العدد الأقل من هذه البنوك في فرنسا

وقد أدخلت المصارف الفرنسية نظاما للتعرف على الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على عكس المصارف الانجليزية التي تشهد تقدما حذرا في مجال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والمصارف الألمانية والسويسرية تومن الخدمات المصرفية عبر الإنترنت مجانا، وبين عام 1997 و 1998 يوجد سبعة مصارف من أصل عشر مصارف كبيرة في أوروبا أطلقت مواقع ما

على الإنترنت، وتؤمن خدمات أساسية كالاستعلام عن الأرصدة و التحويل من وإلى الحساب، وبعضها تومن خدمات وساطة وفي مقارنة بين المصارف اليابانية مع المصارف في أمريكا وأوروبا تجد أن المصارف اليابانية تري في الإنترنت تكملة لخدمة الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الهاتف وتقيم الإنترنت في المرتبة الثالثة من حيث الأهمية بعد الفروع والهاتف، أما

<sup>1</sup> -ناظم محمد نوري الشمري ،عبدالفتاح ،زهير عبد اللات ،الصيرفة الالكترونية ،الادوات ،التطبيقات ومعوقات التوسع ،دار وائل للنشر ،ط2008،1،ص-ص39،32

في شمال أمريكا وأوروبا فينظرون إلى الإنترنت على أنه وسيلة التخفيض كلفة الخدمات المصرفية

### 2- في الدول العربية :<sup>1</sup>

أولت السلطات النقدية والمصرفية في الدول العربية اهتماما متزايدا التطوير وإصلاح وتحرير قطاعاتها المصرفية انطلاقا من الدور الهام الذي تلعبه هذه القطاعات في تعزيز النمو الاقتصادي، وقد شهد القطاع المصرفي في الدول العربية تطورا كبيرا في السنوات الأخيرة نتيجة الجهود الكبيرة التي بذلتها معظم الدول العربية لإصلاحه وتطويره إلى جانب الدور الكبير هذه المصارف على المستويات المؤسسية والرأسمالية والبشرية و التكنولوجية.

إن المصارف العربية تواجه تحديات كبيرة أملتتها التغيرات العالية في البيئة المصرفية نتيجة التطورات التكنولوجية و تحرير تجارة الخدمات المالية في ظل منظمة التجارة العالمية وتحول العالم إلى قرية صغيرة وازدياد التنافسية، ولهذا فقد بدأت البنوك العربية بإعادة النظر في أعمالها التقليدية التي تعتمد أساسا على قبول الودائع و إقراضها حيث وجدت نفسها مضطرة للتعامل مع المتغيرات المالية والاقتصادية والاجتماعية المستجدة على الساحتين المحلية والدولية ولقد أصبح البنوك في العالم تعتمد على توفير الخدمة ما أو بيع منتج معين أكثر من اعتمادها على تقديم القروض للعملاء

لقد أصبحت الخدمات المصرفية الذاتية أو القنوات التوزيع المباشر مفضلة لدى العملاء وتقدمها معظم البنوك في العالم وفيما يتعلق بالبنوك العربية فقد استمرت الملايين لتطوير أجهزة الصراف الآلي لديها و نقاط البيع، ويتجه معظمها الآن نحو تقديم الخدمات عن طريق الانترنت وفي هذا المجال استطاع City Group Bank من خلال 10 فروع فقط في الهند و باستخدام أجهزة الصراف الآلي أن يصبح أكبر مصدر للطاقات الائتمانية في الهند لذا نجد أن استخدام الفروع أخذ يتراجع بشكل تدريجي ومع تراجع استخدام الفروع أصبح من الضروري تحويلها إلى منافذ للتسويق وبيع المنتجات المصرفية المباشرة للعملاء بدلا من أن تبقى مراكز عمليات مستقلة في الغرب يتم تخصيص (80% من مساحة الفرع للعملاء و20% للموظفين)، وما زالت البنوك

<sup>1</sup> -ناظم محمد النوري، عبد الفتاح زهير عبد اللات، مرجع سابق ص-56،52

العربية متأخرة كثيرا عن البنوك الأوروبية والأمريكية في تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والسبب الرئيسي في ذلك يعود إلى عدم انتشار الإنترنت في دول المنطقة حيث إن أقل من 1% من السكان العرب يستخدمون الإنترنت مقارنة مع 50% من السكان في أمريكا.

إن أهم عنصر النجاح الخدمات المصرفية عبر الإنترنت هو ارتفاع عدد الذين يزورون الموقع لأن ذلك سيخفض من تكلفة خدمة الفرد لذا على البنوك العربية أن تمتلك الاسم التجاري المعروف الذي سيجذب العملاء الحاليين والجدد، وهن نحد أنه يتحتم على البنوك العربية أن تعمل على إحداث تغييرات جذرية في نشاطاتها وأن تزيد الاستثمارات في مجال التكنولوجيا لمواجهة المنافسة المحلية والخارجية وأن تقلص من النفقات التشغيلية من خلال الاستخدام الفعال لتكنولوجيا الإنترنت وان تتفهم احتياجات عملا بها وأن تقتنع أن عملاءها أصبحوا أكثر نضجا ووعيا، حيث أصبح العميل يعرف أنه بإمكانه الانتقال من بنك لآخر على الإنترنت مباشرة.

### المطلب الرابع: آليات تطوير الخدمات الإلكترونية :

إن عملية تطوير الخدمات المصرفية هي عملية شاملة ومتكاملة وترتبط بنشاط التسويق لدى المصرف كإضافة مزايا جديدة للخدمات التقليدية لزيادة الطلب عليها أو إدخال خدمات جديدة للبنك تماشي مع السوق.<sup>1</sup>

### أولا: آليات تحديث الخدمات الإلكترونية :

لقد تطورت الصيرفة الإلكترونية خاصة فيما يتعلق بوسائل الدفع الإلكترونية المستخدمة، بل هناك من يعتبر أن ظهور هذه الوسائل هي بداية نشأة الصيرفة الإلكترونية ويمكن تحديد هذه المتطلبات فيما يلي:<sup>2</sup>

**1 - البنية التقنية التحتية:** يقف في مقدمة متطلبات الصيرفة الإلكترونية البنية التقنية والتي لا يمكن أن تكون معزولة عن بني الاتصالات وتقنية المعلومات التحتية للدولة مختلف القطاعات، وتعتبر المتطلب الرئيسي لضمان نجاح العمل المصرفي الإلكتروني، بل وضمان دخول آمن لعصر

<sup>1</sup> - محمود جاسم الصميدعي، ودينه عثمان يوسف، التسويق المصرفي-مدخل استراتيجي، كمي، تحليلي-دار المناهج للنشر، عمان، 2005، ص60

<sup>2</sup> -زايد مراد مداخلة بعنوان عصرنة نظام الدفع في البنوك واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر " عرض تجارب دولية"، المركز الجامعي خميس مليانة، ايام 13-14 ديسمبر 2007، ص، ص78

المعلومات والمتمثل في الاتصالات وكفاءة البنى التحتية النظم القياسية التي تتيح الربط مع تطوير التطبيقات المصرفية وتوحيد هذا الجهد للاستفادة من الخبرات.

**2 - الكوادر البشرية المؤهلة:** هذه الكفاءة القائمة على فهم احتياجات الأداء والتواصل التأهيلي بمعنى آخر توفير الموارد البشرية في مختلف المستويات، حيث تمتد الكفاءة في أداء الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والقانونية والاستثمارية والإدارية ذات الصلة، ودعم التأهيل الإلكتروني للتعامل مع الوسائل التقنية المعقدة.

**3 - التطوير والاستمرارية والتفاعل مع المستجدات:** إن تحقيق الصيرفة الإلكترونية لا بد أن ترافقه عناصر التطوير والاستمرارية والتنوع لاستهداف فرص التميز والتوجيه نحو الريادة في اقتحام الجديد وبنفس القدر لا يعني ذلك التسرع في التخطيط للتعامل مع الجديد لكنها حتما تتطلب السرعة والفاعلية في إنجاز ذلك<sup>1</sup>

**4 - التقييم المستمر:** لا تكون الفاعلية في التعامل مع الجديد فقط أو مع البنى التحتية التقنية وإنما يجب أن يترافق ذلك مع الأفكار والنظريات الحديثة في حقل الأداء بصفة عامة، هذه الأفكار هي وليدة تفكير إبداعي وليس تفكير نمطي.<sup>2</sup>

### ثانيا: العوامل المؤثرة في تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية :

#### **1-2 العوامل الداخلية:**

العوامل الداخلية هي تلك الخصائص والمميزات التي تحدد سمات البنك الخاصة وتميزه عن باقي البنوك في أداء الخدمات وتطويرها، وهذه العوامل هي:<sup>3</sup>

**1 - حجم البنك وموقعه وانتشار فروع:** تعتبر اقتصاديات الحجم من أهم العوامل التي تؤثر على أداء البنوك، وتعني توافر إمكانيات مالية كبيرة وقدرة واسعة على الانتشار ومرونة عالية في اتخاذ القرارات الخاصة بتطوير وتنويع الخدمات المصرفية واجتذاب العديد من العملاء

<sup>1</sup> - جمعي لخضر عزوي، التسويق المصرفي كرافد لتنشيط النظام المصرفي في الجزائر

<sup>2</sup> - احمد سفر، انظمة الدفع الالكتروني، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، ط2008، ص1، ص89

<sup>3</sup> - بربش عبدالقادر، التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمة المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2005، ص72.

وعلى هذا الأساس فإن كبر حجم البنك وانتشار فروعه يعطي للبنك القدرة على تطوير الخدمات والاتفاق الاستثماري على التكنولوجيا الحديثة التي أصبحت أساس تطوير الخدمات المصرفية

**2- النواحي التنظيمية للبنك:** يلعب التنظيم الإداري للبنك ونظم الاتصالات داخله، ونظم الإشراف والرقابة عاملاً حاسماً في تطوير الخدمات المصرفية، والتمتع بالمرونة اللازمة لملاحقة التغيرات التي تحدث في محيط البنك والقدرة على الاستجابة بسرعة للاحتياجات الزبائن.

**3- المستوى الفني والتكنولوجي:** لقد أصبح من أهم مظاهر التطور في تقديم الخدمات المصرفية التوسع الكبير في استخدام التكنولوجيا في العمل المصرفي، حيث تحقق السرعة في الأداء وخفض التكاليف وتوفير الوقت للعاملين والعملاء، وأصبحت البنوك تتنافس فيما بينها على امتلاك تكنولوجيا الصناعة المصرفية وتستخدمها لتطوير خدماتها وعملياتها.

**4- العنصر البشري :** يحتاج العمل المصرفي إلى سرعة الأداء لتلبية احتياجات الزبائن، لذلك تركز البنوك على التخطيط الجيد لتوفير واختيار الكوادر المصرفية المدربة والمؤهلة والقادرة على تقديم الخدمات المصرفية بتميز، وقد أدى استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل المصرفي إلى ضرورة الاهتمام بتدريب وتأهيل الكوادر البشرية بالبنوك حتى تصبح قادرة على استخدام التكنولوجيا والارتقاء بمستوى الخدمة المصرفية

### 2-2 العوامل الخارجية:

تتمثل العوامل الخارجية المؤثرة في تطوير الخدمات المصرفية في مجموعة القوى والعوامل التي لا تخضع لسيطرة إدارة البنك ولا يمكنه التحكم فيها، كما هو الحال بالنسبة للعوامل الداخلية.<sup>1</sup>

فهذه العوامل الخارجية تؤثر على البنك وعلى أداؤه وخدماته من خلال ما تصنعه من فرص وما تفرضه من تشديدات وتحديات، لذا يجب على البنك مراقبة حركة هذه العوامل واتجاهاتها حتى يستطيع التعامل مع ما تفرزه من تفاعل، وترتبط هذه العوامل بالبيئة الخارجية التي ينشط فيها البنك والتي يمكن تقسيمها إلى بيئة خارجية داخلية وبيئة خارجية دولية.

