



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية والتجارية



المرجع : 2019/.....

الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية
فرع: العلوم الاقتصادية
التخصص: إقتصاد نقدي وبنكي

مذكرة بعنوان:

وسائل الدفع الالكترونية ودورها في تحسين المعاملات المصرفية

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الرواشد-ميلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية (ل.م.د.)
تخصص " إقتصاد نقدي وبنكي "

تحت إشراف:

د. بوزاهر صونية

إعداد الطلبة:

- حملاوي ياسمينه

- لطرش مريم

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	خندق سميرة
مناقشا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	قبايلي آمال
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	بوزاهر صونية

السنة الجامعية 2018/2019



بسم الله الرحمن الرحيم

" لا يكلف الله نفسا إلا وسعها لها ما كسبت
وعليها ما اكتسبت ربنا لا تؤاخذنا إن نسينا أو
أخطأنا ربنا ولا تحمل علينا إصرا كما حملته على
الذين من قبلنا ربنا ولا تحملنا ما لا طاقة لنا به
وأعف عنا واغفر لنا وارحمنا أنت مولانا فانصرنا
على القوم الكافرين "

{ سورة البقرة الآية 286 }

صدق الله العظيم

شكر و تقدير

الحمد لله الذي هدانا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله
الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات وتتحقق المنى والمقاصد
والغايات والصلاة والسلام على النعمة المسدات إليه سيدنا
وحبيبنا وقائدنا " محمد صلى الله عليه وسلم " الى يوم الممات
مصدقاً لقوله تعالى : " ولا تنسو ا الفضل منكم " ، فإنه لمن
دواعي الجميل والعرفان أن أتقدم بالشكر الجزيل للأستاذة التي
أشرفت على هذه المذكرة " بوزاهر صونية " ، أسأل الله أن
يجزيها خير الجزاء وأن يجعل جهدها في ميزان حسناتها -
أمين -

كما لا ننسى كل من قدم يد لنا يد المساعدة من قريب أو من
بعيد زملاء وأساتذة الاقتصاد النقدي والبنكي ، دون أن لا ننسى
موظفي وعمال بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة الرواشد -
وخاصة سمية أسأل الله عز وجل أن يجزيها خير الجزاء وأن
يجعل جهدها في ميزان حسناتها - أمين -
وشكراً على حسن الإستقبال والضيافة

إهداء

الحمد لله الذي أعاننا بالعلم وزمّجنا بالحلم وأكرمنا بالتقوى وجملنا بالعافية ، إن أول شئ لله جل وعلاه على جميع نعمه.

إلهي لا تطيب الليل إلا بشئوك ولا تطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك.

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة سيدنا "محمد صلى الله عليه وسلم".
إلى من قال فيهما الله عز وجل "واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا" .

إلى من بهى لي طريق المستقبل بيد من حديد ، أسقاني بريق الأمل والحياة أبي الحبيب.

إلى صاحب القلب الكبير إلى من روتني من لئس الصبر و همست في أذني بقاموس القيم ، يا مدرسة الحنان والحب ينطق لها القلم أمي الحبيبة.
أطال الله في عمرهما وقدرني على رد جميلهما .

إلى من تقاسمت معهم أجواء المحبة الأسرية ، كانوا ساندي بقاسموا معي حلاوة الدنيا ومرارتها إخواني وأخواتي الأعزاء : لينا ، بشرى ، أصيل ، عبد الصمد ، عبد الله .

إلى أختي الغالية سعيدة و زوجها رياض.

إلى أختي الغالية ابتسام وزوجها محمد .

إلى أختي الغالية صهرية وزوجها فريد وابنهما الآتي على الطريق تيم.

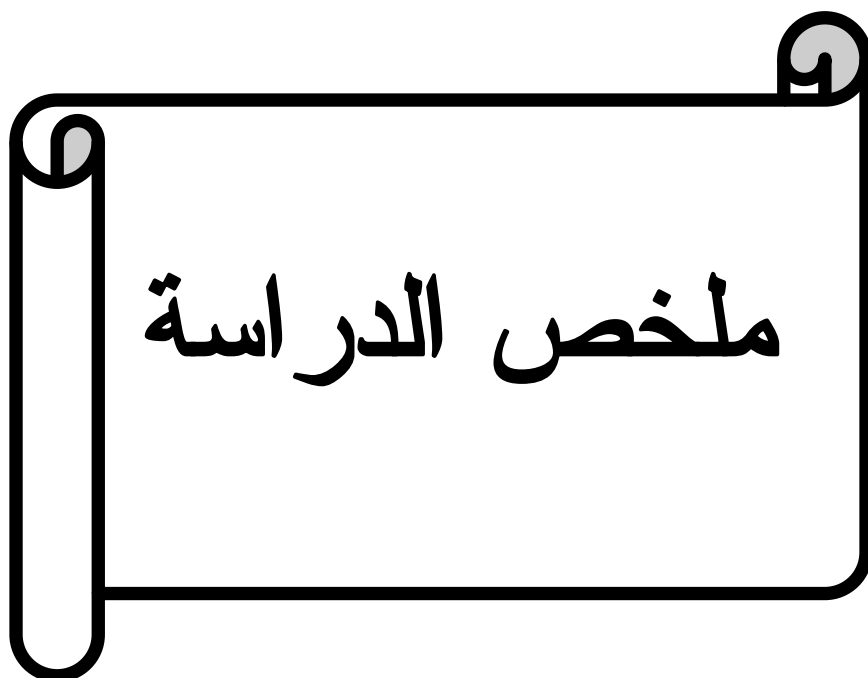
إلى البراعم التي تفتح يوما بعد يوم إسلام ودعاء .

إلى لك من حمل لي في قلبه ذرة حب وخير واحترام ، إلى الذين ألقى لهم كل الحب والخير والإحترام ، إلى كل من له في قلبي مكان .

أهدي ثمرة نجاحي وجهدي

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم والحمد لله رب العالمين فكل الفضل لله أن وفقني لهذا
وما كنت لأوفق لولا أن هداني الله.
إلى رمز الرجولة والتضحية إلى الشمعة التي تذوب من أجل إضاءة حياتي إلى
الذي لا تفيه كل وسائل الكتابة حقه ن والذي العزيز .
إلى من كرر ذكرها رسول الله صلى الله عليه وسلم ثلاثا ، التي من عجز عن
وصفها قلبي إلى من يجري حبها في دمي أمي الحبيبة .
إلى من تقاسموا معي الحلو والمر إلى سندي وقوتي وملاذي بعد الله
إخوتي : تقي الدين ، أنيس ، أيمن
أخواتي : نهاد ، خولة ، دنيا
إلى ابتسامات بريئة كلها أمل وحياة إلى أكاليل الياسمين إلى الشموع التي
أضاءت حياتي : مرام ، إحسان ، إسماعيل .
إلى روح خالتي (أمي الثانية) التي تمنيت أن تشاركني فرحة نجاحي ، رحمك
الله يا قطعة من قلبي .
إلى من رأيت التفاؤل في عينيها والسعادة في ضحكتها لمحبتيك أزهرت أيامي
وتفتحت براعم الغد ، جوري مرال .
إلى من قاسمتني هذا البحث ياسمينة .
إلى عائلتي وكل ذي رحمي
إلى رفيقات دربي وصديقات العمر التي تحلو معهم الحياة .
إلى كل من علمني حرفا أهديه هذا العمل الملتواضع شكرا وعرفانا إلى كل من
وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي .



ملخص الدراسة

أفرزت التطورات التكنولوجية الراهنة في العصر الحالي تغيرات جذرية في نظام الدفع المصرفي، بحيث ظهر نوع جديد من وسائل الدفع ألا وهي وسائل الدفع الإلكترونية التي حلت محل وسائل الدفع التقليدية ذلك لأن هذه الأخيرة لم تعد فعالة في عصر يتطلب السرعة في معالجة المعاملات والصفقات، حظيت وسائل الدفع الإلكترونية بالقبول العام عبر أنحاء العالم، هذا راجع إلى استخدام تكنولوجيات وأجهزة الكترونية حديثة أدت إلى تطوير المعاملات المصرفية وتغيير طبيعة عملها و الانتقال من ما نسميه بالعمل الورقي إلى العمل الإلكتروني

لذلك أدت البنوك الجزائرية ضرورة تطوير وارتقاء نظامها المصرفي، من خلال تزويده بوسائل دفع إلكترونية وتحسين المعاملات المصرفية التي تقدمها لعملائها، هذا للمواكبة التطورات الراهنة في الدول المتقدمة، من أجل ذلك تهدف الدراسة معرفة واقع ممارسة وسائل الدفع الإلكترونية واستعمالها في البنوك الجزائرية، تقوم الدراسة على جانبين:

الجانب النظري: الذي يتضمن دراسة تفصيلية حول وسائل الدفع التقليدية والإلكترونية وكذلك البنوك الإلكترونية والتقليدية ،

الجانب التطبيقي: تضمن دراسة تحليلية لدور وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين المعاملات المصرفية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الرواشد ميلة.

وكنتيجة توصلت إليها الدراسة، إن وسائل الدفع الإلكترونية تقدم فوائد عديدة للاقتصاد من سرعة وأمان وإن الصيرفة الإلكترونية تقدم خدمات لا يمكن الإستغناء عنها وتوفّر الجهد والوقت والتكلفة.

الكلمات المفتاحية: وسائل الدفع التقليدية، وسائل الدفع الإلكترونية، البنوك الإلكترونية، المعاملات المصرفية، البنوك التقليدية.

Study

The current technological developments in the current era have led to radical changes in the banking system. A new type of payment method emerged, namely, the electronic payment methods that replaced the conventional means of payment because the latter are no longer effective in an era that requires rapid processing of transactions and transactions. Electronic payment through public acceptance across the world. This is due to the use of modern technologies and electronic devices that have led to the development of banking transactions, changing the nature of their business and moving from what we call paperwork to electronic work.

Therefore, the Algerian banks managed to develop and upgrade their banking system by providing them with electronic means of payment and improving the banking transactions they provide to their customers. This is in order to keep abreast of the current developments in the developed countries. Is the role of electronic payment methods in improving banking transactions?

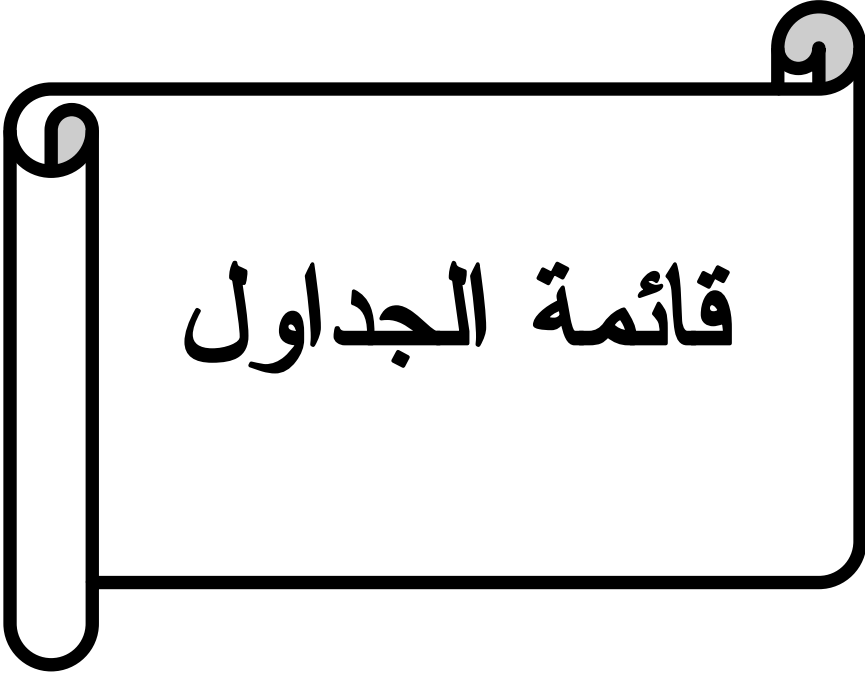
The study is based on two aspects:

Theoretical side: which includes a detailed study on traditional and electronic payment methods, electronic and conventional banks,

The practical side: An analytical study of the role of electronic payment methods in improving banking transactions. A study of the case of the Bank of Agriculture and Rural Development.

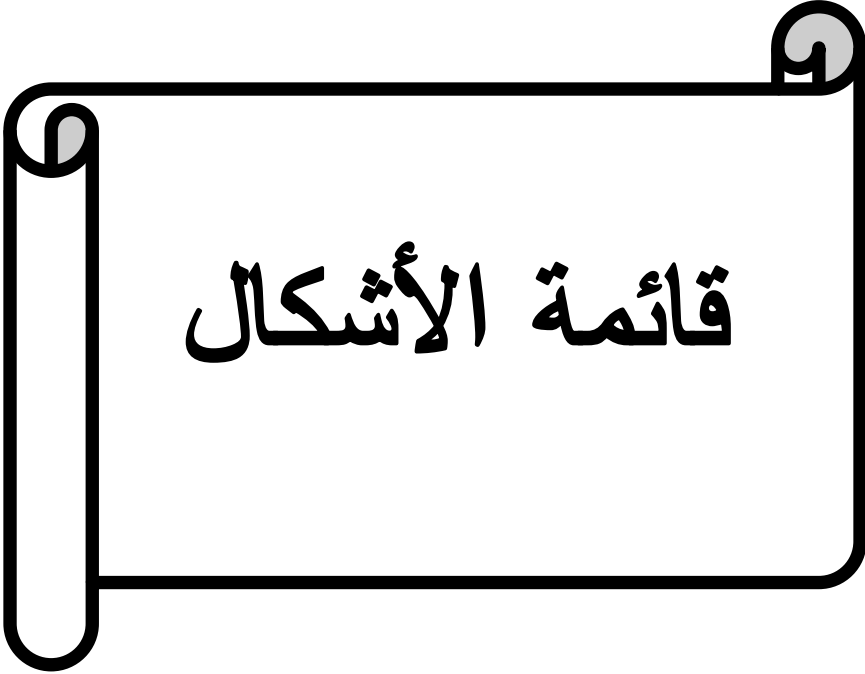
As a result of the study, electronic payment methods offer many benefits to the economy from speed and security, and electronic banking offers indispensable services and the availability of effort, time and cost.

Keywords: traditional payment methods, electronic payment methods, electronic banks, banking transactions, traditional banks.



قائمة الجداول

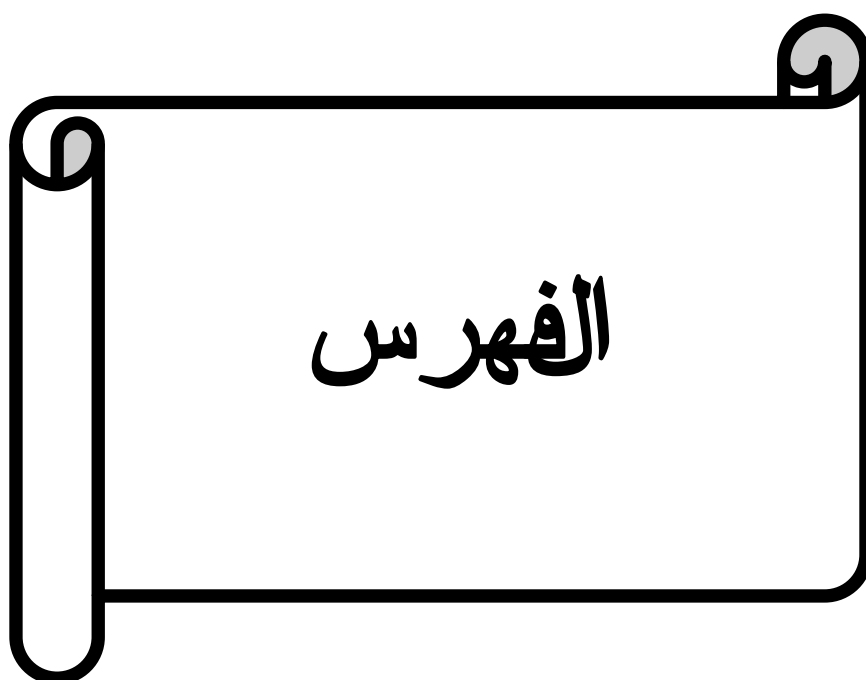
رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	مزاياء وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية:	22
02	فرق التكلفة بين القنوات التقليدية والانترنت	47
03	الخدمات التي تقدمها البنوك الإلكترونية وفق كل نمط	50
04	الموزع الآلي للأوراق (D.A.B)	65
05	الشباك الآلي للأوراق (G.A.B)	66
06	جهاز نهائي البيع الإلكترونية (T.P.E):	66
07	مساهمة البنوك في رأس مال شركة SATIM	78
08	الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها البنوك الجزائرية:	83
09	سلم ليكرات ذو الخمس درجات	96
10	معامل ألفاكروناخ لمستوى الدراسة	96
11	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	97
12	توزيع أفراد العينة حسب العمر	98
13	توزيع أفراد العينة حسب المهنة	99
14	توزيع مفردات العينة حسب المستوى الدراسي	100
15	توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات التعامل مع البنك	101
16	توزيع أفراد العينة حسب نوع الحساب في البنك	102
17	توزيع أفراد العينة حسب نوع الوسيلة المستخدمة	103
18	توزيع أفراد العينة حسب نوع البطاقة الإلكترونية المستعملة في البنك	104
19	توزيع أفراد العينة حسب عدد مرات استخدام البطاقة	105
20	توزيع أفراد العينة حسب نوع الصعوبة في استخدام البطاقة	107
21	توزيع أفراد العينة حسب تحفيز وسائل الدفع الإلكتروني للتعامل مع البنك	108
22	سلم لكارت للحكم على إجابات المبحوثين	109
23	المتوسطات و الانحرافات المعيارية للإجابة أفراد العينة المتعلقة بالبعد الأول	110
24	المتوسطات و الانحرافات المعيارية للإجابة أفراد العينة المتعلقة بالبعد الثاني	113
25	المتوسطات و الانحرافات المعيارية للإجابة أفراد العينة المتعلقة بالبعد الثالث	116



قائمة الأشكال

فهرس الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	أنواع وسائل الدفع التقليدية	14
02	استخدام الشيك الإلكتروني في عمليات الدفع الإلكترونية	26
03	أنواع وسائل الدفع الإلكترونية	37
04	المكونات الأساسية للبنك الإلكتروني	44
05	البطاقة الكلاسيكية La carte classique	81
06	البطاقة الذهبية La carte gold	81
07	بطاقة الفيزا الكلاسيكية وبطاقة فيزا الذهبية	82
08	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الرواشد:	91
09	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	98
10	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	99
11	توزيع أفراد العينة حسب المهنة	100
12	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي	101
13	توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات التعامل مع البنك	102
14	توزيع عينة الدراسة حسب نوع الحساب في البنك	103
15	توزيع عينة الدراسة حسب نوع الوسيلة المستخدمة	104
16	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب نوع البطاقة الإلكترونية المستعملة في البنك	105
17	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد مرات الاستخدام	106
18	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الصعوبة في الاستخدام	107
19	توزيع أفراد العينة حسب تحفيز وسائل الدفع الإلكتروني للتعامل مع البنك	108



فهرس المحتويات:

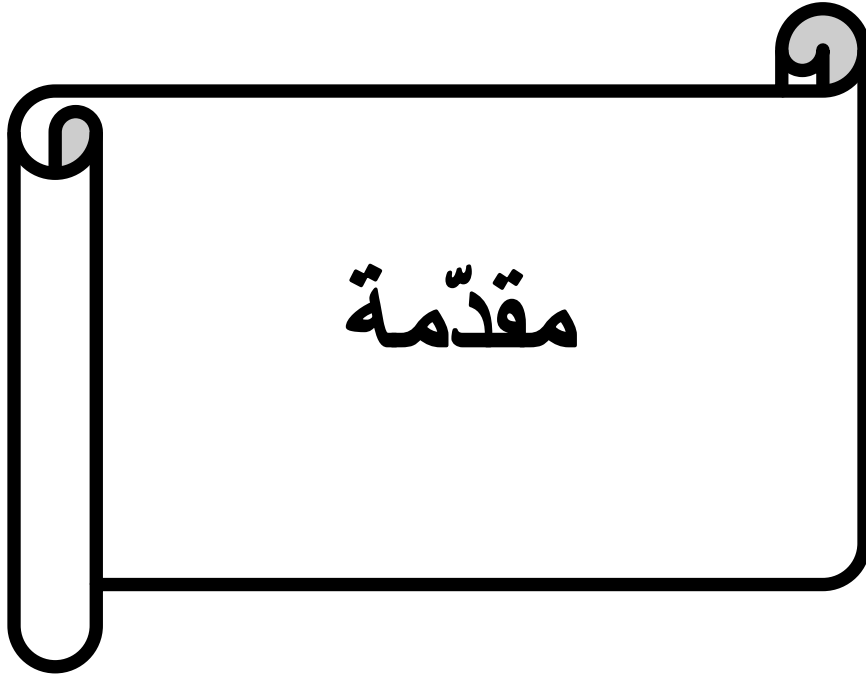
الصفحة	الموضوع
	شكر وتقدير
	إهداء
	ملخص الدراسة
	الفهرس
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق
أ - هـ	مقدمة عامة
الفصل الأول: أساسيات حول وسائل الدفع	
7	تمهيد الفصل
8	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لوسائل الدفع التقليدية والإلكترونية
8	المطلب الأول: ماهية وسائل الدفع التقليدية
10	المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع التقليدية
15	المطلب الثالث: ماهية وسائل الدفع الإلكترونية
23	المبحث الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية
23	المطلب الأول: الأوراق التجارية الإلكترونية
26	المطلب الثاني: البطاقات البنكية والبطاقات الذكية
32	المطلب الثالث: النقود الإلكترونية والمحفظة الإلكترونية
34	المطلب الرابع: الفاتورة الإلكترونية والتحويلات المصرفية الإلكترونية
38	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: انعكاسات وسائل الدفع الإلكترونية على المعاملات المصرفية	
40	تمهيد الفصل
41	المبحث الأول: العوامل المساعدة على نجاح المعاملات المصرفية الإلكترونية
41	المطلب الأول: ماهية البنوك التقليدية
44	المطلب الثاني : ماهية البنوك الإلكترونية
51	المطلب الثالث: مميزات ومتطلبات البنوك الإلكترونية

56	المطلب الرابع : دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين المعاملات المصرفية
60	المبحث الثاني: العوامل المعرقلة لنجاح المعاملات المصرفية الإلكترونية
60	المطلب الأول: الجرائم الالكترونية ومخاطر المعاملات الالكترونية وجرائم البطاقة البنكية
69	المطلب الثاني: التحديات التي تفرزها المعاملات المصرفية الالكترونية
72	المطلب الثالث: نظم وحماية المعاملات المصرفية الالكترونية
76	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين المعاملات المصرفية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة الرواشد -	
77	مقدمة الفصل
78	المبحث الأول: تقديم البنك ووقائع استعمال وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر
78	المطلب الأول: واقع استعمال البطاقة البنكية في الجزائر
84	المطلب الثاني: الخدمات المصرفية الالكترونية التي تقدمها البنوك الجزائرية
88	المطلب الثالث: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية
91	المطلب الرابع: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الرواشد
96	المبحث الثاني : الإجراءات المنهجية للدراسة وتحليل النتائج
96	المطلب الأول : الإجراءات المنهجية للدراسة
98	المطلب الثاني: دراسة خصائص العينة
110	المطلب الثالث: التحليل الإحصائي لإجابات الدراسة
119	خلاصة الفصل
	خاتمة عامة
	قائمة المراجع
	الملاحق

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
01	الإستبيان قبل التصحيح
02	الإستبيان بعد التصحيح
03	نموذج المقابلة
04	المقابلة النهائية
05	قائمة الأساتذة المحكمين للإستمارة
06	مخرجات SPSS



مقدمة

مقدمة

يشهد العالم اليوم العديد من التطورات والتغيرات الحديثة في مجال التكنولوجيا والمعلومات ، إذ أنه اتجه نحو ما يعرف بالاقتصاد الرقمي ، هذا الأخير الذي يمثل ثروة تنظيمية واجتماعية واقتصادية كبرى ، ويعتمد الاقتصاد الرقمي على الاستخدام الكثيف لتكنولوجيا المعلومات.

تتصف بيئة الأعمال المصرفية المعاصرة بأنها بيئة عصر المعلومات أو بصورة أكثر تحديد عصر تكنولوجيا المعلومات ، هذا ما أدى إلى ظهور نوع جديد من الأعمال المصرفية ألا وهو البنوك الالكترونية التي أفرزت التقدم التكنولوجي و التي تهدف إلى تحقيق السرعة في تنفيذ العمليات المصرفية (المالية) ، لتحويل الالكتروني للأموال وسائل الدفع وغيرها ، ومع ظهور العولمة واتساع نطاقها أصبحت تكنولوجيا المعلومات تمثل سلاحا تنافسيا قويا لأي بنك ، وأصبحت التكنولوجيا تفرض نفسها بقوة في كل المجتمعات وعلى جميع الأصعدة ، فقد أصبحت لسرعة نقل المعلومات أهمية بالغة في الحياة الاقتصادية لذلك سعت البنوك للتكيف مع هذه المستجدات المصرفية الإلكترونية بكل فعالية وانفتاح وكفاءة.

تعمل البنوك الالكترونية على مواكبة التطورات والمستجدات لضمان نجاح الاستفادة فإنها تسعى إلى اكتشاف طرق جديدة أكثر فاعلية من تلك المستعملة ، كتطوير وسائل الدفع من وسائل الدفع التقليدية إلى وسائل الدفع الالكترونية ، أي الانتقال السريع من اقتصاد الموجودات إلى اقتصاد المعلومات والأرقام وقد بات أمرا مسلما به بهدف تطوير القطاع المصرفي وعصرنته ، ولإعادة تركيب بنيتها ووسائل نشاطها كان لابد من ابتكار وإدخال وسائل وتقنيات تنظيمية متطورة وخاصة في وسائل الدفع الالكترونية ، التي أصبحت تشكل عاملا أساسيا في المعاملات المصرفية أدى إلى ظهور وسائل الدفع لم تكن معروفة من قبل و ذات أهمية بالغة.

من الملاحظ أن الاقتصاد الجزائري سابقا كانت تساهم فيه البنوك بقسط قليل بسبب غياب المنافسة فيما بينها ، و عدم تطور أجهزتها وكون المعاملات فيما بينها تعتبر تقليدية وبالفعل فقد بات من المستحيل تسخير بنوكنا على غرار ما يتم في البلدان التي دخلت اقتصاد السوق مبكرا ، الأمر الذي حتم على الجزائر في الثمانينات بذل مجهودات عميقة على مستوى النظام المصرفي والمالي سمعت بتطلعات جديدة في هذا المجال.

بنك الفلاحة والتنمية الريفية من أحد البنوك الجزائري التي تسعى جاهدة لأجل تحديث خدماته ، كإدخال وسائل دفع الكترونية وتزويد عملائه بوسائل دفع حديثة ومتطورة.



1 - إشكالية الدراسة :

عرف النشاط الاقتصادي عدة وسائل للدفع حظيت بالقبول الاجتماعي واستخدمت في تسهيل المبادلات والمعاملات المصرفية والمالية والتجارية ، و بظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قامت البنوك باستغلال التطور التكنولوجي من أجل تحديث هذه الوسائل ، ونتج عن هذه العملية خلق وسائل دفع إلكترونية لتسهيل العمل المصرفي الإلكتروني ، في ظل ذلك أدركت الجزائر ضرورة تطوير وتحديث نظامها المصرفي بما يساعدها على تسوية المعاملات المصرفية والمالية والتجارية بسرعة وبأقل تكلفة وفي زمن قصير .

من خلال ما سبق يمكن طرح التساؤل الرئيسي :

- ما مدى مساهمة وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين المعاملات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة الرواشد ؟

2- الأسئلة الفرعية:

وحتى يسهل لنا التحكم في جوانب الموضوع يمكننا طرح الأسئلة الفرعية التالية :

- 1- هل تقوم وسائل الدفع الإلكترونية بدور فاعل في تسهيل المعاملات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة الرواشد ؟
- 2- هل تقوم وسائل الدفع الإلكترونية بتوفير السرية والأمان عند القيام بالمعاملات الإلكترونية ؟
- 3- هل توفر وسائل الدفع الإلكترونية الوقت والجهد في المعاملات ؟

3-فرضيات الدراسة :

قصد تسهيل الإجابة على الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية ، سوف نضع بعض الفرضيات التي تكون منطلق دراستنا كما يلي :

- 1- نقوم وسائل الدفع الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة الرواشد - بدور فاعل في تسهيل المعاملات.
- 2- نقوم وسائل الدفع الإلكترونية بتوفير السرية والأمان عند القيام بالمعاملات الإلكترونية.
- 3- توفر وسائل الدفع الإلكترونية الوقت والجهد في المعاملات المصرفية الإلكترونية.

4- الدراسات السابقة :

تمثلت في رسائل ماجستير :

(1) لوصيف عمار ، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية 2008-2009 ، تهدف هذه الدراسة إلى محاولة تقييم وسائل الدفع الالكترونية ومقارنتها مع تلك التقليدية وكذلك محاولة معرفة مدى استجابة الجمهور الجزائري للتطورات الحاصلة في مجال نظام الدفع.

النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة : أن ظهور وسائل الدفع الحديثة تسبب في انخفاض محسوس لاستخدام وسائل الدفع التقليدية ، حيث سمح ذلك باختصار الوقت والتقليل من الانخراط في الاستخدام الورقي والبشري الذي كان مخصص لها ، كما شجع وسائل الدفع الالكترونية على قيام خدمات مصرفية تتلاءم مع تطورات العصر من حيث السرعة والفعالية التي يوفرها لها.

(2) نادية عبد الرحيم ، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي ، دراسة حالة الجزائر 2010-2011 ، تهدف هذه الدراسة إلى محاولة عرض مراحل تطور الخدمة المصرفية منذ ظهورها إلى غاية عصرنا الحديث ، والوقوف على ضرورة اهتمام المصارف العمومية بالخدمات المصرفية الحديثة ، وتطبيقها على أرض الواقع في أقصى سرعة ممكنة ، خاصة وأن هذه الأخيرة ستواجه منافسة حادة من طرف مصارف القطاع الخاص والمصارف الأجنبية التي تنشط في إطار السوق المصرفية الجزائرية.

النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة: يجب أن تستجيب الخدمات المصرفية المقدمة من قبل الأجهزة المصرفية إلى التطور الحاصل في النشاط الاقتصادي والمجتمع ككل أين تجد تطورها الطبيعي ، هذا لكي تتمكن من القيام بالدور الذي وجدت من أجله ألا وهو الاستجابة لهذه المتطلبات وتفعيل هذا النشاط للارتقاء بالمجتمع.

(3) صراع كريمة ، واقع وآفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر 2013-2014 ، تهدف هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على التجارة الالكترونية باعتبارها من المفاهيم الجديدة في العالم الاقتصادي ، وكذا معرفة واقع استخدام الاقتصاد الجزائري في التجارة الالكترونية وما هي الخطط التي تتبناها الجزائر لاعتماد الجزائر على هذه التجارة.

النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة : إن التجارة الالكترونية من المواضيع الحديثة في العالم لكن بالرغم من هذا أصبحت ممارستها أمرا طبيعيا في الدول المتقدمة وهي تعرف تقدما تلو الآخر ، أما في الجزائر فهي ضعيفة مقارنة مع دول الجوار كتونس والمغرب ، وهذا راجع إلى مجموعة من العوائق

والصعوبات في المجال التقني والتشريعي والمصرفي ، لذلك فإن التجارة الالكترونية في الجزائر لازالت في مراحلها التجريبية.

5-أهمية الدراسة:

بالرغم من أنه أصبح وجود للعمل الافتراضي في المجال البنكي ، إلا أن أهم اختلاف بين دراستنا والدراسات السابقة هي شمولية الموضوع لجميع المعاملات المصرفية الالكترونية ، من وسائل الدفع الالكترونية ، بنوك الكترونية وغيرها ، إذ أنه موضوع حديث النشأة وذو أهمية كبيرة بالنسبة للباحثين والقراء ، وكذلك المحاولة إلى تقديم بنك كعينة للدراسة وإجراء مقابلة للتعرف على أهم البطاقات الموجودة ، وكذا الاستبيان الموزع إلى العملاء للتعرف على الدور الذي تقوم به وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين المعاملات المصرفية.

6- أهداف الدراسة :

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

- 1- التعرف على أهم وسائل الدفع الالكترونية.
- 2- توضيح مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكترونية.
- 3- إبراز أهمية وسائل الدفع التي أصبحت ضرورية في العمليات البنكية من خلال البحث في دورها.

7-أسباب اختيار الموضوع :

- تماشي الموضوع مع تخصص اقتصاد نقدي وبنكي والذي نزاول دراستنا فيه.
- متابعة آخر التطورات والوضعية التي آلت إليها وسائل الدفع الالكترونية في أحد البنوك الجزائرية وبالخصوص بنك الفلاحة والتنمية الريفية فرع الرواشد.
- الرغبة الذاتية في فهم المصطلحات الحديثة النشأة ومنها البنكية وتكوين فكرة عامة عنها كالبنوك الإلكترونية وأساليب الدفع الحديثة وكيفية عملها.

8-حدود الدراسة :

يمكن تحديد الحدود العامة للدراسة كالآتي :

ترتكز الدراسة من حيث الإطار المكاني حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية فرع الرواشد - ميله -

أما الإطار الزمني للدراسة : مدة شهرين (2018/2019)

9- منهج الدراسة :

من أجل الإلمام بمختلف جوانب الدراسة والوصول إلى إجابة للإشكالية المطروحة اعتمدنا على العديد من المناهج تتمثل في :

- 1- المنهج التاريخي : تم استخدام المنهج التاريخي في سرد نشأة وسائل الدفع والخدمة عن بعد وميلاد البنوك الإلكترونية ، ونشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR.
- 2- المنهج الوصفي : تم استخدام هذا المنهج في أغلب الأجزاء المتعلقة بالجانب النظري للدراسة ، حيث استخدمنا المسح المكتبي في هذا الجانب بالاعتماد على : الكتب ، المقالات ، الدراسات التي تناولت نفس الموضوع (مذكرات ماجستير ، رسائل دكتوراه) ، مجلات ، ملتقيات ومواقع الكترونية.
- 3- منهج دراسة حالة : يظهر من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها بالوكالة البنكية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية واتبعنا المنهج الوصفي التحليلي الإحصائي للبيانات وذلك بالاعتماد على أسلوب الاستبيان لجمع المعلومات عن آراء العملاء بوسائل الدفع الالكترونية ودورها في تحسين المعاملات باستخدام برمجية SPSS لتحليل هذه الآراء.

10- صعوبات الدراسة :

- غياب الثقافة المصرفية الالكترونية في الأوساط ونقص التعامل بها من طرف الأفراد والبنوك معا.
- رفض بعض البنوك استقبال الباحثين وعدم تعاونهم معهم.
- وجود خلل على مستوى موقع البنك محل الدراسة.
- ضيق الوقت في إعداد المذكرة بسبب الإضرابات المتواصلة على مستوى الجامعة الذي صادف تغيير عنوان المذكرة من البيع بالإيجار ودوره في تقليل أزمة السكن إلى وسائل الدفع الالكترونية ودورها في تحسين المعاملات المصرفية.



الفصل الأول :
أساسيات حول وسائل
الدفع

تمهيد:

تعتبر وسائل الدفع الطريقة التي يستطيع بها الفرد دفع أثمان السلع والخدمات التي يحصل عليها وقد تطورت هذه الوسائل على مر الزمان تبعاً لتطور الحياة الاقتصادية وظروف السوق والتطورات التكنولوجية، وقد حظيت بالقبول الاجتماعي لها بسبب التطور الحاصل في مجال التكنولوجيا ووسائل الإعلام والاتصال والدخول في عصر العولمة، أصبح من الضروري خلق وسائل دفع بآلية جديدة وعليه نشأت وسائل الدفع الإلكترونية التي تمثل الصورة الإلكترونية لوسائل الدفع التقليدية حيث كل العمليات فيها تسير إلكترونياً.

وسوف نتناول في هذا الفصل.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لوسائل الدفع التقليدية والإلكترونية

المبحث الثاني : أنواع وسائل الدفع الإلكترونية.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لوسائل الدفع التقليدية والإلكترونية:

عرف النشاط الاقتصادي في البداية العديد من وسائل الدفع القانونية التي تمكنه من إجراء الصفقات بحيث كانت هذه الوسائل في البداية تقليدية ثم مع التطور التكنولوجي وظهرت شبكة الإنترنت ظهرت وسائل الدفع الإلكترونية التي تمثل الصورة الإلكترونية لوسائل الدفع الإلكترونية.

المطلب الأول: ماهية وسائل الدفع التقليدية:

تتمثل وسائل الدفع التقليدية في الأساليب القانونية التي خففت من الاستخدام الكبير للنقد سواء الورقية أو المعدنية.

الفرع الأول: نشأة وسائل الدفع:

عندما أخذ المجتمع الإنساني في التطور كان الأفراد ينتجون سلعا بمقادير تفوق حاجياتهم إليها ومن ثم يبادلون فائض هذه السلع بسلع أخرى¹ مباشرة دون استخدام أي وسيط فهي الصورة الطبيعية والبسيطة للتبادل² وهو ما يعرف بنظام المقايضة، غير أن هذا الأخير كان عاجزا عن مسايرة التطور الاقتصادي الذي استند في أساسه إلى ظهور التخصص وتقسيم العمل، وما رافق في ذلك من اتساع في عمليات المبادلة بين الأفراد بسبب فائض في الإنتاج المعد للتبادل³ إذا اكتفه ثلاث صعوبات رئيسية خاصة صعوبة التوافق بين رغبات المتعاملين وتقدير نسبة المقايضة وعدم قابلية السلع للتجزئة، فبسبب محدودية هذا النظام كان من الضروري الاستعانة بوسيلة أخرى أكثر فعالية وثم اللجوء إلى استخدام المعادن كنقود، واحتلت المعادن الثمينة (الذهب والفضة) مكان في الصدارة بين مختلف المعادن النقدية ثم تليها في الترتيب المعادن الأخرى مثل الحديد والنحاس والقصدير وغيرها ولقد تم اختيار المعادن النفيسة لأنها تمتاز بالخصائص التالية:⁴

- غير قابلة للتلف وقابلة للتجزئة على قطع متماثلة يلاءم حجمها مختلف حاجات التداول.
- نظرا لكونها نادرة فهي مرتفعة الثمن.
- الثبات النسبي في قيمتها مقارنة مع غيرها من السلع.

تعد النقود المصرفية أهم أنواع النقود وهي كتطور في أشكال النقود المتداولة، فكما كان إيداع الذهب لدى البنوك سبب وجود النقود الورقية فإن إيداع النقود الورقية أدى إلى وجود النقود الائتمانية، فعوض أن

¹ صبحي تادرس قريصة، مدحت محمد عقاد، النقود والبنوك والعلاقات الاقتصادية الدولية دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1983 ص 13.

² عبد الحق بوعتروس، مدخل للاقتصاد النقدي والمصرفي مطبوعات جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2003، ص 2.

³ مروان عطون، النظرية النقدية، دار البحث للطباعة والنشر، قسنطينة، 1989، ص 129.

⁴ لوصيف عمار، إستراتيجية نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل رسالة ماجستير، قسم العلوم الاقتصادية تخصص التحليل والاستشراف الاقتصادي، جامعة منتوري قسنطينة، 2008-2009 ص 5، 6.

يقوم المودع بتسديد بعض معاملاته بإخراج مبلغ من البنك فيستطيع أن يحرر شيك بقيمة المعاملة وفي حدود ما لديه في البنك دون إخراج النقود.

أمّا في العصر الحديث فقد ظهرت وسائل الدفع الإلكترونية، والتي تولدت عن تطور شبكة الإنترنت 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 الوسائل الجديدة هي البطاقات البنكية، حيث عوضت الشيك في الكثير من المدفوعات صغيرة القيمة، وأول ظهور لها كان في الولايات المتحدة الأمريكية لتنتشر بعد ذلك إلى أوروبا ثم باقي دول العالم لتظهر فيما بعد باقي وسائل الدفع الإلكترونية.¹

الفرع الثاني : تعريف وسائل الدفع:

وسيلة الدفع هي تلك الأداة المقبولة اجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون، وتدخل في زمرة وسائل الدفع إلى جانب النقود القانونية تلك السندات التجارية وسندات القرض التي يدخلها حاملها في التداول عندما يؤدون أعمالهم.² وتعرف أيضا: هي الأداة التي تحظى بالقبول العام، وتلعب دورا هاما في تبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون والالتزامات.³

أمّا المشرع الجزائري فقد عرفها في نص المادة 113 من قانون 10.90 قانون النقد والقرض كما يلي: "تعتبر وسائل الدفع جميع الوسائل التي تمكن من تحويل الأموال مهما كان الشكل أو الأسلوب التقني المستعمل".⁴

عرفها الكاتب **Banneau Thierry**: "تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي مهما كانت الدائم والأساليب التقنية المستعملة تسمح لكل الأشخاص بتحويل الأموال".⁵ كما عرفها **Duchos Thierry**: "على أنها جملة الوسائل التي مهما كانت الدعامة المنتهجة والتقنية المستعملة تسمح لكل شخص بتحويل الأموال".⁶

ويمكن النظر إلى وسائل الدفع من ثلاث زوايا أساسية فهي أداة وساطة مهمتها تسهيل التداول وتمكين إجراء الصفقات بسهولة، وهذا ينطبق بالأساس على النقود في شكلها المعاصر وبصفة أقل على الأوراق التجارية عندما تكون محل تداول بين فئة التجار، وعليه فإن اختيار وسيلة دفع ما يجب أن تحظى

¹- لوصيف عمّار، مرجع السابق، ص 7

²- الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001، ص 62.

³- سليمان ناصر، التقنيات البنكية وعمليات الائتمان ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2012، ص 8.

⁴- المادة 113- قانون النقد والقرض رقم 10.90، المؤرخ في 14 أفريل 1990، الصادر عن الجريدة الرسمية العدد 16، 18 أفريل 1990، ص

533.

⁵- Banneau Thierry, Droit Bancaire, Edition Montchrestien, paris 1994, p41.

⁶- Duchos Thierry, Dictionnaire de la Banque, Edition SEFI Bibliothèque, canada, 1999, p308.

بالقبول الاجتماعي لها ويمكن أن يؤدي رفض المجتمع إلى فشلها في أداء دورها كوسيلة دفع وعادة ما تحدد الأنظمة النقدية ماهية الوسائل التي يمكن اعتبارها كوسيلة دفع.

المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع التقليدية

توجد عدة أشكال لوسائل الدفع التقليدية التي تمكن من تسهيل المعاملات خاصة بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسوية الالتزامات.

الفرع الأول: النقود والأوراق التجارية

سوف نتطرق في هذا الفرع إلى النقود والأوراق التجارية كأول نوع من أنواع وسائل الدفع التقليدية.

1 - النقود: وهي وسيلة الدفع الوحيدة والتامة السيولة وهي الأكثر استخداماً من بين وسائل الدفع الأخرى بل إن وسائل الدفع الأخرى تتحول إلى نقود،¹ وتوجد هناك تعاريف عديدة ومختلفة للنقود لأن هناك تعريف شامل لها "أي شيء يقبل قبولاً عاماً كوسيط للتبادل ويستخدم في نفس الوقت مقياساً للقيمة ومستودعاً لها"² ويجب التفريق بين النقود والعملة حيث أن هذه الأخيرة هي ذلك الرمز الاجتماعي للثروة الذي ينظم تقسيم الثروة ما بين الأفراد، ولذا تكون العملة دليلاً على العلاقات الاجتماعية بين الأفراد وتصويراً سيكولوجياً لهذه العلاقات.

ومن خلال التعاريف السابقة للنقود يمكن استخلاص مجموعة من الخصائص التي تتميز بها النقود وأهمها:

- أن تتمتع بالقبول العام من كافة أفراد المجتمع وينصب هذا القبول في اعتبار النقود وسيلة مناسبة وملزمة للحصول على السلع والخدمات وتسوية جميع المعاملات الاقتصادية بين الأفراد.
 - أن تكون وحدات النقود متجانسة ومتماثلة تماماً تحل الواحدة مكان الأخرى احلالاً تاماً.
 - ترتبط الخاصية الثالثة بالخاصية السابقة مباشرة، وهي أن تكون وحدات النقود قابلة للتجزئة والانقسام إلى وحدات صغيرة ولا تتأثر قيمتها لا هي ولا الوحدات التي تم تجزئتها، ويكون الهدف من عملية الإنقسام والتجزئة تسهيل حساب المعاملات الاقتصادية صغيرة الحجم والقيمة.
 - من الخصائص الهامة للنقود صعوبة تلفها نتيجة لتداولها وانتقالها بين أيدي الأفراد كما أنها خفيفة الوزن يسهل حملها تساهم في إتمام المعاملات الاقتصادية ببسر وسهولة.
 - الثبات النسبي في قيمتها: أي أن لا تتغير قيمتها من وقت لآخر وهو ما يجعل مختلف الدول حريصة على المحافظة على قيمة عملتها.³
- أنواع النقود:** تنقسم النقود إلى ثلاثة أنواع وهي:

¹ - سامر بطرس، النقود والبنوك، دار البداية للنشر، عمان ، ط1، 2010 ، ص10.

² - وهبة الزحلي، المعاملات المالية المعاصرة، دار الفكر المعاصر، دمشق، ط3، 2006، ص149.

³ - سامر بطرس، مرجع سابق، ص20.

أ - **النقود السلعية:** وهي عبارة عن سلعة معينة يتم بتبادل السلع والخدمات من خلالها.
 ب - **النقود الورقية:** "هي عبارة عن وثائق متداولة تصدر لحاملها وتمثل ديناً في ذمة السلطات النقدية التي أصدرتها، وعادة تصدرها البنوك المركزية أو أي سلطة نقدية أخرى مسؤولة في البلد الذي تتداول فيه".¹

ت - **نقود الودائع:** يصدر مثل هذا النوع من طرف البنوك التجارية، وفي الواقع ليس لها وجود مادي مثل النقود القانونية أو المركزية، وإنما هي ناشئة بالأساس من مجرد تسجيل محاسبي للمعاملات الناجمة عن استعمال الشبكات وتنشأ نقود الودائع بناءً على إيداع حقيقي، وتتضاعف تبعاً للتحويلات ما بين الحسابات التي تعتبر من وجهة نظر البنك ودائع جديدة.²

2 - **الأوراق التجارية:** تعتبر الأوراق التجارية وسيلة دفع يسدد بها المدين ديونه فهي بالنسبة للذي

حررها أوراق دفع أما بالنسبة للدائن فهي أوراق قبض،³ وهناك أربع أنواع للأوراق التجارية.⁴

أ - **الشيك (Le chèque):** وهو من بين وسائل الدفع الأكثر انتشاراً إلى جانب النقود القانونية وهو

عبارة عن وثيقة تتضمن أمراً بالدفع الفوري للمستفيد للمبلغ المحرر عليه وقد يكون المستفيد شخصاً معروفاً أو مكتوب اسمه في الشيك⁵ ويتم تداوله من يد إلى يد إذا كان الشيك محرراً باسم معين⁶ لا يقتصر المجال التجاري في التعامل بنوع واحد في الشيك بل يعرف هذا المجال أنواعاً أخرى من الشيكات، الشيك المسطر، الشيك المعتمد، الشيك المسافر، وسوف نتطرق إلى عرض هذه الأنواع.

