الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة محمد البشير الإبراهيمي –برج بوعريريج–

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: العلوم الاقتصادية

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر اكاديمي في العلوم الاقتصادية
تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

الموضوع:

التحديات التي تواجه وسائل الدفع الالكترونية في المصارف البنكية الجزائرية ـ دراسة عينة من الوكالات البنكية في ولاية برج بوعريريج-

من إعداد الطلبة:

- بورغداد بومدين
- بوسري محمد

إشراف الأستاذ: إبراهيمي السعيد

لجنة المناقشة:

الدكتـــور بن قايد فاطمة الزهراء	رئيسا
الدكتـورة شـــوتـري أمـــال	مناقشا
الأستـــاذ السعيـــد ابراهيمي	مشرفا و مقررا

السنة الجامعية: 2018/2017

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

قال الله تعالى:﴿ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ ﴾

سورة الأحقاف، الآية 14.

وقال رسول الله صلى الله عليه وسلم:«مَنْ لَمْ يَشْكُر النَّاس لَمْ يَشْكر الله»

نحمد الله عزّ وجلّ الذي ألهمنا الصّبر و الثبات وأمدنا بالقوة و العزم على مواصلة مشوارنا الدراسي وأيدنا لإتمام هذاالعمل،فلولا فضله علينا لماوفّقنا في ذلك فنحمدك اللهم ونشكرك على نعمتك وفضلك ونسألك البر والتقوى ومن العمل ما ترضى، وسلام على حبيبه وخليله سيد الأنام وخير خلق الله سيدنا وحبيبنا محمد صلوات ربي وسلامه عليه.

إنه لمن دواعي سرورنا وشرف عظيم لنا أن كان الأستاذ **"السعيد إبراهيمي"** أستاذ إشراف لنا على هذه المذكرة، نتقدم بشكره شكرا خالصا على تفضله بالإشراف على هذه المذكرة وعل سعة صدره، وعلى حرصه أن يخرج هذا العمل في صورة جميلة، ومساندته القيمة وتوجيهاته لنا كلما تسنت له الفرصة.

كما نتقدم بجميل الشكر لكل الأساتذة الأفاضل الذين غمرونا برحابة صدورهم وتابعونا بصدق ويسروا لنا الطريق في إعداد هذه المذكرة.

كما نتقدم بجزيل الشكر و العرفان كل من السادة مدراء الوكالات البنكية محل الدراسة الذين استقبلونا، وجميع العاملين بها.

كما نتقدم بجزيل الشكر و العرفان الى اللجنة التي ستشرف على مناقشة هذه المذكرة .

في الختام نتقدم بأسمى معاني الشكر وأنبل عبارات التقدير إلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل سواء من بعيد أو من قريب، ونتمنى النجاح والتوفيق للطلبة المتخرجين هذه السنة و لبقية الطلبة في السنوات اللاحقة إن شاء الله.

إهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وشيء جميل أن يسعى الإنسان إلى النجاح فيحصل عليه بفضل الله.

ولكن الأجمل أن يتذكر من كان السبب في ذلك، أهدي ثمرة هذا المجهود:

صدقة جارية إلى من كانت تتمنى أن ترى هذا العمل وقد اكتمل

إلى ينبوع العطاء والثقة بالنفس

إلى من نزعت من روحها وراحتها لإسعادي

إلى من ربتني وأرادتني أن أبلغ المعالي "**إليك أماه**".

إلى من علمني المثابرة، إلى الذي تعب من أجل تربيتنا وضحى بالكثير في سبيل نجاحنا، إلى ملهم أفكاري "**والدي الغالي اعمر** "

إلى التي تستحق كل التقدير والعرفان "**عمتي** "

إلى أغلى ما عندي وأعز ما أهدتني الحياة: **أخوتي وأخواتي**.

إلى من كانوا معي على طريق النجاح والخير : **أصدقائي**

إلى أغلى ما في الوجود **جدّي وجدتي** حفظهما الله وأطال في عمريهما.

إلى كل **الأهل والأحباب**

إلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد على إنجاز هذا العمل ولو كانت بكلمة أو بسمة رفعت من معنوياتي

بورغداد بومدين

إهداء

اولا اشكر المولى عز وجل الذي رزقني العقل وحسن التوكل عليه سبحانه وتعالى ؛

وعلى نعمه الكثيرة التي رزقني اياها فالحمد لله والشكر لله على كل حال

الى من بلغ الرسالة وادى الامانة الى نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى من كانت تتمنى أن ترى هذا العمل وقد اكتمل

إلى ينبوع العطاء والثقة بالنفس

إلى من نزعت من روحها وراحتها لإسعادي

إلى من ربتني وأرادتني أن أبلغ المعالي "**امي الحبيبة** ".

إلى من علمني المثابرة، إلى الذي تعب من أجل تربيتنا وضحى بالكثير في سبيل نجاحنا، إلى ملهم أفكاري "**أبي مسعود**"

إلى أغلى ما عندي وأعز ما أهدتني الحياة: **أخوتي وأخواتي**.

إلى من كانوا معي على طريق النجاح والخير : **أصدقائي**

إلى كل **الأهل والأحباب**

إلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد على إنجاز هذا العمل ولو كانت بكلمة أو بسمة رفعت من معنوياتي

بوسري محمد

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

المحتوى	الصفحة
التشكرات	
الاهداءات	
قائمة الأشكال	
قائمة الجداول	
المقدمة	**1**
الفصل الأول: وسائل الدفع الالكترونية	26-6
تمهيد	5
المبحث الأول: ماهية وسائل الدفع	6
المطلب الأول: التطور التاريخي لوسائل الدفع المصرفية	6
المطلب الثاني: مفهوم نظام الدفع	11
المطلب الثالث: العوامل المساعدة على تطور نظام الدفع	12
المبحث الثاني : السياق النظري لوسائل الدفع الالكترونية	15
المطلب الأول: عموميات حول وسائل الدفع الالكترونية	15
المطلب الثاني : أنواع وسائل الدفع الالكتروني	18
المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكترونية	29
الفصل الثاني: : دراسة ميدانية على عينة من الوكالات البنكية بولاية برج بوعريريج	
تمهيد	35
المبحث الأول: تقديم الوكالات البنكية ببرج بوعريريج والخدمات الالكترونية المتواجدة فيها	36
المطلب الأول: تقديم بنك الخليج وكالة البرج وبنك التنمية المحلية	36
المطلب الثاني: تقديم البنك الوطني الجزائري والبنك الخارجي الجزائري	43
المطلب الثالث: الخدمات الالكترونية المتواجدة بالوكالات البنكية	49
المبحث الثاني : دراسة إحصائية لتحديات وسائل الدفع الالكترونية بالوكالات البنكية بالبرج	51
المطلب الأول: أداة جمع البيانات	51
المطلب الثاني : تحديد مجتمع الدراسة واختيار العينة	52
المطلب الثالث: المعالجة الإحصائية	52

فهرس المحتويات

الخاتمة	70
قائمة المراجع	74
الملاحق	

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1	أطراف التعامل بالبطاقة الائتمانية والعلاقة بينهم	17
2	أنواع البطاقات البنكية	19
3	نموذج عن الشيك الالكتروني	22
4	مراحل التعامل بالشيك	24
5	نموذج عن المحفظة الالكترونية	26
6	الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر	37
7	الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية	42
8	الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري لوكالة البرج	45
9	الهيكل التنظيمي للبنك الخارجي الجزائري	48
10	نسبة تواجد البطاقات البنكية في البنوك	49
11	مدى توفر أجهزة GAB على مستوى البنوك	50
12	يوضح مدى توفر أجهزة DAB	50
13	يوضح مدى توفر أجهزة TPV	50
14	نسبة الذكور والإناث في البنوك محل الد راسة	52
15	نسب الفئة العمرية في البنوك محل	53
16	نسب المستوى التعليمي	54
17	سنوات العمل في البنوك	55
18	نسب الدورات فيما يخص المعاملات الالكترونية	56

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	يبين البنوك التي تتوفر لديها البطاقات والأجهزة الحديثة	49
2	يبين نسبة تواجد البطاقات والأجهزة الإلكترونية في البنوك	52
3	توزيع مفردات العينة وفقا للجنس (ذكر،أنثى).	52
4	توزيع مفردات العينة حسب الفئة العمرية	53
5	توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي	54
6	توزيع مفردات العينة حسب عدد سنوات العمل في نشاط البنوك	55
7	وسائل الدفع الالكتروني المتوفرة لدى الوكالة البنكية	56
8	توزيع مفردات العينة حسب عدد الدورات فيما يخص المعاملات الالكترونية	56
9	نتائج اختبار ثبات وصدق الدراسة	57
10	يوضح إجابات الأسئلة ودلالتها	59
11	التكرارات والنسب المئوية، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والتباين لفقرات مؤشر مخاطر استخدام البطاقات البنكية	59
12	التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل التباين لفقرات مؤشر الرقابة على إجراءات نظم الدفع الالكترونية.	61
13	التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل التباين لفقرات مؤشر التحديات فيما يخص السياسة الحكومية	63
14	التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل التباين لفقرات مؤشر التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكترونية من قبل العملاء	65
15	ترتيب أبعاد نموذج تحديات وسائل الدفع الالكتروني تنازليا	66

مقدمة

مقدمة

شهد العالم مع نهاية القرن العشرين وبداية القرن الواحد والعشرين تطورات سريعة، حققت تغيرات في مختلف قطاعات ومجالات الحياة وبشكل عام في القطاعات الاقتصادية والتبادل التجاري والانفتاح على الأسواق بشكل خاص، حيث أصبح العالم قرية صغيرة تحت مبدأ لا حواجز جغرافية أو حدود زمنية ومكانية، في ظل ثورة المعلومات والمعرفة. وأصبحت البنوك تواجه شكلا جديدا من المنافسة لم يعرف من قبل، مما أدى إلى تبني المفهوم الجديد الذي يعرف بتكنولوجيا المعلومات والاتصال باعتباره إحدى أهم المرتكزات التي تسمح للبنوك باختلاف نشاطها وحجمها من وضع استراتيجيات تضمن لها نجاح وبلوغ أهدافها، فالحصول على المعلومات واستغلالها يعني اتخاذ القرار الصائب، فاستخدام التكنولوجيا ووسائل الاتصال الحديثة بشكل مناسب يعني تنفيذ هذه القرارات في الوقت المناسب.

و الجزائر كجزء من هذا العالم ليست بعيدة عن هذه التطورات ، فقد تضمنت سياساتها العامة برامج تسعى إلى الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال بهدف بناء مجتمع المعلومات في الجزائر، ويظهر هذا جليا من خلال الخطاب الرسمي للمسؤولين والجهود التنموية بعد التحول الاقتصادي الذي عرفته البلاد وإعادة هيكلة المؤسسات في التسعينات حيث بدأت المصارف الجزائرية إدراك أهمية تكنولوجيا المعلومات والأخذ بها والاستفادة منها، ولهذا تعمل جاهدة على الالتحاق بركب المصارف المتطورة، فهي تسعى لإدخال خدمات إلكترونية جديدة للسوق المصرفي الجزائري واستحداث قنوات إلكترونية للاستفادة من هذه الخدمات للتعرف على انعكاس تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين وسائل الدفع الالكترونية، ومعرفة مدى وعي عملاء المصرف باستخدام تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على اختيارهم له من أجل التعامل معه . ويظهر هذا الأثر جليا من خلال تغيير شكل وكيفية تقديم الخدمات المصرفية من شكلها التقليدي والذي يستلزم الاتصال المباشر ما بين العميل والبنك، على الشكل الإلكتروني بما يساعد على تقليل تكاليف ووقت تقديم الخدمة، بالتالي تقديم خدمة مصرفية ذات جودة عالية والوصول إلى شريحة أكبر من العملاء . بذلك فإن استخدام تكنولوجيا المعلومات على مستوى البنوك جعل من الخدمات المصرفية الإلكترونية أمرا حتميا يفرض نفسه في مستقبل البنوك وتطورها، وهذا ما تحاول الوكالات البنكية: بنك الخارجي الجزائري (**BEA**)،بنك التنمية المحلية (**BDL**)، بنك الوطني الجزائري (**BNA**)، بنك الخليج الجزائر (**AGB**) بالبرج للوصول إليه .

مشكلة الدراسة:

يمكن توضيح إشكالية البحث من خلال التساؤل التالي:

ما هي أهم التحديات والصعوبات التي تواجه وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر؟

لمعالجة وتحليل هذه الإشكالية، وقصد إعطاء صورة أوضح يمكن تقديم الإشكالية الرئيسية إلى مجموع الأسئلة الفرعية، وهي:

- ما سبب عدم إقبال عملاء الوكالات البنكية بالبرج على تسوية معاملاتهم إلكترونيا؟
- ما سبب إحجام عملاء الوكالات البنكية بالبرج بالتعامل بوسائل الدفع الإلكترونية؟
- ما سبب عدم تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بالوكالات البنكية بالبرج ؟

- إلى ماذا يمكن إرجاع التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكترونية من قبل العملاء بالوكالات البنكية ببرج بوعريريج ؟ **فرضيات الدراسة:**

للإجابة عن الأسئلة السابقة يتطلب تحليل الإشكالية واختبار صحة مجموعة من الفرضيات نصوغها كمايلي:

1- يعود سبب عدم إقبال عملاء الوكالات البنكية بالبرج على تسوية معاملاتهم إلكترونيا بالدرجة الأولى إلى المخاطر الناجمة من استخدام البطاقة البنكية؛

2- -يعود سبب إحجام عملاء الوكالات البنكية بالبرج بالتعامل بوسائل الدفع الالكترونية إلى ضعف الرقابة على إجراءات نظم الدفع الالكترونية؛

3- -يرجع سبب عدم تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بالوكالات البنكية بالبرج إلى ضعف البنية التشريعية لوسائل الدفع الإلكترونية على المستوى الوطني؛

4- -تعتبر التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكترونية من قبل العملاء بالوكالات البنكية بالبرج السبب الرئيسي هو تخوف الزبائن من التعامل بهذه الوسائل الحديثة؛

أهداف الدراسة:

إن الأهداف التي تم معالجتها من خلال هذه الدراسة هي:

1- توضيح مفهوم الدفع الالكتروني وأهم إجراءاته .

2- المساهمة في تطوير أداء العاملين في البنك من خلال تعزيز إجراءات الدفع الالكتروني.

3- إبراز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة من طرف البنوك في تحسين الدفع الالكتروني بها.

حدود الدراسة:

تمت الدراسة على عينة من الوكالات البنكية المتواجدة في ولاية برج بوعريريج وهي وكالة بنك التنمية المحلية (BDL) ووكالة بنك الوطني (BNA)ووكالة بنك الجزائر الخارجي (BEA)ووكالة بنك خليج الجزائر (AGB) خلال الموسم 2018/2017

أهمية الدراسة :

-تبرز أهمية دراسة هذا الموضوع في معرفة مدى اهتمام البنوك بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوعية العميل بضرورة وأهمية إدخال واستخدام التكنولوجيا الحديثة .وكذلك تظهر أهمية الدراسة في مساعدة البنك على معرفة الوسائل التي عليه التركيز عليها ليتم تحقيق مستوى الدفع الالكتروني المطلوب.

-يتناول موضوعا مهما ألا وهو تكنولوجيا المعلومات وعملية تبنيه وتطبيقه من قبل البنوك التجارية لتحسين تسيير الخدمة المصرفية.

-الأهمية البالغة التي يحظى بها النشاط المصرفي ومؤسسات الوساطة المالية والدور الفعال الذي تلعبه البنوك في تحريك النشاط الاقتصادي وتمويل القطاعات الاقتصادية.

منهج الدراسة:

في هذا البحث سوف يتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من أجل استعراض مختلف المفاهيم
المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ووسائل دفع الالكتروني .
أما في الفصل التطبيقي سوف يتم الاعتماد على المنهج التحليلي الذي يهدف لجمع البيانات الخاصة بالمصرف، وتنظيمها وتبويبها وتفسيرها بهدف الوصول إلى النتائج وكل هذا بالاعتماد على الاستبيان .

الصعوبات التي تمت مواجهتها:

خلال فترة إعداد هذه الدراسة صادفتنا بعض الصعوبات و العراقيل منها عدم توفر المعلومات الكافية المتعلقة بوسائل الدفع الالكتروني، و كذلك عدم توفر المراجع المتخصصة و المرتبطة مباشرة بالموضوع إذ نجد أغلبها تهتم بالتجارة اما فيما يخص الجانب التطبيقي فإننا لم نسترجع عدد كبير من الاستبيانات رغم المحاولات المتكررة.

تقسيمات البحث:

لمعالجة إشكالية البحث المطروحة، قسمنا الدراسة إلى فصلين في الفصل الوال تناولنا فيه وسائل الدفع الالكترونية كما سنقوم في هذا الفصل التطرق إلى أهم المفاهيم المتعلقة بالدفع الالكتروني وأهم إجراءات وسائل الدفع الالكترونية لضمان نجاح وتحقيق أهداف البنك بالإضافة إلى أهم أنواعها و أبعادها وعوامل نجاحها، و الفصل الثاني :دراسة ميدانية على الوكالات البنكية: وكالة بنك التنمية المحلية (BDL) ووكالة بنك الوطني (BNA)ووكالة بنك الجزائر الخارجي (BEA)ووكالة بنك خليج الجزائر (AGB) ببرج بوعريريج يخص هذا الفصل الجانب التطبيقي من الدراسة، حيث سنتناول فيه تقديم عام للوكالات البنكية "الأم " ثم التطرق إلى التعريف بالوكالات البنكية محل الدراسة ببرج بوعريريج ومهامها إلى جانب واقع الدفع الالكتروني بها ، في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في البنك.

الفصل الأوّل

وسائل الدفع

تمهيـــــد:

تعتبر وسائل الدفع الطريقة التي من خلالها يستطيع الأفراد تسوية التزاماتهم أو دفع أثمان السلع والخدمات التي يحصلون عليها وقد تطورت وسائل الدفع على مر الزمان، وذلك تبعا لتطور الحياة الاقتصادية وظروف السوق والتطورات التكنولوجية، وقد حظيت بالقبول الاجتماعي لها، فقد بدأت بنظام المقايضة ثم بعد ذلك ظهرت النقود السلعية مثل الذهب والفضة وبسبب محدودية هذا النظام ظهرت النقود الورقية التي تستمد قوتها من القانون، ومع التطورات غير المسبوقة في تكنولوجيا المعلومات تمخضت عنها وسائل الدفع الالكترونية والتي تمثل الصورة الإلكترونية لوسائل الدفع التقليدية، وهي الأخرى توجد على أشكال مختلفة تتلائم مع طبيعة العمليات والصفقات الإلكترونية.

وسنتعرض في هذا الفصل إلى مبحثين :

المبحث الأول: ماهية وسائل الدفع

المبحث الثاني :السياق النظري لوسائل الدفع الالكتروني

المبحث الأول: ماهية وسائل الدفع

إن نظام الدفع يرتكز أساسا على النقد، باعتباره أداة لتبادل السلع والخدمات بين الأفراد وتسوية التزاماتهم فيما بينهم، ولقد تطورت وسائل الدفع على مر الزمن مع تطور الحياة الاقتصادية للأفراد وتغير حاجاتهم، لذلك سوف نتطرق إلى أهم المراحل التي مر بها نظام الدفع وأساليبه التقليدية والعوامل التي أدت إلى تطوره.

المطلب الأول :التطور التاريخي لوسائل الدفع المصرفية

أولا :التطور التاريخي لوسائل الدفع

يشهد النشاط الاقتصادي والتجاري تطورا مستمرا ويشمل هذا التطور مفهوم النشاط وكذلك الوسائل اللازمة لإتمامه، حيث يعمل كل منهما على تطوير الآخر فالتطور في مجال الاقتصادي يدفع إلى التطور في غيره من المجالات الأخرى، وهكذا تتكامل حلقات الأنشطة الاقتصادية مع بعضها البعض واستمرار التطور المادي لفترة من الوقت فإنه يؤدي إلى حدوث تطور نوعي في نوعية السلع والخدمات التي يتم إنتاجها والتعامل فيها، بالتحول من الوسائل التقليدية إلى وسائل أخرى أكثر تطورا وتقدما [1].

يعتبر اكتشاف الإنسان للنقود كما هو الحال بالنسبة لاكتشاف النار والكتابة من الخطوات الأساسية في تطور حضارته .وقد مكنه هذا الاكتشاف من التأثير على سلوكه الاقتصادي إلى حد بعيد مماجعله يصل الى التقدم الذي حققته، وتطور النقود لم يتم دفعة واحدة بل جاء نتيجة لتطور طويل في العلاقات الاقتصادية للأفراد والجماعات .فقد مرت النقود بثلاث مراحل هي[2] :

1- مرحلة الاكتفاء الذاتي(اقتصاد اللامبادلة)

في هذه المرحلة تكفلت كل جماعة بإنتاج مجموعة السلع والخدمات الكافية نسبيا لإشباع حاجاتها و لم تكن هناك ضرورة للدخول في علاقات اقتصادية مع الجماعات الأخرى أما التوزيع فقد كان يتم تلقائيا وداخليا طبقا للأنظمة الاجتماعية السائدة.

2- المبادلات على أساس المقايضة

مع تقدم الفنون الإنتاجية، تمكن الإنسان من أن يتعدى المرحلة التي كان إنتاجه فيها يكفي بالكاد لحفظ حياته، وانتقل إلى مرحلة جديدة أصبح إنتاج الفرد أكبر من ذلك القدر اللازم لسد حاجته فالمقايضة هي مبادلة سلعة بسلعة أخرى[3]، وتبين أن المقايضة هي التي مهدت لظهور النقود، وتعني أيضا مبادلة سلعة بأخرى أو خدمة بخدمة وذلك دون استخدام النقود[4] . ولكن هذه المرحلة تميزت بظهور عيوب وصعوبات أدت الحاجة إلى وسيلة أكثر من المقايضة، وتمثلت هذه الصعوبات فيما يلي[5]:

- صعوبة نقل السلع والخدمات؛
- صعوبة تحديد نسب التبادل؛

[1] السيد أحمد عبد الخالق، **التجارة الالكترونية والعولمة**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث ودراسات، مصر، الطبعة 2، 2008، ص03.
[2] أسامة محمد الفولي، زينب عوض الله، **اقتصاديات العقود والتمويل**، دار الجامعة الجديدة، الا زاريطة، مصر، 2005، ص05.
[3] المرجع نفسه، ص06.
[4] مجدي محمد شهاب، **إقتصاديات النقود والمال النظرية والمؤسسات النقدية**، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2000، ص 03.
[5] أسامة محمد الفولي، زينب عوض الله، **المرجع السابق** ، ص ص08، 09.

- صعوبة توافق رغبات المتبادلين .[1]

- صعوبة الحفظ بالنسبة للسلع؛

كل هذه الصعوبات جعلت منها ذريعة بقاء لنظام المقايضة في المبادلات لكن ذلك لم يمنع من ضرورة البحث عن وسيلة أخرى للتغلب على تلك المعوقات[2].

3- مرحلة المبادلة النقدية

اقتصاد المقايضة وأساسه إمكانية تبادل السلع فيما بينها مباشرة يترتب عليه تعدد معدلات المبادلة الحسابية كنتيجة لكثرة السلع الأمر الذي ينبغي معه إدخال وسيط ترد إليه قيم الأشياء المتبادلة.أما المهمة الرئيسية لهذا الوسيط فهي تقسيم عملية المبادلة إلى عمليتين منفصلتين ومتتاليتين.و قد أطلق على هذا الوسيط اسم" النقود .[3]"وتقوم هذه الأخيرة بالوظائف التالية :[4]

- النقود كوحدة لقياس القيمة؛
- النقود كوسيلة للتبادل؛
- النقود كوسيلة للمدفوعات المؤجلة؛
- النقود كمخزن للقيمة.

فقد كانت النقود عبارة عن نقود سلعية(نظام المقايضة)ثم إلى نقود معدنية، نظام المعدن الواحد ونظام المعدنيين، ثم دعت الحاجة إلى تطورها إلى نقود ورقية، وهكذا شهد العالم تطور مستمر في ماهية الأشياء التي ارتفعت إلى مرتبة النقود بغية التغلب على العقبات التي تواجه إتمام المبادلات والتخفيض قدر الإمكان من نفقات المعاملات، فمن السلع بصفة عامة استخدام المعادن ومن المعادن إلى التركيز على الذهب والفضة إلى النقود الورقية، ثم إلى نقود الودائع، وذلك قبل أن يشهد العالم هذا التحول الجذري نحو تعميم وسائل الدفع الالكترونية وهي أهم التطورات التي عرفتها وسائل الدفع[5].

ثانيا :مفهوم وسائل الدفع التقليدية وأساليبها

يتميز عالم الاقتصاد اليوم المعتمد في شكل تبادل عيني، لأن ذلك يتطلب أن نجري يوميا ملايين العمليات الحسابية المعقدة، كما يتطلب أن تكون متجانسة، وكل هذه المشكلات حصل اتفاق بين المجتمعات في أزمة مختلفة على اتخاذ شيء معين يتصف بالقبول العام ومعروف ونطلق عموما اسم وسيلة الدفع على كل شيء يمكن قبوله اجتماعيا.

1- مفهوم وسائل الدفع

تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل الأموال مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل[6] .كما عرفت وسيلة الدفع على أنها:"وسيلة الدفع هي تلك الأداة المقبولة اجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات

---

[1] مجدي محمد شهاب، **مرجع سبق ذكره**، ص03.
[2] أسامة محمد الفولي، زينب عوض الله، **مرجع سبق ذكره**، ص10.
[3] أسامة محمد الفولي، زينب عوض الله، **المرجع نفسه** ، ص ص 11 12.
[4] رشاد العصار، رياض الحابي، **النقود والبنوك**، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص ص 24 25.
[5] أسامة محمد الفولي، زينب عوض الله، **مرجع سبق ذكره**، ص43.
[6] لوصيف عمار، **استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي ا ولعشرون مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري، قسنطينة، السنة الجامعية 2009/2008، ص11.

الخاصة بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون، وتدخل في زمرة وسائل الدفع، إلى جانب النقود القانونية تلك السندات التجارية وسندات القرض التي يدخلها حاملها في التداول عندما يؤدون أعمالهم."[1]

ويمكن النظر إلى وسائل الدفع من ثلاث زوايا أساسية، فهي أداة وساطة مهمتها تسهيل التداول وتمكين إجراءات الصفقات بسهولة، وهذا ينطبق بالأساس على النقود في شكلها المعاصر، وبصفة أقل على الأوراق التجارية عندما تكون محل تداول بين فئة التجار.و من جهة أخرى، تمثل أدوات للدفع العاجل، وهذا الأمر ينطبق خاصة على النقود والشيكات بدرجة أقل.حيث أن امتلاكها يسمح للأفراد إما بإنفاقها حاليا أو انتظار فرص أفضل في المستقبل، وانطلاقا من هذا المبدأ، فإن وسيلة الدفع إنما تمثل وسيلة قرض حيث تسمح بتحويل قوة شرائية حاليا وإعادة استرجاعها في المستقبل.

أما المشرع الجزائري فقد عرف وسائل الدفع في نص المادة 441 من قانون النقد والقرض كما يلي: "تعتبر وسائل دفع جميع الوسائل التي تمكن من تحويل الأموال مهما كان الشكل أو الأسلوب التقني المستعمل ."[2] وعرفت أيضا على أنها : "تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل الأموال مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل."[3]

2- أساليب الدفع التقليدية

توجد عدة أشكال من وسائل الدفع التقليدية تمكن الأفراد من إبرام الصفقات والتبادلات بسهولة ويسر وأمان وتتمثل فيما يلي:

أ- النقود

تعتبر النقود أداة اقتصادية مهمة فهي المحرك لجميع المبادلات [4]و هي وسيلة دفع تامة السيولة والأكثر استعمالا من بين كل وسائل الدفع، بل أن هذه الوسائل تتحول في النهاية إلى هذه النقود[5]وبداية ظهور النقود على أنها قطع معدنية تستعمل كوسيلة دفع في عمليات التبادل ثم كوسيلة دفع عامة و النقود تتميز بثلاث خصائص هي :السيولة، التماثل وعمومية الوحدة النقدية داخل الحدود الوطنية[6] .ويعرف بعض الاقتصاديين النقود على أنها سلعة تتميز عن غيرها في تبسيط المبادلات، في حين آخرون يعتبرون النقود على أنها سلعة خاصة، لها وظائف خاصة .وليس لها قيمة ذاتية، على الأقل في شكلها المعاصر، ولا منفعة خاصة مقارنة بالسلع الأخرى.مع ذلك لها منفعة غير مباشرة، كذلك النقود كانت في الواقع كمؤشر قبل أن تكون في شكلها المادي، إذ يمكن اعتبارها كمرآة للمجتمع [7]، فإن النقود عند الاقتصاديين يمكن أن تعرف بأكثر من زاوية:

- من حيث الوظائف التي تؤديها :فهي أداة تستخدم كوسيط للتبادل ومقياس للقيم.
- من حيث خصائصها :فهي أية أداة تلقى قبولا عاما من جانب الأفراد.

---

[1] الطاهر لطرش، **تقنيات البنوك**، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة 7، الجزائر، 2010، ص 31-32.
[2] المادة 113، **قانون النقد والقرض رقم 10-90 المؤرخ في 14 أفريل 1990**، الصادرة بالجريدة الرسمية، السنة السابعة والعشرون، بتاريخ 18 أفريل 1990.
[3] المادة(69) من الأمر رقم 11/03 مؤرخ في 26 اوت2003 يتعلق بالنقد والقرض-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية- جريدة الرسمية العدد 52-الصادرة بتاريخ 27اوت2003، ص11.
[4] لوصيف عمار، **المرجع السابق** ، ص14.
[5] الطاهر لطرش، **مرجع سبق ذكره**، ص 37.
[6] فريدة بخزار يعدل، **تقنيات وسياسات التسيير المصرفي**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة الثالثة، 2005، ص :34.
[7] لوصيف عمار، **المرجع السابق** ، ص15.

- من حيث القانونية :فهي أية أداة لها القدرة القانونية على إبراء الذمة من الديون . بالجمع بين الخصائص والوظائف يستقي الاقتصاديون تعريفا عاما وهو أن النقود ":أية أداة تستخدم عادة كوسيط للتبادل، وكمعيار للقيمة ويلقى قبولا عاما من الأفراد "[1]، وفقا لهذا التعريف، فقد تم التفريق بين مفهومين:

الأول للعملة: وهي كل ما تعتبره السلطة نقودا تمنحه صفة إبراء الذمة من الديون.

