

جامعة محمد البشير الإبراهيمي بورد بوجريد
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية
مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية، تجارية، وعلوم التسيير
الشعبة: علوم تجارية
التخصص: مالية وتجارة دولية
من إعداد الطالبتين:
- الاسم واللقب: دهميات آية
- الاسم واللقب: حساني أسماء
بعنوان:

دراسة تقييمية لاستخدام وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية

-دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة بورد بوجريد-

خلال الفترة (2019-2022)

أعضاء لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة	الاسم واللقب
رئيسا	أستاذ محاضر "أ"	د. إسما بلميهوب
مشرفا	أستاذ محاضر "أ"	د. نورة زييري
مناقشا	أستاذ محاضر "أ"	د. سميحة بن محياوي

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

1438

الإهداء

بسم الله والصلاة والسلام على محمد رسول الله.

الحمد لله الذي بنعمته وتوفيقه لنا أتمنا مذكرة تخرجنا.

أهدي هذا العمل المتواضع إلى كل من ساهم في تحفيزي ودعمي في هذا المسار الدراسي إلى أمي وأبي الغالين على قلبي وإلى إخوتي وأخواتي سندي في هذه الحياة، والكتاكت الصغار تسنيم، ميلينا، آمنة، هداية، ليث وعاصم.

إلى صديقتي رفيفات دربي: آية، لبنى، غادة، رحمة.

إهداء خاص لزميلتي ومشاركتي في مقاعد الدراسة والبحث المشترك آية، أتمنى لك النجاح في الحياة العملية والخاصة.

وختاماً أهدي تحياتي إلى كل أفراد عائلة حساني وعائلة تيت.

أسماء

الإهداء

﴿وَلَقَدْ مَنَّا عَلَيْكَ مَرَّةً أُخْرَى﴾

من قال أنا لها نالها وأنا لها "لها" وإن أبت رغم الصعاب أتيت بها
أهدي ثمرة نجاحي إلى اللذان كانا عوناً لي بعد الله، والدي الكريمين حفظهما الله
إلى أخي وحيدتي، إلى أخواتي العزيزات، إلى سرور بيتنا: ميسم، ليديا رودينا،
أصيل، سيف الدين، جويرية، ولكتكوته سيرين
كما أهدي تحياتي إلى كل عائلة دهيما وعائلة بن عيسى
إلى أصدقاء المواقف لا السنين: أسماء، غادة، لوز
إلى التي شاركتني عناء الوصول: أسماء
إلى كل الزملاء والزميلات بقسم العلوم التجارية
إلى كل من تمنى لي النجاح ودعا لي
وختاماً إلى كل فرد من دائرة حياتي، بعيد أو قريب، إلى كل من زرع في قلبي أملاً
أو أضفى لمسة

آية

الشكر والعرفان

نشكر الله ونحمده على توفيقه لنا ونثني عليه بالخير.

نتقدم بخالص عبارات الشكر للأستاذة: زيري نورة التي أشرفت
على هذه المذكرة.

كما نتقدم بالشكر إلى كل موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية
وكالة برج بوعريريج، ونخص بالذكر كل من: السيدة مريم بن
ضياف، السيدة مونيا بن عيسى، السيد بوخاري عبد القادر
والسيد لقمان حميش.

كما نتوجه بالشكر إلى كل أساتذتنا بالجامعة.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
-	الإهداء
-	شكر وعرفان
II	قائمة المحتويات
V	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
ب-ث	مقدمة
25-02	الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة
2	تمهيد
3	المبحث الأول: عموميات حول وسائل الدفع الإلكترونية.
3	المطلب الأول: ماهية وسائل الدفع الإلكترونية.
8	المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية.
14	المطلب الثالث: تقييم وسائل الدفع الإلكترونية.
17	المبحث الثاني: الدراسات السابقة.
17	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية.
21	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية.
23	المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.
25	خلاصة الفصل
53-27	الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة
27	تمهيد
28	المبحث الأول: عموميات حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
28	المطلب الأول: ماهية بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
30	المطلب الثاني: مهام ووظائف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
30	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعريريج.

34	المبحث الثاني: واقع استخدام وسائل الدفع الإلكترونية المتوفرة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
34	المطلب الأول: وسائل الدفع الإلكترونية المتوفرة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
45	المطلب الثاني: المقاصة الإلكترونية
47	المطلب الثالث: تقييم وسائل الدفع الإلكترونية.
53	خلاصة الفصل
55	الخاتمة
59	قائمة المراجع
64	الملاحق

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
14	مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية	01
38	خصائص بطاقة أعمال	02
40	خصائص بطاقة ماستركارد	03
48	الطلب على البطاقات	04
49	عدد البطاقات الممنوحة	05
50	تطور أجهزة الدفع الإلكترونية	06
51	عدد مستخدمي خدمة BADRsms	07
51	تطور موزعات النقد الآلي.	08

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
9	بطاقة امريكان اكسبرس	01
9	بطاقة فيزا	02
11	التحويل المالي الإلكتروني	03
13	نوع من أنواع النقود الالكترونية	04
13	المحافظ الالكترونية	05
33	المهيكل التنظيمي لوكالة برج بوعرييج 696.	06
34	بطاقة السحب الكلاسيكية	07
35	بطاقة السحب الذهبية	08
37	بطاقة توفير	09
39	بطاقة ماستر كارڊ الكلاسيكية	10
39	بطاقة ماستر كارڊ الذهبية	11
42	تطور بطاقات الدفع في الجزائر	12
44	جهاز الدفع الإلكتروني	13
44	موزع النقد الآلي	14
47	آلية عمل نظام المقاصة الإلكترونية	15
48	الطلب على البطاقات	16
49	عدد البطاقات الممنوحة	17
51	تطور موزعات النقد الآلي	18

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
64	طلب الحصول على حساب جاري	01
65	طلب الحصول على بطاقة السحب	02
66	طلب الحصول على حساب توفير	03
67	خصائص بطاقة الأعمال الكلاسيكية	04
68	خصائص بطاقة الأعمال الذهبية	05
69	خصائص البطاقة البنكية الدولية الكلاسيكية	06
70	خصائص البطاقة البنكية الدولية تيتانيوم	07
71	طلب الحصول على البطاقة البنكية الدولية	08

مقدمة

اتخذت المعاملات التجارية لدفع المقابل منذ القدم أشكالاً متعددة تطورت مع مرور الزمن، ففي البداية تجسدت التجارة بالمبادلة وبعدها المقايضة وغير ذلك، إلى أن توصلت البنوك التجارية إلى ما يسمى بوسائل الدفع التقليدية التي ساعدت وساهمت في تطور المعاملات المالية والتجارية بين الأشخاص، حيث ظهرت أول الأشكال كالنقود، السفتجة الشيكات، السند لأمر، والتي أخذت اهتماماً بالغاً آنذاك من طرف العملاء.

مع زيادة المعاملات الاقتصادية وازدهار النمو الاقتصادي، اكتشفت تلك البنوك أن هذه الوسائل قد تكبدها خسائر نظراً لما تحمله من عيوب ومخاطر كالسرقة والغش والتزوير، هذا ما أدى بالكثير من المؤسسات المالية إلى اتخاذ نظام بنكي متكامل لتسهيل الخدمات المالية العالمية، خاصة مع التطور التكنولوجي في العالم وبمساعدة شبكة الأنترنت، نجد البنوك تعمل جاهدة على تحسين الأداء البنكي لكسب ثقة العملاء، وذلك بتقليل التكلفة واختصار الوقت واستخدام وتوفير أفضل وسائل الدفع الإلكتروني لتسهيل المعاملات المالية، حيث استطاعت وسائل الدفع الإلكترونية أن تحتل مكان طرق الدفع التقليدية، وأن تكمل وتعديل ما لم تقم به تلك التقليدية.

فقد اقترحت البنوك على زبائنها بطاقات بنكية وأجهزة إلكترونية تسمح باختصار الوقت والتكلفة ليكتمل ذلك بظهور التجارة الإلكترونية التي تعتمد بشكل كبير على شبكة الأنترنت ليخلق بذلك وسائل دفع إلكترونية جديدة ومتطورة.

في ظل هذا شرعت الجزائر بإصلاحات في النظام البنكي ككل وشملت هذه الإصلاحات تحديث البنية التحتية لعصرنة وسائل الدفع في البنوك الجزائرية، عن طريق تحسين الخدمات البنكية بإطلاق عدة مشاريع متمثلة في البطاقات البنكية للدفع والسحب واستخدام الموزعات الآلية للأوراق النقدية وأجهزة الدفع الإلكتروني، وكذلك اعتماد نظام المقاصة الإلكترونية لتسوية المعاملات المالية.

إشكالية الدراسة: من خلال ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

- كيف يتم استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية؟
- من أجل معالجة وتحليل هذه المشكلة وبعية الوصول إلى فهم واضح لها تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:
- ما الدافع لظهور وسائل الدفع الإلكترونية؟
- ما هي الوضعية الحالية لاستخدام وسائل الدفع الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية؟
- ما هي العوامل التي تؤثر على عصرنة وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية؟

فرضيات الدراسة: للإجابة عن الأسئلة المطروحة السابقة ومن ثم الإجابة على مشكلة الدراسة تمت صياغة

الفرضيات التالية:

- تعتبر التجارة الإلكترونية من بين أهم أسباب ظهور وسائل الدفع الحديثة.
- هناك إدراك واهتمام من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية في استخدام وسائل الدفع الإلكترونية.
- من بين أهم التحديات التي تواجه البنوك التجارية انعدام الثقة في التعامل بوسائل الدفع الإلكتروني.

أهمية الدراسة: تأتي أهمية الدراسة من خلال النقاط التالية:

- التعرف على وسائل الدفع الإلكترونية وأهميتها.
- تزايد الاهتمام بموضوع وسائل الدفع الإلكترونية وما تحققه من خدمات مختلفة للعملاء.
- التطرق إلى ما يميز وسائل الدفع الإلكترونية عن وسائل الدفع التقليدية.

أهداف الدراسة: تسعى هذه الدراسة الى تحقيق جملة من الأهداف نذكر منها ما يلي:

- إبراز مدى استخدام وسائل الدفع الإلكترونية من طرف الزبائن للبنك محل الدراسة.
- تسليط الضوء على المفاهيم المتعلقة بوسائل الدفع الإلكترونية، كأجهزة الدفع والخدمات الأخرى المقدمة من طرف البنك.
- محاولة عرض وتقييم أحدث الوسائل المستخدمة في عمليات الدفع في البنوك التجارية.
- مسح الدراسات المرتبطة بالموضوع وتقديم إطار نظري وتطبيقي يساهم في تطوير القطاع البنكي.

منهج الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة وتحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي الذي يتوافق مع طبيعة الموضوع من خلال التعرض لأهم الدراسات العلمية والأدبيات المرتبطة بوسائل الدفع الإلكترونية لتوضيح المفاهيم والأسباب التي أدت إلى انتشار استخدامها، بالإضافة إلى استخدام أسلوب دراسة حالة في الجانب التطبيقي من خلال تحليل وتقييم استخدام هذه الوسائل في بنك الفلاحة والتنمية الريفية **BADR**

حدود الدراسة: تتمثل محددات الدراسة فيما يلي:

- الحدود الزمنية: يحدد الإطار الزمني للدراسة التطبيقية خلال الفترة الممتدة ما بين 2019 - 2022. أما فترة التريص كانت ما بين 2023/03/28 إلى 2023/05/21.
- الحدود المكانية: تمت الدراسة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعريرج.

أسباب اختيار الموضوع: هناك عدة أسباب لاختيار هذا الموضوع نوجزها فيما يلي:

- نظرا للتطور التكنولوجي الحاصل والاعتماد الكبير على شبكة الأنترنت.
- الأهمية الكبيرة والبالغة لوسائل الدفع الإلكترونية.
- التعرف على مدى اقبال الزبائن على هذا النوع من وسائل الدفع.
- الرغبة في معرفة مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية.
- تقييم ومعرفة العوائق التي تواجه وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر.

هيكل الدراسة: للإجابة على الإشكالية المطروحة قسمنا هذه الدراسة إلى فصلين، الفصل الأول يتضمن الإطار النظري للموضوع، حيث قسم إلى مبحثين، المبحث الأول تضمن ماهية وسائل الدفع الإلكترونية، أما المبحث الثاني فتضمن الدراسات السابقة، وفي الفصل الثاني تطرقنا إلى الدراسة التطبيقية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعرييج، تحدثنا في مبحثه الأول عن البنك محل الدراسة، وفي المبحث الثاني تطرقنا إلى واقع وسائل الدفع الإلكترونية، وفي النهاية تم إعداد خاتمة الدراسة التي تضمنت نتائج الفصلين مع توضيح اختبار صحة الفرضيات، متبوعة بجملة من الاقتراحات المستنتجة.

الفصل الأول

الإطار النظري للدراسة

تمهيد:

تعتبر وسائل الدفع الطريقة التي من خلالها يستطيع الفرد دفع أثمان السلع والخدمات التي يحصل عليها، وقد تطورت وسائل الدفع تبعاً لتطور الحياة الاقتصادية وظروف السوق والتطورات التكنولوجية، فقد بدأت بنظام المقايضة ثم بعد ذلك ظهرت النقود السلعية مثل الذهب والفضة وبسبب محدودية هذا النظام بدأ استخدام النقود الورقية، ثم ظهرت بعد ذلك نتيجة التقدم التكنولوجي وسائل الدفع الإلكترونية التي تمثل الصورة الإلكترونية لوسائل الدفع التقليدية.

في هذا الفصل تناولنا الإطار النظري لوسائل الدفع الإلكترونية، حيث تحدثنا في المبحث الأول عن عموميات حول وسائل الدفع الإلكترونية، وقسمناها إلى ثلاث مطالب في المطلب الأول قدمنا مفهوم وسائل الدفع، أما في المطلب الثاني فتطرقنا إلى أنواع وسائل الدفع الإلكترونية، وأخيراً قيمنا هذه الوسائل.

أما في المبحث الثاني تطرقنا إلى عرض الدراسات السابقة، تناولنا في المطلب الأول الدراسات السابقة باللغة العربية عرضنا خلاله مقالات وأطروحات مشابهة لموضوع بحثنا، وفي المطلب الثاني تطرقنا إلى الدراسات السابقة باللغة الأجنبية أما في المطلب الأخير أجرينا مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية واستخرجنا أوجه التشابه وأوجه الاختلاف.

المبحث الأول: عموميات حول وسائل الدفع الإلكترونية

ظهرت وسائل دفع جديدة تختلف كلياً عن وسائل الدفع التقليدية التي اعتاد التاجر والزبون التعامل بها عبر زمن طويل، حيث تطورت وسائل الدفع الإلكترونية مع انتشار وتوسع تطبيقات التجارة الإلكترونية وإقبال الزبائن على هذا النوع من التعاملات نظراً لما يكتسبه من مزايا وتسهيلات في المعاملات بما أننا في زمن التطور التكنولوجي السريع.

المطلب الأول: ماهية وسائل الدفع الإلكترونية

تصدر البنوك والمؤسسات المالية الأخرى مجموعة من الأدوات والتحويلات الإلكترونية كوسيلة دفع، حيث تعطي البنوك اهتماماً بالغاً لهذا النوع من الوسائل المتمثل في البطاقة البنكية، الشيكات الإلكترونية، والبطاقة الذكية لتسهيل عملية دفع قيمة الصفقة التجارية.

أولاً: مفهوم وسائل الدفع

لقد مرت وسائل الدفع بصفة عامة بمجموعة من المراحل التاريخية، حيث عرفت المجتمعات القديمة النقود كأول وسيط دفع و التي تطورت أشكالها بتطور المجتمعات وتعدد حاجياتهم ليكون أول ما ظهر منها النقود السلعية وهذا مباشرة بعد اختفاء نظام المقايضة، ثم وجد الإنسان في المعادن وسيطاً للمبادلات، وقد فرضت المعادن النفيسة نفسها كوسيلة للوفاء، ليتهاجم فيما بعد إلى استخدام المسكوكات والمعبر عنها بقطع من المعادن النفيسة محددة الوزن بدقة، ولها شكل معين ويحدد على وجهها قيمتها والدولة المصدرة لها، وظهرت النقود الورقية كوسيلة للوفاء والتعامل بها بظهورها بدأ الإنسان يبحث عن وسيلة لتأمينها من المخاطر التي تتعرض لها كالسرقة والضياع وأيضاً كوسيلة لانتقالها من يد إلى يد ومن مكان لآخر، وقد كانت السفنجة أول تجسيد لهذه الفكرة، حيث تطورت من سند قابل للتحويل لا يصلح إلا لتسوية واحدة من المعاملات فقط إلى سند قابل للتظهير نظراً لاحتياجات التجار في تسوية أكثر من معاملة سند واحد، ثم ظهر في البيئة التجارية الشيك الذي يعتبر بداية حقيقية لتطوير وسائل الدفع، كما انتشرت في الأوساط البنكية والمالية السندات لأمر لتأخذ مكانة لا بأس بها بين وسائل الدفع.¹

لتحديد تعريف وسائل الدفع لابد من التعرف على وسائل الدفع الكلاسيكية أولاً ثم يتم التطرق إلى تعريف وسائل الدفع.

إن لوسائل الدفع أشكالاً عديدة وتحدد لنا عادة الأنظمة النقدية، ماهية الوسائل التي يمكن اعتبارها كوسيلة دفع ومن أبرز هذه الوسائل نذكر ما يلي:

¹ مصطفى الطويطي، "وسائل الدفع الإلكترونية-دراسة تقييمية لبنك القرض الشعبي الوطني"، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 09 الجزائر، 2013، ص 54-55.

- 1- النقود: تعتبر النقود وسيلة دفع تامة السيولة وهي الأكثر استعمالا من بين كل وسائل الدفع ويمكن تعريفها من حيث وظائفها على أنها شيء يستخدم كوسيط للتبادل كعملة للقيمة.¹
- 2- الشيك: هو وثيقة تسمح للساحب (الذي يصدر الشيك، أو صاحب الحساب) بإعطاء أمر للمسحوب عليه (الهيئة التي فتح فيها الحساب) بدفع مبلغ معين لشخص ثالث أو المستفيد في حدود أمواله المودع²، ويتم السداد عند تقديم الشيك.³
- 3- السند لأمر: ورقة تجارية تمثل تعهدا من الشخص المحرر لهذه الورقة بدفع مبلغ من المال في تاريخ معين هو تاريخ استحقاق هذه الورقة، إلى شخص ثاني هو المستفيد.⁴
- 4- السفتجة: تعرف على أنها ورقة تجارية تتضمن أمرا صادرا من شخص هو الساحب إلى شخص آخر هو المسحوب عليه بأن يدفع لأمر شخص ثالث هو المستفيد أو حامل السند مبلغا معيناً في ميعاد معين.⁵
- بعد التعرف على أنواع الدفع الكلاسيكية، سنحاول تقديم مجموعة من التعاريف فيما يتعلق بمفهوم وسائل الدفع. تعرف وسائل الدفع بأنها "تلك الأداة المقبولة اجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون".⁶
- في الجزائر طبقا لنص المادة 69 من الأمر 03-11 المؤرخ بتاريخ 23 أوت 2003 المتعلق بالقرض والنقد، "تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل الأموال مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل".⁷
- كما تعرف بأنها "مجموعة الأدوات مهما كانت الدعامة والأساليب التقنية المستعملة، والتي تضعها البنوك والمؤسسات المالية تحت تصرف المتعاملين بغرض تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات كذلك تسديد الديون".⁸

¹ محمد أمين بن عزة، جلييلة زوهري، "واقع المصارف الجزائرية في تطبيق نظام الدفع الإلكتروني"، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 3، جامعة خيس مليانة الجزائر، ماي 2011، ص 189.

² Phillip Monnier, "les technique bancaire", Dunod, Paris, 2008, p71.

³ Denis chevalier, "le crédit documentaire et les autres sécurités de paiement", édition Foucher Paris, 1990, p11.

⁴ سليمان ناصر، "التقنيات البنكية وعمليات الائتمان"، الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015، ص 39.

⁵ محمد عبد الكريم بوسعيد، محمد بن لدغم، "تحديات البنوك الجزائرية في تطبيق وسائل الدفع الحديثة"، المجلة الدولية للدراسات الاقتصادية، المجلد 02، العدد 07 برلين، ألمانيا، أوت 2019، ص 118.

⁶ الطاهر لطرش، "تقنيات البنوك"، الطبعة الثالثة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2004، ص 31.