أ-1- **الشيك المسطر أو المخطط (Chèque barré):**

يقصد بتسطير الشيك وضع خطين متوازيين بينهما فراغ على وجه الشيك في وسطيه ومن الأعلى إلى الأسفل حتى يعلم المسحوب عليه بمجرد الاطلاع عليه والهدف من التسطير تأمين الشيك من خطر السرقة و الضياع أو التزوير وكذلك التحقق من دفع قيمته إلى مالكة الحقيقي.

أ-2- **الشيك المعتمد أو المؤكد (Chèque certifié):**

هذا النوع من الشيك يعطي أماناً أكبر لحامله أو بالأحرى يمثل ضماناً أكبر لرصيد العميل، ولكي يتم تأكيد الشيك الساحب يتقدم إلى بنكه وهذا الأخير يضع ختم يبين أن الرصيد الموجود يبقى مجمداً خلال فترة زمنية معينة.⁷

¹- وهيبية الزحلي، مرجع سابق، ص 151.

²- الطاهر لطرش، مرجع سابق، ص 38.

³- شبابكي سعدان ، المحاسبة العامة، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، 1993 ص 193.

⁴- منصور بن عون عبد الكريم، مدخل إلى الرياضيات المالية ديوان المطبوعات الجامعية، 2003، ص 25.

⁵- الطاهر لطرش، مرجع سابق، ص 37.

⁶- مروان عطوان، الأسواق النقدية والمالية ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1993 ص 54.

⁷- عبد الحق بوعتروس، مرجع سابق، ص - ص 81. 82.

أ-3- الشيك المقيد: يوجد في بعض التشريعات الأجنبية نوع من الشيكات لا يمكن أداء قيمتها إلا لإجراء المقاصة.

إذا ورد في الشيك ما يقيد بأن قيمته تقيد في الحساب أو في حكمة أن البنك ملزم بوفاته بطريقة بتسويته في حساب المستفيد أو امتنع عليه الوفاء بقيمته نقدًا فإنَّ فعل تحمل المسؤولية ما قد يقع من ضرر الساحب.

أ-4- الشيك السياحي **chèque touristique**: يسمى أيضا بشيك المسافرين وهو شيك أمر بالدفع، بمبلغ معين بعملة قابلة للتحويل، يصدره بنك معروف أو منشأة مالية معروفة، والمستفيد منه هو حامله المعروف بتوقيعه، ويسمى الشيك سياحيًا لأنَّ القصد من إصداره هو أن يصرف المستفيد قيمته خارج البلاد.¹

ب - السفتجة (الكمبيالة): تعتبر ورقة تجارية يطلق عليها اسم السفتجة أو الكمبيالة، كما يطلق عليها سند السحب وهي ورقة تجارية تكون عبارة عن أمر يوجهه المدين (الساحب) إلى مدينه (المسحوب عبيه) بأن يدفع مبلغًا ماليًا معينًا إلى الدائن (المستفيد) بتاريخ معين، وبالتالي تفرض السفتجة وجود ثلاث أطراف هم:

2

- الساحب: وهو من يحرر الورقة ويصدر الأمر الذي تتضمنه.

- المسحوب عليه: وهو من يصدر إليه هذا الأمر.

- المستفيد: وهو من يصدر الأمر لصالحه.

ج - السند لأمر: وهو أصلاً ورقة تجارية تحرر بين شخصين لإثبات ذمة مالية واحدة، فهذا السند هو إذاً عبارة عن وثيقة يتعهد بواسطتها شخص معين بدفع مبلغ معين إلى شخص آخر في تاريخ لاحق هو تاريخ الاستحقاق، وعلى أساس هذا التعريف يمكن أن نستنتج أن السند للأمر هو وسيلة قرض.³

د - السند لرهن: سند الرهن هو أيضاً ورقة تجارية يمكن استعماله في التداول إذا أراد مجتمع التجارة ذلك، وهو سند الأمر مضمون بكمية من السلع محفوظة في مخزن عمومي.⁴

الفرع الثاني : سند الصندوق، السندات العمومية و التحويلات البنكية

1- سند الصندوق: وهو في الأصل ودیعة لشخص لدى البنك، أو هو قرض من هذا الشخص لذلك البنك، لذلك يمنح له البنك وثيقة يعترف فيها بهذا القرض ويتعهد فيه بتسديده مع الفائدة في تاريخ معين وهو عادة سنة كحد أقصى وهو تاريخ استحقاق السند، ويمكن أن يكون هذا السند اسمياً أو لحامله، وهو

¹ - لوصيف عمار، مرجع سابق، ص ص 19. 20. 21.

² - محمد شكرين، بطاقة الائتمان في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية فرع النقود المالية، جامعة الجزائر، 2005، 2006، ص 28.

³ - أحمد هني، العملة والنقود، ديوان المطبوعات الجامعية الساحة المركزية بن عكنون الجزائر، ط 2، 2016، ص 76.

⁴ - أحمد هني، مرجع سابق، ص 79.

يعتبر وسيلة دفع لأن صاحب السند أو حامله يمكنه تظهيره إلى الغير، كما يمن خصمه قبل تاريخ الاستحقاق لدى البنك.¹

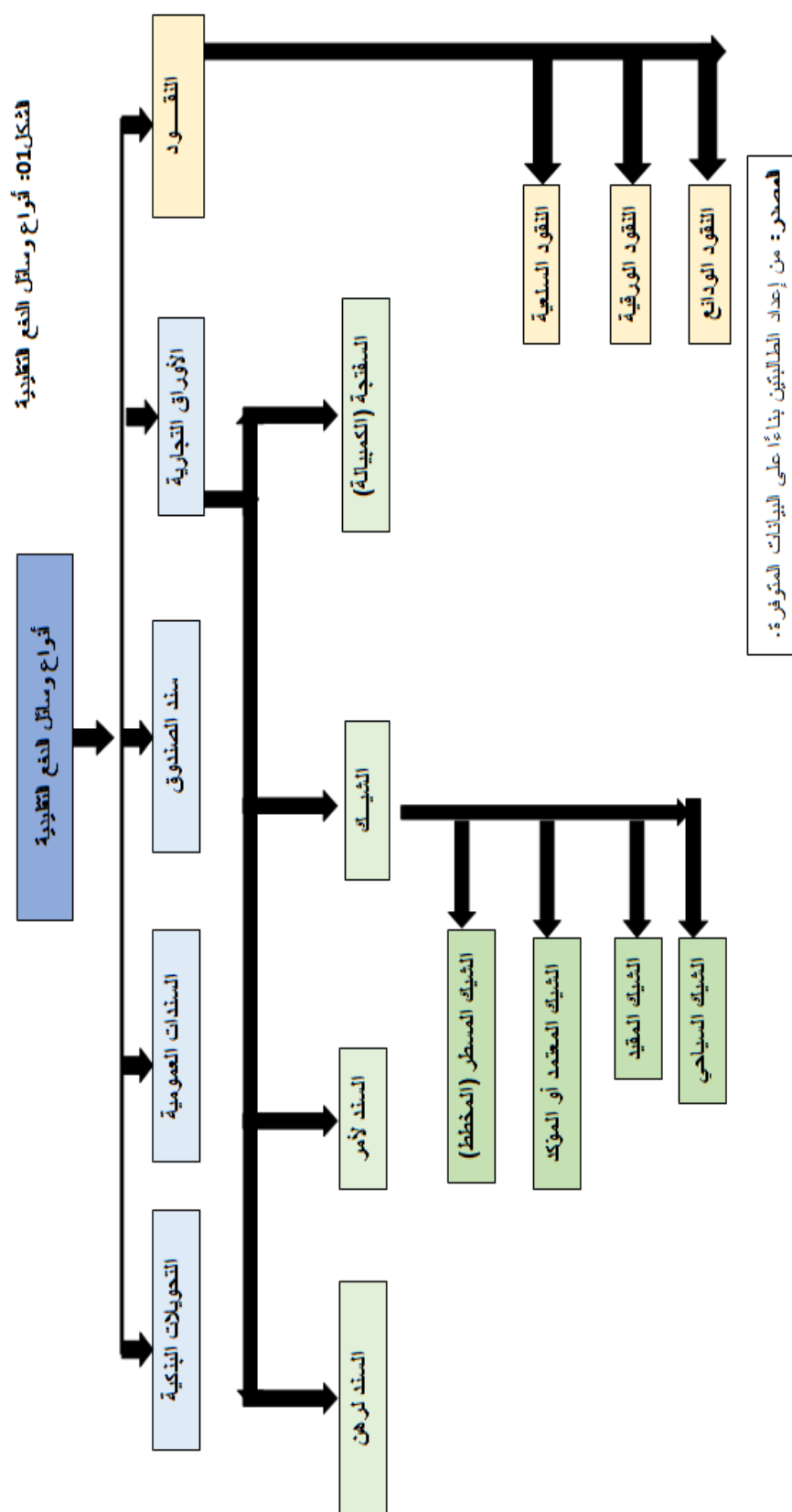
2- **السندات العمومية:** تشبه إلى حد كبير سند الصندوق والاختلاف الأساسي الموجود بينهما هو في الجهات التي تصدرها وكذلك في كون السندات العمومية مضمونة من طرف الدولة، ويتم تداول هذه السندات من يد إلى يد واستعمالها في التبادل وضمان القروض عندما تكون محررة لحاملها أي سندات غير اسمية.²

3- **التحويلات البنكية:** تتمثل في قيام البنك وبناءً على طلب العميل بتحويل مبلغ من حساب إلى حساب آخر في نفس البنك أو في بنك آخر داخل حدود الدولة الواحدة وإلى بنوك أخرى في دول العالم وتشكل خدمة الحوالات التي يقدمها للجمهور المتعاملين معه مورد هام وغير مكلف، يتمثل في بدل الحوالات التي يتم إرسالها أو استقبالها من قبل البنك وعادة ما تكون هذه البدلات تصاعدية أي تتزايد بتزايد عدد معين.³ ومن خلال ما سبق يمكن تلخيص أنواع وسائل الدفع التقليدية من الشكل التالي:

¹- محمد شكرين، مرجع سابق، ص 29.

²- الطاهر لطرش، مرجع سابق، ص 35.

³- محمد شكرين، مرجع سابق، ص 14.



المطلب الثالث: ماهية وسائل الدفع الإلكترونية

تعتبر وسائل الدفع الإلكترونية عن الصورة والوسيلة الإلكترونية للدفع التي نستعملها في حياتنا اليومية من أجل تسوية المعاملات التجارية والمالية، والفرق الجوهرى بين سابقتها هي أن كل عملياتها وتسييرها يكون إلكترونياً ولا وجود للأوراق النقدية أو الأوراق التجارية في تسوية الالتزامات بين الدائن والمدين.

الفرع الأول : تعريف وسائل الدفع الإلكترونية والعوامل المساعدة على ظهورها

سوف نتطرق في هذا الفرع إلى تعريف وسائل الدفع الإلكترونية والعوامل المساعدة على ظهورها.

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

تتضمن عملية الدفع الإلكتروني أربعة أطراف: المتعامل (الدافع أو المشتري)، البنك الذي أصدر وسيلة الدفع، البنك الذي يتحصل على المبلغ لحساب المستفيد من الدفع (البائع)، وشبكة البطاقات.²

ومن جهة أخرى يعرفها البنك المركزي الأوروبي: "إنها تخزين إلكتروني لقيمة نقدية على دعامة فنية" كما عرفتها المفوضية الأوروبية بأنها: "قيمة نقدية مخزنة على دعامة إلكترونية مثل البطاقات ذات الذاكرة وعلى ذاكرة الكمبيوتر وتكون مقبولة كوسيلة دفع بواسطة أفراد أو المشروعات غير المؤسسة التي أصدرتها، ويتم إصدارها لكي تكون في متناول المستهلكين وتحل إلكترونيا محل النقود الورقية والنقود المكتوبة وذلك لمدفوعات ذات قيمة محدودة."³

وتعرف أيضاً على أنها مجموعة الأدوات الإلكترونية التي تصدرها البنوك والمؤسسات كوسيلة دفع وتتمثل في البطاقات البنكية، النقود الإلكترونية، الشيكات الإلكترونية والبطاقات الذكية، وتتم عملية الدفع إلكترونياً دون استخدام الورق.⁴

2- العوامل المساعدة على ظهور وسائل الدفع الإلكترونية:

¹ - رحيب حسين، هواري معراج، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية مداخلة مقدمة ضمن المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية، جامعة الشلف، 2010، يومي 14 و 15 ديسمبر 2004، ص 9.

² - محمود الكيلاني، الموسوعة التجارية والمصرفية المجلد الثاني التشريعات التجارية والإلكترونية مقارنة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2007، ص 44.

³ - محمد مولود عزيل، أنظمة الدفع الإلكتروني في الجزائر، مجلة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي بالتعاون مع المدرسة العليا للتجارة، جامعة الجزائر، العدد 11، 2011، ص 14.

⁴ - ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبدلات، الصيرفة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 46.

توجد العديد من العوامل التي أدت إلى تطوير وسائل الدفع وتجعلها وسائل حديثة تؤدي نفس الوظائف لكن بطرق مختلفة أكثر تطور وفعالية وأهم هذه العوامل نجد:

2-1 تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية:

رغم ما تتميز به وسائل الدفع التقليدية من إحساس بالأمان إلا أنها تشتكي من المشاكل الناجمة عن حمل النقود كالسرقة والضياع ونقل حملها، ومن المشاكل التي يعاني منها نظام الدفع التقليدي ما يلي:¹

أ - **انعدام الملائمة:** فالحاجة إلى الوجود الشخصي سواء شخصياً أو عبر التلفون لكلا الطرفين يفيد الحرية المعاملاتية وبالنسبة للعملاء يترجم هذا إلى تأخير في اقتناء المنتج أو الخدمة ونتج عنه تكلفة أعلى، وبالنسبة للبائع يعني ذلك خسارة في الإيرادات نتيجة لانخفاض المبيعات أو فقدانها.

ب - **إجراءات المدفوعات في الوقت غير الحقيقي:** لا تتم المدفوعات التقليدية في الوقت الحقيقي، ويتوقف التأخير في التحقيق الفعلي على نوعية السداد، فالمدفوعات بالشيكات تستغرق ما يصل إلى أسبوع وتستغرق مدفوعات بطاقة الائتمان إلى أسبوعين.

ج - **انعدام الأمان:** فالتوقعات يمكن أن تزور وأرقام بطاقات الائتمان يمكن أن تسرق أو التجار يمكن أن يرتكبوا الغش والاحتيال.

د - **تكلفة المدفوعات أعلى:** إن كل معاملة تكلف مبلغاً من المال وبالنسبة للمدفوعات الأصغر تغطي هذه التكاليف المصروفات² ومن الجرائم التي يواجهها المجتمع في وسائل الدفع التقليدية هي إعطاء الشيك ثم إصدار أمرًا بعدم صرفه وتقع الجريمة إذا سحب أو أعطى الشيك الرصيد كله أو بعضه قبل تقديم الشيك إلى البنك بحيث لا يترك مقابلاً للوفاء أو أن يصدر الشيك ويكون الرصيد وقت الإصدار كافياً وقابلاً للسحب لكن يصدر الساحب أمراً إلى المسحوب عليه بعدم الدفع وذلك بصرف النظر عن الأسباب التي دفعت الساحب إلى ذلك.³

2-2 استخدام شبكة الانترنت في المجال المصرفي:

كان للتطور التكنولوجي في مجال الاتصالات الفضل في حدوث ثورة في المعاملات المصرفية، من خلال شبكة الانترنت خاصة بظهور شبكة الويب العالمية، وظهرت في هذه الفترة شركات توفر خدمة الانترنت حيث تزود الأشخاص بالاشتراك بخدمة الانترنت عبر شبكة الاتصال الهاتفي وهو ما ساعد

¹ -سمية عابسة ، وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري الواقع والمعوقات والآفاق المستقبلية مجلة العلوم الإنسانية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة أم البواقي ، العدد 6 ، 2016 ، ص 349.

² -هارون العشي، وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء البنكي في ظل تحديات التنمية المستدامة مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية ، جامعة باتنة، المجلد 9، العدد 3 ، 2018، ص 179.

³ -هارون العشي، مرجع سابق، ص 177.

البنوك لغرض خدمتها مما سمح للعملاء بقضاء حاجاتهم دون الحاجة للتعامل مع الموظفين أو الانتظار ساعات طويلة في طوابير لأجل قضاء مصلحة مصرفية، وتوفر هذه الخدمات بصفة إيجابية منها الملائمة والكفاءة والسرعة والوفاء الاقتصادي.

كما ساهمت هذه الشبكة في تطوير مفهوم التجارة ليظهر مصطلح التجارة الإلكترونية والتي يكون الدفع فيها إلكترونياً مما ساهم واستوجب ضرورة استحداث طرق الدفع التقليدية ليظهر بذلك وسائل الدفع الإلكترونية الأكثر ملائمة للمعاملات المصرفية الإلكترونية.¹

2 - 3 التوجه نحو التجارة الإلكترونية:

لقد أثير موضوع التجارة الإلكترونية لأول مرة في منظمة التجارة العالمية باقتراح من الولايات المتحدة الأمريكية في الاجتماع العام للمنظمة في فيفري 1998 وعليه يجمع المتتبعون للنشاط التجاري أن الاتجاه العام بين مختلف الوسائل المستخدمة أن المشهد التجاري الحالي يتجه نحو ابتكار برامج وبروتوكولات جديد واعتماد إجراءات أمنية وتشريعات قانونية من أجل بناء صرح جديد للتجارة يعرف بالتجارة الإلكترونية.²

فيمكن تعريفها بأنها مجموعة المبادلات التجارية التي يتم من خلالها الشراء عبر شبكة اتصالات عن بعد، وتهدف إلى إزالة جميع الحواجز التجارية والتقليدية ودفع قطاع الأعمال إلى الاعتماد على الابتكارات التكنولوجية لكي يتسع انتشارها في الاقتصاد العالم.

الفرع الثاني: المنظمات العالمية ومؤسسات مالية وتجارية في مجال نظام الدفع الإلكتروني:

إنّ من العوامل المساعدة على نجاح وسائل الدفع الإلكترونية في القرن الحادي والعشرين، ظهور منظمات ومؤسسات مالية عالمية رائدة في مجال إنتاج وتسويق هذه الوسائل في مختلف بلدان العالم ومن أشهرها ما يلي:

1 - المنظمة العالمية الراعية للبطاقة:

وهي التي تملك العلامة التجارية للبطاقة وتقوم بالإشراف على إصدار البطاقات وفق اتفاقيات خاصة مع البنوك المصدرة، وتتقاضى من وكلائها رسوم محددة من أشهرها منظمة فيزا (visa) ومنظمة ماستر كارد (master card) ومنظمة أميركان اكسبرس (American express).

أ - مؤسسة فيزا كارد العالمية للخدمات:

¹ أحمد سفر، أنظمة الدفع الإلكترونية منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2008، ص 36.

² محمود سحنون، التجارة الإلكترونية ودورها في تسويق الخدمات المالية والمصرفية حالة الدول العربية، مجلة الاقتصاد، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، العدد 3، 2005، ص 71.

مقرها لوس أنجلوس بولاية كاليفورنيا بالولايات المتحدة الأمريكية، وتعد أكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية ويعود تاريخ إنشائها إلى عام 1958م، ومع بداية 1981م قامت هذه الشبكة بإعادة هيكلة نفسها، حيث أصبحت تسمى "فيزا العالمية" (visa international) وهي شركة متعددة الجنسيات (تجمع أكثر من 21 مؤسسة مالية)، متعاقدة مع حوالي 2100 هيئة مالية داخل 150 دولة في العالم وهي الأشهر على الإطلاق، والأكثر قبولاً في العالم ولها أكبر شبكة للبطاقات في العالم.

تعد صاحبة الترخيص (الامتياز) للبطاقات المصرفية التي تحمل اسم فيزا (visa) للمصارف التي تريد حمل شعارها التجاري، وهي لا تقوم بإصدار هذه البطاقات وليست مؤسسة مصرفية بل هي عبارة عن نادٍ يضم جميع البنوك والمؤسسات المالية الأعضاء التي تلتزم بالأنظمة واللوائح المعمول بها في المنظمة، وتقوم منظمة فيزا بمساعدة أعضائها على إدارة خدماتهم، أما إدارتها فتتشكل من ممثلي البنوك الأعضاء.¹

تصدر عن هذه الهيئة المنظمة ثلاث أنواع من البطاقات وهي:²

- 1 - بطاقة الفيزا الفضية: وهي ذات حدود ائتمانية منخفضة نسبياً، وتمنح لأغلب العملاء عند انطباق الحد الأدنى من المتطلبات عليهم، وتوفر هذه البطاقة جميع أنواع الخدمات المتوافرة من قبل منظمة الفيزا كالسحب النقدي من البنوك، أو أجهزة الصرف الآلي، أول الشراء من التجار... الخ
- 2 - بطاقة الفيزا الذهبية: وهي ذات حدود ائتمانية عالية، وتمنح للعملاء ذوي الكفاءة المالية العالية وهي تمنح للعملاء إضافة إلى الخدمات المتوافرة للبطاقة السابقة، تأميناً على الحياة وأخرى دولية فريدة، كأولوية الحجز في مكاتب السفر والفنادق والتأمين الصحي، والخدمات القانونية.
- 3 - بطاقة فيزا الكترون: تستخدم في أجهزة الصرف الآلي الدولية أو في الأجهزة القارئة للشريط المغناطيسي.

ب - ماستر كارد العالمية:

هي شركة مقرها الولايات المتحدة الأمريكية، ولها خبرة واسعة في مجال المدفوعات، فلها بطاقات تحظى بقبول واسع.

ولها مؤسسات مالية معينة لخدمة المستهلك، وفي مجال الأعمال في 210 دولة وإقليم بأكثر من 4000 مستخدم عبر 37 مكتب في العالم كما لها أكثر من 23000 موزع في العالم، وماستر كارد لها موزعين

¹ - حوالم عبد الصمد، النظام القانوني لوسائل الدفع الالكتروني، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل أطروحة دكتوراه، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2014/ 2015، ص26.

² - بارش آسيا، وسائل الدفع الالكترونية ومدى تطبيقها في الجزائر، مذكرة ماستر، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي، 2012/2013، ص 58-59.

يتمركزون في المناطق الآتية: آسيا والباسفيك، أمريكا اللاتينية والكاريبي، الولايات المتحدة الأمريكية، جنوب آسيا، الشرق الأوسط وإفريقيا.

2 - المؤسسات المصرفية الكبرى:

هي التي تشرف على عملية إصدار البطاقات المصرفية دون ضرورة منح تراخيص الإصدار لأي بنك، ومن أشهرها ما يلي:

أ - **أمريكان إكسبرس:** مؤسسة مالية تزاوّل الأنشطة المصرفية ولها ثلاث أنواع من البطاقات التي تصدرها وهي: أميركان إكسبرس الخضراء (وهي بطاقة لعامة الناس)، وأميركان إكسبرس الذهبية (تمنح للأثرياء)، وأميركان إكسبرس الماسية (عن طريقها يتم استيفاء حقوق التجار والمؤسسات ولا تلزم حملة بطاقتها بفتح حساب لديها).¹

ب - **داينرز كلوب:** تأسست في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1950م، ثم تملكها البنك الأمريكي (City Bank)، تصدر الدينرز كلوب ثلاث أنواع من البطاقات هي: بطاقة الصراف البنكي لكافة العملاء وبطاقة الأعمال التجارية لرجال الأعمال، بطاقات خاصة بالتعاون مع شركات كبرى مثل شركة الطيران البريطانية، شركة سيارات (فولفو) وغيرها.²

3 - المؤسسات التجارية الكبيرة:

من أجل المحافظة على العملاء، وتسهيل تعاملاتهم قامت العديد من المؤسسات التجارية مثل الفنادق، المطاعم، محطات البنزين... بإصدار بطاقات خاصة بعملائها المتميزين، إن الأرباح الطائلة التي يحققها مصدرو البطاقة هي الدافع المهم الذي جعلهم يتفننون في تقديمها وتطويرها مع الزمن حتى أصبحت تصدر بصيغ مشابهة للبطاقة الائتمانية، وتحت مسميات مختلفة مثل: بطاقة الشراء من محل تجاري، بطاقة الشراء الداخلي، بطاقة الشراء من بائع التجزئة،... أمّا التسمية الأكثر تداولاً هي: "بطاقة الشراء من محل تجاري" (store card)، التي يمكن تعريفها كما يلي: "هي بطاقة يصدرها المحل التجاري لعملائه، تتيح لهم شراء (على الحساب) ما يحتاجون ممن السلع والخدمات التي يقدمها المحل، وذلك في حدود سقف ائتماني معين".

كما أننا نجد أن بعض المحلات تقدم قروضاً نقدية لحملة بطاقتها ويقوم هذا الأخير (حامل البطاقة) في نهاية كل شهر بتسديد قيمة المشتريات والسحوبات النقدية بإحدى الطريقتين التاليتين:

- تسديد فاتورة البطاقة كلية.

¹ - لوصيف عمّار، مرجع سابق، ص 102.

² - صراع كريمة، واقع وآفاق التجارة الالكترونية في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في العلوم التجارية، جامعة وهران، 2013/2014، ص 65.

- تسديد جزء من فاتورة البطاقة ويؤجل الباقي إلى قسط أو أقساط متعددة مما يترتب عنه دفع فوائد على هذا التأجيل.¹

الفرع الثالث: خصائص وأهمية وسائل الدفع الإلكترونية وأهم مزاياها وعيوبها

تحتل وسائل الدفع الإلكترونية مكانة وسائل الدفع التقليدية وتقوم بدورها لذلك سنتعرف في هذا المطلب على خصائص وأهمية وسائل الدفع الإلكترونية وأهم مزاياها وعيوبها.

أولاً : خصائص وأهمية وسائل الدفع الإلكترونية

سوف نتطرق في هذا الفرع إلى خصائص وأهمية وسائل الدفع الإلكترونية.

1- خصائص وسائل الدفع الإلكترونية

تتميز وسائل الدفع الإلكترونية بالخصائص التالية:

1. **الطبيعة الدولية :** يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية أي أنه وسيلة مقبولة في جميع الدول، حيث يتم استخدامها لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء إلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم خاصة بما أن التجارة تتوسع إقليمياً ودولياً.
2. **استخدام النقود الإلكترونية :** يتم الدفع الإلكتروني بواسطة النقود الإلكترونية، وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل.²
3. **تسوية المعاملات الإلكترونية :** يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد بحيث يتم إبرام العقد بين أطراف متبايعين في المكان ويتم الدفع عبر شبكة الأنترنت من خلال المسافات بتبادل المعلومات الإلكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية ويتم إعطاء أمر الدفع وفقاً لمعطيات إلكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد.³
4. **الشبكات المصرفية الإلكترونية :** يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات :
الشبكة الأولى: شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقاً بينهم.

¹ إبراهيم بختي، دور الانترنت وتطبيقاته في مجال التسويق، دراسة حالة الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2003/2002م، ص125.

² Michel VOLLE, E-economie , edition ecanamica , paris,p 87.

³ فاطمة الزهرة خيازي، جرائم الدفع وسبل مكافحتها الملتقى الوطني للبيات مكافحة الجرائم الإلكترونية في التشريع الجزائري، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة خميس مليانة، الجزائر، يومي 29 و 30 مارس، 2017، ص 24.

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

5. يتم الدفع الإلكتروني بأحد الأسلوبين ؟

* من خلال نقود مخصصة سلفاً لهذا الغرض، ومن ثم الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود، ولا يمكن تسوية المعاملات الأخرى عليها بغير هذه الطريقة ويشبه ذلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوعاً مقدماً.

* من خلال البطاقات البنكية العادية حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقاً لهذا الغرض بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أي معاملات مالية.

2- أهمية وسائل الدفع الإلكترونية :

إن اتساع نطاق التجارة الإلكترونية سمح بتضاؤل دور الدفع التقليدي أمام ازدهار الدفع الإلكتروني، حيث كانت النقود الوسيلة الرئيسية لتسوية المعاملات المالية، وكان الدفع يتم بصورة سائلة أو بواسطة وسيلة بديلة كالشيك وغيرها من وسائل الدفع التقليدية، لكن تلك الوسائل لا تصلح لتسهيل التعامل الذي يتم عن بعد في بيئة غير مادية كالعقود الإلكترونية التي تبرم عبر شبكة الانترنت، من هنا تظهر أهمية ابتكار وسائل السداد التي تتفق مع طبيعة التجارة الإلكترونية لهذا يتم الدفع إلكترونياً ويمكن للزبون الوفاء بمقابل السلعة أو الخدمة بنفس الطرق التقليدية المتبعة في التعاقد بين غائبين، مثل إرسال شيك عن طريق البريد أو من خلال الفاكس أو إرسال البيانات الخاصة بحسابه البنكي، لكن هذه الوسائل لا تصلح وخصوصاً التجارة ومقتضيات السرعة فيها، لذا كانت أهمية اللجوء إلى الدفع الإلكتروني من خلال شبكة اتصال لاسلكية موجودة عبر الحاسب.³

ثاني: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية

بالرغم من حداثة وسائل الدفع الإلكترونية إلا أنه لها إيجابيات وسلبيات يمن تلخيصها في الجدول الآتي:

¹ صالح إلياس، مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديث، ملتقى عصرنه نظام الدفع في البنوك التجارية واشكاله اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، الجزائر، خميس مليانة (يومي 26-27 افريل 2011)، ص9.

² محمد حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2003، ص120.

³ عبد الرحيم وهبية، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية (دراسة حالة الجزائر)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005-2006، ص30. 31.

الجدول رقم 1 : مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية:

الجهات	المزايا (1)	العيوب (2)
حامل البطاقة	• سهولة الاستخدام ويسره • الأمان وتقادي السرقة والضياع • توفير فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترة محدودة • إتمام الصفقات فوراً بمجرد ذلك رقم البطاقة	• زيادة الإنفاق والاقتراض بما يتجاوز القدرة المالية • عدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عليه وضع اسمه في القائمة السوداء
التاجر	• تعد أقوى ضمان لحقوق البائع • تساهم في زيادة المبيعات • نقل عبئ متابعة دين الزبائن إلى عاتق البنك الشركات المصدرة	• قد تؤدي مخالفته أو عدم التزامه بالشروط إلى إلغاء البنك المتعامل معه ووضع اسمه في القائمة السوداء وما يترتب من ذلك صعوبات في ممارسة نشاطه التجاري
مصدر البطاقة	• تعزيز الأرباح من خلال الفوائد والرسوم والغرامات	• خطر تعدد سداد حاملي البطاقة للديون المستحقة عليهم تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها

المصدر:

(1) زبير عياش، سميرة مناصرة، دور وسائل لدفع الإلكتروني في تحسين الأداء البنكي، الملتقى الوطني الثالث، الصيرفة الإلكترونية والتقليدية ومتطلبات الموقع الجيد، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة أم البواقي، 2013، ص43.

(2) فريد النجار وآخرون ، التجارة والأعمال الالكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة ، الإسكندرية ، الدار الجامعية ، 2006 ، ص 130

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان لوسائل الدفع الالكترونية مزايا وهذا لا ينفي وجود عيوب بل لديها عيوب من نوع آخر.

المبحث الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية

مع التطور التكنولوجي المصرفي تعددت أساليب الدفع الإلكترونية واتخذت أشكالاً تتلاءم مع متطلبات التجارة الإلكترونية، وكذلك طبيعة المعاملات عبر شبكة الانترنت وكان أو ظهور لها الأوراق التجارية الإلكترونية، ثم ظهور البطاقات البنكية والتي تطورت من البطاقات ذات الشريط المغناطيسي إلى البطاقات ذات الخلية الإلكترونية، ثم ظهرت وسائل دفع أخرى تناولها فيما يلي:

المطلب الأول: الأوراق التجارية الإلكترونية

إنّ التعامل بالأوراق التجارية الإلكترونية يعد جزءاً مهماً بالنسبة للعلاقات والمعاملات القانونية الجارية في أجواء التجارة الإلكترونية لذلك سنتطرق لأهم هذه الأوراق كآلاتي:

الفرع الأول: الكمبيالة الإلكترونية

سوف نتطرق في هذا الفرع إلى تعريف الكمبيالة الإلكترونية أهم أنواعها،

1. تعريف الكمبيالة الإلكترونية:

يمكن تعريف الكمبيالة الإلكترونية على أنها: "محرر شكلي ثلاثي الأطراف معالج إلكترونياً بصفة كلية أو جزئية، يتضمن أمر من شخص يسمى الساحب إلى شخص آخر يسمى المسحوب عليه بأن يدفع مبلغاً من النقود إلى شخص ثالث يسمى المستفيد لدى الاطلاع أو في تاريخ معين¹."

2. أنواع الكمبيالة الإلكترونية: هناك نوعين من الكمبيالة الإلكترونية وهما:

1.2. الكمبيالة الإلكترونية الورقية: هذا النوع من الكمبيالة قريب الشبه بالكمبيالة التقليدية مع استيفاء بعض البيانات التي تفرضها طبيعة الكمبيالة الإلكترونية وهي²:

- اسم البنك المسحوب عليه.
- رقم حساب المسحوب عليه في هذا البنك.
- اسم الفرع الذي يوجد لديه حساب المسحوب عليه.
- وجود بند قبول.
- وجود بند الضمان الاحتياطي.

¹ مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق، الأوراق التجارية ووسائل لدفع الإلكترونية الحديثة دار الفكر الجامعي، الإسكندرية ، 2009، ص345.

² محمد بن قيناري بن عبد الرحمن النيفات، ملخص الكمبيالة الإلكترونية -دراسة مقارنة- مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة ماجستير تخصص الأنظمة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، المملكة العربية السعودية، 1424هـ ، ص3.

وتتم هذه العملية بمرحلتين:

أ - المرحلة الأولى: إنشاء عملية تقليدية من قبل الساحب.

ب - المرحلة الثانية: قيام البنك الساحب بمعالجة العملية التقليدية إلكترونياً عن طريق إدخال البيانات على دعامة ممغنطة ترسل إلى بنك المسحوب عليه.

2.2. العملية الإلكترونية الممغنطة: هذا النوع من العملية هو المعنى الدقيق للعملية الإلكترونية ذلك

لأن الصكوك الورقية التي تحرر عليها العمليات غير واردة هنا، وليس بوسع الأفراد التعامل بهذا النوع من العمليات، ولهذا فإننا لا نجد هذا النوع إلا عند الشركات العملاقة التي تملك شبكة الحاسب الآلي تكون متصلة بأحد البنوك، إذ أن تكون بين البنوك فقط إلا أن هناك فرصة لتعامل الأفراد بها وذلك عن طريق إحداث بنك يسمى "البنك الإلكتروني" إذ يمكن الأفراد الذين يملكون الاشتراك في الانترنت من الدخول إلى الموقع المخصص لهذا البنك والقيام بإحدى عمليات وإرسالها عبر البريد الإلكتروني للبنك.¹

الفرع الثاني: السند لأمر الإلكتروني

يعرف بأنه محرر شكلي ثنائي الأطراف معالج إلكترونياً بصورة كلية أو جزئية يتضمن تعهداً من محرره بدفع مبلغ من النقود في تاريخ معين لإذن شخص آخر يسمى المستفيد.²

والسند لأمر الإلكتروني يتضمن بعض الاستثناءات خلافاً للسند التقليدي ومن هذه الاستثناءات:

- يتضمن السند لأمر الإلكتروني بصفة عامة شرط الرجوع بلا مصاريف وهذا الشرط يعني البنك مقدم السند من عمل احتجاج في حالة عدم الوفاء.

- يحتوي كذلك السند شرط تعيين محل الوفاء المشروط لسد حاجات المعاملات الإلكترونية.

ولصحة السند الإلكتروني يجب أن يحتوي على البيانات التالية:

- اسم بنك المحرر (المتعهد في السند).

- رقم حسابه المصرفي.

- الفرع الذي يتم منه صرف السند.

- يتضمن بصفة عامة السند لأمر الإلكتروني شرط الرجوع بلا مصاريف.

¹ - إبراهيم السيد أحمد، الاقتصاد الإلكتروني، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2010، ص ص 191-192.

² - جامع مليكة، حماية المستهلك المعلوماتي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه، القانون الخاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية،

جامعة الجبالي إلياس - سيدي بلعباس، 2017/2018، ص 125.

- تعيين محل الوفاء المشروط.
- عبارة السند لأمر مكتوب في متن السند باللغة التي كُتبت بها.
- تاريخ الاستحقاق.
- مكان الأداء.
- اسم المستفيد.
- تاريخ الإنشاء.
- التوقيع الإلكتروني للدفع.

الفرع الثالث: الشيك الإلكتروني

يعتبر الشيك الإلكتروني وسيلة من وسائل الدفع الإلكترونية إذ أنه يسهل المعاملات المصرفية.

1. تعريف الشيك الإلكتروني : هو رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك (حامله)، ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الإنترنت ليقوم البنك أولاً بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادته إلكترونياً إلى مستلم الشيك (حامله) ، ليكون دليلاً على أنه تم صرف الشيك فعلاً ويمكن لمستلم الشيك أن يتأكد إلكترونياً من أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه.¹

2. بيانات الشيك الإلكتروني :

- رقم الشيك.
- اسم الدافع.
- رقم حساب الدافع واسم البنك.
- اسمك المستفيد.
- القيمة التي ستدفع.
- وحدة العملة المستعملة.
- تاريخ الصلاحية.

¹ منير الجنيبيهي ، مهدي الجنيبيهي ، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005، ص 50.

- التدقيق الإلكتروني للدفع.

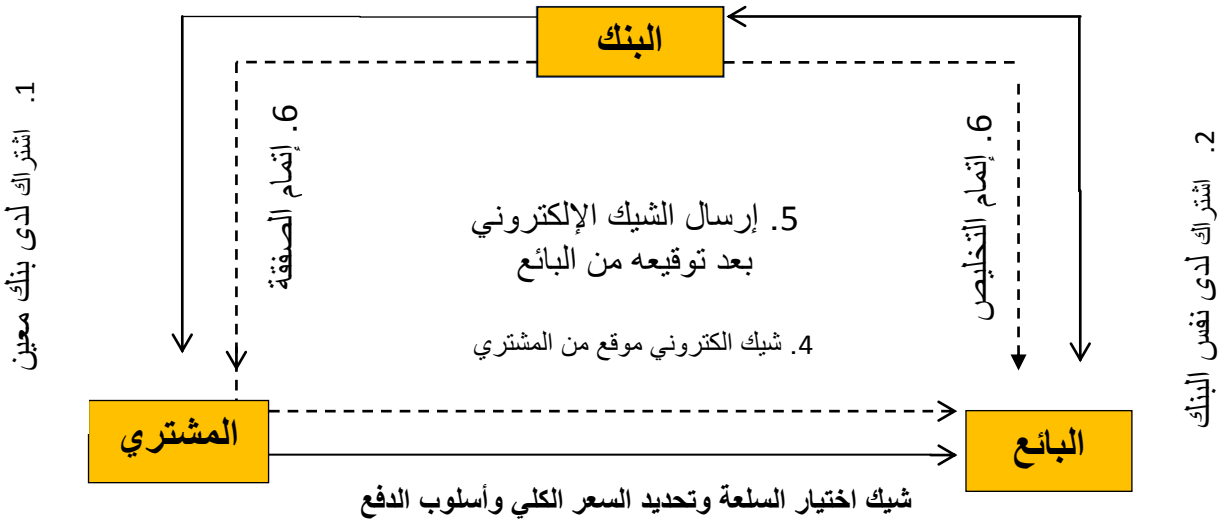
التظهير الإلكتروني للشيك المستفيد.¹

3. إجراءات استخدام الشيك الإلكتروني :

عندما يقوم المشتري بدفع قيمة مشترياته فإنه يقوم بتحرير شيك إلكتروني بقيمة ما تم شراؤه، لصالح البائع ويوقع بنموذج توقيعه الإلكتروني ويرسله عبر البريد الإلكتروني إلى البائع الذي يقوم بدوره بالتوقيع على نفس الشيك بنموذج توقيعه الإلكتروني، ثم يعيد البائع إرساله إلى البنك المشترك عن طريق البريد الإلكتروني والذي يقوم بدوره بالتحقق من التوقعات الإلكترونية وبصماتها بما هو مخزن لديه من توقعات الكترونية لكل من البائع والمشتري، وفي حالة تأكده من صحة التوقعات يقوم البنك بتحويل المبلغ من الحساب الجاري للمشتري إلى الحساب الجاري للبائع.²

وفيما يلي نموذج يوضح دورة استخدام الشيك الإلكتروني في عمليات الدفع الإلكترونية:

الشكل رقم 2 : استخدام الشيك الإلكتروني في عمليات الدفع الإلكترونية



المطلب الثاني: البطاقات البنكية والبطاقات الذكية:

تعددت البطاقات البنكية واختلفت من بنك لآخر مع التطور المصرفي ظهر نوع جديد يسمى البطاقات الذكية لذلك سنتطرق في هذا المطلب إلى التعرف على البطاقات البنكية والذكية.

الفرع الأول: البطاقات البنكية

¹ رجال فؤاد، تأثير تجارة الخدمات المصرفية على تنافسية البنوك وأثرها على القطاع المصرفي الجزائري، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل

شهادة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، 2005-2006، ص 86،

² محمد عبده حافظ، التسويق عبر الإنترنت، دار الفجر للنشر، القاهرة، مصر، 2009، ص 194.

تقدم البنوك مجموعة الخدمات البنكية منها إصدار البطاقات البنكية سنتعرف في هذا الفرع على كل ما يخص البطاقات البنكية.

1 - تعريف البطاقة البنكية: تعرف البطاقات البنكية على أنها بطاقة بلاستيكية تحتوي على معلومات رقمية، وتستخدم هذه المعلومات في أغراض الدفع، كما يمكن استخدامها لأغراض أخرى مثل التعريف أو الدخول لمواقع لا يمكن الدخول فيها إلا للمرخص له، بعض هذه البطاقات الإلكترونية تسمى البطاقات الذكية لاحتوائها على معلومات يمكن التعامل معها بطريقة أخرى،¹ تمكن هذه البطاقة حاملها من الحصول على النقود عن طريق آلات الصرف الذاتي **Automated teller machines** أو **ATM** تمكنه أيضاً من شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يرد من خدمات وذلك دون أن يكون لديه مبالغ كبيرة من الأموال قد تتعرض للسرقة والضياع والتلف.²

2 - أنواع البطاقات البنكية: هناك أنواع عديدة للبطاقات البنكية يمكن تصنيفها كما يلي:

أ - بطاقة الائتمان credit card : هي عقد تعهد بمقتضاه البنك بفتح اعتماد بمبلغ معين لمصلحة زبونه الذي يستطيع بواسطتها الوفاء بقيمة مشترياته لدى المحلات والشركات التجارية، على أن تتم التسوية النهائية بين البنك والمحلات التجارية أو بين البنك وزبونه، وكل ذلك يجر تحت إشراف المركز العالمي للبطاقة وهو مؤسسة عالمية تتولى إنشاء البطاقة ورعايتها والموافقة على عضوية البنوك في جميع أنحاء العالم للمشاركة في إصدارها.³

وهناك نوعين للبطاقة الائتمانية:

أ-1- بطاقة ائتمانية متجددة: تنقسم إلى نوعين:

أ-1-1- بطاقة الفيزا visa carte: وهي أكثر البطاقات الائتمانية انتشاراً على الإطلاق، وهي بطاقة تخول حاملها إجراء عمليات شراء والسحب النقدي ضمن سقف البطاقة المحدد لكل عميل.⁴

أ-1-2- بطاقة الماستر كارد Master card: وهي بطاقة ائتمانية تصدر لعملاء البنك ضمن شروط معينة وبسقف محدد تخول لحاملها القيام بعمليات شراء السلع والخدمات لدى التجار الذين يمتلكون أجهزة **POS** إضافة إلى عمليات السحب النقدي من خلال الكونتر وأجهزة الصراف الآلي.⁵

¹ محمد نور "صالح لجداية، سناء جود خلف، التجارة الإلكترونية Eléctronic Commerce، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص239.

² أحمد محمد غنيم، التسويق والتجارة الإلكترونية المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2008، ص-ص 242-243.

³ عبد السلام لفته سعيد، إدارة المصارف وخصوصية العمل المصرفي، الذكرة للنشر، عمان، 2013، ص 322.

⁴ ناظم محمد نوري الشمري، مرجع سابق، ص78.

⁵ ناظم محمد نوري الشمري، مرجع سابق، ص 101.

أ-2- بطاقة الائتمان غير المتجددة وتنقسم بدورها إلى نوعين:

أ-2-1 بطاقة أمريكيان إكسبرس American Express :

هذه البطاقة هي بطاقة ائتمانية لكنها غير متجددة Large card أي ينبغي تسديد الالتزامات المالية لهذه البطاقة خلال مدة السماح، وبخلاف ذلك فإنه لن يجري تجديد هذه البطاقة لمدة جديدة وهناك عدة أنواع لبطاقة أمريكيان إكسبرس الخضراء وبطاقة أمريكيان إكسبرس الذهبية وبطاقة أمريكيان إكسبرس الماسية، وكل نوع من الأنواع المذكورة يمنح لقطاع محدد من الزبائن المستفيدين.¹

أ-2-2 بطاقة داينرز كلوب Diners club:

هي بطاقة ائتمانية غير متجددة إذ يشترط في استمرارها لمدة سماح جديدة تسديد التزاماتها خلال مدة السماح.

وتتميز هذه البطاقات بالعديد من المزايا منها توفير الأمان لكل من المستهلك والتاجر وإمكانية القيام بالمشتريات الفورية والمدفوعات الآجلة باستخدام العملة المحلية سواء كانت القيمة منصرفة محلياً أو خارجياً وتسمح البطاقات بمعرفة حاملها باستخدام المعالج الإلكتروني الموجود بداخلها، كما تتميز هذه البطاقات بإمكانية شحنها عدة مرات.²

ب - بطاقة الدفع Debit Card:

وتعتمد في الأساس على توافر رصيد فعلي لصاحب البطاقة لدى البنك أو المؤسسة مصدرة البطاقة في شكل حساب جاري يتم خصم مدفوعات صاحب البطاقة من هذا الحساب الجاري، ولا يوجد أي ائتمان ممنوح لصاحب البطاقة وتعتمد قدرته على الدفع فقط على مدى تغطية رصيد حسابه للمدفوعات ومن الممكن أن يتم تمويل هذا الحساب الجاري من بطاقات الدفع الائتمانية بتحويل الأموال من البطاقة الائتمانية إلى الحساب الجاري، ومن مميزات هذا النوع من البطاقات هو توفير وقت وجهد العملاء وارتفاع عوائد البنوك المصدرة لها.³

ج - بطاقة الخصم الفوري debit card:

¹ يوسف أحمد بوقارة، التسويق الإلكتروني، عناصر المزيج التسويقي عبر الإنترنت، دار وائل للنشر، ط2، عمان، 2007، ص376.

