وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في قسم العلوم الاقتصادية

تخصص: نقود ومالية

دور وسائل الدفع الالكترونية في تحديث خدمات الجهاز المصرفي

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المدية

إعداد الطالبة:
شفيقة ضويفي

تحت اشراف الأستاذ:
د. أحمد غريبي

أعضاء لجنة المناقشة:

أ.د بويهي محمد	(جامعة الجزائر)	رئيسا
د. غريبي أحمد	(جامعة المدية)	مشرفا ومقررا
د. شبوطي حكيم	(جامعة المدية)	عضوا ممتحنا
د. سالمي رشيد	(جامعة المدية)	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية: 2014-2015

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في قسم العلوم الاقتصادية
تخصص: نقود ومالية

دور وسائل الدفع الالكترونية في تحديث خدمات الجهاز المصرفي
دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المدية

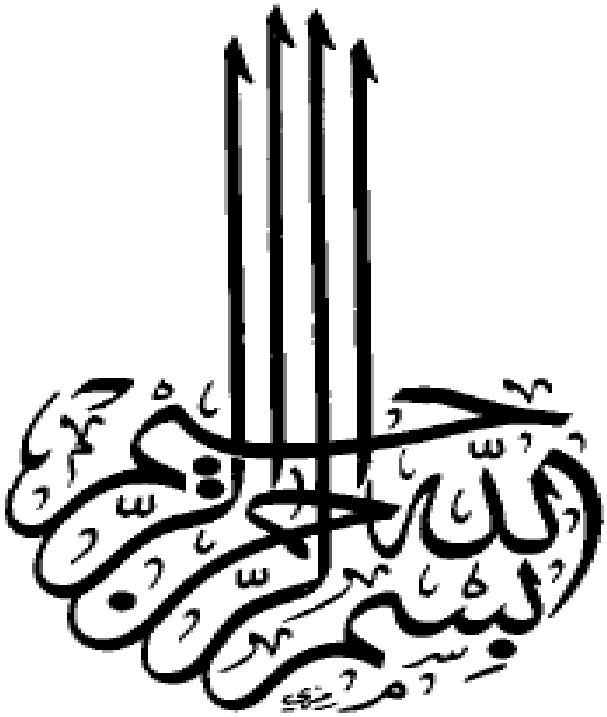
إعداد الطالبة:
شفيقة ضويفي

تحت اشراف الأستاذ:
د. أحمد غريبي

أعضاء لجنة المناقشة:

أ.د بويهي محمد	(جامعة الجزائر)	رئيسا
د. غريبي أحمد	(جامعة المدية)	مشرفا ومقررا
د. شبوطي حكيم	(جامعة المدية)	عضوا ممتحنا
د. سالمي رشيد	(جامعة المدية)	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية: 2014-2015



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

وَأَنَ اَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ

الصَّالِحِينَ)

سورة النمل: الآية 19

شكر وعرفان

لله الحمد والمنة أولا وأخيرا الذي أعانني بالعلم والصبر والعافية على إتمام هذه الدراسة، فالحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه على نعمه ظاهرها وباطنها.

وبعد...فإنّي أثني أعطر الثناء وأطيبه وأُجزل أحرّ الشّكر وأخلصه إلى:

- الأستاذ المشرف الذي أنار لي سبل العلم، وتفضّل بإشرافه على مذكرتي ودعمني بالنصائح والتوجيهات القيمة لينتهي هذا العمل كما هو عليه، الدكتور **أحمد غريبي**.
- إلى كل عمال بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة المدية-وأخص بالذكر: عبادي كوثر، عبد السلام يعقوب.
- أعضاء **لجنة المناقشة** لتفضّلهم قبول مناقشة هذا البحث، وإثرائه بآرائهم وانتقاداتهم البناءة.
- كل الأساتذة الذين درسوني في كل الأطوار...
- 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

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

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

إلى كل من يعرفني...

شـــفيقـــــة

ملخص

أفرزت العولمة العديد من التغيرات الاقتصادية التي مست جميع مناحي الحياة، وكذا جميع القطاعات ومن بينها القطاع المصرفي بما فيه البنوك التي وجدت نفسها تزاول نشاطها في سوق مصرفية دولية تميزت بحدة المنافسة وبهيمنة البنوك الرائدة، هذا ما أجبرها على مواكبة هذا الوضع والسعي وراء التغير إلى الأحسن محققة بذلك البقاء والاستمرار، مستغلة للتكنولوجيا الحديثة التي جعلتها تحدث قفزة نوعية وهذا فيما يخص التعامل مع العملاء والانتقال به من الصفة التقليدية إلى الصفة الالكترونية مخلفة بذلك وسائل الدفع الالكترونية التي قربت العميل وألغت المسافات هذا من جهة، ومن جهة أخرى سعت البنوك إلى تطوير وتحديث خدماتها معتمدة في ذلك على عدة مصادر جسدت أفكارها في مناهج وسياسات اعتبرت كآلية لابتكار خدمة جديدة أو تطوير خدمة تقليدية ليصل الأمر بها إلى ابتكار خدمة الكترونية تستند إلى وسائل الدفع الالكترونية محققة بذلك رضا العملاء الحاليين وجلب أكبر قدر من العملاء المحتملين عابرة الحدود الجغرافية.

والجزائر على غرار باقي الدول سعت إلى الارتقاء بمستوى اقتصادها والذي اعتبر القطاع المصرفي العنصر الفاعل فيه، فقد دخلت في مجال التعامل بالدفع الالكتروني منذ سنة 1989 بمبادرة بنك القرض الشعبي الجزائري ليكون أبرز حدث في هذا المجال انشاء شركة "ساتيم" التي أعطت اهتمام أكبر لتحديث الدفع والانتقال به إلى الحداثة والرقمنة، فيما دعمت الدولة ذلك بالخوض في مشروع تحديث نظام الدفع على المستوى الوطني وتهيئة البنية التحتية له منذ 2004.