الثاني للنقود :وهي أكثر شمولا من ذلك فهي تشمل العملة، كما تشمل كل ما يتراضى عليه الناس باختيارهم ويتخذونه وسيطا للتبادل ومقياسا للقيم، وهي مؤلفة من الأنواع الآتية:

-النقود القانونية :وهي عبارة عن النقود الورقية، والنقود المعدنية المساعدة التي تصدر من طرف البنك المركزي.وهي تعبر عن الشكل الأعلى للسيولة التامة والنهائية.وتمثل التزام البنك المركزي تجاه الاقتصاد ككل(حكومة، مؤسسات وأفراد)وبما أن البنك المركزي هو الذي يصدرها، لذلك تسمى أيضا النقود المركزية .[2]

-النقود المصرفية :ظهرت النقود المصرفية أو الائتمانية وتطورت تطورا هائلا في عصر النقود الورقية وأصبحت لها أهمية كبرى في كافة المجتمعات الحديثة.و لها خصائص تميزها عن العملات وهي نقود ائتمانية ويتم خلقها عن طريق البنوك التجارية، وتتمثل في الودائع التي تحتفظ بها البنوك ويمكن التصرف فيها عن طريق استخدام الشيكات، فالشيك المصرفي هو الوسيلة التي تستخدم في تحويل الوديعة من شخص لآخر ولذلك فإن الشيك ليس نقودا إنما هو ببساطة أمر كتابي لتحويل النقود والوديعة الموجودة بالبنك [3]، والنقود المصرفية هي تلك النقود التي يكون فيها فرق واضح بين قيمتها السلعية وقيمتها النقدية، على عكس النقود السلعية التي تكون فيها قيمة النقدية مساوية لقيمتها كسلعة، فالقيمة النقدية للنقود الائتمانية تتجاوز بكثير قيمتها المادية السلعية المصنوعة منها، بل وقد لا يكون للمادة المصنوعة منها قيمة تذكر.حيث قد تكون مجرد مسكوكات رمزية مصنوعة من النحاس والنيكل...الخ، كما قد تكون نقود ورقية، وقد تكون مجرد قيد كتابي مسجل في دفاتر بنك خارجي أو داخلي (أهلي) [4].

ب- الحساب

يمكن تعريف الحساب على أنه عقد بمقتضاه يلتزم شخصان بتحويل الحقوق والديون الناشئة عن العمليات الأصلية التي تتم بينهما إلى قيود في الحساب تتناقص فيما بينها بحيث يكون الرصيد النهائي عند إقفال الحساب وحده دينا مستحق الأداء وعقد الحساب عقد تابع، بمعنى أنه يفترض وجود عمليات أصلية متتابعة بين طرفيه لا تسوى كل عملية منها على حدا بل تسوى جميعها دفعة واحدة بطريق المقاصة و للحساب مزايا عديدة:

فهو يسمح للاقتصاد في استعمال النقود، إذ لا محل فيه للوفاء قبل إقفال الحساب. وهو أداة للائتمان والضمان بفضل المقاصة الإجمالية عند قفل الحساب وما تؤدي إليه من إعفاء كل طرف من الوفاء بديونه في الحدود التي يكون دائنها فيها، فيدرك بذلك خطر إفلاس الطرف الآخر.[5] فالحساب هو أداة دفع سريعة ومكلفة نوعا ما ولا يمنح في المقابل أي ضمان في حالة عدم الدفع لأنه لا يستند إلى أي وثيقة أو مستند[6].

---

[1] لوصيف عمار، **المرجع السابق** ، ص ص 16-17.
[2] الطاهر لطرش، **مرجع سبق ذكره**، ص ص 37-38.
[3] عبد الرحمان يسري أحمد، **اقتصاديات النقود والبنوك**، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003، ص ص 16-17.
[4] سحنون محمود، **دروس فالاقتصاد النقدي والمصرفي**، جامعة منتوري، قسنطينة، 2004، ص16.
[5] البارودي علي، مصطفى كمال طه، **القانون التجاري**، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2001، ص83.
[6] Yves Simon Samir Mannai ;**Techniques financière-economica**-7eme édition –paris-2002-p61.

ج- الشيك

الشيك هو عبارة عن محرر بموجبه يطلب الساحب(**Le tireur**) من المسحوب عليه (**Le tireç**)أحد البنوك عادة) أن يدفع مبلغا للساحب نفسه أو لطرف ثالث .هذا طبعا مع افتراض وجود رصيد موجب للساحب لدى المسحوب عليه يسمح بطلب هكذا .والشيك بحد ذاته ليس نقدا لأنه لا يتضمن تعهدا من البنك بأداء مبلغ معين لحامله، كما هو الحال في الورقة المصرفية، بل هو أمر موجه من قبل شخص إلى البنك[1] .وهو تعهد فوري يمكن المستفيد من أن يحصل على النقود من البنك يوم تحرير الشيك[2] .وإعطاء الشيك يكون بتسليمه يدا بيد، فهو ليس أكثر من أداة لتسهيل التداول وتسوية المعاملات دون تحويل للأموال وهو أساس نقود الودائع، فلا يقتصر المجال في التعامل بنوع واحد من الشيك[3].

و الشيك ورقة تجارية تتضمن أمرا بأداء مبلغ معين من النقود ويمتاز بمجموعة من الخصائص تتمثل في :[4]

- لا يمكن سحب الشيكات إلا على البنوك؛
- يحتوي الشيك على ثلاثة أطراف هي الساحب والمسحوب عليه والمستفيد؛
- الشيك أداة للوفاء ولنقل النقود ولا يصلح أن يكون أداة للائتمان؛
- وجود رصيد كاف للساحب لدى المصرف المسحوب عليه منذ تاريخ إنشاء الشيك، وذلك لتوفير الثقة الكافية بهذه الورقة؛
- لا حاجة لذكر اسم المستفيد فيه، وبالتالي يمكن سحبه لحامله.

د- أوراق الدفع

تعني أوراق الدفع قيمة التسديدات التي تقوم بها المؤسسة اتجاه الموردين أو الدائنين الآخرين، فهي وسيلة دفع تعوض الشيكات، حيث تلتزم المؤسسة بدفع ديونها في أجل محدد (ميعاد الاستحقاق)[5]و سنعرض بإيجاز أهم أنواع أوراق الدفع:

-**السفتجة أو الكمبيالة** : السفتجة مثلها في ذلك مثل السند لأمر هي عبارة عن ورقة تجارية.ولكنها تختلف عنها في بعض الأمور الأساسية.فهي تظهر ثلاثة أشخاص في آن واحد وتسمح بإثبات ذمتين ماليتين في نفس الوقت.وهي من جهة أخرى عبارة عن أمر بالدفع لصالح شخص معين أو لأمره[6].

-**السند لأمر** : هو أصلا ورقة تجارية تتضمن تعهدا محررا بدفع مبلغ معين لأمر شخص أخر هو المستفيد بمجرد الإطلاع، أو في ميعاد معين أو قابل للتعيين [7].و يكون فيه طرفان فقط :المحرر والمستفيد.و على أساس هذا التعريف، يمكن أن نستنتج أن السند لأمر هو وسيلة قرض حقيقية حيث أن هناك انتظار من جانب الدائن للمدين لكي يسدد ما عليه في تاريخ الاستحقاق الذي يتفق بشأنه.و أمام حامل هذا السند طريقتان لاستعماله[8]:

- إما أن يتقدم به قبل تاريخ الاستحقاق إلى أي بنك يقبله، فيتنازل له عليه مقابل حصوله على سيولة مقابل حصول البنك على مبلغ للتنازل عن السيولة والحلول محل هذا الشخص في الدائنية وتحمل متاعب تحصيل السند.

---

[1] مروان عدون، **النظريات النقدية**، دار البعث للطباعة والنشر، قسنطينة، الجزائر، 1989، ص48.
[2] منصور بن عوف عبد الكريم، **مدخل إلى الرياضيات المالية**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة الثالثة، 2003، ص25.
[3] محمد محمود المصري، **أحكام الشيك مدنيا وجنائيا**، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1999، ص258.
[4] أكرم يا ملكي، **الأوراق التجارية والعمليات المصرفية**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2008، ص205.
[5] نور الدين عياشي، **المحاسبة العامة**، مطبوعات جامعة منتوري، قسنطينة، 2004، ص36.
[6] الطاهر لطرش، **مرجع سبق ذكره**، ص ص 33-34 .
[7] علي البارودي، مصطفى كمال طه، **مرجع سبق ذكره**، ص15.
[8] منصور بن عوف عبد الكريم، **مرجع سبق ذكره**، ص25.

– استعماله في اجراء معاملة أخرى مع شخص آخر، في تسديد صفقة تجارية أو تسديد قرض، ويتم هذا الاستعمال بتقديمه للدائن الجديد، عن طريق عملية التظهير شرط أن يتم قبوله من طرف هذا الأخير. وعندما يتم قبوله يدخل في التداول، وبالتالي يتحول إلى وسيلة دفع بواسطة عملية التظهير، وتلعب هذا الدور قبل حلول تاريخ الاستحقاق، فإذا حل هذا الأجل أمكن تحويل هذه الورقة إلى سيولة تامة أي إلى نقود قانونية.ناد ا ر ما تقدم السفتجة أو السند لأمر للدفع من طرف المسحوب عليه والمكتتب ويتم الدفع مباشرة من طرف هذين الأخرين.

–**سند الرهن** :سند الرهن هو أيضا ورقة تجارية كسابقيه، يمكن استعماله في التداول إذا أراد مجتمع التجار ذلك. وهو سند لأمر مضمون بكمية من السلع محفوظة في مخزن عمومي.فإذا وضع تاجر أو منشأة كمية من السلع في مخزن عمومي مثل المخازن التي توجد في الموانئ أو المخازن الباردة للحفاظ على السلع فيسلم له صاحب المخزن كتابا يشهد بوجود الكمية كذا من السلعة كذا بالمخزن كذا، وهنا في حالة ما إذا كان التاجر لا يوجد لديه نقود بإمكانه الحصول على النقود في انتظار بيع سلعته وهذا بتسليم شهادة ملكية السلع إلى الذي يمنح له قرضا وهذه الشهادة تسمى سند السند[1].و هو وثيقة تسمح برهن البضاعة وتكون ملحقة بوصل إيداع البضاعة في المخازن العمومية [2]، سند الرهن مثله مثل الأوراق التجارية الأخرى (السند لأمر والكمبيالة)يمكن تقديمه للبنك بغرض الخصم، كما يمكن تحويله إلى وسيلة دفع بإدخاله في التداول وانتقاله بين الأفراد (التجار)لتسوية المعاملات.

- **سند الصندوق :** ويعرف سند الصندوق بأنه ":التزام مكتوب من طرف بنك أو مؤسسة بدفع المبلغ المذكور في السند (هو مبلغ القرض) في تاريخ معين هو تاريخ الاستحقاق.و قد يكون هذا السند محرر باسم هذا الشخص أو لأمره أو لحامل السند.[3]"
- **السندات العمومية قصيرة الأجل :** لجأ الخزينة إلى إصدار سندات قصيرة الأجل لتمويل احتياجات السلطات العمومية فيما يخص النفقات الجارية، وذلك عندما يتأخر تحصيل الإيرادات الضريبية نظرا لطابعها المتقطع في الزمن، وعدم القدرة على الانتظار لإستعجالية النفقات.و يتم تداول هذه السندات من يد إلى يد واستعمالها في التبادل وضمان القروض عندما تكون محررة لحاملها، أي سندات غير اسمية.
- **الدفع عن طريق التحويل :** التحويل هو أبسط العمليات التجارية، فالبنك يتوسط من خلال تنفيذها بين طرفين (المحول والمحول إليه)ويقوم بتوصيل مبلغ من المال أودعه شخص في فرع البنك، أو مراسله (أي بنك أخر) في المكان المحول إليه.فالتحويل آلية لتحويل الأموال وليس من الأوراق التجارية يسمح بتحويل الأموال دون الحاجة إلى سحبها من الحساب وتسليمها إلى شخص آخر، ويتميز بسهولة استخدامه، سرعة الدفع، الأمن وقلة التكلفة يمكن أن يكون التحويل تلقائيا باتفاق بين البنك وصاحب الحساب وعادة ما يكون هذا في حالات التحويل المتكرر أو الدوري كأجور العمال التي تحول إلى حساباتهم دوريا من حساب رب العمل[4].

المطلب الثاني :مفهوم نظام الدفع

أنظمة الدفع لا يفرضها القانون بل تنتج عن مميزات ثقافية وتاريخية واجتماعية واقتصادية لأي بلد وكذا التطورات التكنولوجية فإن هذه المميزات تحدد أشكال وطرق استعمال وسائل الدفع.

[1] أحمد هني، **العملة والنقود**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1999، ص 73.
[2] شاكر القزويني، **محاضرات في اقتصاد البنوك**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة الرابعة، 2008، ص :119.
[3] الطاهر لطرش، **مرجع سبق ذكره**، ص ص 35-36.
[4] محمد شكرين، **بطاقة الائتمان في الجزائر** ، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاقتصادية فرع النقود والمالية، جامعة الجزائر ، 2006 ، ص 14.

أولا :مفهوم نظام الدفع

1-مفهوم النظام :

إن أي نظام هو عبارة عن مجموعة من العناصر المتفاعلة فيما بينها من أجل تحقيق هدف محدد، وهذه العناصر تسمى مدخلات النظام، يتم المزج فيما بينها، على أساس مجموعة من المواد أو الإجراءات، قصد تحقيق نتائج مرغوبة (أهداف) تسمى مخرجات النظام[1].

2- مفهوم الدفع :تدل كلمة الدفع على إطفاء دين أو تسوية التزام.

3- مفهوم نظام الدفع: (système de paiement)

يعرف نظام الدفع على أنه":مجموعة المؤسسات والتنظيمات والقواعد والأدوات والقنوات التي يتم من خلالها عملية الدفع ما بين الوحدات الاقتصادية "[2].

ثانيا :خصائص أنظمة الدفع

تتميز أنظمة الدفع بالخصائص التالية :[3]

1-البساطة والوضوح :أي أن تكون القواعد والإجراءات المعمول بها واضحة وغير معقدة وسهلة الفهم والممارسة من جميع المتعاملين.

2- المرونة :وهي قدرة نظام الدفع على التكيف والاستجابة للتغيرات سواء كانت راجعة إلى تطور في سلوك الوحدات (أفراد ومؤسسات) ومجال وسائل الدفع وقنوات الاتصال أو القوانين والتنظيمات.

3- السرعة :وهي اجراء الدفع في أقل زمن حقيقي ممكن.

4- الأمان :يتعلق الأمر هنا أساسا بأمان وسائل الدفع والطرق المستعملة فكلما ساد الأمان في الطرق والوسائل المعتمدة في الدفع، كلما سادت الثقة بين المتعاملين.

المطلب الثالث :عوامل تطور نظام الدفع

لقد تعددت العوامل التي ساعدت على تطور وسائل الدفع وتحولها من الشكل التقليدي إلى أشكال أخرى تؤدي نفس الوظيفة لكن بطرق مختلفة أكثر تطورا، وأهم هذه العوامل نذكر مايلي:

أولا :تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية :[4]

قضى ظهور وسائل الدفع التقليدية على الكثير من المشاكل الناجمة عن حمل النقود، كالسرقة والضياع وثقل عبئ حملها إن كانت بمبالغ كبيرة، فأصبحت بذلك بديلة عن النقود، وبالتالي سهلت الكثير من العمليات خاصة منها التجارية . ولذلك أصبح الإحساس بالأمان الذي عرفته وسائل الدفع التقليدية بمرور الوقت مرتفع جدا، إلا أن لهذه الوسائل مشاكل كثيرة، ومنها:

1- انعدام الملائمة :

---

[1] أبو أحمد أبو العز، **التجارة الالكترونية وأ حكامها في الفقه الإسلامي**، دار النفائس للنشر أو التوزيع، الأردن، 2008، ص :10.

[2] زهير زواش، **دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية"دراسة حالة الجزائر**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة : العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2011/2010، ص06.

[3] زهير زواش، **المرجع السابق** ، ص6 :

[4] طارق عبد العال حمادة، **التجارة الالكترونية الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية**، الدار الجامعية، القاهرة، مصر، الطبعة الثانية، 2008، ص ص 145-146.

فالحاجة إلى الوجود الشخصي سواء شخصيا أو عبر التلفون لكلا الطرفين يقيد الحرية المعاملاتية، وبالنسبة للعملاء يترجم هذا إلى تأخير اقتناء المنتج أو الخدمة وينتج عنه تكلفة أعلى وبالنسبة للبائع يعني ذلك خسارة في الإيرادات نتيجة إنخفاض المبيعات أو فقدانها.

2- عدم إجراء المدفوعات في الوقت الحقيقي :

لا تتم المدفوعات التقليدية في الوقت الحقيقي، ويتوقف التأخير في التحقق الفعلي على نوعية السداد في المدفوعات بالشيكات مثلا تستغرق ما يصل إلى أسبوع .

3- انعدام الأمن :فالتوقيعات يمكن أن تزول والشيكات والكمبيالات والسند لأمر يمكن أن تسرق أو تضيع، والتجار يمكن أن يلجئوا للغش والاحتيال بمختلف أشكاله.

4- ارتفاع تكلفة المدفوعات :

إن كل معاملة تكلف مبلغا ثابتا من المال، وبالنسبة للمدفوعات الصغيرة تغطي بالكاد تكاليف المصروفات. وأكبر مشكل يواجهه المجتمع فيما يخص وسائل الدفع التقليدية، وهو مشكل الشيكات بدون رصيد حيث أصبحت مشكلة بسبب الانتشار الواسع لها.

ثانيا :استخدام شبكة الانترنت في المجال المصرفي:

كان للتطور التكنولوجي في مجال الاتصالات الفضل في حدوث ثورة في المعاملات المصرفية، من خلال شبكة الانترنت خاصة بظهور شبكة الويب العالمية(www-world wide web)، حدث ما يشبه الميلاد الجديد للانترنت حيث أمكن توحيد الشكل الخارجي لجميع التطبيقات والمواقع على الانترنت مما أتاح للمستخدم أو المبرمج البسيط في أي مكان بالعالم أن يقوم بتطوير موقع الكتروني يكتسب قيمته من قيمة المحتوى الذي يتضمنه، وهكذا استقرت الانترنت في شكلها الحالي كشبكة عالمية تربط شبكات العالم[1].

وقد أتاح انتشار استخدامات الانترنت للبنوك وسمح لعملائها بقضاء أشغالهم دون الحاجة للتعامل مع الموظفين، أو الانتظار لساعات طويلة لأجل قضاء مصلحة مصرفية، وذلك من خلال خدمات المصرف المنزلي(home banking)، حيث تم إنشاء مقر لها على الانترنت بدلا من المقر العقاري، ومن ثم يسهل على العميل التعامل مع البنك عبر الانترنت وهو في منزله، وإجراء كل عملياته المصرفية .[2]

ثالثا - التوجه نحو التجارة الالكترونية:

إن انتشار التجارة الالكترونية عبر وسائل الإعلام والانترنت ساهمت في إيجاد البيئة النظيفة لصناعات وسلع وخدمات، والتجارة الالكترونية تسعى إلى تبادل المعلومات عبر المنظمات الحكومية ومنظمات الأعمال الخاصة والعامة بغية تخفيض تكلفة النقل وتخفيض الآثار السلبية وتعظيم عولمة الشركات[3].

و من الدوافع التي أدت إلى ظهور التجارة الالكترونية هي :[4]

1-تسيير المعاملات التجارية :سمحت التجارة الالكترونية بدمج واختزال جزء كبير من المراحل المختلفة الداخلة بصفة عادية في المعاملات التجارية بين البائع والمشتري، فضرورة التسيير الفعال والناجح يشكل بالنسبة للمؤسسات واحدا من الاهتمامات الأساسية الدافعة للتجارة الالكترونية.

---

[1] عمار لوصيف، **مرجع سبق ذكره**، ص27.
[2] محمد حسين منصور، **المسؤولية الالكترونية**، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2003، ص 128.
[3] محمد إبراهيم عبد الرحيم، **الاقتصاد الصناعي، التجارة الالكترونية** مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2007، ص ص 150-151.
[4] إبراهيم بختي، **التجارة الالكترونية مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص ص-45 46.

2- الفعالية التجارية :الرغبة في الوصول إلى مستوى عال من النجاعة في الإنتاج والتوزيع يشكل كذلك دافعها مهما، يمكن التجارة الالكترونية من إنتاج معلومات بالإمكان حجزها وحفظها بطريقة آلية.

3- تطوير أسواق جديدة :اعتمدت المؤسسات موقفا أكثر فعالية وأكثر حركية لتطوير التجارة الالكترونية عن طريق إيجاد منافذ وأسواق تجارية جديدة.

رابعا -الاستفادة من وسائل الأمان عبر شبكة الانترنت

تتميز وسائل الدفع الالكترونية عن الوسائل التقليدية بالاستفادة وسائل الأمان المبتكرة حديثا لاستعمالها عبر شبكة الانترنت وخاصة لإضفاء الثقة على المعاملات المصرفية والتجارية التي تتم عبر هذه الشبكة والتي تكون وسائل الدفع الالكترونية طرفا فيها وقد كان انتشار التجارة الالكترونية سببا كافيا لابتكار مثل هذه الوسائل كالتوقيع الالكتروني والتشفير وغيرها[1].

خامسا -ظهور منظمات ومؤسسات مالية عالمية في مجال المدفوعات

من بين العوامل المساهمة في انتشار وسائل الدفع الالكترونية ظهور منظمات ومؤسسات عالمية أصبحت رائدة في إنتاج وتسويق هذه الوسائط لمختلف بلدان العالم والجهات المصدرة للبطاقات البنكية والتي تعد أشهر وسائل الدفع الالكترونية يمكن تقسيمها كما يلي[2]:

-**المنظمات العالمية المصدرة للبطاقات :**لا تعتبر مؤسسات مالية وإنما بمثابة نادي، حيث تمتلك كل منظمة العلامات التجارية للبطاقات الخاصة بها لكنها لا تقوم بالإصدار بنفسها وإنما تمنح تراخيص بإصدارها للمصارف، وأشهر هذه المنظمات هي شركتي في فيزا كارد والماستر كارد ويطلق عليهما اسم راعي البطاقة.

-**المؤسسات المالية العالمية :**وهي التي تشرف على عملية إصدار البطاقات المصرفية دون ضرورة منح تراخيص الإصدار لأي مصرف ومن أشهرها :أميريكان اكسبريس، لديفرز كليب مؤسسات تجارية كبرى.

[1] عبد الرحيم وهيبة ، **احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية**، دراسة حالة الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير أكاديمي، فرع نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2006/2005.

[2] ابو سلمان عبد الوهاب ابراهيم، **البطاقات البنكية الافتراضية والسحب المابشر من الرصيد**، دار القلم، دمشق، سوريا، 2003، ص ص 33-34 .

المبحث الثاني :السياق النظري لوسائل الدفع الالكترونية

كانت التجارة الالكترونية حديثة النشأة من أهم الأسباب التي أدت إلى استخدام وسائل الدفع الالكتروني وكحل للمشاكل والعراقيل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية وبالفعل تمكنت الوسائل الحديثة من الانتشار بسرعة وقد ساعد في ذلك المجهودات الكبيرة المبذولة من طرف البنوك لجذب أكبر عدد ممكن من العملاء وجعلهم يختبرون فعالية ومزايا هذه الوسائل حديثة النشأة.

المطلب الأول :عموميات حول وسائل الدفع الالكترونية

وسائل الدفع المتطورة هي عبارة عن الصورة أو الوسيلة الالكترونية التي نستعملها في حياتنا اليومية على شبكة الانترنت ، الفرق الأساسي بينها وبين الوسائل التقليدية هي أن وسائل الدفع الالكترونية تتم وتسير كل عملياتها الكترونيا، ولا وجود للحوالات ولا للقطع النقدية التي نجدها في الوسائل التقليدية

أولا : تعريف وسائل الدفع الالكترونية

يقصد بوسائل الدفع الالكتروني على أنها مجموعة من الأدوات والتحويلات الالكترونية التي تصدره المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع، وتتمثل في البطاقات البنكية، والنقود الالكترونية، والشبكات الالكترونية والبطاقات البنكية[1]. وتتضمن عملية الدفع الالكتروني أربعة أطراف:المتعامل(الدافع أو المشتري) ، المصرف الذي أصدر وسيلة الدفع، المصرف الذي يتحصل على المبلغ لحساب المستفيد من الدفع(البائع)، شبكة البطاقات[2].

ومصطلح الدفع الالكتروني مصطلح واسع يجمع في طياته كل وسائل الدفع التي تستخدم فيها تكنولوجيا متقدمة للوفاء، مثل التحويلات الالكترونية للأموال، الشيك الالكتروني والدفع بالنقود الالكترونية[3].

ثانيا: نشأة وسائل الدفع الالكترونية :

إن ظهور وسائل الدفع الالكترونية هو نتيجة التجديدات المالية بفعل الصيرفة الالكترونية أو مصارف الانترنت ومهما كانت درجة الحداثة على المستويات الجزئية فإن عالم الوساطة المالية عرفت تحولا نوعيا غير من أبعاد وأهداف واستراتيجيات المصارف في السنوات الأخيرة وكان ذلك نتيجة منطقية لثورة التكنولوجيات الجديدة في الإعلام والاتصال وعولمة الأسواق المالية والمصرفية .غير أن استخدام البطاقات بدل النقد الائتماني يرجع في الواقع إلى ظهور بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف في فرنسا وفي الولايات المتحدة الأمريكية من خلال بطاقات معدنية تستعمل في تعريف الزبون على مستوى البريد .

أصدرت مجموعة مكونة من ثمانية مصارف بطاقة، لتتحول بعد مدة إلى شبكة عالمية، كما تم طرح في نفس الفترة البطاقة الزرقاء من قبل مصارف فرنسية.حيث أنه في نهاية السبعينات نتيجة الثورة الالكترونية تم تزويد البطاقات بمسارات مغناطيسية في الكثير من الدول الصناعية وما ميزها أنها تحتوي ذاكرة ويمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها لإجراءات عملية الدفع . وتعددت أشكال وسائل الدفع العصرية من خلال السحب أو الدفع أو بالتعامل بالأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف ويرجع استخدام النقد الالكتروني لبداية الثمانينات حيث برز مفهوم النقد الالكتروني ومع بداية التسعينات أصبحت كل بطاقات الدفع تسمح بالتعرف على البطاقة وعلى هوية صاحبها وهو ما يعد دعم كبير لأمن وسلامة العمليات.

---

[1] مفتاح صالح، فريدة معارفي، **البنوك الالكترونية**، منتدى موجه لإدارة الأعمال، بسكرة، 2010/10/03، ص08.
[2] محمود الكيلاني، **الموسوعة التجارية والمصرفية المجلد الثاني التشريعات التجارية والالكترونية"د راسة مقارنة"**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2007، ص44.
[3] عبد الفتاح البيومي الحجازي، **مقدمة في التجارة الالكترونية** العربية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2004، ص 25.

ثالثا: خصائص وسائل الدفع الالكتروني:

تتميز وسائل الدفع الالكتروني بالخصائص الآتية :[1]

– يتسم الدفع الالكتروني بالطبيعة الدولية :أي أنه وسيلة مقبولة في جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم؛

-يتم الدفع من خلال استخدام النقود الالكترونية :وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل؛

–يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الالكترونية عن بعد :حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدين في المكان، ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت، أي من خلال المسافات بتبادل المعلومات الالكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية، يتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد؛

1- يتم الدفع الالكتروني بأحد الأسلوبين:

-الأسلوب الأول :من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض (الدفع عبر شبكة الانترنت، وذلك بتبادل المعلومات الالكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية) ، ومن ثم فإن الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود، ولا يمكن تسوية المعاملات الأخرى بغير هذه الطريقة، ويشبه ذلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوعا مقدما.

-الأسلوب الثاني:من خلال البطاقات البنكية العادية، حيث لا يوجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض، بل أن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أي معاملات مالية.

-يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك:أي توافر أجهزة تتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم؛

2– يتم الدفع الالكتروني من خلال نوعين من الشبكات:

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

ب - النوع الثاني :شبكة عامة، حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة.

رابعا: أهمية وسائل الدفع الالكترونية [2]

اتساع نطاق التجارة الالكترونية سمح بتضاؤل دور النقود الورقية والدفع التقليدي أمام ازدهار الدفع الالكتروني، حيث كانت النقود الوسيلة الرئيسية لتسوية المعاملات المالية وكان الدفع يتم بصورة سائلة أو بواسطة بديل للشيك وغيرها من وسائل الدفع التقليدية .لكن تلك الوسائل لا تصلح في تسهيل التعامل الذي يتم عن بعد في بيئة غير مادية كالعقود الالكترونية التي تتم عبر شبكة الانترنت حيث تتوارى المعاملات الورقية .من هنا تظهر أهمية ابتكار وسائل سداد تتفق مع طبيعة التجارة الالكترونية، لهذا يتم الدفع الكترونيا.

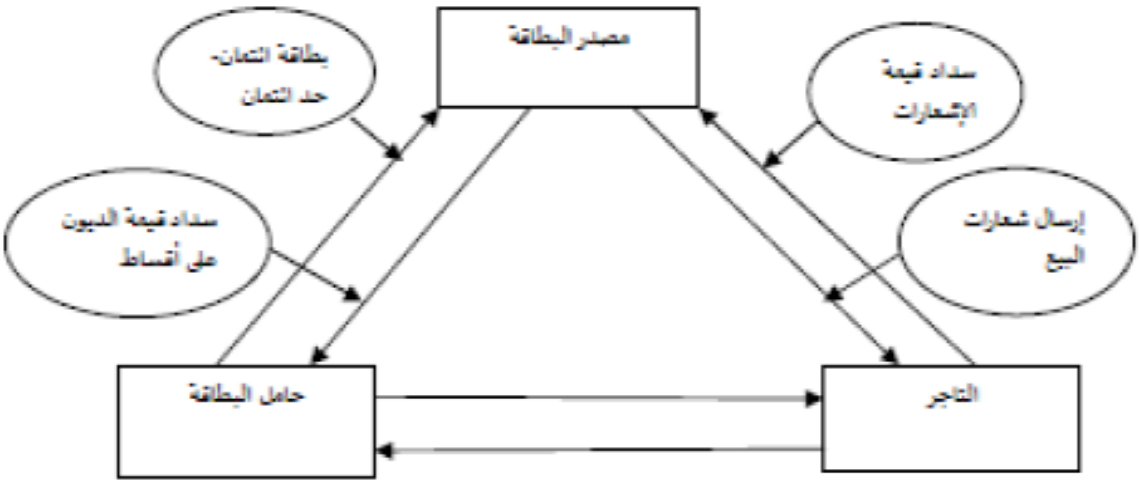
[1] سعيد بريكة، **واقع عمليات الصيرفة الالكترونية وآفاق تطورها في الجزائر**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، جامعة العربي بن مهيدي، 2011، ص ص 152-153.