وتتمثل هذه العوامل الخارجية في :

<sup>1</sup> -بريش عبد القادر، المرجع السابق، ص246.

## الفصل الأول - مفاهيم أساسية حول الخدمات المصرفية

- العوامل السياسية والعوامل الثقافية والاجتماعية.

- العوامل الاقتصادية والديموغرافية.

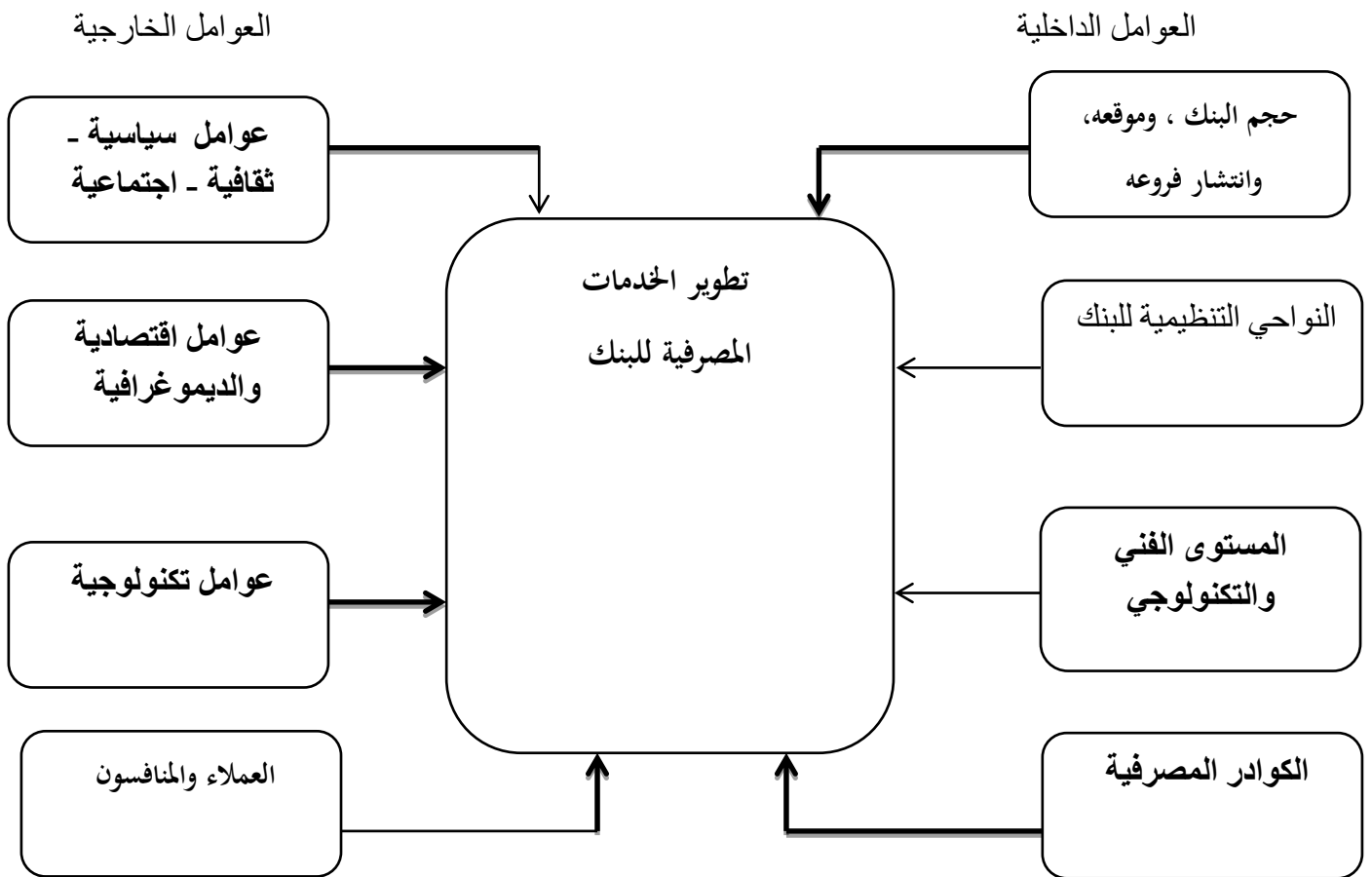
- العوامل التكنولوجية.

- العملاء والمنافسون.

إن عملية تطوير الخدمة المصرفية أصبحت ظاهرة ملحة على كل بنك القيام ما لتطوير خدماته وتحديدتها حتى تواكب العصرية والتطور جراء عمليات التحرر المالي والمصرفي العالمي، والبنك يقوم بكل هذا لجلب عملاء جدد مع المحافظة على عملائه الأولين نظرا لشدة المنافسة داخل السوق المصرفي.

ويمكن تلخيصه في الشكل التالي:

الشكل 01 العوامل المؤثرة في تطوير الخدمات المصرفية الالكترونية:



2-3\_ أثر عامل الثقة في تطور الدفع الإلكتروني : فعدم الاطمئنان إلى توفر الأمن يعد بالفعل أهم كابح لنمو عمليات الدفع الإلكترونية وبالتالي يتوقف مصير الدفع الإلكتروني على مدى تنمية وسلامة وسائل الدفع الإلكترونية وعليه فكل نظام أمن داخل الجهاز المصرفي يجب أن يستجيب لأربعة أهداف :

1. هدف السرية (confidentiality) : ويعني أن كل البيانات المرسلة لا ينبغي أن تقرأ إلا من الطرف الموجهة إليه؛
2. هدف الشمولية (l'intégrité) : ويعني أن محتوى الإرسال ينبغي أن يصل كاملاً، أي بمجموعه؛
3. هدف الهوية (l'identité) : أي التأكد من هوية الشخص أو الهيئة التي نتعامل معها؛
4. هدف السلامة (l'authentification) : والذي يعني التأكد من أن الشخص المتعامل معه هو نفسه المقصود.

وفي سبيل التخفيف من وطأة التخوف هذا فإن دولاً لها سياسات خاصة بالتشفير، ومن الناحية التشريعية هناك جهود من مختلف الحكومات في سبيل دعم منظومة الأمن في مجال الدفع الإلكتروني. كالدول الأوروبية مثلاً اقتنت المستندات الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني. وهناك جهود حديثة لوضع نظام نقد إلكتروني بسيط وآمن في نفس الوقت، وتسعى من أجل اعتماد نظام دفع إلكتروني يعتمد في ذات الوقت للمبادلات المحلية والدولية.

### المبحث الثالث: العوامل المؤثرة على الخدمات الالكترونية خلال الجائحة المطلب الأول: ماهي جائحة كورونا

بنهاية عام 2019 ظهرت مجموعة من حالات الالتهاب الرئوي مجهولة السبب في مدينة وهان في الصين، وبعد عدة أسابيع أي خلال شهر يناير من عام 2020 تم تحليل التسلسل العميق من الجهاز التنفسي السفلي وحددت العينات فايروس جديد للمتلازمة التنفسية الحادة كعامل مسبب لمجموعة الالتهاب الرئوي.<sup>1</sup>

وخلال شهر فبراير 2020 أطلق المدير العام لمنظمة الصحة العالمية على المرض الناجم عن فايروس (SARS-COV-2) اسم كوفيد 19 (Covid-19)، وخلال شهر مارس من نفس العام انتشر المرض في (114) دولة مع أكثر من (118000) حالة.

ولقد تسببت جائحة كورونا (Covid-19) في حالة طوارئ صحية عالمية وأزمة اقتصادية لا تضاهيها حجم أي أزمة أخرى على مر الزمن، كما تجد الحكومات التي تواجه ذلك التهديد نفسها بمنطقة مجهولة، ومع ذلك يوجد العديد من الأولويات واضحة المعالم، لها علاقة بالسياسات مثل احتواء المرض، وهو الشاغل الأول في مكافحة جائحة كورونا، ومن شأن تدابير مثل الفحص والتتبع، مع عزل المصابين وعلاجهم أن تحقق مكاسب من الدرجة الأولى، كما أنه الازمة الاقتصادية تتطلب جهود موازية ومتزامنة لإنقاذ فرص العمل، وحماية الدخل، وضمان تمكن الفئات الضعيفة من السكان من الحصول على كافة الخدمات.

كما أنه تحتاج الحكومات في ظل ابطاء وتيرة الجائحة، وحماية الأرواح، وسبل كسب الرزق، إلى الحفاظ لاستقرار الاقتصاد الكلي، ومواصلة بناء الثقة، وبث رسائل إعلامية واضحة تجنبها الوقوع

<sup>1</sup> Huang, C. Wang, Y. Li, Z. Ren, L. Zhao, J. Hu, Y. Zhang, L. Fan, G. Xu, J. Gu, X. (2020). Clinical features of patients infected with 2019 novel coronavirus in Wuhan, China. Lancet, 395, 497-506

في ركود أعمق واثارة القلاقل الاجتماعية، ويمكن اعتبار هذه الازمة فرصة لإعادة التفكير في سياسات تعيد بناء أنظمة أقوى من قبل تعمل لصالح الانسان والاقتصاد.

والمصاب بفايروس Covid-19 هو مريض يعاني من مرض تنفسي حاد، إضافة إلى السعال، وضيق في التنفس، ويعاني من أي مرض تنفسي حاد وكان على اتصال بفيروس COVID-19 مؤكد أو محتمل الحالة في آخر 14 يوم قبل ظهور الاعراض.

وهو مرض تنفسي حاد وخيم (حمى وعلامة / عرض واحد على الأقل للأمراض الجهاز التنفسي، على سبيل المثال، السعال وضيق التنفس. وتتطلب دخول المستشفى) وفي حالة عدم وجود تشخيص بديل يوضع بشكل كامل العرض السريري.<sup>1</sup>

وكان أبرز الامراض المستجدة في الفترة الأخيرة (Covid-19)، وهو أدى لتغير كافة العادات المتبعة من العالم الاجمع، وبالتالي حصول ضغط كبير على القطاع الصحي، وهو ما أدى لتراجعه في العديد من الفترات بسبب ارتفاع أعداد المرضى.

تُعد مجموعة متنوعة من الاستجابات السياسية أمراً ضرورياً سواء مؤقتاً أو في السنوات المقبلة. في الوضع المؤقت، يتعين على البنوك المركزية والخزينة ضمان استمرار الاقتصادات المعطلة وظهورها أثناء استمرار تفشي المرض في مواجهة الضغوط المالية والحقيقية، هناك دور حاسم للحكومات، في حين أن تغيير أسعار الفائدة هو تأثير محتمل بالنسبة للبنوك الرئيسية، فإن الصدمة ليست مجرد مشكلة إدارة احتياج ولكن أزمة متعددة الأوجه تتطلب استجابات نقدية ومالية وسياسات ملائمة، ويعد عزل الأفراد المتضررين وتقليل التفاعل الاجتماعي على نطاق واسع استجابة

<sup>1</sup> Hsu, L. Chia, P. Lim, J. (2020). The Novel coronavirus (SARS-CoV-2) epidemic. Ann. Acad. Med. Singap, 49, 1-3.

جيدة، ويمكن أن يكون النشر الواسع لأساليب النظافة الرائعة، استجابة منخفضة التكلفة وفعالة للغاية والتي يمكن أن تقلل من نطاق العدوى وبالتالي تخفض السعر الاقتصادي والاجتماعي.

### المطلب الثاني: السياسات المتبعة للدول لاحتواء الجائحة

تم فرض تدابير تنظيمية عامة بشأن احتواء وإدارة حالة الطوارئ الوبائية لـ COVID-19 من قبل السلطات المختصة من أجل إدارة مناسبة لتطور الوضع الوبائي، لذلك تهدف التدابير التنظيمية للحماية والحماية إلى تقليل احتمالية التعرض لكوفيد-19. لذلك لابد من اتخاذ تدابير لتجنب الإصابات الجديدة أو حتى انتشار الفيروس في مكان.

