جامعة يحى فارس بالمدية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

الموضوع:

عصرنة وسائل الدفع في البنوك التجارية

–دراسة حالة بنك القرض الشعبي الوطنيCPA–

مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم التجارية

تخصص:علوم مالية

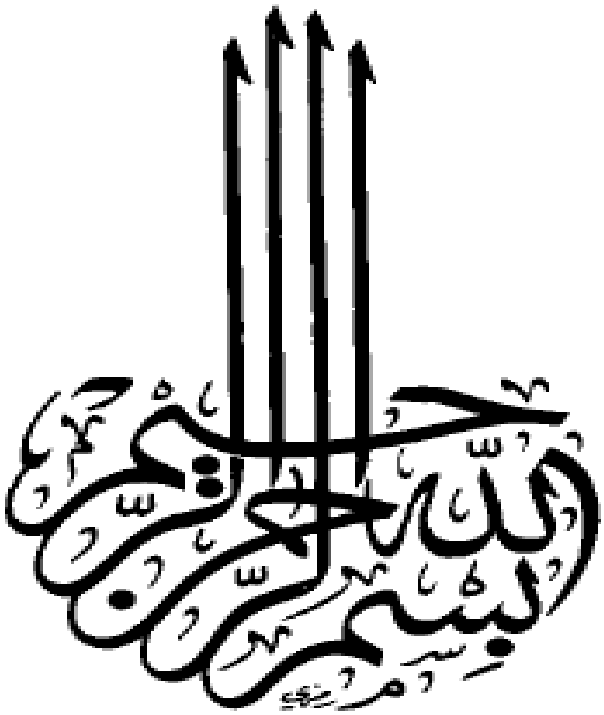
إعداد الطلبة:

- باصور محمد
- حمادوش سارة

الأستاذة المشرفة:

نعيمة شلابي

السنة الجامعية: 2017/2016



(...رَبِّ أوزِعنِي أَنَ اَشْكُرَ نِعْمَتَكَ التِّي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ

وَأَنَ اَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وِأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ

الصَّالِحِينَ)

سورة النمل: الآية 19

شكر وتقدير

ان الشكر لله شكرا عظيما، والحمد لله حمدا كثيرا الذي اعاننا في انجاز هذا البحث.

كما نتقدم بالشكر الجزيل لأستاذتنا المشرفة شلابي نعيمة استاذة بجامعة يحيى فارس المدية على قبولها الاشراف على هذه المذكرة، اسال الله ان يجازيها بكل خير، والشكر والتقدير الى موظفي وكالة القرض الشعبي الجزائري بولاية المدية على ما قدموه لنا من دعم ومساعدة، كما نتوجه بالشكر الجزيل الى أساتذة لجنة المناقشة على تفضلهم وقبولهم مناقشة مذكرتنا.

والى كل من تعاون، وقف معنا ودعمنا من بعيد أو قريب على إنجاز هذا البحث بجهده ووقته ودعائه...

الإهداء

إلى من حملتني وهنا على وهن وتعبت في تربيتي، ونقشت حروف حبها بداخلي...

أمي الحنونة أطال الله في عمرها

إلى من حملت اسمه وأنهكه طول الانتظار، ودعمني بدعائه ورضاه في كل الأطوار...

أبي الغالي أطال الله في عمره

إلى الذين زينوا حياتي وتقاسموا معي رحم أمي...

إخوتي وأخواتي وزوجة أخي

إلى كل من تمنى لي التوفيق وساعدني ولو بالكلمة الطيبة...

إلى كل من كان قريبا منّا بدعواته، توجيهاته ونصائحه...

إلى كل من يعرفني...

سارة

الإهداء

إلى من حملتني وهنا على وهن وتعبت في تربيتي، ونقشت حروف حبها بداخلي...

أمي الحنونة أطال الله في عمرها

إلى من حملت اسمه وأنهكه طول الانتظار، ودعمني بدعائه ورضاه في كل الأطوار...

أبي الغالي أطال الله في عمره

إلى الذين زينوا حياتي وتقاسموا معي رحم أمي...

إخوتي وأختي وزوجة اخي

إلى كل من تمنى لي التوفيق وساعدني ولو بالكلمة الطيبة...

إلى كل من كان قريبا منّا بدعواته، توجيهاته ونصائحه...

إلى كل من يعرفني...

محمد

Résumé

Les banques commerciales font face à des défis importants aujourd'hui pour assurer sa survie et à la réalisation de ses objectifs, il vise à moderniser leurs services bancaires grâce à l'introduction de nouvelles technologies pour assurer son progrès et de haute qualité précision et les performances de vitesse, surtout après un aspect technologique moderne qui produit à son tour, des moyens de paiement électronique, qui a pris plusieurs formes bancaires Kalptaqh et portefeuilles électroniques, et est considéré comme une alternative aux moyens de paiement traditionnels, parce qu'ils offrent des avantages et de nombreux points positifs au client en termes de temps et de coût.

Comme nous cherchons à travers quelques-unes des recommandations importantes de l'existence du développement des infrastructures pour les banques commerciales plus de services bancaires et ODG des stratégies à long terme pour cibler les marchés financiers, dans le but des banques commerciales pour développer des services bancaires fournis pour faire face aux énormes développements dans le domaine des moyens de paiement en général et des moyens de paiement électronique en particulier.

Mots-clés: Services bancaires électroniques, les méthodes de paiement modernes, Banque commerciale (Algerian People's Loan Bank)

ملخص

تواجه البنوك التجارية اليوم تحديات كبيرة لضمان بقاءها و تحقيق اهدافها ،لذا تسعى جاهدة الى عصرنه خدماتها المصرفية من خلال ادخال تقنيات حديثة تضمن لها تقدمها بجودة عالية ودقة وسرعة في الاداء ، وخاصة بعد ظهور تكنولوجية حديثة التى افرزت بدورها وسائل دفع الالكترونية ، والتى اتخذت عدة اشكال كالبطاقة البنكية و المحافظ الالكترونية ، واعتبرت كبديل لوسائل الدفع التقليدية ، وذلك لما توفره من مزايا و ايجابيات عديدة للزبون من حيث الوقت و التكلفة.

كما توصلنا من خلال البحث على بعض التوصيات المهمة المتمثلة في وجود تطوير البنية التحتية للمصارف التجارية اكثر بالخدمات المصرفية و وضغ استراتيجيات بعيدة المدى لاستهداف الاسواق المالية ،وذلك بغرض تطوير المصارف التجارية و الخدمات المصرفية المقدمة لمسايرة التطورات الهائلة في مجال وسائل الدفع بصفة عامة ووسائل الدفع الالكترونية بصفة خاصة .

الكلمات المفتاحية : الخدمات المصرفية الالكترونية ، وسائل الدفع الحديثة ، البنك التجاري (بنك قرض الشعبي الجزائري)

Abstract

Today, commercial banks face great challenges to ensure their survival

banks and banking services to cope with the huge developments in the field of payment methods in general and electronic payment methods In particular . and achieve their objectives. Therefore, it strives to provide its banking services through the introduction of modern technologies that guarantee its progress in high quality, accuracy and speed in performance, especially after the emergence of modern technology which has produced electronic means of payment. Such as bank card and electronic wallets, and was considered as an alternative to conventional payment methods, because of the advantages and advantages of many customers in terms of time and cost.

In addition, we have examined some important recommendations of the development of banking banking infrastructure by banking services and the adoption of long-term strategies to target financial markets in order to develop commercial

Keywords: electronic banking, modern payment methods, commercial bank (bank loan, popular Algerian)

فهرس المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
شكر وتقدير	**-**
اهداء	**-**
ملخص البحث	**-**
فهرس المحتويات	I
قائمة الجداول	**V**
قائمة الاشكال	**VII**
مقدمة	**أ-ج**
الفصل الأول: البنوك التجارية والخدمات المصرفية	
تمهيد	**02**
المبحث الأول: ماهية البنوك التجارية	**03**
المطلب الأول: نشأة البنوك وتطورها	**03**
المطلب الثاني: تعريف البنوك التجارية وخصائصها	**05**
المطلب الثالث: تصنيفات البنوك التجارية وأهدافها ووظائفها	**06**
المطلب الرابع: البناء التنظيمي للبنوك التجارية	**10**
المبحث الثاني: ماهية الخدمات المصرفية	**14**
المطلب الأول: مفهوم الخدمة وخصائصها	**14**
المطلب الثاني: مفهوم الخدمة المصرفية وخصائصها	**19**
المطلب الثالث: دورة حياة الخدمة المصرفية وتصنيفها	**24**
المطلب الرابع: الاتجاهات الحديثة للخدمة المصرفية	**26**
المبحث الثالث: ماهية الخدمات المصرفية الالكترونية	**35**
المطلب الأول: تعريف الخدمة المصرفية الالكترونية	**36**
المطلب الثاني: انواع الخدمات المصرفية الالكترونية	**37**
المطلب الثالث: مزايا ومخاطر الخدمة المصرفية الالكترونية	**39**

المطلب الرابع: متطلبات نجاح الخدمة المصرفية الالكترونية وتحدياتها	**45**
خلاصة	**48**
الفصل الثاني: عصرنة وسائل الدفع	
تمهيد	**50**
المبحث الاول: ماهية وسائل الدفع	**51**
المطلب الاول: تعريف وسائل الدفع	**51**
المطلب الثاني: التطور التاريخي لوسائل الدفع	**52**
المطلب الثالث: مكونات وسائل الدفع التقليدية	**54**
المطلب الرابع: اسباب تطور وسائل الدفع	**62**
المبحث الثاني: ماهية وسائل الدفع الحديثة	**64**
المطلب الاول: تعريف وسائل الدفع الحديثة	**64**
المطلب الثاني: اهمية وسائل الدفع الحديثة وخصائصها	**65**
المطلب الثالث: التجديد في مجال وسائل الدفع الحديثة وادوات حمايتها	**67**
المطلب الرابع: ايجابيات وسلبيات وسائل الدفع الحديثة	**72**
المبحث الثالث: انواع وسائل الدفع الحديثة	**75**
المطلب الاول: البطاقة البنكية والبطاقة الذكية	**75**
المطلب الثاني: النقود الالكترونية والمقاصة الالكترونية	**82**
المطلب الثالث: اوراق التجارة الالكترونية والتحويلات المالية الالكترونية	**89**
المطلب الرابع: تقييم وسائل الدفع الحديثة	**92**
خلاصة	**100**
الفصل الثالث: دراسة حالة وكالة القرض الشعبي الجزائري بالمدية	
تمهيد	**102**
المبحث الاول: عموميات حول القرض الشعبي الجزائري	**103**
المطلب الاول: نشأة وتعريف القرض الشعبي الجزائري	**103**

المطلب الثاني: خصائص ومهام القرض الشعبي الجزائري	**103**
المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري	**105**
المبحث الثاني: تقديم وكالة القرض الشعبي الجزائري بالمدية	**106**
المطلب الاول: تعريف وكالة القرض الشعبي الجزائري بالمدية وخصائصها	**106**
المطلب الثاني: اهداف وكالة القرض الشعبي الجزائري بالمدية وهيكلها التنظيمي	**107**
المطلب الثالث: وسائل الدفع التقليدية بوكالة القرض الشعبي الجزائري بالمدية	**110**
المبحث الثالث: وسائل الدفع الحديثة في وكالة القرض الشعبي الجزائري بالمدية	**115**
المطلب الاول: انواع وسائل الدفع الحديثة المستخدمة في وكالة القرض الشعبي الجزائري بالمدية	**115**
المطلب الثاني: انعكاسات استخدام وسائل الدفع الحديثة ببنك القرض الشعبي الجزائري بالمدية	**130**
المطلب الثالث: مزايا ومعوقات تطبيق وسائل الدفع الحديثة ببنك القرض الشعبي الجزائري بالمدية	**132**
خلاصة	**134**
خاتمة	**136**
قائمة المراجع	**-**

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
الشكل 1-1	نموذج الهيكل التنظيمي لأحد البنوك التجارية	13
الشكل 1-2	مثلث الخدمة	16
الشكل 1-3	دورة حياة الخدمة المصرفية	25
الشكل 1-4	مركبات المخاطر التشغيلية لدى المصارف وفقا لمقررات لجنة بازل 2004	44
الشكل 2-1	نموذج الشيك	62
الشكل 3-1	الهيكل التنظيمي لوكالة القرض الشعبي الجزائري	105
الشكل 3-2	الهيكل التنظيمي لوكالة القرض الشعبي الجزائري بولاية المدية	109
الشكل 3-3	حوالة صادرة وواردة داخل نفس البنك	112
الشكل 3-4	حوالة صادرة وواردة في بنكين مختلفين في نفس البلد	112
الشكل 3-5	حوالة صادرة وواردة بين بنكين في دولتين مختلفتين	113
الشكل 3-6	البطاقة البنكية للسحب والدفع الكلاسيكية	119
الشكل 3-7	البطاقة البنكية للسحب والدفع الكلاسيكية الذهبية	119

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
جدول 1–1	اهم خدمات المصارف الشاملة	30
جدول 3–1	مواصفات البطاقات البنكية للسحب والدفع	117
جدول 3–2	نهائي الدفع الالكتروني T.P.E	120
جدول 3–3	D.A.B الموزع الالي للأوراق	121
جدول 3–4	عدد البطاقات البنكية المصدرة والمستخدمة من طرف عملاء القرض الشعبي الجزائري خلال 2016	122
جدول 3–5	عدد الموزعات الالية ونهائي الدفع الالكتروني المستخدمة في نفس البنك خلال 2016	122
جدول 3–6	عدد العمليات الممكن القيام بها ببطاقة الامان	128
جدول 3–7	اوجه اختلاف بطاقات فيزا لوكالة القرض الشعبي الجزائري	129

مقدمة عامة

مقدمة عامة

دخل الاقتصاد العالمي الالفية الثالثة التي يطلق عليها قرن العولمة، محملا ومتؤثرا بمجموعة من التغيرات الاقتصادية العالمية، التي كانت ولا تزال وستظل ذات تأثير جذري على اعمال المصارف بحكم الدور الحيوي الذي يلعبه الجهاز المصرفي في النشاط الاقتصادي، اذ تعتبر عصب اي نظام اقتصادي مهما كان حجمه، فتعتبر المصارف التجارية احد المكونات المؤثرة والفعالة لأي نظام مصرفي، خاصة في ظل تعاظم المعاملات النقدية والمالية في الاسواق العالمية، مما ادى الى تزايد دور هذه المصارف في تمويل التجارة الدولية، خاصة في ظل ظهور المؤسسات متعددة الجنسيات او ما يطلق عليها بالكيانات الكبرى، الى جانب ظهور الثروة التكنولوجية والمعلوماتية.

وان التطور السريع لعالم تكنولوجيا المعلومات ادى الى ظهور شبكة الانترنت كوسيلة لنقل المعلومات والاتصال، والتي استخدمت على نطاق واسع في جميع المجالات خاصة في الاغراض التجارية، وفتحت المجال للمصارف لتقديم خدماتها وكذا المعلومات الخاصة بها لشرائح عريضة من الزبائن والمتعاملين وذلك لمساعدتها في تحسين خدماتها وتحديثها وكذا تكييفها لمواجهة الاثار السلبية الناجمة عنها والاستفادة من المكاسب التي حققتها، فظهر للوجود مفهوم حديث للصيرفة هو الصيرفة الالكترونية،التي تعتمد على المعالجة الالكترونية للبيانات مما يوفر مزايا عديدة من حيث التكلفة والوقت.

وقامت البنوك التجارية باستغلال هذه التطورات من اجل تحديث نظام الدفع الذي كان بأمس الحاجة الى ذلك، ونتج عن هذه العملية خلق وسائل دفع بآلية جديدة ألا وهي وسائل الدفع التي تمثل الصورة الالكترونية لوسائل الدفع التقليدية، الفرق الاساسي بينهما هو ان هذه الوسائل الجديدة كل العمليات فيها تسير الكترونيا ولا وجود فيها للنقود الورقية والمعدنية، حيث اقترحت البنوك التجارية على زبائنها وسيلة دفع بالبطاقات وأدخلت وسائل وأجهزة آلية تسمح باختصار الوقت والتكلفة بدلا من الشيك والسفتجة او غيرها من وسائل دفع تقليدية.

وعلى ضوء ما سبق فان هذه الدراسة تطرح مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي:

ما مدى استجابة البنوك التجارية للتطورات الحاصلة في مجال وسائل الدفع؟

وللاجابة على الاشكالية نطرح الاسئلة التالية :

1. ما هو هدف البنوك التجارية من تحديث الخدمات المصرفية؟
2. ما المقصود بوسائل الدفع؟ وكيف كان تطورها؟

3. هل ساهمت وسائل الدفع الالكترونية في الرفع من مستوى الخدمة المصرفية في بنك القرض الشعبي الجزائري بوكالة المدية؟

فرضيات البحث:

1. تسعى البنوك التجارية من خلال تحديث خدماتها المصرفية الى الحفاظ على العملاء الحاليين، وجذب اكبر عدد من العملاء المحتملين.
2. تعتبر وسائل الدفع ادوات تساعد في تحويل الأموال، كما ان تطورها مرتبط بتطور الجهاز المصرفي.
3. وسائل الدفع الالكترونية حسنت من مستوى الخدمة المصرفية وقربت العميل أكثر من الوكالة.

اسباب اختيار الموضوع:

توجد عدة اسباب دفعتنا لاختيار هذا الموضوع عن غيره، نذكر منها على الخصوص:

- اهمية البنوك التجارية في الحياة الاقتصادية؛
- ضعف البنية التحتية للمصارف التجارية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- الرغبة في الوقوف على مدى اعتماد المصارف التجارية، الوطنية منها والأجنبية على الخدمات المصرفية الالكترونية في تقديم خدماتها؛
- ندرة الدراسات والبحوث في مجال عصرنة وسائل الدفع؛
- ان اختيار موضوع تحديث وتطوير وسائل الدفع في المصارف التجارية يمثل اضافة جديدة للمكتبة الجامعية ولتكوين الباحث.

اهمية البحث:

اهم ما يميز هذا العصر، هو التطور الكبير الذي احدثته التكنولوجيا الحديثة في المجالات الاقتصادية وفي مقدمتها البنوك والمؤسسات المالية، والتي تعتبر عصب ودعامة الاقتصاد، ولا شك ان الارتباط بين تحديث النظام ووسائل الدفع هو عملية تعود على البنوك بعوائد وتحسن من الكفاءة والفعالية وتدعم قدرة الادارة في مواجهة العراقيل والمشاكل التي كانت تواجههم مع نظام الدفع التقليدي، وتقوم بتقليل المخاطر والتكاليف، وتحقق الرضا بالنسبة للزبائن والعملاء، الامر الذي ينعكس ايجابيا على الاقتصاد الوطني وزيادة التقدم ورفع مستوى المعيشة لأفراد المجتمع.

كما يستمد هذا البحث اهميته من الدور الذي يلعبه عصرنة وسائل الدفع في رفع اداء البنوك التجارية.

اهداف البحث:

يرمي هذا البحث الى تحقيق جملة من الاهداف نوجزها فيمايلي:

- التطرق الى مفهوم البنوك التجارية، وكذا الخدمات الالكترونية؛
- ابراز واقع الخدمات المصرفية الاكترونية في المصارف التجارية؛
- التعريف بوسائل الدفع بالإضافة الى تسليط الضوء على اهم الوسائل التقليدية؛
- دراسة وسائل الدفع الحديثة ومعرفة العوامل المساعدة والمعرقلة لنجاحها؛
- الوقوف على انواع وسائل الدفع الالكترونية؛
- عرض لمختلف وسائل الدفع الحديثة المستخدمة بوكالة القرض الشعبي الجزائري بالمدية، آثارها على البنك.

حدود البحث:

يمكن ان نحدد حدود الدراسة على مستويين المكاني والزماني.

- الحدود المكانية: ركزت الدراسة على وكالة بنك القرض الشعبي الجزائري بولاية المدية.
- الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة الميدانية في المدة المعتمدة من 12 فيفري الى غاية 05 مارس 2017.

منهج البحث:

- حتى نتمكن من الاجابة على الاشكالية و الاسئلة المطروحة و اختبار صحة الفرضيات المصاغة سنعتمد على المنهج الوصفي ،وذلك من خلال استعراض مختلف المفاهيم الاساسية سواء تلك المتعلقة بأهم وسائل الدفع الحديثة او تلك المتعلقة بالبنوك التجارية و خدماته المصرفية.
- كما سنعتمد على منهج دراسة حالة، من اجل دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري بوكالة المدية، لمعرفة مدى استجابة البنوك لوسائل الدفع الحديثة.

الدراسات السابقة:

هناك عدد من الدراسات التي تناولت موضوع وسائل الدفع الحديثة والتي تم الاستعانة بها في هذا البحث، ومن اهمها مايلي:

1. دراسة "لوصيف عمار" بعنوان "استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين"، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، سنة 2009.

هدفت هذه الدراسة الى محاولة رصد التجربة الجزائرية في مجال نظام الدفع ومقارنتها بالتجربة العالمية، ومحاولة تقييم وسائل الدفع الحديثة لمقارنتها مع التقليدية، وكذلك محاولة معرفة مدى استجابة الجمهور الجزائري للتطورات الحاصلة في مجال نظام الدفع.

وتوصلت الى ان ظهور وسائل الدفع الالكترونية تسبب في انخفاض محسوس لاستخدام وسائل الدفع التقليدية، وأنها تشجع على قيام خدمات مصرفية الكترونية تتلاءم مع تطورات العصر من حيث السرعة والفعالية التي يوفرها لها، كما توصل الى ان وسائل الدفع الالكترونية لا تعتبر الخل المثالي والبديل للمشاكل المطروحة من قبل وسائل الدفع التقليدية ويكمن اختلافنا عنها في اننا قمنا بالتركيز فقط على وسائل الدفع الحديثة ولم ندرس اثرها على وسائل الدفع التقليدية.

2. دراسة "عبد الرحيم وهيبة" بعنوان " احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية" مذكرة ماستر، جامعة الجزائر، سنة 2006.

تناولت هذه الدراسة معرفة ما تؤول اليه وسائل الدفع التقليدية في ظل ظهور وسائل الدفع الالكترونية، وتوصلت الدراسة الى ان وسائل الدفع الالكترونية افرزت عيوب وعراقيل لا تؤهلها لاحتلال مكان الوسائل التقليدية بل تمكنها من التعايش معها.

وتختلف دراستنا عن هذه الدراسة في اننا لم نتعمق في دراسة وسائل الدفع التقليدية ولم نقم بمقارنتها مع وسائل الدفع الحديثة، ولقد اهتممنا بشكل خاص بواقع وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية.

3. دراسة "ميهوب سماح" بعنوان "الاتجاهات الحديثة للخدمات البنكية"، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، سنة 2005.

تطرقت الباحثة في بحثها هذا الى الاتجاهات الهامة في الاونة الاخيرة وكذلك ادوات الدفع الحديثة، حيث قامت بدراسة بنك القرض الفلاحي الفرنسي واهم الخدمات البنكية الالكترونية ووسائل الدفع الحديثة المقدمة من طرفه، وتوصلت الى ان البنوك تسعى جاهدة الة تطوير خدماتها البنكية بإدخال تقنيات حديثة تضمن لها تحقيق رضا المتعاملين، وكذلك تحقيق استقرار البنك، وكذلك مكانته في ظل التغيرات الاقتصادية المستمرة، ويكمن اختلافنا عنها في اننا لم نقم بدراسة الخدمات البنكية التقليدية ولم نتطرق لاتفاقية تحرير تجارة الخدمات المالية والبنكية، بل قمنا بدراسة اثر وسائل الدفع الحديثة في تطوير خدمات المصارف التجارية.

4. بالإضافة الى الملتقيات الدولية والوطنية التي انعقدت مؤخرا في الجامعات الجزائرية في هذا المجال.

صعوبات البحث:

واجهنا بعض الصعوبات في انجاز هذه الدراسة نذكر منها:

- قلة المراجع المتخصصة في مجال وسائل الدفع الحديثة؛
- عدم الاجابة من طرف البنك على كل الاسئلة؛
- صعوبة الحصول على احصائيات جديدة حول وسائل الدفع الحديثة في الجزائر.

هيكل البحث:

لتحقيق الاهداف المرجوة والإجابة على مختلف التساؤلات المطروحة أعلاه، قمنا بتقسيم دراستنا الى مقدمة، ثلاث فصول، خاتمة.

سنتعرض في الفصل الاول الى البنوك التجارية والخدمات المصرفية، حيث قمنا بدراسة وصفية لبنوك التجارية متضمنة مفهوم والتطور التاريخي لها مع عرض خصائصها وأهدافها واهم وظائفها، ثم ننتقل الى الخدمات المصرفية بشكل عام، وذلك بتعريفها والتعرف على دورة حياتها واتجاهاتها الحديثة كما سنتطرق الى الخدمات المصرفية الالكترونية واهم انواعها.

ونعالج في الفصل الثاني عصرنة وسائل الدفع حيث قمنا بدراسة وصفية لوسائل الدفع مع الاشارة الى مكونات وسائل الدفع التقليدية، ثم ننتقل الى وسائل الدفع الحديثة والتعرف على اهم انواعها وطرق تقييمها.

اما في الفصل الثالث فقمنا بدراسة وسائل الدفع الحديثة المستخدمة في بنك القرض الشعبي الجزائري وتحديدا في وكالة المدية، حيث قمنا بأخذ لمحة عامة حول القرض الشعبي الجزائري بصفة عامة ووكالة المدية بصفة خاصة، وتطرقنا الى اهم وسائل الدفع التي لازالت تستعمل بالوكالة وكذلك بالنسبة لوسائل الدفع الحديثة، ثم قمنا بعرض اهم المشاكل التي تواجه البنك في ظل استخدامه لهذه التقنيات الحديثة.

الفصل الأوّل:
البنوك التجارية والخدمات المصرفية

تمهيد

تعد البنوك التجارية ركيزة من ركائز الجهاز المصرفي وهي في الدرجة الثانية بعد البنوك المركزية، حيث تلعب بصفة خاصة دورا حيويا في تجميع الودائع وتوظيفها والقيام بأعمال الوساطة المالية ومنح الائتمان بأشكاله المختلفة الى غير ذلك من المعاملات المالية، وذلك باستعمال مجموعة من الاليات ووسائل دفع لتنفيذ وظائفها، حيث تسعى جاهدة الى عصرنة خدماتها المصرفية من خلال ادخال تقنيات حديثة تضمن لها تقدمها بجودة عالية ودقة وسرعة في الأداء كما انها تحقق رضا العملاء.

حيث تعتبر الخدمات المصرفية احد اهم الانشطة الاقتصادية في اي دولة اذ ان درجة الطلب عليها تدل على التقدم الاقتصادي للبلد، وعرضها يعمل على رفاهية المجتمع، لذا نجد النشاط المصرفي يتأثر بالتطورات الاقتصادية المختلفة خاصة مع ظهور الخدمات المصرفية الالكترونية التي تقوم على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث نجد ان الخدمات المصرفية الالكترونية تقدم عدة اليات وأشكال، مثل وسائل دفع حديثة وكذا قنوات تقديم مختلفة معتمدة كل الاعتماد على الانترنت.

وهذا كله ادى بنا بالتركيز في هذا الفصل على:

- المبحث الاول تناولنا فيه ماهية البنوك التجارية واهم وظائفها.
- المبحث الثاني تطرقنا فيه الى ماهية الخدمات المصرفية واتجاهاتها الحديثة.
- المبحث الثالث تم التركيز فيه على ماهية الخدمات المصرفية الالكترونية.

المبحث الأول: ماهية البنوك التجارية

توفر البنوك التجارية فرصا متنوعة للمدخرين لاستثمار مدخراتهم، وبالمقابل تقدم فرصا تمويلية عديدة للمقترضين، وهي بذلك تتميز عن باقي الوسطاء فهي تقدم خدمات لكل المقترضين او المقرضين سواء كانت شركات اعمال كبرى او حتى صغار المتعاملين، كما تسعى الى تحقيق جملة من الاهداف.

المطلب الأول: نشأة البنوك وتطورها

تبين دراسات التاريخ القديم أن الملامح الأولى للعمليات المصرفية تعود إلى عهد بابل (العراق القديم ، بلاد ما بين النهرين) في الألف الرابعة قبل الميلاد [1]، ومع ذلك لم تظهر للصرافة مقومات الوجود كحرفة مستقلة .ويرجع الفضل للإغريق في النهوض بالفن المصرفي ونشره في البحر الأبيض المتوسط[2]، وذلك قبل الميلاد بأربع قرون ، وعنهم تتلمذ الرومان أخذين بالأصول البنكية عبر أرجاء العالم القديم بحكم اتساع دائرة نفوذهم[3]، كما قطع الفن المصرفي أشواطا متقدمة خلال القرنين الأول والثاني بعد الميلاد، وإن الأناجيل التي تتحدث عن حياة سيدنا عيسى "عليه السلام" تدل على انتشار هذه العادة في الشرق وعلى أرض فلسطين منذ القرن الأول للميلاد، كذلك عرف العرب قبل الإسلام في مكة المشهورة بتجارتها مع الشام واليمن طريقتين:

- إعطاء المال مع مضاربة على حصة من الربح؛
- الإقراض بالربا .

بقي التنظيم المصرفي قائما في الإمبراطورية الرومانية إلا أن قضي عليه بفعل الاضطرابات الأمنية وانقطاع طرق المواصلات في العصور المظلمة، مما تسبب في محو نظم الائتمان واختفائها حتى أواخر القرون الوسطى، بعدما بدأت التجارة و الصناعة تنتشر في أوروبا، بذلك يتضح ان العمليات البنكية ليست حديثة العهد بل هي قديمة، و قد تناقلتها مختلف الحضارات وطورتها مما اسفر على ميلاد البنوك في شكلها الحديث و ذلك في اواخر العصور الوسطى، حيث خلال القرون الوسطى قام ببعض التجار و المرابين و الصياغ في اوروبا و بالذات في مدن البندقية وجنوة وبرشلونة بقبول أموال المودعين بغية المحافظة عليها من الضياع وذلك بمقابل إصدار شهادات إيداع اسمية وقامت هذه المؤسسات تدريجيا بتحويل الودائع من حساب مودع إلى حساب مودع آخر سدادا للمعاملات التجارية، وكان قيد التحويل في سجلات المؤسسة يتم في حضور كل من الدائن والمدين، ومنذ القرن الرابع عشر سمح الصياغ والتجار لبعض زبائنهم بالسحب على المكشوف وهذا يعني

[1] شاكر القزويني، **محاضرات في اقتصاد البنوك**، الجزائر، بدون طبعة، 2008، ص: 25.

[2] محمد زكي شافعي، **مقدمة في النقود والبنوك**، دار النهضة العربية، بيروت، بدون طبعة، 1962، ص:18.

[3] خالد امين عبد الله، **العمليات المصرفية**، دار وائل للنشر، الاردن، بدون طبعة،1998، ص: 17.

سحب مبالغ تتجاوز أرصدتهم الدائنة وقد أدى ذلك إلى إفلاس عدد من هذه المؤسسات وقد دفع ذلك عدد من المفكرين في الربع الأخير من القرن السادس عشر إلى المطالبة بإنشاء أول بنك حكومي في البندقية.

في عام 1960 أنشئ بنك أمستردام وكان غرضه الأساسي حفظ الودائع وتحويلها عند الطلب من حساب المودع إلى حساب مودع آخر، والتعامل في العملات وإجراء المقاصة بين السحوبات التجارية، وباستقرار في المؤسسات المصدرة لشهادات الإيداع اعتاد الأفراد قبولها وفاءا للمعاملات أو تحولت الشهادات تدريجيا من شهادات اسمية إلى شهادات تستحق الدفع لحاملها فازداد تداولها، وقد انبثق عن هذه الشهادات البنكنوت بشكله الحديث، ومنذ بداية القرن الثامن عشر أخذ عدد البنوك يزداد تدريجيا وكانت غالبيتها مؤسسات يمتلكها أفراد وعائلات، وكانت القوانين تقضي بحماية المودعين، بحيث يمكن الرجوع إلى الأموال الخاصة لأصحاب هذه البنوك في حالة إفلاسها، تلك القوانين وتعديلاتها أدت إلى إنشاء بنوك بشكل شركات مساهمة ويرجع الفضل في ذلك إلى إنشاء بنوك بشكل شركات مساهمة ويرجع الفضل في ذلك إلى انتشار آثار الثورة الصناعية في دول أوربا مما أدى غلى نمو الشركات وكبر حجمها واتساع نشاطها وبرزت الحاجة بالتالي إلى بنوك كبيرة الحجم تستطيع القيام بتحويل هذه الشركات، وقد تم تأسيس عدد من البنوك التي اتسعت أعمالها حتى أقامت لها فروع في كل مكان مما كان له أثر كبير في استخدام الشيكات البنكية في تسوية المعاملات[1].

تجدر الإشارة إلى أنه قد برزت بعد ذلك اختلافات جوهرية بين سياسة البنوك التجارية في انجلترا وسياسة البنوك التجارية في القارة الأوربية وبالذات في ألمانيا وبلجيكا وإلى حد ما في سويسرا وإيطاليا ففي انجلترا حيث بدأت الثورة الصناعية قبل غيرها وما ترتب على ذلك من نمو الشركات ورواج التجارة وقد مكنها ذلك من تكوين أموال طائلة في صورة احتياطات ومخصصات وأرباح ساعدت على تحويل الجزء الأكبر من استثماراتها بحيث لم تكن ثم حاجة ملحة لاتجاهها إلى البنوك التجارية للمشاركة في تمويل القروض طويلة الأجل ومن ثم استقر مبدأ اقتصاد سلفات البنوك التجارية في بريطانيا على القروض والسلفيات لقصيرة الأجل، أما في القارة الأوربية جاءت الثورة الصناعية متأخرة عن إنجلترا ونظرا لاستفادة هذه الدول من خيرات المملكة فقد أخذت الثورة الصناعية في انتشار بمعدل أسرع نسبيا بالمقارنة مع الفترات الأولى من نمو الثورة الصناعية في المملكة المتحدة ونتيجة لذلك برزت الحاجة الى الالتجاء إلى البنوك التجارية للمشاركة في التمويل للشركات الصناعية[2].

[1] اسماعيل محمد هاشم، **مدكرات في البنوك والنقود**، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، ط 1، بيروت، 1996، ص: 43.

[2] رشاد العصار، رياض الحلبي، **النقود والبنوك**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2000، ص ص: 63-64.

المطلب الثاني: تعريف البنوك التجارية وخصائصها

أولا: تعريف البنوك التجارية

تعددت تعاريف البنوك التجارية من حيث الصياغة، لكنها تصب في معنى واحد، ومن بين التعاريف المتقدمة نجد:

1. يقصد بالبنوك التجارية هي البنوك التي تقوم بقبول ودائع تدفع عند الطلب او لأجال محددة، وتزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي وخدمته بما يحقق اهداف خطة التنمية، ودعم الاقتصاد القومي، وتباشر عمليات تنمية الادخار والاستثمار المالي في الداخل والخارج بما في ذلك المساهمة في انشاء المشروعات، وما يستلزمه من عمليات مصرفية وتجارية ومالية، وفقا للأوضاع التي يقررها البنك المركزي[1].
2. البنوك التجارية هي المؤسسات او المنشات الائتمانية التي تقوم بحفظ النقود المودعة لديها بصفة امانة قابلة للسحب عند الطلب، او بعد اجل قصير مع منح الائتمان قصير الاجل وتسمى احيانا ببنوك الودائع، وقد اطلق اسماها البعض بالمؤسسات التي تقترض لتقرض، وهذا الاسم يركز على الوظيفتين الاساسيتين للبنوك التجارية وهما قبول الودائع وتسليف الاموال[2].
3. البنك التجاري هو كل منشاة تقوم بصفة معتادة بقبول ودائع تدفع عند الطلب او بعد اجل لا يتجاوز سنة[3].
4. المصرف التجاري هو المنشاة التي تقبل ديونها في تسوية الديون بين افراد ومؤسسات المجتمع، وتتمثل ديون المصرف بالودائع المودعة لديه من قبل الافراد[4].
5. البنك التجاري هو مؤسسة مالية تقوم بدور الوساطة بين المودعين والمقترضين، فلهم ما يميز البنوك التجارية عن غيرها من المؤسسات المالية الأخرى وهو تقديم نوعين من الخدمات وهما: قبول الودائع وتقديم القروض المباشرة لمنشات الاعمال والأفراد وغيرهم[5].

التعريف الشامل: البنك التجاري هو وسيط مالي هدفه الجمع بين اصحاب الفائض في التمويل واصحاب العجز في التمويل عن طريق تجميع المدخرات (قبول الودائع) وتقديم القروض.

---

[1] عبد الغفار حنفي، عبد السلام ابو قحف، **الادارة الحديثة في البنوك التجارية**، دار الجامعية، الاسكندرية، 2004، ص: 25.

[2] محمد مصطفى السنهاوي، **ادارة البنوك التجارية**، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2013، ص: 34.

[3] محمد سمير احمد، **الجودة الشاملة وتحقيق الرقابة في البنوك التجارية**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الاردن، ط1، 2009، ص: 111.

[4] زياد سليم رمضان، محفوظ احمد جودا، **ادارة البنوك**، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط2، 1996، ص:3.

[5] محمد صالح الحناوي، عبد الفتاح عبد السلام، **المؤسسات المالية**، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الاسكندرية، 2000، ص:214.

ثانيا: خصائص البنوك التجارية

تتميز البنوك التجارية بمجموعة من الخصائص نذكر منها[1]:

- انها اكثر البنوك مخاطرة في عملياتها مما يجعلها صارمة في ممارسة فعاليتها وعليه فإنها تتحمل مسؤوليات جسيمة في ادارة الاموال.
- البنك التجاري يختص دون غيره في المؤسسات المالية والمشاريع التجارية، بان معظم اصوله تشكل حقوقا للمؤسسات وأشخاص اخرين في شكل ودائع مختلفة، وهو الوحيد القادر على خلق خصوم ابداعية قابلة للتداول من شخص لآخر ومن مؤسسة لأخرى بحيث تقوم بفتح حسابات جارية لعمالائها وتحويلها الى نقود ورقية والعكس، بناءا على طلبهم وإجراء عملية المقاصة لحسابهم بطريقة سريعة وبأقل تكلفة وجهد.
- تتأثر برقابة البنك المركزي ولا تؤثر عليه، ويمارس البنك المركزي ونقابته على البنوك التجارية من خلال جهاز مكلف.
- تسعى البنوك التجارية الى الربح بعكس البنوك المركزية، اذ هي مشروعات رأسمالية هدفها الاساسي تحقيق اكبر قدر ممكن من الربح بأقل نفقة ممكنة.

المطلب الثالث: تصنيفات البنوك التجارية وأهدافها ووظائفها

أولا: تصنيفات البنوك التجارية

- **البنوك التجارية ذات الفروع:** حيث تتم العمليات المصرفية من خلال فروع من مكان واحد (مدينة او اكثر من مكان، اكثر من مدينة) وبذلك تتم الرقابة على هذه الفروع من خلال المركز الرئيسي وقد يحدث اختلاف في الخدمات المصرفية المقدمة من الفروع، وقد تسمى بالبنوك التجارية العامة حيث تقوم بكافة الاعمال التقليدية للبنوك التجارية وتقديم الائتمان قصير الاجل كما تتعامل في مجالات الصرف الاجنبي.
- **البنوك التجارية ذات الوحدة الواحدة (البنوك المحلية):** حيث تتم الخدمات المصرفية من خلال بنك موجود في مكان واحد ويعتبر هذا النوع شائع في الو.م.ا بسبب العرف والقانون والقدرة على مقابلة حاجات العملاء.
- **البنوك التجارية الخاصة والبنوك التجارية العامة:** القطاع العام قطاع حديث نسبيا، نشا في اطار ظروف تاريخية معينة وارتبط بتطور الاقتصاد الرأسمالي وتحوله من الليبرالية الى الاقتصاد المختلط او الاقتصاد الموجه.

[1] قاسيمي اسيا، **تحليل الضمانات في تقييم جدوى تقديم القروض في البنك**، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة المحمد بوقرة، بومرداس،2009، ص:05.

ولما كانت البنوك تقوم بدور خطير في عملية تجميع الادخار وخلق الائتمان وتوفر احتياطات التمويل للنشاط الاقتصادي فقد خضعت الكثير من تلك المؤسسات المصرفية للدولة ورقابتها وتكون قطاع عام مصرفي، فالقطاع العام المصرفي ينصرف في بداية الامر الى مؤسسات التي تخضع لرقابة وسيطرة الدولة، وقد تتمثل تلك السيطرة في الملكية الكاملة لراس المال، او في مجرد المشاركة الجزئية، كما يمكن للدولة ان تؤثر في البنوك التجارية من خلال الودائع الحكومية او من خلال رقابة البنك المركزي عليها.

اما البنوك الخاصة فهي مؤسسات ذات رؤوس اموال خاصة، تتخذ شكل شركات مساهمة او مؤسسات تعاونية او غير هامة الاشكال القانونية.

- **البنوك التجارية الوطنية والبنوك الأجنبية** للبنوك التجارية وصف متسع يتضمنه خضوع راس المال الى سلطة الأجانب فقد يكون البنك مملوكا الى اجانب يقيمون في اقليم البلد او يكون تابعا الى مؤسسة متعددة الجنسيات، او اجانب خارج البلد او مجرد مشاركة بأغلبية اجنبية او مجرد فرع لبنك اجنبي مركزه الرئيسي خارج البلد، وهذه البنوك قد تخض او لا تخضع لرقابة البنك المركزي تبعا الى التنظيم الاقتصادي السائد.

هناك بعض البلدان اشترطت توظيف (جعلتها وطنية) هذه البنوك عن طريق مشاركة الجانب الوطني المحلي سواء كان خاصا او عاما في راس المال وبنسبة معينة تحقق الاغلبية والسيطرة للجانب المحلي.

ويمكن لهذه البنوك ان تمارس كافة انشطة البنوك التجارية بما في ذلك تلقي الودائع المحلية بالإضافة الى الودائع الأجنبية وان تستخدم تلك الودائع سواء في منح الائتمان داخل الحدود الوطنية او تحويلها الى الخارج لاستثمارها في اسواق النقد والمال الدولية، او تودعها في مراكزها الرئيسية في الخارج في شكل ودائع بنكية، ويمكنها داخل الحدود الوطنية ان تفتح حسابات اجنبية[1].

ثانيا: اهداف البنوك التجارية

تمثل الربحية والسيولة والأمان اهداف البنوك التجارية حيث ان كل هذه الاهداف قد شكلت سياسة البنك في المجالات الرئيسية، إلا ان ما ينبغي ملاحظته هو التعارض الواضح بينهما وهو ما يمثل المشكلة الاساسية في ادارة البنوك التجارية.

ويرجع التعارض بين الاهداف الثلاثة الى تعارض بين اهداف طرفين اساسيين من الاطراف المعنية بشؤون البنك هما الملاك والمودعين فيأملون في ان يحتفظ البنك بقدر كبير من الاموال السائلة، وان يوجه موارده المالية الى استثمارات تنطوي على حد ادنى من المخاطر وهو ما يترك اثرا عكسيا على الربحية.

[1] قاسيمي اسيا، **تحليل الضمانات في تقييم جدوى تقديم القروض في البنك**، مرجع سابق، ص: 06.

ولا يعتقد Jessup ان السيولة والأمان يمكن ان يكونا، بل ينبغي ان لا يكونا اهداف البنك التجاري، ذلك ان للبنك هدف وجيه هو تحقيق اقصى عائد للملاك، اما الاحتفاظ بقدر ملائم من الاموال السائلة وتجنب الاستثمارات التي يمكن ان يتعرض بسببها البنك لمخاطر رأسمالية، قد تلتهم اموال الملاك وتمتد لأموال المودعين فلا تخرج عن كونها قيود على تحقيق هذا الهدف، ذلك ان تشريعات وتوجيهات البنك المركزي تكفل العديد من الضمانات التي تجنب البنوك التعرض لنقص السيولة او الاصابة بخسائر رأسمالية كبيرة.

وإذا ما اتبعت البنوك نصوص تلك التشريعات ومضمون تلك التوجيهات فان تعرضها لمخاطر العسر المالي ومخاطر انخفاض حافة الأمان بسبب الخسائر الرأسمالية يصبح محدودا، بعبارة اخرى ينبغي ان تركز ادارة البنك على تحقيق هدف الملاك المتمثل في تحقيق اقصى عائد، اما اهداف المودعين المتمثلة في السيولة والأمان فيمكن ان يتحقق من خلال تشريعات وتوجيهات البنك المركزي وهذا بالطبع لا يعني ان تتخذ ادارة البنك موقفا سلبيا بان تقتصر على تلك التشريعات والتوجيهات بل ما نقصده هو ان لا توضع السيولة والأمان اللذان ينشدهما المودعين في مصاف الأهداف اذ يكفي اعتبارهما بمثابة قيود على هدف تعظيم العائد الذي يسعى الملاك الى تحقيقه[1].

ثالثا: وظائف البنوك التجارية

يسعى البنك التجاري الى ممارسة العديد من الوظائف وتقديم خدمات متنوعة ومختلفة، خاصة بعد ظهور مفهوم الصيرفة الشاملة حيث تعمل هذه البنوك على تحقيق مستويات متزايدة من الربحية وتحسين نوعية خدماتها سعيا نحو خلق مركز استراتيجي متميز وتحقيق رضا الزبائن، وعموما فان البنوك التجارية تتولى تقديم الخدمات التالية:

1. **تقديم مجال الادخار:** سواء الافراد او منشات الاعمال او المنشات الحكومية وذلك من خلال تقديم عوائد جذابة على الودائع او الاوراق المالية والتي تمثل نسبة كبيرة من اصول هذه البنوك[2].
2. **تقديم وسائل للدفع او لشراء السلع والخدمات:** مثل الودائع تحت الطلب او الجارية او الحسابات الجارية.

وتلعب البنوك التجارية دورا هاما في خدمات الدفع، حيث تمر الاموال من خلالها بحدية عبر المناطق الجغرافية المختلفة والحدود السياسية بالإضافة الى ان الافراد يفضلون دفع ما عليهم من التزامات

[1] منير ابراهيم هندي، **ادارة البنوك التجارية**، مدخل اتخاذ القرارات، المكتب العربي الحديث، الاسكندرية، ط3، 1996، ص: 22.
[2] محمد صالح الحناوي، عبد الفتاح عبد السلام، مرجع سابق، ص:214.

واستحقاقات بطريقة مباشرة كما ان النظام ككل يعتمد على ثقة الجمهور في قبول شيكات كوسيلة للدفع[1].

3. **تقديم خدمات مالية عالمية:** وذلك من خلال دخول البنوك التجارية والتمويل الدولي، فالبنك التجاري يضمن الشركات المستوردة حتى يضمن الاستيراد وتسويق المنتجات، كما يمد البنك شركات متعددة الجنسية بقروض وتقديم النصيحة والتحليل الفني للأسواق كما يقوم ببيع وشراء الاوراق المالية، او النقد الاجنبي لحساب العميل[2].
4. **تقديم الخدمات الاستثمارية:** وذلك مثل الخدمات التي يقدمها البنك او الاستثمار وهو التعمد بإصدار اسهم وتصريفها للشركات المصدرة لها او شرائها ثم اعادة بيعها، بالإضافة الى تقديم النصائح والمشاورة بالنسبة لاستثمار في الاسواق وكانت القوانين من قبل تمنع البنك التجاري من ممارسة هذه المهام وذلك بغرض تقليل المخاطر التي يتعرض لها البنك التجاري في حالة تعهده لإصدار او بيع الاوراق المالية وحدوث مشاكل في تصريفها، بالإضافة الى ذلك فان البنوك التجارية تقدم انواع اخرى مثل خصم الاوراق التجارية، وشراء وبيع العملات والأوراق المالية لحساب العملاء او للبنك ذاته، كما انها تضمن مديونية الغير من خلال اصدار خطابات الضمان، لكن من الناحية الاقتصادية تقوم البنوك التجارية بوظيفتين اساسيتين هما: تعبئة المدخرات وتوليد نقود الودائع[3].
5. **الوساطة المالية بين المقرضين والمقترضين:** تقوم البنوك التجارية بوظيفة الوسيط المالي بين المقرضين والمقترضين فهي تتلقى الودائع من الافراد او المنشات وبذلك فهي تقوم بوظيفة تعبئة المدخرات تمهيدا لإقراضها للمشروعات اي ان هذه البنوك تقوم بدور الوسيط المالي بين وحدات الفائض المالي ووحدات العجز المالي ولا تختلف او تتميز البنوك التجارية عن غيرها من البنوك الأخرى بهذه الوظيفة وهناك مؤسسات الوساطة المالية متعددة تقوم بمثل هذه الوظيفة[4].
6. **توليد نقود الودائع:** ان اهم ما تقوم به البنوك التجارية ولا يقوم به اي نوع اخر من البنوك هو الدور في تأثير على وسائل الدفع، من خلال الزيادة او التخفيض النقود المصرفية (نقود الودائع) وبشكل محدد فان اهم ما يميز المصارف التجارية عن غيرها من المؤسسات المالية والمصرفية واخطر ما تؤثر به على الاقتصاد هو قدرة هذه المصارف على خلق النقود سواء كان المصرف منفردا او مصارف مجتمعة، وتعني الوظيفة خلق النقود ببساطة ان المصرف التجاري يمكن ان يقدم تسهيلات ائتمانية للعملاء(نقود الودائع المشتقة) بدون ان يكون هناك ودائع مخصصة ومقابلة لها موجودة بالفعل لديه، وبالتالي قدرة البنك التجاري على

[1] محمد صالح الحناوي، عبد الفتاح عبد السلام، مرجع سابق، ص: 215.