[2] عبد الرحيم وهيبة، **مرجع سبق ذكره**، ص30.

خامسا:أطراف التعامل بأنظمة الدفع الالكترونية:

تشترك أنظمة الدفع الالكتروني في أنها وسيلة لانتقال النقود من شخص إلى آخر، ومجموعة لشخص آخر أو لمجموعة أخرى عبر شبكة الانترنت دون الحاجة للتفاعل وجها لوجه [1]، وعلى اختلاف هذه النظم تجد أنها تحتوي جميعها على أربعة عناصر[2].

الشكل رقم (01) أطراف التعامل بالبطاقة الائتمانية والعلاقة بينهم



المصدر :بريكة السعيد، **مرجع سبق ذكره**، ص41 :

1- **المنظم(المركز العالمي للبطاقة**):هي مؤسسة عالمية تقوم بعملية إنشاء البطاقات وتتولى رعايتها وتصدر تراخيص لجميع البنوك الموجودة في أنحاء العالم بالموافقة على دخولها في عضوية هذه البطاقات وهي تتولى تسوية العمليات المالية المستحقة جراء استخدامها ويتم ذلك مقابل عمولة تتراوح عادة ما بين 1% و4 % من قيمة العملية يدفعها التاجر إضافة للاشتراك سنوي.

2- المصدر (المحرر):هو البنك أو المؤسسة المالية الكبرى التي لها أدوار عدة، ومنها التعاقد مع المركز العالمي للبطاقات من أجل حصولها على ترخيص يسمح لها بإصدار البطاقات من خلال دخولها في عضوية إصدار البطاقات، والتعاقد مع التجار المحليين من أجل قبول هذه البطاقات من عملائها لتسوية عملياتهم من شراء أو تقديم خدمات معينة بالإضافة إلى التعاقد مع عملائهم للتعامل بمثل هذه البطاقات في دفع ما يستحق عليهم للتاجر مقدم السلعة أو الخدمة وحصول التاجر على مقابل ما يقدمه إلى عملائه باستخدام هذه البطاقة.

3- التاجر :إن هذا الوصف يطلق على الشركات، **أو** المؤسسات صاحبة السلع ومحلات البيع ومراكز تقديم الخدمات للجمهور بشكل عام ويبرم اتفاق مع مصدر البطاقة لقبول البيع بالبطاقة ومن ثم يرجع إلى مصدر البطاقة للحصول على ثمن هذه السلعة.

[1] محمد نور"صالح الجداية"، سناء جودت خلف، **التجارة الالكترونية**، دار الحامد للنشر ولتوزيع، عمان، الاردن، الطبعة الاولى، 2009، ص 235.

[2] جلال عايد الشورة، **وسائل الدفع الالكتروني**، دار الثقافة للنشر ولتوزيع، مصر 2008، ص ص37-38.

4- حامل البطاقة:هو الشخص أو الأشخاص الذين حصلوا على البطاقة بناء على طلب تم تقديمه للمصدر ووافق على منحهم اياها، لتمكنهم من الشراء بواسطتها أو الحصول على الخدمات وكذلك تمكنهم من السحب النقدي من الصراف الآلي باستخدام البطاقة الممنوحة لهم من المصدر.

سادسا :عوامل نجاح الدفع الالكترونية

إن طرق الدفع الالكترونية متعددة ولكن لكل طريقة دفع مستخدمون وقلة من المستهلكين ومن التجار لذلك لابد من الوسائل لجذب المستهلكين والتجار لاستخدام تقنية معينة في عملية الدفع الالكتروني بشكل واسع[1]:

-الاستقلالية :حيث هناك العديد من الطرق التي تتطلب إعداد برامج خاصة من أجل استخدام وتنفيذ عملية الدفع الكترونيا من قبل التاجر والمستهلك وتعتبر هذه الطرق التي تحتاج إلى إعداد برامج خاصة غير منتشرة بشكل واسع؛

– التطابقية :إن من المهم في عملية الدفع الالكتروني أن يتم تنفيذها من مختلف أنظمة التشغيل ومختلف أنواع الحاسبات تلك التي تتطلب أنظمة تشغيل معينة أو أجهزة معينة لتنفيذ عملية الدفع الالكتروني تعتبر غير واسعة الانتشار بين التجار والمستهلكين؛

– **الأمن والحماية :**مدى الأمن في عملية نقل البيانات وتنفيذ عملية الدفع مهمة جدا لقياس مدى فعالية عملية الدفع الالكتروني، حيث إذا كانت المخاطر للمشتري أو للبائع عالية في عملية الدفع الالكتروني فإن هذا يؤدي إلى عدم انتشار هذه الطريقة بشكل واسع؛

– **الرسوم والتكلفة :**حيث أنه كلما ا زدت العمولة المستخدمة لطريقة الدفع فإن ذلك يؤدي إلى عدم انتشارها بشكل واسع، وأيضا الرسوم والعمولة التي يتم تحصيلها عند استخدام طرق الدفع الالكتروني تؤدي إلى عدم استخدامها وخاصة في المشتريات البسيطة قليلة التكلفة؛

-سهولة الاستخدام :إن طريقة بطاقة الاعتماد مستخدمة بشكل واسع وذلك لسهولة استخدامها من قبل كل الأطراف؛

– **مدى انتشارها :**حتى تكون طريقة الدفع الالكتروني ناجحة لابد من استخدامها من قبل أعداد كبيرة من التجار والمستهلكين على حد سواء.

المطلب الثاني :أنواع وسائل الدفع الالكتروني

نتيجة للتطورات التي عرفتها التجارة الالكترونية حولت البنوك أغلب وسائل الدفع إلى وسائل دفع الكترونية، وتعددت هذه الأخيرة واتخذت أشكالا تتلائم مع طبيعة المعاملات عبر شبكة الانترنت، وكانت أولها البطاقات البنكية والتي تطورت من البطاقات ذات الشكل المغناطيسي إلى البطاقات ذات الخلية الالكترونية، كما ظهرت وسائل دفع الكترونية أخرى.

أولا :البطاقات البنكية وأنواعها

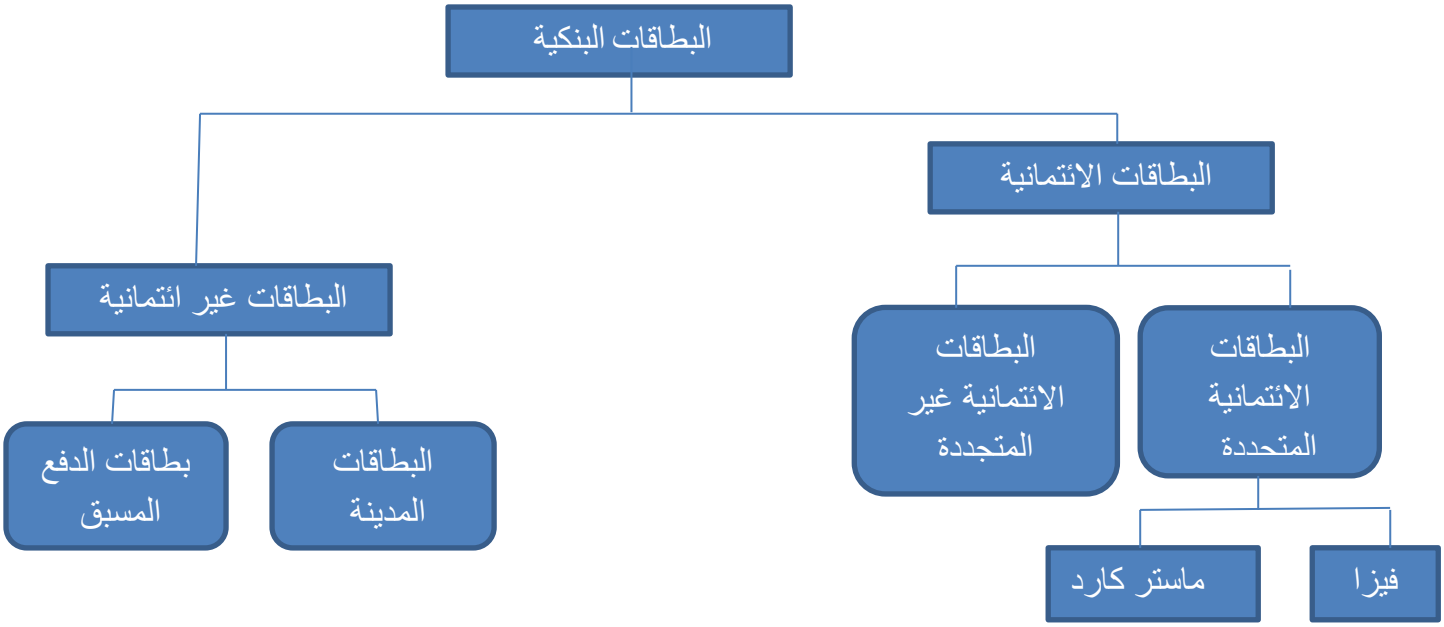
تعرف البطاقة البنكية على أنها: "عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على معلومات رقمية وتستخدم هذه المعلومات في أغراض الدفع.كما يمكن استخدامها لأغراض أخرى مثل التعريف أو الدخول لمواقع خاصة لا يمكن الدخول فيها إلا للمرخص

[1] خضر مصباح الطيطي، **التجارة الالكترونية(من منظور تقني وتجاري واداري)**، دار الحامد، عمان، 2008، ص138.

له .بعض هذه البطاقات الإلكترونية تسمى البطاقات الذكية لاحتوائها على معلومات يمكن التعامل معها بطريقة أخرى ."[1] وتمكن هذه البطاقة حاملها من الحصول على النقود عن طريق آلات الصرف الذاتي ATM Automated Teller Machines، كما تمكنت أيضا من شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يريده من خدمات وذلك دون أن يكون لديه مبالغ كبيرة من الأموال قد تتعرض للسرقة أو التلف[2]

لقد عرف المشرع الجزائري بطاقة الدفع الالكتروني بأنها :"كل بطاقة تسمح لحاملها بنقل الأموال، ولا يمكن أن تصدر إل من طرف هيئة قرض أو مؤسسة مالية أو مصلحة مرخص لها بوضع وإصدار البطاقات كالمصارف، الخزينة العامة، مصلحة البريد. و هناك عدة أنواع من البطاقات البنكية والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم(02) أنواع البطاقات البنكية



المصدر :نواف عبد الله باتورة، **أنواع البطاقات الائتمانية وأشهر مصدريها**، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد السادس، العدد الرابع، الأكاديمية العربية للمعلومات المالية والمصرفية، ديسمبر1990، ص12

1-البطاقات الائتمانية :وهي بطاقات خاصة تصدرها البنوك أو المؤسسات المالية الأخرى لعملائها كخدمة إضافية، وهي عبارة عن بطاقات مغناطيسية يستطيع حاملها أن يستخدمها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات[3].

كما تعرف كذلك :هي البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة ويتم استخدامها كأداة ضمان وتتميز هذه البطاقات بأنها توفر كلا من الوقت والجهد لحاملها وكذلك تزيد من إيرادات البنك المصدر لها لما يحصل عليه من رسوم

[1] محمد نور "صالح لجداية، سناء جودت خلف، **مرجع سبق ذكره**، ص239.
[2] أحمد محمد غنيم، **التسويق والتجارة الالكترونية**، المكتبة العصرية للنشر ولتوزيع، مصر، 2008، ص ص 242-243.
[3] أمير فرج يوسف، **عالمية التجارة الالكترونية وعقودها – أساليب مكافحة الغش التجاري** الالكتروني، المكتب الجامعي الحديث، الازاريطة، مصر، 2009 .، ص102.

مقابل الخدمات أو من فوائد مقابل التأخر في السداد ولا يتم إصدار هذه البطاقات إلا بعد دراسة جيدة لموقف العميل حتى لا يواجه البنك المصدر مخاطر عالية في حالة عدم السداد[1].وتنقسم بدورها إلى:

أ -**البطاقات الائتمانية المتجددة :**ظهرت البطاقات الائتمانية المتجددة في أواخر الستينات من القرن الماضي في الولايات المتحدة الأمريكية من خلال بطاقتين شهيرتين وهما فيزا وماستر كارد، وهذا النوع تصدره البنوك في حدود مبالغ فيها، حيث يكون حامل البطاقة مخيرا بين تسديد كلي لقيمة فاتورة البطاقة خلال فترة الاستفادة أو جزء منها على فترات لاحقة، وفي كلتا الحالتين السابقتين يتم تحديد القرض الأول لحامل البطاقة لذلك سميت بالبطاقة الائتمانية المتجددة، وتتميز بأنها توفر كل من الوقت والجهد لحاملها وتزيد من إيرادات البنك المصدر لها بما يحصل عليه من رسوم مقابل الخدمات أو فوائد التأخير ولا يتم إصدار هذه البطاقات إلا بعد دراسة جيدة لموقف العميل، وتلجأ بعض البنوك لمطالبة العميل بإيداع مبلغ مالي تبقيه رهنا مقابل عمليات البطاقة، ويسمى هذا النوع بالبطاقات الائتمانية المضمونة حيث اذا قام العميل باستخدامها يقوم بإرسال فاتورة شاملة مصنفة للعميل حسب المبلغ الذي في ذمته بنسبة معلومة شهريا تصل إلى 1.5 % ولكن لو لم يسدد في الأجل المحدد، يقوم البنك بإيقاف البطاقة وسداد الدين المطلوب على حاملها من المبلغ المودع لدى البنك[2].

ب -البطاقات الائتمانية غير المتجددة :وتسمى أيضا ببطاقات الصرف الشهري لأنها يجب على العميل أن يقوم بالسداد الكامل خلال نفس الشهر الذي تم فيه السحب، بمعنى أن فترة الائتمان التي تمنحها هذه البطاقة لا تتجاوز الشهر الواحد[3].

تسمى أيضا ببطاقة الصرف الشهري أو بطاقة الوفاء المؤجل أو بطاقة الحساب والفرق الرئيسي بين هذه البطاقة وسابقتها أنه لا يمكن أن يكون لدى حاملها حساب لدى البنك المصدر ومن ثم فعندما يقوم الفرد باستخدامها فإنه يحصل آليا على قرض(ائتمان)مساوي لقيمة السلعة أو الخدمة ولكل عميل حد أعلى للقرض يحدده العقد ويسمى خط الائتمان.و يلتزم حامل البطاقة لشروط الإصدار بتسديد كامل مبلغ الفاتورة خلال فترة لا تزيد غالبا عن 10 ايام من تاريخ استلامه لها، وفي حالة المماطلة يقوم البنك المصدر بإلغاء عضوية حامل البطاقة وسحبها منه[4].

2-البطاقات غير الائتمانية :وهي بطاقات 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 :[5]

أ -بطاقة الدفع المسبق :حيث يقوم صاحب البطاقة الالكترونية 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 وهكذا.و قد عممت هذه الطريقة على مجالات عدة أهمها قطاع الاتصالات الهاتفية الثابتة والنقالة.

ب-البطاقات المدينة: ويتطلب هذا النوع من البطاقات وجود حساب بنكي جاري لصاحب البطاقة حيث يتيح استخدام 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 تتطلب رصيدا كافيا ومغطيا للنفقات المجرات بواسطة البطاقة.

---

[1] زهير زواش، **مرجع سبق ذكره**، ص34.
[2] خولة فرحات، **اثر التجارة الالكترونية على تحسين نوعية الخدمة المصرفية**ـ دراسة حالة البنك الالكتروني- Monabanq رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2008/2007، ص71.
[3] احمد محمد غنيم، **مرجع سبق ذكره**، ص244.
[4] علي محمد أبو العز، **التجارة الالكترونية أ وحكامها في الفقه الإسلامي**، دار النفائس للنشر ولتوزيع، 2000، ص ص 233-234.
[5] حميت فشيت، حكيم بناولة، **واقع وسائل الدفع الالكتروني في** الجزائر، الملتقى العلمي الرابع حول"عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر–عرض تجارب دولية – المركز الجامعي خميس مليانة، عين الدفلى، 27/26 افريل 2011، ص4.

ثانيا : النقود الالكترونية

من الممكن أن يطلق عليه العملة الرقمية ويعتبر النقد الرقمي من الأمثلة على العملة الرقمية حيث يتم تخزينه الكترونيا ويمكن استخدامه لتنفيذ عمليات الدفع الكترونيا عبر الانترنت، إن عملية الحسابات للنقد الرقمي شبيهة بحسابات البنوك التقليدية حيث يقوم الزبائن بإيداع نقودهم في حساباتهم النقدية الرقمية حتى يتمكنوا من استخدامها فيما بعد لإجراء عمليات التحويل أو الشراء من خلالها عبر الانترنت[1].

1- تعريف النقود الالكترونية :هي قيمة نقدية مخزنة على وسيلة الكترونية مدفوعة مقدما وغير مرتبطة بحساب بنكي [2]، وتشير النقود الالكترونية إلى سلسلة الأرقام الالكترونية التي تستخدم للتعبير عن قيم معينة [3]وتحظى بقبول واسع من غير مقام بإصدارها وتستعمل كأداة للدفع لتحقيق أغراض مختلفة[4] .ويمكن تعريفها أيضا بأنها:" قيمة نقدية لعملة تصدر بشكل الكتروني مخزنة على وسيلة الكترونية في شكل أرقام رمزية ذات قيمة معينة ومختلفة."[5]

2- خصائص النقود الالكترونية :تتمتع النقود الالكترونية بخصائص تكون بشكلين[6]:

أ- خصائص عملية متعلقة بالاستخدام:

يتميز النقد الالكتروني عن أدوات الدفع الأخرى بما يلي:

- يحتفظ بالقيمة كمعلومات رقمية مستقلة عن أي حساب مصرفي؛
- يسمح بتحويل القيمة إلى شخص عن طريق تحويل المعلومات الرقمية؛
- يسمح بتحويل عن بعد عبر شبكات عامة كالأنترنت أو شبكات الاتصال اللاسلكية؛
- لا يستلزم وجود طرف ثالث لإظهار أو مراجعة أو تأكيد التبادل؛

ب- خصائص متعلقة باحتياطات الأمن:

لتحقيق أكبر قدر من الأمان يتعين توفر عدة خصائص في صيغ نقد الكترونية مقترحة أبرزها:

- أن تحقق الأمان عند استخدامها بحيث يصعب اختراقها من قبل القراصنة والمحتالين؛
- أن تتميز بالقدرة على العمل المتواصل والتشغيل في كافة الظروف بما يحفظ حقوق المتعاملين بالنقد الالكتروني.

ثالثا: البطاقات الذكية

1- **تعريف البطاقات الذكية :**ظهرت هذه البطاقات تماشيا مع التطورات التكنولوجية، وهي بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية الكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل الاسم، العنوان، المصرف المصدر، أسلوب الصرف، المبلغ المصروف وتاريخه، وتاريخ حياة الزبون المصرفية[7] .وتعرف أيضا على أنها ":عبارة عن كارت بلاستيكي يتشابه من حيث الحجم والشكل ببطاقات الائتمان، ولكنه مزود بكمبيوتر صغير به ذاكرة تسمح بتخزين بيانات يمكن استدعاؤها بطريقة منظمة وتسمح البطاقة الذكية كذلك بتخزين نقود أو وحدات الكترونية يمكن استخدامها في سداد أثمان السلع والخدمات وللبطاقات الذكية قدرة عجيبة في سرعة التعامل ولها القدرة على تنفيذ العمليات الأكثر تعقيدا وتعتبر محفظة نقدية الكترونية كما تعتبر ناظمة معلوماتية الكترونية تحتفظ بكل العمليات وترصد الحسابات الجارية.

---

[1] خضر مصباح الطيطي ، **مرجع سبق ذكره**، ص173.
[2] محمود محمد أبو فروة، **الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنت**، دار الثقافة، الطبعة الاولى، عمان، 2009، ص :63.
[3] أحمد محمد غنيم، **مرجع سبق ذكره**، ص :236.
[4] محمود محمد أبو فروة، **مرجع سبق ذكره**، ص :63.
[5] زهير زواش، **مرجع سبق ذكره**، ص :46.
[6] رأفت رضوان، **عالم التجارة الالكترونية"المنظمة العربية للتنمية الإدارية"**، القاهرة، مصر، 1999، ص:46.
[7] محمد عبد الحسن الطائي، **مرجع سبق ذكره**، ص :187.

واليوم هناك وسائل الدفع التي تحل محل النقود الورقية وبطاقات الائتمان الأخرى[1] .وتمكن هذه البطاقة حاملها من اختيار طريقة التعامل بها سواء كان هذا التعامل ائتماني أو عن طريق الدفع الفوري .كما أنها تعد بالنسبة للعميل حاسوب متنقل، وتمتاز هذه البطاقات بالحماية ضد التزوير والتزييف والنسخ والتقليد[2].

2-أنواع البطاقات الذكية

وهناك نوعين من البطاقات الذكية :

أ -**النوع الأول :**هي البطاقات المتصلة والتي عند استخدامها يجب إيصالها مع قارئ للبطاقات الذكية حتى تتم عملية تحديث المعلومات وقرائتها من قبل شريحة الكمبيوتر الموجودة على البطاقة الذكية.

ب - النوع الثاني :من البطاقات الغير متصلة حيث تتم عملية تعديل البيانات وقرائتها عبر بثها لاسلكيا من قبل الانتين الفحمي الموجود عليها، وتعتبر البطاقات الذكية غير متصلة مقيدة جدا حيث أنها تعتبر ملائمة وسريعة، وهي تتطلب من المستخدم إدخال كلمة مرور واسم المستخدم صحيحين حيث تعطيها المزيد من الأمن والحماية من السرقة والاحتيال، والمعلومات المخزنة فيها مصممة بحيث تكون للقارئ فقط أو لعدم الوصول إليها وذلك لإضافة المزيد من الأمن على المعلومات المخ زنة فيها، وتخزن المعلومات أيضا بطريقة مشفرة وأيضا من الممكن أن تحتوي البطاقة الذكية صورة حاملها في أحد أوجهها كل ذلك يعطيها المزيد من الأمن والتفوق على بطاقات الاعتماد لمنع السرقة والاحتيال من قبل كلا الطرفين المشتري والبائع.

رابعا: الشيكات الالكترونية

1-تعريف الشيك الالكتروني:هو محور ثلاثي الأطراف معالج الكترونيا بشكل كلي، أو جزئ يتضمن أمرا من شخص يسمى الساحب إلى البنك المسحوب عليه بأن يدفع مبلغا من النقود لإذن شخص ثالث يسمى المستفيد ولعل الشيك الالكتروني هو أكثر الأوراق التجارية التي يمكن الاستفادة منها في مجال التقنيات الالكترونية[3].

وقد أثبتت نتائج الدراسات أن تكلفة تشغيل الشيك الالكتروني أقل بكثير من تكلفة تشغيل الشيك الورقي حيث أوضحت أن تكلفة هذه الأخيرة 79 سنتا بينما تكلفة تشغيل الشيك الالكتروني 25 سنتا فقط[4].

الشكل رقم (03) نموذج عن الشيك الالكتروني

المصدر :حميد فاشيت، حكيم بناولة، مرجع سبق ذكره، ص9.

[1] محمد بن عزة، جليلة ز ويهري، **واقع المصارف الجزائرية في تطبيق نظام الدفع الالكتروني**، د ا رسة حالة بنك الفلاحة اولتنمية الريفية، جامعة 2011، ص :5.

[2] بشير العلاق، **التسويق الالكتروني**، دار اليازوري العلمية للنشر ولتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص :149.

[3] مصطفى كمال طه، وائل بندق، **الاوراق التجارية ووسائل الدفع الالكترونية الحديثة**، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2007، ص : 350.

[4] نادر شعبان، ابراهيم السواح، **النقود البلاستيكية واثر المعاملات الالكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية**، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2006، ص120.

2- فوائد الشيك الالكتروني

للشيك الالكتروني الذي يظهر في الشكل رقم 03 عدة فوائد تتمثل أهمها فيما يلي :[1]

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

-تسريع عملية الدفع والمحاسبة التي يقوم بها الزبون؛

-تزويد الزبون بمعلومات وتفصيلات أكثر في كشف الحساب؛

-زيادة كفاءة إنجاز عمليات الحسابات والودائع للتجارة والمؤسسات المالية.

3- إجراءات استخدام الشيك الالكتروني

تتضمن دورة إجراءات استخدام الشيك الالكتروني على الخطوات الآتية :[2]

الخطوة الأولى :اشتراك المشتري لدى جهة التخليص في الغالب تكون البنك حيث يتم فتح حساب جاري خاص بالمشتري أو يتم الاتفاق على الصرف خصما من حساب المشتري بأي حساب جاري متفق عليه ويتم تحديد توقيع الكتروني للمشتري وتسجيله في قاعدة بيانات جهة التخليص؛

الخطوة الثانية :اشتراك البائع لدى جهة التخليص نفسها حيث يتم أيضا فتح الحساب الجاري أو الربط مع أي حساب جاري للبائع ويتم تحديد التوقيع الالكتروني للبائع وتسجيله على قاعدة بيانات جهة التخليص؛

الخطوة الثالثة :فيها يقوم المشتري باختيار السلعة التي يرغب في شرائها من البائع المشترك لدى جهة التخليص ويتم تحديد السعر الكلي والاتفاق على أسلوب الدفع؛

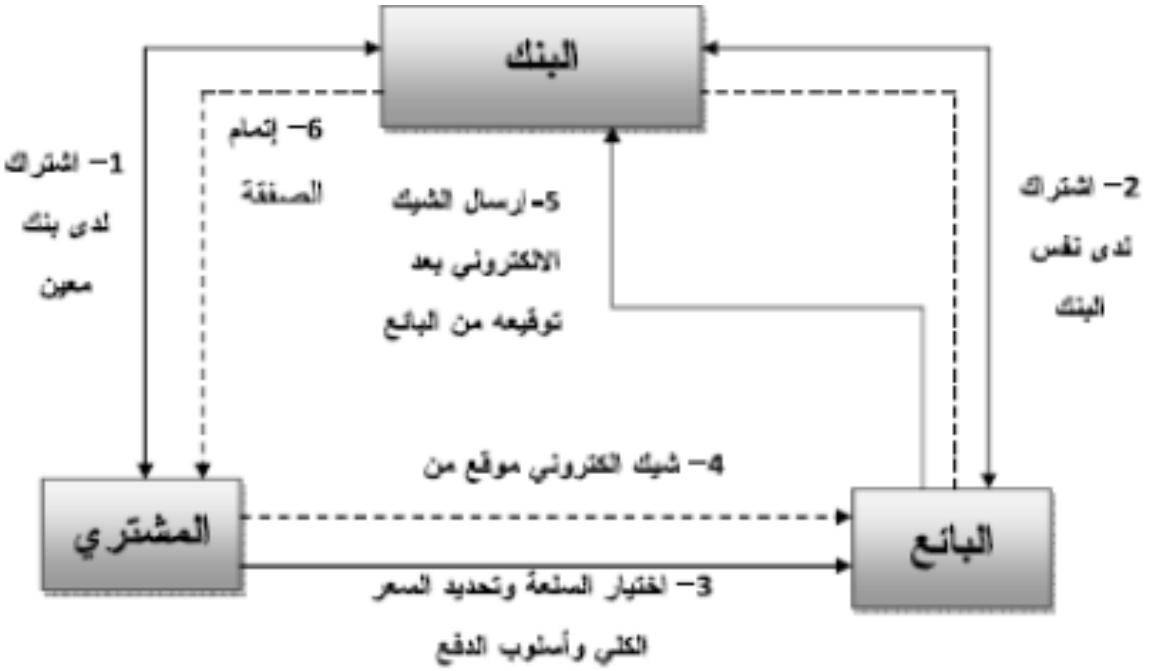
الخطوة الرابعة :يقوم المشتري بتحرير شيك الكتروني ويقوم بالتوقيع الالكتروني المشفر، ثم يقوم بإرسال هذا الشيك بالبريد الالكتروني المؤمن إلى البائع؛

الخطوة الخامسة :يقوم البائع باستلام الشيك الالكتروني الموقع من المشتري ويقوم بالتوقيع عليه كمستفيد بتوقيعه الالكتروني المشفر ويقوم بإرساله إلى جهة التخليص ؛

الخطوة السادسة :تقوم جهة التخليص بمراجعة الشيك والتحقق من صحة الأرصدة والتوقيعات وبناء على ذلك تقوم بإخطار كل من المشتري والبائع بإتمام اجراء المعاملة المالية.

[1] محمد نور"صالح لجداية"، جودت خلف، **مرجع سبق ذكره**، ص 251.
[2] رأفت رضوان، **مرجع سبق ذكره**، ص 70.

الشكل رقم (04) مراحل التعامل بالشيك



المصدر :محمد الصرفي، **الإدارة الالكترونية**، دار الفكر الجامعي للنشر، الإسكندرية، مصر، الطبعة .الأولى، 2006، ص124

ومن خلال الشكل يتبين أ ن التعامل مع الشيك الالكتروني يتم عن طريق ثلاث أطراف متمثلة في كل من :مصدر الشيك وحامل الشيك وكذا البنك، حيث ينتقل الشيك المصدر إلى المستفيد والمتمثل في حامله أو لذي بدوره يقدمه إلى البنك عبر الانترنت حيث يتم التحقق من سلامة البنك والتوقيع الالكتروني وبعدها يتم صرف الشيك لصالح حامله وإلغاء الشيك وإعادته الكترونيا إلى حامله بعد الصرف وتحويل المبلغ.

خامسا: التحويلات الالكترونية للأموال:

1-تعريف التحويلات الالكترونية للأموال :يقصد بنظام التحويل المالي الالكتروني مجموعة من القواعد والإجراءات المعتمدة في تحويل الأموال عبر بنوك الكترونية أو بنوك انترنت مرخص لها بالقيام بهذه العملية ويتم إصدار أمر التحويل عن طريق كمبيوتر ومن خصائصها ضمان الأمان وأكثر مصداقية للمتعاملين إضافة إلى أنها مجموعة من العناصر كاختصار الزمن ووفرة الجهد والتكلفة ويسر في التعامل بفعل قابليته للتجزئة بفعل توزيع مبلغ مستند التحويل على أكثر من مستفيد على غرار الشيك[1].

2- اجراءات عملية التحويلات الالكترونية للأموال[2] :تنفيذ عملية التحويل الالكتروني بتوقيع العميل نموذجا معتمدا لصالح الجهة المستفيدة (التاجر)ويمكن هذا النموذج من اقتطاع القيمة المحددة من حساب العميل وفق ترتيب زمني معين(يوميا، أو أسبوعيا، أو شهريا).

[1] الحبيب بن باير، محمد عبد العزيز بن كاملة، **الملتقى الدولي الرابع حول :عصرنة وسائل الدفع :مدخل لتطوير الأداء والفعالية المصرفية للبنوك الجزائرية**، جامعة وهران، 26-27 أفريل، 2011 ص5.