لذلك فهو مفيد للشركات التي يأتي ويذهب فيها العديد من الأشخاص خلال اليوم إلى تقليل دخول الزوار إلى الحد الأدنى بشكل صارم، مما يحد أيضاً من الوصول إلى جميع الموضوعات، بما في ذلك الموظفين، كما يجب عليهم أيضاً منع الأشخاص الذين يعانون من أعراض شبيهة بالإنفلونزا من السماح لهم بالدخول.<sup>1</sup>

في حالة وجود موظفين مسافرين، يجب منعهم من السفر في البلدان التي تعتبر من الدول التي ينتشر بها فايروس كورونا بشكل كبير، وما تسمى بالمناطق الحمراء؛ يجب على الشركات تطبيق الحجر الصحي واتخاذ التدبير مع مراقبة الأنشطة لأولئك الذين كانوا على اتصال وثيق مع الأشخاص المتضررين، وتوفير الالتزام للقادمين من المناطق المعرضة لخطر الوبائيات إلى إبلاغ إدارة الوقاية في الشركة الصحية المختصة من أجل تمكين تدبير الإقامة الائتمانية في نهاية المطاف مع المراقبة الأنشطة.

<sup>1</sup> Kampf, G. Todt, D. Pfaender, S. & Steinmann, E. (2020). Persistence of coronaviruses on inanimate surfaces and their inactivation with biocidal agents. J. Hosp. Infect. 104, 246–251.

### الإجراءات الواجب اتخاذها من قبل الدول لتصدي لكوفيد 19 (Covid-19):

يوجد العديد من الإجراءات التي اتبعتها معظم دول العالم من أجل التصدي لكوفيد 19، وفيما يلي توضيح لتلك الإجراءات:<sup>1</sup>

- حظر جميع الرحلات من وإلى جميع المناطق التي تم تعريفها على أنها "حمراء"، وفيها حالات الإصابة بفيروس COVID-19 وتم التحقق منها بالفعل.
  - إمكانية الحجر الصحي في المنزل لمدة 14 يوماً لمن يعيشون أو يعملون أو يعودون من هذه المناطق.
  - التحكم الانتقائي وقياس درجة حرارة الجسم لجميع الموردين والمتعاونين الخارجيين.
  - تقليل عدد العاملين داخل كل بيئة محصورة.
  - إعطاء الأولوية، حيثما أمكن، للعمل من المنزل (العمل الذكي).
  - تكوين مجموعتين أو أكثر من مجموعات العمل المستقلة بالتناوب كل 14 يوم للعمل في الشركة أو في العمل الذكي.
  - الاستعداد والالتزام بأقصى البروتوكولات الخاصة بمعدات الوقاية الشخصية.
- وفيما يلي توضيح لأهم السياسات المتبعة في العديد من الدول المتقدمة والنامية:

<sup>1</sup> Sun, Z. Thilakavathy, K. Kumar, S. He, G. & Liu, S. (2020). Potential Factors Influencing Repeated SARS Outbreaks in China. Int. J. Environ. Res. Public Health, 17, 1633.

### أمريكا:

تعاملت أمريكا مع انتشار فايروس كورونا بطريقة صارمة جديد، وذلك من خلال اتخاذ التدابير الوقائية بأسرع وقت ممكن ووضع القيود اللازمة للتصدي لهذا الفايروس، بحيث حرصت الحكومة الأمريكية على معالجة المخاطر من المنبع في حالة الأوبئة، وذلك من خلال تقليل احتمالية انتقال الفايروس من الحيوانات للبشر، وعملت على وضع ضمانات لمواجهة الآثار الخطيرة التي يسببها الفايروس، كما تم اغلاق العديد من المجمعات والمحلات التجارية التي تحتوي على اكتظاظ من الافراد، وركزت أمريكا على التكنولوجيا في انجاز كافة الخدمات التي بحاجتها المواطنين، فقد تم الاعتراف بمدى أهمية التكنولوجيا والتي ساعدت في التخفيف من الاخطار الكبيرة التي تؤدي بها جائحة كورونا.

### الجزائر:

مع وجود انتشار واسع وكبير لجائحة كورونا فقد ظهر مصطلح مناعة القطيع من خلال وسائل الاعلام العالمية على لسان رئيس الوزراء البريطاني "بوريس جونسون"، والذي كان يرفض سياسات الحجر الصحي والتباعد الاجتماعية التي تشجعها منظمة الصحة العالمية وذلك على اعتبارها اجراء وقائي لنفاذي انتشار الوباء وسط آراء متضاربة تطالب احداها بأن يحذو العالم الطريقة الصينية على اعتبارها تجربة وقائية فاعلة، أو يعتمد سياسة السويد التي لم تمنعها أعداد ضحايا فايروس كورونا لرفض سياسة الحجر الصحي، وقد اكتفت بتقديم النصائح والارشادات لمواطنيهم في اتباع سبل الوقائية والتمسك بالمسؤولية الفردية نحو الصحة العامة.

وخلال منتصف شهر فبراير من عام 2020 سجلت الجزائر أول حالة إصابة بفيروس كورونا لرجل إيطالي وصل للأراضي الجزائرية عبر الطائرة، وقد تزامن ذلك مع ارتفاع منحى العدوى للإيطاليين وازدياد المصابين والضحايا في أوروبا، وقد حاولت السلطات تتبع العلاقة البشرية للمصاب، وقد

عززت إجراءاتها الاستقصائية بالكشف الطبي للحالات المشكوك فيها وغير المعلن عنها عبر وسائل الاعلام، ولكن الرحلات المدنية التي أتت من أوروبا البؤرة الثانية لفيروس كورونا لم تتوقف مع افتقار المطارات الدولية الجزائرية لأدوات الكشف المبكرة لفيروس كوفيد-19، ومراقبة الحرارة للوافدين، إضافة للدعوات العامة المحلية من خلال مواقع التواصل الاجتماعي لضرورة اغلاق الطيران بأسرع وقت ممكن، وقد اتخذت العديد من الإجراءات مثل اغلاق المجال الجوي بشكل كامل، حظر التجمعات وإغلاق الأماكن العامة.

### المطلب الثالث: سياسات البنوك للمساهمة في احتواء الجائحة

لعبت تكنولوجيا الاعلام والاتصال دوراً في المعلومات والعمليات التجارية إلى جانب كيانات الأعمال الأخرى، وتستفيد البنوك أيضاً من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، في كل مجال تقريباً، على سبيل المثال الأعمال التجارية والتسويق وريادة الأعمال. وكان هنالك تحولات في الأنظمة المصرفية يومياً، والخدمات المصرفية التقليدية آخذة في الانخفاض، وتعد الخدمات المصرفية الرقمية دائماً تفضيلاً لأصحاب الحسابات في الوقت الحاضر.<sup>1</sup>

ولاحظت البنوك تحول العملاء نحو الخدمات المصرفية الرقمية أو الإلكترونية خلال فترة الوباء، وكانت هناك شائعات حول انتشار الفيروس من الأوراق النقدية التي أصبحت سبباً مهماً لإمالة الناس نحو الخدمات المصرفية الإلكترونية فقد كان انتشار هذا الفيروس سريعاً جداً، لقد غير فيروس COVID-19 الطريقة التي يعيش بها الناس ويتفاعلون ويتخذون قرارات الشراء، إن الخوف من COVID-19 يهدد حياة الناس في جميع أنحاء العالم. بحيث يركز المشترون والبائعون على الخدمات الإلكترونية.

وهو أمر متطابق تماماً في القطاع المصرفي، بحيث أن الوسائل الرقمية تزداد رواجاً وانتشاراً لأن أصحاب الحسابات يميلون كثيراً بالفعل نحو الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وبشكل غير

<sup>1</sup> Malik, S. Awan, T. and Nisar, A. (2020). Entrepreneurial leadership and employee innovative behaviour in software industry, Journal of Business and Economics, Vol. 12 No. 1, 63-76.

متوقع، حيث أدى COVID-19 إلى إغلاق الأعمال التجارية في جميع أنحاء العالم ووضع عدداً كبيراً من الأشخاص تحت خط الفقر، وانخفضت الخدمات المصرفية التقليدية خلال COVID-19، وبالتالي، لوحظت زيادة في منصات الخدمات المصرفية الإلكترونية، فإن الإمكانيات التجريبية لتقييم الخدمات المصرفية ضرورية لفهم التغييرات السلوكية، كما تبين بأنه يوجد تشجيع نحو الممارسات المصرفية الإلكترونية خلال أوقات الوباء في معظم دول العالم، فقد بنيت المصرفية الإلكترونية التدفق الفعال للخدمات المقدمة مع انخفاض التكاليف التشغيلية والثابتة مع دمج المزيد من ميزات السلامة، كما يميل الناس للتعامل مع خدماتهم المصرفية من خلال الوسائل عبر الإنترنت حيث لم يُسمح لهم بزيارة فرع البنك الخاص بهم بسبب الإجراءات الاحترازية التي تم فرضها في معظم دول العالم.

أما بالنسبة للجزائر فإن الملامح الأولى للوضع المالي للجزائر الصعب جاء نتيجة للآثار السلبية لجائحة كوفيد 19 الذي تسبب في توقف معظم النشاطات الاقتصادية والتجارية ودخول البلاد في حجر صحي لفترات متتالية حيث توقفت خلال هذه الفترة معظم المعاملات المالية الأمر الذي دفع إلى تبني أنظمة الدفع الإلكتروني كبديل لتسديد الفواتير خاصة تلك المتعلقة بالماء والكهرباء والغاز، ومختلف الرسوم المستحقة وفي ظل هذه الظروف جعلت مستوى الإنفاق بالنسبة للعائلات يرتفع وبالتالي الزيادة في الطلب على النقود في شكلها السائل سواء من أجل الإنفاق أو الاكتناز.

حيث سارعت مختلف البنوك من أجل تسيير الأوضاع المالية الصعبة خلال هذه الفترة بوضع

عدة سياسات ومن أبرزها:

- تشجيع التعامل بأنظمة الدفع الإلكتروني بدلا من المعاملات الكتابية.
- تخفيض رسوم السحب على ماكنات الصراف الآلي.
- وضع حدود للسحب والإيداع لتقليل التزامم.

- تسهيلات لمستخدمي الدفع المسبق على شراء بطاقات التعبئة.

- ضمان تدفق الائتمان

وبدل ذلك فقد تطورت مشكلة جديدة بالنسبة لأصحاب الحسابات الجارية البريدية بسبب النقص الفادح في السيولة النقدية وذلك راجع إلى ارتفاع الطلب على النقود كما يقابله التمويل المحدود لفائدة مكاتب البريد أسبوعيا.

### خلاصة:

من خلال ما تم دراسته في هذا الفصل تم التوصل إلى أن البنوك عرفت تطورا واسعا وكبيرا في التكنولوجيا المستخدمة ومن أبرز ثمار هذه التكنولوجيا ظهور الصيرفة الإلكترونية حيث تهدف هذه الأخيرة إلى تطوير وسائل يتم عن طريقها تقديم مختلف الخدمات البنكية ورفع كفاءتها بما يتناسب مع التطور التكنولوجي.

وبنشأة الصيرفة لإلكترونية والتي تعتمد أساسا على الأنترنت أدى إلى خلق وسائل الدفع الحديثة تتلاءم مع هذه التطورات بحيث أن هاته الوسائل تتميز بأنها تقلل من الجهد وتخفف من تكلفة الخدمات الممنوحة وتعتبر وسيلة مهمة لتلبية طلبات العمال بكل أريحية خلال فترة الجائحة.