واتخذنا في بحثنا هذا بنك الفلاحة والتنمية الريفية–وكالة المدية–كنموذج حي لتبيان مدى استحسان العملاء للخدمة المصرفية المعتمدة على وسائل الدفع الالكترونية.

الكلمات المفتاحية: نظام الدفع، وسائل الدفع الحديثة، وسائل الدفع الالكترونية، تحديث الخدمة المصرفية.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

	الصفحة
شكر وعرفان	
الإهداء	
ملخص	
فهرس المحتويات	
فهرس الجداول	
فهرس الأشكال	
فهرس الملاحق	
مقدمة	أ-ح
الفصل الأوّل: نظام الدفع الالكتروني ووسائله	**2-74**
تمهيد	2
المبحث الأوّل: نظام الدفع ووسائله	3
المطلب الأوّل: مفاهيم أساسية لنظام الدفع ووسائله	3
المطلب الثاني: تقديم لنظام الدفع	6
المطلب الثالث: أشكال نظام الدفع	13
المبحث الثاني: وسائل الدفع الالكترونية	21
المطلب الأوّل: العوامل المؤدية لظهور وسائل الدفع الالكترونية	21
المطلب الثاني: تعريف وسائل الدفع الالكترونية، أهميتها وخصائصها	24
المطلب الثالث: أشكال الدفع الالكتروني	28
المبحث الثالث: أنواع وسائل الدفع الالكترونية	41
المطلب الأوّل: النقود الالكترونية والمحافظ الالكترونية	41
المطلب الثاني: البطاقات البنكية وأنواعها	51
المطلب الثالث: البطاقات الذكية	61
المطلب الرابع: الشيكات الالكترونية والتحويلات المالية الالكترونية	67
خلاصة الفصل	74
الفصل الثاني: الخدمات المصرفية	**76-147**

تمهيد	76
المبحث الأول: ماهية الخدمة المصرفية	77
المطلب الأوّل: مفهوم الخدمة المصرفية	77
المطلب الثاني: تصنيف الخدمة المصرفية	79
المطلب الثالث: أنواع الخدمات المصرفية	83
المبحث الثاني: تحديث الخدمة المصرفية	91
المطلب الأوّل: مفهوم تحديث الخدمة المصرفية	91
المطلب الثاني: مبررات تحديث الخدمة المصرفية	95
المطلب الثالث: الخدمات المصرفية الالكترونية	108
المبحث الثالث: مكانة وسائل الدفع الالكترونية في الخدمات المصرفية الجزائرية	112
المطلب الأول: نظام الدفع بعد الاستقلال	112
المطلب الثاني: نظام الدفع في ظل قانون النقد والقرض	121
المطلب الثالث: تعديلات قانون النقد والقرض	135
خلاصة الفصل	147
الفصل الثالث: واقع وسائل الدفع الالكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة المدية–	**208–149**
تمهيد	149
المبحث الأوّل: مشروع تحديث نظام الدفع في الجزائر	150
المطلب الأوّل: تقديم مشروع تحديث نظام الدفع	150
المطلب الثاني: المكونات الرئيسية لمشروع تحديث نظام الدفع	154
المبحث الثاني: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية	162
المطلب الأوّل: نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية	162
المطلب الثاني: مهام وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية	167
المطلب الثّالث: الخدمات المصرفية المقدمة من قبل بنك الفلاحة والتنمية الريفية	169
المبحث الثالث: تحليل الاستبانة الموجهة لعملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية	172
المطلب الأوّل: الإطار المنهجي للدراسة	172

المطلب الثاني: إجراءات تطبيق الدراسة	182
المطلب الثّالث: اختبار فرضيات الدراسة	199
خلاصة الفصل	208
الخاتمة	210
قائمة المراجع	221
الملاحق	242

فهرس الجداول

الجدول	العنوان	الصفحة
الجدول رقم (01-02)	مساهمة البنوك في رأسمال شركة SATIM	132
الجدول رقم (02-02)	عدد البطاقات البيبنكية العادية والذهبية أثناء المرحلة التجريبية.	142
الجدول رقم (01-03)	الدرجات المعطاة لخيارات الإجابة المتاحة في الاستبانة الموجهة لعملاء البنك.	174
الجدول رقم (02-03)	الدرجات المعطاة لخيارات الإجابة المتاحة.	175
الجدول رقم (03-03)	معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات الاستبانة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه.	176
الجدول رقم (04-03)	معاملات ثبات وصدق محاور الاستبانة.	179
الجدول رقم (05-03)	معامل الثبات في حالة حذف عبارة وبقاء باقي العبارات.	180
الجدول رقم (06-03)	تعداد استبانات الدراسة	182
الجدول رقم (07-03)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.	183
الجدول رقم (08-03)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن.	184
الجدول رقم (09-03)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.	185
الجدول رقم (10-03)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المهنة.	185
الجدول رقم	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سبب اختيار التعامل مع البنك.	186