² عبد القادر بودي، عبد الصمد بودي، تكنولوجيا الإنترنت كأداة لتمييز الخدمات المصرفية مع الإشارة لحالة البنوك الجزائرية ملتقى عصريّة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر - عرض تجارب دولية - الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، يومي 27-28 أبريل، 2011، ص14.

³ سامح عبد المطلب عامر، علاء محمد قنديل، التسويق الإلكتروني، دار الفكر، عمان، 2012، ص380.

يعد هذا النوع من أنواع البطاقات الائتمانية أداة وفاة، ولا يمكن اعتبارها بأي شكل من الأشكال أداة ائتمان لأنها لا تعطي العميل أجلاً لفترة من الزمن ومن الواجب على العميل حامل البطاقة أن يكون سبق له فتح حساب في البنك مصدر البطاقة ويكون الحساب جارياً ومما يشترطه البنك مصدر البطاقة على العميل أن يكون رصيده في هذا البنك مساوياً في حده الأدنى للحد الذي يريد حامل البطاقة الشراء به، لهذا سميت ببطاقة الخصم، لأن البنك يستطيع الخصم المباشر من حساب العميل الجاري المفتوح لديه، وقد تطورت العملية إلكترونياً الآن بفضل أجهزة الربط الإلكتروني بين نقاط البيع والبنوك، بحيث يقوم التاجر بتمرير البطاقة عبر جهاز إلكتروني بموجبه تقيد العملية على الحساب البنكي الذي صدرت عنه البطاقة التي تعود لحاملها، وبعد ذلك يصدر إشعار بالعملية يتم توقيع صاحب البطاقة عليه.¹

د - البطاقة المدفوعة مقدماً:

هذه البطاقة تحتوي أجهزة حاسبة مزودة بمبلغ محدد بحيث تمكن حاملها من شراء السلع والخدمات في حدود المبلغ المزودة به، ليتم التخفيض التدريجي لمبلغ البطاقة كلما تم استعمالها، وهي شبيهة ببطاقة الهاتف التي تسمح لحاملها بأن يسدد قيمة مكالماته الهاتفية بواسطتها.²

هـ - بطاقة السحب:

وهي بطاقة وظيفتها الوحيدة السحب النقدي من الموزعات الآلية للنقود والشبابيك الأوتوماتيكية التابعة للبنك المصدر لها، ويمكن أن تتضمن خدمات أخرى كالإطلاع على الرصيد، إجراء تحويلات، طلب كشف الحساب طلب دفتر الشيكات واستلامه،... الخ.

والأصل أن حامل بطاقة الصراف الآلي يستطيع استخدامها على مدار لساعة للسحب النقدي من خلال الأجهزة التابعة للبنك المصدر لها، ولكن تطور استخدامها بعد ذلك ليشمل السحب من أجهزة مختلف البنوك المشتركة في شبكة اتصال موحدة.³

2-2- حسب جهة الإصدار :

ويوجد ثلاث أنواع من البطاقات حسب جهة الإصدار وهي:¹

¹ أيمن أحمد محمد شاهين، مقومات العمل المصرفي الإلكتروني كأداة لتعزيز وتطوير نظام الدفع والتجارة الإلكترونية دراسة تطبيقية على

المصارف في فلسطين، رسالة ماجستير، المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2013، ص ص 18-19.

² رجال عادل، حديث الخدمة المصرفية لمواجهة إختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماجستير، اقتصاد التنمية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر - باتنة، 2013/2014، ص 40.

³ محمد شكرين، مرجع سابق، ص 63.

أ- البطاقة الصادرة من خلال رعاية المنظمة العالمية:

وذلك عن طريق التفويض للبنوك التجارية بإصدار البطاقة ومساعدتها على إدارة خدماتها ومن أمثلة هذه البطاقات بطاقات "الفيزا" و"الماستر كارد".

ب- البطاقة الصادرة عن المؤسسة المصرفية العالمية:

حيث تشرف على إصدارها المؤسسات، مع عدم منح التراخيص أو أي تفويضات للمؤسسات أو بنوك أخرى ومن أمثلتها بطاقة "الأمريكان إكسبرس" و "دانيرز كلوب".

ج- البطاقات الصادرة عن المؤسسات التجارية الكبرى:

وهذا النوع من البطاقات تصدرها المحلات التجارية أو الفنادق أو المطاعم، محطات البنزين، ومن أشهرها:

"مارك أندرسينتر" و "جون لويز" وهي منشرة في مختلف أنحاء إنجلترا.

3 مزايا وعيوب البطاقة البنكية؟

للبطاقة البنكية كغيرها من وسائل الدفع الإلكترونية المستعملة في البنوك مزايا وعيوب نذكرها في ما يلي:

1-3 مزايا البطاقة البنكية :

- قبولها عالميًا.

- توفير الوقت والجهد والتكاليف بالنسبة للمشتري والبائع.

- بالنسبة لشراء عبر الإنترنت بطاقة السداد لها مزايا بصفة خاصة عندما يصل المستخدم إلى الفحص الإلكتروني فإنه يدخل رقم بطاقة السداد ومعلومات الشحن والفواتير في المجالات المناسبة لإكمال الصفقة، ولا يحتاج المستهلك أي عناصر مادية أو برامج لإكمال الصفقة.

3-2 عيوب البطاقات البنكية: وتتمثل فيما يلي:

¹- دغوش العطرة، استخدام شبكة الإنترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي -حالة البنوك الجزائرية- مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة دكتوراه ، نقود مالية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة، 2016/2017، ص ص 149-150.

²- فريد النجار وآخرون، مرجع سابق، ص ص 119-120.

- خدمة البطاقات البنكية تفرض على التجار رسوماً على كل صفقة ورسوماً شهرية للمعالجة والتجار بالطبع ينظرون إليها على أنها تكلفة القيام بأنشطة الأعمال.
- المخاطر بالنسبة للتجار بحيث يحتمل أن يفقد مبيعات هامة بسببها، ولا يدفع المستهلك رسوماً مباشرة لاستخدام بطاقات السداد.
- قد يحدث أن يستطيع محترف نصب على الإنترنت استخدام البطاقة الشخصية واستخدامها في الشراء باسمك على الإنترنت.

الفرع الثاني: البطاقة الذكية Smart card:

ظهر نوع جديد للبطاقات البنكية وفي صورة متطورة سميت بالبطاقات الذكية سنتعرف عليها من خلال هذا الفرع.

1- تعريف البطاقة الذكية: ظهرت هذه البطاقات تماشيًا مع التطورات التكنولوجية وهي بطاقة تحتوي على خلية إلكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل : الاسم، العنوان، البنك، المصدر، أسلوب الصرف، المبلغ المصروف وتاريخه، وتاريخ حياة الزبون المصرفية.¹

وتمكن هذه البطاقة حاملها من اختيار طريقة التعامل بها سواء كان هذا التعامل ائتمانياً أو عن طريق الدفع الفوري، كما أنها تعد بالنسبة للعميل حاسوب متنقل وتمتاز هذه البطاقات بالحماية ضد التزوير والتزيف والنسخ والتقليد.

2- أنواع البطاقات الذكية: هناك نوعين من البطاقات الذكية:

2-1- البطاقات المتصلة : والتي عند استخدامها يجب إيصاله مع قارئ البطاقات حتى تتم عملية تحديث المعلومات وقراءتها من قبل شريحة الكمبيوتر الموجودة على البطاقة الذكية.

2-2- البطاقة غير المتصلة : والتي تعتبر مفيدة جداً حيث أنها تعتبر ملائمة وسريعة وهي تتطلب من المستخدم إدخال كلمة مرور واسم المستخدم صحيحين حيث تعطيهما مزيداً من الأمن والحماية من السرقة أو الاحتيال، والمعلومات المخزنة فيها مصممة بحيث تكون للقراءة فقط أو لعدم الوصول إليها وذلك لإضافة المزيد من الأمن على المعلومات المخزنة فيها وتخزن المعلومات أيضاً بطريقة مشفرة، من الممكن أن تحتوي البطاقة الذكية على صورة حاملها في أحد أوجهها وكل ذلك يعطيهما المزيد من الأمن.²

¹- محمد عبد حسين الطائي، التجارة الإلكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة، دار الثقافة للنشر، عمان، 2010، ص187.

²- وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص ص 180-181.

المطلب الثالث: النقود الإلكترونية والمحفظة الإلكترونية

حملت التطورات المصرفية مصطلحات جديدة لوسائل الدفع الإلكترونية متمثلة في النقود الإلكترونية والمحفظة الإلكترونية نتعرف عليها من خلال هذا المطلب.

الفرع الأول: النقود الإلكترونية

من خلال هذا الفرع سنتعرف على النقود الإلكترونية أنواعها وأهم خصائصها.

1 - تعريف النقود الإلكترونية (الرقمية):

تعرف بأنها "قيمة نقدية مخلوقة من المصدر مخزنة على وسيط إلكتروني، وتمثل إيداعاً مالياً تكون مقبولة كوسيلة دفع من قبل الشركات المالية غير الشركة المصدرة".¹

تعرف أيضاً على أنها مجموعة من البروتوكولات والتوقيعات التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل فعلياً محل تبادل العملات التقليدية.²

2 - خصائص النقود الإلكترونية:

يرى الاقتصاديون أن النقود الإلكترونية تتصف بجملة من الخصائص وهي:³

1-2 الإبهام : بحيث يبقى مستخدم هذه النقود مجهولاً حفاظاً على السرية والخصوصية.

2-2 أن تمثل قيمة نقدية حقيقية مخزنة إلكترونياً: بحيث يقبلها المتعاملون مقابل التنازل عن سلعتهم وخدماتهم.

3-2 القبول : حتى تأخذ النقود الإلكترونية الصفة النقدية يجب أن تحظى بقبول واسع من الأفراد والمؤسسات غير من أصدرها باعتبارها قابلة للدفع ووسيطاً للتبادل.

4-2-الأمان : تحمي النقود الإلكترونية المستهلك من خطورة حملها بحيث يسهل حملها ووصولها إلى كل الأماكن، كما أن العبث بها كالتزوير والتزييف أكثر صعوبة منه في النقود العادية.

5-2-الملائمة : أي أن تكون سهلة الحمل والاستخدام والنقل نظراً لخفة وزنها، فهي أكثر عملية من النقود العادية.

¹ باسم أحمد المبيضين، التجارة الإلكترونية، دار جليس الزمان للنشر، عمان، 2009، ص 141.

² منير الجنيبيهي، ممدوح الجنيبيهي، مرجع سابق، ص 47.

³ بن بوريش نشاط الدين، أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في جودة الخدمات البنكية دراسة لبعض البنوك التجارية الجزائرية (عمومية وخاصة)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، 2017/2018، ص 154-155.

6-2- عدم التجانس : بحيث أن كل مصدر يقوم بخلق وإصدار نقود مختلفة من حيث القيمة أو من حيث عدد السلع والخدمات التي يمكن شراؤها بواسطة هذه النقود.

7-2- النقود الإلكترونية نقود خاصة : على خلاف النقود القانونية التي يتم إصدارها من البنك المركزي فإن النقود الإلكترونية يتم إصدارها في غالبية الدول عن مؤسسات وشركات خاصة لذا يطلق على هذه النقود اسم النقود الخاصة.

3- أنواع النقود الإلكترونية: يوجد نوعان من النقود الإلكترونية:¹

1-3- النقود الإلكترونية الاسمية : حيث تحتوي وحدة النقد الإلكتروني على معلومات تتعلق بهوية كل الأشخاص الذين تداولوها وهي في هذا تشبه بطاقة الائتمان، حيث يستطيع البنك أن يقتضي أثر وحدة النقد التي أصدرها أثناء تداولها.

2-3- النقود الإلكترونية غير الاسمية : حيث يتم تداول وحدة النقد دون الإفصاح عن حاملها إلا إذا حاول شخص ما أن ينفقها أكثر من مرة واحدة.

4- مزايا النقود الإلكترونية:²

- تكلفة تداولها زهيدة : تحويل النقود عبر الانترنت أو الشبكات الأخرى أرخص كثيرا من استخدام الأنظمة البنكية التقليدية.

- لا تخضع للحدود: يمكن تحويل النقود الالكترونية من أي مكان إلى آخر في العالم وفي أي وقت كان، وذلك لاعتمادها على الانترنت أو على الشبكات التي لا تعترف بالحدود الجغرافية ولا تعترف بالحدود السياسية.

- بسيطة وسهلة الاستخدام تُسهل النقود الالكترونية التعاملات البنكية إلى حد كبير، فهي تغني عن ملئ الاستثمارات وإجراءات الاستعلامات البنكية عبر الهاتف.

الفرع الثاني: المحفظة الالكترونية Electronic Wallet:

تعتبر المحفظة الإلكترونية بدورها وسيلة دفع تسهل من المعاملات المصرفية.

1- تعريف المحفظة الالكترونية:³

¹ - زهير بشناق، العمليات المصرفية الالكترونية، اتجاه المصارف العربية، بيروت، 2006، ص ص ، 253-254.

² - إبراهيم بختي، التجارة الالكترونية مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة ديوان المطبوعات الجامعية، ط2، الجزائر، 2008، ص75.

³ - محمد شايب، أهمية تطوير وتشغيل أنظمة الدفع الالكترونية الحديثة والمقاصة الآلية لإنشاء بنية تحتية نظام مصرفي ومالي إلكتروني بالجزائر، أطروحة دكتوراه ، اقتصاديات المالية ، بنوك ونقود ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف - 1، 2016/2017، ص81.

هي وسيلة تستخدم لدفع أو تسوية المعاملات عبر شبكة الانترنت وتتكون هذه الوسيلة من بطاقة بلاستيكية مثبت عليها من الخلف كمبيوتر صغير مزود بذاكرة الكترونية تسمح بتخزين معلومات وقوى شرائية في صورة وحدات الكترونية تصلح للوفاء بالديون قليلة القيمة، ويتضح من التعريف السابق أن محفظة النقود الالكترونية تقوم على دعائم ثلاث وهي:

- بطاقة مزودة بذاكرة الكترونية تسمح بتخزين والاستيعاب وهي ما تسمى بالبطاقة الذكية.

- الوحدات التي تم شحنها على البطاقة وتسمى الوحدات الالكترونية.

- شحن الوحدات على البطاقة بشكل مسبق على استخدامها في عملية الدفع ويسمى الدفع المقدم أو الدفع المسبق **prépaiement** من بين المشاكل التي تحلها المحافظ الالكترونية هي توفير مكان تخزين آمن بالنسبة لبيانات بطاقة الائتمان والنقد الالكتروني وتوفر الوقت في الشراء على الانترنت، لأنه يجب كتابة نفس بيانات بطاقة الائتمان وبيانات أخرى كالاسم والعنوان ورقم الهاتف وأشياء أخرى في كل مرة يراد فيها الشراء.

المطلب الرابع: الفاتورة الالكترونية والتحويلات المصرفية الالكترونية

سنعرض في هذا المطلب موجز عن الفاتورة الالكترونية والتحويلات المالية الالكترونية.

الفرع الأول: الفاتورة الإلكترونية

تعتبر الفاتورة الإلكترونية وسيلة من وسائل الدفع التي تسهل من عمليات التسديد عبر الأنترنت

1 تعريف الفاتورة الالكترونية: هي النظام الذي يسمح بإرسال الفواتير إلكترونياً إلى العميل عبر الانترنت والمعلومات المطلوبة تكون مطبوعة على الفاتورة، ويتم تسديد قيمتها من خلال حساب العميل الجاري الكترونياً.

2 دفع الفواتير الكترونياً Electronic Balling : يتم دفع الفواتير الالكترونية بطرق متعددة منها طريقتان شائعتان هما:

2-1- من خلال دفع الفاتورة الفردية من موقع الشركة :

يقوم المستهلك بتعبئة نموذج وتوقيعه لكي يتم استلامه للفواتير ودفعها عبر الانترنت من خلال موقع الويب الخاص، حيث يتم حفظ المعلومات الخاصة بالمستهلك من أجل استخدامها لإصدار الفواتير

¹ - زيقم سارة، دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة بنك خليج الجزائر وكالة بسكرة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013/2014، ص ص 55-56.

الالكترونيًا حيث يقوم المستهلك باستعراضها من قبل برنامج المستعرض لدفع قيمتها الكترونياً حيث يقوم النظام بشبه عملية تحويل للنقود الكترونياً من حساب المستهلك إلى الشركة الصادرة منها الفاتورة.

2-2- من خلال دفع أكثر من فاتورة من نفس الموقع :

يقوم المستهلك بإرسال معلوماته إلى كل مؤسسة يرغب بتسديد فواتيره عبر الانترنت حيث لاحقاً يستطيع المستهلك استعراض المعلومات وقيمة الفاتورة عبر الانترنت لكل مؤسسة ومن ثم دفع قيمتها عبر بطاقات الاعتماد من خلال شبكة الانترنت.

الفرع الثاني: التحويلات المصرفية الالكترونية

إن التحويلات المصرفية الإلكترونية وسيلة دفع يتم من خلالها تحويل الأموال ما بين الحسابات الإلكترونية.

1 -التحويل المصرفي الالكتروني:

يعتبر التحويل المصرفي الالكتروني عملية مصرفية يتم بمقتضاها نقل مبلغ مالي من حساب مصرفي إلى حساب آخر بواسطة قيد المبلغ آلياً، حيث يتم قيد المبلغ المحوّل في الجانب المدين من حساب الأمر بالتحويل وفي الجانب الدائن من حساب المستفيد المحوّل إليه.

فعملية التحويل المصرفي الالكتروني هي مجرد أداة لتداول المبالغ المدونة في الحسابات المصرفية باعتبارها نقوداً الكترونياً لا تختلف من الوجهة الاقتصادية على النقود العادية إلا من حيث طبيعتها، وقد يكون التحويل بين حسابين تابعين لذات الشخص أو لأشخاص مختلفين، كما قد يكون التحويل لمصرفي بين حسابين في ذات البنك أو في فروع مختلفة لذات البنك أو بنوك مختلفة.

ويعتبر نظام التحويل المصرفي الالكتروني جزءاً بالغ الأهمية في البنية التحتية للمصارف الالكترونية، حيث يتم نقل النقود الالكترونية بطريقة آمنة من حساب مصرفي إلى آخر بأقصى سرعة وبأقل كلفة وهو يمتاز إضافة إلى السرعة وقلة الكلفة بدرجة عالية من الأمن وسهولة الاستخدام والموثوقية.¹

2 -إتمام عملية التحويل المالي: لإتمام عملية التحويل المالي نميز بين حالتين:

1-2- حالة وجود وسيط: يقوم العميل بإرسال تحويل مالي عن طريق المودع إلى الوسيط الذي يقوم بإرساله إلى دار المقاصة المالية الآلية التي ترسل نموذج التحويل المالي الالكتروني إلى بنك العميل، وفي حالة عدم تغطية الرصد لقيمة التحويل يتم إشعار الوسيط بذلك، الذي يقوم بدوره بإشعار العميل أمّا في

¹ - نادر عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الالكترونية المؤسسة الحديثة للكتاب بيروت، لبنان، 2007، ص ص 185-186.

حالة تغطية الرصيد لقيمة التحويل تتم عملية الاقتطاع وتحويلها إلى حساب المستفيد وقت السداد المحدد بنموذج.

2-2- حالة عدم وجود وسيط: في هذه الحالة يستلزم على التاجر أن يمتلك البرمجيات الخاصة التي تسمح بإجراء هذه العملية، حيث تكون هذه البرمجيات مؤمنة بكلمة مرور خاصة بالتاجر، وعندها يقوم العميل باعتماد نموذج للدفع بشيك مصادق لصالح التاجر الذي يقوم بإرسال الاعتماد إلى دار المقاصة الآلية والتي بدورها ترسله إلى البنك لاقتطاع المبلغ من حساب العميل وتحويله إلى حساب التاجر، وعندها لا حاجة لتحقيق كفاية رصيد العميل لأن الشيك المصحح يحقق ذلك.¹

3- أهمية التحويلات الالكترونية للأموال:

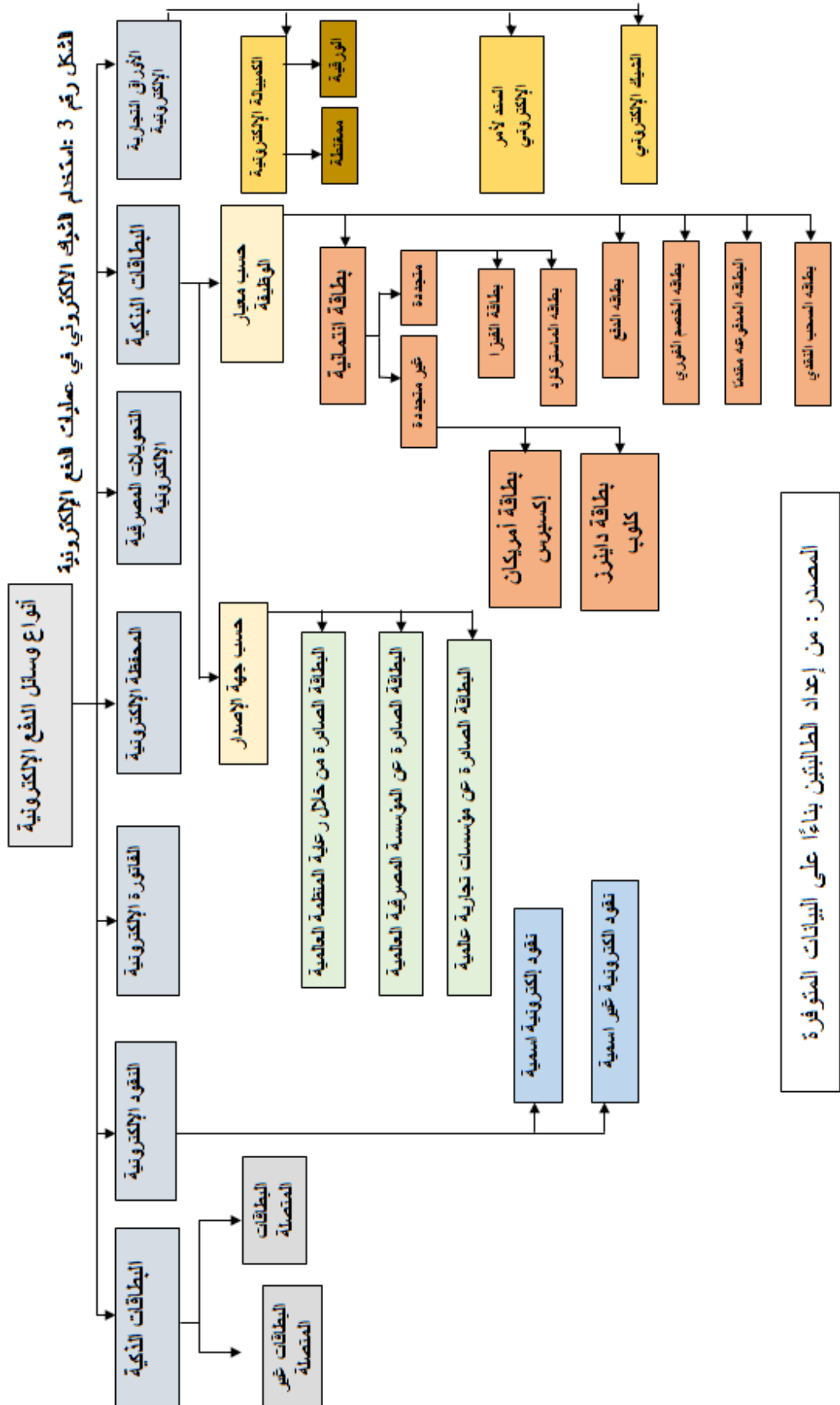
وتتمثل أهميتها فيما يلي:²

- 1- **تنظيم الدفعات:** يكفل الاتفاق على وقت الاقتطاع وتسديد قيمة التحويلات المالية تنظيم عملية الدفع دون أي رغبة في إمكان السداد في الوقت المحدد.
- 2- **تيسير العمل:** ألغت عملية المقاصة الآلية حاجة العميل والتاجر إلى زيادة البنك لإيداع قيمة التحويلات المالية مما يعني تيسير الأمر ورفع فعالية نظام العمل.
- 3- **السلامة والأمن:** ألغت المقاصة الآلية والتحويلات المالية الالكترونية الخوف من سرقة الشيكات الورقية والحاجة إلى تناقل الأموال السائلة.
- 4- **تحسين التدفق النقدي:** رفع انجاز التحويلات المالية الكترونياً موثوقية التدفق النقدي وسرعة تناقل النقد.
- 5- **تقليل الأعمال الورقية:** يمثل ذلك في تقليل الاعتماد على النماذج الورقية والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية.
- 6- **توفير المصاريف:** قللت شبكة نظام المقاصة الآلية تكاليف إدارة عملية المقاصة.
- 7- **زيادة رضا العملاء:** تكفل سرعة عملية التحويل الالكترونية وانخفاض كلفتها تحقيق رضا العملاء وتوطيد ثقتهم في التعامل مع التاجر أو الشركة.

اعتماداً على كل ما سبق في هذا المبحث يمكن تلخيص أنواع وسائل الدفع الإلكترونية في الشكل التالي:

¹ عبد الرحيم وهبية، مرجع سابق، ص 55.

² منير محمد الجنبهي، مرجع سابق، ص ص 15-18.



خلاصة الفصل:

لقد سمح التطور التكنولوجي بالنمو في المجال المصرفي صاحب هذا التطور ظهور تقنيات ووسائل دفع حديثة إلكترونية تتمثل في النقود الإلكترونية، والأوراق التجارية الإلكترونية، البطاقات الذكية والبطاقات البنكية، المحفظة الإلكترونية، الفاتورة الإلكترونية، التحويلات المالية الإلكترونية، تعتمد في عملها على فضاء الإنترنت وأجهزة الكترونية حديثة، حلت هذه الوسائل الإلكترونية محل وسائل الدفع التقليدية التي تتمثل في الأوراق التجارية والنقد، وكانت تعتمد في عملها على نظام الورق الملموس، انبثقت وتولدت وسائل دفع الكترونية عن طريق تطور شبكة الأنترنت وبروز التجارة الإلكترونية مما سمحت باختصار الوقت والجهد وتحقيق مزايا لم تتمكن وسائل الدفع التقليدية من تحقيقها

الفصل الثاني : انعكاسات
وسائل الدفع الالكترونية
على المعاملات
المصرفية

تمهيد:

في ظل التحولات والتطورات المتتالية في البيئة المصرفية التي شهدتها الساحة المالية والمصرفية نتيجة ظهور ما يسمّى بالعملة المالية، حيث تطور النشاط البنكي وتوسعت مساحة ودائرة ونطاق أعماله المصرفية سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي، حيث أخذت البنوك تتجه نحو الاستفادة القصوى مما تتيحه هذه التكنولوجيا الحديثة فتمثلت في الاستخدام الواسع لوسائل الدفع والسياد الإلكترونية، حيث حقق هذا الأخير السرعة في المعاملات وقلل في التكلفة وأصبح يذر عوائد وفوائد مالية لم تكن تحققها وسائل الدفع التقليدية، وبالتالي حقق مزايا سواء للبنك أو للعملاء أو للاقتصاد ككل.

ومما سبق سنتطرق في هذا الفصل إلى انعكاسات وسائل الدفع الإلكتروني بنوع من التفصيل على المعاملات المصرفية من خلال مبحثين.

المبحث الأول: العوامل المساعدة لنجاح المعاملات المصرفية الإلكترونية.

المبحث الثاني: العوامل المعرّقة لنجاح المعاملات المصرفية الإلكترونية.

المبحث الأول: العوامل المساعدة لنجاح المعاملات المصرفية الإلكترونية

لقد حدث تطور هام في أسلوب العمل المصرفي، حيث عرفت الصناعة البنكية تطبيق نظم ووسائل دفع الكترونية حديثة، وتنوعت حسب الغرض من استعمالها والتي أصبحت تتعامل بها البنوك وبالتالي سرّعت وتيرة المعاملات المصرفية بشكل فعّال وبتكاليف منخفضة وفي أقل وقت ممكن، وفيما يلي نبين أهم العوامل التي ساعدت على نجاح المعاملات المصرفية الالكترونية.

المطلب الأول: ماهية البنوك التقليدية

تختلف البنوك التقليدية (التجارية) من دولة إلى أخرى تبعاً للنظام السياسي والاقتصادي ومدى تطور التعاملات والأنشطة الاقتصادية فيه، ومالها من أهمية في الاقتصاد والتجارة والدور الذي تلعبه في المعاملات المصرفية.

الفرع الأول : تعريف البنوك التقليدية

تعتبر البنوك التجارية نوعاً من أنواع المؤسسات المالية التي يركز نشاطها في قبول الودائع ومنح الائتمان، فهي بمثابة وسيط بين أولئك الذين لديهم أموال فائضة وبين الذين يحتاجون لتلك الأموال.

تعريف البنوك التقليدية:

لقد تعددت تعاريف البنوك التجارية نذكر منها:

- البنوك التجارية هي بنوك الودائع نسبة إلى قيامها بقبول الودائع تحت الطلب وهي الودائع القابلة للسحب متى أراد العميل ذلك، أو بعد أجل فضلاً عن تعاملها بصفة أساسية في الائتمان قصير الأجل.¹
- البنوك التجارية هي إحدى المؤسسات المالية المتخصصة في التعامل بالنقد والتي تسعى لتحقيق الربح، فهي المكان الوحيد الذي يلتقي فيه عرض الأموال بطلب عليها، إذ توفر نظاماً يقوم بتعبئة ودائع ومدخرات الأفراد والمؤسسات، كما يقع على عاتقها كافة المعاملات المالية.²
- البنوك التجارية هي مؤسسات ائتمانية تقوم بحفظ النقود المودعة لديها والتي تكون قابلة للسحب عند الطلب أو بعد أجل قصير مع ائتمان قصير الأجل.³

الفرع الثاني : العمليات المصرفية التقليدية

¹ - محب خلة توفيق، الهندسة المالية، الإطار النظري والتطبيقي والاستثمار، دار الفكر الجامعي للنشر والتوزيع، ط 1، مصر، 2011، ص 235.

² - محمد سعيد أنور سلطان، إدارة البنوك، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، مصر، 2005، ص 14.

³ - محمد مصطفى السنموري، إدارة البنوك، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، مصر، 2013، ص 34.

تعد العمليات المصرفية التقليدية من أهم الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك لعملائها حيث تطورت هذه العمليات المصرفية التقليدية وأصبحت تقدم بشكل الكتروني أطلق عليها العمليات المصرفية الالكترونية، وفيما يلي نستعرض أهم العمليات المصرفية التقليدية.

1 - منح القروض:

تعتبر القروض أكثر الاستثمارات جاذبة للبنوك انطلاقاً من اعتبارها أهم وظيفة يمارسها البنك، حيث يقوم بتجميع المدخرات أو الودائع ليعيد توزيعها في شكل قروض على الأفراد والمؤسسات والهيئات المحتاجة للتمويل ومن أهم التعاريف التي أطلقت على القروض نجد:

أ - **مفهوم القرض:** يختلف مفهوم القرض من باحث لآخر كل حسب تخصصه وحسب وجهة نظره، لذا تعمدنا تقديم تعريفات مختلفة.

القرض لغة: القرض مشتق من الكلمة اللاتينية "credere" والتي تعني "oroire" أي الاعتقاد، ومنح القرض هو منح الثقة أي الإتاحة الفعلية الفورية إما للسلعة حقيقية أو قدرة شرائية وهذا مقابل أن السلعة تسترد في أجل معين.¹

القرض اصطلاحاً: هو كلمة مخصصة للعمليات المالية التي تجمع بين هيئات مالية سواء كان بنك أو مؤسسة مالية.²

أو هو الائتمان والمقصود به تلك الخدمات المقدمة للعملاء والتي يتم بمقتضاها تزويد الأفراد والمؤسسات والمنشآت في المجتمع بالأموال اللازمة على أن ي تعهد المدين بسداد تلك الأموال وفوائدها والعمولات المستحقة عليها دفعة واحدة أو على أقساط في تواريخ محددة ، وتدعم تلك العملية بتقديم مجموعة من الضمانات التي تكفل البنك استرداد أمواله في حالة توقف العميل عن السداد بدون أية خسائر وينطوي هذا المعنى على ما يسمّى بالتسهيلات الائتمانية ويحتوي على مفهوم الائتمان والسلفيات حتى أنه يمكن أن يكتفي بأحد تلك المعاني للدلالة على القروض المصرفية.³

القرض بالمفهوم الاقتصادي: هو مبلغ مالي مدفوع من طرف الجهاز للأفراد والمؤسسات بهدف تمويل نشاط اقتصادي في فترة زمنية محددة وذلك بمعدل فائدة محددة مسبقاً.⁴

2 - تلقي الودائع البنكية

يقوم البنك التجاري بتلقي الودائع من عملائه ، الأفراد والمشروعات والهيئات وهذه كانت الوظيفة الأولى التي بسببها أنشئت البنوك في عصورها الأولى أي حراسة الأموال.

¹ - قاسمي آسيا، تحليل الضمانات في تقييم جدوى تقديم القروض في البنك مذكرة مقدمة ضمن نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، فرع مالية المؤسسة، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الجزائر، 2009/2008، ص53.

² - شيخ عبد الحق، الرقابة على البنوك التجارية المركزية مذكرة مقدمة ضمن نيل شهادة الماجستير في القانون، فرع قانون الأعمال، كلية الحقوق، جامعة أحمد بوقرة - بومرداس، 2010/2009م، ص18.

³ - قاسمي آسيا، مرجع سابق، ص52.

⁴ - ناظم محمد نوري الشعري، مرجع سابق، ص102.

وتعرف الوديعة البنكية بأنها الأموال المستقبلية من قبل الجمهور مع احتفاظ هذا الأخير بحق التصرف بهذه الأموال، هذا وقد عرّف القانون عملية تلقي الأموال من الجمهور بأنها: " تلك التي يتم تلقيها من الغير ولاسيما بشكل ودائع مع حق استعمالها لحساب مع ثقلها بشرط إعادتها " والتزام البنوك بتقديم خدمات الصندوق لصاحب الوديعة كدفع الشيكات والأوراق التجارية والتحويلات التي يجريها على حسابه في حدود الأموال المتاحة فيه.¹

يستفيد البنك بتوفير موارد مالية يستخدمها في عمليات منح الائتمان والإقراض بالإضافة إلى توفير هذه الودائع في أوجه التوظيف المختلفة.

3 - فتح الحسابات البنكية:

إن الودائع البنكية التي تستقبلها البنوك من زبائنها تبدأ بمرحلة أولية تتمثل في فتح الحساب، فالحساب عبارة عن جدول يكشف عن حقوق وديون زبائن البنك، فقد يكون دائناً (وجود نقود في حساب البنك) أو مدين (عدم وجود نقود في حساب البنك).

أضف إلى ذلك فالحساب يقوم من خلال عمليات الدفع (عملية دائنة) وعمليات السحب (عملية مدينة) بثلاثة أدوار مهمة وهي: دور محاسبي ودور تسوية وأداة ضمان للبنك والزبائن. وهناك ثلاث أنواع من الحسابات وهي:²

أ - حساب الشيك: وهو حساب بنكي يسمح للمستفيد منه بإصدار شيكات بحيث يوضح الحساب كل العمليات التي تربط البنك وزبونه، ويفتح الأشخاص هذا النوع من الحسابات لإيواء عملياتهم الخاصة وبالتالي فهي حسابات دائنة دوماً، وتقيد فيها عمليات الدفع والسحب في حدود رصيدها.

ب - الحساب الجاري: تقوم فكرة الحساب الجاري على اتفاق وعقد بين الطرفين (البنك والزبون، على دفع كل العمليات القانونية والتي هي بينهما في حساب جاري مع العلم أنه يتم ما بين هذه العمليات عدّة مقاصات وتجديدات، بحيث يكون الرصيد النهائي عند إقفال العمليات هو المستحق بينهما، فيحدد دائنية ومديونية طرفي العقد.

ت - حساب التوفير: هذا الحساب خاص بالأفراد وليس في صكوك ولكن يمنح دفتر، ويتعاطى صاحب الحساب فوائد عليه.

4 - إتاحة وسائل الدفع:

تقوم البنوك بتسيير ودائع وحسابات زبائنها باعتبارها المصدر الأول لدفعات مع العلم أن الوقت الراهن بدأت تقل نسبة استعمال النقود المعدنية كوسيلة للدفع المباشر مقارنة بما يسمى بالوسائل المكتبية (الشيك، التحويل، أوامر الدفع... الخ) وكذا الوسائل الالكترونية التي أصبحت شائعة الاستعمال في بنوك الدول المتقدمة.

¹ محمد الصيرفي، مرجع سابق، ص 14.

² محمد الصيرفي، مرجع سابق، ص 15.

المطلب الثاني : ماهية البنوك الإلكترونية

تعد البنوك الإلكترونية صورة جديدة ومتطورة تقدم خدمات إلكترونية أكثر تطور من البنوك التقليدية.

الفرع الأول : تعريف ونشأة البنوك الإلكترونية

سنتناول في هذا الفرع تعريف ونشأة البنوك الإلكترونية.

1- تعريف البنوك الإلكترونية: هي وسيلة الكترونية لنقل المنتجات والخدمات البنكية التقليدية والحديثة مباشرة إلى العملاء عبر الانترنت، وهي بذلك تمكنهم من الوصول لحساباتهم وإجراء العمليات والحصول على المعلومات دون الحاجة إلى التنقل بين فروع البنوك.¹

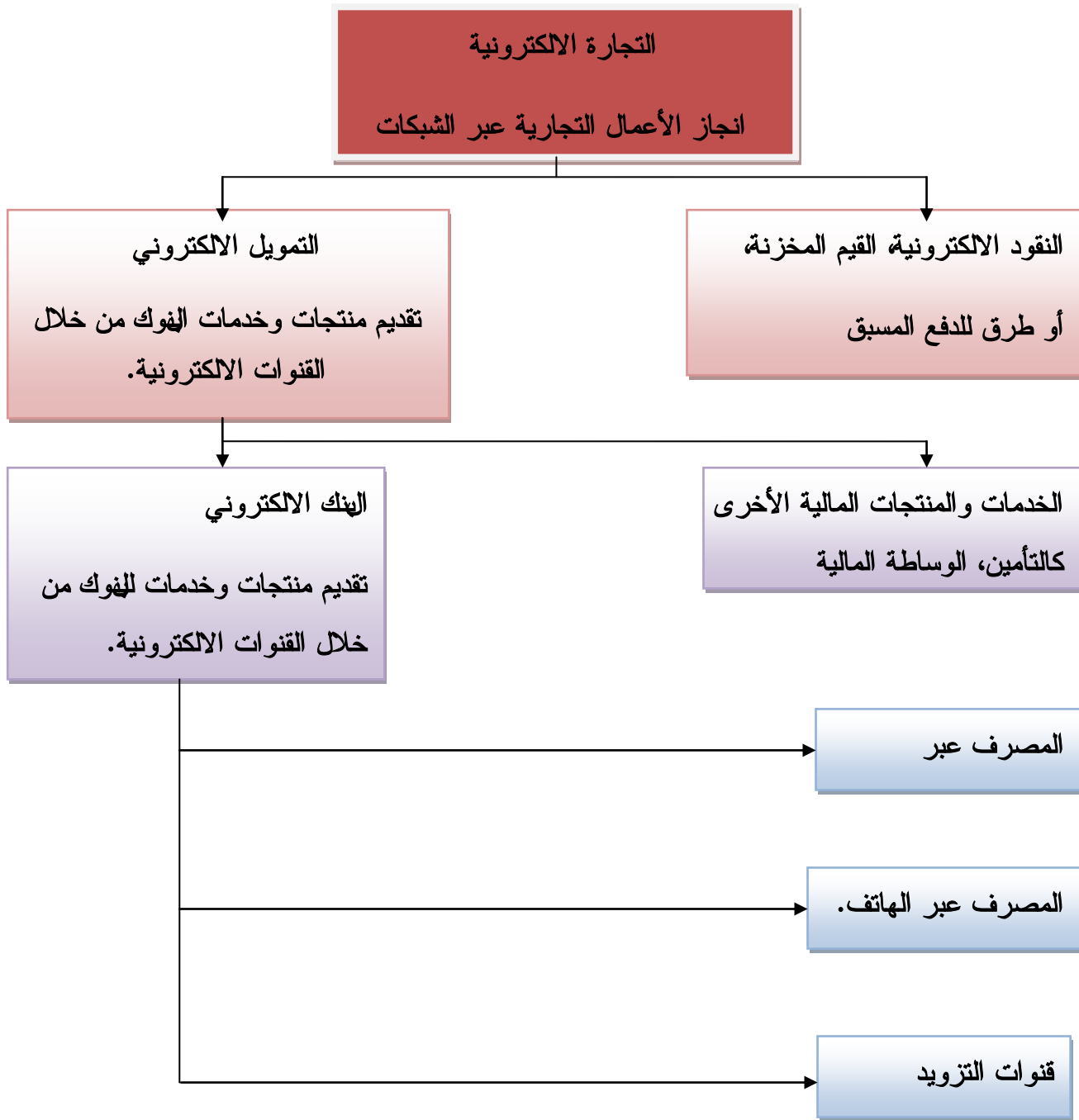
كما يعرف البنك الإلكتروني أنه بنك له وجود كامل على شبكة الانترنت ويحتوي موقعه على كافة البرمجيات اللازمة للأعمال المصرفية حيث يتيح هذا البنك للعميل القيام بكافة الأعمال الخاصة بالبنك عن طريق أي مكان موجود به وذلك بواسطة خط يوفره البنك يسمح له بإنجاز كافة معاملاته دون أن يضطر إلى الذهاب بنفسه إلى مقر البنك.²

في حين يعرفها آخرون بأنها منافذ لتسليم الخدمات المصرفية القائمة على الحسابات الآلية ذات مدى متسع زمنياً أي تقديم خدمات على مدار 24 ساعة وإلى مناطق جغرافية واسعة، والشكل التالي يوضح المكونات الأساسية للمصرف الإلكتروني:

¹ - محمود محمد أبو فروة، مرجع سابق ، ص 25.

² - ناظم محمد نوري الشمري، مرجع سابق، ص 32.

الشكل رقم 4 : المكونات الأساسية للهيك الالكتروني



2- النشأة: الخدمة عن بعد وميلاد البنوك الالكترونية:

في ظل وجود شبكة الانترنت وشيوعها وازدياد مستخدميها وفي ظل التطور الهائل في تقنيات الحوسبة والاتصال التي حققت تبادلاً سريعاً وشاملاً للمعلومات ضمن سياسة وخطط الانسياب السلس للبيانات ومفهوم العولمة على الخط وترافق ذلك مع استثمار الانترنت في ميدان النشاط التجاري الالكتروني ضمن مفاهيم الأعمال الإلكترونية والتجارية الإلكترونية.

ومع الاعتماد المتزايد على نظم الحوسبة في إدارة الأنشطة وازدياد القيمة الاقتصادية للمعلومات ككيان معنوي أمسى هو المحدد الاستراتيجي للنجاح في قطاعات الأعمال والمال، في ظل ذلك كله تطور مفهوم الخدمة المالية على الخط للتحويل الفكرة من مجرد تنفيذ أعمال عبر الخط ومن خلال برمجيات نظام الكمبيوتر العميل إلى بنك له وجود كامل على الشبكة ويحتوي موقعه كافة البرمجيات اللازمة للأعمال المصرفية.

فالبنك الالكتروني أو ما يسمى ببنوك الانترنت أو بنوك الويب يمكن العميل من الدخول إلى حساباته وإلى موقع البنك وخدماته من أي نظام آخر وفي أي مكان أو في أي وقت وليس فقط من خلال كمبيوتره الخاص كما هو الحال في فكرة البنك المنزلي، وبالتالي فإن البنك عبر الانترنت أو بنك الموقع يتيح مداخل للزبون باتجاه موقع شبيه أو مكمل لخدماته كمواقع إصدار وإدارة البطاقات المالية، أو من المعلومات المتبادلة.¹

والبنوك الالكترونية بمعناها الحديث ليست مجرد فرع لبنك قائم يقدم خدمات مالية وحسب، بل وقعاً مالياً تجارياً إدارياً استثمارياً شاملاً، له وجود مستقل على الخط، فإذا عجز البنك نفسه عن أداء خدمة ما بين هذه الأطر كان الحل اللجوء إلى المواقع المرتبطة التي يتم التعاقد معها للقيام بخدمات عبر نفس موقع البنك، بل إن أحد أهم تحديات المنافسة في ميدان البنوك الالكترونية أن مؤسسات مالية تقدم على الشبكة خدمات كانت حكرًا على البنوك التقليدية أو بمعناها المقرر في تشريعات تنظيم العمل المصرفي.

وليس غريباً أن نجد مؤسسات تجارية أو مؤسسات تسويقية تمارس أعما مصرفية بحتة نتيجة عن قدرتها المتميزة في إدارة موقع مالي على الشبكة وأصبحت بنكاً حقيقياً بالمعنى المعروف بعد أن كانت تعتمد عبر خطوط مرتبطة بها على البنوك القائمة، فبعض مواقع التسويق الالكترونية، كمتاجر بيع الكتب اعتمد على بنوك تجارية قبلت إنفاذ عمليات الدفع النقدي وتحويل الحسابات.

ووجدت هذه الشركات نفسها بعد حين تمتلك وسائل الدفع النقدي التقنية وتستطيع إنشاء قواعد حسابات بنكية خاصة بعملائها وتمنحهم ضمن سياستها التسويقية تسهيلات في الوفاء بالتزامات وتمنحهم ضمن سياستها التسويقية تسهيلات في الوفاء بالتزامات نحوها، ومن حيث لم تكن تريد أمست مؤسسات تمارس أعمال مصرفية مثل فتح الحسابات، منح الاعتماد، إدارة الدفع النقدي، إصدار بطاقات الائتمان وغيرها، وعليه وفقاً لما تقدم فإن البنك الالكتروني يشير إلى النظام الذي يتيح للزبون الوصول إلى حساباته أو أية معلومة يريدها، والحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية من خلال شبكة معلومات يرتبط بها جهاز الحاسوب الخاص به أو أية وسيلة أخرى.²

¹ محمد حسن الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة دار الصفاء للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2011، ص231-232.

² محمد حسين الوادي، مرجع سابق، ص233.

3- مزايا البنوك الالكترونية:

تتفرد البنوك الالكترونية في تقديم خدمات مميزة عن غيرها من البنوك التقليدية تلبي احتياجات العميل المصرفي وهو ما يحقق للبنك مزايا عديدة عن غيره في البنوك المنافسة، وفيما يلي توضيح لمجالات تميز البنوك الالكترونية.¹

1- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع للعملاء:

تتميز البنوك الالكترونية بقدرتها على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء دون التقيد بمكان أو زمان معين، كما تنتح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وعلى طول أيام الأسبوع وهو ما يوفر الراحة للعميل إضافة إلى سرية المعاملات التي تميز هذه البنوك تزيد من ثقة العملاء فيها.