⁷ STITI Sarah, TAALBI Sara, "La modernisation des moyens de paiement", En vue de l'obtention de diplôme de master en science de gestion, spécialité : Management Bancaire, Université Mouloud Mammeri de TIZI-OUZOU, Algérie, 2020—2021, p07.

⁸ صحراوي عبد العزيز، "فعالية استخدام وسائل الدفع الإلكتروني الحديثة في تحسين جودة الخدمات المصرفية في الجزائر— دراسة عينة من البنوك التجارية في الجزائر" أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، الجزائر، 2022، ص 04-05.

من خلال ما سبق يمكن تعريف وسائل الدفع على أنها كل الأدوات المقبولة اجتماعيا والتي تضعها الجهات المختصة بغرض تسهيل المعاملات بين الأفراد.

ثانيا: مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية

في العصر الحديث ظهرت وسائل دفع بأليات جديدة وهي وسائل الدفع الإلكترونية، والتي تولدت عن تطور شبكة الأنترنت وبروز التجارة الإلكترونية، وهذا ما ساهم في تبخر الأموال وتحويلها إلى إلكترونيات، حيث نتج عن الاستخدام الموسع للكمبيوتر والشبكات الرقمية فتح باب واسع أمام تحول الأموال إلى أرقام ووقائع افتراضية، ومن أهم هذه الوسائل الجديدة هي البطاقات البنكية التي عوضت الشيك في الكثير من المدفوعات صغيرة القيمة، حيث يعتبر أول ظهور لها في الولايات المتحدة الأمريكية لتنتشر بعد ذلك في أوروبا ثم باقي دول العالم، لتظهر فيما بعد الصور المستحدثة منها كالبطاقة الذكية و الشيك الإلكتروني وغيرها من وسائل الدفع الإلكترونية الأخرى.¹

من أجل معرفة مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية يجب التعرف على مفهوم الدفع الإلكتروني، ومن ثم تقديم مجموعة من تعاريف فيما يتعلق بوسائل الدفع الإلكترونية.

الدفع الإلكتروني هو "مصطلح واسع يجمع بين طياته كل وسائل الدفع التي تستخدم فيها تكنولوجيا متقدمة للوفاء مثل التحويل الإلكتروني للأموال، الشيك الإلكتروني، الكمبيالة الإلكترونية، الدفع بالبطاقات الإلكترونية والدفع بالنقود الإلكترونية".²

كما يعرف أيضا بأنه: "عملية تحويل الأموال هي في الأساس ثمن سلعة أو خدمة بطريقة رقمية أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر، وارسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات".³

عرف المجلس الاقتصادي الفرنسي الدفع الإلكتروني أنه "مجموعة التقنيات الإعلامية، المغناطيسية أو الإلكترونية تسمح بتحويل الأموال دون دعامة ورقية والتي ينتج عنها علاقة ثلاثية ما بين البنك والبائع والمستهلك".⁴

من خلال ما سبق يمكن تعريف الدفع الإلكتروني بأنه: إمكانية القيام بعملية شراء أو بيع باستخدام وسائط رقمية.

بعد التعرف على مفهوم الدفع الإلكتروني سنقدم بعض التعاريف لوسائل الدفع الإلكترونية.

¹ صالح الياس، "مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة"، الملتقى الدولي الرابع حول: عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر عرض تجارب دولية، جامعة سيدي بلعباس، الجزائر، يومي 26-27 أبريل 2011، ص2.

² شريف محمد غانم، "محفظة النقود الالكترونية-رؤية مستقبلية"، دار النهضة العربية، مصر، 2003، ص7.

³ رياض سلطان، "نظم المعلومات الحاسوبية- نظريات وتطبيقات عملية في الشركات الرقمية"، دار زهران للنشر، الأردن، 2013، ص379.

⁴ يوسف واقد، "النظام القانوني للدفع الإلكتروني"، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، 2011، ص20.

تمثل وسائل الدفع الإلكترونية أهم مكونات نظام الدفع الإلكتروني الذي تنفذ فيه المعاملات بواسطة وسائل دفع إلكترونية ومصطلح إلكتروني: يعني تقنية تستخدم فيها وسائل كهربائية أو مغناطيسية أو ضوئية أو إلكترو مغناطيسية في تبادل المعلومات وتخزينها.¹

تعرف وسائل الدفع الإلكترونية بأنها "مجموعة من الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات المالية كوسيلة دفع، وتمثل في البطاقات البنكية، النقود الإلكترونية، والشيكات الإلكترونية وتتضمن عملية الدفع الإلكتروني أربعة أطراف: المتعامل (البائع أو المشتري)، المصرف الذي أصدر وسيلة الدفع، المصرف الذي يتحصل على المبلغ لحساب المستفيد من الدفع البائع، شبكة البطاقات.²

كما عرفت المادة الثانية من قانون التجارة الإلكترونية التونسي على أنها: "الوسيلة التي تمكن صاحبها من القيام بعمليات الدفع المباشر عن بعد عبر الشبكات العمومية للاتصالات."³

من خلال ما سبق يمكن تعريف وسائل الدفع الإلكترونية على أنها: تلك الأداة أو الوسيلة التي تسهل المعاملات التجارية بين التاجر والزبون والبنك، من حيث الأمان والسرعة والتكلفة وتقديم الخدمات عن بعد.

ثالثاً: خصائص وسائل الدفع الإلكترونية

لوسائل الدفع الإلكتروني عدة خصائص مميزة يمكن تلخيصها فيما يلي:

1- يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية: أي أنه وسيلة مقبولة في جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية حساب المعاملات التي تتم عبر فضاء إلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.⁴

2- يتم الدفع باستخدام النقود الإلكترونية: وهي وحدات نقدية عادية كل ما هناك محفوظة بشكل إلكتروني ويتم الوفاء بها إلكترونياً، يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد، حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة المكان ويتم الدفع عبر شبكة الأنترنت، وفق لمعطيات إلكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد ويتم الدفع الإلكتروني بأحد الأسلوبين:⁵

¹ زهير زواش، "دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية"، رسالة ماجستير، التخصص: تمويل الدولي والمؤسسات المالية والنقدية، جامعة العربي بن المهدي - أم البواقي، الجزائر، 2010/2011، ص 17.

² عبد الجليل مقدم، "واقع ورهانات تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني وأثرها على أداء البنوك التجارية الجزائرية-دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية-بشار"، مجلة رفاد للبحوث والدراسات، المجلد 5، العدد 2، الأردن، 2018، ص 177.

³ عبد الفتاح بيومي حجازي، "النظام القانوني لحماية الحوكمة الإلكترونية"، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2003، ص 25.

⁴ وهيبه عبد الرحيم، "تحديث طرق الدفع ومساهمتها في خلق التجارة الإلكترونية في الوطن العربي (حالة الجزائر)"، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير تخصص: نقود ومالية، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2013، ص 124.

⁵ طه ياسين مرياح، وآخرون، "وسائل الدفع الإلكتروني بين متطلبات التغيير ومواكبة العصرنة" مجلة العلوم الادارية والمالية، المجلد 04، العدد 02، جامعة الوادي الجزائر، 2020، ص 123-124.

- من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض: حيث يكون الثمن فيها مدفوعا مقدما.
- من خلال البطاقات البنكية العادية: حيث توجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض بل أن المبالغ التي يتم السحب عليها هذه البطاقة قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك.
- 3- يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات:
 - شبكة خاصة ويقتصر الاتصال على أطراف التعاقد ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم.¹
 - شبكة عامة حيث يتم التعامل بواسطتها بين العديد من الأفراد الذين لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة.²

رابعا: أهمية وسائل الدفع الإلكترونية

- لعبت المعلوماتية دورا هاما في اتساع نطاق التجارة الإلكترونية، من خلال تكريس وسائل دفع حديثة تكفل متطلباتها وتتجسد أهمية وسائل الدفع الإلكتروني في النقاط التالية:³
- اختصار المسافات الجغرافية.
 - التعريف بالبنوك والترويج لخدماتها.
 - تقديم خدمات بنكية إضافية ذات جودة عالية وعلى مدار الوقت.
 - تخفيض النفقات التي تتحملها البنوك جراء تقديمها للخدمة بالوسائل التقليدية.
 - تعزيز رأس المال الفكري.
 - تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
 - مواكبة مستجدات العمل البنكي العالمي.
 - الاستفادة من مزايا التجارة الإلكترونية.

¹ عماد الدين بركات، حورية طيبي، "وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في تفعيل التجارة الإلكترونية"، مجلة القانون والتنمية المحلية، مخبر القانون والتنمية المحلية، المجلد 01، العدد 02، أدرار، الجزائر، 2019، ص127.

² صراع كريمة، "واقع وأفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر"، رسالة ماجستير، تخصص: استراتيجية، جامعة وهران، الجزائر، 2013/2014، ص59.

³ عريوة محاد، محمد خاوي، "واقع وسائل وأنظمة الدفع الإلكترونية في النظام البنكي الجزائري"، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، العدد 04، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2017، ص141.

المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية

نتيجة للتقدم التكنولوجي الذي أضحى يميز العمل البنكي، حولت البنوك أغلب وسائل الدفع إلى وسائل إلكترونية تعددت هذه الأخيرة واتخذت أشكالاً تتلاءم مع طبيعة المعاملات عبر الأنترنت من أهمها نذكر ما يلي:

أولاً: البطاقات المصرفية

وهي بطاقات بلاستيكية تصدر للزبائن المال لشراء السلع والخدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة، إذ يقوم الزبون بكتابة رقم البطاقة وتاريخ انتهاء الصلاحية وعنوان ارسال الفواتير في نموذج طلب، يقدم للبائع للتحقق من التفاصيل والتأكد من الدفع وتقسم هذه البطاقات الى نوعين:

1. **البطاقات الائتمانية:** وهي أداة دفع وسحب نقدي يمكن استخدامها لافتراض المال من مصدر البطاقة الائتمانية وتدفعه لاحقاً أي أنها تتيح لك شراء السلع والخدمات الآن وتدفع أثمانها لاحقاً، وهذا يعني أن الزبون مدين بالمال إلى الشركة المصدرة لبطاقة الائتمان، وبذلك إذا قام الزبون بسداد متأخر أو لا يدفع الرصيد كاملاً أو تجاوز حد الائتمان الخاص به سوف يضطر إلى دفع إضافي برسوم وفوائد¹، تنقسم إلى:

- **بطاقة الأمريكان اكسبرس²:** بنك ومؤسسة مالية تقوم بعملية إصدار البطاقات دون أن تمنح تراخيص إصدار البطاقات لأي بنك أو مؤسسة بنكية أخرى، وهي التي ترتب موضوع استيفاء حقوق التجار والمؤسسات التي تقبل البطاقة لحقوقهم منها مباشرة، نيابة عن حملة البطاقة ولا تلتزم حملة بطاقتها فتح حسابات بنكية لديها أو فروعها ويكفيها أن تتعرف على مقدار القيمة المالية للزبون لكي تقوم وفق معايير ائتمانية تناسب سياستها بإصدار البطاقة لمن تقبلهم من المتقدمين للحصول عليها، تصدر ثلاث أنواع من البطاقات:

• بطاقة الأمريكان اكسبرس الخضراء.

• بطاقة الأمريكان اكسبرس الذهبية.

• بطاقة الأمريكان الماسية

والشكل الموالي يمثل ثلاثة أنواع من بطاقة أمريكان اكسبرس.

¹ حيدر كامل مجيد، "واقع وسائل الدفع الإلكترونية في العراق 2010-2018"، المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية، المجلد 12، العدد 69، جوان 2021، ص45.

² محمد أمين بن عزة، جلييلة زوهري، "واقع المصارف الجزائرية في تطبيق نظام الدفع الإلكتروني"، مرجع سابق، ص192.



- **بطاقة فيزا:**¹ منظمة فيزا هي صاحبة الترخيص للبطاقات البنكية التي تحمل اسم فيزا، وهي لا تقوم بإصدار هذه البطاقات وليست مؤسسة بنكية، بل هي مثل نادي يساعد البنوك الأعضاء على إدارة خدماتهم، وتكون إدارتها من ممثلي البنوك الأعضاء.

تمنح فيزا العالمية تراخيص إصدار ثلاثة أنواع من بطاقتها وهي:

- بطاقة فيزا الفضية: تمنح لأغلب الزبائن من التجار توفر جميع الخدمات من قبل منظمة فيزا.
 - بطاقة فيزا الذهبية: تمنح للزبائن ذوي الكفاء المالية العالية.
 - بطاقة الكترون: تستخدم في أجهزة الصراف الآلي الدولية أو في الأجهزة القارئة للشريط المغناطيسي.
- والشكل الموالي يمثل بطاقة فيزا.



¹ عبد الوهاب إبراهيم أبو سليمان، "البطاقات البنكية الاقراضية والسحب المباشر من الرصيد"، الطبعة الثانية، دار القلم، دمشق، سوريا، 2003، ص ص33-

2. **البطاقات غير الائتمانية:** هي تلك البطاقات التي لا تتيح فرصة الحصول على ائتمان (قرض)، وتنقسم بدورها إلى:

- **بطاقة الدفع المسبق:** حيث يقوم صاحب البطاقة الإلكترونية بشحنها بمبلغ مالي وعند إتمام أي معاملة تجارية يتم سحب المقابل المالي من هذه البطاقة حتى ينتهي المبلغ المشحون أو المعبأ في البطاقة، ولإعادة استخدامها يجب إعادة شحنها وهكذا.¹

- **البطاقة المدينة:** هذا النوع من البطاقات يعتبر أكثر استخداما وقبولاً في أوروبا عكس الولايات المتحدة الأمريكية وكما هو واضح فإن هذه البطاقات تتضمن رقم البطاقة الشخصية للزبون وتكرر البطاقة في جهاز خاص متصل بمركز البطاقات لدى البنك المصدر للبطاقة فيتم قراءة بياناتها من خلال الشريط الممغنط الموجود خلف البطاقة.²

ثانياً: البطاقات الذكية

هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية ذات مقاييس ومواصفات معينة ومحددة من قبل منظمة ايزو، وتحتوي هذه البطاقة على رقائيق إلكترونية قادرة على تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها، مثل الاسم والعنوان والبنك المصدر لها وأسلوب الصرف والمبلغ المنصرف وتاريخه وتاريخ حياة الزبون البنكية.³

هي بطاقة تحوي معالج تحوي معالج دقيق يسمح بتخزين الأموال من خلال البرمجة الأمنية، والتأكد من سلامة كل معاملة من الخداع، هذه البطاقة تستطيع التعامل مع بقية الحواسيب، ولا تتطلب تفويض أو تأكيد لصلاحيات البطاقة من أجل نقل الأموال من المشتري إلى البائع.⁴

ما يميز هذه التقنية قدرتها على التخزين من خلال احتوائها على شريحة إلكترونية أو معالج دقيق، يضم هذا الأخير العناصر التعريفية لصاحب البطاقة ورصيده، كل العمليات التي أجريت عليها بالإضافة إلى إمكانية تخزين كل التسهيلات الممنوحة من طرف البنك لصالح صاحبها، كما أنه بإمكانه تخزين خمسة أنواع مختلفة من العملات، وهذا وفق برنامج لا يقبل انتهاك أو تعديل المعلومات الموجودة فيها، وهذا يرجع للرأس الذي تحتوي عليه هو كمبيوتر حقيقي مصغر، حيث يتم تخزين المعلومات وإدارتها ومعالجتها.⁵

¹ طه ياسين، المرجع نفسه، ص 124-125.

² عمار لوصيف، "استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية"، رسالة ماجستير، تخصص: التحليل والاستشراف الاقتصادي، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2008-2009، ص 34.

³ الشكري عادل يوسف، "الحماية الجنائية لبطاقات الدفع الإلكترونية دراسة مقارنة"، مجلة مركز دراسات الكوفة، المجلد والعدد 11، العراق، 2011، ص 92.

⁴ ديمثان المجالي، أسامة عبد المنعم، "التجارة الإلكترونية"، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن، 2013، ص 215.

⁵ سماح ميهوب، "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية - حالة نشاط البنك عن بعد"، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2013-2014، ص 92.

تم اختراعها من قبل العالم الفرنسي رونالد مورينو سنة 1974.¹

ثالثا: التحويل المالي الإلكتروني

هو عملية يتم بموجبها منح الصلاحية لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة إلكترونيا من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر، أي أن عملية التحويل تتم إلكترونيا عبر الهاتف وأجهزة الكمبيوتر عوضا عن استخدام الأوراق، فهو عملية يتم بموجبها نقل مبلغ معين من حساب إلى آخر عن طريق تقييده في الجانب المدين للأمر والجانب الدائن للمستفيد سواء أتم هذا التحويل بين حسابين مختلفين في نفس البنك أم في بنكين مختلفين²، ومن خصائصه ضمان الأمان وأكثر مصداقية للمتعاملين.³

والشكل الموالي يمثل عملية التحويل المالي الإلكتروني.



رابعا: النقود الإلكترونية

عرفها المجلس الاقتصادي والاجتماعي للاتحاد الأوروبي بأنها "مجموعة من التقنيات المعلوماتية الممغنطة إلكترونيا والتي تسمح بتبادل الأموال بدون تحرير أوراق، والتي توجب وجود علاقة ثلاثية الأطراف بين المصدر والمستفيد والحائز".⁴

¹ حسين إبراهيم القضماني، "البطاقة المصرفية والأنتزيت، دراسة حول الوضعيتين التقنية والقانونية"، الطبعة الأولى، اتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان، 2002، ص32.

² طه ياسين، المرجع نفسه، ص ص125-126.

³ الحبيب بن باير، محمد عبد العزيز، "عصرنة وسائل الدفع: مدخل لتطوير الأداء والفعالية المصرفية للبنوك الجزائرية"، الملتقى الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر-عرض تجارب دولية، جامعة وهران، الجزائر، يومي 26-27 أبريل 2011، ص5.

⁴ منير الجنيهي، ممدوح الجنيهي، "النقود الإلكترونية"، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2005، ص10.

كما جاء أيضا في تعريف المفوضية الأوروبية بأنها "قيمة نقدية مخزنة إلكترونيا على وسيلة إلكترونية، مثل بطاقات ذات رقاقة أو ذاكرة كمبيوتر، وتكون مقبولة كوسيلة دفع بواسطة متعهدين كبديل عن العملات الورقية والمعدنية.¹ كما أن للنقود الإلكترونية عدة خصائص تكون في شكلين:

1- خصائص عملية متعلقة بالاستخدام: يتميز النقد الإلكتروني عن وسائل الدفع الأخرى بما يلي:²

- أنه يحتفظ بالقيمة كمعلومات رقمية مستقلة عن أي حساب بنكي.
 - أنه يسمح بالتحويل عن بعد عبر شبكات عامة، كالإنترنت أو شبكات الاتصال اللاسلكية.
 - أنه مصمم ليكون بسيط وسهل الاستخدام مقارنة بوسائل الدفع الأخرى.
 - أنه لا يستلزم وجود طرف ثالث لإظهار أو مراجعة وتأكد التبادل.
 - فعالة من حيث تكلفة المعاملات، فهي أرخص بكثير من استخدام الأنظمة البنكية التقليدية.³
- #### 2- خصائص متعلقة باحتياطات الأمن: لتحقيق أكبر قدر ممكن من الأمان يتعين توفير العديد من الخصائص في صيغ النقود الإلكترونية أبرزها:⁴

- أن يتحقق الأمان عند استخدامها بحيث يصعب اختراقها من قبل القرصنة والمحتالين.
 - أن تتميز بالقدرة على العمل المتواصل والتشغيل في كل الظروف بما يحفظ حقوق المتعاملين بها.
 - أن تتحقق الثقة في التعامل بشكل يجعل المتعاملين بها عاجزين عن إنكار قيامهم بالدفع التقليدي بعد إتمامه.
- والشكل الموالي يمثل نوعا من أنواع النقود الإلكترونية.

¹ محمد شايب، "تأثير النقود الإلكترونية على دور البنك المركزي في إدارة السياسات النقدية"، المنتدى الدولي العلمي الخامس حول: الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، جامعة خميس مليانة، الجزائر، يومي 13-14 مارس 2012، ص8.

² رأفت رضوان، "عالم التجارة الإلكترونية"، الطبعة الأولى، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، مصر، 1999، ص11.

³ طارق عبد العال حماد، "التجارة الإلكترونية"، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003، ص110.