(11-03)		
الجدول رقم (12-03)	بعض مقاييس النزعة المركزية لإجابات العملاء في عينة الدراسة حول المجال المتعلق بوعيهم وثقافتهم بالخدمات المصرفية الالكترونية.	187
الجدول رقم (13-03)	بعض مقاييس النزعة المركزية لإجابات العملاء في عينة الدراسة حول المجال المتعلق بجعل الخدمة المصرفية أكثر اعتمادية باستخدام وسائل الدفع الالكترونية.	189
الجدول رقم (14-03)	بعض مقاييس النزعة المركزية لإجابات العملاء في عينة الدراسة حول المجال المتعلق بجعل الخدمة المصرفية أكثر استجابة باستخدام وسائل الدفع الالكترونية.	190
الجدول رقم (15-03)	بعض مقاييس النزعة المركزية لإجابات العملاء في عينة الدراسة حول المجال المتعلق بجعل الخدمة المصرفية أكثر قبولا وتوجها باستخدام وسائل الدفع الالكترونية.	192
الجدول رقم (16-03)	بعض مقاييس النزعة المركزية لإجابات العملاء في عينة الدراسة حول المجال المتعلق بجعل الخدمة المصرفية أكثر أمانا باستخدام وسائل الدفع الالكترونية.	193
الجدول رقم (17-03)	بعض مقاييس النزعة المركزية لإجابات العملاء في عينة الدراسة حول المجال المتعلق بتوفر البنك على مختلف امكانيات ومتطلبات التعامل بوسائل الدفع الالكترونية.	195
الجدول رقم (18-03)	بعض مقاييس النزعة المركزية لمجالات المحور الثاني.	196
الجدول رقم (19-03)	بعض مقاييس النزعة المركزية لإجابات العملاء في عينة الدراسة حول المجال المتعلق برضاهم عن التعامل بوسائل الدفع الالكترونية.	197
الجدول رقم (20-03)	نتائج اختبار التباين الأحادي (ف) لفرضية وعي وثقافة العملاء بالخدمات المصرفية الالكترونية.	200
الجول رقم (03-21)	نتائج اختبار التباين الأحادي (ف) لفرضية مدى تحقيق الخدمة المصرفية لأبعاد جودة الخدمة باستخدام وسائل الدفع الالكترونية.	202
الجدول رقم (22-03)	نتائج اختبار التباين الأحادي (ف) لفرضية رضا العملاء عن التعامل بوسائل الدفع الالكترونية.	204
الجدول رقم (23-03)	معامل ارتباط مدى تحقيق الخدمة المصرفية لأبعاد جودة الخدمة ورضا العملاء عن التعامل بوسائل الدفع الالكترونية.	207

فهرس الأشكال

الشكل	العنوان	الصفحة
الشكل رقم (01-01)	نظام الدفع على شكل الحرف V	9
الشكل رقم (01-02)	نظام الدفع على شكل الحرف Y	10
الشكل رقم (01-03)	نظام الدفع على شكل الحرف L	11
الشكل رقم (01-04)	نظام الدفع على شكل الحرف T	12
الشكل رقم (01-05)	طريقة التعامل بين العميل وهيئة الاعتماد	35
الشكل رقم (01-06)	دورة استخدام النقد الالكتروني واجراءاتها	47
الشكل رقم (01-07)	مصدرو البطاقات الائتمانية	59
الشكل رقم (01-08)	دورة استخدام الشيك الالكتروني واجراءاتها	69
الشكل رقم (02-01)	مصادر تحديث الخدمة المصرفية	94
الشكل رقم (02-02)	تحويل الأموال باستعمال البطاقة البنكية	144
الشكل رقم (03-01)	هندسة نظام RTGS	159

فهرس الملاحق

الملحق	العنوان	الصفحة
الملحق رقم (01)	الشهادة الرقمية والمحفظة الالكترونية والشيك الالكتروني	242
الملحق رقم (02)	البطاقة الزرقاء والبطاقة الذهبية ونهائيات الدفع	247
الملحق رقم (03)	البطاقات المغناطيسية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية	249
الملحق رقم(04)	الهيكل التنظيمي لوكالة الاستغلال لبنك الفلاحة والتنمية الريفية	250
الملحق رقم (05)	الخدمات الالكترونية المقدمة من قبل بنك الفلاحة والتنمية الريفية	251
الملحق رقم (06)	قائمة المحكمين	254
الملحق رقم (07)	الاستبانة الموجهة لعملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية	255

مقدمة عامة

مقدمة عامة:

يشهد العالم اليوم موجة تكنولوجية هائلة، تسعى الدول من خلالها إلى الارتقاء بمستوى اقتصادها بالاستفادة القصوى من مزايا هذه التكنولوجيا، وما فرضته العولمة من منافسة وانفتاح كل دولة على عالمها الخارجي لاغية في ذلك الحدود الجغرافية والمادية، مفرزة فرص وتهديدات دولية للمؤسسات الاقتصادية المختلفة بعدما كانت محلية فقط.

يعتبر النظام المصرفي عصب الحياة الاقتصادية، إذ له دور حاسم في الإصلاحات الاقتصادية كما يمكن اعتباره المرآة العاكسة لها، وهو أكثر المجالات تأثرا بالتكنولوجيا، لهذا تسعى السلطات النقدية إلى جعله نظام مرن يتواكب بسهولة مع مختلف التغيرات.

البنوك حجر الزاوية بالنسبة للنشاط المصرفي، والنقود هي بضاعة التعامل معها، هذه الأخيرة التي تعتبر أول وسيلة دفع والتي كانت نتاج جملة من المراحل أولها المقايضة بالسلع أو الاقتصاد السلعي لتليها استعمال المعادن (الذهب والفضة) كأداة للتبادل أو ما يعرف بالاقتصاد المعدني لتأتي على إثر عيوب وسلبيات هذه الأدوات النقود الورقية وهو ما يعرف بالاقتصاد الورقي لتتطور فيما بعد وتصبح نقود كتابية، إذ لم يتوقف الانسان عند هذا الحد بل سعى إلى ابتكار أفضل الوسائل لتسهيل المعاملات ومختلف المبادلات مخلفا في ذلك وسائل الدفع التقليدية بما فيها السفتجة والسند لأمر والشيك... تلك الوسائل التي عرفت انتشارا واسعا واستعمالا كبيرا، إلاّ أنها لم تف بالغرض في ظل التطور المتسارع الذي يعرفه هذا المجال واستغلالها بطرق غير مشروعة للاحتيال والسرقة.