2- تقديم الخدمات المصرفية كاملة وجديدة:

تقدم البنوك كافة الخدمات المصرفية التقليدية وإلى جانبها خدمات أكثر تطوراً عبر الانترنت تميزها عن الأداء التقليدي مثل:

- شكل بسيط من أشكال النشرة الالكترونية الإعلانية عن الخدمات المصرفية.
- إمداد العملاء بطريقة التأكد من أرصدتهم لدى البنك.
- تقديم طريقة دفع العملاء الكمبيالات المسحوبة عليهم إلكترونياً.
- كيفية إدارة المحافظ المالية (من أسهم وسندات) للعملاء.
- طريقة تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة.

3- خفض التكاليف:

من أهم ما يميز البنوك الالكترونية أن تكاليف تقديم الخدمة منخفضة مقارنة بالبنوك العادية، ومن ثم فإن تقليل التكلفة وتحسين جودتها من عوامل جذب العميل، ففي دراسة تقديرية خاصة بتكلفة الخدمات المقدمة عبر قنوات مختلفة تبين أن تكلفة تقديم خدمة عبر فرع البنك تصل إلى 295 وحدة في حين تقل عنها فيما لو قدمت من خلال شبكة الانترنت بتكلفة 4 وحدات وتصل إلى تكلفة واحدة من خلال الصرافات الآلية.²

4- زيادة كفاءة البنوك الالكترونية:

¹ صراع كريمة، مرجع سابق، ص 93-94.

² صراع كريمة، مرجع سابق، ص 94.

مع اتّساع شبكة الانترنت وسرعة انجاز الأعمال عن البنوك التقليدية، أضحت سَهلاً على العميل الاتصال بالبنك عبر الانترنت الذي يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة بأداء صحيح وبكفاءة عالية مما لو انتقل عميل إلى مقر البنك شخصياً وقابل أحد موظفيه الذين عادة ما يكونون مشغولين عنه.

5- خدمات البطاقات:

توفر البنوك الالكترونية خدمات متميزة لرجال الأعمال والعملاء ذوي المستوى المرموق مثل خدمات سامبا الماسية والذهبية لفئة محددة من العملاء على شكل بطاقات ائتمانية وبخصم خاص ومن بين هذه البطاقات بطاقة سوني التي تمكن العميل من استخدامها في أكثر من 18 مليون من أكبر الأماكن، وتشمل على خدمات مجانية على مدار الساعة برقم خاص، خدمة مراكز الأعمال، الإعفاء من رسوم وعمولات الخدمات البنكية، بالإضافة إلى كثير من الخدمات الخاصة الأخرى.¹ والجدول الآتي يوضح لنا صورة عن تكلفة الصنف باستخدام قنوات الدفع التقليدية وباستخدام قنوات الدفع الحديثة:

الجدول رقم 2: جدول يوضح فرق التكلفة بين القنوات التقليدية والانترنت

تذكرة الطيران	المعاملات المصرفية	توزيع البرمجيات	دفع الفواتير	
9.10	1.08	15.00	2.22-3.32	القنوات التقليدية
1.18	0.13	0.20-0.10	0.65-1.1	عبر الانترنت
87	89	97-99	67-71	نسبة التوفير (%)

المصدر: ع. مصطفى وس، بلعور وع، عزوي، واقع وآفاق المؤسسات المصرفية، الملتقى الدولي حول التجارة الالكترونية، 15-16-17 مارس 2006، جامعة ورقلة.

من خلال تحليلنا لمعطيات الجدول يتّضح لنا أن فرق التكلفة في دفع الفواتير عبر الانترنت تصل إلى نسبة 70% و 90% في توزيع البرمجيات أمّا بالنسبة للمعاملات المصرفية فرق التكلفة يمثل نسبة 89% من حيث فرق التكلفة لتذكرة الطيران تصل إلى 87% وهو ما استدل بوضوح أن تكلفة العمل المصرفي على الانترنت منخفضة بنسبة كبيرة مقارنة بالقنوات التقليدية.

الفرع الثاني: أسباب تطور البنوك الالكترونية وأنماطها:

نتناول في هذا الفرع مبررات وأسباب تطور البنوك الإلكترونية وأنماطها.

1 -مبررات وأسباب تطور البنوك الالكترونية:

¹ -وسيم محمد الحداد، مرجع سابق، ص68.

إنّ الزبون بحاجة للحصول على حل لمشكلته وليس مشاهدة عرض يقدم له هذه أولى الحقائق التي يتمثل إدراكها مبرر لوجود البنك الالكتروني بل أساس نجاحه لهذا كان موقع شركة E-Loan المتخصصة بالإقراض الالكتروني على سبيل المثال مميزاً بين سائر المواقع الشبيهة ويميزها عن جهات الإقراض غير الالكترونية، لأنه ليس مجرد موقع يعرض الإقراض بالوسائل التقنية بل لأنه يساعد المستخدمين على تحديد وحساب احتياجاتهم وخياراتهم المطلوبة لحل مشاكلهم ثم يقدم حزمة من العروض والخدمات التي تتفق مع رغبة وطلب العميل.

إنّ البنوك غير الالكترونية تقدم جزءاً من الحلول لمشكلات الزبون لكنها لا تقدم حلول شاملة أو تقدم حلول جزئية بكلفة عالية، فإذا علمنا أن التنافس على أشده في سوق العمل المصرفي، وعنوانه الخدمة الشاملة والأسرع بالكلفة الأقل، فإن للبنوك الالكترونية فرصة لتحقيق معاملات أفضل للمنافسة والبقاء في السوق، وببساطة فإن الظن أن البنك الالكتروني مجرد إدارة لعمليات مصرفية وحسابات مالية ظن خاطئ لأن التقنية تتيح للزبون بذاته أن يدير هذه الأعمال ولا يأبه بها.

إن وجود البنك الالكتروني مرهون بقدراته على التحول إلى موقع المعلومة ومكان للحل المبني على المعلومة الصحيحة، أنه مؤسسة للمشورة، ولفتح آفاق العمل، وأنه مكان لفرص الاستثمار وإدارتها، مكان للخدمة المالية السريعة بأقل الكلفة، مكان للإدارة المتميزة لاحتياجات الزبون مهما اختلفت، وأنه موقع يقدم خدمات مالية وضريبية واستشارية واستثمارية ويعرض فرصاً من الخدمات الشاملة تتلاقى مع متطلبات الزبائن لحل مشكلاتهم.¹

كما أن الاتجاه نحو الدفع النقدي الالكتروني يقدم مبرراً لبناء البنوك الالكترونية، فشركات التأمين والنפט والطيران، الفنادق... الخ تتجه بخطى واثقة نحو عمليات الدفع عبر الخط والدفع الالكتروني وهي عمليات تستلزم إن لم يكن موقع الشركة يوفر وسائل الدفع النقدي وجود حسابات بنكية أو حسابات تحويل أو نحوها وترك الساحة دون تواجد يعني دفع القطاعات المشار إليها ممارسة أعمال مالية على الخط لسد احتياجاتها التي لا توفرها جهات العمل المصرفي المتخصصة.

واللجوء إلى البنوك الالكترونية لجوء لأحد وسائل المنافسة ودرء مخاطر المنافسة المضادة، وهو أيضاً لجوء لتقديم خدمات شاملة في وقت قصير ولقاء تكلفة أقل، وهذا راجع إلى أن البنوك الالكترونية قائمة على قاعدة رئيسية ألا وهي الوفرة في كلفة الخدمة التي تعد عائد تشاركي بين البنك والعميل، ومن هنا كانت بدلات تقديم الخدمة للعميل أقل بكثير مما يؤديه بالنسبة للخدمات الشبيهة غير الالكترونية. قد لا يكون صحيحاً قول أحد أشهر باحثي البنوك الالكترونية أن الاتجاه الحتمي نحو البنوك الالكترونية يوجه رسالة إلى البنوك التقليدية كما يسميها مضمونها أن اللعبة قد انتهت، ربما في ذلك مبالغة، فلا يزال العمل البنكي قائماً لاسيما ضمن محاولات اللحاق بركب التقنية واستثمار التكنولوجيا، قائماً

¹ محمد حسين الوادي، مرجع سابق، ص 237-238.

مزدهراً، ولكن الخشية من تطورات دراماتيكية في وقت لا تتوفر لنا القدرة ولا كثيراً الخيارات للتوائم معها، في ظل حقيقة أن اللجوء المبكر على الشبكة عامل هام من عوامل النجاح.¹

2- أنماط البنوك الالكترونية: وفقاً لدراسات عالمية أثبتت أنه هناك ثلاث صور أساسية للبنوك على الانترنت تتمثل فيما يلي:²

1. الموقع المعلوماتي (informational): هو المستوى الأساسي للبنوك الالكترونية أو ما يمكن تسميته

بصورة الحد الأدنى من النشاط الالكتروني المصرفي، ومن خلال هذا الموقع فإن البنك يقدم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية دون وجود قناة اتصال الكتروني عبر الانترنت.

2. الموقع الاتصالي (التفاعلي) (communicative):

يؤمن هذا الموقع نوعاً من التبادل الاتصالي بين شبكة وأنظمة المعلومات الداخلية للبنك وعملائه، كالبريد الالكتروني وتعبئة طلبات أو تعديل معلومات القبول والحسابات والاستفسارات.

3. الموقع التبادلي (transactional):

هو المستوى الذي يمارس فيه البنك خدماته وأنشطته في بيئة الكترونية حيث يسمح للزبون الوصول إلى حساباته وإدارتها وإجراء الدفعات النقدية والوفاء بقيمة الفواتير وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية وإجراء الحوالات بين حساباته داخل البنك أو مع جهات خارجية.³

⁻¹ محمد حسين الوادي، مرجع سابق، ص238، 239.

⁻² وسيم محمد الحداد، مرجع سابق، ص70.

⁻³ خبابة عبد الله، الاقتصاد المصرفي، مؤسسة شباب الجامعة للنشر، الإسكندرية، 2008 ص 95.

الجدول رقم 3: الخدمات التي تقدمها البنوك الالكترونية وفق كل نمط

لموقع المعلوماتي		
المستوى الأساسي	المستوى المتوسط	المستوى المتقدم
لكتيب الإلكتروني	روابط إلى مواقع أخرى	تقديم بعض خيارات الاشتراك
معلومات ترويجية	تنزيل تقارير	عرض إعلانات
طرق الاتصال بالبنك	أشكال التوظيف	مجموعات الحوار
لموقع التفاعلي		
المستوى الأساسي	المستوى المتوسط	المستوى المتقدم
استخدام البريد وملاً استثمارات من قبل العملاء للتعبير عن اقتراحاتهم ومشاكلهم.	يزود العملاء بأدوات مثل الآلة الحاسبة.	استخدام التكنولوجيا المتقدمة مثل Vidéo on férérence
لموقع التبادلي		
المستوى الأساسي	المستوى المتوسط	المستوى المتقدم
فتح حسابات. طلب منتجات وخدمات. طلب بطاقات القيام باستثمارات وطلب القروض.	يقوم العميل بالدخول إلى المعلومات المتعلقة بالحسابات يسمح للعملاء بالدخول إلى قواعد البيانات الخاصة بالبنك.	لترويج لاستخدام النقود الالكترونية باعتبارها أسلوب لتطوير الصفقات المنجزة عبر الويب.

المصدر: يوسف حسن يوسف، مرجع سابق، ص 29.

المطلب الثالث: مميزات ومتطلبات البنوك الالكترونية

تعد البنوك الالكترونية من أهم الأشياء التي أفرزتها التكنولوجيا والاقتصاد الرقمي إذ أنها لديها مميزات ومتطلبات تنقسم بها وفي هذا المطلب نحاول إيجاز هذه المميزات والمتطلبات.

الفرع الأول: مميزات وأهمية البنوك الالكترونية¹

ربما تستمد البنوك الالكترونية جزءاً من أهميتها من واقع الخدمات التي تقدمها البنوك التقليدية العادية التي اعتاد الناس من خلال موقعها الجغرافي المحدد والزمان الذي تستقبل فيه الزبائن، إن تلك البنوك (التقليدية غير الالكترونية) تقدم جزءاً من الحلول لمشكلات الزبون لكنها لا تقدم حلولاً شاملة أو تقدم حلولاً جزئية بكلفة عالية، فإذا علمنا أن التنافس على أشده في سوق العمل المصرفي، وعنوانه الخدمة الشاملة والأسرع بالكلفة الأقل، فإن البنوك الالكترونية فرصة لتحقيق معدلات أفضل للمنافسة والبقاء في السوق ببساطة، فإن الظن أن البنك الالكتروني مجرد إدارة لعمليات مصرفية وحسابات مالية ظن خاطئ، لأن التقنية تتيح للزبون أن يدير مثل هذه الأعمال، إن وجود البنك الالكتروني مرهون بقدرته على التحول إلى موقع للمعلومة ومكان للحل المبني على المعلومة الصحيحة، إنه مؤسسة للمشورة، ولفتح آفاق العمل، إنه مكان لفرص الاستثمار وإدارتها، مكان للخدمة المالية السريعة أقل الكلفة، مكان للإدارة المتميزة لاحتياجات الزبون مهما اختلفت.

تأتي أهمية البنوك الالكترونية كذلك من أن الاتجاه نحو الدفع النقدي الالكتروني المصاحب لمواقع التجارة والأعمال الالكترونية يقدم مبرراً لبناء البنوك الالكترونية، فشركات التأمين، النفط، الطيران، الفنادق... الخ تتجه بخطى وثيقة نحو عمليات الدفع عبر الخط أو الدفع الالكتروني وهي عمليات تستلزم - إن لم يكن موقع الشركة يوفر وسائل الدفع النقدي - وجود حسابات بنكية أو حسابات تحويل أو نحوها، وترك الساحة دون تواجد يعني دفع القطاعات المشار إليها إلى ممارسة أعمال مالية على الخط لسد احتياجاتها التي توفرها جهات العمل المصرفي المتخصصة.

إن اللجوء إلى البنوك الالكترونية هو لجوء لأحد وسائل المنافسة وهو أيضاً لجوء إلى تقديم خدمات شاملة بوقت قصير من عدد محدود من الموظفين ولقاء تكلفة أقل، باعتبار أن البنك الالكتروني يوفر في الكلفة موجودات الوجود الفعلي للبنك (المقر والموظفين والمصروفات والفروع وغيرها)، ولكن عينا أن نعلم أن الوفرة في تكلفة تقديم الخدمة لا يتعين أن تعود للبنك نفسه، فهذا لا يقيم فرقاً بينها وبين الخدمات غير الالكترونية، لهذا تقوم البنوك الالكترونية على قاعدة رئيسية أخرى وهي أن الوفرة في كلفة الخدمة عائد تشاركي بين البنك والعميل.²

الفرع الثاني: متطلبات البنك الالكتروني:

للبنك الإلكتروني متطلبات يمكن إدراجها كما يلي:

1 - الكفاءة الأدائية المتفقة مع عصر التقنية:

¹ - جعفر حسن جاسم، الاقتصاد الرقمي، دار البداية، عمان، 2009، ص 252.

² - جعفر حسن جاسم، مرجع سابق، ص 253.

هذه الكفاءة القائمة على فهم احتياجات الأداء والتواصل التأهيلي والتدريبي، والأهم من ذلك أن تعتمد كفاءة الأداء إلى كافة الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والقانونية والاستشارية والإدارية المتصلة بالنشاط البنكي والالكتروني.

2 - التطوير والاستمرارية والتفاعلية من المستجدات:

ويتقدم عنصر (التطوير والاستمرارية والتنوعية) على العديد من عناصر متطلبات بناء البنوك الالكترونية وتميزها فالجمود وانتظار الآخرين لا يتفق مع النقاط فرص التميز، ويلاحظ الباحث العربي أن البنوك العربية لا تتجه دائماً إلى الريادية في اقتحام الجديد، إنها تنتظر أداء الآخرين، وربما يكون المبرر الخشية على أموال المساهمين واجتياز المخاطر، وهو أمر عام وضروري، لكنه ليس مانعاً من الريادية، وبنفس القدر لا تعني الريادية في اقتحام الجديد التسرع في التخطيط للتعامل مع الجديد وإعداد العدة، لكنها حتماً تتطلب السرعة في إنجاز ذلك.¹

3 - التفاعل مع متغيرات الوسائل والاستراتيجيات الفنية والإدارية والمالية:

والتفاعلية لا تكون في التعامل مع الجديد فقط أو مع البنى التقنية فقط وإنما مع الأفكار والنظريات الحديثة في حقول الأداء الفني والتسويقي والمالي والخدمي، تلك الأفكار تجيء وليد تفكير إبداعي وليس تفكير نمطي.

4 - الرقابة التقسيمية الحيادية:

إنّ واحداً من عناصر النجاح الارتكان لقادرين على التقسيم الموضوعي، ومن هنا أقامت غالبية مواقع البنوك الالكترونية جهات مشهورة في تخصصات التقنية والتسويق والقانون والنشر الالكتروني لتقييم فعالية وأداء مواقعها، ويتعين أن نحذر من مصيدة الارتكان إلى عدد زائري الموقع كمؤشر على النجاح، إذ يسود فهم عام أن كثرة زيارة الموقع دليل نجاح الموقع، ولكنه ليس كذلك دائماً وإن كان مؤشراً حقيقياً على سلامة وضع الموقع على محركات البحث وسلامة الخطط الدعائية والترويجية.²

ومن متطلبات البنوك الالكترونية أيضاً البنية التحتية والتقنية، وتعد من أساسيات تواجد المصارف الالكترونية البنية التقنية، وهذه البنى التقنية لا يمكن أن تكون معزولة عن بنى الاتصالات وتقنية المعلومات التحتية للدولة ومختلف القطاعات **Infrastructure** بها، وذلك من منطلق أن المصارف الالكترونية تحيي وتعيش في بيئة الأعمال الالكترونية والتجارة الالكترونية، ولذا يتمثل المطلب الرئيسي لضمان الأعمال الكترونية ناجحة بل وضمان دخول آمن وسلس لعصر المعلومات عصر اقتصاد المعرفة في عنصرين أولهما: الاتصالات، تطراً الآن كفاءة البنى التحتية، وسلامة السوق الاتصالي، خاصة السياسات التشريعية لمقابل خدمات الربط بالانترنت، حيث لا تحيي الشبكة وأعمالها دون تزايد أعداد المشتركين الذين يعوقهم

¹ خباية عبد الله، مرجع سابق، ص195-196.

² محمود حسن الوادي، مرجع سابق، ص250-252.

الوطن العربي، بصفة خاصة كلفة الاتصالات، وإن كانت قد شهدت تخفيضاً في بعض الدول العربية ولكنها ليست كذلك في جميعها، وهذه المسألة ربما تمثل أهم تحدي أمام بناء المصارف الالكترونية، ومن ثم يتطلب الأمر تدخلاً جماعياً لرفع القيود التي تعترض تزايد استخدام شبكة الانترنت.

أما العنصر الثاني فهو البناء التحتي لتقنية المعلومات الذي يضم الأجهزة والبرمجيات والحلول والكفاءات البشرية المدربة والوظائف الاحترافية وهذه الأخيرة تعد دعامة الوجود والاستمرارية والمنافسة، حيث لم يعد المال وحده المطلب الرئيسي، بل أصبح تواجد استراتيجيات التوائم مع المتطلبات وسلامة البرامج والنظم المطبقة لضمان تعميم التقنية بصورة منظمة وفاعلة وضمان الاستخدام الأمثل والسليم لوسائل التقنية.

وأخيراً فإن توافر البنى التحتية العامة يبقى غير كافي دون مشروعات بناء بنى تحتية خاصة بالمنشأة المصرفية، وهو اتجاه تعمل عليه المصارف بجدية في الوقت الراهن.¹

من بين ما أفرزته متطلبات ومميزات البنوك الالكترونية ظهور ما يسمى بالوسائط الالكترونية المصرفية وفيما يلي نستعرض أهم هذه الوسائط :

الفرع الثالث: الوسائط الإلكترونية المصرفية

هناك العديد من الوسائط الإلكترونية والتي تستخدم في عملية الدفع الإلكتروني حيث أن تطور وسائل الدفع في صورة وسائل إلكترونية فرض أشكال مختلفة لكيفية تداولها وأهم هذه الأشكال المصرفية ما يلي:

1-4 الهاتف المصرفي : البنك المحمول أو (Phone Bank)

وهي نوع من الخدمات المصرفية التي تقدم للعملاء على مدار الأربعة وعشرون ساعة طوال اليوم، حتى أيام الإجازات والعطل الرسمية²، إذ يوجد اتصال مباشر بين الكمبيوتر الخاص بالعميل وكمبيوتر البنك، يستطيع العملاء الاستفسار على حساباتهم كما تمكنهم من سحب بعض المبالغ في من الحسابات وتحويلها لدفع بعض الالتزامات الدورية مثل شراء ساعة أو خدمة عبر الانترنت إلى البائع، ويتم ذلك بعد التأكد من شخصية العميل عن طريق إدخال الرقم السري الخاص بالعميل والمعطى له من قبل البنك.

2-4 خدمة المقاصة الإلكترونية المصرفية :

¹ مصطفى كمال السيد طایل، الصناعة المصرفية في ظل العولمة، دار اتحاد المصارف، العربية للنشر، 2009، ص74-75.

² أحمد محمد غنيم، مرجع سابق، ص304.

حل هذا النظام مكان أوامر الدفع المصرفية وظهر نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي الذي تتم فيه خدمات مقاصة الدفع الإلكترونية للتسوية الإلكترونية في المدفوعات بين المصارف وذلك ضمن نظام المدفوعات بقيمة اليوم نفسها.¹

3-4 الانترنت المصرفي أو البنك المنزلي (Home Bank) :

استخدم نظام المصارف المنزلية أول مرة عام 1980 بواسطة مصرف (United American Bank)

بولاية تنسي الأمريكية ولكن استخدامه على نطاق تجاري واسع لم يتحقق إلّا بعد انتشار أجهزة الحاسبات الآلية الشخصية حيث مكن الكثير من الزبائن استخدام تلك الحسابات في التعامل مع هذا النظام الذي يعتمد على عملية تحويل البيانات حيث يتم ربط الحاسب الآلي للمصرف بالحاسب الشخصي الموجود بمنازل الزبائن من خلال وسائط الاتصال التي تهدف إلى توفير الخدمات المصرفية للعملاء.²

ومن بين الخدمات المصرفية التي توفرها هذه الوسيلة للعملاء ما يلي:

- توفير الخدمات المصرفية لكل عملائها وتحقيق الكفاءة والفعالية في عملية تسويق خدماتها المالية حتى في المناطق البعيدة والنائية والتي لا تتوفر لهذه البنوك فروع فيها.
- يُمكن العملاء من التأكد من أرصدتهم لدى المصارف.
- يسهل على العملاء طريقة دفع الكمبيالات المسحوبة عليهم إلكترونياً.
- تساعد أيضاً وترشد إلى استخدام الطريقة المثلى في إدارة المحافظ المالية من أسهم وسندات.
- تمكن العملاء من الاستفادة من النشرات الإلكترونية والإعلانية الخاصة بكل الخدمات المصرفية.
- تحدد طريقة لتحويل الأموال من حسابات العملاء المختلفة.³

4-4 القابض (المقاصة):

عبارة عن وسيط بين المتعاملين ويتلقى طلبات وبيانات كل منها ويتحقق منها عن طريق موقعه على الشبكة، ويتولى مباشرة عملية عرض السلعة أو الخدمة والتسليم والوفاء نظير عمولة معينة.⁴

¹ مسيردي سيد أحمد، النظام القانوني للمقاصة في المعاملات البنكية دراسة مقارنة، أطروحة مقدمة لاستكمال الدكتوراه في القانون الخاص، جامعة تلمسان، 2017-2018، ص 148.

² رضا صاحب أبو حمد آل على، إدارة المصارف مدخل تحليلي كمي معاصر، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص 27.

³ أحمد غنيم، مرجع سابق، ص 205.

⁴ محمد حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية دار الجامعة الجديدة للنشر الإسكندرية، 2003، ص ص 123-124.

المطلب الرابع : دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين المعاملات المصرفية

إن التطورات التكنولوجية التي أثرت على العمل المصرفي بشكل عام والمعاملات المصرفية بشكل خاص ، حيث أن هذه التطورات أدت إلى استعمال وسائل دفع الكترونية استغلتها من أجل تحسين المعاملات المصرفية والخدمات البنكية ن لهذا سوف نحاول في هذا المطلب التعرف على العلاقة بين وسائل الدفع الالكترونية والمعاملات المصرفية ، وكذا معرفة ما الدور الذي تلعبه هذه الوسائل في مساعدة المعاملات المصرفية وتحسينها.

الفرع الأول : علاقة وسائل الدفع الالكترونية بالمعاملات المصرفية

إن البنوك تسعى دائما إلى تحسين خدماتها وذلك لإرضاء عملائها بالدرجة الأولى، لدى يتوجب عليها دائما مواكبة التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا للارتقاء بالخدمات ومعاملاتها المتوقعة من عملاءها.

إن العلاقة القائمة بين الخدمة المصرفية و وسائل الدفع الالكترونية تتجلى في مزايا المعاملات المصرفية الالكترونية بحيث أن هذه الأخيرة أدت إلى توسيع قاعدة الأفراد المتعاملين مع البنوك بفضل ما توفره من جوده الخدمات المصرفية كالتحويل بين الحسابات ، إيقاف صرف الشيكات ، سداد الكمبيالات الكترونيا وذلك من خلال بيئة تفاعلية أكثر سهوله وعليه هذه المزايا كالآتي :

- 1- تحقيق ميزه تنافسية : إن المعاملات المصرفية الالكترونية تحقق ميزة تنافسية، تمكن المصرف من التعامل مع أسواقه المستهدفة و عناصر البيئة المحيطة به بصورة أفضل من منافسيه في الأجل الطويل.¹
- 2- تحقيق الربحية في الأجل الطويل يساهم استخدام البنوك للأنظمة الالكترونية في تحقيق معدلات ربحية قطاع عملاء الخدمة المصرفية الالكترونية.

3- توفير فرص تسويقية جديدة: نظام توزيع الخدمات المصرفية الإلكترونية يتيح من خلال برنامج البحث، إمكانية أكبر للعملاء الأجراء عمليات مصرفية إلكترونية و بمقارنة الخدمات المختلفة المقدمة عبر مواقع البنوك المختلفة في العالم، يجعل العملاء يتحولون للبنوك المنافسة المقدمة للخدمات بالإنترنت أي أن في الوقت يمثل تهديدات للبنوك غير المستخدمة للوسائل الدفع الإلكترونية.

4- توزيع وسائل الإنتشار: تتيح الأنظمة الإلكترونية تغطية واسعة الانتشار بحيث تصل الخدمة للعميل في أي مكان فيستطيع الحصول على ما يرغب من خدمات مصرفية إلكترونية دون الحاجة للإنتقال إلى

¹ نوال بن عمارة ، وسائل الدفع الالكترونية (الآفاق والتحديات) ن محاضرة أقيمت بقسم العلوم الاقتصادية ن كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية ن جامعة ورقلة ، ص 14 ، على الموقع الالكتروني : <http://www.douisfree.fr> ، تاريخ الاطلاع 11-05-2019 على الساعة العاشرة .

البنك أو الوقوف المطول في الصفوف و هذه تعد ميزة من مميزات وسائل الدفع الإلكترونية إلى تحسين التي تحسن بشكل كبير المعاملات المصرفية للعملاء.

5- تحسين جودة الخدمة المصرفية : إن جميع المعاملات المصرفية الإلكترونية بين البنك والعميل تتم بصورة مبرمجة و سريعة تنخفض فيها احتمالات خطأ الأداء إلى حدود الدنيا كما أنها تفتح قناة تسويق مصرفي ذات كفاءة تعاملية عالية، و كذا نقل التفاعل مع العميل و موظفي المصرف إلى الإنترنت.

و عليه من خلال هذه المزايا المقدمة نستطيع القول أن وسائل الدفع الإلكتروني تحسن من المعاملات المصرفية بشكل كبير لأنه وفي ظل العولمة و الاقتصاد الرقمي و كذا تطور الصناعة المصرفية و التقدم التكنولوجي الحاصل أجبر البنوك على تطوير وسائل و أنظمة دفعها لكسب رضا العملاء و إشباع حاجاتهم و عليه كلمات حسنة و تطورت وسائل الدفع الإلكترونية تحسن معها أداء البنوك و بالتالي تحسين معاملاتها المصرفية.¹

الفرع الثاني: دور وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين المعاملات المصرفية

تلعب وسائل الدفع الإلكترونية دورا في فعالا في الجهاز البنكي إذ أنها تعد عصب المنظومة المصرفية وتطورها ، لأنها لخسرت الكثير من الوقت والجهد و تكلفة المعاملات المصرفية فهذه الأخيرة تحسنت في الآونة الأخيرة بسبب التطور في تكنولوجيا الإعلام والاتصال ومن ثم التطور في وسائل الدفع الإلكترونية

التي تحسنت في المعاملات المصرفية.

وفي ما يلي سوف نحاول تلخيص هذا الدور الذي تقوم به وسائل الدفع الإلكترونية:

أولا : دور الشيكات الإلكترونية و المحفظة الإلكترونية في تحسين المعاملات المصرفية :

للسيكات الإلكترونية والمحفظة الإلكترونية دور في تحسين المعاملات المصرفية نتناولها في مايلي:

1/ الشيكات الإلكترونية : من ابرز وسائل الدفع الإلكترونية ما يعرف بالشيكات الإلكترونية والتي تعد أداة جيدة للدفع الإلكتروني وأحد نتائج الثروة التكنولوجية و كوسيلة لتسوية المعاملات المالية وإبرام الصفقات عبر الانترنت هذه الوسيلة قد تكون فعاله للكثير من المنازعات والمخاطر التي تحيط باستخدام الشيك

¹ نوال بن عمارة ، مرجع سابق ، ص 14.

المكتوب يدويا الذي يعتبر أداة دفع تواجه العديد من الإشكالات إذ أن الشيك الالكتروني يقوم بدور فعال في تحسين المعاملات المصرفية البنكية والتي يمكن إبراز ذلك في النقاط التالية:¹

1-إعادة الثقة للشيكات الورقية : تقوم الشيكات الالكترونية بإعادة الثقة للشيكات الورقية التي فقدت مصداقيتها نتيجة عدم إمكانية التأكد من وجود مؤونة من عدمه وقت التعامل بالشيك ، كما أن الشيك الإلكتروني يتوافق مع مفهوم الشيك باعتباره أداة دفع وليس أداة ائتمان تحل محل النقود في الدفع.

2- التقليل من عملية النصب والاحتيال : يؤدي الشيك الالكتروني إلى التقليل من عملية النصب والاحتيال تجاه البنوك والمستفيدين وغيرهم من خلال التأكد من كافة بيانات الشيك لدى نقاط التعامل به ، ويحمي الأطراف من التحايل باستخدام شيكات مزورة أو بدون مؤونة أو عدم كفاية مؤونتها كما يوفر الشيك الإلكتروني السرعة والسهولة في التعامل والاستمرارية على مدار الساعة.

3- تعزيز ثقة المتعاملين به : إن استخدام الشيكات الالكترونية يعزز الثقة بين المتعاملين من خلال تضمين هذه الشيكات للبيانات الأساسية التي تبعث الاطمئنان لدى المتعاملين ، ذلك أن البنك يقوم بالتحقق من البيانات المدونة في الشيك وبعد التأكد منها يقوم بعملية المقاصة (اقتطاع قيمة الشيك من حساب عميله إلى حساب المستفيد.

4- دفتر شيكات دفتر آمنة : يتميز دفتر الشيكات الالكترونية بالأمان مقارنة بدفتر الشيكات العادية ولا يختلف كلاهما عن الآخر إذ أنهما يحققان الهدف نفسه الشيك الالكتروني يمكن المرسل أن يحمي نفسه من الغش بتشفير رقم حسابه بالمفتاح العام للبنك ومن ثم لا يكشف رقم حسابه للتاجر و يمكن استعمال الشهادات الرقمية في التصديق وتوثيق العمل والبنك.

كما أن الموظف يقوم بفحص صحة الشيك الالكتروني عن طريق آلة تقوم بفك الرموز ، حيث أن الوقت الذي تستغرقه الآلة أقل من الوقت اللازم لفحص التوقيع اليدوي.

5- انخفاض تكلفة التعامل بالشيكات الالكترونية : التعامل بالشيكات الإلكترونية يخفض تكاليف المصروفات الإدارية ويقلل كلفة الموارد الورقية والطباعة بالنسبة للبنك ، كما أنه يحل أيضا المشاكل المتعلقة بالشيكات الورقية كالتزوير والنقل والطبع ، ويسرع عملية الدفع والمحاسبة التي يقوم بها الزبون.

6-مبالغ التعامل بالشيك الالكتروني كبيرة : إن التعامل بالشيك الالكتروني تكون بمبالغ تصل إلى الملايين لأنه كل شيك له رقم مستقل وبالتالي يمكن استخدامه إلا مرة واحدة في التعامل المصرفي.²

¹ جعفر حسن جاسم ، مرجع سابق ، ص 258.

² بختي إبراهيم ، مرجع سابق، ص 143.

2/ **المحفظة الالكترونية :** تعد المحفظة الالكترونية مفيدة كوسيلة دفع وتوفر قدرا من الوقت و السرية ، وفي ظل الاستخدام اليومي لعمليات الشراء المحلية والعالمية أصبحت الحاجة ملحة لاستخدام تلك التقنية لما لها من سهولة التواصل عبر شبكة الانترنت وما يترتب عليها من تسهيل عمليات الشراء التي تحتوي في مضمونها تحويلات نقدية صغيرة او كبيرة ، وسرعة وصولها للطرف الآخر في ظل التكنولوجيا المتقدمة.¹

ثانيا: دور النقود الالكترونية و البطاقة الالكترونية و التحويل المصرفي في تحسين المعاملات المصرفية

للقود الإلكترونية والبطاقات الإلكترونية والتحويل المصرفي الإلكترونية دور في تحسين المعاملات المصرفية نتناولها في التالي:

1/ **النقود الالكترونية :** تسهل النقود الالكترونية المعاملات المصرفية والبنكية إلى حد كبير بحيث يمكن إدراج دورها في تسهيل المعاملات مصرفيه في النقاط التالية:²

1-1 **تكلفة تناولها زهيدة :** أي أن تحويل النقود الالكترونية عبر شبكه الانترنت أو الشبكات الأخرى أرخص بكثير من استخدام الأنظمة البنكية التقليدية التي تعد ذات تكلفه عالية.

1-2 **انتشارها في العالم :** يمكن تحويل نقود الكترونية في أي مكان وزمان في العالم وذلك لاعتمادها الإنترنت التي لا تعرف الحدود الجغرافية ولا السياسية لأن التطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساعد كثيرا النقود الالكترونية في الانتشار والتوسع عبر العالم.

1-3 **السرعة في الأداء :** تسرع عمليات الدفع بحيث تجرى حركة التعاملات المصرفية والمالية و يتم تبادل المعلومات و التنسيق الخاصة بها في الزمن الحقيقي دون الحاجة إلى وسائط مما يعني تسريع هذه العملية.

1-4 **الأمان والسرية :** تتميز النقود الالكترونية بالسرية والأمان إذ أنها توفر درجة أمان كبيرة أثناء تحويلها ، بحيث أن البنوك التي تتعامل بالنقود الالكترونية تستخدم أجهزة خادمة تدعم بروتوكول الحركة المالية ، كما تستخدم مستعرضات شبكة الويب تدعم بروتوكول الطبقات الأمنية ، مما يجعل دفع النقود أكثر أمانا.

¹ فريدة قلقول ، أهمية أنظمة الدفع الالكترونية في المصايف ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر ، علوم اقتصادية وتجارية وعلوم التسيير ، تخصص مالية وبنوك ، جامعة أم البواقي ، 2012-2013 ، ص 63.

² بن جدال جوهر ، دور الإنترنت والتجارة الإلكترونية، حالة استيراد الكتاب في جامعة سعد دحلب البلدية ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل رسالة ماجستير ، علوم اقتصادية وتجارية وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر ، 2001-2002 ، ص 88.

2/ البطاقة البنكية : تستخدم البطاقات البنكية (الالكترونية) في السحب النقدي من آلات الصراف الآلي في شراء السلع والحصول على خدمات حيث تعطيني لحاملها قدرا كبيرا من المرونة في السداد وقدر أكبر في الأمان وتكلفة أقل في إتمام المعاملات المصرفية وبسرعة أكبر في التسويات المالية ، كما أن البطاقات البنكية تنجز بواسطتها المعاملات الدائنة أو المدينة بشكل أكثر أمانا و قادر على مواجهه احتمالات القروير والغش ، كما تمكن البطاقات البنكية مستخدميه من الحصول على الخدمة المصرفية بسرعة دون اللجوء إلى طوابير الانتظار، وتمكنهم من سحب المبالغ في أيام عمل البنك وحتى أيام عطله ، أي الخدمة بالبطاقة البنكية متوفرة 24 سا على 24 سا.

وكذلك تكون الأموال متوفرة في الصراف الآلي عند استخدام العميل البطاقات البنكية ، وبالتالي فان هذه الأخيرة تعتبر أداة مميزة وتسهل للعميل والبنك من معاملاتهم المصرفية.¹

3/ التحويل الالكتروني : يهدف نظام التحويل الالكتروني للأموال إلى تسهيل وتعجيل المدفوعات والتسويات بين البنوك بما يكفل تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية وأفضل للعملاء ، كما تعطي البنوك ميزة تنافسية في الأسواق العالمية ، إذ سوف تتيح للبنوك إمكانية التسوية الفورية من دفع و تلقي الأموال عبر حساباتها الجارية لدى البنوك المركزية وتوفير دفع فوري للعملاء ، كما يشمل هذا النظام تسوية المدفوعات التي تتم عن طريق شبكة المدفوعات و النظام الالكتروني لتداول الأسهم ومقاصة الشيكات.²

المبحث الثاني: العوامل المعرقة لنجاح المعاملات المصرفية الإلكترونية

هناك جملة من العوامل التي تعرقل نجاح المعاملات المصرفية بوسائل الدفع الالكترونية، فرغم النجاح النسبي لهذه الوسائل إلا أن هناك عوامل جعلت من هذا النجاح منقوصاً، حيث ظهر نوع من الجرائم التي ترتكب في حق البطاقات البنكية مما أفرزت مخاطر تنجم عن المعاملات المصرفية الإلكترونية.

المطلب الأول: الجرائم الالكترونية ومخاطر المعاملات الالكترونية وجرائم البطاقة البنكية

للمعاملات المصرفية الإلكترونية جرائم ومخاطر نذكرها في التالي.

الفرع الأول: الجرائم الالكترونية ومخاطر المعاملات الإلكترونية

للمعاملات المصرفية الإلكترونية جرائم ومخاطر يمكن إبرازها في هذا الفرع.

¹ معطي سيد أحمد، مرجع سابق ، ص 70.

² بلودي محمد ، مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في النظام المصرفي الجزائري، مذكرة مقدمة ضمن نيل شهادة الماجستير ، علوم اقتصادية وتجارية وعلوم التسيير ، تخصص نقود وبنوك ، جامعة تلمسان ، 2010-2011 ، ص 26.

أولا : الجرائم الالكترونية :

تعتبر الجرائم الالكترونية (جرائم الانترنت) هي النوع الشائع الآن من الجرائم، إذ أنها تتمتع بالكثير من المميزات للمجرمين تدفعهم إلى ارتكابها، ويمكن تعريف تلك الجرائم بأنها الجرائم التي لا تعرف الحدود الجغرافية والتي يتم ارتكابها بأداة هي الحاسب الآلي عن طريق شبكة الانترنت وبواسطة شخص على دراية فائقة بهم، وقد كان لظهور وسائل الدفع الالكترونية عملاً مساهم في هذا النوع من الجرائم في المعاملات المصرفية والتي يمكن حصرها كما يلي:

- 1 - **انتحال شخصية الفرد:** تعتبر جرائم انتحال شخصية الآخرين من الجرائم القديمة إلا أن التنامي المتزايد لشبكة الانترنت أعطى المجرمين قدرة أكبر على جمع المعلومات الشخصية المطلوبة عن الضحية والاستفادة منها في ارتكاب جرائمهم، فنتشر في شبكة الانترنت الكثير من الإعلانات المشبوهة والتي تستخدم في محاولة الاستيلاء على معلومات اختيارية من الضحية، فهناك مثلاً إعلان عن جائزة ضخمة يكسبها من ساهم بمبلغ رمزي (جهة خيرية) والذي يتطلب الإفصاح عن بعض المعلومات الشخصية كالاسم والعنوان والأهم رقم بطاقة الائتمان لخصم المبلغ لصالح الجهة الخيرية وبالرغم من أن مثل هذا الإعلان يؤدي إلى جريمة انتحال شخصية وإلى الاستيلاء على رصيده البنكي، والسحب من بطاقته الائتمانية أو يؤدي إلى الإساءة إلى سمعة الضحية.¹
- 2 - **جرائم السطو على أرقام البطاقات:** أتاحت الثورة الرسمية لقرصنة المعلوماتية إمكانية تخليق أرقام البطاقات الائتمانية بواسطة تشغيل تتيح إمكانية الحصول على أرقام بطاقات بنك معين من خلال تزويد الحاسب بالرقم الخاص بالبنك مصدر البطاقة، وعلاوة على إمكانية النقاط هذه الأرقام عبر قنوات الانترنت المفتوحة واستخدامها بطرق غير مشروعة في عمليات التسويق عبر الشبكة.²
- 3 - **غسيل الأموال باستخدام البطاقات البنكية:** غسيل الأموال هي عملية تدوير للأموال غير المشروعة تساعد العصابات الإجرامية على إخفاء وستر وتمويه المصدر الحقيقي غير المشروع لهذه الأموال، كذلك يعتبر غسيل الأموال باستخدام البطاقات البنكية نشاط إجرامي تتلاقى فيه الجهود الشريرة من خبراء المال والمصارف وخبراء التقنية، وأبسط الطرق لهذه العملية هي القيام بسحب مبالغ كبيرة على دفعات من الصراف الآلي في بلد أجنبي ثم يقوم فرع البنك الذي سحب المبلغ من ماكينته بطلب تحويل المبلغ من الفرع الذي أصدر البطاقة، فتتم عملية التحويل بخصم المبلغ من رصيد العميل الذي يكون قد تهرب من دفع رسوم التحويل واستطاع أن يغسل أمواله.³

¹ بن غففة شريفة، الجريمة الالكترونية وطرق محاربتها، الملتقى الوطني، آليات مكافحة الجرائم الالكترونية في التشريع الجزائري، جامعة الجزائر، 2017، ص47.

² محمد محمد الألفي، جرائم الاعتداء على البطاقات الائتمانية كأحد الأنماط الإجرامية المستحدثة مجلة أصول الشمال مجلة عربية، جامعة مصر، 2007، ص 19.

³ هارون العشي، مرجع سابق، ص179.

ثانيا: مخاطر المعاملات المصرفية بوسائل الدفع الالكترونية:

ينطوي العمل المصرفي بوسائل الدفع الالكترونية على مخاطر إضافية مصاحبة لهذا العمل ويجب أن يكون لدى البنك المتعامل بهذه الوسائل على وعي كافي بهذه المخاطر بما يمكنه من إجراء الرعاية اللازمة عليها والاحتراز منها، وحسب مكتب رقابة العملة بواشنطن يمكن حصر هذه المخاطر كما يلي:

أ - **المخاطر الإستراتيجية:** هي تلك المخاطر الناجمة عن تبني الإستراتيجيات المناسبة التي تأخذ في اعتبارها كيفية تحقيق المزيج المناسب بين كل الخدمات المصرفية التقليدية والخدمات المصرفية والخدمات المصرفية الالكترونية، وبما لا يعرض البنك لمزيد من المخاطر ولا يؤثر على مركزه التنافسي، وتأتي أهمية هذه النوعية من المخاطر من حيث تأثيرها الكبير على مستقبل البنك، ومن حيث العناصر العديدة المكونة لها والتي تحتاج كل منها لضوابط رقابية مع ظروف كل بنك .

ب - **مخاطر الائتمان:** وهي عبارة عن المخاطر التي تؤثر على ربحية ورأس مال البنك جراء عدم التزام الطرف الآخر (سواء كان مقرض، مصدر لورقة مالية، فرداً أو مؤسسة) بشروط العقد المبرم بينه وبين البنك بحيث تعطي الانترنت البنك فرصة لتقديم خدماته ومنتجاته المصرفية وتوظيف أمواله في مناطق جغرافية واسعة حول العالم، ويغيب العمل المصرفي عبر الانترنت للاتصال المباشر بين إطار البنك والعملاء، الأمر الذي يفقد البنك أحد أهم عناصر الائتمان وهو معرفة مدى الالتزام والنزاهة في شخصية وتعامل الطرف الآخر.¹

ت - **مخاطر سعر الفائدة:** بسبب الفروقات الزمنية بين التدفقات وقدرة البنك على تعديل سعر الفائدة على خدماته ومنتجاته المصرفية في الوقت المناسب، وتسمى بمخاطر إعادة التسعير في بعض الأحيان، ويولد تغير سعر الفائدة في السوق مخاطر على أرباح ورأس مال البنك إذا وجدت فروقات في فترات استحقاق الموجودات والمطلوبات مما يولد فروقات زمنية بين التدفقات النقدية الخارجة والواردة من والي البنك، مما يؤدي إلى زيادة مخاطر السيولة أيضاً، تمكن الانترنت من اجتذاب ودائع ومنح تسهيلات ائتمانية لعدد أكبر من العملاء حول العالم وبالتالي توسيع إطار المنافسة بين البنوك، الأمر الذي يزيد ضمن احتمالية تطاير وتغيير عملاء البنك بشكل مستمر، وكل ذلك يضع تحديات أمام البنك المتعامل بالانترنت، بضرورة العمل المستمر على تطوير وتحسين إدارة الموجودات والمطلوبات وسرعة التأقلم في هذا المجال مع تغيرات سعر الفائدة .

د - **مخاطر السيولة:** وتعرف أيضاً بأنها المخاطر التي تؤثر على ربحية ورأس مال البنك جراء عدم المقدرة على الوفاء بالتزاماته عند استحقاقها دون التعرض لأي خسائر غير مقبولة نتيجة ذلك، وتشمل مخاطر السيولة عدم القدرة على إدارة التغيرات الطارئة في تركيبة مصادر الأموال بالإضافة إلى عدم المقدرة على التأقلم مع ظروف السوق وتغيراته المؤثرة على قدرته بتسييل بعض موجوداته بأقل خسائر

¹ طيبة عبد العزيز، مراحى محمد، بازل في تسيير المخاطر المصرفية في البنوك الجزائرية، الملتقى الدولي الثاني، حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي، ورقلة، يومي 11-12 مارس 2008.

ممكنة، وتزيد الانترنت احتمالات تطاير تغير حجم الودائع لدى البنك باستمرار، الأمر الذي يتطلب من البنك إيجاد نظام ملائم لإدارة الموجودات والمطلوبات والرقابة على وضع السيولة لديه بشكل دائم.

