وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الدكتور يحي فارس – المدية

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

أثر توظيف وسائل الدفع الالكتروني في تقديم الخدمات المصرفية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري

إعداد الطالبتين :

- قلعي عائشة
- بن زرقة إكرام

تحت إشراف الأستاذ :

أ .د غزازي عماد

لجنة المناقشة :

أ . ولد شرشالي سمية	جامعة المدية	رئيسا
أ . غزازي عماد	جامعة المدية	مشرفا
أ .كحلة عبد الغني	جامعة المدية	ممتحنا

السنة الجامعية : 2023– 2024

شكر وعرفان

لك الحمد و الشكر أولا و أخيرا الذي أعاننا بالعلم و الصبر و العافية على إتمام هذه الدراسة فالحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه على نعمه ظاهرها و باطنها .

و بعد فإننا نثني أعطر الثناء و أطيبه و نجزل أحر الشكر و أخلصه إلى :

- الأستاذ المشرف الذي أنار لنا سبل العلم ، و تفضل بإشرافه على مذكرتنا و دعمنا بالنصائح و التوجيهات القيمة لينتهي هذا العمل كما هو عليه ، الدكتور عماد غزازي .
- أعضاء لجنة المناقشة لتفضلهم قبول مناقشة هذا البحث ، و إثرائه بآرائهم و انتقاداتهم البناءة .
- كل الأساتذة الذين درسونا في كل الأطوار هاهنا اليوم بفضلهم .
- و كل من تعاون ووقف معنا و دعمنا من قريب أو بعيد على إنجاز هذا البحث بجهده ووقته و دعائه .

إهداء

أؤمن بمقولة لكل بداية نهاية و أعرف أن الرحلة لم تكن قصيرة و لا ينبغي لها أن تكون لم يكن الحلم قريبا و لا الطريق كان محفوفا بالتسهيلات و لكنني فعلتها و ها أنا اليوم بعد مسيرة دراسية دامت لسنوات حملت في طياتها الكثير من الصعوبات و المشقة و التعب ، ها أنا اليوم أقف على عتبة تخرجي أقطف ثمار تعبي و أرفع تعبي بكل فخر ، فاللهم لك الحمد قبل أن ترضى ، و لك الحمد إذا رضيت و لك الحمد بعد الرضا ، لأنك وفقتني على إتمام هذا العمل .

أهدي هذا النجاح إلى نفسي أولا التي كانت سندي و مسندي إلى نفسي القوية الشجاعة الطموحة التي علمتني أن الكفاح و النجاح أمر حتمي إلى نفسي التي علمتني لا الفقر و لا قلة المال توقفك على تحقيق أحلامك إلى نفسي التي عملت ليلا نهارا حتى تصل إلى هذا اليوم بتعبها بالرغم من كل الصعوبات التي مرت بها أنا فخورة بك .

إلى معنى الحب و الحنان إلى بسمة الحياة و سر الوجود إلى من كان دعاؤها سر نجاحي و حنانها بلسم جروحي إلى من درست لأجلها و أستمد قوتي منها أغلى الحبايب أمي الغالية شكرا على كل شيء يا أعظم أم متعك الله بالصحة و العافية

إلى من كلله الله بالهيبة و الوقار و إلى من أحمل اسمه بكل افتخار إلى الرجل العظيم الذي حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريقي إلى الذي علمني أن الدنيا كفاح و سلاحها العلم و المعرفة الرجل الذي سعى طوال حياته لكي أكون أفضل منه أبي الغالي حفظك الله و رعاك

إلى مصدر قوتي أرضي الصلبة و جداري المتين الذين أستند عليهم في هذه الحياة إلى من راهنوا على نجاحي و يذكروني بمدى قوتي و استطاعتي إلى الذين يؤمنوا بشجاعتي مهما ضعفت وواقفين خلفي دائما إخوتي حفظكم الله .

إلى الذين آمنوا بي و جعلوا مني فتاة طموحة تعشق التحديات جدي و جدتي حفظكم الله لي و أطال في عمركما .

إلى من رحلت من الدنيا و لم ترحل من قلبي جدتي الغالية التي أحمل اسمها رحمك الله و أسكنك فسيح جناته .

إلى رفيقة الروح التي شاركتني خطوات هذا الطريق إلى صديقة المواقف لا صديقة السنين مشاركتي في مشروع تخرجي أنار الله طريقك .

إلى صديقتي التي عرفتها في وقت قصير و تربعت في قلبي بحبها الكبير إلى التي تميزت بالوفاء صديقتي هناء دمتي سندا لا عمر له .

إلى كل من علمني حرفا في هذه الدنيا أساتذتي الأعزاء في كل طور من حياتي الدراسية حفظكم الله .

إلى جميع صديقاتي الذين أمدوني بالقوة و التوجيه و دعموني في الأوقات الصعبة دمتم سندا لي .

إلى كل ظرف صعب و عائق مررت به في حياتي لأنه كان عبارة عن دافع لي نحو النجاح .

عائشة

إهداء

بكل امتنان و تقدير ، أتوجه بخالص الشكر إلى أستاذي المشرف الذي كان له الدور الأبرز في إرشادنا و توجيهنا خلال إعداد هذه المذكرة .

و أود أن أعبر عن عميق امتناني لعائلتي العزيزة التي كانت السند الحقيقي و الداعم الأول لي لقد كنتم مصدر القوة و الإلهام و بدون دعمكم المتواصل و تشجيعكم المستمر لما تمكنت من الوصول إلى هذه اللحظة .

و أخير أشكر صديقاتي الحقيقيات اللواتي كن لي خير رفيقات ، و قدمن لي الدعم و المساندة في كل خطوة على هذا الطريق ، صداقتكن الصادقة و المخلصة كانت نعمة حقيقية شعرت بفضلها أنني لست وحدي .

شكرا لكم من القلب .

إكرام

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات:

شكر وعرفان ..... -
إهداء ..... -
فهرس المحتويات..... I
قائمة الأشكال VI
مستخلص 7
مقدمة..... 9
الفصل الأول: الإطار النظري لأنظمة وسائل الدفع الإلكتروني 15
تمهيد 16
المبحث الأول : ماهية أنظمة الدفع الإلكتروني 17
المطلب الأول:مفهوم أنظمة الدفع الالكتروني..... 17
أولا: تعريف نظام الدفع الالكتروني 17
ثانيا: خصائص أنظمة الدفعالالكتروني 18
المطلب الثاني : أنواع أنظمة الدفع الإلكتروني..... 18
أولا: نظام الصراف الآلي..... 18
ثانيا : نظامSWIFT 20
ثالثا: نظام خدمة سويتش الإلكتروني 22
رابعا: نظام المقاصة الالكتروني..... 22
خامسا: نظام التحويلات المالية الالكترونية 24

سادسا: نظام التسوية الفورية الإجمالية (RTGS) 25
المطلب الثالث: تأمين أنظمة الدفع الإلكتروني..... 26
المبحث الثاني : قنوات و وسائل الدفع الإلكتروني 28
المطلب الأول : مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني و خصائصه..... 28
أولا : تعريف وسائل الدفع الإلكتروني 28
ثانيا : خصائص وسائل الدفع الإلكتروني 29
المطلب الثاني : أنواع وسائل الدفع الالكتروني 30
أولا : البطاقات البنكية..... 30
ثانيا : البطاقات الذكية..... 35
ثالثا : النقود الالكترونية 37
رابعا : المحفظة الالكترونية..... 40
خامسا : الشيك الالكتروني..... 41
سادسا : التحويلات المالية الالكترونية 42
سابعا : الفاتورة الالكترونية 43
المطلب الثالث : قنوات الدفع الالكتروني 45
أولا : الصراف الآلي 45
ثانيا : نقاط البيع إلكترونيا..... 45
ثالثا : الصيرفة المنزلية..... 45
رابعا : الصيرفة المحمولة 45
خامسا : الصيرفة الهاتفية 46
سادسا : التلفزيون الرقمي..... 46

خلاصة الفصل 47
الفصل الثاني: الخدمات المصرفية و جودتها 48
تمهيد 49
المبحث الأول : مدخل إلى الخدمات المصرفية 50
المطلب الأول : مفهوم و خصائص الخدمات المصرفية 50
أولا : مفهوم الخدمات المصرفية 50
ثانيا : خصائص الخدمة المصرفية 51
المطلب الثاني : أنواع الخدمات المصرفية 52
أولا : الخدمات المصرفية التقليدية 52
المطلب الثالث : بيئة و تصميم الخدمات المصرفية 54
أولا : بيئة الخدمات المصرفية 54
ثانيا : تصميم الخدمات المصرفية 56
المبحث الثاني : جودة الخدمات المصرفية 58
المطلب الأول : مفهوم جودة الخدمات المصرفية و خصائصها 58
أولا : تعريف الجودة 58
ثانيا : الخصائص الرئيسية لجودة الخدمات المصرفية 59
المطلب الثاني : أبعاد الجودة المصرفية و فوائدها 60
أولا : أبعاد الجودة المصرفية 60
ثانيا : فوائد أبعاد جودة الخدمات المصرفية 63
المطلب الثالث : أهداف جودة الخدمات المصرفية و أهميتها 64
أولا : أهداف جودة الخدمات المصرفية 64

ثانيا : أهمية جودة الخدمة المصرفية 65
خلاصة الفصل 67
الفصل الثالث : دراسة تحليلية حول أثر توظيف وسائل الدفع الإلكتروني في تقديم الخدمات المصرفية في البنك الوطني الجزائري 68
المبحث الأول : لمحة عن البنك الوطني الجزائري وكالة المدية 69
المطلب الأول : التعريف بالبنك الوطني الجزائري وكالة المدية 69
المطلب الثاني : وظائف و أهداف البنك الوطني الجزائري لوكالة المدية..... 69
أولا : وظائف البنك الوطني الجزائري لوكالة المدية..... 69
ثانيا : أهداف البنك الوطني الجزائري وكالة المدية 69
المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري وكالة المدية 70
المبحث الثاني : وسائل الدفع الإلكتروني في BNA و عصرنتها 71
المطلب الأول : البطاقات الإلكترونية الموظفة في بنك BNA 71
أولا : بطاقات البنك التجاري الدولي 71
ثانيا : بطاقة مسبقة الدفع 72
ثالثا : بطاقة النخبة 73
رابعا : بطاقة التوفير 73
خامسا : بطاقة فيزا VISA 74
المطلب الثاني : الصيرفة الإلكترونية في بنك BNA..... 75
أولا : حزمة , Net حزمة +Net 75
ثانيا : خدمة للدفع بدون تلامسWIMPAY-BNA PRO/STORE : 76
ثالثا : خدمة الدفع الإلكتروني عبر الانترنت + رسائل الرقم السرّي المتغير. 77

المطلب الثالث : مجالات عصرنة وسائل الدفع الالكتروني في البنك الوطني الجزائري..... 77

أولا : مفهوم التكنولوجيا المالية 77

ثانيا : مجالات التكنولوجيا المالية..... 78

ثالثا : ابتكارات التكنولوجيا المالية (الفنتك) 79

خلاصة الفصل..... 81

خاتمة..... 83

قائمة المراجع 87

الملاحق..... 92

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال:

رقم الشكل	العنوان	الصفحة
الشكل رقم(01):	يمثل أنواع لوسائل الدفع الالكتروني	
الشكل (02) :	الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري وكالة المدية	

مستخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل وسائل الدفع الإلكتروني في البنك الوطني الجزائري ، و أثرها على جودة الخدماات المصرفية و تمت هذه الدراسة باتباع المنهج الوصفي التحليلي .

توصلت الدراسة إلى توجه البنك الوطني الجزائري نحو تبني الصيرفة الإلكترونية و ذلك من خلال العديد من البطاقات البنكية الإلكترونية ، و التي ساهمت في تطوير الخدمات المصرفية في البنك وزيادة جودتها .

الكلمات المفتاحية : وسائل دفع، البطاقات البنكية ،الخدمات المصرفية ، البنك الوطني الجزائري.

مقدمة

مقدمة :

تشكل البنوك القاعدة الأساسية لبناء القطاعات المختلفة لأي اقتصاد في أي دولة ، فالقطاع البنكي يلعب دورا كبيرا لا يمكن تجاهله في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية، تماشيا مع التطورات التكنولوجية في مجال الاقتصاد حيث كان لابد من الارتقاء بالنظام المصرفي إلى مستوى تلك التطورات الحادثة.

في وقت سابق كانت البنوك تعتمد في خدماتها بالدرجة الأولى على وسائل الدفع التقليدية ولكن مع التطور الاقتصادي الراهن و الوتيرة السريعة التي تعتمد عليها المبادلات التجارية كشفت عدة عيوب ونقائص لهذه الوسائل و أصبحت عبئا ثقيلا على البنوك لما تسببه لها من خسائر .

لقد كانت البنوك سباقة لاستغلال هذه التطورات التكنولوجية الحادثة و مواكبتها من خلال تحديث الخدمات المصرفية وتكثيف الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطويرها بكفاءة بغية ابتكار خدمات مصرفية مستحدثة وتطوير أساليب تقديمها بما يكفل انسيابها من البنوك إلى العملاء بدقة وسهولة .

إن التحديث السابق كان له دور كبير في تحسين جودة الخدمات المصرفية، فهذه الأخيرة حظيت بأهمية كبيرة سواء على الصعيد العالمي أو الوطني، حيث دخل مفهوم الجودة في كثير من المجالات والتخصصات وأصبحت العديد من المؤسسات على وعي كامل بضرورة تواجدها وتطبيقها في مختلف أعمالها وتخصصاتها.

يعد نظام الدفع لأي اقتصاد مؤشرا هاما عن مدى سيره و عمله ، و هو ما أجبر البنوك في مختلف دول العالم لتطويره و تحديث وسائل الدفع ، و هذا لأن وسائل الدفع التقليدية لم تعد فعالة في عصر يتطلب السرعة في معالجة المعاملات و الصفقات ، و لقد سمح التطور التكنولوجي بخلق وسائل دفع الكترونية ، غير مكلفة و مجردة من المادة لكن من جهة أخرى فإن العمل المتناسق لوسائل الدفع الإلكترونية حديثة النشأة يتطلب تنظيما قانونيا و درجة أمان عالية .

و البنوك الجزائرية كغيرها من بنوك الدول الأخرى مدركة تماما لهذا التطور ، ليس فقط من أجل إجبارية وضع وسائل دفع إلكترونية و لكن أيضا لتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء ، نظرا لما تتميز به من خصائص هامة و ما توفره من رفع في مستوى الكفاءة و الأداء ، و تقليل الجهد و الوقت و لعل أهمها جذب أكبر عدد من العملاء .

إشكالية البحث :

ضمن هذا السياق، وبعد الاطلاع على الإطار العام للبحث، نصل إلى إبراز إشكالية بحثنا والتي نطرحها في التساؤل الرئيسي التالي :

ما مدى مساهمة وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات المصرفية في البنك الوطني الجزائري ؟

تدعيما للإشكالية الرئيسية للبحث قمنا بطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية يمكن صيغتها على النحو التالي:

- ما مدى تبني البنك الوطني الجزائري لاستخدام وسائل الدفع الإلكتروني؟
- ما واقع الخدمات المصرفية وجودتها في البنك الوطني الجزائري؟
- ما دور وسائل الدفع الإلكتروني في رفع جودة الخدمات المصرفية في البنك الوطني الجزائري؟

فرضيات الدراسة:

على ضوء ما تم طرحه من التساؤلات حول موضوع البحث تم وضع مجموعة من الفرضيات التي تكون منطلق دراستنا يمكن حصرها فيما يلي:

- يوجد توجه في البنك الوطني الجزائري لاستخدام وسائل الدفع الالكتروني خاصة البطاقات البنكيةّ؛
- يقدم البنك الوطني الجزائري خدمات مصرفية ذات جودة تلبي احتياجات وتوقعات العملاء؛
- هناك توجه من البنك الوطني الجزائري لتطبيق الصيرفة الإلكترونية، وهو ما انعكس إيجابا على تحسين الخدمات المصرفية في البنك .

أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من التطور التكنولوجي والاقتصادي الذي يشهده العالم خاصة في الآونة الأخيرة وضرورة مواكبة هذا التطور من قبل النشاط المصرفي الذي يعتبر لبنة الاقتصاد الوطني، والذي يطمح إلى تقليل التكاليف وتعظيم الأرباح وذلك بابتكار وسائل تعامل جديدة .

أهداف الدراسة:

نسعى من خلال قيامنا بهذه الدارسة العلمية إلى تحقيق جملة أهداف أهمها:

- محاولة الإلمام بمختلف وسائل الدفع الحديثة وآليات عملها في البنوك .
- إبراز دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية.
- تحديد المفاهيم الأساسية لجودة الخدمة المصرفية و أبعادها بالإضافة التعرف إلى أهدافها و أسباب نجاحها.
- التعرف على أثر توظيف وسائل دفع الإلكتروني في تقديم الخدمات المصرفية في بنك الوطني الجزائري .

أسباب اختيار الدراسة:

- يعتبر موضوع الدراسة من المواضيع الحديثة نسبيا والذي جذب اهتمام العديد من الباحثين.
- إبراز دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية.
- لفت الانتباه إلى أهمية جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في كسب العملاء.
- الرغبة في تنمية وإثراء معلوماتنا على مدى اعتماد البنوك في الجزائر على الخدمات المصرفية الالكترونية في تقديم خدماتها.

المنهج المتبع:

حتى نتمكن من الإجابة على الإشكالية و الأسئلة المطروحة واختبار صحة الفرضيات المصاغة، اعتمدنا على المنهج الوصفي ، وذلك من خلال استعراض مختلف المفاهيم المتعلقة بأمة الدفع الإلكتروني ، وكذا مفاهيم حول وسائل الدفع الالكتروني أيضا مجموعة المفاهيم الأساسية حول جودة الخدمات المصرفية وأبعادها، كما سنعتمد على المنهج التحليلي من أجل معرفة واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر و أثر توظيف وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية قمنا بالاستعانة بالموقع الإلكتروني للبنك الوطني الجزائري .

أدوات الدراسة:

- الاستعانة بالدراسات السابقة و الكتب والمقالات والدراسات والمجلات.
- الموقع الإلكتروني للبنك الوطني الجزائري BNA

حدود الدراسة :

إن تحديد مجالات الدراسة هو الخطوة المنهجية ، و لقد إتفق الكثير من المشغلين في مناهج البحث أن لكل دراسة مجالين و هما المجال المكاني و المجال الزمني .

- **المجال المكاني** : مجال دراستنا المكاني يتمثل في مؤسسة البنك الوطني الجزائري BNA وكالة المدية .
- **المجال الزمني** : و يتمثل في المجال العام لإعداد هذه الدراسة عبر أطوارها المختلفة ، حيث تم حصر هذا المجال العام في الفترة الممتدة من شهر فيفري 2024 إلى غاية شهر ماي 2024 .

الدراسات السابقة :

يعتبر بحثنا حلقة تكمل سلسلة البحوث السابقة ، و محطة جديدة تستند إليها البحوث اللاحقة لأننا في عصر يسمى بعصر التطور ، و هناك العديد من الدراسات السابقة التي تطرقت إلى موضوع وسائل الدفع الالكتروني في تقديم الخدمات المصرفية و تناولته من زوايا مختلفة ، وتستند هذه الدراسة إلى جملة من الدراسات التي تم الاستفادة منها مع الإشارة إلى أبرز ملامحها ، و مع تقديم تعليقا عليها يتضمن جوانب الاتفاق و الاختلاف وبيان الفجوة العلمية التي تعالجها الدراسة الحالية .

و حسب الإطلاع في حدود ما توفر لدينا من معلومات و مراجع حول موضوع البحث هنا كمجموعة من الدراسات و البحوث العلمية التي تناولت موضوع وسائل الدفع الالكتروني في تقديم الخدمات المصرفية نذكر منها ما يلي :

1- دراسة (بالمهدي يوسف ، 2018) بعنوان "دراسة تقيمية للخدمات المصرفية الإلكترونية البنك الوطني الجزائري "

هدفت الدراسة إلى تقييم واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية ، حيث تم الإلمام بمختلف الأدبيات النظرية المتعلقة بالدراسة .

و توصلت الدراسة إلى مجموعة نتائج مفادها اهتمام البنك بأبجديات التسويق الإلكتروني و الصيرفة الإلكترونية ، إذ تبين البنك يتبنى فعليا مقاربة الخدمات المصرفية الإلكترونية .

2- دراسة (مطاي عبد القادر ، 2020) بعنوان "وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في عصرنة المنظومة المصرفية الجزائرية ".

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور وسائل الدفع الإلكتروني و دورها في تطوير المنظومات و توصلت الدراسة إلى أن الجزائر لا زالت بعيدة عن توسيع نطاق التعامل لوسائل الدفع الإلكتروني و ذلك راجع إلى عدم توفر البيئة التنظيمية و التشريعية المناسبة و عدم نشر الوعي و الثقافة اللازمة لدى المتعاملين و تدعيم ثقتهم بها إضافة إلى ضعف التعامل بشبكات الانترنت .

3- دراسة (قرومي حميد ، 2021) بعنوان " واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائري "

هدفت هذه الدراسة إلى إظهار وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر و أهميتها الاقتصادية في العمل بالصيرفة الالكترونية و مدى استعمالها و محاولة تحديثها في الاقتصاد الجزائري .

هيكل الدراسة

بهدف الإطاحة بجوانب الموضوع و الإجابة على التساؤلات و اختبار مدى صحة الفرضيات تم تقسيم بحثنا كما يلي :

- **المقدمة العامة** : و نطرح فيها الإشكالية الرئيسية و نستعرض مختلف جوانب الموضوع .
- **الجزء النظري** : و يتضمن فصلين :

– **الفصل الأول** : جاء بعنوان الإطار النظري لأنظمة وسائل الدفع الإلكتروني و تضمن مبحثين ففي المبحث الأول تطرقنا إلى ماهية أنظمة الدفع الإلكتروني من خلال مفهومها و أنواع أنظمة الدفع الإلكتروني و كذا كيفية تأمين أنظمة الدفع الإلكتروني ، أما المبحث الثاني فتطرقنا إلى قنوات ووسائل الدفع الإلكتروني من مفهوم و جميع أنواع وسائل الدفع الإلكتروني و قنوات الدفع الالكتروني .

– **الفصل الثاني** : صيغ بعنوان الخدمات المصرفية و جودتها و تضمن هو الآخر مبحثين ففي المبحث الأول تطرقنا إلى مفهوم الخدمات المصرفية و أنواعها و البيئة و التصميم التي تعتمد عليها و في المبحث الثاني تحدثنا عن جودة الخدمات المصرفية من أبعاد و أهداف لتحقيق رضا الزبون .

- **الجزء التطبيقي** : و تضمن الفصل الثالث و الأخير

- **الفصل الثالث** : و تمثل في دراسة تحليلية حول أثر توظيف وسائل الدفع الإلكتروني في تقديم الخدمات المصرفية في البنك الوطني الجزائري (وكالة المدية) ، و تضمن هذا الفصل مبحثين و هو كالآتي : المبحث الأول تضمن لمحة عن البنك الوطني الجزائري و المبحث الثاني تضمن وسائل الدفع الالكتروني وعصرنتها في البنك الوطني الجزائري .

- **الخاتمة العامة** : و تشمل الخلاصة العامة و نتائج اختبار فرضية البحث ، ونتائج البحث ، و التوصيات المقترحة و آفاق البحث .

الفصل الأول:

الإطار النظري لأنظمة وسائل الدفع الإلكتروني

تمهيد:

في ظل التحولات و التطورات المتلاحقة التي شهدتها الساحة المالية والمصرفية نتيجة العولمةالمالية ,حيث تطور نشاط البنوك وتوسعت ساحة ودائرة ونطاق أعمالها المصرفية سواء على المستوى الداخلي أو الدولي و أخذت البنوك تتجه نحو الاستفادة القصوى مما تتيحه هذه التكنولوجيا الحديثة وتمثلت أساسا في الاستخدام الواسع لوسائل الدفع والسداد الالكتروني حيث حققت هذه الأخيرة السرعة في المعاملات وقللت التكاليف وأصبحت لديها عوائد وفوائد مالية لم تكن تحققها من قبل وسائل الدفع التقليدية , ومن ثم حققت مزايا سواء بالنسبة للبنك أو للعمال أو حتى للاقتصاد الوطني ومن ثم كان هناك تضارب في الآراء حول إمكانية زوال استعمال وسائل الدفع التقليدية في المعاملات المصرفية في ظل وسائل الدفع الإلكترونية.