⁴ أحمد سفر، "أنظمة الدفع الإلكترونية"، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي، بيروت، لبنان، 2008، ص50-51.



خامسا: المحافظ الالكترونية

يمكن تعريفها بأنها وسيلة دفع افتراضية تستخدم في سداد المبالغ قليلة القيمة بشكل مباشر أو غير مباشر.

تعرف أيضا بأنها برنامج يقوم المستخدم بتنصيبه على جهاز الحاسب الشخصي، ويتم تخزين المعلومات الشخصية وأرقام البطاقات الائتمانية في هذا البرنامج، وعندما يقوم المستخدم بعملية الشراء نضغط على كبسة واحدة ليتم تعبئة المعلومات المطلوبة آليا، وظهرت هذه الطريقة بدلا من قيام الزبون بتعبئة نموذج الشراء عند كل عملية، ومن أهم الشركات المصدرة نجد فيزا كارد وماستر كارد.¹

والشكل الموالي يوضح المحافظ الإلكترونية.



¹ أكرام حجاب، وآخرون، "تحديات نظام الدفع الالكتروني وواقع تطبيقه في البنوك التجارية"، مجلة الاقتصاد الدولي والعملية، المجلد 3، العدد 2، الجلفة، الجزائر، 2020، ص136.

سادسا: الشيكات الإلكترونية

يعتبر المكافئ الإلكتروني للشيك الورقي التقليدي، وهو رسالة إلكترونية موثقة ومشفرة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك (حامله) ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل فيه، ليقوم البنك أولا بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك، وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادةه إلكترونيا إلى مستلم الشيك (حامله) ليكون دليلا على أنه قد تم صرف الشيك فعلا، ويمكن لمستلم الشيك أن يتأكد إلكترونيا من أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه¹، وهو أكثر الأوراق التجارية التي يمكن الاستفادة منها في مجال التقنيات الإلكترونية.²

المطلب الثالث: تقييم وسائل الدفع الإلكترونية

لقد ظهرت وسائل الدفع الإلكترونية نتيجة التطور التكنولوجي كحل للمشاكل والعراقيل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية، لكن رغم حداثة إلا أنها وصلت إلى مرحلة يمكن أن تقيم فيها، في هذا المطلب سنتطرق إلى عيوبها وأهم ما يميزها عن تلك الطرق التقليدية.

أولا: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية

يترتب على استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني مجموعة من المزايا التي تقابلها مجموعة من العيوب والتي يمكن تلخيصها كالآتي:

الجدول رقم (01): مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية.

العيوب	المزايا	الجهات
- زيادة الاقتراض والانفاق بما يتجاوز القدرة المالية - عدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء	- سهولة ويسر الاستخدام. - الامان وتفادي السرقة والضياع. - توفير فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترات محددة. - اتمام الصفقات فوريا بمجرد ذكر رقم البطاقة.	حامل البطاقة

¹ رباب دحية «أثر التطور التكنولوجي على أنظمة ووسائل الدفع مع الإشارة الى حالة الجزائر-دراسة تحليلية-»، اطروحة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص: بنوك وتأمينات، جامعة الجزائر 3، 2020، ص45.

² مصطفى كمال طه، وائل بندق، "الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة"، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2007، ص350.

<p>- قد تؤدي مخالفته أو عدم التزامه بالشروط الى الغاء البنك التعامل معه ووضع اسمه في القائمة السوداء وما يترتب على ذلك من صعوبات في ممارسة نشاطه التجاري</p>	<p>- تعد اقوى ضمان لحقوق البائع. - تساهم في زيادة المبيعات - نقل عبء متابعة ديون الزبائن إلى عاتق البنك والشركات المصدرة.</p>	<p>التاجر</p>
<p>- خطر تعثر سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم. - تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.</p>	<p>- تعزيز الأرباح من خلال الفوائد و الرسوم والغرامات.</p>	<p>مصدر البطاقة</p>

المصدر: محمد عبد حسين الطائي، " التجارة الالكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة"، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010،

ص109.

إضافة إلى ما سبق هناك مزايا تلحق بالمجتمع من جراء استخدام البطاقة يمكن اختصارها فيما يلي:

- خفض نفقات البنك المركزي في طباعة النقود الورقية وحمايتها وصيانتها ومراقبتها من التزوير على أساس أن جانباً من نفقات مراقبة التزوير انتقل الشركات المصدرة لهذه البطاقات.
- يقلل من التسرب النقدي خارج النظام البنكي مما يعني قدرة السلطات النقدية على التحكم بسهولة في أهم تغيرات النقدية، وقدرة البنوك التجارية على تقديم قروض أكبر وهو ما يعني كفاءة السياسات النقدية التوسعية حيث يحصل الأفراد على السيولة التي يريدونها، وبالتالي يزداد النشاط الاقتصادي.

ثانياً: ما يميز وسائل الدفع الإلكترونية عن وسائل الدفع التقليدية

باعتبار بطاقات الدفع من أشهر الوسائل الإلكترونية للدفع لها ما يميزها عن تلك الوسائل التقليدية والتي يمكن تلخيصها كما يلي:

1- بطاقات الدفع الإلكترونية تقوم على ثلاثة أطراف:

لا يحتاج الوفاء في الوسائل التقليدية إلا لطرفين، فمنذ أن فكر الإنسان في خلق أداة وسيطة للمبادلة والوفاء كان فكره يتجه دوماً إلى أن المعنيين هما دوماً فريقان فريق يأخذ وفريق يعطي، فريق دائن وفريق مدين، وفي الوفاء بالنقود لا يمكن اعتبار البنك المركزي الذي يصدر الأوراق النقدية القانونية طرفاً ثالثاً في عملية الوفاء، ذلك أن دوره يقتصر على إصدار الأداة التي يضمن القانون قبولها في الوفاء ليس بين طرفي علاقة المديونية، بل بين أطراف المديونيات الأخرى في المجتمع ولا يتدخل في الوفاء ذاته بطريقة مباشرة، أما الوفاء بواسطة بطاقة الوفاء فإن الأمر يتطلب ثلاثة أشخاص يرتبط

كل طرف منهم بعقد يتضمن حقوق والتزامات أصلية متميزة وخاصة بهذا العقد، فكل طرف يرتبط بعقود مستقلة يترتب عليها التزامات معينة.¹

2- بطاقات الدفع الإلكترونية ترتب التزامات حقيقية في ذمة أطرافها:

إن وسائل الدفع التقليدية تترتب عنها التزامات حقيقية في ذمة طرفين فقط هما الدائن والمدين، أما البنك فإن دوره يقتصر على اعتباره وكيلا عن المدين في الوفاء للدائن، بل أن بعض وسائل الدفع التقليدية أصبح دور المصرف فيها هامشيا للغاية حيث يتم نقل الأموال من حساب المدين إلى حساب الدائن إلكترونيا باستخدام التكنولوجيا الحديثة كعملية تحويل الأموال.

أما في بطاقات الوفاء فبالرغم من عدم التحديد الواضح لهذا الدور في العقود المختلفة التي يتم الاطلاع عليها فإنه يعد أكثر وضوحا من دور البنك في وسائل الدفع التقليدية حيث لا يوجد تسخير لأحد أطراف البطاقة لمصلحة الآخرين فكل طرف من أطراف بطاقات الدفع الإلكترونية يرتبط بالآخرين بعقود مستقلة يرتب عليها التزامات في ذمة أطرافها.²

3- تنظيم العلاقة بين أطراف بطاقات الدفع الإلكترونية:

بما أن هناك عقودا مستقلة تربط بين أطراف البطاقات فهذا يعني وجود عقد يربط بين مصدر البطاقة والتاجر، وعقد آخر يربط بين مصدر البطاقة وحاملها، وعقد ثالث يربط بين حامل البطاقة والتاجر.

إذا ما أجرينا مقارنة بين نظام الوفاء "بالبطاقات" مع الوفاء "بالشيك البنكي" لاحظنا عدم وجود عقد يربط بين البنك والدائن، فالبنك يقوم بالوفاء بصفة وكيل عن المدين، وعقد الوكالة هو الذي يحكم بالتالي العلاقة بين البنك والدائن.

أما في حالة الوفاء بالبطاقات فإن مصدر البطاقة يلتزم بصفة أصلية بالوفاء لمورد السلعة التي حصل عليها صاحب البطاقة منه، وهذا ما يميز بطاقة الوفاء عن غيرها من وسائل وأدوات تقليدية فهي من طبيعة مختلفة ولا تدخل تحت أي نوع من وسائل وأدوات الوفاء السابقة.³

¹ توفيق شنبور، "بطاقات الدفع الإلكترونية-بطاقات بنكية والنقود الإلكترونية-الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية"، الجديد في التقنيات المصرفية، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2002، ص ص88-89.

² وهيبه عبد الرحيم، "إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية-دراسة حالة الجزائر"، رسالة ماجستير، تخصص: نقود ومالية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2006، ص22.

³ توفيق شنبور، مرجع سابق، ص90.

4- عدم خضوع البطاقات للتنظيم القانوني الخاص بوسائل الدفع التقليدية:

يمكن القول إن البطاقات لا تخضع للتنظيم القانوني الخاص بوسائل الوفاء الأخرى والتي تتسم بالجمود وعدم المرونة وعدم ملاحقة التطور الهائل في البيئة التجارية، ولكنها تخضع للقواعد العامة المطبقة على النقود كوسيلة للوفاء وكذلك القواعد العامة في النظام البنكي والمطبقة على الائتمان بالإضافة للقواعد العامة في العقود.¹

5- عدم قابلية البطاقات الانتقال عن طريق التظهير:

فمعكس وسائل الدفع التقليدية السفتجة، الشيك، فالبطاقات لا يمكن تداولها إلا من خلال حاملها الشرعي.²

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

بعد تطرقنا لأهم الجوانب النظرية التي تناولت موضوع وسائل الدفع الإلكترونية تم التطرق في هذا المبحث لبعض الدراسات التي تناولت موضوع المذكرة أو كانت لها علاقة به، إضافة إلى محاولة إجراء مقارنة بين هذه الدراسات والدراسة التي قمنا بها من حيث أوجه التشابه والاختلاف فيما بينها وكيفية الاستفادة منها.

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

في هذا المطلب سنتطرق إلى بعض الدراسات السابقة باللغة العربية من مذكرات ومقالات والتي لها علاقة مع موضوع مذكرتنا.

أولاً: دراسة وهيبة عبد الرحيم، "تحديث طرق الدفع ومساهمتها في خلق تجارة إلكترونية في الوطن العربي حالة الجزائر"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص: نقود ومالية، جامعة الجزائر 3، الموسم الجامعي 2012/2013.

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز الأسباب التي أدت إلى تدهور ثقة الزبائن بطرق الدفع التقليدية بعدما كانت تحتل مكانة معتبرة ويعتمد عليها كلياً بدل النقود السائلة سواء في المعاملات البنكية أو التجارية، والتطرق إلى طرق الدفع الإلكترونية التي أثارَت التساؤلات حولها ما إذا كانت ستحل محل الطرق التقليدية، محاولة تقييمها وربط مكانتها في التجارة الإلكترونية ومدى اعتماد هذه الأخيرة عليها، ومحاولة رصد تجربة الجزائر في عصرنة وتحديث نظام الدفع حول البطاقات البنكية.

¹ محمد توفيق سعودي، "بطاقات الائتمان والاسس القانونية للعلاقات الناشئة عن استخدامها"، الطبعة الأولى، دار الأمين للنشر والتوزيع، مصر، 2001، ص13.

² وهيبة عبد الرحيم، مرجع سابق، ص22.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- يظهر طرق الدفع الإلكترونية لم تحمل البنوك الطرق التقليدية، بل قامت باستغلال التطورات التكنولوجية الحاصلة لصالحها من أجل التخلص والقضاء على معظم عيوبها، حيث سمح ذلك باختصار الوقت المخصص لمعالجتها والتقليل من الإفراط في الاستخدام الورقي والبشري الذي كان مخصص لها.
 - ظهور طرق الدفع الإلكترونية كان نتيجة للمشاكل الكثيرة التي عانت منها طرق الدفع التقليدية وانحياز ثقة الجمهور بها، ومن جهة أخرى كانت نتيجة حتمية لظهور الأنترنت وانطلاق ممارسة التسوق عبرها.
 - لم تكن وسائل الدفع الإلكترونية التي اعتبرت الحل المثالي للمشاكل المطروحة من قبل الوسائل التقليدية في مستوى التوقعات، حيث خلقت هي الأخرى مشاكل وعيوب من نوع جديد يصعب محاربتها لارتكازها على عالم إلكتروني يفتقر للمادة الورقية مما يصعب عملية الإثبات، لذلك يتوجه الكثيرون نحو الطرق التقليدية وأصبحوا يفضلونها على تلك الإلكترونية في الدفع عبر الأنترنت.
 - تسبب ظهور طرق الدفع الإلكترونية في انخفاض محسوس لاستخدام الطرق التقليدية.
 - إخفاق الجزائر في أول تجربة لعصرنة طرق الدفع، حيث وبشهادة المسؤولين أخفقت عملية البطاقات البنكية التي دخلت حيز التنفيذ منذ 2006.
 - استخدام الأنترنت في الجزائر يتم في الاستفادة من كافة خدماتها ماعدا المجال التجاري، فإنه لا يستقطب اهتمام الجزائريين.
- ثانيا: دراسة عمار لوصيف، "استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص: التحليل والاستشراف الاقتصادي، جامعة منتوري قسنطينة، الموسم الجامعي 2009/2008.
- تهدف هذه الدراسة إلى: محاولة رصد التجربة الجزائرية في مجال نظام الدفع ومقارنتها بالتجربة العالمية وذلك لمعرفة الحدود التي بلغت وأهم العراقيل التي تواجهها لإيجاد حلول مناسبة وتقييم وسائل الدفع الحديثة لإمكانية مقارنتها مع التقليدية وكذلك معرفة الاستجابة لأبرز المستجدات الحاصلة في مجال نظام الدفع.
- كما توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:
- تراجع فعالية استخدام وسائل الدفع التقليدية جراء ظهور تلك وسائل الدفع الإلكترونية.
 - استخدام وسائل الدفع الإلكتروني سمح باختصار الوقت وتقليل من الإفراط في الاستخدام الورقي والبشري الذي كان مخصص لها.

- شجعت وسائل الدفع الإلكترونية على قيام خدمات بنكية إلكترونية تتلاءم مع تطورات العصر من حيث السرعة والفعالية التي يوفرها.

- تواجه وسائل الدفع الإلكترونية عدة عراقيل أهمها ظهور مشاكل تخص الجرائم الإلكترونية.

ثالثا: دراسة إيمان العاني، البنوك التجارية وتحديات التجارة الإلكترونية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص: بنوك وتأمينات، جامعة منتوري قسنطينة، الموسم الجامعي 2006 / 2007.

هدفت هذه الدراسة إلى إدخال تقنيات إلكترونية جديدة في البنوك التجارية لاعتماد التجارة الإلكترونية وهذا ما يبرز وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية من خلال تحويل الأموال إلكترونيا.

توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- أدخلت ممارسات التجارة الإلكترونية في البنوك التجارية طابعا مميزا للعمل البنكي تجلّى في كفاءة وفعالية في الأداء تطور الخدمات البنكية بسرعة إلى خدمات إلكترونية متنوعة.

- قيام البنوك التجارية بخدمة عملائها دون قيود مكانية أو زمنية.

- تلعب البنوك التجارية دورا رئيسيا ومسيرا للتجارة الإلكترونية من خلال وسائل الدفع الإلكترونية وتحويل الأموال الإلكترونية بين أطراف العلاقة فيها.

- اعتماد البنوك في الجزائر على إصلاحات لأنظمة الدفع والتي تمخض عنها نظام تسويات الإجمالية الفورية كنظام لإجراء لتسوية الفورية بين البنوك التجارية إلكترونيا.

- تبني البنوك التجارية تقنيات حديثة لوسائل الدفع الإلكترونية.

- دعم قيام تجارة إلكترونية والتفكير في رفع الأداء البنكي والحماية من مخاطر التزوير، الغش.

رابعا: دراسة مرزوقي حورية، حيدة عائشة مباركة، "وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في رفع إيرادات البنوك التجارية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ادرار"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة أحمد دراية أدرار، الموسم الجامعي 2018 / 2019.

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أثر ودور وسائل الدفع الإلكترونية في رفع من إيرادات البنوك التجارية والاهتمام بتطور وسائل الدفع الإلكترونية وأهميتها.

توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج متمثلة في:

- وسائل الدفع الإلكترونية تختصر الوقت وتخفض التكاليف وتزيد من الإيرادات وهذا نتيجة السحب الآلي للزبائن وغيره.

- إن البنوك تتحمل تكاليف كبيرة لتنفيذ الخدمات البنكية الإلكترونية.
- وسائل الدفع الإلكترونية حديثة في الجزائر وتستعرض بكثرة في البطاقات البنكية بمختلف أنواعها.
- خامسا: دراسة حيدر كامل مجيد، "واقع وسائل الدفع الإلكترونية في العراق للفترة 2010 / 2018"، المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية، المجلد (19)، العدد (69)، سنة 2021.
- تسعى هذه الدراسة لتسليط الضوء على وسائل الدفع الإلكترونية وآلية عملها في البنوك العراقية والتعرف على إجراءات الحماية اللازمة التي تتبعها البنوك العراقية للحد من المخاطر التي تهدد نظم المعلومات الإلكترونية وأسباب حدوثها إبراز أهمية وسائل الدفع الإلكترونية في توسيع نطاق أعمال البنوك العراقية في مجال التجارة الإلكترونية.
- توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج:
- إن لوسائل الدفع الإلكترونية تحديات القرصنة الجرائم الإلكترونية وتغيير نظم المعلومات، حيث أن وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك العراقية محدودة الاستخدام إذ لا تزال النقود الورقية تهيمن على التعاملات النقدية.
- تواجه البنوك العراقية في تقديم الخدمات الإلكترونية عدم ثقة أفراد المجتمع في التسديد عبر الوسائل الإلكترونية وقلة الوعي البنكي لديهم.
- إن نظام المقاصة الإلكتروني يقلل من المخاطر الناتجة عن تبادل الصكوك يدويا وأن الهدف من نظام المقاصة الإلكترونية هو تقليل الصكوك غير المحصلة.
- إن استخدام نظام التسوية الإجمالية الفورية يتطلب أن تكون هناك أموال كافية لدى البنك لتغطية أوامر الدفع في مرحلة الاغلاق الأولي لأن تسويتها نهائية لا رجعة فيها والمعاملات سوف يتم نشرها في وقت واحد إلى حساب الأعضاء المرسلين والمستلمين.
- ضعف حملات الإعلان والدعاية من قبل البنوك العراقية لتعريف الجمهور بالخدمات البنكية التي تقدمها من أجل جذب الزبائن لتزيد من استخدام وانتشار هذه الخدمات وبالتالي زيادة حجم التعاملات المالية معها.
- سادسا: دراسة إكرام حجاب وآخرون، "تحديات نظام الدفع الإلكتروني وواقع تطبيقه في البنوك التجارية"، مجلة الاقتصاد الدولي والعملة، المجلد (03)، العدد (02)، سنة 2020.
- تهدف الدراسة إلى إبراز ومعرفة وسائل وأنظمة الدفع الإلكتروني المستخدمة في البنوك التجارية الجزائرية وتحدياتها.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ظهور شركات ومؤسسات مالية كبرى في مجال أنظمة الدفع ساعدت على نجاح المعاملات الإلكترونية، بالرغم من المزايا التي تحققها توجد عدة مخاطر وتحديات جديدة ولتأمين وحماية المعاملات البنكية والرقابية عليها.

- سعي الجزائر إلى تحسين نظام الدفع ومواجهة التحديات التي تواجهها.

سابعاً: دراسة نعيمة مولفوعة، "إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية"، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، العدد (06)، سنة 2016.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز مدى التطور التكنولوجي لوسائل الدفع في البنوك وبظهور ما يسمى بوسائل الدفع الإلكترونية التي حلت محل الوسائل التقليدية نظراً للقبول العام التي حظيت به.

توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- ظهور وسائل الدفع الإلكترونية تتسبب في تراجع محسوس لوسائل الدفع التقليدية.

- تمكن التكنولوجيا من إصلاح بعض الاختلالات الحاصلة في نظام الدفع التقليدي.

- إفراز وسائل الدفع الإلكترونية لعيوب وعراقيل لا تؤهلها لاحتلال مكان وسائل الدفع التقليدية بل تمكنها من التعايش معها.