ولما كانت الصناعة المصرفية أحد أهم مؤشرات النهضة الاقتصادية، كان لزاما على البنوك تطويرها وهذا بإدخال وسائل جديدة حيز التنفيذ ألا وهي وسائل الدفع الالكترونية والتي عرفت انتشارا محتشما في البداية والذي يرجع فيها الأمر إلى قلة الثقافة بهذا المجال من قبل العملاء ليستحسنوا ذلك فيما بعد، وخاصة بعد اجتياح الانترنيت عالم تكنولوجيا الاعلام والاتصال وكذا توفير مختلف البروتوكولات التي تحرص على توفير الأمان للتعامل بهذه الوسائل.

اهتمت الإدارة المصرفية بتحديث وتطوير خدماتها المقدمة للعملاء والحرص على جعلها في أحسن صورة، بغية جلب أكبر عدد من العملاء وتقديم الخدمات في أسرع وقت وبأقل التكاليف وكذا اكتساب ميزة وقدرة تنافسية تؤهلها للدخول والمنافسة في الاقتصاد الرقمي، متخذة في ذلك وسائل الدفع الالكترونية كسبيل لتحقيق أهدافها.

والجزائر على غرار الدول النامية مازالت تعاني من تأخر ملحوظ في مجال الدفع بالرغم من الإصلاحات المالية والاقتصادية التي عرفها جهازها المصرفي منذ الاستقلال وصولا إلى تبني مشروع تحديث نظام الدفع التي باشرت فيه منذ 2004.

وضمن هذا العرض تبرز ملامح إشكالية البحث والذي يمكن صياغتها على النحو التالي:

إلى أي مدى تساهم وسائل الدفع الالكترونية في تحديث خدمات الجهاز المصرفي؟

وقصد معالجة هذه الإشكالية قمنا بتجزئتها إلى **التساؤلات الفرعية** التالية:

- ✓ ما هي العوامل التي كانت وراء ظهور وسائل الدفع الالكترونية؟
- ✓ ما هو الهدف من تحديث الخدمات المصرفية؟
- ✓ ما هو واقع استعمال وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر؟
- ✓ هل ساهمت وسائل الدفع الالكترونية في الرفع من مستوى الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة المدية–؟

وكنقطة بداية لدراستنا ومعالجة الإشكالية والإجابة على التساؤلات المطروحة قمنا بصياغة **الفرضيات** التالية:

- ✓ من أبرز العوامل المؤدية لظهور وسائل الدفع الالكترونية هي مختلف الثغرات التي تركتها وسائل الدفع التقليدية؛
- ✓ تسعى البنوك من خلال تحديث خدماتها المقدمة إلى الحفاظ على العملاء الحاليين وجلب أكبر عدد من العملاء المحتملين؛
- ✓ استعمال وسائل الدفع الالكترونية محدود في الجزائر وهذا لحداثة هذه الوسائل؛
- ✓ وسائل الدفع الالكترونية حسنت من مستوى الخدمة المصرفية وقربت العميل أكثر من الوكالة.

دوافع اختيار الموضوع:

تنبع دوافع اختيار الموضوع مما يلي:

- ✓ التطور الاقتصادي والتكنولوجي المتزايد والذي يمس العمل المصرفي بصفة خاصة والقطاع المصرفي بصفة عامة؛
- ✓ معرفة مكانة وسائل الدفع الالكترونية ضمن بقية الوسائل المستعملة في المجال المصرفي في الجزائر؛
- ✓ معرفة آراء عملاء البنك فيما يخص التعامل بوسائل الدفع الالكترونية.

أهداف البحث:

تتلخص أهداف بحثنا هذا فيما يلي:

- ✓ معرفة أهم الاتجاهات المصرفية الحديثة ونخص بالذكر وسائل الدفع الالكترونية كآلية من آليات التحديث؛
- ✓ معرفة التطور في الخدمة المصرفية الناجم عن التطور في وسائل الدفع الالكترونية؛
- ✓ التعرف على حدود التعامل بوسائل الدفع الالكترونية في الجزائر؛
- ✓ معرفة أهم المعوقات التي تواجه التعامل بوسائل الدفع الالكترونية ومحاولة علاجها.

أهمية البحث:

- ✓ يستمد هذا البحث أهميته من التطور التكنولوجي والاقتصادي الذي يشهده العالم خاصة في الآونة الأخيرة، وضرورة مواكبة هذا التطور من قبل النشاط المصرفي الذي يعتبر لبنة الاقتصاد الوطني، والذي يطمح إلى تقليل التكاليف وتعظيم الأرباح وذلك بابتكار وسائل تعامل جديدة؛
- ✓ كما يستمد هذا البحث أهميته من النهوض والارتقاء باقتصاديات الدول وإقحامها في الاقتصاد الرقمي والتخلص من الأوراق والجرائم الناجمة عنها.

الدراسات السابقة في الموضوع:

من خلال تصفحنا للمكتبة الجزائرية وجدنا بعض الدراسات التي تهتم بنفس الموضوع لكن بدراسة جانب آخر غير الجانب الذي سندرسه، ومن هذه الدراسات نذكر الآتي:

أولا: الدراسات التي تناولت وسائل الدفع الالكترونية:

- ✓ حميزي سيد أحمد، **"تحديث وسائل الدفع كعنصر لتأهيل النظام المصرفي الجزائري"**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2001-2002.

- هدفت هذه الدراسة إلى معرفة كيفية تطوير وسائل الدفع والانتقال بها من الوسائل التقليدية إلى الوسائل الحديثة وكيف يؤثر ذلك على النظام المصرفي الجزائري؛

- خلصت الدراسة إلى أن الجزائر قطعت شوطا كبيرا في مجال التعامل بالشيك وكذا سن مختلف القوانين المنظمة لذلك والتي تجنب وقوع حامله في مشاكل، بالإضافة إلى أن استعمال البطاقة المغناطيسية في الجزائر لا يزال ضعيفا جدا مقارنة بالبلدان التي تطرقت لها هذه الدراسة؛

- تختلف هذه الدراسة عن دراستنا في كونها اهتمت أكثر بدراسة وسائل الدفع التقليدية بالتفصيل والوقوف على أدق تفاصيلها بما في ذلك إيجابيات وسلبيات هذه الوسائل ومحاولة علاجها أو بالأحرى الانتقال بهذه الوسائل من التقليد إلى الحداثة مقارنة في ذلك التجربة الجزائرية بالتجربة التونسية والمغربية، فيما تختص دراستنا بوسائل الدفع الالكترونية فقط دون التفصيل في الوسائل التقليدية وأخذ بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة المدية– كدراسة حالة والتي تعكس وضع تحديث الخدمة المصرفية باعتماد وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر.