[2] نوال بن عمارة، **وسائل الدفع الالكترونية(أفاق وتحديات)**، مداخلة في إطار الملتقى الدولي للتجارة الالكترونية، 15-16-17 مارس2004، ص ص12-13.

ويختلف نموذج التحويل الالكتروني عن الشيك في صلاحيته تسري لأكثر من عملية واحدة، وعادة ما يتعامل البنك والعميل مع وسطاء وظيفتهم البرمجيات اللازمة للتحويلات.لإتمام عملية التحويل الالكتروني تمر بمرحلتين:

أ- وجود وسيط :يقوم العميل ببناء وإرساء تحويل مالي عن طريق المودم إلى الوسيط وبدون هذا الأخير لا يجمع التحويلات المالية، ويرسلها إلى دار المقاصة المالية التي ترسل نموذج التحويل المالي الالكتروني إلى بنك العميل ويقارن بنك العميل التحويل المالي برصيد العميل، وفي حال عدم تغطية الرصيد لقيمة التحويل المالي يتم إرسال شعار بعدم كفاية الرصيد إلى الوسيط ليقوم بدوره بإعادة الإشعار إلى العميل، .

أما إذا كان الرصيد كافيا لتغطية قيمة التحويل المالي، فعندها يتم اقتطاع قيمة التحويل منه وتحويلها إلى حساب المستفيد (البنك أو التاجر)في وقت السداد المحدد بالنموذج؛

ب- عدم وجود وسيط : في حالة تنفيذ التحويلات المالية الالكترونية دون المرور بوسيط، يستلزم على التاجر أن يملك البرمجيات الخاصة التي تسمح بإجراء هذه العملية، حيث تكون هذه البرمجيات مؤمنة بكلمة مرور خاصة بالتاجر، ثم يقوم بإرسال الاعتماد إلى دار المقاصة الآلية، و التي بدورها ترسل الاعتماد إلى البنك لاقتطاع المبلغ من حساب العميل في الوقت المحدد، وتحويله إلى حساب التاجر.

3-أهمية عملية التحويلات الالكترونية للأموال :وتتمثل أهمية عملية التحويل الالكتروني في :[1]

- **تنظيم الدفعات :**يكفل الاتفاق على وقت الاقتطاع وتسديد قيمة التحويلات المالية وتنظيم عمليات الدفع؛
- **تسيير العمل :**ألغت عملية المقاصة الآلية حاجة العميل والتاجر إلى زيارة البنك لإيداع قيمة التحويلات المالية مما يعني تسيير الأمر ورفع فعالية نظام العمل؛
- **السلامة والأمن:** ازالت المقاصة الآلية والتحويلات المالية الالكترونية الخوف من سرقة الشيكات الورقية أو لحاجة إلى تناقل الأموال السائلة ؛
- **تحسين التدفق النقدي :**رفع إنجاز التحويلات المالية الكترونية موثوقية التدفق النقدي وسرعة تناقل النقد؛
- **تقليل الأعمال الورقية :**يتمثل ذلك في التخلي على الاعتماد على النماذج الورقية والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية؛
- **زيادة رضا العملاء :**تكفل سرعة التحويل الالكتروني وانخفاض كلفتها إلى تحقيق رضا العملاء وتوظيف ثقتهم في التعامل مع التاجر أو الشركة.

سادسا: المحافظ الالكترونية

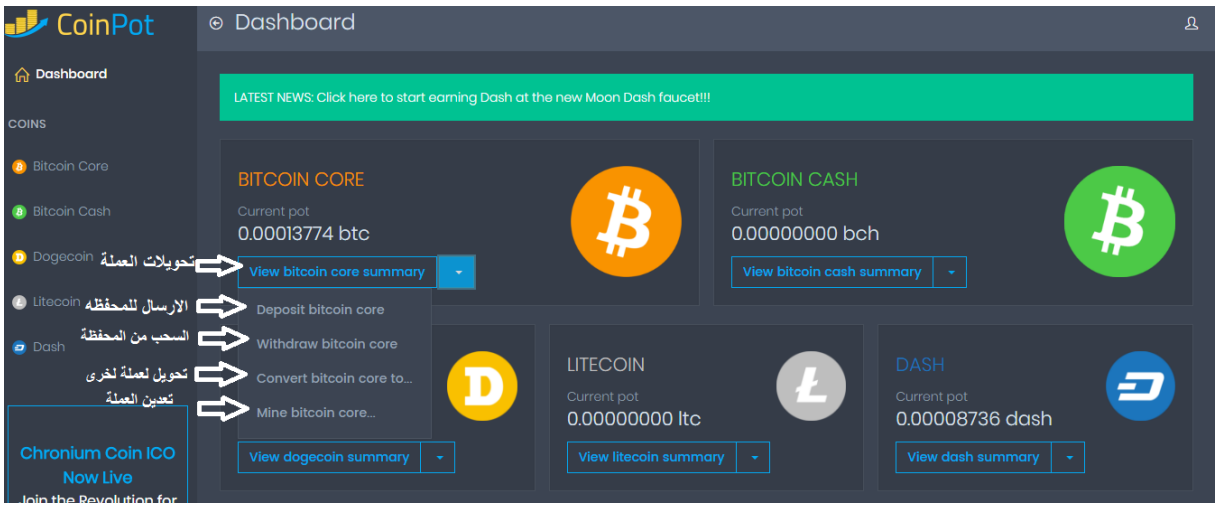
و هي وسيلة وفاء جديدة تصلح لسداد المبالغ قليلة القيمة، وقد ظهرت هذه الوسيلة الجديدة نتيجة تزاوج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتكنولوجيا الكروت الذكية، فقد استفادت البنوك والمؤسسات المالية من التقدم المذهل في كلا النوعين من التكنولوجيا وكرسته في خدمة عملائها من خلال خلق وسيلة وفاء جديدة تستخدم نوعا جديدا من النقود وهي النقود

[1] ثناء علي القباني وآخرون، **النقود البلاستيكية واثر المعاملات الالكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية**، دار الجامعية، مصر، 2006، ص65.

الالكترونية كما يمكن اعتبارها وسيلة دفع افتراضية تستخدم في سداد المبالغ قليلة القيمة بشكل مباشر أو غير مباشر[1].و فيما يلي نموذج عن المحفظة الالكترونية:

الشكل رقم (05) نموذج عن المحفظة الالكترونية

يمثل هذا الشكل حساب لمحفظة الكترونية وهذه لوحة التحكم الخاصة بالمحفظة فيها جميع المعاملات التي قام بها



المصدر :الحبيب بن باير، محمد عبد العزيز بن كاملة، **مرجع سبق ذكره**، ص44

سابعا :الوسائط البنكية الالكترونية

هناك العديد من القنوات أو الوسائط المصرفية الالكترونية التي تستخدم في عملية الدفع الالكتروني، وهي كالتالي:

1 -أجهزة الصراف الآلي :[2]

بدأت خدمات الصراف الآلي في الظهور في السبعينات من القرن العشرين، وسط إقبال متواضع من المصرفيين في بادئ الأمر، ولكن تطور عمل هذا الصراف مكنها من تقديم خدمات متطورة ومتقدمة إضافة إلى خدماتها الأصلية.

أ– مفهوم الصراف الآلي :وهو كناية "ماكينة "مبرمجة تحتفظ فيها النقود بطريقة معينة، وتستطيع التعرف على البطاقة الخاصة بها، والسماح بإدخال مبلغ نقدي مغطى في رصيد حساب صاحب البطاقة.كما تتميز هذه الماكينة بسعة محددة من العملات، بحيث تعتبر خدمة للحالات الطارئة فضلا عن حفاظها على وقت الزبائن، بحيث يتم تقدير حجم المبالغ التي تسحب يوميا بدراسة متوسط حالات السحب، قياسا على سعة الآلة، كما يمكن برمجة الماكينة بصورة تتيح صرف مبالغ محددة ومنع تكرار الصرف من الرقم عينه في اليوم الواحد.

ب– خصائص الصراف الآلي :لعل من أهم خصائص جهاز الصراف الآلي ما يلي:

– الخدمة السريعة مقارنة بإجراءات الصرف داخل المصرف؛

– خدمات الصراف الآلي عملية وسهلة الاستخدام من قبل أي شخص حيث ستقود التعليمات الموجودة على شاشة الجهاز والخالية من التعقيدات إلى سحب النقود التي يحتاجها العميل بصورة سهلة وسريعة؛

[1] شريف محمد غانم، **مرجع سبق ذكره**، ص12.
[2] أحمد سفر، **أنظمة الدفع الالكترونية**، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى، 2008، ص ص 142-152.

– أجهزة الصراف الآلي قريبة وملائمة لأماكن الشراء والتسوق، حيث أنها متوفرة في كل فروع المصرف المصدر للبطاقة والمصارف المرتبطة معه، وفي المراكز التجارية والفنادق والمطارات... الخ.

– خدمات الصراف الآلي تلغي الحاجة لحمل النقود، إذ باقتناء البطاقة يمكن التسوق وإجراء التعامل النقدي دون الحاجة لحمل الأموال؛

– أجهزة الصراف الآلي يمكن الوثوق بها بدرجة أكبر من غيرها نظرا لأنها على درجة عالية من الأمان وغير معرضة للأخطاء المحاسبية.

2 -نقاط البيع [1]

تعتبر خدمة نقاط البيع من وسائل الدفع الالكترونية التي تعتمد أساسا على نظام التحويل الالكتروني للأموال.

أ– مفهوم نقاط البيع :إن جهاز نقاط البيع هو كناية عن نظام للتحويل الالكتروني للأموال يمكن صاحب بطاقة الصراف الآلي أو بطاقة الائتمان، من أن يسدد قيمة مشترياته من المتجر أو المؤسسة، وهو ينظم خدمة قيمة المشتريات الخاصة بالعميل من حسابه وإجراء التحويل إلى حساب البائع، حيث يقوم المصرف آليا من خلال هذه الخدمة بخصم قيمة المشتريات من حساب العميل ويضعها فورا في حساب البائع في مقابل عمولة معينة لحساب البنك.لذا يطلق عليه نظام الوفاء المباشر.

ب– خصائص خدمة نقاط البيع:

إن من أهم خصائص نقاط البيع والتي تدفع العملاء إلى القيام بتعاملاتهم المالية والمصرفية من خلالها هي كالآتي:

– تقليص وجود النقد ما يعني تقليل المخاطر على العميل والمصرف؛

– زيادة حجم مبيعات التاجر من خلال اجتذاب حاملي البطاقات؛ إمكان أجهزة نقاط البيع عمل الموازنات أوتوماتيكيا ويدويا؛

– امكان الاستعلام عن الرصيد قبل تنفيذ العملية الشرائية.

3 -الانترنت المصرفي (البنوك المترلية)

أتاح انتشار الانترنت للبنوك خدمات الصراف المترليHomme Banking ، حيث اتجهت البنوك بدلا من التوسع في إنشاء المقرات الجديدة لها إنشاء مواقع لها على هذه الشبكة يتم من خلالها توفير الخدمات المصرفية لكل عملائها [2]، مثل الدخول إلى حساب العميل والقدرة على تحويل الأموال ودفع الفواتير وإنزال معلومات شخصية، حيث يمكنه من التأكد من أرصدته لدى المصارف ويسهل عليه طريقة دفع قيمة الكمبيالات المسحوبة عليهم الكترونيا، ويرشدهم إلى استخدام الطرق والأساليب الفعالة والمؤكدة لإدارة محافظهم المالية، ويعد الانترنت المصرفي أيضا ترويجية للمصرف، حيث يتم من خلاله الترويج لخدمات المصرف والتعريف بهذه الخدمات، والتذكير بها، وإقناع العملاء بشرائها والتعامل بها[3].

4 -الهاتف المصرفي

خدمة الهاتف المصرفي يتم تأديتها لمدة 24 ساعة يوميا طوال العام حتى أيام الإجازات والعطل الرسمية.إذ يوجد اتصال مباشر بين الكمبيوتر الخاص بالعميل وكمبيوتر البنك يستطيع العملاء الاستفسار عن حساباتهم كما تمكنهم من سحب بعض المبالغ من هذه الحسابات وتحويلها لدفع بعض الالتزامات الدورية مثل دفع فواتير التليفون والغاز والكهرباء فضلا عن تقديم

[1] أحمد سفر، **مرجع سبق ذكره**، ص ص 152-155.
[2] أحمد محمد غنيم، **مرجع سبق ذكره**، ص241.
[3] بشير العلاق، **مرجع سبق ذكره**، ص147.

جميع العمليات المصرفية[1].وهكذا يختفي المفهوم التقليدي للبنك الثابت ويصبح عبارة عن رقم مخزن في ذاكرة التليفون أو عبارة عن عنوان الكتروني على شبكة الانترنت العالمية ومن ثم يطلق عليه البنك المحمول أو الهاتف المصرفي. [2]

5 -المقاصة المصرفية الالكترونية

و قد حل هذا النظام مكان أوامر الدفع المصرفية، كما ظهر نظام التسوية بالوقت الحقيقي الذي تمت فيه خدمات مقاصة الدفع الالكترونية للتسوية الالكترونية في المدفوعات بين المصارف وذلك ضمن نظام المدفوعات الالكترونية.و هو نظام الكتروني للمقاصة ينطوي على عنصر اليقين حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم بدون إلغاء أو تأجيل، وبنفس قيمة اليوم[3].

6 -القابض [4]

و هو عبارة عن وسيط بين المتعاملين يتلقى طلبات وبيانات كل منهما ويتحقق منهما عن طريق موقعة على الشبكة، ويتولى مباشرة عملية عرض السلعة وخدمة، التسليم والوفاء أو الدفع نظير عملة معينة، وتبرز الحاجة إلى وسيط عندما يتم إنجاز العمل عبر الانترنت بسبب تنوع وتباين المشترين والبائعين والوسطاء فالوسطاء دورهم هو:

- مساعدة المشترين للتعرف على السلع؛
- يقدمون وسائل كفاءة لتبادل المعلومات بين المشتري والبائع؛
- يؤدون المعاملات الالكترونية أو المساعدة في أدائها؛
- يقدمون الدعم للبائع.

7– العملات الرقمية (عملة البتكوين)

و لمن لا يعرف البتكوين هي عبارة عن عملة وهمية (افتراضية) مشفرة من تصميم شخص مجهول الهوية يعرف باسم ''ساتوشي ناكاموتو''، وتشبه إلى حد ما العملات المعروفة من الدولار واليورو وغيرها من العملات، ولكنها تختلف في أنها وهمية، أي تعاملاتها على الانترنت وليس لها وجود مادى، ومشفرة، أي لا يمكن تتبع عمليات البيع والشراء التي تتم بها أو حتى معرفة صاحب العملات، ولتبسيط آلية عمل هذه العملة دعونا نأخذ مثال بسيط.[5]

أ– طريقة عمل البتكوين

تخيل أنه يوجد غرفة بها كاميرات مراقبة تراقب كل صغيرة وكبيرة وتسجله مدى الحياة، وبهذه الغرفة خمس حصالات شفافة بحيث يمكن رؤية القطع النقدية بداخلها بوضوح، وكل حصالة من الخمسة تعود ملكيتها لشخص يقف خارج الغرفة ومعه كود ليفتح الحصالة، وهذا الشخص أراد شراء شيء ما فاذا به يذهب إلى التاجر ويعطى التاجر كود الحصالة، ثم يدخل التاجر الغرفة ووجهه مغطى بحيث لا يمكن رؤيته ويأخذ المال ويضعه في حصالته الموجودة في نفس الغرفة ويخرج, وبذلك تكون هذه الكاميرات قد سجلت أنه تم نقل مبلغ وقدره من الحصالة ولكنها لا تعرف حصالة من أو إلى أين ذهبت النقود أو انفق أي شيء.

---

[1] زهير زواش، **مرجع سبق ذكره**، ص20.
[2] محمد حسن الرفاعي العطار، **البيع عبر شبكة الأنترنت د راسة مقارنة في ضوء قانون التوقيع الالكتروني رقم 15 لسنة 2014**، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، الطبعة الرابعة، 2007، ص147.
[3] مدحت صادق، **أدوات وتقنيات مصرفية**، دار غريب للطباعة ولنشر، القاهرة، مصر، 2011، ص312.
[4] السعيد بريكة، **مرجع سبق ذكره**، ص ص149 -150.
[5] www.arageek.com le 03/05/2018،23.00H

ب – ايجابيات البتكوين

كل شيء له إيجابياته وسلبياته، وإيجابيات هذه العملة تتلخص في ثلاثة جمل :

–**الرسوم المنخفضة والسرعة:** فبدلاً من الحاجة إلى وسيط بينك وبين التاجر لنقل المال، وهذا الوسيط يخصم نسبة من المال، مع وجود عملة البيتكوين، هذه العملية غير موجودة، لأن العملة لم تنتقل، بل كود العملة هو ماخرج من محفظتك ودخل إلى محفظة التاجر، وهذه العملية تتم بينك وبين التاجر بدون وسيط وتسمى بـــP2P أو الند بالند.

–**السرية:** عمليات البيع والشراء لا يمكن مراقبتها أو التدخل فيها وهذه نقطة إيجابية لمن يحب الخصوصية كما انها تقلل من سيطرة الحكومة والبنوك على العملة.

–**العالمية:** فهي لا ترتبط بموقع جغرافي معين فيمكن التعامل معها وكأنها عملتك المحلية. وأهم شيء في هذه العملة انه ليس لها (ضابط ولا رابط) ان صح التعبير وذلك يلغى سيطرة البنوك المركزية ،والسبب الذى يجعل هذه العملة محمية من التضخم هو عددها المحدود فقد وضع ساتوشي ناكاموتو خطة على ان يتم انتاج 21 مليون عملة بحلول عام 2140، كما ان عددها المحدود أعطاها قيمة كبيرة في السوق فبعد ان كان ثمنها يساوى 6 سنتات فقط، ارتفع إلى اكثر من 10000 دولار ثم هبت إلى حوالى 6000 دولار وسبب التغيرات الكبيرة المفاجئة هي انها غير مستقرة بعد، ويمكنك متابعة سعرها على موقع coindesk .

ج– سلبيات البيتكوين

أول سلبياتها هي سرية العملة وتشفيرها، فهذه كما انها ميزة الا أنها تنعكس ببعض السلبيات في انها تعطى بعض السهولة للعمليات المشبوهة على الانترنت وبخاصة في الشبكة العميقة وافضل مثال هو موقع silkroad الذى كان يتاجر بالمخدرات ولكن يجب ان نضع في الحسبان ان هذا الموقع كان في بداية عمر العملة كما ان إغلاقه لم يشكل خطراً كبيراً على العملة لكنها تظل مشكلة.

اما الثانية فهي شكوك حول عملية التعدين فلا أحد يعرف ما هي المعادلات التي يقوم الجهاز بحلها مما جعل البعض يشك في وجود منظمة تعمل في الخفاء لحل معادلات قد تحتاج إلى مئات السنين في وقت قصير عن طريقة تجزئة المعادلات على السيرفرات لكنها تبقى مجرد شكوك.

و الثالثة فهي في هوية ساتوشي ناكاموتو الغير معروفة فلا احد يعرف إذا كان رجل أم امرأه ام مجموعة من الأشخاص، كما لا نعرف كم تمتلك هذه الشخصية من العملات فإذا كانت دولة ما تتخفى خلف هذه الشخصية وتملك النصيب الاكبر منها فسيتسبب ذلك في تغير مراكز القوى على الخريطة.

كما يجدر الذكر أيضاً، أنه ليس كل الاقتصاديين والخبراء يقفون في صف هذه العملة فالبعض يملك مخاوف من انها مجرد فقاعة وسوف تنفجر وتحدث معها أزمات اقتصادية.

المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكترونية

إن الانتشار الواسع لوسائل الدفع الالكتروني جعل لها مزايا على العملاء، فلهذه الوسائل ايجابيات وخصائص تميزها عن الوسائل التقليدية وتجعل البعض يفضلها عنها لكن هذا لا يعني أنها لا تخلو من العيوب

أولا :مزايا وسائل الدفع الالكترونية:

تتميز وسائل الدفع الالكتروني بعدة مزايا والتي يمكن تلخيصها كما يلي:

1- **البطاقات البنكية :**للبطاقات البنكية مزايا عديدة لكل من حاملها والتاجر، ومصدرها وللمجتمع وسوف نعرض هذه المزايا كما يلي:

أ -بالنسبة لحاملها :توفر بطاقة الائتمان العديد من المزايا التي تمنحها لحاملها ومن أهمها :[1]

- ما توفره من سهولة ويسر استخدامها؛
- توفر حد كبير من الأمان اذا تمت مقارنتها مع النقود الورقية؛
- استعمالها يحد من التعامل بالفواتير والإيصالات المختلفة؛
- تمنح حاملها ائتمانا لفترة من الزمن ومخاطر سرقتها تقل عن النقود الورقية؛
- السماح لحاملها من الاقتراض لأجل سواء كان البنك أم من الشركة المصدرة؛
- كذلك يتمتع حاملها بفترة ائتمان مجاني يتراوح ما بين11 و21 يوم وذلك بالإضافة إلى تخفيض حاجته إلى التعامل بالنقود وما يتبع ذلك من راحته ومن أخطارها ومتابعتها[2].

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

- الأرباح المرتفعة، بالإضافة إلى رسوم العضوية والتجديد والرسوم المفروضة على السحب النقدي، كما قد يفرض مصدر البطاقة بعض الغرامات والفوائد نتيجة لما قد يرتكبه حامل البطاقة، ومنها وغرامات التأخير في السداد وغرامات فقدان البطاقة؛ [3]
- إجبار المحلات التجارية على فتح حسابات لدى البنك لأن التاجر مضطر لذلك حتى تتحول الأموال لحسابه وبذلك تزداد سيولة البنك حيث لا تخرج الأموال منه ترجع عليه كوديعة.[4]

ج - بالنسبة للتاجر :يحقق التاجر الذي يقبل البطاقات حدا كبيرا من الأمان للحصول على حقوقه من الشركات المصدرة لهذه البطاقات، وفي الوقت نفسه لا يملك حق الرجوع إلى التاجر إذ تأخر حامل البطاقة في السداد بالإضافة إلى أن استخدام البطاقات يعمل على ارتفاع نسبة البيع عند التجار .[5]

د - بالنسبة للاقتصاد :من البديهي أن نقول البطاقات الدولية أصبحت استثمارا ضخما للشركات التي تصدرها وأصبح بإمكان الدول التي تحتضن هذه الشركات أقسام الأرباح الضخمة التي تدرها هذه الشركات عن طريق الضرائب المفروضة على أرباح هذه الشركات، ومن ناحية أخرى فإن استخدام البطاقات الائتمانية قد خفض نفقات البنك المركزي في طباعة النقود الورقية إلى جانب آخر، فإن مراقبة التزوير انتقلت إلى الشركات المصدرة لهذه البطاقات ومنه اقتسمت مسؤولية الحماية والمراقبة معه فضلا عن ذلك، استخدام هذه البطاقات يقلل من التسرب النقدي خارج النظام البنكي مما يعني أن السلطات تستطيع التحكم في المتغيرات النقدية وقدرة البنوك التجارية على تقديم قروض أكبر وهو ما يعني كفاءة السياسة النقدية التوسعية[6].

---

[1] جلال عايد الشورة، **مرجع سبق ذكره**، ص98.
[2] زياد سليم رمضان، محفوظ أحمد جودة، **الاتجاهات المعاصرة في ادارة البنوك**، وائل للنشر ولتوزيع، الأردن، الطبعة الثانية، 2001، ص 20.
[3] جلال عايد الشورة، **مرجع سبق ذكره**، ص99.
[4] محمود سحنون، **النظام المصرفي بين النقود الورقية والنقود الآلية**، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، العدد الرابع، 2003، ص68.
[5] جلال عايد الشورة، **مرجع سبق ذكره**، ص100.
[6] عبد الهادي النجار، **بطاقات الائتمان والعمليات المصرفية الالكترونية– الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية** والاقتصادية، لبنان، الجزء الأول، 2002، ص47.

2- البطاقات الذكية :تقدم البطاقة الذكية مزايا عديدة أهمها :[1]

أ -القدرة العالية على تخزين المعلومات :تستطيع البطاقة الذكية اليوم احتواء ما بين (03-16) كيلوبايت من المعلومات والقدرة وعلى معالجتها مع توقع زيادة طاقتها في المستقبل مقابل الانخفاض المتواصل في تكلفتها كما تستعمل المصارف هذه البطاقة لتجهيل العملاء بمعلومات تربطهم بالحسابات وبأرصدتها وبمعاملات المدفوعات؛

ب - تعدد مجالات الاستخدام :أي استعمالها كبطاقة صحية للمستهلك، واستخدامها لسداد أجرة النقل وتغيير مواعيد السفر، وتستعمل كجواز سفر بالهوية، وتستخدم كوسيلة دفع عبر شبكة الانترنت؛

ج - استخدام البطاقة الذكية كمحفظة الكترونية :يمكن استخدام البطاقة الذكية كحافظة النقود الالكترونية وتفرغ من النقود وهذه الميزة تنفرد بها، حيث أنها تحتوي على معالج صغير للأشرطة المغناطيسية على ما يقابل المبالغ النقدية، وهكذا صار بإمكان المصارف تحقيق إيرادات استعمالها في تنفيذ المعاملات اليومية حيث يقدر عدد المعاملات النقدية التي اجريت بها سنة 1993 حوالي 8.1 تريليون؛

د - السرية والأمان :استخدامها يعتمد على الشفرة واعتماد البيانات إذ ينتج إجراء على مثل هذه المعاملات وإيصال المعلومات المالية في بيئة مضمونة داخل شبكة للمعلومات.

3- النقود الالكترونية :للنقود الالكترونية عدة مزايا أهمها :[2]

أ -تكلفة تداولها زهيدة :تحويل النقود الالكترونية أي الرقمية عبر الانترنت أو الشبكات الأخرى أرخص كثيرا من استخدام الأنظمة البنكية التقليدية؛

ب - لا تخضع للحدود :يمكن تحويلها من أي مكان إلى مكان أخر في العالم وفي أي وقت كان، وذلك لاعتمادها على الانترنت أو على الشبكات التي لا تعترف بالحدود الجغرافية ولا السياسية؛

ج - بسيطة وسهلة الاستخدام :تسهل النقود الالكترونية التعاملات البنكية إلى حد كبير فهي تغني عن ملئ الاستمارات وإجراء الاستعلامات البنكية عبر الهاتف.

4– الشيكات الالكترونية :هناك عدة مزايا للشيكات الالكترونية يمكن تلخيصها فيما يلي :[3]

أ -يوفر التعامل بالشيكات حوالي 50 % من رسوم التشغيل بالمقارنة ببطاقات الائتمان مما يساهم في تخفيض النفقات التي يتحملها المتعاملون بهذه الشيكات؛

ب - تصرف الشيكات الالكترونية في دفع الصفقات الالكترونية بجميع أنواعها سواء كانت إدارية أو تجارية وبطريقة آمنة عبر البريد الالكتروني؛

ج - تسوية المدفوعات من خلال الشيكات الالكترونية في 10 ساعة فقط بالمقارنة مع الشيكات العادية التي يتم تسويتها في وقت أطول من خلال غرفة المقاصة.

5-المحافظ الالكترونية :وتتميز المحفظة الالكترونية في أنها[4]:

---

[1] زهير زواش، **مرجع سبق ذكره**، ص38.
[2] ابراهيم بختي، **مرجع سبق ذكره**، ص75.
[3] محمد عمر الشويرف، **التجارة الالكترونية في ظل النظام التجاري العالمي الجديد**، دار زهران للنشر ولتوزيع، عمان، 2013، ص ص148-149.
[4] طارق عبد العال حماد، **مرجع سبق ذكره**، ص115.

أ -سهولة الاستعمال(تقليص الحاجة لنقل القطع النقدية الصغيرة)؛

ب - تقليص خطر السرقة(في حالة احتواء المحفظة الالكترونية على رمز سري)؛

ج - إمكانية إجراء مدفوعات دون ضرورة امتلاك حساب بنكي؛

د -سهولة الدفع من خلال عدة عملات(في حالة المحفظة الالكترونية متعددة العملات الصعبة).

ثانيا :عيوب وسائل الدفع الالكتروني

تتمثل عيوب وسائل الدفع الالكتروني فيما يلي :[1]

1-بالنسبة لحاملها :من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل رغبة حامل البطاقة لزيادة الاقتراض والإنفاق بما يفوق مقدرته المالية وان كانت الفائدة مرتفعة، إلا أنه يقدم على ذلك مما يجعله غير قادر على سداد ما أنفقه من زيادة لأنها تفوق مقدرته المالية، وكذلك الفوائد التي ينشئها القرض وارتفاع نسبتها ي ولد أكبر عيوب بطاقات الائتمان ومخاطرها كما قد يؤثر على الأسرة المستديمة عن طريق استخدام بطاقة الائتمان مما يجعل الأسرة تحت وطأة هذه الديون الكبيرة وبالتالي فعلى حامل البطاقة الالتزام لسداد ما تم شرائه عن طريق استخدام هذه البطاقة حتى لو سرقت منه؛

2-بالنسبة للتاجر :يحق ق التاجر الذي يقبل بالبطاقات حدا كبي ا ر من الأمان وحماية قوية للحصول على حقوقه من الشركات المصدرة لهذه البطاقات وفي الوقت نفسه لا يملك البنك حق الرجوع إلى التاجر إذا تأخر حامل البطاقة في السداد، بالإضافة إلى أن استخدام بطاقات الائتمان قد ينشط التجارة ويعمل على ارتفاع نسبة البيع عند التاجر وذلك لأن حامل البطاقة لا يشعر بما أنفقه من خلال البطاقة على عكس ما قد يشعر به عندما يشتري السلع بالنقود الورقية، كما أن هذه الطريقة قد وفرت ميزة كبيرة لتجار التجزئة وتحميه من السرقات التي تحدث أحيانا من قبل موظفي المحاسبة لديهم؛

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

- ازدياد عدد حاملي بطاقات الائتمان وأخذهم فترة طويلة من الزمن لتسديد الديون المترتبة عليهم يؤدي إلى ارتفاع نسبة الديون المعدومة لدى مصدر البطاقة؛
- عدم القدرة على توفير السيولة الكافية لتغطية احتياجات السحب النقدي والاقتراض على بطاقات الائتمان مما يولد مخاطر على سيولة البنك؛
- في حالة ضياع البطاقة، أو سرقتها، أو الاحتيال، أو التزوير فيها فإن مصدر البطاقة(البنك)هو الذي يتحمل النفقات.

[1] الشورة جلال عايد، **مرجع سبق ذكره**، ص ص98-112.