[2] محمد صالح الحناوي، عبد الفتاح عبد السلام،المرجع السابق، ص: 214.

[3] المرجع السابق، ص: 216.

[4] متولي عبد القادر، **الاسواق المالية والنقدية في عالم متغير**، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2010، ص: 72.

التأثير على عرض النقود والطلب عليها في المجتمع وكذلك تفاعلها مع السياسات النقدية تأثرا وتأثيرا فيها[1].

المطلب الرابع: البناء التنظيمي للبنوك التجارية

ليس هناك شكل تنظيمي موحد للبنوك التجارية، وإنما يختلف هذا الشكل باختلاف مزيج الخدمات التي يقدمها البنك، بالإضافة إلى أن حجم البنك يؤثر على مشكل التنظيم الذي يتخذه، حيث يمكن إعطاء هيكل تنظيمي للبنك التجاري من البنوك كبيرة الحجم والتي تتنوع خدماتها من خلال تصور الإدارات التي قد يتضمنها، وكذلك الوظائف التي يقوم بها كل قسم داخل هذه الإدارات، وفيما يلي عرض لهذه الإدارات، الأربع والأقسام التي تحتوي عليها:

أولا: تعريف مسؤولية مجلس الادارة

1. **تعريف مجلس الإدارة:** يعتبر أعلى قمة في الهيكل التنظيمي، فهو السلطة المركزية العليا في البنك والمسؤول عن تحقيق وظيفة البنك في الإقتصاد القومي والربحية والسيولة الملائمة للبنك بالرغم أن مجلس الإدارة لا يتدخل في العمليات اليومية، يفوض المديرين في ذلك وهم يفوضون بدورهم، ويقوم مجلس الإدارة بوضع السياسات الخاصة بالبنك ويحدد الإدارات المسؤولة على تنفيذ هذه السياسات ويراقب أدائها، والملاك هم أصحاب الحق في اختيار أعضاء مجلس الإدارة، كما أن لهم الحق في التصويت بالنسبة للموضوعات التي تؤثر على التنظيم ككل[2].
2. **مسؤولية مجلس الإدارة:** وتتمثل في :

2-1 المسؤولية الأولى : التي تقع على عاتق مجلس البنك وهي نحو المودعين، فعليه إدارة أموال البنك بطريقة يتحقق معها الآمان والسيولة .

2-2 المسؤولية الثانية: التي تقع على عاتق مجلس الإدارة وهي نحو أصحابها الذين قدموا رأس المال، وبالتالي فإنه من الضروري تحقيق ربح وعائد ملائم على أموال المستثمرين.

2-3 المسؤولية الثالثة: وهي نحو المجتمع بالمساهمة في التقدم الإقتصادي، تشجيع الناس على زيادة مدخراتهم وعلى إقامة الأموال التي يطلبها المقترضون، بحيث تدفع السلع والخدمات من المنتجين إلى المستهلكين.

[1] متولي عبد القادر، **الاسواق المالية والنقدية في عالم متغير**، مرجع سابق، ص: 72.

[2] منير ابراهيم الهندي، **ادارة الاسواق والمنشات**، ط2، اسواق العقود المستقبلية، منشاة المعارف، الاسكندرية، مصر، 1999، ص: 47.

2-4 المسؤولية الرابعة: وهي نحو العاملين بالبنك، فالموارد البشرية هي أغلى وأثمن شيء في الوجود وعلى كفاءاتهم يتوقف نجاح البنك.

3. أعمال مجلس الإدارة : وتتمثل في:

- وضع الأهداف العامة للبنك؛
- رسم السياسات البنكية اللازمة لبلوغ تلك الأهداف؛
- إقرار الهيكل التنظيمي للبنك وتكوين اللجان؛
- اختيار المديرين الأساسيين؛
- التحقق من آمان البنك وسيولته وربحيته ونشاطه؛
- الإشراف على عمليات البنك وتصويرها.

ثانيا: الإدارات الرئيسية للبنوك التجارية :

يمكن تقسيمها إلى أربعة إدارات كما يلي[1] :

- الإدارة الأولى والثانية تركز مصادر واستخدامات الأموال في البنك؛
- الإدارة الثالثة والرابعة تختصان بإدارة شؤون البنك والعمليات الداخلية والموارد البشرية والأموال المؤتمن عليها لدى البنك.

1. **إدارة القروض** : تركز هذه الإدارة أساسا على تقديم الأنواع المختلفة من القروض حيث لا يوجد قسم واحد وإنما يكون هناك قسم لكل نوع من أنواع القروض، وهذا في حالة البنوك الكبيرة الحجم، قسم قروض المؤسسات المالية، قسم القروض التي تقدم لأصحاب الخدمات المهنية المختلفة.
2. **إدارة التمويل** : تكمن مهمة هذه الإدارة في الحصول على الأموال التي يستخدمها قسم القروض والإئتمان في تقديم القروض، حيث أن معظم الأموال التي يتم الحصول عليها من خلال قسم الودائع بأنواعها مختلفة (سواء كانت جارية أو لأجل أو ادخارية) وتشمل هذه الإدارة:
   - **قسم الإستثمار**: يختص بالتعامل في الأوراق المالية سواء طويلة أو قصيرة الأجل؛
   - **قسم التخطيط والتسويق** : تقع عليه مهمة تسويق الخدمات المالية وتطوير هذه الخدمات؛
   - **قسم الرقابة والمحاسبة المالية**: يتولى مراقبة التسجيلات المالية للبنك والكد من سلامة العمليات المحاسبية.

[1] محمد صالح الحناوي، **الادارة المالية والتمويل**، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 1997، ص ص: 218-219.

3. **إدارة العمليات:** تتولى هذه الإدارة شؤون البنك والتسهيلات المادية التي يملكها أو التي يملكها أو التي يستخدمها في عملياته اليومية، وتشمل هذه الإدارة:

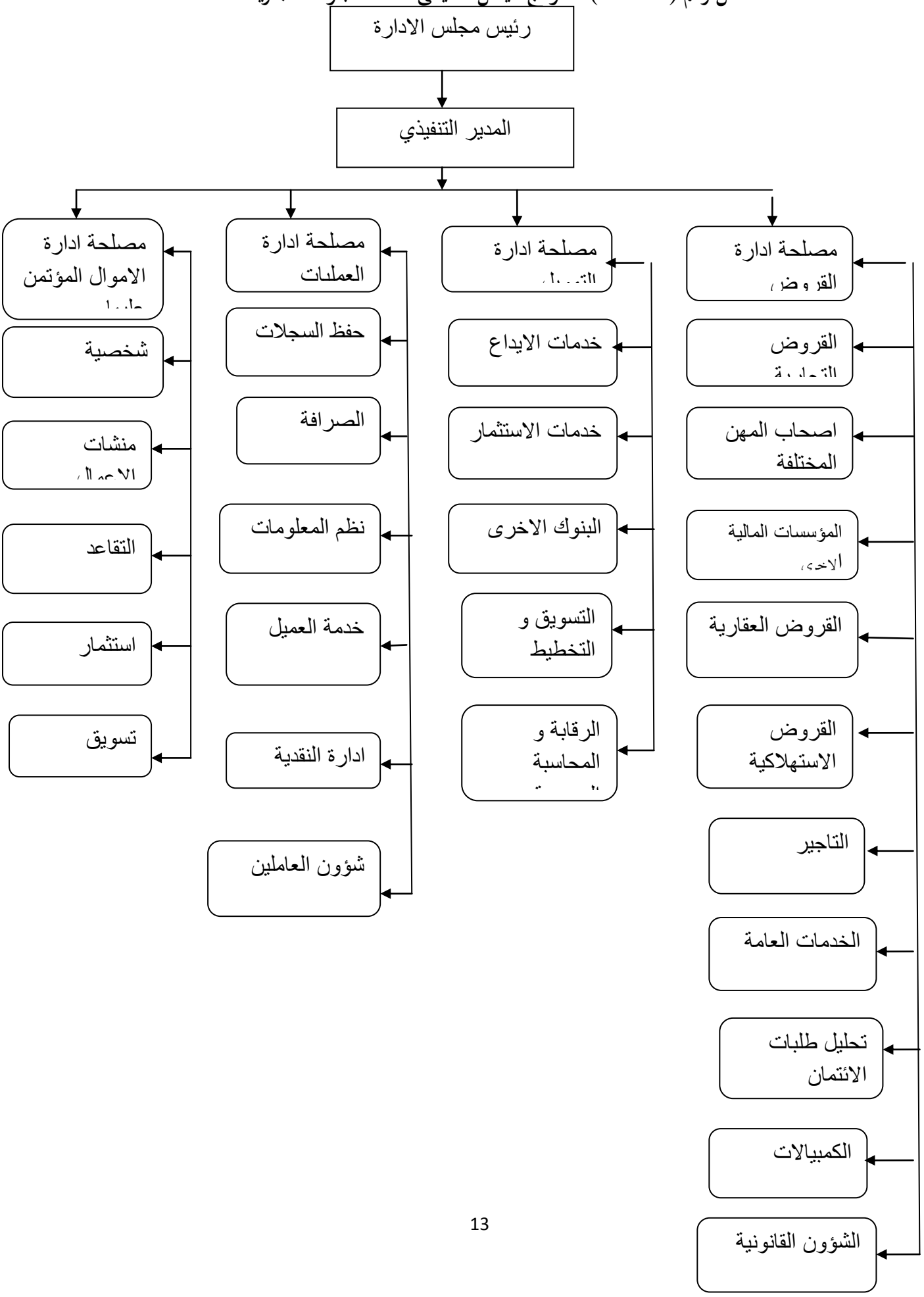
- **قسم حفظ التسجيلات** : إجراءات التسجيل الخاصة بكل الإيداعات أو المسحوبات؛
- **قسم الصرافة** : سواء صرافة آلية أو بشرية؛
- **قسم الأمن** : للحفاظ على أموال المودعين وممتلكات البنك؛
- **قسم الإدارة النقدية** : يتولى إدارة الرصيد النقدي ومتطلبات السيولة اليومية سواء للأفراد أو المنشآت الأعمال؛
- **قسم شؤون العاملين:** يختص بحفظ سجلات العاملين وبرامج تدريبهم؛
- **قسم الكمبيوتر**: أو نظم المعلومات.

4. **إدارة الأموال المؤتمن عليها لدى الغير**: تتولى هذه الإدارة مهمة تقديم العديد من الخدمات الإئتمانية سواء للأفراد أو منشآت الأعمال، بخلاف المهمة الرئيسية لإدارة القروض والإئتمان مثل[1]:

- الأقسام التي تتولى إدارة أموال التقاعد، سواء بالنسبة للعاملين بالبنك نفسه أو للأفراد أو منشآت الأعمال؛
- القسم الذي يتولى إدارة شؤون الأملاك العينية المملوكة للعملاء؛
- القسم الخاص بتقديم خدمة في الأوراق المالية لصالح العملاءْ؛
- القسم الخاص بتقديم خدمة في الأوراق المالية لصالح العملاء، والشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي للبنك التجاري.

[1] محمد صالح الحناوي، **الادارة المالية والتمويل**، مرجع سابق، ص: 220.

الشكل رقم (01-01): نموذج هيكل تنظيمي لأحد البنوك التجارية.



المصدر:محمد صالح الحناوى ،عبد الفتاح عبد السلام ،المؤسسات المالية –البورصة و المؤسسات التجارية ،الدار الجامعية ،مصر،1998 ،ص218.

المبحث الثاني: ماهية الخدمات المصرفية

يعتبر قطاع الخدمات من القطاعات الاقتصادية الأساسية اذ عرف مؤخرا اهتماما متزايدا، وذلك لكثرة استعمال الخدمات، مثل الخدمات المقدمة مع السلع، خدمات الهاتف، الصحة، بالإضافة للخدمات المصرفية وغيرها، ومنه فانه تجدر بنا الاشارة الى مفهوم الخدمة بصفة عامة، ومن ثم مفهوم الخدمات المصرفية كشكل خاص من الخدمات.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة وخصائصها

ان مفهوم الخدمة غير واضح قياسا لمفاهيم التصنيع المتخصصة، على الرغم من تداول مصطلح الخدمة منذ فترة قصيرة، فان اغلب مفاهيم الخدمة هي تأكيد على ان الخدمة غير ملموسة قياسا الى السلعة الملموسة.

كما ان المفهوم غير واضح لأنه لا ينسجم مع الطبيعة الجوهرية للخدمة، فالخدمة تعني انها " بعض الاشياء التي تنتج وتستهلك بشكل متزامن، فعلى الرغم من انتاج واستهلاك الخدمة في نفس الوقت الا ان الشعور بنتائجها او تأثيرها يمكن الحصول عليها فيما بعد".

أولا: تعريف الخدمة

لقد استعملت مقولة خدمة في الغالب دون تعريف محدد، وهي وظيفة مستعملة من طرف الجميع كخدمة عامة حيث عرفت العلاقات الاقتصادية الرأسمالية كعلاقات مبادلة الخدمات.

والخدمات هي نشاط معروض للتبادل مثله مثل المنتج او السلعة (حيث تنتج السلعة بحد ذاتها خدمات) لكنه غير محسوس حيث لا يمكن لمسه، او شمه، او تذوقه، او رؤيته، او سماعه.

الخدمة هي منافع او انشطة يقدمها طرف الى طرف أخر وهي بطبيعتها غير ملموسة، ولا يترتب على بيعها وتقديمها نقل ملكية الاشياء[1].

[1] P. Kotler et Armstrong, **pricipales of marketing services**, edition prentichall, 1966, p: 66.

والخدمة تؤثر على احاسيسنا وتحدد قيمنا وثقافتنا، وهي مكان تحسين نتائج القطاع الاولي والصناعي[1].

فإذا بحثنا في اصل كلمة خدمة، والتي تعني بالفرنسية service، نجد ان اصلها الاول لاتيني servuim التي تعني العبودية، اي اكثر خدمة الأسياد بينما نجد في الاقتصاد الزبون وهو السيد[2].

فيعرفها الباحثون voss وزملائه و NORMAN على انها " عبارة عن تفاعل اجتماعي بين مجهز الخدمة والزبون، يهدف هذا التفاعل هذا التفاعل الى تحقيق الكفاءة بينهما".

على الرغم من ان هذا المفهوم الاخير للخدمة هو الاكثر شمولية وشيوعا بالنسبة للمفاهيم التي تم ذكرها، إلا انه يبقى قاصرا لعكس الصورة الحقيقية لمفهوم مصطلح الخدمة، لان المدلول اللغوي للتفاعل الاجتماعي يحدث فقط بين الافراد انفسهم مهما كانت طبيعة عملهم، ويصور لنا هذا التعريف ان الخدمة تنتج بوجود عنصرين هما مجهز الخدمة والزبون، لكن في حقيقة الامر لا يحدث ذلك بمعزل عن عناصر اخرى يتطلبها انجاز الخدمة (الموقع، المعدات، الأجهزة المواد وغيرها) وهذه العناصر تساعد في انجاز الخدمة.

ويبرز تساؤل اخر هو كيف يمكن مزج هذه العناصر ما لم يكن هناك رؤيا واضحة في كيفية ادارة هذه العناصر المكونة للخدمة وما هي طبيعة الاجراءات التي يتم اتباعها بغية تسليم الخدمة الى الزبون، كل ذلك يمثل احيانا عناصر مكونة للخدمة يتم التفاعل فيما بينها داخل نظام واضح الحدود[3].

اذن بتفاعل هذه الاجزاء المكونة يتجسد لنا مصطلح الخدمة، وقد جسد هذه الفكرة البحث شرويدر SCHOEDER ضمن مفهوم اطلق عليه مثلث الخدمة ويتكون من اربعة عناصر هي:

1. **الإستراتيجية** هي الطريقة المثلى او الفلسفة التي تعتمدها الادارة كمرشد لإدارة المنظمة من جوانبها المختلفة وخاصة من جانب تسليم الخدمة للزبون.
2. **الزبون:** وهو مركز المثلث والذي يجب ان تركز نحوه الخدمة ونحو حاجاته.
3. **النظام:** هو النظام المادي والإجراءات التي تستخدمها وتعتمد عليها المنظمة في انتاج الخدمة وتقديمها.
4. **العاملون:** وهم الموظفون او الافراد العاملين في انتاج الخدمة في منظمة صناعة الخدمة.

[1] O.Giarini, les limites du certain, Presses polytechniques et universitaires romandes, 1990.

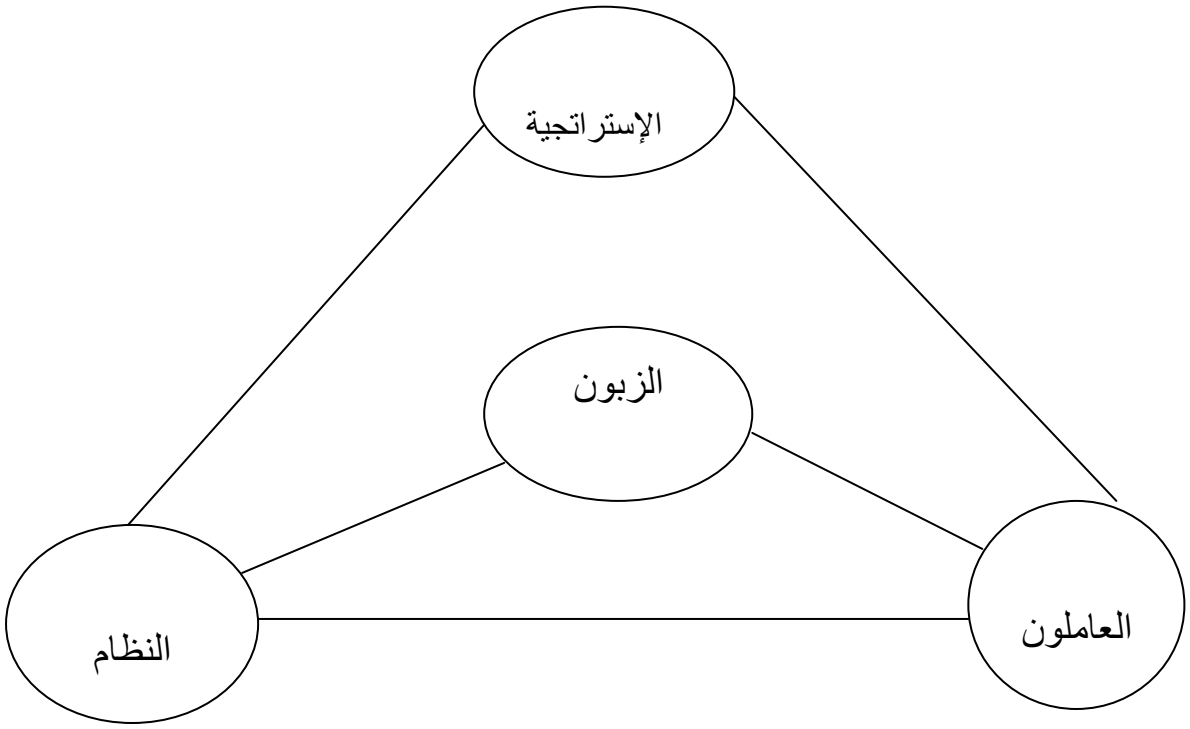
[2] بن احمد لخضر، **متطلبات تطوير وتحرير الخدمات المصرفية في الجزائر، دراسة الواقع والافاق**، اطروحة دوكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2012، ص: 04.

[3] قاسم نايف علوان المحياوي، **ادارة الجودة في الخدمات**، دار الشروق للنشر والتوزيع، الاردن، 2006، ص ص: 52-53.

ان العناصر المكونة لمثلث الخدمة تزود الادارة العليا للمنظمة بطريقة تفكير واضحة حول كل ما يتعلق بعمليات صناعة الخدمة وكذا تقديمها، وهذه المفاهيم مفيدة للمنظمة في:

1. تجنب الوقوع في المشاكل عند انتاج الخدمة وتقديمها.
2. عند التفكير في تصميم الخدمة.
3. تشخيص المشاكل التي تواجه الادارة والخدمة، وكذا المشاكل المحتملة الوقوع[1].

الشكل رقم(01-02): مفهوم مثلث الخدمة



Source :schroeder R.G,operation Management ;Decision Marking In The Operations Function;3th.Ed.Mc Graw Hill.Inc,Singapore,1989,p:134.

كما عرفها قاموس اكسفورد 1995 (Oxford Dictionary) على انها " التصور الفعلي لمجموعة او فئة الاهداف الموضوعة عن طريق توحيد مجموعة من المظاهر المختلفة، واعتبر ان هذا التصور الفعلي يقدم من قبل الزبائن والعمال والمساهمين في المنظمة، او من خلال الخدمة المحفوظة في أذانهم واقترح بان يكون مفهوم الخدمة عبارة عن تصور او البيان الذي يغلف طبيعة الاعمال الخدمية، بحيث يتم في النهاية الحصول على قيمة وشكل ووظيفة وتجربة ونتائج الخدمة"، وهذا ما يسمى بمواصفات مفهوم الخدمة التي حددها القاموس كالتالي:

[1] Schroeder.R.G, Opération Managment, Decision Making In The Operations Function, 3th.Ed.Mc Graw Hill. Inc,Singapore, 1989, p: 134.

1. **القيمة (Value)**: اي استعداد الزبائن والعملاء للدفع مقابل حصولهم على الخدمة.
2. **الشكل والوظيفة (Form et Function)**: اي المظهر الجمالي للخدمة وكيفية ايجادها وتشغيلها.
3. **التجربة (Expérience)**: اي التجربة المدركة من قبل الزبائن.
4. **النتائج (Out come)**: اي المنافع المحدد او التي من المفترض ان تقدمها الخدمة لكل من الزبون ومقدم الخدمة.

كما عرفت الجمعية الامريكية للتسويق (American Marketing Association (AMA الخدمة على انها " السلع غير الملموسة، او على الاقل يجب ان تكون كذلك، فان كانت غير ملموسة كليا يمكن تبادلها بشكل مباشر من المنتج الى المستعمل فهي لا يمكن ان تنتقل او تخزن، كما انها غير قابلة للفساد فورا.

والسلع الخدمية صعبة التحديد فهي تأتي الى الوجود في الوقت نفسه الذي تشترى وتستهلك فيه، كما انها تتركب من عناصر غير ملموسة غير قابلة للفصل او العزل وهي تتطلب غالبا مشاركة الزبون من خلال استخدام بعض الاساليب الهامة، كما انها لا يمكن ان تباع من خلال نقل الملكية، وليس لها عنوان محدد"[1].

كما يمكن ذكر بعض التعاريف فيمايلي:

تعرف الخدمة على انها " اي فعل او اداء يمكن ان يقدمه طرف ما الى طرف اخر يكون جوهره غير ملموس، ولا يفسر عن ملكية اي شيء، وإنتاجه يكون مرتبط بإنتاج مادي "[2].

وتعرف كذلك على انها " انشطة وفعاليات غير ملموسة هدفها اشباع الزبون الاخير او النهائي مقابل دفع مبلغ معين من المال، على ان تقترن هذه الخدمات ببيع سلع اخرى"[3].

ثانيا: خصائص الخدمة

حسب التعاريف السابقة نجد ان الخدمة تتميز بعدم الملموسية إلا ان عدة خصائص اخرى نذكر منها:

1. **اللاملموسية:** من المستحيل على الزبون ادراك الخدمة بالحواس من خلال لمسها او تذوقها او شمها او رؤيتها قبل شرائها نظرا لعدم ملموسيتها.

[1] رعد حسن الصرن، **عولمة جودة الخدمة المصرفية**، دار التواصل العربي، مؤسسة الوراق للنشر، عمان، 2007، ص ص: 60-61.

[2] محمد صالح المؤذن، **مبادئ التسويق**،دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الاردن، 2002، ص: 207.

[3] سمير احمد ابو زيد، شادي روبحي الشريف، **جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية العاملة في الضفة الغربية ومدى رضا العملاء عنها**، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي، شلف، عدد05 جانفي 2008، ص: 185.

2. **التلازمية (التزامن)**: تعني استحالة فصل الخدمة عن مقدمها، لان وقت انتاج الخدمة هو نفسه وقت استهلاكها وذلك لتلازم عمليتي الانتاج والاستهلاك، فالزبون هنا يكون في اتصال مباشر مع مقدم الخدمة[1].
3. **عدم التجانس (التنوع)**: تقدم الخدمة بطرق مختلفة، لأنها تعتمد بدرجة كبيرة على مقدمها، فالخدمة تختلف من شخص الى اخر وذلك لاختلاف طريقة تقديمها والتباين في المهارات.
4. **عدم القابلية الى التخزين (التلاشي)**: تعتبر الخدمة ذات طبيعة غير قابلة للتخزين، فهي تتلاشى بمجرد استخدامها.
5. **الملكية**: ان عدم انتقال الملكية يمثل خاصية مميزة للخدمة مقارنة بالسلع المادية، فان المستفيد قادر على الحصول عليها واستخدامها لوقت محدد فقط[2]، مثل الحق في الحصول على مختلف المعاملات المالية والإطلاع على الحساب المصرفي دون تملك ذلك الحساب في الواقع[3].

ثالثا: تصنيف الخدمة

هناك عدة تصنيفات للخدمة نذكر منها:

1. **الخدمة الخالصة**: وهي ان تقدم المؤسسة خدمة وحيدة دون ان يكون ذلك مرتبط بمنتج مادي او خدمات اخرى مرفقة مثل خدمات ألتامين التعليم، دور الحضانة...الخ، كما تتطلب هذه الخدمات الحضور الشخصي للزبون.
2. **الخدمة المرفقة بمنتج مادي**: يمكن للمؤسسة تقديم خدمة اساسية لكي تكتمل ببعض المنتجات او الخدمات مثل خدمات المواصلات الجوية، خدمات الجرائد، المجلات، المشروبات ...الخ، كذلك الطبيب الذي يحتاج الى تجهيزات لتقديم خدمات التمريض.
3. **المنتج المرفق بعدة خدمات**: تعرض المؤسسة منتجاتها مرافقة بعدة خدمات مثل بيع اجهزة التلفزيون وآلات الغسيل مرافقة بالضمان لمدة معينة او النقل، فكلما كان المنتج متطورا تكنولوجيا مثل السيارات وأجهزة الاعلام الآلي كلما كان بيعه يتطلب خدمات مرافقة مثل النقل، الصيانة، الضمان ...الخ[4].

---

[1] خالد مقابلة، **التسويق الفندقي**، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2006، ص ص: 201-202.

[2] بشير العلاق، **الاسس العلمية للتسويق الحديث (مدخل شامل)**، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2006، ص ص: 201-202.

[3] Christine Ennew et Nigel Waite, Financial service Marketing : An International Guide To Principales And Practice, Boston : Buterworth-Heinemann, 2007, p :53.

[4] تيسير العجارمة، **التسويق السياحي**، دار حامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الاردن، 2003، ص: 51.

المطلب الثاني: مفهوم الخدمة المصرفية وخصائصها

بعد تطرقنا لمفهوم الخدمة بصفة عامة وكذا خصائصها، تطرقنا في هذا المطلب الى مفهوم الخدمة المصرفية بصفة خاصة.

أولا: نشأة وتطور الخدمات المصرفية

لقد مر تطور مفهوم الخدمات المصرفية عبر عدة مراحل، مسايرا بذلك مراحل التطور الاقتصادي، ويمكن تلخيصها في المراحل التالية:

1. **الخدمات المصرفية في مرحلة ما قبل الثورة الصناعية:** اعتمدت المجتمعات في هذه المرحلة على الزراعة والصيد لتوفير احتياجاتها، وقد تميزت هذه المرحلة بالخصائص التالية:

1-1 **الاكتفاء الذاتي:** وذلك بإنتاج كل الاسرة الى احتياجاتها دون الاعتماد على الآخرين لذلك تتميز هذه المرحلة بعدم وجود اي نشاط مالي او مصرفي.

2-1 **تبادل الفائض من الانتاج:** بعد اتجاه الاسر الى التخصيص في الإنتاج ظهر فائض من الإنتاج مما دفعهم الى مقايضة السلع ببعضها البعض، الى هنا لم تظهر اي معالم للخدمات المصرفية؛

3-1 **ظهور النقود:** نظرا الى صعوبة الاستمرار في عملية المقايضة لما تحملها من سلبيات، كصعوبة التجزئة وعدم تكافئ القيمة ...الخ، فكان لازما ظهور وسيط للتبادل يسهل انتقال الفائض من شخص لأخر، فظهرت النقود التي ادت الى تحول كبير في طبيعة الانشطة المالية[1]؛

4-1 **الايداع والإقراض:** لجا اصحاب الفائض المال الى ايداع اموالهم لدى الصاغة مقابل صك إيداع كما قام هذا الاخير بمنح قروض قصيرة الاجل مقابل فائدة، هنا بدأت تظهر بعض الخدمات المالية كالإيداع والإقراض؛

5-1 **ظهور المصارف:** قام الصاغة بالتنسيق بينهم لإنشاء المصارف نتيجة تطور عملهم وإصدار اوراق البنك لإجراء عملية ألمقايضة إلا ان الانشطة المصرفية في هذه المرحلة اقتصرت على الإيداع الإقراض تحصيل الفائدة وإصدار اوراق البنك.

2. **الخدمات المصرفية في مرحلة التصنيع:** تميزت هذه المرحلة بتراكم راس المال، مما ادى بأصحابه الى استثماره في مشاريع كبرى، وهنا ظهرت الحاجة الى مصارف اكبر حجما واكثر تطورا.

[1] صالح مفتاح، **النقود والسياسة النقدية**، دار الفكر للنشر والتوزيع، مصر، 2006، ص ص: 15-18-19.

3 **الخدمات المصرفية في مرحلة التقدم الصناعي:** تتميز هذه المرحلة بظهور تقنيات التكنولوجيا واستخدامها لتقديم الخدمات المصرفية، و تسابق المصارف الى استخدام احدث التقنيات التكنولوجية لتلبية حاجات و رغبات الزبائن و كذا جذب اكبر قدر ممكن من الزبائن .

4 **الخدمات المصرفية في المرحلة الراهنة** :تتميز المرحلة الراهنة بالتطور الكبير في جميع الحالات و هذا ما اثر بشكل مباشر على الخدمات المصرفية,و ذلك للأسباب التالية:

- تزايد الطلب على الخدمات المصرفية
- زيادة عدد المصارف و تنوع الخدمات المصرفية
- زيادة عدد الفروع التابعة للمصارف
- اتساع الرقعة الجغرافية التي تنتشر فيها هذه المصارف.
- استخدام التكنولوجيا في تقديم و تنفيذ العمليات المصرفية[1].

ثانيا:مفهوم الخدمة المصرفية

الخدمة المصرفية هي عبارة عن ما يقدمه المصرف في اطار نشاطه للطرف الثاني المتمثل في العميل لإشباع حاجاته و رغباته المختلفة ,اما من منظور المصرف فأنها تمثل مصدرا للربح و الحقيقة ان مفهوم التسويق للخدمة المصرفية القى الاهتمام على مضمون الخدمة ,و عليه يمكن النظر الى الخدمة المصرفية من ثلاث زوايا هي :

جوهر الخدمة : ويتمثل في ذلك البعد الذي يرتبط مباشرة بالدافع الذي يقف وراء طلب الخدمة المصرفية ,اي مجموعة المنافع الاساسية التي يستهدف العميل تحقيقها من وراء طلبه الخدمة .

الخدمة الحقيقية: وهي تشمل مجموعة الابعاد الخاصة بجودة الخدمة و التي مضمونها يرتقي الى مستوى التفضيل لدى العملاء و توقعاتهم .

الخدمة المدعمة: وهي تمثل مضمونا متكاملا وتشير الى جوهر الخدمة وحقيقتها، بالإضافة الى مجموعة من الخصائص والمزايا المقترنة بتقديمها، وهنا يجب النظر الى الخدمة المصرفية كحل يسعى العميل الوصول اليه لتحقيق الاشباع وليس من زاوية جوهرها فقط.

[1] محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، **التسويق المصرفي (مدخل استراتيجي، كمي، تحليلي)**، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2005، ص ص: 47-48.

وتجدر الاشارة الى ان الخدمة المصرفية تختلف وتتنوع من مصرف الى أخر إلا انه يمكن اثبات العكس بالنسبة للمصارف الشاملة، ويمكن ذكر بعض الخدمات على سبيل المثال وهي تسليم الاموال كودائع بكل أنواعها فتح الحساب الجاري، منح دفاتر الشيكات ...الخ[1].

ثالثا: خصائص الخدمات المصرفية

بالرغم من اتفاق المفكرين حول خصائص الخدمات، إلا انهم يختلفون حول الخصائص المميزة للخدمات المصرفية، نظرا لطبيعة وخصوصية النشاط المصرفي من ناحية وتعدد واختلاف الخدمات المصرفية من ناحية أخرى، وفيمايلي استعراض لأهم الخصائص:

1. **الخصائص الظاهرة:** تتمثل هذه الخصائص في:

1-1 **المواصفات:** تمتلك اي خدمة مصرفية مجموعة من المواصفات الاساسية التي تشكل ابعادها وجوانبها والتي يتم التعامل من خلالها، ويحتاج كل مصرف الى توضيح خدماته وتعريف زبائنه بها، حيث تجيب هذه المواصفات على السؤالين التاليين: هل هذه الخدمة تخص كافة الزبائن؟ هل هي خدمة عامة ام انها تخص فئة معينة من هؤلاء الزبائن؟ وكمثال على ذلك خدمة الحساب الجاري، فهي خدمة عامة تخص مختلف انواع الزبائن باختلاف انواعهم وفئاتهم، فهي البوابة الرئيسية التي يدخل منها اي زبون للمصرف لإجراء اي عملية مصرفية.

2-1 **التشكيل:** يجب ان يكون هناك تمييز بين الخدمات المصرفية لمصرف معين سواء بينها او بين خدمات مصرفية مشابهة لها تقدمها بنوك أخرى، وتستخدم في عملية التمييز مجموعة متعددة من الادوات من بينها: الكلمات، الإرشادات، الرموز، الرسوم، او مزيج فيما بينها جميعا.

وتقوم المصارف بتمييز خدماتها بقصد ايجاد نوعية متميزة منها، اي تخلق لها هوية حتى يتمكن الزبون من تمييزها عن بقية الخدمات المقدمة من قبل المصارف الأخرى، ويمكن الاشارة هنا الى ان عملية التمييز تعتبر من اهم الخصائص التي يجب على المصرف متابعتها باستمرار، والعمل على تطويرها بصورة دائمة بهدف التكيف مع المستجدات التي تطرأ على سلوك، اتجاهات، رغبات، احتياجات، وقدرات الزبائن زمانا ومكانا.

3-1 التنميط: يجب ان تكون الخدمة المصرفية نمطية ونقصد بذلك عدم اختلافها من زبون لأخر، وهي اهم صفة تكتسبها الخدمة المصرفية والتي تميزها عن باقي الخدمات المقدمة في القطاعات الاقتصادية الأخرى وتنميط الخدمة المصرفية يسهل تقديمها من خلال شبكة فروع المصرف

[1] ناجي معلا، **اصول التسيير المصرفي**، الجامعة الاردنية، الاردن، 1994، ص:50.

لمختلف الزبائن بغض النظر عن مكانتهم الاجتماعية والسياسية او موقعهم الجغرافي او نوعهم الجنسي (ذكر، انثى).

ويلعب التنميط دورا مهما بإحداثه نوع من الشخصية الانطباعية للخدمة المصرفية المقدمة ويساعد في ذات الوقت على تحقيق السرعة والانسيابية والتدفق، كما يسهل من عملية الرقابة الداخلية والخارجية[1].

4-1 **الخدمات المعاونة:** تحتاج بعض الخدمات الى خدمات مساعدة حتى تكتمل الاستفادة منها من قبل الزبون، فمثلا يقوم المصرف بتقديم خدمة الحساب الجاري في الوقت نفسه يسمح للزبون بالاستفادة من خدمات تحصيل الشيكات، فوجود خدمات جانبية او معاونة امر ضروري بالنسبة للمصرف وذلك لتحقيق مجموعة من الاهداف من بينها[2]:

- الاحتفاظ بالزبون الحالي وجذب زبائن جدد؛
- تنشيط الطلب على الخدمات المصرفية الاخرى؛
- تحقيق الشخصية المصرفية المتكاملة للمصرف، وتوليد الانطباع الايجابي عنه.

ومنه فان مجموعة الخدمات المصرفية تحتاج الى خدمات مصرفية اخرى مكملة لها.

2 **الخصائص الضمنية:** هي خصائص بحكم طبيعتها وكونها ضمنية، خصائص غير ظاهرة، ترتبط بالانطباع المتولد في النفس البشرية لدى الزبائن، وتصوراتهم الذهنية عن الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف لهم، وترتبط بمدى قدرة المصرف على توليد مجموعة من الانطباعات الايجابية في نفوس الزبائن الحاليين والمرتقبين، وتتمثل في[3]:

3 **الرمزية:** بمعنى ان كل خدمة مصرفية ترمز الى وظيفتها والى الغرض منها، اي ان الخدمة هي مجموعة من الرموز ذات الطابع المعنوي الذي يشعر به الزبون، والذي يتولد لديه من خلال دوافع الأمان، الثقة والانتماء الى مجتمع زبائن المصرف ...الخ، فمثلا: خدمة الايداع لا ترتبط بعنصر الامان والثقة في المصرف فقط بل تتعدى ذلك الى سهولة دفع الالتزامات، الاستغناء عن حمل النقود، تعظيم المكانة الاجتماعية ...الخ.

4 **الاتصال:** يعتمد تقديم الخدمة المصرفية على اجراء اتصال بين المصرف وزبونه.

---

[1] ناجي معلا، **اصول التسويقي المصرفي**، مرجع سابق، ص:51.

[2] ناجي معلا، **اصول التسويقي المصرفي**، مرجع سابق، ص:51.

[3] محسن احمد الخضيري، **مدخل متكامل للبنوك لامتلاك منظومة مزايا تنافسية في العالم ما بعد الجات**، اتيراك للنشر والتوزيع، ط1، مصر، 1999، ص ص: 215-222.

5 **الإدراك:** يقصد به مدى قدرة الزبون المصرفي على ادراك خصائص الخدمة المصرفية، فإدراكه يدفعه ال اتخاذ قرار التعامل مع المصرف من عدمه، ويؤثر في هذا الادراك مجموعة من العوامل العقلية الحاكمة المتحكمة في اتخاذ القرار مثل: مدى ربحية الخدمة، عناصر تكلفتها، والعائد الناتج عن استخدام هذه الخدمة، اضافة الى عناصر نفسية او شخصية ترتبط بعواطف ودوافع العميل نفسه ومدى تعاطيه مع البيئة التي يعيش فيها.

6 **الإشباع:** يقوم الزبون المصرفي عند ادراكه للخدمة المصرفية بعملية مراجعة وتقييم لدوافعه وقدراته ورغباته مع ما تقدمه له الخدمة المصرفية من مميزات وخصائص كفيلة بإشباع هذه الرغبات، مع مقدار التكلفة التي تحملها لقاء حصوله على هذه الخدمات.

7 **الخصائص الخارجية:** ترتبط هذه الخصائص بعناصر البيئة المحيطة، ويتمثل اهمها في ما يلي:

7-1 **اثر البيئة المصرفية على البيئة والمجتمع:** قد يتعارض تقديم الخدمة المصرفية مع رغبات واحتياجات المجتمع الحقيقية، مثل قيام احد المصارف بتمويل مصانع الخمور.

7-2 **صدق المعلومات المقدمة عن الخدمة المصرفية:** وذلك بتقديم معلوما صادقة وحقيقية تعكس الصورة الحسنة للمصرف.

7-3 **توفير عنصر الامان والثقة:** وذلك بتوفير:

- القدرة على تقديم الخدمة المصرفية في كل وقت، وفي كل مكان وبنفس المواصفات؛
- الاستمرارية وعدم التوقف عن تقديم الخدمة لمن يطلبها؛
- الكفاءة والسرعة والفعالية اضافة الى الدقة الكاملة[1].

كما ان الخدمة المصرفية تتميز بخصائص اخرى يمكن تلخيصها فيما يلي:

- ✓ الخدمات المصرفية ليست مادية، وبالتالي فهي غير قابلة للتلف ولا يمكن تخزينها ولا تجزئتها؛
- ✓ الخدمات المصرفية ليست محمية ببراءة اختراع وكل خدمة يوجدها مصرف معين يمكن لمصرف اخر تقديمها[2]؛
- ✓ لا يمكن صنع الخدمة المصرفية مقدما، فهي تنتج وتقدم في نفس اللحظة التي يتقدم الزبون لطلبها، ولا يمكن ارسالها للزبون للحصول على موافقته عن جودتها قبل الشراء.

[1] محسن احمد الخضيري، **مدخل متكامل للبنوك لامتلاك منظومة مزايا تنافسية في العالم ما بعد الجات**، مرجع سابق، ص: 222.

[2] محسن احمد الخضيري، **التسويق المصرفي، المدخل المتكاملل لحل المشكلات المصرفية**، مكتبة لانجلو المصرية، 1982، ص ص: 21-26.

المطلب الثالث: دورة حياة الخدمة المصرفية وتصنيفها

اولا: دورة حياة الخدمة المصرفية

تمر الخدمة المصرفية خلال حياتها بنفس المراحل التي تمر بها دورة حياة المنتج ويعتبر تحليل ومراقبة دورة حياة الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك لعملائه اداة في التعرف على الاستراتيجيات التسويقية الملائمة لكل مرحلة من هذه المراحل وكذلك الفرص التسويقية المتاحة لتقديم خدمات مصرفية جديدة ويعتبر مفهوم دورة حياة الخدمة المصرفية مفهوما له اهمية في تقييم وتحليل متطلبات السوق المصرفية والأخذ في الحسبان ظروف المنافسة السائدة[1].

1. **مرحلة الادخال:**

وهي مرحلة الميلاد الحقيقي للخدمة المصرفية الجديدة، وفيما يتم ادخال الخدمة المصرفية في السوق المصرفي لأول مرة بشكل تجريدي محدود، حيث يتعرف عليها الجمهور، وغالبا ما يكون التعامل على هذه الخدمات محدودا للغاية في هذه المرحلة، بحيث يقوم البنك بمعرفة جوانبها الايجابية ومزاياها التي يرتكز عليها، وفي العادة فانه يتعين على البنك تحديد التوقيت المناسب لتقديم الخدمة المصرفية الى السوق المصرفي، وتهيئة المناخ المناسب في هذا السوق لتقبل الخدمة المصرفية الجديدة فور تقديمها فيه، مع ضرورة وضع اهداف محددة يتعين تحقيقها في هذه المرحلة، سواء تحدد في شكل رقم بيعي يتعين تحقيقه[2].

2. **مرحلة النمو:**

في هذه المرحلة يزداد التعامل تدريجيا ولكن بمعدلات مسرعة على الخدمة التي تم إدخالها، وتتسع معرفة العميل بها ويزداد تقبله لها واحتكاكه بها، وترتفع ربحية البنك خلال هذه المرحلة من حياة الخدمة، مما يجذب المنافسين للدخول الى ميدان تقديم خدمة مماثلة، مما يستدعي اجراء مزيد من التحسينات الملحوظة في هذه المرحلة، ونشرها على فروع البنك في المناطق المختلفة من اجل الاحتفاظ بالمركز التنافسي للبنك[3].

3. **مرحلة النضج:**

تتميز هذه المرحلة باستقرار في المبيعات وبتحقيق ارباح عالية، حيث تكون الخدمة هنا قد احتلت مكانة في السوق الا ان خطر المنافسة هو الاخر يزداد، ذلك ان الارباح العالية التي يحققها

[1] عوض بدير الحداد، **تسويق الخدمات المصرفية**، ط1، البيان للطباعة والنشر، مصر، 1999، ص: 175.

[2] محسن احمد الخضيري، **التسويق المصرفي**، مرجع سابق، ص: 241.

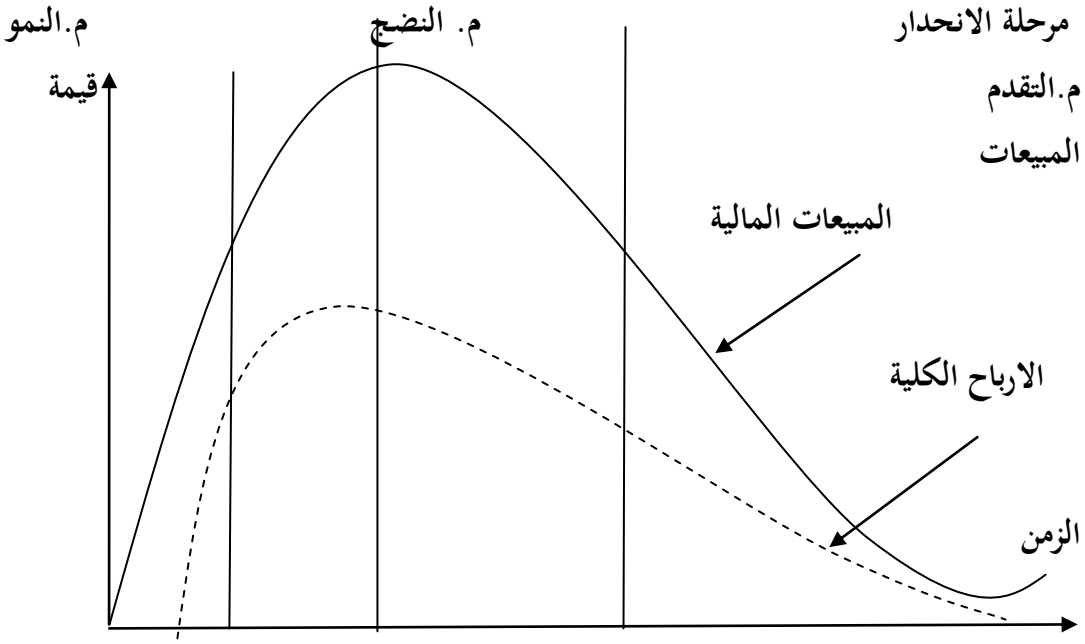
[3] نفس المرجع السابق، ص: 241.

البنك تشجع غيره من المنافسين على الدخول الى السوق وباعداد كبيرة مما يجعل الاسعار تنخفض، وفي هذه الحالة يلجا البنك الى الاعتماد على الاستراتيجية الدفاعية للمحافظة على الحصة السوقية ومواجهة المنافسة وبالتالي محاولة اطالة عمر الخدمة قدر الامكان[1].

4. **مرحلة الانحدار:**

تتميز هذه المرحلة بثبات عنصر التكاليف الثابتة مع انخفاض العائد خاصة مع تخفيض الاسعار وعند التفكير في هذه المرحلة وهي مرحلة حتمية بطبيعة الحال، فان طريقتان امام البنك، اولهما يمكن للبنك سحب الخدمة كلية من السوق في الحال وبالتالي عدم تحمل اي نوع من الخسائر، ويتيح هذا الاسلوب الفرصة امام البنك لاستخدام الموارد المترتبة على سحب هذه الخدمة من السوق في تقديم خدمات اخرى مربحة، غير انه يجب مراعاة انه ربما يترتب على سحب هذه خدمة مالية متاحة للعملاء بعض الاثار العكسية، اما البديل الثاني هو انه مع انخفاض حدة المنافسة قد يكون من المرغوب فيه الاستمرار في تقديم هذه الخدمة في السوق او القطاعات التي تحقق الربحية فقط مع ترويج خدمة معدلة تحتوي فقط على افضل المنافع والمزايا التي تجذب العملاء، ممن هم على صلة قوية مع البنك[2].

الشكل رقم(01-03): دورة حياة الخدمة المصرفية



المصدر:معارفي فضيلة،جودة الخدمات المصرفية و علاقتها بتنافسية البنوك،رسالة ماجستر غير منشورة ،كلية العلوم الاقتصادية و التسيير ،جامعة محمدخيضر،بسكرة،2008،ص20.

[1] عيشوش عبدو، **تسويق الخدمات المصرفية للبنوك الاسلامية**، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة باتنة، 2013، ص: 141.

[2] عوض بدير الحداد، **تسويق الخدمات المصرفية**، مرجع سابق، ص: 176.