ومن أجل توضيح الدور الذي تؤديه الصيرفة الإلكترونية في تطوير وسائل الدفع الحديثة سيتم التطرق في الفصل الثاني إلى دراسة تطبيقية تتمثل في دراسة حالة بنك السلام وكالة المسيلة.



# الفصل الثاني

دراسة حالة بنك السلام

وكالة المسيلة

### تمهيد:

بعدها تناولنا في الفصل الاول عموميات حول الصيرفة الالكترونية، ووسائل الدفع الالكترونية سنحاول في هذا الفصل اي جانب التطبيقي اسقاط دراسة ميدانية حول دور الخدمات الالكترونية في ظل الجائحة واهم وسائل الدفع من خلال وجهة نظر البنك، وتدعيما لبحثنا قمنا بمعرفة اهم ما يواجه الخدمات البنكية خلال الجائحة ووسائل الدفع الالكترونية وعلى ذلك ارتأينا تقديم بطاقة فنية للتعريف ببنك السلام وكالة مسيلة محل الدراسة وعليه تم تقسيم الفصل الى ثلاث مباحث:

### المبحث الاول: تقديم بنك السلام الجزائر

### المبحث الثاني: تقديم بنك السلام - فرع المسيلة

### المبحث الثالث: تحليل نتائج بنك السلام فرع المسيلة.

المبحث الأول: تقديم بنك السلام الجزائري:

المطلب الأول: عموميات حول بنك السلام الجزائري:

مصرف السلام -الجزائر، بنك شمولي يعمل طبقا للقوانين الجزائرية، ووفقا لأحكام الشريعة الإسلامية في كافة تعاملاته، كثمرة للتعاون الجزائري الخليجي، تم اعتماد المصرف من قبل بنك الجزائر في سبتمبر 2008، ليبدأ مزاوله نشاطه مستهدفا تقديم خدمات مصرفية مبتكرة، برأس مال قدره 7.2 مليار دينار جزائري، يعتبر ثاني تك إسلامي ينشط في السوق المصرفية الجزائرية بعد بنك البركة الجزائري الذي يمارس نشاطه منذ 1990، وقد بدأ مصرف السلام الجزائر مزاوله نشاطه مستهدفا تقديم خدمات مبتكرة تاريخ 20 أكتوبر 2008، ويضم اليوم 18 فرعا موزعة عبر ولايات مختلفة من الوطن.

مصرف السلام الجزائري يعمل وفق استراتيجية واضحة تتماشى ومتطلبات التنمية الاقتصادية في جميع المرافق الحيوية بالجزائر، من خلال تقديم خدمات مصرفية عصرية تتبع من المبادئ والقيم الأصيلة الراسخة لدى الشعب الجزائري بغيت تلبية حاجيات السوق، والمتعاملين، والمستثمرين، وتضبط معاملاته هيئة شرعية تتكون من كبار العلماء في الشريعة والاقتصاد.

### 1- مهمة المصرف:

اعتماد ارفع معايير الجودة في الأداء لمواجهة التحديات المستقبلية في الأسواق المحلية والإقليمية والعالمية، مع التركيز على تحقيق أعلى نسب من العائدات للعملاء والمساهمين على السواء.

### 2- رؤية المصرف:

الريادة في مجال الصيرفة الشاملة بمطابقه مفاهيم الشريعة الإسلامية، وتقديم خدمات ومنتجات مبتكرة، معتمدة من الهيئة الشرعية للمصرف.

### 3- قيم المصرف:

التميز، الالتزام والتواصل

- التميز: "إننا في مصرف السلام الجزائر نتبنى التميز كتقافة جماعية وفردية تسعى لتحقيقها بأعلى المعايير في كل ما نقوم به من أعمال، فذلك يعد دافعا لتحقيق أهدافنا.

-الالتزام: هو شعورنا بالمسؤولية على الاستجابة لكافة الحاجيات المطلوبة والمنتظرة من قبل متعاملينا وزملائنا"

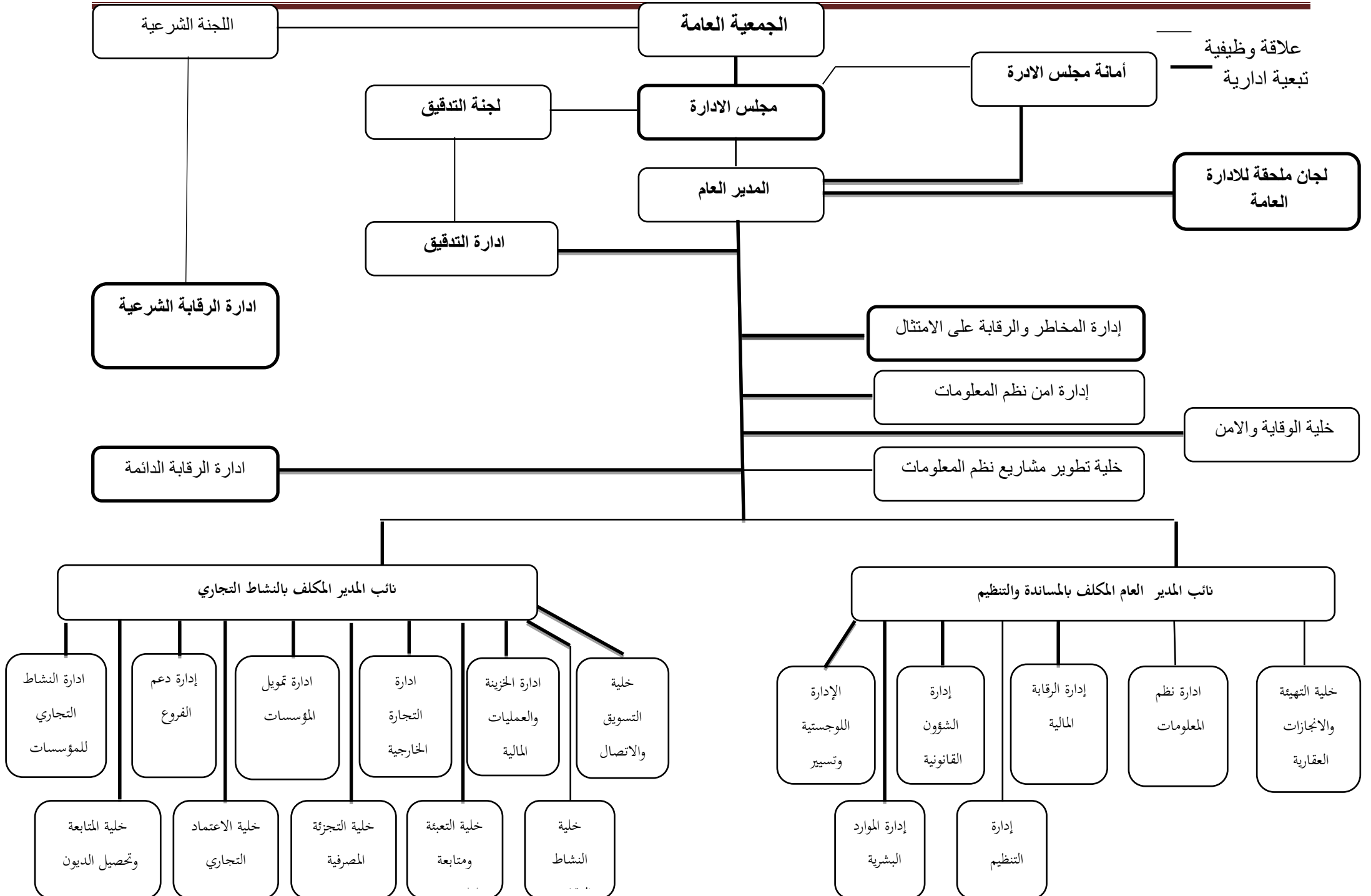
- التواصل: "لقد جعلنا من التواصل الداخلي الخارجي أهم أولوياتنا لإدراكنا أنه الوسيلة المثلى لتقديم أفضل الخدمات لعملائنا".

-ويتوزع مصرف السلام الجزائر منذ نشأته بالجزائر على 18 فزاعا وهي موزعة على المستوى الوطني كآالي :

- ستة فروع على مستوى الجزائر العاصمة (فرع دالي براهيم، القبة، باب الزوار، سيدي امحمد، حيدرة و سطاوالي)
- فرعين في مدينة وهران
- فرع سطيف
- فرع البليدة
- فرع الجلفة
- فرع عنابة
- فرع باتنة
- فرع بسكرة
- فرع أدرار
- فرع ورقلة
- فرع قسنطينة
- فرع المسيلة

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي لبنك السلام الجزائر

## الفصل الثاني



المطلب الثالث: منتجات بنك السلام:

الحسابات البنكية :

- حساب "السلام" للأفراد
- حساب "السلام" للشركات
- "السلام استثمار" للأفراد
- "السلام استثمار" للشركات
- دفتر استثمار " هديتي "
- دفتر استثمار "أمنيّتي"
- دفتر استثمار " عمرتي "
- سندات الاستثمار " استثمار لي "

التمويلات:

- السلام تيسير للأفراد لاقتناء سيارة
- السلام تيسير للأفراد لاقتناء أجهزة كهربومنزلية وإلكترونية
- السلام تيسير للأفراد لاقتناء دراجة نارية
- السلام تيسير للأفراد لاقتناء الاثاث
- دار السلام لامتلاك منزل
- دار السلام لبناء وتوسعة منزل
- دار السلام لتهيئة منزل
- دار السلام لاستئجار منزل
- دار السلام لامتلاك منزل ترقيوي عمومي
- تمويل أشغال هندسية مدنية
- تمويل الاستغلال
- تمويل العقارات
- تمويل معدات النقل
- تمويل معدات مهنية

- السلام إيجار ليزمد

- السلام ايجار .

**خدمات عبر الانترنت :**

- السلام مباشر للأفراد

- السلام مباشر بريميوم للشركات "

- السلام مباشر غولد للشركات "

- السلام سمارت بانكينغ للأفراد "

- السلام سمارت بانكينغ للشركات

-مايل سويفت

- الدفع عبر الأنترنت "E-AMINA"

- خدمات ما قبل التوطين "E-PREDOM"

- خدمات الإعتماد المستندي "E-CREDOC" .

**بطاقات الكترونية:**

- بطاقة الدفع "آمنة"

- بطاقة التوفير "أمنيته"

- السلام فيزا مسبقة الدفع"

- "السلام فيزا كلاسيكية"

- السلام فيزا الذهبية"

- السلام " فيزا بلاتينيوم"

**التجارة الخارجية :**

- الاعتماد المستندي

- التسليم المستندي

**خدمات اخرى :**

- الكفالة

- الخزانات الحديدية " امان "
- جهاز الدفع الالكتروني
- ماكينات الصرافات الالي .