- غياب الثقافة البنكية في مجتمع لا يتعامل بالشيك إلا قليلاً.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية.

في هذا المطلب سنتطرق إلى ذكر بعض الدراسات باللغة الأجنبية التي كانت لها علاقة مع موضوع مذكرتنا، ومحاولة التوصل إلى أهم الأهداف والنتائج المتوصل إليها.

أولاً: دراسة STITI Sarah, TAALBI Sara بعنوان:

"La modernisation des moyens de paiement", En vue de l'obtention de diplôme de master en science de gestion, spécialité: Management Bancaire, Université Mouloud Mammeri de TIZI-OUZOU, Algérie, 2020—2021.

هدفت الدراسة إلى: تقديم وسائل الدفع الحديثة المعروضة من قبل البنوك الجزائرية خاصة البنك الوطني الجزائري ومعرفة مدى استخدامها، وكذلك معرفة الأسباب التي تمنع استخدام هذا النوع من وسائل الدفع.

نتائج الدراسة:

- أصبح نشاط النقود الإلكترونية ضرورة حتمية، إذ أنه يشكل أداة تستجيب بشكل إيجابي لمتطلبات التنمية في القطاع البنكي.
- غياب الثقافة البنكية بين السكان وهو السبب الرئيسي أمام عدم القدرة على تعميم وسائل الدفع.
- حقق البنك الوطني الجزائري تقدما في السنوات الأخير من ناحية تحديث وسائل الدفع.
- على الرغم من الإجراءات التي اتخذتها الجزائر لتطوير وسائل الدفع، فإن تعميمها يظل مهمة صعبة إلى حد ما بسبب الزبائن.

ثانيا: دراسة EL Garrot Fella

بعنوان:

Moyens de paiement électroniques: Etat des lieux et perspectives de développement", cas: Natixis Algérie, Mémoire de fin de cycle de l'obtention du diplôme de master en science commerciales et financières, Spécialité: Finances d'entreprise, Ecole supérieure de commerce, KOLEA, 2017.

هدفت هذه الدراسة إلى: دراسة الوضع الحالي لنظام الدفع الإلكتروني الجزائري بشكل عام وحالة Natixis-Algérie على وجه الخصوص، ومعرفة استراتيجياتها وخططها لتحديث مختلف وسائل الدفع الإلكتروني، لاسيما تطوير البطاقات البنكية.

نتائج الدراسة:

- أن شركة Natixis Algérie تقوم بتسويق وسيلة دفع واحدة وهي بطاقة CIB، التي يمكن السحب بها من أجهزة الصراف الآلي والدفع عن طريق TPE
- تسعى Natixis Algérie إلى تحديث وسائل الدفع المختلفة لضمان حصة سوقية أعلى.
- يعمل نظام الدفع الإلكتروني بطريقة متقدمة جدا.

ثالثا: دراسة MERBOUHI Samir

بعنوان:

Le Paiement électronique En Algérie, Université d'Alger 3, N°16, Vol 01, 2017.

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة توضيح أثر اعتماد نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر، وأهم التحديات والمخاطر التي ستعجز عن استعمال هذه التكنولوجيا.

نتائج الدراسة:

- إن استخدام الدفع الإلكتروني في الجزائر سيسهم في نمو الجرائم الاقتصادية والمالية.
- لم يعد العصر مخصصا للجرائم الاقتصادية والمالية الكلاسيكية، وإنما للجرائم الرقمية.
- هناك نقطة قوية في الجهود التي تبذلها الدولة حيث حصلت الجزائر على مرساة قانونية تعترف بالوثائق والتوقعات الإلكترونية وهي القانون 15-04 المؤرخ في 1 فيفري 2015.
- يجري اعداد مشروع قانون بشأن التجارة الإلكترونية، الذي سيسهم بلا شك في تسريع الأمور في الاتجاه الصحيح.

المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة

في هذا المطلب سنتطرق إلى مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة باللغتين العربية والأجنبية، واستنتاج أوجه التشابه وأوجه الاختلاف فيما بينها.

من حيث المنهج:

- **أوجه التشابه:** اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي وهذا ينطبق على الدراسات السابقة التي تم التطرق إليها كدراسة أكرام حجاب وإيمان العاني وكامل حيدر مجيد ومرزوقي حورية، حيدة عائشة مباركة.
- **أوجه الاختلاف:** دراسة وهيبة عبد الرحيم اتبعت المنهج التاريخي والوصفي والتجريبي، أما دراسة عمار لوصيف اعتمد منهج الاستقرائي.

من حيث الأسلوب:

- **أوجه التشابه:** اعتمدنا في دراستنا على دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعرييج وهذا مشابه للدراسة الميدانية لمرزوقي حورية، حيدة عائشة مباركة، EL Garrot Fella، STITI Sarah, TAALBI، Sara.
- **أوجه الاختلاف:** ومخالف لباقي الدراسات التي استخدمت دراسة حالة والمسح الشامل للبنوك التجارية في بيئات أخرى.

من حيث هدف الدراسة:

- **أوجه التشابه:** تهدف الدراسة الحالية إلى إبراز وسائل الدفع الإلكترونية وتقييمها في البنوك التجارية وهذا ما اتفقت عليه بعض الدراسات كدراسة نعيمة مولفرعة احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية ودراسة أكرام حجاب

التي تهدف الى معرفة تحديات وسائل الدفع الإلكترونية وواقعها في البنوك التجارية وأيضاً دراسة كامل حيدر مجيد تهدف إلى واقع وسائل الدفع الإلكترونية في العراق.

• **أوجه الاختلاف:** اختلفت مع دراسات أخرى حيث هدفت دراسات إلى معرفة دور البنوك التجارية في التجارة الإلكترونية واستحداث نوع جديد من وسائل الدفع الإلكتروني وأخرى برزت في معرفة مدى تأثير وسائل الدفع على إيرادات البنوك التجارية، كما تهدف دراسة أخرى إلى طرق الدفع ومساهمتها في خلق التجارة الإلكترونية حيث أن كل دراسة تهدف إلى الوصول إلى نتائج معينة.

مساهمة الدراسة:

تأتي هذه الدراسة لمعرفة ودراسة تقييمية لوسائل الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية، وذلك بدراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعريريج ومدى اهتمام الزبائن واقبالهم على الخدمات والمنتجات المقدمة من طرف البنك كبطاقات السحب والمقاصة الإلكترونية وأجهزة الدفع الإلكتروني.

خلاصة الفصل:

مما سبق نستخلص أن وسيلة الدفع هي تلك الوسيلة المقبولة اجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون، ومع مرور الزمن ابتكرت البنوك وسائل دفع متعددة فظهرت السفتجة التي تعتبر عنصر أساسي في التجارة وكذا السند لأمر والشيكات التي تعتبر أهم هذه الوسائل نظرا للاستعمال الكبير لها، ولكن الوتيرة السريعة التي تعتمد عليها المبادلات التجارية كشفت عن نقائص لهذه الوسائل ولعل أبرزها ارتفاع تكاليف معالجتها فأصبحت الوسائل التقليدية عبئا ثقيلا على البنوك لاعتمادها بدرجة كبيرة على الاستخدام الورقي البشري واستنزافها للوقت.

من جهة أخرى فإن التطور التكنولوجي وظهور شبكة الأنترنت جاء بالحل البديل لهذه المشاكل، حيث أفرز تطور وسائل الدفع الإلكترونية كبديل عن تلك التقليدية حيث سمح ذلك باختصار الوقت المخصص لمعالجتها والتقليل من الإفراط في الاستخدام الورقي والبشري الذي كان مخصص لها، واتخذت وسائل الدفع الإلكترونية بدورها عدة أشكال متعددة منها: البطاقات الائتمانية، الشيكات الإلكترونية، النقود الإلكترونية والمحافظ الإلكترونية التي أفرزت العديد من المزايا التي حرم منها الزبائن عند استعمالهم الوسائل التقليدية.

الفصل الثاني

الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد:

تعتبر البنوك أحد الركائز الأساسية للدولة، ومن بين البنوك التي ساهمت في تطوير اقتصاد البلد والجهاز البنكي نجد بنك الفلاحة والتنمية الريفية الذي كان محل دراستنا، سنحاول في هذا الفصل إسقاط الجانب النظري على الدراسة التطبيقية المتمثلة في تقييم وسائل الدفع الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعرييج.

تحدثنا في المبحث الأول عن عموميات حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية، والذي تطرقنا فيه إلى التعريف بالبنك منذ نشأته مع ذكر أهدافه ووظائفه وكذا مراحل تطوره، أما في مبحثه الثاني فتطرقنا إلى نظام المقاصة الإلكترونية، وفي الأخير تحدثنا عن واقع استخدام وسائل الدفع الإلكترونية وكذا الخدمات الإلكترونية التي يقدمها.

المبحث الأول: عموميات حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

إن بنك الفلاحة والتنمية الريفية من بين البنوك الوطنية التي تسعى إلى تقديم خدمات جيدة لربائنها من خلال تطوير منتجاتها والاهتمام بالتطورات الحاصلة في مجال الدفع الإلكتروني.

المطلب الأول: ماهية بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

إن الهدف من إنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية هو دعم النشاط الفلاحي والصناعي في البلاد وفي هذا المطلب سنقدم لمحة عامة عنه.

أولاً: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية¹

أنشئ بنك الفلاحة والتنمية الريفية نتيجة لإعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري BNA وذلك بموجب المرسوم الرئاسي (82-106) المؤرخ في 13 مارس 1982، فتكون البنك في بداية مشواره من 140 وكالة تنازل عنها البنك الوطني الجزائري، وكان الهدف من إنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية المساهمة في تنمية وترقية القطاع الفلاحي ودعم نشاطات الصناعات التقليدية والحرفية، وعلى أساس ذلك كانت مهمة البنك تتمثل في تمويل مزارع الدولة، المجموعات التعاونية، المستفيدون من الثورة الزراعية، وكذلك تمويل قطاع الصيد البحري.

بموجب قانون النقد والقرض (90-10) المؤرخ في 14 أبريل 1990، ألغي نظام التخصص الذي كان سارياً على البنوك وصارت مهمته لا تقتصر على تمويل القطاع الفلاحي فقط بل صار يقدم مختلف الخدمات التي تقدمها البنوك التجارية.

ثانياً: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

هو شركة ذات أسهم يقدر رأسمالها الحالي ب 33 مليار دينار جزائري مقسم إلى أربعة أقسام موزعة كالتالي:

- رأس المال الخاص بالزراعة الغذائية 35%.
- رأس مال فوائد التجهيزات 35%.
- رأس مال الصناعات المختلفة 20%.
- رأس مال الخدمات 10%.

كما يتكون بنك الفلاحة والتنمية الريفية من 321 وكالة و 39 مديرية جهوية GRE موزعة على مستوى القطر الوطني، يتولى الجمع الجهوي للاستغلال مهمة تنظيم، تنشيط، مساعدة، مراقبة ومتابعة الوكالات التي هي تحت مسؤوليتها وغالبا ما تكون هذه المجمعات الجهوية للاستغلال ولائمة، أما الإدارة العليا للبنك فتتكون من مديرية عامة مركزية تساعدها على أداء مهامها مجموعة من المديريات المساعدة DGA، وتتمثل موارده البشرية في أكثر من 7000 إطار ومستخدم ويقع بنك الفلاحة والتنمية الريفية في نهج العقيد عميروش بالجزائر العاصمة.

ثالثاً: مراحل تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

مر بنك الفلاحة والتنمية الريفية بعدة مراحل خلال تطوره وهي كالآتي:

¹ www.badrbanque.dz يوم 18-03-2023، على الساعة 14:25.

- 1- المرحلة من 1982 إلى 1990: اهتم البنك بفرض وجوده في السوق البنكي ضمن المجال الريفي من خلال تكثيف فتح العديد من الوكالات في المناطق ذات النشاط الريفي، حيث اكتسب البنك تجربة في مجال تمويل القطاع الفلاحي والصناعات الغذائية إلى جانب الصناعات الميكانيكية.
- 2- المرحلة من 1991 إلى 1999: ألغى قانون النقد والقرض نظام التخصيص القطاعي المطبق من قبل، وتوسع نشاط البنك ليشمل العديد من قطاعات الاقتصاد الوطني، خاصة قطاع الصناعات الصغيرة والمتوسطة مع بقاءه الشريك الأفضل في تدعيم وتمويل القطاع الفلاحي.
- شهدت هذه المرحلة الانخراط في نظام سويقت سنة 1991 لتسهيل تنفيذ عمليات التجارة الخارجية، كما شهدت سنة 1998 العمل ببطاقة السحب.
- 3- المرحلة من 2000 إلى 2004: تميزت هذه المرحلة بالفحص الدقيق لنقاط القوة والضعف في سياسة البنك كما عمل مسؤولوه خلال عام 2004 على تعميم استخدام الشبايبك الآلية للأوراق النقدية المرتبطة ببطاقات الدفع.
- 4- المرحلة من 2005 إلى 2007: قام البنك بتطبيق مفهوم البنك الإلكتروني للسماح لزبائنه بالاطلاع على رصيد حساباتهم، كما ابتكر قرض جديد قصير الأجل والذي يكون مضمونا بسلع عقارية أو أوراق مالية.
- 5- في سنة 2006: أصدر البنك بطاقات CBR بدأت العمل في جوان من نفس السنة.
- 6- في سنة 2007: قام البنك بفتح شبايبك خاصة بصيرفة التأمين وعممها على كل وكالاته.
- 7- المرحلة من 2009 إلى 2015: شهدت هذه المرحلة استعمال البطاقات الممغنطة وهي بطاقات تسمح لحاملها بتسديد فواتيره عن طريق خصم قيمة الفواتير من حسابه، إضافة إلى إمكانية الزبون معرفة رصيده وحركة حسابه البنكي عن طريق فتح حساب في موقع تابع لموقع البنك الرسمي.
- 8- في سنة 2017: قام البنك بفتح شبايبك خاصة بالصيرفة الإسلامية وعممها على كل وكالاته.¹

رابعا: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

تتمثل أهداف البنك الرئيسية فيما يلي:

- تحسين جودة ونوعية الخدمات.
- الزيادة في الموارد بأقل التكاليف وأكبر ربحية بواسطة القروض الإنتاجية المتنوعة.
- التسيير الصارم لخزينة البنك سواء بالدينار أو بالعملات الأجنبية.
- العمل على تحسين وتطوير العلاقات مع الزبائن والعمل على تحقيق رضاهم من خلال توفير المنتجات والخدمات التي تلبي احتياجاتهم.
- تطوير العمل البنكي من أجل تحقيق أقصى قدر من الربحية.
- تطوير وتعميم استعمال الإعلام الآلي ومواكبة التطورات في تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- تطبيق معدلات فائدة منسجمة مع تكلفة الإيرادات.

¹ مقابلة مع موظفة بالبنك في مصلحة الاستغلال، يوم 28-03-2023، على الساعة 09:00.

- العمل على الحصول على الامتيازات الجبائية.

المطلب الثاني: مهام ووظائف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

طبقا للقوانين والإجراءات، يتكفل بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتطبيق الخطط والبرامج المرتقبة من خلال قيامه بمجموعة من المهام والوظائف نوجزها في هذا المطلب.

أولا: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

- فتح الحسابات لكل من يطلبها واستقبال الودائع.
- الاستعمال الذكي للإمكانيات التي تمنحها السوق المالية.
- المساهمة في تطوير القطاع الفلاحي والقطاعات الأخرى.
- مساهمة التطور الحاصل في عالم النشاط البنكي وتقنياته.
- عرض منتجات وخدمات جديدة على المدخرين وهذا في سياسته منح القروض ذات مردودية.
- تقسيم السوق والتقرب من ذوي المهن الحرة كالتجار والحرفيين والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- تحسين استقبال الزبائن واحترامهم والرد على طلباتهم بجدية قصد تمتين العلاقة.

ثانيا: وظائف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتمويل:¹

- المستثمرات الفلاحية الصغيرة والمتوسطة وكبيرة الحجم.
- المجموعات التعاونية.
- مزارع الخدمات والتسويق.
- مؤسسات فلاحية صناعية من كل نوع.
- قطاع الصيد البحري.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعريريج.

للوكالة إمكانيات تساعدها على أداء مهامها، وتتمثل هذه الإمكانيات في الإمكانيات البشرية والإمكانيات المادية وذلك من أجل تسهيل العمل.

أولا: تقديم لمحة عن مجموعة الجهوية للاستغلال برج بوعريريج 034.

تأسست المجموعة في مارس سنة 1982 تزامنا مع تأسيس البنك، ويقع مقرها في وسط المدينة، حيث تشغل المجموعة عددا معتبرا من العمال تعتمد على خبراتهم ومؤهلاتهم وذلك بإقامة دورات تكوينية بشكل دوري لتدريب العمال وزيادة خبراتهم وكذا كفاءتهم في التعامل مع كل تحديث وعصرنة يقوم بها البنك، وتقوم المجموعة بالإشراف على نشاط الوكالات التابعة لها وهي كالاتي:

- وكالة برج بوعريريج 696.

¹ مقابلة مع موظفة بالبنك في مصلحة الاستغلال، يوم 02-04-2023، على الساعة 10:00.

- وكالة رأس الواد 698.

- وكالة مجانة 704.

- وكالة بئر قاصد علي 705.

- وكالة برج الغدير 706.

ثانيا: التعريف بوكالة برج بوعريريج 696.

تأسست الوكالة تزامنا وتأسيس المجموعة، وتقع في مدينة برج بوعريريج بمحاذاة محافظة جبهة التحرير الوطني، بالقرب من مركز البريد القديم وسط المدينة وهي بذلك تحتل موقعا مميزا يسهل الوصول اليه. تضم الوكالة معها المجموعة الجهوية للاستغلال وهو ما يميزها عن باقي الوكالات.¹

ثالثا: الهيكل التنظيمي لوكالة برج بوعريريج 696.

1- مدير الوكالة:

يعتبر المدير المسؤول المباشر على سير العمل، ويتربع على رأس خلية الإدارة وهو أعلى موظف في الهرم الإداري للوكالة فهو صاحب القرار في الوكالة والموجه لمختلف نشاطات الوكالة.

2- الأمانة العامة للوكالة:

تكمل هذه المصلحة العمل الذي يقوم به المدير وتساعد على أداء مهامه، ومن مهام الأمانة العامة:

- تسجيل البريد الصادر والوارد من وإلى الوكالة المحلية.

- تحرير المراسلات والتقارير إلى غير ذلك.

- الفاكس، حفظ نسخة من كل المراسلات الصادرة والواردة.

- استقبال الزبائن ومساعدة المدير.

3- الواجهة الأمامية:

تحتوي الواجهة الأمامية على عدة مصالح، كما تحتوي هذه المصالح على إمكانيات تساعد على أداء مهامها، سواء تعلق الأمر بالإمكانيات البشرية والمادية وكل ذلك لتسهيل العمل المباشر لمواجهة الزبائن، ومن بين هذه المصالح نجد:

- **مصلحة الصندوق:** تقوم هذه المصلحة بمختلف العمليات، التي تسمح بتحريك السيولة، لذلك وجب أن يكون

لدى الزبون حساب كعلاقة تربطه بالبنك حتى يتمكن من إجراء تعاملاته، مثل السحب أو الإيداع لدى البنك

ونظرا لاختلاف الزبائن المتعاملين مع البنك ولهدف تنظيم البنك فإنه توجد عدة أنواع من الحسابات كحساب

جاري خاص برجال الأعمال وحساب خاص بدفتر الإدخار بالفائدة وحساب خاص بدفتر الإدخار بدون فائدة

وغيرها.

- **مصلحة الشباك:** يشرف على هذه المصلحة عمال مكلفين بخدمة الزبائن، وبذلك فإن هذه المصلحة تتولى مختلف

العمليات، المتمثلة في السحب، الإيداع، التحولات، إعداد الصكوك المضمونة.

¹ مقابلة مع موظفة بالبنك في مصلحة الاستغلال، يوم 05-04-2023، على الساعة 10:00.

- **مصلحة الحافظة:** تشرف هذه المصلحة على عمليات التحصيل والخصم للأوراق التجارية والشيكات.