ثانيا: تصنيفات الخدمة المصرفية

تصنف الخدمة المصرفية الى خدمات ميسرة، خدمات تسوق وخدمات خاصة وهي كالتالي:

- **خدمات ميسرة:** وهي الخدمات التي تكون في متناول الزبون متى احتاج إليها، ولا يلاقي فيها اية مشكلات في الحصول عليها لكونها ميسرة ومتاحة وسهلة المنال، كخدمات السحب والإيداع او استخدام البطاقة المصرفية، وكذلك الاستخدام الالي من خلال المكائن والمعدات المتوفرة في المصرف او خارجه، او حتى الاتصال التلفوني او من خلال الشبكات المتاحة الالكترونية المنتشرة في اماكن متفرقة من المنطقة او القطر مثلا، وغالبا ما تكون اجورها واطئة نسبيا او انها تقدم مجانا دون اي مقابل اذ تلجا المصارف الى تقديمها للزبائن بصور عديدة طمعا في ارضاء الزبائن هؤلاء[1].
- **خدمات تسوق:** غالبا ما يبذل الزبون جهدا في سبيل الحصول على هذه الخدمات والتي قد لا يتكرر استخدامها إلا بفترات زمنية متباعدة نسبيا، او قد يكون استخدامها وقت الحاجة او في مواسم معينة او حالات معروفة، فقد يبذل الزبون جهدا للحصول على قرض وفق شروط ومواصفات معروفة، او ان الخدمة لا تقدم إلا في وقتها، ولا تتاح في اي وقت كان فالقروض لا تمنح على نحو عشوائي ودون شروط معينة، وإنما يتطلب الامر توفر جوانب معينة تمكن من تحقيق القرض هذا، كالقدرة على الايفاء والضمان بعد القرض وغيرها من الاعتبارات الاخرى[2].
- **خدمات خاصة:** هذه الخدمات تقدم بشكل خاص للمستفيدين منها، ولها خصوصية معينة ينفرد بها مصرف عن أخر، فبعض المصارف قد لا تقبل الودائع او فتح الحسابات لديها إلا من خلال تحميل الزبون الاجور مقابل هذه الخدمة، او ان تكون الخدمات المقدمة مقترنة اساسا بتوصية من الزبون اذ يتم تصميم الخدمة وفق رغبة الزبون وحاجاته لها وعلى هذا النحو الذي يراه مناسبا لعمله او نشاطه[3].

المطلب الرابع: الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية

لقد افرزت التطورات التكنولوجية المتلاحقة العديد من التحولات الهامة في القطاع المالي والمصرفي في السنوات الأخيرة، ودعت هذه التحولات الى ضرورة مواكبة ومسايرة متطلبات القطاع المصرفي، ولعل من ابرز هذه التحولات الاخذ بالمفاهيم التالية:

[1] تيسير العجارمة، **التسويق السياحي**، مرجع سابق، ص: 136.

[2] تيسير العجارمة، **التسويق السياحي**، مرجع السابق، ص: 136.

[3] نفس المرجع السابق، ص: 137.

أولا: الصيرفة الشاملة

1. تعريف الصيرفة الشاملة:

هي تلك الكيانات المصرفية التي تسعى دائما وراء تنويع مصادر التمويل وتعبئة اكبر قدر ممكن من المدخرات من كافة القطاعات وتوظف مواردها وتفتح وتمنح الائتمان المصرفي لجميع القطاعات، كما تعمل على تقديم كافة الخدمات المتنوعة والمتجددة التي قد لا تستند الى رصيد مصرفي، بحيث نجدها تجمع ما بين وظائف المصارف التجارية التقليدية ووظائف المصارف المتخصصة وبنوك الاستثمار والأعمال[1].

كما تعرف ايضا من خلال إستراتيجيتها على انها المصارف التي تقوم على فلسفة التنويع بهدف الموازنة بين السيولة، والربحية والأمان، اضافة الى انه يسمح بالتعامل في الادوات الحديثة ومواكبة التطورات التكنولوجية[2].

2. مهام المصارف الشاملة:

هناك عدة مهام متجددة للبنوك الشاملة استكمالا لنشاطها ولعل اهمها مايلي:

✓ **التوسع في انشطة الصيرفة الشاملة:** والتي تتضن ثلاث وظائف رئيسية وهي:

- **الاستثمار:** يعني شراء الاسهم المصدرة حديثا من الشركة المصدرة لها بغرض ترويجها وبيعها للآخرين، مع تحمل الاعباء المحتملة نتيجة لانخفاض السعر خلال مدة حيازتها وقبل الانتهاء من تسويقها، وفي المقابل يحصل المصرف على كافة العمولات الاخرى عند سدادة قيمة الاسهم للشركة المصدرة[3].
- **التسويق:** يتضمن قيام المصرف بتسويق الاوراق المالية لصالح الشركة المصدرة مستخدما في ذلك امكانياته من خبراء ووحدات متخصصة واتصلات واسعة مع الوسطاء الماليين الاخرين.
- **تقديم الاستشمارات:** حول الاصدارات الجديدة المتعلقة بنوعية وتشكيل الاوراق المالية المرغوبة، مع عقد المنازعات بتكاليف الاوراق المالية ومردودها ومخاطرها في ضوء الواقع والظروف التي تعيشها الشركات التي قامت بإصدار تلك الاوراق.

✓ **القيام بنشاط التمويل التاجيري:**

يعتبر احد عناصر دفع التنمية الاقتصادية، ووسيلة جديدة لتمويل المشروعات التي تعاني من صعوبات مالية[4]، كما يعتبر اسلوب مستحدث للتمويل، يمكن للمشروع ان يحصل بواسطته على المعدات والآلات اللازمة دون الاضطرار لدفع كامل ثمنها، انما يدفع الايجار المستحق عنها للشركات المتخصصة التي تؤجرها له.

---

[1] عبد المطلب عبد الحميد، **المصارف الشاملة، عملياتها واداراتها**، الدار الجامعية، مصر، ص: 19.

[2] مفتاح صالح، الطيب داودي، معارفي فريدة، مداخلة بعنوان "**الصيرفة الشاملة كمدخل لمواكبة المستجدات الصناعية المصرفية وتاهيل المصارف الجزائرية**، 2008، ص: 02.

[3] صلاح الدين السيسي، **القطاع المصرفي والاقتصاد الوطني**، الهيئة العامة للكتاب، مصر، 2003، ص:79.

[4] هشام خالد، **المصارف الاسلامية الدولية وعقودها**، دار الفكر الجامعي، ط1، مصر، 2001، ص: 56.

- ✓ **انشاء صناديق الاستثمار:** تقوم بعض المصارف الشاملة بتكوين صناديق الاستثمار التي تقوم باستثمار ودائع العملاء، ويديرها المصرف لصالحهم مقابل اتعاب محددة يحصل عليها، اما الارباح والخسائر فهي من نصيب العملاء وحدهم.
- ✓ **ممارسة نشاط امناء الاستثمار:** بدءا من مرحلة اعداد دراسات الجدوى وإنشاء الشركات والترويج لها الى مرحلة التأسيس وإصدار الأسهم، والقيام بضمان وتغطية وإدارة الاكتتاب فيها، بحيث تتولى المصارف وظيفة صانع السوق.
- ✓ **المشاركة في تقييم المشروعات المطروحة للبيع في اطار برامج الخصخصة:** وذلك بهدف التعرف على القيمة الحقيقية لهذه المشروعات مع القيام بدور المستشار المالي للمستثمرين الراغبين في شراء اصول واسهم تلك الشركات.

تقدم المصارف الشاملة كذلك خدمات اخرى مثل خدمات المعلومات، وتقديم الخدمات الشخصية للعملاء مثل دفع فواتير الكهرباء والهاتف وسداد الايجارات ...الخ[1].

- ✓ **انشطة التامين وتداخلها مع وظائف الجهاز المصرفي:** بدأت تظهر في الافق تطلعات شركات التامين العالمية العملاقة في الانتشار، وتنويع الخدمات التمويلية المقدمة منها للعملاء، وخاصة مع انخفاض الوعي التأميني في معظم البلدان النامية، بما يتطلب جهدا وفيرا لتحقيق الانتشار والتوسع، وذلك بالإضافة الى صغر حجم شركات التامين القائمة في البلدان النامية، مما يعطي الفرصة امام شركات التامين العملاقة العالمية للنفاذ الى هذه الاسواق.
- ✓ **القيام بعمليات Fofaiting et Facturing** : وتعتبر هذه العمليات من اهم الوساطة المالية التي يقدمها المصرف الشامل، بحيث يقوم المصرف الشامل بشراء الذمم المدينة سواء كانت كمبيالات، سندات اذنية، فواتير ...الخ، التي بحوزة المؤسسات الاقتصادية، والتي تتراوح مدتها ما بين 30 يوم الى 120 يوم، والمتوقع تحصيلها خلال السنة المالية، ويتمثل دور هذه الوساطة في توفير السيولة الانية لهذه المنشات بدل انتظار تاريخ الاستحقاق[2].

ثانيا: تقديم انشطة تمويلية مبتكرة

لا شك ان المصارف في اطار سعيها المتواصل لتدعيم قدراتها التنافسية ومواجهة التحولات العالمية، قد اصبحت مطالبة بتنويع مجالات توظيف مواردها، وتقديم انشطة تمويلية مختلفة على اسس مبتكرة وإبداعية

[1] وصاف سعيدي، وصاف عتيقة، **ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية، واقع وتحديات، مداخلة بعنوان الصناعة المصرفية التحويلات المصرفية**، ص ص: 307-309.

[2] Autorité de contrôle prudentiel, banque de France, étude sur l'affacturage en 2010, septemre 2011, p :20-21.

تتلاءم مع احتياجات العملاء المتنوعة، وفي ما يلي اهم الخدمات التمويلية التي تعد مجالا خصبا لنشاط المصارف لتطوير النشاط التمويلي ومواكبة الاتجاهات الحديثة في هذا المجال.

1. **صيرفة التجزئة:**

هناك العديد من الخدمات التمويلية التي يمكن ان تشهد توسعا ملموسا من قبل المصارف في اطار مزاولتها لأنشطة صيرفة التجزئة، ومن اهم هذه الانشطة مايلي:

- ✓ **تقديم القروض الشخصية:** وذلك بتقديم القروض التمويلية لتمويل اغراض الاستهلاك مثل: شراء السيارات والأثاث وغيرها، والاعتماد على هذه القروض راجع الى انه موجه الى شريحة عريضة من الزبائن.
- ✓ **التوسع في تمويل المشروعات الصغيرة:** لا شك في ان التوسع في توسيع المشروعات الصغيرة يعد من اهم المجالات التي يجب ان توليها المصارف اهتماما متزايدا، باعتبار ان المصارف هي القناة الطبيعية لتلبية الاحتياجات التمويلية لهذا القطاع.

2. **تقديم القروض المشتركة:**

تتيح القروض المشتركة العديد من المزايا للعميل المقترض، منها الحصول على امكانيات تمويلية ضخمة قد تفوق الحدود الائتمانية التي يمكن ان يوفرها مصرف بمفرده للعميل، فضلا عن تحصله على سعر تنافسي وتسييرات في السداد، ناهيك عن المزايا المحققة للمصارف المقرضة، والتي تتمثل في تقاسم المخاطر بين المصارف المشاركة في القرض، كما تعد العمولات التي تتقاضاها المصارف نتيجة لإدارة القروض المشتركة مصدرا هاما من مصادر إيرادتها، بالإضافة الى زيادة خبرات المصارف في منح الائتمان، بالإضافة الى انشطة اخرى متمثلة في تأسيس شركات راس المال المخاطر ...الخ[1].

وفيما يلي جدول يبين اهم الخدمات المصرفية المقدمة من طرف المصارف الشاملة:

[1] رسمية محمود خلف الله محمود واخرون، **تنمية القطاع المصرفي في مواجهة تحديات العولمة**، مؤتمر الاستثمار والتنمية والتحديات القرن الحادي والعشرين، المجلد الاول، جامعة الاسكندرية، 11-13 سبتمبر، 2003، ص ص: 307-312.

الجدول رقم (01-01): اهم خدمات المصارف الشاملة

1 الودائع :	**6 الاكتتاب في الاوراق المالية :**	**9 حركة الأموال :**
– ودائع جارية		– التمويل المحلي
– ودائع لأجل	– أدون الخزينة	– التمويل الخارجي
– ودائع بإخطار	– سندات الدولة	
– ودائع التوفير	– سندات المحليات	**10 خدمات الضمان :**
	– سندات الشركات	
2 التداول :		– الاعتمادات المستندية
	7 خدمات الاستشارة :	– التحصيلات المستندية
– الأوراق المالية		– خدمات القبول
– النقد الأجنبي	– ادارة السيولة	– المشروعات الجديدة
– المشتقات المالية	– التخطيط المالي	
– العقود المستقبلية	– الاستثمار العقاري	**11 خدمات التأمين :**
	– التجارة الخارجية	
3 بيع الأوراق المصرفية	– استشارات قانونية	– تأمين الصادرات
	– بحوث التسويق	– تأمين المخاطر
– شهادات الايداع	– دراسات الجدوى	– تأمين الفائدة
– الاسهم و السندات		– تأمين الممتلكات
– شهادات العائد المتغير	**8 خدمات المستهلك :**	
		12 التمويل المتخصص :
4 الائتمان:	– بطاقات الائتمان	
	– الشبكات السياحية	– تمويل شراء الأصول
– الائتمان الاستهلاكي	– الصارف الآلي	– تمويل الصادرات
– ائتمان المؤسسات	– تأمين الودائع	– تمويل بالمشاركة
– ائتمان المصارف المحلية	– الخزن و الامانات	– تمويل الرفع المالي
و الدولية	– صناديق الاستثمار	– التمويل التأجيري

5 السمسرة : – في أسواق المال – في الأراضي و العقارات – في الذهب	– نظم المعاشات – ادارة الاصول للأفراد	– – التمويل العقاري

المصدر : طلعت اسعد عبد الحميد ، " **الادارة لخدمات المصارف الشاملة** ، مكتبة مؤسسة الاهرام ، 1998 ، ص 38.

ثالثا: الاندماج المصرفي

بالإضافة الى الصيرفة الشاملة هناك اتجاه أخر تعتمده المصارف في الآونة الاخيرة ألا و هو الاندماج المصرفي[1].

1. ماهية الاندماج المصرفي :

تعريف الاندماج من الامور التي يكتنفها بعض الصعاب، لذا نجد هناك اختلافا واضحا في التعريفات التي تناولت مفهوم الاندماج ، و فيما يلي بعض التعريفات :

1-1 تعريف الاندماج من الناحية اللغوية :

يعرف الاندماج عموما من الناحية اللغوية ، بأنه دخول الشيء واستحكامه فيه و الاندماج في اللغة مصدر لكلمة اندمج ، واندمج وأدمج (بتشديد الدال) مترادفان بمعنى واحد .

[1] طارق عبد العال حماد، **اندماج وخصخصة المصارف**، دار الجامعة، مصر، 2001، ص: 05.

2-1 تعريف الاندماج المصرفي :

يقصد بالاندماج المصرفي بصفة عامة اتحاد مصالح بين مصرفين أو اكثر و تقديم هدا الاتحاد في الصالح من خلال المزيج الكامل بين المصرفين أو لظهور كيان جديد أو قيام أحد المصارف بضم مصرف أو أكثر قد يتم الاندماج بشكل كلي أو جزئي أو سيطرة كاملة أو جزئية أو يكون ارادي أو لا ارادي[1] .

كما يعرف ايضا على أنه " اتفاق يؤدي الى اتحاد مصرفين أكثر وذوبانهما ارداديا في كيان مصرفي واحد ، بحيث يكون الكيان الجديد دو قدرة أعلى و فعالية أكبر على تحقيق أهداف كان لا يمكن أن تتحقق قبل اتمام عملية تكوين المصرف الجديد "[2] .

ان سياسة الاصلاح الاقتصادي و التحول الى آليات اقتصاد السوق أدت زيادة المنافسة بين المصارف و بالتالي زيادة الاندماج قصد مواجهة المنافسة ، كما أن تزايد الاتجاه نحو ما يسمى بالمصارف الشاملة داخل الصناعة المصرفية كان من اهم أسباب الاندماجات المصرفية ، وهدا ما يؤدي الى زيادة قدرة المصرف على النمو و التوسيع و تعزيز القدرة التنافسية في السوق المصرفية و العالمية ، و أبرزها ما حدث بين بنك ميتسوبيشي و بنك طوكيو و بنك تشايس و كميكال ، إلا أن أنشطة هده الحركات قد تركزت أساسا في بنوك الولايات المتحدة الأمريكية و المملكة المتحدة و اليابان[3] .

2. **أنواع الاندماج المصرفي** : تختلف أنواع الاندماج المصرفي حسب أسبابه و أهدافه المستقبلية، و يمكن ابرازها فيمايلي :

2-1 أنواع الاندماج حسب طبيعة نشاط الوحدات المصرفية المندمجة و تنقسم الى :

2-1-1 الاندماج الأفقي :

هو دلك النوع الذي يتم بين مصرفين أو أكثر يعملان في نفس النشاط أو في أنشطة مترابطة فيما بينها ، مثل المصارف التجارية أو بنوك الاستثمار أو المصارف المتخصصة ، وهدا النوع من الاندماج هو الغالب على المستوى المحلي و العالمي ، و من أهم ما يميزه أنه يمنع الازدواجية في أداء المصارف المندمجة ، و هي أكثر أنواع الاندماج المصرفي التي تمت في دول العالم المتخلفة .

---

[1] طارق عبد العال حماد، **اندماج وخصخصة المصارف**، مرجع سابق، ص: 05.

[2] عبد المطلب عبد الحميد، **العولمة واقتصاديات المصارف**، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2001، ص: 153.

[3] غزازي عمر، **الخدمات المصرفية في ظل التحويلات العالمية**، مجلة ابحاث اقتصادية وايدارية، العدد الرابع، ديسمبر 2008، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، الجزائر، ص: 26.

2-1-2 الاندماج الرأسي :

هو دلك النوع من الاندماج الذي يتم عادة بين المصارف الصغيرة ، وفي مناطق مختلفة و مصرف رئيسي عادة يكون مصرف أكبر ، بحيث تتحول تلك المصارف الصغيرة و فروعها المختلفة الى امتداد للمصرف الرئيسي ، و من المفترض ان يزيد من المنافسة و يخفض الأسعار بالمقارنة بالاندماج الافقي ، كما يترتب عليه زيادة قوة المصارف المندمجة[1] .

2-1-3 الاندماج المختلط:

و هو الذي يتم بين مصرفين أو أكثر يعملان في أنشطة غير مترابطة فيما بينها ، أي يتم بين أحد المصارف التجارية و أحد المصارف المتخصصة ، أو بين أحد المصارف المتخصصة و بنوك الاستثمار ، ويهدف هدا النوع من الاندماج من وراء دلك تقديم خدمات متنوعة من خلال التعامل مع مصرف واحد أو ما يسمى بالمصارف الشاملة و يحقق هدا النوع من الاندماج التكامل في الانشطة و تنوعه ، هدا النوع هو الذي أصبح سائدا في فترة التسعينيات التي تميزت بتعدد النشاط المصرفي ونمو الصيرفة الشاملة [2].

2-2 أنواع الاندماج حسب العلاقة بين أطراف عملية الاندماج تنقسم الى :

2-2-1 اندماج طوعي (ارادي) :

ويطلق عليه أحيانا الاندماج الودي و يتم بموافقة كل من المصرف الدامج و المصرف المندمج ، و يحدث الاندماج طواعية بين أطراف عملية الاندماج ، و في و جود الضوابط و الاجراءات اللازمة لنجاحه ، في حين أن مصطلح الاندماج الودي يشير الى أن الاندماج يتم اعتمادا على اعتبارات ودية ، و في غياب الضوابط اللازمة له .

2-2-2 اندماج مصرفي قسري :

و الذي يطلق عليه ايضا الاندماج الاضطراري لأنه يكون بسبب تعثر أحد المصارف مما تضطر معه السلطات النقدية الى دمجه في مصرف آخر بغية تنقية الجهاز المصرفي من المصارف المتعثرة ، أو عدم قدرة المصرف على التوافق مع التوجيهات الاقتصادية و المصرفية العالمية [3].

---

[1] عبد المطلب عبد الحميد، **العولمة واقتصاديات المصارف**، مرجع سابق، ص: 81.

[2] طارق عبد العال حماد، **اندماج وخصخصة المصارف**، مرجع سابق، ص:07.

[3] رمزي صبحي مصطفى الجرم، **اندماج المصارف كاحدى اليات التطوير المصرفي**، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2013، ص: 31.

2-2-3 اندماج عدائي (استحواذ):

يعتبر الاندماج العدائي عكس الاندماج الطوعي ، فهو ضد رغبة ادارة المصرف المستهدف للاندماج و عادة ما يلقى معارضة المصرف المستهدف أو المدمج لأن المصرف الدامج يقدم عرض لشراء أسهم المصرف المستهدف بسعر أعلى من السعر السوقي لتحفيز المساهمين على قبول العرض ، كما يمكن للمصرف الدامج الاستحواذ على أسهم المصرف عن طريق شرائها في البورصة ، و غالبا ما يترتب على هدا النوع من الدمج منازعات بين المصارف.

2-3 أنواع الاندماج حسب معايير أخرى : تشمل مايلي :

2-3-1 اندماج بالبيع التدريجي : يكون بشراء فروع مصرف آخر تدريجيا .

2-3-2 الاندماج بالحيازة : وتنقل الملكية من خلال شراء أسهم المصرف المندمج .

2-3-3 الاندماج بالضم : بتوحيد مجلس ادارة المصرفين على اتخاد اسمي المصرفين معا .

2-3-4 الاندماج بالمزج : على أن يحمل المصرف الجديد ورقما جديدا .

رابعا: المصارف الاسلامية كأحد تطبيقات المصارف الشاملة :

لقد انتشرت المصارف الاسلامية بشكل واسع في العالمين العربي و الاسلامي في نهاية السبعينات و بداية الثمانينات من القرن الماضي ، لما تقدمه من خدمات متنوعة و شاملة ، و هدا ما جعلها تشق طريقها في الدول الرأسمالية الغربية .

1. مفهوم المصارف الاسلامية :

يعرف المصرف الاسلامي بأنه مؤسسة مالية تقوم بالمعاملات المصرفية و غيرها في ضوء أحكام الشريعة الاسلامية بهدف المحافظة على القيم و الأخلاق الاسلامية ، و تحقيق أعلى عائد اقتصادي و اجتماعي لتحقيق الحياة الكريمة لأمة الاسلامية[1].

2. الأسس التي تقوم عليها المصارف الاسلامية :

تقوم المصارف الاسلامية على مجموعة من الاسس و القواعد التي تميزها عن المصارف التقليدية ، و التي يمكن ذكرها فيما يلي :

[1] ناصر سليمان، **علاقة المصارف الاسلامية بالمصارف الملركزية**، رسالة دكتوراه، كلية الاقتصاد، جامعة الجزائر، 2005، ص: 43.

2-1 الالتزام بقواعد الشريعة الاسلامية :

يلتزم المصرف الاسلامي بقواعد الشريعة الاسلامية في جميع أعماله و تعاملاته ، بحيث تكون هده القواعد واضحة و صريحة .

2-2 الالتزام بالحلال و الابتعاد عن الحرام في تعاملاته :

ينبغي ان تكون جميع تعاملاته خاضعة لأحكام الشريعة ، و الابتعاد عن جميع أشكال التعاملات المشبوهة أو المحرمة .

2-3 عدم التعامل بالفوائد الربوية :

تقوم هده المصارف على مبدأ تحريم الربا ، و عدم التعامل بالربا سواء في الإقراض أو الابداع[1].

2-4 خضوع المعاملات المصرفية للرقابة الذاتية و الخارجية :

تتمثل الرقابة الذاتية في ضمير الفرد ، و مدى تمسكه بدينه و خوفه من الله عز وجل ، اما الرقابة الخارجية فتتمثل في هيئة شرعية يتم اختيار أعضائها من الأشخاص التقاة المشهود لهم بالمعرفة بعلوم الدين و الالتزام و الحرص على تطبيق تعاليم الاسلام .

خامسا : الخدمات المصرفية الالكترونية

يعتبر النظام المصرفي عجلة الاقتصاد بما يقوم به من عمليات التمويل و الدعم و تنشيط و تفعيل العمليات الاقتصادية و تسهيل عملية الاندماج في الاقتصاد العالمي ، و دلك بمواكبة كل تطور يشهده ، و الاستفادة من كل ما يقترحه من حلول أهمها الخدمات المصرفية الالكترونية ، و هدا ما سنتطرق اليه في المبحث الموالي .

المبحث الثالث: ماهية الخدمات المصرفية الالكترونية

بعد ان اتخذت البنوك عدة مبررات لتحديث خدماتها المقدمة والتي ترأستها العولمة المصرفية والتحرير المصرفي اصبحت تبحث عن افضل الطرق لمجابهة الخدمات المقدمة من قبل البنوك الاخرى الاكثر تطورا والناشطة في السوق المصرفية الواسعة والتي ضمت كل ما هو محلي ودولي، فبرزت الخدمات المصرفية الالكترونية كحل امثل لهذا الوضع.

[1] رشدي فتاح عبد الفتاح، **المصارف الشاملة وتطوير الجهاز المصرفي المصري**، بدون دار نشر، مصر، 2000، ص: 50.

المطلب الأول: تعريف الخدمة المصرفية الالكترونية

ان الخدمة المصرفية الالكترونية هي المقابل للخدمة المصرفية التقليدية، اذ جاءت هذه الخدمة على اثر التطور التكنولوجي السريع والرغبة في استغلال احدث التكنولوجيات بما يعود على البنك بالربح وتحقيق ميزة تنافسية عالية عن طريق كسب اكبر قدر ممكن من العملاء.

يمكن تعريف الخدمة المصرفية الالكترونية على أنها: " الخدمة المصرفية التي تقدمها البنوك عن بعد، او ممثلوها عبر اجهزة تعمل تحت رقابة وإدارة مباشرة من البنوك او بموجب اتفاقية اسناد هذه المهمة لجهة اخرى"[1].

كما يعرفها بنك التسويات الدولية على أنها: " استخدام البنك لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات للعميل من خلال ألانترنت الموزعات الآلية، الهاتف...الخ، بشكل يلبي حاجات العميل ويكسب البنك مركزا تنافسيا قويا"[2].

كما تعرف على أنها: " كافة العمليات والنشاطات التي يتم عقدها او تنفيذها او الترويج لها من قبل البنوك والمؤسسات المالية بواسطة الوسائل الالكترونية او الضوئية مثل: الهاتف، الحاسب، الصراف الآلي، الانترنت، التلفزيون الرقمي وغيرها، الى جانب العمليات التي يقوم بهام صدروا البطاقات الإلكترونية، وكافة المؤسسات التي تتعامل بالتحويلات النقدية الكترونيا".

تعرف كذلك على أنها: " تقديم الخدمات التقليدية او المبتكرة من خلال شبكات اتصال الكترونية تقتصر صلاحية الدخول اليها على المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية التي تحددها البنوك، وذلك من خلال احد المنافذ على الشبكة كوسيلة لاتصال العملاء بها"[3].

من خلال التعاريف السابقة يمكن تقديم التعريف التالي للخدمة المصرفية الإلكترونية: هي تقديم الخدمات التقليدية بشكل الكتروني اي استعمال مختلف الوسائط الالكترونية في ذلك.

تتميز الخدمات المصرفية الالكترونية بعدة خصائص نذكرها فيما يلي:

---

[1] مؤسسة النقد العربي السعودي، **قواعد الخدمات المصرفية الالكترونية**، ادارة التقنية البنكية، افريل 2010، ص04.

[2] رمزي طلال حسين الردايدة، **اثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في تقوية العلاقة بين المصرف والزبائن (دراسة مقارنة على عينة من زبائن المصرف الاردنية والمصارف الاجنبية في مدينة عمان)**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الاوسط، الاردن، جويلية 2011، ص 21.

[3] عبد الرزاق خليل، عادل نقموش، **السلطات الاشرافية والعمليات المصرفية الالكترونية**، الملتقى الدولي الرابع حول: **عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية – عرض تجارب دولية–**، المركز الجامعي بخميس مليانة، الجزائر، 26/افريل/2011، ص 02.

- خدمات تتم عن بعد وبدون اتصال مباشر بين اطراف الخدمة؛
- خدمات لا تعرف قيودا جغرافية؛
- خدمات تقوم على التعاقد بدون مستندات ورقية؛
- يتم الدفع فيها عن طريق النقود الالكترونية.

المطلب الثاني: انواع الخدمات المصرفية الالكترونية

لقد تعددت الخدمات المصرفية الالكترونية وتنوعت وذلك حسب احتياجات ورغبات العملاء، والتي تقدم من خلال المواقع الالكترونية للبنوك، اذ تنقسم هذه الخيرة الى نوعين هما[1]:

- مواقع الاعلان عن الخدمات والمنتجات التي يقدمها البنك في الفروع التقليدية الخاصة به ويسمى مواقع المعلومات.
- مواقع التعاملات المتكاملة والتي يمكن من خلالها الحصول على الخدمات المصرفية الالكترونية التالية[2]:

- **مراجعة الحسابات:** حيث يمكن للعميل مراجعة حسابه في اي وقت وكذلك مراجعة اخر التعاملات التي تمت، كما يمكن ايضا فتح حساب لدى البنك من خلال استخدام بطاقة الائتمانّ.
- **تحويل المدخلات:** وهو امكانية تحويل الاموال من حساب الى اخر، وتختلف من بنك الى اخر فمنه من يقوم بهذه العملية فور طلب العميل ذلك ومنه ما يستغرق وقت للقيام بذلك.
- **دفع الفواتير:** اذ يمكن للعميل دفع اي فواتير خاصة به من خلال موقع البنك على الانترنت وذلك مقابل رسوم معينة، وبعض البنوك تقدم هذه الخدمة مجانا والبعض الاخر يقدم هذه الخدمة مجانا في حدود معينة لمبلغ الفاتورة.
- **تحديد المواصفات الخاصة بالعميل:** بعض البنوك تسمح للعميل بتحديد مواصفات الصفحة الخاصة به مثل تغير استخدامات بعض الازرار حيث تقوم بسؤال العميل عددا من الاسئلة لتصميم عروض تتناسب مع امكانياته ورغباته.
- **توفير اسواق جديدة للمستهلك:** حيث يقدم البنك عروض خاصة لمنتجات غير بنكية من خلال توضيح عناوين هذه الاماكن على الصفحة الخاصة بالبنك مع اعطاء تحقيقات اذا تم الشراء من هذه المواقع.
- **فتح حساب جاري بفوائد:** حيث يتم فتح حساب جاري بفوائد كوسيلة لجذب العملاء وتشجيعهم على استخدام الانترنت، حيث تضع بعض البنوك الة حاسبة للقيام بالعمليات الحسابية فورا.

[1] منير محمد الجنبيهي، ممدوح محمد الجنبيهي، **المصارف الاكترونية**، دار الفكر الجامعي، مصر، 2005، ص 16.
[2] نفس المرجع سابق، ص: 16.

- **اعادة جزء من رسوم ماكينات الدفع الآلي:** بعض بنوك الانترنت لا تمتلك ماكينات دفع خاصة بها وبالتالي تعرض للعميل امكانية استخدام ماكينة بنك اخر مع اعادة رسوم استخدام هذه الماكينة للعميل.
- **شراء شهادات الادخار:** حيث تعرض البنوك معدلات فائدة اعلى على هذه الشهادات اذا تم شراؤها عن طريق الانترنت وذلك نظرا لشدة المنافسة بين البنوك فيما يتعلق بمعدلات الفائدة.
- **الحصول على قروض:** حيث يمكن الحصول على القرض من خلال موقع البنك على الانترنت فورا بالإضافة الى ذلك يسمح للعميل بمقارنة اسعار الفائدة للبنوك الاخرى وذلك من خلال الموقع الخاص بالبنك الذي يتم التعامل معه.
- **ملا طلب الحصول على بطاقات الائتمان:** حيث يمكن للعميل ملا هذا الطلب عن طريق الانترنت للحصول على بطاقة في المنزل وذلك بعد المقارنة بين البنوك المختلفة فيما يتعلق بالرسوم او الفوائد، واحد افضل المميزات هنا هو امكانية الحصول على بطاقة جديدة عند انتهاء البطاقة القديمة مباشرة.
- **خدمات التخطيط المالي:** مع زيادة درجة التعقد في الاسواق المالية تقوم بعض البنوك بمساعدة العملاء في ادارة اموالهم حيث يمكن للعميل ان يستخدم موقع البنك على الانترنت بإدخال مجمل العمليات المقترحة فيقوم البنك بتحديد ايها اعلى فائدة واقل مخاطرة قبل اعطاء الامر بالقيام بالعملية.
- **تقديم خدمات تأمينية:** حيث تسمح بعض البنوك للعميل بمعرفة عروض التأمينات المتاحة بكل انواعها والمقارنة فيما بينها على افضل العروض[1].
- **خدمات السمسرة:** وذلك لمساعدة العملاء في شراء افضل الاسهم عن طريق موقع البنك على الانترنت وهذه اسهل واضمن وسيلة شراء للشخص غير المحترف نظرا للنصائح التي يقدمها البنك لهؤلاء العملاء.
- **الخدمات الفنية:** وتتمثل في تعديل البرامج الخاصة بعملاء البنك لتتوافق مع البرامج الخاصة بالبنك وذلك فيما يتعلق ببرامج ادارة الاموال.
- **الخدمات الضريبية:** مثل مساعدة العميل في الحصول على معلومات عن حجم الضرائب المطلوب دفعها بعد مراجعة الارباح والمصروفات الخاصة بالعميل.
- **الحماية الخصوصية:** هذه لا تعتبر خدمة خاصة لكن البنوك تهتم بها بشكل كبير حتى يشعر العميل بدرجة عالية من الحماية للعمليات التي يقوم بها مع البنك حيث ان هذا هو الفارق بين بنك وأخر.

[1] منير محمد الجنبيهي، ممدوح محمد الجنبيهي، **المصارف الاكترونية**، مرجع سابق، ص: 17.

المطلب الثالث: مزايا ومخاطر الخدمة المصرفية الالكترونية

نتيجة لظهور الاساليب التكنولوجية الحديثة وتطبيقها على الخدمات المصرفية، فان هذه الاخيرة اصبحت تتميز بعدة مزايا، إلا انه لا يمكن اغفال بعض المخاطر الناجمة عن التكنولوجيا ومزجها بالخدمات المصرفية[1].

أولا: مزايا الخدمات المصرفية الالكترونية

- الحصول على الخدمة الفورية؛
- زيادة قدرة المصرف على جذب العملاء؛
- زيادة عدد الخدمات المصرفية وتجديدها؛
- تلبية اذواق ورغبات المتعاملين؛
- تخفيض التكاليف الادارية وبالتالي فهي تمنح فوائد عالية على الودائع؛
- زيادة كفاءة المصرف والسرعة في انجاز المعاملات والحد من الاعمال الورقية؛
- تقديم خدمات مصرفية جديدة ومبتكرة لا يمكن تقديمها في ظل النظام التقليدي؛
- توفير قنوات عالمية لتسويق الخدمات المصرفية[2]؛
- التقليل من حاجة المصرف الى الاستثمار المكلف في اقامة الفروع المصرفية؛
- الاهتمام بتطوير خدمات التوزيع؛
- توافر قاعدة بيانات شاملة بين المصارف؛
- تحسين التدفق النقدي؛
- سرعة تنفيذ العمليات؛
- توسيع رقعة الخدمات المعروضة؛
- تتم عن بعد ودون اتصال مباشر بين اطراف الخدمة؛
- هي خدمات تتم على التعاقد دون مستندات ورقية؛
- الغاء الحدود الجغرافية والفواصل الزمنية[3]؛

[1] منير محمد الجنبيهي، ممدوح محمد الجنبيهي، **المصارف الاكترونية**، مرجع سابق، ص: 17.

[2] ثائر عدنان قدومي، **العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الاكترونية**، دراسة حالة تطبيقية على المصارف التجارية الاردنية، المجلة الاردنية للعلوم التطبيقية، المجلد الحادي عشر، العدد الثاني، 2008، ص 300.

[3] حسين شحادة الحسين، **الصيرفة الالكترونية**، الجديد في اعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، اعمال المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق، جامعة بيروت العربية، الجزء الثاني، الجديد في لتمويل المصرفي، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2000، ص ص 51، 52.

- تخفيض التكلفة الحقيقية لعمليات المدفوعات، وإجراء المقاصة فيما بين الشيكات التي تمثل هذه المدفوعة؛
- سحب وإيداع الاموال في اي وقت حتى وان كان المصرف مغلق؛
- زيادة رضا العملاء من خلال سرعة عمليات التحويل الالكتروني وانخفاض تكلفتها[1]؛
- تحسين المركز التنافسي للمصرف، وتعزيز حصته التنافسية في السوق المصرفي؛
- تطوير اساليب الرقابة على العمل المصرفي ومراجعة عمليات معالجة البيانات لكافة مكونات نظام المعلومات الإلكتروني العاملين، الأجهزة البرامج وقاعدة البيانات؛
- الراحة المطلقة للعميل، اذ يتسنى له ادارة حساباته من اي مكان وعلى مدار الساعة، حيث توفر عليه مشقة الانتقال وملئ النماذج والانتظار لمقابلة الموظف المسؤول عن تقديم الخدمة؛
- تقديم معلومات حديثة عن حسابات العملاء[2].

ثانيا: مخاطر الخدمات المصرفية الالكترونية

مع تطور الصناعة المصرفية، اصبح العمل المصرفي محفوفا بالمخاطر، بتنوع الانشطة وزيادة الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم الخدمات المصرفية، وكذا التحرر من القيود وعوامل اخرى كثيرة، فأصبحت الاعمال التي تقوم بها المصارف تتسم بالتعقيد وبدرجة لم يسبق لها مثيل، كل هذا انعكاس لما يفرزه الاقتصاد الراهن من زيادة لمعدلات التغيير في الحياة الاقتصادية، فإذا بالمصارف تواجه مصيرا تكتنفه التحديات المفاجئة احيانا والمعقدة احيانا أخرى، والتي تنشا كلما تغيرت احتياجات الاعوان الاقتصاديين وتعقدت كلما تعاظم التشابك بين مختلف القطاعات على الصعيدين المحلي والدولي، ويعرف عن القطاع المصرفي انه اكثر من غيره اندماجا واحتكاكا وهذا يجعله كذلك اكثر عرضة من غيره الى المخاطر[3].

وفيما يلي عرض موجز للمخاطر التي تتعرض لها المصارف من جراء تقديمها الى الخدمات المصرفية الالكترونية.

[1] وسيم محمد الحداد، شقيري نوري موسى، محمود ابراهيم نور، صالح طاهر الزرقان، **الخدمات المصرفية الالكترونية**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط01، 2012، ص ص 57، 56.

[2] نادية عبد الرحيم، **تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي، دراسة حالة الجزائر**، مذكرة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، 2011، ص 79.

[3] اللجنة العربية للرقابة المصرفية، **العمليات المصرفية الالكترونية والاطار الاشرافي**، صندوق النقد العربي، ابو ظبي، جانفي 2002.

1. الاخطار المرتبطة بالخطأ او الاخطاء العملية

هذه الاخطار متعددة قد يكون مصدرها بشري او تقني او يرجع الى عوامل خارجية، فالأخطار البشرية نادرة الوقوع، وتتمثل في الخطأ الذي يقع من الموظفين او المكلفين باستخدام الجهاز، وذلك عند ادخال البيانات والمعلومات الى الجهاز، او عند القيام بالتحويلات لرؤوس الاموال من حساب لأخر.

اما الاخطار المتمثلة في العوامل الخارجية، فتتمثل في البيئة مثل الحرارة والرطوبة او تغير في ذبذبات او شحنات الكهرباء للجهاز المستعمل، مما ينجم عنه مسح كلي او جزئي للمعلومات، او اضطراب في عملية التخزين، ويتعلق مدى حدوث مثل هذه الاخطار من عدمه على نجاعة وفعالية النظام التقني للجهاز[1]، كما يمكن ان تحدث بسبب فقدان الكوادر البشرية الجيدة، الاختلاس...الخ[2].

2. المخاطر القانونية والمخاطر المرتبطة بالقرارات والسياسات والتوجهات

تحدث هذه المخاطر نظرا لعدم وضوح التشريعات القانونية المتعلقة بالعمليات المصرفية الالكترونية على سبيل المثال، وعدم توفر قواعد لحماية العملاء او غياب المعرفة القانونية لبعض الاتفاقيات المبرمة في مجال الوساطة الالكترونية وكذا القوانين المتعلقة بجمع الضرائب.

كما ان هناك مخاطر تترتب عن اتخاذ قرارات وخطط لا تفي بالغرض كإحداث تغيير في نشاطات المصرف، مع عدم متابعتها بتغيير في الهيكل التنظيمي للمصرف يتماشى واتجاه هذه الأخيرة، بمعنى عدم اعادة هندسة الهياكل والعمليات والإجراءات والأقسام.

فالخدمات المصرفية الالكترونية اصبحت تتميز بالعالمية والعموم، بحيث يتعدى مجال معالجتها حدود التشريعات الوطنية والمحلية، الامر الذي يتطلب وقفة تشريعية عالمية موحدة، ومنه فلابد من الحديث عن التشريعات والضمانات ومدى كفايتها بمنح هذه الوسائل الحجة الكافية واللازمة وهذا ما يعبر عنه بفكرة الامن القانوني[3].

---

[1] Comité de Bale sur contrôle bancaire, ''**Saines pratiques pour gestion et la surveillance du risque opérationnel''**, BRI ? Bale, Février 2003.

[2] Nicolas Vermeys, **'' Computer insecurity and viral Attacks Liability''**, issues regarding unsafe computer system Under Québec Law, P02, consultable en ligne sous WWW.LEXELECTRONICA.ORG.

[3] موسى خليل خثيري، **القواعد الالكترونية الناظمة للصيرفة الالكترونية**، اعمال المؤتمر السنوي لكلية الحقوق حول الجديد في اعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، جامعة بيروت، الجرائم المتهلقة باعمال المصارف، منشورات الحلبي الحقوقية، ط01، 2002، ص 264.

يمكن تعريف المن القانوني على انه المعايير والمواصفات التي يجب ان تتوفر في الوسائل التقنية التعاملاتية بحيث تجعل من هذه الوسائل محل اعتبار واعتراف من طرف القانون.

3. مخاطر السمعة

تنشا هذه المخاطر جراء الرأي السلبي العام حول احد المصارف، الامر الذي يؤثر على المصارف الأخرى، وعادة ما يتعلق مصير هذه المصارف والمؤسسات المالية بالشركات التي تصمم النظام الالكتروني بشكل كبير[1].

4. مخاطر تنظيمية

نظرا لاتساع شبكة الانترنت، فان امكانية الاستفادة من الخدمات المصرفية متاح في مكان في العالم، ومنه فان هناك خطر محاولة المصارف التهرب والتملص من التنظيم والإشراف، ومنه فان على هذه المصارف الحصول على ترخيص للقيام بهذه الخدمات إلا انه يمكن دائما التهرب من السلطات النقدية، لاسيما في الدول الاقل تنظيما وتطورا في مجال التكنولوجيا والمعلوماتية[2].

5. المخاطر التشغيلية

يمكن ان تتعرض المصارف لعدة مخاطر اثناء قيامها بمهامها، ومن بين تلك المخاطر، نذكر مايلي:

5-1 **قرصنة البيانات:** تمثل القرصنة في العقود التي تتم في الانترنت الهاجس الاكبر بالنسبة للعمليات المالية، فقد تستعمل بيانات شخصية لشخص ما بطريقة غير شرعية ودون علمه من خلال قرصنتها، واستعمالها للحصول على بطاقات مصرفية او اجراء معاملات مصرفية، او الحصول على خدمات عبر الانترنت، خاصة اذا كانت هيئات الرقابة لا تتخذ اجراءات امنية كافية لردع هذه المخاطر[3].

كما يمكن للموظفين القيام بجرائم الاحتيال من خلال تمكنهم من الحصول على الارقام السرية والشفرات وكل المعلومات الخاصة بحساب الزبائن، ومن ثم القيام بالتلاعب بها وهذا ما يكلف المصرف اضرارا كبيرة، جراء تحمله خسارة الزبون بالإضافة للتكاليف الناجمة عن اعادة ضبط بيانات زبائنه[4].

---

[1] امين علوطي، **تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتاثيرها على تحسين الاداء الاقتصادي للمؤسسة**، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر،2004، ص 106.

[2] صالح نصرلي، **تحديات المعاملات المصرفية الالكترونية**، مجلة التمويل والتنمية، مصر، المجلد 39، العدد 03، سبتمبر 2002، ص ص 51، 50.

[3] الجنبيهي محمد، الجنبيهي ممدوح، **جرائم الانترنت والحاسب الالي ووسائل مكافحتها**، دار الفكر الجامعي، مصر، 2000، ص 42.

[4] جلال عايدة الشورة، **وسائل الدفع الالكنروني**، دار الثقافة، الاردن، 2009، ص ص 98، 99.

5-2 **غسيل الأموال:** يعد ظهور الخدمات المصرفية الالكترونية احد الاسباب الرئيسية التي ادت الى تنامي ظاهرة غسيل الأموال، من خلال فسح المجال لإيجاد سبل جديدة لتبيض بها الاموال بكل بساطة وسهولة، ولا تتطلب سوى ثواني لاخفاء وتحويل هذه الاموال الضخمة من دولة الى أخرى، حيث يمكن لحامل البطاقة المصرفية ان يسحب امواله من اي بلد اجنبي، وبذلك يكون قد تهرب من دفع رسوم التحويل بالإضافة لتمكنه من غسل امواله.

كما تمكنه وسيلة التحويل الالكتروني من تبييض امواله بطريقة حديثة وسهلة، من خلال ايداعها في حسابات متعددة ثم تحويلها الكترونيا الى فروع في دول مختلفة.

5-3 **صعوبة تحصيل الضرائب والرسوم على المعاملات الالكترونية:** يكمن الخطر هنا في صعوبة فرض الضرائب والرسوم على المصارف الالكترونية، خاصة بالنسبة للمصارف التي تنشط في عدة دول، ومنه فالسؤال هنا اي دولة احق بهذه الضرائب والرسوم، فالمعاملات في الانترنت يصعب ربطها بمنطقة جغرافية محددة.

5-4 **الشفرات والرموز غير الاخلاقية (الفيروسات):** من الممكن ان تتسرب الفيروسات في البرامج والحواسب المتصلة بالانترنت مباشرة فتسبب في اتلاف البرامج والأنظمة، ومن خصائصها توزيع البرامج والملفات وتقديمها للمستهلك النهائي[1].

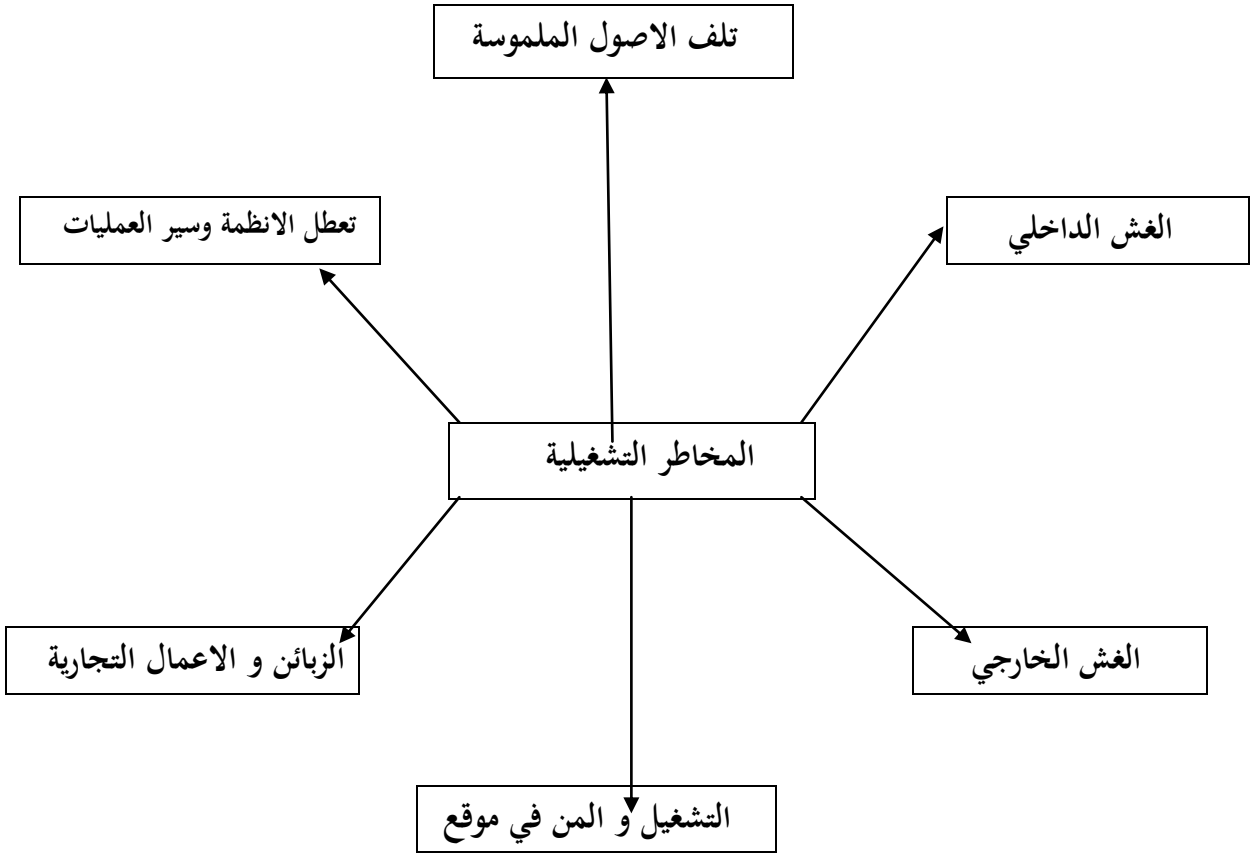
6. المخاطر المالية

يتصف المحيط الاقتصادي الذي تنشط فيه الخدمات المصرفية الالكترونية بالغموض وعدم التأكد وانخفاض العمولات والارتفاع الكبير للاشهارات الخاصة بهذه الخدمات، بحيث ان هذه المصارف متعلقة دائما بمدخلات رؤوس الاموال وتغيرات اسعار اسهمها في البورصة، وفي هذا الصدد التوقعات المقدمة للسلطات النقدية والمالية بشان نشاطها، يجب ان تكون دائما مصاحبة بسيناريوهات مختلفة عن الازمات المتوقعة، وبالخصوص فرضيات هروب الزبائن وفقدان هذه الخدمات لقيمتها في السوق.