المبحث الثاني: تقديم بنك السلام - فرع المسيلة:

المطلب الاول: تقديم الفرع

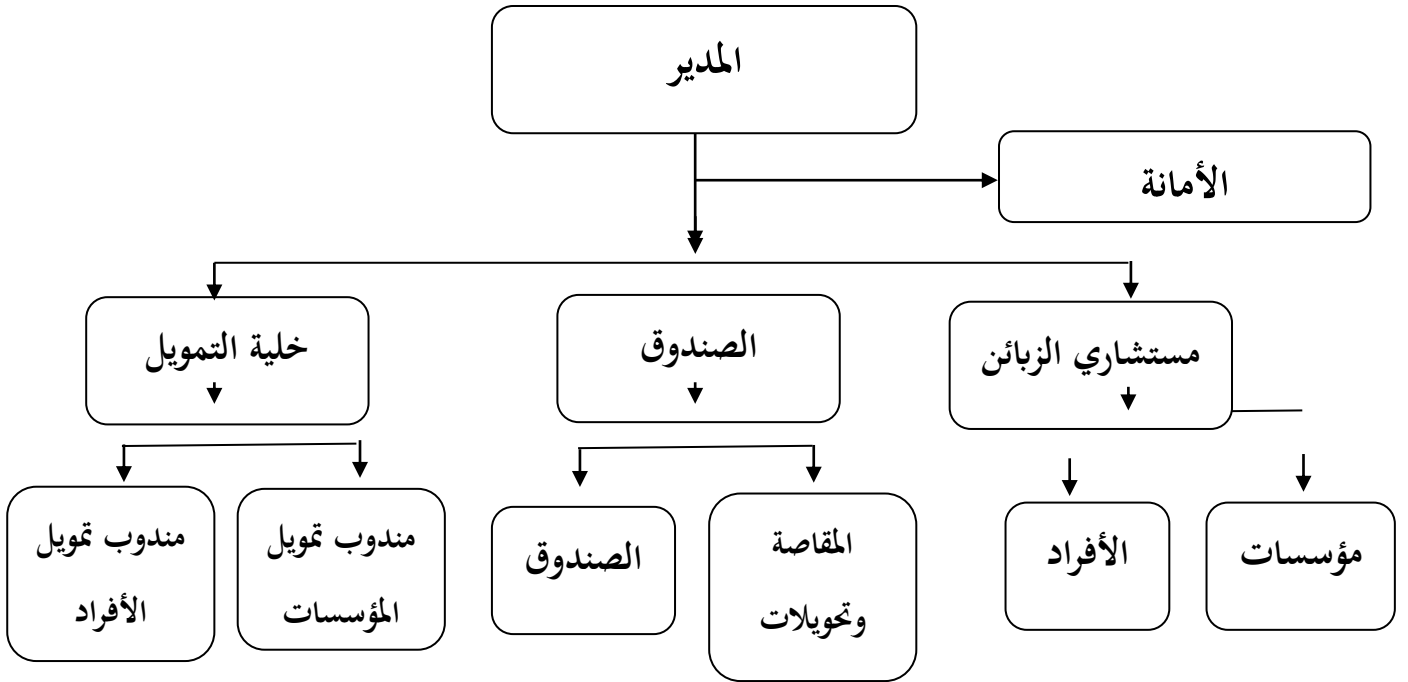
تعريف الفرع :

تماشياً مع استراتيجية مصرف السلام الجزائر الرامية الى توسعة نطاق خدماته وشبكة فروعها، ومن أجل خدمة أكبر عدد ممكن من المتعاملين في مختلف ربوع الوطن، إفتتح مصرف السلام الجزائر يوم الخميس 05 ديسمبر 2019 فرعاً جديداً له بولاية المسيلة بحي 361 قطعة؛ الوحدة رقم 02؛ محل رقم 01؛ وتمت مراسيم الافتتاح تحت إشراف المدير العام لمصرف السلام الجزائر وبحضور السلطات المحلية للولاية.

ويقدم الفرع الجديد مجموعة متكاملة من الخدمات المصرفية وصيغ تمويل موافقة لمبادئ الشريعة الإسلامية؛ الموجهة للمتعاملين سواء أفراد؛ مهنيين أو شركات؛ التي تواكب تطلعاتهم وتلبي احتياجاتهم كتمويل السيارات؛ التمويل العقاري؛ التمويل الإيجاري؛ حسابات الاستثمار؛ كما يعد هذا الفرع خطوة للتقرب من متعاملي المصرف بالولاية والمناطق المجاورة؛ الذين كانوا يتكبدون عناء التنقل نحو الولايات القريبة من الفروع للاستفادة من خدمات المصرف.

وبذلك يصل عدد فروع مصرف السلام الجزائر إلى 16 فرعاً منتشرة في مختلف مناطق الوطن، في انتظار افتتاح فروع أخرى ؛ ويأتي هذا التوسع المستمر في شبكة فروعها انسجاماً مع رؤية وتوجهات مصرف السلام التي تسعى إلى توفير وتقريب خدماته المصرفية بمختلف صيغها لمتعامليه وبأفضل جودة.

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي لبنك السلام فرع المسيلة :



المطلب الثالث : استعمالات الصيرفة الالكترونية في بنك السلام:

### 1-1 الخدمات عبر الانترنت :

#### - خدمة ما قبل التوطين E-PREDOM:

جعل تحويلات البنكية الدولية آمنة يمنح مصرف السلام-الجزائر وسائل الدفع المستندية أكثر أمانا متوافقة مع المعايير الدولية ومتلائمة مع حاجيات المشتري أو البائع. مصرف السلام-الجزائر يضع بوابة الويب الخاصة لمعالجة الطلبات ما قبل التوطين للإستيراد وهذا 24 / 24 ساعة و 7/7 أيام طوال السنة عبر الأنترنت بكل أمان.<sup>1</sup>

#### - الاعتماد المستندي E-CREDOC:

لجعل التحويلات البنكية الدولية آمنة يمنح مصرف السلام-الجزائر وسائل الدفع المستندية أكثر أمانا متوافقة مع المعايير الدولية ومتلائمة مع حاجيات المشتري أو البائع.

<sup>1</sup> ( موقع مصرف السلام الجزائر، خدمة ما قبل التوطين 2020 ).

بعد الانتهاء من عملية ما قبل التوطين، يمكنكم فتح اعتمادكم المستندي بإتباع الخطوات التالية:  
✓تحديد طريقة التمويل أولاً ثم النقر على "continuer vers E-CREDOC"؛

✓ تحديد نوع التمويل؛

✓ تحميل الوثائق المطلوبة ( فاتورة اولية؛...إلخ)؛

✓ بعد قبول الطلب من قبل المصرف، تحميل وطباعة الوثائق PDF لعمليات ما قبل التوطين والاعتماد المستندي؛ والتقدم الى الفرع مصحوبين بالملف التكميلي الخاص بالطلبية لإتمام إجراءات فتح الاعتماد المستندي الخاص بالشركة.<sup>1</sup>

### السلام مباشر:

للذين لا تملكون الوقت الكافي للتنقل إلى المصرف وفي نفس الوقت لك الرغبة في الإطلاع عبر الموقع

الإلكتروني على العمليات المصرفية التالية

✓حزمة بريميموم : الإطلاع على الأرصدة؛ مراجعة الأرصدة؛ الإطلاع على العمليات الأخيرة؛ 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؛ الإطلاع على الودائع لأجل؛ التحويل بين الحسابات؛ التحويل للمستفيدين؛ إدخال التحويلات المكثفة؛ إرسال ملفات التحويلات المكثفة؛ تقرير التنفيذ.

✓حزمة غولد: كل خدمات حزمة بريميموم مضاف إليها التخليص الإلكتروني لمستحقات الجبائية.<sup>2</sup>

-السلام سمارت BANKING: الكشف عن الأرصدة وآخر العمليات؛ البحث وترتيب آخر العمليات؛ محاكاة التمويل؛

تحويل العملات.

<sup>1</sup> ( موقع مصرف السلام الجزائر، خدمة ما قبل التوطين 2020 ).

<sup>2</sup> نفس المرجع.

### - بطاقات مصرف السلام:

- **بطاقة الدفع الآمنة:** مرونة سقف السحب والدفع ؛ إمكانية استغلال رصيدك 24 سا / 24 على مدار 7 أيام / 7، دفع قيمة المشتريات من كافة نقاط البيع المزودة بماكينة الدفع الآلي حاملة لشارة CIB؛ سحب نقدي عبر الوطن في أي صراف آلي حامل لشارة CIB؛ دفع قيمة المشتريات أو تسديد فاتورة عبر الإنترنت<sup>1</sup>

- **بطاقة التوفير "أمنيتي":** وسيلة ادخار بسيطة وآمنة في متناول جميع أفراد العائلة، وتسمح باستثمار الأموال مع ضمان توفرها في أي وقت حساب متاح عند الطلب؛ أرباح تضاف إلى الحساب على أساس ربع سنوي؛ حرية الإيداع والسحب؛ حساب الأرباح على المبالغ المودعة يبدأ من اليوم الموالي لعملية الإيداع؛ مرونة سقف السحب والدفع؛ إمكانية استغلال الرصيد 24 سا/ 24 على مدار 7 أيام/7؛ دفع قيمة المشتريات من كافة نقاط البيع المزودة بماكينة الدفع الآلي حاملة لشارة CIB؛ سحب نقدي عبر الوطن في أي صراف آلي 7 أيام/7 و 24 سا/24؛ دفع قيمة المشتريات أو تسديد فاتورة عبر الإنترنت<sup>2</sup>.

- **بطاقة السلام فيزا مسبقة الدفع:** يتم تعبئتها عن طريق تحويل مبلغ نقدي من الحساب الجاري إلى حساب البطاقة بالعملة الصعبة ( يورو) و ذلك حسب الرصيد المطلوب الأدنى؛ بطاقة فيزا مسبقة الدفع تمنح عملاء المصرف سقف أسبوعي مناسب يمكنهم من:<sup>3</sup>

✓ تسديد ثمن مشترياتكم من كافة المحلات عبر العالم بإستعمال أجهزة الدفع الإلكتروني الحاملة لشارة VISA ( أكثر من 29 مليون جهاز دفع إلكتروني متاح في متاجر التجزئة حول العالم) ؛  
✓ التسوق عبر المواقع التجارية الإلكترونية المعتمدة من طرف VISA؛ (24 سا/ 7&24 أيام/7)؛

✓ السحب النقدي من جميع أجهزة الصراف الآلي الحاملة لشارة VISA؛ (24 سا/7&24 أيام/7) ،  
(أكثر من 2 مليون جهاز صراف آلي في الخارج).

- **بطاقة السلام فيزا الذهبية :** تمنح لكبار عملاء المصرف سقفا أسبوعيا استثنائيا يمكنهم من:

<sup>1</sup> ( موقع مصرف السلام الجزائر، بطاقة الدفع آمنة، 2020).

<sup>2</sup> (موقع مصرف السلام الجزائر، أمنيتي، 2020).

<sup>3</sup> (موقع مصرف السلام الجزائر، فيزا ، 2020).

✓ تسديد ثمن المشتريات من كافة المحلات عبر العالم بإستعمال أجهزة الدفع الإلكتروني الحاملة لشارة VISA ( أكثر من 29 مليون جهاز دفع إلكتروني متاح في متاجر التجزئة حول العالم)؛  
✓ التسوق عبر المواقع التجارية الإلكترونية المعتمدة من طرف VISA؛ (24 سا/7&24 أيام/7)؛

✓ السحب النقدي من جميع أجهزة الصراف الآلي الحاملة لشارة VISA (24 سا/7&24 أيام/7)،  
( أكثر من 2 مليون جهاز صراف آلي في الخارج.<sup>1</sup>

-السلام فيزا بلاتينيوم: بطاقة سحب ودفع دولية تمنح سقفا أسبوعيا استثنائي يمكنكم من:

✓ تسديد ثمن مشترياتكم من كافة المحلات عبر العالم بإستعمال أجهزة الدفع الإلكتروني الحاملة لشارة

VISA (أكثر من 29 مليون جهاز دفع إلكتروني متاح في متاجر التجزئة حول العالم)

✓ التسوق عبر المواقع التجارية الإلكترونية المعتمدة من طرف VISA؛ (24 سا/24 سا، 7 أيام/7 أيام).

✓ السحب النقدي من جميع أجهزة الصراف الآلي الحاملة لشارة VISA؛ (24 سا/24 سا، 7 أيام/7 أيام). (أكثر من 2 مليون جهاز صراف آلي في الخارج).<sup>2</sup>

<sup>1</sup> (موقع مصرف السلام الجزائر، فيزا الذهبية، 2020).

<sup>2</sup> (موقع مصرف السلام الجزائر، فيزا بلاتينيوم).