و في فصلنا هذا سوف ندرس أهم الجوانب المتعلقة بنظام الدفع الإلكتروني ومدى تطبيقه في المؤسسات المالية المصرفية والبنكية الجزائرية حيث قسمنا هذا الفصل كما يلي :

- المبحث الأول : ماهية أنظمة الدفع الإلكتروني
- المبحث الثاني :قنوات ووسائل الدفع الإلكتروني

المبحث الأول : ماهية أنظمة الدفع الإلكتروني.

يعتبر نظام الدفع لأي اقتصاد مؤشر عن مدى سير هو عمله. وهو ما جعل البنوك في مختلف دول العالم تدرك بأن تطوير وتحديث وسائل الدفع أولوية وهذا لأن وسائل الدفع التقليدية لم تعد فعالة في عصر يتطلب السرعة في معالجة المعاملات والصفقات ، ولقد سمح التطور التكنولوجي بإنشاء وسائل دفع الكترونية غير مكلفة ومجردة من المادة لكن من جهة أخرى فإن العمل المتناسق لوسائل الدفع الالكترونية حديثة النشأة يتطلب تنظيما قانونيا ودرجة أمان عالية.

المطلب الأول:مفهوم أنظمة الدفع الالكتروني.

وردت عدة تعاريف لأنظمة الدفع الالكتروني و يتمحور معظمها حول طبيعة عملية الدفع بالمقارنة مع طبيعة الدفع في النظم التقليدية .

أولا: تعريف نظام الدفع الالكتروني.

هو عبارة عن نظام يقوم بالربط بين المصارف وشركات بطاقات الائتمان التي تقوم بأعمالها عبر الأنترنت وهذا النظام يتحقق من صحة التحويلات ويتضمن أنظمة مراقبة لتقضي المشاكل وفاعلية الأمن المعلوماتي .

كما يعرف بانه : النظم التي تمكن المتعاملين من التبادل المالي الكترونيا بدلا من استخدام النقود المعدنية والورقية او الشيكات الورقية .[1]

و يمكن القول أن نظام الدفع الإلكتروني هو عبارة عن صورة من مجموعة وسائل الدفع التقليدية ، و لكن بشكل متطور و التي نستعملها في حياتنا اليومية حيث الفرق بينهما هو أن نظم الدفع الالكتروني تتم كل عملياته الكترونيا فلا وجود للحوالات و لا للقطع النقدية .[2]

من خلال التعاريف السابقة سنحاول إعطاء تعريف شامل لنظام الدفع الالكتروني : " نظام الدفع الالكتروني هو مجموعة من الوسائل والتقنيات الالكترونية التي تسمح بتحويل الأموال بشكل مستمر وآمن وذلك لتسديد دين ما على السلع والخدمات بصفة تلغي العلاقة المباشرة بينا لمدين والدائن" .

---

[1] أرفق محمد شرهان، محمد المنصور، وآخرون ، تأثير أنظمة الدفع الإكترونية في الأداء المالي في البنوك اليمنية:دراسة تطبيقية ، مجلة جامعة البيضاء ، المجلد 05 ، العدد 01أبريل 2023 ، ص43 .

[2] محمد أمين الرومي ، التعاقد الالكتروني عبر الأنترنت ، المطبوعات الجامعية ، مصر ، 2004 ، ص 127 .

ثانيا: خصائص أنظمة الدفعالالكتروني.

يعد استقرار نظام الدفع قاعدة أساسية لتحقيق استقرار النظام المالي والمصرفي، وبالتالي استقرار النظام الاقتصادي عموما، و هذا الاستقرار له تأثير مباشر على النشاط الاقتصادي ولذلك تحرص الدول على إيجاد أنظمة دفع فعالة ومن خصائصه ما يلي [1]:

- ✓ البساطة والوضوح: أي أن تكون القواعد والإجراءات المعمول ا واضحة وغير معقدة وسهلة الفهم والممارسة من جميع المتعاملين .
- ✓ المرونة: يقصد ا قدرة النظام على التكيف والاستجابة مع المواقف المتجددة سواء كانت راجعة إلى تطور في سلوك الوحدات (أفراد، مؤسسات) ومجال وسائل الدفع وقنوات الاتصال أو القوانين والتنظيمات.
- ✓ السرعة:أي إجراء الدفع في أقل زمن ممكن أو في زمن حقيقي أو على الأقل نفس يوم الاستحقاق فالدائن يرغب في الوصول إلى حقه في وقت قياسي.
- ✓ الأمان:يتعلق الأمر بأمان وسائل الدفع والطرق المستعملة فكلما ساد الأمان في طرق والوسائل المعتمدة في الدفع كلما سادت الثقة بين المتعاملين.

المطلب الثاني : أنواع أنظمة الدفع الإلكتروني.

لقد تعددت الأنظمة الالكترونية التي تتم من خلالها عملية الدفع الالكتروني والتي يتمثل هدفها الرئيسي في تسهيل عملية توصيل الخدمات المصرفية و ذلك بسلوكها منافذ الكترونية و إتباع أنظمة أكثر عصرنة من أجل توفير الوقت و الجهد و تخفيض التكاليف و من أهم أنظمة الدفع الإلكتروني كالتالي :

أولا: نظام الصراف الآلي.

1. تعريفه :

الصراف الآلي هو جهاز يعمل أوتوماتيكيا لخدمة العملاء دون تدخل العنصر البشري ضمن برامج معدة سلفا تلبي العديد من الحاجات المصرفية للعملاء على مدار الساعة، وذلك من خلال بطاقات الصراف الآلي وهي

[1] بونفلة غلام ، موالكية عيدة، واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر ، دراسة حالة البنوك الجزائرية ، مذكرة تخرج شهادة الماستر، جامعة 08 ماي 1945 قالمة ، ص04 .

بطاقات كلاسيكية بمواصفات معينة. تصدر عن البنك العميل بناءا على طلبه وموافقة الفرع وتحمل هذه البطاقة اسم العميل ورقم حسابه ورمز الفرع، وعليها شريط (جزء) ممغنط ذو لون بني داكن يحمل نفس المعلومات السابقة ومعطيات محددة سلفا ، ولكن رقم سري يعرفه صاحبها فقط [1].

ومن الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي مايلي[2]:

- ✓ السحب من حسابات الطلب والتوفير نقدا (بالعملة المحلية)
- ✓ الإيداع بالحسابات نقدا ومقاصة
- ✓ التحويل من حساب لأخر
- ✓ الاستفسار عن الرصيد
- ✓ طلب دفتر شيكات
- ✓ طلب كشف حساب

كما تستخدم شاشة الصراف الآلي للتعرف ببعض الخدمات التي يقدمها البنك بصورة موجزة مثلا لخدمة بطاقة الفيزا أو طلب خدمة البنك الناطق.

2. خصائص الصرف الآلي :

تتمثل خصائص الصراف الآلي فيما يلي[3] :

- التوفر خلال24 ساعة :الخدمة متاحة 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع.
- الأماكن المناسبة :تكون ماكينات الصراف الآلي موجودة في مواقع فرعية مريحة مثل المتاجر والمصانع والمكاتب.
- خصوصية العملية :يمكن ضمان خصوصية العملية من خلال الخدمة الذاتية.
- لا يوجد حد زمني للمعاملات :يمكن للمرء إجراء المعاملة أثناء الذهاب إلى المكتب أو أثناء العودة إلى المنزل أو أثناء الذهاب للتسوق أو في أيام العطلات. أي أن اختيار الوقت غير محدود.

---

[1] خالد أمين و آخرون ، إدارة العمليات المصرفية المحلية و الدورية ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان ، 2006 ، ص 207 .

[2] ثناء علي القباني ، النقود البلاستيكية ، الدار الجامعية للنشر ، الاسكندرية ، 2006 ، ص 96 .

[3] ما هي أنواع أجهزة الصراف الآلي وكيف تعمل https://forexblog.ae/atm-machines/, 2024/3/14 .

- خدمة سريعة وفعالة : تقدم ماكينة الصراف الآلي خدمة سريعة وفعالة واحترافية. نظرًا لأن الماكينة مبرمجة بشكل احترافي، يعرف العميل كيفية تشغيل أجهزة الصراف الآلي في خطوات بسيطة محددة بدون تضييع أي وقت.
- خطوات ثابتة لعملية السحب والإيداع :تتم برمجة ماكينة الصرف الآلي لتكتب ردود ثابتة ومحددة للعميل. أي أن الطرق التي يتم بها تنفيذ المعاملات تكون في خطوات منطقية مبرمجة. علاوة على ذلك، يتم تنفيذ العملية في غضون فترة زمنية محددة. وإذا لم يستجيب العميل في غضون ذلك الوقت، يتم إلغاء المعاملة. ويتم تحديد هذا الحد الزمني مسبقًا من قبل البنك .

3. أنواع الصرافات الآلية

هناك ثلاثة أنواع من الصرافات الآلية وهي[1]:

- **صرافات الصالات"الغرف"**:الذي تتوفر فيه جميع فروع المصرف، ومراكز التسوق والمستشفيات والمطارات الدولية والمحلية التي توفر خدمة السحب النقدي للعملاء .
- **الصراف السيار**: حيث تتوزع هذه الأجهزة في الطرق الرئيسية في جميع المدن ،وتوفر الخصوصية والراحة التامة للعميل الذي يتمكن من معاملاته البنكية بدون الحاجة إلى مغادرة السيارة.
- **الصراف المتنقل"الجوال"**: تعمل أجهزة الصراف الآلي المتنقل في جميع الأماكن التي تتوافر فيها خطوط الاتصال بالشبكة،وبهذه الخدمة أصبح بمقدور البنك تقديم خدماته للعملاء في جميع المناطق النائية التي لا تصل إليها شبكة الاتصالات.

ثانيا : نظام SWIFT .

1. تعريفه :

يعرف نظام Swift على أنه نظام التحويل المالي الدولي بين البنوك وهو لهيئة الدولية للمبادلات المالية بين البنوك .وتم إنشاءها في ماي 1973 بمبادرة 239 بنك من أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية وكندا .مقرها بروكسل خاضعة للقانون البلجيكي .وقد باشرت نشاطها الفعلي في ماي 1977 و لكن لم تعرف الازدهار إلا في بداية الثمانينيات.

[1] بخوش رميسة, بلقاسمي شريفة, أنظمة و وسائل الدفع الالكترونية في تحسين الخدمات المصرفية،رسالةماجستير،تخصص تسويق الخدمات ,كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير , جامعة العربي التبسي ,2018 ,ص7 .

وعرفت أيضا على أنها منشأة عالمية لتبادل المعلومات المالية والخدمات المالية على نطاق عالمي من خلال الاتصالات الدولية بين المصارف، وهي ليست نظاما للمدفوعات في حد ذاته.أي أنها لا تقوم بعملية تسوية بين الحسابات وإنما يقتصر دورها على مجرد نقل التعليمات والأوامر والرسائل بين البنوك بسرعة فائقة ، وهي شبكة خاصة بالبنوك فقط ولا يحق للأفراد العاديين الدخول إليها. [1]

2. مزايا استخدام نظام سويفت:

يمكن استخدام الشبكة من نقل الرسائل بسرعة فائقة، إذ لا يتعدى الوقت المستغرق عدة ثوان دون أخطاء وبأقل تكلفة بفعل النماذج الخاصة المستعملة والرموز الشفرية الخاصة لكل من البنك المرسل والمرسل إليه .مما يضمن سلامة التحويلات ،كما أن النظام متاح على مدار الساعة ويلزم كل بنك عضو فيها بتلقي الرسائل مدة سبع ساعات يوميا خلال مواعيد العمل الرسمية ومن مميزات نظام سوفيت[2]:

- السهولة في الاتصالات حيث يعمل هذا النظام على مدار 24 ساعة.
- المرونة في استخدام النظام لعمليات متنوعة –الدقة المتناهية في المعلومات المرسلة .
- السرية المطلقة للبيانات والعمليات المصرفية.
- السرعة الفائقة في إيصال الرسائل المتبادلة .
- يمكن حفظ البيانات في ذاكرة الجهاز مما يسهل عمليات التدقيق إضافة إلى إمكانية سحب كشوفات يومية بالعمليات المنجزة.
- يستخدم النظام لغة عملية موحدة ومفهومة لجميع الأطراف التي تستخدمه .
- ويسمح النظام للبنوك من إجراء التحويلات وتبادل الرسائل في العمليات التالية :

أ/ مدفوعات الزبائن.

ب/التحويلات التي تتم بين المؤسسات المالية.

ت / عمليات المصرف الأجنبي،القروض الفردية، القروض المشاركة ، الودائع ، اتفاقية السعر الأجل ، عمليات مبادلة أسعار الفائدة .

---

[1] محمد شكرين ،بطاقة الائتمان في الجزائر،رسالة ماجستير،تخصص حقوق مالية ،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير ،جامعة الجزائر ،2006،ص36

[2] منير الجنيهي ، ممدوح الجنيهي ، البنوك الالكترونية ، دار الفكر الجامعي للنشر ، الاسكندرية ، مصر ، 2005 ، ص ص 37 – 38 .

ث / الإعتمادات المستندية وعمليات التحصيل المستندي وخطابات الضمان .

ج / مطابقة كشوف الحسابات بين البنوك.

3. **الخدمات المصرفية التي يقدمها نظام سويفت :**

يقدم هذا النظام مجموعة من الخدمات تتمثل في[1] :

- تحويل الرسائل الالكترونية الخاصة بمدفوعات العملاء .
- تبليغ الاعتمادات المستندية الصدارة و الواردة و خدمة الضمانات .
- شراء و بيع العملات الأجنبية و استثمار الودائع .
- عمليات مبادلة أسعار الفائدة .
- التحويلات التي تتم بين المؤسسات المالية .

ثالثا: نظام خدمة سويتش الإلكتروني.

يقوم هذا النظام على شبكة ربط الكترونية بين فروع المصرف الواحد،بحيث يمكن للعميل السحب أو الإيداع في حسابه لدى أي فرع دون ضرورة الحضور إلى الفرع الذي فتح فيه حسابه ،كما هو الأمر بالنسبة إلى الشيكات التي يمكن قبضها من أي فرع من فروع المصرف دون ضرورة الحضور إلى الفرع الموجود فيه حساب الساحب .

كما يقوم هذا النظام على الربط الالكتروني بين المصارف المختلفة لإجراء عمليات التحويل فيما بينهما، وتبادل الرسائل الكترونيا عبر نظام مشفر وعلى درجة عالية من الإتقان والحماية والأمان .[2]

رابعا: نظام المقاصة الالكتروني.

1. **تعريفها :**

تأسست خدمات المقاصة الإلكًترونية عام 1960ويتم من خلالها تحويل النقود من حسابات العمال إلى حسابات أشخاص أو هيئات أخرى في أي فرع و إلى أي مصرف في دولة أخرى كدفع المرتبات الشهرية من

[1] ميهوب سماح ، أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الأداء التجاري و المالي للمصارف الفرنسية ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة قسنطينة ، 2014 ، ص 87 .

[2] نادر عبد العزيز شافي،المصارف والنقود الالكترونية،المؤسسة الحديثة للكتاب،بيروت،2007،ص7

حساب صاحب العمل إلى حساب الموظفُين، أو دفع المعاشات الشهرية من حساب هيئة التأمُين والمعاشات إلى المستفيدين، أو دفع التزامات دورية من حساب العميل إلى مصلحة الكهرباء، الغاز ... إلخ، حيث تقوم العديد من المصارف بالمشاركة في شبكة الكمبيوتر تتولى التداول الإلكًتروني ملايين القيود المحاسبية التي تسجل المديونية والدائنية فيما بين المصارف، وبذلك تؤدي الدور التقليدي لغرفة المقاصة المصرفية، ولكن بشكل فوري و بدرجة عالية من الكفاءة، ويهدف هذا النظام إلى [1]:

- تسهيل وتعجيل المدفوعات والتسويات بين المصارف .
- يمكن هذا النظام المصارف المحلية من تقديم خدمات أفضل للعمال .
- يكنها من التسوية الفورية من دفع وتحصيل الأموال عبر حساباتها الجارية لدى المصارف المركزية وتوفَير الدفع الفوري لعملائها .

2. مراحل تطبيق المقاصة الالكترونية:

في سبيل تنفيذ هذا المشروع الكبير،فقد تم تجهيز كافة البنوك المرخصة وفروعها بالتجهيزات اللازمة من أجهزة الحاسوب وماسحات ضوئية،وخطوط اتصال مناسبة ،ونظم وقواعد بيانات،كما تم تدريب الكوادر الفنية اللازمة للتعامل مع هذا النظام ،وتنفيذ إجراءات التنزيل والفحص وذلك من قبل الشركة وفرق العمل المختلفة في البنك المركزي والبنوك المرخصة تحت إشراف اللجنة الفنية وفريق العمل الفني للمشروع .

- كانت عملية التقاص تتم بمراحل تحضير وتقديم ونقل وفرز وتداول الشيكات بين فروع البنك ومراكزها من جهة ،ومن جهة بطريقة يدوية.
- يتم بعدها قيد نتيجة التقاص في حسابات البنوك المرخصة لدى البنك المركزي.
- وقد تم التوقف عن تداول الشيكات الورقية لأغراض التقاص ،فيما بين فروع البنوك ومراكزها الرئيسية،وفيما بين المراكز الرئيسية ،ومكتب المقاصة في البنك المركزي .
- وبتاريخ 05/07/1997 حلت محل الطريقة اليدوية طريقة تقوم على الفرز الآلي للشيكات في البنوك ،وفي مكتب المقاصة باستعمال أجهزة فرز آلية تعتمد على قراءة السطر المرمز بالحبر المغناطيسي وعمليات الضبط و التقاص واستخراج النتائج باستعمال (MICR) ،والتدقيق على الملفات الواردة من

[1] بوخاري فاطنة حنان أسينات ، أثر توظيف تطبيقات الدفع الاكتروني في تقديم الخدمات المصرفية على تحسين أداء البنوك: عرض لتجارب دول رائدة نموذجا" سنغافورة وكندا للدفع عبر الحدود بواسطة البلوكتشين لمشروعUbin-Jesper،اندونيسيا، اليابان "، مجلة الباحث الاقتصادي، مجلد10(العدد02)2022 ، الجزائر: جامعة 20 اوت 1955 ، سكيكدة،ص226 ،

البنوك جراء التجهيزات الحاسوبية ،إلا أنها أبقت على عملية نقل الشيكات وتداولها يدوية إلى جانب ملفات الكترونية تحتوي على معلومات المقاصة الواردة والصادرة ونتيجة جلسة التقلص وذلك من اجل إجراء عمليات التجهيز الآلي للشيكات في البنوك[1]

خامسا: نظام التحويلات المالية الالكترونية:

1. تعريف نظام التحويلات المالية الالكترونية :

نظام التحويلات المالية الالكترونية هو عملية منح الصلاحية لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة الكترونيا من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر، أي أن عملية التحويل تتم الكترونيا عبر الهواتف وأجهزة الكمبيوتر وأجهزة المودم عوضا عن استخدام الأوراق ، وتنفذ عمليات التحويل المالي عن طريق دار المقاصة الآلية وهي شبكة تعود ملكيتها إلى البنوك المشتركة بنظام التحويلات المالية الالكترونية.

منذ عام 1978 أصبحت مؤسسة(Corporation EF)تتيح للشركات والمؤسسات تحصيل تحويلاتها المالية الكترونيا عبر دار المقاصة الآلية ، وتميزت هذه الخدمة من النظام القديم بأنها أسرع واقدر على معالجة مختلف خدمات التحويلات المالية مثل خدمة إيداع الشيكات لتحصيلها عن استحقاقها ،وخدمة تحصيل الأقساط . ويعرف أيضا :"على انه نظام يتم بموجبه تحويل بيانات الصكوك الكتابية إلى بيانات الكترونية، وبناءا على البيانات الالكترونية يتم تسوية الصكوك عن طريق تحويل الأموال[2].

2. كيفية عمل نظام التحويل المالي الالكتروني:

يوقع العميل نموذجا معتمد واحد لمنفعة الجهة المستفيدة (مثلا التاجر)ويتيح هذا النموذج اقتطاع القيمة المحددة من حساب العميل وفق ترتيب زمني معين (يوميا،أو أسبوعيا ،شهريا) ويقوم العميل بإرسال التحويل عن طريق المودم إلى الوسيط بتجميع التحويلات المالية وإرسالها إلى دار المقاصة الآلية التي بدورها ترسل نموذج التحويل المالي الالكتروني إلى بنك العميل .ويقارن بنك العميل التحويل المالي (الوارد إلى دار المقاصة)برصيد العميل وفي

---

[1] وسيم محمد الحداد،وآخرون،الخدمات المصرفية الالكترونية, دار السيرة للنشر والتوزيع،عمان،2012،ص125

[2] نبيلذنون جاسم ،ومنال مرهون مبارك:"معيقاتتطبيقالصيرفةالالكترونية في القطاع المصرفي الحكومي،مجلة العلوم الاقتصادية ،العدد،25جامعة بغداد،2010،ص08

حالة عدم تغطية الرصيد لقيمة التحويل المالي،يتم إرسال إشعار بعدم كفاية الرصيد إلى الوسيط ليقوم بدوره بإعادة الإشعار للعميل[1].

سادسا: نظام التسوية الفورية الإجمالية (RTGS).

1. **تعريفه :**

يعرف نظام التسوية الفورية الإجمالية على انه نظام مركزي الكتروني يعمل على أساس فوري إجمالي، نهائي ومستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة، ويوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة في بلد ما من خلال الحسابات المركزية للمصارف يهدف إلى تحقيق ما يلي[2]:

- تقوية العلاقات بين المصارف
- تسيير مخاطر السيولة
- تشجيع إقامة المصارف الأجنبية
- تخفيض التكلفة الإجمالية للمدفوعات
- تلبية مختلف احتياجات المستعملين باستخدام نظام الدفع الالكتروني.

2. **أهداف نظام RTGS :**

نظام التسوية الإجمالية الفورية يهدف إلى تحقيق مايلي[3]:

- تقوية العلاقات بين المصارف
- تسيير مخاطر السيولة
- تشجيع إقامة المصارف الأجنبية
- تخفيض التكلفة الإجمالية للمدفوعات
- تلبية مختلف احتياجات المستعملين باستخدام نظام الدفع الالكتروني.

---

[1] محمد الصيرفي ، البيع و الشراء عبر الانترنت ، المركز الجامعي الحديث ، الطبعة الأولى ، 2008 ، ص 224 .

[2] نهى خالد عيسى و آخرون، النظام القانوني للنقود الالكترونية ، مجلة العلوم الانسانية ، المجلد 22 ، العدد 2 ، جامعة بابل ، 2014 ، ص ص 273- 274 .

[3] رابح عرابة،" دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي في المصرف الجزائري"،مجلة الأكاديمية لدراسات 2 الاجتماعية و الإنسانية،ع ،8جامعة الشلف،2012، ص 20

المطلب الثالث: تأمين أنظمة الدفع الإلكتروني .

بالرغم من الاحتياطات التي يتخذه المتعاملون عبر الانترنت لتأمين المعلومات الخاصة بالبطاقات الائتمانية، إلا أن الخطر لا يزال مائلا اتجاه أصحاب البطاقات يسطر اللصوص على بياناتها والتعرض لسرقة أموالهم سداد المشتريات لم يقوموا بها أصلا.

إن مشكلة الأمن أنظمة الدفع التقليدي معروفة جدا[1]:

- ✓ النقود يمكن تزيفها .
- ✓ التوقيعات يعدن تقليدها وتلفيقها.
- ✓ الشيكات يمكن تزييفها .