وفي مايلي ملخص المخاطر التشغيلية وفقا لمقررات لجنة بازل.

[1] مؤسسة النقد العربي السعودي، موجز الدليل الارشادي لامن الخدمات المصرفية عبر الانترنت، ماي 2001، الموقع http://www.sama-ksa.org/ar/cotrol/procedure/sersecinternet.htm.

الشكل رقم(01-04): مركبات المخاطر التشغيلية لدى المصارف وفقا لمقررات لجنة بازل:2004.



المصدر : حمزة طيبي ، عبد الرزاق خليل ، ادارة المخاطر العمليات المصرفية الالكترونية وفقا للجنة بازل ، مقال منشور على الانترنت، يوم الاطلاع 2016/12/14.

7. **المخاطر الاخرى**

يرتبط اداء العمليات المصرفية الالكترونية بالمخاطر الخاصة بالعمليات المصرفية التقليدية، ومن ذلك مخاطر الائتمان والسيولة وسعر العائد ومخاطر السوق، مع احتمال زيادة مدتها فعلى سبيل المثال فان استخدام قنوات غير تقليدية للاتصال بالعملاء وامتداد نشاط منح الائتمان الى عملاء عبر الحدود Cross-Border قد يزيد من احتمالات اخفاق بعض العملاء في سداد التزاماتهم[1].

المطلب الرابع: متطلبات نجاح الخدمة المصرفية الالكترونية وتحدياتها

ان اعتماد الخدمات المصرفية وإنجاحها يتطلب عدة عناصر، سواء كانت بالنسبة الى الاقتصاد ككل او بالنسبة للمصرف، ويمكن ذكرها في النقاط التالية:

أولا: البنية التحتية التقنية Infrastructure Technique

نجد في مقدمة متطلبات اعتماد الخدمات المصرفية الالكترونية البنية التحتية التقنية، وفي ظل التطور التكنولوجي الهائل والدخول في اقتصاد المعرفة، فان البنية التحتية التقنية لابد ان تتمثل في ارساء شبكة الكترونية عريضة تضم كل الهيئات ذات الصلة بالخدمات المصرفية، ومربوطة بالشبكة العالمية للانترنت، وفقا لأسس قياسية مؤمنة[2]، فالمطلب الرئيسي الذي يضمن خدمات مصرفية الكترونية ناجحة، يتمثل في الاتصالات، فقدرة كفاءة البنية التحتية للاتصالات، تكون كفاءة الخدمات المصرفية الالكترونية، كما ان فعالية وسلامة بنى الاتصال تقوم على سلامة وكفاءة وفعالية التنظيم القانوني لقطاع الاتصالات.

وفي اطار الحديث عن البنية التحتية التقنية، لابد من الحديث عن عناصر اخرى تتمثل في:

- **تقنية المعلومات:** وتتمثل في الاجهزة والبرمجيات والحلول والكفاءات البشرية المدربة والوظائف الاحترافية، وهذه دعامة الوجود والاستمرارية والمنافسة، مع توفر استراتيجيات ونظم لضمان تعميم التقنية بصورة فعالة ومنظمة وضمان الاستخدام الامثل للوسائل التقنية.

[1] الجنبيهي محمد، الجنبيهي ممدوح، **جرائم الانترنت والحاسب الالي ووسائل مكافحتها**، مرجع سبق ذكره، ص 33.

[2] رشيد بوعافية، **الصيرفة الالكترونية والنظام المصرفي الجزائري الافاق والتحديات**، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البليدة، الجزائر، 2005، ص74.

اما فيما يخص العناصر الاستراتيجية للبناء التحتي للاتصالات وتقنية المعلومات، فتتمثل في[1]:

- تحديد اولويات وأغراض تطوير سوق الاتصالات؛
- استهداف دخول السوق العالمية، مع مراعاة احتياجات التطوير التقني للشركات الخاصة؛
- تحديد السياسات التسويقية والخدمية التنظيمية الواجب اعتمادها لضمان المنافسة في سوق الاتصالات، وكذا جذب الاستثمارات في هذا القطاع؛
- تنظيم الالتزامات لمقدمي الخدمات مع تحديد معايير ومواصفات الخدمة المميزة، وفي مقدمتها معايير امن وسلامة تبادل المعلومات وسريتها وخصوصية المشتركين.

ثانيا: الكفاءة الادائية المتفقة مع عنصر التقنية

تقوم هذه الكفاءة على فهم احتياجات الاداء والتواصل التاهيلي والتدريبي، والاهم من ذلك ان تمتد كفاءة الاداء الى كافة الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والقانونية والاستشارية والإدارية المتصلة بالنشاط المصرفي الالكتروني.

ثالثا: التطوير والفعالية والاستمرارية مع المستجدات

يعد هذا العنصر من بين اهم متطلبات نجاح الخدمة المصرفية الالكترونية وتميزها، فالجمود والحفاظ على المتاح من الخدمات لا يتفق بالمرة مع توجهات المنافسة والريادة والتميز، فلابد من التطوير الدائم والمستمر للخدمات المصرفية ومزجها بما تحققه تكنولوجيا المعلومات والاتصال من تطور.

رابعا: التفاعل مع المتغيرات والوسائل والاستراتيجيات الفنية والادارية والمالية

وهذا يعني التفاعل مع كل ما هو جديد من افكار والابتعاد عن التفكير النمطي.

خامسا: الرقابة التقييمية الحيادية

وهذا ما يفسر بإقامة المصارف لجهات استشارية في تخصصات التقنية والتسويق والفنون والنشر الالكتروني، من اجل تقييم ادائها وفعالية مواقعها في تقديم الخدمات المختلفة، ويجب الحذر من مصيدة الارتكاز الى عدد زائري الموقع كمؤشر على النجاح.

[1] رشيد بوعافية، **الصيرفة الالكترونية والنظام المصرفي الجزائري الافاق والتحديات**، مرجع سابق، ص: 74.

سادسا: المتطلبات القانونية والتشريعية

تعد القواعد القانونية الاطار التشريعي الداعم للعمل المصرفي الالكتروني الذي يتطلب قوانين خاصة ترعاه، خاصة بعد ما حلت الخدمات المصرفية الالكترونية محل الخدمات التقليدية المرتكزة على المستندات، إلا انه تبقى الخدمات المصرفية الالكترونية بحاجة الى متطلبات قانونية رئيسية متمثلة في:

- **التوثيق Authentication**: وهي القدرة على اثبات شخصية الطرف الاخر على الشبكة، وبنفس الوقت اثبات شخصية الموقع المستخدم، وهذا يقتضي[1]:
  - التوثيق والتأكد من هوية مصدر هذه الرسائل.
  - الحفاظ على سرية وحماية الرسائل المتبادلة من العبث والتغير.
- **الثقة Trust**: عند تقديم الخدمة المصرفية عبر الانترنت فان كلا الطرفين يرغب في التأكد من هوية المتعامل معه، ويتم ذلك من خلال وجود مؤسسة او طرف ثالث موثوق به ومعتمد من قبل الجميع، ومثل هذه المؤسسات تعرف بسلطات التصديق.
- **سرية وخصوصية المعلومات Privacy Information**: يقصد هنا الخصوصية، خصوصية وامن البيانات والمعلومات المنقولة بوسائل الكترونية وغير ملموسة، والذي يتطلب ايضا المزيد من السرية والتشفير للمعلومات الشخصية.
- **الامان وعدم التنصل Non Répudiation**: يجب توفر عنصر الامان بالنسبة لزبائن المصارف التي تقدم خدمات مصرفية الكترونية، وذلك من خلال جعل الوثائق والبيانات والمعلومات المنقولة برسائل الكترونية تتمتع بنفس القوة القانونية للوثائق الورقية، لأجل زيادة ثقة وأمان المتعاملين، وضمانهم لعدم الانكار من منفذ او مقدم الخدمة المصرفية الالكترونية.

[1] رشيد بوعافية، **الصيرفة الالكترونية والنظام المصرفي الجزائري الافاق والتحديات**، مرجع سابق، ص: 75.

خلاصة

من خلال ما ذكر في هذا الفصل نستنتج ان البنك التجاري يلقى اهتماما واسعا من طرف المتعاملين الاقتصاديين ويرجع هذا الاهتمام الى الدور الكبير الذي يلعبه في الحياة الاقتصادية، وذلك نتيجة لتقديمه لخدمات مصرفية حديثة تواكب التطورات الحاصلة في المجتمع.

لقد تطورت الخدمات المصرفية كغيرها من الخدمات الأخرى جراء تطور احتياجات العملاء واختلافهم، فكان لازما على المصارف ان تواكب هذا التطور من خلال تقديم خدمات مصرفية تلبي احتياجات العملاء المتزايدة، إلا انه لتحقيق ذلك كان لازما على المصارف تبني عدة مناهج حديثة مثل الاندماج المصرفي وتكوين كيانات كبرى، وتقديم خدمات متنوعة في اطار الصيرفة الشاملة، والاهم من ذلك كله الاعتماد على ما وصلت اليه تكنولوجيا المعلومات والاتصال من تطور في تقديم خدماتها في كل زمان ومكان، فانتهجت الخدمات المصرفية الالكترونية التي ما فتات تغطي الخدمات المصرفية التقليدية بخدمات اكثر حداثة وجاذبية متمثلة في وسائل دفع حديثة ومعاصرة، وبهذا ازدادت المنافسة بين المصارف لتقديم احسن الخدمات وتلبية احتياجات الزبائن المختلفة.

ففي الفصل الثاني سنتناول اهم وسائل الدفع الحديثة والعصرية.

الفصل الثاني:
عصرنة وسائل الدفع

تمهيد:

مع التقدم العلمي والتكنولوجي المتسارع ظهرت عدة تحولات اقتصادية في العالم كانت سببا في فتح الاسواق وإلغاء الحواجز امام تدفق وتبادل السلع والخدمات، هذا ما اجبر المؤسسات على مواكبة هذه التطورات والاستفادة من الفرص التي تتيحها بغية تحقيق ميزة تنافسية تزامن هذا كله مع ثروة تكنولوجية هائلة كانت بمثابة تمهيد لبروز الاقتصاد الرقمي.

وباعتبار مستوى التقدم والتطور الاقتصادي الاهم يقاس بمدى كفاءة ونجاعة نظامه المصرفي وجودة خدماته المقدمة، تسعى كل دولة الى بلوغ افضل وارقى مستوى باقتصادها، اذ تشكل الصناعة المصرفية احد اهم مؤشرات النهضة الاقتصادية.

ولقد عرفت الصناعة الاقتصادية عدة تطبيقات لمختلف اشكال ووسائل دفع بدءا بالنقود ثم الاوراق التجارية المتمثلة في السفتجة والسند لأمر والشيك...الخ، وصولا الى وسائل دفع حديثة وعصرية، والتي تسعى من خلالها الى تحقيق السرعة والاستفادة القصوى مما تتيحه التكنولوجيا الحديثة.

كما يعطي الاقتصاد اولوية وأهمية بالغة لتطوير انظمة الدفع وعصرنة المعاملات المصرفية، وهذا المجال الحيوي الذي سنحاول التركيز عليه في هذا الفصل من خلال المباحث التالية:

- المبحث الأول: ماهية وسائل الدفع.
- المبحث الثاني: ماهية وسائل الدفع الحديثة.
- المبحث الثالث: انواع وسائل الدفع الحديثة وطرق تقييمها.

المبحث الأول: ماهية وسائل الدفع

مع التطور الزمني اصبح يتم اجراء ملايين المعاملات والصفقات والقروض باستخدام النقود، التي اصبحت هذه الاخيرة بمختلف انواعها اهم اداة للتعامل في المجتمع كافة، ولقد حملت التطورات الاقتصادية والاجتماعية البنوك على ابتكار وسائل وأساليب قانونية للقيام بنشاطها بطريقة تتماشى مع متطلبات الحياة الاقتصادية مع سرعة في انجاز وتتمثل هذه الوسائل في وسائل الدفع les moyens de paiement[1] .

المطلب الاول: تعريف وسائل الدفع

ينتج نظام الدفع عن مميزات ثقافية واجتماعية واقتصادية لأي بلد وكذا التطورات التكنولوجية وقبل ان تتدخل التكنولوجيا فان هذه المميزات تحدد اشكال وطرق استعمال وسائل الدفع في بلد ما.

وقد اختلفت وتعددت تعاريف وسائل الدفع حيث نجد:

- وسيلة الدفع تمثل وسيلة للقرض حيث تسمح بتحويل قوة شرائية حاليا وإعادة استرجاعها في المستقبل، وعلى العموم فان اختيار وسيلة الدفع التي تكون اما نتيجة ابداع اجتماعي او نتيجة ابداع النظام التي يصدرها يجب ان تستجيب لبعض الشروط وأولها ضرورة القبول الاجتماعي لها، ويمكن ان يؤدي رفض المجتمع لها الى فشلها في اداء دورها كوسيلة دفع[2]؛
- وسيلة الدفع هي تلك الاداة المقبولة اجتماعيا من اجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون وتدخل في زمرة وسائل الدفع الى جانب النقود القانونية، تلك السندات التجارية وسندات القرض التي يدخل حاملوها في التداول عندما يؤدون اعمالهم؛
- وسائل الدفع هي كل شيء يمكن قبوله اجتماعيا منم اجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون[3]؛

[1] شامي ليندا، **المصارف والاعمال المصرفية في الجزائر**، رسالة ماجستير، فرع قانون الاعمال والعلوم الادارية، جامعة الجزائر، 2002، ص: 333.

[2] محمد امين بن عزة، جليلة زوهيري، **واقع المصارف الجزائرية بتطبيق نظام الدفع الالكتروني**، مداخلة ضمن الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، المركز الجامعي، خميس مليانة، 26-2011/04/27 ، ص:" 07.

[3] صونية معزي، **وسائل الدفع الدولية في المجال البنكي**، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، 2010، ص: 20.

- اما المشرع الجزائري فقد عرف وسائل الدفع في نص المادة 113 من قانون النقد والقرض كمايلي: تعتبر وسائل الدفع جميع الوسائل التي تمكن من تحويل اموال مهما كان الشكل او الاسلوب التقني المستعمل[1].

وبصفة عامة يمكن تعريف وسائل الدفع على انها كل الوسائل والأدوات التي تسمح للأشخاص بتحويل الاموال بغض النظر عن شكل السند المستخدم وسواء كانت الدعامة المستخدمة في ذلك ورقية كالشيك والسند لأمر والسفتجة او قيد كالتحويل او الكترونية كالبطاقة البنكية.

ويمكن النظر الى وسائل الدفع من ثلاث زوايا أساسية، فهي اداة وساطة مهمتها تسهيل التداول وتمكين اجراء الصفقات بسهولة، وهذا ينطبق بالأساس على النقود بشكلها المعاصر، وبصفة اقل الاوراق التجارية عندما تكون محل تداول بين فئة التجار، ومن جهة اخرى تمثل ادوات الدفع العاجل، وهذا الامر ينطبق اساسا على النقود والشيكات بدرجة أقل، واخيرا هي ادوات تمكن من نقل الانفاق في الزمن المحدد، حيث ان امتلاكها يسمح للافراد اما بإنفاقها في الحال او انتظار فرص افضل في المستقبل[2].

المطلب الثاني: التطور التاريخي لوسائل الدفع

مرت وسائل الدفع بمجموعة من المراحل التاريخية حيث عرفت المجتمعات القديمة النقود كأول وسيلة دفع والتي تطورت اشكالها بتطور المجتمعات وتعدد حاجياتهم، وتمثلت هذه المراحل في مايلي:

عرف الانسان النقود وتعامل بها منذ القدم ولاسيما عندما تعددت حاجاته وتوسعت رغباته وأخذت النقود اهميتها تبعا لانتقاله من عصر لأخر من عصور حياته لهذا ارتبط شكل النقود ونوعها بتطور الحياة البشرية فاستخدمت الحيوانات وجلودها والحبوب والقماش، المعادن والأوراق، وغيرها كأنواع من النقود، ويهمنا ان نعرف كيف بدأت الحاجة الى استخدام النقود، في بداية الامر كان الانسان يحصل على حاجته من السلع عن طريق مبادلته لسلعة يمتلكها مقابل سلعة اخرى وهو بحاجة إليها بمعنى انه كان يقايض سلعة يمتلكها ومستعد للاستغناء عنها بسلعة اخرى يمتلكها فرد اخر يكون بحاجة إليها ونظام المقايضة لا يستوجب وجود وسيط في تبادل السلع فيما بين الافراد[3].

[1] المادة 113، **قانون النقد والقرض رقم 20-10**، المؤرخ في 14 افريل 1990، الصادر بالجريدة الرسمية، العدد 16، الصادر بتاريخ 18 افريل 1990.

[2] منصور مجاجي، **عمليات البنوك من الوجهة القانونية في الجزائر**، مداخلة ضمن الملتقى الوطني حول المنظومة البنكية في ظل التحولات القانونية والاقتصادية، جامعة بشار، 24-2006/04/25، ص: 09.

[3] ناظم محمد نوري الشمري، **النقود والمصارف**، مديرية دار الكتب للطباعة والنشر، العراق، 1995، ص: 29.

من خلال الحديث عن نظام المقايضة الذي قام عليه التبادل التجاري في العصور السابقة لحظنا انه يوجد مجموعة من الصعوبات جعلت من نظام المقايضة غير كاف من اجل توسيع نطاق المعاملات التجارية[1].

وبعد اختفاء نظام المقايضة ظهرت النقود السلعية حيث اعتبرت وسائل مبادلة لها قيمة ذاتية من القيمة الاستعمالية للسلعة التي تتكون منها، والتي نحتفظ بها سواء استعملت كنقود ام لم تستعمل تمييزا لها عن القيمة التي حصلت عليها نتيجة قبولها العام كوسيلة لمبادلة السلع والخدمات وهي اقدم انواع النقود التي ظهرت واستخدمت في الحضارات الانسانية القديمة بأشكال ونوعيات مختلفة فمنهم التبغ او الشاي او الفراء او الملح، ومنهم من استخدم المعادن والأحجار النفيسة كالحديد والنحاس والبرونز وعندما كثر انتاج هذه المعادن تحولوا الى معادن اخرى اكثر ندرة كالذهب والفضة وقد بقيت النقود السلعية تستخدم في بعض مناطق العالم كإفريقيا مثلا لأوائل القرن 20 م ولكن في نطاق محدود[2].

ثم وجد الانسان القديم في المعادن وسيط للمبادلات، ولقد فرضت المعادن الذهبية نفسها كوسيلة للوفاء، ثم اهتدى الانسان الى استخدام المسكوكات وهي عبارة عن قطع من المعادن النفيسة محددة الوزن بدقة، ولها شكل معين ويحدد على وجهها قيمتها والدولة المصدرة لها[3].

ثم ظهرت النقود الورقية كوسيلة للوفاء والتعامل، وبظهورها بدا الانسان يبحث عن وسيلة لتأمينها من المخاطر التي تتعرض لها كالسرقة والضياع وأيضا كوسيلة لانتقالها من مكان لأخر ومن يد لأخرى وقد كانت السفتجة اقدم هذه الوسائل على الإطلاق حيث تطورت من سند قابل للتحويل لا يصلح الا لتسوية واحد من المعاملات فقط الى سند قابل للتظهير نظرا لاحتياجات التجار في تسوية اكثر من معاملة سند واحد ثم ظهر في البيئة التجارية الشيك الذي يعتبر من اشهر وسائل الدفع وأكثرها شيوعا، كما انتشرت في الاوساط المصرفية والمالية السندات لأمر لتأخذ مكانة لا باس بها بين وسائل الدفع، اما البنوك فقد لعبت دورا اساسيا بأساليب الفن المصرفي المتطور الى خلق وسيلة للدفع اكثر تقديما من الاوراق التجارية، وهي البنوك القيدية، حيث يمكن للبنك القيام بدور الوسيط في الوفاء عن طريق النقل المصرفي بين البنوك وذلك بمجرد قيود في الحسابات المصرفية، وهنا ظهر ما يسمى بالتحويلات او الحولات المصرفية[4].

[1] منهل مطر ذيب شوتر، رضوان وليد العمار، **النقود والبنوك**، ط1، مؤسسة اداء للطباعة والنشر، 1996، ص: 19.
[2] عبد المنعم سيد علي، **النقود والمصارف والاسواق المالية**، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، الاردن، 2004، ص: 34.
[3] رضوان فايز نعيم، **بطاقات الوفاء**، مكتبة الجلاء الجديدة، مصر، 1990، ص:04.
[4] وهيبة عبد الرحيم، **احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية**، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر،2006، ص: 18.

وفي العصر الحديث ظهرت النقود الالكترونية التي تعتبر احدث تطور في وسائل الدفع، ويقصد بها الوسائل الالكترونية لتحويل اية مبالغ من جهة الى أخرى كدفع رواتب وأجور الموظفين او تسديد الديون او دفع قيمة مشتريات سلعية او خدمية، ويتم ذلك وفق نظام الكتروني عرف باسم نظام تحويل الاموال الالكتروني والصراف الالي احد الوسائل المستخدمة لسحب وإيداع وتحويل الاموال الكترونيا وتتمتع النقود الالكترونية بعدة مزايا تصب جميعها في الكفاءة العالية التي يمكن تحقيقها باستخدام النظام الالكتروني سواء كان ذلك متمثلا بالسرعة الفائقة في تحويل الاموال او متمثلا بتخفيض تكلفة تحويلها[1].

وكذلك اصبح شائعا استخدام بطاقة الائتمان وبطاقة السحب النقدي التي تمكن من الشراء في مختلف المحلات التجارية واتمام المعاملات بجميع انواعها من حجز مقاعد السفر بين الطائرات والقطارات الى عقد الصفقات الكبيرة ومن السحب النقدي من خزائن البنوك التجارية بالنظام الالكتروني وكل هذا مما اضفى مرونة غير عادية من المعاملات النقدية.

المطلب الثالث: مكونات وسائل الدفع التقليدية:

ان لوسائل الدفع اشكال عديدة ومتنوعة، وعادة ما تحدد لنا الانظمة النقدية ماهية الوسائل التي يمكن اعتبارها كوسيلة دفع، ومن اهم وسائل الدفع التقليدية نجد: النقود، السفتجة، السند لأمر، الشيك، والتحويلات المصرفية التي هي كمايلي:

1. النقود:

تمخضت فكرة النقود واستخدامها في التبادل عن الذكاء الانساني للقضاء على الصعوبات الشائعة التي تكتنف نظام المقايضة ومن صعوبات المقايضة نجد[2]:

- ضرورة وجود توافق بين رغبات الافراد؛
- ضرورة وجود معدل الاستبدال مقبول؛
- صعوبة ايجاد مقياس للمدفوعات الاجلة؛
- صعوبة تجزئة انواع عديدة من السلع.

[1] عبد المنعم سيد علي، **النقود والمصارف والاسواق المالية**، مرجع سابق، صك 36.
[2] محمد عبد العزيز عجايمية، مدحت محمد العقاد، **النقود والبنوك والعلاقات الاقتصادية الدولية**، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، لبنان، 1979، ص: 14.

1-1 تعريف النقود:

لا يوجد تعريف محدد ودقيق للنقود، بل يوجد عدة تعاريف مختلفة وأهمها مايلي:

1-1 هي اداة تستخدم عادة كوسيلة تبادل وكمعيار للقيمة ويلقى قبولا عاما من الافراد[1].

2-1 هي اي شيء يلقى قبولا عاما كوسيط للتبادل ويستخدم في نفس الوقت مقياسا للقيم ومستودعا لها[2].

3-1 هي عبارة عن وسيلة للتبادل ودفع اجال ومقياس للقيم ويستخدم كمستودع للقيمة، وهو اداة للقياس والمبادلة في العلاقات التجارية الخارجية والمدفوعات الدولية[3].

ومن خلال ما سبق يمكن اعطاء تعريف شامل للنقود كالتالي:

" النقود هي الشيء الذي قبولا عما في التداول، وتستخدم وسيطا للتبادل، ومقياسا للقيم ومستودعا لها كما تستخدم وسيلة للمدفوعات الاجلة واحتياطي لقروض البنك"[4].

1-4 خصائص النقود:

هناك عدة خصائص يجب توافرها في النقود اذا ما اريد لها ان تكون نقودا جيدة اي ان تقوم بوظائفها خير قيام وتتمثل هذه الخصائص فيمايلي[5]:

- **القبول العام:** اي ان يقبل المجتمع النقود قبولا عاما؛
- **الندرة النسبية:** اي يكون عرضها اقل من الطلب عليها؛
- **الثبات النسبي في القيمة:** اي لا تتغير قيمتها بشكل سريع وحاد؛
- سهولة الحمل والنقل، انخفاض التكاليف؛
- استمرارية التعامل بها لفترة مقبولة ومناسبة؛
- صعوبة التزوير.

بالإضافة الى خصائص اخرى تتمثل فيما يلي[6]:

- ان وحدتها متجانسة بحيث تتساوى قيمة كل وحدة من العملة مع قيمة العملات الاخرى المماثلة لها؛

[1] سمية فرقاني، **وسائل الدفع الحديثة كمدخل لعصرنة الخدمات المصرفية في البنوك**، مذكرة ماستر، كلية العلوم التجارية، جامعة المدية، 2013، صك 52.
[2] صحي تادريس قريصة، **النقود والبنوك**، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، لبنان، 1984، ص: 21.
[3] منهل مطر ديب شوتر، **النقود والبنوك**، مرجع سابق، ص: 12.
[4] مجدي محمد شهاب، **اقتصاديات النقود والمال**، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2002، ص: 09.
[5] فليح حسن، **النقود والبنوك**، ط1، جدار الكتاب العالمي للنشر والتوزيع، الاردن، 2006، ص: 29.
[6] ناظم محمد نوري الشمري، **النقود والمصارف**، مرجع سابق، ص : 40.

- انها قابلة للتجزئة دون تحمل اي تكاليف او نقصان في قيمتها او قوتها الشرائية.

1-5 وظائف النقود:

يمكن جمع وظائف النقود الى قسمين، الوظائف الاساسية والوظائف الثانوية.

من الوظائف الاساسية نجد هناك وظيفتان اساسيتان للنقود:

- **النقود وسيلة للتبادل:** ارتبطت نشاة النقود بالحاجة الى وسيط لتسهيل عملية التبادل، ومن هنا فان الوظيفة الاولى للنقود هي استخدامها كوسيط للمبادلات الاقتصادية[1].
- **النقود معيار للقيمة ووحدة تحاسب:** استخدام النقود في التداول يمكن الافراد والجماعات من اعتمادها اساسا يتم بموجبه تحديد اثمان واقيام مختلف السلع والخدمات، وضمن هذه الوظيفة نفسها يمكن للنقود ان تكون اداة مناسبة للحساب فهي تسهل عملية المحاسبة للقيام الاشياء المختلفة والمتباينة من حيث الحجم والكمية والقيمة والوزن.

بالإضافة الى الوظيفتان الاساسيتان السابقتان للنقود هناك ثلاث وظائف ثانوية وهي:

- **النقود مستودع للقيمة:** اقبال الافراد على حيازة النقود كمستودع للقيمة ينبع في كون النقود اصل سائل كامل السيولة يمكن استخدامه في شراء السلع والخدمات في اي وقت.
- **النقود كمعيار للمدفوعات الآجلة** عندما اصبح الانتاج للسوق ادى التخصص وتقسيم العمل الى كبر حجم الوحدات الإنتاجية، ومنعا لتكديس المنتجات واستمرارية الانتاج اقتضى النظام الاقتصادي تسويق المنتجات على اساس العقود، فالعقد في الوقت الحاضر على اساس اثمان معينة والتسليم يتم في وقت لاحق، لذلك كان لابد من معيار يتم على اساسه تحديد الاثمان وقد استطاعت النقود ان تقوم بهذا الدور[2].
- **النقد الاحتياطي لقروض البنوك:** ان وجود كمية من النقود في البنوك من شانها تمكين البنوك من اقراض عملائها وتسيير عمليات الائتمان والاقتراض فإذا كان لدى المتعاملين مع البنوك مبلغ من النقود فإنهم يستطعون على اساسه (سواء اودع في البنك ام لم يودع) ان ينالوا قرضا او يفتح لهم اعتمادا[3].

[1] محمد عبد العزيز عجايمية، مدحت محمد العقاد، **النقود والبنوك والعلاقات الاقتصادية الدولية**، مرجع سابق، ص: 18.
[2] احمد ابو الفتوح الناقة، **نظرية النقود والبنوك والاسواق المالية**، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، 1998، ص: 09.
[3] مجدي محمد شهاب، **اقتصاديات النقود والمال**، مرجع سابق، ص: 08.

2. السفتجة:

السفتجة مثلها في ذلك السند لامر فهي عبارة عن ورقة تجارية ولكنها تختلف عنها في بعض الامور الاساسية فهي تظهر اشخاص، في ان واحد وتسمح باثبات قيمتين ماليتين في نفس الوقت وهي من جهة اخرى عبارة عن امر بالدفع لصالح شخص معين ومن هذه النقطة بالذات يمكنها ان تتحول الى وسيلة دفع[1].

2-1 تعريف السفتجة:

تعرف السفتجة على انها[2]: " هي امر مكتوب موجه من شخص (الساحب) الى شخص اخر (المسحوب عليه) بدفع مبلغ معين من النقود في تاريخ معين او قابل للتعيين او لدى الاطلاع لأمره او لامر شخص ثالث (المستفيد).

وعليه تفترض السفتجة وجود ثلاثة اشخاص هم:

- **الساحب:** وهو من يحرر الورقة ويصدر الامر الذي تتضمنه؛
- **المسحوب عليه:** وهو من يصدر اليه هذا الامر"؛
- **المستفيد:** وهو من يصدر الامر لصاحبه.

2-2 الشروط الشكلية للسفتجة:

وحتى تكون هذه الورقة التجارية معترف بها لدى المؤسسات المالية لابد ان تحمل بعض المواصفات وتتمثل هذه المواصفات فيما يلي:

- لفظ كمبيالة مكتوبا على الصك وباللغة التي كتب بها؛
- تاريخ انشاء الكمبيالة ومكان انشائها؛
- اسم من يلزمه الوفاء (المسحوب عليه)؛
- اسم من يجب الوفاء له او لأمره؛
- ميعاد امر غير معلق على شروط بوفاء مبلغ معين من النقود؛
- ميعاد الاستحقاق؛
- مكان الوفاء؛
- توقيع من انشا الكمبيالة (الساحب).

[1] الطاهر لطرش، **تقنيات البنوك**، مرجع سابق، ص: 34.
[2] محمد امين بن عزة، جليلة زوهيري، **واقع المصارف الجزائرية بتطبيق نظام الدفع الالكتروني**، مرجع سابق، ص: 03.

ويمكن لحامل السفتجة ان يحتفظ بها الى غاية تاريخ الاستحقاق، او يقوم بخصمها لدى البنك اذا احتاج الى السيولة، يمكنه تسوية عمليات اخرى (تجارية او ائتمانية) بواسطة وذلك عن طريق تظهيرها الى الغير، وادخالها في التداول، وبهذا فهي تتحول من مجرد وسيلة قرض تجارية الى وسيلة دفع[1].

3. السند لامر:

السند لامر هو اصلا ورقة تجارية، تحرر بين شخصين لإثبات ذمة مالية واحدة، فهذا السند هو عبارة عن وثيقة يتعهد بواسطتها شخص معين بدفع مبلغ معين لشخص اخر في تاريخ لاحق هو تاريخ الاستحقاق[2].

3-1 تعريف السند لأمر:

يمكن تعريف السند لامر على انه " السند لامر هو ورقة يتعهد بمقتضاها شخص يسمى المحرر بان يدفع مبلغا معين من النقود لدى الاطلاع او في تاريخ معين لشخص اخر هو المستفيد او لإذنه (لأمره)[3].

3-2 الشروط الشكلية للسند لأمر:

حتى يكون السند لأمر مقبولا، لابد ان تتوفر فيه مجموعة من الشروط، وعليه يجب ان يحتوي السند لأمر على مايلي[4]:

- الوعد بالدفع في استحقاق معين؛
- النص بصراحة ان السند لأمر هو لأمر حتى لا يكون هناك التباس بالوعد بالدفع؛
- تحديد الاستحقاق؛
- تحديد محل الاستحقاق؛
- اسم الشخص المحرر له السند لأمر؛
- التاريخ والمحل الذي يجب ان يحصل فيه؛
- توقيع الشخص الذي اصدر السند لأمر.

وأمام حامل السند لأمر طريقتان لاستعماله:

- ان يتقدم به قبل تاريخ الاستحقاق الى اي بنك يقبله، فيتنازل له عليه مقابل حصوله على سيولة، ولكنه سوف يخسر نظير ذلك جزء من قيمته، هو مبلغ الخصم الذي يحسب على اساس معدل تعاقدي يسمى

[1] محمد شكرين، **بطاقة الائتمتن في الجزائر**، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2006، ص: 11.
[2] محمد امين بن عزة، جليلة زوهيري، **واقع المصارف الجزائرية بتطبيق نظام الدفع الالكتروني**، مرجع سابق، ص: 03.
[3] مصطفى طه كمال، وائل انور بندق، **الاوراق التجارية**، دار الفكر الجامعي، مصر، 2007، ص: 277.
[4] المرجع سابق، ص: 278.

معدل الخصم، وهو اجر البنك للتنازل عن السيولة، والحلول محل هذا الشخص في الدائنية وتتحمل متاعب تحصيل السند.

- والطريقة الثانية هي استعماله في اجراء معاملة اخرى مع شخص اخر سواء في تسديد صفقة تجارية او تسديد قرض، ويتم هذا الاستعمال بتقديمه الى الدائن الجديد عن طريق عملية التظهير، شرط ان يتم قبوله من طرف هذا الأخير، وعندما يتم قبوله يدخل في التداول، وبالتالي يتحول الى وسيلة دفع، لذلك نقول ان السند لامر هو ورقة تجارية تتحول الى وسيلة دفع بواسطة عملية التظهير، وتلعب هذا الدور قبل حلول تاريخ الاستحقاق فإذا حل هذا الاجل امكن تحويل هذه الورقة الى سيولة تامة، اي الى نقود قانونية.

4. الشيك:

اول من استعمل الشيك هي إنجلترا، في القرن الثامن عشر بعد ان طورت ما كان يستعمل من قبل مصارف البندقية وأمستردام، ان تحديد الشيك من الوجهة القانونية صعب ومتداخل بعضه في بعض، وان استطاع المشرع تحديد تحديد الشروط المطلوبة لوضع شيك صحيح يمكن التعامل به ويمكن قبض قيمته، كما ان المشرع ذلل الصعوبات التي تنشا من تردد حامله لجهة خوفه من عدم تمكنه من قبض قيمته لذلك امن له بعض الضمانات القانونية تمنع اصدار شيكات ليس لها رصيد على العميل وعلى المصرف ان يمتنع كل منهما عن اصدار شيكات بدون رصيد حتى لا يتعرضا الى عقوبات قاسية وفي بعض التشاريع الى السجن[1].

ويمكن تعريف الشيك على انه: " محرر مكتوب يتضمن امرا صادرا من شخص هو الساحب (محرر الشيك) الى المسحوب عليه (البنك) بان يدفع لشخص ثالث او لأمره او لحامل الشيك (المستفيد) مبلغا معينا لمجرد الاطلاع"[2].

كما يمكن تعريف الشيك بانه:" الشيك هو كتاب يطلب فيه عميل مصرف او مؤسسة مماثلة من المصرف بموجب امره ان يدفع مبلغا لشخص معين"[3].

فهو ورقة تأمر بالدفع الفوري لمستفيدها مبلغا يقع سحبه من وديعة المسحوب عليه في بنك معين، ويشترط وجود الشيك وجود حساب بنكي، والشيك هو سند لأمر دون اجل يكتب صاحب الحساب " ادفعوا لأمر السيد فلان المبلغ التالي"، ويؤرخ ويمضى لهذا يكون الشيك قابلا للتظهير والتداول فبإمكان المستفيد ان يسلم

[1] فريد الصلح، موريس نصر،**المصرف والاعمال المصرفية**، الاهلية للنشر والتوزيع، لبنان، 1989، ص: 39.
[2] رضوات محمد العناتي، **مبادئ المحاسبة وتطبيقاتها**، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، الاردن، 2000، ص: 152.
[3] مصطفى كمال طه، **الاوراق التجارية والافلاس**، الدار الجامعية الجديدة للنشر، مصر، 1997، ص: 56.

الشيك الى شخص اخر ويوقع ظهر الشيك ويكتب نفس العبارة: "ادفعوا لأمر السيد فلان" ويؤرخ ويمضى وهكذا يتداول الشيك من يد الى يد ويعطي هذا الطابع الشيك صيغة عمل صحيحة اي وسيلة دفع وتداول[1].

4-1 انواع الشيك:

الشيك من اشهر وسائل الدفع وأكثرها شيوعا، بل اننا نجد في الواقع العملي وطبقا لما هو سائد عرفا في البيئة التجارية وما هو معروف لدى التجار، وجل المتعاملين الاقتصاديين انه لا يوجد فعليا إلا وسيلة دفع اساسية إلا وهي الشيك ، والشيك انواع عديدة، نختصرها فيمايلي:

4-1-1 الشيك المسطر:

يتميز بوضع خطين متوازيين على صدر الشيك، مما يترتب عليه امتناع البنك عن الوفاء بمبلغ الشيك إلا الى بنك ليتولى استيفاء المبلغ لحساب هذا العميل، والتسطير قد يكون عاما اذا ترك الفراغ بين الخطين على بياض دون كتابة اي كلمة، او اذا كتب لفظ بنك من غير تعيين اسم بنك معين، وقد يكون التسطير خاصا متى كتب اسم بنك معين بين الخطين وعندئذ لا يقوم البنك المسحوب عليه بدفع مبلغ الشيك إلا للبنك المذكور اسمه بين الخطين، عكس التسطير العام حيث يجوز تقديم الشيك لأي بنك لاستيفاء المبلغ[2].

4-1-2 الشيك المعتمد:

هو الذي يطلب من المسحوب عليه اعتماده بناءا على طلب الساحب او الحامل، بحيث يترتب على هذا الاعتماد، تجميد مقابل الوفاء لصالح الحامل الى غاية استيفاء قيمة الشيك ليصبح الوفاء بالشيك مؤكدا، وعليه يصبح المسحوب عليه المعني ملتزما امام الحامل بالوفاء بقيمة الشيك حتى في حالة عدم وجود رصيد[3].

4-1-3 الشيك الأذني:

عبارة عن شيك لأمر او اذن شخص معين يكتب على هذا الشيك ادفعوا لأمر المستفيد او تحت اذنه وهذا الشيك يمكن تظهيره لشخص اخر[4].

---

[1] فريد الصلح، موريس نصر، مرجع سابق، ص: 40.

[2] صلاح الياس، **مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الحديثة**، مداخلة ضمن الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، 26-2011/04/27، ص: 06.

[3] احمد دغيش، **الشيك وفق التعديلات الجديدة للقانون التجاري الجزائري**، مجلة دفاتر في السياسة والقانون، العدد الرابع، جامعة بشار، 2011، ص: 142.

[4] محمد عبد الفتاح الصيرفي، **ادارة البنوك**، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، الاردن، 2006، ص: 172.

4-1-4 الشيك المقيد في الحساب:

اذ ورد على هذا الشيك ما يفيد بان قيمته (تقيد في الحساب) او في حكمه كان البنك ملزما بوفائه عن طريق تسويته في حساب المستفيد وامتنع عليه الوفاء بقيمته نقدا، فان عليه تحمل نتيجة ما قد يقع من ضرر للساحب[1].

4-1-5 الشيك المؤشر:

يختلف عن الشيك المعتمد في ان المقصود بالتأشير هو امكان وجود مقابل الوفاء في تاريخ التأشير ولا يفيد تجميده مقابل الوفاء كالمعتمد بحيث يقوم المسحوب عليه بالتأشير على الشيك بناءا على طلب الساحب او الحامل، مما يدل على وجود مقابل الوفاء لحظة التأشير فقط دون ان يضمن البنك وجوده بعد ذلك[2].

4-1-6 شيك المسافرين (السياحي):

مصدر استعمال هذا الشيك هو البلاد الأنجلوسكسونية إلا ان استعمالها قد شاع في جل بلدان العالم ويأتي من اجل حماية نقود السائح من خطر الضياع والسرقة، لهذا ابتكرت البنوك شيك المسافرين، حيث يستخدمه السائح بدلا من نقل نقوده معه، وكذلك لصرف قيمته في البلد المتجه إليه ومن اجل الحصول عليه يذهب المعني بالأمر الى المصرف الذي يصدر مثل هذه الشيكات ويقوم بشراء عدد منها، ويسلم البنك ما يقابله من النقود، ليقوم هذا الاخير بتزويد عميله بشيكات مسحوبة على فروعه او على مراسليه من المصارف في الخارج، ليقوم السائح في بلده وقبل استلامه شيك المسافر بالتوقيع عليه امام حضور موظف مختص ثم يقوم بالتوقيع عليه مرة ثانية امام البنك المسحوب عليه في البلد الاجنبي عند سحب نقوده، حيث يقوم الموظف المختص هناك بمطابقة توقيعه الاول مع الثاني للتأكد من الهوية الحقيقية لحامل الشيك.

[1] صلاح الياس، **مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الحديثة**، مرجع سابق، ص: 06.
[2] احمد دغيش، **الشيك وفق التعديلات الجديدة للقانون التجاري الجزائري**، مرجع سابق، ص: 07.

الشكل رقم(2_1): نموذج الشيك

البنك الاهلي	المبلغ بالارقام:.... جنيه مصرى
القاهرة في:../../..	التاريخ:.....
ادفعو لامر:.....	(اسم المستفيد).
مبلغ:.....	(المبلغ بالحروف).
	توقيع الساحب

المصدر: احمد محمد محرز ،السندات التجارية،الكمبيالة،السند الأذنى...،النشر الذهبى،مصر،1996،ص231

5. التحويل:

يعتبر التحويل ابسط العمليات التجارية، فالبنك يتوسط من خلال تنفيذها بين طرفين (المحول والمحول له) ويقوم بتوصيل مبلغ من المال اودعه شخص في فرع البنك، او مراسلة (اي بنك اخر) في المكان المحول اليه.

ويمكن تعريف التحويل على أنه: التحويل هو عملية يقوم بها المصرف بأمر من عملية Donneur D'ordre Délégant كي يسحب مبلغا من حساب هذا العميل ويحوله الى حساب او الى حساب شخص اخر Bénéficiaire Délégataire .

فالتحويل الية لتحويل الأموال، وليس من الاوراق التجارية يسمح بتحويل الاموال دون حاجة الى سحبها من الحساب وتسليمها الى شخص اخر، ويمكن ان يكون التحويل تلقائيا باتفاق بين البنك وصاحب الحساب وعادة ما يكون هذا في حالات التحويل المتكرر او الدوري كأجور العمال التي تحول الى حساباتهم دوريا من حساب رب العمل، ويتميز بسهولة استخدامه، سرعة الدفع، الامن وقلة التكلفة[1].

المطلب الرابع: اسباب تطور وسائل الدفع

هناك العديد من الاسباب التي ادت الى تطور وسائل الدفع وتحولها من الشكل التقليدي الى اشكال اخرى تؤدي نفس الوظيفة لكن بطرق مختلفة واكثر تطورا، ولعل اهم هذه الاسباب ما تطرقنا اليها فيما يلي :

[1] احمد دغيش، **الشيك وفق التعديلات الجديدة للقانون التجاري الجزائري**، مرجع سابق، ص: 144.

1. تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية:

قضى ظهور وسائل الدفع التقليدية على الكثير من المشاكل الناجمة عن حمل النقود، كالسرقة والضياع وثقل عبئ حاملها ان كانت بمبالغ كبيرة، فأصبحت بذلك بديلة عن النقود وبالتالي سهلت الكثير من العمليات خاصة التجارية منها، ولذلك اصبح الاحساس بالأمان الذي عرفته وسائل الدفع التقليدية بمرور الوقت مرتفع جدا، إلا ان لهذه الوسائل مشاكل كثيرة منها[1]:

1-1 انعدام الامن:

فالتوقيعات يمكن ان تزور والشيكات والكمبيالات والسندات لأمر يمكن ان تسرق او تضيع، والتاجر يمكن ان يلجا الى الغش والاحتيال بمختلف اشكاله.

1-2 انعدام الملائمة:

فالحاجة الى الوجود الشخصي سواء شخصيا او عبر التلفون لكلا الطرفين يقيد الحرية المعاملاتية، وبالنسبة للعملاء يترجم هذا الى تأخير في اقتناء المنتج او الخدمة مما ينتج عنه تكلفة أعلى، وبالنسبة للبائع يعني ذلك خسارة في الايرادات نتيجة لانخفاض المبيعات او فقدها[2].

1-3 عدم اجراء المدفوعات في الوقت الحقيقي:

لا تتم المدفوعات التقليدية في الوقت الحقيقي، ويتوقف التأخير في التحقق الفعلي على نوعية السداد فالمدفوعات بالشيكات مثلا تستغرق ما يصل الى اسبوع[3].

1-4 ارتفاع تكلفة المدفوعات:

ان كل معاملة تكلفة مبلغا ثابتا من المال وبالنسبة للمدفوعات الصغيرة تغطي بالكاد تكاليف المصروفات[4].

واكبر مشكلة تواجه المجتمع فيما يخص وسائل الدفع التقليدية هو مشكل الشيكات بدون رصيد حيث اصبحت مشكلة اجتماعية بسبب الانتشار الواسع لها فقد سجلت فرنسا على سبيل المثال مليون حالة سنة 1996[5].

---

[1] وهيبة عبد الرحيم، **احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية**، مرجع سابق، ص: 21.
[2] حماد طارق عبد العال، **التجارة الالكترونية**، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2003، ص: 145.
[3] نفس المرجع السابق، ص: 146.
[4] وهيبة عبد الرحيم، مرجع سابق، ص: 22.
[5] صلاح الياس، **مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الحديثة**، مرجع سابق، ص: 07.

2. استخدام شبكة الانترنت في المجال المصرفي:

كان للتطور التكنولوجي في مجال الاتصالات الفضل في حدوث ثورة في المعاملات المصرفية من خلال شبكة الانترنت خاصة بظهور شبكة الويب العالمية (WWW.WORLDWID WEB) وظهرت في هذه الفترة شركات توفر خدمة الانترنت حيث تزود الاشخاص بالاشتراك بخدمة الانترنت عبر شبكة الاتصال الهاتفي، وهو مساعد البنوك لعرض خدماتها مما يسمح للعملاء بقضاء اشغالهم دون الحاجة للتعامل مع الموظفين او الانتظار ساعات طويلة في طوابير لأجل قضاء مصلحة مصرفية، وتوفر البنوك هذه الخدمات بصفة ايجابية كثيرة منها الملائمة و الكفاءة والسرعة والوفر الاقتصادي[1].

3. التوجه نحو التجارة الالكترونية:

يعتبر مصطلح التجارة الالكترونية من المصطلحات الحديثة جدا في عالم المال والأعمال، ففي اوائل عقد التسعينات من القرن العشرين، لم يكن هناك شيء اسمه التجارة الالكترونية، ولم ياخذ هذا المصطلح وهذا النوع من النشاط الاقتصادي المرتبط به في التواجد والانتشار على نطاق ملموس إلا في عام 1996، فمنذ ذلك التاريخ صارت الامكانية متاحة لتقديم الخدمات التجارية والمالية وغيرها من الخدمات على الانترنت.

ويمكن تعريفها على انها " شكل من اشكال التعامل التجاري الذي ينطوي على تفاعل اطراف التبادل الكترونيا بدلا من التبادل المادي او الاتصال المادي المباشر.

المبحث الثاني: ماهية وسائل الدفع الحديثة:

لقد ظهرت وسائل الدفع الالكترونية كنتيجة للتطور التكنولوجي، الذي لعب هذا الاخير دورا كبيرا في جميع نواحي الحياة، وخاصة الاقتصادية منها، فقد حدثت تطورات كبيرة في مجال الاجهزة و البرمجيات الخاصة باستعمال ادوات الدفع، هذه التطورات التكنولوجية ادت الى ظهورها ما يعرف بوسائل الدفع الالكترونية.

المطلب الأول: تعريف وسائل الدفع الحديثة:

ظهرت انظمة الدفع الالكترونية منذ ستينات القرن الماضي حيث استعملت لنقل مبالغ كبيرة، وتطورت في العقود الخمس التي تليها حيث شهدت هذه الفترة تطورات تكنولوجية مهمة اثرت بشك كبير على وسائل الدفع الالكترونية، من ناحية اخرى أنشأت هذه الوسائل مجال اعمال وعرفا اجتماعيا جديدين[2].