م - **مخاطر السعر:** التي تؤثر على ربحية ورأس مال البنك جراء التغير في قيم محافظ البنك الاستثمارية وأدواته المالية وذلك نتيجة التعامل بالأوراق المالية أو اتخاذ المراكز المالية مقابل أسعار الفوائد أو أسعار الصرف أو أسواق رأس المال وأسواق السلع والخدمات، وتعطي الانترنت البنك فرصة للتعامل بهذه الأدوات المالية مما يزيد من حجم مخاطر السعر.¹

ن - **مخاطر تشغيلية:** نتيجة عمليات التزوير والخطأ وعدم القدرة على إيصال الخدمات المصرفية للعملاء بالإضافة إلى عدم القدرة على إدارة المعلومات والحفاظ على المستوى التنافسي للبنك، وهذا راجع لعدم قيام البنك بانتهاج وسائل الرقابة الحمائية والتحذيرية مما يجعل الانترنت وسيلة هجوم سهلة تهدد موجودات وأنظمة البنك الداخلية ومثال ذلك انتهاج أسلوب المواقع الوهمية أو تعطيل مزود خدمة الانترنت للبنك، الأمر الذي يؤدي إلى فصل البنك عن الانترنت.²

هـ - **مخاطر قانونية:** تحدث هذا المخاطر نظراً لعدم وضوح التشريعات القانونية المتعلقة بالعمليات المصرفية الالكترونية، على سبيل المثال عدم توافر حماية العملاء في بعض الدول أو غياب المعرفة القانونية لبعض الاتفاقيات المبرمة باستخدام وسائل الوساطة الالكترونية.³

و - **مخاطر السمعة:** تنشأ مخاطر السمعة في حالة توافر رأي سلبي تجاه البنك، والذي قد ينشأ من عدم توفر وسائل الحماية الكافية والمؤكدة للبيانات التي يحتفظ بها البنك والخاصة بزبائنه، أو وقوع بعض عمليات الاختراق لنظم البنك الالكترونية واقتحامها من قبل الغرباء أو العاملين في البنك ذاته، وهذا ينشأ عند وجود سمعة سيئة للبنك من تلك الناحية، مما يؤثر تأثيراً كبيراً على سمعة البنك وعلى نشاطه وعلى عدد زبائنه لدى البنك ويحفظ نشاط البنك مما يقلل من الأرباح.⁴

ي - **مخاطر تؤثر على العمليات المصرفية التقليدية:**

إن لقنوات توزيع الصيرفة الالكترونية انعكاسات بالنسبة للمخاطر المصرفية التقليدية، إذ أنه في ظل التحول الالكتروني للعمل المصرفي قد تزداد حدة المخاطر التقليدية ومنها مخاطر الائتمان والسيولة وسعر الفائدة، ومخاطر السوق، وعلى سبيل المثال نجد أن استخدام الانترنت في منح الائتمان في الداخل والخارج قد يزيد من احتمالات إخفاق بعض العملاء في سداد التزاماتهم ومن ثم زيادة المخاطر الائتمانية، كذلك فإن أي معلومة سلبية وغير صحيحة عن البنك يمكن أن تنتقل بسرعة عبر الانترنت، هذا سوف يؤدي إلى أن عملاء البنك يسحبون ودائعهم بسرعة وهو ما يعرض البنك لزيادة مخاطر السيولة، كما أن

¹ - جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الالكتروني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، المملكة الأردنية الهاشمية، 2008، ص91.

² - علي عبد الله شاهين، نظم الدفع الالكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 12، العدد 1، 2010، ص524.

³ - وسيم محمد الحداد، مرجع سابق، ص201.

⁴ - جلال عايد الشورى، مرجع سابق، ص96.

صيرفة الانترنت تعمل على زيادة حرية حركة الودائع ومن هنا تظهر أهمية مراقبة البنك لحجم سيولته لرصد التغيرات التي تطرأ على الودائع وقروضه بشكل مستمر ودقيق.¹

الفرع الثاني : الصيرفة الالكترونية وجرائم البطاقة البنكية

الصيرفة الإلكترونية من الأساليب المتطورة والمعتمدة من طرف البنوك، ولها جرائم نذكرها في التالي.

أولاً: الصيرفة الإلكترونية والخدمات المصرفية الإلكترونية الجديدة

قبل التطرق إلى ذكر أهم تعاريف الصيرفة الالكترونية لابد من التمييز بين نوعين من البنوك التي تمارس الصيرفة الالكترونية، فهناك البنوك التي لها موقع جغرافي وغير موجودة على أرض الواقع، تسمى بالبنوك الالكترونية أو الافتراضية، وهناك بنوك عادية أو بنوك أرضية وهي التي تقدم خدمات تقليدية بالإضافة إلى ممارسة الصيرفة الالكترونية –

1 - الصيرفة الالكترونية: (العمليات المصرفية الالكترونية):

سوف نتطرق في هذا العنصر إلى أهم ما يتعلق بالصيرفة الالكترونية من مفهوم، أهداف ، أشكال وأنماط الصيرفة الالكترونية.

1-1- تعريف الصيرفة الالكترونية: هي إجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية أي استخدام تكنولوجيا

الإعلام والاتصال الجديدة، سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أو الحديثة، وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطراً للتنقل للبنك إذا أمكنه القيام بالأعمال التي يريدتها في بنكه في أي مكان وأي زمان.²

كما تعرف الصيرفة الالكترونية على أنها تقديم لخدماتها عبر الوسائل الالكترونية سواء في المنزل أو في المكتب أو بواسطة الهاتف الثابت أو الهاتف الجوال وغيرها من الوسائل الالكترونية المتطورة. كما عرفت أيضاً بأنها تقديم الخدمات والمنتجات المصرفية الجزئية ذات القيم الصغيرة عبر القنوات الالكترونية والتي يمكن أن تتضمن خدمات الإيداع والإقراض، وإدارة الحساب وتقديم المشورة المالية، ودفع الفواتير الالكترونية، بالإضافة إلى الدفعات الالكترونية ذات القيم الكبيرة وغيرها من الخدمات المقدمة إلكترونياً.³

مما سبق نستخلص تعريف شامل للصيرفة الالكترونية، هي تسخير البنوك لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لصالحها، وذلك بتقديمها خدمات مصرفية تقليدية أو متطورة من خلال أدوات وقنوات

¹ خولة فرحات، أثر التجارة الالكترونية على تحسين نوعية الخدمات المصرفية دراسة حول البنك الالكتروني، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الحاج خضر - بباتنة، 2007-2008، ص 63.

² وسيم محمد الحداد، مرجع سابق، ص 55.

³ ناظم محمد نوري الشمرلي، مرجع سابق، ص 28.

اتصال الكترونية، ونتيجة لاستفادة البنوك من تلك التكنولوجيا أصبحت الصيرفة الإلكترونية فرصة لزيادة الربحية وتخفيض تكاليف الاستغلال وكذا رفع الكفاءة العملية ومستويات الجودة.

1-2- أهداف الصيرفة الالكترونية: الغرض من الصيرفة الالكترونية هو تحقيق الأهداف التالية:

- إيجاد آلية لتوفير المعلومات لعملاء خارج البنوك وخارج نطاق العمل الرسمية وذلك من خلال تكنولوجيا الحاسب الآلي وشبكة الانترنت.
- توفير تقنيات متعددة تناسب كل فئات العملاء والزبائن كاستخدام الحاسب الآلي، الهاتف، التلفزة الرقمية وشبكة الانترنت.
- تسهيل عملية الدفع من خلال وسائل الدفع الالكترونية المختلفة والمتمثلة أساساً في الدفع بالبطاقات المصرفية والشيكات والنقود الالكترونية.
- تحقيق راحة المتعاملين من خلال تقريب الخدمة إليهم.
- التصدي للمنافسة الناتجة عن التطورات العالمية خاصة بعد اتفاقية تحرير تجارة الخدمات المصرفية والمالية وانتشار الاقتصاد الرقمي.
- إتاحة المعلومات عن الخدمات التي يؤديها البنك دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة.¹

2 الخدمات المصرفية الالكترونية الجديدة:

لقد أصلحت الخدمات المصرفية الالكترونية من الخدمات الشائعة على شبكة الانترنت أو على الأجهزة وهذه الخدمات توفرها المؤسسات المالية بعد أن أصبح استخدامها يحقق ميزة تنافسية للبنوك وفوائد ورسوم عالية². وفيما يلي نستعرض أهم الخدمات المصرفية الالكترونية والوسائل المتصلة بها:

1-2 الخدمات المصرفية الالكترونية عبر الصرافات الآلية:

:ATM (Automatic teller machine)

ظهرت أجهزة الصراف الآلي في السبعينيات من القرن العشرين الماضي كبديل لموظفي الصرافة في الفروع المصرفية للتقليل من عدد المعاملات داخل البنك، أما في الثمانينات من نفس القرن بدأ الاهتمام بتخفيض التكاليف من ثم البحث عن تحقيق ميزة تنافسية، وتعتبر الصرافات الآلية أولى تطورات العمل المصرفي.³

وتعرف الصرافات الآلية بأنها تلك الآلات التي يمكن نشرها بالأماكن المختلفة سواء بالجدار أو بشكل مستقل وتكون متصلة بشبكة حاسب البنك تستخدم لتنفيذ العمليات المصرفية باستخدام البطاقات الممغنطة من خلال قارئ الجهاز الذي يحلل المعلومات الموجودة على الشريط الممغنط للبطاقة ويستطيع

¹ وسيم محمد الحداد، محمود إبراهيم نور، مرجع سابق، ص 57-58.

² يوسف أحد بيقارة، مرجع سابق، ص 17.

³ وسيم محمد الحداد، مرجع سابق، ص 63.

جهاز الصراف الآلي تقديم كثير من الخدمات أهمها السحب النقدي والإيداع النقدي، وإجراء التحويلات الداخلية، وتسديد الفواتير وطلب كشف الحساب،¹ كما أنها تؤدي دوراً في توزيع المنتجات المصرفية، ومن أنواع الصرافات الآلية ما يلي:

أ - الموزع الآلي للأوراق: (Distributeur Automatique de billets):

هو آلة أوتوماتيكية تسمح للعميل عن طريق بطاقة الكترونية بسحب مبلغ من المال دون الحاجة للجوء إلى الفرع.²

جدول رقم 4: الموزع الآلي للأوراق (D.A.B)

المبادئ العامة	التقنية	النتائج
يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة سحب. يوجد في البنوك، الشوارع، أماكن أخرى. يعمل دون انقطاع.	جهاز موصول بوحدة مراقبة الكترونية تقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة. هذه الأخيرة تسجل عليها المبالغ المالية الممكن سحبها أسبوعياً.	تخفيض نشاط السحب في الفروع.

المصدر : يوسف حسن يوسف ، البنوك الالكترونية ، ط 1 ، القاهرة ، المركز القومي للإصدارات القانونية ، 2012 ، ص 29.

ب - الشباك الآلي للأوراق: Guichet Automatique de billets:

هو أيضاً آلة أوتوماتيكية أكثر تعقيد وتنوع بالإضافة إلى خدمة السحب النقدي، تقدم خدمات أخرى كقبول الودائع، طلب صك، عمليات التحويل من حساب إلى آخر وكل الشبائيك الأوتوماتيكية للأوراق متصلة بالحاسوب الرئيسي للبنك.

¹ عبد السلام لفته سعيد، مرجع سابق، ص 350.

² - <http://www.philadelphia.edu.jo/arabic/adfin1/47.doc.consiulté>, le 22/04/2019

جدول رقم 5 :الشباك الآلي للأوراق (G.A.B):

النتائج	التقنية	المبادئ العامة	
يستعمل من طرف الزبائن في أوقات غلق البنوك، خاصة الزبون المستعجل.	جهاز موصول بالكمبيوتر الرئيسي للبنك، يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون للرصيد بفض رمز سري.	يخول كل حائز على البطاقة القيام بالعديد من العمليات منها: السحب، معرفة الرصيد، القيام بتحويلات، طلب شيكات،	الشباك الآلي للأوراق (G.A.B)

المصدر : يوسف حسن يوسف، ص30.

ج- جهاز نهائي البيع الالكتروني (T.P.E) Terminal point de vente :

تسمح هذه التقنية بخصم قيمة مشتريات العميل من رصيده الخاص بعد أن يمرر موظف نقطة البيع البطاقة الائتمانية على القارئ الالكتروني الموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك بإدخال الرقم السري للعميل (code pin) أين تخصم القيمة من رصيده وتضاف إلى رصيد البنك الالكتروني.¹

جدول رقم 4 :جهاز نهائي البيع الالكتروني(T.P.E):

النتائج	التقنية	المبادئ العامة	
يحل مشاكل نقل الأموال ويوفر الأمن.	فروع موصولة بشبكة تجمع بنوكاً مختلفة.	يوضع في المحلات حيث يسمح للعميل بتسوية عملياته التجارية بالبطاقة أثناء التسديد.	نهائي نقطة البيع الالكتروني (T.P.E)

المصدر : يوسف حسن يوسف، مرجع سابق، ص31.

¹ - وسيم محمد الحداد، مرجع سابق، ص 64 .

2-2 خدمة الصيرفة الالكترونية عبر الهاتف (الهاتف المصرفي) phone Bank:

هي خدمة تقدمها البنوك لعملائها حيث تمنحهم حق الاتصال الهاتفي بالبنك من خلال رقم مخصص، مرتبط بالحاسوب المركزي للبنك، وبعد ذلك يطلب العميل أن يدخل رقمه السري على جهاز الهاتف ثم يطلب العملية التي يريد، وبذلك تنجز العملية دون الحاجة للحضور الشخصي للبنك، وهذا يتيح الفرصة لعملاء البنك بالتحكم في حساباتهم وإجراء عمليات الدفع وتحويل الأموال من أي مكان حول العالم بواسطة هواتفهم المتحركة، ويدعم تطبيق المعاملات المصرفية عبر الهاتف المتحرك معظم أجهزة الهاتف بما في ذلك الهواتف الذكية ولعل من مزايا هذه الخدمة السرعة وأنها تقدم على مدار الساعة.¹

ومن بين الخدمات التي يقدمها الهاتف المصرفي على مستوى العالم:

✓ تم تطبيق هذا النظام في ميلانو بنك باسم (First Direct Account) عن طريق الاتصالات الهاتفية بإدخال الرقم السري الخاص بالعميل ليحول من حسابه بالبنك لسداد بعض التزاماته مثل فاتورة التلفون، الغاز والكهرباء.

✓ في الولايات المتحدة الأمريكية أدخلت هذه الخدمة سنة 1985م، وتعمل بواسطة شاشة لدى العميل في منزله لها اتصال مباشر بالبنك، وفي سنة 1986م تم إدخال خدمات جديدة للهاتف المصرفي تتمثل في خدمة التحويلات المالية من حساب العميل المدفوعة السداد الكمبيالات والفواتير عليه.

✓ في نوفمبر 1994م استخدمت "باركليزبنك" خدمة تحويل الأموال ودفع الالتزامات وإتاحة خدمة الهاتف المصرفي للعميل فرصة التعاقد للحصول على قرض أو فتح اعتمادات مستندية وغيرها.²

ثانياً: جرائم البطاقات البنكية:

رغم المزايا التي حققتها وسائل الدفع الالكترونية في المعاملات المصرفية إلا أن هذا لا يعني أنها مثالية، حيث تعددت الجرائم التي ترتكب بواسطتها، خاصة مع ازدياد استعمالها على وجه الخصوص في المعاملات المصرفية حيث تعددت وسائل الاحتيال وتنوعت صورها، ويمكن تقسيم الجرائم المرتكبة باستخدام البطاقات البنكية إلى جرائم يرتكبها حامل البطاقة وجرائم يرتكبها الغير.

1 - جرائم يرتكبها حامل البطاقة:

ويمكنه التلاعب في البطاقة بطريقتين:

الأولى: أن العقد المبرم بين البنك العميل حامل البطاقة أوجب على هذا الأخير إعادة البطاقة عند انتهاء مدتها إلى البنك ومع ذلك يفكر في استخدامها رغم انتهاء مدتها.

¹ بشير العلاق، التسويق الالكتروني، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 147.

² لوصيف عمار، مرجع سابق، ص 89.

الثانية: أن يقوم صاحب البطاقة باستعمالها رغم إلغائها من قبل البنك، وقد يقوم حامل البطاقة بتصرفات أخرى تعد تحايلاً منها:

- تجاوز حد السحب المتفق عليه مع البنك وذلك بالتواطؤ مع موظف البنك أو التاجر.
- التحايل على نقاط البيع العامة خارج الخط .
- استخدام نقاط البيع الالكتروني في إيداع شيكات بدون رصيد بحيث تضاف قيمة الشيك إلى قيمة الحساب الأصلي، ثم يلجأ العميل لتحصيل قيمة هذه الشيكات بواسطة نقطة البيع الالكتروني، وذلك قبل إتمام المناقصة بين البنوك وبعضها البعض.

2 - الجرائم التي يرتكبها الغير بسبب إساءة استعمال البطاقة من قبل الغير:

ويقصد بالغير هنا أي شخص -غير التاجر- والذي يتعامل معه حامل البطاقة أو موظفي البنك المصدر للبطاقة، ولذلك يعرف الغير في هذا الخصوص بأنه شخص يسيء استخدام البطاقة غير التاجر وغير موظف البنك.

وقد تظهر مشكلة -الغير- فيما لو فقدت البطاقة أو سُرقت، وكذلك في حال ضياع أو سرقة الرقم السري الخاص بها وذلك أن العميل لا يمكنه استخدام البطاقة دون رقم سري تستخدم البطاقة بموجبه، وهذا الرقم السري، هو صورة من صور التوقيع الالكتروني.

ويجب على العميل بمجرد فقد البطاقة ورقمها السري إبلاغ البنك المصدر لها حتى لا يتحمل مسؤولية المبالغ التي يسحبها الغير من رصيده، فإذا ت غاضى عن الإبلاغ بفقد الرقم السري واكتفى عن الإبلاغ بفقد البطاقة فإن ذلك قد يترتب التزامه بالمبالغ التي سحبت من رصيده بمعرفة الغير، وقد لا يسأل البنك عنها.¹

المطلب الثاني: التحديات التي تفرزها المعاملات المصرفية الالكترونية

إن المعاملات المصرفية بوسائل الدفع الالكترونية ليست وسائل مثالية بالنسبة للبنوك فكما كان لها ميزات ساعدت في تحسين المعاملات المصرفية فهي أيضاً تعاني من عيوب ومخاطر مما يؤثر على سمعتها بين الجمهور ومنها المعاملات، من ثم يجب اتخاذ الحيطة والحذر عند استعمالها في المعاملات ويمكن ذكر أهم مخاطر وعيوب هذه الوسائل فيما يلي:

الفرع الأول: النقود الالكترونية

للقود الالكترونية مخاطر أمنية وقانونية وأخرى مالية وهي كما يلي:

- 1-1 المخاطر الأمنية: قد يحدث الخرق الأمني للنقود الالكترونية إما كنتيجة لعمل إجرامي عمدي مثل التزوير والتزييف، وإما كنتيجة لعمل غير عمدي مثل محو أو تخزين موقع من مواقع الانترنت، وإما الإخلال بتصميمات الأنظمة الالكترونية والقرصنة الالكترونية، فهذه من شأن هذه التصرفات والتهديدات

¹ محمد عبده حافظ، مرجع سابق، ص ص 180-181.

السابقة قد تؤدي إلى آثار قانونية وأمنية ومالية خطيرة، فإنه من المهم أن تتأكد الجهة المصدرة للنقد الالكتروني من توافر كافة الضمانات الأمنية سواء بالنسبة للمستهلك أو بالنسبة للتاجر سواء كان متعلقاً بالنقد الالكتروني التي تأخذ شكل البطاقة البلاستيكية أو تلك التي يتم التعامل بها عبر الانترنت (النقد الشبكية).¹

2-1 المخاطر القانونية: علاوة على المخاطر الأمنية من المتوقع أيضاً أن تثير النقود الالكترونية بعض المخاطر القانونية منها:

- انتهاك القوانين واللوائح مثل غسيل الأموال.
- إفشاء أسرار العميل وانتهاك السرية.
- من المسائل المهمة أيضاً والتي تتعلق بالمخاطر القانونية في مدى وضوح وشفافية الالتزامات الخاصة لكل طرف وعلى سبيل المثال سوف تثار مسألة المسؤولية القانونية للأطراف المختلفة في حالة التزييف والغش.
- انتشار النقد الالكتروني يؤدي إلى زيادة التهرب الضريبي.²

3-1 المخاطر المالية: وتتمثل المخاطر المالية للنقد الالكتروني في:

- انخفاض عرض النقد من قبل البنك المركزي: تؤدي المبالغة في استعمال النقد الرقمي إلى تقليص ميزانيات البنوك المركزية بالإضافة إلى أن مجموع الودائع تحت الطلب التي يحتاجها أو يرغب بها الأفراد تتخفف فيؤدي إلى خفض عرض النقد من طرف البنك المركزي.
- انخفاض عائدات إصدار النقد: تأثيرات انخفاض الطلب على النقد المصدر من قبل البنك المركزي هو أنه خلال عائدات إصدار النقد تجني البنوك المركزية في الوقت الحاضر أرباحاً طائلة عبر إصدار الأوراق النقدية التي تشكل مطلوبات البنك المركزي التي لا يترتب عليها فوائد.³
- تقليص دور البنك المركزي كمسير للسياسة النقدية: قد تستمر بعض البنوك المركزية في أداء دور المقرض الأخير (الملجأ الأخير للاقتراض) للمؤسسات المالية الكبيرة لكن الحاجة إليه قد تتخفف بسبب طلبات البنوك التجارية للسيولة من البنك المركزي.
- الحد من قدرة البنك المركزي على إجراء عمليات السوق المفتوحة:

¹ بيوم نور، النقد الالكتروني والبطاقات الذكية والنقد الرقمي تاريخ الاطلاع 03 مارس 2019 على الموقع www.c4arab.com على الساعة التاسعة .

² إبراهيم العساوي، التجارة الالكترونية، ط1، المكتبة الأكاديمية، مصر، 2003، ص92.

³ أحمد سفر، مرجع سابق، ص ص 57-55.

إن التوسع في استعمال النقود الرقمية يؤدي إلى تقليص ميزانية البنوك بشكل ظاهر وعند مستوى معين قد يقيد هذا التقليص قدرة البنوك المركزية على إجراء عمليات السوق المفتوحة.¹

الفرع الثاني: البطاقة البنكية

بالإضافة إلى الجرائم التي ترتكب في حق البطاقات البنكية فهي تفرز أيضاً مجموعة من التحديات القانونية والرقابية وأخرى تحديات إدارية نذكر منها ما يلي:

1-2 التحديات القانونية والرقابية للبطاقات البنكية:

- قد تقوم مؤسسات غير مصرفية بإصدار بطاقات ذكية لكن لا تفرض عليها رقابة كالمؤسسات المصرفية التي تدفع تكاليف الرقابة عند عرضها لبرنامج البطاقة ذات القيمة المخزنة، مما يثير قلق المراقبين بشأن المحافظ الالكترونية التي تضم مؤسسات إصدار غير مصرفية لا تخضع لمراقبتهم.
- يسجل استمرار قلق المستهلك حول المعلومات الشخصية المخزنة في البطاقة الذكية والذي يمثل عقبة أمام انتشار استخدام هذه البطاقات.
- من الناحية القانونية فالبطاقة الذكية لا تخضع للقوانين التجارية التي تنظم الشيكات والحوالات وغيرها لأن المستخدم فيها لا يستعمل أداة مكتوبة مما يثير مشاكل الإثبات.
- تنفي هذه البطاقات قضايا تتعلق بمراعاة الاختراع من طرق مؤسسات إصدار البطاقات ومجهزها بالإضافة إلى شؤون الملكية الفردية وترخيص التكنولوجيا، لكن أكبر مشكل تواجهه وسائل الدفع الالكترونية هو تسارع استعمال هذه الوسائل منذ سنوات دون أن يواكبها تنظيم قانوني يناسب تحديدها فهي محرومة من الحماية القانونية التي تتمتع بها وسائل الدفع التقليدية مما يجعلها تخفي حزمة من المشاكل والنزاعات التي تتطلب سرعة في حلّها ولعل أهمها إشكالية الإثبات لعدم اعتمادها على دعامة ورقية.²

2.2. التحديات الإدارية: ويمكن ذكر أهم التحديات الإدارية كما يلي:

- تحقيق التكامل بين معلومات العملاء.
- تدريب كل المستويات الإدارية على المشاركة وتبادل المعلومات.

¹ توفيق شنيور، أدوات الدفع الالكترونية، بطاقات الوفاء، الجديد في أعمال المصارف، الجزء الأول الجديد في التقنيات المصرفية، لبنان، 2002، ص 114.

² فؤاد شاكر، الأعمال المصرفية الالكترونية في الإطار الرقابي والقضايا المتعلقة بإدارة المخاطر مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد 273، 2003/8.

- تكوين قاعدة بيانات مركزية للمنظمة، وتحديد مسؤولية إدارتها إما بتكنولوجيا تمثل فيها الوظائف المختلفة ضماناً لتحقيق التنسيق بينها أو أن تتبع رئاسة المنظمة ضماناً لتحقيق التعاون بين الوظائف الإدارية أو تفويض سلطة إدارتها إلى مدير التسويق أو مدير المبيعات.¹

المطلب الثالث: نظم وحماية المعاملات المصرفية الالكترونية:

لاشك في أنه عندما تتم عمليات الدفع والتحويل بوسائل الكترونية أي عبر شبكة مفتوحة تكون هناك مخاوف من طرف المتعاملين، لذلك لجأت البنوك لإضفاء الثقة على المعاملات المصرفية، إلى ابتكار وسائل لحماية الدفع الالكتروني التي تكون طرف فيها، والتي نتناولها كما يلي:

الفرع الأول: التوقيع الالكتروني وجدار النار

سنتناول في هذا الفرع التوقيع الإلكتروني وجدار الحماية.

1- التوقيع الالكتروني: سوف نتطرق في هذا العنصر إلى تعريف التوقيع الإلكتروني وأنواعه.

1 4 تعريفه: يقصد بالتوقيع الالكتروني: "مجموعة من البيانات قد تأخذ هيئة حروف أو أرقام أو رموز أو إشارات أو غيرها مدرجة بشكل الكتروني أو رقمي أو ضوئي أو أي وسيلة أخرى مستخدمة في رسالة بيانات أو مضافة عليها أو مرتبطة بها ارتباطاً منطقياً وله طابع منفرد مما يسمح بتحديد شخصية الموقع ويميزه عن غيره وينسب إليه محرراً بعينه".²

التوقيع الالكتروني: "ما يوضع على محرر الكتروني ويتخذ شكل حروف أو أرقام أو رموز أو إشارات أو غيرها وتكون له طابع منفرد يسمح بتحديد شخص الموقع ويميزه عن غيره".³

1-2 أنواع التوقيع الالكتروني:

من أشكال التوقيع الالكتروني ما يلي:

أ - التوقيع الرقمي أو الكودي Digital Singature:

عبارة عن عدة أرقام يتم تركيبها لتكون في النهاية كوداً يتم التوقيع به ويستخدم هذا في التعاملات البنكية والمراسلات الالكترونية التي تتم بين التجار أو بين الشركات وبعضها، ومثال ذلك بطاقة الائتمان التي تحتوي على رقم سري لا يعرفه سوى العميل، ويعد هذا النوع وسيلة آمنة لتحديد هوية الشخص الذي قام بالتوقيع من خلال الحاسب الآلي، وتتطلب هذه الطريقة من التوقيع أن يكون هناك نوعان من المفاتيح، مفتاح عام ومفتاح خاص، بموجب المفتاح الخاص يستطيع أي شخص قراءة الرسالة أو البيانات المعروضة عبر الانترنت لكنه لا يستطيع التعديل عليها إلا إذا كان يملك المفتاح الخاص، وهكذا لا يستطيع شخصاً أياً كان المساس برسالة البيانات أو التعديل عليها إلا إذا كان يملك المفتاح الخاص، وهكذا

¹ معطي سيد أحمد، واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير تخصص حوكمة الشركات، جامعة تلمسان، 2011/2012م، صـ89.

² محمد عبده حافظ، مرجع سابق، صـ195.

³ علاء فرج الطاهر، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق دار الراجحة للنشر، عمان، 2009، صـ82.

لا يستطيع شخصاً أيّاً كان المساس برسالة البيانات أو التعديل عليها إلا باستخدام المفاتيح الخاصة بطرفي التعامل.¹

ب - التوقيع باستخدام الخواص الذاتية:

إنّ التوقيع البيومتري باستخدام الخواص الذاتية أو الطبيعية كإجراء للتوثيق يقوم بصفة أساسية على الخواص الفيزيائية والطبيعية والسلوكية للإنسان مثل ذلك بصمة الأصبع ومسح شبكة العين، ونبرة الصوت.

وهذه البيانات الذاتية يتم تشفيرها حتى لا يستطيع أي شخص الوصول لها ومحاولة العبث معها وتغييرها، وارتباط هذه الخواص الذاتية بالإنسان تسمح بتمييزه عن غيره بشكل موثوق به إلى أقصى الحدود وهو ما يتيح استخدامها في التوقيع على العقود الالكترونية، وهذا النوع من التوقيع كشأن كل أنواع التوقيع الالكتروني يرتبط استخدامه والوثوق فيه بمدى درجة تقدم التكنولوجيا التي تؤمن انتقاله بدون القدرة على التلاعب فيه".²

ج- التوقيع بالقلم الالكتروني:

هنا يقوم مرسل الرسالة بكتابة توقيعه الشخصي باستخدام قلم الكتروني خاص على شاشة الحاسب الآلي عن طريق برنامج معين ويقوم هذا البرنامج بوظيفتين أساسيتين لهذا النوع من التوقيعات، الأولى هي خدمة النقاط التوقيع **the singature capture service** والثانية هي التحقق من صحة التوقيع **the singature verification service** ولكن يحتاج هذا النظام إلى جهاز حاسب آلي بمواصفات خاصة ويستخدم هذا بواسطة أجهزة الأمن والمخابرات كوسيلة للتحقق من الشخصية، وهذا النوع أفضل من التوقيع اليدوي والذي يتم على شاشة جهاز كمبيوتر أو على لوحة خاصة معدة لذلك باستعمال قلم خاص عند ظهور المحرر الالكتروني على الشاشة.³

2- جدران الحماية Fire Wall:

تعتبر تقنية جدران الحماية من بين الأنظمة المستخدمة من قبل البنوك من أجل حماية شبكتها الداخلية التي تربط بين مختلف فروعها من مخاطر اختراقها عبر الاتصال بشبكة الانترنت، من خلال إقامة حاجز افتراضي يصطلح عليه "جدار الحماية" أو "الجدار الناري".⁴

يقصد بجدار الحماية مجموعة من الأنظمة التي توفر وسيلة أمنية بين الانترنت والشبكة الداخلية للمؤسسة المصرفية، أين يتم بواسطتها التصدي لجميع محاولات الدخول للشبكة بدون صفة، مما يسمح بوضع حد للقرصنة الرقمية والتعدي الالكتروني على البيانات والأموال الإلكترونية.⁵

¹ فادي محمد عماد الدين توكّل، عقد التجارة الالكترونية منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان 2010، ص159-160.

² محمد عبد الحافظ، مرجع سابق، ص205.

³ فادي محمد عماد الدين توكّل، مرجع سابق، ص162-163.

⁴ داوود حسن طاهر، أمن شبكة المعلومات، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2004، ص194.

⁵ أبو فروة محمود محمد، الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنت دار الثقافة، عمان، 2009، ص94.

الفرع الثاني : التشفير والخادم المفوض :

سنتناول في هذا الفرع التشفير الإلكتروني والخادم المفوض.

1 - التشفير :

يقصد بالتشفير القيام بمزج المعلومات الحقيقية بمعلومات وهمية ينتج عنها توليد معلومات جديدة لا يمكن معرفة المعلومات الحقيقية فيها دون معرفة طريقة التشفير المتبعة والمفتاح السري المستخدم في ذلك وهذا المفتاح يتم الاتفاق عليه بين طرفي عملية التراسل (المرسل والمفتاح)، ويستخدمه كل طرف من أجل تغيير شكل البيانات الحقيقية عبر الإرسال ويعيد البيانات إلى مضمونها الحقيقي بإزالة البيانات الوهمية عند الاستلام وهو ما يسمى بفك التشفير **Devryption**.¹

ويتم التشفير باستخدام ثلاثة أساليب تتمثل في:

- أ - استخدام المفتاح المتماثل : يتم التشفير في هذه الحالة باستخدام مفتاح واحد، حيث يقوم المرسل بتشفير المعاملة باستخدام مفتاح خاص، ويرسلها إلى المرسل إليه باستخدام وسائل اتصال عادية ويرسل المفتاح باستخدام وسائل مؤمنة وهذا لفك رموز الرسالة، لكن العملية تكون غير مؤمنة.
- ب - استخدام المفتاح العام : إن هذا النوع من التشفير يتطلب استخدام مفتاحين أساسيين أحدهما المفتاح العام يكون متوفر لدى الجهتين المرسل والمرسل إليه، ويستخدم التشفير فقط، وهناك مفتاح خاص بكل واحد منهما على حد لفك شفرة المعاملات والرسائل، وهنا تكون العملية مؤمنة لكن تتطلب وقت وجهد.
- ج- المزج بين استخدام المفتاح المتماثل والمفتاح العام: إن هذا الأسلوب يتم عن طريق تشفير المرسل الرسالة بالمفتاح المتماثل ثم تشفير هذا المفتاح بالمفتاح العام، فيقوم المرسل إليه بفك المفتاح الخاص به ليجد المفتاح المتماثل فيحل شفرته بواسطة المفتاح الخاص الذي أرسل له من طرف المرسل، وبالتالي هذا الأسلوب يحقق درجة ملائمة من التأمين والحماية وبأقل وقت ممكن.

2 -الخادم المفوض:

يقوم بدور الوسيط بين الشبكات المؤمنة والشبكات غير المؤمنة، فعن طريقه يستطيع صاحب المنشأة رصد حركة موظفيه على شبكة الانترنت، كما يمكن التحكم في عملية الدخول والخروج إلى موقع معين عن طريق إعطائه أمر بعدم الدخول على الموقع المعين ذاته، فعندما يرغب أحد العاملين الدخول على الموقع يمنعه المفوض، وغالباً ما يتم اقتران الحوائط النارية مع الخادم المفوض لضمان التحكم في عمليات الدخول والخروج وتحقيق التأمين الكامل لشبكات المؤمنة.²

¹ محمد عبد الحافظ، مرجع سابق، ص209.

² سبتي وسيلة، دوفي قديمة، دور الهيئات الرسمية في حماية مستهلك الخدمات الالكترونية-الإمارات والسعودية نموذجاً- الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي: ضرورة الانتقال وتحديات الحماية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف-ميلة، يومي 23 و24 أبريل، 2017 ، ص9.

خلاصة الفصل:

ومنه نستخلص في هذا الفصل أن وسائل الدفع الإلكترونية قدمت العديد من المزايا التي حرم منها العملاء عند استعمالهم لوسائل تقليدية ، كما أنها حدثت من بعض العراقيل والمشاكل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية، لكن بالمقابل لم تكن وسائل الدفع الإلكترونية مثالية فهي الأخرى أفرزت مخاطر وجرائم إلكترونية من نوع آخر، وفي ظل هذه الظروف لجأت البنوك لإضفاء الثقة على المعاملات المصرفية من خلال ابتكار وسائل لحماية الدفع الإلكتروني بغية التشجيع على التعاملات الإلكترونية.

غير أن هذه التطورات أعطت نفس جديدا لوسائل الدفع الإلكترونية من ناحية السرعة والفعالية في تنفيذ المعاملات وتدنيه التكاليف حيث ساهمت بشكل ملحوظ في عصرنة القطاع المصرفي.

الفصل الثالث : دور وسائل الدفع
الالكترونية في تحسين المعاملات
المصرفية الدراسة الميدانية

مقدمة الفصل :

إن الخوض في هذه الدراسة محاولة منا لاكتشاف وسائل الدفع الالكترونية والمعاملات المصرفية المتوفرة لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الرواشد محل دراسة ، ومعرفة علاقة هذه الوسائل الالكترونية بالمعاملات المصرفية ، ولتحقيق ذلك اعتمدنا على منهج دراسة حالة مستخدمين في ذلك مجموعة من الأدوات الإحصائية إضافة إلى المقابلة مع نائب مدير بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الرواشد ، والإستبيان الموجه لعملاء البنك محل الدراسة ، كما تطرقنا في هذا الفصل إلى ذكر واقع وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر و معرفة أين وصلت الجزائر في تبنيها لهذه الوسائل الالكترونية.

حيث قسمنا هذا الفصل على النحو التالي :

المبحث الأول: تقديم البنك ووقائع استعمال وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر

المبحث الثاني :الإجراءات المنهجية دراسة وتحليل النتائج

المبحث الأول: تقديم البنك ووقائع استعمال وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر

أمام استحالة إجراء الدراسة على كامل وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة نظرا لكثرة العراقيل ورفض معظم الوكالات ، اخترنا بنك الفلاحة والتنمية - وكالة الرواشد - للقيام بهذه الدراسة.

المطلب الأول: واقع استعمال البطاقة البنكية في الجزائر

شرعت الجزائر في العمل بالبطاقة البنكية منذ حوالي 13 سنة من طرف بنوك وهيئات مالية خاصة وعمومية وقد بذلت خلال هذه الفترة جهود معتبرة لترسيخ ثقافة التعامل الالكتروني في المجتمع الجزائري.

الفرع الأول: بطاقة السحب البنكية:

وضعت شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك سنة 1996م نظاماً لتمييز الصكوك، وبدأت منذ سنة 1997م في عملية سحب النقود من الموزعات الآلية للأوراق النقدية والتي أصبح عددها يفوق 680 موزع سنة 2010م، موزعة على التراب الوطني مفتوحة لكل حاملي بطاقات السحب ذات المسلك (الحيز) المغناطيسي، كما نصبت شبكة النقد ما بين البنوك التي تتكفل بعمليات سحب النقود حيث أن شركة "ساتيم" سنة 1995م أنشأت شركة ما بين المصارف الثمانية وهي: البنك الوطني الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، القرض الشعبي الجزائري، بنك التنمية المحلية، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي، بنك البركة الجزائري، ووضعت من أجل:

- وضع الموزعات الآلية في المصارف التي تشرف عليها الشركة.
- تطوير تسير التعاملات النقدية بين المصارف.
- تحسين الخدمة المصرفية وزيادة حجم تداول النقود.
- تحديث وسائل الدفع المصرفية الجزائرية.

وتقوم الشركة بصنع البطاقات المصرفية الخاصة بالسحب حسب المقياس المعمول به دولياً وطبع الإشارة السرية وهذه الخدمة موضوع عقد بين البنك وساتيم، الذي يحدد التزام الطرفين خاصة فيما يتعلق بأجال وإجراءات التسليم، أضف إلى هذا عملية الربط بين DAB ومصالح "ساتيم" بواسطة شبكة الاتصال حيث تسمح بالقيام بعمليات السحب سواء كانت داخلية أو محولة بالإضافة إلى سجل متصل بهيئة المقاصة لتصفية الحسابات بين البنوك.

¹ سعيد بركة، مرج سابق، ص151.

الفصل الثالث دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين المعاملات المصرفية

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة الرواشد -

الفرع الثاني: تعريف شركة SATIM:

تم إنشاء شركة SATIM في مارس 1995 بحيث ساهم في رأس مالها ستة بنوك جزائرية من بينها بنك القرض الشعبي CAP، بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، والبنك الوطني الجزائري BNA... الخ والجدول التالي يوضح مساهمة البنوك في رأس المال SATIM

الجدول رقم 7 : مساهمة البنوك في رأس مال شركة SATIM:

البنوك	عدد الأسهم	القيمة
CPA	36	360000
BADR	36	360000
BEA	36	360000
BNA	36	360000
BDL	36	360000
CNEP	36	360000
ELBARAKA	10	1000000

المصدر: محمد شكرين، مرجع سابق، ص 33.

مهامها:

لشركة SATIM مجموعة من المهام من بينها ما يلي:

- 1 - تطبيق برامج حديثة للبطاقات الالكترونية كوسيلة سحب ودفع الكتروني بين البنوك.
- 2 - اعتماد التكنولوجيا في الصناعة المصرفية.
- 3 - تسير نظام النقديات ما بين البنوك.
- 4 - المشاركة في إنجاز برامج للشبابيك الأوتوماتيكية.
- 5 - تطوير وتسيير أجهزة الصراف الآلي ATM.
- 6 - إنشاء الشبكة النقدية المشتركة RMI بحيث تم إنشاؤها سنة 1996.
- 7 - وضع نظام مشترك بين البنوك للسحب بواسطة الموزعات الآلية المربوطة بخط X25.
- 8 - الاحتياط لجميع الأنشطة المصرفية على شبكة النقديات.

الفصل الثالث دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين المعاملات المصرفية

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة الرواشد –

9 ضمان احترام التشريعات المالية والنقدية.¹

الشبكة الآلية النقدية بين البنوك RMI:

في سنة 1996 قامت شركة ساتيم بإطلاق مشروع تمكن من إيجاد حلول للنقدية الآلية بين البنوك والمتعلقة فقط بالموزعات الآلية للنقد، حيث تم إطلاق عليه تسمية الشبكة النقدية الآلية بين البنوك.

وإيجاد هذه الحلول يتم من خلال توفر الأجهزة ووسائل الاتصال والربط واليد العاملة الكفوة التي تمنح حاملي البطاقات البنكية إمكانية استعمال بطاقاتهم لدى أي موزع آلي DAB بغض النظر عن البنك أو المؤسسة المالية، وأنشأت ساتيم هذه الشبكة لتمنح الأعضاء المنظمين نفس الحقوق وخاصة بريد الجزائر.

1 أهداف الشبكة:

تهدف الشبكة SATIM من خلال إنشاء الشبكة النقدية الالكترونية البنكية المشتركة ووضع نظام مشترك بين البنوك للسحب بواسطة الموزعات الآلية، إلى تحقيق هدفين:

- وحدة المعايير والتنظيمات المتعلقة بالبطاقة.
- عمل وتطوير نظام بنكي مشترك للنقدية.
- تتضمن الشبكة حظيرة الموزعات الآلية للنقد وهي تسمح بقبول جميع البطاقات في جميع الأجهزة التابعة لمختلف البنوك المشاركة في الشبكة، كما تقوم بمعالجة عمليات السحب لفائدة البنوك الأعضاء والتحضير والتحول للتدفقات المالية المتعلقة بعمليات المقاصة الناتجة عن السحب بواسطة الأجهزة على مدار الساعة.

2 شروط الانضمام إلى الشبكة:

يتطلب الانضمام إلى الشبكة توفر بعض الشروط منها:

- إمضاء اتفاقية مشتركة بين البنوك.
- إمضاء عقد للتعاون مرتبط بالخدمات المقدمة من قبل الشركة.
- احترام الخصائص التقنية المحددة من الشبكة (تسيير سجل حاملي البطاقات، الآجال).

الفرع الثالث: البطاقة البنكية في الجزائر:

¹ سليمة عبد الله ، دور تسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية في تفعيل النشاط البنكي ، دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري باتنة ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير ، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر 2008 – 2009، ص 132.

الفصل الثالث دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين المعاملات المصرفية

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة الرواشد -

عرفت بطاقات الدفع تطوراً ملحوظاً، خاصة بعد استحداث المقاصة الالكترونية وتعميمها عبر مختلف الوكالات البنكية الجزائرية وبريد الجزائر.¹

1 - مراحل تطور بطاقة الدفع في الجزائر:

- مرت بطاقات الدفع في الجزائر بعدة مراحل وهي كالتالي:
- فكرة بداية انطلاق لنظام السحب ما بين البنوك كان سنة 1998م.
- 2002 الانطلاق الرسمي لمشروع التسديد الالكتروني
- Le système de paiement inter bancaire** حيث أعطى دور الاستشراف والريادة 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 إنشاء جمعية **(COMI) Cominité monétique inter bancaire**.
- 2006 البداية الأولى لأول بطاقة سحب في الجزائر حيث وزعت على مختلف مستخدمي البنوك للتجريب ومعرفة النقائص.
- 2007 تعميم بطاقة **CIB** عبر كامل التراب الوطني في البريد والمواصلات والبنوك.
- 2007-2008 أكد وزير المالية أنه ستعمم ماكينات الصرف الآلي عبر المتاجر الكبرى في الجزائر والمناطق الأهلة بالسكان وكذلك تعميم استخدام بطاقة الدفع لدى المواطنين.²

2 - البطاقات البنكية CIB:

وضع نظام الدفع بالبطاقة لن يكون ناجحاً إلا إذا كان نطاق قبولها واسعاً من قبل جميع البنوك، وفي هذا الإطار شرع النظام البنكي الجزائري لأهمية وضع نظام بنكي مشترك لوسائل الدفع يستجيب لرغبات الزبائن وفق أعلى شروط الأمن، وفي هذا السياق شرعت البنوك الجزائرية وبالتعاون مع شركة **SATIM** في تطبيق مشروع نظام الدفع بواسطة البطاقة، يتوافق والهيكل القاعدية المتوفرة لدى البنوك ولقطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية الجزائرية. وتعتبر هذه البطاقة بطاقة دفع وسحب ما بين البنوك داخل التراب الوطني، يتم التعرف عليها ما بين البنوك بالشعار **CIB** وباسم البنك المصدر تتضمن قرض الكتروني يضمن أمن عملية الدفع وعملية التسديد لدى مختلف التجار أو الفنادق والمحلات التجارية...الخ.³

¹ سماح ميهوب، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية حالة نشاط البنك عن بعد، أطروحة دكتوراة علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، 2013_2014 ص ص 161_162.

² http://forum.univ_biskra.net 2019_04-17 تاريخ الاطلاع

³ CiB : carte inter ban caire.

الفصل الثالث دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين المعاملات المصرفية

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة الرواشد -

ونجد في هذه البطاقة نوعين:

أ - البطاقات الكلاسيكية La carte classique:

وهي بطاقة توفر خدمات الدفع والسحب البنكي، وهي تقدم لزبائن البنوك وفق شروط يحددها البنك كمدا خيل الزبائن أو أهميتهم أو مواصفات أخرى والشكل الآتي يوضح نموذج عن البطاقة الكلاسيكية.¹

الشكل 5 : البطاقة الكلاسيكية



المصدر : وثائق مقدمة من طرف البنك

ب - البطاقة الذهبية La carte gold:

مقترحة أيضاً من قبل البنوك للزبائن يتم اختيارها وفقاً لشروط محددة، لكن بالإضافة إلى خدمات الدفع والسحب فإن هذه البطاقات توفر خدمات إضافية إلى خدمات الدفع والسحب فإن هذه البطاقات توفر خدمات إضافية مع سقف سحب ودفع مرتفع نسبياً. سقف هذه البطاقة يفوق 50 ألف دينار جزائري ومدة صلاحيتها عامين، والشكل المقابل يوضح نموذج عن هذه البطاقة.