4- الواجهة الخلفية:

تحتوي الواجهة الخلفية على عدة مصالح، كما تحتوي هذه المصالح أيضا على إمكانيات تساعد على أداء مهامها وكل ذلك لتسهيل العمل البنكي وهي:

- **مصلحة الاستغلال:** تنقسم هذه المصلحة إلى قسمين:

✓ **مكتب القروض:** إن من الأدوار المهمة التي يقوم بها البنك هو منح القروض للزبائن سواء كانوا اعتباريين أو طبيعيين.

✓ **مكتب الشؤون القانونية والمنازعات:** يتولى هذا القسم عمليات فتح الحسابات أو غلقها للزبائن سواء كانوا معنويين أو طبيعيين ودراسة النزاعات، التي قد تحدث بين الوكالة وزبائنها وتقوم هذه المصلحة بما يلي:

- فتح الحسابات وغلق الحسابات.
- وفاة الزبون وله حساب بنكي.
- حجز الحسابات.

- **مصلحة التعامل مع الخارج:** وتنقسم إلى قسمين:

✓ **مكتب الصرف:** تعد عملية الصرف أو ما يطلق عليها بيع وشراء العملات من الخدمات البنكية العامة والخاصة في مجال الاعتمادات المستندي وتسديد الالتزامات المالية بالعملات المختلفة للبنوك الخارجية.

✓ **مكتب التجارة الخارجية:** تقوم البنوك التجارية بدور كبير في تمويل عمليات التجارة الدولية والاعتمادات المستندية.

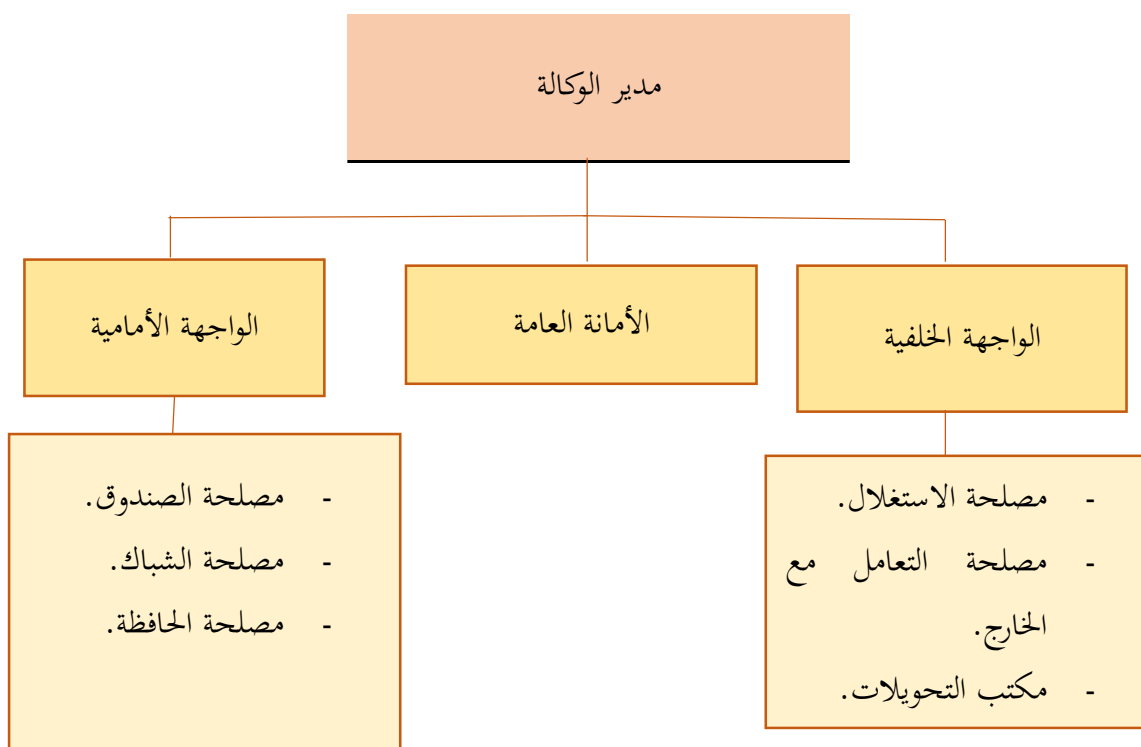
- **مكتب التحويلات:** ويتم بموجبها نقل مبالغ من حساب إلى آخر، وتكون إما مباشرة في حالة وجود الحسابات الدائنة والمدينة في نفس البنك، وغير مباشرة في حالة اختلاف بنوك الحسابات، وذلك عن طريق عمليات المقاصة وكذا إيداع مبالغ الحوالات الواردة من الخزينة العمومية في حسابات الزبائن، التحويل عن طريق الربط بين وكالتين لحساب زبون تابع لنفس البنك، التحويل عن طريق الاتصال وهذا لوجود شبكة اتصال بين الوكالات لنفس البنك.

- **مكتب المقاصة:** وهي عملية تبادل الشيكات الدائنة والمدينة بين البنوك، وكانت في السابق تتم في البنك المركزي حيث يكلف كل موظف منه ليقوم بهذه العملية، حيث يضع قائمة يومية لما له من دين تجاه البنوك الأخرى ليكشف عنها في جلسة المقاصة ليتم تسويتها وإرجاع الشيكات التي لا تستوفي ما عليها، وقبل هذه العملية يقوم العون المكلف بتسجيل الشيكات الواردة من البنوك الأخرى في حساب خاص لدى البنك بأسماء مستفيضيها إلى حين تسوية العملية داخل البنك المركزي ووجود أرصدة دائنة لحسابات الشيكات الواردة.¹

والشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي لوكالة برج بوعريج.

¹ مقابلة مع موظفة بالبنك في مصلحة الاستغلال، يوم 18-04-2023، على الساعة 09:30.

الشكل رقم (06): الهيكل التنظيمي لوكالة برج بوعرييج 696



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على معلومات مقدمة من طرف البنك

المبحث الثاني: واقع استخدام وسائل الدفع المتوفرة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يستعمل بنك الفلاحة والتنمية الريفية وسائل الدفع الإلكترونية وينتج بطاقات حديثة تتوافق مع التطور الحاصل في الجهاز المصرفي.

المطلب الأول: وسائل الدفع الإلكترونية المتوفرة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية-وكالة برج بوعرييج-

في هذا المطلب سنتحدث عن وسائل الدفع الإلكترونية المتوفرة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعرييج وعن شروط الحصول عليها وكيفية العمل بها.

أولاً: البطاقات الإلكترونية المتوفرة لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية

1- بطاقة السحب:

هي بطاقة بلاستيكية تستخدم لسحب النقود تقدم خدمة للزبائن من طرف البنك، ويكون هذا الحساب في حركة دائمة ومستمرة، حيث تمنح هذه البطاقة للتجار والأشخاص المعنويين والأشخاص العاديين الذين لديهم رصيد دائم في البنك، وتنقسم إلى:

- **بطاقة السحب الكلاسيكية:** هي بطاقة حديثة لونها أزرق بها رقم سري خاص بالزبون، يتم منحها للأشخاص الطبيعيين الذين يمارسون مهنة معترف بها وكذلك للمؤسسات التي تملك حساب جاري، مدة صلاحيتها عامين وتستخدم في الجزائر فقط.

- شروط الحصول عليها:

- ✓ أن يملك حساب جاري في البنك.
 - ✓ أن يكون طالب البطاقة عمره على الأقل 19 سنة.
 - ✓ أن يكون جزائري الجنسية.
 - ✓ أن يكون دخله أقل أو يساوي 50000 دج.
- الشكل الموالي يمثل بطاقة السحب الكلاسيكية.



- **بطاقة السحب الذهبية:** هي بطاقة حديثة أيضا يقدمها البنك لزبائنه لوئها أصفر بما رقم سري خاص بالزبون يتم منحها للأشخاص الطبيعيين الذين يمارسون مهنة معترف بها وكذلك للمؤسسات التي تملك حساب جاري، مدة صلاحيتها عامين وتستخدم في الجزائر فقط.

- **شروط الحصول عليها:**

- ✓ أن يملك حساب جاري في البنك.
 - ✓ أن يكون طالب البطاقة عمره على الأقل 19 سنة.
 - ✓ أن يكون جزائري الجنسية.
 - ✓ أن يكون دخله أكبر من 50000 دج.
- الشكل التالي يمثل بطاقة السحب الذهبية.



- **وظائف بطاقات السحب الكلاسيكية وبطاقة السحب الذهبية:**

- ✓ تسمح بالدفع عبر شبكة الأنترنت.
- ✓ القيام بعمليات السحب من كافة أجهزة الدفع الآلي طوال أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة.
- ✓ القيام بتسديد الفواتير عن طريق أجهزة TPE

- **كيفية الحصول على حساب جاري لدى البنك:**

يمكن لكل شخص طبيعي راشد أو شخص معنوي أن يفتح حساب جاري لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية ويسهل عليه الحصول على الأموال ويمكنه من دفع نفقاته باستعمال البطاقات البنكية أو من خلال الشيك البنكي ويجب عليه تقديم الملف التالي:¹

- ✓ نسختين من شهادة الميلاد.
- ✓ نسختين من شهادة الإقامة.

¹ مقابلة مع موظفة بالبنك في مصلحة الاستغلال، يوم 2023-04-25، على الساعة 10:00.

- ✓ نسختين من بطاقة التعريف الوطنية سارية المفعول (صورة طبق الأصل).
- ✓ أربع صور شمسية.
- ✓ إضافة الى ملئ وثيقة (طلب الحصول على حساب جاري). الملحق رقم (01).
- ✓ إضافة الى ملئ وثيقة (طلب الحصول على بطاقة السحب). الملحق رقم (02).

2- بطاقة توفير

هي بطاقة مرتبطة بحساب التوفير سواء كان بفوائد أو دون فوائد، لوغها أخضر وهي صالحة لمدة عامين ويمكن استخدامها محليا فقط، وذلك من أجل تسهيل كل العمليات الخاصة بالتحويل، السحب والدفع، وهي متوفرة على مستوى كامل شبكة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، كما أنها مرتبطة بخدمة BADRsms وتمكن من اجراء: عمليات السحب من الموزعات والشبائيك الآلية DAB و GAB، وعمليات الدفع من خلال أجهزة TPE، كما نجد نوعين من حسابات التوفير حساب دفتر توفير وحساب دفتر ادخار أشبال.

كان أول استخدام لها سنة 2011 الى غاية سنة 2022 حيث توقف البنك عن إصدارها.

- بالنسبة لحساب دفتر توفير:

- ✓ حساب مدفوع يكسب فوائد كل ثلاثة أشهر (إذا كان الحساب بفوائد).
- ✓ الإبقاء على المدخرات آمنة دون أن ينتج عنها فوائد (إذا كان الحساب دون فوائد).
- ✓ سهل التزويد سواء من خلال التحويلات المالية الدائمة أو المنتظمة، أو من خلال التحويلات المالية عن بعد باستخدام البطاقات البنكية توفير.

✓ سهل المتابعة من المنزل عبر البوابة BADRnet

ملاحظة: يمكن لكل شخص طبيعي راشد الحصول على دفتر توفير

- بالنسبة لدفتر ادخار أشبال:

- ✓ حساب غير مدفوع من أجل تلبية حاجات معينة للزبائن.
- ✓ الإبقاء على الأموال متاحة في أي وقت.
- ✓ يمكن تزويده دون فوائد من خلال عمليات التحويل البنكي التي يأمر بها الولي القانوني أو أي شخص آخر يرغب في تزويد الحساب.

✓ سهل المتابعة من المنزل عبر البوابة BADRnet

ملاحظة: يمكن لكل شخص طبيعي يبلغ من العمر أقل من 19 سنة الحصول على دفتر ادخار أشبال.

- شروط الإصدار:

- ✓ الأشخاص الطبيعيون أصحاب دفتر التوفير.
- ✓ الأشخاص الطبيعيون أصحاب دفتر التوفير للفلاح.

- شروط الحصول على دفتر توفير:

- ✓ بطاقة هوية سارية المفعول للمعني.
- ✓ وثيقة هوية تثبت مكان إقامة المعني.
- ✓ إضافة الى ملئ وثيقة (طلب الحصول على حساب توفير). الملحق رقم (03)

- شروط الحصول على دفتر ادخار أشبال:

- ✓ بطاقة هوية سارية المفعول للولي القانوني.
 - ✓ وثيقة هوية تثبت مكان إقامة الولي القانوني.
 - ✓ إضافة الى ملئ وثيقة (طلب الحصول على حساب توفير)¹. الملحق رقم (03)
- الشكل الموالي يوضح شكل بطاقة توفير.



3- بطاقة الأعمال LA CARTE AFFAIRE

هي بطاقة سحب ودفع بين البنوك لتغطية مختلف النفقات من المنزل مثل: (دفع الفواتير، دفع الرسوم والضرائب إلى غير ذلك) وذلك على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، وهي صالحة الاستعمال لمدة عامين قابلة للتجديد. دخلت هذه البطاقة حيز الخدمة سنة 2018 وهي متوفرة على مستوى كامل شبكة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وهي مرتبطة بالحساب الجاري، كما أنها مرتبطة بخدمة BADRsms ونجد نوعين من بطاقة أعمال:²

- بطاقة الأعمال الكلاسيكية: للحصول على هذه البطاقة يتم إبرام عقد بين البنك والزبون، وهي موجهة للأشخاص الذين يملكون حساب تجاري لدى البنك.

- بطاقة الأعمال الذهبية: للحصول على هذه البطاقة يتم إبرام عقد بين البنك والزبون، وهي موجهة لأشخاص الذين يملكون حساب تجاري لدى البنك.

¹ www.badrbanque.dz

² مقابلة مع موظفة بالبنك في مصلحة الاستغلال، يوم 26-04-2023، على الساعة 13:30.

- خصائص بطاقة الأعمال الكلاسيكية وبطاقة الأعمال الذهبية.

فيما يلي جدول يوضح خصائص كل نوع من هذه البطاقات.

الجدول رقم (02): خصائص بطاقة الأعمال

خصائص بطاقة الأعمال الذهبية	خصائص بطاقة الأعمال الكلاسيكية
- سهولة الاستخدام.	- سهولة الاستخدام.
- تسمح بالدفع عبر الأنترنت.	- تسمح بالدفع عبر الأنترنت.
- خدمة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.	- خدمة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.
- تسمح بالدفع لدى جميع التجار المزودين بجهاز TPE	- تسمح بالدفع لدى جميع التجار المزودين بجهاز TPE
- إمكانية السحب من أجهزة DAB و GAB المتوفرة على مستوى وكالات بدر وكذلك المتوفرة على مستوى البنوك الأخرى.	- إمكانية السحب من أجهزة DAB و GAB المتوفرة على مستوى وكالات بدر وكذلك المتوفرة على مستوى البنوك الأخرى.
- إمكانية سحب 80000 دج شهريا.	- إمكانية سحب 50000 دج شهريا.
- إمكانية دفع مبلغ 900000 دج شهريا عبر الأنترنت.	- إمكانية دفع مبلغ 300000 دج شهريا عبر الأنترنت.
- إمكانية دفع مبلغ 60000 دج شهريا.	- إمكانية دفع مبلغ 20000 دج شهريا.
- السقف الأقصى للمعاملات 200000 دج.	- السقف الأقصى للمعاملات 80000 دج.
- لا تسمح بالتحويلات من حساب الى حساب.	- لا تسمح بالتحويلات من حساب الى حساب.
- لا تسمح بمراجعة أرصدة الحسابات المرتبطة بها.	- لا تسمح بمراجعة أرصدة الحسابات المرتبطة بها.
- لا تسمح بطلب الشيكات.	- لا تسمح بطلب الشيكات.
- لا تسمح بطبع بيان المعاملات.	- لا تسمح بطبع بيان المعاملات.
- صالحة لمدة عامين قابلة للتجديد.	- صالحة لمدة عامين قابلة للتجديد.
- خدمة BADRnet متوفرة.	- خدمة BADRnet متوفرة.
- تكاليف الحصول على البطاقة: 4000 دج.	- تكاليف الحصول على البطاقة: 2500 دج.

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق مقدمة من طرف البنك. الملحق رقم (04) والملحق رقم (05)

4- البطاقة البنكية الدولية:

هي بطاقة دولية تعمل للسحب والدفع موجهة للزبائن الذين يملكون حسابات مفتوحة بالعملة الصعبة تسمح لهم القيام بعمليات الدفع عن طريق الأنترنت أو عن طريق آليات الدفع الإلكتروني في الداخل وفي كل أنحاء العالم، مدة صلاحيتها عامين، ونجد نوعان من هذه البطاقة: ¹

¹ مقابلة مع موظفة بالبنك في مصلحة الاستغلال، يوم 27-04-2023، على الساعة 09:30.

- البطاقة البنكية الدولية الكلاسيكية: هي بطاقة خضراء اللون مخصصة للزبائن الفعليين الذين يملكون جنسية جزائرية أو أجنبية ومقيمون بالجزائر، والذين يملكون حسابا بالدينار وحسابا بالعملة الصعبة. الشكل الموالي يمثل البطاقة البنكية الدولية الكلاسيكية.



- البطاقة البنكية الدولية تيتانيوم: هي بطاقة رمادية اللون مخصصة للزبائن الفعليين الذين يملكون جنسية جزائرية أو أجنبية ومقيمون بالجزائر، والذين يملكون حسابا بالدينار وحسابا بالعملة الصعبة. الشكل الموالي يمثل البطاقة البنكية الدولية تيتانيوم.



- خصائص بطاقة ماسترد كارد الكلاسيكية وماستر كارد تيتانيوم. فيما يلي جدول يوضح خصائص كل نوع من هذه البطاقات.

الجدول رقم (03): خصائص البطاقة البنكية الدولية

خصائص البطاقة البنكية الدولية تيتانيوم	خصائص البطاقة البنكية الدولية الكلاسيكية
- سهولة الاستعمال.	- سهولة الاستعمال.
- خدمة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع في كل مكان في العالم.	- خدمة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع في كل مكان في العالم.
- إمكانية السحب من أجهزة DAB و GAB المتوفرة في الخارج والتي تحمل شعار ماستركارد.	- إمكانية السحب من أجهزة DAB و GAB المتوفرة في الخارج والتي تحمل شعار ماستركارد.
- حساب العملة الصعبة وحساب بالدينار.	- حساب العملة الصعبة وحساب بالدينار.
- إمكانية الشراء عبر الأنترنت في المواقع الآمنة التي تحمل شعار ماستركارد.	- إمكانية الشراء عبر الأنترنت في المواقع الآمنة التي تحمل شعار ماستركارد.
- إمكانية الدفع عبر جهاز TPE الذي يحمل شعار ماستركارد.	- إمكانية الدفع عبر جهاز TPE الذي يحمل شعار ماستركارد.
- مدة صلاحيتها عامين تتجدد تلقائيا ما لم ينهي العميل العقد قبل ستين (60) يوما من تاريخ انتهاء صلاحيتها.	- مدة صلاحيتها عامين تتجدد تلقائيا ما لم ينهي العميل العقد قبل ستين (60) يوما من تاريخ انتهاء صلاحيتها.
- إمكانية سحب 1000 أورو أسبوعيا.	- إمكانية سحب 800 أورو أسبوعيا.
- إمكانية دفع 5000 أورو أسبوعيا.	- إمكانية دفع 2500 أورو أسبوعيا.
- عند السحب: يتم اقتطاع 2.5% من المبلغ المودع في الحساب بالدينار و 2 أورو من المبلغ المودع في الحساب بالعملة الصعبة.	- عند السحب: يتم اقتطاع 2.5% من المبلغ المودع في الحساب بالدينار و 2 أورو من المبلغ المودع في الحساب بالعملة الصعبة.
- عند الدفع يتم اقتطاع 2.5% من المبلغ المودع في الحساب بالدينار الجزائري.	- عند الدفع يتم اقتطاع 2.5% من المبلغ المودع في الحساب بالدينار الجزائري.
- تكاليف الحصول على البطاقة: 17000دج.	- تكاليف الحصول على البطاقة: 12000دج.
- عند فتح الحساب يجب إيداع مبلغ 800 أورو.	- عند فتح الحساب يجب إيداع مبلغ 500 أورو.
- الحد الأدنى للرصيد 200 أورو.	- الحد الأدنى للرصيد 100 أورو.

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق مقدمة من طرف البنك، الملحق (06) والملحق (07).

- كيفية فتح حساب بالعملة الصعبة:

يمكن لكل شخص طبيعي راشد أو معنوي أن يفتح حساب العملة الصعبة لدى بنك بدر.