[1] وهيبة عبد الرحيم، **احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية**، مرجع سابق، ص: 23.

[2] بن عيسى عنابي، عامر هواري، **مدى ادراك مستخدمي الانترنت في الجزائر للاهمية والتعامل بوسائل الدفع الالكترونية**، مداخلة ضمن الملتقي الدولي حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، 26-2011/04/27، ص: 04.

ونظرا لحداثة ظهور ادوات الدفع الحديثة فانه لا يوجد تعريف كاف ومحدد لها واهمها مايلي:

1. وسائل الدفع الحديثة هي " عبارة عن الوسيلة الالكترونية لوسائل الدفع التقليدية التي نستعملها في حياتنا اليومية الا ان الفرق الاساسي بينهما هو ان وسائل الدفع الالكترونية تتم كل عملياتها وتسير الكترونيا ولا يوجد للحولات ولا القطع النقدية[1].
2. وتعرف المادة الثانية من قانون التجارة الالكترونية التونسي وسائل الدفع الالكترونية على انها:" الوسيلة التي تمكن صاحبها من القيام بعمليات الدفع المباشر عن بعد عبر الشبكات العمومية للاتصالات"[2].

وعرفت وسائل الدفع الحديثة على انها: " مجموع الادوات والتحويلات الالكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع، وتتمثل في البطاقات المصرفية، النقود الالكترونية، الشيكات الالكترونية، والبطاقات الذكية[3].

3. ويعرف الدفع الالكتروني على انه: " عملية تحويل الاموال هي في الاساس ثمن سلعة او خدمة بطريقة رقمية اي باستخدام اجهزة الكمبيوتر، وارسال البيانات عبر خط تلفوني او شبكة ما او اي طريقة لإرسال البيانات.

وبالتالي يمكن القول ان وسائل الدفع الالكتروني هي كل الاليات الالكترونية التي تضعها المصارف في متناول عملائها، لتسهيل العمليات وجعلها اكثر مرونة.

المطلب الثاني: اهمية وسائل الدفع الحديثة وخصائصها

أولا: اهمية وسائل الدفع الحديثة

تتجلى اهمية وسائل الدفع الحديثة فيمايلي:

1. كونها وسائل دفع ملائمة للتطور التكنولوجي والعلمي، فهي تعمل على اتمام الصفقات بشكل سريع مما يجعل الفرد المتعامل بها يربح الوقت والتنقل لمكان البائع بهدف تقديم النقود التقليدية(يد بيد)، فهي نقود مهمة في وقتنا الحاضر نتيجة لما تقدمه من مزايا كانت غائبة عند استعمالها للنقود التقليدية[4].

[1] محمود محمد ابو فروة، **الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنت**، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2009، ص: 28.
[2] ناصر خليل، **التجارة والتسويق الالكتروني**، ط1، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2009، ص: 88.
[3] الطاهر لطرش، **تقنيات البنوك**، مرجع سابق، ص: 31.
[4] يوسف مسعداوي، جميلة سعيدي، **وسائل الدفع الالكترونية**، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، 26-2011/04/27، ص: 02.

2. ان اتساع نطاق التجارة الالكترونية، سمح بتضاؤل دور النقود الورقية والدفع التقليدي امام ازدهار الدفع الالكتروني، حيث كانت النقود الوسيلة الرئيسية لتسوية المعاملات المالية وكان الدفع يتم بصورة سائلة او بواسطة وسيلة بديلة كالشيك وغيرها من وسائل الدفع التقليدية، لكن تلك الوسائل لا تصلح في تسهيل التعامل الذي يتم عن بعد في بيئة غير مادية، كالعقود الالكترونية التي تبرم عبر شبكات الانترنت حيث تختفي المعاملات الورقية، من هنا تظهر اهمية ابتكار وسائل دفع تتفق مع طبيعة التجارة الالكترونية، لهذا كان الدفع الكترونيا[1].

وتكمن ايضا اهمية وسائل الدفع الالكترونية الى خلقها للاستثمار وسرعة انتقال النقود وقلة استخدام النقود الورقية في السوق، كما تساعد في عملية النمو والتطور وهذا ما يسعى المصرف المركزي لتحقيقه في التطوير لأنظمة الدفع[2].

ثانيا: خصائص وسائل الدفع الحديثة:

وما زاد من اهمية وسائل الدفع الالكترونية الخصائص التي تميزها عن وسائل الدفع التقليدية التي يمكن تلخيصها كالتالي:

1. **طبيعة الدفع الالكتروني الدولية:** اي انه وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحسابات في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل انحاء العالم خاصة بما ان عمليات التجارة تتوسع اقليميا ودوليا، وبذلك تساعد وسائل الدفع الالكترونية على تحسين السيطرة على عمليات التوزيع والنقل[3]؛
2. **يتم الدفع من خلال استخدام النقود الالكترونية:** هي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية او الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على ادارة عملية التبادل[4]؛
3. **يستخدم هذا الاسلوب لتسوية المعاملات الالكترونية عن بعد:** حيث يتم ابرام العقد بين اطراف متباعدة في المكان، ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت، اي من خلال المسافات يتبادل المعلومات الالكترونية

[1] صلاح الياس، **مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الحديثة**، مرجع سابق، ص: 09.
[2] مرجع سابق، ص: 09.
[3] رشيد بو عافية، ابراهيم مزيود، **التحول الى وسائل الدفع الالكترونية وتحديات الجرائم المعلوماتية**، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، 26-2011/04/27، ص: 02.
[4] نفس المرجع السابق، ص: 02.

بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية، يتم اعطاء امر الدفع وفقا لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد.

4. **يتم الدفع الالكتروني من خلال نوعين من الشبكات:** على النحو التالي:

4-1 شبكة خاصة: يقتصر الاتصال بها على اطراف التعاقد، ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم.

4-2 شبكة عامة: حيث يتم التعامل بين العديد من الافراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة.

5. **يلزم تواجد نظام مصرف معدا لإتمام ذلك:** اي توفر اجهزة تتولى هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الاطراف وتوفير الثقة فيما بينهم.

6. **يتم الدفع الالكتروني بأحد الاسلوبين التاليين:**

6-1 **الاسلوب الأول:** من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا العرض، ومن ثم الدفع لا يتم بعد الخصم من هذه النقود، ولا يمكن تسوية المعاملات الاخرى عليها بغير هذه الطريقة ويشبه ذلك العقود التي يكون فيها الثمن مدفوع مقدما.

6-2 **الاسلوب الثاني:** من خلال البطاقات البنكية العادية، حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض، بل ان المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل اخرى كالشيك لتسوية اي معاملة مالية[1].

المطلب الثالث :التجديد في مجال وسائل الدفع الحديثة و ادوات حمايتها

رغم حداثة وسائل الدفع الالكترونية إلا انها تخضع لعمليات التحسين و التطوير لتتلائم مع التطورات الحاصلة في النظام المالي و الاقتصادي و لذلك اثار تنعكس على هذا النظام سنتناولها فيما يلي:

اولا:التجديد في مجال وسائل الدفع الحديثة

يتعلق نشاط التجديد في مجال وسائل الدفع الحديثة بالعناصر التالية[2]:

1- تنويع وسائل الدفع و تقديم منتجات جديدة.

[1] وهيبة عبد الرحيم، **احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية**، مرجع سابق، ص: 26.

[2] رحيم حسين، هواري معراج، **الصرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية**، مداخلة ضمن ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية، واقع وتحديات، جامعة شلف، 14-2004/12/15، ص: 322.

2- تنويع طرق الدفع و تبسيطها.
3- توفير الامان في العمليات.
4- تحقيق السرعة في اجراء العمليات حتى تتم فعلا في وقت شبه حقيقي.
5- بحوث ترقية نشاط الصيرفة و الترويج له .
6- تعزيز تواجد المواقع المتخصصة في هذا المجال.

وبالفعل لقد تم ابتكار عدة بدائل في مجال الدفع الالكتروني فبعد ان كان النقد الائتماني الى نقد الكتروني مخزن في بطاقات بلاستيكية ذات ذاكرة او ذات معالج الي , اصبح نفس النقد يخزن في الكومبيوتر الشخصي ويتم تحويل عبر شبكة الانترنت.

ثانيا: اثار عصرنة وسائل الدفع على النظام المالي و الاقتصادي:

ان التجديد و العصرنة في مجال وسائل الدفع الالكترونية يتيح فرصا مختلفة في الاقتصاد مما يجعل الانظمة المالية اكثر مرونة و من اثار عصرنة وسائل الدفع مايلي [1]:

1- تنويع وسائل الدفع و تقديم منتجات جديدة .
2- تنويع طرق الدفع وتبسيطها .
3- توفير الامان في العمليات.
4- تحقيق السرعة في اجراء العمليات حتى تتم فعلا و في وقت حقيقي.
5- ترقية نشاط الصيرفة الالكترونية من خلال تعزيز تواجد المواقع المتخصصة.
6- ابتكار عدة بدائل في مجال الدفع الالكتروني للزبون بما يتلائم و تطلعاته.
7- السرعة في اجراء العمليات المالية .
8- تحقيق مكاسب متعددة للمصارف من خلال تعميم استخدامها و في كل العمليات.
9- ضبط العمليات و سهولة مراقبتها من قبل السلطات النقدية و المصرفية.
10- تقليص التكاليف و ربح الوقت و الجهد.

[1] الحبيب بن باير، محمد عبد العزيز بن كاملة، **عصرنة وسائل الدفع: مدخل لتطورات الاداء والفعالية المصرفية للبنوك**، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، 26-2011/04/27، ص: 07.

ثالثا : ادوات الحماية

من اهم طرق الحماية :

1. البصمة الالكترونية:

هي بصمة رقمية يتم اشتقاقها وفقا لخوارزميات معينة تدعى دوال أو اقترانات التمويه، اذ تطبق هذه الخوارزميات حسابات رياضية على الرسالة لتوليد بصمة (سلسلة صغيرة) تمثل ملفا كاملا او رسالة (سلسلة كبيرة) و تدعى البيانات الناتجة بالبصمة الالكترونية للرسالة، و تتكون البصمة الالكترونية للرسالة من بيانات لها طول ثابت (يتراوح عادة مابين 128 و 160 بيت)، وتستطيع هذه البصمة تمييز الرسالة الاصلية و التعرف عليها بدقة حتى ان اي تغيير في الرسالة حتى لو كان في بيت واحد سيقضي الى بصمة مختلفة تماما، و من غير الممكن اشتقاق البصمة اي تغيير في الرسالة حتى لو كان في بيت واحد سيقضي الى بصمة مختلفة تماما,و من غير الممكن اشتقاق البصمة الالكترونية ذاتها من رسالتين مختلفتين,و تتميز البصمات الالكترونية عن بعضها بحسب المفاتيح الخاصة التي انشأتها، ولا يمكن فك شفرتها إلا باستخدام المفتاح العام لها ولهذا يطلق على التمويه المستخدم في انشاء البصمة الالكترونية اسم اخر وهو اقتران التمويه الاحادي الاتجاه[1].

وهناك طريقة جديدة تشبه البصمة الالكترونية وتختلف عنها كما يلي[2]:

تقوم مؤسسة مختصة بأخذ بصمة الزبون و عند ذلك يجعل لهذا الزبون ملف خاصب يحتوي على مجموعة من معلوماته الشخصية من هويته و رقم حسابه البنكي، و كل هذه المعلومات تخزن بطريقة سرية وآمنة في برنامج خاص، هذا الاخير يستعمله التاجر في عمليات القبض اوعمليات تحويل الأموال، فبدلا من احذ البطاقة البنكية وتمريرها على جهاز التحويل المالي الآلي، فان الزبون يضع اصبعه في جهاز خاص فيقوم بتحويل المبلغ من حسابه المصرفي الى التاجر دون حمل اي نقود التقليدية كانت او حديثة .

2. التوقيع الرقمي :

يتمتع التوقيع الرقمي بقدرة فائقة على تحديد هوية الاطراف بشكل دقيق ومميز، وهو يتمتع بدرجة عالية من الثقة عند استخدامه في ابرام العقد وهذا يجعلها من اهم صور التوقيع الالكتروني، ويستخدم اللوغريتمات في اعداد التوقيع الرقمي عن طريق معادلات رياضي بتحويل التوقيع او المحرر المكتوب في الكتابة العادية الى معادلة رياضية،

[1] سليمة عبد الله، **دور تسويق الخدمات البنكية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي**، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2008، ص: 125.
[2] المرجع السابق، ص: 126.

لا يستطيع احد اعادتها الى الصيغة العادية المقروءة الا من لديه هذه المعادلة الرياضية الخاصة بذلك و التي تسمى المفتاح، وتتم المحافظة على المعلومات وخصوصياتها، فلا يستخدمها الا من وجهت إليه، ويعتمد هذا التوقيع على نظام التشفير باستخدام مفاتيح خاصة يشفر بها منشئ رسائل المعلومات رسائله.

ويتم التشفير وفق طريقتين:

2-1 التشفير المماثل

يتم هذا التشفير باستخدام مفتاح واحد معروف لدى الطرفين، فمنشئ الرسالة يقوم بتشفيرها بعد انشائها باستخدام هذا المفتاح لتتحول الرسالة الى معادلة رياضية و ارقام لا يفهمها أحد، ومن ثم يرسلها للطرف الاخر الذي يقوم عند وصولها اليه باستخدام نفس المفتاح لتحليلها وفك الشيفرة، لتعود هذه الرسالة الى الصورة المقروءة و المفهومة[1].

2-2 التشفير غير المتماثل

وهذا التشفير يعتمد على زوج من المفاتيح غير المتماثلة (المفتاح العام و المفتاح الخاص) المفتاح الاول معروف لدى الجميع، و المفتاح الثاني يخص الذي يحتفض به سرا، ويقوم بتشفير الرسالة عن طريقه و الراغب بانشاء توقيع الكتروني رقمي يحصل على زوج من المفاتيح من جهات مختصة, واحد هذه المفاتيح مفتاح خاص، لا يستخدمه إلا صاحب التوقيع، لتشفير رسائل المعلومات، ويتم الاحتفاظ به مشفرا، ومحميا بكلمة سر داخل الحاسوب الشخصى لصاحب التوقيع، والمفتاح الاخر عام يتم توزيعه على الاشخاص الذين يتعامل معهم الموقع ,ويقوم الموقع بالخطوات التالية اذ اراد توقيع رسالة المعلومات[2]:

- تحديد الرسالة المراد توقيعها.
- فك تشفير المفتاح الخاص عن طريق ادخال الرقم السري الخاص بذلك.
- تشفير رسالة المعلومات باستخدام المفتاح الخاص، و استخدام برنامج معلوماتي لتقطيع الرسالة، وتحويلها الى رسالة رقمية تتحول الى معلومات الى شكل عشوائي، ومبعثر يستحيل لأي شخص فهمها، او الحصول على الرسالة الاصلية، واستنتاجها.

[1] عبيدات لورنس محمد، **اثبات المحرر الالكتروني**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2005، ص: 144.
[2] برهم نضال اسماعيل، **احكام عقود التجارة الالكترونية**، دار الثقافة للنشر، عمان، الاردن، 2005، ص: 174.

ولا يستطيع من ارسلت اليه الرسالة قراءتها إلا بفك الشيفرة الخاصة بها عن طريق المفتاح العام لمرسل الرسالة الذي يقوم بإرساله الى مستلم الرسالة.

فإذا طرأ أي تغيير على الرسالة، او محتواها، فان الحاسب الالي يستطيع معرفة ذلك على الفور، وهذا ما يدفع المستلم الى الوثوق بان الرسالة مرسلة من المرسل، وكذلك الوثوق بسلامة الرسالة، وان التوقيع يعود للمرسل.

3. التوقيع بالقلم الالكتروني:

يستخدم القلم الالكتروني هذا التوقيع، فإذا اراد شخص توثيق توقيعه فما عليه إلا القيام بكتابة توقيع على شاشة الحاسب الآلي، وبعد ان يتأكد من توقيعه المعهود يقوم بالضغط على مفاتيح خاصة في الحاسب الالي وهنا يظهر له مربعان، احدهما موافق و الاخر غير موافق على التوقيع المدون على الشاشة، فإذا قام الشخص باختيار كلمة موافق يتم تخزين التوقيع مشفرا بجميع خصائصه من انحناءات، والتواءات، والنقاط,وغيرها وتكمن مهمة التشفير هنافي الحفاظ على امن التوقيع و سريته، وهذه الشفرة تستعمل في التحقق من صحة التوقيع, ومدى مطابقته للانحناءات، والخطوط الحاصلة في التوقيع المشفر، ويستخدم التشفير ايضا في حفظ المراسلات الالكترونية و المعاملات الخاصة بالأطراف و تخزينها، فتحول المراسلات الى بيانات و أرقام، لا يستطيع احد قراءتها او فهمها و التوقيع بالقلم الالكتروني له وظيفتان هما[1]:

3-1 التقاط توقيع العميل وكتابته في مكان مخصص على شاشة الحاسب الالي بواسطة قلم الكتروني حساس ,بعد قيام العميل بادخال الرقم السري الخاص به عن طريق بطاقة تحتوي على البيانات الخاصة به.

3-2 مقارنة توقيع العميل مع التوقيع الاصلي المخزن على الموقع الالكتروني، او الحاسب الآلي، للتحقق من المطابقة بينهما، وبيان لمن هذا التوقيع. وهو بذلك يعتمد على مجموعة من الخصائص البيولوجية للتوقيع، مثل موقع القلم على اللوحة، او السرعة الكلية للكتابة .وتكمن اهمية هذا البرنامج في اعطائه رسالة تحذيرية اذا طرا اي تغير على محتويات المحرر الموقع بفحص سلامة التوقيع الالكتروني و المحرر.

4. التوقيع بالخواص الذاتية(البيومتري):

لكل انسان خواص ذاتية تميزه عن غيره، و هذا ما يعتمد عليه هذا النوع من التوقيع الذي يستخدم هذه الخصائص للتدليل على شخصية الموقع، و يستخدم هذا التوقيع بصمة الاصبع، او نبرة الصوت، او خواص اليد البشرية، او مسح العين ,او يقوم بالتعرف على الوجه البشري، فهذه الخصائص تسمح بتمييز الانسان عن غيره،

[1] عبيدات لورنس محمد، **اثبا المحرر الالكتروني**، مرجع سابق، ص: 148.

نظرا لارتباطها به بشكل وثيق، و هذا ما يتيح استخدامها في التصرفات المبرمة عبر الانترنت، و كثيرا من المعاملات التي هي بحاجة الى اثبات شخصية الانسان بالاعتماد على الخصائص اللصيقة بجسده, وهذه الخواص يتم تخزينها على الحاسب الالي بطريقة التشفير، عند الحاجة الى مطابقة صحة التوقيع يتم فك التشفير، ومطابقة الصفات المخزنة التي يتم تخزينها في الحاسوب مع صفات العميل الموقع و سماته، و هذه المطابقة تتم عن طريق ادخال المعلومات الى الحاسب الالي بأجهزة الادخال المختلفة، التي تقوم بدورها بالتقاط صورة يد العميل، او بصمته الشخصية، او صوته، اوعينة، ومن ثم تخزينها بطريقة التشفير، ومطابقتها بالصفات المخزنة على الحاسب الآلي، ولا يستطيع العميل اجراء المعاملة إلا في حالة المطابقة بين الصفات المخزنة على الحاسوب و صفاته الذاتية[1].

المطلب الرابع :ايجابيات وسلبيات وسائل الدفع الحديثة

تتميز وسائل الدفع بالعديد من الايجابيات و السلبيات نذكر منها مايلي:

أولا: الايجابيات

1. بالنسبة لحاملها

تحقق وسائل الدفع الالكترونية لحاملها مزايا عديدة , اهمها سهولة الاستخدام، كما تمنحه الامان بدل حمل النقود الورقية و تجنبه مخاطر السرقة و الضياع، كما ان لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترة محددة ,كذلك تمكنه من اتمام صفقاته فوريا بمجرد ذكر رقم البطاقة[2].

- تقلل الفواتير الايصالات الورقية المختلفة و اشعارات الدفع والسحب.....الخ؛
- تمنح مستعملها المرونة الكافية لأجل اختيار افضل المصادر، لاقتناء حاجياته من السلع و الخدمات من اي مكان في العالم وفي اي وقت؛
- تمكنه من الحصول على بعض الخدمات بأسعار منخفضة كأسعار السكن في الفنادق عالمية، فضلا عن وجود الصورة الشخصية لحاملها في بعض انواع البطاقات، مما يمكنه من استخدامها كبطاقة لإثبات الهوية.

[1] عبيدات لورنس محمد، **اثبا المحرر الالكتروني**، مرجع سابق، ص: 149.
[2] منصوري الزين، **وسائل وانظمة الدفع والسداد الالكتروني**، الملتقى الدولي العلمي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية، خميس مليانة، الجزائر، 2011، ص: 04.

- تمثل مظهرا من مظاهر التقدم، فهي تعطي لحاملها مكانة اجتماعية ووضع مميز ورضا نفسي وثقة الغير في معاملاته التي تتم باستخدامها[1].

2. بالنسبة للتاجر:

- تعد اقوى ضمان لحقوق البائع , تساهم في زيادة المبيعات كما انها ازاحت عبئ متابعة ديون الزبائن طالما ان العبئ يقع على عاتق المصرف والشركات المصدرة[2]؛
- تجنب التاجر الاحتفاظ بمبالغ مالية كبيرة في المحل و بالتالي تجنبه خطر التعرض للسرقة، كما تجنبه التعامل او قبول عملات قد تكون مزورة او شيكات بدون رصيد؛
- تساعد على الرفع من رقم الاعمال من خلال زيادة مبيعاته لان حاملي البطاقات غالبا ما يتوسعون في الاستهلاك، و ذلك بالنظر الى عدم التزامهم بالسداد الفوري[3]؛

3. بالنسبة لمصدرها:

- تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الارباح التي تحققها المصارف و المؤسسات المالية فقد حقق" **Bank City**" أرباحا من حملة البطاقات الإئتمانية عام 1991، بلغت 1 مليار دولار[4]؛
- تعتبر مصدرا مدرا للربح, من خلال مجموع ما يحصل عليه المصرف من رسوم الاشتراك والفوائد على تسديد الدفع للعمليات، اضافة الى العمولات المحصلة من التاجر و الزبون حامل البطاقة، و كذلك الغرامات الناجمة عن تاخر الزبون عن السداد او عن تضييعه للبطاقة؛
- تحقيق عوائد جراء توظيف الودائع الجارية الخاصة باصحاب البطاقات؛
- تعتبر اشهارا للبنك، لأنها تحمل اسم المصرف اينما استعملها حاملها[5]؛
- تبسيط عملية التسديد, فلا يتطلب الامر سوى اعطاء الحاسب الالي تعليمة الدفع، دون الحاجة لملئ الاستمارات واجراء الاستعلامات والتنقل الى المصرف؛
- تدني التكاليف و المصاريف الناجمة عن اصدار الشيكات و معالجتها و اعداد الكشوفات لتسوية حسابات الزبائن.....الخ الى الحد الادنى؛
- القضاء على مشاكل الضياع و التاخير، تختصر في الجهد ووقت التسوية؛

---

[1] قصاب سعدية، بودربالة فايزة، **تقييم وسائل الدفع الالكترونية المزايا والمخاطر**، الملتقى الدولي العلمي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية، خميس مليانة، الجزائر، 2011، ص: 05.

[2] منصوري الزين، **وسائل وانظمة الدفع والسداد الالكتروني**، مرجع سابق، ص:04.

[3] قصاب سعدية، بودربالة فايزة، **تقييم وسائل الدفع الالكترونية المزايا والمخاطر**، مرجع سابق، ص:04.

[4] منصوري الزين، مرجع سابق، ص: 04.

[5] قصاب سعدية، مرجع سابق، ص: 05.

- الغاء الحدود الجغرافية و الفواصل الزمنية، فتحويل النقود الالكترونية يمكن ان يتم في اي مكان وفي اي وقت، باعتبارها تعتمد على شبكة الانترنيت.

ثانيا : السلبيات

1. بالنسبة لحاملها:

- من المخاطر الناجمة استخدام هذه الوسائل زيادة الاقتراض و الانفاق، بما يتجاوز القدرة المالية، و عدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد، يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء؛
- تحمل عمولة جراء بعض العمليات كالسحب النقدي خاصة في الخارج، ويكون معلوما و لا يمكن اخفاء الهوية اثناء عمليات الدفع.

2. بالنسبة للتاجر :

ان مجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه او عدم التزامه بالشروط يجعل المصرف، يلغي التعامل معه و يضع اسمه في القائمة السوداء، وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري.

3. بالنسبة لمصدرها :

اهم خطر يواجه مصدريها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم، و كذلك تحمل المصرف المصدر نفقات ضياعها[1].

[1] منصوري الزين، **وسائل وانظمة الدفع والسداد الالكتروني**، مرجع سابق، ص:04.

المبحث الثالث: انواع وسائل الدفع الحديثة

تطورت وسائل الدفع الالكترونية مع انتشار عمليات التجارة الالكترونية ,لمل تتطلبه من وسائل دفع جديدة ملائمة لمتطلبات هذه التجارة وبما يشمله مفهومها من اجراءات وأنواع المعاملات التجارية وعلى العموم تتمثل وسائل الدفع الحديثة في البطاقة البنكية,الاوراق التجارية الالكترونية و التحويلات المالية الالكترونية,النقود الالكترونية و المقاصة الالكترونية.

المطلب الاول:البطاقة البنكية والبطاقة الذكية.

تعتبر البطاقة البنكية و الذكية كبديل عن النقد العادي,اذ ان التوقعات تشير على انها ستحتل مكانة بارزة في التعاملات البنكية الالكترونية على المدى الطويل.

اولا:البطاقة البنكية.

1. نشأة البطاقة البنكية:

ظهرت البطاقة البنكية (نظام البطاقات)عموما في الو م ا حوالي عام 1914 كأداة وفاء عندما اصدرت شركات البترول الامريكية بطاقة معدنية لعملائها لشراء ما يحتاجون اليه من منافذ التوزيع التابعة لها، و تسوية حسابات هذه المشتريات في نهاية كل مدة محددة، و تطور استخدام هذه البطاقات و انفصلت عن الجهة التي تصدرها ,بحيث يجوز استخدام البطاقة لشراء احتياجات متنوعة و على مستوى جغرافي واسع القيد، بمنافذ التوزيع التابع للجهة المصدرة,واتسع الاستخدام الحقيقي للبطاقات المصرفية على يد المصارف حيث اصدرت المصارف لعملائها بطاقة مصرفية لتسهيل شراء احتياجاتهم التومية و خلال رحلاتهم بالخارج، وأول ما ظهرت منها بطاقة الائتمان في العام 1958-1959 بقيادة مصرف "ناشيونال فرونكلين" بنيويورك عندما اصدرت بطاقة National Credit Card Club.[1]

[1] نور الدين جليد، بركان امينة، **بطاقة الائتمان وادارة مخاطر استعمالها كوسيلة دفع في ظل التجارة الالكترونية**، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، 26-2011/04/27، ص: 12.

2. مفهوم البطاقة البنكية.

تعرف البطاقة البنكية على انها عبارة عن بطاقة مغناطيسية تصدرها البنوك و المؤسسات المالية والتي تسمح لصاحبها بتسديد ثمن المشتريات او سحب اموال من الماكينات الالكترونية[1].

وهي بطاقة بلاستيكية او ورقية مصنوعة من مادة يصعب العبث بها، تصدرها جهة من مصرف او شركة استثمار ,يذكر فيها اسم العميل الصادرة لصالحه ورقم حسابه[2] .

وعرفها المؤتمر الاسلامي بأنها "مستند يعطيه مصدره لشخص معين بناءا على عقد بينهما يمكنه من شراء السلع و الخدمات، مما يعتمد المستندون دفع الثمن حالا لتضمينه التزام المصدر بالدفع، و منها يمكن سحب النقود من المصارف"[3].

وبالتالي تتمثل البطاقة البنكية في بطاقة صغيرة يمكن حملها في الجيب تحتوي بداخلها على شريحة الكترونية تخزن فيها مجموعة من البيانات المتعلقة برقم الحساب، الرصيد، الرقم السري ...الخ، يمكن لصاحبها استخدامها كوسيلة دفع في المحلات التي تعتمدها من خلال سحب الاموال من رصيد حسابها.

وتقوم هذه البطاقة على مبدأ الدفع المسبق لتخزين النقد، اي انها بمثابة حافظات نقد الكترونية.

ونظرا للاقبال الذي حظيت به هذه البطاقات، خاصة مع تطوير عنصر الامان فيها، فضلا عن السهولة التي تتيحها، فقد تطورت بشكل سريع حتى اصبح بالامكان اعادة شحن البطاقة الواحدة عدة مرات، كما ان الطاقة لم تعد مجرد مخزن للقيمة، بل اصبحت تتضمن معالجا الكترونيا يسمح بمعرفة هوية حاملها، بالإضافة الى تشفير البطاقة بمفتاح سري[4].

[1] محمد توفيق سعودي، **بطاقة الائتمان والاسس القانونية للعلاقات الناشئة عن استخدامها**، دار الامين للنشر، 2001، ص: 260.
[2] المرجع السابق، ص: 260.
[3] موقع المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الاسلامية الالكترونية، متاح على الخط، WWW.ISLAMICFI.COM.
[4] حميد فيشت، حكيم نباولة، **واقع وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر**، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، 26-2011/04/27، ص: 04.

3. انواع البطاقات البنكية:

نظرا لتعدد انواع بطاقات الدفع الالكتروني التي تصدرها البنوك يتعين بيان انواعها كمايلي:

3-1 من حيث التعامل بها:

- **بطاقة الدفع:**

تحول حاملها سداد مقابل السلع و الخدمات، حيث يتم تحويل ذلك المقابل من حساب العميل الى حساب التاجر فمن الواجب على العميل حامل هذه البطاقة ان يكون قد سبق له فتح حساب في هذا المصرف مصدر البطاقة يكون الحساب جاريا.

و يتمثل هذا النوع بأنه لا يعطي العميل اي ائتمان، اذ انه يمكن للعميل الوفاء بقيمة السلع و المشتريات والخدمات بدلا من الوفاء النقدي، حيث يقدم العميل البطاقة للتاجر او مقدم الخدمة، و يوجد لدى التاجر جهاز خاص متصل بمركز البطاقة لدى المصدر للبطاقة، وتمرر البطاقة في هذا الجهاز فيتم قراءة بياناتها من خلال الشريط الممغنط الموجود خلف البطاقة و يتم الاتصال بمركز البطاقات آليا ثم يتم الاتصال بالفرع المفتوح لديه الحساب ,ويتم الاطلاع على رصيد العميل، فإذا كان يسمح بالخصم يتم اليا و تضاف احساب التاجر، و بذلك تتم عملية الشراء.

و اما اذا كان الرصيد لا يسمح فيتم ظهور ذلك على الجهاز بما يفيد عدم اتمام العملية فيتم الغاءها[1].

و يتم تمييز بطاقة الدفع من خلال معيارين:

- **معيار اقليم قبول البطاقة**

بطاقة دولية: مثل الفيزا، ماستركارد، امكس، دينرز كلوب، ويمكن استخدامها داخل و خارج البلاد.

بطاقة محلية:تستخدم داخل البلد المصدرة فيه و بالعملة المحلية[2].

[1] سميحة القليوبي، **وسائل الدفع الحديثة البطاقة البلاستيكية، الجديد في اعمال المصارف**، لبنان، 2002، ص: 66.
[2] لوصيف عمار، **استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الاشارة الى التجربة الجزائرية**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009، ص:40.

- **معيار طريقة تسوية العمليات المنجزة بالبطاقة:**

✓ **بطاقة الخصم الفوري:** تستخدم كأداة وفاء فقط، حيث يحصل حامل البطاقة على احتياجاته من السلع و الخدمات، و الصرف النقدي يتم فور تقديم البطاقة، حيث يتم الخصم مباشرة لقيمة هذه الاستخدامات من الحساب الجاري المفتوح لدى المصرف المصدر دون الانتظار الى اعداد كشف حساب البطاقة .و يوجد منها عدة انواع:

✓ **بطاقة الشيكات:** بمقتضاها يعتمد البنك المصدر لهذه البطاقة لعميله حامل البطاقة بان يضمن سداد الشيكات التي يحررها العميل من هذا البنك و ذلك وفقا لشروط اصدار البطاقة، وتحتوي هذه البطاقة عادة على اسم العميل و توقيعه، رقم حسابه و الحد الاقصى الذي يتعهد البنك بالوفاء به في كل شيك يحرره، و يقوم العميل بإبراز البطاقة للمستفيد و التوقيع على الشيك امامه،كما يقوم المستفيد بتدوين رقم البطاقة على ظهر الشيك، اضافة الى التأكد من مدة صلاحية بطاقة الاستعمال، و اذا ما تحققت هذه الشروط و بخاصة تحرير الشيك، وفقا للحد الاقصى المسموح به و كتابة رقم البطاقة على ظهر الشيك و صحة توقيع الساحب فان البنك المسحوب عليه يلتزم بان يدفع قيمة الشيك للمستفيد بغض النظر عن وجود او عدم وجود رصيد كافي لديه.

✓ **بطاقة السحب الآلي:** هذه البطاقة تحول حاملها امكانية سحب مبالغ نقدية من حسابه بحد اقصى متفق عليه من خلال أجهزة خاصة يقوم العميل بإدخال بطاقته الى جهاز السحب الآلي الذي يطلب منه ادخال رقمه السري، و لو كان الرقم السري صحيحا يطلب الجهاز من العميل تحديد المبلغ الذي يحتاجه عن طريق لوحت المفاتيح على الجهاز، وبعد الصرف يسترد العميل بطاقته آليا، و يسجل هذا المبلغ في الجانب المدين من حساب العميل مباشرة والهدف من هذا النوع من البطاقات، رغبة البنوك في التسهيل على العملاء و توفير احتياجاتهم من النقود، و لذلك نجد البنوك تنشئ منافذ توزيع لها في أماكن كثيرة.

✓ **بطاقة الخصم:** لا تتضمن ائتمانا، بل يتم خصم قيمة الصفقة من حساب العميل في المصرف في الحال مثلما هو الحال بالنسبة لبطاقات الصراف الآلية، و يلاحظ ان هذا النوع من البطاقات يمكن ان يستخدم على نفس شبكة الآلات السابقة[1].

✓ **البطاقات المدفوعة مقدما:** يتم دفع قيمة هذه البطاقات مقدما عند شراءها من فئات ذات قيم مختلفة، لذا يسميها البعض بالبطاقات مخزنة القيمة، ويتم استخدامها في المعاملات لدى المحلات المختلفة و ذلك بإدخالها في الآلة القارئة، ويتم خصم قيمة المعاملة من القيمة المخزنة و قد تكون محدودة الاستخدام.

[1] عبد الفتاح حجازي, بيومي, **التجارة الالكترونية و حماتها القانونية**، مرجع سابق، ص:111.

- ✓ **البطاقات المدينة:** تعتبر اكثر شيوعا و قبولا في أوروبا عكس "و م ا"، وتتضمن رقم البطاقة الشخصية للعميل، و تمرر في جهاز خاص متصل بمركز البطاقات لدى المصرف المصدر للبطاقة فيتم قراءة بياناتها من خلال الشريط الممغنط الموجود خلف البطاقة.
- ✓ **بطاقات الدفع الأجل:** يقوم المصرف المصدر بجمع الفواتير الموقعة من قبل حامل البطاقة ومطالبته بها دوريا مرة كل شهر في تاريخ معين، ويقوم العميل بدفع ما عليه من مستحقات نتجت عن استخدام البطاقة بما لا يتجاوز تاريخ الاستحقاق الذي يحدده المصرف المصدر، ويمتد عادة من شهر الى شهرين دون احتساب الفوائد عليها[1].
- ✓ **بطاقات الائتمان:** تمثل ائتمانا حقيقيا لحامل البطاقة، حيث يتمتع حاملها بائتمان فعلي من المصرف المصدر لها لا يلزم الوفاء فورا بالسداد، وتتضمن العلاقة بينهما تسهيلات ائتمانية مقدمة للعميل من حيث فترة السماح التي يبدأ الخصم بعدها من حساب العميل كما يتضمن الاتفاق الحد الاقصى للمبالغ المسموح استخدامها او مواعيد الوفاء بها، وتستخدم كوسيلة دفع لأجل محدد.
- ✓ **بطاقة الصرف المصرفي:** تتيح لحاملها الشراء على الحساب في الحال، على ان يتم التسديد بصورة لاحقة، فهي لا تتضمن اي معنى للائتمان بل على حاملها ان يسدد قيمة مشترياته مباشرة بإرسال الفاتورة له ولا يتحمل جراء ذلك اي فوائد، في الفترة ما بين الشراء والسداد وهنا ليس هناك اي ائتمان، بمعنى ان فترة الائتمان التي تمنحها هذه البطاقة لا تتجاوز الشهر الواحد.
- ✓ **بطاقة الانترنت:** اصدرت شركة ماستر كارد وفيزا كارد بطاقة خاصة بالتسوق عبر الانترنت، تساهم في عمليات بيع وشراء السلع والخدمات وتوفير المعلومات المرتبطة بعمليات التعامل هذه.

3-2 انواع بطاقات الائتمان حسب جهة الاصدار:

يمكن تقسيم بطاقات الائتمان الى نوعين حسب هذا المعيار الى نوعين[2]:

- **بطاقات ائتمان صادرة مباشرة عن مؤسسات مالية عالمية:** مثل البطاقات الصادرة عن امريكان اكسبريس والداينرز كلوب لأنهما صادرتان عن مؤسسات مالية عالمية، وكل منهما يملك حق وصلاحية ادارة عمليات اصدار وقبول البطاقة مباشرة من قبل جهازه الوظيفي، وهي التي تشرف على عملية

[1] سميحة القليوبي، **وسائل الدفع الحديثة البطاقة البلاستيكية، الجديد في اعمال المصارف**، مرجع سابق، ص: 67.
[2] المرجع سابق ص: 68.

الاصدار، وتعمل على تسوية عملياتها من التجار كما ان المؤسسة لا تمنح اية تراخيص اصدار البطاقة للبنوك او المؤسسات المالية الأخرى، وتستخدم من قبل فروعها ولا يمكن تفويض المصرف لسداد قيمتها مباشرة من حساب العميل.

- **بطاقات ائتمان صادرة بترخيص من منظمات وهيئات عالمية:** "اشهرها وأكثرها استعمالا الفيزا، والماستر كارد، فهي صادرة عن بنوك ومؤسسات مالية المشاركة اي التي هي عضوة في هذه المنظمة بترخيص من المنظمة العالمية الراعية للبطاقة". ويكون لكل بنك عضو سياسته الخاصة به في اصدار هذه البطاقات وذلك بالتنسيق مع المنظمة العالمية التي تملك العلامة الخاصة بالبطاقة، وبذلك تعدد البطاقات من حيث النوعية وجهة الاصدار ومن حيث الخدمات والمزايا والخصائص.

3-3 انواع بطاقات الائتمان حسب المزايا التي تمنحها لحاملها:

يمكن تقسيم بطاقات الائتمان حسب المزايا الى نوعين:

- **البطاقات العادية او الفضية:** هذا النوع من البطاقات يعطي لحامله حدا من الائتمان منخفض نسبيا، فيمنح هذا النوع لمعظم العملاء عندما يتوافر الحد الادنى من المتطلبات المطلوبة، كما يوفر لحاملها القدرة على الشراء من التجار والسحب النقدي من البنوك وأجهزة الصرف الآلي.
- **البطاقات الذهبية:** ان المنظمات راعية هذا النوع من البطاقات تعطي لحاملها حدا ماليا من الائتمان مثل الفيزا، كما ان البعض الاخر يعطي حاملها ائتمانا غير محدد السقف مثل أمريكان اكسبريس فهذا النوع يصدر للعملاء اصحاب الاموال وتضاف اليه بعض المزايا الاخرى الممنوحة له مجانا مثل التامين ضد الحوادث ويحصل على استشارات طبية وقانونية مجانا ...الخ، وغالبا ما تزيد رسوم الاشتراك على حامل هذه البطاقة عن حامل البطاقة الفضية.

ثانيا : البطاقة الذكية :

1. **تعريف البطاقة الذكية:**

ظهرت البطاقات الذكية على إثر المشاكل التي عرفتها البطاقات السابقة كبطاقة الإئتمان، والبطاقة الذكية عبارة عن بطاقة بلاستيكية ذات حجم قياسي تحتوي في داخلها على شرائح للذاكرة تعمل بواسطة ميكروكمبيوتر يزودها بطاقة تخزينية للبيانات أكبر بكثير من تلك التي تستوعبها البطاقات ذات الشرائط الممغنطة ولكنها أعلى

منها تكلفة، وتقدم هذه البطاقة العديد من الخدمات، منها بعض البيانات الشخصية الخاصة بحاملها مثل: التاريخ الطبي للشخص ومعلومات عن حساباته الشخصية المصرفية[1].

ومن الجدير بالذكر أن معظم العمليات المصرفية الإلكترونية اليومية تتم عبر البطاقات الإلكترونية التي يمنحها البنك للزبون ونظرا لأهمية هذه الخدمات، لاستخداماتها وفق شروط معينة يهمنا هنا توضيح طبيعة العلاقات القانونية الناشئة عن هذه العمليات المصرفية الإلكترونية ليتمكن كل طرف من معرفة دوره وما يترتب على هذا الدور من النواحي القانونية، يقوم البنك بمنح البطاقة الإلكترونية للزبون الذي لديه حساب في البنك ويجب أن يكون بهذا الحساب المبلغ الكافي وبدرجة تمكن وبدرجة تمكن الزبون من استخدام البطاقة الإلكترونية الفنية فإن البنك يقوم بتحويل وحدات الكترونية (نقود الكترونية) يتم شحنها بالبطاقة، وعندما يستخدم الزبون هذه البطاقة لسداد قيمة المشتريات يتم تحويل الوحدات الإلكترونية المخزنة في البطاقة لسداد المبلغ المطلوب، ولاحقا يطلب التاجر من البنك تحويل النقود الإلكترونية إلى نقود حقيقية ومن خلال هذه الخدمة المصرفية الإلكترونية تنشأ علاقات قانونية بين الأطراف المتعاملة بالبطاقة البنكية.

2. أنواع البطاقة الذكية :

2-1 البطاقة الذكية التي تقوم على الإتصال : يتميز هذا النوع من البطاقات بأن له لوحة معدنية من المعدن في مقدمة البطاقة قطرها حوالي نصف سنتيمتر، وحتى تعمل هذه البطاقة يجب أن يدخل في قارئ يتمكن من قراءة البيانات المخزنة على البطاقة والتأكد منها حتى ينفذ الأوامر التي يصدرها البطاقة ولا تسمح البطاقة ولا تسمح البطاقة ولا تسمح البطاقة بإجراء أية عمليات ولا نقل أية بيانات إلى بطاقات أخرى دون الإتصال المادي بينه وبين القارئ فبدون القارئ لا تعمل البطاقة .

2-2 البطاقة الذكية التي لا تقوم على الإتصال: لا يقوم هذا النوع على فكرة الاتصال المادي بينه وبين القارئ حتى يتم تشغيله، فالبطاقة مزودة بأريال داخلي والقارئ مزود بأريال خارجي فيتم الإتصال مباشرة دون الإتصال المادي بينهما.

2-3 البطاقات المزدوجة : كروت مزودة بذاكرة واحدة مع إمكانية الإتصال المادي بالقارئ وعدم الإتصال أيضا، ويعتبر من الأنواع الأكثر استخداما سواء بالنسبة للتجار أو المستهلكين لما يوفره من درجة عالية من الأمان، ويعد النقل أكثر المجالات التي تستخدم فيها هذه البطاقات، حيث يكون المسافرون في عجلة من أمرهم

[1] رشيد بو عافية، ابراهيم مزيود، **التحول الى وسائل الدفع الالكترونية وتحديات الجرائم المعلوماتية**، مرجع سابق، ص: 03.

وليس لديهم الوقت الكافي لإدخال البطاقات في القارئ، كما أنهم يرغبون في الإستفادة من درجة الأمان والسرية العالية التي يوفرها هذا النوع من البطاقات[1].

3. سمات البطاقة الذكية:

- هي عبارة عن محفظة رقمية، تضم ارقام رمزية تعبر عنها ارقام معينة توجد على الشريحة المشار إليها، مقابل المحفظة العدية التي تحتوي على نقود ورقية من فئات و قيم معينة تعبر عنها ايضا الارقام المدونة على لورقة من هذه الاوراق النقدية؛

تجمع في بطاقة واحدة كل الادوار التي تستطيع ان تؤديها بطاقات الائتمان وبطاقات الخصم، و بطاقات الصرف الآلي، وكذلك بطاقات الدفع امسبق؛

- تتسم بسهولة الحصول عليها، وذلك من خلال منافذ الصرف الالكتروني، و مراكز البيع التجارية، و الهواتف وأجهزة التليفزيون التفاعلي.....الخ[2]؛
- القدرة العالية على تخزين المعلومات، واستدعائها بطريقة منظمة فهو عبارة عن كمبيوتر منتقل؛
- تعدد مجالات الاستخدام فيستخدم كبطاقة صحية بالإضافة الى استخدامات اخرى[3].

المطلب الثاني: النقود الالكترونية و المقاصة الالكترونية

تعتبر النقود الالكترونية شكل جديد من اشكال وسائل الدفع، بدا ينمو و يتطور بشكل ملحوظ، بالإضافة الى المقاصة الالكترونية التي تعتبر دفعة جديدة . ونتناول ذلك من خلال مايلي:

أولا: النقود الالكترونية

ان تطور النقود لم يقف عند حد النقود الورقية، النقود الكتابية و النقود البلاستيكية بل تطور ليظهر في نوع جديد يعتبر بمثابة حتمية للتطور التكنولوجي في مجال الاتصالات و تطور الصناعة المصرفية، وظهور التجارة الالكترونية في الحياة الاقتصادية، أطلق عليه الاقتصاديون مسمى النقود الالكترونية.

1. تعريف النقود الالكترونية:

تعد النقود الالكترونية تطورا واضحا في وسائل الدفع الحديثة، وتعتبر الوسيلة الوحيدة التي نشأت خصيصا لتسوية معاملات التجارة الإلكترونية عبر الإنترنت.

---

[1] شريف محمد غنام، **محفظة النقود الالكترونية**، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2007، ص: 16.
[2] لوصيف عمار، **استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الاشارة الى التجربة الجزائرية**، مرجع سابق، ص: 46.
[3] شريف محمد غانم، مرجع سابق، ص ص 21-22.

وتعرف النقود الالكترونية على أنها: منتجات دفع متنوعة مخصصة للمستهلك، تستخدم لدفع المستحقات بطريقة الكترونية بدلا من استخدام الطرق التقليدية.

وتعرف ايضا على أنها: وحدات او عملات رمزية نقدية تأخذ شكلا رقميا وتنتقل على الشبكات الالكترونية، ووحدات القيمة الرقمية هي الوحدات الاساسية لقيمة النقود الالكترونية وهي قد تمال او لا تماثل العملات القومية.

وتعرف على أنها: "قيمة نقدية مخزنة على وسيلة الكترونية مدفوعة مقدما وغير مرتبطة بحساب بنكي، وتستعمل كأداة للدفع"، وتعرف بأنها" مجموعة من البروتوكولات والتوقيعات الرقمية التي تتيح للرسالة الالكترونية أن تحل فعليا محل تبادل العملات التقليدية"[1].

وتعرف أيضا بأنها: "مجموعة من البروتوكولات والتوقيعات الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل فعليا محل تبادل العملات التقليدية ".

وأخيرا فإن التعريف الشامل والدقيق لصور النقود الإلكترونية هو التعريف الصادر عن البنك المركزي الأوروبي الذي عرفها: "بكونها مخزون الكتروني لقيمة نقدية على وسيلة تقنية يستخدم بصورة شائعة للقيام بمدفوعات لمتعهدين غير من أصدرها، دون الحاجة إلى وجود حساب بنكي عند إجراء الصفقة وتستخدم كأداة محمولة مدفوعة مقدما".

2. خصائص النقود الإلكترونية:

من خلال مفهوم النقود الإلكترونية نستطيع أن نستنتج مجموعة من الخصائص التي تميزها من خلال السطور التالية [2]:

2-1 خصائص عملية متعلقة بالاستخدام:

- تحتفظ النقود الالكترونية بقيمتها باعتبارها معلومات رقمية مستقلة عن أي حساب آخر؛
- تحويل قيمة النقود الإلكترونية إلى أي شخص وذلك عن طريق تحويل المعلومات الرقمية؛
- إمكانية تحويل هذه النقود عن طريق الشبكات مثل: الإنترنت أو شبكات الاتصال؛

[1] لوصيف عمار، **استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الاشارة الى التجربة الجزائرية** ، مرجع سابق، ص: 47..
[2] محمد اسماعيل ضمضم، **وسائل الدفع الالكترونية**، على الموقع الالكتروني:
http://modomdom.arabblogs.com/archive/2009/12/988218.htm/ تاريخ التحميل: 2016/12/09.