خلاصة الفصل الاول

لقد تبين لنا أن وسائل الدفع الحديثة قدمت العديد من المزايا التي حرم منها العملاء عند استعمالهم للوسائل التقليدية، كما تم التقليل من بعض العراقيل والمشاكل التي أفرزتها تلك الوسائل التقليدية فقد كان أكبر مشكل يعرقل نجاح وسائل الدفع الحديثة غياب نظام قانوني يوحد أحكامها.

لذا على البنوك الجزائرية تحسين خدماتها لاسيما وسائل الدفع الالكترونية التي لا تحتل في الاقتصاد الجزائري المكانة والأهمية التي تتسم بها في الدول المتقدمة لذلك فأمام النظام المصرفي الجزائري الكثير من الأعمال والخطوات الواجب اتباعها لإعادة الاعتبار لوسائل الدفع التقليدية أولا، وادخال ثقافة وسائل الدفع الإلكترونية حتى تتخلص من الطابع النقدي الذي يميز هذا المجتمع، فقدت ميزت السنوات الاخيرة بانطلاق عدة مشاريع في إطار تحديث وسائل الدفع في الجزائر، وذلك بداية بمشروع البطاقات البنكية للسحب والدفع التي تغني عن حمل واستخدام السيولة النقدية في عمليات الشراء، ثم الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة، والمقاصة الإلكترونية، ويمكن القول بأن الجزائر بدأت تتبع الخطوات الصحيحة نحو تطوير وتحديث وسائل الدفع.

الفصل الثاني

دراسة ميدانية على عينة من الوكالات البنكية

بولاية برج بوعريريج

تمهيد:

بعدما تطرقنا الى اهم المفاهيم النظرية الخاصة بمتغيري الدراسة والمتمثلان في التكنلوجيا المعلومات والاتصال الحديثة ووسائل الدفع الالكتروني سيتم في هذا الفصل محاولة اسقاط الجانب النظري ومحاولة معالجته ميدانيا من خلال الوقوف على مدى اعتماد الوكالات البنكية في ولاية برج بوعريريح على وسائل الدفع الالكترونية الحديثة واثر تكنلوجيا المعلومات والاتصال على تطورها .

وعلى اثر ذلك جاء هذا الفصل بعنوان :دراسة ميدانية حول دور تكنلوجيا المعلومات والاتصال في تطوير وسائل الدفع الالكترونية الحديثة في الوكالات البنكية في ولاية برج بوعريريج ويتضمن مبحثين أساسين مبحث أول يتناول تقديم الوكالات البنكية بالبرج والخدمات الالكترونية المتواجدة فيها والمبحث الثاني دراسة إحصائية لتحديات وسائل الدفع الالكترونية بالوكالات البنكية بالبرج

المبحث الأول :تقديم الوكالات البنكية بالبرج والخدمات الالكترونية المتواجدة فيها

إن الوكالات البنكية محل الدراسة BEA-BDL-BNA-AGB العاملة على مستوى البرج ، والتي حاولنا تقديمها من خلال هذا المبحث مع الإشارة إلى الخدمات الإلكترونية المتواجدة بها.

المطلب الأول :تقديم بنك الخليج وكالة البرج وبنك التنمية المحلية

سنتطرق في هذا المطلب إلى نشأة وتعريف كل من بنك الخليج الجزائر وبنك الفلاحة والتنمية الريفية والهيكل التنظيمي لكل منهما:

أولا :تقديم بنك الخليج الجزائر وكالة البرج(AGB)

1- نشأة وتعريف بنك الخليج الجزائر

تأسس بنك الخليج الجزائر في 15 ديسمبر 2003 ، بموجب القانون الجزائري برأس مال قدره 10 ملايير دينار جزائري، يملكها 03 بنوك ذات سمعة دولية مرموقة هي بنك برقان Bank burgan بقيمة 60 % وبنك تونس العالمي (Tunis international Bank) ب 30% و10 % من البنك الأردني الكويتي (Jordan Kuwait Bank) وهي بنوك تنتمي إلى مجموعة مشاريع كويت القابضة « Kuwait Project Company » Kipco أما بالنسبة لوكالة البرج أنشئت وكالة بنك الخليج البرج في سنة 2011 وقد تم افتتاحها رسميا في تاريخ03 فيفري 2011 وهي الممثلة لبنك الخليج على مستوى ولاية البرج، حيث تقع في نهج هواري بومدين البرج . 2 ويبلغ عدد موظفي الوكالة 14 موظف ذوي كفاءة

2-الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر.

من أجل تحقيق البنك لأهدافه والاستجابة السريعة الحاصلة فقد بادر منذ نشأته بوضع خطة إستراتيجية فعالة تبنى على أساس تغير الهيكل التنظيمي للبنك ويعتمد البنك في تقسيمه للهيكل التنظيمي على الأقطاب التالية :

أ .مدير الوكالة :وهو الممثل الرئيسي للبنك على مستوى الوكالة والمسؤول عن توفير التنظيم الإداري والتشغيلي للوكالة، وتنميتها التجارية، والاهتمام المستمر بإدارة الجودة والمخاطر ومراقبة الحسابات والتأكد من سير العمليات في إطارها القانوني؛

ب . المسؤول التجاري :من مهامه الرئيسية الإشراف على فريق المبيعات وكذا الإشراف على تسيير محافظ العملاء مع تزويد العملاء بكافة المنتجات التي يقدمها البنك واحترام تطبيق القرارات الائتمانية ومراقبة فتح الحسابات؛

ت . المراقب :مهمته الأساسية هي ضمان وحسن الرقابة على جميع المعاملات التي تقوم بها الوكالة في سياق إدارة المخاطر التشغيلية والتحقق من العمل اليومي للشباك والصندوق ومراقبة العمليات ذات الطابع الإداري والتدقيق القانوني؛

ث . المشرف الإداري : وهو المشرف على أمن الصندوق، وعامل الشباك والأعوان لتحقيق أهداف الوكالة والتأكد من سير العمل في الوكالة في شكل إيجابي كما يقوم بتشغيل وإيقاف نظام الحاسوب وضمان التنظيم الجيد للأرشيف، وضمان مسك الدفاتر والسجلات للوكالة؛

ج . مستشار مبيعات العملاء(المؤسسات :) من مهامه إدارة محفظة العملاء(مؤسسات) ، وتجهيز المنتجات التي يقدمها البنك من خلال إدارة حسابات العملاء(فتح،تغيير،غلق)، القرارات التنظيمية، تسيير الكفالات والضمان الاحتياطي ومعالجة المعاملات مع الدول الأجنبية؛

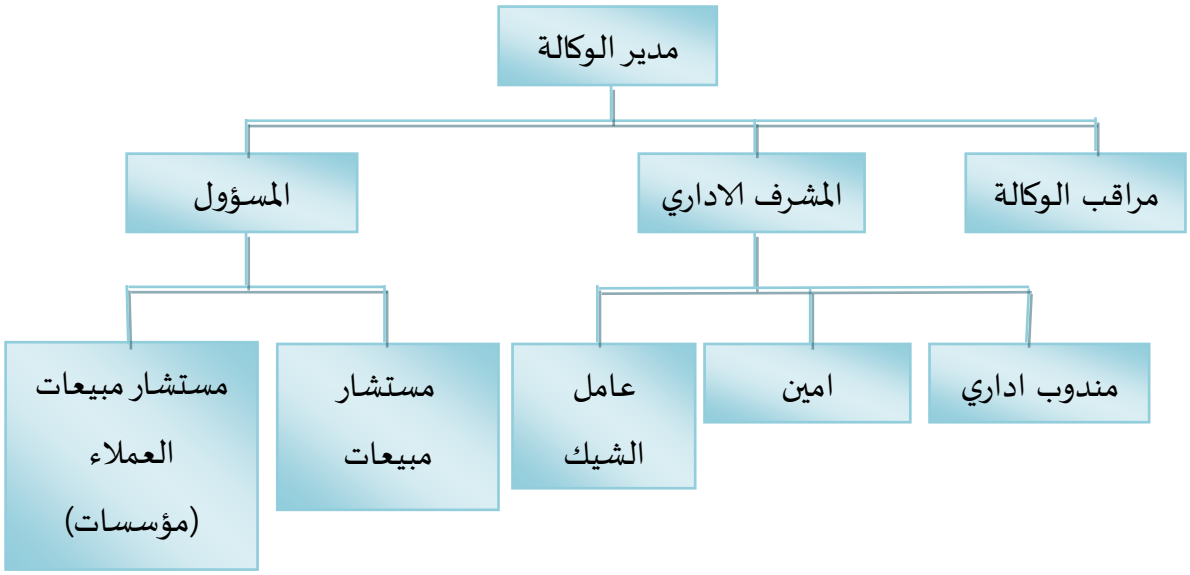
ح . مستشار مبيعات العملاء(الأفراد): يقوم بنفس عمل مستشار مبيعات العملاء(المؤسسات) لكن لصالح الأفراد، وليس المؤسسات كتسيير حسابات الأفراد وتسيير القروض الموجهة للأفراد؛

خ . مندوب إداري :له مجموعة من المهام كضمان عمليات Backoffice أي عمليات المكتب الخلفي مع احترام القوانين المعمول بها في إطار الجودة والدقة وكذلك يقوم بإدارة الحسابات والحفاظ على ملفات العملاء وتسيير الصكوك والتصريح بالشيكات غير المدفوعة ؛

د . أمين الصندوق :هو المسؤول عن الصندوق، وضمان سير عملياته مع العملاء وحسن سيرها وفق الإجراءات السارية والمعمول بها في البنك؛

ذ . عامل الشباك الصراف :يعمل عامل الشباك الصراف على ضمان سير مختلف العمليات البنكية من سحب وإيداع الزبائن بالنيابة والمحافظة على سجل الصندوق، تزويد الموزع بالأوراق النقدية وموزع الأوراق النقدية الآلي بالعملات الوطنية والأجنبية.

الشكل رقم (06) الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر



المصدر : معلومات مقدمة من بنك الخليج الجزائر

3-الأنظمة (التقنيات) المستخدمة في بنك الخليج الجزائر:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات العصب الرئيسي في عمل بنك الخليج حيث تساهم في توظيف التقنيات الحديثة في التواصل مع موظفي البنك وتساعد الإدارة العليا في اتخاذ القرارات من خلال تقديم الإحصائيات والدلالات كما توجد في بنك الخليج مديرية عامة بالنيابة مكلفة بالمالية ونظام المعلومات تحتوي على قسم المنتجات والخدمات الإلكترونية يختص بمسايرة التطورات التي تحدث في المنتجات وتحديث الخدمات المصرفية وتحتوي على مديرية نظام المعلومات الذي يقوم بالتخطيط والإشراف وتطوير إنتاجية المعلومات وتوفير التقارير المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات لرئاسة البنك .تتمثل الأنظمة والأجهزة المستخدمة في:

أ .**المودم :**يتكفل بالمعاملات التي تتم بين الوكالات والمراكز ويحمي العمليات والبرامج التي تعالج المعاملات بين الوكالات.

ب . **نظام Swift** : استعمال شبكة Swift يتحصل البنك على عدة مزايا منها:

-**الجاهزية :**نظام Swift جاهز دوما على مدار اليوم 24/24 ساعة وخلال كل أيام الأسبوع 7/7 ايام

-**الحماية :**لأن عمليات الاتصال تتم عن طريق بطاقة ممغنطة لها كلمة سر، وهذه الأخيرة تسمح باستخدام النظام كما تعطي للبنك نوعا من الحماية في تعاملاتها.

-**السرعة والأمان :**في التعامل بين البنوك بفضل عملية الترميز وفك الترميز وهذا ما يكسب الزبائن الخدمة الجيدة.

ت . النقود الآلية :أدرك بنك الخليج الجزائر منذ البداية استعمال النقود الآلية واقع لابد منه خاصة في ظل المنافسة، ومن الأجهزة الموجودة في بنك الخليج والمتمثلة في:

Software :وتتمثل في البرامج، والأساليب الإلكترونية المعتمدة في البنك.

- **Hardware** :وهو الرائد العالمي في مجال التمويل بالخدمات والذي دخل للجزائر لأول مرة، ويمكن لهذا الممول تحقيق نسبة% 99.999 من الفعالية التكنولوجية .وهي عبارة عن الأجهزة والحواسيب الإلكترونية الموجودة في البنك.

كما يحتوي على كاميرات مراقبة (Télé survaince) موجودة على مستوى المديرية العامة والوكالات التابعة لها.

-شبكة الانترنت :يحتوي بنك الخليج على شبكة انترنت داخلية للتعامل ما بين الموظفين والوكالات الأخرى وشبكة انترنت خارجية لتعامل العملاء مع البنك.

-Guichet Automatique de Banque (GAB): وهو عبارة عن الأجهزة الأوتوماتيكية الموجودة في مبنى البنك، والتي تعمل تلقائيا مع عملاء البنك.

ث . **نظام RTGS** : إن تعريف هذا النظام يتضح لنا من خلال قراءة اسمه فهو نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي، ويتم فيه سير التحويلات على الفور بدون تأجيل وعلى أساس إجمالي.

ويمكن من خلاله ربط جميع أنظمة المدفوعات النقدية والمقاصة والتحويلات النقدية، ويتميز هذا النظام بسرعة الأداء ويوفر مؤشرات نقدية دقيقة تساعد على سرعة اتخاذ القرارات ووضع كفاءة إدارة السيولة النقدية لدى البنوك بسهولة ويسر وتم تحديده بمقتضى النظام رقم 05-04 الصادر في 13 أكتوبر 2005 وهو نظام دفع ما بين البنوك للمبالغ الكبيرة والمستعجلة التي تفوق قيمتها عشرة ملايين دينار.

4-المنتجات والخدمات الالكترونية لبنك الخليج الجزائر:

أ- البطاقة البنكية : CIB-SAHLA

هي الأداة الوحيدة و العملية والآمنة للسحب والدفع فهي تجعل الأموال التي في حساب العميل متاحة له في أي وقت، كما تعتبر سهلة الاستخدام وآمنة وموثوق بها، وصالحة في كل التراب الوطني أي كل الصرافات الآلية التي تحمل شعار CIB ، ويتم الحصول عليها بالنسبة للعملاء الحاليين في بنك الخليج والعملاء الجدد عن طريق فتح حساب خاص بهم وتلقائيا سيتحصلون عليها.

ب- بطاقة فيزا Cartes visa : للتصرف بحرية في أموالك الخاصة بنك الخليج الجزائري بقدم مجموعة من بطاقات فيزا الائتمانية الدولية وهي نوعان:

- بطاقة فيزا مسبقة الدفع :تمنح العميل الراحة في السفر لأنها تقدم الأمن والمرونة والراحة في التعامل مع نفقاته في الخارج وعلى شبكة الانترنت.
- بطاقة فيزا الذهبية وفيزا الكلاسيكية :تعتبران مناسبتان جدا للأشخاص الذين يسافرون باستمرار إلى الخارج، لأنها يمكن أن ترافق العميل عبر شبكة دولية تضم أكثر من 100 بلد. كما تتميز هذه البطاقة بأنها صالحة في كل صراف آلي في العالم يحمل شعار visa Electron وكافة المتاجر التي تحمل العلامة visaأو Visa Electron كما يعاد شحنها بسهولة وصالحة لمدة عامين.

جـ- بطاقات الماستر كارد Master cardلبنك الخليج الجزائر:أطلق بنك الخليج الجزائر مؤخرا بطاقات الماستر كارد بأنواعها الثلاث عادي، ذهبي، وبلاتيني، فبطاقة الماستر كارد هي بطاقة ائتمان دولية، تستخدم في استقبال وتحويل الأموال بالعملة الصعبة أو حتى العملات المحلية والشراء والتسوق عبر الانترنت.

- الحساب العادي :المعاملات المالية فيه تتراوح بين 400 إلى 4000دولار.
- الحساب الذهبي :المعاملات المالية فيه تتراوح بين 1000 إلى 40.000دولار
- الحساب البلاتيني :المعاملات فيه تفوق 40.000 دولار.

يمكن للعميل سحب أمواله من البطاقة ممن خلال الصرافات الآلية المتوفرة في بنك الخليج.

بطاقة RIB بطاقات مسبقة الدفع و هي البطاقة التي تتميز بأنها تنهي العديد من الإزعاجات المتعلقة بعملية الدفع وتتميز ب:

- السحب يكون عبر كامل شبكة بنك الخليج الجزائر. AGB
- أنها بطاقة آمنة وممغنطة.
- الاستعلام عن الرصيد وتسليم كشف الحساب.
- تمنح لك هذه البطاقة إذا كنت:
- مدير شركة.
- صاحب حسابات شيك في بنك الخليجAGB
- أجهزة الصراف الآليDistributeur Automatique de Billets :

وفر بنك الخليج الجزائر أجهزة الصراف الآلي في جميع وكالاته المنتشرة على كامل التراب الوطني وعلى مستوى المطارات الدولية L'aéroport international d'Alger ونشير إلى أن بطاقات السحب متوفرة مجانا لكل عملاء البنك الذين لديهم حساب في AGB ،وتمكن من سحب النقود بالدينار وكشف الحساب ووهذه الخدمة متاحة 24/24 ساعة، 7/7أيام كما أطلق بنك الخليج الجزائر خدميتين جديدتين في مجال التحديث البنكي هما:

- الخدمة المصرفية الذاتية Self Banking وهي الأولى من نوعها في الجزائر حيث تسمح للعميل من خلال أجهزة الصراف الآلي إجراء مختلف العمليات المصرفية(السحب إيداع الصكوك الإيداع النقدي، طلب دفتر الصكوك والبطاقات الذكية CIB ساهلة، الإطلاع على وضعية الحسابات، الحصول على كشوف بنكية، وطبعا دون تدخل من قبل موظفي البنك وهي الخدمة المتوفرة دائما وفي أي وقت.
- خدمة :" Drive Banking " هو جهاز صراف آلي مصمم خصيصا يسمح للعملاء بسحب النقود دون أن يتركوا سياراتهم.

وتتميز هذه الخدمة بالسرعة والأمان والراحة، كما ينفرد بنك الخليج بتقديمه لهذه الخدمة، فهو البنك الوحيد في الجزائر الذي عرض واقترح هذا النوع من الخدمات، ويسعى البنك إلى توسيع الخدمة في جميع فروعه.

وبهاتين الخدمتين الحديثتين فإن بنك الخليج يؤكد مكانته كشركة رائدة في مجال الخدمات المصرفية، سواء من حيث تقنياته الحديثة أو من حيث منتجاته الجديدة.

ثانيا:تقديم بنك التنمية المحلية(BDL)

1- **تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية** :هو مؤسسة اقتصادية مالية وطنية لها قانونها الأساسي التجاري بمقتضى المرسوم السابق الذكر أعلاه، أوكلت له مهمة التكفل بالتنمية المحلية، ومع مرور الوقت تعددت نشاطاته، بدأ بتدعيم فروعه على مستوى التراب الوطني حيث حقق ما كان يصبو إليها إذ وصل عدد وكالاته سنة 1985 إلى 269 وكالة منها 6 رئيسية و31 فرع، أما في يومنا هذا فقد أصبح عدد وكالاته 286 وكالة و31 مديرية جهوية تشغل حوالي 7000 عامل ما بين إطار وموظف.

ونظرا لكثافة نشاطه ومستواه فقد صنف بنك التنمية المحلية من قاموس مجلة البنوك لطبعة 2001 في المركز الأول في الجزائر و668 عالميا من أصل 4100 بنك.

2- نشأة بنك التنمية المحلية:

عرفت المنظومة المصرفية الجزائرية سلسلة من الإصلاحات أثمرت ميلاد بنوك كان لها دور في تفعيل المهنة المصرفية منها بنك التنمية المحلية الذي استقل عن القرض الشعبي في 20 فيفري 1989 بمقتضى القانون 89-4 حيث اعتبر آنذاك وسيلة من الوسائل الرامية إلى المشاركة في التنمية.

3- وظائف وأهداف بنك التنمية المحلية

أ- وظائف بنك التنمية المحلية:

- وضع سياسة اتصال فعالة لتحقيق الأهداف المخططة من خلال:
- العمل على مواجهة مخاطر الصرف على القروض الخارجية بصفة عقلانية؛
- تطوير مستوى هيئة الموظفين وإعطاء الأولوية لحاملي الشهادات؛
- إعطاء الدعم الإعلامي ؛
- عرض المنتجات والخدمات الجديدة من خلال:
  - تصفية المشاكل المالية؛
  - أخذ الضمانات الملائمة وتطبيقها ميدانيا؛
  - تمويل التجارة الخارجية؛
- الاستقبال الجيد للزبائن واحترامهم والرد على طلباتهم بجدية؛
- تمويل المشاريع الداخلية في إطار تشغيل شباب؛.
- تطبيق الخطط والبرامج الداخلية وفق سياسة الحكومة وهذا من اجل :
  - تطوير الموارد والعمل على رفعها وتحسين تكاليفها؛
  - الاستعمال الرشيد للإمكانيات التي تمنحها السوق المالية؛
  - مسايرة التطور الحاصل في عالم المهنة المصرفية وتقنياتها.

ب . أهداف بنك التنمية المحلية:

يسعى البنك لتحقيق جملة من الأهداف الاقتصادية فبنى استراتيجياته على النحو الذي يمكنه من تحقيقه وأبرز هذه الأهداف ما يلي:

- إشراك الزراعة وتنمية حصتها في مجال الإنتاج الوطني؛
- الاقتراب من الزبائن عن طريق فتح وكالات جديدة في المدن الغنية بالموارد وكذا تكوين الموظفين وتقويم سلوكهم، غير أنه لا يمكن لهذه الأهداف أن تتحقق ما لم يعمل البنك على:
  - رفع الموارد بأفضل التكاليف؛
  - التسيير الدقيق للخزينة؛
  - تكوين وتحفيز هيئة الموظفين.

4-الهيكل التنظيمي للبنك:

يتكون الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية من نيابة سلطة الرئيس المدير العام يساعده ثلاثة نصحاء يساندونه ومديرين عامين ومساعدين وتضم تركيبة البنك مديريات مركزية مختلفة حسب القطاعات التالية:

أ .قطاع التسيير وقطاع المراقبة الداخلية:

- **قطاع التسيير ويضم النيابات العامة التالية:**

- نيابة المديرية العامة للقروض وإعادة التحصيل؛
- نيابة المديرية العامة للإعلام الآلي، المحاسبة والخزينة؛
- نيابة المديرية العامة للإدارة والوسائل؛
- نيابة المديرية العامة للعلاقات الدولية.
- **قطاع المراقبة الداخلية ويضم:**
- تركيب تأليف وإنشاء العلاقات الداخلية؛
- التفتيش العام؛
- مديرية التدقيق الداخلي؛
- محافظة الاتصال.

ب . قطاع الاستغلال والقطاع الوظيفي:

- **قطاع الاستغلال ويضم:**
- المديرية الفرعية؛
- الوكالات والوكالة المركزية؛
- المكتبين الدائم والدوري.
- **القطاع الوظيفي ويضم:**
- ترتيب العلاقات الداخلية؛
- مجلس المديرية؛
- لجنة القروض والخزينة؛
- لجنة الأسواق؛
- لجنة الضمان؛
- لجنة إرشاد الإعلام الآلي.

الشكل رقم (07): الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية

المصدر:معلومات مقدمة من بنك التنمية المحلية وكالة البرج

المطلب الثاني:تقديم البنك الوطني الجزائري والبنك الخارجي الجزائري

أولا -تقديم البنك الوطني الجزائري (BNA) وكالة برج بوعريريج

يعتبر البنك الوطني الجزائري BNA من أعمدة النظام المصرفي الجزائري تتفرع حيث عنه عدة وكالات تقدر ب 292 وكالة موزعة عبر التراب الوطني من بين هذه الوكالات، وكالة البرج BNA ، وسوف نتطرق إلى العناصر التالية:

1-التعريف بالبنك الوطني الجزائري

يحتل البنك الوطني الجزائري مكانة معتبرة في الجهاز المصرفي الجزائري لما له من وظائف وخدمات وأنشطة متنوعة في تطوير وتنمية الاقتصاد الوطني، ومن خلال ما سبق سنحاول تقديم البنك الوطني الجزائري.

أ .نشأة البنك الوطني الجزائري:

تأسس البنك الوطني الجزائري في 13 جوان 1966 معوضا للبنوك الأجنبية التي توقف نشاطها بعد الاستقلال لتستبدل به وهي :

- البنك العقاري الجزائري والذي أدمج مع تونس بتاريخ 01 جويلية 1966 ويضم 133 فرع.
- القرض الصناعي والتجاري الذي تم إدماجه في تاريخ 01 جانفي 1968
- البنك الوطني الإفريقي للتجارة والصناعة الذي تم إدماجه في 01 ماي 1968

ويتواجد مقر البنك الوطني الجزائري في العاصمة 08 شارع أرنيستوا شيقيفارا ويقدر رأسماله 14.600.000.000.00 . مسجل بالسجل التجاري رقم (13.841.78) .لمدة تقدر ب 99 سنة انطلاقا من تاريخ تسجيله وله عدة وكالات عبر التراب الوطني تقدر ب 292 وكالة2 .

ب . وظائف البنك الوطني الجزائري:

يقوم البنك الوطني الجزائري بنفس الأعمال التي تقدمها البنوك الأخرى لأنه يسعى دائما إلى التخصص والتفوق، ومن أهم وظائفه مايلي :

- تقديم الخدمات المالية للأفراد والمؤسسات ؛
- القيام بمختلف العمليات البنكية نقدا وعن طريق الشيكات، الكمبيالات، التحويلات ؛
- إيجار الصناديق؛
- منح القروض بمختلف أشكالها؛
- تمويل التجارة الخارجية؛
- دراسة كل المعطيات البنكية الخاصة بالصرف والقروض في إطار التشريع البنكي القائم؛
- -جمع الودائع من الجمهور بمختلف أنواعها، ودائع تحت الطلب، ودائع لأجل؛
- القيام بمختلف خدمات الوساطة بالنسبة إلى عمليات الشراء والبيع والاكتتاب بالسندات العامة والأسهم؛
- تسليم القيم المنقولة، وتحويلها أو رهنها، كما أن البنك يساهم في رأسمال عدة مؤسسات منها:
- بنك المغرب العربي للاستثمار والتجارة ؛
- الشركة المختلطة الجزائرية المغربية للتجارة ؛
- شركة الاستثمار والتمويل الجزائرية.

جـــ- أهداف البنك الوطني الجزائري:

من أهم الأهداف التي يسطرها البنك الوطني الجزائري :

-القيام بمختلف العمليات (جمع الودائع، منح القروض،)... ؛

- مواكبة الإصلاحات النقدية والتطور التكنولوجي بإدخال تقنية وسائل حديثة ؛
- احتلال مكانة إستراتيجية ضمن الجهاز المصرفي الجزائري ؛
- إحداث تنمية اقتصادية في الجزائر.

2- التعريف بالبنك الوطني الجزائري وكالة البرج (BNA)

تعتبر وكالة البرج BNA ، من أهم الوكالات التابعة للبنك الوطني الجزائري وذلك راجع لحجم نشاطاتها في المنطقة ولما تقوم به من وظائف متنوعة.

أ .نشأة وكالة البرج: BNA وكالة البرج من الوكالات التابعة للمديرية الجهوية بعنابة، أنشأت وكالة البرج BNA ، وهي الممثلة الأولى للبنك الوطني الجزائري على مستوى ولاية البرج، وقد أضيف لها فرع تابع لها في إطار توسيع النشاطات وتخفيف الاكتظاظ، وتحتل موقع إستراتيجيا في وسط المدينة ، ويشرف حاليا مدير للفرع وآخر للوكالة BNA ولكن الأمور المتعلقة بالفرع لابد أن تمر بالوكالة وتلقى موافقتها، وتعرف الوكالة نشاط غير عادي طيلة أيام عملها لتعدد الخدمات المقدمة لتحصيل الودائع، منح القروض بمختلف أنواعها، والجودة التي تقدم بها الخدمات داخل الوكالة من قبل العاملين بها، ويبلغ رأسمالها حاليا 14.600.000.000 مليار دينار جزائري.

ب . وظائف وكالة البرج BNA : وظائف الوكالة هي نفسها الوظائف التي يقوم بها البنك الوطني الجزائري الأم، فهي تقوم بمعالجة برامجه المسطرة في إطار قانوني وفقا للتشريعات البنكية، ومن أهم وظائفها :

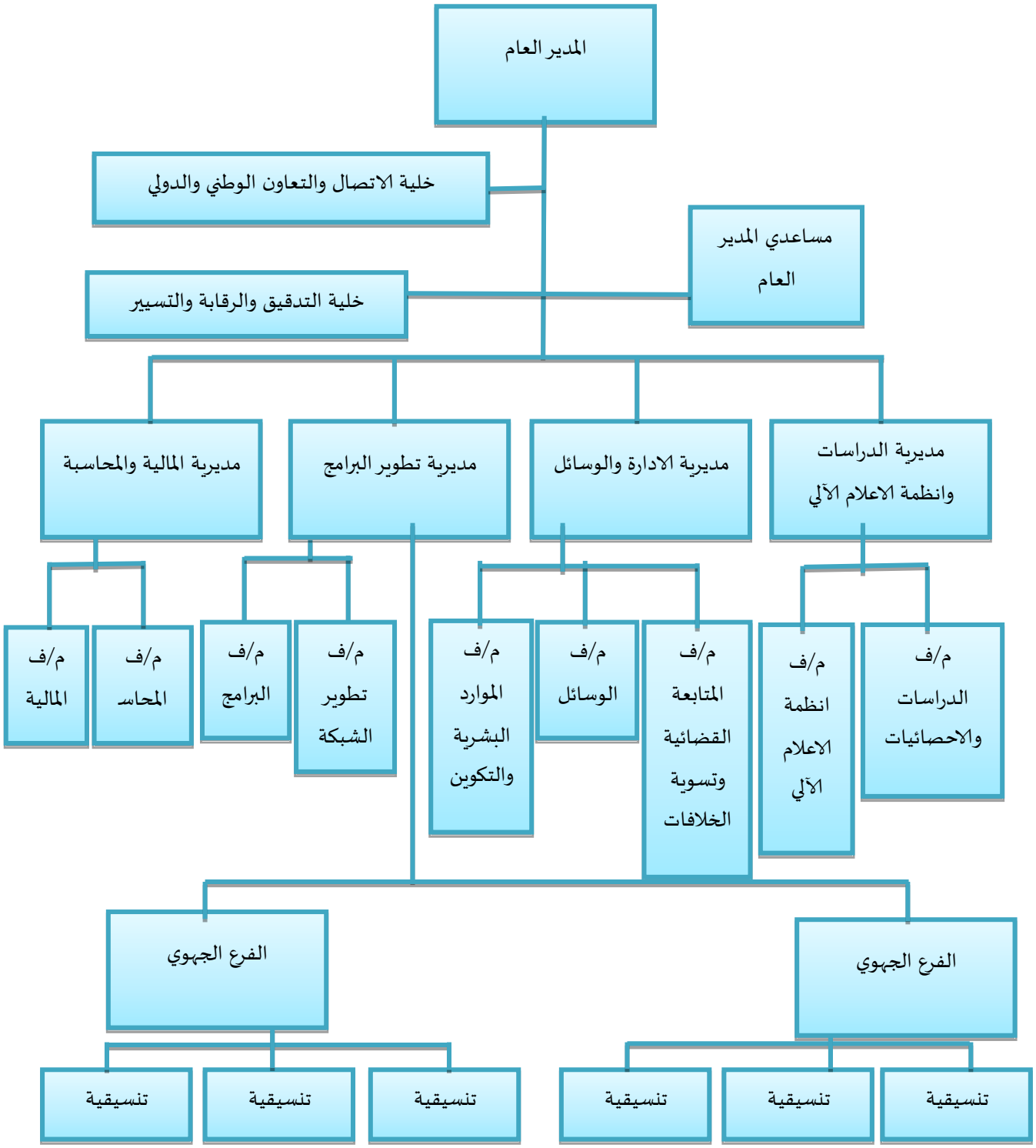
- تحصيل الودائع بمختلف أنواعها؛
- خصم وتحصيل الأوراق التجارية؛
- القيام بعمليات الصرف والتجارة الخارجية؛
- تحصي الشيكات وعمليات التحويل؛
- تأجير الصناديق.