- ✓ عبد الرحيم وهيبة، **"إحلال وسائل الدفع التقليدية بالإلكترونية–دراسة حالة الجزائر"**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005_ 2006.

- هدفت هذه الدراسة إلى: رصد التجربة العالمية في مجال وسائل الدفع ومعرفة الحدود التي بلغتها، كذلك تقييم وسائل الدفع الحديثة لإمكانية مقارنتها مع تلك التقليدية، ومن جهة أخرى معرفة مدى استجابة البنوك الجزائرية للتطورات الحاصلة في المجال المصرفي.

- خلصت الدراسة إلى: ظهور وسائل الالكترونية لم يؤد إلى إهمال الوسائل التقليدية هذا من جهة ومن جهة أخرى شجع على قيام خدمات مصرفية الكترونية ووسّع الآفاق أمام التجارة الالكترونية، كذلك وسائل الدفع الالكترونية لم تكن الحل المثالي للمشاكل المطروحة من قبل الوسائل التقليدية، وفي الأخير حددت مجموعة من المعوقات التي تشكلت أمام نجاح المشاريع المتعلقة بتحديث نظام الدفع في الجزائر.

- تختلف عن دراستنا في كون هذه الدراسة ركزت على دراسة وسائل الدفع الالكترونية بمقارنتها مع سابقتها وسائل الدفع التقليدية، ومحاولة معرفة مآل هذه الأخيرة في ظل ظهور وسائل الدفع الالكترونية، ودراستنا ستركز على دراسة وسائل الدفع الالكترونية ونجاعتها في تحديث خدمات الجهاز المصرفي، بالإضافة إلى التوصل إلى نتائج مشروع تحديث نظام الدفع الذي بدأت الجزائر في تطبيقه تزامنا مع الدراسة السابقة.

✓ جليد نور الدين، "**تطوير وسائل الدفع في الجهاز المصرفي الجزائري**"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005-2006.

- هدفت الدراسة إلى: ابراز وتقويم الإصلاحات المصرفية في الجزائر، بالإضافة إلى ابراز أهمية اعتماد نظام الدفع الالكتروني في البنوك الجزائرية وكيفية أدائه مستقبلا في الجزائر؛

- خلصت الدراسة إلى أنه: بالرغم من الإصلاحات التي مر بها الجهاز المصرفي الجزائري إلاّ أن ذلك لم يؤثر على تحديث وتنويع الخدمة المصرفية في البنوك الجزائرية، كما خلص إلى أن تأخر قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر أدى إلى آثار سلبية على جميع القطاعات خاصة القطاع المصرفي باعتباره أهم القطاعات؛

- تختلف عن دراستنا في كون هذه الدراسة تهتم بمكانة نظام الدفع الالكتروني في البنوك الجزائرية ودراستنا تهتم بتبيان دور وسائل الدفع الالكترونية في تحديث الخدمة المصرفية، وكذا قدرة هذه الأخيرة على تحقيق أبعاد جودة الخدمة.

ثانيا: الدراسات التي تناولت تحديث الخدمات المصرفية.

✓ عامر بشير، **"تحديث البنوك التجارية –دراسة حالة الجزائر–"**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب البليدة، الجزائر، 2005.

- هدفت الدراسة إلى: التعريف بواقع المنظومة البنكية وتحديد سلبياتها وايجابياتها، وتحدياتها، إبراز ضرورة إصلاح القطاع المصرفي وإلزامية تحديثه، تقديم الطرق الحديثة لتطوير الخدمات المصرفية وجعلها متعددة وذات جودة عالية بأقل تكلفة.

- خلصت الدراسة إلى: انعدام الفعالية المالية نتيجة محدودية الخدمات المصرفية، انعدام الفعالية الاقتصادية وضعف نظام الدفع الذي يقتصر على الشيك، إذ يعتبر هذا الأخير وسيلة مشكوك فيها، إدخال وسائل الدفع الالكترونية سوف يكون له نتائج ايجابية.

- تختلف عن دراستنا: في أنها ركزت على دراسة واقع المنظومة البنكية وضرورة تحديثها وتطويرها، وتوصلت إلى طرق تحديث الخدمات المصرفية والتي تمثلت في الاتجاهات الحديثة للصناعة المصرفية، ودراستنا تركز على طريقة واحدة لتحديث وتفعيل الخدمة المصرفية وهي وسائل الدفع الالكترونية والتي تمس الجهاز المصرفي بما في ذلك البنوك، المؤسسات المالية، البريد والمواصلات وليس فقط المنظومة البنكية.

✓ محمد يدو، **"تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تحديث الخدمة المصرفية–دراسة حالة الجزائر–"**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب البليدة، الجزائر، 2007.

- هدفت الدراسة إلى: معرفة آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الاقتصاد بصفة عامة والنظام المصرفي بصفة خاصة، تقييم الاتجاهات الحديثة لتحديث الخدمات المصرفية والوقوف على مزايا الصيرفة الالكترونية، معرفة مدى استجابة البنوك الجزائرية للتطورات الحاصلة في المجال المصرفي.

- خلصت الدراسة إلى: توجه البنوك نحو الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية كالبنوك الشاملة والتدويل والخصخصة يرفع من القدرة التنافسية للبنوك، ويقلل من تكاليف تقديم الخدمات وتمكن من الوصول إلى الأسواق المالية العالمية، يتطلب اعتماد الصيرفة الالكترونية وجود بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات

والاتصالات، اعتماد الصيرفة الالكترونية سوف يساهم في تحديث النظام المصرفي الجزائري وتكسبه قدرة تنافسية تجعله يواكب التطورات العالمية.