- لا تتطلب في معظم الأحيان وجود طرف ثالث لإظهار أو مراجعة عملية التبادل وتأكيدها؛
- تتناسب مع العمليات قليلة القيمة لأنها قليلة التكلفة؛
- يمكن استخدام هذه النقود بأصغر وحدات النقود لتيسير شراء السلع أو طلب الخدمات قليلة القيمة؛
- تستخدم في أي وقت تمشيا مع طبيعة الإنترنيت، وما تقتضيه طبيعة التجارة الدولية لاختلاف الأوقات بين الدول؛
- سهولة استخدامها بالمقارنة مع وسائل الدفع الأخرى، وتلك السهولة تشجع المستهلك على استخدامها.

2-2 خصائص متعلقة باحتياطات الأمان:

لتخصيص أكبر قدر من الأمان يتعين توفر عدة خصائص في صيغ النقود الإلكترونية المقترح إبرازها وهي:

- تحقيق وسائل الأمان اللازمة عند استخدامها حيث يصبح من الصعب على القراصنة اختراقها لكي يتحقق الأمان؛
- إدخال الطمأنينة إلى نفوس المستخدمين، ويتحقق ذلك بالتأكد من صلاحية النقود، وأنها لم تستخدم من قبل الآخرين؛
- أن يكون بمقدور اي طرف من الاطراف التحقق من هوية الاخر، ويتم التحقق عادة من خلال التوقيع الالكتروني و مفاتيح الشفرة العامة و الخاصة، فيجب ان تتم هذه العملية خلال وقت قصير لا يتجاوز الثواني ليتسنى لهم اتمام عملياتهم في الوقت المناسب تماشيا مع طبيعة الانترنت؛
- ان يتمكن المتعاملون من التعامل بها في اي وقت و مهما كانت الظروف المحيطة بها.

انبثاق الثقة بين المتعاملين بها مما يجعله غير قادر على انكار القيام بالدفع النقدي بعد اتمامه.

3. اشكال النقود الالكترونية

للنقود الالكترونية العديدة من التقسيمات هي :

1- من حيث متابعتها و الرقابة عليها

1-1 النقود الالكترونية القابلة للتعرف: تتميز باحتوائها على معلومات عن الشخص الذي قام بسحب النقود من المصرف، شأنها في ذلك شأن بطاقة الائتمان في عملية متابعة السحب و حركة السحب من خلال النظام الالكتروني من البداية حتى النهاية[1].

1-2 النقود الالكترونية غير الاسمية: تستخدم تماما كالأوراق النقدية، فلا تترك وراءها اثرا يدل على هوية من انتقلت منه او اليه.

2- من حيث أسلوب التعامل بها

2-1 نقود الكترونية عن طريق الشبكة: يتم سحب هذا النوع من النقود الرقمية من المصرف او المؤسسة المالية، و توضع على اداة معدنية داخلية في جهاز الحاسب الشخصي، وفي حال ارسال هذه النقود عبر الانترنت ليس على المستخدم إلا الضغط على الفأرة لهذا الجهاز الى الشخص المستفيد، تتم هذه العملية في ظل اجراءات تضمن للمتعاملين بهذه الطريقة حدا كبيرا من الامان و السرية، وهي نقود حقيقية إلا انها رقمية وتتطلب معظم الانظمة المستخدمة لمثل هذه الطريقة اتمام الاتصال بين طرفي التعامل والمصدر الكترونيا من اجل التحقق من سلامة هذه النقود للتقليل من احتمالية الغش و التزوير.

2-2 نقود الكترونية خارج الشبكة: يتم التعامل به دون ان يطلب من المتعاملين الاتصال بالمصدر مباشرة، فهي عبارة عن بطاقة تحتوي على القيمة المختزنة بداخلها، و تتضمن مؤشرا يظهر له التغيرات التي تطرأ على قيمتها المختزنة بعد اجراء كل تعامل نقدي، واستخدام هذا النوع يولد قدرا كبيرا من المشاكل المتعلقة بالأمان كما قد تنتج عنها مخاطر الصرف المزدوج[2].

3- اشكال اخرى:

3-1 محفظة النقود الالكترونية: تعتبر وسيلة وفاء جديدة تصلح لسداد المبالغ قليلة القيمة، وقد ظهرت هذه الوسيلة نتيجة تراوج تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بتكنولوجيا البطاقة البنكية، ويمكن تعريفها على انها وسيلة دفع افتراضية تستخدم في سداد المبالغ قليلة القيمة بشكل مباشر اوغير مباشر، و تستخدم من حيث الاصل للوفاء الذي يتم بعيدا عن شبكة الانترنت، إلا انها من الممكن ان تستخدم للوفاء عبر شبكة الانترنت.

[1] لوصيف عمار، **استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الاشارة الى التجربة الجزائرية** ، مرجع سابق، ص ص: 50-51.
[2] المرجع السابق، ص ص: 51-52.

3-2 محفظة النقود التقديرية: تسمى كذلك بنقود الشبكة أو النقود السائلة الرقمية، وهي الية للدفع مختزنة القيمة في شكل بطاقات مدفوعة سلفا تستخدم للدفع عبر الانترنت، وغيرها من الشيكات و كذلك يمكن استخدامها للدفع في نقاط البيع التقليدية.

3-3 النقود الالكترونية المرتكزة على أنظمة استخدام القطع الرقمية: يتم فيها التبادل من خلال قطع رقمية الكترونية لكل واحدة منها قيمة محددة، وتحتوي كل قطعة الكترونية على معلومات تشمل رقما تسلسليا وقيمة محددة وهي موقعة رقميا من قبل المؤسسة المصدرة، مما يسمح بالتحقيق من صلاحية القطعة.

3-4 النقود الالكترونية المرتكزة على أرصدة دفتر الأستاذ: يتم فيها تسجيل القيمة كرصيد في دفتر الاستاذ، يزيد الرصيد او ينقص بحسب ما يتم من مبادلات، وتحويل القيمة من حساب لأخر استنادا لتعليمات متبادلة، ويتم كذاك مسك دفتر الاستاذ من قبل وحدة ادارة الحسابات التي يتم الاتصال بها لإتمام المبادلات.

ثانيا: المقاصة الالكترونية

1. مفهوم المقاصة الالكترونية:

يمكن القول ان خدمات المقاصة الالكترونية تأسست في عام 1960، وهي تختص بالمعالجة الالية لوسائل الدفع العام (صكوك، تحويل، اقتطاع، عمليات السحب والدفع بالبطاقات المصرفية.....الخ)، وذلك باستعمال وسائل متطورة مثل الماسحات الضوئية (scanners) والبرمجيات المختلفة، ويتم من خلالها نقل وتحويل مبالغ مالية من حساب الى حساب بطريقة الكترونية آمنة، ولكنها لم تدخل حيز التنفيذ إلا بعد تاريخ 15 ماي 2006، وكانت البداية بمعالجة الصكوك على ان يتم تطور العملية لتشمل باقي وسائل الدفع نهاية 2006.

كما يعني بالمقاصة الالكترونية عملية تبادل المعلومات والتي تشمل بيانات وصور ورموز الشيكات بوسائل إلكترونية، من خلال مركز المناقصة الالكترونية في المصرف المركزي وتحديد صافي الارصدة الناتجة عن هذه العملية في وقت محدد.

وتعني أيضا اجراء تقاص الشيكات بين البنوك، عن طريق المصرف المركزي، بموجب صورة الكترونية للشيكات و بدون أن يجري تبادل الشيكات فعليا بين البنوك[1].

[1] نوال شيشة، زنيني فريدة، **المقاصة الالكترونية وتجارب الدول المغاربية فيها**، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في الجزائر، خميس مليانة الجزائر، 2011، ص: 02.

كما اصدر بنك الجزائر ما يسمى نظام الدفع الشامل للمبالغ الصغيرة، و الذي حدد بمقتضى النظام رقم 05-06 الصادر في 15 ديسمبر 2005 و المتعلق بنظام المقاصة مابين البنوك، ويهدف الى تسوية المعاملات و معالجتها عن بعد مابين البنوك و المؤسسات المالية بصورة آلية تحت اشراف المصرف المركزي الجزائري، و يتعلق النظام بالمقاصة الالكترونية للصكوك، والسندات، والتحويلات، و الاقتطاعات الاوتوماتيكية التي تقل قيمتها عن مليون دينار جزائري، ووفقا لهذا النظام فقد تم استحداث شيكات جديدة.

2. فوائد نظام المقاصة الالكترونية

2-1 بالنسبة للمصارف [1]:

- معرفة وضع المصرف المالي في وقت محدد مسبقا؛
- التوظيف الامثل للأموال لدى البنوك؛
- الحصول على معلومات و احصائيات دقيقة عن الشيكات و نظام ارشيف دقيق و سريع؛
- التقليل من مخاطر نقل الشيكات الورقية من و الى البنوك؛
- امكانية الحصول على صور و بيانات عن الشيكات من خلال النظام للمقاصة الالكترونية بسرعة و سهولة؛
- يعمل النظام على مدار 24 ساعة و بالتالي هناك وقت لإرسال الشيكات مهما كان عددها.

2-2 بالنسبة للعملاء:

- معرفة وضع الشيك مقبول او مرفوض في نفس اليوم؛
- تقيد الشيك في حساب المستفيد في نفس اليوم او في يوم العمل التالي؛
- زيادة الثقة بالشيكات و التعامل بها؛
- اصبح تحصيل الشيك في نفس اليوم الذي يتم إيداعه فيه.

2-3 بالنسبة لموظفي المصرف:

اكتساب مهارات جديدة حيث يوفر مهارات مختلفة من حيث التعامل مع جهاز الحاسوب و أنظمة الصور و الاستفسار عن قواعد البيانات.

[1] ملتقى المحاسبين الاردنيين والعرب متاح على الموقع http://www.aazs.net/t2239-topic تاريخ الاطلاع 2017/01/13.

3. اهداف نظام المقاصة الالكترونية

- التسيير المحاسبي اليومي و إعطاء نظرة شاملة و حقيقية عن وضعية الخزينة في السوق المالية الوطنية؛
- إعادة الثقة للزبائن في وسائل الدفع خاصة الصكوك؛
- مواجهة عملية تبييض الاموال؛
- تأمين أنظمة الدفع العام؛
- تقليص اجال المعالجة، يتم قبول او رفض العملية في اجل اقصاه 5 أيام على أن يتم اختزال هذه المدة الى 3 ايام ثم 48 ساعة[1].

4. المقاصة الالكترونية البنكية

سنتطرق فيها الى مايلي[2]:

4-1 السيرورة: ان منظومة التعويض ما بين البنوك تضمن التبادل الالكتروني للقيمة المراد تعويضها، وهكذا فان تبادل المعطيات الخاصة بالقيمة المراد تعويضها لم يعد يتم بصفة يدوية، فالصكوك و الكمبيالة يتم تصويرها بالسكانير و ارسالها عبر شبكة الاتصالات، وفي الاطار تلعب شهادة المصادقة الالكترونية دور الضامن لسلامة المعطيات الخاصة بالقيمة المراد تعويضها و التي تمر عبر الشبكة، و فعلا فان صور الصكوك و القيم المراد تعويضها يتم إمضاؤها الكترونيا من قبل مختلف البنوك، و يمكن الامضاء الالكتروني عندها من التعريف بهذه البنوك و من ضمان سلامة الوثائق المصورة بالسكانير، كما يمثل هذا الامضاء دليلا على المعاملة التي تم القيام.

4-2 الانظمة الفرعية لنظام المقاصة الالكترونية:

يتكون نظام المقاصة الالكترونية من سبعة انظمة فرعية و هي كالتالي[3]:

4-2-1 الصادر: يختص هذا الجزء من النظام دورة عمل المقاصة الصادرة و التي يحدث فيها كافة الحركات و العمليات الخاصة بالشيكات الصادرة عن المصرف المقدم، حيث يقوم المصرف المقدم باستلام الشيكات من العملاء ثم تقديمها للبنك الدافع حتى يتسنى له تحصيل قيمة الشيك و تقديمه للعميل.

[1] نوال شيشة، زنيني فريدة، **المقاصة الالكترونية وتجارب الدول المغاربية فيها**، مرجع سابق، ص: 03.
[2] المرجع السابق، ص: 04.
[3] المرجع سابق، ص: 05.

4-2-2 الوارد: يختص هذا الجزء من النظام دورة عمل المقصة الواردة و التي يحدث فيها كافة الحركات و العمليات الخاصة بالشيكات الواردة الى المصرف الدافع باستلام الشيكات المسحوبة عليه و تدقيقها ماليا و فنيا ثم اتخاذ القرار اما بقبول دفع الشيك او رفضه.

4-2-3 الادارة: يختص هذا الجزء من النظام بإدارة مختلف انواع الشيكات التي تم ادخالها في المقاصة.

(الشيكات الموقوفة، الشيكات المؤجلة، وشيكات الدفع الفوري).

4-2-4 المراقبة: يختص هذا الجزء بمراقبة مستخدمي **النظام** وأوقات دخولهم وخروجهم من و الى النظام، كما يعني هذا الجزء بمراقبة ومتابعة حالات الشيكات المختلفة في جميع المراحل سيره

4-2-5 التقارير: يختص هذا الجزء من النظام بالاستعلام عن الشيكات، بمختلف انواعها، التي تم ادخالها في المقاصة ثم استخراج تقارير الكترونية او ورقية بمختلف الحركات على الشيكات.

4-2-6 الاعدادات: يختص هذا الجزء من النظام بإعداد النظام وتهيئته للعمل بشكل صحيح , حيث يتم التحكم في معاملات النظام و تغيير قيمها من قبل مسؤول النظام حسب قوانين المصرف وأنظمته وحاجة العمل لديه.

4-2-7 الحماية: يختص هذا الجزء من النظام بأمن النظام وحمايته، هنا يتم تعريف مستخدمي النظام ومنحهم الصلاحيات على صفحات النظام ووظائفه كل حسب صلاحياته وطبيعة عمله داخل المصرف.

المطلب الثالث: أوراق التجارية الالكترونية والتحويلات المالية الالكترونية

من وسائل الدفع الالكترونية التي ظهرت حديثا نجد التحويلات المالية الالكترونية والأوراق التجارية الالكترونية، والتي سنتناولها في هذا المطلب.

أولا: الأوراق التجارية الإلكترونية :

لا يختلف تعريف الأوراق التجارية الإلكترونية عن مثيلتها التقليدية سوى أنها يتم معالجتها إلكترونيا وعلى ذلك يمكن أن نعرفها بأنها:" محررات معالجة الكترونيا بصورة كلية أو جزئية تمثل حقا موضوعه مبلغ من النقود، وقابلة

للتداول بالطرق التجارية ومستحقة الدفع لدى الإطلاع أو بعد أجل قصير وتقوم مقام النقود في الوفاء، وأهم انواعها نجد مايلي[1]:

1. الشيك الالكتروني:

هو رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك الى مستلم الشيك ليعتمده و يقدمه للمصرف الذي يعمل عبر الانترنت او شبكات الإتصال الأخرى، ليقوم المصرف اولا بتحويل قيمة الشيك النقدية الى حساب الشيك و بعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك و اعادته الكترونيا الى مستلم الشيك ليكون دليلا على انه قد تم صرف الشيك فعلا، كما يمكن لمستلم الشيك ان يتأكد الكترونيا من انه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه.

2. الكمبيالة الالكترونية

"هي عبارة عن محرر شكلي ثلاثي الاطراف معالج الكترونيا بصورة كلية او جزئية، يتضمن أمرا من شخص يسمى الساحب إلى شخص آخر يسمى المسحوب عليه بأن يدفع مبلغا من النقود لشخص ثالث يسمى المستفيد لدى الاطلاع أو في تاريخ معين"[2].

والكمبيالة بالمعنى المتقدم تنقسم إلى نوعين:

2-1 كمبيالة الكترونية ممغنطة: يختفي فيها دور الورق، وتصدر من البداية على دعامة ممغنطة، والواقع أن هذا النوع هو الذي يمثل قيمة الاستفادة من التقنيات الالكترونية الحديثة.

2-2 كمبيالة الكترونية ورقية: تصدر من البداية في شكل ورقة كأي كمبيالة تقليدية، ثم يتم معالجتها الكترونيا عند تقديمها لدى المصرف لتحصيلها أو بمناسبة تظهيرها لأي طرف آخر.

3. السند لأمر الإلكتروني:

السند لأمر الإلكتروني هو محرر شكلي ثنائي الأطراف معالج إلكترونيا بصورة كلية أو جزئية يتضمن تعهدا من محرره بدفع مبلغ من النقود في تاريخ معين لإذن شخص آخر يسمى المستفيد، ولقد كانت الصورة التقليدية للسند لأمر الإلكتروني تتمثل في أن يقوم المحرر بتحرير السند في صورة ورقية، ثم يسلمه إلى المستفيد، الذي يسلمه بدوره إلى مصرفه، هذا الأخير يقوم بنقل البيانات على الشريط الممغنط الذي يتضمن بيانات السند من بنك المستفيد إلى الحساب الآلي للمقاصة ثم إلى البنك المحرر الملتزم بالوفاء وعن هذا الطريق يتم تحديد السندات التي يتم الوفاء بها وغيرها التي لا يتم الوفاء بها وإشعار بنوك محرري السندات بذلك، معنى ذلك أن الصورة الوحيدة التي وجدت للسند لأمر الإلكتروني هي الصورة الورقية ولكن لا يمنع ذلك من صدور هذا السند في شكل ممغنط

[1] وائل انور بندق، **الاوراق التجارية**، مرجع سابق، ص: 335.
[2] نفس المرجع السابق، ص: 345-347.

من البداية، بل وإلى صدوره ليس في إطار التعامل مع البنوك فقط وإنما في إطار المعاملات التجارية الإلكترونية بين التجار وبعضهم البعض[1].

4. التحويلات المالية الالكترونية

سنتناول فيها مايلي:

4-1مفهومها:

يقصد بها عملية منح الصلاحية لمصرف للقيام بحركات التحويلات الدائنة او المدينة الكترونيا من حساب مصرفي إلى حساب مصرفي اخر، ويساعد هذا النظام التاجر مثلا، جامع عملاء المصرف على تسديد المدفوعات من خلال بنوكهم ودون الحاجة الى استخدام الحواسيب المالية او البطاقات، ويساعد هذا النظام المصارف نفسها في اجراء التحويلات بطريقة امنة و سهلة الاستخدام، وعالية الموثوقية، وتتم عادة عملية التحويل من خلال مقاصة آلية، ومجموعة من البروتوكولات المالية الالكترونية الآمنة والتي تضمنت الحفاظ على خصوصية البيانات و سلامتها و التحقق من وصولها الى الجهة المطلوبة[2].

4-2عملية التحويل المالي الالكتروني:

يقوم العميل بتوقيع نموذج معتمد واحد لصالح الجهة المستفيدة، و الذي يتيح اقتطاع القيمة، يوقع العميل نموذجا معتمدا واحدا لمنفعة الجهة المستفيد التاجر مثلا، ويتيح هذا النموذج اقتطاع القيمة المحددة من حساب العميل وفق ترتيب زمني معين، ويختلف نموذج التحويل المالي الالكتروني من الشيك في ان صلاحيته تسري لأكثر من عملية تحويل واحدة، وفي العادة يتعامل المصرف و العميل مع وسطاء وظيفتهم توفير البرمجيات اللازمة، ويمكن ايجاد العديد منهم على الانترنت.

يقوم العميل ببناء و ارسال التحويل المالي عن طريق الصراف الآلي الى الوسيط، ويقوم الوسيط بتجميع التحويلات المالية وإرسالها الى دار المقاطعة المالية الآلية، التي بدورها ترسل نموذج التحويل المالي الالكتروني الى بنك العميل و يقارن هذا الاخير التحويل المالي (الوارد من دار المقاطعة) برصيد العمل، في حالة عدم تغطية الرصيد لقيمة التحويل المالي، يتم ارسال اشعار لعدم كفاية الرصيد الى الوسيط، ليقوم بدوره لإعادة الاشعار الى العميل،

[1] طه مصطفى كمال، **الاوراق التجارية**، مرجع سابق، ص: 349.
[2] لوصيف عمار، **استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الاشارة الى التجربة الجزائرية** ، مرجع سابق، ص: 58.

و أما ان كان الرصيد كافيا لتغطية قيمة التحويل المالي، فعنها يتم اقتطاع قيمة التحويل منه وتحويلها الى حساب المستفيد (المصرف او التاجر) في وقت السداد المحدد بالنموذج.

وأما اذا رغب التاجر في تنفيذ التحويلات المالية عبر دار المقاصة الآلية دون المرور بوسيط، فعندها يتواجب على التاجر نفسه الن يشتري البرمجيات الخاصة التي تسمح بإجراء هذه العملية، تكون هذه البرمجيات مؤمنة بكلمة المرور خاصة بالتاجر، وفي هذه الحالة يقوم العميل باعتماد نموذج الدفع مرفقا بشيك مصادق لصالح التاجر، ثم يقوم التاجر بإرسال الاعتماد الى دار المقاصة الآلية التي تقوم بدورها بإرسال الاعتماد الى المصرف لاقتطاع المبلغ من حساب العميل في الوقت المحدد، وتحويله الى حساب.

التاجر وفي هذه الحالة لا حاجة للتحقيق من كفاية رصيد العميل لان الشيك المصادق عليه يضمن ذلك[1].

المطلب الرابع: تقييم وسائل الدفع الحديثة

رغم حداثة وسائل الدفع الالكترونية إلا انها و وصلت الى مرحلة يمكن تقييم فيها الوسائل من خلال مزاياها و مخاطرها واستنتاج العوامل المساعدة و المعرقلة على نجاحها نذكر منها[2]:

أولا: مزايا وسائل الدفع

اصبحت وسائل الدفع الحديثة هامة اكثر في الاعمال المصرفية وازداد استخدامها و تحديثها مع التطورات الحاصلة في مجال الاعلام وهذا لما لها من فوائد و مزايا نذكر منها:

1. مزايا البطاقة البنكية: تتمتع البطاقة البنكية بمزايا عديدة نذكر منها:

1-1 بالنسبة للبنك:

تسمح البطاقة للبنك بتوزيع منتجاته و تحسين خدماته بما يسمح له من الحفاظ على وفاء زبائنه، كما تسمح له بالتقليل من عمليات الصندوق لدى شبابيكه و تجنب الطوابير أمامها، وتعتبر مصدرا للربح من خلال ما يحصل عليه البنك من رسوم والاشتراك و الفوائد على الدفع للعمليات اضافة الى العمولات المحصلة من التاجر و الزبون حامل البطاقة، وكذلك الغرامات الناجمة عن تأخر الزبون عن السداد أو تضييعه للبطاقة، كما يحقق البنك عوائد جراء توظيفه للودائع الجارية الخاصة بأصحاب البطاقات، ويستفيد من فتح المحلات و التجار لحسابات

[1] لوصيف عمار، **استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الاشارة الى التجربة الجزائرية**، المرجع السابق، ص: 58.
[2] سعدية قصاب، فايزة بو دربالة، **تقييم وسائل الدفع الالكترونية المزايا والمخاطر**، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة 26-2011/04/27، ص:04.

بنكية لديه، بالإضافة الى ان البطاقة التي يمنحها البنك تعتبر اشهارا في حد ذاتها، لأنها تحمل اسم البنك حيثما استعملها حاملها.

1-2 بالنسبة لحامل البطاقة:

تمكن البطاقة حاملها من التسوق بسهولة ويسر اثناء سفره، لسهولة حملها وقلة تعرضها للسرقة او الضياع، فيستطيع شراء السلع او تلقي الخدمات المختلفة من التجار و الشركات و المؤسسات الانتاجية و الخدمية المختلف في شتى انحاء العالم بمجرد تقديمها دون الحاجة للدفع النقدي الفوري، مما يؤمنه من مخاطر الاحتفاظ بمبالغ نقدية كبيرة او بعملات مختلفة، كما يستفيد من سهولة الاستخدام التي تتمتع بها البطاقة و تخفيض حاجة المتعامل الى النقود وارتياحه من مخاطرها، وتسمح له البطاقة بالسحب النقدي الفوري من اجهزة الصراف الآلي في اي وقت وفي اي مكان.

1-3 بالنسبة للتاجر:

فيما يخص التاجر فإن الفائدة التي يجنيها من خلال قبوله التعامل بالبطاقة البنكية تتمثل فيما يلي:

- ضمانه لسداد قيم مبيعاته وذلك بطريقة آلية ومباشرة في حسابه البنكي؛
- الأمن والأمان في التعاملات التجارية التي يقوم بها مع زبائنه دون الخوف من السرقة أو السطو أو النقود المزورة؛
- السرعة والسهولة والملائمة في القيام بالعمليات التجارية مع الزبائن؛
- التسجيل الأوتوماتيكي لكل عملية تم إجراؤها (عمليات البيع)؛
- تفادي مخاطر التعامل بالنقود (نقود مزورة، أخطاء في إعادة الصرف)؛
- نهاية الازدحام على مستوى الخزينة(الصندوق) بسبب عد النقود وإعادة الصرف للزبائن، وكذا تجاوز مشكل نقص الفكة؛
- سهولة عمليات الشراء والتسديد بالنسبة للزبائن؛
- تفادي التنقل نهاية كل يوم إلى البنك لإيداع الحصيلة اليومية بالنسبة للتاجر وما يرافق ذلك من ضياع الوقت على مستوى الشبابيك والانتظار بالإضافة لأخطار نقل النقود؛
- إمكانية قيام التاجر وبواسطة بطاقته البنكية إيداع حصيلته اليومية في صناديق خاصة على مستوى بنكه حتى خارج أوقات عمل البنوك من خلال أنظمة خاصة أو الشبابيك الآلية للبنوك؛
- تفادي خطر إبقاء السيولة في الخزينة (الصندوق) لدى التاجر أو خطر نقلها.

2. مزايا النقود الالكترونية:

من بين المزايا التي تمنحها النقود الالكترونية لمختلف الأطراف المتعاملين بها ما يلي[1]:

2-1 لا تخضع للحدود:

يمكن تحويل النقود الالكترونية من أي مكان إلى آخر في العالم وفي أي وقت كان وذلك لاعتمادها على الانترنيت أو على الشبكات التي لا تعترف بالحدود الجغرافية ولا تعترف بالحدود السياسية.

2-2 تكلفة تداولها منخفضة:

تحويل النقود الالكترونية عبر الانترنيت أو الشبكات أرخص كثيرا من استخدام الأنظمة البنكية التقليدية.

2-3 تبسيط عملية التسديد:

فلا يتطلب الأمر سوى إعطاء الحاسب الآلي تعليمة الدفع، دون الحاجة إلى ملء الاستمارات وإجراء الاستعلامات والتنقل إلى البنك.

2-4 القضاء على مشاكل الضياع والتأخير:

كالتي تعرفها الشيكات العادية، كم أن النقود الالكترونية تقتصر الوقت والجهد.

2-5 تشجيع عملية الدفع الآمنة:

تستخدم البنوك التي تتعامل بالنقود الالكترونية أجهزة خادمة تدعم بروتوكول الحركات المالية الآمنة كما تستخدم مستعرضات شبكة الويب تدعم بروتوكول الطبقات الآمنة مما يجعل عمليات الدفع بواسطة النقود الالكترونية أكثر أمانا.

3.مزايا الشيك الالكتروني:

يمتاز الشيك الالكتروني بالعديد من المزايا يمكن تلخيصها فيما يلي[2]:

- انخفاض تكاليف عملية الدفع بالشيكات الالكترونية بالمقارنة مع الشيك العادي؛
- لا يتم تحميل الشيكات الالكترونية التي تتم عن طريق الانترنيت بالرسوم التي يتم تحميلها للشيكات الورقية؛
- يتم تسوية المدفوعات من خلال الشيكات الالكترونية في 48 ساعة فقط بالمقارنة بالشيكات العادية التي تتم تسويتها في وقت أطول من خلال غرف المقاصة؛
- يتيح التعامل بالشيكات الالكترونية القضاء على المشاكل التي تواجهها الشيكات العادية التي يتم إرسالها بالبريد مثل الضياع، التأخير...إلخ.

[1] منير محمد الجنبيهى، ممدوح محمد الجنبيهي، النقود الالكترونية، مرجع سبق ذكره، ص14.
[2] سومية فرقاني، مرجع سبق ذكره، ص104.

4.مزايا التحويلات المالية الالكترونية:

قديما كانت عملية تحويل الأموال جد مرهقة لتطلبها وقتا كبيرا وإجراءات بنكية لا حدود لها خاصة فيما يتعلق بالعمليات الدولية، لكن مع التطور التكنولوجي أصبحت عملية تحويل الأموال تتم الكترونيا لذلك فهي تتميز بما يلي[1]:

- تقليل أو إلغاء الخدمات التي تقدمها الصناديق المتعلقة بتجميع الشيكات؛
- تقليل مصاريف معالجة الشيكات إلى الحد الأدنى نتيجة عدم استخدام الشيكات الورقية، وتستفيد البنوك من هذه العملية لأن المصاريف التشغيلية ستقل وتخفض حجم العمالة؛
- تقليل الخدمات التي تقدمها البنوك لتسوية الحسابات الجارية مع الشركات والأفراد، بما أن إدخال النظام الالكتروني يحل محل استخدام الشيكات الورقية من عمليات الدفع التي تتم من شركة لشركة أخرى ومن الشركة إلى العملاء، وتقل طبقا لذلك الحاجة لإعداد كشوف تسوية الحسابات بمقدار استخدام النظم الآلية؛
- توفير النقدية بصورة فورية: يؤدي هذا النظام إلى تحسين التدفق النقدي وكذا تسريع دورة النقد؛
- السلامة والأمن: ألغت المقاصة الآلية الالكترونية الخوف من سرقة الشيكات الورقية والحاجة إلى تناقل الأموال السائلة.

ثانيا: مساوئ وسائل الدفع الحديثة

- بغض النظر عن الفوائد التي تقدمها وسائل الدفع الحديثة للأطراف المتعاملين بها، إلا أنها يترتب على التعامل بها بعض المخاطر من بينها ما يلي:

1. البطاقة البنكية:

ينجر عن استخدام البطاقات البنكية عدة مساوئ أو مخاطر سواء بالنسبة لحاملها أو التاجر المتعامل بها أو البنك المصدر لها، حيث تتمثل هذه المساوئ فيما يلي[2]:

1-1 بالنسبة للبنك المصدر للبطاقة:

أهم المساوئ لهذه البطاقة والتي تواجه البنك هي:

- كونه استثمار مكلف جدا للبنك حيث يتطلب تجهيزات ضخمة ومكلفة مثل نهائي الدفع الإلكتروني، الموزع الآلي للأوراق النقدية، شبكات الإعلام الآلي الخاصة بالعملية، وبالتالي لا يمكن استرجاعها إلا على المدى الطويل؛

[1] وهيبة عبد الرحيم، تحديث طرق الدفع ومساهمتها في خلق تجارة إلكترونية في الوطن العربي، مذكرة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2013، ص195.

[2] وهيبة عبد الرحيم، **احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية**، مرجع سابق، ص: 33.

- خسائر القرصنة والتزوير، حيث يكون البنك مجبرا على تعويض العمليات التي تمت ببطاقات مزورة، ولا يمكنه استرجاع الأموال الضائعة؛
- بيبنكية التعاملات قد تكون عائقا في حالة عدم قيام أحد البنوك المشاركة في الشبكة بدوره في إرسال المعلومات الخاصة بالتعاملات في أوقاتها؛
- إلزامية حل المشاكل الخاصة بالتعاملات التي تتم بالبطاقات البنكية في أوقات قياسية والرد بسرعة عن احتجاجات و تساؤلات حاملي البطاقات يتطلب وضع إمكانيات ضخمة ومكلفة سواء مادية أو بشرية مثل إنشاء الموزعات الصوتية، تكوين المكلفين بالرد على الزبائن مع إعطائهم إمكانية القيام بعمليات التدخل لحل الإشكالات أو إلغاء البطاقات المسروقة أو الضائعة مع العمل 24 سا / 24 سا؛
- استعمال خطوط الاتصال الهاتفية المؤمنة والخاصة بنقل المعلومات البنكية في تسيير الموزعات الآلية للأوراق النقدية رغم أنها كثيرة التعطل ومرتفعة التكاليف يعيق العملية مما يحتم على البنوك التوجه إلى خطوط الاتصال الخاصة ذات الربط عبر الساتل والتي هي منخفضة التكاليف وقليلة الأعطاب لكنها تتطلب تجهيزات مكلفة؛
- صعوبة الاتصال بالزبائن سواء حاملي البطاقات أو التجار بالنظر إلى كبر حجم شبكة حاملي البطاقات أو القابلين لها مما يخلق بعض المشاكل خاصة عند تسليم البطاقات التي تم ابتلاعها من طرف الموزعات الآلية للأوراق النقدية لبنوك أخرى غير البنك المصدر للبطاقة حيث تطول مدة إعادتها لبنك حامل البطاقة الذي بدوره لا يمكنه إصدار بطاقة أخرى للزبون إلا عند استلام البطاقة الأولى أو التأكد من قيام البنك الذي تم ابتلاع البطاقة في موزعه بتأكيد حيازته لها و تقطيعها لاستبعاد كل احتمال للاستعمال الغير قانوني، وهي عملية تطول في بعض الأحيان؛
- اختلاف الأنظمة و التكنولوجيا المستعملة من طرف البنوك و الشبكات البنكية مما يصعب تبادل المعلومات و قراءة الملفات الالكترونية الخاصة بالتعاملات بالبطاقات البنكية والتي يتم تبادلها مابين البنوك؛
- عدم قدرة كل البنوك على القيام بتشخيص البطاقات البنكية الخاصة بزبائنها على مستواها أو تسيير التعاملات التي يقوم بها حاملوا بطاقاتها ما يجبرها على الاندماج في شبكات بنكية و بالتالي تصبح مجبرة على احترام القواعد التي تفرضها هذه الشبكة بغض النظر عن ملاءمتها أو عدم ملاءمتها لسياسة هذا البنك؛
- خطر السيولة لدى البنوك بالنظر إلى الإفراط في حجم التعامل بالبطاقات من طرف زبائنها، وكذا تنامي حجم الديون المعدومة بسبب عدم قدرة حاملي البطاقات على الوفاء بمستحقاتها فكبر حجم القروض المجانية لحملة البطاقات يستوجب على البنك الاحتفاظ بسيولة أكبر من أجل مواجهتها بالحجم وفي الوقت المناسب وهذا ما قد يؤدي إلى تراجع ربحية البنك.

1-2 بالنسبة للتاجر:

أما بالنسبة للتاجر فأهم ما يعيقه في التعامل بالبطاقة البنكية وقبولها هو[1]:

- كون قبول التعامل بالبطاقة يعتبر استثمارا مكلفا نوعا ما فيما يخص التجهيزات اللازم توفرها لديه للقيام بالعملية (نهائي الدفع الإلكتروني TPE، خط هاتفي، خيوط التوصيل...إلخ)؛
- دفع التاجر لرسوم مقابل كل عملية تسديد بالبطاقة تتم على مستوى نهائي الدفع الإلكتروني الخاص به؛
- دفع التاجر مبلغ كراء نهائي الدفع الإلكتروني (في حالة كرائه من البنك)؛
- إمكانية حدوث أعطال في الخطوط الهاتفية أو الربط مع البنك مما يوقف عمليات الدفع على مستوى جهاز TPE؛
- وجوب تتبع الحسابات البنكية بصفة دائمة و متكررة لتدارك الأخطاء التي قد تحدث في بعض الأحيان مثل الدفع المزدوج لقيم التعاملات أو طول مدة تموين الحسابات بمبالغ العمليات التي تم إجراؤها عند التاجر لاختلاف البنوك وبالتالي تجنب فوات آجال الاحتجاج؛
- ارتباط القيام بالتعاملات بأطراف أخرى ماعدا البنك مثل مصالح الاتصالات الهاتفية و الشبكة البنكية، مما قد يعرقل سرعة التدخل في حالة الأعطاب لكون التاجر لا يمكنه معرفة نوع العطب وبالتالي فهو مجبر على انتظار تدخل أحد هده الأطراف مما قد يطيل مدة الانتظار مما يعني خسارة البعض من الزبائن حاملي البطاقات.

1-3 بالنسبة لحامل البطاقة:

- دفع رسوم مقابل عمليات السحب؛
- إمكانية معرفة كل العمليات التي تمت بالبطاقة حيث لا يمكن لحامل البطاقة إجراء عمليات بسرية(ما عدا في حالة البطاقات مسبقة الدفع والمحافظ الإلكترونية)؛
- وجوب تتبع الحسابات البنكية بصفة دائمة لتدارك الأخطاء التي قد تحدث في بعض الأحيان مثل الخصم المزدوج لقيم التعاملات، كون آجال الاحتجاج عن الأخطاء في حالة حدوثها محددة؛
- في حالة سرقة البطاقة أو ضياعها مع الرمز السري يمكن للسارق أن يستخدم البطاقة بكل حرية في حالة عدم إلغاء البطاقة بسرعة من قبل حاملها؛
- صعوبة الاتصال بالموزع الصوتي للبنك لتوقيف التعامل بالبطاقة في حالة الضياع أو السرقة خاصة خارج أوقات العمل للبنوك مما يؤدي إلى عواقب وخيمة يتحملها صاحب البطاقة لعدم التصريح بالضياع أو السرقة.

[1] محمد الصيرفي، الإدارة الالكترونية، مرجع سبق ذكره، ص418.

2. النقود الالكترونية:

سنتعرض فيما يلي إلى أهم المخاطر التي يمكن أن تترتب على التعامل بالنقود الالكترونية:

2-1 المخاطر الأمنية للنقود الالكترونية:

يعد البعد الأمني أهم الموضوعات التي تقلق العاملين في القطاع المصرفي وتمثل النقود الالكترونية إحدى الظواهر التي يمكن أن تزيد من حجم المخاطر الأمنية، و الجدير بالذكر أن المخاطر الأمنية لا تتعلق بالمستهلك فقط وإنما قد تمتد أيضا إلى التاجر وإلى مصدر هذه النقود، فقد تتعرض البطاقات الالكترونية المملوكة للمستهلك أو التاجر إلى السرقة والتزييف ويتم معاملتها باعتبارها نقودا إلكترونية أصلية، وقد يحدث أن يتم التزوير عن طريق تعديل البيانات المخزونة على البطاقات الالكترونية أو على البرمجيات أو على القرص الصلب للكمبيوتر الشخصي. وقد يحدث الخرق الأمني إما كنتيجة لعمل إجرامي عمدي مثل التزوير والتزييف، وغما كنتيجة لعمل غير عمدي مثل محو أو تخريب موقع من مواقع الانترنيت، وإما كنتيجة الإخلال بتصميمات الأنظمة الالكترونية والقرصنة الالكترونية. فمن شأن كل هذه التصرفات والتهديدات السابقة أن تؤدي إلى آثار قانونية وأمنية ومالية خطيرة.

انطلاقا مما سبق، فإنه من المهم أن تتأكد الجهة المصدرة للنقود الالكترونية من توافر كآفة الضمانات الأمنية سواء بالنسبة للمستهلك أو بالنسبة للتاجر وسواء كان ذلك متعلقا بالنقود الالكترونية التي تأخذ شكل البطاقات البلاستيكية أو تلك التي يتم التعامل بها عبر الانترنيت (النقود الشبكية).

توافر الأمان المطلق في الخدمات البنكية الالكترونية يعد أمرا صعبا، ومع هذا فمن الضروري أن يتناسب مستوى الأمان مع الغرض المطلوب تحقيقه. وعلى هذا فإن الترتيبات الأمنية المتعلقة بالنقود الالكترونية لابد وأن ترمي بصفة رئيسية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف من بينها ضرورة قصر الدخول إلى النظام الالكتروني للنقود الالكترونية على الأفراد المسموح لهم فقط، والتأكد من شخصية جميع الأطراف المعنية وذلك لضمان مشروعية كآفة الصفقات المبرمة عبر شبكة الانترنت، وضمان سرية المعلومات وعدم تغييرها بأي شكل من الأشكال حال مرورها عبر شبكة الاتصال[1].

2-2 المخاطر القانونية للنقود الالكترونية:

علاوة على المخاطر الأمنية فمن المتوقع أيضا أن تثير النقود الالكترونية بعض المخاطر القانونية. وتتبع هذه المخاطر أساسا من خلال انتهاك القوانين واللوائح مثل جرائم غسيل الأموال، إفشاء أسرار العميل وانتهاك السرية. من ناحية أخرى، فإن المخاطر القانونية قد تتولد أيضا عندما تقنن حقوق والتزامات الأطراف المختلفة المتعاملة

[1] محمد الصيرفي، الإدارة الالكترونية، مرجع سبق ذكره، ص418-419.

بالنقود الالكترونية بطريقة غير دقيقة. فالعلاقات التعاقدية والقانونية التي تنشأ بين المستهلكين وتجار التجزئة والمصدرين والمشغلين هي علاقات متشعبة ومعقدة.

أيضا من المسائل المهمة والتي تتعلق بالمخاطر القانونية هي مدى وضع وشفافية الحقوق والالتزامات الخاصة بكل طرف. فعلى سبيل المثال، سوف تثار مسألة المسؤولية القانونية للأطراف المختلفة في حالات التزييف والتزوير والاحتيال والغش. وأخيرا، فإن موضوع حماية المستهلك يعد من أهم المخاطر القانونية التي يمكن أن تفرزها النقود الالكترونية. من المتوقع أيضا أن يصاحب انتشار النقود الالكترونية تزايدا في جرائم التهرب الضريبي حيث سيكون من الصعب على الجهات الحكومية المكلفة بتحصيل الضرائب القيام بربط الضريبة على تلك الصفقات التي تتم بواسطة النقود الالكترونية نظرا لأن تلك الصفقات تتم خفية عبر شبكة الانترنيت[1].

2-3 المخاطر المالية للنقود الالكترونية:

من المخاطر المالية للنقود الالكترونية نجد[2]:

- انخفاض عرض نقد البنك المركزي: يؤدي التمادي في استعمال النقد الرقمي إلى تقليص ميزانيات البنوك المركزية، إضافة إلى أن مجموع العوائد تحت الطلب التي يحتاجها أو يرغب بها الأفراد ستنخفض مما يؤدي إلى خفض عرض النقد من قبل البنك المركزي؛
- انخفاض عوائد إصدار النقد: من بين آثار انخفاض الطلب على النقد المصدر من قبل البنك المركزي اضمحلال عوائد إصدار النقد، في حين تجني البنوك المركزية في الوقت الحاضر أرباحا طائلة عبر إصدار الأوراق النقدية التي تشكل مطلوبات البنك المركزي التي لايترتب عليها فوائد؛
- تقليص دور البنك المركزي كمسير للسياسة النقدية: قد تستمر بعض البنوك المركزية في أداء دور المقرض الأخير للمؤسسات المالية الكبيرة لكن الحاجة إليها قد تنخفض بسبب نقص طلبات البنوك التجارية السيولة من البنك المركزي؛
- الحد من قدرة البنك المركزي على إجراء عمليات السوق المفتوحة: التوسع في استخدام النقود الرقمية يقلص ميزانية البنوك المركزية بشكل ظاهر وعند مستوى معين قد يقيد هذا التقلص قدرة البنوك المركزية على إجراء عمليات السوق المفتوحة أو عمليات التقييم.

[1] نفس المرجع السابق، ص419-420.

[2] برحومة عبد الرحيم، صورية بوطرفة، النقود الالكترونية والأساليب البنكية الحديثة في الدفع والتسديد، مداخلة ضمن الملتقى العلمي الدولي الرابع حول نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، 26- 2011/04/27، ص10-11.

خلاصة:

مرت النقود بمراحل عديدة خضعت خلالها للتطور التدريجي حسب طبيعة وظروف الحياة الاقتصادية والاجتماعية والتي كانت سائدة في كل مرحلة من مراحل التطور اذ ظهرت على اثر النقائص التي خلفتها ومختلف المخاطر التي كانت تعترض طريق استعمال هذه الوسيلة، وسائل الدفع التقليدية.

وهذه الاخيرة لا تخلو من مخاطر السرقة والضياع بالإضافة الى استغلالها من قبل الافراد في الغش والاحتيال وكسب الاموال غير المشروعة، هذا ما ادى الى نقص الثقة في هذه الوسائل وضرورة استبدالها بوسائل اخرى.

في ظل هذه الظروف بالإضافة الى التطورات المتسارعة في مجال الاتصال والانترنت والمعلومات، والرغبة في اتمام المعاملات وقبض الثمن في وقته وبأقل تكلفة برزت وسائل دفع حديثة والكترونية كحتمية لمسايرة هذه المتطلبات.

اذ سمح اعتماد وسائل الدفع الالكترونية للبنوك باقتحام الاسواق العالمية والتي كانت تهدف الى دفع عجلة التنمية الاقتصادية وان كانت لها مزايا فإنها واجهت عراقيل من ابرزها عامل الثقة، والتي سعت الشركات المصدرة لهذه الوسائل الى معالجته عن طريق التشفير والتوقيع الالكتروني والذي امتد فيه الامر الى غاية استعمال الخصائص البيولوجية.

كما تعددت وسائل الدفع الالكترونية والذي تميز كل نوع منها بخصائص متنوعة ومزايا وعيوب عديدة، وهذه الاخيرة حاولت بها الجهات المصدرة للوسائل الاستفادة القصوى من الثروة التكنولوجية بما يخدمها ويخدم عملائها.

الفصل الثالث:
دراسة تطبيقية لوكالة القرض الشعبي الجزائري بالمدية

تمهيد:

من خلال هذا الفصل الأخير سنقوم بتقديم المؤسسة البنكية التي قمنا بإجراء دراسة حول تطور وسائل الدفع من التقليدية إلى الحديثة فيها، وتتمثل هذه المؤسسة في القرض الشعبي الجزائري، كون هذا البنك العمومي أحد أهم البنوك على الصعيد الوطني، وكذلك بالنظر إلى التجربة والخبرة التي تمتلكها المديرية النقدية لهذا البنك في مجال التعامل بالبطاقات البنكية سواء الوطنية أو الدولية وكذلك هو الحال بالنسبة لوسائل الدفع الحديثة الأخرى وتمت الدراسة بالضبط في وكالة القرض الشعبي الجزائري بولاية المدية.

سنستعرض في هذا الفصل الى مايلي:

- المبحث الأول: عموميات حول القرض الشعبي الجزائري.
- المبحث الثاني: تقديم وكالة القرض الشعبي الجزائري بالمدية.
- المبحث الثالث: وسائل الدفع الحديثة في وكالة القرض الشعبي الجزائري بالمدية

المبحث الأول: عموميات حول القرض الشعبي الجزائري(CPA)

يمكن تقديم القرض الشعبي الجزائري عن طريق التطرق الى نشأته ومختلف المعلومات المتعلقة به و النشاطات التي يقوم بها.

المطلب الأول: نشأة وتعريف القرض الشعبي الجزائري

يعتبر القرض الشعبي الجزائري من البنوك التجارية حديثة النشأة حيث عرف تطورا كبيرا من خلال الانشطة التي قام ولازال يقوم بها.

أولا: نشأة القرض الشعبي الجزائري

أنشئ القرض الشعبي الجزائري في سنة 1966 وفق مرسوم رقم 66/366 الصادر بتاريخ 29 ديسمبر،فيما تم تحديد نظامه الاساسي وفقا للقرار رقم 78/67 الصادر بتاريخ 11 مارس 1967 في الاحكام العامة الواردة في نظامه الاساسي أسس القرض الشعبي الجزائري كبنك عام وشامل، ويعتبر تجاريا في علاقاته مع الاطراف الاخرى.

لقد ورث القرض الشعبي الجزائري نشاطات كانت مدارة في وقت سابق من طرف بنوك شعبية (البنك الشعبي التجاري والصناعي"الجزائر، وهران، عنابة، قسنطينة" وبنوك أخرى أجنبية "بنك الجزائر مصر، وشركة مرسيليا للقرضCFCB)

في سنة 1985 عرف القرض الشعبي الجزائري ولادة بنك التنمية المحلية BDL بعد نقل 40 وكالة وتحويل 550 موظف و إيطار بالاظافة إلى 89000 حساب زبون.

وفي سنة 1989 تم تنصيبه كمؤسسة عمومية إقتصادية EPE، منظمة قانونيا كشركة ذات أسهم، تميزت هذه المرحلة كذلك بحركية تجارية وحالة مادية جد مريحة[1].

في سنة 2015 يواصل القرض الشعبي الجزائري جهوده مؤكدا على أولوية ربح ثقة زبائنه لتأكيد مكانته كبنك فعال وقوي ذو هياكل مستدانة.

المطلب الثاني: خصائص ومهام القرض الشعبي الجزائري

يتميز القرض الشعبي الجزائري بعدة خصائص، كما يقوم بعدة انشطة ومهام نذكر منها:

أولا: خصائص القرض الشعبي الجزائري

تتمثل خصائص هذا البنك فيما يلي[2]:

- مؤسسة مصرفية عمومية تهتم بتقديم جميع أشكال القروض؛
- ثاني بنك معتمد في الجزائر وذلك بعد موافقة مجلس النقد والقرض؛

[1] معلومات من المكلف بالدراسات بوكالة ال CPA
[2] معلومات من المكلف بالدراسات بوكالة ال CPA

- بنك يجمع التشريع المصرفي و التجاري (قانون النقد و القرض)؛
- يعتبر بنكا عاما و شاملا بالعاصمة أي البنك الرئيسي الذي تتفرع منه باقي الوكالات لجميع الولايات؛
- تكون معاملات القرض الشعبي الجزائري على المستوى المحلي، الوطني والدولي؛
- عبارة عن تجمع لمختلف البنوك الشعبية التي كانت تنشط أثناء الاستعمار؛
- يتميز بتنويع نشاطه من حيث نوعية خدماته؛
- استعماله المكثف للإعلام الآلي واستعمال أشكال التعاقد في إبرام الصفقات والمشاركة في مشاريع و استثمارات مختلفة؛
- استعماله لجميع وسائل الدفع الحديثة لتسهيل المعاملات كنظام السحب والدفع عن طريق الأجهزة الالكترونية و الآلية الشيء الذي ساهم في تبسيط، تسريع وزيادة المبادلات؛
- تعامله بالعملة الوطنية و الأجنبية.