جـــ- أهداف وكالة البرج BNA : تتمثل اهداف الوكالة فيمايلي:

- جلب عدد أكبر من الزبائن وتقديم أرقى الخدمات لهم للمحافظة على ولائهم وكسب المزيد منهم؛
- تحقيق الربحية لضمان الاستمرار؛
- المساهمة في الاقتصاد الوطني ؛
- المساهمة في خلق مناصب الشغل بتمويل الاستثمارات؛
- العمل على تلبية كل حاجات الزبائن لخلق الثقة بينهم وبين الوكالة؛
- جلب أكبر عدد ممكن من الودائع والتي تمثل أكبر مورد للوكالة.

دـــ - الهيكل التنظيمي للوكالة: إن هيكل وكالة البرج يضم مختلف الأقسام والمصالح، ولقد وضع الهيكل بهدف توجيه جهود الوكالة أكثر لأجل تحسين نوعية الخدمات المقدمة كحسن استقبال الزبائن وتحقيق مصالحهم بأرقى الوسائل وفي أسرع وقت ممكن، والمخطط التالي يوضح الهيكل التنظيمي للوكالة:

الشكل رقم (08): الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري لوكالة البرج



المصدر: معلومات مقدمة من البنك الوطني الجزائري وكالة البرج

-ثانيا:تقديم البنك الخارجي الجزائري وكالة البرج

يعتبر البنك الخارجي الجزائري مؤسسة وطنية هدفها الرئيسي تسهيل وتطوير وتنمية العلاقات الاقتصادية او المالية للجزائر مع الدول الأخرى، وذلك في إطار المخطط الوطني ومن أهم وظائفه تسهيل تنمية مجالات العمليات التجارية مع باقي بلدان العالم ويمكن له التدخل في مختلف العمليات البنكية، لذلك سيتم التعريف بالبنك الخارجي الجزائري ثم الوكالة الرئيسية على مستوى ولاية البرج موقع التربص كمايلي:

1-تعريف البنك الخارجي الجزائري

قبل التعرف على الوكالة الرئيسية للبنك الخارجي الجزائري بولاية البرج أحد فروعه وموقع التربص لابد أن يتم التعرف على البنك بصفة عامة من خلال ما يلي:

أ .نشأة البنك الخارجي الجزائري

تأسس البنك الخارجي الجزائري بموجب الأمر رقم 68-204 المؤرخ في 01 أكتوبر 1967 الموافق ل 27 جمادى الثاني على أساس أنه شركة وطنية أي بنك للإيداع يباشر البنك نشاطه برأسمال قدره 20.000.000دج حيث كان تأسيسه يمثل الحلقة الأخيرة من إجراءات التأميم المصرفي.

ب . وظائف البنك الخارجي الجزائري

إن أهم وظيفة للبنك الخارجي الجزائري تكمن في تسهيل تنمية المجالات اقتصادية واسعة بين الجزائر والخارج، كما تهدف إلى تحضير وتشجيع العمليات التجارية مع باقي دول العالم، ويمكن له التدخل في مختلف العمليات البنكية وذلك ب:

- تمويل القطاعات العامة والخاصة عند قيامها بعقد صفقات مع متعاملين أجانب.
- تقييم المعلومات الخاصة بالمستوردين والمصدرين الجزائريين.
- التدخل في الأسواق المالية الدولية لجمع الأموال وكذلك القروض الخارجية لتغطية مختلف الاستثمارات المشتراة بالعملة الصعبة من الخارج.
- إعطاء الموافقة لضمان العمليات التجارية مع الخارج ضد الأخطار السياسية والاقتصادية.
- استقبال ودائع تحت الطلب ولأجل.

ج -مكانة البنك الخارجي الجزائري

توسعت عمليات البنك الخارجي الجزائري بازدياد نشاطه حيث أصبحت لديه حسابات الشركات الكبرى الصناعية كشركة سوناطراك والمؤسسات الكيماوية والبتروكيماوية وشركات البناء. فمن ناحية انتشارها بلغ عدد الوكالات 92 وكالة موزعة على كافة أنحاء الوطن. احتل في إحصائيات أجريت لسنة 2006 المرتبة الثامنة من بين البنوك الإفريقية والمرتبة الثالثة مغربيا بميزانية تصل إلى 46.012.414دولار و على هذا الأساس يعتبر البنك الخارجي الجزائري من أهم البنوك، لنشاطه وانتشار وكالاته على المستوى الوطني والتي يعتبر الوكالة الرئيسية لولاية البرج موقع التربص ولهذا سيتم التركيز عليها في المطلب الموالي.

2-تقديم البنك الخارجي الجزائري وكالة البرج

أ- نشأة البنك الخارجي الجزائري وكالة البرج

أنشأ البنك الخارجي الجزائري عدة وكالات على المستوى الوطني لتقديم الخدمات للمواطنين والمساهمة في تنمية الوطن، ومن بين هذه الوكالات وكالة البرج وعليه تم تناول النقاط الموالية:

تأسست وكالة البرج التابعة للبنك الخارجي الجزائري بتاريخ 02 جانفي 1985 ، باشرت نشاطها برأس مال قدره 460.000.000دينار جزائري ويقع عنوانه الإداري بنهج الأمير عبد القادر طريق دار الثقافة البرج.

إن الوظيفة الأساسية للوكالة تتمثل في تسهيل وتنمية العلاقات الاقتصادية بين الجزائر والدول الأخرى إذ تقوم الوكالة باستقبال الودائع ومنح الإعتمادات للمستوردين ومنح الضمانات وذلك لتسهيل عمليات التصدير.

و لتعدد مهام الوكالة فقد قسمت إلى قسمين هما:

- قسم خاص بالائتمان يقوم بقبول الودائع ومنح القروض؛
- قسم خاص بالعمليات الخارجية.

ب- مهام وكالة البرج :

للوكالة عدة مهام رئيسية تتمثل في:

- إدارة العلاقات التجارية مع الزبائن بطرق علمية؛
- تنظيم وتحليل وإدارة ملفات القروض للخواص والمؤسسات ذات الطابع الاقتصادي المؤسسات ذات الطابع الصناعي P.M.E؛
- معالجة عمليات الزبائن محاسبيا وإداريا بالعملة الوطنية والعملة الأجنبية.

و بالوكالة المدير هو المسير الأول لها تتمثل مهامه في:

- تطوير وتقييم رأس المال الاقتصادي؛
- تطوير وتنشيط ومراقبة نشاطات الوكالة؛
- مراقبة سير الخدمات المقدمة للزبائن؛
- السهر على تكوين وتقديم المعلومات.

يلي المدير نائب مدير الوكالة فهو المساعد والمسؤول الثاني بعد المدير وينوبه في حالة غيابه.

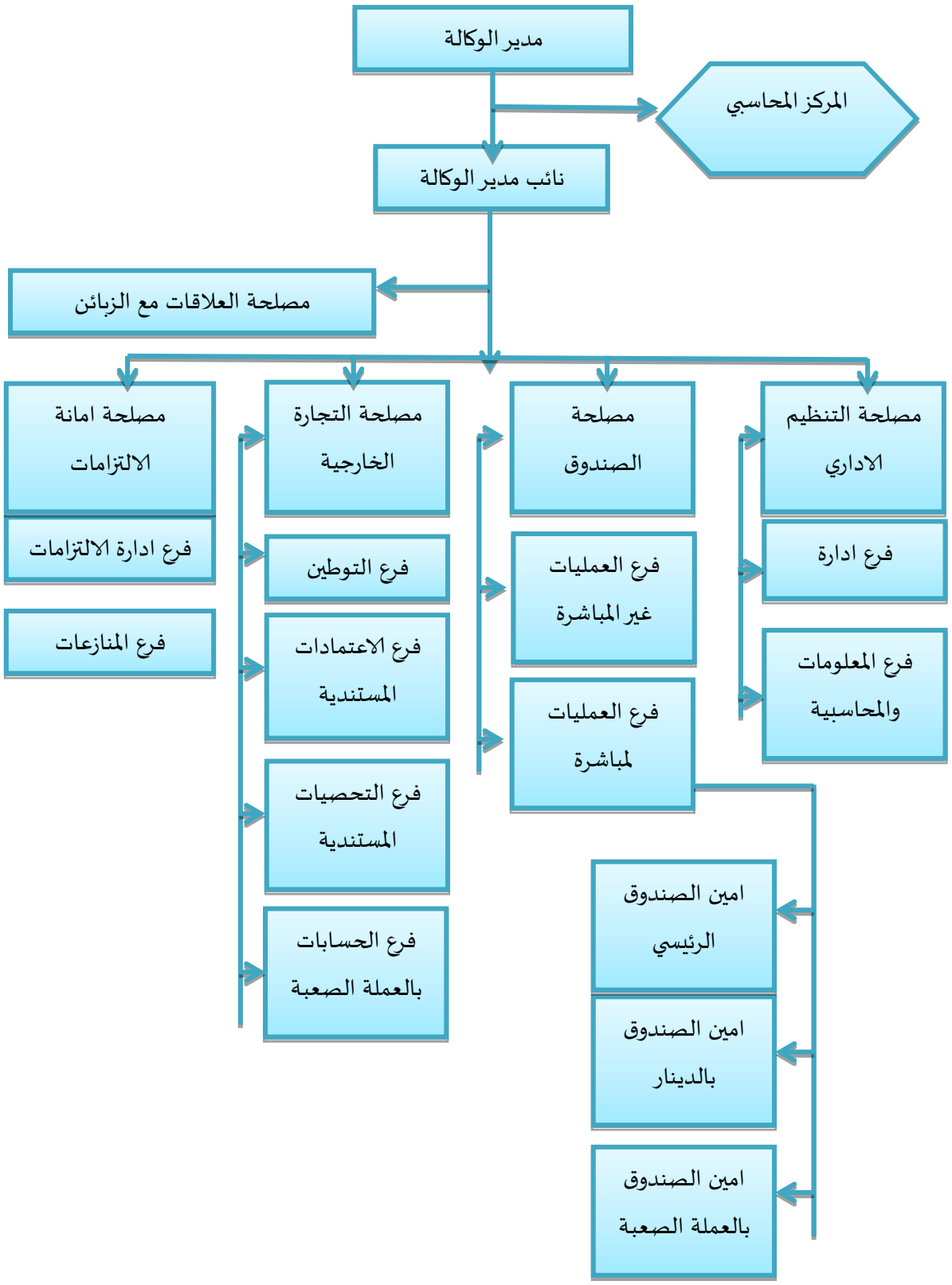
للبنك الخارجي الجزائري وكالة البرج عدة مصالح سيتم تناولها في المطلب الموالي.

جـ- الهيكل التنظيمي للبنك الخارجي الجزائري وكالة البرج

يعمل بالبنك الخارجي الجزائري وكالة البرج إثنان وثلاثون موظفا مقسمين بين إطارات أمنية

و إطارات موزعين على المصالح الاتية موزعة وفق الشكل التالي :

الشكل رقم (09): الهيكل التنظيمي للبنك الخارجي الجزائري.



المصدر: معلومات مقدمة من البنك الخارجي الجزائري

المطلب الثالث: الخدمات الالكترونية المتواجدة بالوكالات البنكية

من خلال الدراسة الميدانية التي أجريناها في وكالات البنوك المتواجدة بولاية البرج عن مدى التعامل بالبطاقات البنكية ومدى توفر بالبطاقات البنكية ومدى توفر الأجهزة المستخدمة في توزيع الخدمات المعاصرة للعملاء وجدنا ما يلي:

الجدول رقم (01) يبين البنوك التي تتوفر لديها البطاقات والأجهزة الحديثة

البنوك	البطاقات	GAB	DAB	TPV
AGB	X	X	-	-
BNA	X	-	-	-
BDL	X	X	-	-
BEA	X	-	-	-

المصدر: معلومات مقدمة من البنوك محل الدراسة

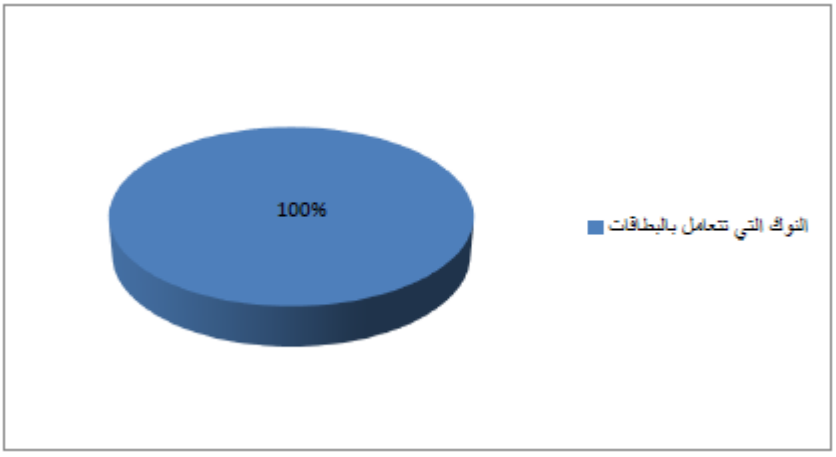
و من خلال هذا الجدول نتحصل على النسب التالية:

الجدول رقم (02) يبين نسبة تواجد البطاقات والأجهزة الإلكترونية في البنوك

	نسبة تواجدها في البنوك
البطاقات	%100
GAB	%60
DAB	%00
TPV	%00

المصدر: من اعداد الطالب بناء على معطيات مقدمة من الوكالات محل الدراسة

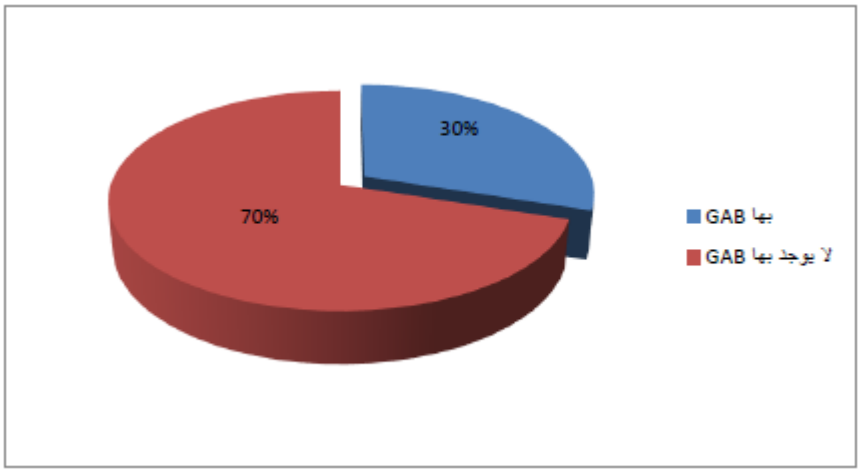
الشكل رقم (10) يبين نسبة تواجد البطاقات البنكية في البنوك



المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات الجدول رقم (01)

يتبين لنا من هذا الشكل أن نسبة 100 % أي أنه كل الوكالات البنكية محل الدراسة تتعامل البطاقات البنكية على غرار اختلاف البطاقات التي يتعامل بها كل بنك فتوجد بطاقات بنك الخليج الجزائر هو الوحيد الذي يتعامل بها مثل VISA CARD ونجد أيضا أن بنك الفلاحة والتنمية المحلية هو الوحيد الذي يتعامل ببطاقات CBR أما باقي البطاقات الكلاسيكية والذهبية فتتعامل بها أغلب الوكالات.

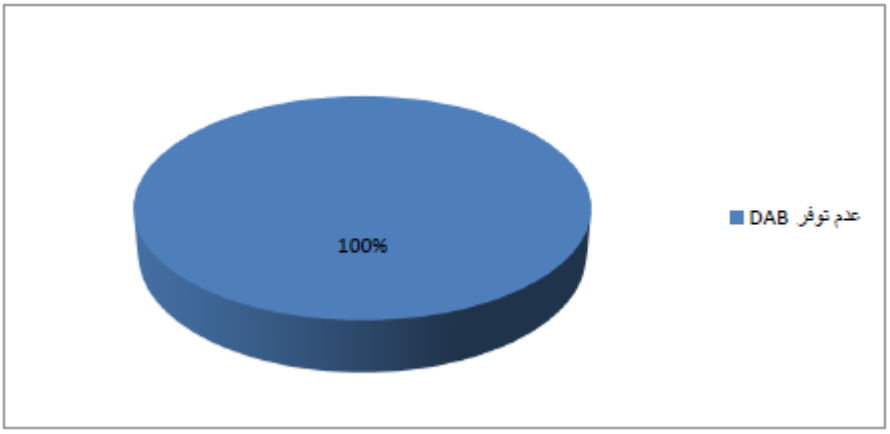
الشكل رقم (**11**) يبين مدى توفر أجهزة GAB على مستوى البنوك



المصدر:من إعداد الطالب بناء على معطيات الجدول رقم(02)

من خلال هذا الشكل يتضح لنا أن نسبة 30 % فقط هي التي تمثل توفر GAB على مستوى البنوك محل الدراسة، ومنها ما هو معطل، وربما هذا السبب هو الذي يعكس الاستعمال القليل للبطاقات من طرف العملاء.

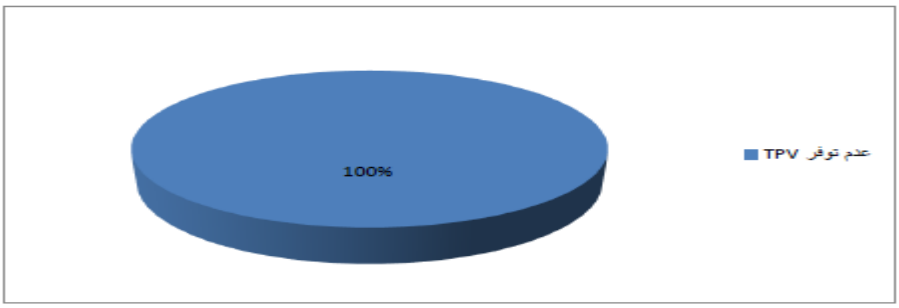
الشكل رقم (**12**) يوضح مدى توفر أجهزة DAB



المصدر :من إعداد الطالب بناء على معطيات الجدول رقم(02)

من خلال هذا الشكل الشكل يتبين لنا أن توفر أجهزة DAB منعدم تماما في الوكالات البنكية محل الدراسة وفي الوكالات البنكية المتواجدة بولاية البرج بصفة عامة.

الشكل رقم(**13**) يوضح مدى توفر أجهزة TPV



المصدر:من إعداد الطالب بناء على معطيات الجدول رقم(01)

من خلال الشكل يتضح لنا أجهزة TPV غير متوفر، وهذا راجع إلى عدم تقبلها من طرف التجار وأصحاب المحلات الكبرى كما دلنا بعض موظفي بنك التنمية المحلية بأن البنك قام بتوزيع الأجهزة على بعض المحلات لكن بعد فترة قامت بإرجاعها وذلك لعدم التعامل بها من طرف العملاء، أما بعض البنوك فليس لديها أي فكرة عن هذا الجهاز.

و من خلال إجراء مقابلات مع بعض المواطنين حول مدى استعمالهم للبطاقات المغناطيسية صادفنا أن أكثرهم لا يستعملونها بسبب تضييعهم للرقم السري، حيث لا يمكنهم استعمال هذه البطاقة بسبب نسيانهم للرقم السري واكتفوا باستعمال الطرق التقليدية لسحب الأموال.

كما أثار التعامل بالبطاقة بعض المشاكل لدى مستعمليها منها عدم توفر النقود على مستوى الموزعات الآلية وكذا الانقطاعات المتكررة في شبكة الاتصالات إلى جانب تعطل هذه الموزعات في بعض الأحيان ووجود بعض الأخطاء.

و لا يمكننا أن نلقي كل اللوم على الأفراد في عدم تقبل واستعمال هذه البطاقة إذ أ ن البنوك هي كذلك تلعب دورا كبيرا في ترسيخ هذه الفكرة لدى المواطنين حيث نجد أن بعض البنوك لا يوجد بها الموزع الآلي للنقود.

و في الأخير نستنتج مما سبق أن عدم استعمال البطاقة البنكية بكثرة هو فقدان الثقة في وسائل الدفع الإلكترونية لعدم توفر معلومات كافية حول هذا النمط من الدفع المصرفي في الجزائر.

و يرجع سبب عدم انتشار البطاقة البنكية بشكل واسع إلى ما يلي:

– **نقص الوعي المصرفي لدى المتعاملين:**عدم وجود اهتمام كبير من طرف المتعاملين ببطاقة السحب مابين البنوك وهذا ما يدل على عدم وجود وعي مصرفي في هذا المجال؛

– **ضعف شبكة الاتصالات:**إن سبب التأخير في جيل البطاقات المصرفية يرجع أساسا إلى شبكة الاتصالات عن بعد RTA Réseau Télécom d'Algérieحيث إذا كانت هذه الشبكة فعّالة ومتاحة في أي وقت هذا يشجع البنوك على الإقرار بمزايا البطاقة كما يساعد على عرض البطاقات المصرفية في كل الوطن؛

– **ضعف التسويق البنكي في مجال البطاقات البنكية:**إذ أغلب متعاملي البنك لا يعرفون مزايا استخدام البطاقة البنكية.

المبحث الثاني : دراسة إحصائية لتحديات وسائل الدفع الالكترونية بالوكالات البنكية بالبرج

من أجل الوقوف على تحديات وسائل الدفع الالكتروني من قبل الوكالات البنكية محل الدراسة ، تم الاستعانة بأسلوب الاستبيان من خلال طرح مجموعة من الأسئلة على الموظفين بالبنوك، وعن طريق استخدام برنامج SPSS واستخدام الأدوات الإحصائية اللازمة لتحليل نتائج الاستبيان.

المطلب الأول : أداة جمع البيانات

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

و كان الهدف من تصميم استمارة معرفة تحديات وسائل الدفع الالكتروني ومدى تطورها من طرف الوكالات البنكية محل الدراسة وذلك من أجل الوصول إلى النقاط التالية:

- التعرف على أنواع وسائل الدفع الالكتروني المتواجدة في الوكالات البنكية؛
- التعرف على التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكترونية من قبل العملاء؛
- التعرف على مخاطر استخدام البطاقات البنكية.
- التعرف على التكنلوجيا المستخدمة.

المطلب الثاني :تحديد مجتمع الدراسة واختيار العينة

أولا :تحديد مجتمع الدراسة

بما أن الهدف من الاستقصاء التعرف على أهم وسائل الدفع الالكترونية المستعملة والوقوف على أهم التحديات التي تواجهها. حيث شملت مجتمع الدراسة مجموع الموظفين بالوكالات البنكية BDL-BNA-BEA-AGB خلال عام 2018/2017.

تم توزيع 54 استمارة صممت لأغراض هذه الدراسة على مدراء ورؤساء الأقسام الذين يمثلون عينة الدراسة حيث استـــــعيد منها 51 استمارة أي بنسبة استرجاع قدرها 92بالمئة، وكان عدد الاستمارات الصالحة للتحليل هو: 49 استمارة.

ثانيا:اختيار نوع وحجم العينة

تم اعتماد العينة العشوائية لأنها الأنسب لمثل هذه الدراسات حيث شملت العينة 49 موظف(حجم العينة49 مفردة).

المطلب الثالث: المعالجة الإحصائية

سوف نقوم بتحليل المعطيات التي تم جمعها من خلال الاستمارة المقدمة للموظفين، وباستخدام برنامج SPSS والاستعانة بأدوات التحليل الإحصائي لتقديم وصف لبيانات العينة، والوصول إلى نتائج لتوضيح تحديات وسائل الدفع الالكتروني للموظفين بالوكالات البنكية.

أولا:وصف خصائص عينة الدراسة

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

1-الجنس :

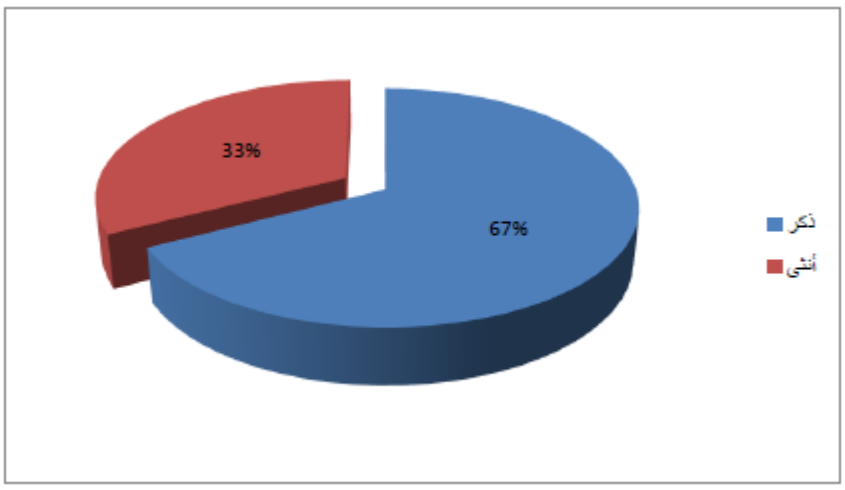
من خلال الجدول رقم (03) سوف يتم التعرف على توزيع مفردات العينة وفقا للجنس (ذكر،أنثى).

الجدول رقم (03) توزيع مفردات العينة وفقا للجنس (ذكر،أنثى).

الجنس	التكرار	النسب
ذكر	33	67
انثى	16	33
المجموع	49	100

المصدر:من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (14) نسبة الذكور والإناث في البنوك محل الد راسة



المصدر :من إعداد الطالب بناء على معطيات الجدول رقم

-نلاحظ من خلال الجدول رقم (03) أن أغلبية العملاء ذكور بنسبة 67 % أما الإناث فبنسبة 33 % من مفردات العينة، ويمكن ارجاع ذلك إلى أن الذكور في العادة القوى العاملة الأكثر بالبنوك مقارنة مع الإناث.

2 -الفئة العمرية :

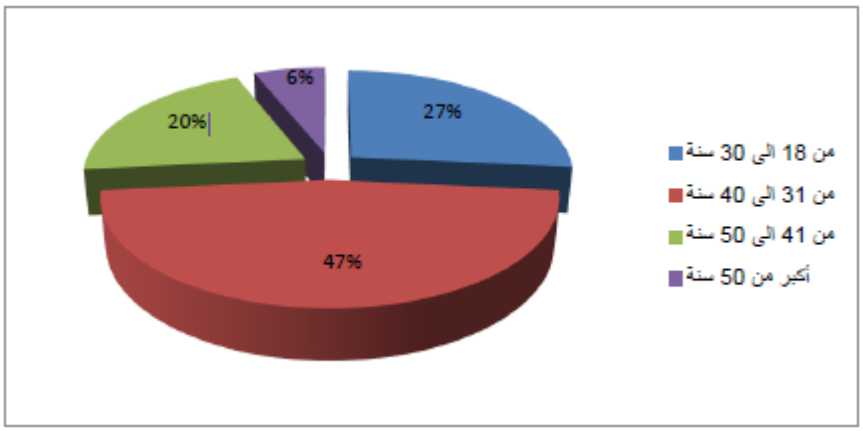
من خلال الجدول رقم (04) سوف يتم التعرف على توزيع مفردات العينة حسب الفئات العمرية كما يلي:

الجدول رقم (04) توزيع مفردات العينة حسب الفئة العمرية

الفئة العمرية	التكرارات	النسبة
من 18 الى 30 سنة	13	27
من 31 الى 40 سنة	23	47
من 41 الى 50 سنة	10	20
اكبر من 50 سنة	3	6
المجموع	49	100

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (15): نسب الفئة العمرية في البنوك محل



المصدر:من إعداد الطالب بناء على معطيات الجدول رقم (04)

– نلاحظ من خلال الجدول أن الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 31 إلى 40 سنة يمثلون أكبر نسبة والمقدرة ب 47 %، ثم تليها فئة من 18 إلى 30 سنة بنسبة تقدر ب 27 % أما أقل النسب فتتوزع بين فئة من 41 إلى 50 سنة بنسبة 20% وفئة الأكبر من 50 سنة بنسبة 6%، وهذا معناه أن البنوك تعتمد على الفئات الشابة في المعاملات أكثر من الفئات الأخرى وهذا يعتبر أمر مهم بنسبة للبنوك الجزائرية.

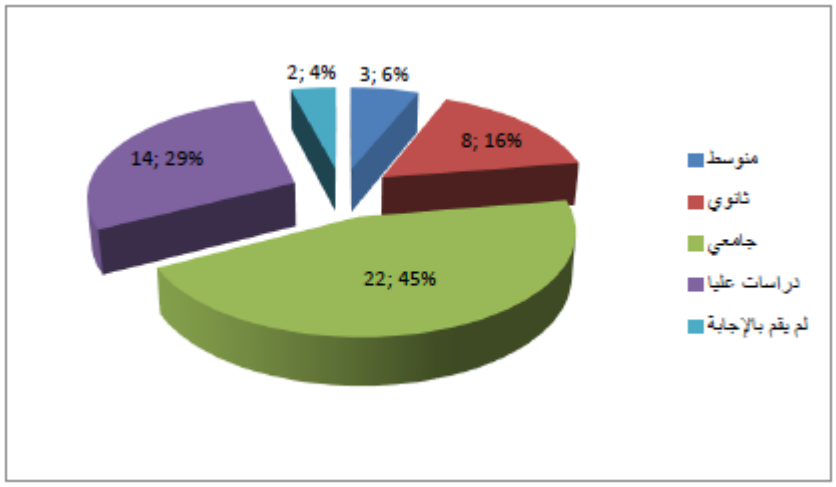
3-المستوى التعليمي : التعليمي: من خلال الجدول رقم (05) يمكن التعرف على المستوى التعليمي للموظفين .