الشكل رقم 6 : البطاقة الذهبية



¹ احمد جميل ،كهينة رسام ، بطاقة الانتماء كوسيلة من وسائل الدفع في الجزائر ، مجلة الاقتصاد الجديد ، العدد الأول سبتمبر 2010 ، ص 123

الفصل الثالث دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين المعاملات المصرفية

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة الرواشد -

المصدر : وثائق مقدمة من طرف البنك

3- بطاقة فيزا La carte visa:

وهي بطاقة دولية تعمل للسحب والدفع، موجه للزبائن ذوي حسابات مفتوحة بالعملة الصعبة أو لموكلهم وهي نوعان:¹

أ - بطاقة الفيزا الكلاسيكية: رصيد من العملة الصعبة أكبر أو يساوي 1500 أورو، ويقدر سقف السحب لهذه البطاقة 500 أورو في اليوم على أربع عمليات في اليوم، أما الاشتراك السنوي فيقدر بـ 40 أورو.

ب - بطاقة الفيزا الذهبية: رصيد من العملة الصعبة أكبر أو يساوي 5000 أورو حيث يقدر سقف السحب بـ 550 أورو في اليوم على 7 عمليات في نفس اليوم، أما سقف الدفع 5460 أورو في اليوم على 15 عملية في اليوم، ويقدر اشتراكها السنوي بـ 60 أورو والشكل الآتي يوضح نموذج عن هاتين البطاقتين.

الشكل رقم 7 : بطاقة الفيزا الكلاسيكية وبطاقة فيزا الذهبية



المصدر : خولة فرحات ، مرجع سبق ذكره ، ص 97.

تاريخ الإطلاع 27 - 04 - 2019 على الساعة الرابعة مساءا <http://djelfa.info>¹

المطلب الثاني: الخدمات المصرفية الالكترونية التي تقدمها البنوك الجزائرية:

في هذا العنصر سوف نتطرق إلى أهم الخدمات المصرفية الالكترونية التي تقدمها البنوك الجزائرية والتي سوف نستعرضها في الجدول الآتي:

الجدول رقم 8 : الخدمات المصرفية الالكترونية التي تقدمها البنوك الجزائرية:

البنك	الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها
بنك الجزائر Bank Algeria http://www.bank-of-algeria.dz	- المقاصة الالكترونية .
بنك الجزائري الخارجي BEA http://www.bea.dz	- المقاصة الالكترونية. - بطاقة CIB: تمنح لعملاء البنك والذين لهم متوسط دخل شهري لا يتجاوز 32,999 دج. - بطاقة نفطال (بطاقة الوقود نفطال تسمح لك بدفع ثمن مشترياتك بكل سهولة مما يضمن الحصول على الوقود بالبطاقة). - بطاقة AMEX (أمريكان إكسبرس) محفوظة لعملاء حساب البنك فيمكن من خلالها حيازة عملة قابلة للتحويل مقابل قيمة وهو ما يعادل ما لا يقل عن 5000 دولار. - Le E-banking خدمات مصرفية متنوعة عن طريق الانترنت.
البنك الوطني الجزائري BNA http://www.bna.dz	- بطاقة CIB . - الصراف الآلي.

- بطاقة CBRI وطنية خاصة صالحة فقط بالسحب داخل شبكة الجزائر فيما بين البنوك وهي تتيح لحاملها جعل السحوبات النقدية من مالهات. - الصراف الآلي للبنوك. - بطاقة CIB. - بطاقة BADR توفير. - بطاقة CBR وهي خاصة بالسحب داخل الوطن فقط. - E-Banking الصيرفة الالكترونية عن طريق الانترنت (تحميل بيان الحساب الكشف عن الرصيد والتحويلات المالية الخاصة بالمؤسسات). - المقاصة الالكترونية compensation. - الصراف الآلي.	بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR http://www.badr.bank.dz
- بطاقة الفيزا الدولية. - بطاقة CIB. - دفتر حساب التوفير المجهز بمسار ممغنط والذي يسمح المسار ممغنط في دفتر التوفير. - بالقيام بعمليات السحب والدفع بصفة فورية. - تحويل مبالغ مالية كبيرة عبر نظام ARTS وهو يقوم بتنفيذ التحويلات في فترة لا تتجاوز ثلاثة أيام بالإضافة إلى تأمين العمليات. - الموزع الآلي للأموال: يحتوي بنك التنمية المحلية على عدد مهم من الموزعات الآلية للأموال والذي يبلغ 134 جهاز حسب آخر الإحصائيات التي تمت في 2010/09/25، وقائمة وكالات بنك التنمية المحلية التي بحوزتها موزع آلي للأموال. - المونغرام (التحويل السريع للأموال من الخارج إلى الجزائر): فهي الشركة الرائدة عالميًا في خدمة تحويل الأموال الدولية والبنك يعمل مع شركاء ذوي جودة أكثر من 150000 نقطة بيع بالتجزئة في 170 بلدًا وإقليمًا من أجل توفير وسيلة آمنة وسريعة الاستقبال الأموال في جميع أنحاء العالم. - خدمات عن طريق الانترنت. - الصراف الآلي.	بنك التنمية المحلية BDL http://www.bdl.dz

- CIB Classique. - بطاقة Gold والتي تسمح بقدرة أكبر على الدفع، في مأمّن من العديد من المتاجر ومعاملة سريعة. - بطاقة visa gold والتي تسمح بإجراء جميع العمليات المصرفية عبر العالم. - Visa classiq. - Master card فبالنسبة للمعاملات السلفية والنقدية الخاصة بالعميل، تقبل CPA كارد. - الصراف الآلي. - خدمات عن طريق الانترنت.	القرض الشعبي الجزائري CPA http://www.cpa-bank.dz
- بطاقة CIB. - خدمات عن طريق الانترنت. - الصراف الآلي. - موقع الصندوق	الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP http://www.cnep-bankque.dz
- بطاقة سحب ادفع البرقية TPE. - الصراف الآلي. - بطاقة CIB. - بطاقة السحب AL-BARAKA.	بنك البركة الجزائر AL-BARAKA http://www.albar-aka-bank.com/fr
- بطاقة السحب GAB: وهي متواجدة بشكلين ازرق وفضي حيث يمكن استخدامها على أي شبكة ATM في الجزائر. - ABC online متاحة 24/24 سا والتي تسمح بعرض وتحرير الأرصدة، عرض وتحرير البيانات المصرفية مع تاريخ المعاملات، إيداء رأي العميل وطلب دفتر شيكات. - الصراف الآلي.	المؤسسة المصرفية العربية ABC http://www.arabbanking.com.dz/fr/index.asp

- خدمات مصرفية متعددة عن طريق الانترنت.	بنك ناتكسيس http://www.nakixis.com/natixis/jc.ms/j_6/accueil
- بطاقات CIB. - خدمات مصرفية الكترونية عن طريق الانترنت. - الصراف الآلي. - موقع البنك	سوسيتيه جنرال الجزائر http://www.societegenerale.dz/
	سيتي بنك الجزائر http://online.citibank.com/us/welcome.com
- بطاقة فيزا الدولية. - الصراف الآلي. - عربي أون لاين: خدمات مصرفية عبر الانترنت في أي زمان ومكان. - بطاقة CIB والتي تمكن العميل من السحب النقدي من أي صراف آلي يحمل شعار CIB والقيام بعمليات الشراء دون فوائد مدنية.	البنك العربي الجزائري ARAB Bank http://www.arabbank.dz/ar/
- Master card - Visa Card - Sms Banking والتي تسمح للعميل أن يكشف عن رصيده عن طريق الهاتف. - بطاقة RIB والخاصة ببنك الخليج. - بطاقة CIB. - الصراف الآلي. - خدمات مصرفية عن طريق الانترنت AGB online.	بنك الخليج الجزائر A.G http://www.ag-bank.com

بنك الإسكان للتجارة والتمويل الجزائر http://www.housingbankdz.com/Banqueonline	- بطاقة CIB.
فرانس بنك الجزائر http://www.fransabank.com/english/pagescarparat_homepage.aspx	- خدمات مصرفية عبر الانترنت.
بنك السلام الجزائر http://www.asalamalgerta.com	- بطاقة السلام للدفع والسحب. - أجهزة الدفع والسحب. - أجهزة الدفع الآلي TPE. - أجهزة السحب الآلي GAB. - السلام مباشر.
اتش اس بي سي الجزائر http://www.algeria.hsbc.com	- خدمات عن طريق الانترنت.

المصدر: بلعياش ميادة بن اسماعين حياه، مشروع الصيرفة الالكترونية في الجزائر، أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد السادس عشر، ديسمبر 2014، ص ص 85 _ 88 .

المطلب الثالث: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية

بنك الفلاحة والتنمية الريفية هو مؤسسة مالية تنصب عملياتها الرئيسية على جمع الموارد المالية الفائضة عن حاجات الجمهور والأعوان الاقتصادية لغرض إقراضها للآخرين الذين هم في حاجة إلى التمويل، ويغصب نشاطها على تنمية القطاع الفلاحي وإنعاشه، وقد وسعت من مجال نشاطها ليمس

جميع القطاعات الاقتصادية، كما يحتل بنك الفلاحة والتنمية الريفية مكان متميزة في الهيكل التنظيمي المصرفي الجزائري حيث صنف في المركز الأول في ترتيب البنوك الجزائرية.

الفرع الأول: نشأة وتعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية المجمع الجهوي للاستغلال-ميلة

إن المجمع الجهوي للاستغلال ميلة GRE يرمز له ب055 وهو المشرف على الوكالات التسعة بما فيها وكالة ميلة 834، وهو الوحيد الذي يمكننا من الحصول على إحصائيات إجمالية لكامل وكالات الولاية، وهذه ميزة أساسية تساعد في معرفة دور وحصة الاعتماد الإيجاري في تمويل القطاع الفلاحي بولاية ميلة عامة، ويقوم المجمع الجهوي للاستغلال بالإشراف على الوكالات المحلية للاستغلال التالية: (فرجيوة، شلغوم العيد، وادي النجاء، تاجنانت، الرواشد، القرارم).

انطلاقاً من كون بنك الفلاحة والتنمية الريفية (المجمع الجهوي للاستغلال ميلة) وهو الممول الوحيد للاعتماد الإيجاري الفلاحي بولاية ميلة وهو المشرف على الوكالات التسعة بولاية ميلة فإن دراستنا ستعتمد التسمية التالية "بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة" إذ يعبر عن وكالات البنك التسعة مجتمعة تحت إشراف وتسيير المجمع الجهوي للاستغلال ميلة.

- تم إنشاء المجمع في 04 جانفي 2004 بعد أن كانت وكالة تابعة لمجمع قسنطينة ويتمثل الدور الرئيسي للمجمع في كونه وسيط بين المديرية العامة بالجزائر العاصمة من جهة والوكالات للاستغلال من جهة أخرى.

كما أنه يعمل على تقديم الدعم اللوجستي والتقني للوكالات التابعة له، إذ يأخذ بمبدأ اللامركزية حيث يعطي لفروعه صلاحيات واسعة في منح القروض وتوجيه وتنسيق ومراقبة ومتابعة جميع الوكالات التابعة له وبموجب التنظيم الجديد لسنة 2004 تحولت هذه الفروع إلى ما يسمى بـ "المجمعات الجهوية للاستغلال GRE" والتي تتفرع بدورها إلى عدة مصالح.¹

الفرع الثاني: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الرواشد:

يباشر بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الرواشد في جميع الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية والمتمثلة في منح التسهيلات الائتمانية وتشجيع عملية الادخار بنوعها بالفائدة وبدون فائدة، والمساهمة في التنمية، مع وضع قواعد تحمي البنك وتجعل معاملاته مع زبائنه أقل مخاطرة.

1- نشأة وتعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الرواشد:

¹ وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية، المجمع الجهوي للاستغلال - ميلة - نيابة المديرية للاستغلال.

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة الرواشد -

وكالة الرواشد هي إحدى وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية التابعة لولاية ميله، وهي تحمل العلامة 835 وتأسست في 16 مارس 2015 تقع في حي بولفراخ رابح وتضم 7 موظفين (مدير +6 موظفين) ويعمل البنك على تغطية احتياجات دائرة الرواشد.¹

2- مهام وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الرواشد:

يسعى بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى تحقيق أهدافه المرجوة من خلال مختلف المهام التي تساعد على تسيير القطاع الفلاحي.

أولاً: مهام البنك:

لديه مهام عديدة ونذكر منها:

- وضع الإمكانيات الممنوحة من قبل الدولة الجزائرية لتدعيم القطاع الفلاحي، الري، الصيد، النشاطات الحرفية.
- القيام بمختلف العمليات البنكية والمالية المتعلقة بالإنتاج الفلاحي.
- من القروض القصيرة والمتوسطة وطويلة الأجل.
- فتح حسابات للزبائن واستقبال إيداعاتهم.
- دعم وتمويل كافة المشاريع للشباب وذوي الشهادات في مختلف المجالات.
- التعامل مع المؤسسات الإقراضية العمومية الأخرى والمؤسسات المتعلقة بالتجارة الخارجية.
- المساهمة في تنمية القطاع الفلاحي والريفي والاقتصاد الوطني عامة.

ثانياً: أهداف البنك:

تتخصر أهداف بنك والتنمية الريفية فيما يلي:

- تحسين نوعية الخدمات والهيكل واستقبال العملاء.
- تحديد وسائل العمل وإجراءات التسيير.
- الحفاظ على حصته في السوق والتأقلم مع تغييراته.
- ترقية وتطوير النشاطات الفلاحية والحرفية الصناعية.
- إبقائه في المركز الأول في تصنيف البنوك التجارية في البلد.
- جلب العملاء لتحقيق أكبر ربح ممكن والحرص على تقديم منتجات ملائمة تلبي احتياجاتهم.²

¹ وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الرواشد.

² وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الرواشد.

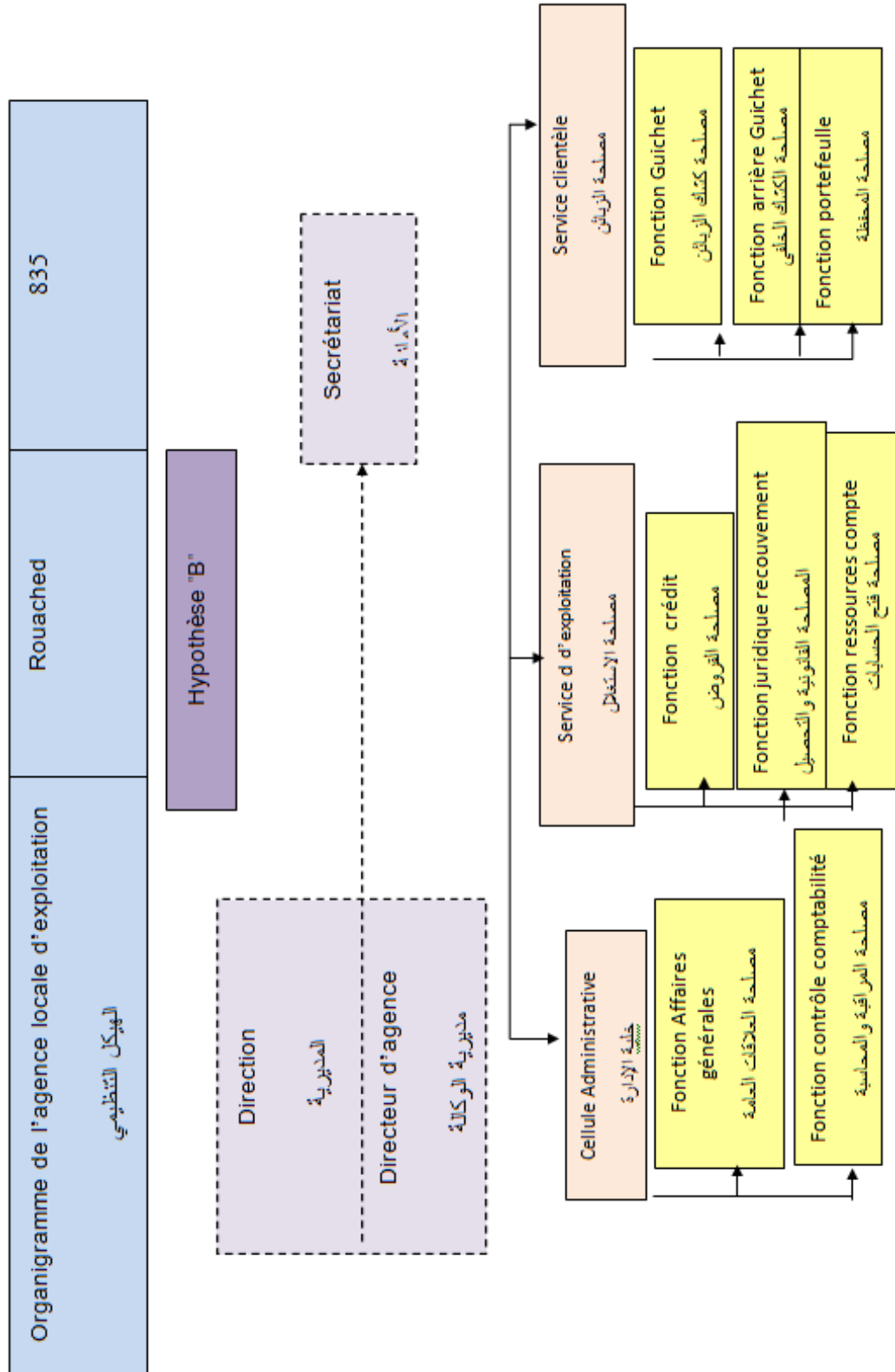
المطلب الرابع: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الرواشد

إن الهدف من وضع الهيكل التنظيمي لأية مؤسسة أو بنك هو:

- تحديد الصلاحيات بدقة.
- تحديد مستويات المسؤولية في اتخاذ القرار.
- تسهيل عملية وضع نظام معلوماتي داخل المؤسسة والذي يعتبر قاعدة لاتخاذ القرارات.
- ضبط وتوجيه الجهود داخل التنظيم بحيث يحدث التنافس بينهما ويتمشى ذلك مع أهداف المؤسسة.

ويمكن التطرق إلى دراسة الهيكل التنظيمي لوكالة **BADR** الرواشد من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم 8: هيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الرواشد:



التعريف بالمسؤوليات المتعلقة بالهيكل التنظيمي:

نتناول فيما يلي المؤسسات المتعلقة بالهيكل التنظيمي للوكالة

مدير الوكالة **Directeur D'agence**:

وهي مكونة من الرئيس المدير العام الذي تحدد صلاحياته من قبل مجلس الإدارة ويساعده في تسيير شؤون البنك مديرين عامين ومسؤول عن قسم العلاقات الخارجية للبنك، ومن مهامها:

- محاولة تطوير وتقديم ما يخص الجانب التجاري للوكالة.
- تنظيم وتنشيط ومراقبة نشاطات الوكالة.
- السهر على نوعية التجهيزات وكذا السهر على مداخل خزانة الوكالة.
- السهر على نوعية التجهيزات وكذا السهر على مداخل خزانة الوكالة.
- العمل على تحضير تقارير النشاطات الظرفية على شكل جداول أعمال.
- إبرام العقود والصفقات وكذا المصادقة على ملفات الزبائن.

المديرية **Direction**: والتي تتمثل مهامها فيما يلي:

- تطبيق إستراتيجية وسياسة التنمية للبنك.
- التنظيم العام للبنك وعلاقته مع الغير.
- تطبيق قواعد تسيير الموارد البشرية والوسائل العامة.

الأمانة Secrétariat: السكرتارية يتم فيها استلام البريد الوارد والصادر للبنك ومن البنك، بالإضافة إلى الأعمال المكتبية من وثائق وإرسال الفاكسات واستقبال المكالمات الهاتفية، كما أنها تمثل وسيط بين الأعمال والعملاء والمدير.

مصلحة الاستغلال **Service d'exploitation**

تسمى أيضاً بمصلحة التنفيذ وتقوم بتحويل النشاطات الفلاحية والتجارية، وهذه المصلحة بدورها تنقسم إلى ثلاثة مصالح:

أ - مصلحة القروض **Fonction crédit**: تعد هذه المصلحة من المصالح المهمة في البنك، حيث

أنها تقوم على دراسة طلبات القروض وبعد الدراسة الكاملة والشاملة والدقيقة للمشروع تمنح القروض بمختلف أنواعها وأشكالها وتتخذ مقابل ضمانات يتم تحديدها من طرف المكلف

بالدراسات على أساس الثقة والمركز المالي للزبون بضمان استرداد القرض كاملاً قيمته مع قيمة نسبة الفائدة.

ب - المصلحة القانونية والتحصيل Fonction juridique recouvrement:

- تختص هذه المصلحة في متابعة النظام الداخلي للبنك وهي مكلفة بالمنازعات القضائية وهي
- تسير من طرف خبير في المحاكم ومن أهم وظائفها:
 - تمثيل البنك أمام الجهات القضائية والإدارية والأمنية.
 - تقديم التوجيهات والاستشارات القانونية لجميع الوكالات عند الطلب.
 - الاستشراف على غلق الحسابات.
 - دراسة الملفات القانونية للأشخاص الطبيعيين والمعنويين وتسيير حساباته.
 - تصفية الشركات.
 - توقيع جميع عقود الرهن الحيازي والرهن العقاري باسم ولحساب البنك.
 - متابعة القروض الصادرة وإيجاد الحلول لاسترجاعها وتحصيلها بالطرق الودية أو القضائية.
 - تبليغ الإعذارات عن طريق المحضر القضائي.

ج - مصلحة فتح الحسابات Fonction Ressources Comptes:

تتكفل هذه المصلحة بالشؤون الإدارية أي النظام الإداري للوكالة والشؤون الحسابية أي متابعة محاسبات البنك الداخلية من ميزانية التسيير والتجهيز.

خلية الإدارة Cellule Administrative: تنقسم هذه الخلية إلى مصلحتين: الأولى مصلحة المراقبة والمحاسبة أما الثانية فتسمى بمصلحة العلاقات العامة.

أ - مصلحة المراقبة والمحاسبة Fonction control compatibilité:

هي المصلحة التي تقوم بتجميع العمليات الحسابية اليومية بشكل نظامي وتحقيق ومراقبة كل المدخلات والمخرجات التي تتم في البنك ومهامها تتمثل في ما يلي:

- الحسابات الخاصة بالبنك بما فيها الميزانية.
- متابعة العمليات الحسابية اليومية.
- اقتناء معدات التجهيزات والعتاد المتعلق بنشاط الوكالة.
- الاهتمام بالشؤون العامة للعمال.
- إقفال اليومية الحسابية.

ب - مصلحة العلاقات العامة *Fonction Affaires générales*:

وهي المصلحة التي تقوم بوضع وخلق علاقات العمل وذلك بين الإدارة بصفة عامة وتتدرج ضمن مصلحة الأمانة والتي من مهامها:

- استقبال البريد الوارد.
- تسجيل البريد الوارد والصادر.
- الكتابة على الكمبيوتر.
- المتابعة اليومية الحسابية.
- تصنيف وترتيب الوثائق الإدارية.
- استقبال المكالمات الهاتفية وتحويلها.

مصلحة الزبائن *Service clientèle*:

تتكون هذه المصلحة من ثلاثة أقسام أي مصالح، مصلحة كشك الزبائن كأول مصلحة، وثاني مصلحة هي مصلحة الكشك الخلفي أما المصلحة الثالثة تدعى بمصلحة المحفظة.

أ - مصلحة كشك الزبائن *Fonction guichet*:

تتكون هذه المصلحة من مجموعة موظفين يقومون بتقديم خدمات للزبائن والرد على جميع استفساراتهم البنكية .

ب - مصلحة الكشك الخلفي *Fonction arrière*:

تتكون هذه المصلحة من نواب للمدير دورهم تسير الشؤون الإدارية والمالية البنكية.

ج - مصلحة المحفظة *Fonction portefeuille*:

لهذه المصلحة مهمة استقبال الصكوك من الزبائن وكذا الأوراق التجارية المتمثلة في الكمبيالة والسند للأمر، كما تقوم هذه المصلحة بتحويل المبالغ من حساب إلى حساب آخر، وكذلك تقوم بتحصيل الشيكات المقدمة من طرف العميل وتقديم الشيك المضمون.

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية لدراسة وتحليل النتائج

يتضمن هذا المبحث الإجراءات المنهجية للدراسة والتي تتمثل في أداة جمع المعلومات وثبات صدق الاستثمار وأسلوب تحليل المعلومات و الأدوات الإحصائية المنهجية للوصول إلى نتائج الدراسة ومناقشتها.

المطلب الأول : الإجراءات المنهجية للدراسة

يتضمن هذا المطلب الإجراءات المنهجية للدراسة و التي تتمثل في أداة جمع المعلومات وثبات وصدق الاستثمار وأسلوب تحليل المعلومات و الأدوات المستخدمة على النحو التالي :

الفرع الأول: أداة جمع المعلومات

لجمع المعلومات اللازمة للدراسة فقد اعتمدنا على أسلوب الاستطلاع من خلال وضع مقابلة موجهة لنائب مدير البنك محل الدراسة ، وكان الهدف من إجراء المقابلة التعرف على وسائل الدفع الالكترونية الموجودة لدى بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكذا المعاملات المصرفية الإلكترونية، وكذلك اعتمدنا على أسلوب الاستقصاء من خلال وضع استمارة بحث موجهة لزبائن البنك محل الدراسة. وكان الهدف من الاستمارة هو دراسة دور وسائل الدفع الاليكترونية في تحسين المعاملات المصرفية.

1 -تصميم المقابلة:

تضم المقابلة مجموعة من الأسئلة تقارب أربعة عشر سؤال ، أسئلة تخص وسائل الدفع الاليكترونية و الباقي تخص المعاملات المصرفية الالكترونية الملحق 3،4.

2 -تصميم الاستثمار : صممت الاستثمار من جزئين هما:

الجزء الأول: فقد احتوى هذا الجزء من الاستثمار على البيانات الشخصية للعميل كالجنس العمر ، المهنة المستوى الدراسي ، عدد سنوات التعامل مع البنك ، نوع الحساب في البنك ، وسيلة الدفع المستعملة ، عدد المرات المستعملة للبطاقة الالكترونية، و الصعوبات عند استخدام البطاقات، وهل استعمال هذه الوسائل الالكترونية يحفز على التعامل مع البنك أم لا.

الجزء الثاني: احتوى هذا الجزء على ثلاث أبعاد

البعد الأول: تسهيل المعاملات يضم 12 سؤال.

الفصل الثالث دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين المعاملات المصرفية

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة الرواشد -

البعد الثاني: توفير السرية و الأمان للمعاملات تضم 10 أسئلة.

البعد الثالث: توفير الوقت و الجهد في المعاملات يضم 8 أسئلة وتم اعتماد مقياس " ليكرت" ذو خمس درجات لتقييم إجابات أفراد العينة حسب الجدول التالي :

الجدول رقم 9 : سلم ليكارت ذو الخمس درجات

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

الفرع الثاني: صدق أداة الدراسة وثباتها

أ/الهدف الظاهري:

يتم عرض الاستبئانة على مجموعة من المحكمين تألفت من أساتذة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف من أعضاء الهيئة التدريسية المتخصصين في مجال العلوم الاقتصادية و التسيير وأسماء المحكمين بالملحق رقم (5) ، وقد تم الاستجابة لآراء المحكمين وإجراء ما يلزم من جذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية بالملحق رقم (2).

ب/ ثبات أداة الدراسة:

لقياس مدى نتائج الدراسة قد تم استخدام معادلة ألفا كرونباخ ، يقسم هذا المعامل الاتساق الداخلي في فقرات الاستبئانة وحسب دراسة الباحثين " aensley "strongy" فإنه حتى يتحقق ثبات الأداة يجب أن يكون معامل ألفا كرونباخ أكبر أو يساوي 0.60.

الجدول رقم 10: معامل ألفا كرونباخ لمستوى الدراسة:

البعد	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
تسهيل المعاملات	12	0,846
توفير السرية و الأمان للمعاملات	10	0,881
توفير الوقت و الجهد في المعاملات	8	0,836
الاستبئانة ككل	30	0,932

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

الفصل الثالث دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين المعاملات المصرفية

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة الرواشد -

وتدل مؤشرات ألفاكونباخ أعلاه على تمتع أداة الدراسة بصورة عامة بمعامل ثبات عال وقدرتها على تحقيق أغراض الدراسة .

الفرع الثالث: أسلوب تحليل المعلومات و الأدوات الإحصائية المستخدمة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استعمال برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS 23 ، وهو برنامج يحتوي على مجموعة كبيرة من الاختبارات الإحصائية التي تدرج ضمن الإحصاء الوصفي مثل التكرارات و المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية ... الخ .

وضمن الإحصاء الاستدلالي مثل معادلات الارتباط، التباين، المتعددة و للإجابة على تساؤل الدراسة واختبار الفرضيات تم استحداث:

- النسب المئوية و التكرارات (مختلف الأمثلة المتعلقة بمتغيرات الشخصية) .
- المتوسط الحسابي: يعتبر المتوسط الحسابي مقياس من مقاييس الاتجاه المركزي، وقد استعملناه لمعرفة أين تتمركز إجابات أفراد العينة.
- الانحراف المعياري : يستخدم الانحراف المعياري لمعرفة مدى تشتت إجابات أجزاء العينة فكلما كان الانحراف المعياري صغير فكلما كان التشتت للإجابات صغير .

المطلب الثاني: دراسة خصائص العينة

شملت العينة التي طبقت عليها الدراسة على مجموعة من الخصائص منها:

1 - تكرار ونسبة الإجابات عن الجنس

يبين الجدول الموالي توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس.

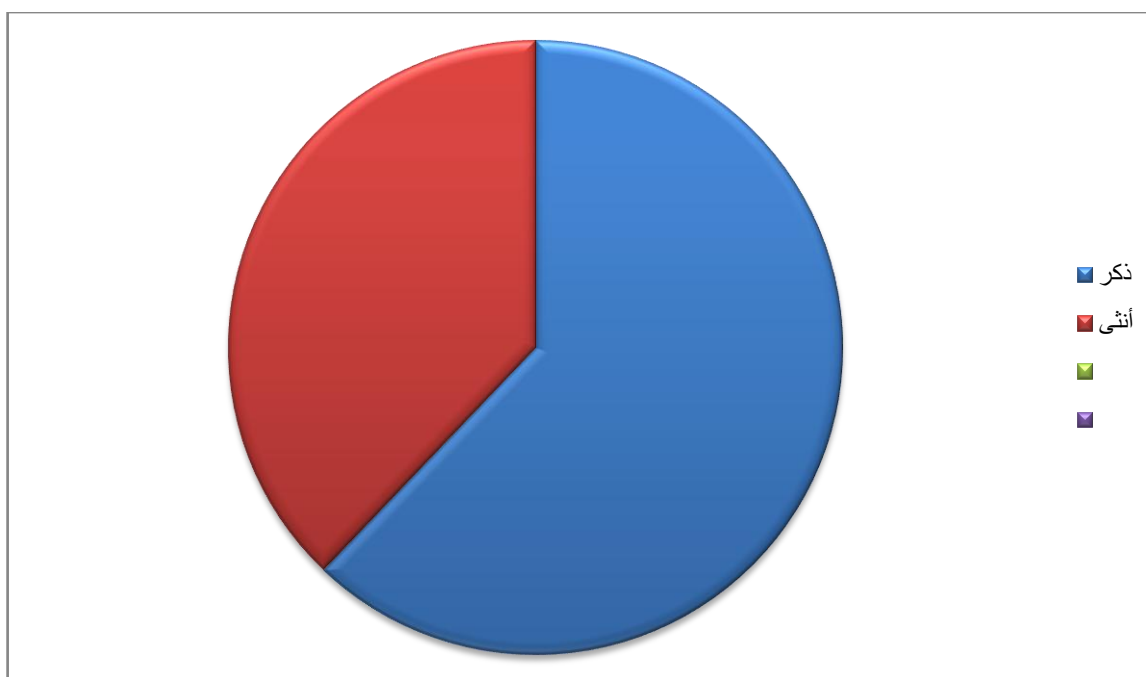
الجدول رقم (11) توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	54	67,5
أنثى	26	32,5
المجموع	80	100

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن نسبة (67,5 %) من المستفيدين كانت ذكور ، أما نسبة الإناث فكانت تساوي (32,5 %) من المستفيدين ، هنا يشير أن المجتمع محل الدراسة مجتمع ذكوري ، حيث أن دور المرأة الاقتصادي مزال ضعيف حتى في المعاملات المالية، وفيما يلي رسم توضيحي لتوزيع النسب المئوية في دائرة نسبية :

الشكل (9) توزيع عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

2 - تكرار ونسبة الإجابات على العمر:

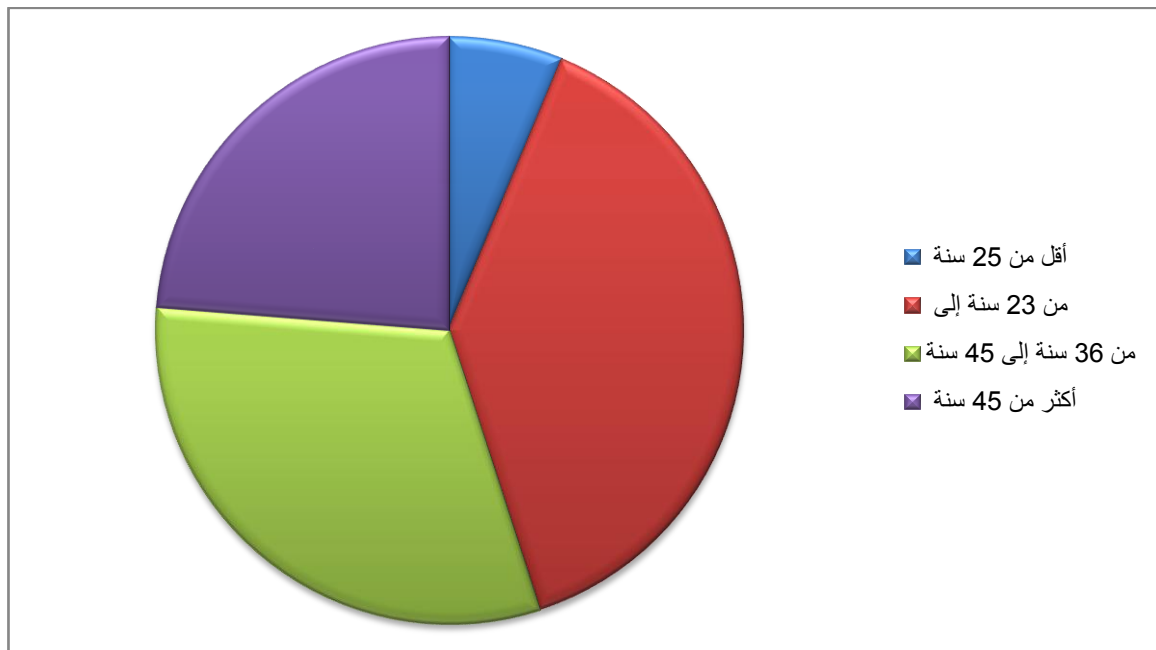
الجدول رقم (12) : توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة %
أقل من 25 سنة	5	6,25
من 25 إلى 35 سنة	31	38,75
من 36 إلى 45 سنة	25	31,25
أكبر من 45 سنة	19	23,75
المجموع	80	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

تشير نتائج هذا الجدول أن ما يعادل 38,75 % كان عمرهم يتراوح من 25 إلى 35 سنة ، أما من تتراوح أعمارهم من 36 إلى 45 سنة فيشكلون نسبة 31,25% ، ويأتي في المرتبة الثالثة و الرابعة على التوالي نسبة 23,75% و 6,25% ذوي الفئات العمرية أكثر من 45 سنة وأقل من 25 سنة، وفيما يلي رسم توضيحي لتوزيع النسب المئوية في دائرة نسبية:

الشكل رقم (10) توزيع عينة الدراسة حسب العمر



3 تكرار ونسبة للإجابات عن المهنة :

يوضح الجدول رقم (13) خصائص العينة من حيث المهنة التي يزاولها عملاء بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة الرواشد - ميلة

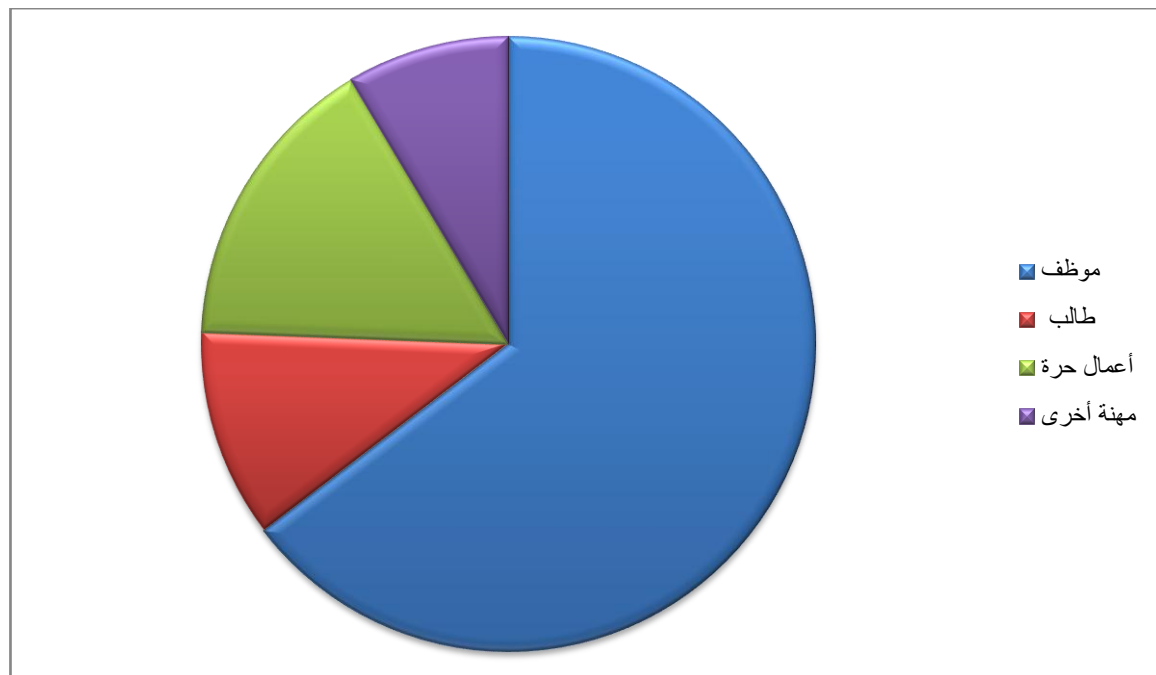
الجدول رقم (13) توزيع أفراد العينة حسب المهنة

المهنة	التكرار	النسبة %
موظف	53	66,3
طالب	9	8,8
أعمال حرة	13	16,3
مهنة أخرى	7	8,8
المجموع	80	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

يتبين من خلال الجدول أن أغلبية مفردات العينة المطبق عليها الدراسة موظفون وذلك باحتلاله نسبة 66,3 % تليها بعد ذلك فئة أعمال حرة بنسبة 16,3 % وتأتي بعدها فئات طالب ومهنة أخرى بنفس النسبة 8,8 % كما هو مبين بالشكل:

الجدول رقم (11) : توزيع أفراد العينة المهنة



4 تكرار و نسبة الإجابات على المستوى الدراسي :

ضمت العينة المدروسة مجموعة العملاء ذوي مستويات علمية مختلفة موضحة حسب الجدول :

الجدول رقم (14) يمثل توزيع مفردات العينة حسب المستوى الدراسي

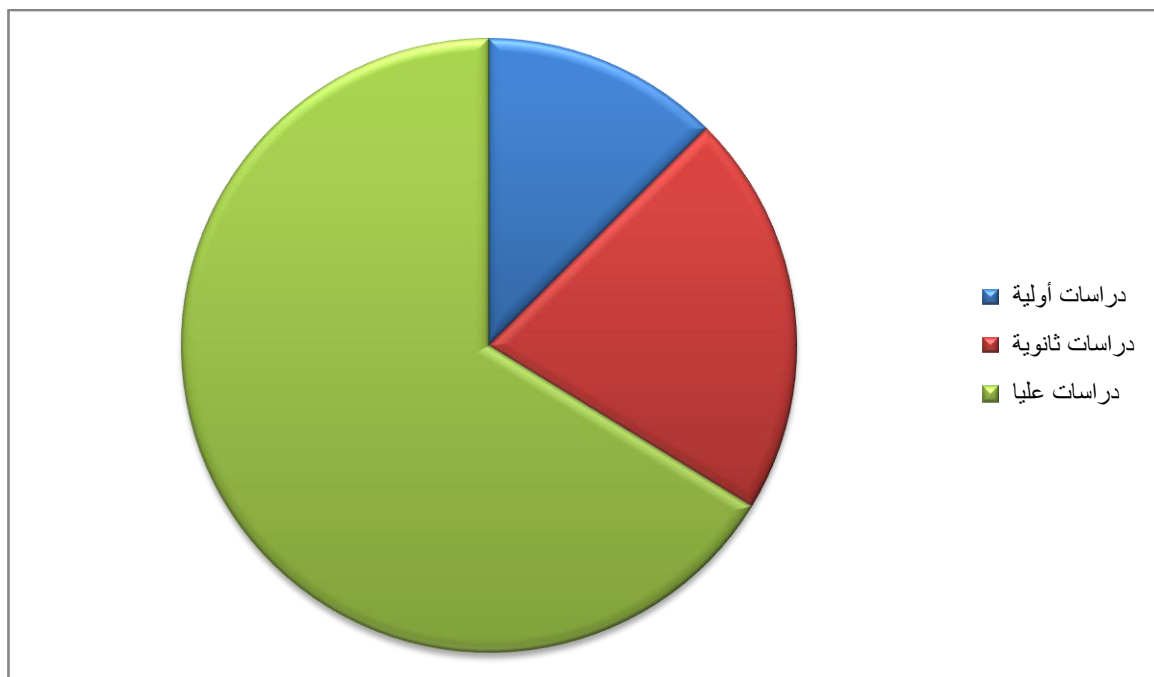
المستوى الدراسي	التكرار	النسبة %
دراسات أولية	10	12,5
دراسات ثانوية	17	21,2
دراسات عليا	53	66,3

المصدر: في إعداد الطالبتين باعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

من خلال الجدول رقم (14) نلاحظ أن المتحصلين على شهادة دراسات عليا نسبتهم قدرت ب 66,3 % وهي أعلى نسبة ، أما المتحصلين على دراسات ثانوية قدرت بنسبة 21,2 % ، بينما الذين

مستواهم دراسات أولية فيشكلون نسبة 12,5% من عينة الدراسة ، وفيما يلي رسم توضيحي لتوزيع النسب المئوية في دائرة نسبية

الشكل رقم (12) توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي



المصدر: من إعداد الطالبتين لاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

5 تكرار و نسبة الإجابات عن سنوات التعامل مع البنك :يوضح الجدول رقم (15) خصائص

العينة من حيث عدد سنوات التعامل مع بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة الرواشد - ميلة .

الجدول رقم (15) : توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات التعامل مع البنك

سنوات التعامل مع البنك	التكرار	النسبة %
أقل من سنة	8	10,0
من سنة إلى 5 سنوات	33	41,2
أكثر من 5 سنوات	39	48,8
المجموع	80	100

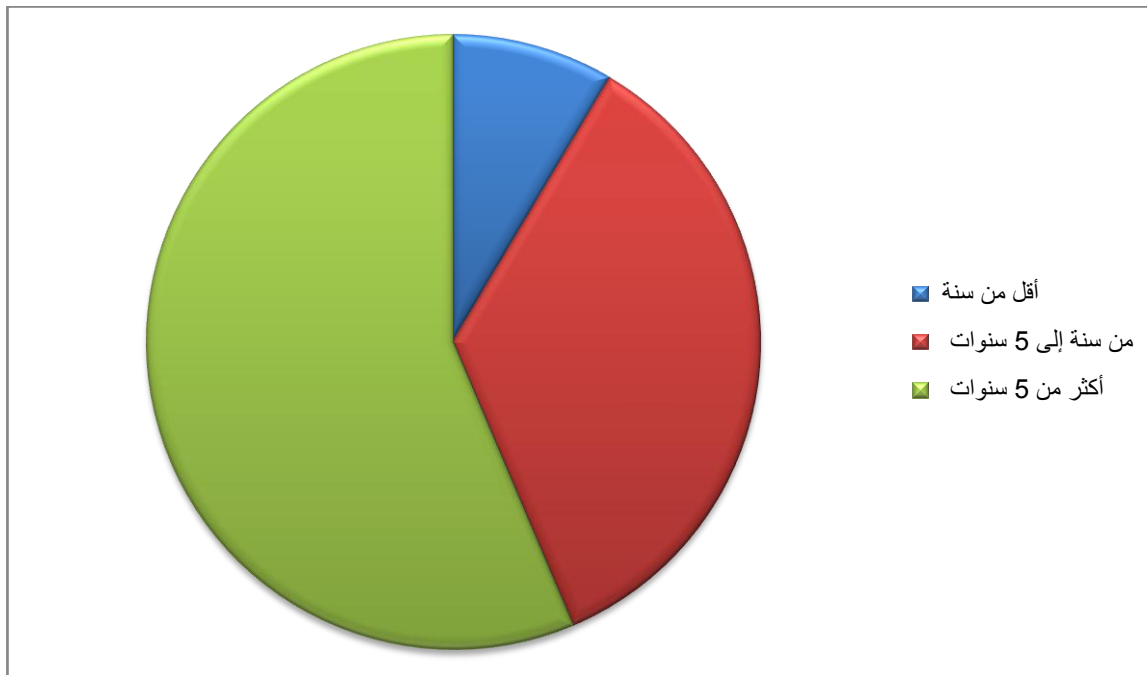
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

تشير نتائج الجدول (15) أن 48,8% من المجيبين على الاستبيان كانت لهم الأقدمية في التعامل

مع البنك في الفترة أكثر من 5 سنوات ، تليها في الترتب الذين عدد سنوات تعاملهم مع البنك تتراوح من

سنة إلى 5 سنوات بنسبة 41,2% ، وتأتي في المرتبة الأخيرة العملاء الذين عدد سنوات تعاملهم مع البنك أقل من سنة بنسبة 10,0% ، وفيما يلي رسم توضيحي لتوزيع النسب المئوية في دائرة نسبية .

الشكل رقم (13) توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات التعامل مع البنك



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

6 - تكرار ونسبة الإجابات عن نوع الحساب في البنك .