- تكوين الملف:**✓ بالنسبة للأشخاص الطبيعيين:¹**

- نسختين من شهادة الميلاد.
- نسختين من شهادة الإقامة.
- نسختين من بطاقة التعريف الوطنية سارية المفعول (صورة طبق الأصل).
- أربع صور شمسية.
- يجب أن يكون مبلغ 150000 دج في حساب العملة بالدينار.
- يجب أن يكون مبلغ 100 أورو في حساب العملة الصعبة.
- إضافة إلى ملء وثيقة (طلب الحصول على البطاقة البنكية الدولية). الملحق (08)

✓ بالنسبة للشركات:²

- القانون الأساسي للشركة أو الجمعية.
 - السجل التجاري أو قرار الاعتماد بالنسبة للجمعية.
 - وثائق تثبت أرقام التعريف الاحصائي الضريبي.
- ثانيا: خصائص البطاقات والمزايا التي تحققها.**

1- خصائصها:

- رقم البطاقة.
- تاريخ انتهاء الصلاحية الشهر والسنة.
- اسم ولقب حاملها.
- الشريط المغناطيسي: الذي يحتوي على مجموعة من المعلومات مثل: (اسم ولقب وعنوان حامل البطاقة).
- نص مرفق بعنوان البنك من أجل إرسال البطاقة الضائعة.

2- المزايا التي تحققها:

- تسهيل عملية السيولة.
- توفير الوقت وتوفير عامل الأمان.
- تقديم القروض.
- تسمح بتوفير المعلومات عن حسابات زبائن بدر عن بعد.
- السرعة في المعاملات.

¹ مقابلة مع موظف بشباك الزبائن لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعرييج، يوم 03-05-2023، على الساعة 14:30.

² www.badrbanque.dz

ثالثا: مراحل تطور وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر.
مرت بطاقات الدفع بعدت مراحل يوضحها الشكل الموالي.

الشكل رقم (12): مراحل تطور وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر

➤ 1970 بداية فكرة الانطلاق لنظام السحب بين البنوك.

➤ 2002 الانطلاق الرسمي لمشروع التسديد الإلكتروني، حيث أعطى دور الاشراف والزيادة والتنسيق ما بين البنوك لشركة SATIM، التي تجمع مختلف البنوك الوطنية والخاصة لتبادل المعلومات والتنسيق في عمليات السحب والدفع للموزع الآلي.

➤ 2004 تم اختيار نظام الدفع بالبطاقة لمواصفات ENV

➤ 2005 انشاء جمعية COMI : Comité monétique interbancaire

➤ 2006 البداية الأولى لأول بطاقة سحب في الجزائر، حيث وزعت على مختلف مستخدمي البنوك للتجريب ومعرفة النقص.

➤ 2007 تعميم بطاقة CIB عبر كامل التراب الوطني في البريد والمواصلات والبنوك.

➤ 2008 أكد وزير المالية أنه سوف تعمم ماكينات الصرف الآلي عبر المتاجر الكبرى في الجزائر والمناطق الأهلة بالسكان، وكذلك تعميم استخدام البطاقة لدى المواطنين.

المصدر: عبد الجليل مقدم، "واقع ورهانات تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني وأثرها على أداء البنوك التجارية الجزائرية، مجلة رفاد للبحوث والدراسات المجلد 5، العدد 2، الأردن، 2018، ص179.

رابعا: خدمات الدفع الإلكتروني المتوفرة في وكالة برج بوعرييج

من أجل استعمال مختلف البطاقات الإلكترونية يجب وجود وسيلة إلكترونية متطورة تساعد على قراءة البطاقة وتمكن الزبون من القيام بمختلف العمليات الإلكترونية بطريقة آمنة، سهلة وبسيطة.

1- أجهزة الدفع الإلكتروني TPE¹

هو وسيلة دفع عصرية يضمن معالجة آمنة وسريعة لعمليات الدفع ويسمح بالتخليص بواسطة البطاقات الإلكترونية عن طريق قبول عمليات الدفع المالي، حيث يقوم بقراءة البطاقة عبر الشريط المغناطيسي، يوجه جهاز الدفع الإلكتروني إلى فئة التجار والمؤسسات ورجال الأعمال، ويسمح لحاملي البطاقات من تسديد مشترياتهم وفواتيرهم.

- مزايا جهاز الدفع TPE

- ✓ السرعة: خلال بضعة ثواني يمكنك معالجة مختلف العمليات.
- ✓ السهولة: سهل الاستعمال.
- ✓ الأمان: يقلل من خطر سرقة الأموال أو الحصول على أموال مزورة.

- الخدمات المرتبطة بجهاز TPE

- ✓ تنصيب جهاز TPE
- ✓ المساعدة التقنية (مركز الاتصال على الرقم المجاني 3021).
- ✓ توفر لفات الورق للطباعة.

- صيانة جهاز TPE

- كيفية الدفع على جهاز TPE

- ✓ يجب ترك بطاقة الزبون على جهاز TPE حتى تكتمل عملية الدفع، وإلا سيتم الغاء العملية.
- ✓ التأكد من وجود جهاز TPE في مكان يسمح للزبون بإدخال رقمه السري بعيدا عن الأنظار.
- ✓ الحرص على دوام اتصال جهاز TPE للسماح بالتحصيل عن بعد لكل عمليات الدفع المسجلة في الجهاز.
- ✓ لا تسمح باستخدام جهاز TPE إلا للموظفين المسموح لهم.
- ✓ الاحتفاظ بنسخ التاجر للإيصالات الدفع في مكان آمن، قد يطالب البنك بها في حالة احتجاج أحد الزبائن.

- كيفية الدفع عبر الأنترنت:

- ✓ التأكد من توفر خدمة الدفع في أي وقت.
- ✓ استرجاع وتخزين تفاصيل المعاملات المعالجة على أرضية الدفع.

- كيفية القيام بعملية الدفع على جهاز TPE

- ✓ أدخل البطاقة في الجهاز باتجاه السهم الواضح على البطاقة.
- ✓ يدخل التاجر قيمة المعاملة على جهاز TPE
- ✓ يقدم التاجر نسخة من الوصل للزبون.
- ✓ يحتفظ التاجر بالنسخة الأخرى للوصل.

¹ WWW.bitakati.dz ، يوم 24-05-2023، الساعة 14:31.

الشكل الموالي يمثل جهاز الدفع الإلكتروني.



2- موزع النقد الآلي: هو شبك إلكتروني يتم وضعه في العديد من البنوك، يسمح للزبون بسحب المال دون اللجوء الى الفرع، كما يساهم في التخفيض من نشاط السحب في الفروع ويعمل دون انقطاع.

- طريقة السحب من موزع النقد الآلي¹

- ✓ ادخال البطاقة في جهاز موزع النقد الآلي.
- ✓ اختيار اللغة عربية، فرنسية، أو الإنجليزية.
- ✓ ادخال الرقم السري.
- ✓ اختيار السحب أو الكشف:

• إذا اختار السحب يقوم الزبون بتحديد المبلغ المراد سحبه.

• إذا اختار كشف الحساب يقوم الجهاز بإعطائه ورقة تتضمن (رقم الحساب، رقم البطاقة، وقت العملية، تاريخ

العملية، رصيد الحساب).

الشكل التالي يمثل موزع النقد الآلي.



¹ معلومات مقدمة من طرف البنك.

- 3- **شباك الصراف الآلي:** هو شبك إلكتروني، يتم استخدامه في أوقات غلق البنوك.
- 4- **خدمة BADRnet:** من خلال الدخول لموقع BADRnet يمكن للزبائن أن يسيروا حساباتهم بواسطة الهاتف النقال أو جهاز الكمبيوتر للاستفادة من خدمات البنك الإلكترونية دون الحاجة إلى التنقل لمقر الوكالة.
- 5- **خدمة الرسائل القصيرة BADRsms:** يمكن للزبون أن يبقى على اطلاع دائم لحسابه بطريقة سهلة وبسيطة بواسطة هاتفه المحمول.

المطلب الثالث: المقاصة الإلكترونية

في هذا المطلب سنقوم بتبيين كيفية عمل نظام المقاصة الإلكترونية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية، من خلال عرض مبدأ عملها، والعمليات التي تعالجها وكذلك الهدف منها.

أولاً: نظام المقاصة الإلكترونية.

حل هذا النظام مكان أوامر الدفع البنكية، وظهر نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي ¹RTGS الذي يتم في خدمات مقاصة الدفع الإلكترونية للتسوية الإلكترونية في المدفوعات بين البنوك، وذلك ضمن نظام المدفوعات الإلكترونية للمقاصة، وهو نظام ينطوي على عنصر اليقين حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم بدون إلغاء أو تأخير بنفس قيمة اليوم.

إن عملية عصرنة نظام الدفع عرفت دفعة جديدة بإنشاء نظام مكمل لنظام RTGS هو نظام ATCI² هذا النظام يختص بالمعالجة الآلية لوسائل الدفع العامة، صكوك، تحويل، عمليات السحب والدفع بالبطاقة البنكية، وذلك باستعمال وسائل متطورة مثل المساحات الضوئية والبرمجيات المختلفة، ويمثل هذا النظام القسم الثاني من وسائل الدفع المتطورة التي تهدف إلى تحسين الخدمة المقدمة للزبائن.

1- مبدأ عمل المقاصة

يتجه الزبون إلى الوكالة مع الشيك من أجل تحصيل المبلغ، ويعطيه إلى المكلف بعملية التحويل فيقوم هذا الأخير بإدخال البيانات الموجودة في الشيك الورقي في أرضية خاصة بين البنوك، ومن ثم يمسخ الشيك عن طريق جهاز المسح الضوئي، فتحول صورة الشيك والمعلومات إلى بنك بدر المركزي المتواجد في الجزائر العاصمة، ثم ترسل المعلومة تلقائياً إلى المركز الرئيسي لكل الوكالات، ومن ثم معاينة بيانات الزبون وصرف الشيك إلى الزبون.

2- العمليات التي تعالج إلكترونياً

- المقاصة الإلكترونية للشيك الداخلي: وهو الشيك الذي يكون فيه الساحب من نفس البنك وهذا الشيك يتم تحصيله كاش من نفس البنك أو يودع بالحساب.
- المقاصة الإلكترونية للشيك الخارجي: وهو شيك البنوك الأخرى وهي الشيكات التي يكون فيها الساحب من بنك آخر وهذا النوع يتم تحصيله من خلال نظام المقاصة.

¹ RTGS : Real Time Gross Settlement Systems.

² ATCI : Algérie Télé Compensation Interbancaire

3- آلية عمل نظام المقاصة الإلكترونية.

فيما يلي آلية عمل نظام المقاصة الإلكترونية في تحصيل الشيكات الداخلية والخارجية، وتكون مدة التسديد من يوم إلى خمسة أيام.

- خطوات معالجة الشيك الخارجي.¹

✓ تسجيل الدخول في أرضية بين البنوك SIRAT

✓ ادخال رقم الحساب.

✓ ادخال عدد الشيك.

✓ ادخال المبلغ.

✓ مسح الشيك عن طريق جهاز الماسح الضوئي.

✓ التأكد من بيانات الشيك الورقي مع الإلكتروني.

✓ تسجيل تاريخ العملية.

✓ حفظ العملية.

✓ ارسال إلى أرضية البنك.

ملاحظة: يتم تحويل المبلغ بعد مرور خمسة أيام.

- خطوات معالجة الشيك الداخلي.

هذه العملية تتم بين زبائن بدر

✓ تسجيل الدخول في أرضية البنك LOCH

✓ ادخال رقم حساب المصدر.

✓ ادخال المبلغ.

✓ ادخال رقم الشيك.

✓ تسجيل تاريخ العملية.

✓ ادخال رقم حساب المستفيد.

✓ ادخال المبلغ.

ملاحظة: في نفس اليوم يتم تحويل المبلغ الى المستفيد.

4- حالات رفض الشيك.

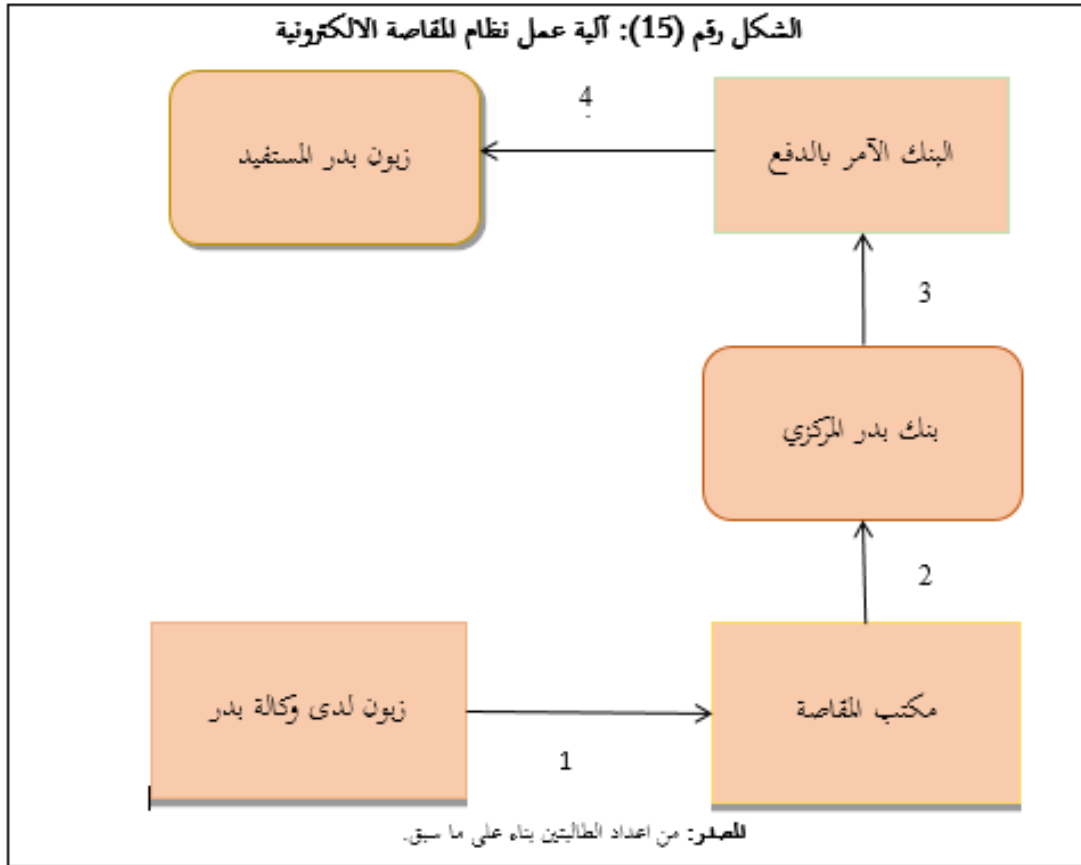
- إذا تجاوزت مدة صلاحية الشيك ثلاث سنوات وعشرة أيام.

- إمضاء غير واضح في الشيك الإلكتروني.

- المبلغ غير صحيح في الكتابة بالأحرف والكتابة بالأرقام.

¹ مقابلة مع "مكلف بمعالجة المعاملات البنكية"، يوم 21-05-2023، على الساعة 14:00.

- خطأ في رقم الشيك أو الشيك غير مسجل في النظام.
- 5- أهداف المقاصة
 - الأمان: حماية التبادلات (نظام مؤمن ضد الأخطار).
 - اقتصار الوقت عن طريق تسهيل الإجراءات.
 - تحسين تسيير الخدمة.
- فيما يلي مخطط يوضح آلية عمل المقاصة الالكترونية.



زبون لدى وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية يريد تحصيل مبلغ من زبون آخر لدى نفس البنك، يتجه إلى مكتب المقاصة بذات البنك، يرسل شيكه الورقي فيقوم مكتب المقاصة بإرسال بيانات الشيك الورقي باستخدام الماسح الضوئي بعد تحويلها إلى صيغة إلكترونية، إلى بنك الفلاحة والتنمية الريفية المركزي بالجزائر العاصمة، فيقوم هذا الأخير بتحويل الشيك الإلكتروني إلى البنك الأمر بالدفع، ومن ثم يسدد البنك المبلغ للمستفيد.

المطلب الثالث: تقييم وسائل الدفع الإلكترونية

سنقوم في هذا المطلب بتقييم وسائل الدفع الإلكترونية في البنك، حيث سنعرض احصائيات السنوات الأخيرة عن البطاقات التي يقدمها لزيائنه، ومدى استخدام أجهزة الدفع الإلكتروني TPE، وكذلك مدى اقبال الزبائن على خدمات البنك المتمثلة في خدمة BADRsms، وفي الأخير عرضنا بعضا من المشاكل التي تعيق البنك في استخدام هذه الوسائل.

أولاً: عدد البطاقات المطلوبة.

فيما يلي جدول يوضح الطلب على البطاقات خلال أربع سنوات الأخيرة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة

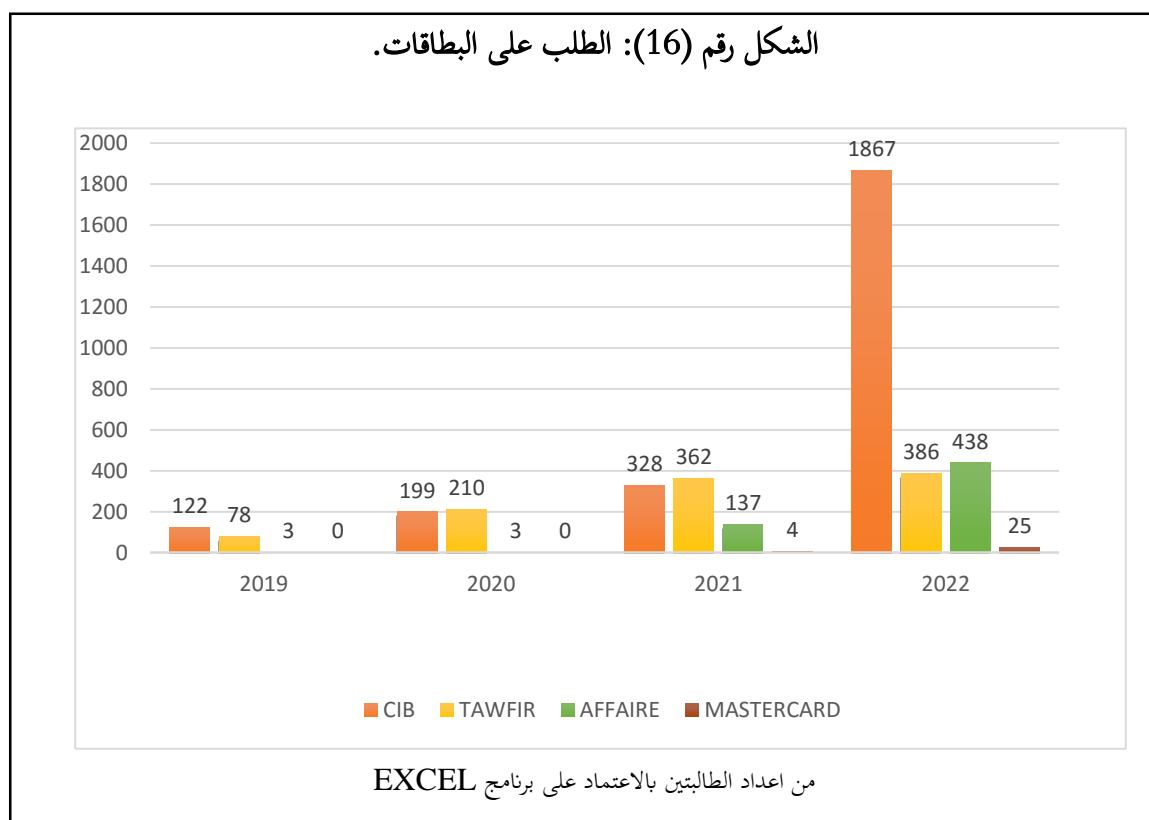
برج بوعرييج.

الجدول رقم (04): الطلب على البطاقات

عدد البطاقات المطلوبة				البيانات السنوية
البطاقة البنكية الدولية	بطاقة أعمال	بطاقة توفير	بطاقة السحب	
00	03	78	122	2019
00	03	210	199	2020
04	137	362	328	2021
25	438	386	1867	2022

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على معلومات مقدمة من طرف موظفي البنك.

والشكل الموالي يترجم معطيات الجدول رقم (04)



من خلال الشكل رقم (16) نلاحظ أن بطاقة السحب تحتل الصدارة حيث أن الطلب عليها أكثر من الأنواع الأخرى في كل سنة من سنوات الفترة المدروسة، حيث في سنتي 2019 و2020 نرى أن الطلب عليها كان بكميات

مقارنة، أما في سنتي 2021 و2022 وفي ظل تطور جائحة كورونا نرى تزايد الطلب على البطاقة نظرا لما تقدمه من تسهيلات في الخدمات.