المبحث الثالث: تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية في بنك السلام - فرع المسيلة- خلال الجائحة سنترق في هذا المبحث إلى تطور بعض البطاقات البنكية والخدمات عبر الأنترنت في وكالة المسيلة خلال فترة انتشار وباء كورونا وفي ظل اعتماد الكثير من المتعاملين على الخدمات الإلكترونية.

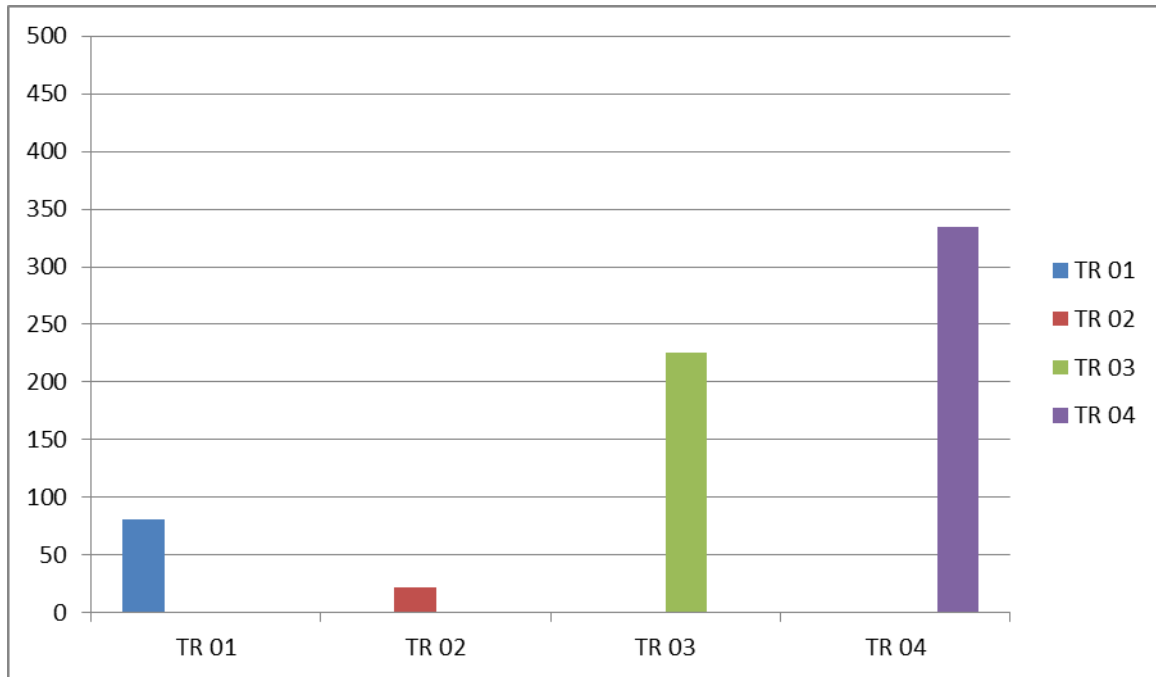
المطلب الأول: تطور طلب وإصدار بطاقة الدفع "آمنة" خلال سنة 2020.

الجدول (01): تطور الطلب على بطاقة الدفع "آمنة"

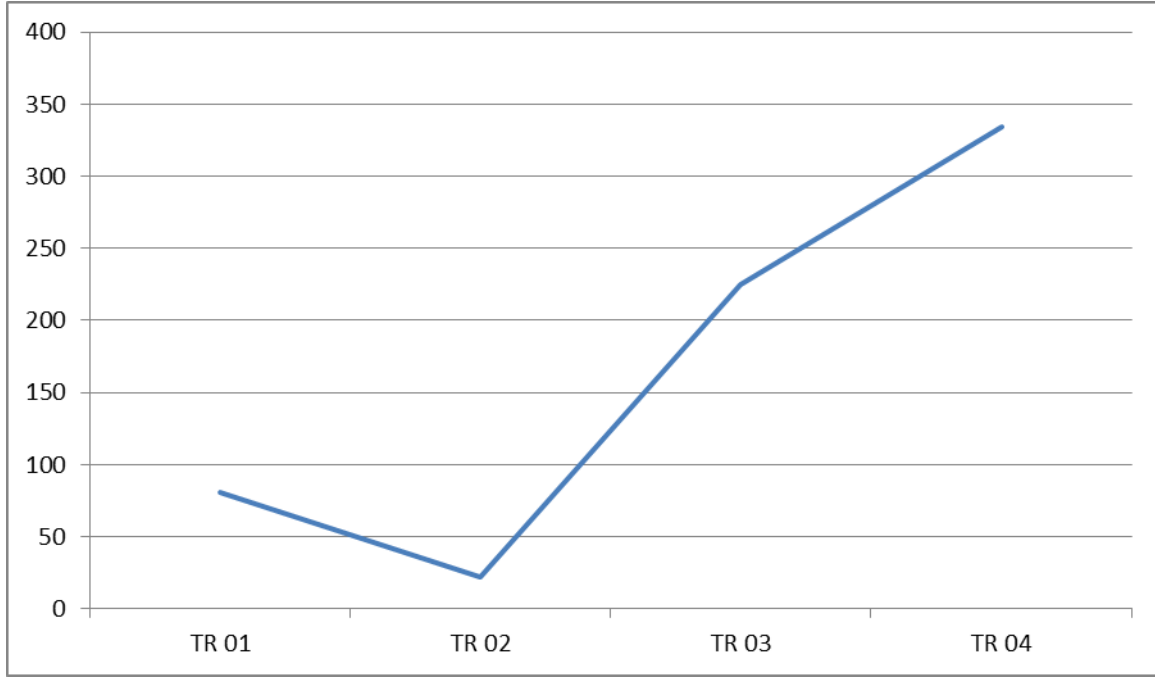
المجموع	الثلاثي الرابع	الثلاثي الثالث	الثلاثي الثاني	الثلاثي الأول	الثلاثي
662	334	225	22	81	عدد البطاقات

المصدر: معلومات مقدمة من طرف الوكالة

ويمكن ترجمة الجدول من خلال التمثيل البياني التالي:



أعمدة بيانية لتطور الطلب على بطاقة الدفع "آمنة"



منحنى بياني لتطور بطاقة الدفع "آمنة"

نلاحظ من خلال الجدول والتمثيل البياني أن بطاقة الدفع آمنة التي يكون سقف السحب والدفع فيها مرن والتي تمكن جميع شرائح المجتمع بالقيام بعمليات استغلال الرصيد من كافة النقاط المزودة بماكنة الدفع الآلي الحاملة لشارة CIB في تزايد مستمر للطلب عليها خاصة خلال فترة وباء كورونا مثل ما جاء في الدراسة خلال عام 2020 والتي بدأت بوتيرة متوسطة في بداية السنة بنسبة 30.45%، لتتخفف في الثلاثي الثاني من السنة وذلك راجع إلى إجراءات الغلق الجزئي مع تطور انتشار الوباء بمعدلات عالية لتكون بنسبة 3.39%، بعدها ازدادت وتيرة الطلب في الثلاثي الثالث بنسبة 33.98%، والثلاثي الأخير 50.45%.

#### ملاحظة:

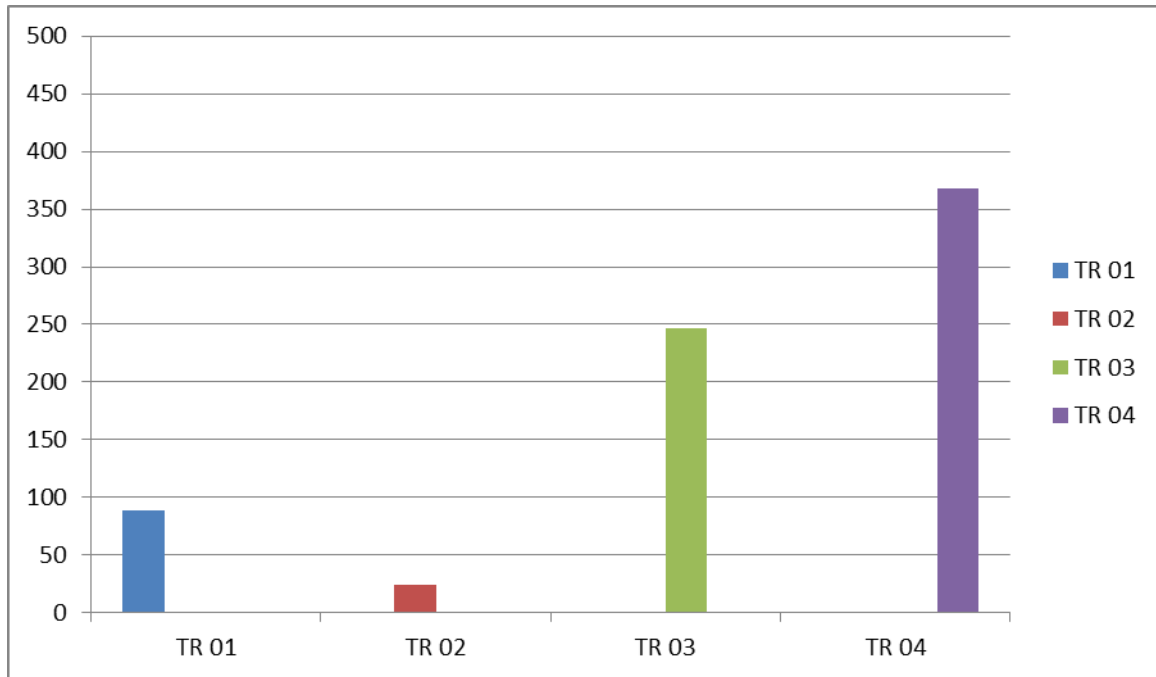
كل الطلبات على بطاقات الدفع "آمنة" تم إصدارها وذلك راجع إلى التسهيلات المقدمة من طرف الوكالة بحيث تكون الفترة الممتدة بين الطلب والاستلام ليست طويلة.

المطلب الثاني: تطور الطلب على بطاقة التوفير "أمنيتي" خلال سنة 2020.  
الجدول (02): تطور الطلب على بطاقات التوفير "أمنيتي".

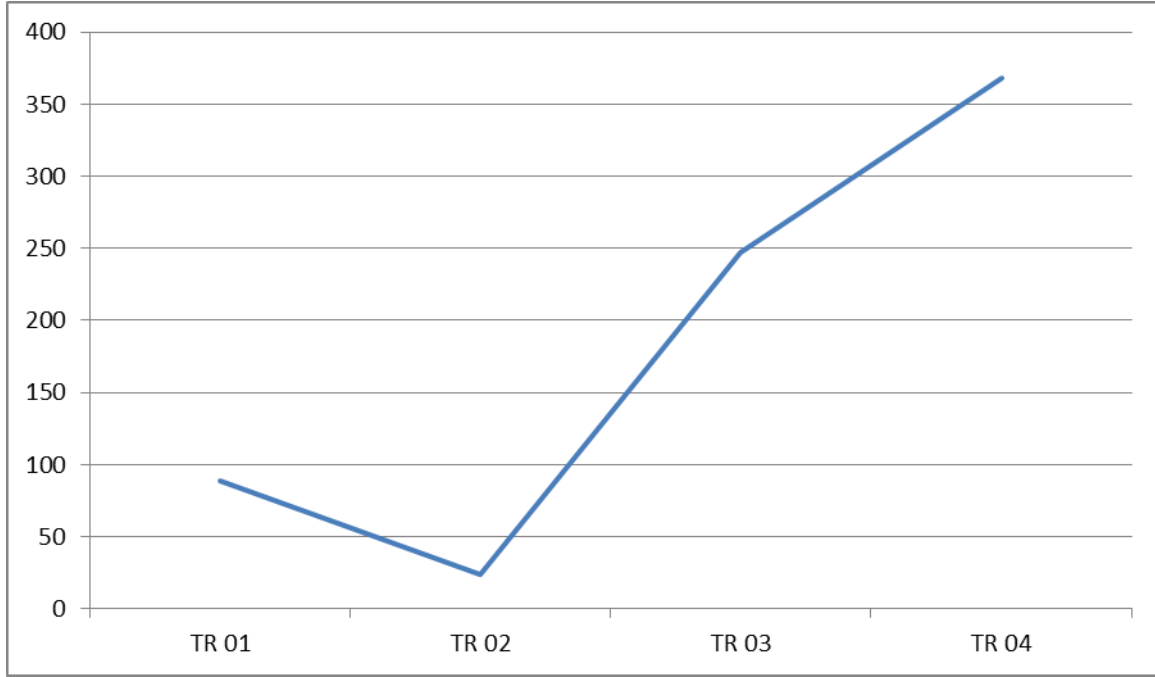
المجموع	الثلاثي الرابع	الثلاثي الثالث	الثلاثي الثاني	الثلاثي الأول	الثلاثي
728	368	247	24	89	عدد البطاقات

المصدر: معلومات مقدمة من طرف الوكالة

ويمكن ترجمة الجدول من خلال التمثيل البياني التالي:



أعمدة بيانية لتطور الطلب على بطاقة التوفير "أمنيتي"



منحنى بياني لتطور بطاقة التوفير "أميني".