الجدول رقم (05) توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرارات	النسبة
متوسط	3	6.1
ثانوي	8	16.3
جامعي	22	44.9
دراسات عليا	14	28.6
لم يقم بالإجابة	2	4.1
المجموع	49	%100

من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (16) يبين نسب المستوى التعليمي



المصدر:من إعداد الطالب بناء على معطيات الجدول رقم (05)

من خلال الجدول(05) نلاحظ أن أغلب الموظفين مستواهم التعليمي جامعي بنسبة 45% ، تليها فئة الذين مستواهم التعليمي دراسات عليا بنسبة 28,6، بينما الذين مستواهم متوسط وثانوي يمثلون نسبة قليلة تتمثل في 6,1 و16,3 %على التوالي، وهذا ما يدل على أن البنوك تعتمد على الذين يكون مستواهم ليسانس فما فوق وذلك لأن العمل في البنوك يتطلب مستوى كبير عكس ما كان في السابق لأن نشاط البنوك تغير من الأسلوب التقليدي إلى أسلوب يعتمد على الانترنت ووسائل تكنولوجية حديثة.

4- عدد سنوات العمل في نشاط البنوك

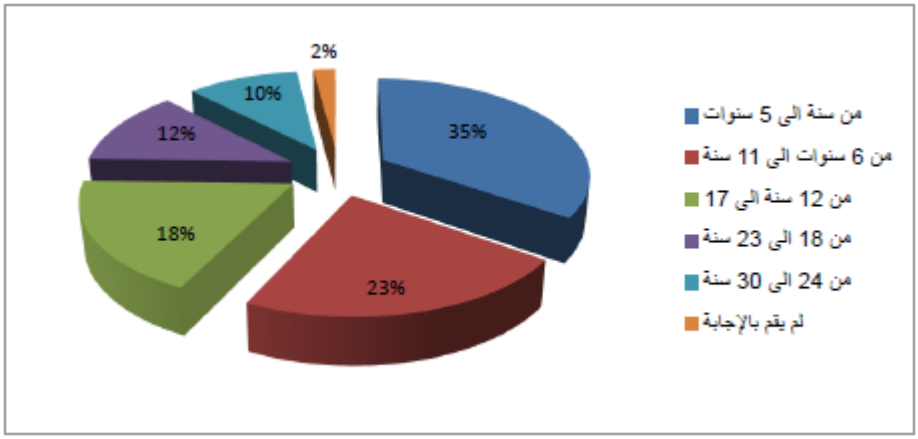
-من خلال الجدول(06) سوف نتعرف على عدد سنوات الموظف في البنوك

الجدول رقم (06) توزيع مفردات العينة حسب عدد سنوات العمل في نشاط البنوك

سنوات العمل	التكرارات	النسبة
من سنة الى 5سنوات	17	35
من 6 الى 11 سنة	11	23
من 12 الى 17 سنة	9	18
من 18 الى 23 سنة	6	12
من 24 الى 30 سنة	5	10
لم يقم بالإجابة	1	2
المجموع	49	%100

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجاتSPSS

الشكل رقم (17) يبين سنوات العمل في البنوك



المصدر:من إعداد الطالبناء على معطيات الجدول رقم(06)

من خلال الجدول (06) نلاحظ أن أكبر نسبة من الموظفين تتراوح مدة نشاطها في البنوك من سنة إلى 5 سنوات بنسبة 35 % تليها نسبة الموظفين الذين تتراوح مدة نشاطهم في البنوك من 6 إلى 11 سنة بنسبة تقدر ب 23% ، ثم تليها نسبة الموظفين الذين تتراوح مدة نشاطهم من 12 إلى 17 سنة %.قدرت ب 18% ، أما أقل نسبة الموظفين الذين تتراوح مدة نشاطهم من 18 إلى 23 سنة قدرت ب 12 %.

5-وسائل الدفع الالكتروني المتوفرة في الوكالات البنكية:

من خلال الجدول(07) سوف نتعرف على وسائل الدفع الالكتروني المتواجدة في الوكالات البنكية

الجدول رقم(07) وسائل الدفع الالكتروني المتوفرة لدى الوكالة البنكية

	CIB بطاقة CLASSIQUE	بطاقة CBR	بطاقة CIB GOLD	بطاقة التوفير	VISA بطاقة CLASSIQUE	بطاقة VISA GOLD	الشيك	المقاصة الالكترونية
BDL	×	×	×	×	–	–	×	×
BEA	×	–	×	–	–	–	–	×
BNA	×	–	×	–	–	–	–	×
AGB	–	–	–	–	×	×	–	–

المصدر :من إعداد الطالبناء على معطيات الاستبيان

6-عدد الدورات لتدريبية التي قمت بها فيما يخص المعاملات الالكترونية

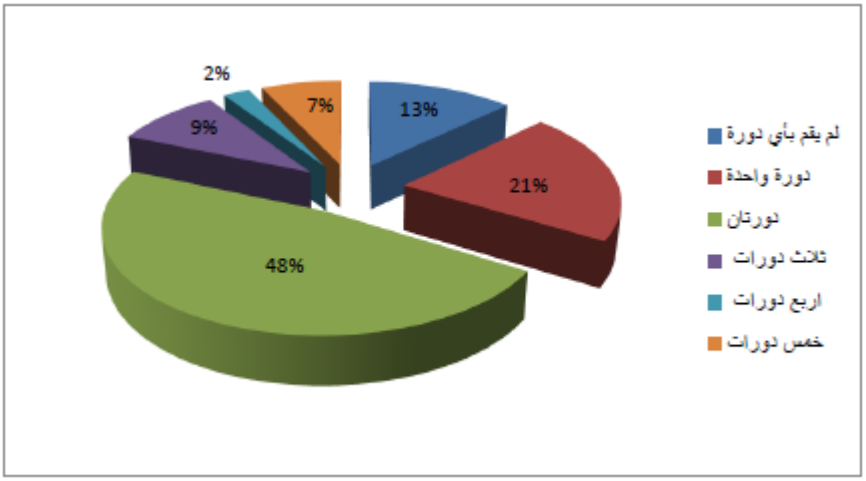
-من خلال الجدول رقم(08) سوف نتعرف على عدد الدورات التي قام بها الموظف فيما يخص المعاملات الالكترونية.

الجدول رقم (08) توزيع مفردات العينة حسب عدد الدورات فيما يخص المعاملات الالكترونية

الدورات	التكرارات	النسبة
لم يقم بأي دورة	11	13
دورة واحدة	18	21
دورتان	4	48
3 دورات	8	9
4 دورات	2	2
5 دورات	6	7
المجموع	49	100

المصدر :من إعداد الطالبناء على مخرجات برمجةSPSS

الشكل رقم (18) يبين نسب الدورات فيما يخص المعاملات الالكترونية



المصدر :من إعداد الطالب بناء على معطيات الجدول رقم (08)

-من خلال الجدول (08) نلاحظ أن أغلبية الموظفين قاموا بدورتين بنسبة تقدر بـــ أما باقي مفردات العينة موزعين على الدورات التالية (دورة واحدة، 3 دورات، 4 دورات) ، أما أقل نسبة فكانت للموظفين الذين قاموا ب 5 دورات فقدرت ب 7% وهذا يعود إلى حداثة هذا النوع من المعاملات في الجزائر.

ثانيا:التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان

1-أدوات التحليل الإحصائي المستعملة:بعد تفريغ الاستمارة وترميز البيانات وإدخالها للحاسوب باستعمال برنامج SPSS (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package For Social Science)، حيث كانت كل فقرة من أبعاد الدراسة وفق أسلوب ليكارت الخماسي كما يلي:

1	2	3	4	5
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة

و أهم الأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليل الاستبيان نجوزها فيما يلي:

- كرونباخ لمعرفة مدى ثبات وصدق البيانات ؛
- التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للفقرات والأبعاد.

اختبار كرونباخ : من أجل معرفة صدق وثبات البيانات الواردة بالاستمارة تم استخدام اختبار كرونباخ، هذا الأخير يقيس دقة ثبات وصدق أداة الدراسة عن طريق معامل كرونباخ، او الجدول التالي يوضح نتائج الاختبار كما يلي:

الجدول رقم (09) نتائج اختبار ثبات وصدق الدراسة

الرقم	الأبعاد	معدل الثبات
1	يقوم حامل البطاقة بالسحب من الية النقود بمبلغ يزيد عن رصيده بالبنك.	0,820
2	استخدام بطاقة انتهت مدة صلاحيتها.	0,823
3	استخدام بطاقة ملغاة من طرف البنك.	0,825
4	عند اعطاء الرمز السري لمرة ثالثة بشكل خاطئ تقوم الآلة بحجز البطاقة تلقائيا.	0,818
5	في حالة نسيان حامل البطاقة لرمزه السري فليس بوسع البنك تذكيره به في هذه الحالة يطلب صاحب البطاقة من البنك تسليمه بطاقة جديدة.	0,810
6	يتم انتحال شخصية الفرد من خلال استغلال اللصوص لبيانات (كعنوان، رقم الضمان الاجتماعي...) شخص ما على الشبكة الالكترونية من اجل الحصول على بطاقات بنكية.	0,821
7	يتم استخدام الحاسب في التلاعب بالمعلومات وذلك بإدخال زائفة من جانب المتحايل كأجور يجب دفعها او بيانات يجب تسديدها.	0,821
8	سهولة ضياع البطاقة نظرا لصغر حجمها.	0,814
9	استعمال بطاقة مفقودة او مسروقة.	0,826
10	قد يقوم الغير بتزوير بطاقات الدفع او السحب عن طريق بطاقات مسروقة واستبدال بياناتها.	0,825
11	توجد اجراءات كافية لحماية حسابات العملاء.	0,809

12	يتم استخدام نظام التشفير في التعاملات.	0,808
13	يتم استخدام التوقيعات الالكترونية المشفرة.	0,810
14	يتم اجراء الصيانة الدورية للنظام لتحقيق الأمن والسلامة.	0,808
15	تقوم الادارة بمتابعة فحص مكونات امن النظام والتأكد من سلامة البيانات بصفة دورية.	0,809
16	تتوفر كفاءات وخبرات عالية في اداء العمليات المصرفية الالكترونية.	0,813
17	لا يوجد اختراقات لمواقع البنك على شبكة الانترنت	0,813
18	تتوفر وسائل الأمن والحماية الكافية لنظم الدفع الالكترونية عند التصميم والتشغيل التي تمنع اختراقها والكشف عن اي مشكلات يظهر فيها.	0,817
19	يتم احاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية.	0,811
20	ضعف البنية التشريعية والقانونية السائدة التي توفر المناخ الملائم للخدمات المصرفية الالكترونية.	0,809
21	التشدد في السياسات الضريبية التي تعرض على اداء الخدمات والمعاملات المصرفية الالكترونية.	0,815
22	لا تتوفر سياسات حكومية داعمة لانتشار الخدمات المصرفية الالكترونية كشبكات الاتصال الرقمية.	0,814
23	غياب عمليات البحوث للخدمات المصرفية الالكترونية مما يضعف من بنية تطوير تلك الخدمات.	0,814
24	عدم استعمال البطاقة البنكية بكثرة من قبل العملاء هو فقدان الثقة في وسائل الدفع الالكتروني.	0,808
25	الميل الى الدفع نقدا في الصفقات التجارية وتفضيله على باقي وسائل الدفع.	0,807
26	الخوف من التقنيات الجديدة وعدم المام المستخدمين بها.	0,809
27	العطل المتكررة على مستوى GAB (الموزع الآلي)	0,817
28	ضعف الاعلام والاشهار فيما يخص وسائل الدفع الالكترونية.	0,810
29	عدم توفر النقود على مستوى الموزعات الآلية وكذا الانقطاعات المتكررة على شبكات الاتصال.	0,823
30	عدم الشعور بالأمان من قبل العملاء عند التعامل بوسائل الدفع الالكترونية.	0,818
عدد فقرات الاستبيان	30	0,820

المصدر:من إعداد الطالب بناء على مخرجات برمجةSPSS

-من خلال الجدول (09) نلاحظ أن كل نسب الثبات لفقرات الاستبيان عالية وأكبر من النسبة المعتمدة من قبل الإحصائيين والمقدرة ب60 % ، وبما أن معامل كرونباخ لكل فقرات الاستبيان مساوي ل 0,820 ، هذا ما يدل على صدق وثبات أداة الدراسة.

ب . تفسير وتحليل اتجاهات أفراد العينة لفقرات وأبعاد الاستبيان:

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

الجدول رقم(10) يوضح إجابات الأسئلة ودلالتها

الرمز	المتوسط الحسابي المرجح للإجابات	المستوى
1	من 1 الى 1,79	غير موافق بشدة
2	من 1,80 الى 2,59	غير موافق
3	من 2,60 الى 3,39	محايد
4	من 2,40 الى 4,19	موافق
5	من 4,20 الى 5	موافق بشدة

المصدر :عبد الفتاح عز، **مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS** ، دار خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، 2002 ، ص110

- **تحليل الفقرة الأولى المتعلقة بمؤشر مخاطر استخدام البطاقات البنكية:** حيث يتعلق هذا المؤشر بمعظم المخاطر الناجمة عن استخدام البطاقات البنكية والجدول التالي يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والتباين لكل فقرة من فقرات مؤشر استخدام البطاقات البنكية بالوكالات البنكية محل الدراسة

الجدول رقم(11) التكرارات والنسب المئوية، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والتباين لفقرات مؤشر مخاطر استخدام البطاقات البنكية

	عبارات البعد الأول (مخاطر استخدام البطاقات البنكية)	المقياس	التكرارات والنسب					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل التباين	الإتجاه
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة				
1	يقوم حامل البطاقة بالسحب من الية النقود بمبلغ يزيد عن رصيده بالبنك.	التكرارات	7	4	1	21	16	2,27	1,395	1,946	غير موافق
		النسبة	14,6	8,2	2	42,9	32,7				
2	استخدام بطاقة انتهت مدة صلاحيتها.	التكرارات	2	4	3	18	21	1,92	1,108	1,227	غير موافق
		النسبة	4,1	8,2	6,1	36,7	42,9				
3	استخدام بطاقة ملغاة من طرف البنك.	التكرارات	5	16	4	13	10	1,77	1,096	1,202	
		النسبة	10,2	32,7	8,2	26,5	20,4				

4	عند اعطاء الرمز السري لمرة ثالثة بشكل خاطئ تقوم الآلة بحجز الآلة تلقائيا.	التكرارات	5	16	4	13	10	2,85	1,368	1,872	محايد
		النسبة	10,2	32,7	8,2	26,5	20,4				
5	في حالة نسيان حامل البطاقة لرمزه السري فليس بوسع البنك تذكيره به في هذه الحالة يطلب صاحب البطاقة من البنك تسليمه بطاقة جديدة.	التكرارات	6	4	6	20	13				
		النسبة	12,2	8,2	12,2	40,8	26,5	2,39	1,304	1,701	غير موافق
6	يتم انتحال شخصية الفرد من خلال استغلال اللصوص لبيانات (كعنوان، رقم الضمان الاجتماعي...) شخص ما على الشبكة الالكترونية من اجل الحصول على بطاقات بنكية.	التكرارات	1	3	3	11	28	1,65	1,016	1,032	غير موافق
		النسبة	2	6,1	6,1	22,4	57,1				
7	يتم استخدام الحاسب في التلاعب بالمعلومات وذلك بإدخال زائفة من جانب المتحايل كأجور يجب دفعها او بيانات يجب تسديدها.	التكرارا ت	1	3	8	15	22	1,76	0,899	0,808	غير موافق بشدة
		النسبة	2	6,1	16,3	30,6	44,9				
8	سهولة ضياع البطاقة نظرا لصغر حجمها.	التكرارات	3	7	8	13	16	2,32	1,270	1,613	
		النسبة	6,1	14,3	16,3	26,5	32,7				
9	استعمال بطاقة مفقودة او مسروقة.	التكرارات	5	2	1	11	28	1,83	1,324	1,753	
		النسبة	10,2	4,1	2	22,4	57,1				
10	قد يقوم الغير بتزوير بطاقات الدفع او السحب عن طريق بطاقات مسروقة واستبدال بياناتها.	التكرارات	8	6	1	11	28	2,31	1,560	2,432	غير موافق
		النسبة	16,3	12,2	2	22,4	44,9				
مؤشر مخاطر استخدام البطاقات البنكية								4,2058	0,61341	0,376	موافق

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم(11) نجد أن أغلب الإجابات كانت مستوى غير موافق وغير موافق بشدة وباعتماد الترتيب على أساس الوسط الحسابي لفقرات بعد مخاطر استخدام البطاقات البنكية حيث نجد العبارة رقم 4 حصلت على أكبر متوسط حسابي يقدر ب 2,85 وبانحراف معياري 1,246، وهذا ما يدل أن عند إعطاء الرمز السري لمرة ثالثة بشكل خاطئ تقوم الآلة بحجز البطاقة تلقائيا والعبارة رقم 5 في حالة نسيان حامل البطاقة لرمزه السري فليس بوسع البنك تذكيره به في هذه الحالة يطلب صاحب البطاقة من البنك تسليمه بطاقة جديدة في المرتبة الثانية، ثم العبارة رقم 8 سهولة ضياع البطاقة نظرا لصغر حجمها في المرتبة الثالثة.

ثم العبارة رقم 10 قد يقوم الغير بتزوير بطاقات الدفع أو السحب عن طريق بطاقات مسروقة واستبدال بياناتها في المرتبة الرابعة، تليها العبارة رقم 1 ثم العبارة رقم 2 ثم العبارة رقم 9 ثم العبارة رقم 7ثم رقم 3 وأخيرا العبارة رقم6 ، حيث أن هذا الترتيب كان على أساس المتوسط الحسابي لإجابة الموظفين.

عموما فإن مؤشر مخاطر استخدام البطاقات البنكية له متوسط حسابي يقدر 4,2058 وانحراف نجد أن القيمة المقابلة لمستوى موافق - معياري مساوي ل 0,61341 بالرجوع إلى الجدول رقم (11) وحسب هذا المؤشر فإن استخدام البطاقات البنكية قد يؤدي إلى حدوث العديد من المخاطر، أي أن الموظفون راضون على وجود هذه المخاطر للبطاقات البنكية بنسبة معينة، قد تكون من حاملها أو من الغير من سحب النقود وتحويل الأرصدة.

- **تحليل فقرات البعد الثاني المتعلقة بالرقابة على إجراءات نظم الدفع الالكترونية:**يمكن أن نلخص النتائج الخاصة بفقرات مؤشر الرقابة على إجراءات نظم الدفع الالكترونية في الجدول رقم(12)

الجدول رقم (12) التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل التباين لفقرات مؤشر الرقابة على إجراءات نظم الدفع الالكترونية.

عبارات البعد الثاني الرقابة على اجراءات نظم الدفع		المقياس	التكرارات والنسب					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل التباين	الاتجاه
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة				
11	توجد اجراءات كافية لحماية حسابات العملاء.	التكرارات	27	12	5	3	2	4,20	1,118	1,249	
		النسبة	55,1	24,5	10,2	6,1	4,1				
12	يتم استخدام نظام التشفير في التعاملات.	التكرارات	18	15	7	6	3	3,80	1,241	1,541	موافق
		النسبة	36,7	30,6	3,14	12,2	1,6				
13	يتم استخدام	التكرارات	14	22	3	8	1	3,83	1,098	1,206	-

	التوقيعات الالكترونية المشفرة.	النسبة	28,6	44,6	1,6	16,3	2				
14	يتم اجراء الصيانة الدورية للنظام لتحقيق الأمن والسلامة.	التكرارات	18	16	8	7	0	3,92	1,057	1,118	موافق
		النسبة	36,7	32,7	3,16	14,3	0				
15	تقوم الادارة بمتابعة فحص مكونات امن النظام والتأكد من سلامة البيانات بصفة دورية.	التكرارات	14	15	8	10	2	3,59	1,223	1,467	موافق
		النسبة	28,6	30,6	3,16	20,4	4,1				

من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS

-يتضمن الجدول رقم (12) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل التباين بالنسبة لكل عبارة من العبارات الخاصة بمؤشر الرقابة على إجراءات نظم الدفع الالكترونية، حيث نجد العبارة رقم 11 حصلت على أكبر متوسط حسابي والمقدر ب 4,20 وبانحراف معياري 1,118 ، وهذا ما يدل على أنه توجد إجراءات كافية لحماية حسابات العملاء من طرف البنك، ويعود ذلك على زرع الثقة في العملاء تجاه البنك وخدماته الالكترونية، تليها العبارة رقم 14 يتم إجراء الصيانة الدورية للنظام لتحقيق الأمن والسلامة ثم العبارة رقم 13 يتم استخدام التوقيعات الالكترونية المشفرة ثم العبارة رقم 12 يتم استخدام نظام التشفير في التعاملات ثم العبارة رقم 17 لا يوجد اختراقات لمواقع البنك على الشبكة ثم العبارة رقم 19 يتم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية ثم العبارة رقم 18 تتوفر وسائل الأمن والحماية الكافية لنظم الدفع الالكترونية عند التصميم والتشغيل التي تمنع اختراقها والكشف عن أي مشكلات يظهر فيها والعبارة رقم 15 لهما نفس المتوسط الحسابي وفي المرتبة الأخيرة 16 تتوفر كفاءات وخبرات عالية في أداء العمليات المصرفية الالكترونية وهذا الترتيب على أساس المتوسط الحسابي لإجابات الموظفين، الأمر الذي يشير إلى ضرورة تعزيز الإجراءات والضوابط الرقابية بصورة أكثر فعالية لضمان توفر عنصر الأمان في التعامل بهذه الوسائل، والعمل على تعزيز الثقة في التعامل بها باعتبار أن توفر ذلك يعد احد المعايير الهامة التي تؤثر على ولاء المتعاملين للوكالات البنكية ويؤدي إلى استمرارية جهود الوكالات البنكية نحو تطوير أدائهم في توسيع التعامل بوسائل الدفع الالكترونية.

عموما فإن مؤشر الرقابة على إجراءات نظم الدفع الالكترونية له متوسط حسابي يقدر ب 3,7763 و انحراف معياري0 ,78609 ، وإذا ما تم مقارنة قيمة المتوسط الحسابي لهذا المؤشر بالقيم الموجودة في -الجدول رقم (12) نجدها عند مستوى موافق، هذا ما يجعلنا نقر على أن الوكالات البنكية محل الدراسة تهتم بالرقابة على إجراءات نظم الدفع الالكترونية.

- **تحليل فقرات البعد الثالث المتعلقة بالرقابة على إجراءات نظم الدفع الالكترونية:**يمكن أن نلخص النتائج الخاصة بفقرات مؤشر التحديات فيما يخص السياسة الحكومية في الجدول رقم(13)

الجدول رقم (13) التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل التباين لفقرات مؤشر التحديات فيما يخص السياسة الحكومية

	عبارات البعد الثالث (التحديات فيما يخص السياسة الحكومية)	المقياس	التكرارات والنسب					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل التباين	الاتجاه
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة				
20	ضعف البنية التشريعية والقانونية السائدة التي توفر المناخ الملائم للخدمات المصرفية الالكترونية.	التكرارات	12	18	8	7	4	3,55	1,243	1,544	موافق
		النسبة	24,5	36,7	16,3	14,35	8,2				
21	التشدد في السياسات الضريبية التي تعرض على اداء الخدمات والمعاملات المصرفية الالكترونية.	التكرارات	7	16	10	12	4	3,20	1,207	1,457	موافق
		النسبة	14,3	32,7	20,4	24,5	8,2				
22	لا تتوفر سياسات حكومية داعمة لانتشار الخدمات المصرفية الالكترونية كشبكات الاتصال الرقمية.	التكرارات	12	15	10	6	5	3,48	1,288	1,695	موافق
		النسبة	24,55	30,6	20,4	12,2	10,2				
23	غياب عمليات البحوث للخدمات المصرفية الالكترونية مما يضعف من بنية تطوير تلك الخدمات.	التكرارات	11	19	4	12	3	3,47	1,260	1,588	موافق
		النسبة	22,4	38,4	8,2	24,5	6,1				
	مؤشر تحديات فيما يخص السياسة الحكومية							3,4286	0,88241	0,779	موافق

المصدر :من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS

-من خلال الجدول رقم (13) إن إجابات الموظفين كانت كلها عند مستوى موافق، وبالترتيب على أساس المتوسط الحسابي لفقرات بعد التحديات فيما يخص السياسات الحكومية حيث نجد العبارة رقم 20 ضعف البنية التشريعية والقانونية السائدة التي توفر المناخ الملائم للخدمات المصرفية الالكترونية. تحصلت على أكبر متوسط حسابي يقدر ب : 3,55 وبانحراف معياري 1,544 ، أنه تكاد أن تنعدم بنية تشريعية وقانونية توفر أو تساعد على توفير مناخ ملائم للتوسع في التعامل بالبطاقات البنكية، ثم العبارة رقم 22 لا تتوفر سياسات حكومية داعمة لانتشار الخدمات المصرفية الالكترونية كشبكات الاتصال الرقمية وهذا يدل على أنه لا تتوفر سياسات حكومية داعمة لانتشار الخدمات المصرفية الالكترونية ثم العبارة رقم 21غياب عمليات البحوث للخدمات المصرفية الالكترونية مما يضعف من بنية تطوير تلك الخدمات وفي الأخير العبارة رقم 24 التشدد في السياسات الضريبية التي تفرض على أداء الخدمات والمعاملات المصرفية الالكترونية، حيث هذا الترتيب كان على أساس المتوسط الحسابي لإجابات الموظفين.

عموما فإن مؤشر التحديات فيما يخص السياسة الحكومية له متوسط حسابي يقدر3,4286 و انحراف معياري مساوي إلى 0,88241 مما يدل على وجود تحديات كبيرة أمام انتشار الخدمات المصرفية الالكترونية يعود لعملاء البنك أنفسهم بالإضافة إلى ضعف البنية التشريعية والقانونية السائدة التي توفر المناخ الملائم للخدمات المصرفية الالكترونية فضلا عن وجود فهم واضح لمتطلبات عملاء البنوك الالكترونية، بالإضافة إلى ضعف عمليات الرقابة والمراجعة الدورية للعمليات المنفذة الكترونيا، وبالرجوع -إلى الجدول رقم (13) مقابلة لمستوى موافق أي أن الموظفين راضون أن هناك تحديات فيما يخص السياسة الحكومية.

- **تحليل فقرات البعد الرابع المتعلق بمؤشر التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكترونية من قبل العملاء**

يمكن أن نلخص النتائج الخاصة بفقرات مؤشر التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكترونية من قبل العملاء حيث ي عبر هذا المؤشر على أهم التحديات والمخاطر التي تواجه وسائل الدفع الالكتروني حيث تعتبر عائق أمام انتشار الخدمات المصرفية الالكترونية وقد تكون نتيجة فقدان الثقة فيها من قبل العملاء

و الجدول رقم (14) يوضح التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري

و معامل التباين لكل فقرة من فقرات مؤشر التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكترونية من قبل العملاء:

-الجدول رقم (14) التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل التباين لفقرات مؤشر التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكترونية من قبل العملاء

	عبارات البعد الرابع (التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكترونية في قبل العملاء)	المقياس	التكرارات والنسب					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل التباين	الاتجاه
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة				
24	عدم استعمال البطاقة البنكية بكثرة من قبل العملاء هو فقدان الثقة في وسائل الدفع الالكتروني.	التكرارات	9	18	9	7	6	3,35	1,284	1,648	محايد
		النسبة	18,4	36,7	18,4	14,3	12,2				
25	الميل الى الدفع نقدا في الصفقات التجارية وتفضيله على باقي وسائل الدفع.	التكرارات	10	20	11	5	3	3,59	1,117	1,247	موافق
		النسبة	20,4	40,8	22,4	10,2	6,1				
26	الخوف من التقنيات الجديدة وعدم المام المستخدمين بها.	التكرارات	9	18	12	7	3	3,47	1,138	1,296	موافق
		النسبة	18,4	36,7	24,5	14,3	6,1				
27	العطل المتكررة على مستوى GAB (الموزع الآلي)	التكرارات	10	18	8	8	5	3,41	1,273	1,622	موافق
		النسبة	20,4	36,7	16,3	16,3	10,2				
28	ضعف الاعلام والاشهار فيما يخص وسائل الدفع الالكترونية.	التكرارات	11	15	7	9	7	3,29	1,384	1,917	محايد
		النسبة	22,4	30,6	14,3	18,4	14,3				
29	عدم توفر النقود على مستوى الموزعات الآلية وكذا الانقطاعات المتكررة على شبكات الاتصال.	التكرارات	7	16	7	10	9	3,04	1,369	1,873	محايد
		النسبة	14,3	32,7	14,3	20,4	18,4				
30	عدم الشعور بالأمان من قبل العملاء عند التعامل بوسائل الدفع الالكترونية.	التكرارات	11	14	8	11	5	3,31	1,326	1,759	محايد
		النسبة	22,4	28,6	16,3	22,4	10,2				
	مؤشر التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكترونية في قبل العملاء							3,3499	0,79221	0,628	غير موافق

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (14) وباعتماد الترتيب على أساس الوسط الحسابي لفقرات البعد والتحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكترونية من قبل العملاء نجد العبارة رقم 25 الميل إلى الدفع نقدا في الصفقات التجارية وتفضيله على باقي وسائل الدفع تأتي في الرتبة الأولى بوسط حسابي يقدر ب 3,59 وانحراف معياري 1,117 ، هذا ما يجعلنا نستنتج بأن العملاء يفضلون الدفع نقدا في الصفقات التجارية عن باقي وسائل الدفع أي أن العملاء لم يقتنعوا بعد بوسائل الدفع الحديثة، وفي المرتبة الثانية العبارة رقم 26 الخوف من التقنيات الجديدة وعدم إلمام المستخدمين بها بوسط حسابي 3,47 وهذا يعود إما إلى تخوف الموظفين من التصريح الصحيح أو أن أكثر العملاء أكثرهم مازالوا يعتمدون على الوسائل التقليدية، ثم في المرتبة الثالثة العبارة رقم 27 العطل المتكرر على مستوى(GAB الموزع الآلي)، ثم تليها العبارة رقم 24 عدم استعمال البطاقة البنكية بكثرة من قبل العملاء هو فقدان الثقة في وسائل الدفع الالكتروني.ثم العبارة رقم 30 عدم الشعور بالأمان من قبل العملاء عند التعامل بوسائل الدفع الالكترونية . وتليها العبارة 28 .