- أما بالنسبة لبطاقة أعمال نلاحظ في سنتي 2019 و2020 الطلب عليها ثابت وقليل جدا، أما في سنتي 2021 و2022 ازداد الطلب قليلا، ويرجح السبب في هذا النقص لعدم توفر المنتج في السوق ونقص ثقة الزبائن فيه.
- أما بالنسبة لبطاقة توفير نلاحظ أن الطلب عليها قليل مقارنة مع بطاقة السحب.
- أما بالنسبة للبطاقة البنكية الدولية نلاحظ أنه في سنتي 2019-2020 الطلب عليها منعدم لأنها لم تكن مطروحة من قبل، أما في سنتي 2021-2022 طلبت بكميات قليلة وذلك راجع لكونها منتج جديد.

ثانيا: عدد البطاقات الممنوحة.

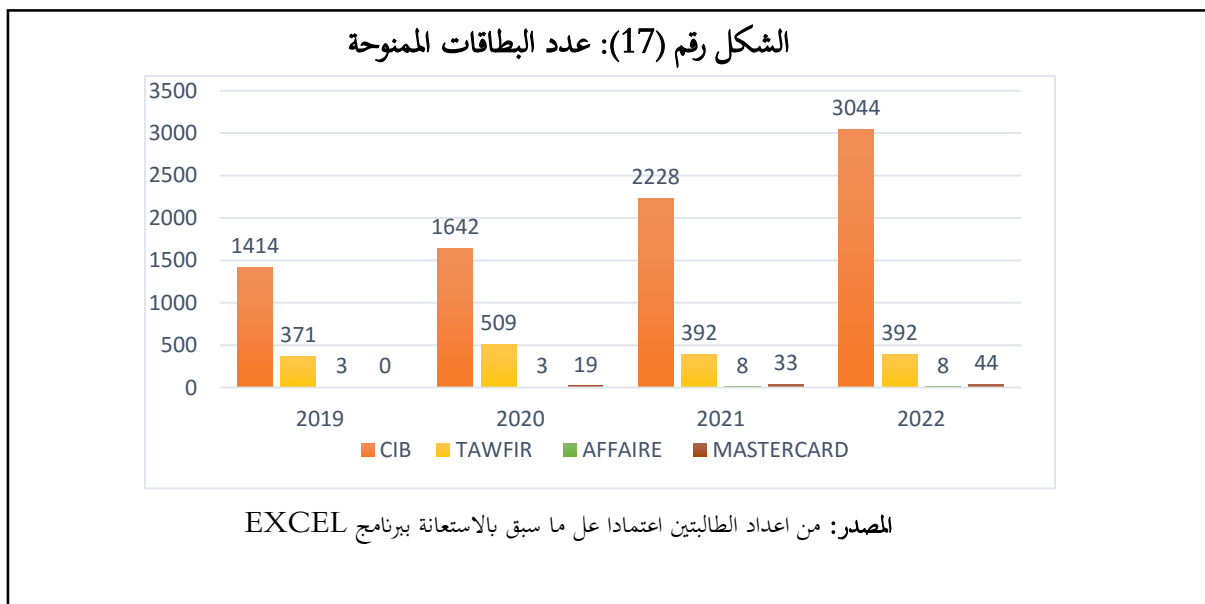
فيما يلي جدول يوضح عدد البطاقات الممنوحة خلال أربع سنوات الأخيرة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعرييج.

الجدول رقم (05): عدد البطاقات الممنوحة

عدد البطاقات الممنوحة				البطاقات السنوات
البطاقة البنكية الدولية	بطاقة أعمال	بطاقة توفير	بطاقة السحب	
00	03	371	1414	2019
19	03	509	1642	2020
33	08	392	2228	2021
44	08	392	3044	2022

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على معلومات مقدمة من طرف موظفي البنك.

الشكل الموالي يترجم معطيات الجدول (05)



- من خلال الشكل (17) أعلاه نلاحظ أنه خلال سنوات الدراسة بطاقة السحب في تزايد مستمر خاصة في السنتين الأخيرتين، يمكن القول إن بنك الفلاحة والتنمية الريفية شهد رواج النشاط البنكي في بيع هذا المنتج والمعاملات البنكية.
- أما بالنسبة لبطاقة توفير نلاحظ أن البنك منح 371 بطاقة سنة 2019 في حين أنه سنة 2020 تزايد بمنح 138 بطاقة.
 - أما خلال سنتي 2021-2022 تراجع منح أو تداول البطاقة وذلك راجع إلى أن إدارة البنك توقفت عن انتاج هذا النوع من البطاقات.
 - أما بالنسبة لبطاقة أعمال في سنتي 2019-2020 كانت ثابتة، وأيضا في سنتي 2021-2022 بقية ثابتة رغم الطلب عليها، ويرجع السبب وراء عدم توفرها هو نقص المادة المصنوعة منها وكذلك ضعف الخدمة البنكية في توفيرها.
 - أما بالنسبة للبطاقة البنكية الدولية نلاحظ أنه في سنة 2019 منعدمة لأنها جديدة في السوق، أما في الفترة 2020-2022 نلاحظ تزايد في منحها نتيجة الطلب عليها كون زبائن البنك يدعمون التجارة الإلكترونية.

ثالثا: عدد أجهزة الدفع الإلكتروني

فيما يلي جدول يوضح تطور أجهزة TPE على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعرييج.

الجدول رقم (06): تطور أجهزة الدفع الإلكتروني

السنوات	تطور أجهزة الدفع الإلكتروني
2019	07
2020	33
2021	26
2022	19

المصدر: من اعداد الطالبان بناء على معلومات مقدمة من طرف موظفي البنك.

نلاحظ من خلال الجدول أن اقبال الزبائن لاقتناء هذا المنتج تزايد خلال الفترة (2020-2021)، ومن ثم بدأ في التراجع وذلك راجع إلى العرض المحدود للأجهزة التي تنتجها المؤسسة الوطنية للصناعات الإلكترونية باعتبارها المنتج الوحيد لهذا النوع من الأجهزة.

رابعا: عدد مستخدمي BADRsms

فيما يلي جدول يوضح عدد مستخدمي خدمة BADRsms على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعرييج.

الجدول رقم (07): عدد مستخدمي خدمة BADRsms

السنوات	عدد مستخدمي BADRnet
2019	00
2020	00
2021	3636
2022	3622

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على معلومات مقدمة من طرف موظفي البنك.

من خلال الجدول نلاحظ أنه لا يوجد مستخدمين لخدمة BADR SMS في الفترة (2019-2020) وذلك لعدم تواجدها، اما في الفترة (2021-2022) نرى اقبال جيد عليها وذلك لسهولة استخدامها وإمكانية توفرها لدى كافة الزبائن الحاملين لكل أنواع الشرائح. خامسا: تطور موزعات النقد الآلي.

فيما يلي جدول يوضح تطور موزعات النقد الآلي DAB خلال السنوات الأخيرة في الجزائر.

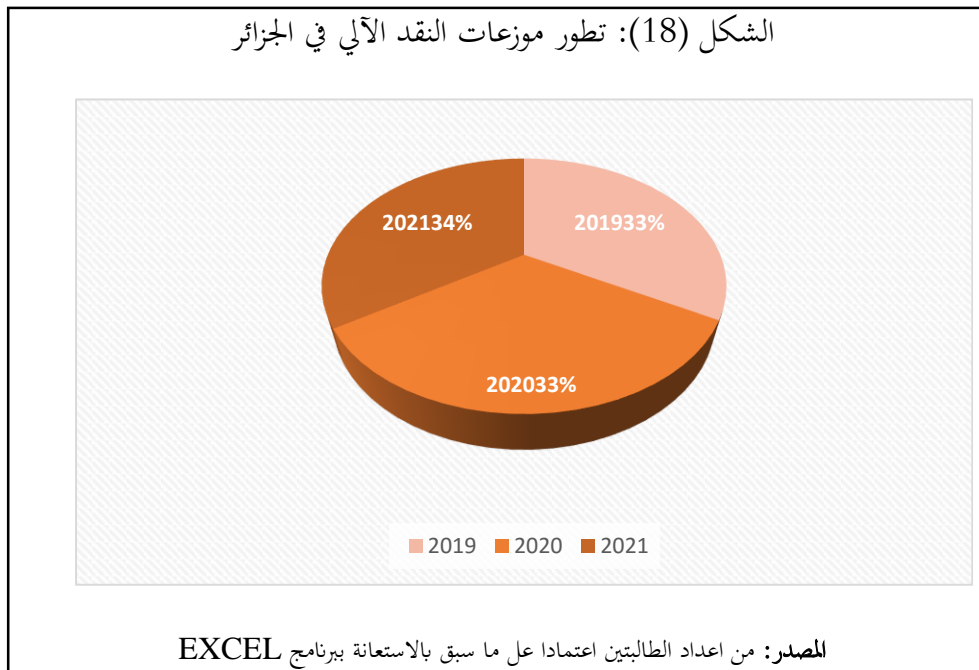
الجدول رقم (08): تطور موزعات النقد الآلي في الجزائر

السنوات	عدد موزعات النقد الآلي
2019	1403
2020	1407
2021	1409

المصدر: www.bank-of-algeria.dz ، يوم 24-05-2023، على الساعة 16:07.

الشكل التالي يمثل تطور موزعات النقد الآلي في الجزائر

الشكل (18): تطور موزعات النقد الآلي في الجزائر



من خلال الجدول (08) والشكل (18) نلاحظ تزايد مستمر في عدد الموزعات الآلية على المستوى الوطني، حيث بلغ عدد الموزعات في ثلاث سنوات الأخيرة ما يقارب 4000 موزع آلي، وذلك راجع لجائحة كورونا التي أدت إلى تزايد الخدمات عن بعد.

خامسا: العوائق التي تواجهها الوكالة

- 1- عدم التخلص من الخدمات التقليدية في اجراء المعاملات البنكية.
- 2- ضعف الترويج للخدمات البنكية الإلكترونية.
- 3- غياب ثقة الزبائن في وسائل الدفع الإلكترونية.
- 4- أغلب الزبائن يفضلون التعامل على أساس الطريقة التقليدية.
- 5- نقص السيولة على مستوى الموزعات الآلية.
- 6- كثرة الانقطاع في شبكة الاتصال.
- 7- الزبون ملزم بالانتظار لفترات طويلة مقابل حصوله على البطاقة البنكية الدولية بالإضافة إلى ارتفاع تكاليف التعامل بها مقارنة بباقي البطاقات الدولية.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل حاولنا تحديد واقع وسائل الدفع الإلكترونية المستخدمة وأعطينا صورة على بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعريريج الذي كان محل الدراسة التقييمية لوسائل الدفع الإلكترونية المقدمة للزبائن والذي يعتبر من بين أحد أهم البنوك التجارية في الجزائر، التي تسعى دوماً إلى تطوير وتحسين أداء وجودة الخدمات التي تقدمها، ومن خلال الدراسة التقييمية نجد البنك يركز على نوع من البطاقات لكثرة الطلب عليها وتوفرها في السوق ألا وهي بطاقة السحب، ونجد أن البنك يقدم خدمات أخرى متمثلة في خدمة BADRnet و BADRsms بالإضافة إلى استخدام الصراف الآلي، والأهم من هذا اعتماد نظام المقاصة الإلكترونية لتسوية المعاملات المالية التي أصبحت تسهل الخدمة على الزبون وموظفي البنك.

الخاتمة

الخاتمة:

نستخلص مما سبق أن وسيلة الدفع هي تلك الوسيلة المقبولة اجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون، مع مرور الزمن ابتكرت البنوك وسائل دفع متعددة فظهرت السفتجة التي تعتبر عنصر أساسي في التجارة والسند لأمر والشيكات، التي تمثل أهم هذه الوسائل نظرا لاستعمال الكبير لها لكن الوتيرة السريعة التي تعتمد عليها المبادلات التجارية كشفت عن نقائص لهذه الوسائل ولعل أبرزها ارتفاع تكاليف معالجتها، فأصبحت هذه الوسائل التقليدية عبئا ثقيلا على البنوك ولهدرها للوقت، ومن جهة أخرى جاء التطور التكنولوجي بالحل البديل لهذه المشاكل حيث أفرزت وسائل الدفع الإلكترونية تسمح باختصار الوقت المخصص لمعالجتها والتقليل من مخاطر السرقة والغش.

اتخذت وسائل الدفع الإلكترونية بدورها عدة أشكال متعددة منها البطاقات الائتمانية، الشيكات الإلكترونية النقود الإلكترونية، المحافظ الإلكترونية والتي حققت عدة مزايا للعملاء وتمكنت من الحد من المشاكل والعراقيل التي أفرزتها تلك الوسائل التقليدية، ولكن تواجه وسائل الدفع الإلكترونية عدة مشاكل تعرقل نجاحها ألا وهي الجرائم الإلكترونية حيث أن هذه الوسائل لا تعط أمانا كاملا بل هي وسيلة متعددة الحوادث، وتبقى وسائل الدفع التقليدية محافظة على مكانتها في المجتمع رغم التطور الحاصل، لذا وجب على البنوك العمل على تطوير وتحسين الوسائل الإلكترونية لتكون متاحة ومتوفرة في أي وقت وبدون أي نواقص، والعمل على التقليل من المشاكل التي تعرقل نجاحها وبالتالي يجب إعادة النظر وتعديل الأداء والنشاط والخدمة البنكية فيما يخص الوسائل الإلكترونية.

استنتاجات الدراسة:

من خلال هذه الدراسة تمكنا من الوصول إلى النتائج التالية:

- البنوك التجارية العاملة في الجزائر تعاني من نقص في استخدام وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة، حيث ينحصر تعاملها عن بعض البطاقات البنكية الوطنية والدولية وغياب النقود الإلكترونية.
- متطلبات التعامل بوسائل الدفع الإلكتروني في البنوك التجارية بالجزائر تحتاج دعم أكثر، خاصة في قطاع الاتصالات الأجهزة والمعدات الحديثة.
- نقص الوعي الثقافي البنكي لدى المجتمع الجزائري وهذا راجع إلى عدم قدرة البنك على الترويج والتعريف بالمنتجات والخدمات البنكية.
- تعتبر بطاقة السحب CIB هي الأكثر تداول من طرف الزبائن في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لأن كل فرد يستطيع حيازتها متاحة للجميع.

- غياب ثقة الزبائن في وسائل الدفع الإلكترونية، وذلك لكثرة الأخطاء والتوزيع غير الجيد للموزعات الآلية واعتماد الزبائن على التعامل بالوسائل التقليدية.
- تمثل المقاصة الإلكترونية وسيلة دفع آمنة وسريعة، وتعتبر مضمونة حيث تسهل تسوية المعاملات المالية.
- كل فرد تتوفر فيه الشروط القانونية، يستطيع امتلاك حساب لدى البنك والطلب على البطاقة المراد حيازتها.

اختبار الفرضيات:

- تعتبر التجارة الإلكترونية السبب الرئيسي في ظهور وسائل الدفع الإلكترونية بالإضافة إلى عدة عوامل أخرى كالعيوب التي خلفتها وسائل الدفع التقليدية وظهور شبكة الأنترنت، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى.
- من خلال الدراسة الميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وجدنا أن البنك يستخدم وسائل الدفع بمختلف أنواعها حسب طبيعة الزبون وطلبه عليها، إذ نرى تزايد مستمر في استخدام وسائل الدفع الإلكترونية خاصة خلال فترة جائحة كورونا، حيث لاحظنا أن البنك أطلق خدمات البطاقات وأجهزة الدفع الإلكترونية بالإضافة للمقاصة الإلكترونية هذا ما يؤكد أن هناك إدراك واهتمام من طرف البنك محل الدراسة في استخدام وتطوير هذه الوسائل، ومنه الفرضية الثانية محققة.
- لا تزال المعاملات البنكية تتم ببعض الوسائل التقليدية وخاصة مع ضعف شبكة الأنترنت كما أن طلب الحصول على البطاقات البنكية يتطلب فترات طويلة، هذا ما أدى إلى عدم ثقة الزبائن بالوسائل الإلكترونية، وكان سببا في عدم تطورها وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة.

اقتراحات الدراسة:

بعد استعراض النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

- لا بد من تطوير وتحسين الأداء البنكي والنظام البنكي.
- العمل على اجراء حملات ترويج وإشهار لهذا النوع من الوسائل الإلكترونية لجذب عملاء أكثر.
- دعم التجارة الإلكترونية يساعد في تطور وسائل الدفع الإلكترونية.
- تنويع البطاقات البنكية والخدمات البنكية وطرحها في السوق.

آفاق الدراسة:

من هذه خلال هذه الدراسة تطرقنا لتقييم وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية، بدراسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، حيث تبين أن هناك بعض الجوانب تفتح آفاق جديدة لدراسات مستقبلية منها:

- إيجاد آليات تخفف من المخاطر الناتجة عن وسائل الدفع الإلكترونية.
- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتنشيط الخدمات البنكية.
- دراسة متطلبات ومعوقات وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك التجارية العاملة في الجزائر.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية

أولاً: الكتب

- 1- أحمد سفر، "أنظمة الدفع الإلكترونية"، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي، بيروت، لبنان، 2008.
- 2- توفيق شنبور، "بطاقات الدفع الإلكترونية-بطاقات بنكية والنقود الإلكترونية-الجديد في اعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية"، الجديد في التقنيات المصرفية، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2002.
- 3- حسين إبراهيم القضايني، "البطاقة المصرفية والأنترنت، دراسة حول الوضعيتين التقنية والقانونية"، الطبعة الأولى، اتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان، 2002.
- 4- ديمثان المجالي، أسامة عبد المنعم، "التجارة الإلكترونية"، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن، 2013.
- 5- رأفت رضوان، "عالم التجارة الإلكترونية"، الطبعة الأولى، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، مصر، 1999.
- 6- رياض سلطان، "نظم المعلومات الحاسوبية- نظريات وتطبيقات عملية في الشركات الرقمية"، دار زهران للنشر، الأردن، 2013.
- 7- سليمان ناصر، "التقنيات البنكية وعمليات الائتمان"، الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015.
- 8- شريف محمد غانم، "محفظة النقود الإلكترونية"، رؤية مستقبلية، دار النهضة العربية، مصر، 2003.
- 9- طارق عبد العال حماد، "التجارة الإلكترونية"، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003.
- 10- الطاهر لطرش، "تقنيات البنوك"، الطبعة الثالثة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2004.
- 11- عبد الفتاح بيومي حجازي، "النظام القانوني لحماية الحوكمة الإلكترونية"، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2003.
- 12- عبد الوهاب إبراهيم أبو سليمان، "البطاقات البنكية الاقراضية والسحب المباشر من الرصيد"، الطبعة الثانية، دار القلم، دمشق، سوريا، 2003.
- 13- محمد توفيق سعودي، "بطاقات الائتمان والاسس القانونية للعلاقات الناشئة عن استخدامها"، الطبعة الأولى، دار الأمين للنشر والتوزيع، مصر، 2001.
- 14- محمد عبد حسين الطائي، " التجارة الإلكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة"، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.

- 15- مصطفى كمال طه، وائل بندق، "الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة"، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2007.
- 16- منير الجنيهي، ممدوح الجنيهي، "النقود الإلكترونية"، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2005.
- ثانيا: الرسائل الجامعية
- 1- رباب دحية "أثر التطور التكنولوجي على أنظمة ووسائل الدفع مع الإشارة الى حالة الجزائر-دراسة تحليلية"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص: بنوك وتأمينات، جامعة الجزائر 3، 2020.
- 2- زهير زواش، "دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية": رسالة ماجستير، التخصص: تمويل الدولي والمؤسسات المالية والنقدية، جامعة العربي بن المهدي - أم البواقي، الجزائر، 2010/2011.
- 3- سماح ميهوب، "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية - حالة نشاط البنك عن بعد"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2013-2014.
- 4- صحراوي عبد العزيز، "فعالية استخدام وسائل الدفع الإلكتروني الحديثة في تحسين جودة الخدمات المصرفية في الجزائر - دراسة عينة من البنوك التجارية في الجزائر"، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، 2022.
- 5- صراع كريمة، "واقع وأفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر"، رسالة ماجستير، تخصص: استراتيجية، جامعة وهران، الجزائر، 2013/2014.
- 6- عمار لوصيف، "استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة الى التجربة الجزائرية"، رسالة ماجستير، تخصص: التحليل والاستشراف الاقتصادي، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2008-2009.
- 7- وهيبة عبد الرحيم، "إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية-دراسة حالة الجزائر"، رسالة ماجستير، تخصص: نقود ومالية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2006.
- 8- وهيبة عبد الرحيم، "تحديث طرق الدفع ومساهمتها في خلق التجارة الإلكترونية في الوطن العربي (حالة الجزائر)"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير تخصص: نقود ومالية، جامعة الجزائر 3، 2013.