و أنظمة الدفع الإلكترونية بها نفس المشاكل مثل الأنظمة التقليدية وأكثر:

- ✓ الوثائق الرقمية يعدن نسخها بدقة أكثر وعشوائيا .
- ✓ التوقيعات الرقمية يمكن إنتاجها بواسطة أي شخص يعرف المفتاح الخاص .
- ✓ هوية الدافع يمكن أن تصاحب مع كل تعامل دفع .[2]

وتشير حصيلة دراسات أمن المعلومات وما شهده هذا الحقل من تطورات على مدى الثلاثين عام المنصرفة أن مستويات ومتطلبات الأمن الرئيسية في بيئة المعلومات تتمثل بما يلي :

الوعي بمسائل الأمن بمختلف مستويات الأداء الوظيفي، الحماية المادية للتجهيزات التقنية، الحماية الأدائية (استراتيجيات رقابة العمل والموظفين)، الحماية التقنية الداخلية ، والحماية من المخاطر [3]

أما من الجانب العملي هناك وسيلتين أساسيتين لتأمين المعاملات :

- **الوسيلة الأولى: الأمن البرمجي:Sécurité software** تعتمد هذه الوسيلة على تشفير المعلومات البنكية، عن طريق برنامج خاص يكون محتوى في برنامج الإبحار، كما هو الحال في بروتوكول

[1] منير محمد الجنبيهي ممدوح محمد الجنبيهي، البنوك الالكترونية ، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 1001,ص58

[2] فاروق السيد حسن، التجارة الإلكترونية وتأمينها، للنشر والتوزيع، الجيزة، مصر، 1001 ص31

[3] عبد الله خباية، الاقتصاد المصرفي (البنوك الإلكترونية، البنوك التجارية، السياسات النقدية)"، مؤسسة شباب الجامعة الإسكندرية، 23 مصر، 1001 ص57

(SSL)لشركة Netscape، وهي طريقة معيارية للتشفير، كما أن هناك بعض الأنظمة الخاصة في نوعها مثل cash cyber Klein ، أن يتحصل المستهلك على برنامج إضافي ينفذ في نفس الوقت مع برنامج الإيجار يتدخل من أجل تشفير المعلومات الخاصة بإتمام عمليات الشراء بحيث يمكن قراءتها في حالة اعتراضها.

- **الوسيلة الثانية : الأمن العتادي :Ware Hard Sécurité**تتم هذه الوسيلة باستعمال البطاقة الذكية الخاصة بالمستهلك، فعندما يقوم هذا الأخير بعملية الشراء، يدخل بطاقته بقارئ خاص يسمى (pinpad)، ثم يكتب عليه مبلغ الشراء ورمزه السري تتم عملية التأكد من الرمز محليا، أي أن الرمز السري يترجم مباشرة من قبل القارئ ولا يرسل عبر الشبكة لتتم مراقبته من بعد، ويوفر هذا الحل عدة مزايا أهمها[1]:
- قراءة الرمز محليا من أي قرصنة .
- إذا كان بالإمكان نسخ رقم البطاقة فإن البطاقة في حد ذاتها أداة لم يتم نسخها حتى اليوم، والرمز السري لا يعرفه إلى حاملها الذي يمكن التعرف عليه بإجراءات أمنية بسيطة .
- أصبحت عملية إدخال وإخراج البطاقة سهلة بالمقارنة مع تحويل برنامج التشفير إلى الحاسب .
- البطاقة الذكية لا تتطلب تعليم معقد بل هي وسيلة اعتيادية .
- يتم التعرف على حامل البطاقة بتقديم الرمز السري أثناء قراءة البطاقة إمضاء إلكترونيا , إرادة الشراء تصبح غير مكانية نقض المعاملة مستحيلة

ولتوفر أكبر قد زمن الأمان يتعين توفر خصائص في صيغ وسائل الدفع الإلكتروني المقترح إبرازها كما يلي :

- تحقيق وسائل الأمان اللازم عند استخدامها حيث يصبح من الصعب على القراصنة اختراع هالكي يتحقق الأمان .
- إدخال الطمأنينة إلى نفوس المستخدمين ويتحقق ذلك بالتأكد من صالحية النقود وأنها لم تستخدم من قبل الآخرين.
- أن يكون بمقدور أي طرف من الأطراف التحقق من هوية الآخر وعادة يتم ذلك من خلل التوقيع الإلكتروني، ومفاتيح الشفرة العامة والخاصة.

[1] أمينة رباعي ، "التجارة الالكترونية وأفاق تطورها في البلدان العربية"، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم 24 التسيير، جامعة الجزائر،ص ص 58-59 .

المبحث الثاني : قنوات و وسائل الدفع الإلكتروني.

إن وسائل الدفع التقليدية بأنواعها من أهم الأدوات التي يتعامل بها الأفراد في المجتمع ، و بانتشارها الواسع أدى إلى ظهور العديد من المشاكل كالتزوير مثلا ، و لكن مع التطور التكنولوجي الحاصل أجبر الاقتصاديين إلى خلق وسائل دفع جديدة تتلائم مع التطور التكنولوجي و تقوم بنفس الدور و الوظائف للوسائل التقليدية و تدعى وسائل الدفع الالكتروني .

المطلب الأول : مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني و خصائصه.

في ضوء اكتساح التكنولوجيا الحديثة و انتشار التجارة الإلكترونية أصبح من الضروري ابتكار وسائل دفع حديثة كحل للمشاكل و العراقيل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية و التي تمثلت في وسائل الدفع الالكتروني.

أولا : تعريف وسائل الدفع الإلكتروني.

تمثل أهم مكونات نظام الدفع الإلكتروني و هي مجموعة من الأدوات و التحويلات الإلكترونية التي تصدره المصارف و المؤسسات كوسيلة في البطاقات البنكية و النقود الإلكترونية و الشيكات الإلكترونية و البطاقات الذكية .[1]

و تعرف على أنها: " وسائل دفع متطورة في الانترنت و هي عبارة عن الصورة أو الوسيلة الالكترونية التقليدية للدفع و التي نستعملها في حياتنا اليومية ، و الفرق الأساسي بينهما هي أن وسائل الدفع الالكترونية تتم كل عملياتها و تسير الكترونيا ، و لا وجود للحوالات و لا للقطع النقدية .[2]

و مصطلح الدفع الإلكتروني مصطلح واسع يجمع في طياته كل وسائل الدفع التي تستخدم فيها تكنولوجيا مقدمة للوفاء مثل التحويلات الإلكترونية و الدفع بالنقود الإلكترونية .[1]

---

[1] رشيد بوعافية ، ابراهيم مزيود ، التحول إلى وسائل الدفع الإلكتروني و تحديات الجرائم الإلكترونية ، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر 26-27 أفريل 2011، المركز الجامعي خميس مليانة ص 20.

[2] صلاح إلياس ، مستقبل وسائل الدفع الالكتروني في ظل وجود الوسائل الحديثة ، مداخلة مقدمة إلى الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية) ، المركز الجامعي خميس مليانة ، الجزائر ، يومي 26-27 أفريل 2011 ص 09 .

ثانيا : خصائص وسائل الدفع الإلكتروني.

هناك جملة من الخصائص التي تميز وسائل الدفع الإلكتروني عن وسائل الدفع التقليدية ، و التي يمكن تلخيصها فيما يلي : [2]

- ✓ يتسم نظام الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية ، أي أنه وسيلة مقبولة من جميع الدول حيث يتم استخدامه لتسوية الحسابات في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم .
- ✓ يتم الدفع باستخدام النقود الإلكترونية و هذه الأخيرة عبارة عن قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عمليات التبادل .
- ✓ يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الالكترونية عن بعد حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان و يتم الدفع عبر شبكة الانترنت ، أي من خلال المسافات تبادل المعلومات الكترونيا بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية .
- ✓ يتم الدفع الكترونيا بأسلوبين :[3]

– الأول من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض أي الدفع عبر شبكة الانترنت ، وذلك بتبادل المعلومات الالكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية ، ومن ثم فإن الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود و لا يمكن تسوية المعاملات الأخرى عليها بغير هذه الطريقة ،و يشبه ذلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوعا مقدما.

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

- ✓ يتم الدفع الكترونيا من خلال نوعين من الشبكات : [4]

---

[1] محمود الكيلاني ، الموسوعة التجارية و المصرفية ، المجلد الثاني للتشريعات التجارية و الالكترونية ، دراسة مقارنة ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، عمان ، الطبعة الأولى ، 2007 ، ص 44 .

[2] عبد الرحيم وهيبة ، وسائل الدفع التقليدية في الجزائر (الوضعية و الآفاق) ، مجلة الباحث ، العدد 09 ، 2011 ، تمنراست ، الجزائر ، ص 31.

[3] لوصيف عمار ، استراتجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي و العشرون مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية ، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص التحليل و الاستشراف الاقتصادي ، غير منشورة ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2008-2009 ، ص31

[4] لوصيف عمار ، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي و العشرين ، نفس المرجع ، ص 32

- الأولى شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد و يفترض ذلك وجود معاملات و علاقات تجارية و مالية مسبقة بينهم .
- و الثانية شبكة عامة حيث يتم التعامل مع العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة .

المطلب الثاني : أنواع وسائل الدفع الالكتروني.

إن ظهور التجارة الالكترونية و كذا تطور الصناعة المصرفية أدى إلى ظهور شكل جديد من وسائل الدفع الالكتروني فسهولة حملها و سرعة عملها جعلها تتميز عن غيرها من الوسائل التقليدية ، فبدلا من حمل النقود بحجم كبير مثلا يحمل صاحب النقود بطاقة مخزن فيها النقود ، و هذه البطاقة هي من أحد أنواع وسائل الدفع الالكتروني التي سنتطرق إليها في هذا المطلب .

أولا : البطاقات البنكية.

1. **تعريفها :**

تعد البطاقات البنكية مظهرا حديثا من مظاهر تطور شكل و نوعية النقود و تعرف أيضا باسم النقود البلاستكية فهي عبارة عن بطاقات بلاستكية و مغناطسية كالكارت الشخصي أو الفيزا أو الماستر كارد و تمكن هذه البطاقات حاملها من الحصول على النقود عن طريق آلات الصرف الذاتي ، كما تمكنه أيضا من شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يريده من خدمات و ذلك دون أن يكون لديه مبالغ كبيرة قد تتعرض للسرقة أو الضياع .[1]

2. **أنواع البطاقات البنكية :**

توجد العديد من أنواع البطاقات البنكية نذكر أهمها كما يلي :

- **بطاقة الدفع** : هي البطاقة التي تعتمد على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك في صورة حسابات جارية لمقابلة المسحوبات المتوقعة للعميل حامل البطاقة و تتميز هذه البطاقات بأنها توفر الوقت و الجهد للعملاء و كذلك زيادة إيرادات البنك المصدر لها .[2]

---

[1] شيروف فضيلة ، أثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية (حالة بعض البنوك الجزائرية) ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية ، تخصص تسويق ، غير منشورة ، جامعة منتوري ، فسنطينة ، 2009- 2010 ، ص108 .

[2] أمير فرج يوسف ، عالمية التجارة الالكترونية و عقودها ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 2009 ، ص 101.

- **بطاقة الصرف البنكي** : تختلف هذه البطاقات عن البطاقات الائتمانية في أن السداد يجب أن يتم بالكامل من قبل عميل البنك خلال الشهر الذي يتم فيه السحب (أي أن فترة الائتمان في هذه البطاقة لا تتجاوز شهر)، و رغم المزايا التي تتيحها البطاقات البلاستكية لحاملها إلا أنها لا تزال غير منتشرة بالقدر الكافي في الوطن العربي و يمكن إرجاع ذلك لعدة أسباب منها : انخفاض المستوى الثقافي حول هذا النوع من البطاقات .
- **بطاقة الانترنت** : أصدرت شركة الماستر كارت و الفيزا كارت بطاقة خاصة بالتسويق عبر الانترنت و تتميز بما يلي : [1]

أنها لا تستخدم في عملية الشراء المباشر و إنما يقتصر استخدامها على الشراء أو التسوق عبر الانترنت ، و أن هذا النوع من البطاقات المحدد بمبلغ صغير نسبيا ، مما يقلل المخاطر التي يتحملها صاحبها في حال تم التعرف على رقم البطاقة و استخدامها دون إذنه .

- **بطاقة السحب الآلي** : هي بطاقة تمكن للعميل بمقتضاها سحب مبالغ نقدية من حسابه بحد أقصى متفق عليه ، و يتم إصدارها من البنك رغبة في عدم وجود زحام على شباك الصرف ، و كذلك لتمكين العميل من صرف المبلغ الذي يحتاجه خلال الفترة التي يكون فيها البنك مغلقا ، و عن طريق إدخال هذه البطاقة في الصراف الآلي الخاص بالبنك و إدخال الرقم السري و هو يتكون من أربعة أرقام و عن طريق الضغط على لوحة المفاتيح الموجودة بجهاز الصراف الآلي يظهر على شاشة الجهاز عدة اختيارات للعميل ، مما يتيح للعميل تحديد المبالغ المراد سحبها و يحرر الصراف الآلي فاتورة أو كشف بالأموال المسحوبة من قبل العميل مبينا فيها مكان و تاريخ الائتمان و ذلك لأن العميل يسحب نقودا من رصيد لدى البنك .[2]
- **بطاقة الشيكات** : هذه الأخيرة يتعهد فيها البنك بسداد الشيكات التي يحررها العميل بشروط معينة ، و تحتوي هذه البطاقة عادة على اسم العميل و توقيعه و رقم حسابه و الحد الأقصى الذي يتعهد البنك بالوفاء به في كل شيك يحرره العميل ، و يقوم العميل بإبراز البطاقة للمستفيد و التوقيع على الشيك إضافة إلى التأكد من مدة صلاحية البطاقة للاستعمال ، و إذا تحققت هذه الشروط و خاصة تحرير الشيك وفقا للحد

---

[1] عبد الرحيم وهيبة ، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية (دراسة حالة الجزائر) مذكرة ماجستير ، غير منشورة ، جامعة الجزائر ، 2005- 2006 ، ص ص 44-45 .

[2] محمد بن بوبترة و عبد اللطيف بن زيدي ، معالجة المعاملات المصرفية في ظل نظام الدفع الآلي ، مذكرة ليسانس ، غير منشورة ، المدرسة العليا للتجارة 2007 -2008 ، ص 47 .

الأقصى المسموح به ، و كتابة رقم البطاقة على ظهر الشيك و صحة توقيع الساحب فإن البنك المسحوب عليه ملزم بدفع قيمة الشيك للمستفيد بغض النظر عن وجود رصيد كان لديه من عدمه ، و ظهور هذه البطاقة جاء نتيجة سوء ظن و عدم ثقة التجار بالشيكات التي يصدرها أشخاص غير معروفين .[1]

- **بطاقة الائتمان** : هي بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم شخصية تصدرها البنوك أو منشآت التمويل الدولية تمنح لأشخاص لهم حسابات مصرفية مستمرة ، و هي من أشهر الخدمات المصرفية الحديثة و بموجب هذه البطاقة يستطيع المتعامل أن يتمتع بخدمات عديدة من محلات متفق عليها مع البنك على منح هؤلاء المتعاملين الحاملين لهذه البطاقة ائتمانا مجانيا يقومون بسداده في 25 يوم من استلام الفاتورة بمختلف المشتريات التي قام بها خلال الشهر المنصرم ، حيث يرسل البنك هذه الفواتير في نهاية كل شهر لكل زبون و لا يدفع المتعامل أي فوائد على هذا الائتمان إذا قام بالتسديد خلال الآجال المحددة ، و يوجد العديد من أنواع بطاقات الائتمان و هذا ما جعلها الأكثر استخداما من طرف الأشخاص في العالم ككل ، و هو ما يميزها عن غيرها من البطاقات الأخرى و نذكر أنواعها كالآتي : [2]
  - ✓ بطاقة الائتمان من حيث المزايا التي تمنح لحاملها :[3]

أ/ **البطاقة الفضية** : هذا النوع يعطي لحامله حدا من الائتمان منخفضا نسبيا فيمنح هذا النوع لمعظم العملاء عندما يتوافر الحد الأدنى من المتطلبات المطلوبة ، كما يوفر لحاملها القدرة على الشراء من التجار و السحب النقدي من البنوك و أجهزة الصراف الآلي .

ب/ **البطاقة الذهبية** : هذا النوع من البطاقات يصدر للعملاء أصحاب الأموال ، فحامل هذه البطاقة تضاف إليه بعض المزايا الأخرى الممنوحة له مجانا مثل : التأمين ضد الحوادث و يحصل على استشارات قانونية مجانا ...إلخ ، و تزيد رسوم الاشتراك على حامل هذه البطاقة عن حامل البطاقة الفضية ، و عادة يكون الائتمان المالي و التاريخ المالي لصاحب البطاقة معيارا لهما و محددا في نوع البطاقة التي تصدر له .

ت/ **البطاقة الماسية** : و هي البطاقة تصدر لكبار العملاء و تتميز بعدم وجود حدود ائتمانية و تعطى لحاملها نفس المزايا للبطاقة الذهبية ، و تصدر هذه البطاقة عن طريق بعض المؤسسات المالية مثل : أمريكان اكسبرس .[1]

---

[1] نفس المرجع ، ص 47 .

[2] عبد الكريم قندوز و بومدين نورين ، الصيرفة الالكترونية في المؤسسات المصرفية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر ، بحث مقدم للملتقى العلمي الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ، جامعة حسيبة بن بوعلي ، الشلف ، بدون تاريخ ، ص 06 .

[3] جلال عايد الشورى ، وسائل الدفع الالكتروني ، دار الثقافة ، عمان ، الطبعة الأولى ، 2008 ، ص 32 .

✓ بطاقة الائتمان من حيث الاستخدام :[2]

أ/ **بطاقة الائتمان العادية** : هذا النوع هو الأكثر استخداما فهي تستخدم في الشراء و الحصول على خدمات ، و إمكانياتها في السحب النقدي من الصراف الآلي ، أو من البنوك التي تكون مشتركة في عضوية هذه البطاقة .

ب/ **بطاقة السحب النقدي الالكتروني** : تستخدم في عملية سحب النقود ، سواء كانت من أجهزة الصراف الآلي المحلي أو الدولي ، أو الأجهزة التي تقرأ الأشرطة الممغنطة التي تحصل عليها البنوك من مصدر هذه البطاقة و تكون تلك البنوك مشتركة في عضوية هذه النقود .

ت/ **البطاقة المحلية** : هي بطاقة لا تستخدم إلا في حدود إقليم البنك المصدر للبطاقة و في نفس عملة هذا الإقليم و مجال استخدام هذا النوع قليل جدا و في حدود ضيقة ، لأنه لا يعطي ميزات لحاملها مثل الأنواع الأخرى التي تستخدم بنسبة كبيرة و في جميع أنحاء العالم و لجميع العملات .

✓ بطاقة الائتمان من حيث الجهة المصدرة لها :[3]

أ/ **بطاقات الفيزا** : هي بطاقة تخول لحاملها إجراء عمليات الشراء و السحب النقدي ضمن سقف البطاقة المحدد لكل عميل ، و بوجد نوعين من بطاقة الفيزا و هما : بطاقة الفيزا الوفائية و بطاقة الفيزا الائتمانية .

ب/ **بطاقات الماستر كارد الائتمانية** : هي بطاقات ائتمان تصدر لعملاء البنك ضمن شروط معينة وبسقف محدد تخول حاملها القيام بعمليات شراء السلع و الخدمات لدى التجار إضافة إلى عمليات السحب النقدي من خلال أجهزة الصراف الآلي ، كما تمنح حاملها ميزات ميسرة لسداد المبالغ المسحوبة على أقساط شهرية بحيث يتم رفع سقف البطاقة بالمبالغ المسددة مما يتيح للعميل استغلال المبالغ المسددة مرة أخرى .

ت/ **بطاقات أمريكان اكسبرس** : هذا النوع من البطاقات يصدر فقط من هذه المؤسسة المالية ، و هي التي تشرف على عملية إصدراها و تعمل على تسوية عملياتها مع التجار ، كما أنها لا تمنح تراخيص للبنوك و المؤسسات المالية الأخرى ، و لإصدار هذه البطاقة تستخدم هذه البطاقة من خلال فروعها و لكن يمكن تفويض البنك لسداد قيمتها مباشرة من حساب العميل .

---

[1] نادر شعبان ابراهيم السواح ، النقود البلاستيكية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2005 ، ص 23 .

[2] جلال عايد الشورى ، نفس المرجع ، ص ص ، 32- 33 .

[3] ناظم محمّد نوري الشمري و عبد الفتاح زهير ، الصيرفة الالكترونية ، دار وائل ، عمان ، الطبعة الأولى ، 2008 ، ص ص 79 -80 .

✓ **خصائص بطاقات الائتمان :**

يمكن تلخيص خصائص بطاقات الائتمان كالآتي :[1]

- مقبولة على نطاق واسع محليا و عالميا ، لدى الأفراد و الشركات و التجار و البنوك حيث تعتبر العلامة المسجلة للمنظمة الدولية مصدر قوة و قبول للبطاقة .
- تصدرها مؤسسات مالية مصرح لها من منظمات عالمية مثل : الفيزا ، الماستر كارد ، أمريكان اكسبرس ، وفقا لقواعد وضوابط محددة في العقود المبرمة بينهما .
- تصدر بموجب عقد يلتزم فيه طالب البطاقة بسداد استخداماته لها في مواعيد معينة و بشروط و قواعد محددة فهي بطاقة ائتمان ووفاء .
- تستخدم في شراء السلع و الخدمات من التجار وتستخدم أيضا في السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي أو من فروع البنوك التي تقبل التعامل بتلك البطاقات .

✓ **وظائف بطاقة الائتمان :**

تكمن هذه الوظائف فيما يلي :[2]

- تعد وسيلة من وسائل الدفع أو السداد ، يعني استخدامها مثل استخدام النقود الورقية و الشيكات كونها سهلة الحمل و سريعة التعامل بها .
- توفر للتجار ضمان الوفاء بقيمة مشترياته فورا ، إضافة إلى أنه تجنبه الديون المتعثرة .
- تعتبر أداة ائتمان حيث تقوم جهة الإصدار بالوفاء للتجار بسعر مستحقاته و من ثم تسترد القيمة التي دفعها التاجر من حامل البطاقة .

3. مزايا و عيوب البطاقات البنكية

- **مزايا البطاقات البنكية كما يلي :** [3]

- قبولها عالميا فيمكن حاملها من أن يدفع مقابل البضائع ببطاقات السداد في أي مكان في العالم و تحويل العملة بواسطة مصدر البطاقة .

---

[1] نادر شعبان ابراهيم السواح ، النقود البلاستيكية ، مرجع سابق ، ص 18 .

[2] عبد الله أحمد عبد الله غرايبية ، حجية التوقيع الالكتروني في التشريع المعاصر ، دار الراية ، عمان ، الطبعة الأولى ، 2008 ص 53 .

[3] فريد النجار و آخرون ، التجارة و الأعمال الالكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2006 ، ص 119 .

- توفير الوقت و الجهد و التكاليف بالنسبة للمشتري و البائع .
- بالنسبة للشراء عبر الانترنت فإن بطاقة السداد لها مزايا بصفة خاصة ، فعندما يصل المستخدم إلى الفحص الالكتروني فإنه يدخل رقم بطاقة السداد و معلومات الشحن و الفواتير في المجالات المناسبة لإكمال الصفقة ، و لا يحتاج إلى أي عناصر مادية أو برامج لإكمال الصفقة .