يوضح الجدول رقم (16) : خصائص العينة من حيث نوع حساب عملاء بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة الرواشد - ميلة

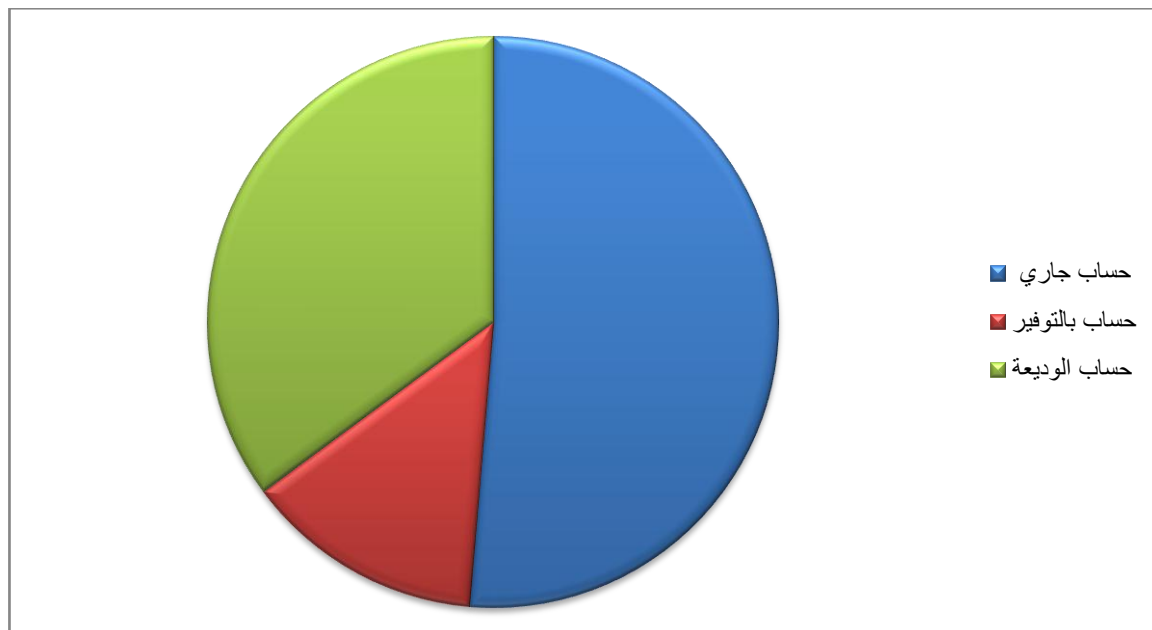
الجدول رقم (16) : توزيع أفراد العينة حسب نوع الحساب في البنك

نوع الحساب في البنك	التكرار	النسبة %
حساب جاري	57	71,3
حساب بالتوفير	15	18,7
حساب الوديعة	8	10,0
المجموع	80	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

نلاحظ من خلال الجدول (16) أن نسبة 71,3 % من العملاء الذين لديهم حساب جاري في البنك تليها في الترتيب نسبة 18,7 % من العملاء الذين لديهم حساب التوفير ، أما في المرتبة الأخيرة عملاء لديهم حساب الوديعة بنسبة 10,0 %، وفيما يلي رسم توضيحي لتوزيع النسب المئوية في دائرة نسبية.

الشكل رقم (14) : توزيع عينة الدراسة حسب نوع الحساب في البنك



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

7- تكرار ونسبة الاجابات عن نوع الوسيلة المستخدمة في البنك :

يوضح الجدول رقم (17) خصائص عينة الدراسة حسب نوع الوسيلة المستخدمة في بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة الرواشد - ميلة

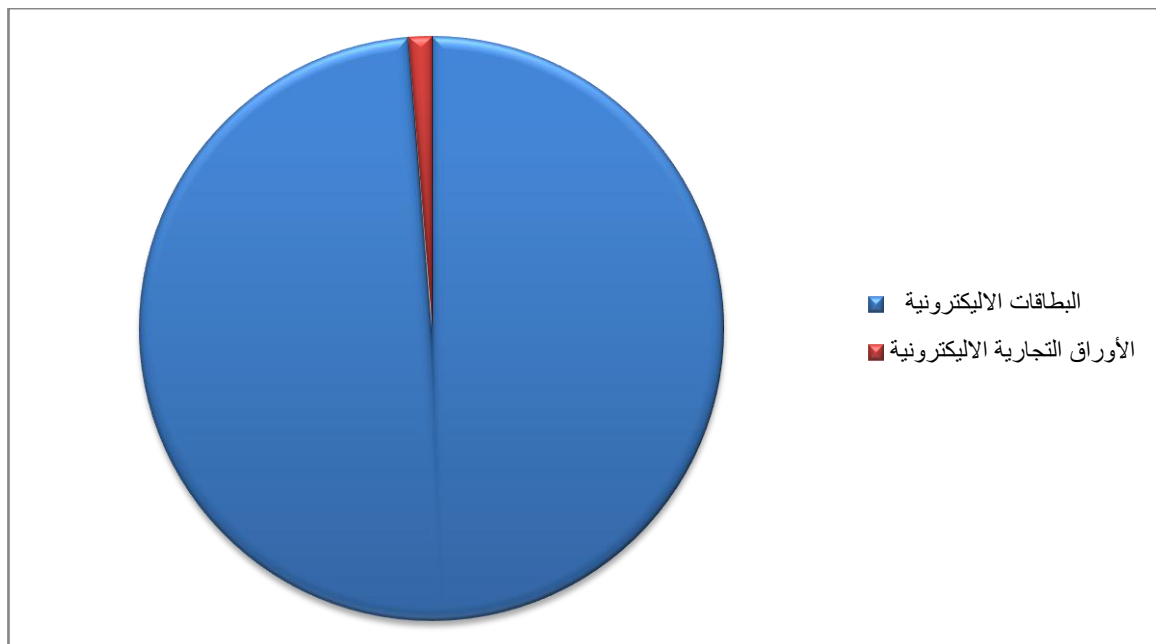
الجدول رقم (17) توزيع أفراد العينة حسب نوع الوسيلة المستخدمة

نوع الوسيلة المستخدمة	التكرار	النسبة %
البطاقات الالكترونية	79	98,75
الأوراق التجارية الالكترونية	1	1,25

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 98,75% من العملاء الذين يستعملون بطاقات الكترونية ، ثم بعدها العملاء الذين يستخدمون الأوراق التجارية الإلكترونية بنسبة 1,25% ، وفيما يلي رسم توضيحي لتوزيع النسب المئوية في دائرة نسبية.

الشكل رقم (15) : توزيع عينة الدراسة حسب نوع الوسيلة المستخدمة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

8- تكرار ونسبة الإجابات عن نوع البطاقة الالكترونية المستعملة

يمثل الجدول رقم (18) خصائص العينة محل الدراسة من حيث نوع البطاقة الالكترونية المستعملة في بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة الرواشد - ميلة

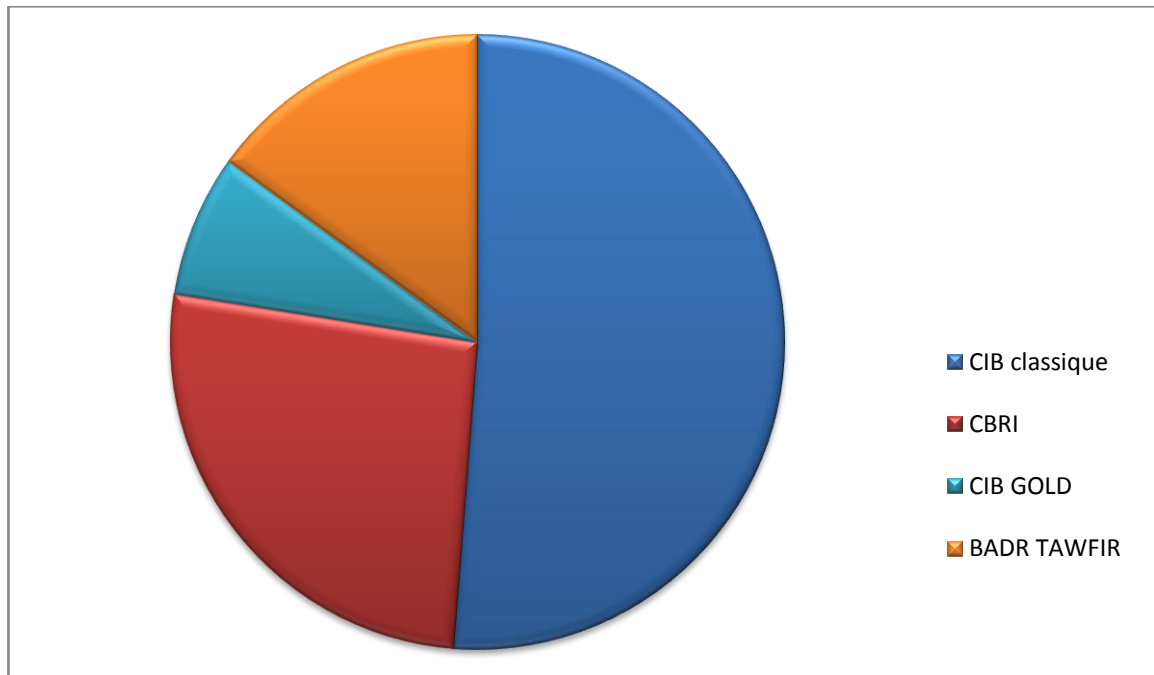
الجدول رقم (18) توزيع أفراد العينة حسب نوع البطاقة الالكترونية المستعملة في البنك

نوع البطاقة المستعملة	التكرار	النسبة %
CIB classique	41	51,2
CBRI	21	26,3
CIB GOLD	6	7,5
BADR TAWFIR	12	15,00
المجموع	80	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

من خلال الجدول رقم (18) : أن نسبة 51,2 % من العملاء الذين يستعملون البطاقة الالكترونية CIB classique تأتي في المرتبة الثانية البطاقة الالكترونية CBRI بنسبة 26,3% ، تليها في المرتبة الثالثة BADR TAWFIR بنسبة 15,00% و أخيرا البطاقة CIB GOLD بنسبة 7,5% ، وفيما يلي رسم توضيحي لتوزيع النسب المئوية في دائرة نسبية

الشكل رقم (16) : توزيع عينة الدراسة حسب نوع البطاقة المستخدمة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

9 تكرار و نسبة الإجابات عن عدد المرات استخدام للبطاقة:

يمثل الجدول رقم (19) خصائص عينة الدراسة من حيث عدد المرات استخدام البطاقة الالكترونية في بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة الرواشد - ميلة

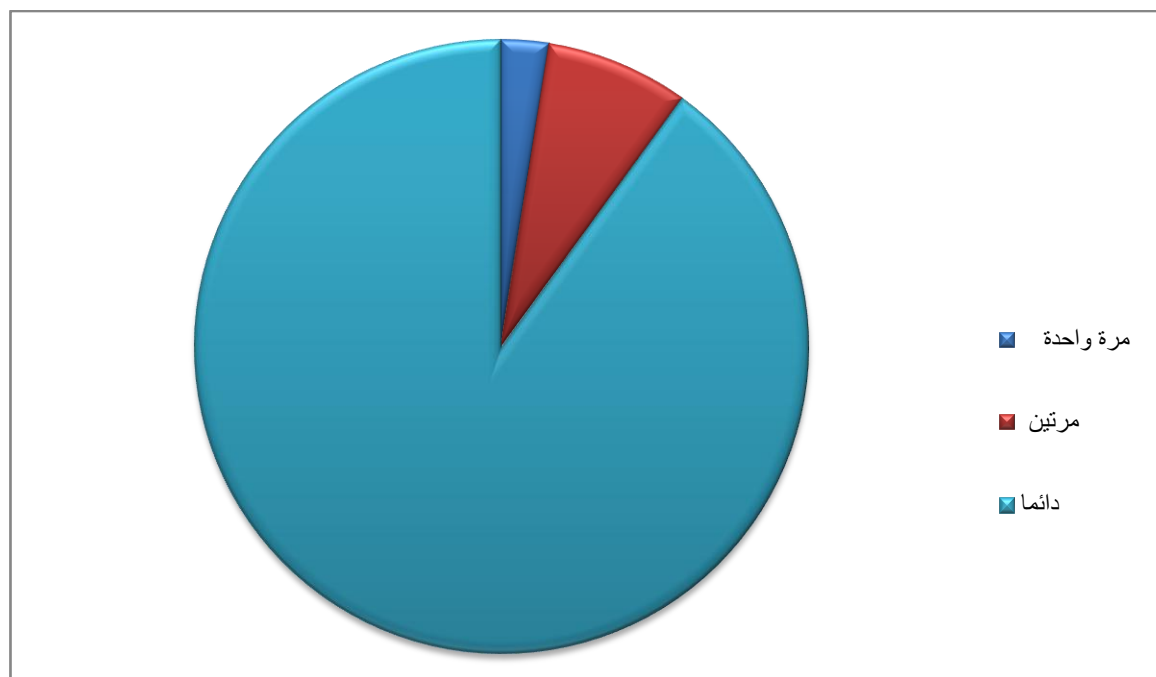
الجدول رقم (19) توزيع أفراد العينة حسب عدد مرات استخدام البطاقة

عدد مرات استخدام البطاقة	التكرار	النسبة %
مرة واحدة	2	2,5
مرتين	6	7,5
دائما	72	90,0
المجموع	80	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 90,0% في عملاء البنك الذين يستخدمون البطاقة الالكترونية بصفة دائمة تليها في المرتبة الثانية العملاء الذين استخدموا البطاقة مرتين بنسبة 7,5% ، أما في المرتبة الثالثة و الأخيرة العملاء الذين استخدموا البطاقة الالكترونية مرة واحدة بنسبة 2,5%، وفيما يلي رسم توضيحي لتوزيع النسب المئوية للدائرة النسبية.

الشكل رقم (17) : توزيع عينة الدراسة حسب عدد مرات الاستخدام للبطاقة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

10 - تكرار ونسبة الإجابات عن الصعوبة في استخدام البطاقة :

يمثل الجدول رقم (20) : خصائص العينة محل لدراسة من حيث الصعوبة في استخدام البطاقات الالكترونية في بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة الرواشد - ميلة.

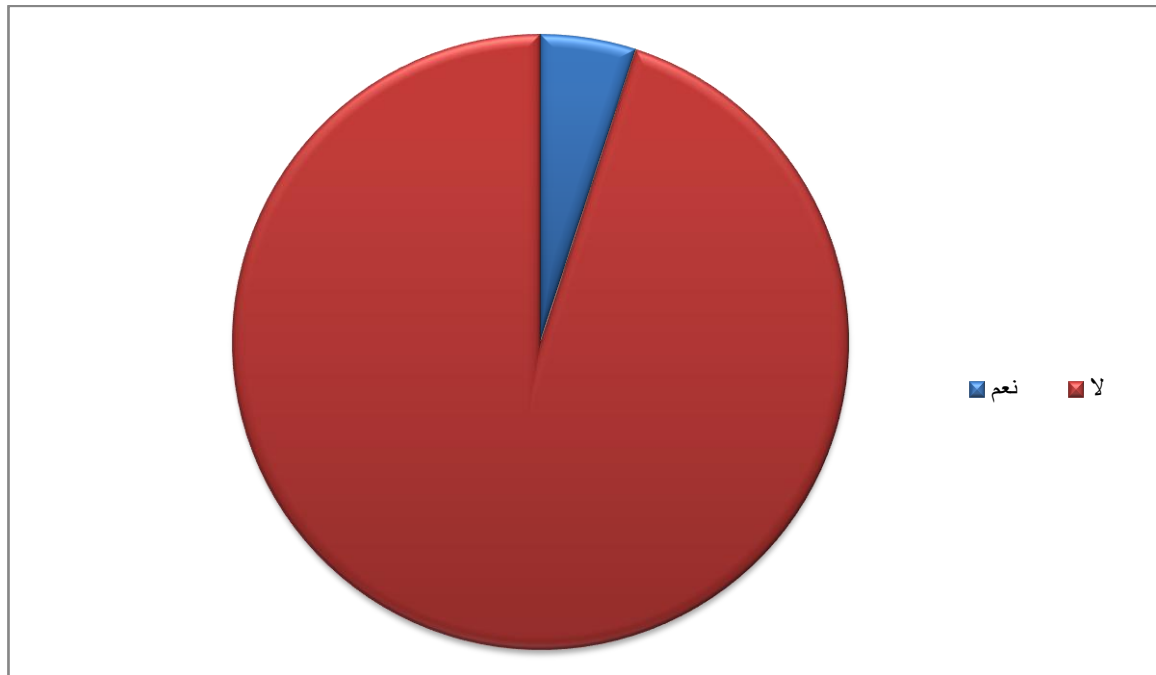
الجدول رقم (20) : توزيع أفراد العينة حسب نوع الصعوبة في استخدام البطاقة

الصعوبة في استخدام البطاقات	التكرار	النسبة %
نعم	4	5,0
لا	76	95,0
المجموع	80	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (20) أن نسبة 95,0 % في أفراد العينة الذين لا يجدون صعوبة عند استخدام البطاقة الالكترونية بينما نسبة 5,0 % من أفراد العينة يجدون صعوبة عند استخدامهم للبطاقة الالكترونية ، وفيما يلي رسم توضيحي لتوزيع النسب المئوية في دائرة نسبية.

الشكل رقم (18) : توزيع أفراد العينة حسب نوع الصعوبة في استخدام البطاقة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

11 - التكرار نسبة الإجابات عن تحفيز وسائل الدفع الالكتروني للتعامل مع البنك

يمثل الجدول رقم (21) خصائص العينة محل الدراسة من حيث تحفيز وسائل الدفع الالكتروني للتعامل مع بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة الرواشد - ميله

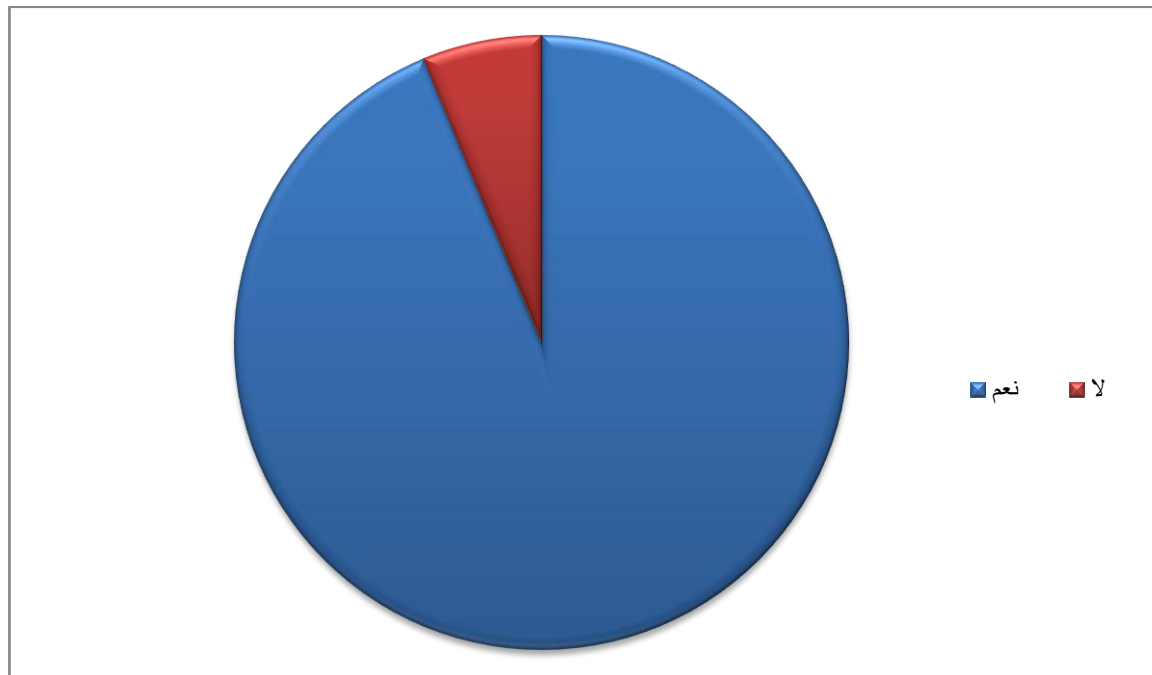
الجدول رقم (21) توزيع أفراد العينة حسب تحفيز وسائل الدفع الاليكتروني للتعامل مع البنك

تحفيز وسائل الدفع الاليكتروني	التكرار	النسبة %
نعم	75	93,8
لا	5	6,3
المجموع	80	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (21) أن نسبة 93,8 % من عملاء البنك حفزتهم وسائل الدفع الاليكتروني للتعامل مع البنك وجاء في المرتبة الأولى ، أما نسبة 6,3 % عملاء لهم تحفزهم وسائل الدفع الاليكتروني للتعامل مع البنك وجاءت في المرتبة الثانية وفيما يلي رسم توضيحي لتوزيع النسب المئوية في الدائرة النسبية .

الشكل رقم (19) : توزيع أفراد العينة حسب تحفيز وسائل الدفع الاليكتروني للتعامل مع البنك



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

المطلب الثالث: التحليل الإحصائي لإجابات الرواشد

يتضمن هذا المطلب للتحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة.

الفرع الأول: التحليل الإحصائي للمتوسطات و الانحرافات المعيارية المتعلقة لإجابات أفراد العينة الأول الخاص بتسهيل المعاملات

ندرس في هذا الفرع تحليل البيانات المتعلقة بتقييم العملاء للبعد الأول الخاص بتسهيل المعاملات من خلال حساب المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و الأهمية النسبية و اتجاه آراء العملاء معتمدين في ذلك على سلم لكارت للحكم على إجابات المبحوثين كما يلي :

جدول رقم (22) سلم لكارت للحكم على إجابات المبحوثين

الفئات	مستويات الموافقة
من 1 إلى أقل من 2,33	منخفض
من 2,33 إلى 3,16	متوسط
من 3,66 إلى 5	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يبين الجدول رقم (22) المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لكل عبارة من عبارات البعد الأول .

الجدول رقم (23) المتوسطات و الانحرافات المعيارية للإجابة افراد العينة المتعلقة بالبعد الأول

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رتبة العبارة	الدرجة
1	تمكنني الخدمة المصرفية عبر شبكة الانترنت من الاطلاع على الحساب	4.26	0.910	7	مرتفع
2	تمكنني خدمة التسديد عبر شبكة الانترنت من دفع الفواتير	4.16	0.987	10	مرتفع
3	تمكنني خدمة التسديد عبر شبكة الانترنت من معرفة دخول وخروج النقود في حسابي	4.26	0.868	6	مرتفع
4	تمكنني خدمة الصراف الآلي من التعرف على رصيدي وسحب النقود	4.48	0.573	4	مرتفع
5	تمكنني خدمة الصراف الآلي من توفير السيولة	4.10	1.038	11	مرتفع
6	يمكنني جهاز نهائي الدفع TPE من سداد المشتريات	3.93	0.868	12	مرتفع
7	استخدامي للبطاقة الالكترونية يسهل علي الحصول على الخدمة المصرفية	4.50	0.551	3	مرتفع
8	تمكنني البطاقة الالكترونية من القيام بعملية السحب في أيام العطل	4.51	0.636	2	مرتفع
9	توفر لي البطاقة الالكترونية ائتمان لفترة من الزمن	4.19	0.677	8	مرتفع
10	تكلفه وسائل الدفع الالكترونية منخفضة مقارنة بوسائل الدفع التقليدية	4.18	0.883	9	مرتفع
11	تقلل وسائل الدفع الالكترونية من عملية استعمال النقود الورقية	4.38	0.960	5	مرتفع
12	يمكن سحب البطاقة الالكترونية من أي فرع من فروع البنك	4.56	0.973	1	مرتفع
المتوسط العام	تسهيل المعاملات	4.2919	0.5038		مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي SPSS

- من خلال الجدول رقم (23) : المتعلق بالبعد الأول الخاص بتسهيل المعاملات نلاحظ أن :
- **العبرة الثانية عشر:** (يمكن السحب بالبطاقة الالكترونية في أي فرع من فروع البنك)
جاءت في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة الدراسة إذ بلغ المتوسط الحسابي لها (4.56%) بانحراف معياري (0.793%) وهو ما يدل على أن معظم المستجوبين تساعدتهم البطاقة الالكترونية بدرجة كبيرة في السحب من أي فرع من فروع البنك .
- **العبرة الثامنة:** (تمكنني البطاقة الالكترونية بعملية السحب في أيام العطل)
جاءت في المرتبة الثانية من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة الدراسة إذ بلغ المتوسط الحسابي لها (4.51) وانحراف معياري (0.636) وهو ما يدل على أن البطاقة الالكترونية تساعد الزبائن بدرجة كبيرة من سحب الأموال أثناء عمل البنك وفي أيام العطل .
- **العبرة السابعة:** (استخدامي للبطاقة الالكترونية يسهل علي الحصول على الخدمة المصرفية)
جاءت بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة الدراسة إذ بلغ المتوسط الحسابي لها (4.50) و انحراف معياري (0.551) وهذا يدل على أن البطاقات الالكترونية سهلت للزبائن الحصول على الخدمة المصرفية.
- **العبرة الرابعة:** (تمكنني خدمة الصراف الآلي من التعرف على رصيدي وسحب النقود)
جاءت في المرتبة الرابعة من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة الدراسة إذ بلغ المتوسط الحسابي (4.48) بانحراف معياري (0.573) وكان اتجاه الآراء مرتفعاً مما يدل على أن خدمة الصراف الآلي تساعد وتمكن الزبائن من التعرف على أرصدتهم وسحب أموالهم.
- **العبرة الحادية عشر:** (تقل وسائل الدفع الإلكتروني من عملية استعمال النقود الورقية).
جاءت في المرتبة الخامسة من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينات الدراسة إذ بلغ المتوسط الحسابي لها (4.38) بانحراف معياري (0.960) .
- **العبرة الثالثة:** (تمكنني خدمة التسديد عبر شبكة الأنترنت لمعرفة دخول وخروج النقود في حسابي)
جاءت بالترتيب السادس من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة الدراسة بمتوسط حسابي (4.26) وانحراف معياري (0.868) وهو ما يدل على أن أفراد عينة الدراسة موافقين بدرجة مرتفعة على هذه الخدمة ، وهذا دليل على أن هذه الخدمة تساعد بشكل كبير الزبائن لمعرفة دخول وخروج النقود في حساباتهم .
- **العبرة الأولى:** (تمكنني الخدمة المصرفية عبر شبكة الانترنت عن الاطلاع على حسابي)
جاءت في الترتيب السابع من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة الدراسة ، إذ بلغ المتوسط الحسابي لها (4.26) بانحراف معياري (0.910) وكان اتجاه الآراء مرتفعاً هذا دليل على أن

أفراد عينة الدراسة موافقين بدرجة مرتفعة على هذه الخدمة وهو ما يدل على أن هذه الخدمة تساعد بشكل كبير الزبائن بالاطلاع على حساباتهم.

- العبارة التاسعة (توفر لي وسائل البطاقة ائتمان لفترة من الزمن) جاءت في الترتيب الثامن من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة الدراسة بمتوسط حسابي (4.19) وانحراف معياري (0.677).

- العبارة العاشرة (تكلف وسائل الدفع الالكترونية منخفضة مقارنة بوسائل الدفع التقليدية) جاءت في الترتيب التاسع من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة الدراسة بمتوسط حسابي (4.18) وانحراف معياري (0.883).

- العبارة الثانية (تمكنني خدمة التسديد عبر شبكة الانترنت من دفع الفواتير): جاءت في الترتيب العاشر من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة الدراسة بمتوسط حسابي (4.16) وانحراف معياري (0.987) وهذا يدل على أن أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على هذا الأسلوب.

- العبارة الخامسة (تمكنني خدمة الصراف الآلي بتوفير السيولة عند الطلب): جاءت في الترتيب الحادي عشر من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة الدراسة بمتوسط حسابي (4.10) وانحراف معياري (1.038) وهذا يدل على أن أفراد العينة موافقون بدرجة عالية على أن هذه الخدمة توفر لهم السيولة عند الطلب.

- العبارة السادسة (يمكنني جهاز نهائي الدفع (TPE) من سداد ثمن المشتريات) جاءت في الترتيب إثني عشر من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة الدراسة بمتوسط حسابي (3.93) وانحراف معياري (0.868) وهذا ما يدل على أن أفراد العينة موافقون بدرجة عالية على أن جهاز نهائي الدفع (TPE) يمكنهم من سداد ثمن مشترياتهم.

ومن خلال النتائج الإحصائية المتوصل إليها نجد أن متوسط العام للبعد الأول الخاص

بتسهيل المعاملات قدر بـ 4.2917 وانحراف معياري قدر بـ 0.5038

وهذا يدل على أن معظم إجابات الأفراد العينة ذات درجة عالية مرتفعة ومنه فإن وسائل الدفع الالكترونية تسهل من المعاملات المصرفية وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى.

الفصل الثالث

دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين المعاملات المصرفية

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة الرواشد -

الفرع الثاني: التحليل الإحصائي المتوسطات و الانحرافات المعيارية المتعلقة بإجابات أفراد العينة
بالبعد الثاني الخاص بتوفير السرية والأمان في المعاملات:

الجدول رقم (24) المتوسطات و الانحرافات المعيارية للإجابة أفراد العينة المتعلقة بالبعد الثاني

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
13	إجراء المعاملات عبر الانترنت أكثر راحة وأمان	4.43	0.792	4	مرتفع
14	توفر وسائل الدفع الالكتروني في الحماية العالية للمعلومات الشخصية في تعاملات المصرفية	4.48	0.656	3	مرتفع
15	أشعر بالأمان عند تعاملتي مع البنك الالكتروني	4.38	0.736	8	مرتفع
16	يتعامل البنك مع معلوماتي الخاصة بسرية عند قيامي بالمعاملة المصرفية الكترونيا	4.40	0.542	5	مرتفع
17	تمنحني وسائل الدفع الالكتروني السرية في المعاملات المصرفية من خلال رقم سري شخصي	4.51	0.528	1	مرتفع
18	السحب بالبطاقة الالكتروني يوفر لي الحماية الكافية للنقود من السرقة	4.49	0.595	2	مرتفع
19	قيامي بالمعاملة المصرفية الكترونيا يوفر لي اتصال دائم مع البنك	4.30	0.336	9	مرتفع
20	لدي الثقة في الخدمات المصرفية بواسطة وسائل الدفع الالكتروني	4.38	0.624	7	مرتفع
21	أشعر بالأمان لدى استخدامي للصراف الآلي	4.38	0.537	6	مرتفع
22	أشعر بالأمان لدى استخدامي لجهاز نهائي الدفع الالكتروني (TPE)	4.26	0.631	10	مرتفع
متوسط العام	توفير السرية و الأمان في المعاملات	4.3988	0.4473		مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

- يبين الجدول رقم (24) المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لكل عبارة من عبارات البعد الثاني
- من خلال الجدول رقم (24) المتعلق بالبعد الثاني و الخاص بتوفير الوقت و الجهد في المعاملات نلاحظ أن:
- العبارة السابع عشر (تمنحني وسائل الدفع الإلكترونية السرية في المعاملات المصرفية من خلال رقم سري شخصي) جاءت بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة الدراسة بمتوسط حسابي (4.51) وانحراف معياري (0.528)، وهذا ما يدل على أن أفراد العينة موافقون بدرجة كبيرة أن وسائل الدفع الالكترونية تمنحهم السرية من خلال أرقام شخصية عند أدائهم للمعاملة المصرفية إلكترونيا .
- العبارة الثامنة عشر (السحب بالبطاقة الالكترونية يوفر لي الحماية الكافية للنقود من السرقة) جاءت بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة الدراسة بمتوسط حسابي (4.49) وانحراف معياري (0.595) وهذا ما يدل على أن البطاقة الالكترونية توفر للزبائن الحماية الكافية لنقودهم من السرقة و الضياع.
- العبارة الرابعة عشر (توفر وسائل الدفع الالكترونية الحماية العالية للمعلومات الشخصية في التعاملات المصرفية) جاءت في الترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة البحث بمتوسط حسابي (4.48) وانحراف معياري (0.656).
- العبارة الثالثة عشر (إجراء المعاملات عبر الإنترنت أكثر راحة وأمان) جاءت في الترتيب الرابع من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة الدراسة بمتوسط حسابي (4.43) وانحراف معياري (0.792) وكان اتجاه الآراء مرتفع مما يدل على أن الزبائن أكثر راحة وأمان عند إجرائهم للمعاملات عبر الإنترنت.
- العبارة السادسة عشر (يتعامل البنك مع معلوماتي الخاصة بسرية عند قيامهم بالمعاملة المصرفية إلكترونيا). جاء في الترتيب الخامس من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة الدراسة بمتوسط حسابي (4.40) وانحراف معياري (0.542) وهذا ما يدل على أن معظم الزبائن موافقون بدرجة عالية على أن البنك حريص على السرية في المعاملات المصرفية الالكترونية.
- العبارة واحد وعشرون (أشعر بالأمان لدى استخدامي للصراف الآلي) جاءت في الترتيب السادس من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة الدراسة بمتوسط حسابي (4.38) وانحراف معياري (0.573).

- العبارة العشرين (لدي الثقة في الخدمات المصرفية بواسطة وسائل الدفع الالكترونية) جاءت في الترتيب السابع من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة الدراسة بمتوسط حسابي (4.38) وانحراف معياري (0.624).

- العبارة الخامسة عشر (أشعر بالأمان عند تعاملي مع البنك الالكتروني) جاءت في الترتيب الثامن من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة الدراسة بمتوسط حسابي (4.38) وانحراف معياري (0.736).

وهذا ما يدل على أن أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على أنهم يفضلون التعامل مع البنك الالكتروني لأنهم يشعرون بالأمان أكثر.

- العبارة التاسعة عشر (قيامي بالمعاملة المصرفية الكترونيا يوفر لي اتصال دائم مع البنك) جاءت في الترتيب التاسع من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة الدراسة بمتوسط حسابي (4.30) وانحراف معياري (0.736).

- العبارة اثنان وعشرون (أشعر بالأمان لدى استخدامي لجهاز نهائي الدفع الالكتروني (TPE) حيث جاءت في الترتيب العاشر من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة الدراسة بمتوسط حسابي (4.26) وانحراف معياري (0.631).

ومن خلال النتائج الإحصائية المتوصل إليها نجد أن المتوسط العام للبعد الثاني الخاص

توفير السرية و الأمان للمعاملات قدر بـ 4.3988 وانحراف معياري عام قدر

بـ 0.4473 وهذا ما يدل على أن معظم إجابات أفراد العينة كانت ذات درجة مرتفعة

ومنه فإن وسائل الدفع الالكترونية توفر السرية و الأمان في المعاملات المصرفية الالكترونية وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية .

الفرع الثالث: التحليل الإحصائي للمتوسطات والانحرافات المعيارية المتعلقة بإجابات أفراد العينة للبعد

الثالث الخاص بتوفير الوقت والجهد في المعاملة :

الجدول رقم (25) المتوسطات و الانحرافات المعيارية للإجابة افراد العينة المتعلقة بالبعد الثالث

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رتبة العبارة	الدرجة
23	قيامي بالمعاملة المصرفية الكترونيا يوفر علي الوقت (ربح الوقت)	4.65	0.506	3	مرتفع
24	تمكنني وسائل الدفع الالكترونية من الحصول على الخدمة من أول مرة	4.24	0.830	5	مرتفع
25	يتم الرد على استفساراتي من وقت قصير	3.83	0.978	7	مرتفع
26	يتم الحصول على الخدمات المصرفية الالكترونية دون تأخير	4.18	0.808	6	مرتفع
27	تقلل وسائل الدفع الالكترونية من طوابير الانتظار	4.65	0.480	2	مرتفع
28	تمكنني البطاقة الالكترونية من القيام بعملية السحب 24/24 سا	4.69	0.466	1	مرتفع
29	السحب بالبطاقة الالكترونية يكون أسرع وأسهل مقارنة بالشكل العادي	4.61	0.539	4	مرتفع
30	سرعة تحميل صفحة البنك على موقع التحميل	5.71	1.257	8	مرتفع
متوسط العام	توفير الوقت و الجهد في المعاملات	4.3188	0.5351		مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

- العبارة الثامنة و العشرون (تمكنني البطاقة الالكترونية من القيام بعملية السحب 24/24 سا)

جاءت في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة الدراسة

بمتوسط حسابي (4.69) وانحراف معياري (0.466) وهذا ما يدل على أن معظم إجابات أفراد

موافقون بدرجة عالية على أن البطاقة الالكترونية تمكنهم من السحب في كل الأوقات .

- العبارة السابعة و العشرون (تقلل وسائل الدفع من طوابير الانتظار) جاءت في الترتيب الثاني

من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة الدراسة بمتوسط حسابي (4.65) وبانحراف

معياري (0.480) وهذا ما يدل على أن وسائل الدفع الالكترونية توفر الوقت للزبائن بدل الانتظار على الطوابير .

- العبارة الثالثة و العشرون (قيامي بالمعاملة المصرفية الالكترونية يوفر علي ربح الوقت) جاءت في الترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة الدراسة بمتوسط حسابي (4.65) وانحراف معياري (0.506).

- العبارة التاسعة و العشرون (السحب بالبطاقة الالكترونية أسرع وأسهل مقارنة بالشيك العادي) جاءت في الترتيب الرابع من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة الدراسة بمتوسط حسابي (4.61) وانحراف معياري (0.539) وهذا ما يدل على أن الزبائن موافقون بدرجة مرتفعة أن استعمالهم للبطاقة الالكترونية أكثر سهولة مقارنة بالشيك العادي .

- العبارة الرابعة و العشرون (تمكنني وسائل الدفع الالكترونية من الحصول على الخدمة من أول مرة) جاءت في الترتيب الخامس من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة الدراسة بمتوسط حسابي (4.24) وانحراف معياري (0.830).

- العبارة السادسة و العشرون (يتم الحصول على الخدمات المصرفية الإلكترونية دون تأخير) جاءت في الترتيب السادس من الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة الدراسة بمتوسط حسابي (4.18) وانحراف معياري (0.808) وكانت معظم إجابات الأفراد موافقون بدرجة مرتفعة ، وهذا ما يدل على أن حصول الزبائن على الخدمات المصرفية الالكترونية تكون بسرعة ودون تأخير.

- العبارة الخامسة و العشرون (يتم الرد على استفساراتي في وقت قصير) جاءت في الترتيب السابع من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة الدراسة بمتوسط حسابي (3.83) وانحراف معياري (0.978).

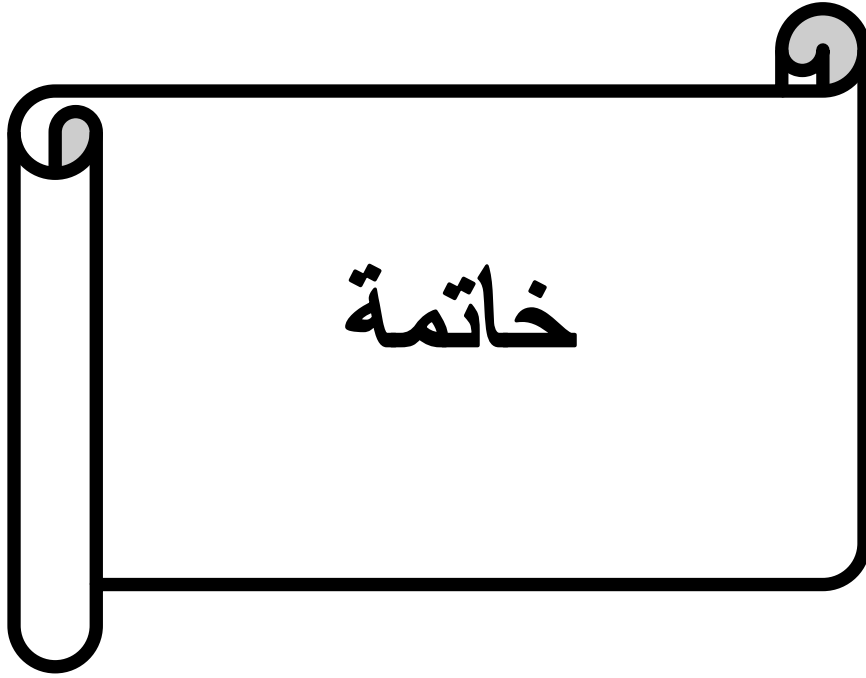
وهذا ما يدل على أن البنك يرد على استفسارات الزبائن في وقت قصير متى طلبوا الخدمة .

- العبارة الثلاثون (سرعة تحميل صفحة البنك على موقع التحميل) جاءت في الترتيب الثامن من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة الدراسة بمتوسط حسابي (3.71) وانحراف معياري (1.257).

- ومن خلال نتائج الإحصائية المتوصل إليها نجد أن المتوسط العام للبعد الثالث الخاص بتوفير الوقت و الجهد في المعاملات قدر بـ 4.3188 وانحراف معياري قدر بـ 0.5351 وهذا ما يدل على أن معظم إجابات أفراد العينة ذات درجة عالية ومنه فإن وسائل الدفع الالكترونية توفر الوقت و الجهد في المعاملات المصرفية الالكترونية وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل حاولنا معرفة دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين المعاملات المصرفية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة الرواشد-ميلة.، حيث قمنا بإعتماد أسلوب الإستبيان هذا الأخير تم من خلاله وضع مجموعة من الأسئلة تتناسب وأبعاد دور وسائل الدفع الالكترونية على عينة شملت 80عينة. وبعد القيام بالمعالجة الإحصائية لبيانات الاستبيان بالإعتماد على برمجية spss واستخدام الأدوات الإحصائية اللازمة وجدنا أن عملاء البنك موافقين على أن لوسائل الدفع الالكتروني دور في تحسين المعاملات المصرفية من خلال تسهيل المعاملات ، توفير السرية والأمان ، توفير الوقت والجهد في المعاملات المصرفية .



الخاتمة :

نتج عن ثورة الإعلام والاتصال التي شهدت توسعا كبيرا ظهور اقتصاد جديد ،حيث حلت التجارة الالكترونية بدل التجارة التقليدية والنقد الالكتروني بدلا من النقد التقليدي وأصبحت هناك خيارات واسعة وسهلة أمام المستهلكين.

في السابق كانت البنوك تعتمد في خدماتها بالدرجة الأولى على وسائل الدفع التقليدية لكن مع التطورات الاقتصادية الراهنة والوتيرة السريعة التي تعتمد عليها المبادلات التجارية كشفت عدة عيوب ونقائص لهذه الوسائل وبالتالي أصبحت هذه الوسائل عبئا ثقيلًا على البنوك لما تسببه لها من خسائر. لذا كان لزاما على البنوك الانتقال من الأدوات التقليدية إلى أدوات دفع تتأقلم مع التطور الرقمي الذي أخذ موقعا مهما في الوقت الحالي تتمثل في وسائل الدفع الالكتروني التي تأخذ عدة أشكال تتلاءم وطبيعة المعاملات والخدمات المصرفية، حيث حققت هذه الأخيرة السرعة ، ووفرت السرية والأمان ، الوقت والجهد في المعاملات المصرفية . وبالتالي حققت مزايا سواء للبنك او للعملاء او للاقتصاد ككل.

إن المنظومة المصرفية الجزائرية وعلى الرغم من إدراكها لضرورة الارتقاء بالخدمات المصرفية الحالية وتوجهها نحو خدمات مصرفية الكترونية وكذا الخروج من الدائرة المادية التي تسيطر على وسائل الدفع في الجزائر وتوجهها إلى وسائل دفع الكترونية، إلا أنها لازالت تسجل تأخرا كبيرا في التنفيذ . ويظهر هذا في عدم إدخال الوسائل الالكترونية في أنشطته وذلك باعتماد الصيرفة الالكترونية التي مازالت مشروع يعرف العديد من التأخر.

نتائج اختبار الفرضيات:

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

الفرضية الأولى: لوسائل الدفع الإلكترونية دور في تسحين المعاملات المصرفية وذلك من خلال تسهيل الحصول على الخدمة المصرفية وإمكانية القيام بعملية سحب الأموال في أيام العطل .وبذلك نثبت صحة الفرضية الأولى.

الفرضية الثانية : لوسائل الدفع الإلكترونية دور في توفير السرية والأمان للمعاملات المصرفية وذلك من خلال توفير الحماية العالية للمعلومات الشخصية للعميل في تعاملاته المصرفية وتوفير الحماية الكافية للنقود من السرقة.وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية.

الفرضية الثالثة: لوسائل الدفع الإلكترونية دور في توفير الوقت والجهد في المعاملات المصرفية من خلال توفير الوقت وتقديم الخدمة المصرفية الالكترونية بسرعة ودون تأخر والرد على استفسارات الزبائن في وقت قصير، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة.

توصيات واقتراحات:

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

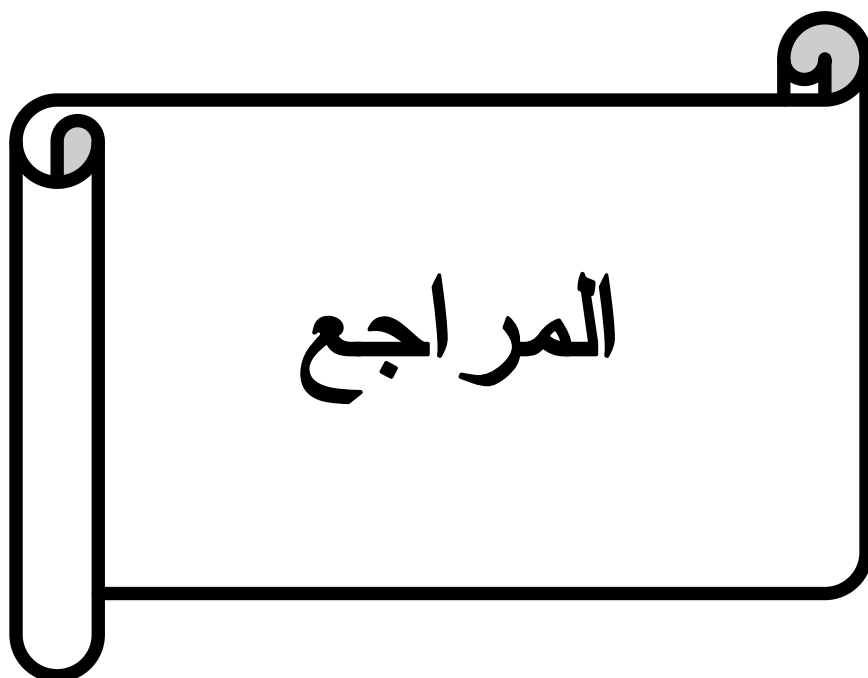
- توعية المجتمع المدني بأهمية التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية من خلال حملات إخبارية وتحسيسية ورفع المستوى الثقافي والمعرفي له.
- ضرورة الاستفادة من التجارب السابقة وتجارب الدول المتقدمة في مجال تحديث وسائل الدفع.
- وضع تشريع قانوني يسهل ويحمي كافة الجوانب المتعلقة بهذا المجال وكذا وضع إجراءات ردعية للمخاطر التي تمس هذا المجال.
- وضع سياسة إعلامية وتسويقية من قبل البنوك ، من شأنها اخال ثقافة استخدام البطاقات لدى المستهلكين ، ومن أجل جعل أسلوب الدفع بالبطاقة من رغبات الزبائن وبالتالي دفعهم إلى استخدام البطاقة الالكترونية البنكية في أداء عملياتهم التجارية ، وبالتالي تنشيط الأعمال الالكترونية للبنك .
- على الوكالة التوسع وإصدار أنواع أخرى من وسائل الدفع الالكترونية.

أفاق الدراسة:

بعد تناولنا موضوع البحث من مختلف الجوانب والتي نراها ضرورية ، نرجو أن تكون دراستنا امتدادا لبحوث ودراسات مستقبلية أخرى.