من خلال الجدول والتمثيل نلاحظ أن بطاقة التوفير "أميني" والتي هي وسيلة ادخار بسيطة وآمنة وفي متناول الجميع، تضمن حرية الإيداع والسحب مع استغلال الرصيد 24 سا/ 24 سا. على مدار 7 أيام من أي ماكينة دفع حاملة لشارة CIB، حيث تطور الطلب عليها هي الأخرى خلال فترة وباء كورونا في بداية السنة بوتيرة عادية وبنسبة 12.22% لتدخل بعدها في انخفاض راجع إلى تشديد التدابير الوقائية المعلن عنها من طرف الجهات المختصة (إجراءات الغلق الجزئي ومنع التجمع)، لتكون بنسبة 3.29% ليتطور بعدها الطلب ويرتفع خلال الثلاثي الثالث والأخير من السنة 33.92%، 50.54%.

ملاحظة: كل الطلبات تم إصدارها.

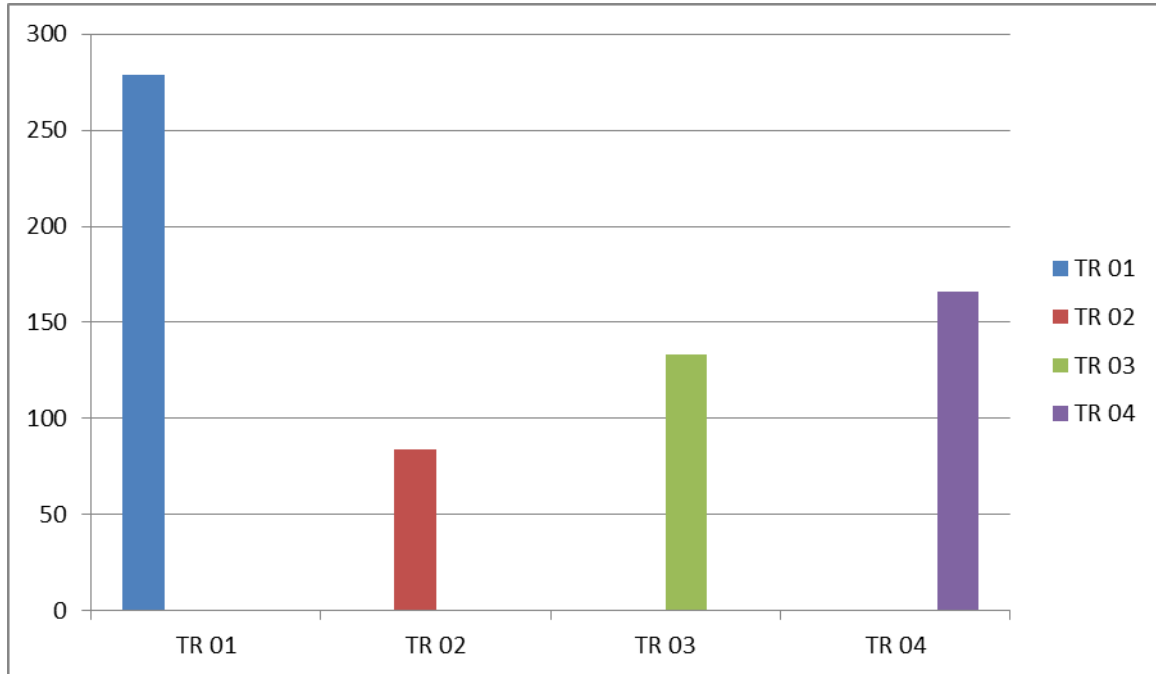
المطلب الثالث: تطور الاشتراكات على خدمة "السلام مباشر" للأفراد خلال سنة 2020

الجدول (03): تطور الاشتراكات على خدمة "السلام مباشر"

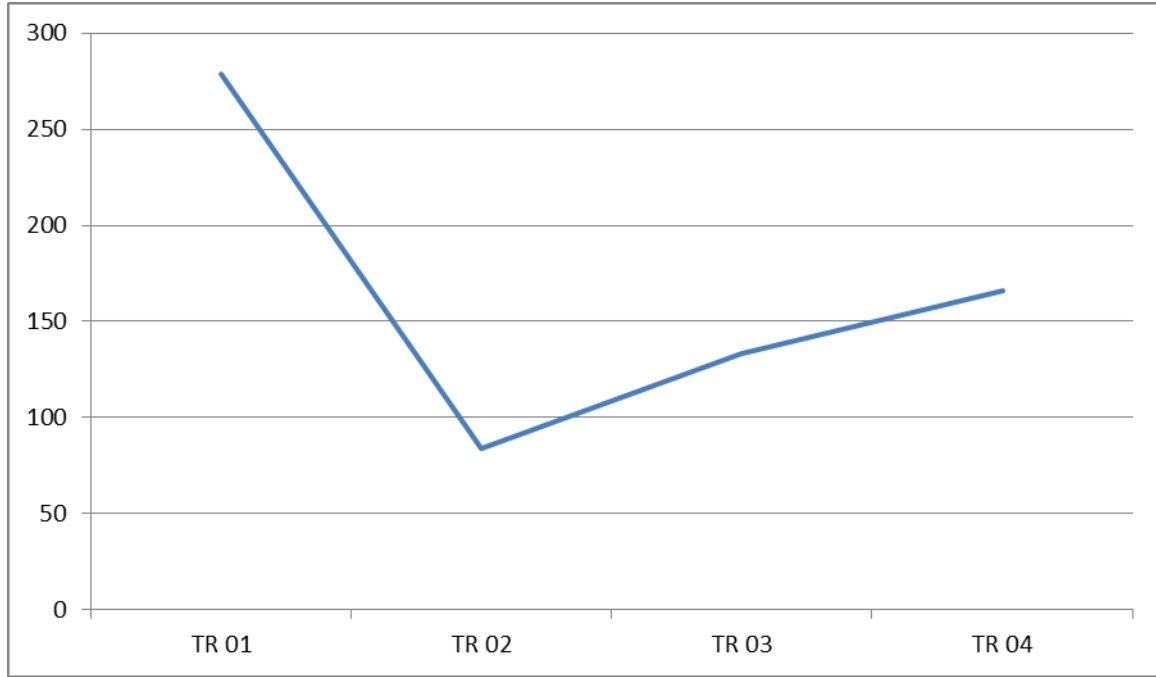
الثلاثي	الثلاثي الاول	الثلاثي الثاني	الثلاثي الثالث	الثلاثي الرابع	المجموع
عدد الاشتراكات	279	84	133	166	662

المصدر: معلومات مقدمة من طرف الوكالة

يمكن ترجمة الجدول من خلال التمثيل البياني التالي:



تمثيل بياني لتطور عدد الاشتراكات لسنة 2020



منحنى بياني لتطور عدد الاشتراكات في سنة 2020

نلاحظ من خلال الجدول والتمثيل البياني أن "السلام مباشر" للأفراد للكشف عن الأرصدة وتحويل العملات وعمليات أخرى، كانت نسبة اشتراكات الزبائن على هذه الخدمة مرتفعة بنسبة 42.14% في بداية السنة لتتخفف في الثلاثي الثاني من السنة بسبب تفشي فيروس كورونا لتكون بنسبة 12.68%. لتعاود الارتفاع تدريجيا في الثلاثي الثالث وتكون بنسبة 21.38%، وبعدها الثلاثي الرابع والأخير بنسبة 25.15%، في انتظار التطور المستمر خلال قادم السنوات.

### خلاصة:

عرفت المنظومة البنكية تطورات واصلاحات من اجل ترقية العمل البنكي وتطويره بإنشاء شركات وهيئات متخصصة في مجال الصيرفة الإلكترونية باستعمال أنظمة وتقنيات متطورة فيما يخص الصيرفة الإلكترونية

يعتبر بنك السلام من المؤسسات البنكية التي قامت بإدخال العمل البنكي حيز التنفيذ، وذلك عن طريق توضيح وتقديم خدمات الصيرفة واستخدام وسائل الدفع الإلكترونية التي يتم تطبيقها بواسطة مختلف وكالات البنك منها وكالة مسيلة وبالرغم من ان تنفيذ الصيرفة الإلكترونية في وكالة مسيلة لا يزال جديدا حيث تم تطبيقه والعمل به في مدة زمنية قصيرة على مجموعة من العملاء الى ان تأثيره الايجابي واضح جدا على نشاط الوكالة.



خاتمة



### الخاتمة.

شهد العالم في العقدين الاخيرين من القرن العشرين وبداية القرن الواحد والعشرين ثورة تكنولوجية كبيرة، اثرت بشكل مباشر على مختلف مناحي الحياة، ومن ابرز التطور الكبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصال الذي سمح في تبني افكار في مجال الاقتصادي تعكس هذا التطور، وقد امتدت هذه الافكار الى النظام المصرفي، حيث كانت كبديل للخدمات المصرفية التقليدية التي لم تعد ملائمة للعصر وتطوارته.

لقد أصبح استخدام التكنولوجيا ضرورة من ضروريات العمل البنكي، وذلك من اجل تلبية حاجات ورغبات زبائنها باعتبارهم محور الاهتمام من حيث الاهداف المسطرة، كما ان الواقع يظهر بوضوح ترجيح كفة الزبون وتطلعاته على كفة المنتج او خدمة وجودتها، وهو ما فرض على البنوك، التوجه نحو الزبون استعمله في ذلك أفضل وسائل للبحث في حاجاته ومعرفة رغباته وتحقيقها بأحسن الطرق، والحفاظ عليهم لفترات طويلة ومن ثم تحقيق رضاهم وكسب ولائهم.

ان مشروع تقديم الخدمات المصرفية ذات التوجه الالكتروني في بنك \_سلام\_ فرع \_مسيلة\_ بدأت بوادر العمل به تظهر بالنظر تلي ما يتم تقديمه من خدمات الالكترونية سواء على مستوى وكالات او عبر شبكة الانترنت، وهو الامر الذي عاد بالفائدة على البنك والزبائن على حد سواء، من خلال عصرنة الخدمات المصرفية بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتقريب الزبائن من ادارة البنوك.

وقد سعت البنوك الالكترونية الى تطوير نظامها المصرفي فقد قامت بإصلاحات عديدة من اجل تسهيل تقديم خدماتها المصرفية الالكترونية، بسرعة وامان ويعتبر بنك \_السلام\_ وكالة مسيلة من بين البنوك التي تستعمل وسائل الدفع الحديثة، والتي سهلت على الوكالة العديد من المهام، من بينها سرعة اجراء المعاملات المالية خاصة خلال الجائحة.