- **عيوب البطاقات البنكية كما يلي :**[1]

- خدمة البطاقات تفرض على التجار رسوما عن كل صفقة و رسوما شهرية للمعالجة ، و التجار بالطبع ينظرون إليها على أنها تكلفة القيام بأنشطة الأعمال .
- المخاطرة بالنسبة حيث يحتمل أن تفقد المبيعات هامة بسببها ، و لا يدفع المستهلك رسوما مباشرة لاستخدام " بطاقات السداد" .
- نفس المشكلة بالنسبة للمشترين حيث أنه قد يخسر المشتري قيمة مشتريات يشتريها عبر الانترنت بسبب عملية نصب على موقع الكتروني لتاجر أو مقدم خدمة وهمي .
- و قد يحدث أن يستطيع محترف نصب على الانترنت باستخدام بطاقتك الشخصية و استخدامها في الشراء باسمك عبر الانترنت .

ثانيا : البطاقات الذكية.

1. **تعريفها :**

هي عبارة عن بطاقات بلاستيكية ممغنطة و مزودة بشرائح الكترونية دقيقة ذات ذاكرة و قدرات تفاعلية ، تسمح بتعامل تلك البطاقات مع الوحدات المصرفية عند نقاط البيع أو مع آلات الصرف الذاتي ، أو مع أي حسابات آلية شخصية أخرى . و تتيح تلك البطاقات للعميل شراء ما يحتاجه أو سحب مبلغ معين خصما من رصيد المبلغ المخزن بالبطاقة ، و ذلك حتى نفاذ إجمالي الرصيد الذي تحمله البطاقة و التي يمكن إعادة شحنها من جديد. [2]

[1] فريد نجار و آخرون ، نفس المرجع ، ص 120 .

[2] طارق طه ، إدارة البنوك في بيئة العولمة و الانترنت ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2007 ، ص 283 .

2. أنواع البطاقات الذكية :

وهي ثلاثة أنواع أساسية تتمثل فيما يلي :[1]

- **بطاقات متصلة** : و هي التي عند استخدامها يجب أن يتم اتصالها مع قارئ للبطاقات الذكية حتى تتم عملية تحديث المعلومات و قراءتها من قبل شريحة الكمبيوتر الموجودة على البطاقة الذكية .
- **بطاقات غير متصلة** : و هي تعتبر مفيدة جدا بحيث أنها تعتبر ملائمة وسريعة ، و هي تتطلب من المستخدم إدخال كلمة المرور و اسم المستخدم صحيحين حيث يعطيها المزيد من الأمن و الحماية من السرقة و الاحتيال ، و المعلومات المخزنة فيها مصممة بحيث تكون القراءة فقط أو لعدم الوصول إليها و ذلك لإضافة المزيد من الأمن على المعلومات المخزنة فيها ، و تخزن المعلومات أيضا بطريقة مشفرة و أيضا من الممكن أن تحوي البطاقة الذكية على صورة لحاملها في أحد أوجهها ، كل ذلك يعطيها المزيد من الأمن و التوافق على بطاقات الاعتماد لمنع السرقات و الاحتيال من قبل كلا الطرفين البائع و المشتري .
- **البطاقات المزدوجة** : هي بطاقات مزودة بذاكرة واحدة مع إمكانية الاتصال المادي بالقارئ و عدم الاتصال أيضا و يعتبر هذا النوع من البطاقات الأكثر استخداما بالنسبة للتجار أو المستهلكين لما توفره من درجة عالية من الأمان ، و يعد النقل أكثر المجالات التي تستخدم فيها هذه البطاقات حيث يكون المسافرين في عجلة من أمرهم و ليس لديهم الوقت الكافي لإدخال بطاقاتهم في القارئ كما أنهم يرغبون في الاستفادة من درجة الأمان و السرية العالمية التي يوفرها هذا النوع من البطاقات .[2]

3. مزايا البطاقات الذكية :

- **القدرة العالية على تخزين المعلومات** : بحيث يسمح الكمبيوتر الصغير المثبت على البطاقة بتخزين معلومات و بيانات شخصية و مالية و طبية خاصة بالمستهلك ، و يمكن استدعاء هذه المعلومات بطريقة منظمة ، فالبطاقة و الحال كذلك رقيقة الكترونية فائقة وقادرة على تخزين جميع المعلومات و البيانات فهو كمبيوتر متنقل و بهذا تختلف البطاقة الذكية عن البطاقة ذات الشريط الممغنط الذي تقو عليه فكرة بطاقة الائتمان ، فلا يسمح الشريط الممغنط لهذه البطاقة إلا بتخزين كمية من المعلومات التي تتعلق في الغالب بالحساب و البطاقة ذاتها ، دون أن تتضمن بيانات شخصية أو عائلية ...إلخ ، لصاحب البطاقة .[3]

---

[1] وسيم محمد الحداد و آخرون ، الخدمات المصرفية الالكترونية ، دار المسيرة ، عمان ، الطبعة الأولى ، 2012 ، ص 180 .

[2] شريف محمد غنام ، محفظة النقود الالكترونية ، الدار الجامعية الجديدة ، الإسكندرية ، 2007 ، ص 21 .

[3] شريف محمد غنام ، محفظة النقود الالكترونية ، نفس المرجع ، ص ص 21- 22 .

- **تعدد مجالات الاستخدام** : بحيث تقدم البطاقات الذكية خدمات متعددة للمستهلكين ، فالمستخدم يستطيع أن يحصل على أكثر من خدمة عن طريق استخدام بطاقة واحدة ، فالبطاقة الذكية و الحال كذلك يحل محل العديد من البطاقات بفضل التكنولوجيا المتقدمة .
- **السرية و الأمان** : أهم ما تقدمه البطاقات الذكية للمستهلك هو السرية في المعاملات و الأمان القانوني الذي طالما تشده المستهلك خاصة بالنسبة للمعاملات التي عبر شبكة الانترنت ، و يرجع الفضل إلى السرية و الأمان الذي توفرهما تكنولوجيا البطاقات الذكية للكمبيوتر الصغير المثبت على بطاقة المستهلك حيث يسمح بإجراء حوار سري و آمن من الكمبيوتر المثبت على البطاقة الخاصة بالتاجر و تتم هذه الحوارات بشكل مباشر بين الكمبيوترات دون الحاجة إلى أي جهة خارجية لاستكشاف المعلومات المخزنة على البطاقة ، و بفضل هذه الحوارات المباشرة و المشفرة بشكل معقد فقد اطمأن المستهلكون إلى هذا النوع من البطاقات و اطمئنوا كذلك على البيانات الخاصة بهم و على أموالهم و حساباتهم في البنوك ، و بعكس الحال في ظل البطاقات ذات الشريط الممغنط ، و قد نتج عن هذا الأمان زيادة المعاملات على شبكة الانترنت و تطورت التجارة الالكترونية .[1]

ثالثا : النقود الالكترونية.

1. **تعريفها :**

تعرف النقود الالكترونية على أنها مجموعة من البروتوكولات و التوقيعات الرقمية التي تتيح للرسالة الالكترونية أن تحل فعليا محل تبادل العملات التقليدية ، و بعبارة أخرى فالنقود الالكترونية أو الرقمية هي المكافئ الالكتروني للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها .

و تعرف أيضا على أنها: سلسلة الأرقام التي تعبر عن قيم معينة تصدرها البنوك التقليدية أو البنوك الافتراضية لمودعيها ، و يحصل هؤلاء عليها في صورة نبضات كهرومغناطيسية على بطاقة ذكية ، و يستخدمها هؤلاء لتسوية معاملاتهم التي تتم عن طريقه ، و يعبر عنها أحيانا بالنقود الرقمية أو الرمزية إذ أنها عبارة عن مجموعة من الأرقام

[1] شريف محمد غنام ، محفظة النقود الالكترونية ، مرجع سابق ، ص ص23- 24 .

بمجرد الضغط عليها بالفأرة للتحول إلى نقود تقوم بتسوية المعاملات التي تتم عن طريق الانترنت ، و هذا النوع من النقود يشكل المفهوم الحقيقي للعملة الالكترونية .[1]

و مصطلح النقود الالكترونية يشمل الصورة التالية :[2]

الصورة الأولى : هي بطاقة مدفوعة مسبقا ، و التي يمكن استخدامها لأغراض متعددة ، و يطلق عليها اسم البطاقة المخزنة للقيمة .

الصورة الثانية : هي آليات دفع مخزنة القيمة أو سابقة الدفع التي تسمح بالدفع من خلال شبكة الحاسوب الآلية (الانترنت) ، المتعارف عليها باسم نقود الشبكة أو النقود السائلة الرقمية .

2. **أنواعها** :

- **من حيث متابعتها و الرقابة عليها هي نوعان :**[3]

- نقود الكترونية محددة : و يميز هذا النوع من النقود إمكانية التعرف على الشخص الذي قام بسحب النقود من البنك ، و شأنها في ذلك بطاقة الائتمان في عملية السحب و حركة السحب من خلال النظام الالكتروني من البداية حتى النهاية .
- نقود الكترونية غير اسمية : و هذا النوع يتم التعامل معه دون التعرف على هوية المتعامل ، فهي كالأوراق النقدية في التعامل و ليس لها علاقة بمن يتعامل بها و لا يمكن التعرف على هوية مستخدميها سواء انتقلت منهم أو إليهم .

- **من حيث أسلوب التعامل بها و هي نوعان :**[4]

- نقود الكترونية عن طريق الشبكة : و يتم سحب هذا النوع من النقود الالكترونية من البنك أو المؤسسة المالية و توضع على أداة معينة داخلية في جهاز الحاسب الشخصي ، و في مجال إرسال هذه النقود عبر الانترنت ليس على المستخدم إلا الضغط على الفأرة لهذا الجهاز إلى الشخص المستفيد من هذه النقود و تتم هذه العملية في ظل إجراءات تضمن للمتعاملين بهذه الطريقة حد كبير من الأمان و السرية و هي نقود حقيقية إلى أنها رقمية و تتطلب معظم الأنظمة المستخدمة لمثل هذه الطريقة إتمام الاتصال بين طرفي التعامل و المصدر الكترونيا من أجل التحقق من سلامة هذه النقود للتقليل من احتمالية وجود الغش و التزوير .

---

[1] أمير فرج يوسف ، عالمية التجارة الالكترونية و عقودها ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 2009 ، ص 99 .

[2] جلال عايد الشورى ، وسائل الدفع الالكتروني ، مرجع سابق ، ص ص 58 ، 59 .

[3] جلال عايد الشورى ، وسائل الدفع الالكتروني ، مرجع سابق ، ص 60.

[4] ابراهيم بختي ، التجارة الالكترونية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2005 ، ص 75 .

- نقود الكترونية خارج الشبكة : هذا النوع يتم التعامل به دون أن يطلب من المتعاملين الاتصال مع المصدر مباشرة ، فهي عبارة عن بطاقة تحتوي على القيمة المخزنة بداخلها ، و تخصم كل قيمة تخرج من حوزتها بعد الانتهاء من عملية السحب النقدي ، و استخدام هذا النوع من البطاقات يولد قدرا كبيرا من المشاكل المتعلقة بالأمان كما قد تنتج عنها مخاطر الصرف المزدوج .

3. مزايا و عيوب النقود الالكترونية :[1]

- **المزايا و هي كما يلي :**

- تكلفة تداولها زهيدة : أي تحويل النقود الالكترونية عبر الانترنت أو الشيكات الأخرى أرخص بكثير من استخدام الأنظمة البنكية التقليدية .
- لا تخضع للحدود : أي يمكن تحويل النقود الرقمية من مكان لآخر في العالم و في أي وقت كان و ذلك لاعتمادها على الانترنت أو على الشيكات التي لا تعرف الحدود الجغرافية و لا السياسية .
- بسيطة و سهلة الاستخدام : تسهل التعاملات البنكية إلى حد كبير ، فهي تغني عن ملء الاستمارات و إجراء الاستعلامات البنكية عبر الهاتف .
- تسرع عمليات الدفع : تجرى حركة التعاملات المالية و يتم تبادل معلومات التنسيق الخاصة بها فورا في الزمن الحقيقي دون الحاجة إلى أي وساطة مما يعني تسريع هذه العملية على العكس مما لو كانت تتم قبل ذلك بالطرق التقليدية .
- تعجيل عملية الدفع الآمنة : حيث تستخدم البنوك التي تتعامل بالنقود الالكترونية أجهزة خادمة تدعم برتوكول التعاملات المالية الآمنة ، كما تستخدم مستعرضات شبكة الويب و تدعم بروتوكول الطبقات الآمنة ، مما يجعل عمليات دفع النقود الالكترونية أكثر أمانا .

- **العيوب و هي كما يلي :**[2]

- الخصوصية و الأمان هي أكثر المشاكل أهمية و التي يجب التصدي لهما في المستقبل و إلا ستتوقف هذه التكنولوجيا للأبد .
- النقود الالكترونية تتطلب نوعا خاصا من البرمجيات أو العناصر المادية أو الخبرة الدقيقة ، حينئذ فإنه لن يكون ملائما لاستخدام الكثيرين .

---

[1] نهلة أحمد قنديل ، التجارة الإلكترونية ، جامعة قناة السويس ، القاهرة ، 2004 ، ص 86 .

[2] فريد النجار و آخرون ، التجارة و الأعمال الالكترونية المتكاملة في مجال المعرفة .، مرجع سابق ، ص 131 .

- من المشاكل الهامة التي تواجه النقود الالكترونية و هي مشكلة ازدواجية الصرف .
- كل المشاكل الخاصة بالعملة التقليدية الورقية مثل : التزييف ، الفقدان و غيرها من المشاكل .

رابعا : المحفظة الالكترونية.

1. **تعريفها :**

هي عبارة عن قيمة مخزنة الكترونيا على جهاز مثل البطاقة ، و يكن فيها شريط ممغنط و الذي يتم تخزين معلومات الحساب عليه ، و تتيح هذه المحافظ لحاملها التعامل معها كأنه يحمل نقودا لكنها في شكل مختلف و تسمح بتحويل القيمة من بطاقة إلى أخرى بشكل مباشر أو إلى شخص آخر أو محل تجاري بدون الحاجة إلى أن تمر هذه العملية من خلال حساب لدى وسيط ، بحيث أن الأموال مسجلة على المحفظة الالكترونية ، فلا حاجة لعمل اتصال مباشر أو التعرف على شخص حامل المحفظة حيث أن الغرض من هذا النوع من وسائل الدفع أن تعمل كبديل للنقود في المعاملات اليومية و يتم استخدامها في المدفوعات اليومية الصغيرة مثل : التنقلات العامة أو ماكينات البيع الآلي . [1]

2. **خصائصها :**

إن من أبرز خصائصها مايلي : [2]

- أنه يمكن استعمالها لأجل وظائف غير مالية كحفظ المعلومات الطبية مثلا .
- أنها توفر جملة من الخيارات الأمنية ، إذ تسمح باستعمال أو عدم استعمال رقم سري مثلا .
- أنه يمكن شحنها بعملة واحدة أو بعدة عملات .
- انه يمكن شحنها بسهولة نسبية من خلال الهاتف فقط .
- أنه يمكن إقفالها بحيث يمنع استعمالها من قبل أشخاص آخرين .
- أنه يمكن الاطلاع دوريا على القيمة التي تختزنها خلال وسائل عدة .

[1] جورج نهاد أبو جريش ، خثان رثوان ، المدخل إلى مصارف الانترنت ، اتحاد المصارف العربية ، بيروت ، 2004 ، ص 102 .
[2] جورج نهاد أبو جريش ، مرجع سابق ، ص 193 .

خامسا : الشيك الالكتروني.

1. تعريفه :

هو المكافئ الالكتروني للشيكات الورقية التي تتعامل بها ، فالشيك الالكتروني هو رسالة الكترونية يرسلها موقع الشيك إلى حامل الشيك ليقدمه للبنك عبر الانترنت ، ثم يحول البنك قيمة الشيك إلى حساب حامل الشيك ، و بعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك و إعادته الكترونيا إلى حامل الشيك ليكون دليلا على صرف الشيك .

و لا يوجد فرق بين الشيك الالكتروني و الشيك العادي فكل منهما يعتبر أمر بدفع مبلغ معين إلى شخص يسمى المستفيد ، إلى أن الشيك الالكتروني يرسل الكترونيا عبر الانترنت .[1]

2. البيانات الواجب توفرها في الشيك الالكتروني :

لصحة الشيك الالكتروني يجب توفره على البيانات التالية[2] :

- رقم الشيك : و هذا البيان الذي لا بد أن يستوفيه الشيك الالكتروني و يكون مطبوعا أصلا على نموذج الشيك التقليدي المسلم من البنك لعملائه .
- اسم الدافع و رقم حسابه و اسم البنك .
- القيمة التي ستدفع .
- وحدة العملة المستعملة .
- تاريخ الصلاحية .
- التوقيع الالكتروني للدافع .
- التظهير الالكتروني للشيك المستفيد .

و لا بد للشيك الالكتروني أن يستوفي كافة البيانات و الشروط اللازمة لصحة الشيك الالكتروني و من ثم يكون للشيك الالكتروني نفس حجية الشيك الورقي للدول التي تعترف بصحة التوقيع الالكتروني و الذي هو أساس الثقة في التعامل في الأوراق التجارية الالكترونية .

---

[1] نهلة أحمد قنديل ، التجارة الإلكترونية ، مرجع سابق ، ص84.

[2] ناهد فتحي الحموري ، الأوراق التجارية الالكترونية ، دار الثقافة ، عمان ، الطبعة الأولى ، 2009 ، ص 205 .

سادسا : التحويلات المالية الالكترونية.

1. **تعريفها :**

التحويل المالي الالكتروني هو عملية يتم بموجبها نقل مبلغ معين من حساب لآخر عن طريق تقييده في الجانب المدين للآمر و الجنب الدائن للمستفيد ، سواء أنهم هذا التحويل بين حسابين مختلفين في نفس البنك أو في بنكين مختلفين .[1]

فهذه الطريقة تتم بعمل تحويل مبلغ معين من حساب إلى حساب آخر فالمشتري هذا ليس لديه وسيلة (بطاقة) يتم من خلالها بطريقة مباشرة إلى الشبكة الالكترونية التي يتم من خلالها الدفع الالكتروني .[2]

2. منافع نظام التحويلات المالية الالكترونية :

يقدم نظام التحويلات المالية الالكترونية منافع نوجزها فيما يلي [3]:

- تخفيض تكاليف الخدمات المصرفية بحيث قللت نظام المقاصة الآلية من تكاليف الخدمات المصرفية من خلال:
- تقليل أو إلغاء الخدمات التي تقدمها الصناديق المتعلقة بتجميع الشيكات .
- تخفيض خسائر منح الائتمان .
- تقليل مصاريف معالجة الشيكات إلى حد أدنى نتيجة عدم استخدام الشيكات الورقية .
- تقليل الخدمات التي تقدمها البنوك لتسوية الحسابات الجارية مع الشركات و الأفراد ، بما أن إدخال النظام الالكتروني يحل محل استخدام الشيكات الورقية من عمليات الدفع التي تتم من شركة لشركة أخرى أو من الشركة إلى العملاء ، و تقل طبعا لإعداد كشوف تسوية الحسابات بمقدار استخدام النظم الآلية .
- توفير النقدية بصورة فورية بحيث يؤدي نظام التحويلات المالية الالكترونية إلى تحسين التدفق النقدي ، و من خلال ما توفره التحويلات من تدفق و كذا تسريع دورة النقد .
- تيسير العمل بحيث ألغت عملية المقاصة الآلية حاجة العميل و التاجر إلى زيادة البنك لإيداع قيمة التحويلات المالية ، مما يؤدي إلى رفع فعالية نظام العمل .

---

[1] مُحَّد محمود أبو فروة ، الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنت ، دار الثقافة ، عمان ، الأردن ، الطبعة الأولى ، 2009 ، ص 56 .

[2] أمير فرج يوسف ، عالمية التجارة الالكترونية و عقودها ، مرجع سابق ص 98 .

[3] زيقم سارة ، دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية ، دراسة حالة بنك خليج الجزائر وكالة بسكرة ، مذكرة مقدمة ضمن نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص نقود ومالية ، جامعة مُحَّد خيضر بسكرة ، 2014-2015 ، ص 55.

سابعا : الفاتورة الالكترونية.

1. تعريفها :

هي النظام الذي يسمح بإرسال الفواتير الكترونيا إلى العميل عبر الانترنت ، و المعلومات المطلوبة تكون مطبوعة على الفاتورة ، و يتم تسديد قيمتها من خلال حساب العميل الجاري الكترونيا ، ففي دراسة أجريت في النرويج سنة 2008 ، تبين أن الفرد النرويجي و عن طريق حسابه عل الخط يقوم بتسديد 61 فاتورة في السنة عبر الانترنت ، و إن هذه الطريقة في دفع الفواتير قد سجلت ارتفاعا محسوسا بقدر 12%مقارنة بالسنوات الماضية .[1]

2. فوائد دفع الفواتير الكترونيا :

إن نظام دفعه الفواتير الكترونيا يجلب الفوائد للمستهلك و للمؤسسة الصادرة منها الفاتورة .[2]

✓ **من ناحية المؤسسة :**

- تخفض تكلفة إعداد معاملات الفواتير من ورق ووقت و موظفين .
- توفر الفاتورة الالكترونية خدمة أفضل للزبائن و تؤدي إلى زيادة الرضا مما يؤدي إلى ولائهم و زيادة المبيعات ، كما أنها تعتبر من وسائل الترويج و الدعاية و الإعلان ، حيث يمكن أن تتضمن أيضا الإعلانات عن منتجات أو خدمات أو أسماء شركات أو غيرها .

✓ **من ناحية المستهلك :**

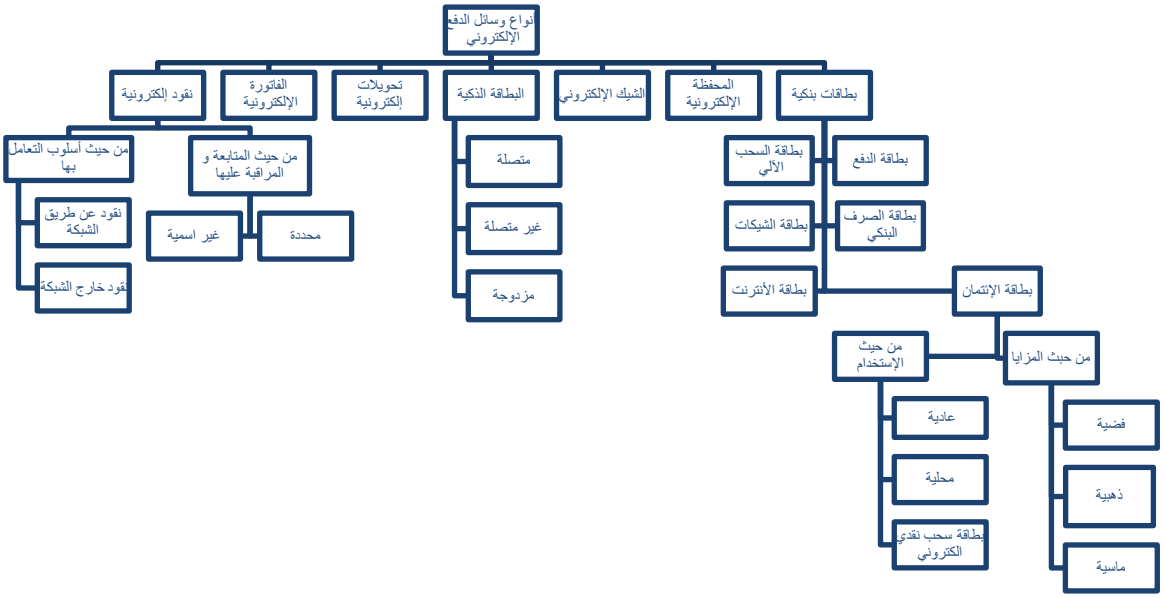
- تخفيض المصاريف و ذلك بعملية حذف بدلات التدقيق و البريد والطابع و المغلف و غيرها .
- تعمل على تنظيم حفظ السجلات للمستهلك ، و يستطيع المستهلك دفع الفواتير في أي وقت و من أي مكان بدون جهد أو تعب أو مصاريف مواصلات أو غيرها .

---

[1] نادية عبد الرحيم ، تطور الخدمات المصرفية و دورها في تفعيل النشاط الاقتصادي (دراسة حالة الجزائر) ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص نقود و بنوك ، جامعة الجزائر 03 ، 2010- 2011 ، ص 65 .