9- يوسف واقد، "النظام القانوني للدفع الإلكتروني"، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، 2011.

ثالثا: المجالات والملتقيات العلمية.

- 1- اكرام حجاب، وآخرون، "تحديات نظام الدفع الإلكتروني وواقع تطبيقه في البنوك التجارية"، مجلة الاقتصاد الدولي والعملة، المجلد 3، العدد 2، الجلفة، الجزائر، 2020.
- 2- الحبيب بن باير، محمد عبد العزيز، "عصرنة وسائل الدفع: مدخل لتطوير الأداء والفعالية المصرفية للبنوك الجزائرية"، الملتقى الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر-عرض تجارب دولية، جامعة وهران، يومي 26-27 أفريل 2011.
- 3- حمد شايب، "تأثير النقود الإلكترونية على دور البنك المركزي في إدارة السياسات النقدية"، الملتقى الدولي العلمي الخامس حول: الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، جامعة خميس مليانة، يومي 13-14 مارس 2012.
- 4- حيدر كامل مجيد، "واقع وسائل الدفع الإلكترونية في العراق 2010-2018"، المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية، المجلد 12، العدد 69، جوان 2021.
- 5- الشكري عادل يوسف، "الحماية الجنائية لبطاقات الدفع الإلكترونية دراسة مقارنة"، مجلة مركز دراسات الكوفة، المجلد والعدد 11، العراق، 2011.
- 6- صالح الياس، "مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة"، الملتقى الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر عرض تجارب دولية، جامعة سيدي بلعباس، يومي 26-27 أفريل 2011.
- 7- طه ياسين مرياح، وآخرون، "وسائل الدفع الإلكتروني بين متطلبات التغيير ومواكبة العصرنة" مجلة العلوم الادارية والمالية، المجلد 04، العدد 02، جامعة الوادي، الجزائر، 2020.
- 8- عبد الجليل مقدم، "واقع ورهانات تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني وأثرها على أداء البنوك التجارية الجزائرية-دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية-بشار"، مجلة رفاذ للبحوث والدراسات، المجلد 5، العدد 2، الأردن، 2018.
- 9- عريوة محاد، محمد خاوي، "واقع وسائل وأنظمة الدفع الإلكترونية في النظام البنكي الجزائري"، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، العدد 04، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2017.
- 10- عماد الدين بركات، حورية طيبي، "وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في تفعيل التجارة الإلكترونية"، مجلة القانون والتنمية المحلية، مخبر القانون والتنمية المحلية، المجلد 01، العدد 02، أدرار، الجزائر، 2019.

- 11- محمد أمين بن عزة، جلييلة زوهري، "واقع المصارف الجزائرية في تطبيق نظام الدفع الالكتروني"، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 3، جامعة خميس مليانة، الجزائر، ماي 2011.
- 12- محمد عبد الكريم بوسعيد، محمد بن لدغم، "تحديات البنوك الجزائرية في تطبيق وسائل الدفع الحديثة"، المجلة الدولية للدراسات الاقتصادية، المجلد 02، العدد 07، برلين، ألمانيا، أوت 2019.
- 13- مصطفى الطويطي، "وسائل الدفع الالكترونية-دراسة تقييمية لبنك القرض الشعبي الوطني"، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 09، 2013، الجزائر.

المراجع باللغة الأجنبية

- 1- Denis chevallier, "le crédit documentaire et les autres sécurités de paiement", édition Foucher, Paris, 1990.
- 2- Phillip Monnier, " les technique bancaires" ,Dunod, Paris, 2008.
- 3- STITI Sarah, TAALBI Sara, "La modernisation des moyens de paiement", En vue de l'obtention de diplôme de master en science de gestion, spécialité : Management Bancaire, Université Mouloud Mammeri de TIZI-OUZOU, Algérie, 2020—2021.

المواقع الالكترونية

1. www.cairo24.com يوم 15-05-2023 ، على الساعة 22:22.
2. www.agraas.com يوم 15-05-2023 على الساعة 21:14.
3. www.mshru3.com ، يوم 15-05-2023، على الساعة 21:12.
4. www.carte-visa.com يوم 15-05-2023، على الساعة 22:00.
5. www.pricebank.fr يوم 15-03-2023، على الساعة 21:19.
6. www.badrbanque.dz
7. www.bank-of-algeria.dz يوم 24-05-2023، على الساعة 16:07.
8. WWW.bitakati.dz، يوم 24-05-2023، الساعة 14:31.

الملاحق

DEMANDE D'OUVERTURE D'UN COMPTE CHEQUE BANCAIRE

Je soussigné :

PERSONNE PHYSIQUE COMMERCANTE

M/Mme/Mlle :
 Né(e) le :/...../.....
 FILS (fille) de : et de.....
 N° de L'acte de naissance :
 Pèce d'identité présentée : N° délivrée le :/...../.....
 Par.....
 Adresse personnelle:.....
 Registre de commerce /Agément N° délivrée le :/...../.....
 Par.....
 N.I.S N° NIF N°.....
 Activité professionnelle :
 Adresse professionnelle :
 N° Tél..... Mobile..... E-MAIL.....

PERSONNE MORALE COMMERCANTE

Nom ou raison sociale.....
 Registre de commerce /Agément N° délivrée le :/...../.....
 Par.....
 Représentée par M/Mme/Mlle Agissant en qualité de
 Né(e) le :/...../..... à.....
 FILS (fille) de : Et de.....
 N° de L'acte de naissance :
 Pèce d'identité présentée : N° délivrée le :/...../.....
 Par.....
 Adresse personnelle:.....
 Agément/Autorisation N° délivrée le :/...../..... Par.....
 Siège sociale :.....
 N.I.S N°.....
 N° Tél..... Mobile..... E-MAIL.....
 Certifie exacte les informations indiquée ci. Dessus.
 A..... Le...../...../.....

Signature du demandeur

الملحق 02

Procédure

date 10 MARS 2009
Version 00
Page 12 sur 16

Gestion des cartes bancaires BADR

Annexe : 01

DEMANDE DE CARTE BADR

GRE : 034

ALLE : 696

DATE :/...../.....

CIB Gold
 CIB classique
 CBR

Je soussigné (e) Mr. Mme. Mlle :.....sollicite a la
Banque de l'agriculture et du développement rurale pour l'octroi d'une carte de retrait
B.A.D.R« CBR »

Amon nom

Au nom de porteur

Ci après

Mr .Melle .Mme :.....

Nom :.....

Prénom :.....

Date de naissance/...../.....

Adresse /.....

Profession :..... Téléphone professionnel :.....

Montant revenu mensuel :.....

N° de compte à débité: 696-...../...../....

Date et signature du titulaire de compte	signature du bénéficiaire	Signature du directeur d'agence

REF : B.B.A 696. B.B. ARRERIDJ

B.B. ARRERIDJ LE :

MONSIEUR LE DIRECTEUR

DE LA B.A.D.R
B.B. ARRERIDJ

Objet : Demande d'ouverture
De compte épargne BADR
AVEC INTIRETS SANS INTERETS

Monsieur le Directeur

J'ai l'honneur de vous demander de bien vouloir me faire ouvrir un compte épargne BADR
AVEC / SANS INTERETS (*) dans les livres de votre agence

Je vous communique les renseignements suivants me concernant :

NOM :

PRENOM :

FILS DE : et de :

NEE LE : A :

N de la carte d'identité / permis de conduire (*) N°

Délivré (e) le : A :

Adresse :

Je m'engage à supporter les conséquences pouvant résulter de la perte, vol, ou destruction de mon
livre épargne ainsi que toute usage frauduleux qui pourrait en être fait, à moins que je n'aie en
temps opportun, avisé par écrit la Direction de l'agence qui me la délivré.


Veillez agréer, monsieur le Directeur, l'assurance de ma haute considération distinguée.


FAIT A : B.B.A LE.

N° De Compte :

Business Card	
La carte Affaires :	<p>La carte Affaires est une carte interbancaire, de paiement et de retrait destinée aux entreprises.</p> <p>Pour couvrir leurs différentes dépenses professionnels pour un usage domestique (règlement des charges : factures, impôts, frais ...) et ce 7j/7 et 24h/24.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Il est possible d'adosser plusieurs cartes au même compte.
Le type de la carte Affaires :	<ul style="list-style-type: none"> ● La Business Card
La durée de validité de la carte Affaires :	<p>La carte Affaires est valable deux (02) ans, renouvelable par tacite reconduction.</p>
Le coût de souscription de la carte Affaires :	<p>La Business Card : 2 500 DA / TTC / 2 Ans</p>
Le type de personne admissible :	<p>La carte Affaires peut être souscrite au nom d'une personne physique habilitée ou préalablement mandatée par celle-ci au profit de l'entreprise titulaire du compte commercial BADR, l'entreprise se déclare en :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Différentes activités professionnelles (artisans, agriculteurs, professions libérales...) ; ● Commerçant personne physique ; ● Les sociétés commerciales ; ● Les entreprises publiques ; ● Les ministères ; ● Les administrations publiques ;
La zone d'utilisation :	<p>La carte Affaires est une carte interbancaire valable en Algérie, elle vous permet d'effectuer 7j/ 7 et 24h/ 24 :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Des retraits sur DAB/GAB BADR et Banque confrères (installés sur le territoire national) ; ● Des paiements auprès des commerçants disposant de TPE ; ● Des paiements en ligne (e-paiement) auprès de l'ensemble des Web Marchands affiliés au réseau monétique interbancaire.
Les services non autorisés sur la carte Affaires :	<ul style="list-style-type: none"> ● La consultation des soldes des comptes auquel elle est rattachée ; ● Les virements de compte à compte ; ● L'impression d'un « mini relevé d'opérations » ; ● L'impression du RIB ; ● La commande de chèquiers.
Le plafond d'utilisation Mensuelle :	<p>Pour la Business Card:</p> <p>Retrait : 50 000 DA/Mois</p> <p>Paiement off line : 20 000 DA/Mois</p> <p>Paiement on line : 300 000 DA/Mois</p> <p>Plafond par montant de transaction de paiement : 80 000 DA</p>
Le service adossé :	<p>Le service BADRnet permettra au client porteur de suivre les opérations effectuées via la carte Affaires.</p>

Business Gold	
DEFINITION :	<p>La carte Affaires est une carte interbancaire, de paiement et de retrait destinée aux entreprises.</p> <p>Pour couvrir leurs différentes dépenses professionnels pour un usage domestique (règlement des charges : factures, impôts, frais ...) et ce 7j/7 et 24h/24.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Il est possible d'adosser plusieurs cartes au même compte.
Carte Affaire :	<ul style="list-style-type: none"> ● La Business Gold
Validité de la carte Affaires :	<p>La carte Affaires est valable deux (02) ans, renouvelable par tacite reconduction.</p>
Les frais d'acquisition de la carte Affaires :	<p>La Business Gold: 4 000 DA / TTC / 2 Ans</p>
Clientèle concernée :	<p>La carte Affaires peut être souscrite au nom d'une personne physique habilitée ou préalablement mandatée par celle-ci au profit de l'entreprise titulaire du compte commercial BADR, l'entreprise se décline en :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Différentes activités professionnelles (artisans, agriculteurs, professions libérales...) ; ● Commerçant personne physique ; ● Les sociétés commerciales ; ● Les entreprises publiques ; ● Les ministères ; ● Les administrations publiques ;
Fonctionnalité :	<p>La carte Affaires est une carte interbancaire valable en Algérie, elle vous permet d'effectuer 7j/ 7 et 24h/ 24 :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Des retraits sur DAB/GAB BADR et Banque confrères (installés sur le territoire national) ; ● Des paiements auprès des commerçants disposant de TPE ; ● Des paiements en ligne (e-paiement) auprès de l'ensemble des Web Marchands affiliés au réseau monétique interbancaire.
Les services non autorisés sur la carte Affaires :	<ul style="list-style-type: none"> ● La consultation des soldes des comptes auquel elle est rattachée ; ● Les virements de compte à compte ; ● L'impression d'un « mini relevé d'opérations » ; ● L'impression du RIB ; ● La commande de chèquiers
Plafonds d'utilisation Mensuelle :	<p>Pour la Business Gold:</p> <p>Retrait : 80 000 DA/Mois</p> <p>Paiement off line : 60 000 DA/Mois</p> <p>Paiement on line : 900 000 DA/Mois</p> <p>Plafond par montant de transaction de paiement : 200 000 DA</p>
Service adossé :	<p>Le service BADRnet permettra au client porteur de suivre les opérations effectuées via la carte Affaires.</p>

LE CARTE MONÉTIQUE		Mastercard CLASSIQUE	
Définition :	La Mastercard est une carte internationale de paiement et de retrait en devise 24h/24 et 7j/7.		
Type de carte disponible :	Mastercard CLASSIQUE		
Eligibilité :	La carte Mastercard est destinée aux clients physiques de nationalités algérienne ou étrangère résidents en Algérie jouissant de la capacité légale (19ans et plus) et titulaires d'un compte dinars et d'un comptes devises (Euros) et / ou à leurs mandataires dûment habilités à faire fonctionner les comptes devises et Dinars.		
Type de compte :	Compte devises (Euros) et d'un compte en dinars.		
Dépôt initial :	Pour la Classique : 500 Euros /		
Solde minimum :	Pour la Classique : 100 Euros :		
Les frais d'acquisition de la carte :	Pour la Classique : 12 000 DA / HT / 2 Ans		
Les plafonds d'utilisation :	Pour la Classique : Retrait : 800 Euros / semaine Paiement : 2 500 Euros / semaine ✓		
Fonctionnalités :	La carte Mastercard est utilisée partout dans le monde 24h/24 et 7j/7 pour effectuer des : <ul style="list-style-type: none"> ● Retraits sur DAB ou GAB à l'étranger portant le logo Mastercard ; ✓ ● Régléments d'achats de biens ou de services par carte sur TPE portant le logo Mastercard ; ● paiements en ligne (achat sur internet) sur des sites sécurisés portant le logo Mastercard <p>Important : le client doit utiliser sa carte seulement sur les sites internet (https) sécurisés avec ce sigle  au début de L'URL du site.</p>		
Utilisation :	A l'étranger. Elle permet également d'effectuer des paiements en ligne y compris d'Algerie. ✓		
Validité :	2 ans renouvelable automatiquement. Sauf résiliation du contrat par le client soixante (60) jours avant la date de fin de validité de la carte.		
Les frais liés à l'utilisation de la carte Mastercard :	Retrait : 2,5 % du montant de la transaction converti en Dinars + 2 Euros par transaction prélevés du compte devise. Paiement : 2,5 % du montant de la transaction converti en Dinars.		
Délais de livraison de la carte Mastercard :	15 à 20 jours ouvrables.		

Mastercard TITANIUM	
Définition :	La Mastercard est une carte internationale de paiement et de retrait en devise 24h/24 et 7j/7.
Type de carte disponible :	Mastercard Titanium
Eligibilité :	La carte Mastercard est destinée aux clients physiques de nationalités algérienne ou étrangère résidents en Algérie jouissant de la capacité légale (19ans et plus) et titulaires d'un compte dinars et d'un comptes devises (Euros) et / ou à leurs mandataires dûment habilités à faire fonctionner les comptes devises et Dinars.
Type de compte :	Compte devises (Euros) et d'un compte en dinars.
Dépôt initial :	Pour la Titanium : 800 Euros
Solde minimum :	Pour la Titanium : 200 Euros
Les frais d'acquisition de la carte :	Pour la Titanium : 17 000 DA / HT / 2 Ans
Les plafonds d'utilisation :	Pour la Titanium : Retrait : 1 000 Euros / semaine Paiement : 5 000 Euros / semaine
Fonctionnalités :	<ul style="list-style-type: none"> la carte Mastercard est utilisée partout dans le monde 24h/24 et 7j/7 pour effectuer des : <ul style="list-style-type: none"> Retraits sur DAB ou GAB à l'étranger portant le logo Mastercard ; Règlements d'achats de biens ou de services par carte sur TPE portant le logo Mastercard ; paiements en ligne (achat sur internet) sur des sites sécurisés portant le logo Mastercard. <p>Important : le client doit utiliser sa carte seulement sur les sites internet (https) sécurisés avec ce sigle  au début de L'URL du site.</p>
Utilisation :	A l'étranger. Elle permet également d'effectuer des paiements en ligne y compris d'Algerie.
Validité :	2 ans renouvelable automatiquement. Sauf résiliation du contrat par le client soixante (60) jours avant la date de fin de validité de la carte.
Les frais liés à l'utilisation de la carte Mastercard :	<p>Retrait : 2.5 % du montant de la transaction converti en Dinars + 2 Euros par transaction prélevés du compte devise.</p> <p>Paiement : 2.5 % du montant de la transaction converti en Dinars .</p>
Délais de livraison de la carte Mastercard :	15 à 20 jours ouvrables.



BADR

BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL
DEMANDE DE CARTE BADR INTERNATIONALE MASTERCARD

Date :

Groupe Régional d'Exploitation :

Agence Locale d'Exploitation :

Je, soussigné(e), Mr, Mme, Mlle.....sollicite la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural pour l'octroi d'une carte BADR internationale MASTERCARD sous mon compte en devise

 A mon nom (Titulaire du compte) Au nom du porteur (Titulaire de la carte)

Ci-après

Mr, M^{me}, M^{lle} Nom : Prénom :

Adresse : Profession :

N° de Mobile :N° de compte en devise :

Mail :

Date et signature (Titulaire du compte)	Signature du bénéficiaire (Titulaire de la carte)	Signature du directeur d'agence

Carte de débit MASTERCARD
 CLASSIQUE TITANIUM AUTRES (à préciser)

Le demandeur titulaire du compte soussigné reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales de fonctionnement de la carte BADR internationale MasterCard décrites au verso de la présente, déclare y adhérer sans réserve, demande l'octroi de la carte et autorise la banque à débiter ce compte du montant des opérations effectuées et des coûts d'adhésion au système.

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية استخدام وسائل الدفع الإلكترونية وتقييمها في البنوك التجارية ومعرفة العوائق التي تواجه البنك، ومن أجل ذلك تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الجانب النظري للدراسة، والتحليلي في الجانب التطبيقي، مع استخدام أداة المقابلة من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعرييج، من أجل جمع معلومات حول وسائل الدفع الإلكترونية.

توصلت الدراسة إلى أن البنك يسعى دوماً لإرضاء الزبائن، حيث نجد أنه يوفر منتجات تساعد الزبون على القيام بعمليات السحب والدفع عبر البطاقات الإلكترونية، وكذلك تقدم خدمات أخرى كالمقاصة الإلكترونية التي تعالج الشيكات والتحويلات لأطراف العملية، بالرغم من وجود عوائق تواجه البنك كانقطاع شبكة الأنترنت.

الكلمات المفتاحية: وسائل الدفع الإلكترونية، بنوك تجارية، بطاقة بنكية، مقاصة إلكترونية.

Résumé :

Cette étude surligne l'importance de l'utilisation des méthodes de paiement électronique et de leur évaluation dans les banques commerciales avec l'exploration des principaux obstacles auxquels la banque est confrontée. Pour réaliser la présente recherche, nous nous sommes basés sur l'approche descriptive dans les aspects théoriques de l'étude, et l'analyse dans la partie pratique avec l'utilisation de l'interview comme outil de base pour recueillir suffisamment d'informations sur les méthodes de paiement électronique avec un échantillon spécifique de la banque pour l'agriculture et le développement Rural Bordj Bou Arreridj (BADR), Où nous avons effectué notre étude.

L'étude a trouvé que la banque s'efforce toujours de satisfaire ses clients, il fournit des produits qui aident le client à effectuer des retraits et des paiements via des cartes électroniques, ainsi que d'autres services comprennent la télé compensation qui traite les contrôles et les transferts aux parties, Bien qu'il y ait certains obstacles auxquels la banque est confrontée, comme l'accès de l'internet.

Mots clé : moyens de paiement, banque commerciales, carte bancaire, télé compensation.