- تختلف عن دراستنا في أن هذه الدراسة اهتمت بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بصفة عامة والتي تعتبر وسائل الدفع الالكترونية جزء منها، إذ تعتبر دراسة تغطي مجالا واسعا وهذا ما يؤثر سلبا على النتائج المتوصل إليها فيما يخص وسائل الدفع الالكترونية، وهذا ما يميز دراستنا وهو الاهتمام بهذا الشق لوحده كدراسة وتحليل دقيقين.

منهج البحث:

اعتمدنا في بحثنا هذا على المنهج الوصفي والتحليلي في استعراض المفاهيم المتعلقة بنظام الدفع الالكتروني والخدمات المصرفية، وذلك في الفصل الأول والثاني باعتبارهما الفصلين اللذين تم التطرق فيهما للجانب النظري؛

أمّا في الفصل الثالث فقد تم الاعتماد على منهج دراسة حالة، وهو الفصل الذي اهتم بالجانب التطبيقي متخذين في ذلك بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة المدية–كنموذج لإجراء الدراسة الميدانية.

واستعملنا في هذا البحث الاستبانة كأداة من أدوات جمع المعلومات الأولية، وقد وجهت لعينة من عملاء الوكالة البنكية المذكورة، لتعالج نتائجها بالبرنامج الاحصائي(SPSS version 20)، بغية معالجة إشكالية الموضوع، واختبار صحة الفرضيات.

صعوبات الدراسة:

تركزت الصعوبات التي واجهتنا أساسا في دراسة حالة، وذلك في توزيع الاستبانة على العملاء وامتناع بعضهم عن الإجابة.

هيكل البحث:

حاولنا من خلال التقسيم الذي سوف نعرضه الإلمام بجوانب الإشكالية لتسهيل معالجتها، وكان التقسيم كالآتي:

الفصل الأول: يهتم هذا الفصل بعرض المفاهيم الأساسية لنظام الدفع ووسائله، وعُنون ب " نظام الدفع الالكتروني ووسائله" وقد قُسم إلى ثلاثة مباحث، تناول المبحث الأول نظام الدفع ووسائله، في حين كان المبحث الثاني حول وسائل الدفع الالكترونية، ليتم عرض أنواع وسائل الدفع الالكترونية في المبحث الثالث.

الفصل الثاني: على غرار الفصل الأول عُنون هذا الفصل ب" الخدمات المصرفية"، ليحتوي على ثلاثة مباحث هو الآخر، المبحث الأول اختص بماهية الخدمات المصرفية، ليتناول المبحث الثاني أساسيات تحديث الخدمة المصرفية، ليختتم هذا الفصل بمبحث كان بمثابة دراسة حالة وقد بيّنا فيه مكانة وسائل الدفع الالكترونية من الخدمات المصرفية الجزائرية.

وقد شكل الفصلين السابقين (الأول والثاني) الجانب النظري في الدراسة.

الفصل الثالث: هذا الفصل الذي يُعتبر الجانب التطبيقي في دراستنا تعرضنا فيه للتجربة الجزائرية في تبنيها لمشروع تحديث نظام الدفع بالإضافة للدراسة الميدانية المجراة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة المدية–.

الفصل الأوّل:
نظام الدفع الالكتروني ووسائله

تمهيد:

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

وباعتبار مستوى التقدم والتطور الاقتصادي للأمم يقاس بمدى كفاءة ونجاعة نظامه المصرفي وجودة خدماته المقدمة، تسعى كل دولة إلى بلوغ أفضل وأرقى مستوى باقتصادها، إذ تشكل الصناعة المصرفية أحد أهم مؤشرات النهضة الاقتصادية.

لقد عرفت الصناعة المصرفية عدة تطبيقات لمختلف أشكال وسائل الدفع بدءا بالنقود ثم الأوراق التجارية المتمثلة في السفتجة والسند لأمر والشيك...وصولا إلى وسائل الدفع الالكترونية التي سعت من خلالها إلى تحقيق السرعة والاستفادة القصوى مما تتيحه التكنولوجيا الحديثة.

كما يعطي الاقتصاد أولوية وأهمية بالغة لتطوير أنظمة الدفع وعصرنة المعاملات المصرفية، هذا المجال الحيوي الذي سنحاول تسليط الضوء عليه في هذا الفصل من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: نظام الدفع ووسائله.

المبحث الثاني: وسائل الدفع الالكترونية.

المبحث الثالث: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية.

المبحث الأول: نظام الدفع ووسائله.

بما أننا في صدد دراسة وسائل الدفع الالكترونية علينا أولا التطرق إلى مفهوم النظام بصفة عامة حتى يتسنى لنا التعرف على نظام الدفع الالكتروني بصفة خاصة، هذا الأخير الذي يعتبر البيئة التي تنشط فيها وسائل الدفع الالكترونية محل دراستنا، والذي تعددت أشكاله من مرحلة إلى أخرى وكان التطور الاقتصادي هو الفاعل في هذا التغير، والسعي وراء تحقيق أفضل وأنجع الطرق لاستخدامه.

المطلب الأول: مفاهيم أساسية لنظام الدفع ووسائله.

لكي نفهم جيدا نظام الدفع ووسائله نتطرق إلى مفهوم كل مصطلح على حدى.