[2] وسيم محمد الحداد و آخرون ، الخدمات المصرفية الالكترونية ، مرجع سابق ص183 .

الشكل رقم(01):يمثل أنواع لوسائل الدفع الالكتروني



المصدر :من إعداد الطالبتين بناءا على المعلومات السابقة

المطلب الثالث : قنوات الدفع الالكتروني.

تعددت قنوات الدفع الإلكتروني تمثلت فيما يلي [1]:

أولا : الصراف الآلي.

و هي تلك الآلات التي يمكن نشرها بالأماكن المختلفة سواء بالجدار أو بشكل متنقل و تكون متصلة بشبكة حساب المصرف ، و يقوم العميل باستخدام بطاقة بلاستيكية أو بطاقة ذكية للحصول على خدمات مختلفة ، مثل السحب النقدي ، الإيداع النقدي ، و الاستفسار على الحساب ، و غيره من الخدمات ، و من الإرشادات لمستخدمي الصراف الآلي :

- المحافظة على بطاقة الصراف الآلي و التأكد من وجودها مع العميل دائما .
- الإبلاغ بسرعة في حالة فقدانها .
- اختيار رقم سري للبطاقة مختلف عن رقم الهاتف ، أو الرقم الوطني ، أو تاريخ الميلاد ، لأن ذلك يؤدي صعوبة في الاستخدام في حالة السرقة .
- التأكد من صحة الوصول إلى إجراء أي عملية مالية .

ثانيا : نقاط البيع إلكترونيا.

و هي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية و الخدمية لمختلف أنواعها و أنشطتها ، و يمكن للعميل استخدام بطاقات بلاستيكية أو بطاقات ذكية للقيام بأداء مدفوعات من خلال الخصم على حسابه إلكترونيا بتمرير هذه البطاقة داخل هذه الآلات المتصلة إلكترونيا بجانب المصرف .

ثالثا : الصيرفة المنزلية.

و هو ذلك الحساب الشخصي الموجود في المنزل أو العمل أو أي مكان آخر ، و الذي يتصل بحساب المصرف ليتمكن من خلال كلمة السر أو رقم سري أو كليهما لتمام العملية المصرفية المطلوبة .

رابعا : الصيرفة المحمولة.

[1] ناظم محمد الشمري ، محمد عبد الفتاح زهير عبد اللات ، الصيرفة الإلكترونية ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن 2008 ، ص ص 31-32 .

و هي تلك الخدمات المصرفية التي تتاح من خلال الهاتف المحمول ، من خلال استخدام العميل رقم سري يتيح له الدخول إلى حسابه للاستعلام عن أرصدته ، و كذلك الخصم منه فهو ينفذ أي خدمة مصرفية مطلوبة .

خامسا : الصيرفة الهاتفية.

و تسمى أيضا مركز خدمة العملاء إذ تقوم البنوك بتشغيل مراكز الاتصالات و خدم العملاء ، بحيث تتيح أداء الخدمة المصرفية هاتفيا باستخدام رقم سري ، و تعمل هذه المراكز على مدار الساعة .

سادسا : التلفزيون الرقمي.

و هو عبارة عن ربط عبر الأقمار الصناعية بين جهاز التلفزيون بالمنزل و بين حاسب البنك ، و بالتالي يمكن الدخول من خلال رقم سري إلى حاسب البنك أو شبكة الانترنت و تنفيذ العمليات المطلوبة ، و يعد هذا التلفزيون من أحدث القنوات التي تم ابتكارها و التي تمكن للمصرف مع ربات البيوت ، لاسيما في حالة عدم توفر جهاز حساب ، ووجدت هذه التقنية رواجا خصوصا في بريطانيا و السويد وفرنسا .

خلاصة الفصل:

لقد أصبحت أنظمة الدفع الحديثة ضرورة حتمية لمسايرة الاحتياجات التي تستلزمها عمليات الدفع في المعاملات الإلكترونية و تعتبر وسائل الدفع الإلكترونية بتعدد أشكالها و تنويعها وليدة لحاجة العملاء و كذلك البنوك من أجل مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة ، نظرا لما عرفه العالم من تطور في برامج المعلومات و التكنولوجيا .

كما تعتبر وسائل الدفع الحديثة في وقتنا الحالي محرك فعال لتنشيط العمل التجاري بين مختلف الأطراف ، حيث سمح ذلك باختصار الوقت المخصص لمعالجتها و التقليل من الإفراط في الاستخدام الورقي و البشري الذي كان مخصصا لذلك ، إضافة إلى أن هناك عيوب عديدة للعمليات البنكية الالكترونية مثل المخاطر الناجمة عن أمن المعلومات و التي تتطلب وضع قوانين ووسائل للحد منها .

مما سبق يمكن القول أن البنوك الالكترونية هي تلك البنوك و المؤسسات التي تقوم بإجراء أعمالها من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لتقديم كافة الخدمات بسرعة و الدقة اللازمين و بأقل تكلفة و جهد في ظل تحقيق مزايا عديدة ، و نظرا لكون العمل المصرفي الالكتروني حديث الساعة و غاية كل بنك ، دفع بالقطاع المصرفي المالي بالنهوض لاستعماله و محاولة تطبيق الصيرفة الالكترونية و تقديم خدمات مصرفية الكترونية حديثة تواكب الاقتصاد الرقمي .

الفصل الثاني

الخدمات المصرفية و جودتها

تمهيد :

عرفت الدراسات الحديثة اهتماما متزايدا بقطاع الخدمات بدأ منذ منتصف السبعينات ، أين تجلى الاهتمام بتسويق الخدمات من أبرز الاتجاهات الحديثة و المهمة التي تواجه المؤسسات و المنظمات نتيجة تزايد المنافسة و كذا التطور التكنولوجي الحاصل .

و قد عرفت البنوك كغيرها من المؤسسات بتقديم خدمات مصرفية متنوعة متشابهة من حيث الشكل و الغرض و التقديم و لكن الجوهر الحقيقي للخدمة يكمن في الجودة ، التي تحقق له ميزة تنافسية ينفرد بها عن بقية البنوك الأخرى حيث تكسبه حصة سوقية تعزز من مكانته في السوق المصرفية ، و على هذا الأساس ركزت البنوك على تطوير وسائل الدفع لتحسين خدماتها و الدفع بها نحو الجودة ، و ذلك في ظل تحرير تجارة الخدمات المصرفية .

و في فصلنا هذا سوف نتطرق إلى أهم أساسيات الخدمة المصرفية و جودتها حيث قسمنا هذا الفصل كما يلي :

- المبحث الأول : مدخل إلى الخدمات المصرفية
- المبحث الثاني : جودة الخدمات المصرفية

المبحث الأول : مدخل إلى الخدمات المصرفية.

إن الخدمات المصرفية هي العمود الأساسي لنشاط أي بنك ، فهي تمثل الوسيلة المثلى لخلق و توزيع النقود ، و مع التطور الزمني و التكنولوجي تطورت و تعددت و تنوعت تحت ما يسمى بالعولمة المصرفية و ذلك لتلبية الحاجات المتنوعة و المتزايدة للعملاء .

المطلب الأول : مفهوم و خصائص الخدمات المصرفية.

لقد تغيرت الخدمات المصرفية و تطورت بفضل التكنولوجيا الحديثة التي تبنتها البنوك و التي أضافت لها العديد من المميزات و هذه الأخيرة ساهمت في تعدد تعاريفها و تنوع مفاهيمها .

أولا : مفهوم الخدمات المصرفية.

تعرف الخدمة المصرفية على أنها الأنشطة و العمليات المالية للزبائن ، و المتعلقة بالقيمة و المزودين للخدمات المصرفية .

و يمكن أن تعرف بأنها : مجموعة من الأنشطة و العمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في العناصر الملموسة و غير الملموسة و المقدمة من قبل المصرف ، و التي يدركها المستفيدون من خلال ملامحها و قيمها المنفعية و التي تشكل مصدرا لإشباع حاجياتهم و رغباتهم المالية و الائتمانية الحالية و المستقبلية ، و في الوقت ذاته تشكل مصدرا لأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين . [1]

و يمكن تعريفها على أنها : مجموعة الأنشطة التي تتعلق بتحقيق منافع معينة للعميل سواء كان بمقابل مادي أو بدونه ، فقد يقد البنك خدمات مجانية لعملائه .[2]

هي مجموعة من العمليات ذات المضمون المنفعي الذي يتصف بتغلب العناصر الغير ملموسة على العناصر الملموسة و يتجسد المضمون المنفعي للخدمة المصرفية في بعدين أساسين هما البعد المنفعي و السماتي .

- **البعد المنفعي** : يشمل مجموعة المنافع التي يسعى الزبون لتحقيقها من خلال استخدامه للخدمة .
- **البعد السماتي** : و يشمل مجموعة الخصائص التي تتصف بها تلك الخدمة البنكية . [3]

[1] تيسير العفيشات العجارمة ، التسويق المصرفي ، الطبعة الثانية ، دار حامد للنشر و التوزيع ، عمان الأردن ، 2013 ، ص 34 .

[2] زياد رمضان و محفوظ جودة ، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك ، دار وائل ، عمان الأردن ، 2000 ، ص 307 .

[3] ناجي معلا ، الأصول العلمية للتسويق المصرفي ، المكتبة الوطنية ، عمان ، الطبعة الثالثة ، 2007 ، ص 47 .

ثانيا : خصائص الخدمة المصرفية.

لا تخرج هذه الخصائص عن تلك التي في الخدمات بنحو عام ، و بعناصرها المعروفة ، و لكن الذي يلاحظ و لأهمية هذه الناحية أن الخصائص تأخذ سمة الاتساع و الشمولية الكافية للعديد من الجوانب و الخصائص هي [1]:

- ✓ **عدم الملموسية** : الخدمات المصرفية و ثقة المصرف ليس من الممكن الحكم عليها للمشتري ،كذلك اللمس ، التجربة ، ثم مشاهدة سماتها من مكان ، أو حملها من المصرف لتسويقها ، فالزبون لا يمكنه تجربة الخدمة مجانا بدون دفع ثمن (جهد ، مال ، وقت) ، و هي في الغالب خدمة لا يمكن الحكم عليها ، بدوت تجربتها و تتصف بلاملموسية لأنها عبارة عن أنشطة .
- ✓ **التلازم** : لأن الإنتاج و الاستهلاك للخدمة المصرفية متزمنان ، حيث أن الاهتمام الرئيسي لرجل التسويق هو في العادة خلق المنفعة الزمانية و المكانية ، هذا يعني أن الخدمة يجب أن تكون ملائمة من حيث الزمان و المكان الصحيحين ، و هذا يعني ضمنيا أيضا أن البيع المباشر هو الأكثر ملائمة للقناة التوزيعية و لكن سنرى لاحقا أن طرق التغلب على عامل التزامن مثل استخدام بطاقات الائتمان التي بواسطتها تنقل الخدمة بشكل أكثر سلاسة ، و البطاقة هنا تعني تقليل المسافات في عملية الحصول على الخدمة و لكن ضمن التلازمية بتقريب الأطراف مقدم الخدمة للزبون .
- ✓ **التكيف لنظام التسويق** : عادة ما يتم اختيار القناة التوزيعية المناسبة في القطاع الخدمي و ضمن برنامج تسويقي و في مستويات مختلفة نظرا لطبيعة الخدمات و أهميتها ، حيث أن الخدمة المصرفية يمكن تكييفها لأي مناخ تسويقي و يمكن استخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة في عملية التسويق .
- ✓ **التغاير أو التمايز أو المدى الواسع** : المؤسسات المصرفية تعمل على تقديم مدى واسع للخدمات و المنتجات لملاقاة الحاجات المصرفية المتنوعة من قبل زبائن مختلفين في مناطق مختلفة ، حيث تقدم من جهة خدمة مصرفية خاصة لزبون صناعي مثلا ، و في جهة أخرى تقدم خدمة لزبون فرد عادي .
- ✓ **التشتت الجغرافي** : امتلاك شبكة فروع تقليدية أو إلكترونية أو خدمات عبر الانترنت في أي مصرف ذو حجم و مجال واسع و بشكل متتابع للتزويد بالمنافع الملائمة و لملاقاة الحاجات المحلية و الوطنية و العالمية و بناءا عليه فإن الخدمات و الترويج يجب أن يكونا ذات تطابق واسع .

[1] تيسير العفيشات العجارمة ، نفس المرجع ، ص ص 34 ، 35 .

- ✓ **الموازنة مابين النمو و المخاطرة** : عندما تكون المنتجات المصرفية ذات مخاطرة ، لا بد أن تكون هناك رقابة لإيجاد التوازن بين التوسع في البيع و الحذر من ارتفاع المخاطرة خاصة في مجال الودائع و القروض و الاستثمار .
- ✓ **المسؤولية الائتمانية** : إن من أهم المسؤوليات لأي مصرف هي حماية ودائع و مكاسب زبائنه ، و هذا مهم ليس في المصارف فقط بل في أغلب المؤسسات المالية الأخرى .
- ✓ **نقص التماثل الخاص** : خدمات الجمهور إلى حد ما تتشابه كثيرا ، لذا يجب على المصارف أن تجد طريقا لإيجاد التوافق و ترسخ ذلك في ذاكرة الجمهور حيث أن جل خدمات المصارف متشابهة إلى حد بعيد مثل السحب و الإيداع و الصراف الآلي ....إلخ .

المطلب الثاني : أنواع الخدمات المصرفية.

تعتبر الخدمات المصرفية أداة لجذب أكبر عدد ممكن من المتعاملين سواء في أنظمة الودائع أو التوظيف و الاستثمار التي يمارسها المصرف ، حيث تعددت هذه الخدمات المقدمة من قبل المصارف و ذلك على النحو التالي[1]:

أولا : الخدمات المصرفية التقليدية.

و تشمل ما يلي :

- ✓ قبول الودائع بأنواعها من الحسابات الجارية و حسابات التوفير و حسابات الودائع لأجل ...إلخ .
- ✓ تقديم القروض المتوسطة و طويلة الأجل حيث تعد هذه الوظيفة المصدر الرئيسي لاستثمار أموال المصارف ، و تعد من أبرز مصادر تمويل مؤسسات الأعمال .
- ✓ إصدار خطابات الضمان و الاعتمادات المستندية ، لتسهيل و ضمان عمليات التبادل في التجارة الدولية .
- ✓ بيع و شراء الأوراق المالية و تحصيل الأوراق التجارية لصالح الزبائن ، فضلا عن تقديم الخدمات الاستشارية للزبائن فيما يتعلق بأعمالهم و مشاريعهم التنموية لكسب ثقة المصرف .
- ✓ فتح الحسابات الجارية ، و القيام بخدمات ترويج الأسهم و إدارة الاكتتاب فيها ، و خدمات المبادلات و المستقبليات و العقود الآجلة و التفضيل .

[1] إياد عبد الفتاح النسور ، تسويق المنتجات المصرفية ، الطبعة الأولى ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، 2015 ، ص ص 71 ، 72 ، 73

- ✓ تمارس المصارف عن طريق خدماتها المصرفية دور الوسيط ، عن طريق توظيف أموال الزبائن في المجالات الاقتصادية المختلفة ذات المردود الاقتصادي المهم ، فضلا عن قيامها بالاحتفاظ بالممتلكات الثمينة مثل المجوهرات ، الذهب ، المستندات و الأوراق المهمة كالشيكات و سجلات الملكية للأراضي و العقارات .
- ✓ دراسة الأوضاع الاقتصادية و المالية و القوانين و التشريعات ، و تقديم المقترحات التي تهدف إلى تشجيع الاستثمار ، و تنمية المدخرات و الصادرات و تطوير التكنولوجيا و زيادة الإنتاج .

ثانيا : الخدمات المصرفية الالكترونية

- ✓ **أجهزة الصراف الآلي** : و هي خدمة تقدمها المصارف لزبائنها لتخفيض ضغط العمل ، و تجنب الإجراءات الإدارية ، و تلبية حاجات الزبائن بعد أوقات عمل المصارف الرسمية و في أوقات العطل و الإجازات ، و يتم استخدامها بواسطة البطاقة الالكترونية التي يحملها العميل ، و يستخدم فيها رقما سريا و تستخدم في السحب و الإيداع ، و التحويل ، و سداد الالتزامات الحكومية كالمخلفات و الفواتير .
- ✓ **البطاقات البلاستكية الممغنطة** : و هي البطاقات المدفوعة مسبقا و تكون القيمة المالية مخزنة فيها ، و تستخدم للدفع عبر الانترنت ، و تقسم إلى بطاقات الخصم ، و بطاقة السداد الشهري ، و البطاقة الائتمانية ، و البطاقة الذكية .
- ✓ **مصرف الهاتف الجوال** : وتعتبر خدمة الويب المصرفي من أحدث التقنيات التي تقدمها المصارف ، حيث تتيح للعملاء الوصول إلى حساباتهم المصرفية ، و إنهاء معاملاتهم عبر أجهزة الهاتف الجوال (الخلوي) .
- ✓ **الصيرفة عبر الانترنت** : يعد العمل المصرفي عبر الانترنت من أحدث التقنيات المصرفية ، بسبب من تؤدي إليه نظم و تكنولوجيا تواكب التطورات الحاصلة في مجال التجارة الالكترونية ، و نظم المعلومات ، ووسائل الاتصال الحديثة ، و يعرف العمل المصرفي على الانترنت بأنه " العمل المصرفي الذي يكون فيه الانترنت وسيلة الاتصال بين المصرف و العميل " .

و يمكن أيضا تقسيم الخدمات المصرفية إلى ثلاثة أنواع كالتالي [1]:

- ✓ **خدمات ميسرة** : و هي تلك الخدمة التي في متناول الزبون من احتاج إليها بحيث تكون سهلة المنال كخدمات السحب و الإيداع و التحويل و كذلك الاستخدام الآلي ، و المعدات المتوفرة في المصرف و خارجه ، و غالبا ما

[1] فاطمة سلماني ، جودة الخدمات المصرفية و أثرها على تحقيق رضا الزبون ، مذكرة مقدمة ضمن شهادة الماجستير ، تخصص استراتيجية التسويق ، المسيلة ، 2013-2014 ، ص 18 .

تكون أجورها قليلة سببا أو تقدم مجانا دون مقابل ، إذ تلجأ المصارف لتقديمها طمعا في إرضاء الزبون ، و يلاحظ أنها تتكرر باستمرار يوميا أو أسبوعيا أو وقت الحاجة تبعا لشكلها أو نوعيتها .

- ✓ **خدمات التسوق** : غالبا ما يبذل الزبون جهدا في سبيل الحصول على هذه الخدمات و التي قد لا يتكرر استخدامها إلى بفترات زمنية متباعدة نسبيا ، أو قد يكون استخدامها وقت الحاجة أو في المواسم معينة أو حالات معروفة ، فقد يبدل الزبون جهدا للحصول على قرض وفق مواصفات و شروط معينة كالقدرة على الإبقاء و الضمان بعد القرض و غيرها من اعتبارات أخرى .
- ✓ **خدمات خاصة** : هذه الخدمات قد تقدم إلى بشكل خاص للمستفيدين منها ، و لها خصوصية معينة ينفرد بنك عن آخر فبعض البنوك قد تقبل الودائع أو فتح الحسابات لديها إلا من خلال تحميل الزبون الأجور مقابل هذه الخدمة أو تكون الخدمات المقدمة مقترنة أساس بتوصية من الزبون إذ يتم تصميم الخدمة وفقا لما يطلبه الزبون و الذي يتوافق مع ما يراه الزبون مناسب لعمله و نشاطه .

المطلب الثالث : بيئة و تصميم الخدمات المصرفية.

تعتبر بيئة الخدمات المصرفية المتغيرات و العوامل التي لها صلة وثيقة بالمصرف و التي تؤثر في قدرته على خدمة زبائنه لأن البيئة المصرفية أكثر تعقيدا و تشابكا من أي وقت مضى ، لأنها تؤثر بشكل كبير على قرارتها المالية و الإدارية .

أولا : بيئة الخدمات المصرفية.

تعرضت بيئة الخدمة المصرفية لمجموعة من التغيرات التي أثرت على هيكل و طبيعة المنافسة فيها ، و شكلت هذه التغيرات مراحل داخلية و خارجية تركت أثار هامة على قطاع الخدمات المصرفية بأكمله ، و من أهم هذه العوامل هي العوامل الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية ، و ترتبط بيئة الخدمة المصرفية بالعوامل التالية [1]:

- ✓ **البيئة التنافسية** : من المعروف أن تزايد المنافسة يكون لصالح العملاء في النهاية ذلك أنها تتيح لهم فرصة اختيار أوسع ، و حتى يمكن للبنك من النجاح في السوق ينبغي أن يكون مدركا لما تعرضه البنوك و المؤسسات المماثلة من الخدمات و الأساليب التسويقية المستخدمة ، كذلك ينبغي على إدارة التسويق في البنك أن تعمل باستمرار على تفهم العوامل التي تحكم اختيار العملاء للخدمات المصرفية و التعامل مع البنوك .

[1] أحمد الكردي ، مقال تسويق مصرفي ، الموقع الإلكتروني www. Kenaneoline .com /users تم الإطلاع عليه ، في 2024 /04/19 ، على 14:13 .

- ✓ **الظروف الاقتصادية** : على البنوك أن تستجيب للمتغيرات الاقتصادية التي تتسم بعدم الاستقرار مثل ارتفاع معدلات التضخم و تقلب أسعار الفائدة المستمر و كذلك أسعار الصرف و أن تزود العملاء باحتياجاتهم من الخدمات المالية و المصرفية المناسبة للظروف الاقتصادية السائدة ، و عند تحليل تأثير البيئة الاقتصادية على البنوك يجب أن تركز اهتماماتها على ناحيتين أساسيتين هما : الموقف الاقتصادي المالي للبنك و الموقف الاقتصادي أو الحالة الاقتصادية للعملاء .
- ✓ **البيئة السياسية و القانونية** : يفرض التشريع قيودا قانونية على النشاط التسويقي للبنوك ، و الأمر الذي لا شك فيه أن القيود التي تصنعها حكومات الدول المختلفة تفرض العديد من نظم الرقابة على العديد من الجوانب المتعلقة بالتجارة من النقل و التوزيع و غيرها ، و فيما يتعلق بالبنوك فأن التشريع يضع قوانين التي تحكم منح الائتمان الاستهلاكي و فتح فروع و السماح للبنوك الأجنبية بفتح فروع لها في السوق المحلي و غير ذلك من التشريعات و القوانين .
- ✓ **البيئة الديمغرافية** : ينبغي على البنك كذلك أن يأخذ في الحساب عند رسم الاستراتيجيات و السياسات التسويقية الاتجاهات و التغيرات المتوقعة في الظروف الديموغرافية فيما يتعلق بمعدلات المواليد ، حجد السكان و كافة الخصائص الديموغرافية و لا شك أن دراسة هذه العوامل له دلالات تسويقية بالنسبة لنشاط البنك حيث تظهر أهمية اتجاهات العملاء نحو الإدخار و الصرف و الاقتراض في التأثير على النشاط التسويقي للبنك .
- ✓ **البيئة الثقافية** : ينبغي الأخذ في الحساب العوامل الثقافية و الاجتماعية و آثرها في كيفية إدارة البنك و التعامل مع العملاء و على الرغم من اقتناع البنوك بأن هناك عملاء جدد ينبغي الوصول إليهم إلا أن الكثير من البنوك تجد نفسها في حالة من التحفظ و عدم الاستجابة السريعة لكثير من مطالب العملاء غير المتعلمين أو ذوي المستوى التعليمي المنخفض ، و إذا كان هناك اتجاهات نحو إقناع هؤلاء الذين لا يتعاملون مع البنوك باستخدام الخدمات التي يقدمها البنك فإن على موظفي البنك أن يبدؤوا روح الصداقة و المعاملة الجيدة لهؤلاء العملاء .
- ✓ **البيئة التكنولوجية** : تعتبر صناعة البنوك من أكثر الصناعات تأثيرا بالتطور التقني الذي كان له أكبر الأثر على تنوع و تعدد الخدمات من بينها : الصراف الآلي ، البنك المنزلي .