ثانيا: مهام القرض الشعبي الجزائري

يلعب القرض الشعبي الجزائري دورا هاما وكبيرا في النشاط الاقتصادي فهو يعمل على[1]:

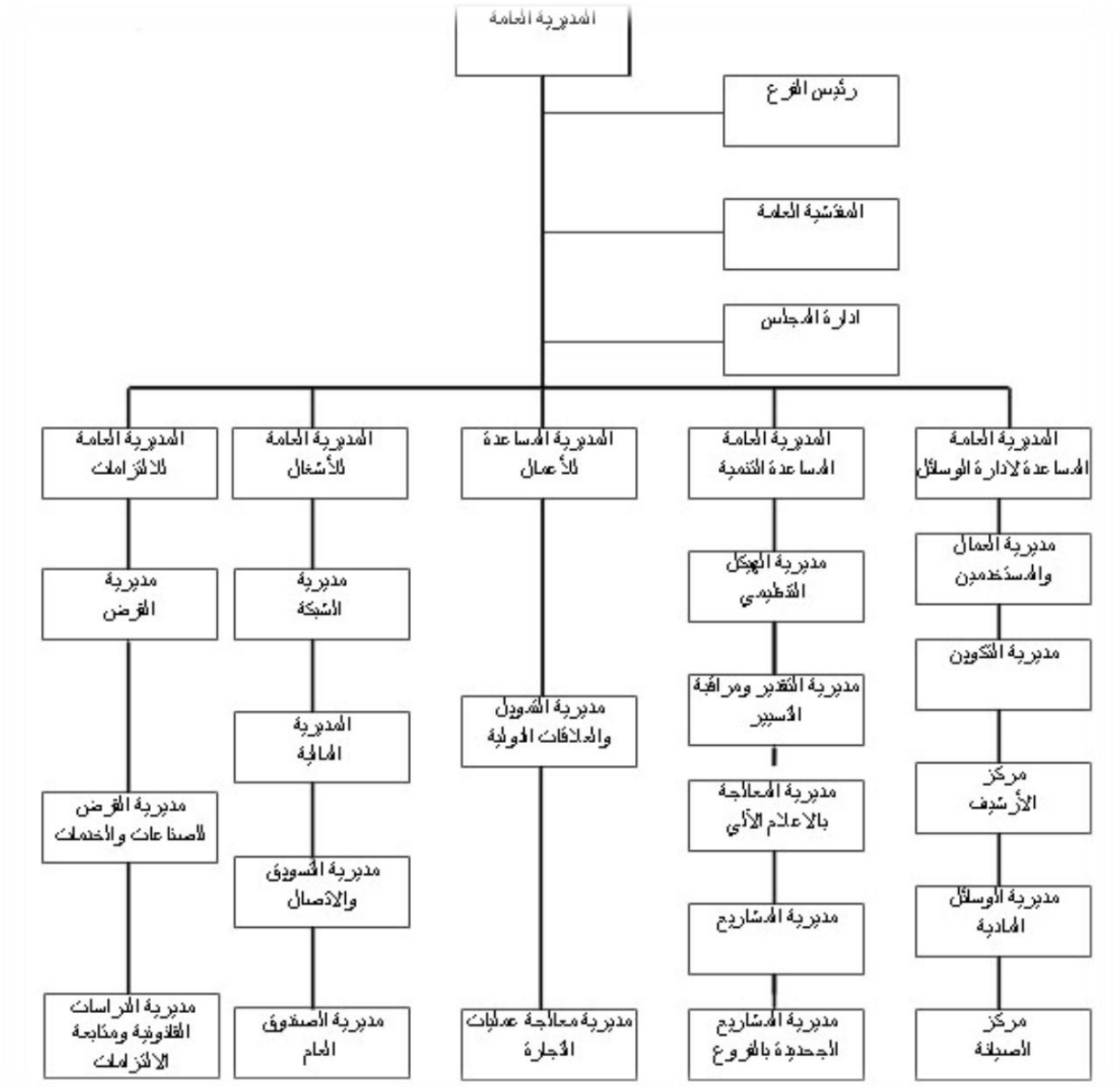
- تقديم القروض للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة مثل قطاع السياحة، والصيد البحري؛
- القيام بعملية البناء والترميم والتوسعة من خلال قروض متوسطة وطويلة الأجل؛
- تقديم القروض للأفراد مثل القروض العقارية؛
- جمع الودائع؛
- تحويل العملات؛
- تسهيل المعاملات بين المستورد والمورد في عمليات التجارة الخارجية؛
- تقديم قروض وملفات لقاء مستندات عامة إلى الإدارات المحلية وتمويل مشتريات الدولة والولاية، البلدية، والشركات الوطنية.

[1] معلومات من المكلف بالدراسات بوكالة ال CPA

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري

سنتطرق في هذا المطلب إلى الهيكل العام لبنك القرض الشعبي الجزائري وهو كالتالي:

الشكل رقم(03-01): الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري



المصدر: وكالة CPA المدية

الشكل رقم 01 يظهر لنا الهيكل التنظيمي لوكالة القرض الشعبي الجزائري المتمثل في[1]:

[1] معلومات من المكلف بالدراسات بوكالة ال CPA

أولا :رئاسة المديرية العامة

تعتبر رئاسة المديرية العامة العضو المركزي في المديرية بحيث تقوم بعدة أدوار تتمثل في القيادة التسيير المتابعة في اطار أنها تعمل على تطبيق إستراتيجية المؤسسة وكذا مخططات العمل.

تتضمن رئاسة المديرية لجنة مساهمة رئاسة الفرقة إلى جانب المفتشية العامة وكما تحتوي على خمس مديريات مساعدة تتمثل في:

- المديرية العامة المساعدة للإدارة والوسائل؛
- المديرية العامة المساعدة للتنمية؛
- المديرية العامة المساعدة للاستغلال؛
- المديرية العامة المساعدة للالتزامات.

ثانيا :رئاسة الفرقة

وهي عبارة عن هيئة استشارية تعمل لدى رئيس المديرية العامة.

ثالثا :المفتشية العامة

إن المفتشية العامة تقوم بالمراقبة الداخلية تجاه هياكل البنك وبمراعاة احترام الإجراءات والأوامر، وتقوم بتقييم مختلف عمليات المراقبة الهرمية والوظيفية المعمول بها من طرف مختلف مراكز المسؤولية.

رابعا :خلية المجلس

تقوم خلية المجلس بتطوير طرق قياس درجة العمل ومعالجة المعلومات والعمليات والقرارات.

المبحث الثاني: تقديم وكالة القرض الشعبي الجزائري CPA بالمدية

سنتناول في هذا المبحث تقديم لمحة عامة عن وكالة القرض الشعبي الجزائري بالمدية، واهم أهدافها، وهيكلها التنظيمي، واهم وسائل الدفع التقليدية التي تستخدمها.

المطلب الأول: تعريف وكالة القرض الشعبي الجزائري بالمدية وخصائصها

سنتطرق في هذا المطلب بدراسة أحد فروع أو وكالات بنك القرض الشعبي الجزائري بعد أن تناولنا البنك بصفة عامة وهذه الوكالة هي وكالة المدية وفي هذا المطلب سنقوم بإعطاء تعريف للوكالة، خصائصها.

أولا: تعريف وكالة القرض الشعبي الجزائري بالمدية:

يمكن تعريف وكالة القرض الشعبي الجزائري المتواجدة بولاية المدية على أنها[1]:

[1] وثائق وكالة القرض الشعبي الجزائري بالمدية.

هو مؤسسة مالية ومنشأة اقتصادية متخصصة في إدارة الأموال حفظا وإقراضا أو بيعا أو شراء، فهي مكان التقاء العرض والطلب على الأموال بأشكال مختلفة وباستخدام شتى وسائل الدفع محاولة تحسين المعاملات والتبادلات المختلفة ومواكبة التطورات الحاصلة في الجهاز المصرفي للعالم المتقدم.

تعد وكالة القرض الشعبي الجزائري بالمدية وكالة محلية رقم 110 تقع في شارع 26 العقيد بونعامة بالمدية وهي من بين 121 وكالة تابعة للقرض الشعبي الجزائري بالعاصمة.

ثانيا: خصائص وكالة القرض الشعبي الجزائري بالمدية:

تتسم هذه الوكالة بجملة من الخصائص نجملها فيما يلي[1]:

- مؤسسة مالية؛
- تهتم بحفظ الأموال وإقراضها؛
- استعمال شتى وسائل الدفع (التقليدية والحديثة) من أجل تحسين المعاملات والمبادلات؛
- وكالة محلية من أحد الوكالات التابعة لوكالة العاصمة؛
- يتكون من هيكل تنظيمي كما يخضع للتشريع الضريبي؛
- يعتبر من أول البنوك التي استخدمت وسائل الدفع الإلكترونية بالولاية؛
- يعتبر وسيط مالي بين مالكي الأموال (أصحاب الفائض) ومستخدمي الأموال (أصحاب العجز)؛
- يهتم بتمويل مختلف الأنشطة.

المطلب الثاني: اهداف وكالة القرض الشعبي الجزائري بالمدية وهيكلها التنظيمي

سنتناول في هذا المطلب الى اهم الاهداف التي تحققها هذه الوكالة والهيكل التنظيمي لها.

أولا: أهداف وكالة القرض الشعبي الجزائري بالمدية:

للبنك مكانة هامة بحيث يلعب دورا هاما في تشغيل عجلة الاقتصاد الوطني، لذا تسعى الوكالة إلى تحقيق جملة من الأهداف تتماشى والتغيرات الاقتصادية التي تشهدها الجزائر بشكل عام وولاية المدية بشكل خاص، وتتمثل هذه الأهداف فيما يلي[2]:

- مناقشة البنوك الأخرى في مجال التسيير، تقديم الخدمات، تحسين مناخ الأعمال وكذا توفير أفضل الخدمات للعملاء؛
- تجديد ممتلكات البنك وأيضا الوسائل؛
- إيجاد سياسة أكثر فعالية في جميع الموارد؛
- تطوير نوعية الخدمات المقدمة؛

[1] لقاء مع مكلف بوكالة القرض الشعبي الجزائري بالمدية.
[2] وثائق وكالة القرض الشعبي الجزائري بالمدية.

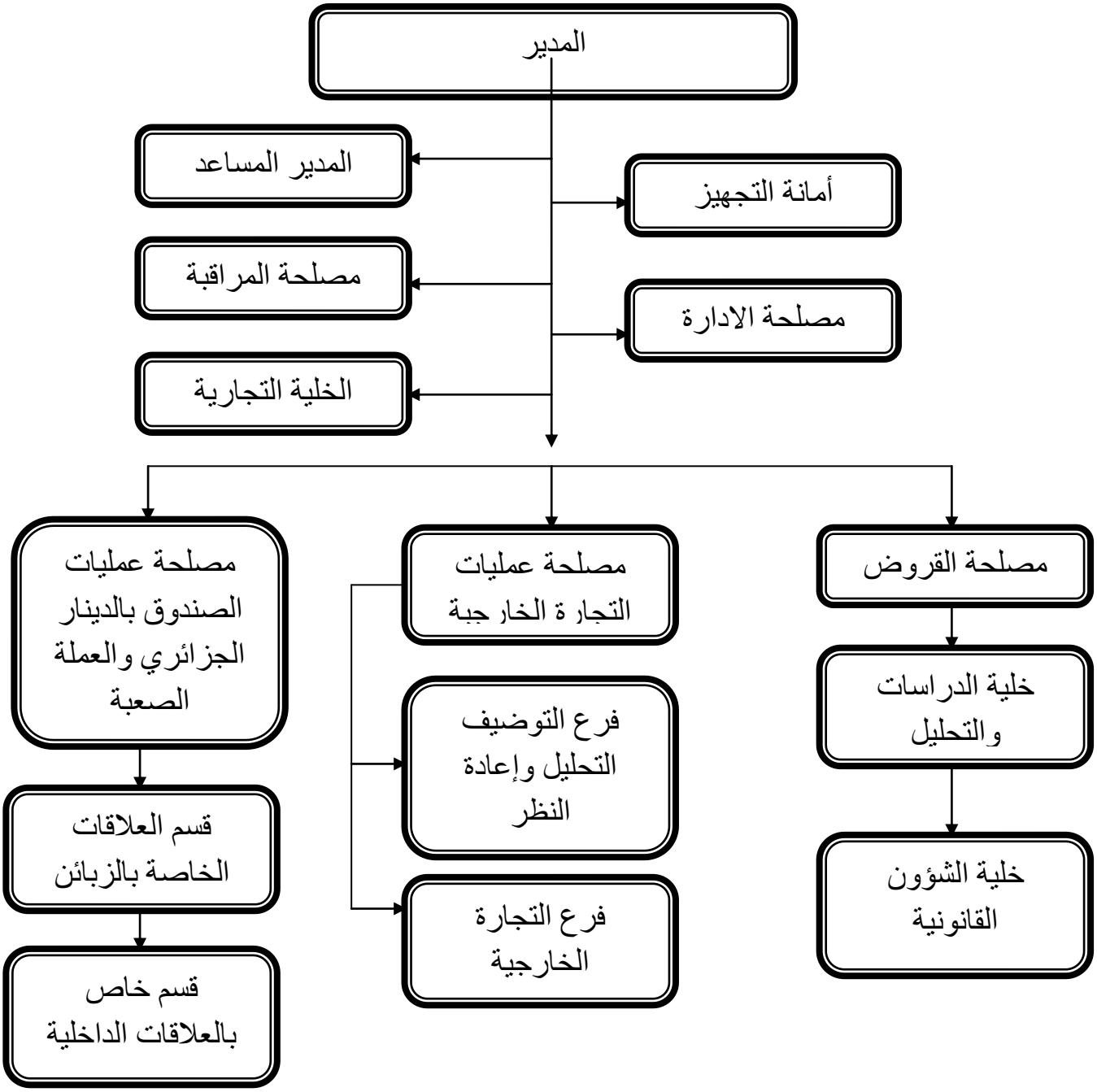
- التكوين الجيد للمستخدمين من أجل ضمان أفضل للتسيير؛
- المساهمة في دفع عجلة التنمية الاقتصادية؛
- التنويع في مجالات منح القروض؛
- إضفاء المزيد من الفعالية في تشغيل الموارد العمومية والتجسيد الأفضل للسياسات العمومية القطاعية عل أرض الميدان؛
- دعم الاقتصاد، المؤسسة وكذا خدماتها؛
- تمويل المشاريع بمختلف أشكالها وأيضا الاستثمارات؛
- دعم التنمية الاقتصادية.

تقديم القروض بدون فوائد طويلة الأجل من أجل تمويل العجز في ميزان المدفوعات

الهيكل التنظيمي للوكالة.

يوضح الشكل التالي الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري:

الشكل رقم (03-02) : الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري بالمدية.



المصدر: وكالة المدية CPA

يظهر المخطط رقم 02 الهيكل التنظيمي لوكالة القرض الشعبي الجزائري بالمدية

والتي تتكون من[1]:

1) **المدير** :وهو العضو المركزي داخل الوكالة حيث يقوم بالتنسيق بين كل المصالح.
2) **أمانة المدير** :وهي سكرتارية المدير حيث تقوم كل أعمال المدير والتكفل بكل مواعيده.
3) **المدير المساعد** :يقوم بمساعدة المدير في أعماله والنيابة عنه في حالة غيابه.
4) **مصلحة المراقبة** :تقوم بمراقبة كل عمليات ونشاطات الوكالة.
5) **مصلحة الإدارة** :تقوم بتحضير ودراسة المخططات المتبعة من طرف الوكالة.
6) **الخلية التجارية** :تقوم بتدعيم النشاط التجاري وإحيائه.
7) **مصلحة عمليات الصندوق بالدينار الجزائري والعملة الصعبة** :وهي المصلحة الأكثر نشاطا في الوكالة حيث تقوم باستقبال ودائع الأفراد ودفع مبالغ الشبكات، لها قسمان قسم العلاقات الخاصة بالزبائن وقسم خاص بالعلاقات الداخلية.
8) **مصلحة التجارة الخارجية** :وهي قسم مكلف بالعمليات الخارجية– العقود وتتكون من قسمين قسم التوظيف (التحليل وإعادة النظر) وقسم التجارة الخارجية.
9) **مصلحة القروض** :ينحصر نشاط هذه المصلحة في مجال الاعتمادات وذلك حسب المعايير الأساسية التالية:

- أخذ القرار في أقرب الآجال لطلبات القروض المتعددة من طرف الزبائن؛
- تأمين الأموال المفتوحة بأخذ الضمانات اللازمة؛
- تطبيق قرارات الاعتمادات المتخذة من طرف اللجان؛
- مراقبة التطبيقات القانونية الخاصة بالقروض.

إذ تحتوي مصلحة القروض على خلية الدراسات والتحليل مكونة من مكلفين بالدراسات تكون حسب تقسيمات الزبائن سواء كانت مؤسسة كبيرة، متوسطة، أو صغيرة مهن حرة أو خواص.

المطلب الثالث: وسائل الدفع التقليدية بوكالة القرض الشعبي الجزائري بالمدية

يعد الشيك، الكمبيالة، الحوالة والسند لأمر من بين أهم وسائل الدفع التقليدية المستخدمة في الوكالة ولهذا سنتطرق من خلال هذا المطلب إلى تحديد أهم هذه الوسائل[2]:

[1] لقاء مع مكلف بوكالة القرض الشعبي الجزائري بالمدية.
[2] لقاء مع مكلف بوكالة القرض الشعبي الجزائري بالمدية.

أولا: الشيك:

لقد تم التطرق إلى تعريف الشيك في الفصل الأول فقط سنقوم بإعطاء تعريف وجيز وذلك حسب الوكالة:

1. تعريف الشيك:

عبارة عن أمر كتابي يوقعه المودع، فردا كان أو شركة على بنكه يطلب فيه دفع مبلغ معين من النقود لشخص ثالث هو المستفيد أو لأمر الساحب نفسه، يجب أن يتضمن الشيك مجموعة من الشروط من أهمها ذكر كلمة شيك، اسم المسحوب عليه، مكان الأداء، تاريخ إنشاء الشيك، توقيع الساحب وأخيرا يجب أن يحمل الشيك اسم المستفيد.

ثانيا: الحوالة

1. تعريف الحوالة:

يمكن تعريفها على أنها[1]:

وسيلة لتحويل مبلغ من المال تتم بطلب من الزبون بدفع مبلغ معين من شخص إلى شخص آخر يسمى المستفيد وهي مستعملة لدى البنوك ومقبولة من طرف الزبائن، وهي عبارة عن تحويلات مصرفية كما هي خدمة يقدمها القرض الشعبي الجزائري حاليا.

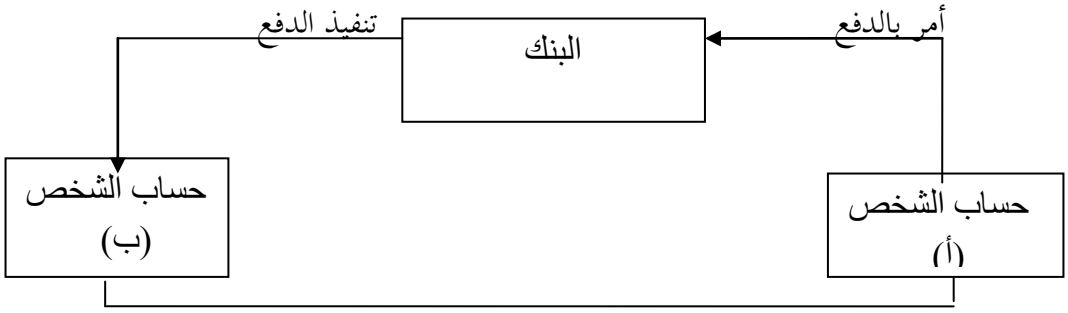
2. كيفية استخدامها:

تتم بناءا على طلب الزبون بدفع مبلغ معين إلى شخص آخر يسمى المستفيد وقد تكون داخل نفس البنك أو أحد فروعه، ويتم النقل من حساب إلى حساب آخر، كما قد تكون بين بنكين مختلفين داخل نفس البلد، أو بين بنكين في دولتين مختلفتين ويترتب على هذه الأخيرة صرف العملة المحلية بالعملة الأجنبية المراد تسليمها للمستفيد، وذلك عن طريق إرسال إشعار من البنك المحول إلى البنك المحول إليه، وذلك عن طريق وسائل الاتصال الحديثة والمخططات التالية تبين ذلك:

[1] لقاء مع مكلف بوكالة القرض الشعبي الجزائري بالمدية.

أ. تحويل مبلغ داخل نفس البنك:

الشكل رقم (03-03): حوالة صادرة وواردة داخل نفس البنك



نقل المبلغ من حساب الشخص(أ) إلى حساب الشخص(ب)

المصدر: وكالة القرض الشعبي الجزائري.

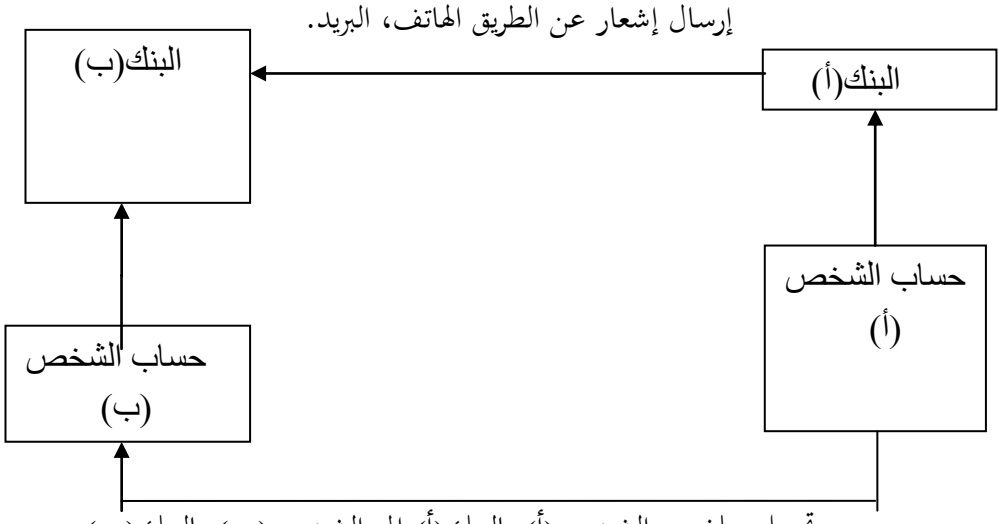
الشخص(أ): وهو الزبون الذي يطلب من البنك بإصدار الحوالة لصالح المستفيد.

البنك: وهو الذي يصدر الحوالة بناءا على طلب الزبون لصالح المستفيد .

الشخص(ب): وهو المستفيد التي تصدر له الحوالة.

ب. تحويل مبلغ بين بنكين مختلفين داخل نفس البلد:

الشكل رقم (03-04): حوالة صادرة وواردة في بنكين مختلفين في نفس البلد



تحويل مبلغ من الشخص(أ) بالبنك(أ) إلى الشخص(ب) بالبنك(ب)

المصدر: وكالة القرض الشعبي الجزائري بالمدية.

الشخص(أ): وهو الزبون طالب إصدار الحوالة لصالح المستفيد.

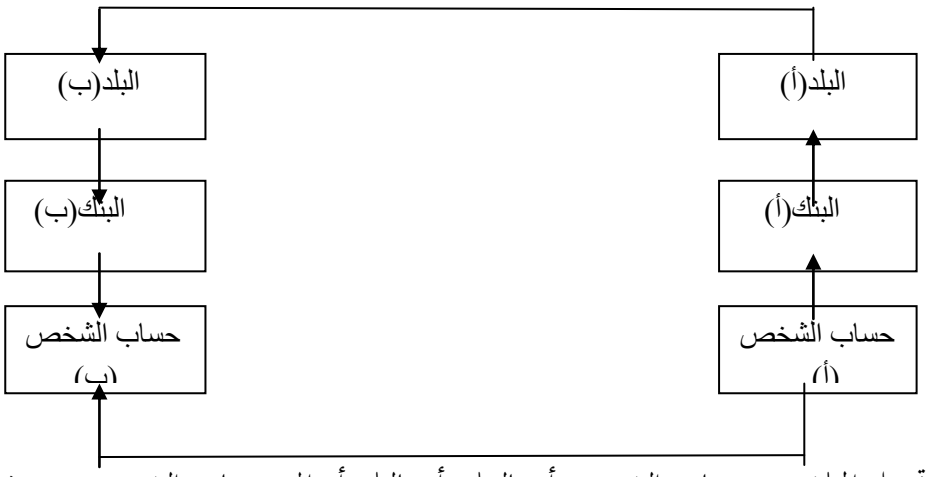
البنك(أ): يقوم بتحويل المبلغ نيابة عن الزبون لصالح المستفيد وهنا تنشأ الحوالة الصادرة.

البنك(ب): هو البنك المستفيد الذي يتسلم الإشعار بتحويل مبلغ لصالح أحد عملائه وهنا تنشأ الحوالة الواردة.

الشخص(ب): المستفيد الذي يحول لصالحه مبلغ معين.

ج. تحويل مبلغ بين بنكين في دولتين مختلفتين:

الشكل رقم(03-05): حوالة صادرة وواردة بين بنكين في دولتين مختلفتين.



المصدر: وكالة القرض الشعبي الجزائري بالمدية.

البلد(أ): بلد البنك الذي يقوم بإصدار الحوالة بطلب من زبونه.

البنك(أ): الذي يقوم بإصدار الحوالة بطلب من زبونه.

الشخص(أ): الزبون الذي يطلب من البنك بإصدار حوالة من حسابه لصالح حساب المستفيد.

البلد(ب): بلد البنك الذي ترد إليه الحوالة لصالح أحد عملائه.

البنك(ب): الذي ترد إليه الحوالة بتحويل مبلغ معين لأحد عملائه.

الشخص(ب): المستفيد الذي يتم تحويل المبلغ لفائدة حسابه.

3. أنواع الحوالات: هناك نوعان من الحوالات هما[1]:

أ. الحوالات الصادرة:

تكون بطلب أحد عملاء البنك بإصدار حوالة من حسابه إلى حساب المستفيد، قد يكون هذا التحويل داخلي كما يمكن أن يكون خارجيا أي بين بنكين في دولتين مختلفتين، يكون ذلك عن طريق استلام إشعار من الفرع الذي يثبت هذا الطلب كما يجب أن يحتوي هذا الطلب على مجموعة من المعلومات هي:

- اسم المستفيد؛
- البنك الذي سوف تحول إليه المبالغ؛

[1] لقاء مع مكلف بوكالة القرض الشعبي الجزائري بالمدية.

- رقم حساب المستفيد في البنك؛
- ذكر الدولة، المدينة والمنطقة.

ثم القيام بتنفيذ هذا الإشعار محاسبيا. ويعد تقرير خاص بالعملية يبلغ إلى المراسل بعد توقيع مدير القسم على ذلك.

ب. الحوالات الواردة:

استلام إشعار من المرسل في الخارج يقيد بتحويل مبلغ من المال لصالح أحد عملاء البنك مع تحديد واضح لما يلي:

- القيمة؛
- اسم المستفيد؛
- رقم حساب المستفيد؛
- الفرع الذي يتعامل معه.

ثم يتم تنفيذ هذا الإشعار محاسبيا، وبعد ذلك توضع الحوالة في سجل خاص يتضمن:

التاريخ، رقم الحوالة الواردة، القيمة، المستفيد، الفرع والمراسل.

ثالثا– الكمبيالة:

1/ تعريف الكمبيالة:

عبارة عن وسيلة دفع في شكل ورقة تتضمن تعهد محررها بدفع مبلغ معين لإذن شخص آخر هو المستفيد بمجرد الإطلاع، أوفي ميعاد معين أو قابل للتعيين.

وتتم العملية بإصدار الساحب أمرا للمسحوب عليه بدفع مبلغ معين في تاريخ محدد، والمستفيد يمكن أن يكون الساحب أو شخصا آخر عن طريق التظهير[1].

رابعا: السند لأمر

1. **تعريف السند لأمر:** يمكن تعريفه على أنه[2]

ورقة دين عادية ويمكن أن تكون ورقة تجارية إلا إذا كان موضوع الدين صفقة تجارية، ويتضمن هذا السند تعهدا بالدفع من قبل المدين لإذن شخص آخر وهو المستفيد بمجرد الإطلاع أوفي ميعاد معين أو قابل للتعيين وهو ورقة ثنائية الأطراف تتكون من الساحب والمستفيد.

[1] لقاء مع مكلف بوكالة القرض الشعبي الجزائري بالمدية.
[2] نفس المرجع السابق.

المبحث الثالث: وسائل الدفع الحديثة في وكالة القرض الشعبي الجزائري بالمدية

في هذا المبحث سنتطرق إلى تحديد أهم وسائل الدفع الحديثة التي يستخدمها هذا البنك بعد ما حددنا بعض وسائل الدفع التقليدية المعمول بها من طرف وكالة القرض الشعبي الجزائري بالمدية، وبناءا على المعلومات المقدمة من طرف الوكالة ومن خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها تم تقسيم هذا المبحث إلى ما يلي[1]:

المطلب الأول: انواع وسائل الدفع الحديثة المستخدمة في وكالة القرض الشعبي الجزائري بالمدية

نظرا للتطورات الحاصلة في الميدان الاقتصادي وخاصة في الجانب النقدي والاهتمام بتسريع وتوسيع تقنيات المبادلة والانتقال من المعاملات اليدوية التقليدية إلى التعاملات الإلكترونية الحديثة، وهذا من أجل مواكبة التطورات الحاصلة في مجال وسائل الدفع، ما دفع بالجزائر بشكل عام والبنوك التجارية بشكل خاص إلى اعتماد وسائل الدفع الحديثة لتسهيل الخدمات البنكية، ومن خلال هذا المطلب سنقوم بتحديد أهم وسائل الدفع الحديثة المعتمدة من طرف وكالة القرض الشعبي الجزائري بالمدية.

أولا: بطاقة CPA/ CACH

1. تعريفها:

كانت أول بطاقة الكترونية قامت الوكالة بإصدارها، وهي تتميز بكونها بطاقات خصم، تستعمل في عمليات السحب من خلال الموزعات الآلية للأوراق النقدية وفقا للرصيد المتوفر في حساب صاحب البطاقة وكذلك السقف المحدد له، وهذا 24 سا/ 24 سا و7 أيام/ 7 أيام، كما أنها بطاقة ذات شريط مغناطيسي فقط وتستعمل في الموزعات الآلية لكل البنوك المنتمية إلى الشبكة البنكية والمرتبطة مع SATIM، تخص هذه البطاقة كبار التجار الذين يملكون رقم أعمال كبير، كالصيدليات والمحلات الكبيرة، حيث تستخدم هذه البطاقة في دفع مبالغ التعاملات بين البائعين والمشترين وهي توفر عليهم التكاليف الخاصة بصيانة أموالهم، وتحميهم من خطورة ضياعها أو سرقتها وذلك بأخذ البنك لعمولة وهي قابلة للتجديد كل سنتين، ولكي يتم استخدامها لابد من وجود موزع آلي حيث يتم كتابة المعلومات الخاصة بالزبون وإدخال الرقم السري، لكن لم ينجح استعمالها في الولاية نظرا لعدم توفر الموزع الآلي الذي يمثل عائقا بالنسبة لكثير من المستعملين، أيضا نقص الوعي عن كيفية استخدامها مما ترك استعمالها نهائيا وظهرت البطاقة البنكية[2].

2. شروط استخدام البطاقة:

- أن يكون حساب الزبون دائم الحركة بالإدخال والإخراج؛
- المبلغ الأدنى الواجب بقاؤه في الحساب هو 300دج؛

[1] لقاء مع مكلف بوكالة القرض الشعبي الجزائري بالمدية.

[2] لقاء مع مكلف بوكالة القرض الشعبي الجزائري بالمدية.

- أن يفوق دخله السنوي 20000دج؛
- أن تكون مدة فتح الحساب تفوق مدة ثلاثة أشهر؛
- الاستقرار في الوظيفة.

ثانيا: البطاقة البنكية

1. تعريفها:

هي بطاقة إلكترونية تستعمل لأغراض التبادل وهي غير محدودة الاستعمال، كما أنها وسيلة دفع إلكترونية، تقدمها الوكالة لعملائها الذين لديهم حسابات جارية بنكية في بنك القرض الشعبي الجزائري ويشترط استعمالها في عدد الموزعات الآلية للأوراق النقدية في البنوك والوكالات، وجهاز الدفع الإلكتروني TPE عند التجار وكل المحلات والمؤسسات الذين يقبلون البطاقة البنكية CIB[1].

2. أنواع البطاقة البنكية:

هناك نوعين من البطاقات يتم إصدارها في نظام الدفع بالبطاقة البنكية، حيث يتعامل بها على مستوى ولاية المدية، وهذه البطاقات هي[2]:

أ. البطاقة الكلاسيكية:

هي بطاقة توفر خدمات الدفع والسحب البنكي، وهي تقدم لزبائن البنوك وفق شروط يحددها كل بنك، كمدا خيل الزبائن أو أهميتهم أو مواصفات أخرى، حيث يشترط لحاملها أن يكون أجره الشهري لا يفوق 40000دج. وباستعمال البطاقة البنكية الكلاسيكية يمكن للعميل:

- دفع قيمة المشتريات عن طريق جهاز الدفع الإلكتروني المتواجد عند التجار؛
- السحب من الموزعات الآلية للأوراق النقدية الموصلة بشبكة النقد الآلي البنكي.

ب. البطاقة الذهبية:

مقترحة أيضا من قبل البنوك لزبائن يتم اختيارهم وفقا لشروط محددة، لكن بالإضافة لخدمات الدفع والسحب فإن هذه البطاقة توفر خدمات إضافية، مع سقف سحب ودفع مرتفع نسبيا. حيث تصدر هذه البطاقة لكبار المسؤولين والموظفين الذين يفوق دخلهم الشهري عن 40000دج. وباستعمال البطاقة الذهبية يمكن للعميل:

- دفع مستحقاته بكل أمان فالبطاقة الذهبية تضمن قدرة دفع كبيرة عند التجار؛
- تسمح بسحب الأموال من كآفة الموزعات الآلية للأوراق النقدية 7 أيام على 7 أيام و24 سا على 24 سا.

وفيما يلي جدول يوضح موصفات كل نوع من هذه البطاقات:

[1] لقاء مع مكلف بوكالة القرض الشعبي الجزائري بالمدية.
[2] نفس المرجع السابق.

جدول رقم(03-01): مواصفات البطاقات البنكية للسحب والدفع

البطاقة البنكية للدفع والسحب CIB الكلاسيكية Carte CIB Classique	البطاقة البنكية للسحب والدفع الذهبية Carte CIB Gold
- بطاقة ذات لون أزرق. - نفس الهيئة الخارجية للبطاقة لكل البنوك مع تغير رمز البنك فقط. - بطاقة ذات شريط مغناطيسي ورقاقة إلكترونية. - بطاقة موجهة للأفراد ذوي دخل متوسط. - في حالة الضياع أو السرقة لا يتم تعويض البطاقة بسرعة. - سقف السحب والدفع منخفض . - لا يمكن استعمالها عند انعدام الارتباط مع الموزع المركزي.	- بطاقة ذات لون ذهبي. - نفس الهيئة الخارجية للبطاقة عند كل البنوك مع تغير رمز البنك فقط. - بطاقة ذات شريط مغناطيسي ورقاقة الكترونية. - بطاقة موجهة لأفراد ذوي دخل مرتفع. - في حالة الضياع أو السرقة يتم تعويض البطاقة في أجل 48 ساعة فقط. - سقف الدفع والسحب مرتفع. - إمكانية استعمالها في حالة انقطاع الاتصال مع الموزع المركزي لكن في حدود مبلغ معين وفي عمليات الدفع فقط.

المصدر: وثائق وكالة القرض الشعبي الجزائري بالمدية.

3. مزايا البطاقة البنكية:

- سهلة الاستعمال؛
- تمنح فرصة دفع المستحقات والاحتياجات الخاصة وسحب الأموال على مدى أيام الأسبوع ومتوفرة في كل الساعات؛
- تضمن حماية رفيعة كونها بطاقة رقمية؛
- تتميز بالسرعة وهي مريحة للوقت؛
- تحمي المستخدم من خطر حمل النقود وذلك من الضياع أو السرقة.

4. طريقة الاستعمال:

- تقديم البطاقة عند الصندوق؛
- يسجل التاجر قيمة المشتريات؛
- إدخال البطاقة في جهاز الدفع الإلكتروني؛
- كتابة الرمز السري بواسطة ملامس الجهاز؛
- عند نهاية العملية ترد البطاقة والتذكرة لحاملها.

5. صلاحية البطاقة البنكية:

تقدر مدة صلاحية البطاقة سنتين كاملتين، أما تجديدها فيكون تلقائي إلا في حالة إلغائها من طرف البنك المصدر للبطاقة، ولا تستبدل البطاقة إلا في حالة السرقة أو الضياع، أما إعادة طبع الرمز السري يكون في حالة النسيان أو الضياع[1].

6. الحماية والحفاظ على البطاقة:

يجب على كل حامل لهذه البطاقة أن يقوم بالمحافظة عليها وذلك عن طريق[2]:

- عدم تعريضها لحقل مغناطيسي وعدم وضعها على أشياء معدنية؛
- تجنب الحرارة العالية التي تؤدي إلى تلف البطاقة وكذا تجنب الماء؛
- عدم تغليف البطاقة، شطبها أو طويها والاحتفاظ بها نظيفة ومسطحة؛
- الحفاظ على الرمز السري للبطاقة وعدم البوح به؛
- قبل إدخال الرمز السري يجب التأكد من صحة المبلغ المكتوب في جهاز الدفع الإلكتروني، حيث يجب أن يكون مساويا لمبلغ المشتريات والتأكد من صحة المبلغ المكتوب من طرف التاجر؛
- إذا كان الرمز السري خاطئ وذلك بعد تجربته 5 مرات، فإن البطاقة تصبح موقوفة نهائيا عن الدفع؛
- الحفاظ على التذاكر المسلمة من طرف التاجر لمدة 3 أشهر وفي حالة البوح بالرمز السري لشخص آخر ويستعمل هذا الرمز بطريقة غير شرعية فإن تحمل المسؤولية يعود على صاحب البطاقة وفي هذه الحالة يجب إعلام مركز المكالمات لشركة SATIM عن هذا حالا للإعراض عن البطاقة عن طريق الأرقام الهاتفية الموضوعة من طرف SATIM.

[1] لقاء مع مكلف بوكالة القرض الشعبي الجزائري بالمدية

[2]- لقاء مع مكلف بوكالة القرض الشعبي الجزائري بالمدية

شكل رقم (03-06): البطاقة البنكية للسحب والدفع الكلاسيكية.



شكل رقم (03-07): البطاقة البنكية للسحب والدفع الذهبية.



المصدر: وثائق خاصة بوكالة القرض الشعبي الجزائري بالمدية.

ثالثا: نهائي الدفع الإلكتروني:

1. تعريفه:

عبارة عن جهاز يستعمل في التعاملات ببطاقة CIB وهو على نوعين طراز ثابت، وطراز نقال ويمكن استعماله على بعد 200م في فضاء مفتوح، وعلى 20م إلى 50م في فضاء مغلق، وهو جهاز يضمن تعامل مؤمن، سريع وفعال في التعاملات، تسمح هذه التقنية بخصم قيمة مشتريات العميل من رصيده الخاص بعد أن يمرر موظف نقطة البيع البطاقة الائتمانية على القارئ الإلكتروني الموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك بإدخال الرقم السري للعميل أين تخصم القيمة من رصيده وتضاف إلى رصيد المتجر الكترونيا[1].

[1] لقاء مع مكلف بوكالة القرض الشعبي الجزائري بالمدية.

2. مزايا الجهاز:

- أمانة تامة ومربح للوقت؛
- سهل الاستعمال وغير مقلق؛
- وسيلة دفع عصرية ويقبل البطاقة البنكية.

3. خدمات الجهاز:

- التكفل بتحضير الجهاز للاستعمال؛
- العناية والصيانة التقنية للجهاز؛
- التعرف على رصيد الحساب وإجراء إيداعات نقدية؛
- معرفة حركة الحساب في الفترات السابقة وإجراء تحويلات نقدية بين حسابات عميل آخر، سداد الفواتير، إيقاف صرف الشيكات والحصول على كشوف الحساب.

4. نصائح الاستعمال:

- يجب أن تبقى البطاقة المغناطيسية داخل الجهاز حتى نهاية العملية، وإلا تلغى عملية الدفع و أيضا التأكد من وجود الاتصال الهاتفي الكافي عند استعمال الجهاز؛
- الاحتفاظ بتذكرة الدفع في مكان خاص غير رطب؛
- عند توقف الآلة أثناء الطبع يجب النظر إلى الغطاء إذا كان مغلقا بطريقة صحيحة والتأكد من صلاحية الورق المستعمل في عملية الطبع؛
- عند فشل المكالمة المطلوبة من طرف الجهاز يجب التأكد من أن خط الهاتف موصول بإحكام وأنه غير معطل؛
- عند وضع الورق داخل الجهاز يجب التأكد من جذبه جيدا نحو الخارج.

جدول رقم (03-02): نهائي الدفع الإلكتروني T.P.E

	المبادئ العامة:	التقنية:	النتائج:
نهائي الدفع الإلكتروني T.P.E	- يوضع في المحلات حيث يسمح للعميل بتسوية عملياته الشرائية بالبطاقة أثناء التسديد.	- فروع موصولة بشبكة تجمع بنوكا مختلفة.	- يحل مشاكل نقل الأموال ويوفر الأمن.

المصدر: SATIM.

رابعا: الموزع الآلي للأوراق:

1. تعريفه:

عبارة عن آلة أوتوماتيكية تسمح للعميل عن طريق بطاقة الكترونية بسحب مبلغ من المال دون الحاجة للجوء إلى الفرع، إن الهدف الأساسي من إنشاء هذه الموزعات أو الشبابيك الآلية هو تمكين حامل البطاقة من سحب النقود في أي وقت شاء، سواء في النهار أو في الليل، وكذا أيام العطل، ولتحقيق ذلك يجب إبقاء الآلات عملية، والقيام بصيانتها بسرعة نظرا للفوائد التي تعود بها لكلا الأطراف الداخلة في العملية، سواء حامل البطاقة أو بنكه أو البنك صاحب الموزع أو SATIM[1].

2. صعوبات استخدام الجهاز:

أهم المشاكل التي تواجه البنوك في عملية تسيير الموزعات الآلية للأوراق النقدية عادة هي العطب المتكرر للخطوط الهاتفية الخاصة بالموزعات، وهو المشكل الأساسي، حيث أن تسييرها تقوم به مصالح البريد والمواصلات (سابقا)، بالإضافة إلى بطء التدخلات لإصلاح العطب التقني نظرا لصعوبة تسيير عقود الصيانة أو تزويد الموزعات بالورق الخاص بالتذاكر أو الورق الخاص بتدوين جريدة العمليات التي تم القيام بها، أو تحميل الموزعات بالأوراق النقدية...إلخ، وهي راجعة بالأساس إلى عدم تشجيع وتحفيز العاملين في الشبكة التجارية للبنوك، بالإضافة إلى ذلك النوعية الرديئة للأوراق النقدية والتي هي بالية ومقطعة في غالب الأحيان.

جدول رقم(03-03): الموزع الآلي للأوراق D.A.B

	المبادئ العامة:	**التقنية:**	**النتائج:**
الموزع الآلي للأوراق D.A.B	- يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة السحب. - يوجد في البنوك، الشوارع، أماكن أخرى.	- جهاز موصول بوحدة مراقبة الكترونية. - هذه الأخيرة نسجل عليها المبالغ المالية الممكن سحبها	- تخفيض نشاط السحب في الفروع.

المصدر: SATIM.

[1] لقاء مع مكلف بوكالة القرض الشعبي الجزائري.

3. إحصائيات استعمال البطاقات البنكية، نهائي الدفع الإلكتروني والموزعات الآلية من قبل زبائن البنك عبر التراب الوطني بتاريخ 15ديسمبر2016

جدول رقم(03-04): عدد البطاقات البنكية المصدرة والمستخدمة من طرف عملاء القرض الشعبي الجزائري خلال 2016.

نوع البطاقة	عدد البطاقات المصدرة	عدد البطاقات المستخدمة
البطاقة البنكية CIB	170000 بطاقة	42000 بطاقة
بطاقة فيزا VISA	16000 بطاقة	10000 بطاقة

جدول رقم(03-05): عدد الموزعات الآلية ونهائي الدفع الإلكتروني المستخدمة في نفس البنك خلال 2016.

الموزعات الآلية للأوراق النقدية	نهائي الدفع الإلكتروني
يوجد 155 موزع آلي موزعة بين البطاقات: - 45 موزع آلي دولي مختلط بين بطاقة CIB, بطاقة VISA وبطاقة ماستر كارد. - 110 موزع آلي خاص ببطاقة CIB.	يوجد 1600جهاز موزع بين: - 480 TPE دولي يجمع كل من بطاقة VISA وبطاقة ماستر كارد. - 1558 TPE خاص ببطاقة CIB

المصدر:وثائق خاصة بمديرية النقديات لبنك القرض الشعبي الجزائري.

من خلال المعطيات الموضحة في الجدولين أعلاه والخاصة بعملية السحب والدفع التي تمت بالبطاقة البنكية والبطاقة الدولية فيزا للقرض الشعبي الجزائري نلاحظ أن حجم التعاملات ضعيف بالنسبة لعدد البطاقات الصادرة، وهذا راجع إلى انعدام الثقافة النقدية لدى المواطن الجزائري وعدم ثقته بالبطاقة البنكية، حيث أنه يفضل حمل النقود عن استعمال البطاقة، بالإضافة إلى العطب المتكرر للموزعات الآلية للأوراق النقدية أو كونها دائما خارج الخدمة، أما فيما يخص نهائي الدفع الإلكتروني والموزعات الآلية للأوراق النقدية فتتوفر لنا معطيات فقط حول توزيعها على بطاقتي CIB وبطاقة VISA الدولية، فالنسبة لنهائي الدفع الإلكتروني يوجد 1600 جهاز حيث هناك 480 جهاز دولي خاص ببطاقة فيزا وبطاقة ماستر كارد، 1558جهاز خاص بالبطاقة البنكية، وبالنسبة للموزع الآلي للأوراق النقدية فيتوفر لدى البنك 155 موزع، منها 45 موزع مختلط بين بطاقة CIB، بطاقة فيزا وبطاقة ماستر كارد أما باقي الموزعات فهو خاص ببطاقة CIB[1].

[1] وثائق خاصة بمديرية النقديات لبنك القرض الشعبي الجزائري.

خامسا : بطاقة CPA / VISA

بطاقة دفع عالمية تستعمل في المعاملات الخارجية وذلك تخفيفا على العميل تحويل وحمل النقود معه، ففي حالة سفر العميل إلى بلد أخر تمنحه البطاقة تسهيلات لمعاملات الدفع الأجنبية في بلد أخر مما تسهل إقامته بالخارج وتسمح له بالسفر بكل استقلالية وحرية .وأكثر من 24 مليون تاجر مشترك في نظام فيزا الدولية، عبر العالم التي تفتح أبوابها لجل تنفيذ عملية دفع المشتريات بكل شفافية وذلك عن طريق بطاقة فيزا الدولية، ولأمان أكثر لمصالح العميل المالية تستعمل البطاقة الرقم السري الذي يجب أن يكون في سرية تامة في كل عمليات الدفع و السحب المنفذة من طرف البطاقة وفي حالة السرقة أو الضياع يجب الإبلاغ عنها في أقرب وقت ممكن المسؤولين ونجد فيها الكلاسيكية والذهبية[1].

1. تعريف بطاقة الدفع فيزا للقرض الشعبي الجزائري:

بطاقة الدفع فيزا هي وسيلة سحب ودفع الكتروني تسمح بإجراء العمليات بالعملة الصعبة على الموزعات الآلية للأموال ونقاط البيع الإلكترونية (DAB / TPE)، وعلى شبكة الإنترنت في جميع دول العالم، وهي تصدر إلى أي زبون مهتم، لديه أو لا حساب جاري في بنك القرض الشعبي الجزائري، وبحوزته العملة الصعبة[1].

2. أنواع البطاقات:

أ. بطاقة فيزا الكلاسيكية للدفع المسبق:

هي تصدر إلى أي زبون، لديه حساب جاري العملة الصعبة أو بالدينار في شبابيك القرض الشعبي الجزائري وهي مدعومة إما من حساب بالعملة الصعبة أو بدفع نقود من العملة الصعبة في خزينة الوكالة خلال يوم طلب المقدم من طرف المعني بالأمر.