عقب الانتهاء من موضوع بحثنا يتبين لنا العديد من المسائل والجوانب التي تحتاج لمزيد من البحث والدراسة نذكر منها:

- دور البطاقة الالكترونية البنكية في تحسين المعاملات التجارية.
- جودة المعاملات المصرفية الإلكترونية من وجهة نظر الزبائن.
- أثر جودة المعاملات المصرفية على رضا الزبون.



قائمة المراجع

الكتب باللغة العربية :

1. الطاهر لطرش: تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001 .
2. أحمد هني، العملة والنقد، ديوان المطبوعات الجامعية الساحة المركزية بن عكنون الجزائر، ط2، 2016.
3. أحمد سفر، أنظمة الدفع الإلكترونية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت ، 2008.
4. إبراهيم السيد أحمد، الاقتصاد الإلكتروني، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، 2010.
5. أحمد محمد غنيم، التسويق والتجارة الإلكترونية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2008.
6. إبراهيم العساوي، التجارة الالكترونية، ط1 ، المكتبة الأكاديمية ، مصر، 2003.
7. أبو فزوة محمود محمد، الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنت، دار الثقافة، عمان، 2009.
8. باسم أحمد المبيضين، التجارة الإلكترونية، ط1 ، دار جليس الزمان للنشر، عمان، 2009 .
9. بشير العلاق، التسويق الالكتروني، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن عمان، 2010.
10. توفيق شنبور، أدوات الدفع الالكترونية، بطاقات الوفاء، الجديد في أعمال المصارف، الجزء الأول، الجديد في التقنيات المصرفية، لبنان، 2002.
11. جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الالكتروني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، المملكة الأردنية الهاشمية، 2008.
12. جعفر حسن جاسم، الاقتصاد الرقمي، دار البداية، عمان، 2009.
13. خبابة عبد الله، الاقتصاد المصرفي، در الجمعية الجديدة للنشر، الاسكندرية، 2013.
14. داوود حسن طاهر، أمن شبكة المعلومات، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2004.
15. رضا صاحب أبو حمد آل على، إدارة المصارف مدخل تحليلي كمي معاصر، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، 2002.
16. زهير بشنق، العمليات المصرفية الالكترونية ،اتجاه المصارف العربية، بيروت، 2006.
17. سلام ح عبد المطلب عامر، علاء محمد قنديل، التسويق الإلكتروني ، دار الفكر، عمان، 2012.
18. سامر بطرس، النقود والبنوك، دار البداية للنشر، عمان ، الطبعة الأولى، 2010، ط10 ، 2010 .
19. سليمان ناصر: التقنيات البرلمانية وعمليات الائتمان: ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2012.
- شبابكي سعدان ، المحاسبة العامة، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، 1993 .

20. صبحى تادرس قريصة، مدحت محمد عقاد، النقود والبنوك والعلاقات الاقتصادية الدولية، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت ، 1983 .
21. عبد الحق بوعتروس: مدخل للاقتصاد التقليدي والمصرفي، مطبوعات جامعة منتوري قسنطينة ، 2003 .
22. عبد السلام لفته سعيد، إدارة المصارف وخصوصية العمل المصرفي، ط1، الذاكرة للنشر، عمان ، 2013 .
23. علاء فرج الطاهر، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الراية للنشر، عمان، 2009 .
24. فادي محمد عماد الدين توكل، عقد التجارة الالكترونية، ط1، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان 2010 .
25. فريد النجار وآخرون، التجارة والأعمال الإلكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006 .
26. مروان عطوان: النظرية النقدية، دار البعث للطباعة والنشر قسنطينة 1989 .
27. منصور بن عون عبد الكريم، مدخل الى الرياضيات المالية، ديوان المطبوعات الجامعية، 2003 .
28. مروان عطوان، الأسواق النقدية والمالية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1993 .
29. محمود الكيلاني ، الموسوعة التجارية والمصرفية المجلد الثاني التشريعات التجارية والالكترونية دراسة مقارنة ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، ط1 ، 2007 .
30. محمد مولود عزيل: أنظمة الدفع الإلكتروني في الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعي ، غرداية، 2011 .
31. محمد حسين منصور ، المسؤولية الالكترونية ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، الإسكندرية ، 2003 .
32. مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق، الأوراق التجارية ووسائل لدفع الإلكترونية الحديثة، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية ، 2009 .
33. منير الجنيبيهي ، مهدي الجنيبيهي ، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005 .
34. محمد عبده حافظ، التسويق عبر الإنترنت، دار الفجر للنشر، القاهرة، مصر، 2009 .
35. محمد نور "صالح لجداية، سناء جود خلف، التجارة إلكترونية Eléctronic Commerce ، دار حامد للنشر والتوزيع ، عمان ، 2012 .
36. محمد عبد حسين الطائي، التجارة الإلكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة ، دار الثقافة للنشر، عمان، 2010 .

37. منير محمد الجنبهي، ممدوح محمد الجنبهي : النقود الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005.
38. محمد حسن الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، دار الصفاء للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2011.
39. مصطفى كمال السيد طایل، الصناعة المصرفية في ظل العولمة، دار اتحاد المصارف، العربية للنشر، 2009.
40. محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنت، دار الثقافة للنشر، عمان ، 2009.
41. محمد الصيرفي، إدارة المصارف، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2007.
42. محب خلة توفيق، الهندسة المالية، الإطار النظري والتطبيقي والاستثمار، دار الفكر الجامعي للنشر والتوزيع، ط1، مصر، 2011.
43. محمد سعيد أنور سلطان، إدارة البنوك، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، مصر، 2005.
44. محمد مصطفى السنموري ، إدارة البنوك، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، مصر، 2013.
45. ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبدالات، الصيرفة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2008.
46. نادر عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الالكترونية ، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان، 2007.
47. ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبدالات، الصيرفة الإلكترونية، الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع ، دار وائل للنشر، عمان، 2008 .
48. وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
49. وهيبية الزحلي، المعاملات المالية المعاصرة، دار الفكر المعاصر، دمشق سوريا، ط3، 2006.
50. يوسف أحمد بوقارة، التسويق الإلكتروني، عناصر المزيج التسويقي عبر الإنترنت، دار وائل للنشر، ط2، عمان، 2007.
51. يوسف حسن يوسف ،البنوك الالكترونية ، ط 1 ، المركز القومي للإصدارات القانونية ، القاهرة ، 2012 .

الكتب باللغة الفرنسية :

1. Michel VOLLE, E-economie , edition ecanamica , paris.
2. Duchos Thierry, Dictionnaire de la Banque, Edition SEFI Bibliothèque 1999.
3. Banneau Thierry, Droit Bancaire, Edition Montchrestien, paris 1994,.

الرسائل والأطروحات :

1. لوصيف عمّار، إستراتيجية نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة الى التجربة الجزائرية، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاقتصادية تخصص التحليل والاستشراف الاقتصادي ، جامعة منتوري قسنطينة، 2008-2009 .
2. محمد شكرين، بطاقة الائتمان في الجزائر، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية فرع النقود المالية، جامعة الجزائر، 2005، 2006.
3. حوالف عبد الصمد، النظام القانوني لوسائل الدفع الالكترونية، أطروحة دكتوراه، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2014/2015.
4. بارش آسيا، وسائل الدفع الالكترونية ومدى تطبيقها في الجزائر، مذكرة ماستر، جامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي، 2012/2013.
5. صراع كريمة، واقع وآفاق التجارة الالكترونية في الجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، جامعة وهران، 2013/2014.
6. إبراهيم بختي، دور الانترنت وتطبيقاته في مجال التسويق، دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2002/2003م.
7. عبد الرحيم وهيبية، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية (دراسة حالة الجزائر)، رسالة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر، 2005-2006.
8. محمد بن قيناري بن عبد الرحمن النيفات، ملخص الكمبيالة الإلكترونية -دراسة مقارنة- رسالة ماجستير تخصص الأنظمة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، المملكة العربية السعودية، 1424هـ.
9. جامع مليكة، حماية المستهلك المعلوماتي، أطروحة دكتوراه ، القانون الخاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة الجيلالي إلياس- سيدي بلعباس، 2017/2018.
10. رحال فؤاد، تأثير تجارة الخدمات المصرفية على تنافسية البنوك وأثرها على القطاع المصرفي الجزائري، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة خيضر بسكرة، 2005-2006.

11. أيمن أحمد محمد شاهين، مقومات العمل المصرفي الإلكتروني كأداة لتعزيز وتطوير نظام الدفع والتجارة الإلكترونية دراسة تطبيقية على المصارف في فلسطين، رسالة ماجستير، المحاسبة والتمويل، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية غزة، 2013.
12. رحال عادل، حديث الخدمة المصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر، رسالة ماجستير ، اقتصاد التنمية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر - باتنة، 2013/2014.
13. دغوش العطرة، استخدام شبكة الإنترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي - حالة البنوك الجزائرية- أطروحة دكتوراه ، نقود مالية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة، 2016/2017.
14. بن بوريش نشاط الدين، أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في جودة الخدمات البنكية، ودراسة لبعض البنوك التجارية الجزائرية (عمومية وخاصة)، أطروحة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، 2017/2018.
15. محمد شايب، أهمية تطوير وتشغيل أنظمة الدفع الالكترونية الحديثة والمقاصة الآلية لإنشاء بنية تحتية لنظام مصرفي ومالي الكتروني بالجزائر، أطروحة دكتوراه ، اقتصاديات المالية ، بنوك ونقود ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف - 1، 2016/2017.
16. زيقم سارة، دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، دراسة حالة بنك خليج الجزائر وكالة بسكرة، مذكرة ماستر، نقود ومالية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر ، بسكرة، 2013/2014.
17. خولة فرحات، أثر التجارة الالكترونية على تحسين نوعية الخدمات المصرفية، دراسة حول البنك الالكتروني، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الحاج خضر - بباتنة، 2007-2008.
18. معطي سيد أحمد، واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية، مذكرة ماجستير تخصص حوكمة الشركات، جامعة تلمسان، 2012/2011م.
19. قاسمي آسيا، تحليل الضمانات في تقييم جدوى تقديم القروض في البنك، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، فرع مالية المؤسسة، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الجزائر، 2008/2009.
20. شيخ عبد الحق، الرقابة على البنوك التجارية المركزية، مذكرة لنيل الماجستير في القانون، فرع قانون الأعمال، كلية الحقوق ،جامعة أحمد بوقرة- بومرداس، 2009/2010م.
21. مسيردي سيد أحمد، النظام القانوني للمقاصة في المعاملات البنكية، دراسة مقارنة، أطروحة مقدمة لاستكمال الدكتوراه في القانون الخاص، جامعة تلمسان، 2017-2018.

22. فريدة قلقول ، أهمية أنظمة الدفع الإلكترونية في المصاؤف ، شهادة الماستر ، علوم اقتصادية وتجارية وعلوم التسيير ، تخصص مالية وبنوك ، جامعة أم البواقي ، 2012-2013 .
23. بن جدال جوهر ، دور الإنترنت والتجارة الإلكترونية ، حالة استيراد الكتاب في جامعة سعد دحلب البلدية ، رسالة ماجستير ، علوم اقتصادية وتجارية وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر ، 2001-2002 .
24. بلودي محمد ، مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في النظام المصرفي الجزائري ، شهادة الماجستير ، علوم اقتصادية وتجارية وعلوم التسيير ، تخصص نقود وبنوك ، جامعة تلمسان ، 2010-2011 .
25. السعيد بريكة ، واقع عمليات الصيرفة الإلكترونية وآفاق تطويرها في الجزائر ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة في العلوم الاقتصادية ، تخصص بنوك وتأمينات ، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي ، 2010-2011.
26. سماح شعبور ، مصباح مرابطي ، وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر واقع وتحديات ، دراسة استطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لولاية تبسة ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية ، تخصص تمويل مصرفي ، جامعة العربي تبسي ، تبسة ، 2015-2016.
27. إبراهيم فوزي بزرزق ، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي ، دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري ، جامعة الجزائر ، 2007-2008.

الملتقيات :

1. فاطمة الزهرة خيازي، جرائم الدفع وسبل مكافحتها، الملتقى الوطني: آليات مكافحة الجرائم الإلكترونية في التشريع الجزائري، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة خميس مليانة ، الجزائر ، 29 و 30 مارس ، س 2017 .
2. صالح إلياس، مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة، ملتقى عصنة نظام الدفع في البنوك التجارية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر ، الجزائر، خميس مليانة (يومي 26-27 أفريل 2011).
3. عبد القادر بودي، عبد الصمد بودي، تكنولوجيا الإنترنت كأداة لتميز الخدمات المصرفية مع الإشارة لحالة البنوك الجزائرية، ملتقى عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر - عرض تجارب دولية - الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، 2011/04/27.
4. ع.مصطفى ، بلعور عزاوي ، واقع وآفاق المؤسسات المصرفية ، الملتقى الدولي حول التجارة الإلكترونية ، جامعة ورقلة ، مارس 2006.

5. سبتي وسيلة، دوفي قمرية، دور الهيئات الرسمية في حماية مستهلك الخدمات الالكترونية - الإمارات والسعودية نموذجًا- الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي: ضرورة الانتقال وتحديات الحماية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف-ميلة، 23 و 24 أبريل، 2017 .
6. طيبة عبد العزيز، مرايحي محمد، بازل في تسيير المخاطر المصرفية في البنوك الجزائرية، الملتقى الدولي الثاني، حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي، ورقلة، 11-12 مارس 2008.
7. بن غدفة شريفة، الجريمة الالكترونية وطرق محاربتها، الملتقى الوطني، آليات مكافحة الجرائم الالكترونية في التشريع الجزائري، جامعة الجزائر، 2017.
8. زبير عياش ، سميرة مناصرة ، دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الأداء البنكي ، الملتقى الوطني الثالث ، الصيرفة الالكترونية والتقليدية ومتطلبات الموقع الجيد ن جامعة أم البواقي ، 2013.
9. رحيم حسين، هواري معراج، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، مداخلة مقدمة ضمن المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي ، جامعة الشلف، 2010، يومي 14 و 15 ديسمبر 2004 .

المجلات :

1. محمود سحنون، التجارة الإلكترونية ودورها في تسويق الخدمات المالية والمصرفية حالة الدول العربية، مجلة الاقتصاد، كلية العلوم الاقتصادية جامعة منتوري قسنطينة، العدد 3، 2005.
2. هارون العشي، وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء البنكي في ظل تحديات التنمية المستدامة، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية ، جامعة باتنة ، المجلد 9 العدد 3 ، ، 2018 .
3. 1- سميرة عابسة ، وسائل الدفع الالكتروني في النظام البنكي الجزائري الواقع والمعوقات والآفاق المستقبلية ، مجلة العلوم الإنسانية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة أم البواقي ، العدد 6 ، 2016 .
4. محمد محمد الألفي، جرائم الاعتداء على البطاقات الائتمانية كأحد الأنماط الإجرامية المستحدثة، مجلة أصول الشمال مجلة عربية، جامعة مصر، 2007.
5. علي عبد الله شاهين، نظم الدفع الالكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها، مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية، 2010 بالمجلد 12، العدد 1.
6. فؤاد شاكر، الأعمال المصرفية الالكترونية في الإطار الرقابي والقضايا المتعلقة بإدارة المخاطر، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد 273، 2003/8.
7. بلعياش ميادة ، بن اسماعين حياة ، مشروع الصيرفة الالكترونية في الجزائر ، مجلة ابحاث اقتصادية وادارية ، العدد 16 ، 2014.

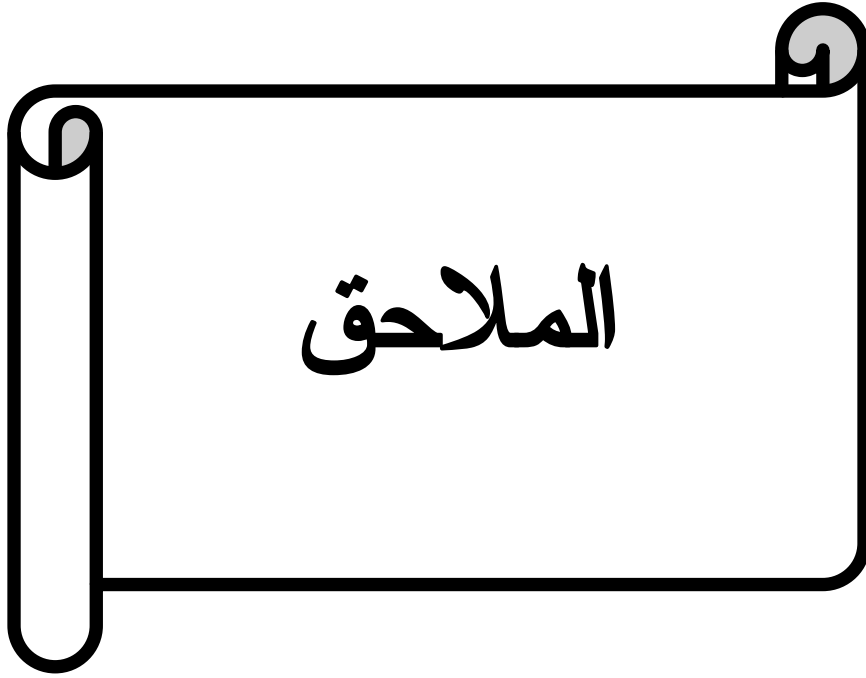
8. أحمد جميل ، كهينة رشام ، بطاقة الإئتمان كوسيلة من وسائل الدفع في الجزائر ، مجلة الاقتصاد الجديد ، العدد الأول ، 2010.

الجرائد الرسمية :

1. المادة 113- قانون النقد والقرض رقم 10.90: المؤرخ في 14 أفريل 1990: الصادر عن الجريدة الرسمية العدد 16 ، 18 أفريل 1990 .

مواقع الإنترنت :

1. <http://www.douisfree.fr> وسائل الدفع الالكترونية
2. <http://www.c4arab.com> النقد الالكتروني
3. <http://www.philadenfia.edu.jo/arabic/adfin1/47.doc> consulté
4. <http://forum.univbiskra.net> بطاقات السحي والدفع في الجزائر



الجزء الأول : البيانات الشخصية :

ضع علامة (X) في المكان المناسب :

1- الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐

2- العمر : أقل من 25 سنة ☐ من 25 الى 35 سنة ☐

من 36 سنة الى 45 سنة ☐ أكثر من 45 سنة ☐

3- المهنة موظف: ☐ موظف

☐ طالب

☐ أعمال أخرى

☐ مهنة أخرى

4- المستوى الدراسي : دراسات أولية ☐

☐ دراسات ثانوية

☐ دراسات عليا

5- عدد سنوات التعامل مع البنك : أقل من ☐ سن ☐

☐ من سنة الى 5 سنوات

أكثر من 5 سن ☐ ووات

6- نوع الحساب في البنك : حساب جاري ☐

☐ حساب التوفير

☐ حساب الوديعة

7- هل تستخدم وسائل الدفع الالكترونية: نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة بنعم ، ما هي الوسيلة التي تستخدمها ؟

البطاقات الالكترونية ☐ الأوراق التجارية الإلكترونية ☐

الفاتورة الالكترونية ☐ التحويلات المصرفية ☐

الالكترونية

المحفظة الالكترونية ☐

8- ما نوع البطاقة الالكترونية التي تستخدمها ؟

CIB classique ☐ CBRI ☐

CIB Gold ☐ BADR Tawfir ☐

9- كم مرة استخدمت هذه البطاقة ؟

مرة واحدة ☐ مرتين ☐

أكثر من مرة ☐

10- هل تجد صعوبة عند استخدام هذه البطاقات ؟

نعم ☐ لا ☐

11- هل استعمال البنك لوسائل دفع الكترونية يحفزك أكثر على التعامل معه ؟

نعم ☐ لا ☐

الجزء الثاني : وسائل الدفع الالكترونية ودورها في تسير المعاملات المصرفية.

الرجاء اختيار الإجابة المناسبة بوضع إشارة (X) مقابل كل عبارة من العبارات التالية :

الرقم	وسائل الدفع الالكترونية ودورها في تسير المعاملات المصرفية.	نعم	لا
01	هل أنت من مستخدمي وسائل الدفع الالكترونية		
02	إذا كنت من مستخدميها ، ما هي الوسيلة الأكثر استخداما لها • البطاقة الالكترونية • الأوراق التجارية الإلكترونية • خدمة التسديد عبر الأنترنت (الفاتورة الالكترونية) • التحويلات المصرفية الإلكترونية • المحفظة الالكترونية • النقود الالكترونية		
03	إذا لم تكن من مستخدمي وسائل الدفع الالكترونية فما هي الأسباب التي تمنعك. • عدم معرفة استخدامها • فقدان الثقة فيها • استخدام الوسائل التقليدية افضل بالنسبة لك.		
04	إذا كنت من مستخدمي البطاقة الالكترونية ما هي نوع البطاقة التي تستخدمها • La carte CIB classique • La carte CIB Gold • La carte BADR tawfir • La carte CBRI		
05	هل يمكنك البطاقات الالكترونية من سحب المبلغ الذي تريده		
06	هل يمكنك سحب النقود بالبطاقة الالكترونية في أي فرع من فروع البنك.		
07	هل تتوفر على مستوى البنك خدمة الصراف الآلي		
08	هل تستعمل خدمة الصراف الآلي		
09	هل يمكنك الصراف الآلي من التعرف على رصيدك		

10	هل يمكنك الصراف الآلي من سحب النقود	
11	هل لديك خدمة التسديد عبر شبكة الأنترنت	
12	إذا كانت لديك فكم مرة استخدمتها • لم تستخدمها • مرة واحدة • أكثر من مرة	
13	هل تمكنك خدمة التسديد عبر شبكة الأنترنت من الاطلاع على حسابك • موافق • غير موافق • محايد	
14	هل سبق أن استخدمت جهاز نهائي الدفع الإلكتروني (TPE)	
15	إذا كنت من مستخدمي هذه الخدمة فما رأيك فيها • جيدة • غير جيدة • متوسطة	
16	هل لديك خدمة الإطلاع على الحساب عبر الأنترنت	
17	إذا كانت الإجابة بنعم فبماذا تفيدك هذه الخدمة • الإطلاع على الحساب • معرفة دخول و خروج النقود في الحساب • تسهل عليك	
18	هل استخدامك لوسائل الدفع الإلكترونية يسهل عليك الحصول على الخدمة	
19	هل ترى أن استخدامك لوسائل الدفع الإلكتروني توفر عليك الوقت و الجهد.	
20	هل يمكنك استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في أيام العطل	
21	هل تعتبر أن جودة الخدمة المتحصل عليها عند استخدامك لوسائل الدفع الإلكترونية تكون أحسن مقارنة بوسائل الدفع التقليدية	
22	هل تعتبر أن استخدامك لوسائل الدفع الإلكترونية أكثر أمان مقارنة بوسائل الدفع التقليدية	

23	هل هناك مشاكل تصادفك عند استخدامك لوسائل الدفع الالكتروني	
24	إذا كانت الإجابة بنعم فما هي الأسباب التي تصادفك • عدم معرفة استخدام هذه الوسائل • وجود خلل على مستوى الوسائل • أسباب أخرى	
25	هل سبق لك وان تعرضت لمشكل عند قيامك بالسحب بالبطاقة الإلكترونية.	
26	إذا كانت الإجابة بنعم فما هو السبب • عدم وجود رصيد في الحساب • نسيان كلمة السر • تلف البطاقة	
27	هل سبق لك ولم تتمكن من الحصول على النقود من الصراف الآلي	
28	إذا كانت الإجابة بنعم فما هو السبب • عدم وجود النقود • وجود خلل على مستوى الصراف الآلي • وجود خلل على مستوى البطاقة	
29	في رأيك ما هي وسائل الدفع الإلكترونية الأكثر تحفيزا للتعامل مع البنك. • البطاقات الالكترونية • الأوراق التجارية الالكترونية • الفاتورة الالكترونية • التحويلات المصرفية الالكترونية • المحفظة الالكترونية • النقود الالكترونية	
30	في رأيك ما هي المعاملات المصرفية الإلكترونية الأكثر تحفيز للتعامل مع البنك. • خدمة الصراف الآلي • نهائي الدفع الإلكتروني TPE • خدمة الاطلاع على الحساب عبر شبكة الانترنت • خدمة التسديد عبر شبكة الانترنت	

الجزء الثاني : دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين المعاملات المصرفية

من بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة الرواشد -

الرجاء اختيار الإجابة المناسبة بوضع إشارة (X) مقابل كل عبارة من العبارات التالية :

الرقم	وسائل الدفع الالكترونية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد الأول : تسهيل المعاملات						
01	تمكنني الخدمة المصرفية عبر شبكة الإنترنت من الاطلاع على حسابي.					
02	تمكنني خدمة التسديد عبر شبكة الإنترنت من دفع الفواتير.					
03	تمكنني خدمة التسديد عبر شبكة الإنترنت من معرفة دخول وخروج النقود في حسابي.					
04	تمكنني خدمة الصراف الآلي من التعرف على رصيدي و سحب النقود.					
05	تمكنني خدمة الصراف الآلي من التعرف على رصيدي.					
06	تمكنني خدمة الصراف الآلي من توفير السيولة عند الطلب.					
07	يمكنني جهاز نهائي الدفع (TPE) من سداد المشتريات.					
08	استخدامي للبطاقة الالكترونية يسهل عليا الحصول على الخدمة المصرفية.					
09	تمكنني البطاقة الالكترونية من القيام بعملية السحب في أيام العطل.					
10	توفر لي البطاقة الإلكترونية ائتمان لفترة من الزمن.					

					11	تكلفة وسائل الدفع الالكترونية منخفضة مقارنة بوسائل الدفع التقليدية.
					12	تقلل وسائل الدفع الالكترونية من عملية استعمال النقود الورقية.
					13	يمكن السحب بالبطاقة الإلكترونية من أي فرع من فروع البنك.

البعد الثاني : توفير السرية والأمان للمعاملات

					01	إجراء المعاملات عبر الإنترنت أكثر راحة وأمان.
					02	توفر وسائل الدفع الالكترونية الحماية العالية لمعلوماتي الشخصية في تعاملاتي المصرفية.
					03	أشعر بالأمان عند تعاملتي مع البنك الكترونياً.
					04	يتعامل البنك مع معلوماتي الخاصة بسرية عند قيامي بالمعاملة المصرفية الكترونياً.
					05	تمنحني وسائل الدفع الالكترونية السرية في المعاملات المصرفية من خلال رقم سري شخصي.
					06	السحب بالبطاقة الالكترونية يوفر لي الحماية الكافية للنقود من السرقة.
					07	قيامي بالمعاملة المصرفية الكترونياً يوفر لي اتصال دائم مع البنك.
					08	لدي الثقة في الخدمات المصرفية بوساطة وسائل الدفع الالكترونية.
					09	أشعر بالأمان لدى استخدامي للصراف الآلي.
					10	أشعر بالأمان لدى استخدامي لجهاز نهائي الدفع الالكتروني (TPE)

البعد الثالث : توفير الوقت والجهد في المعاملات

					01	قيامي بالمعاملة المصرفية الكترونياً يوفر علي الوقت.(ربح الوقت)
--	--	--	--	--	----	--

					02	تمكنني وسائل الدفع الالكترونية من الحصول على الخدمة من أول مرة.
					03	يتم الرد على استفساراتي في وقت قصير.
					04	يتم الحصول على الخدمات المصرفية الالكترونية دون تأخير.
					05	تقلل وسائل الدفع الالكترونية من طوابير الإنتظار.
					06	تمكنني البطاقة الالكترونية من القيام بعملية السحب 24/24 سا.
					07	السحب بالبطاقة الالكترونية يكون أسرع وأسهل مقارنة بالسحب بالشيك العادي.
					08	سرعة تحميل صفحة البنك على موقع التحميل.

مقابلة مع نائب مدير بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة الرواشد- للتعرف على
الأعمال الإلكترونية والبطاقات الإلكترونية :

1) ما هي وسائل الدفع الإلكترونية المتوفرة على مستوى البنك ؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2) هل هناك اقبال كبير لاستخدام وسائل الدفع الإلكترونية على مستوى البنك ؟

.....

.....

.....

.....

3) هل يسهل استخدام هذه الوسائل من عملية تقديم الخدمة للزبائن بجودة أعلى ؟

.....

.....

.....

.....

4) هل تعتبر الخدمات المقدمة عبر وسائل الدفع الإلكترونية تكون أكثر سهولة مقارنة
بالخدمات المقدمة عبر وسائل الدفع الإلكترونية.

.....

.....

.....

.....

5) هل يساعدكم استخدام الزبائن لوسائل الدفع الإلكترونية من تقليل التكاليف على البنك ؟

.....

.....

.....

.....

.....

6) هل مستوى هامش الربح عند استعمال وسائل الدفع الإلكترونية أكبر مقارنة بوسائل الدفع التقليدية ؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

7) هل تتوفر خدمة الصراف الآلي على مستوى البنك ؟

.....

.....

.....

.....

8) هل تتوفر خدمة الهاتف المصرفي لدى البنك ؟

.....

.....

.....

9) هل تتوفر خدمات المقاصة الالكترونية على مستوى البنك ؟

.....

.....

.....

(10) هل تتوفر لدى البنك خدمة الرسائل القصيرة sms ؟

.....

.....

.....

(11) هل تتوفر الخدمة البنكية عبر شبكة الأنترنت لدى البنك ؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(12) هل هناك وسائل دفع الكترونية لم يتم استخدامها من طرف البنك لكن توجد ضمن اقتراحاته ؟

.....

.....

.....

(13) هل هناك سلبيات ونقائص لوسائل الدفع الالكترونية التي تؤثر على أداء خدمتكم ؟

.....

.....

.....

.....

(14) هل هناك مشاكل تصادفكم عند استخدام الزبائن لوسائل الدفع الالكترونية ؟

.....

.....

.....

.....

```

COMPUTE faciliation=MEAN (1س, 2س, 3س, 4س, 5س, 6س, 7س, 8س, 9س, 10س, 11س, 12س) .
EXECUTE.
COMPUTE securité=MEAN (13س, 14س, 15س, 16س, 17س, 18س, 19س, 20س, 21س, 22س) .
EXECUTE.
COMPUTE temps=MEAN (23س, 24س, 25س, 26س, 27س, 28س, 29س, 30س) .
EXECUTE.
COMPUTE modèle=MEAN (1س, 2س, 3س, 4س, 5س, 6س, 7س, 8س, 9س, 10س, 11س, 12س, 13س, 14س, 15س, 16س, 17س, 18س,
23س, 24س, 25س, 26س, 27س, 28س, 29س, 30س) .
EXECUTE.
FREQUENCIES VARIABLES=الجنس
/ORDER=ANALYSIS.

```

Fréquences

[Jeu_de_données1] E:\moma\spss219.sav

Statistiques

الجنس		
N	Valide	80
	Manquant	0

الجنس					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	54	67,5	67,5	67,5
	أنثى	26	32,5	32,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

```

FREQUENCIES VARIABLES=العمر
/ORDER=ANALYSIS.

```

Fréquences

Statistiques

العمر		
N	Valide	80
	Manquant	0

العمر					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 25 سنة	5	6,3	6,3	6,3
	من 25 الى 35 سنة	31	38,8	38,8	45,0
	من 36 الى 45 سنة	25	31,3	31,3	76,3
	أكثر من 45 سنة	19	23,8	23,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

FREQUENCIES VARIABLES=المهنة
/ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Statistiques

المهنة

N	Valide	80
	Manquant	0

المهنة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موظف	53	66,3	66,3	66,3
طالب	7	8,8	8,8	75,0
أعمال حرة	13	16,3	16,3	91,3
مهنة أخرى	7	8,8	8,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

FREQUENCIES VARIABLES=المستوى
/ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

عدد

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من سنة	8	10,0	10,0	10,0
من سنة الى 5 سنوات	33	41,3	41,3	51,3
أكثر من 5 سنوات	39	48,8	48,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

FREQUENCIES VARIABLES=نوع
/ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Statistiques

نوع

N	Valide	80
	Manquant	0

نوع

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide حساب جاري	57	71,3	71,3	71,3
حساب التوفير	15	18,8	18,8	90,0
حساب الوديعة	8	10,0	10,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

FREQUENCIES VARIABLES=تستخدم
/ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Statistiques

تستخدم

N	Valide	80
	Manquant	0

تستخدم

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide نعم	80	100,0	100,0	100,0

FREQUENCIES VARIABLES=الوسيلة
/ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Statistiques

الوسيلة

N	Valide	80
	Manquant	0

الوسيلة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide البطاقات الالكترونية	79	98,8	98,8	98,8
الاوراق التجارية	1	1,3	1,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

FREQUENCIES VARIABLES=البطاقة
/ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Statistiques

البطاقة

N	Valide	80
	Manquant	0

البطاقة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide CIB classique	41	51,3	51,3	51,3
CBRI	21	26,3	26,3	77,5
CIB Gold	6	7,5	7,5	85,0
BADR Tawfir	12	15,0	15,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

FREQUENCIES VARIABLES=استخدام
/ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Statistiques

استخدام

N	Valide	80
	Manquant	0

استخدام

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide مرة واحدة	2	2,5	2,5	2,5
مرتين	6	7,5	7,5	10,0
دائماً	72	90,0	90,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

FREQUENCIES VARIABLES=الصعوبة
/ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Statistiques

الصعوبة

N	Valide	80
	Manquant	0

الصعوبة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide نعم	4	5,0	5,0	5,0
لا	76	95,0	95,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

FREQUENCIES VARIABLES=بحفزك
/ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Statistiques

بحفزك

N	Valide	80
	Manquant	0

بحفزك

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide نعم	75	93,8	93,8	93,8
لا	5	6,3	6,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

RELIABILITY

/VARIABLES=1س 2س 3س 4س 5س 6س 7س 8س 9س 10س 11س 12س
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observator

	N	%
Observations Valide	80	100,0
Exclu ^a	0	,0
Total	80	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,846	12

RELIABILITY

/VARIABLES=13س 14س 15س 16س 17س 18س 19س 20س 21س 22س
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observatio

		N	%
Observations	Valide	80	100,0
	Exclu ^a	0	,0
	Total	80	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,881	10

```
RELIABILITY
/VARIABLES=23s 24s 25s 26s 27s 28s 29s 30s
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observatio

		N	%
Observations	Valide	80	100,0
	Exclu ^a	0	,0
	Total	80	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,836	8

```
RELIABILITY
/VARIABLES=1s 2s 3s 4s 5s 6s 7s 8s 9s 10s 11s 12s 13s 14s 15s 16s 17s 18s 19s 20s
25s 26s 27s 28s 29s 30s
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observation

		N	%
Observations	Valide	80	100,0
	Exclu ^a	0	,0
	Total	80	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,932	30

T-TEST

/TESTVAL=0

/MISSING=ANALYSIS

/VARIABLES=1_s 2_s 3_s 4_s 5_s 6_s 7_s 8_s 9_s 10_s 11_s 12_s

/CRITERIA=CI (. 95) .

Test T

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
تمكنني الخدمة المصرفية عبر شبكة الانترنت من الاطلاع على حسابي	80	4,26	,910	,102
تمكنني خدمة التسديد عبر شبكة الانترنت من دفع الفواتير	80	4,16	,987	,110
تمكنني خدمة التسديد عبر شبكة الانترنت من معرفة دخول وخروج النقود في حسابي	80	4,26	,868	,097
تمكنني خدمة الصراف الآلي من التعرف على رصيدتي وسحب النقود	80	4,48	,573	,064
تمكنني خدمة الصراف الآلي من توفير السيولة عند الطلب	80	4,10	1,038	,116
يمكنني جهاز نهائي الدفع من سداد ثمن المشتريات (tpe)	80	3,93	,868	,097
استخدامي للبطاقة الالكترونية سهل لي الحصول على الخدمة المصرفية	80	4,50	,551	,062
تمكنني البطاقة الالكترونية من القيام بعملية السحب في ايام العطلة	80	4,51	,636	,071
توفر لي وسائل الدفع الالكترونية اتصالاً فورياً من الزمناً	80	4,19	,677	,076
تكلفة وسائل الدفع الالكترونية منخفضة مقارنة بوسائل الدفع التقليدية	80	4,18	,883	,099
تقل وسائل الدفع الالكترونية من عملية استعمال النقود الورقية	80	4,38	,960	,107
يمكن السحب بالبطاقة الالكترونية من اي فرع من فروع البنك	80	4,56	,793	,089

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 0					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
تمكنني الخدمة المصرفية عبر شبكة الانترنت من الاطلاع على حسابي	41,874	79	,000	4,263	4,06	4,47
تمكنني خدمة التسديد عبر شبكة الانترنت من دفع الفواتير	37,739	79	,000	4,163	3,94	4,38
تمكنني خدمة التسديد عبر شبكة الانترنت من معرفة دخول وخروج النقود في حسابي	43,935	79	,000	4,263	4,07	4,46
تمكنني خدمة الصراف الآلي من التعرف على رصيدتي وسحب النقود	69,837	79	,000	4,475	4,35	4,60
تمكنني خدمة الصراف الآلي من توفير السيولة عند الطلب	35,312	79	,000	4,100	3,87	4,33
يمكنني جهاز نهائي الدفع من سداد ثمن المشتريات (tpe)	40,435	79	,000	3,925	3,73	4,12
استخدامي للبطاقة الالكترونية سهل لي الحصول على الخدمة المصرفية	73,024	79	,000	4,500	4,38	4,62
تمكنني البطاقة الالكترونية من القيام بعملية السحب في ايام العطلة	63,429	79	,000	4,513	4,37	4,65
توفر لي وسائل الدفع الالكترونية اتصالاً فورياً من الزمناً	55,339	79	,000	4,188	4,04	4,34
تكلفة وسائل الدفع الالكترونية منخفضة مقارنة بوسائل الدفع التقليدية	42,306	79	,000	4,175	3,98	4,37
تقل وسائل الدفع الالكترونية من عملية استعمال النقود الورقية	40,777	79	,000	4,375	4,16	4,59
يمكن السحب بالبطاقة الالكترونية من اي فرع من فروع البنك	51,456	79	,000	4,563	4,39	4,74

T-TEST

/TESTVAL=0

/MISSING=ANALYSIS

/VARIABLES=13س 14س 15س 16س 17س 18س 19س 20س 21س 22س

/CRITERIA=CI (.95) .

Test T

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
اجراء المعاملات بالانترنت اكثر راحة وامان	80	4,43	,792	,089
توفر وسائل الدفع الالكترونية الحمالية العاليى لمعلوماتي الشخصية في تعاملتي المصرفية	80	4,48	,656	,073
اشعر بالامان عند تعاملي مع البنك الالكتروني	80	4,38	,736	,082
يتعامل البنك مع معلوماتي الخاصة بسرية عند قيامي بالمعاملة المصرفية الالكتروني	80	4,40	,542	,061
تمنحني وسائل الدفع الالكترونية السرية في المعاملات المصرفية من خلال رقم سري شخصي	80	4,51	,528	,059
السحب بالبطاقة الاوفر لي الحمالية الكافية للنفود من السرة لكترونية ي	80	4,49	,595	,067
قيامي بالمعاملة المصرفية الالكتروني يوفر لي اتصالا دائما مع البنك	80	4,30	,736	,082
لدي الثقة في الخدمات المصرفية بواسطة وسائل الدفع الالكترونية	80	4,38	,624	,070
شعر بالامان لدى استخدامي للصراف الالي	80	4,38	,537	,060
اشعر بالامان لدى استخدامي لجهاز نهائي الدفع الالكتروني	80	4,26	,631	,071

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 0					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
إجراء المعاملات بالإنترنت أكثر راحة وأمان	49,975	79	,000	4,425	4,25	4,60
توفر وسائل الدفع الإلكترونية الحماية العالي لمعلوماتي الشخصية في تعاملاتي المصرفية	61,056	79	,000	4,475	4,33	4,62
أشعر بالأمان عند تعاملتي مع البنك الإلكتروني	53,195	79	,000	4,375	4,21	4,54
يتعامل البنك مع معلوماتي الخاصة بسرية عند قيامي بالمعاملة المصرفية الإلكترونية	72,622	79	,000	4,400	4,28	4,52
تمنحني وسائل الدفع الإلكترونية السرية في المعاملات المصرفية من خلال رقم سري شخصي	76,505	79	,000	4,513	4,40	4,63
السحب بالبطاقة الآوفر لي الحماية الكافية للتفوق من السرقة لكترونية ي	67,434	79	,000	4,488	4,36	4,62
قيامي بالمعاملة المصرفية الكترونيا يوفر لي اتصالا دائما مع البنك	52,252	79	,000	4,300	4,14	4,46
لاي الثقة في الخدمات المصرفية بواسطة وسائل الدفع الإلكترونية	62,721	79	,000	4,375	4,24	4,51
أشعر بالأمان لاي استخدامي للصراف الآلي	72,920	79	,000	4,375	4,26	4,49
أشعر بالأمان لاي استخدامي لجهاز نهائي الدفع الإلكتروني	60,388	79	,000	4,263	4,12	4,40

T-TEST

/TESTVAL=0

/MISSING=ANALYSIS

/VARIABLES=23س 24س 25س 26س 27س 28س 29س 30س

/CRITERIA=CI (. 95) .

Test T

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
قياسي بالمعاملة المصرفية الكترونيا يوفر على الوقت	80	4,65	,506	,057
تمكنتي وسائل الدفع الالكترونية من الحصول على الخدمة من أول مرة	80	4,24	,830	,093
تم الرد على استفساراني في وقت قصير	80	3,83	,978	,109
بتم الحصول على الخدمات المصرفية الالكترونية دون تأخير	80	4,18	,808	,090
نقل وسائل الدفع الالكترونية من طوابير الانتظار	80	4,65	,480	,054
تمكنتي البطاقة الالكترونية من القيام بعملية السحب 24/24	80	4,69	,466	,052
السحب بالبطاقة الالكترونية يكون اسرع واسهل مقارنة بالسحب بالبنك العادي	80	4,61	,539	,060
سرعة تحميل صفحة البنك على موقع التحميل	80	3,71	1,275	,143

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 0					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
قياسي بالمعاملة المصرفية الكترونيا يوفر على الوقت	82,250	79	,000	4,650	4,54	4,76
تمكنتي وسائل الدفع الالكترونية من الحصول على الخدمة من أول مرة	45,637	79	,000	4,238	4,05	4,42
تم الرد على استفساراني في وقت قصير	34,984	79	,000	3,825	3,61	4,04
بتم الحصول على الخدمات المصرفية الالكترونية دون تأخير	46,228	79	,000	4,175	4,00	4,35
نقل وسائل الدفع الالكترونية من طوابير الانتظار	86,651	79	,000	4,650	4,54	4,76
تمكنتي البطاقة الالكترونية من القيام بعملية السحب 24/24	89,886	79	,000	4,688	4,58	4,79
السحب بالبطاقة الالكترونية يكون اسرع واسهل مقارنة بالسحب بالبنك العادي	76,480	79	,000	4,613	4,49	4,73
سرعة تحميل صفحة البنك على موقع التحميل	26,047	79	,000	3,713	3,43	4,00

	Nom	Type	Largeur	Décimales	Libellé	Valeurs
1	الجنس	Numérique	8	0	الجنس	{1, ذكر}...
2	العمر	Numérique	8	0	العمر	{1, أقل من 25} ...
3	المهنة	Numérique	8	0	المهنة	{1, موظف}...
4	المستوى	Numérique	8	0	المستوى	{1, دراسات} ...
5	عدد	Numérique	8	0	عدد	{1, أقل من سنة}...
6	نوع	Numérique	8	0	نوع	{1, حساب} ...
7	تستخدم	Numérique	8	0	تستخدم	{1, نعم}...
8	الوسيلة	Numérique	8	0	الوسيلة	{1, البطاقات} ...
9	البطاقة	Numérique	8	0	البطاقة	{1, CIB clas...
10	استخدام	Numérique	8	0	استخدام	{1, مرة واحدة}...
11	الصعوبة	Numérique	8	0	الصعوبة	{1, نعم}...
12	يحفزك	Numérique	8	0	يحفزك	{1, نعم}...
13	س1	Numérique	8	0	تمكنني الخدمة ...	{1, غير موافق} ...
14	س2	Numérique	8	0	تمكنني خدمة التسديد ...	{1, غير موافق} ...
15	س3	Numérique	8	0	تمكنني خدمة التسديد ...	{1, غير موافق} ...
16	س4	Numérique	8	0	مكنني خدمة الصراف ...	{1, غير موافق} ...
17	س5	Numérique	8	0	مكنني خدمة الصراف ...	{1, غير موافق} ...
18	س6	Numérique	8	0	تنتي جهاز نهائي الدفع ...	{1, غير موافق} ...
19	س7	Numérique	8	0	استخدامي للبطاقة ...	{1, غير موافق} ...
20	س8	Numérique	8	0	تمكنني البطاقة ...	{1, غير موافق} ...
21	س9	Numérique	8	0	توفر لي وسائل الدفع ...	{1, غير موافق} ...
22	س10	Numérique	8	0	تكلفة وسائل الدفع ...	{1, غير موافق} ...
23	س11	Numérique	8	0	تقل وسائل الدفع ...	{1, غير موافق} ...
24	س12	Numérique	8	0	يمكن السحب بالبطاقة ...	{1, غير موافق} ...
25	س13	Numérique	8	0	اجراء المعاملات ...	{1, غير موافق} ...
26	س14	Numérique	8	0	توفر وسائل الدفع ...	{1, غير موافق} ...
27	س15	Numérique	8	0	مر بالامان عند تعاملتي ...	{1, غير موافق} ...
28	س16	Numérique	8	0	يتعامل البنك مع ...	{1, غير موافق} ...
29	س17	Numérique	8	0	تمنحني وسائل الدفع ...	{1, غير موافق} ...
30	س18	Numérique	8	0	لن سحب بالبطاقة الاوفر ...	{1, غير موافق} ...
31	س19	Numérique	8	0	قيامتي بالمعاملة ...	{1, غير موافق} ...
32	س20	Numérique	8	0	لدي الثقة في الخدمات ...	{1, غير موافق} ...
33	س21	Numérique	8	0	اشعر بالامان لدى ...	{1, غير موافق} ...
34	س22	Numérique	8	0	اشعر بالامان لدى ...	{1, غير موافق} ...
35	س23	Numérique	8	0	قيامتي بالمعاملة ...	{1, غير موافق} ...
36	س24	Numérique	8	0	تمكنني وسائل الدفع ...	{1, غير موافق} ...
37	س25	Numérique	8	0	الرد على استفساراتي ...	{1, غير موافق} ...
38	س26	Numérique	8	0	يتم الحصول على ...	{1, غير موافق} ...
39	س27	Numérique	8	0	تقل وسائل الدفع ...	{1, غير موافق} ...

spss219.sav

	Nom	Type	Largeur	Décimales	Libellé	Valeurs
40	س28	Numérique	8	0	... تمكنتني البطاقة ...	{1, غير موافق ...}
41	س29	Numérique	8	0	... السحب بالبطاقة ...	{1, غير موافق ...}
42	س30	Numérique	8	0	... سرعة تحميل صفحة ...	{1, غير موافق ...}
43	faciliation	Numérique	8	2		Aucune
44	securité	Numérique	8	2		Aucune
45	temps	Numérique	8	2		Aucune
46	modèle	Numérique	8	2		Aucune