ثانيا : تصميم الخدمات المصرفية.

تتقيد المصارف أثناء تصميم بمجموعة اعتبارات هامة تتعلق بكيفية تحديد ملائمة الخدمة للزبون و اختيار مفهوم التصميم الذي يجب أن ينسجم مع احتياجات الزبائن و ترجمة هذا المفهوم إلى مواصفات و بعد ذلك يجب أن يعطي البنك تأكيدا خاصا على الجوانب الإضافية لجودة التصميم من خلال المراجعة الدورية للخدمة ، أي أن تصميم جودة الخدمة المصرفية يتعلق بالعناصر الثلاث التالية [1]:

- ✓ **معايير الخدمة** : و هي التوقعات و مستويات الأداء القابلة للقياس التي تحدد جودة الاتصال بالزبون و هي تتضمن المعايير مثل زمن الاستجابة أو المعايير السلوكية .

و يصنف (glimor and borland) معايير بجودة الخدمات المصرفية في قسمين : معايير نفسية صعبة القياس و هي الاستجابة و التعاطف و الاستعداد للمساعدة و الاتصال الجيد و كفاءة الموظفين الخدمية و سرعة التسليم و التسهيلات الائتمانية و الدعم الفني و المظهر و لباقة موظفي البنك و تشكل احتياجات و توقعات الزبائن أساس معايير الخدمة القابلة للقياس و يجب على البنوك إيصال معايير الخدمة القابلة للقياس و يجب على البنوك إيصال معايير الخدمة لجميع الموظفين ذوي الاتصال المباشر مع الزبون و ضرورة شرح هذه المعايير مع إعطاء توجيهات للموظفين للمحافظة على تماسك و فعالية هذه المعايير ، و يجب على البنوك أن تدعم و تعزز معايير خدمتها باستمرار و يمكن الاستفادة من التغذية العكسية لشكاوي الزبائن في تحسين و تطوير معايير الخدمة المصرفية .

- ✓ **المطابقة** : أي إنجاز المواصفات و توثيق الخدمة و الالتزام بمعاييرها ، حيث تشكل العمليات المصرفية و المهارات التي يتمتع بها أفراد البنك بهدف تسليم خدمات مصرفية ذات جودة مطابقة لتصميم هذه الخدمة أي أنها تلتقي المواصفات الموضوعة لها .

و يتحقق ذلك من خلال منع و رقابة الأخطاء في المعاملات المصرفية ، لذلك تلعب العمليات المصرفية دورا أساسيا في تحقيق جودة المطابقة و يجب أن بكون أفراد البنك ذوي دراية كافية ليروا أن أعمالهم المصرفية تقود إلى جودة الخدمة في مستوى التكلفة المناسبة و تعد القيم و الاتجاهات التي يتمتع بها الأفراد هامة جدا في تشجيع إنجاز جودة الخدمة و تعد هذه الخطوات مهمة جدا لاكتشاف الأفراد غير المؤهلين للدخول في إستراتيجية عولمة جودة الخدمات المصرفية بحيث يتم إعادة تدريبها و تأهيلها و إعدادها لخدمة الأهداف المستقبلية لإدارة البنك .

[1] أمال كماش ، خولة بووشمة ، البنوك الالكترونية و دورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي ، علوم اقتصادية ، تخصص نقدي و بنكي ، 2020 – 2021 ، جامعة العربي تبسي ، تبسة ، ص ص 34 ، 35 ، 36 .

- ✓ **مراجعة الخدمة** : تعد المراجعة عنصرا أساسيا في إستراتيجية الخدمة المصرفية بهدف تحسين جودة و عملية هذه الخدمة خصوصا على المستوى العالمي من الضروري أن تأخذ هذه المراجعة بعين الاعتبار تقييم الزبائن للخدمات المصرفية الموجودة حاليا ، و الاحتياجات الحالية المستقبلية لهم و المسائل التي تواجه موظفي البنك أثناء تسليم الخدمات المصرفية و الأولويات و الاعتبارات الاقتصادية الاجتماعية و المالية السائدة في بلد لبلد الأمم المتحدة ، و التطورات المهنية و الإدارية و القانونية و بيئة الموارد المتوفرة .

و يجب أن تنفذ مراجعة تصميم الخدمة في نهاية كل مرحلة تصميم بهدف معرفة النتائج الفعلية التي حققها التصميم و من الواجب أن تتضمن مراجعة تصميم الخدمة ممثلين عن جميع الوظائف المؤثرة على جودة الخدمة المناسبة للمرحلة التي تم مراجعتها ، و يجب أن تحدد المراجعة تصميم الأخطاء ة المشكلات و نقاط الضعف في تصميم لضمان التقاء المواصفات الدولية الموضوعة على هذا المجال .

المبحث الثاني : جودة الخدمات المصرفية.

تعد الجودة أحد العوامل الرئيسية التي ساعدت على رفع روح التنافس بين المؤسسات المالية المختلفة ، حيث فرضت هذه التحديات ضغوطا على الإدارة المعاصرة للتفكير بعمق ، بمدخل جديد يساعد في مواجهة هذه التحديات ، فكانت الجودة هي السلاح التنافسي الذي استخدم من قبل العديد من المؤسسات لجذب أكبر شريحة واسعة من العملاء و تحقيق التميز في السوق ، و عليه فإن المبحث سيتناول ماهية جودة الخدمات المصرفية

المطلب الأول : مفهوم جودة الخدمات المصرفية و خصائصها.

يعد موضوع جودة الخدمة المصرفية من أكثر المواضيع أهمية في مجال تسويق الخدمات، والسبب في ذلك يعود إلى أن جودة الخدمة تعتبر الشريان الحيوي الذي يمد المصرف بالمزيد من العملاء، والذي يساهم في تحقيق مستويات ربحية عالية، فبالرغم من الاهتمام المتزايد بجودة الخدمات، إلا أن الجهود المبذولة لتعريف جودة الخدمة ما زالت تحمل بعض الغموض في المعنى، على عكس مفهوم جودة السلع الذي يمكن تحديده وقياسه بدقة، فمفهوم جودة السلع هو عبارة عن مجموعة من خواص المنتج الذي تحدد مدى ملائمته لكي يقوم بتأدية الوظيفة المطلوبة منه، كما يتوقعها المستهلك حيث تختلف هذه الخواص من منتج لآخر في حين أنه من الصعب إيجاد تعريف موحد لمفهوم جودة الخدمة من قبل الباحثين، ويرجع ذلك في الأساس إلى أن هذا المفهوم يخضع لتقدير الأفراد ويختلف باختلاف اهتماماتهم وأهدافهم.

أولا : تعريف الجودة.

تضمن مفهوم الجودة عدة جوانب ركز الباحثين اهتماماتهم بها كل حسب توجهه ورأيه، حيث يعتبرها بعض الباحثين على أنها التميز في أداء المنتج سلعة كان أو خدمة، وهناك من يراها أنها تعبير عن مواصفات هذا المنتوج نفسه، إلا أن العالم (إدوارد ديمينجEdward Deming) هو الأب الروحي لحركة الجودة.

وهناك العديد من التعاريف التي يقدمها رجال التسويق والتي تختلف نوعا ما عن تلك التعاريف المقدمة من طرف رجال الانتاج.

1. **التعريف اللغوي:** يرجع مفهوم "**الجودة**" (QUALITY) إلى الكلمة اللاتينية (QUALITAS) التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء و درجة صلابته،وقديما كانت تعني الدقة والإتقان من خلال قيامهم بتصنيع الآثار الدينية والتماثيل والقصور والقلاع لأغراض التفاخر بها ،أو استخدامه الأغراض الحماية،وحديثا تغير

مفهوم الجودة مع تطور علم الإدارة،و ظهور الإنتاج الكبير و الثورة الصناعية والشركات الكبرى وزيادة حدة المنافسة،حيث أصبح للجودة أبعادًا جديدة و متشعبة[1].

2. **التعريف الاصطلاحي**: تمثل الجودة بمعناها العام إنتاج المنظمة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالي من الجودة المتميزة ،تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم،وتحقيق الرضا و السعادة لديهم، ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفا لإنتاج أو تقديم الخدمة وإيجاد التميز فيهما) [2]

كما تم التطرق من قبل أنه من الصعب وضع تعريف محدد لجودة الخدمة المصرفية فالجودة في السلع الملموسة تختلف عن الجودة المدركة في الخدمة المصرفية وذلك لصفات الخدمات المصرفية و لتواجد العنصر البشري كمقدم للخدمة و متلقي للخدمة و كذلك أن الحكم على جودة الخدمة المصرفية يعتمد على رأي العميل. و تعني جودة الخدمة المصرفية " قدرة المصرف على الاستجابة لتوقعات العملاء و متطلباتهم أو التفوق عليها, فمن خلال الجودة تسعى المصارف لدعم قدرتها التنافسية من خلال تقديم الخدمة الممتازة التي تعزز موقف المصرف و مكانته في السوق المستهدفة". و تكمن جودة الخدمات المصرفية في ادراكات العملاء, عليه فإن الحكم الحقيقي على تقييم مستوى جودة الخدمة هو العميل و ليس المصرف كما تعرف جودة الخدمة المصرفية على أنها " سلسة من العالقات بين العملاء و العاملين بالمصرف و يجب العمل كذلك على تحسين تلك العلاقة باختيار أفراد قادرين على تقديم خدمة أفضل "فإن جودة الخدمة المصرفية تعرف على أنها " إرضاء لمتطلبات العملاء و دراسة قدرة المصرف على تحديد هذه المتطلبات و القدرة على التقائها, فإذا تبنى المصرف عملية تقديم خدمات ذات جودة عالية يجب أن يسعى من خاللها التفوق على متطلبات العمال"[3]

ثانيا : الخصائص الرئيسية لجودة الخدمات المصرفية :

تنقسم الخصائص الرئيسية لجودة الخدمة المصرفية إلى نوعين[4] :

[1] – مأمون سليمان الدرادكة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص15.

[2] – أيمن فتحي فضل الخالدي، مرجع سابق، قياس مستوى جودة الخدمات المصارف الاسلامية العاملة في فلسطين من وجهة نظر العملاء، مذكرة مقدمة إستكمالا لمتطلب الحصول على درجة الماجستير في إدارة الاعمال، قسم إدارة الاعمال، كلية التجارة، عمادة الدراسات العليا، الجامعة الاسلامية

[3] عمر علي بابكر الطاهرد. نزار بنعبدهللا",أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاءدراسة ميدانية: المصارف التجارية بمحافظة الدرب– المملكة العربية السعودية,العدد الرابع عشر ,2019 , ص83

[4]رعد حسن الصرف، عولمة جودة الخدمات المصرفية، دار التواصل العربي، دمشق، 1001 ،ص201.

- **الجودة الفنية:** يتطلب هذا النوع من الجودة الاعتماد على موظفي البنوك والخبرات والمعارف المتميزة بالخدمات المصرفية و إجرائاتها المتنوعة و يلائم هذا النوع الخدمات المصرفية المعقدة مثل: خطط التقاعد والمعاشات حيث تعد المعرفة الفنية متطلبا رئيسيا واضحا .
- **الجودة الوظائفية:** يركز هذا النوع على المصادقة الخدمية والكيفية التي تقدم به الخدمة وهي تتطلب التفاعل النفسي بين البنك وزبائنه حيث يجب أن تسعى إدارة المصرف إلى تعزيز جودة خدماتها المصرفية من خلال تحديد الهدف الإستراتيجي و متابعة احتياجات وتوقعات الزبائن؛ إذا فجودة الخدمة المصرفية تتمتع بخاصيتين أساسيتين من ناحية الجودة الفنية والتي تعني خبرات ومهارات موظفي البنك ومقدمي الخدمة، ومن الناحية الأخرى ألا وهي الجودة الوظائفية وهي الكيفية والطريقة التي تقدم بها الخدمة والتي تتطلب وجود الالتزام والتفاعل بين البنك وعملائه .

المطلب الثاني : أبعاد الجودة المصرفية و فوائدها.

تعد الدراسة التي قدمها كل من (Zeithamal and beery and parasuraman 5511) لجودة الخدمات المصرفية من أهم الإسهامات في الفكر التسويقي، حيث نوصل هؤلاء إلى تقديم نموذج الفجوات الشهير، والذي عرف أيضا بنموذج (PZB)اختصارا لأسماء الباحثين الثالث الذين طور لهذا النموذج وأصبح يعرف بنموذج SERVQUAL،وأبرز هؤلاء الباحثين أن المظاهر الرئيسية لجودة الخدمة، التي يبني عليها العملاء توقعاتهم و إدراكاتهم ، ومن ثم الحكم على جودتها .

أولا : أبعاد الجودة المصرفية.

هناك عشرة أبعاد للجودة المصرفية تتمثل فيما يلي [1]:

1. الإعتمادية :

وتتمثل في ثبات الأداة وقدرة المنظمة على تقديم الخدمة التي وحدت بها بشكل يمكن من الاعتماد عليها، بالإضافة إلى أداء الخدمة بطريقة صحيحة من أول مرة ويضم هذا البعد ما يلي:

- الدقة في الحسابات .
- للحفاظ على سجلات صحيحة .

[1] حلى مدى ، قياس جودة الخدمة المصرفية ، دراسة حالة بنك البركة الجزائري ، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2006 -2007 ، ص ص 72- 74 .

- تقديم الخدمة في المواعيد المحددة.

2. الإستجابة:

وتتعلق بمدى رغبة واستعدادا مقدمي الخدمة لتقديم خدمة فورية للعملاء وتشمل:

- الاستجابة الفورية لاحتياجات العملاء .

- الرد الفوري على استفسارات العملاء أو شكاويهم .

- تقديم الخدمة في المواعيد المحددة .

3. الكفاءة :

وتعني امتلاك المهارات والمعارف المطلوبة لتقديم الخدمة وتتضمن:

- معارف ومهارات موظفي المكاتب الأمامية .

- معارف ومهارات موظفي الجهاز التنظيمي.

- قدرة المنظمة على انجاز بحوث من أجل تقديم خدمات أفضل .

4. **الوصول إلى الخدمة :**

ويتعلق الأمر بالقرب وسهولة اتصال بمقدم الخدمة ويضم هذا البعد ما يلي:

- سهولة الوصول إلى الخدمة عن طريق الهاتف (الخطوط غير مشغولة أو ترك العميل ينتظر) .

- مدة الانتظار من أجل الحصول على الخدمة (في بنك مثال) ليست طويلة .

- ملائمة أوقات العمل .

- ملائمة مكان تقديم الخدمة.

5. المجاملة :

وتتمثل في أدب و احترام و مراعاة وصداقة موظفي المكاتب الأمامية للعملاء ويشمل هذا البعد ما يلي:

- مراعاة ظروف العملاء والتعاطف معهم .

- حسن مظهر موظفي المكاتب الأمامية .

6. الاتصال:

و هو الخدمة وكيفية الحصول عليها عن طريق مخاطبتهم باللغة التي يستطيعون فهمها، وتعديل هذه اللغة حسب مستوى كل عميل وذلك بزيادة التعقيد مع الزبون المثقف والتحدث ببساطة ووضوح مع الأقل تثقيفا بالإضافة إلى الإنصات لهم ويشمل هذا البعد ما يلي:

- شرح الخدمة نفسها للعملاء .

- توضيح تكلفة الخدمة .

- توضيح المفاضلة بين الخدمة والتكلفة .

- طمأنة العميل على إمكانية حل مشكل ما.

7. المصداقية :

وتعبر عن الثقة، الصدق، الأمانة هي تعني جعل خدمة العميل من أهم أولويات المنظمة ويشمل هذا البعد ما يلي:

- الثقة في اسم المنظمة .

- الثقة في سمعة المنظمة .

- الثقة في الخصائص الشخصية لموظفي المكاتب الأمامية .

- درجة الصعوبة في البيع أثناء التعامل مع العملاء .

8. الأمان :

ويعني الخلو من النظر، المخاطرة و الشك ويتضمن هذا البعد ما يلي:

- الأمن المادي.
- الأمن المالي.
- المحافظة على سرية تعاملات العميل مع المنظمة.

9. فهم و معرفة العميل :

ويتعلق هذا البعد ببذل جهد من أجل فهم حاجات العميل وذلك عن طريق:

- معرفة حاجات العملاء بدقة .
- تقديم اهتمام فردي لكل جميل.
- معرفة العملاء الدائمين للمنظمة.

10.الجوانب المادية الملموسة :

وتشير إلى الدلائل المادية و المتابعة لمنظمة الخدمة ويشمل هذا البعد ما يلي:

- التسهيلات المادية .
- الأدوات والتجهيزات المستخدمة في تقديم الخدمة .
- مظهر الموظفين في منظمة الخدمة .
- الصورة المادية للخدمة مثل: البطاقات البلاستيكية، أو كشوفات البنك. [1]

ثانيا : فوائد أبعاد جودة الخدمات المصرفية.

تتمتع الخدمات المصرفية بعدة مزايا تؤدي إلى زيادة توظيفات المصرف وزيادة موارده و تتمثل فوائدها فيما يلي[2] :

[1] أمل كماش خولة بووشمة ، البنوك الإكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة بنك سكريلSkrill- ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي ,علوم الاقتصادية ,تخصص إقتصاد نقدي وبنكي, جامعة العربي تبسي , تبسة , 2021 , ص 41

[2] كديك هيفاء سالم عبد الرزاق , يحي هلالي هالة ,دور وسائل الدفع إللكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية(دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري بالمدية),رسالة ماجستير ، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة يحي فارس ,المدية , , 2022-2023 ص66

- الخدمات المصرفية تؤدي إلى زيادة توظيف أموال المصرف فعندما يقوم أي بنك بتقديم خدمات مصرفية لعملائه، تؤدي في النهاية إلى منح العميل ائتمانا يكون مقترنا بالخدمة .
- تؤدي الخدمة المصرفية إلى زيادة موارد البنك من خلال جذب عملاء جدد الأمر الذي يؤدي إلى زيادة ودائعه بالإضافة إلى أن الخدمات تجعل العميل يرتبط أكثر بالبنك وتجعل البنك يمارس نشاطه المالي مما يؤدي إلى زيادة تعامل العميل مع البنك وكلما زاد احتفاظ المتعاملين لأمواله لدى المصرف هذا يعني ثقتهم به واعتمادهم عليه.
- تعتبر الخدمة المصرفية وسيلة للدعاية والإعلان:حيث يقوم المصرف بإنشاء قاعدة عريضة من الخدمات المتنوعة للمتعاملين معه مما لا شك أن تداول أسهم المصرف بين عدد كبير من الأشخاص يشكل إعلانا غير مباشر للمصرف وخاصة إذا ارتبط اسم المصرف بتقديم خدمة جديدة مما يساعد على اجتذاب عدد كبير من غير المتعاملين مع المصرف للحصول على تلك الخدمة.
- تحقيق عمولات وأسعار فائدة أعلى بكثير مما يحققه البنك في حالة الإقراض.
- تحقق البنوك عمولات من خلال الخدمات المصرفية وخصوصا البطاقات الإلكترونية، وتكون أعلى بكثير من حيث الفوائد في حالة الإقراض.

المطلب الثالث : أهداف جودة الخدمات المصرفية و أهميتها.

لا يمكن نجاح الخدمة المصرفية إلا بوضع أهدافها و سنقوم بذكر هذه الأهداف .

أولا : أهداف جودة الخدمات المصرفية.

هناك نوعين من الأهداف [1] :

- أهداف تخدم ضبط جودة الخدمة المصرفية وهي التي تختلف بالمعايير التي يرغب البنك في المحافظة عليها وهي تصاغ على مستوى البنك ككل وذلك باستخدام ذات مستوى أدنى تتعلق بصفات متميزة مثل : الأمان ورضا الزبائن .
- أهداف تحسين جودة الخدمة المصرفية وهي غالبا ما تنحصر في الحد من الأخطاء وتطوير منتج جديد يرضى الزبائن بفاعلية أكبر .

كما يمكن تصنيف هذه الأهداف إلى 4 فئات :

- أهداف الأداء الخارجي المنظمة ويتضمن الأسواق والبيئة والمجتمع؛

[1] قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، مفاهيم، عمليات، تطبيقات,الطبعةألولى، دار الشروق ، عمان، 1001، ص.21

- أهداف أداء المنتج وتتناول حاجات الزبائن والمنافسة؛
- أهداف العمليات وتتناول مقدرة العمليات وفاعليتها وقابليتها للضبط؛
- أهداف الأداء للعاملين وتتناول المهارات والقدرات والتحفيز وتطوير العاملين .

ثانيا : أهمية جودة الخدمة المصرفية.

تتبع أهمية جودة الخدمة من خلال حرص المؤسسات المالية على تقديم خدمة ذات خصائص وسمات مميزة عن قريناتها من المؤسسات المالية الأخرى في البيئة التي تتواجد فيها، الأمر الذي يتطلب بذل الجهود والاهتمام برغبات ومتطلبات العملاء والسعي للحصول على الأداء الأفضل لنيل رضا العميل وقبوله للخدمة، ويترتب على ذلك اتساع الحصة السوقية للمصرف كلما زاد عدد العملاء نتيجة الإقبال على الخدمة التي تتميز بخصائص مميزة عن باقي الخدمات في المصارف الأخرى، بالإضافة لذلك هناك العديد من المبررات التي تدعو إلى الاهتمام بجودة الخدمة المصرفية لعل أبرز هذه المبررات ما يلي[1]:

- تحقيق الربح والقدرة على المنافسة: لقد غدا من الضروري توفير خدمات مصرفية تمتاز بجودة تفوق مثيلاتها من خلال تخفيض تكاليف تقديم الخدمة وإدارة شكاوى العملاء من جهة، ومن جهة أخرى ستساعد الخدمة المميزة على الاحتفاظ بالعملاء الحاليين وجذب المزيد من العملاء الجدد، الأمر الذي يؤدي بدوره إلى زيادة ربحية المصرف ومقدرته على المنافسة في الأسواق المحلية والعالمية من خلال تحقيق عوائد مادية كبيرة.
- زيادة كفاءة العاملين:ويتم ذلك من خلال الاهتمام بالعاملين وتأهيلهم وتدريبهم وتزويدهم بالمعارف والخبرات والمهارات الفنية ومهارات معالجة المواقف الطارئة بشكل دوري ومستمر،بالإضافة إلى تزويدهم بجميع المعلومات لجعلهم قادرين على الإجابة على أي استفسار دون الرجوع إلى غيرهم من المسؤولين، ويجب على الإدارة الاعتراف بأدائهم المميز والاهتمام بهم ومكافئتهم عليه كمحفز على تحقيق مستويات أداء عالية.
- المحافظة على ولاء العملاء: يشكل العميل المحور الأساسي لأعمال وجهود كافة العاملين في جميع أرجاء المصرف، فالعميل بالنسبة للمصرف يمثل فرصة هامة لتحقيق ربح في حال الاهتمام به وبرغباته ومتطلباته، الأمر الذي سيساعد في المحافظة على ولاء العميل نحو المصرف مقدم الخدمة، فضلا عن استقطاب المزيد من العملاء الجدد.
- تحفيز الإدارة على تطوير التكنولوجيا المستخدمة والعمل على تطويرها باستمرار.
- تساعد جودة الخدمة على خلق صورة ايجابية عن المؤسسة مقدمة الخدمة.
- تحقق الجودة المنفعة النهائية والتي بدورها سوف تنعكس على المجتمع ككل.

[1] كديك هيفاء سالم عبد الرزاق ، يحي هلالي هالة ، المرجع السابق ,ص71

بشكل عام فإن الجودة تحقق أهدافها من جانبين رئيسين، أولهما (الخارجي) ويركز بشكل خاص على إشباع رغبات العملاء الخارجيين واحتياجاتهم بما يحقق رضاهم، وثانيهما (الداخلي) ويتمثل بتخفيض التكاليف وزيادة الاعتمادية على الخدمات وتحقيق رضا العميل الداخلي وهذا ما يساهم في استقرار المصرف وكفاءته .