1-تعريف النظام:

هناك عدة تعاريف للنظام يمكن أن نورد البعض منها فيما يلي:

- "هو مجموعة الطرق والعمليات والمعطيات والبرامج المنظمة لمعالجة المعلومات"[1].
- "هو مجموعة من العناصر المرتبطة التي تعمل معا لتحقيق هدف محدد"[2].
- "هو ذلك الكل المكون من عناصر وأجزاء مترابطة ومتكاملة فيما بينها. فالنظم بصفة عامة سواء كانت نظم اجتماعية، انسانية، بيولوجية ميكانيكية، تتكون من عناصر متفاعلة ومترابطة فيما بينها. وكل نظام يحتوي على عنصرين كحد أدنى يربط بينهما تفاعل مشترك وعلاقة اعتمادية يتشكل في اطارها النظام كوحدة متكاملة واحدة"[3].
- "هو مجموعة من المكونات التي تربطها ببعضها البعض وبيئتها علاقات تفاعلية تمكنها من تكوين كل متكامل"[4].

---

[1] بختي ابراهيم، التجارة الإلكترونية: مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص 15.

[2] محمد البكري سونيا، نظم المعلومات الإدارية، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، بدون سنة النشر، ص 29.

[3] سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 25.

[4] الكردي محمد منال، جلال إبراهيم العبد، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية: النظرية-الأدوات-التطبيقات، الدار الجامعية، الإسكندرية، بدون سنة النشر، ص 49.

من خلال التعاريف السابقة، وكتعريف مبسط للنظام يمكننا القول أنّ النظام: هو عبارة عن مجموعة من العناصر التي يمكن اعتبارها كمدخلات تتفاعل فيما بينها ضمن العمليات التحويلية لكي ينتج عنها كل متكامل والذي يمثل المخرجات.

2-تعريف الدفع:

لقد اهتمت مختلف القوانين بتعريف الدفع باعتباره عملية مهمة بالنسبة لكلا طرفي هذه العملية، وبهذا سنحاول عرض بعض التعاريف فيما يلي:

فقد عرّف التشريع الأمريكي وبالتحديد في التقنين التجاري الموحد الأمريكي[1] التحويل الصادر عن المصدر البنكي بأنه: " مجموعة الخطوات التي تبدأ بأمر التحويل الصادر عن المستفيد بهدف الدفع للمستفيد من الأمر، ويتم ذلك شفويا، الكترونيا أو كتابيا ويشمل ذلك أيّ أمر صادر عن بنك الآمر، أو البنك الوسيط يهدف إلى تنفيذ أمر الآمر بالتحويل، ويتم النقل بقبول بنك المستفيد دفع قيمة الحوالة لمصلحة المستفيد المبين في الأمر"[2].

كما عرّف القانون النموذجي للتحويلات الدولية للأموال• الصادر في عام 1992 عن لجنة الأمم المتحدة (UNICITRAL)* التحويل البنكي بأنه: " مجموعة العمليات التي تبدأ بأمر الدفع الصادر من الآمر، بهدف وضع قيمة الحوالة تحت تصرف المستفيد"[3]، ويشمل التعريف أيّ أمر الدفع الصادر عن بنك الآمر أو أيّ بنك وسيط يهدف إلى تنفيذ أمر الدفع الصادر عن الآمر.

وكتعريف ملخص فإن الدفع هو مجموعة العمليات الناتجة عن تلقي أوامر من طرف ما مفادها تحويل قيمة حوالة من حسابه إلى حساب المستفيد.

---

[1] Uniform Commercial Code

[2] واقد يوسف، النظام القانوني للدفع الإلكتروني، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، 2011، ص 19.

• Model Law On International Crédit Transferts

* هي لجنة قانون التجارة الدولية التابعة للأمم المتحدة وتضم في عضويتها غالبية دول العالم الممثلة لمختلف النظم القانونية الرئيسة، وغرضها الرئيس تحقيق الانسجام والتواؤم بين القواعد القانونية المنظمة للتجارة الإلكترونية وتحقيق القواعد المتبعة وطنيا في التعامل مع مسائل التجارة العالمية.

[3] نفس المرجع، ص 19.

3-تعريف وسيلة الدفع:

يعرفها قانون النقد والقرض في المادة رقم 113 كما يلي: "تعتبر وسائل دفع جميع الوسائل التي تمكن من تحويل أموال مهما كان الشكل أو الأسلوب التقني المستعمل"[1].

كما يمكن تعريفها على أنها " تلك الأداة المقبولة اجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون"[2].

كما تُعرّف وسيلة الدفع على أنها: "كل الوسائل والأدوات التي تسمح للأشخاص بتحويل الأموال بغض النظر عن شكل السند المستخدم، وسواء كانت الدعامة المستعملة في ذلك ورقية كالشيك والسند لأمر والسفتجة أو قيدية كالتحويل أو الكترونية كالبطاقات البنكية"[3].

وعُرّفت أيضا بأنها: "وسائل تسمح بتحويل أموال لكل شخص، مهما كان السند المستعمل (سند بنكي كالشيكات، بطاقات الدفع، سند لأمر، تحويلات بنكية"[4].

وتُعرّف كذلك بأنها: "جملة الوسائل التي مهما كانت الدعامة المنتهجة والتقنية المستعملة، تسمح لكل شخص بتحويل أموال"[5].

كما يمكن تعريفها كذلك على أنها: "تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي مهما كانت، الدعائم والأساليب التقنية المستعملة تسمح لكل الأشخاص بتحويل أموال"[6].

---

[1] المادة 113، قانون النقد والقرض، رقم 90- 10، المؤرخ في 14أفريل 1990، الصادر بالجريدة الرسمية، العدد 16، السنة السابعة والعشرون، بتاريخ 18 أفريل 1990، ص 533.

[2] لطرش الطاهر، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة الثالثة، 2004، ص 31.

[3] عبد الرحيم وهيبة، احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية – دراسة حالة الجزائر-، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2005- 2006، ص 20.

[4] D'hoir Lauprêtre Catherine, Droit Du Crédit, Edition Ellipses, Lyon, 1999, p11.

[5] Duclos Thierry, Dictionnaire De La Banque, Edition SEFI, Bibliothèque National Du CANADA, 2 Edition, 1999, p308.