## خاتمة

### اختبار الفرضيات:

من خلال الدراسة النظرية والتطبيقية توصلنا الى الاجابة على الفرضيات المطروحة:

### الفرضية الاولى:

التي تتمحور حول يعتمد البنك على العديد من الاساليب والنظم التكنولوجيا ونظام الصراف آلي وغيرها وهي فرضية محققة حيث يعتبر نظام الصراف الالي من الأنظمة المتطورة التي تقدم خدمات الكترونية فعالة تتلائم مع متطلبات العملاء

### الفرضية الثانية:

والتي تتمحور حول لتطوير الخدمة المصرفية لا بد من تطوير وسائل الدفع الالكتروني وتسهيل الحصول على الخدمة وهي فرضية محققة لأنه لا بد من تطوير وسائل الدفع الالكتروني عن طريق تحديث المنظومة البنكية لتقديم خدمات مصرفية حديثة ومتطورة من اجل تسهيل والحصول على الخدمة

### الفرضية الثالثة:

والتي تتمحور حول اعتماد بنك السلام وكالة مسيلة على خدمات مصرفية الكترونية متطورة تساعد على كسب رضا العميل وولائه للبنك عي فرضية محققة وذلك من خلال اجراء دراسة تبين لنا صحة هذا الفرضية حيث تلمس تحسين في الخدمات المصرفية داخل البنك.

### الفرضية الرابعة:

والتي تتمحور حول ما مدى إسهام الخدمات المصرفية الالكترونية خلال الجائحة وهي فرضية محققة والتي ساهمت بشكل كبير في تسهيل العمليات المالية للمتعاملين من خلال الأنظمة الإلكترونية المختلفة للوكالة والتي تطورت بشكل ملحوظ خلال هذه الفترة.

## خاتمة

### الاقتراحات:

انطلاقاً من النتائج المتوصل اليها ومن خلال دراسة حالة \_بنك سلام\_ ولاية مسيلة يمكن صياغة الاقتراحات التالية:

- العمل على تطوير منتجات وخدمات جديدة وذلك باستخدام اساليب وتقنيات حديثة.
- توسيع الخدمات المصرفية والاهتمام بجودتها لتلبية رغبات الزبائن، مع ضرورة المتابعة المستمرة لتلك الخدمات لمعرفة مدى رضا الزبائن.
- كوين نظام المدفوعات اللازمة بالقيام بالعمليات المصرفية لإتمام التعاملات الالكترونية بسرعة وامن من خلال الوسائل الالكترونية.
- العمل على نشر ثقافة استخدام وسائل الدفع الالكترونية لما لها من فوائد على البنك او العملاء.
- تطوير واستحداث البطاقات البنكية المعمول بها من طرف البنك.
- تخفيف مخاطر الصيرفة الالكترونية من طرف البنك.

### آفاق الدراسة:

من خلال دراستنا لهذا الموضوع تبادرت لأذهاننا العديد من هذه المواضيع التي يمكن الخوض فيها نذكر منها:

- الصيرفة الالكترونية بين الجزائر والدول المتقدمة.
- تحديات الصيرفة في دول العالم الثالث.
- التطور التكنولوجي والالكتروني ومخاطر الصيرفة الالكترونية.
- دور وسائل الدفع الالكتروني في تفعيل نشاط البنوك.
- الخدمة المصرفية في ظل العولمة المالية.



# قائمة المراجع



### قائمة المراجع

#### أولاً: مراجع الكتب

1. احمد سفر، انظمة الدفع الالكتروني، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، ط2008، 1.
2. أحمد محمد غنيم، إدارة البنوك "تقليدية الماضي وإلكترونية المستقبل" دار المكتبة العصرية، مصر، 2006.
3. أحمد محمود أحمد، تسويق الخدمات المصرفية، مدخل نظري تطبيقي، دار البركة للنشر والتوزيع، ط1، 2001.
4. تامر البكري، أحمد الرحومي: تسويق الخدمات المالية، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن - 2008 -
5. تيسير لعجارمة، التسويق المصرفي، دار حامد للنشر والتوزيع، ط1، الأردن.
6. جمعي لخضر عزي، التسويق المصرفي كرافد لتنشيط النظام المصرفي في الجزائر.
7. حكيم بناولة، واقع وسائل الدفع الإلكتروني، الجزائر، المركز الجامعي، خميس مليانة عين الدفلى 27/26/25 أبريل 2011.
8. خالد أمين عبد الله، إسماعيل إبراهيم الطراد: إدارة العمليات المصرفية المصرفية والدولية، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة 01، الأردن، 2006.
9. عبد الغفار حنفي وعبد السلام أبو قصف، إدارة البنوك وتطبيقاتها، دار المعرفة الجامعية، بيروت، 2000.
10. عوض بدير الحداد، استراتيجيات التسويق المصرفي والخدمات المصرفية، دون طبعة، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2009.
11. غضبان فهد العربي، دراسات البنوك التجارية والبورصات، دار الرضا للنشر، ط1، عمان، الأردن، 2001.
12. محمد أمين الرومي، التعاقد الإلكتروني عبر الإنترنت، الإسكندرية مصر، 2004.
13. محمد عبد الحسن الطائي، التجارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2010.
14. محمد ناصر، نيات ترجمان، تسويق الخدمات، منشورات جامعة دمشق، سوريا، 2006.
15. محمد نور صالح، التجارة الإلكترونية، دار حامد للنشر والتوزيع - ط1- عمان الأردن 2009.

## قائمة المراجع

16. محمود جاسم الصميدعي، ودينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي-مدخل استراتيجي، كمي، تحليلي-دار المناهج للنشر، عمان، 2005.
17. مدحت صادق ادوات وتقنيات مصرفية، القاهرة، دار غريب للطباعة والنشر، 2001.
18. مصطفى كمال طه، وائل بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الحديثة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية مصر، 2007.
19. مفتاح صالح، فريدة معارفي، البنوك الإلكترونية، منتدى موجه لإدارة أعمال بسكرة، 2010/10/3.
20. منير محمد الجهينمي، محمود الجندي، البنوك الالكترونية، دار الفكر الجامعي، عمان، الأردن، 2008.
21. ناجي معلاء، الأصول العلمية التسويق المصرفي، المؤسسة العالمية للتجليد، ط3، عمان، الأردن، 2007.
22. ناظم محمد نوري الشمري وعبد الفتاح زهير عبد اللات: الصيرفة الالكترونية-الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع-دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، ط1، 2008.
23. نائل عبد الرحمان وآخرون، الأعمال المصرفية، دار الهدى، الجزائر، ط1، 2008.
24. نظام موسى سويدان، شفيق إبراهيم حداد، التسويق المعاصر، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
25. نوال بن عمارة، وسائل الدفع الالكتروني"الآفاق والتحديات"، كلية الحقوق، جامعة ورقلة، 2008.
26. وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2012.

### ثانياً: المذكرات

1. بريس عبد القادر، التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمة المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2005.
2. بورزاق ابراهيم فوزي، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الشيكوي، مذكرة ماجستير، شعبة العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، ط1، 2000.

## قائمة المراجع

3. زهير الزواتي، دور نظم الدفع في تحسين المعاملات المصرفية، دراسة حالة الجزائر، مذكرة ماجستير في علوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي ، 2010.
4. سماح ميهوب، الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية، رسالة ماجستير علوم الإقتصادية، جامعة المنتوري ، قسنطينة، 2005.
5. نادية عبد الرحيم، تطوير الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وبنوك، جامعة الجزائر، 2010-2011

### ثالثاً: المجلات والملتقيات

1. زايد مراد مداخلة بعنوان عصرنة نظام الدفع في البنوك واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر" عرض تجارب دولية «، المركز الجامعي خميس مليانة، ايام 13-14ديسمبر 2007.
2. عدلي قندح، الآثار الاقتصادية الالكترونية، الملتقى الأول حول المقاصة الالكترونية، عمان، 2008.

### رابعاً: المواقع الإلكترونية

1. موقع مصرف السلام الجزائر، خدمة ما قبل التوطين 2020

### خامساً: مراجع باللغة الأجنبية

1. Statio.W.Finsamentals Of Marketing , Mlgrow,Hill, Airckland,1984
2. Huang, C. Wang, Y. Li, Z. Ren, L. Zhao, J. Hu, Y. Zhang, L. Fan, G. Xu, J. Gu, X. (2020). Clinical features of patients infected with 2019 novel coronavirus in Wuhan, China. Lancet, 395, 497–506.
3. Hsu, L. Chia, P. Lim, J. (2020). The Novel coronavirus (SARS-CoV-2) epidemic. Ann. Acad. Med. Singap, 49, 1–3.
4. Kampf, G. Todt, D. Pfaender, S. & Steinmann, E. (2020). Persistence of coronaviruses on inanimate surfaces and their inactivation with biocidal agents. J. Hosp. Infect. 104, 246–251.

## قائمة المراجع

---

5. Sun, Z. Thilakavathy, K. Kumar, S. He, G. & Liu, S. (2020). Potential Factors Influencing Repeated SARS Outbreaks in China. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 17, 1633.
6. Malik, S. Awan, T. and Nisar, A. (2020). Entrepreneurial leadership and employee innovative behaviour in software industry, *Journal of Business and Economics*, Vol. 12 No. 1, 63-76.



الملاحق





## الملاحق

Université Mohamed Boudiaf a M'sila

Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et  
des Sciences de Gestion

Département: .....

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: المالية والمحاسبة

### تصريح شرقي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسقله:

الطالب (ة): حليلك عبد الوهاب المولود(ة) بتاريخ: 30/09/1992 ب: المسيلة

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أ.و.س.) رقم: 990877 الصادرة بتاريخ: 04/05/2011 عن: المسيلة

المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: المالية والمحاسبة تخصص: المالية والتجارة خلال السنة الجامعية: 2011/2012

والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: .....

هوار التدمية المصرفية الإلكترونية ودور ماتي  
قال جياثية كورنا

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

حرر بتاريخ: 04/05/2012

التوقيع و البصمة

\*يجرر كل طالب (ة) تصريحاً فردياً في حالة إعداد المذكرة من طرف أكثر من طالب(ة) واحد.

\*\*يدرج هذا التصريح ضمن ملاحق المذكرة

## الملخص:

فرض التطور التكنولوجي وسائل جديدة على القطاع المصرفي من أجل مواكبة السرعة في التعاملات المالية لإرضاء العملاء وتحسين الخدمات المقدمة، حيث سعت البنوك لتطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية، وذلك بتقديم خدمات عن طريق استعمال الأليات الحديثة لضمان سهولة وسرعة الأداء.

ولتطبيق الصيرفة الالكترونية يجب توفر بيئة تساهم في تنفيذ العمل المصرفي الإلكتروني عن طريق استخدام تقنيات ووسائل حديثة لأنظمة الدفع الإلكتروني وتطويره تماشياً مع التحديثات المتعلقة بمجال الصيرفة الالكترونية وأنظمة ووسائل الدفع الإلكتروني خاصة خلال الأزمة الصحية التي ضربت العالم مؤخراً والمتعلقة بتفشي فيروس كورونا covid-19 والتي اعطت قفزة نوعية في مجال الصيرفة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: الصيرفة الإلكترونية، وسائل الدفع الإلكترونية، فيروس كورونا.

## Summary:

Technological development imposed new means on the banking sector in order to keep up with the speed of financial transactions to satisfy customers and improve the services provided, where banks sought to apply electronic banking services, by providing services through the use of modern mechanisms to ensure ease and speed of performance.

In order to apply electronic banking, an environment must be provided that contributes to the implementation of electronic banking through the use and development of modern technologies and means of electronic payment systems in line with updates related to the field of electronic banking and electronic payment systems and means, especially during the recent health crisis related to the recent outbreak of covid-19 coronavirus, which gave a qualitative leap in the field of electronic banking.

**Keywords:** electronic banking, electronic payment methods, CORONA virus.