خلاصة الفصل:

إن ازدياد حدة المنافسة بين البنوك و فرض البقاء تحت مفهوم الأقوى و الأفضل و تطلب ذلك من البنوك الارتقاء بمستويات الأداء و تحسين نوعية الخدمات و ذلك من أجل الوصول إلى أعلى درجة من الرضا لدى زبائنها عن طريق إشباع حاجاتهم و رغباتهم وفق ما يتوقعونهم ، بل و يحظى هذا التوقع تماشيا مع إستراتيجية تدرك أن رضا الزبون و هدف البنوك هما هدف واحد و بقاء البنوك و نجاحها يعتمد على زبائنها و مورديها .

و تعد الجودة في الخدمة المصرفية من العوامل الرئيسية لزيادة الحصة السوقية و العائد على الاستثمار و تخفيض التكاليف ، لذلك أدركت المصارف الدور الداعم الذي تلعبه جودة الخدمات المصرفية الالكترونية بوصفها ميزة تنافسية تستطيع من خلالها التركيز عليها كأحد أهم الأهداف التي تسعى لتحقيقها .

و تعتبر الجودة في الخدمة المصرفية أهم و أبرز التحديات التي تواجه الصناعة المصرفية ، بحيث أصبح الدخول إلى السوق المصرفية و التميز فيها مرهون و مرتبط ارتباطا وثيقا بالخدمات المقدمة ، حيث تعتبر هذه الأخيرة تحدي يواجه البنوك و يدعو إلى ضرورة المواكبة و التطور ، و بالتالي فإن تقييم جودة الخدمات المصرفية يعتمد بالدرجة الأولى على حكم العميل الذي يعتمد على معايير مختلفة للحكم على جودة الخدمة ، لذا فإنه يتوجب على كل مؤسسة خدمية و بالخصوص البنوك على معرفة هذه المعايير و على تقديم خدمات تلبي حاجات عملائها و توقعاتهم ، حتى تتمكن من تحقيق رضاهم و كسب ولائهم .

الفصل الثالث :

دراسة تحليلية حول أثر توظيف وسائل الدفع الإلكتروني في تقديم الخدمات المصرفية في البنك الوطني الجزائري

المبحث الأول : لمحة عن البنك الوطني الجزائري وكالة المدية.

المطلب الأول : التعريف بالبنك الوطني الجزائري وكالة المدية .

وكالة البنك الوطني الجزائري متواجدة وسط مدينة المدية حي الإخوة باشن ، و هي أحد الفروع الرئيسية للبنك الوطني الجزائري ، حيث تمتاز بالاستقلالية المحدودة و محدودية اتخاذ القرارات ، و تقوم هذه الوكالة بجميع العمليات التجارية من إقراض و توظيف الأموال و التجارة الخارجية ، و استقبال الزبائن ، و كلما تجاوز القرار قدرات الوكالة ترجع هذه الأخيرة إلى المركزية التي تقوم باتخاذ القرار و توجهه للوكالة للتطبيق .[1]

المطلب الثاني : وظائف و أهداف البنك الوطني الجزائري لوكالة المدية .

أولا : وظائف البنك الوطني الجزائري لوكالة المدية .

تقوم وكالة المدية بمعالجة برامج البنك الوطني المسطرة في إطار قانوني وفقا للتشريعات البنكية و من أهم وظائفها[2]:

- تحصيل الودائع بمختلف أنواعها .
- خصم و تحصيل الأوراق لتجارية .
- القيام بعملية الصرف و التجارة الخارجية .
- القيام بعمليات الإقراض و الاقتراض المختلفة .
- تحصيل الشيكات و عمليات التحويل .

ثانيا : أهداف البنك الوطني الجزائري وكالة المدية.

من وراء وظائفها تسطر الوكالة أهداف تتمثل في [3]:

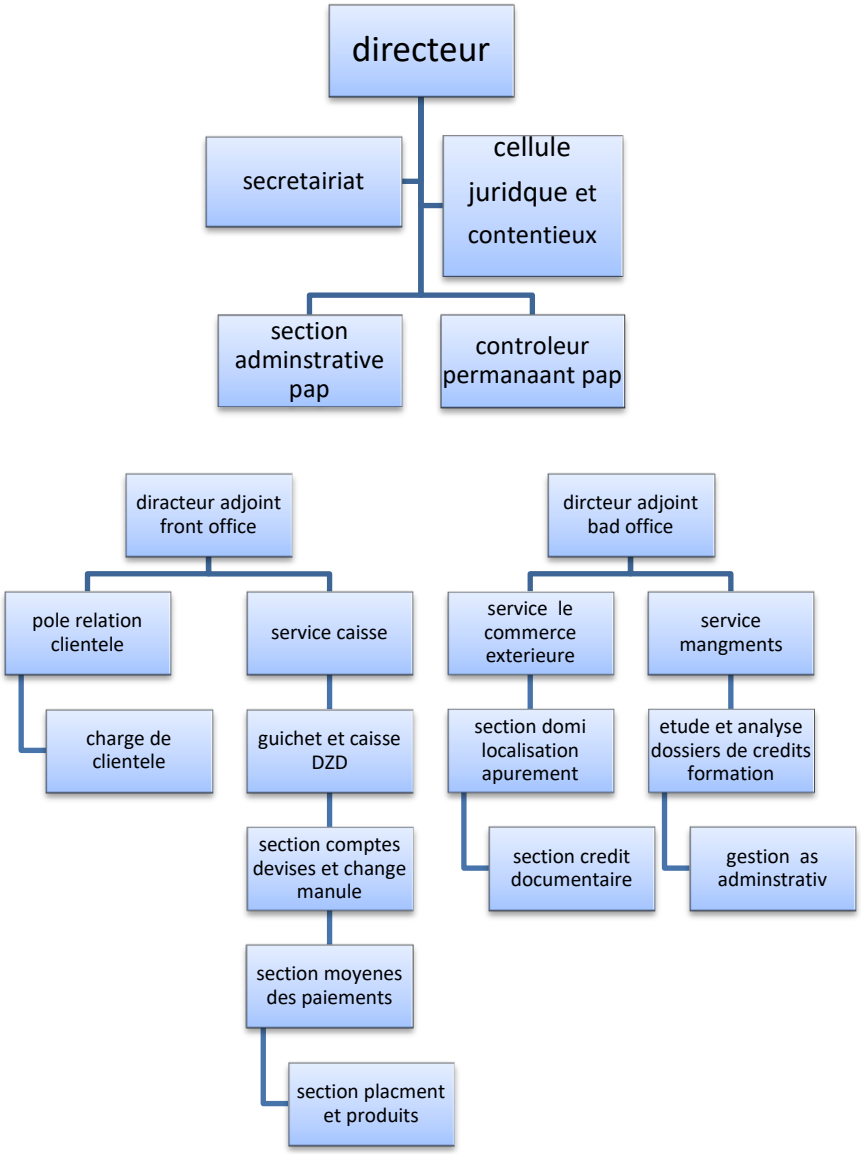
- جلب عدد أكبر من الزبائن و تقديم أرقى الخدمات لهم للمحافظة على ولائهم و كسبهم .
- تحقيق الربحية لضمان الاستمرار .

[1] وكالة المدية البنك الوطني الجزائري BNA .
[2] نفس المرجع .
[3] نفس المرجع .

- العمل على تلبية كل حاجات الزبائن لخلق الثقة بينهم .
- المساهمة في الاقتصاد الوطني .

المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري وكالة المدية.

الشكل (02) : الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري وكالة المدية



المصدر : الموقع الإلكتروني للبنك الوطني الجزائري

المبحث الثاني : وسائل الدفع الإلكتروني في BNA و عصرنتها.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أهم ممارسات خدمات الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية، ولتحقيق هذا الهدف فقد تم القيام بدراسة حالة البنك الوطني الجزائري (BNA)باعتباره من أكبر المؤسسات المالية وطنيا، وتم التوصل إلى أنه توجد خدمة الصيرفة الالكترونية في البنك محل الدراسة من خلال محاولة تطبيقه لتكنولوجيا العالم والاتصال، وتوفيره لقنوات الصيرفة الالكترونية كالصرافات الآلية بالإضافة إلى توفير بعض وسائل الدفع الالكترونية كالبطاقات الالكترونية

المطلب الأول : البطاقات الإلكترونية الموظفة في بنك BNA.

سنتطرق في هذا المطلب إلى مجموعة البطاقات الإلكترونية الموظفة في بنك BNA[1]:

أولا : بطاقات البنك التجاري الدولي.

هي بطاقة ما بين البنوك مدعمة بحساب بنكي، وحسب دخل حامل البطاقة وتأتي في شكلين :

- البطاقة CIBالكلاسيكية .
- البطاقة CIB الذهبية.

هي بطاقة للسحب والدفع تسمح بإجراء العمليات البنكية التالية :

- السحب على جميع أجهزة الصراف الآلي المتواجدة على الساحة البنكية
- الدفع الإلكتروني
- الدفع الجواري على أجهزة الدفع الإلكتروني
- الاطلاع على رصيد الحساب على أجهزة الصراف الآلي (الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبابيك الأوتوماتيكية التابعة للبنك الوطني الجزائري)
- التحويلات على الشبابيك الأوتوماتيكية للبنك الوطني الجزائري

[1] الموقع الالكتروني للبنك الوطني الجزائري

- باقة من الميزات الأخرى تجدونها متاحة على أجهزة الصراف الآلي الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبابيك الأوتوماتيكية (رابط الأجهزة)
- البطاقة البنكية مجانا وصالحة لمدة ثلاث سنوات تسهل وبشكل آمن معاملات الدفع والسحب،
- وفرة أموالكم 24/24 ساعة و7/7 أيام على جميع أجهزة الصراف الآلي (الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبابيك الأوتوماتيكية للبنك) المتواجدة على الساحة البنكية،
- وكذا المزيد من الأمان بفضل الرسائل النصية القصيرة
- إشعاركم برسالة حول رصيد حسابكم البنكي
- إشعاركم برسالة حول العمليات المنجزة في وقتها الفعلي.

ثانيا : بطاقة مسبقة الدفع.

1. تعريفها :

هي بطاقة سحب ودفع بين البنوك يتم تعبئتها عن طريق التحويل من الحساب الرئيسي للزبون (من الأفراد). ويمكن أن يكون باسم صاحب الحساب أو حامله

حيث تسمح لكم بإجراء نفس عمليات بطاقة CIB الكلاسيكية أو الذهبية :

- السحب من جميع أجهزة الصراف الآلي المتواجدة على الساحة المصرفية
- الدفع الالكتروني.
- الدفع عبر أجهزة الدفع الإلكتروني.
- الاطلاع على رصيد الحساب عبر أجهزة الصراف الآلي (الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبابيك الأوتوماتيكية التابعة للبنك الوطني الجزائري)،
- الدفع على الشبابيك الأوتوماتيكية للبنك الوطني الجزائري.
- التحويلات على الشبابيك الأوتوماتيكية للبنك الوطني الجزائري.

باقة من الميزات الأخرى تجدونها متاحة على أجهزة الصراف الآلي الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبابيك الأوتوماتيكية (رابط الأجهزة).

2. مزايا بطاقة مسبقة الدفع :

- تتيح البطاقة البنكية مسبقة الدفع للبنك الوطني الجزائري تسيير النفقات بشكل أفضل.
- يمكن للزبون الذي يتقدم بطلب للحصول على البطاقة المسبقة الدفع منح ما يصل إلى عشرة (10) بطاقات مسبقة الدفع لعشرة (10) أقارب مختلفين.
- البطاقة البنكية مسبقة الدفع مجانية وصالحة لمدة ثلاث (03) سنوات.

ثالثا : بطاقة النخبة.

1. تعريفها :

بطاقة النخبة هي بطاقة بين البنوك مدعومة بحساب الشيك وتأتي في شكلين :

- بطاقة النخبة الموجهة للأفراد.
- بطاقة النخبة الأعمال الموجهة للمهنيين والمؤسسات.
- تسمح لكم بإجراء عمليات السحب والدفع الجواري والدفع عبر الإنترنت وكذا التحويل والتحصيل.
- كما تتوفر على وظائف أخرى عبر أجهزة الصراف الآلي (الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبابيك الأوتوماتيكية).
- تقدم بطاقة النخبة أيضًا باقة من الخدمات الإضافية التي تتمثل في المساعدة الصحية، خدمات الاستقبال، الإرشاد والمساعدة في التأمين من الحوادث الجسمانية كلها تجدونها متاحة على الرابط .

1. مزايا بطاقة النخبة :

- رأس مال حتى مليون دينار
- المساعدة على الطريق في حالة حدوث عطل
- ضمان النقل والإقامة لزيارة أحد الأقارب في المستشفى
- كما تقدم بطاقة النخبة ولوجًا و تنسيقا بخدمة الرسائل النصية القصيرة:

-إشعاركم برسالة نصية قصيرة عن رصيد الحساب.

-إشعاركم برسالة نصية قصيرة عن المعاملات التي قمتم بإجرائها باستخدام بطاقتكم في الوقت الفعلي.

رابعا : بطاقة التوفير.

1. تعريفها :

بطاقة التوفير هي بطاقة سحب مدعومة بحسابات التوفير:

- حساب التوفير بفائدة أو بدون فائدة.
- حساب التوفير ''مستقبلي'' للقصّر بفائدة أو بدون فائدة.
- حساب التوفير ذو عائد تصاعدي.

تتيح لكم توفير أموالكم في أي وقت وأينما كنتم 24/24 ساعة و7/7 أيام، عبر شبكة أجهزة الصراف الآلي المتواجدة على الساحة المصرفية، كما تسمح لكم بالاطلاع على رصيد حساب التوفير الخاص بكم في أي وقت عبر أجهزة الصراف الآلي.

2. مزايا بطاقة التوفير:

- عمليات السحب مؤمنة برمز سري.
- وفرة رأس المال المدخر في أي وقت.
- بطاقة التوفير مجانية وصالحة لمدة ثلاث (03) سنوات.
- الاطلاع على رصيد حساب التوفير دون الحاجة للتنقل إلى الوكالة

خامسا : بطاقة فيزا VISA.

1. تعريفها :

بطاقة فيزا للبنك الوطني الجزائري هي بطاقة سحب ودفع دولية ، تتيح لكم القيام بما يلي:

- المعاملات عبر أجهزة الصراف الآلي (الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبابيك الأوتوماتيكية للبنك الخاصة ببطاقة فيزا) :
- السحب النقدي.
- الاطلاع على الرصيد.
- تغيير رقم التعريف الشخصي (code PIN).
- معاملات الدفع على أجهزة الدفع الإلكتروني الخاصة ببطاقة فيزا بالخارج.
- عمليات الدفع عبر الإنترنت 24/24 ساعة و7/7 أيام.

2. الأهلية:

بطاقة فيزا للبنك الوطني الجزائري موجهة لجميع زبائن البنك من الأفراد الذين لديهم حساب بالعملة الصعبة (يورو)، بالإضافة إلى حساب الشيك بالدينار مفتوح على مستوى نفس الوكالة البنكية.

3. الشروط :

- رصيد دائم متوفر في حساب الشيك بالدينار لا يقل عن ثمانية آلاف دينار (8000.00 دج).
- رصيد دائم متاح في حساب العملة الصعبة لا يقل عن مائة (100) يورو
- عدم وجود معارضة على الحساب البنكي.بطاقة النخبة الأعمال الموجهة للمهنيين والمؤسسات.
- تسمح لكم بإجراء عمليات السحب والدفع الجواري والدفع عبر الإنترنت وكذا التحويل والتحصيل.

المطلب الثاني : الصيرفة الإلكترونية في بنك BNA.

تشير الخدمات المصرفية الالكترونية أو خدمات الصيرفة عبر الانترنت إلى الأنظمة التي تتيح للعملاء الوصول إلى حساباتهم البنكية والمعلومات العامة حول المنتجات والخدمات المصرفية من خلال جهاز حاسوب شخص ي أو أي جهاز ذكي آخر يعد قناة للتوزيع الالكتروني.

و في هذا المطلب سوف نستعرض الخدمات البنكية الإلكترونية للبنك الوطني الجزائريBNAالمتمثلة في [1]:

أولا : حزمة , Net حزمة +Net.

1.تعريفها :

حزمتين للخدمات البنكية الالكترونية , حيث هذه الخدمة موجهة إلى الزبائن الأفراد، المهنيين والمؤسسات.

2.ميزات باقة حزمة :Net

- لاطلاع على الأرصدة وتاريخ أرصدة الحسابات لمدة 23 شهرًا.
- الاطلاع على معاملات الأخيرة للحساب.
- الاطلاع على البطاقات ومعاملات الدفع الإلكترونية.
- تحميل كشوفات الحساب وتحرير كشوفات الحساب لمدة عام وبصيغ مختلفة.
- إصدار بيانات كشف التعريفة البنكية خدمة الرسائل (الرسائل البنكية) .

[1] الموقع الإلكتروني للبنك الوطني الجزائري

- خدمة الإشعارات عبر الرسائل النصية القصيرة (SMS المصرفية).

3.ميزات باقة حزمة +Net:

باقة الحزمة Net+ تتضمن مميزات باقة الحزمة Net بالإضافة الى المميزات التالية :

- تحويل لمرة واحدة من حساب إلى حساب نفس الزبون.
- التحويل إلى مستفيدين موّطنين في وكالات البنك الوطني الجزائري والبنوك الأخرى.
- تحويلات الرواتب للشركات، باستثناء عملاء "EDI".
- خصومات متعددة على زبائن البنك الوطني الجزائري والبنوك الأخرى (الدائنين) الموّطنين في وكالات البنك الوطني الجزائري والبنوك الأخرى طلب دفتر الشيكات و البطاقة البنكية .
- الاعتراض على البطاقة .
- خدمة التجارة الإلكترونية « e-Trade ».

ثانيا : خدمة للدفع بدون تلامسWIMPAY-BNA PRO/STORE :

1. تعريفها

هي خدمة للدفع بدون تلامس تعتمد على تصوير (مسح) رمز الإستجابة السريعة، يمكن تحميلها مجانًا من Play Store و App Store.

2. **الأهلية**

هي خدمة بنكية يعرضها حصريا البنك الوطني الجزائري على زبائنه من فئة الأفراد، المهنيين والمؤسسات

هذه الخدمة موجهة للزبائن :

- للمشتركين في خدمة "البنك عن بُعد"
- أو المشتركون في خدمة "حزمة الدفع بدون تلامس"
- أو حاملي بطاقات CIB البنكية ومستخدمي خدمة رسائل الرقم السري المتغير (الخاصة بعمليات الدفع الإلكتروني)

3. وظائف تطبيق الدفع بدون تلامس لأصحاب المحلات والمتاجر Wimpay-BNA PRO/Store :

- قبول معاملات الدفع عن طريق رموز الاستجابة السريعة (QR-code) مقابل الخدمات المقدّمة.
- الاطلاع على الرصيد تسيير البائعين ونقاط البيع .
- الاطلاع على نشاط البائعين ونقاط البيع الاطلاع على كشف العمليات المنجزة.

ثالثا : خدمة الدفع الإلكتروني عبر الانترنت + رسائل الرقم السرّي المتغير.

1. تعريفها :

خدمة الدفع الإلكتروني تسمح بالتسديد عبر الانترنت مشترياتكم وفواتيركم (سونلغاز، سيال، الوكالة الوطنية لتطوير السكن وتحسينه عدل، ...)، على مواقع الانترنت التي تقبل وسيلة الدفع هذه .

من أجل ضمان أمن معاملات الدفع، يتمّ إرسال كلمة مرور واحدة (رسائل الرقم السرّي المتغير) إلى رقم هاتف المنخرط لكل معاملة جديدة.

2. الأهلية :

أي زبون للبنك الوطني الجزائري حامل للبطاقة البنكية .

3. المزايا:

- دفع ثمن المشتريات أو الفواتير حيثما كنتم وأينما وجدتم 24سا/24 و7 أيام/7.
- تجنب طوابير الانتظار الطويلة وتبسيط دفع الإتاوات ببضع نقرات دون الحاجة إلى التنّقل.
- عمليات مؤمنة بواسطة خدمة المصادقة في الوقت الفعلي (رسائل الرقم السرّي المتغير).
- خدمة مجانية وبدون عمولة للدفع عبر الإنترنت.
- تتم عملية الانخراط عن طريق توقيع عقد انخراط لتصبح "مشتري عبر الواب".

المطلب الثالث : مجالات عصرنة وسائل الدفع الالكتروني في البنك الوطني الجزائري.

أولا : مفهوم التكنولوجيا المالية.

هي كل اختراع أو ابتكار يعتمد على التكنولوجيا من أجل تطوير القطاع المالي .

توصف التكنولوجيا المالية على أنها تلك المنتجات و الخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية ، و تتميز هذه التكنولوجيا بأنها أسرع و أرخص و أسهل و يمكن لعدد أكبر من الأفراد الوصول إليها .

و منه يمكن القول أن التكنولوجيا المالية هي دمج الجانب التكنولوجي في الجانب المالي ، ما نتج عنه التقنيات المالية الحديثة من العملات المشفرة ، التكنولوجيا التنظيمية ، التمويل الجماعي ، الإقراض من نظير إلى نظير ..الخ.[1]

ثانيا : مجالات التكنولوجيا المالية.

مجالات التكنولوجيا المالية الأكثر انتشارا في أغلب دول العالم و المستعملة على نطاق واسع نلخصها كالتالي[2] :

- الإقراض و التمويل
- عمليات الدفع و الصرف
- التمويل الشخصي (الإدارة) .
- البنوك و بنيتها التحتية .
- حلول الأعمال و توفير .
- أسواق المال .
- جمع الأموال الخاص .
- التأمين .
- التنظيم و إدارة المخاطر .

و من خلال العناصر السابقة يمكن القول أن التكنولوجيا المالية توسعت مجالاتها و شملت أغلب مجالات المالية التقليدية ، و ظهرت مجالات أخرى جديدة ، متميزة بسهولتها و سرعتها و الفاعلية في تنفيذ العمل المالي ، مساهمة بذلك في تطور القطاع المالي بسرعة وفق مختلف مراحلها من خلال منتجات ذات حلول ابتكارية

[1] نصيرة محاجبية ، رابح بريش ،(استخدام تقنيات التكنولوجيا المالية في الصناعة المالية الإسلامية) ، حوليات جامعة قالمة للعلوم الاجتماعية و الإنسانية ، المجلد 16 ، العدد ، 02 ، الجزائر 2022 ، ص 96 .
[2] نفس المرجع .

باستخدام تحليل البيانات الضخمة و انترنت الأشياء و الذكاء الاصطناعي و العديد من التقنيات الأخرى ، حيث تولدت منتجات وفق الطلب من خلال المنصات الرقمية ، و تستفيد التقنيات المالية من المنصات الرقمية التي تشكل دوائر التمويل المباشر (السوق الرقمية)، و التي يمكن للمستخدمين الوصول إليها كمقترضين أو مقرضين ، نتيجة هذا أصبحت عملية الدفع أسرع و أكثر أمانا و سهولة ، و حلت تطبيقات المحفظة الإلكترونية على الهاتف المحمول و مكان النقود الورقية ، فيما تتيح الشركات التي تتولى عمليات الدفع للأفراد بإرسال الأموال

ثالثا : ابتكارات التكنولوجيا المالية (الفنتك).

يعتمد تطوير سوق التكنولوجيا المالية و المنتجات أو الخدمات المبتكرة التي تخلق السرعة على تكوين النظام البيئي و الأداء و ينبغي أن يفهم النظام الإيكولوجي للتكنولوجيات المالية على أنه هيكل يكفل تفاعل الكيانات في مجال التكنولوجيات المالية من أجل إنشاء و توزيع المنتجات و الخدمات المبتكرة في مختلف المجالات الاقتصادية.