ضعف الإعلام والإشهار فيما يخص وسائل الدفع الالكترونية أي هناك ضعف الإعلام والإشهار فيما يخص وسائل الدفع الالكترونية لتوجيه العميل خاصة في ظل عصرنة تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

و في الأخير العبارة رقم 29 عدم الشعور بالأمان من قبل العملاء عند التعامل بوسائل الدفع الالكترونية عموما فإن مؤشر التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكترونية من قبل العملاء له متوسط حسابي يقدر ب: و2,3499 انحراف معياري 0,79221 ، واذا ما تم مقارنة قيمة المتوسط الحسابي لهذا المؤشر بالقيم الموجودة فالجدول رقم (14) نجدها عند مستوى غير موافق، هذا ما يجعلنا نقول أن الوكالات البنكية بالبرج محل الدراسة تقر بصورة حيادية على وجود تحديات ومخاطر تواجه نظم الدفع الالكترونية من قبل العملاء.

الجدول رقم (15) ترتيب أبعاد نموذج تحديات وسائل الدفع الالكتروني تنازليا

رقم المؤشر	المؤشر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل التباين
1	مخاطر استخدام البطاقات البنكية	4,2058	0,61341	0,376
2	الرقابة على اجراءات نظم الدفع الالكترونية	3,7763	0,78609	0,618
3	تحديات فيما يخص السياسة الحكومية	3,4286	0,88241	0,779
4	التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكترونية في قبل العملاء	3,3499	0,79221	0,628

المصدر:من إعداد الطالب بناء مخرجات برنامج SPSS

ثالثا :مناقشة النتائج واختبار الفرضيات

تهدف الدراسة إلى التعرف على التطورات والتحديات التي تواجه وسائل الدفع الالكترونية وتأثيرها على مدى انتشارها واستعمالها وفيما يلي مناقشة تفصيلية لنتائج الدراسة واختبار فرضياتها كما يلي:

- **الفرضية الأولى**

يعود سبب عدم إقبال عملاء الوكالات البنكية بالبرج على تسوية معاملاتهم الكترونيا بالدرجة الأولى إلى المخاطر الناجمة من استخدام البطاقات البنكية.

من خلال النتائج الإحصائية المتوصل إليها نجد أن العبارات الخاصة ببعد المخاطر الناجمة عن استخدام البطاقات البنكية، هذا الأخير تصدر قائمة مؤشرات تحديات وسائل الدفع الالكترونية بوسط حسابي قدره 4,2058 المقابل لاتجاه موافق، مما يدل على أن إحجام عملاء الوكالات البنكية بالبرج يمكن إرجاعه بالدرجة الأولى إلى تخوف العملاء من استعمال وسائل الدفع الالكترونية في تسوية معاملاتهم البنكية، هذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى.

- **الفرضية الثانية**

يعود سبب إحجام عملاء الوكالات البنكية بالبرج بالتعامل بوسائل الدفع الالكترونية إلى ضعف الرقابة على إجراءات نظم الدفع الالكترونية.

من خلال النتائج الإحصائية المتوصل إليها نجد العبارات الخاصة ببعد الرقابة على إجراءات نظم الدفع الالكترونية، هذا الأخير جاء فالرتبة الثانية ضمن الجدول رقم... والذي يمثل قائمة مؤشرات تحديات وسائل الدفع الالكترونية بمتوسط حسابي مقدر ب 3,7763 المقابل لاتجاه موافق، مما يدل على أن إحجام عملاء الوكالات البنكية بالبرج بالتعامل بوسائل الدفع الالكترونية يمكن إرجاعه إلى ضعف الرقابة إلى إجراءات نظم الدفع الالكترونية هذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية.

- **الفرضية الثالثة**

يرجع سبب عدم تطور الخدمات المصرفية الالكترونية بالوكالات البنكية بالبرج إلى ضعف البنية التشريعية لوسائل الدفع الالكترونية على المستوى الوطني.

من خلال النتائج الإحصائية المتوصل إليها نجد أن العبارات الخاصة ببعد التحديات الناجمة عن السياسة الحكومية، هذا الأخير جاء في الرتبة الثالثة ضمن الجدول رقم ... الذي يمثل قائمة مؤشرات تحديات وسائل الدفع الالكترونية بمتوسط حسابي قدره 3,4286 المقابل لاتجاه موافق، مما يدل غلى أن تأخر تطور وسائل الدفع الالكترونية بالوكالات البنكية بالبرج، يمكن إرجاعه إلى ضعف البنية التشريعية فيما يخص تنظيم التعامل البنكي بوسائل الدفع الالكترونية هذا ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة.

- **الفرضية الرابعة**

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

من خلال النتائج الإحصائية المتوصل إليها نجد أن العبارات الخاصة ببعد التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكترونية من قبل العملاء، هذا الأخير جاء في المرتبة الرابعة والأخيرة ضمن الجدول رقم (14) الذي يمثل قائمة مؤشرات تحديات وسائل الدفع الالكترونية بمتوسط حسابي قدره 2,3499 المقابل لاتجاه غير موافق، مما يدل على أن تأخر تطور وسائل الدفع وسائل الدفع الالكترونية بالوكالات البنكية بولاية البرج لا يمكن إرجاعه إلى التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكترونية من قبل العملاء، هذا ما ينفي صحة الفرضية الرابعة.

خلاصة الفصل الثاني

من خلال هذا الفصل حاولنا معرفة تحديات تطوير وسائل الدفع الالكترونية بالوكالات البنكية بالبرج، حيث قمنا باعتماد أسلوب الاستبيان هذا الأخير تم من خلاله وضع مجموعة من الفقرات تتناسب وأبعاد تطوير وسائل الدفع الالكتروني على عينة شملت 49 موظف.

و بعد القيام بالمعالجة الإحصائية لبيانات الاستبيان بالاعتماد على برنامج SPSS واستخدام الأدوات الإحصائية اللازمة للتحليل وجدنا أن الموظفين بالوكالات البنكية على اتفقوا على وجود تحديات ومخاطر لوسائل الدفع الالكترونية وذلك استنادا على أن مستوى موافق كان غالب على كل فقرات الاستبيان، ومن خلال هذه الدراسة توصلنا إلى:

- سبب إحجام عملاء الوكالات البنكية بالبرج يعود إلى ضعف الرقابة على إجراءات نظم الدفع الالكترونية؛
- سبب عدم إقبال عملاء الوكالات البنكية بالبرج على تسوية معاملاتهم الكترونيا بالدرجة الأولى إلى المخاطر الناجمة من استخدام البطاقات البنكية.

الخاتمة

الخاتمة

إن وسيلة الدفع هي تلك الوسائل المقبولة اجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات التجارية و كذلك تسديد الديون، فظهور البنوك ساهم في تعدد وسائل الدفع حيث ظهر الشيك و السند لأمر، و السفتجة، و في مرحلة ما حققت هذه الوسائل نجاحا لكن درجات هذا النجاح بدأت تنخفض بسبب حوادث الغش و الاحتيال.فلم تعد هذه الوسائل ملائمة لتطورات العصر، لا من حيث السرعة و لا من حيث الفعالية بل تسببت في حدوث أزمة ثقة بين البنك و عملائه، فكان من المنطقي أن يعتبر الحل إيجاد البدائل عنها في ظل التطور التكنولوجي و ظهور شبكة الانترنت توفر كل الأدوات و الإمكانيات لتحقيق ذلك.

لقد ظهر إلى الوجود ما يسمى بوسائل الدفع الالكترونية غير المكلفة و مجردة من المادة، لكن من جهة أخرى فإن العمل المتناسق لوسائل الدفع الالكترونية حديثة النشأة يتطلب تنظيما قانونيا و درجة أمان عالية، فبدورها اتخذت أشكالا متعددة منها:البطاقات البنكية، الشيكات الالكترونية، النقود الالكترونية و المحافظ الالكترونية حيث تمكنت من الحد من بعض العراقيل و المشاكل التي أفرزتها تلك الوسائل التقليدية لكن بالمقابل لم تكن وسائل الدفع الالكترونية مثالية .في ظل هذه التغيرات العالمية الجديدة و في أعقاب الانفتاح الاقتصادي و فتح المجال أمام البنوك الأجنبية، و سعي الجزائر لمواكبة التطورات العالمية، وجدت البنوك الجزائرية نفسها في وضع بالغ الحساسية، و أصبحت ملزمة بتدعيم قدراتها التنافسية لمواجهة هذه التحديات، و اعتبر القطاع المصرفي هو العامل الأساسي للانتقال إلى اقتصاد السوق، و كان لازما على البنوك مسايرة التغيرات التي تحدث في العالم، خاصة في كيفية مسايرة وسائل الدفع الالكترونية، من خلال الأهمية البالغة لتحديات وسائل الدفع الالكتروني زودنا دراستنا النظرية بدراسة ميدانية بالوكالات البنكيةBEA،AGB،BNA،BDL ببرج بوعريريج و ذلك من خلال معرفة واقع و أهم التحديات التي تواجه وسائل الدفع الالكتروني

أولا:اختبار الفرضيات

من خلال طريقة معالجتنا لموضوع الدراسة، توصلنا أثناء اختبار الفرضيات إلى ما يلي:

بخصوص الفرضية الأولى المتضمنة أنه يعود سبب عدم إقبال عملاء الوكالات البنكية بالبرج على تسوية معاملاتهم الكترونيا بالدرجة الأولى الى المخاطر الناجمة من استخدام البطاقات البنكية فقد تبينت صحتها و ذلك بسبب تخوفف العملاء من استعمال وسائل الدفع الالكترونية في تسوية معاملاتهم البنكية،

الفرضية الثانية التي تنص على يعود سبب إحجام عملاء الوكالات البنكية بالبرج بالتعامل بوسائل الدفع الالكترونية الى ضعف الرقابة على إجراءات نظم الدفع الالكترونية فقد تبينت صحتها بسبب عدم توفر وسائل الأمن و الحماية الكافية ، أما الفرضية الثالثة يرجع سبب عدم تطور الخدمات المصرفية الالكترونية بالوكالات البنكية بالبرج الى ضعف البنية التشريعية لوسائل الدفع الالكترونية على المستوى الوطني فقد تبينت صحتها و ذلك لعدم توفر سياسات حكومية داعمة لانتشار الخدمات المصرفية ، أما بخصوص الفرضية الرابعة و الأخيرة تعتبر التحديات و المخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكترونية من قبل العملاء بالوكالات البنكية بالبرج السبب الرئيسي في تخوف الزبائن التعامل بوسائل الدفع الحديثة الفرضية عدم صحة الفرضية حيث لا يمكن

إرجاعه الى التحديات و المخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكترونية من قبل العملاء فهو ا رجع في الأساس الى المخاطر الناجمة عن استخدام البطاقات و و عدم قوانين تحكم استخدامها.

ثانيا:نتائج الدراسة

لقد تمكنا من خلال هذه الدراسة الاجابة على الاشكالية القائمة و المتعلقة بواقع و أهم التحديات و الصعوبات التي تواجه وسائل الدفع الالكتروني، و يمكن حصر أهم النتائج التي تسنى لنا الخروج بها من هذه الدراسة في النقاط التالية:

- أدت البيئة الجديدة للعمل المصرفي و المنافسة الشديدة و التطبيقات التقنية لأدوات الدفع الالكتروني الى الضغط على البنوك لإيجاد آليات جديدة في استخدام و تنويع الخدمات المصرفية الالكترونية للمحافظة على العملاء و جذب عملاء جدد؛
- لم تكن وسائل الدفع الالكتروني التي اعتبرت الحل المثالي للمشاكل المطروحة من الوسائل التقليدية في مستوى التوقعات، حيث خلقت هي الأخرى مشاكل و عيوب من نوع جديد يصعب محاربتها لارتكازها على عالم الكتروني يفتقر للمادة الورقية مما يصعب عملية الإثبات؛
- مخاطر وسائل الدفع الالكترونية و التي ظهرت بنسبة عالية و تنتج عن استخدام وسائل الدفع الالكترونية، و منها ما يقوم به بعض المحترفين لاختراق نظم شبكة الاتصالات و الانترنت و يقومون بتغيير نظم المعلومات و البيانات؛
- أن البطاقات البنكية لم تلقى النجاح المنتظر، و يتجسد هذا على أرضية الواقع بالعدد القليل من المستعملين لهذه البطاقات؛

ثالثا:الاقتراحات

على ضوء النتائج المتوصل اليها من خلال هذه الدراسة ارتأينا أن نقدم بعض الاقتراحات التي نراها مناسبة:

- العمل على إيجاد آليات و وسائل جديدة و استخدام و تنويع الخدمات المصرفية الالكترونية لغرض المحافظة على العملاء و جذب عملاء جدد؛
- يجب على البنك مراعاة توفر الضوابط اللازمة للرقابة على المعلومات و ذلك لتجنب المخاطر التي تنجم عن الدخول الى شبكة المعلومات من قبل غير المر خصين بذلك، و مراجعة السياسات و الاجراءات المرتبطة بها بشكل منتظم؛
- ضرورة توفر الدعم الحكومي و توفر البنية الأساسية لشبكة الإتصال بالإضافة الى تطبيق سياسات داعمة لانتشار تلك الخدمات؛
- لابد من توضيح البيئة التشريعية و القانونية المتعلقة بتنظيم نظام الدفع الالكتروني، و ذلك بسن القوانين العقابية التي تخص الجرائم مرتكبة في حق وسائل الدفع الالكترونية و تنفيذها؛
- الارتقاء بالعنصر البشري و ذلك بالاستعانة ببيوت الخبرة و الاستشارة الدولية في تدريب الاطارات المصرفية على استخدام أحدث النظم البنكية و كذلك الرفع من كفاءة العاملين بإعطاء الأولوية في التوظيف لخريجي الجامعات و لأصحاب التخصصات في العمل المصرفي ؛
- وضع سياسة إعلامية و تسويقية من قبل البنوك، من شأنها إدخال ثقافة استخدام البطاقات لدى المستهلكين، من أجل جعل أسلوب الدفع بالبطاقة من رغبات الزبائن التي يطالب بها التجار، و بالتالي دفع هؤلاء الجار الى اعتماد هذا النمط تحت ضغط زبائنهم و تلبية لرغباتهم؛

- على البنك أن يجد سبيلا لتخفيض المخاطر عن العمل المصرفي الالكتروني.

رابعا:آفاق الدراسة

حاولنا من خلال هذه الدراسة الوقوف على واقع و أهم التحديات التي تواجه وسائل الدفع الالكتروني، إلا أنه تبقى بعض النقاط تستدعي فتح أبواب و آفاق علمية جديدة من بينها:

النظام القانوني للبطاقة البنكية و أساليب حمايتها؛

آليات مواجهة التحديات التي تعيق انتشار و تطور وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر.

قائمة المراجع

قائـــــمة المراجـــــع

أولا: المراجع باللغة العربية:

أ/ الكتب:

1. السيد أحمد عبد الخالق، **التجارة الالكترونية والعولمة**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث ودراسات، مصر، الطبعة الثانية، 2008.
2. أسامة محمد الفولي، زينب عوض الله، **اقتصاديات العقود ا ولتمويل**، دار الجامعة الجديدة، الا زاريطة، مصر، 2005.
3. مجدي محمد شهاب، **إقتصاديات النقود والمال النظرية والمؤسسات النقدية**، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2000.
4. الطاهر لطرش، **تقنيات البنوك**، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة السابعة، الجزائر، 2010.
5. فريدة بخزار يعدل، **تقنيات وسياسات التسيير المصرفي**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة الثالثة، 2005.
6. عبد الرحمان يسري أحمد، **اقتصاديات النقود والبنوك**، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003.
7. سحنون محمود، **دروس فالاقتصاد النقدي والمصرفي**، جامعة منتوري، قسنطينة، 2004.
8. مروان عطون، **النظريات النقدية**، دار البعث للطباعة والنشر، قسنطينة، الجزائر، 1989.
9. منصور بن عوف عبد الكريم، **مدخل إلى الرياضيات المالية**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة الثالثة، 2003.
10. محمد محمود المصري، **أحكام الشيك مدنيا وجنائيا**، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1999.
11. أكرم يا ملكي، **الأوراق التجارية والعمليات المصرفية**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2008.
12. نور الدين عياشي، **المحاسبة العامة**، مطبوعات جامعة منتوري، قسنطينة، 2004.
13. أحمد هني، **العملة والنقود**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1999.
14. أبو أحمد أبو العز، **التجارة الالكترونية وأ حكامها في الفقه الإسلامي**، دار النفائس للنشر أو التوزيع، الأردن، 2008.
15. طارق عبد العال حمادة، **التجارة الالكترونية الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية**، الدار الجامعية، القاهرة، مصر، الطبعة الثانية، 2008.
16. محمد حسين منصور، **المسؤولية الالكترونية**، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2003.
17. محمد إبراهيم عبد الرحيم، **الاقتصاد الصناعي، التجارة الالكترونية** مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2007.
18. إبراهيم بختي، **التجارة الالكترونية مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.
19. ابو سلمان عبد الوهاب ابراهيم، **البطاقات البنكية الافتراضية والسحب المابشر من الرصيد**، دار القلم، دمشق، سوريا، 2003.
20. مفتاح صالح، فريدة معارفي، **البنوك الالكترونية**، منتدى موجه لادارة الأعمال، بسكرة، 2010/10/03
21. محمود الكيلاني، **الموسوعة التجارية والمصرفية المجلد الثاني التشريعات التجارية والالكترونية"دراسة مقارنة"**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2007

22. عبد الفتاح البيومي الحجازي، **مقدمة في التجارة الالكترونية** العربية، دار الفكر الجامعي، الأسكندرية، مصر، 2004

23. محمد نور"صالح الجداية"، سناء جودت خلف، **التجارة الالكترونية**، دار الحامد للنشر ولتوزيع، عمان، الاردن، الطبعة الاولى، 2009

24. جلال عايد الشورة، **وسائل الدفع الالكتروني**، دار الثقافة للنشر ولتوزيع، مصر 2008.

25. خضر مصباح الطيطي، **التجارة الالكترونية(من منظور تقني وتجاري واداري)**، دار الحامد، عمان، 2008.

26. أحمد محمد غنيم، **التسويق والتجارة الالكترونية**، المكتبة العصرية للنشر ولتوزيع، مصر، 2008.

27. أمير فرج يوسف، **عالمية التجارة الالكترونية وعقودها – أساليب مكافحة الغش التجاري** الالكتروني، المكتب الجامعي الحديث، الازاريطة، مصر،2009 .

28. علي محمد أبو العز، **التجارة الالكترونية أ وحكامها في الفقه الإسلامي**، دار النفائس للنشر ولتوزيع، 2000.

29. خضر مصباح الطيطي، **التجارة الالكترونية(من منظور تقني وتجاري واداري)**، دار الحامد، عمان، 2008.

30. محمود محمدأبو فروة، **الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنت**، دار الثقافة، الطبعة الاولى، عمان، 2009.

31. رأفت رضوان، **عالم التجارة الالكترونية"المنظمة العربية للتنمية الإدارية"**، القاهرة، مصر، 1999

32. ثناء علي القباني وآخرون، **النقود البلاستيكية واثر المعاملات الالكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية**، دار الجامعية، مصر، 2006.

33. أحمد سفر، **أنظمة الدفع الالكترونية**، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى، 2008

34. محمد حسن الرفاعي العطار، **البيع عبر شبكة الانرنت دراسة مقارنة في ضوء قانون التوقيع الالكتروني رقم 15 لسنة 2014**، دار الجامعة الجديدة، الأسكندرية، مصر، الطبعة الرابعة، 2007.

35. مدحت صادق، **أدوات وتقنيات مصرفية**، دار غريب للطباعة ولنشر، القاهرة، مصر، 2011.

36. زياد سليم رمضان، محفوظ أحمد جودة، **الاتجاهات المعاصرة في ادارة البنوك**، وائل للنشر ولتوزيع، الأردن، الطبعة الثانية، 2001.

37. محمود سحنون، **النظام المصرفي بين النقود الورقية والنقود الآلية**، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، العدد الرابع، 2003.

38. عبد الهادي النجار، **بطاقات الائتمان والعمليات المصرفية الالكترونية– الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية** والاقتصادية، لبنان، الجزء الأول، 2002.

39. محمد عمر الشويرف، **التجارة الالكترونية في ظل النظام التجاري العالمي الجديد**، دار زهران للنشر ولتوزيع، عمان، 2013

ب/ **الرسائل الجامعية**:

1. وهيبة عبد الرحيم، **احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية**، دراسة حالة الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير أكاديمي، فرع نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2006/2005.

2. سعيد بريكة، **واقع عمليات الصيرفة الالكترونية وآفاق تطورها في الجزائر**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، جامعة العربي بن مهيدي، 2011.

3. محمد بن عزة، جليلة ز ويهري، **واقع المصارف الجزائرية في تطبيق نظام الدفع الالكتروني**، دراسة حالة بنك الفلاحة اولتنمية الريفية، جامعة 2011.
4. عمار لوصيف، **استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرون مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري، قسنطينة، السنة الجامعية 2009/2008.
5. خولة فرحات، **اثر التجارة الالكترونية على تحسين نوعية الخدمة المصرفية–** دراسة حالة البنك الالكتروني Monabanq– رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2008/2007

ج/ أبحاث في ملتقيات ومجلات علمية:

1. البارودي علي، مصطفى كمال طه، **القانون التجاري**، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2001.
2. شاكر القزويني، **محاضرات في اقتصاد البنوك**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة الرابعة، 2008.
3. الحبيب بن باير، محمد عبد العزيز بن كاملة، **الملتقى الدولي الرابع حول :عصرنة وسائل الدفع :مدخل لتطوير الأداء والفعالية المصرفية للبنوك الجزائرية**، جامعة وهران، 26-27 أفريل، 2011.
4. حميت فشيت، حكيم بناولة، **واقع وسائل الدفع الالكتروني في** الجزائر، الملتقى العلمي الرابع حول"عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر–عرض تجارب دولية – المركز الجامعي خميس مليانة، عين الدفلى، 27/26 افريل 2011.
5. نوال بن عمارة، **وسائل الدفع الالكترونية(أفاق وتحديات)**، مداخلة في إطار الملتقى الدولي للتجارة الالكترونية، 15-16-17 مارس2004.

د/المواد القانونية:

1. المادة 113، **قانون النقد والقرض رقم 10–90 المؤرخ في 14 افريل 1990**، الصادرة بالجريدة الرسمية، السنة السابعة والعشرون، بتاريخ 18 اقريل 1990.
2. المادة(69) من الأمر رقم 11/03 مؤرخ في 26 اوت2003 يتعلق بالنقد والقرض–الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية– الجريدة الرسمية العدد 52–الصادرة بتاريخ 27اوت2003.

ثانيا. المراجع الأجنبية:

أ/ الكتب:

1. -Lasarg **Tout Sur Management**, Salim Benachenhou, Sans Maison D'édition, Alger, 2006, P270
2. Yves Simon Samir Mannai ; **Techniques financière–economica**-7eme édition –paris-2002-p61.

ثالثا. مواقع الانترنيت:

1. www.arageek.com ، consulté le :03/05/2018.

قائمة الملاحق

استبيان الدراسة

جامعة محمد البشير الإبراهيمي

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم علوم الاقتصادية

استمارة حول:

وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر

اعداد الطالبين :

بورغداد بومدين

بوسري محمد

تحت اشراف الأستاذ:

براهيمي السعيد

سيدي الكريم العامل بالبنك، في اطار التحضير لمذكرة ماستر أكاديمي تخصص اقتصاد نقدي وبنكي ، تم انجاز هذا الاستبيان بهدف التعرف على أهم التحديات التي تواجه وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر من خلال البنك الذي تعمل به، نرجو من سيادتكم الاجابة على عبارات الاستبيان و ذلك بوضع علامة (X)أمام جميع العبارات ، و في الخانة التي تعبر عن وجهة نظركم بصدق و موضوعية.

علما بأن الغاية من اجراء هذه الدراسة ، غاية علمية بحتة و سوف يتم التعامل مع اجابتكم وفقا لقواعد الامانة و النزاهة العلمية و السرية، و لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

و في الاخير لك منا خالص الشكر على تعاونك معنا سلفا.

السنة الجامعية :2018/2017

الجزء الاول : بيانات وصفية

1. الجنس:

ذكر ☐ أنثى ☐

2. الفئة العمرية:

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

3. المستوى التعليمي:

متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐

4. مدة العمل في نشاط البنوك :

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

من 18 سنة الى 23 سنة ☐ من 24 سنة الى 30 سنة ☐

5. وسائل الدفع الالكترونية المتوفرة لدى البنك الذي تعمل فيه :

بطاقة CIB classique ☐ بطاقة CBR ☐ بطاقة CIB GOLD ☐ بطاقة توفير ☐

بطاقة VISA classique ☐ بطاقة VISA GOLD ☐ شيك الالكتروني ☐

المقاصة الالكترونية ☐

6. عدد الدورات التدريبية التي قمت بها فيما يخص المعاملات الالكترونية:

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

البعد	الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
مخاطر استخدام البطاقات البنكية	01	يقوم حامل البطاقة بالسحب من الية النقود بمبلغ يزيد عن رصيده بالبنك.					
	02	استخدام بطاقة انتهت مدة صلاحيتها.					
	03	استخدام بطاقة ملغاة من طرف البنك.					
	04	عند اعطاء الرمز السري لمرة ثالثة بشكل خاطئ تقوم الآلة بحجز البطاقة تلقائيا.					
	05	في حالة نسيان حامل البطاقة لرمزه السري فليس بوسع البنك تذكيره به في هذه الحالة بطلب صاحب البطاقة من البنك تسليمه بطاقة جديدة .					
	06	يتم انتحال شخصية الفرد من خلال استغلال الخصوص لبيانات(كعنوان، رقم الضمان الاجتماعي...) شخص ما على الشبكة الالكترونية من أجل الحصول على بطاقات بنكية.					
	07	يتم استخدام الحاسب في التلاعب بالمعلومات و ذلك بادخال زائفة من جانب المتحايل كأجور يجب دفعها أو بيانات يجب تسديدها.					
	08	سهولة ضياع البطاقة نظرا لصغر حجمها .					
	09	استعمال بطاقة مفقودة أو مسروقة.					
	10	قد يقوم الغير بتزوير بطاقات الدفع أو السحب عن طريق بطاقات مسروقة و استبدال بياناتها .					

الرقابة على اجراءات نظم الدفع الالكترونية	11	توجد اجراءات كافية لحماية حسابات العملاء .						
	12	يتم استخدام نظام التشفير في التعاملات .						
	13	يتم استخدام التوقيعات الالكترونية المشفرة .						
	14	يتم اجراء الصيانة الدورية للنظام لتحقيق الأمن و السلامة.						
	15	تقوم الادارة بمتابعة فحص مكونات أمن النظام و التأكد من سلامة البيانات بصفة دورية .						
	16	تتوفر كفاءات و خبرات عالية في أداء العمليات المصرفية الالكترونية.						
	17	لا يوجد اختراقات لمواقع البنك على شبكة.						
	18	تتوفر وسائل الامن و الحماية الكافية لنظم الدفع الالكترونية عند التصميم و التشغيل التي تمنع اختراقها و الكشف عن أي مشكلات يظهر فيها						
	19	يتم احاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية .						
التحديات فيما يخص السياسة الحكومية	20	ضعف البنية التشريعية و القانونية السائدة التي توفر المناخ الملائم للخدمات المصرفية الالكترونية.						
	21	التشدد في السياسات الضريبية التي تفرض على اداء الخدمات و المعاملات المصرفية الالكترونية .						
	22	لا تتوفر سياسات حكومية داعمة لانتشار الخدمات المصرفية الالكترونية كشبكات الاتصال الرقمية						
	23	غياب عمليات البحوث للخدمات المصرفية الالكترونية مما يضعف من بنية تطوير تلك الخدمات .						

التحديات و المخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكتروني من قبل العملاء	24	عدم استعمال البطاقة البنكية بكثرة من قبل العملاء هو فقدان الثقة في وسائل الدفع الالكتروني .							
	25	الميل الى الدفع نقدا في الصفقات التجارية و تفضيله على باقي وسائل الدفع .							
	26	الخوف من التقنيات الجديدة و عدم الالمام المستخدمين بها .							
	27	العطل المتكرر على مستوى GAB(الموزع الالي)							
	28	ضعف الاعلام و الاشهار فيما يخص وسائل الدفع الالكترونية .							
	29	عدم توفر النقود على مستوى الموزعات الالية و كذا الانقطاعات المتكررة على شبكات الاتصال .							
	30	عدم الشعور بالأمان من قبل العملاء عند التعامل بوسائل الدفع الالكترونية .							

الملخص:

إن وسيلة الدفع هي تلك الوسيلة المقبولة اجتماعيا، من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون .و لقد سمح التطور التكنولوجي بإبداع وسائل دفع إلكترونية جديدة والتي تولدت عن تطور شبكة الإنترنيت وبروز التجارة الإلكترونية مما سمحت هذه الوسائل باختصار الوقت والتكلفة وتحقيق مزايا لم تحققها وسائل الدفع التقليدية ، ولكن هذا لا يعني أنها تخلو من العيوب فقد حملت في طياتها عدة مخاطر تهدد المعاملات التجارية الالكترونية خاصة الجرائم الإلكترونية وجرائم البطاقات البنكية.وفي الجزء التطبيقي حاولنا من خلاله معرفة واقع و تحديات وسائل الدفع الإلكتروني بالوكالات البنكية

(BNA-BEA-BDL-AGB) بولاية برج بوعريريج ، وذلك بالاعتماد على بيانات الاستبيان التي تعبر عن أراء عينة يقدر حجمها ب(49) موظف في الوكالات البنكية، وتمت معالجة تلك البيانات باستخدام برنامج" SPSS " واستعمال أدوات التحليل الإحصائي تم التوصل إلى أن الوكالات البنكية محل الدراسة تقر بأن هناك نسبة عالية من المخاطر التي تواجه وسائل الدفع الإلكتروني.

الكلمات المفتاحية :وسائل الدفع ، البطاقة البنكية، وسائل الدفع الإلكترونية.

Summary:

Payment is the socially acceptable means of facilitating transactions for the exchange of goods and services as well as debt repayment. The technological development has allowed the creation of electronic means of payment generated by the development of the Internet and the emergence of electronic commerce, which allowed short time and cost and achieve advantages that traditional payment methods can not achieve, but

This does not mean that it is free of defects, it carries a number of risks that threaten electronic business transactions, especially electronic crimes and bank card crimes. In the application section, we tried to know the reality and challenges of electronic payment methods in banking agencies(BNA-BEA-BDL-AGB), based on questionnaire data expressing the views of a sample of 49 employees in the banking agencies. These data were processed using SPSS software,Using statistical analysis tools, it was concluded that the banking agencies under study recognized that there was a high proportion of risks to electronic payment methods.

Keywords: payment methods, bank card, modern electronic payment methods.