بطاقة الدفع المسبق الكلاسيكية تعمل على أساس التحميل التي يقوم به حاملها.

- الحد الأدنى الذي يبقى في رصيد البطاقة 40000 دج؛
- المبلغ المحدد لتحميل البطاقة الواحدة هو 1000 € شهريا؛
- يجب أن لا يتجاوز الحد الأقصى للسحب اليومي 500 € (690$)؛
- المنح المالية المخصصة للرصيد المتبقي في الحساب 1500 €؛
- تسمح بطاقة الدفع المسبق لحاملها القيام بعمليات الدفع و السحب على الموزعات الآلية للأموال DAB ونقاط البيع الإلكترونية TPE، ا 24/24سا و 7/7 أيام على جميع شبكة فيزا الدولية.

- **ميزات بطاقة فيزا الكلاسيكية:** من مميزاتها ما يلي[2]:

- البطاقة صالحة لمدة (02) سنتين؛

[1] لقاء مع المكلف بوكالة القرض الشعبي الجزائري.
[2] لقاء مع المكلف بوكالة القرض الشعبي الجزائري.

- خصم مبالغ المعاملات باليورو على الحساب الموقوف باليورو الموافق للرصيد المتوفر في البطاقة؛
- تخصم مبالغ الرسوم بالدينار من رصيد الحساب الموقوف بالدينار؛
- زمن خصم البطاقات هي 3 أسابيع؛
- يتم تحميل وتجديد البطاقة بناءا على طلب الزبون؛
- البطاقة مرفقة بتأمين مجاني على حياة الزبون.

ب. بطاقة فيزا الذهبية:

- يتم إصدار بطاقة فيزا الدولية الذهبية إلى أي زبون صاحب حساب بالعملة الصعبة وبالدينار مفتوح في دفاتر بنك القرض الشعبي الجزائري؛
- تعمل على أساس توفُّر حساب الزبون؛
- إيداع مبلغ 5000 € يتم عن طريق البطاقة لضمان تسوية المعاملات الصادرة من قبل الزبون على حسابه بالعملة الصعبة؛
- إدارة هذه الودائع (ودائع وإرجاع) تعود على مدير الوكالة باعتباره المسؤول الشخصي والحصري على ذلك؛
- يجب أن لا يتجاوز الحد الأقصى للسحب اليومي 550€ (800$)؛
- كما تستعمل بطاقة فيزا الذهبية على شبكة الإنترنت.

- **مميزات بطاقة فيزا الذهبية**: تتمثل مميزاتها فيما يلي[1]:

- يجب أن يكون لدى الزبون حساب بالعملة الصعبة وحساب بالدينار؛
- البطاقة صالحة لمدة (02) سنتين؛
- تخصم مبالغ المعاملات من حساب الزبون بالعملة الصعبة؛
- البطاقة مرفقة بتأمين مجاني على الحياة و السفر للزبون؛
- يكون تجديد البطاقة تلقائيا كلما انتهت صلاحيتها؛
- تتميز بالسرعة وهي مريحة للوقت؛
- تحمي المستعمل من خطر حمل النقود وذلك من الضياع أو السرقة.

[1] لقاء مع المكلف بوكالة القرض الشعبي الجزائري.

3. طلب البطاقة على مستوى الوكالة:

وذلك بتوجيه الطلب لهذا النوع من البطاقة إلى البنك.

4. المستفيدين من بطاقة فيزا الدولية:

جميع زبائن بنك القرض الشعبي الجزائري الذين لديهم حساب جاري بالدينار أو بالعملة الصعبة، ويلبون الشروط المذكورة أدناه، هم مؤهلون لشراء بطاقة فيزا الدفع المسبق أو بطاقة فيزا الذهبية للقرض الشعبي الجزائري كل من[1]:

- لديهم حساب جاري سليم من حوادث الاستعمال حظر أو حجز دفتر الشيكات؛
- لا يملكون حساب جاري متابع من قبل مصلحة تحصيل الديون؛
- يمكن للزبائن الذين ليس لهم حساب جاري في بنك القرض الشعبي الجزائري الحصول على بطاقة الدفع المسبق فيزا الإلكترونية، بدون حوزتهم بالضرورة على حساب بالعملة الًصعبة ولكن يجب عليهم إثبات هويتهم في نفس الظروف عند فتح حساب في بنك القرض الشعبي الجزائري، إذا كان يمكن أن تعطي لهم الحق في الحصول على التحويلات بالعملات الصعبة.

5. حماية والحفاظ على البطاقة:

يجب على كل حامل لهذه البطاقة أن يقوم بالحفاظ على بطاقته وذلك عن طريق [2]:

- عدم تعريضها للحقل المغناطيسي كالتلفاز، المذياع، الهاتف النقال ...الخ؛
- الحرارة العالية تؤدي إلى اعوجاج البطاقة وتجنب تعرضها للماء؛
- عدم تغليف البطاقة ،شطبها أو طويها والاحتفاظ بها نظيفة؛
- عدم وضع البطاقة مع أشياء معدنية كالمفتاح، النقود.....الشيء الذي ينزع مغناطيسيتها؛
- الحفاظ على الرقم السري وعدم كتابته على البطاقة وعدم البوح به؛
- قبل إدخال الرمز السري يجب التأكد من صحة المبلغ المكتوب في جهاز الدفع الالكتروني يساوي مبلغ المشتريات والتأكد من صحة المبلغ المكتوب لدى التاجر.

سادسا:خدمة بنك عن بعد e cp@:

1. تعريف خدمة بنك عن بعد:

خدمة " البريد -e cp@ " يسمح لك بالقيام بعمليات الشراء عن بعد عبر الإنترنت بأمان وبسرعة، و عمليات بشراء السلع والخدمات من المواقع الإلكترونية من التجار (المواقع التجارية)، وقبول الدفع عبر الإنترنت من قبل البطاقات المصرفية CIB، هذه الخدمة سارية 24 /24assuré ساعة و 7 أيام 7[3].

[1] لقاء مع المكلف بوكالة القرض الشعبي الجزائري.
[2] نفس المرجع السابق.
[3]معلومات من المكلف بالدراسات بوكالة القرض الشعبي الجزائري بالمدية.

2. كيفية استخدامه:

يتم استخدام بطاقة الدفع المسبق (البنكية) وجعل معاملات الدفع عبر الإنترنت، مع مواقع التسوق، و ذلك وفقا للخطوات التالية:

أ. تسجيل الدخول إلى موقع على شبكة إنترنت المحل.

ب. حدد الخدمة إن كنت مهتما في أعقاب علامات تشير إلى الدفع.

ج. حدد بطاقات الدفع IPC يعني النقر على LOGO IPC ل عرضها على صفحة موقع التاجر.

د. يتم عرض صفحة المصادقة الأولى لك، بما في ذلك المبلغ والتاريخ والوقت من المعاملة الخاصة بك.

انتقل إلى ملء المعلومات التالية :

- إدخال الأرقام الموجودة في بطاقة CCV2 الخاص بك (هي الأرقام الثلاثة الماضية في الجزء الخلفي من البطاقة المكتوبة بخط مائل)؛
- تاريخ انتهاء الصلاحية؛
- الاسم / الاسم الأول؛
- العنوان؛
- الرمز البريدي؛
- تأكيد.

هـ. سيتم عرض الصفحة الثانية مع البيانات التي قمت بإدخالها.

و. تحقق مرة أخرى وتعرف أن لديك فرصة للعودة إلى الصفحة السابقة، لتغيير المعلومات التي أدخلتها بالفعل.

ز. بمجرد الانتهاء من التحقق من صحة المعلومات، سيتم عرض الصفحة الثالثة، بما في ذلك:

- عدد بطاقتك السرية (مقننة)؛
- حقل (الموقع) لإدخال كلمة المرور؛
- انقر على أيقونة " متابعة". صفحة ملخص معلوماتك، وعرض اثنين من فتحات لإدخال كلمة السر الجديدة الخاصة بك و تأكيدها، يتم عرضها لك، اكتب تأكيد كلمة السر الجديدة في كلا الموقعين، ثم انقر فوق رمز "إرسال".

(لاحظ أن كلمة السر الأولى المخصصة لكم في أول عملية الدفع الإلكتروني الخاص بك، وكنت بحاجة لاختيار كلمة مرور جديدة التي سوف تذكر والحفاظ عليها بعناية)، وبعد ذلك يتم عرض رسائل تؤكد تحققك من صحة كلمة المرور الجديدة[1].

[1] لقاء مع المكلف بوكالة القرض الشعبي الجزائري.

ج. سيتم توجيهك تلقائيا إلى موقع ويب حيث سيتم عرض صفحة تأكيد .

3. معلومات السلامة:

مستخدم البطاقة البنكية، CIB و حامل البطاقة يجب عليك التمسك بخدمة البريد واتفاق السلام الشامل @، لتحسين استخدام هذه الخدمة في متطلبات السلامة، ونحن نوصي لكم بهذه الخدمة وإتباع التعليمات التالية[1]:

أ. شبكة أمان :

كل اتصال، و قبل إدخال تفاصيل حسابك المصرفي وخدمة كلمة السري مكنك موقع اتفاق السلام الشامل @ الاختيار بعناية أنك في المنطقة ا لمضمونة للبنك، الذي URL يبدأ كما يلي:

- HTTPS: عنوان //.../www.satim.dz،cette يضمن أن تذهب إلى موقع آمن أشار إليه البنك الذي تتعامل معه؛
- تأكد من أن حرف "s" (مع كلمة "تأمين" باللغة الإنجليزية) يظهر بعد "HTTPS" في شريط عنوان المتصفح؛
- ضمان يظهر القفل المغلق في شريط العنوان، مؤكدا بروتوكول معتمد لأحدث معايير السلامة (SSL) المستخدمة عبر العالم، والتي تضمن تحديد الموقع و أمن الاتصالات؛
- تسجيل الخروج بمجرد الانتهاء من ذلك مع التشاور من حساباتك (زر "الانفصال")؛
- حفظ لتحديث برنامج مكافحة الفيروسات وجدار الحماية، وبشكل منتظم؛
- استخدم الكمبيوتر الشخصي الخاص بك، وتجنب جعل المدفوعات الإلكترونية اتفاق السلام الشامل، عبر مناطق الخدمة الذاتية، مثل مقاهي الانترنت لأنه لا يمكن تأمينها بشكل كاف.

سابعا: بطاقة فيزا (الأمان) للدفع المسبق:El aman carte prépayée

هذا النوع من البطاقات ليست متوفرة في البنوك بشكل كبير وسيبدأ العمل بتوزيعها والبدء العمل بها في وكالة المدية ابتدءا من نهاية العام 2014 ودخول العام الجديد 2015 وتعد آخر بطاقة مصدرة.

1. تعريفها:

بطاقة مصرفية دولية قابلة للشحن على المدى المتوسط، تمكن مستخدمها من تلبية حاجياته من دفع التزاماته (مشترياته) أو سحب لمستحقاته وذلك عن طريق الموزعات الآلية DAP أو جهاز الدفع الالكتروني TPE[2].

[1] لقاء مع المكلف بوكالة القرض الشعبي الجزائري.
[2] لقاء مع المكلف بوكالة القرض الشعبي الجزائري.

2. مميزات بطاقة الدفع الأمان :

من اهم مميزات بطاقة الدفع الامان نذكر مايلي[1]:

- بطاقة الأمان صالحة لسنتين؛
- زمن خصم البطاقة يومان؛
- تعمل على أساس حكم (بالدولار الأمريكي)؛
- قابلة لإعادة الشحن من حساب العملات الأجنبية؛
- إمكانية السحب منDAP والسحب من TPE مسبقا؛
- عدم السماح للدفع عن بعد (الانترنيت)؛
- الحد الأقصى لرصيد البطاقة المسموح (تحميل تراكمي) هو 9000 دولار أمريكي؛
- الحد الأقصى للتحميل 3000 دولار أمريكي؛
- الحد الأدنى للتحميل 100 $.

الجدول رقم (03-06): عدد العمليات الممكن القيام بها ببطاقة الأمان.

المقدار: 600$. **العدد: 5 عمليات**	**الحد الأقصى للسداد اليومي (السحب والدفع).**
المقدار: 360$. **العدد: 3عمليات.**	**الحد الأقصى للسداد اليومي فقط.**

المصدر : وثائق وكالة القرض الشعبي الجزائري.

3. وصف البطاقة:

أ. جانب البطاقة:

- **اسم البطاقة** : بطاقة الدفع المسبق الأمان مكتوبة بأحرف كبيرة؛
- **لون البطاقة** : الأزرق على الخلفية يمثل العالم؛
- **رقاقة إلكترونية:** مصممة بأحدث المعايير؛
- **أرقام البطاقة** : تنقش على واجهة البطاقة فيزا؛
- **الشعار**:يضم الشعار شعار القرض الشعبي الجزائري.

[1] نفس المرجع السابق.

ب. ظهر البطاقة:

- **استخدام الكتروني فقط:** للإشارة إلى أن يتم القبول يجب قراءة آلة الطباعة وقراءة هذا النوع من البطاقات يتطلب جهاز TPE أو DAB؛
- **لوحة التوقيع:** كتابة التأشيرة بالأزرق و الأصفر بخطوط مائلة قطريا؛
- **تأشيرة الهولوغرام:** وهي حمامة متعددة الأبعاد لإعطاء الانطباع من الطيران عند إمالة البطاقة؛
- **تفاصيل البنك** : مثل العنوان رقم هاتف البنك، المكان ...الخ؛
- **وقت خصم البطاقة:** يومان عمل؛
- **تخضع لتوقيع:** وفيه يقارن عقد الناقل مع نموذج التحميل.

4. ايجابيات بطاقة الدفع الأمان: من مميزات البطاقة ما يلي[1]:

- محدودة وتسيطر على النفقات؛
- بطاقة مضمونة: يتم تعيين PIN مختومة من قبل البنك ومراقبة كل المعاملات لمنع السرقة الالكترونية؛
- بطاقة متعددة الاستخدام يمكن شحنها بأي عملة أجنبية؛
- الأمن: تقدر أقصى قدر من الأمن و سلامة البطاقة محمية من قبل PIN؛
- البساطة: بفضل بطاقة الأمان للدفع تستطيع وبكل بساطة تحويل حساب أموالك من العملة الوطنية إلى العملة الأجنبية بكل سهولة؛
- الراحة: بطاقة الأمان متوفرة 24سا/24، 7 أيام/7 لراحة في الاستعمال، وإمكانية الاطلاع على رصيد البطاقة وتتم العملية عن طريق الرسائل القصيرة.

جدول رقم (03-07): أوجه اختلاف بطاقات فيزا للقرض الشعبي الجزائري.

البطاقات	الذهبية	الكلاسيكية	الامان
زمن خصم البطاقة	3 أسابيع	3 أسابيع	يومان
الاستخدام	سحب والدفع منtpe الاستعلام عن الرصيد	سحب والدفع منtpe الاستعلام عن الرصيد	سحب والدفع منtpe الاستعلام عن الرصيد
فترة الصلاحية	عامين	عامين	اختيارية (عامين)
تجديد البطاقة	تلقائية	تلقائية	غير متجددة بطلب من الزبون
المنح المالية	على الرصيد الباقي 5000	على الرصيد الباقي	لا يوجد

[1] وثائق من بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة المدية

	eur	eur 1500	
كلفة البطاقة	120$/في العام	80$/ في العام	50$/ في العام
لجنةtrx	Eurمن 2 الى 5	Eurمن 2 الى 5	ثابت 5 eur
لجنة التحميل			15$
لجنة استرداد الرصيد المتبقي			5$
الحد اليومي	1500EUR (1930 $)	700eur (970$)	500 eur (600$)
الحد الأقصى للحد اليومي	550eur (800$)	500eur (690$)	300eur (360$)
الحد الأدنى للتحميل			100$ (80eur)
الحد الأقصى للتحميل			3000$ (2400eur)

المصدر: جدول من إعداد الطالب بناءا على وثائق القرض الشعبي الجزائري وكالة المدية.

المطلب الثاني: انعكاسات استخدام وسائل الدفع الحديثة بالبنك

نظرا للاستعمال الواسع للإعلام الآلي على مستوى كل فروع بنك القرض الشعبي الجزائري أصبح من السهل معرفة وضعية العميل بأقصى سرعة ممكنة وهي غير مكلفة للبنك بدلا من الرجوع للملفات الموجودة على مستوى كل فرع، ومن خلال الكمبيوتر يمكن رصد المعلومات التالية على مختلف الزبائن[1]:

- بالنسبة للزبائن الذين لديهم بطاقات فيجب أن يطلع البنك على كل زبون وعملية استخدامه للبطاقة ومتابعة الوضعية المالية للزبون ويمكن الحصول على هذه المعلومات من مديرية النقديات؛
- الزبائن الذين لديهم حساب في البنك ولا يستعملون البطاقة وذلك بالاتصال المباشر بالفروع التي ينتمي إليها الزبون؛
- الزبائن الذين ينتمون إلى شبكة القرض الشعبي الجزائري ونقصد بهم التجار الذين يقبلون البطاقات الصادرة من طرف البنك ويمكن معرفة جميع المعلومات المتعلقة بالحالة المالية للتاجر وعدد الزبائن الذين يسددون مشترياتهم باستعمال البطاقة.

بعد كل هذه الدراسات يمكن معرفة انعكاس وسائل الدفع الحديثة في أوساط المجتمع:

[1] لقاء مع المكلف بوكالة القرض الشعبي الجزائري.

أولا: بالنسبة للمحيط

تتميز البنوك بعلاقات هامة مع أوساط المجتمع والمحيط فهي تأثر فيه وتتأثر به وبالتالي يمكن ملاحظة التغيرات الحاصلة.

1. **على المستوى الاقتصادي:** فسجل ما يلي[1]:

- ارتفاع نسبة الاقتصاد الدولي إلى 4,8 ٪ في سنة 2015 مقارنة ب 3,2 ٪ في سنة 2014.
- انخفاض نسبة النقود المتداولة من 33,7٪ إلى 30٪ سنة 2015 وهذا يعني انخفاض في نسبة العمولة المتداولة وهذه فرصة لزيادة ودائع البنك بالنسبة للوضعية المالية للبلاد. وفي نفس الفترة انخفاض نسبة السيولة 56٪ إلى 50٪، وارتفاع في أسعار الاستهلاك حيث بلغت 26٪ ويسجل انخفاض في قيمة الدينار وصل إلى 50,3٪ وهذا كله نتيجة زيادة الأشخاص في الحصول على وسيلة أكثر أمنا وسهلة الحمل لتسوية و تسديد مبادلاتهم.

2. **على المستوى القانوني:**

زوال الاحتكار من بعض القطاعات من خلال السماح للقطاع الخاص بالاستثمار مثل البنوك، قطاع النقل ...الخ.

3. **على المستوى التكنولوجي:**

لجوء المؤسسات إلى استعمال أنظمة الإعلام الآلي في تسيير أنشطتها وتزويد جميع وكالات القرض الشعبي بأنظمة الإعلام الآلي، وكذا إدخال أساليب جديدة لتوزيع الخدمات البنكية مثل الموزعات الآلية للنقود.

ثانيا: بالنسبة للمنافسة

فكرة حديثة تبناها الجهاز المصرفي فالبنوك كانت أداة تستعملها الدولة لتحقيق المشاريع التي تتماشى وسياستها.

نظرا للتغيرات الحاصلة في العالم تم الانتقال من النظام الاشتراكي إلى النظام الرأس المالي أو اقتصاد السوق وإصدار قوانين المنافسة في جميع القطاعات ثم اتخاذ بعض القرارات مثل:

- تحرير الأسعار؛
- تشجيع المستثمرين؛
- تطوير الآلات الإنتاجية.

[1] وثائق وكالة القرض الشعبي الجزائري بالمدية.

في ظل هذه الظروف حدث تطور جذري في الهيكل العام للبنوك وهذا لمواكبة التطور الحاصل حيث تم استحداث مديريات التسويق على مستوى جميع البنوك لمواجهة المنافسة.

ثالثا: بالنسبة للسوق

من خلال دراسة ومعرفة المعلومات وهذا من خلال ما يجري في الأسواق بحيث تسمح هذه المعلومات:

- معرفة نوع وعدد الزبائن المرتقبين وهذا من خلال التعرف على مختلف القطاعات المكونة للسوق.
- معرفة السوق ستكون سهلة وذلك بالاعتماد على نتائج الدراسات الميدانية، ويمكن معرفة خصائص السوق من حيث احتياجات ورغبات الزبائن.

المطلب الثالث: مزايا و معوقات تطبيق وسائل الدفع الحديثة في البنك

تميز بنك الCPA بأنه أول بنك في ولاية المدية الأكثر استعمالا لوسائل الدفع الحديثة وهذا ما تميز به من خصائص عن بقية البنوك الأخرى، ولكن ورغم محاولته لتطبيق هذه الوسائل بشكل مثالي الى أنه تعقبته مجموعة من المشاكل والصعوبات، وهذا ما أعاق استعمال هذه الوسائل بشكل أوسع من ذلك[1].

أولا: مزايا بنك القرض الشعبي الجزائري بالمدية:

- يعتبر البنك الأول المزود بمركز الموزعات الآلية للنقود حيث يتوفر على 18 موزع آلي؛
- يعتبر الوحيد المزود بمركز المكالمات الإيجازية والحجز؛
- له ورشة لتشخيص البطاقات الدولية.
- يعتبر الوحيد الذي يقوم بإصدار نوعين من البطاقات موجهة على قطاعين مختلفين:
- قطاع يشتمل على الزبائن الذين لديهم حسابات لدى البنك بالعملة الصعبة إضافة إلى حسابات بالدينار فهؤلاء بحاجة إلى بطاقة فيزا زيادة على البطاقة الوطنية؛
- قطاع يشتمل باقي الزبائن الذين لهم حسابات بالعملة الوطنية، وهم بحاجة إلى البطاقة الوطنية فقط.

ثانيا: معوقات تطبيق الوسائل الحديثة بالبنك:

مجموع المشكلات والصعوبات التي تلقاها بنك القرض الشعبي الجزائري في استخدام هذه الوسائل الحديثة وهي:

- التغطية الضعيفة للسوق من ناحية الوكالات الموزعة عبر التراب الوطني حيث يحتل المرتبة الرابعة بنسبة 15,3% من مجموع الوكالات المتواجدة عبر الوطن؛
- العدد القليل من نقاط القبول حوالي 112 نقطة مقارنة ببنك الجزائري للتنمية الريفية، حيث وصل العدد حوالي 200 سنة 2015؛

[1] وثائق وكالة القرض الشعبي الجزائري.

- انخفاض مستوى الدخل الفردي؛
- انخفاض المستوى الثقافي، وانخفاض معدلات المعرفة القراءة والكتابة؛
- انخفاض مستوى المتعاملين بشبكة الانترنت؛
- تواجد بعض الثغرات والنقائص في البنوك ومن بينها مشكل المؤهلات والتخصص إلى جانب التأثير السلبي لنظام الإعلام البنكي على النشاط المصرفي؛
- إن المصارف الجزائرية لا تزال بعيدة عن المقاييس الدولية العالمية وهي غير مهيأة لاعتماد المقاييس المطبقة في مجال المخاطر والقروض والرقابة الداخلية حتى ولو كانت متجهة إليها لاحقا.

خلاصة:

أدركت البنوك الجزائرية حتمية عصرنة خدماتها خاصة إذا تعلق الأمر بوسائل الدفع التي ليست لديها مكانة في الاقتصاد الوطني مقارنة بالدول المتقدمة، لذلك فإن أمام النظام المصرفي الجزائري تحديات كبيرة من أجل ترسيخ ثقافة الدفع الإلكتروني واستخدام وسائل الدفع الحديثة هذا من جهة وإعادة الاعتبار لوسائل الدفع التقليدية من جهة أخرى.

من البنوك الأوائل الذين لاحظوا حتمية تطوير وسائل الدفع هو القرض الشعبي الجزائري الذي أصبح رائدا في مجال تطوير وسائل الدفع وإدخال تقنيات جديدة أكثر ملائمة وأكثر سرعة وهذا ما لاحظناه خلال دراستنا لوكالة المدية، بالرغم من ذلك إلا القرض الشعبي الجزائري وغيره من البنوك الأخرى لا تزال بعيدة كل البعد عن مستوى البنوك العالمية ويعود هذا نتيجة لبعض الصعوبات والنقائص التي توجهها هذه البنوك.

الخاتمة

خاتمة

أصبحت وسائل الدفع الحديثة من أهم المداخيل لعصرنة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية، وظهرت الى الوجود ما يسمى بوسائل الدفع الإلكترونية، ونجد من بين هذه الوسائل البطاقات الالكترونية التي تمكنت من الانتشار السريع عبر كل انحاء العالم وحظيت بقبول واسع، مما على شجع على خلق وسائل دفع اخرى كالنقود الإلكترونية، المقاصة الالكترونية والمحافظ الالكترونية بالإضافة الى تزايد حجم المعاملات المصرفية الالكترونية عبر الحدود بين عملاء المصارف والشركات التجارية بواسطة التجارة الالكترونية، كما ادى ذلك الى تمكين المصارف التجارية من تقديم خدمات لعملائها لم تكن معروفة من قبل مثل اجهزة الصراف الالي.

اما بالنسبة الى مكانة الجزائر من هذه التطورات فهي لاتزال متأخرة نوعا ما، حيث انها تشهد مشاكل وعراقيل في تطبيق وسائل الدفع التقليدية وتحسين خدماتها المصرفية فكيف هو الحال مع وسائل الدفع الحديثة، وتشهد بعض الدول النامية صعوبات في تطبيقها وذلك رغم انها بذلت جهودا، وتبنت مشاريع وبرامج، وخطت خطوات كلها تصب في مجال عصرنة وسائل الدفع، مع ذلك لازالت تسجل تأخرا او بدءا في التنفيذ.

بعد ما حاولنا التطرق لمختلف جوانب الموضوع استطعنا الخروج بمجموعة من النتائج فيما يتعلق بالأسئلة المطروحة في المقدمة العامة لهذا البحث، والفرضيات التي بنينا عليها دراستنا والتي يمكن تصنيفها الى نتائج اختبار الفرضيات ونتائج عامة، بالإضافة الى مجموعة من التوصيات والاقتراحات.

نتائج اختبار الفرضيات:

سمحت لنا عملية اختبار مختلف الفرضيات التي اعتبرت كإجابات اولية على اشكالية بحثنا هذا التوصل الى النتائج التالية:

- تحديث الخدمة المصرفية كان نتاج عدة تغيرات بيئية أحدثتها العولمة وتحرير تجارة الخدمات المصرفية وأثرت بصفة كبيرة على البنوك التجارية التي وجدت نفسها مجبرة على التأقلم مع الوضع الجديد والحفاظ على مكانتها ومحاولة الارتقاء بمستوى أدائها وذلك بكسب ميزة تنافسية توفر لها المناخ لمزاولة نشاطها في ظل المنافسة القوية التي عرفتها السوق المصرفية بدخول الخدمات الدولية إلى الحيز المحلي، وكذلك جذب اكبر عدد من العملاء مع توفير جميع الخدمات باقل جهد واقل تكلفة، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الاولى.
- هناك نقائص تواجهها وسائل الدفع التقليدية في تحويل الأموال، التي يمكن التغلب عليها بواسطة التطور الحاصل في النظام المصرفي الذي اصبح يستخدم اجهزة وشبكات جد متطورة مكنته من التخلص من بعض المشاكل التي فرضتها تلك الوسائل.

- الخدمة المصرفية قد تحسن مستواها بفضل ادخال وسائل الدفع الحديثة حيز التنفيذ، كما لعبت هذه الوسائل دورا كبيرا في الغاء العديد من الصعوبات التي كانت تواجه العملاء في تعاملهم مع البنك من بينها التخلص من طوابير الانتظار وتضييع الوقت فيها التي طالما اشتكى منها العملاء.

ولقد توصلنا الى مجموعة منم الاستنتاجات وهي:

- ترتبط عصرنة المصارف التجارية بالتكوين المستمر للموظفين والاعتماد على التقنيات التكنولوجية، وخاصة في مجال الخدمات المصرفية الحديثة.
- لقد تطورت الخدمة المصرفية وتنوعت، كما ظهرت طرق وأساليب جديدة لتحديث هذه الخدمة وأدت الى ظهور الخدمة المصرفية الالكترونية.
- تساهم الخدمات المصرفية الالكترونية بدرجة كبيرة في تحسين جودة الخدمات الالكترونية في المصارف التجارية كبطاقات الدفع الالكترونية العالمية.
- ان ظهور وسائل الدفع الالكترونية شجع على قيام خدمات مصرفية الكترونية تتلاءم مع تطورات العصر من حيث السرعة والفعالية التي يوفرها لها.
- تتميز وسائل الدفع الحديثة بدرجة عالية من المنفعة المكانية والزمانية، كما انها تقلل وتوفر الكثير من التكاليف، وبالتالي تساهم في تقليل تكلفة الاستفادة منها.
- تحديث وسائل الدفع الالكترونية يتطلب وجود بيئة الكترونية ترتكز على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وشبكات الاتصال وتقنية المعلومات، كما انه يساهم في تطوير النظام المصرفي، وتجعله يواكب التطورات الحاصلة في هذا العصر.
- تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ادى الى ظهور بعض وسائل الدفع الالكترونية في المصارف التجارية كبطاقات الدفع الالكترونية العالمية.
- تساهم وسائل الدفع الحديثة في جعل الزبون يستفيد من مختلف الخدمات المصرفية التي يريدها بأقل جهد واقل تكلفة.
- لاتزال المصارف التجارية في الجزائر متأخرة كعادتها في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بصفة عامة، وتبني حلول الخدمات المصرفية الالكترونية بصفة خاصة، وذلك بسبب ضعف البنى التحتية، مما ادى الى صعوبة انتشار الخدمات المصرفية الالكترونية بشكل اسرع.
- يعود تعثر الجزائر فيما يتعلق بتحديث وسائل الدفع بجملة من المعوقات والتي تشكل حجر عثرة امام النجاح في المشاريع الجارية التنفيذ.
- عدم توفر الجزائر على اليد العاملة المؤهلة لخلق وتشغيل وسائل الدفع الحديثة.

الاقتراحات:

على ضوء ما جاء في هذه الدراسة والنتائج المتوصل إليها نقوم بإعطاء جملة من الاقتراحات والتي نوجزها فيما يلي:

- لابد من اجراء الكثير من الدراسات من اجل الاستفادة من التجارب السابقة وتجارب المتقدمة منها والسائرة في طريق النمو في مجال تحديث وسائل الدفع، وذلك للإطلاع على المشاكل المحتملة الوقوع وإيجاد الحلول لها.
- قيام المصارف التجارية بنشر ثقافة الخدمات المصرفية الالكترونية بين زبائنها وتباين اهميتها ومزاياها في انجاز المعاملات المصرفية المختلفة.
- لابد من تقوية البنية التحتية للجهاز المصرفي وذلك بزيادة الانفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات والتوسع في استخدام شبكة الانترنت لتقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات الحديثة للعملاء بكفاءة اعلى وتكلفة اقل.
- العمل على تفعيل شبكة الانترنت، كعمل من عوامل نجاح المصارف التجارية في تطبيق الخدمات المصرفية لالكترونية.
- العمل على توسيع البنية التحتية للمصارف التجارية خاصة، والقطاعات الاقتصادية الاخرى عامة، وتحفيز الجهات العامة للقيام بالدور المطلوب منها في هذا الشأن.
- توفير المعلومات اللازمة عن وسائل الدفع الحديثة المتوفرة والمتاحة في الجزائر عن طريق الاشهار عبر وسائل الاعلام المختلفة، وعدم الاكتفاء بالمطبوعات التي توضع داخل وكالات البنوك.
- تعميم استخدام وسائل الدفع الحديثة في جميع الاجهزة المالية والمصرفية.
- الحد من التعامل بالسيولة النقدية، والتشجيع على استخدام الوسائل الحديثة مثل البطاقات المصرفية والتحويلات الالكترونية.
- وضع اجراءات وآليات لتقوية ثقة الزبائن في مجال استخدام وسائل الدفع الحديثة

آفاق البحث:

لقد تطرقنا الى موضوع عصرنة وسائل الدفع في البنوك التجارية من جوانب معينة، وبعد الدراسة تبين ان هناك جوانب مازالت تحتاج الى بحث ودراسة أعمق، وهذا راجع الى النقص والقصور في تناول الموضوع من جهة، وتشعب الموضوع وعدم الالمام بكل جوانبه من جهة أخرى، وكمثال على ذلك:

- دور وسائل الدفع الحديثة في تفعيل التجارة الالكترونية في الجزائر.

- دور الحوكمة الالكترونية في تنمية انتشار نظم الدفع الالكترونية.
- اثر التكنولوجيات الحديثة للاتصال على عصرنة وسائل الدفع.

قائمة المراجع

❖ **أولا: الكتب**

❖ **الكتب باللغة العربية:**

- احمد ابو الفتوح الناقة، نظرية النقود والبنوك والاسواق المالية، ط1،مؤسسة شباب الجامعة، مصر، 1998.
- اسماعيل محمد هاشم، مذكرات في البنوك والنقود، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، ط 1، بيروت، 1996.
- برهم نضال اسماعيل، احكام عقود التجارة الالكترونية، دار الثقافة للنشر، عمان، الاردن، 2005.
- بشير العلاق، الاسس العلمية للتسويق الحديث (مدخل شامل)، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2006.
- تيسير العجارمة، التسويق السياحي، دار حامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الاردن، 2003.
- جلال عايدة الشورة، وسائل الدفع الالكترونية، دار الثقافة، الاردن، 2009.
- الجنبيهي محمد، الجنبيهي ممدوح، جرائم الانترنت والحاسب الآلي ووسائل مكافحتها، دار الفكر الجامعي، مصر، 2000.
- حماد طارق عبد العال، التجارة الالكترونية، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2003.
- خالد امين عبد الله، العمليات المصرفية، دار وائل للنشر، الاردن، بدون طبعة،1998.
- خالد مقابلة، التسويق الفندقي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2006.
- رشاد العصار، رياض الحلبي، النقود والبنوك، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2000.
- رشدي فتاح عبد الفتاح، المصارف الشاملة وتطوير الجهاز المصرفي المصري، بدون دار نشر، مصر، 2000.
- رضوان فايز نعيم، بطاقات الوفاء، مكتبة الجلاء الجديدة، مصر، 1990.
- رضوان محمد العناتي، مبادئ المحاسبة وتطبيقاتها، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، الاردن، 2000.
- رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمة المصرفية، دار التواصل العربي، مؤسسة الوراق للنشر، عمان، 2007.
- رمزي صبحي مصطفى الجرم، اندماج المصارف كاحدى آليات التطوير المصرفي، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2013.
- زياد سليم رمضان، محفوظ احمد جودا، ادارة البنوك، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط2، 1996.
- سميحة القليوبي، وسائل الدفع الحديثة البطاقة البلاستيكية، الجديد في اعمال المصارف،ط2، لبنان، 2002.

- شاكر القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، الجزائر، بدون طبعة.
- شريف محمد غنام، محفظة النقود الالكترونية، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2007.
- صالح مفتاح، النقود والسياسة النقدية، دار الفكر للنشر والتوزيع، مصر، 2006.
- صحي تادريس قريصة، النقود والبنوك، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، لبنان، 1984.
- صلاح الدين السيسي، القطاع المصرفي والاقتصاد الوطني، الهيئة العامة للكتاب، مصر، 2003.
- طارق عبد العال حماد، اندماج وخصخصة المصارف، دار الجامعة، مصر، 2001.
- عبد الغفار حنفي، عبد السلام ابو قحف، الادارة الحديثة في البنوك التجارية، دار الجامعية، الاسكندرية، 2004.
- عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات المصارف، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2001.
- عبد المطلب عبد الحميد، المصارف الشاملة، عملياتها وإداراتها، الدار الجامعية، مصر،1998.
- عبد المنعم سيد علي، النقود والمصارف والاسواق المالية، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، الاردن، 2004.
- عبيدات لورنس محمد، اثبات المحرر الالكتروني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2005.
- عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، ط1، البيان للطباعة والنشر، مصر، 1999.
- فريد الصلح، موريس نصر،المصرف والاعمال المصرفية، الاهلية للنشر والتوزيع، لبنان، 1989.
- فليح حسن، النقود والبنوك، ط1، جدار الكتاب العالمي للنشر والتوزيع، الاردن، 2006.
- قاسم نايف علوان المحياوي، ادارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع، الاردن، 2006.
- متولي عبد القادر، الاسواق المالية والنقدية في عالم متغير، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2010.
- مجدي محمد شهاب، اقتصاديات النقود والمال، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2002.
- محسن احمد الخضيري، التسويق المصرفي، المدخل المتكامل لحل المشكلات المصرفية، مكتبة الأنجلو المصرية، 1982.
- محسن احمد الخضيري، مدخل متكامل للبنوك لامتلاك منظومة مزايا تنافسية في العالم ما بعد الجات، اتيراك للنشر والتوزيع، ط1، مصر، 1999.
- محمد توفيق سعودي، بطاقة الائتمان والاسس القانونية للعلاقات الناشئة عن استخدامها، دار الامين للنشر، 2001.
- محمد زكي شافعي، مقدمة في النقود والبنوك، دار النهضة العربية، بيروت، بدون طبعة، 1962.
- محمد سمير احمد، الجودة الشاملة وتحقيق الرقابة في البنوك التجارية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ط1، 2009.

- محمد صالح الحناوي، الادارة المالية والتمويل، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 1997.
- محمد صالح الحناوي، عبد الفتاح عبد السلام، المؤسسات المالية، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الاسكندرية، 2000.
- محمد صالح المؤذن، مبادئ التسويق،دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الاردن، 2002.
- محمد عبد العزيز عجايمية، مدحت محمد العقاد، النقود والبنوك والعلاقات الاقتصادية الدولية، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، لبنان، 1979.
- محمد عبد الفتاح الصيرفي، ادارة البنوك، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، الاردن، 2006.
- محمد مصطفى السنهاوي، ادارة البنوك التجارية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2013.
- محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي (مدخل استراتيجي، كمي، تحليلي)، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2005.
- محمود محمد ابو فروة، الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنت، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2009.
- مصطفى طه كمال، وائل انور بندق، الاوراق التجارية، دار الفكر الجامعي، مصر، 2007.
- مصطفى كمال طه، الاوراق التجارية والافلاس، الدار الجامعية الجديدة للنشر، مصر، 1997.
- منهل مطر ذيب شوتر، رضوان وليد العمار، النقود والبنوك، ط1، مؤسسة اداء للطباعة والنشر، 1996.
- منير ابراهيم الهندي، ادارة الاسواق والمنشآت، ط2، اسواق العقود المستقبلية، منشاة المعارف، الاسكندرية، مصر، 1999.
- منير ابراهيم هندي، ادارة البنوك التجارية، مدخل اتخاذ القرارات، المكتب العربي الحديث، الاسكندرية، ط3، 1996.
- منير محمد الجنبيهي، ممدوح محمد الجنبيهي، المصارف الاكترونية، دار الفكر الجامعي، مصر، 2005.
- ناجي معلا، اصول التسيير المصرفي، الجامعة الاردنية، الاردن، 1994.
- ناصر خليل، التجارة والتسويق الالكتروني، ط1، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2009.
- ناظم محمد نوري الشمري، النقود والمصارف، مديرية دار الكتب للطباعة والنشر، العراق، 1995.
- هشام خالد، المصارف الاسلامية الدولية وعقودها، دار الفكر الجامعي، ط1، مصر، 2001.
- وسيم محمد الحداد، شقيري نوري موسى، محمود ابراهيم نور، صالح طاهر الزرقان، الخدمات المصرفية الالكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط01، 2012.

❖ **الكتب باللغة الاجنبية:**

- Autorité de contrôle prudentiel, banque de France, étude sur l'affacturage en 2010, septemre 2011.
- Christine Ennew et Nigel Waite, Financial service Marketing : An International Guide To Principales And Practice, Boston : Buterworth-Heinemann, 2007.
- Comité de Bale sur contrôle bancaire, ''Saines pratiques pour gestion et la surveillance du risque opérationnel'', BRI ? Bale, Février 2003.
- Nicolas Vermeys, '' Computer insecurity and viral Attacks Liability'', issues regarding unsafe computer system Under Québec Law.
- O.Giarini, les limites du certain, Presses polytechniques et universitaires romandes, 1990.
- P. Kotler et Armstrong, pricipales of marketing services, edition prentichall, 1966, p: 66.
- Schroeder.R.G, Opération Managment, Decision Making In The Operations Function, 3th.Ed.Mc Graw Hill. Inc,Singapore, 1989.

❖ **ثانيا: الاطروحات والرسائل الجامعية**

❖ **اطروحات الدكتوراه:**

- بن احمد لخضر، متطلبات تطوير وتحرير الخدمات المصرفية في الجزائر، دراسة الواقع والافاق، اطروحة دوكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2012.
- ناصر سليمان، علاقة المصارف الاسلامية بالمصارف الملركزية، رسالة دكتوراه، كلية الاقتصاد، جامعة الجزائر، 2005.

- وهيبة عبد الرحيم، تحديث طرق الدفع ومساهمتها في خلق تجارة إلكترونية في الوطن العربي، مذكرة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2013.

❖ **رسائل الماجستير:**

- امين علوطي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتاثيرها على تحسين الاداء الاقتصادي للمؤسسة، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر،2004.
- رشيد بوعافية، الصيرفة الالكترونية والنظام المصرفي الجزائري الافاق والتحديات، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البليدة، الجزائر، 2005.
- رمزي طلال حسين الردايدة، اثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في تقوية العلاقة بين المصرف والزبائن (دراسة مقارنة على عينة من زبائن المصرف الاردنية والمصارف الاجنبية في مدينة عمان)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الاوسط، الاردن، جويلية 2011.
- سليمة عبد الله، دور تسويق الخدمات البنكية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2008.
- سمية فرقاني، وسائل الدفع الحديثة كمدخل لعصرنة الخدمات المصرفية في البنوك، مذكرة ماستر، كلية العلوم التجارية، جامعة المدية، 2013.
- شامي ليندا، المصارف والاعمال المصرفية في الجزائر، رسالة ماجستير، فرع قانون الاعمال والعلوم الادارية، جامعة الجزائر، 2002.
- صونية معزي، وسائل الدفع الدولية في المجال البنكي، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، 2010.
- عيشوش عبدو، تسويق الخدمات المصرفية للبنوك الاسلامية، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة باتنة، 2013.
- قاسيمي اسيا، تحليل الضمانات في تقييم جدوى تقديم القروض في البنك، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة امحمد بوقرة، بومرداس،2009.
- لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الاشارة الى التجربة الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009.

- محمد شكرين، بطاقة الائتمتن في الجزائر، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2006.
- نادية عبد الرحيم، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي، دراسة حالة الجزائر، مذكرة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، 2011.
- وهيبة عبد الرحيم، احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر،2006.

❖ ثالثا: المجلات العلمية

- احمد دغيش، الشيك وفق التعديلات الجديدة للقانون التجاري الجزائري، مجلة دفاتر في السياسة والقانون، العدد الرابع، جامعة بشار، 2011.
- ثائر عدنان قدومي، العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الاكترونية، دراسة حالة تطبيقية على المصارف التجارية الاردنية، المجلة الاردنية للعلوم التطبيقية، المجلد الحادي عشر، العدد الثاني، 2008.
- سمير احمد ابو زيد، شادي روبحي الشريف، جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية العاملة في الضفة الغربية ومدى رضا العملاء عنها، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي، شلف، عدد05 جانفي 2008.
- صالح نصرلي، تحديات المعاملات المصرفية الالكترونية، مجلة التمويل والتنمية، مصر، المجلد 39، العدد 03، سبتمبر 2002.
- غزازي عمر، الخدمات المصرفية في ظل التحويلات العالمية، مجلة ابحاث اقتصادية وايدارية، العدد الرابع، ديسمبر 2008، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، الجزائر.

❖ رابعا: الملتقيات العلمية والمؤتمرات والمداخلات

- برحومة عبد الرحيم، صورية بوطرفة، النقود الالكترونية والأساليب البنكية الحديثة في الدفع والتسديد، مداخلة ضمن الملتقى العلمي الدولي الرابع حول نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، 26- 2011/04/27.

- بن عيسى عنابي، عامر هواري، مدى ادراك مستخدمي الانترنت في الجزائر للاهمية والتعامل بوسائل الدفع الالكترونية، مداخلة ضمن الملتقي الدولي حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، 26-2011/04/27.
- الحبيب بن باير، محمد عبد العزيز بن كاملة، عصرنة وسائل الدفع: مدخل لتطورات الاداء والفعالية المصرفية للبنوك، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، 26-2011/04/27.
- حسين شحادة الحسين، الصيرفة الالكترونية، الجديد في اعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، اعمال المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق، جامعة بيروت العربية، الجزء الثاني، الجديد في لتمويل المصرفي، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2000
- حميد فيشت، حكيم نباولة، واقع وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، 26-2011/04/27.
- رحيم حسين، هواري معراج، الصرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، مداخلة ضمن ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية، واقع وتحديات، جامعة شلف، 14-2004/12/15.
- رسمية محمود خلف الله محمود واخرون، تنمية القطاع المصرفي في مواجهة تحديات العولمة، مؤتمر الاستثمار والتنمية والتحديات القرن الحادي والعشرين، المجلد الاول، جامعة الاسكندرية، 11-13 سبتمبر، 2003.
- رشيد بو عافية، ابراهيم مزيود، التحول الى وسائل الدفع الالكترونية وتحديات الجرائم المعلوماتية، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، 26-2011/04/27.
- سعدية قصاب، فايزة بو دربالة، تقييم وسائل الدفع الالكترونية المزايا والمخاطر، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة 26-2011/04/27.
- صلاح الياس، مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الحديثة، مداخلة ضمن الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، 26-2011/04/27.

- عبد الرزاق خليل، عادل نقموش، السلطات الاشرافية والعمليات المصرفية الالكترونية، الملتقى الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية – عرض تجارب دولية–، المركز الجامعي بخميس مليانة، الجزائر، 26/افريل/2011.
- قصاب سعدية، بودربالة فايزة، تقييم وسائل الدفع الالكترونية المزايا والمخاطر، الملتقى الدولي العلمي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية، خميس مليانة، الجزائر، 2011.
- محمد امين بن عزة، جليلة زوهيري، واقع المصارف الجزائرية بتطبيق نظام الدفع الالكتروني، مداخلة ضمن الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عضرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، المركز الجامعي، خميس مليانة، 26-2011/04/27.
- مفتاح صالح، الطيب داودي، معارفي فريدة، مداخلة بعنوان "الصيرفة الشاملة كمدخل لمواكبة المستجدات الصناعية المصرفية وتاهيل المصارف الجزائرية، 2008.
- منصور مجاجي، عمليات البنوك من الوجهة القانونية في الجزائر، مداخلة ضمن الملتقى الوطني حول المنظومة البنكية في ظل التحولات القانونية والاقتصادية، جامعة بشار، 24-2006/04/25.
- منصوري الزين، وسائل وانظمة الدفع والسداد الالكتروني، الملتقى الدولي العلمي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية، خميس مليانة، الجزائر، 2011.
- موسى خليل خثيري، القواعد الالكترونية الناظمة للصيرفة الالكترونية، اعمال المؤتمر السنوي لكلية الحقوق حول الجديد في اعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، جامعة بيروت، الجرائم المتهلقة باعمال المصارف، منشورات الحلبي الحقوقية، ط01، 2002.
- نوال شيشة، زنيني فريدة، المقاصة الالكترونية وتجارب الدول المغاربية فيها، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في الجزائر، خميس مليانة الجزائر، 2011.
- نوال شيشة، زنيني فريدة، المقاصة الالكترونية وتجارب الدول المغاربية فيها، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في الجزائر، خميس مليانة الجزائر، 2011.
- نور الدين جليد، بركان امينة، بطاقة الائتمان وادارة مخاطر استعمالها كوسيلة دفع في ظل التجارة الالكترونية، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، 26-2011/04/27.
- نور الدين جليد، بركان امينة، بطاقة الائتمان وادارة مخاطر استعمالها كوسيلة دفع في ظل التجارة الالكترونية، مداخلة ضمن الملتقى العلمي الدولي حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، 26-2011/04/27.
- وصاف سعيدي، وصاف عتيقة، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية، واقع وتحديات، مداخلة بعنوان الصناعة المصرفية التحويلات المصرفية.

- يوسف مسعوداوي، جميلة سعيدي، وسائل الدفع الالكترونية، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، 26-2011/04/27.

❖ خامسا: القوانين والمراسيم

- المادة 113، قانون النقد والقرض رقم 20-10، المؤرخ في 14 افريل 1990، الصادر بالجريدة الرسمية، العدد 16، الصادر بتاريخ 18 افريل 1990.

❖ سادسا: المواقع الالكترونية

- http://modomdom.arabblogs.com/archive/2009/12/988218.htm/
- http://modomdom.arabblogs.com/archive/2009/12/988218.htm/
- http://www.aazs.net/t2239-topic
- http://www.aazs.net/t2239-topic
- http://www.sama-ksa.org/ar/cotrol/procedure/sersecinternet.htm.
- WWW.ISLAMICFI.COM.