و التقنيات التي تروج لها التكنولوجيا المالية متنوعة جدا ، و رغم أن تصنيفها لا يزال متغيرا إلى حد كبير ، إلا أنها كثيرا ما ترتبط بالمجالات التالية :[1]

- **تحليل البيانات الضخمة** :تعرفها المنظمة الدولية للمعايير أنها مجموعة من البيانات التي لها خصائصها الفريدة ، كالحجم ، السرعة ، التنوع ، التباين ، صحة البيانات و غيرها ...الخ ، و التي لا يمكن معالجتها بكفاءة باستخدام التكنولوجيا التقليدية للاستفادة منها .
- **الذكاء الاصطناعي** :هذه التقنية تعرف بالدردشة الآلية أو التعلم الآلي و تمكن من تنفيذ مختلف الوظائف المالية بطريقة آلية دون تدخل بشري و هذا بالفعل أحدث طفرة في مجال الخدمات المالية التي أصبحت أكثر سرعة و دقة في الاستجابة للعملاء .
- **التشفير** : العملات المشفرة تنتج طريق التعدين و يتم تبادلها بطريقة لا مركزية ، يحتوي هذا النوع من العملات على مزايا عديدة ساهمت في تطور قطاع المدفوعات و التجارة العالمية ، هذا لسهولة عملية الدفع و

[11] نصيرة محاجبية ، رابح بريش ،(استخدام تقنيات التكنولوجيا المالية في الصناعة المالية الإسلامية) ، حوليات جامعة قالمة للعلوم الاجتماعية و الإنسانية ، المجلد 16 ، العدد ، 02 ، الجزائر 2022 ، ص97.

تسوية المعاملات بسرعة كبيرة و بأقل تكاليف من خلال تحويل الأموال دون وسيط من نظير إلى نظير ، لكن عدم وجود سلطة مركزية يطرح مشكلة حماية الأموال و الاستقرار المالي و حتى الاقتصادي ككل .

- **تكنولوجيا السجلات الموزعة** : من أبرز التقنيات البلوكتشين و التي هي سلسلة من الكتل ، هذه السلسلة هي شبكة متصلة من الناس يتفاعلون مع بعضهم البعض في شكل كتل من البيانات بطريقة لامركزية .
- **انترنت الأشياء** : تسمح هذه التقنية بربط مختلف الأشياء بالانترنت من خلال أجهزة الاستشعار و التي تزود بالبيانات باستمرار ، و حاليا تلعب المعلومة دورا محوريا في عملية المنافسة و توسع السوق ، على سبيل المثال يمكن ربط البطاقات البنكية بالانترنت و معرفة مكانها في حال ضياعها و معرفة أماكن صرف الأموال و مختلف ما يستهلكه العميل .
- **الحوسبة السحابية** : هي ببساطة استخدام الانترنت لتقديم الخدمات الحاسوبية ، و سميت سحابية لأن السحابة هي رمز الانترنت .

خلاصة الفصل :

يتضمن هذا الفصل عرض جميع نتائج الدراسة التحليلية المتعلقة بأثر توظيف وسائل الدفع الإلكتروني في تقديم الخدمات المصرفية في البنك الوطني الجزائري (وكالة المدية) .

و يمكننا القول بأن وسائل الدفع الإلكتروني أصبحت من الضروريات التي تستوجبها التطورات الحاصلة و المستمرة في القطاع التكنولوجي عامة و في القطاع المصرفي خاصة ، و يعد البنك الوطني الجزائري من أهم البنوك التي استطاعت أن تتيح لمستخدميها الصدق و الشفافية عند التعامل مع خدماتها ، فمن خلال الدراسة التحليلية التي قمنا بها وقفنا على أهمية و فعالية أثر توظيف وسائل الدفع الإلكتروني في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها البنك الوطني الجزائري بحيث وفرت الكثير من التكاليف و ذلك من خلال التكنولوجيات الحديثة التي يستعملها إضافة إلى القنوات و الأنظمة التي يستعملها مما أدى إلى زيادة ثقة الزبائن و جذب أكبر عدد ممكن منهم و كسب رضاهم .

خاتمة

خاتمة:

أصبحت وسائل الدفع الإلكتروني عنصر ضروري لتسهيل المعاملات التجارية والأعمال المصرفية، حيث تعد البنوك إحدى المؤشرات الاقتصادية والتي تساهم بشكل كبير في دفع عجلة التنمية الاقتصادية حيث امتدت هذه التطورات إلى الجهاز المصرفي الذي استغلها كبدائل فتحت المجال الواسع لابتكار أنظمة دفع الكترونية دفع الكترونية وهو ما جعل مختلف دول العالم تدرك بأن تطوير وتحديث وسائل الدفع من الأولويات لتحسين جودة الخدمات المصرفية لأنها أصبحت مدركة بأن وسائل الدفع التقليدية لم تعد فعالة في عصر يتطلب السرعة في معالجة المعاملات والصفقات .

أما موقع البنوك الجزائرية من هذه التطورات فهو محتشم نوعا ما، حيث أنها تشهد مشاكل في تطبيق وسائل الدفع التقليدية و تحسين خدماتها فكيف هو الحال مع وسائل دفع ظهرت حديثا و تشاهد بعض الدول المتقدمة صعوبات في تطبيقها .

غير أن هذا لا يعني التشكيك أو الإنقاص من الجهود المبذولة من قبل البنوك الجزائرية بل قامت بتبني وتطبيق مشاريع و خطت خطوات ولها تصب في مجال تحديث و عصرنة وسائل الدفع لولها مع ذالك للأسف لازالت تسجل تأخرا بطئا في التنفيذ.

نتائج الدراسة:

توصلت هذه الدراسة من خلال الجانب النظري والتطبيقي إلى مجموعة من النتائج نذكرها في النقاط التالية:

- تساهم وسائل الدفع الالكترونية بشكل كبير في عمليات الإيداع والسحب والتحويل وغيرها من العمليات الأخرى بطرق الكترونية دون الحاجة إلى التنقل إلى مقر البنك؛
- وسائل الدفع الالكتروني تقدم خدمات متميزة عن الخدمات التقليدية فهي توفر الوقت والجهد؛
- يرتبط مفهوم جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العميل بمدى قدرة البنك على تقديم خدمة تقابل توقعاته أو تتجاوزها، فتقديم خدمات ذات جودة متميزة يعني تطابق مستوى الجودة الفعلي ويعكس مدى توافر أبعاد جودة الخدمة مع توقعات العملاء لهذه الأبعاد؛
- يستخدم البنك الوطني الجزائري وسائل دفع الكترونية متنوعة من أهمها البطاقات الالكترونية؛ وساهمت هذه البطاقات في تحسين نوعية وجودة الخدمات المصرفية في البنك؛

- هناك توجه كبير من البنك الوطني الجزائري إلى تبني أساليب الصيرفة الالكترونية من أهمها الدفع دون تلامس والدفع عبر الانترنت؛
- إن البنك الوطني الجزائري سعى إلى تحديث نظام مدفوعاته وتطويره ، وذلك من خلال إدخاله عدة إصلاحات على جهازه المصرفي ولكن بالرغم من المجهودات المبذولة لتحقيق ذلك فهو مازال بعيدا نوعا ما على تحقيق هدفه المرجو وهو تعميم الدفع الإلكتروني على أرجاء الوطن.

نتائج اختبار الفرضيات:

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

1. تم إثبات صحة الفرضية الأولى حيث يستخدم البنك الوطني الجزائري وسائل الدفع الإلكتروني، وهو ما أدى إلى تسهيل المعاملات المصرفية، ومن أهم الوسائل البطاقات الالكترونية المتمثلة في (البطاقة الكلاسيكية ، البطاقة الذهبية ، بطاقة النخبة ، بطاقة مسبقة الدفع) .
2. تم إثبات صحة الفرضية الثانية حيث يقدم البنك الوطني الجزائري خدمات مصرفية متنوعة وذات جودة، وتبين ذلك من خلال زيادة الإقبال عليها من قبل العملاء ورضاهم عليها.
3. الفرضية الثالثة صحيحة حيث أن توجه البنك الوطني الجزائري في تطبيق الصيرفة الإلكترونية كان له دور كبير وايجابي في تحسين الخدمات المصرفية في البنك، وهو ما انعكس على أدائه المالي وكفائه.

اقتراحات الدراسة:

اعتمادا على النتائج المتوصل إليها من تمكنا من استخلاص بعض الاقتراحات والتوصيات والتي تعتبر بمثابة ركائز يمكن أن تستند عليها البنوك بصفة عامة لنجاح تطبيق وسائل الدفع الحديثة و التي تعود النفع عليها، و هذه الركائز تتمثل فيما يلي:

- السعي إلى كسب شبكة اتصالات متطورة لتجسيد مفهوم نظام الدفع الإلكتروني.
- القيام بحملات إعلامية الهدف منها نشر الوعي المصرفي وترسيخ ثقافة التعامل عبر الانترنت لدى الأفراد.
- توسيع وتنويع الخدمات المصرفية الالكترونية، الاهتمام بجودتها لتلبية رغبات العملاء مع ضرورة المتابعة المستمرة لتلك الخدمات لمعرفة مدى رضا العملاء وولائهم.

آفاق الدراسة:

استنادا لنتائج الدارسة والتوصيات السابقة المقترحة في هذا السياق، تبين أن هنا جوانب أخرى تحتاج لدارسة وتحليل أعمق وبحوث جديدة مستقبلا منها:

- الخدمات الإلكترونية ومدى تقبلها من طرف الزبون.
- دور أنظمة ووسائل الدفع الالكترونية في تنمية القطاع المصرفي الجزائري.
- دور وسائل الدفع الالكترونية في تحقيق رضا العميل.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

1. أرفق مُحَّد شرهان، مُحَّد المنصور، وآخرون ، تأثير أنظمة الدفع الإكترونية في الأداء المالي في البنوك اليمنية:دراسة تطبيقية ، مجلة جامعة البيضاء ، المجلد 05 ، العدد 01أبريل 2023 .
2. مُحَّد أمين الرومي ، التعاقد الالكتروني عبر الأنترنت ، المطبوعات الجامعية ، مصر ، 2004.
3. بونفلة غلام ، موالكية عيدة ، واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر ، دراسة حالة البنوك الجزائرية ، مذكرة تخرج شهادة الماستر، جامعة 08 ماي 1945 قالمة .
4. خالد أمين و آخرون ، إدارة العمليات المصرفية المحلية و الدورية ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان ،207 .
5. ثناء علي القباني ، النقود البلاستيكية ، الدار الجامعية للنشر ، الاسكندرية .
6. بخوش رميسة, بلقاسمي شريفة, أنظمة و وسائل الدفع الالكترونية في تحسين الخدمات المصرفية،رسالةماجستير،تخصصتسويق الخدمات ,كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير , جامعة العربي التبسي 2018 .
7. حمد شكرين،بطاقة الائتمان في الجزائر،رسالةماجستير،تخصص حقوق مالية ،كلية العلوم الاقتصاديةوالتجارية وعلوم التسيير ،جامعة الجزائر ،2006.
8. منير الجنيهي ، ممدوح الجنيهي ، البنوك الالكترونية ، دار الفكر الجامعي للنشر ، الاسكندرية ، مصر ، 2005 .
9. ميهوب سماح ، أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الأداء التجاري و المالي للمصارف الفرنسية ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة قسنطينة ، 2014 .
10. نادر عبد العزيزشافي،المصارف والنقود الالكترونية،المؤسسةالحديثة للكتاب،بيروت،2007،ص7
11. بوخاري فاطنة حنان أسينات ، أثر توظيف تطبيقات الدفع الاكتروني في تقديم الخدمات المصرفية على تحسين أداء البنوك: عرض لتجارب دول رائدة نموذجا" سنغافورة وكندا للدفع عبر الحدود بواسطة البلوكتشين لمشروعUbin-Jesper،اندونيسيا، اليابان "،
12. مجلة الباحث الاقتصادي، مجلد10(العدد02)2022 ، الجزائر: جامعة 20 اوت 1955 ، سكيكدة.
13. وسيم مُحَّد الحداد،وآخرون، الخدمات المصرفيةالالكترونية, دار السيرة للنشر والتوزيع،عمان،2012.

14. نبيلذنون جاسم ،ومنال مرهون مبارك:"معيقاتتطبيقالصيرفةالالكترونية في القطاع المصرفي الحكومي،مجلة العلوم الاقتصادية ،العدد،25جامعة بغداد،2010،ص08

15. مُحَمَّد الصيرفي ، البيع و الشراء عبر الانترنت ، المركز الجامعي الحديث ، الطبعة الأولى ، 2008 .

16. نهى خالد عيسى و آخرون، النظام القانوني للنقود الالكترونية ، مجلة العلوم الانسانية ، المجلد 22 ، العدد 2 ، جامعة بابل 2014 .

17. رابح عرابة،" دور تكنولوجيا الخدمات المصريفيةالالكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي في المصرف الجزائري"،مجلةالأكاديمية لدراسات 2 الاجتماعية و الإنسانية، ع ،8جامعة الشلف،2012.

18. منير مُحَمَّد الجنبيهي ممدوح مُحَمَّد الجنبيهي، البنوك إللكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 1001،.

19. فاروق السيد حسن، التجارة الإلكترونية وتأمينها، للنشر والتوزيع، الجيزة، مصر، 1001 .

20. عبد الله خباية، الاقتصاد المصرفي (البنوك الإلكترونية، البنوك التجارية، السياسات النقدية)"، مؤسسة شباب الجامعة الإسكندرية، 23 مصر، 1001 .

21. أمينة رباعي ، "التجارة الالكترونية وأفاق تطورها في البلدان العربية"، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم 24 التسيير، جامعة الجزائر.

22. رشيد بوعافية ، ابراهيم مزيود ، التحول إلى وسائل الدفع الإلكنروني و تحديات الجرائم الإلكنرونية ، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر 26-27 أفريل 2011، المركز الجامعي خميس مليانة.

23. صلاح إلياس ، مستقبل وسائل الدفع الالكتروني في ظل وجود الوسائل الحديثة ، مداخلة مقدمة إلى الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية) ، المركز الجامعي خميس مليانة ، الجزائر ، يومي 26-27 أفريل 2011 .

24. محمود الكيلاني ، الموسوعة التجارية و المصرفية ، المجلد الثاني للتشريعات التجارية و الالكترونية ، دراسة مقارنة ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، عمان ، الطبعة الأولى ، 2007 4 .

25. عبد الرحيم وهيبة ، وسائل الدفع التقليدية في الجزائر (الوضعية و الآفاق) ، مجلة الباحث ، العدد 09 ، 2011 ، تمنراست ، الجزائر.

26. لوصيف عمار ، استراتجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي و العشرون مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية ، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص التحليل و الاستشراف الاقتصادي ، غير منشورة ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2008-2009.

27. لوصيف عمار ، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي و العشرين ، نفس المرجع .

28. شيروف فضيلة ، أثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية (حالة بعض البنوك الجزائرية) ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية ، تخصص تسويق ، غير منشورة ، جامعة منتوري ، فسنطينة ، 2009- 2010.

29. أمير فرج يوسف ، عالمية التجارة الالكترونية و عقودها ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 2009.

30. عبد الرحيم وهيبة ، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية (دراسة حالة الجزائر) مذكرة ماجستير ، غير منشورة ، جامعة الجزائر ، 2005- 2006.

31. مُحَّد بن بوبترة و عبد اللطيف بن زيدي ، معالجة المعاملات المصرفية في ظل نظام الدفع الآلي ، مذكرة ليسانس ، غير منشورة ، المدرسة العليا للتجارة 2007 -2008.

32. عبد الكريم قندوز و بومدين نورين ، الصيرفة الالكترونية في المؤسسات المصرفية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر ، بحث مقدم للملتقى العلمي الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ، جامعة حسيبة بن بوعلي ، الشلف ، بدون تاريخ .

33. جلال عايد الشورى ، وسائل الدفع الالكتروني ، دار الثقافة ، عمان ، الطبعة الأولى ، 2008.

34. ناظم مُحَّد نوري الشمري و عبد الفتاح زهير ، الصيرفة الالكترونية ، دار وائل ، عمان ، الطبعة الأولى ، 2008 .

35. فريد النجار و آخرون ، التجارة و الأعمال الالكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2006

36. طارق طه ، إدارة البنوك في بيئة العولمة و الانترنت ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2007 .

37. وسيم مُحَّد الحداد و آخرون ، الخدمات المصرفية الالكترونية ، دار المسيرة ، عمان ، الطبعة الأولى ، 2012 .

38. شريف مُحَّد غنام ، محفظة النقود الالكترونية ، الدار الجامعية الجديدة ، الإسكندرية .

39. نهلة أحمد قنديل ، التجارة الإلكترونية ، جامعة قناة السويس ، القاهرة ، 2004.

40. جورج نهاد أبو جريش ، خثان رثوان ، المدخل إلى مصارف الانترنت ، اتحاد المصارف العربية ، بيروت.

41. مُحَّد محمود أبو فروة ، الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنت ، دار الثقافة ، عمان ، الأردن ، الطبعة الأولى ، 2009 .

42. زيقم سارة ، دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية ، دراسة حالة بنك خليج الجزائر وكالة بسكرة ، مذكرة مقدمة ضمن نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص نقود ومالية ، جامعة مُحَّد خيضر بسكرة.

43. تيسير العفيشات العجارمة ، التسويق المصرفي ، الطبعة الثانية ، دار حامد للنشر و التوزيع ، عمان الأردن ، 2013 .

44. زياد رمضان و محفوظ جودة ، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك ، دار وائل ، عمان الأردن ، 2000 .

45. ناجي معلا ، الأصول العلمية للتسويق المصرفي ، المكتبة الوطنية ، عمان ، الطبعة الثالثة ، 2007.

46. فاطمة سلماني ، جودة الخدمات المصرفية و أثرها على تحقيق رضا الزبون ، مذكرة مقدمة ضمن شهادة الماجستير ، تخصص استراتيجية التسويق ، المسيلة ، 2013-2014.

47. أمال كماش ، خولة بووشمة ، البنوك الالكترونية و دورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي ، علوم اقتصادية ، تخصص نقدي و بنكي ، 2020 – 2021 ، جامعة العربي تبسي.

48. مأمون سليمان الدرادكة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.

49. أيمن فتحي فضل الخالدي، مرجع سابق، قياس مستوى جودة الخدمات المصارف الاسلامية العاملة في فلسطين من وجهة نظر العملاء، مذكرة مقدمة إستكمالا لمتطلب الحصول على درجة الماجستير في إدارة الاعمال، قسم إدارة الاعمال، كلية التجارة، عمادة الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية.

50. عمر علي بابكر الطاهرد. نزار بنعبدهللا",أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاءدراسة ميدانية: المصارف التجارية بمحافظة الدرب- المملكة العربية السعودية,العدد الرابع عشر ,2019 ,

51. رعد حسن الصرف، عولمة جودة الخدمات المصرفية، دار التواصل العربي، دمشق، 1001 .

52. حلى مدى ، قياس جودة الخدمة المصرفية ، دراسة حالة بنك البركة الجزائري ، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2006 – 2007.

53. أمل كماش خولة بووشمة ، البنوك الإكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة بنك سكريلSkrill- ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي ,علوم الاقتصادية ,تخصص إقتصاد نقدي وبنكي, جامعة العربي تبسي , تبسة , 2021.

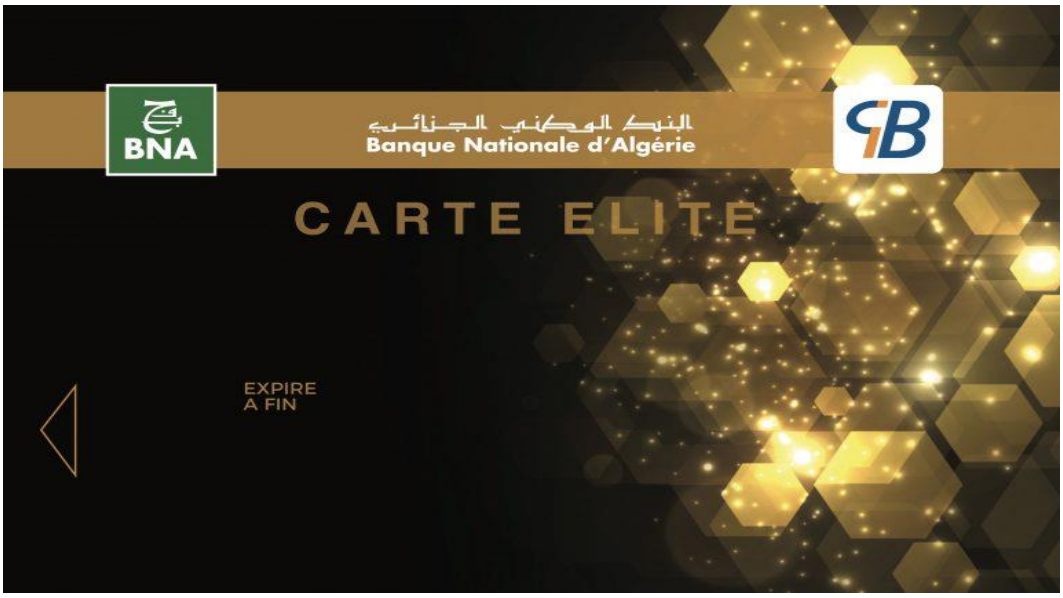
54. كديك هيفاء سالم عبد الرزاق , يحي هلالي هالة , دور وسائل الدفع إللكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية(دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري بالمدية), رسالة ماجستير ، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة يحي فارس ,المدية -2023 . 2022

الملاحق

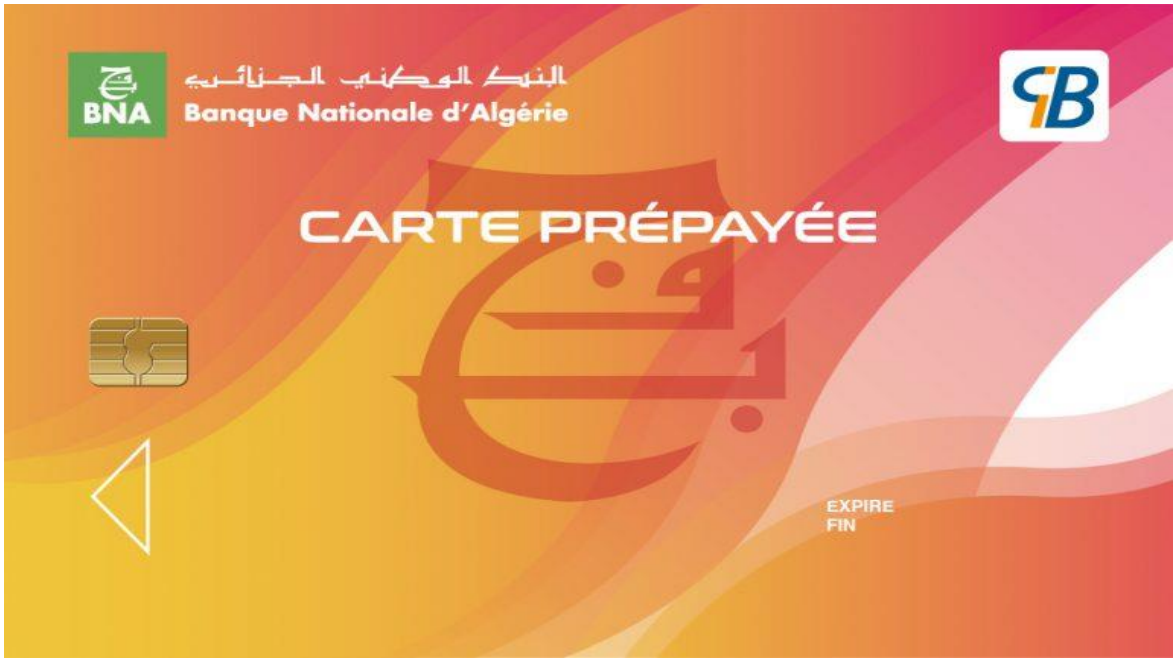
البطاقة الكلاسيكية :



بطاقة النخبة :



بطاقة مسبقة الدفع :



البطاقة الذهبية :



بطاقة التوفير :