[6] Bonneau Thierry, Droit Bancaire, Edition Montchrestien, Paris, 1994, p41.

كما عُرّفت على أنها: "كل الوثائق التي تسمح لكل الأشخاص بتحويل الأموال مهما كانت الدعامة أو التقنية المستعملة"[1].

ويمكن النظر لوسيلة الدفع من ثلاث زوايا أساسية هي:[2]

- أداة وساطة فهي تسهل التداول وتمكن من اجراء الصفقات بسهولة؛
- أداة للدفع العاجل؛
- أداة تمكن من نقل الانفاق في الزمن، حيث أن امتلاكها يسمح للأفراد إما بإنفاقها حاليا أو انتظار فرص أفضل في المستقبل.

وبهذا يمكن تعريف وسيلة الدفع على أنها: الأدوات التي تسمح بانتقال الأموال بين الأشخاص بغض النظر عن نوعها.

المطلب الثاني: تقديم لنظام الدفع.

بعد التعرف على النظام بشكل عام، أصبح بإمكاننا التطرق إلى نظام الدفع ومختلف جوانبه من مكونات وهندسة بغية معرفة مختلف العناصر التي تنشط في هذا النظام إلى جانب وسائله، والتي تعطينا في كل مرة شكل لهذا النظام بناء على طريقة تحرك المعاملات بينها.

أولا: تعريف نظام الدفع:

تعددت المفاهيم المقدمة لنظام الدفع، ونقدم منها ما يلي:

" نظام الدفع البنكي لبلد ما يحتوي على المؤسسات المالية التي لها دور الوساطة المالية (البنوك)، وكذلك آليات الدفع التي تمثل وسائل الدفع المعروضة من قبل البنوك لعملائها، والمستعملة في عملية الدفع، وإجراءات الدفع

[1]Marie-Thérèse Bohn Di Scala, Economie monétaire et bancaire- Droit général et bancaire, Edition Ellipses, France, 2011, p 315.

[2] لطرش الطاهر، مرجع سبق ذكره، ص 31.

والتحصيل التي تقوم بها مصالح البنوك، هذه العناصر الأساسية تكون مدعمة بنظام معلوماتي واتصالي بين المؤسسات الوسيطة بين الأعوان الاقتصاديين"[1].

"هو سلسلة من الوسائل والاجراءات البنكية وبصفة أدق هو نظام تحويل الأموال ما بين البنوك التي تضمن دوران النقود"[2].

"هو مجموع التسويات لمجموعة من دوائر المتعاملين وذلك من أجل تحويل قيم بين طرفين على الأقل، بأقل تكلفة وبأقل المخاطر وفي وقت سريع في حدود ما تسمح به التكنولوجيا المتوفرة في وقت معين"[3].

"هو نظام منسق –غالبا ما يوصف كشبكة–لتحويل قيمة النقود بين المشاركين في هذا النظام"[4].

كما عرّفه بنك التسويات الدولية على أنه: "نظام يتكون من مجموعة من الوثائق والإجراءات البنكية ونظام تحويل الأموال ما بين البنوك، يضمن دوران النقود"[5].

– وعرّفه أيضا على أنه: " مجموعة من الوثائق والإجراءات والقواعد التي تضمن انتقال الأموال بين المشاركين في هذا النظام"[6].

من خلال التعريفات السابقة يمكن صياغة تعريف نظام الدفع كما يلي: هو مجموع المؤسسات والوثائق والإجراءات التي تتفاعل فيما بينها لتحويل الأموال بين طرفين أو أكثر، بالإضافة إلى القوانين والتشريعات التي تحكم هذا التفاعل.

---

[1] بجيح عبد القادر، اشكالية التحكم في وسائل الدفع البنكية وأثرها على الخدمات المصرفية–حالة الجزائر (1962–2010)، مجلة الباحث، العدد 09، جامعة ورقلة، الجزائر، 2011، ص 24.

[2]Dominique Rambure, Les système De Paiement, Edition Economica, 2005, p12.

[3] عامر بشير، تحديث البنوك التجارية –دراسة حالة الجزائر–، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، الجزائر، 2005، ص 27.

[4]Payment Systems Oversight Report 2005, Bank Of England, www.bankofengland.co.uk/publiations/psor/psor2005.pdf

[5]Glossaire Des Termes Utilisés pour Les Systèmes De Paiement Et De Règlement, Banque des règlements internationaux, Mars, 2003, www.bis.org

[6]Principes Fondamentaux pour les systèmes de paiement d'importantes systémiques, Banque de règlements internationaux, janvier 2001, www.bis.org

ثانيا: مكونات نظام الدفع:

المكونات الأساسية لنظام الدفع تتمثل فيما يلي[1]:

- وسائل الدفع المستخدمة لتوجيه التحويلات المالية ما بين حساب الدافع وحساب المستفيد لدى الهيئات المالية؛
- شبكة تنفيذ ومقاصة قيم وسائل الدفع، لمعالجة وتوفير المعلومات حول المدفوعات كالتحويلات المالية بين المؤسسة المرسلة والمؤسسة المستلمة؛
- الهيئات المقترحة للحسابات والوسائل وخدمات الدفع الموجهة إلى المؤسسات والأفراد، والمنظمة والمسيرة لشبكة الخدمات المنفذة؛
- الاتفاقيات، والتسويات وعقود السوق المتعلقة بالإنتاج، وكذا التسعيرات والامدادات والتحصيل على مختلف الوسائل وخدمات الدفع؛
- القوانين، المعايير، القواعد والإجراءات المنشأة من طرف المجالس والمحاكم.

ثالثا: هندسة نظام الدفع:

لنظام الدفع عدة أشكال هندسية، والتي تتغير وتتشكل بناء على انتقال الرسائل والمعلومات وطريقة معالجتها بين مختلف المشاركين في هذا النظام، ويمكن عرض الأشكال التالية لنظام الدفع[2]:

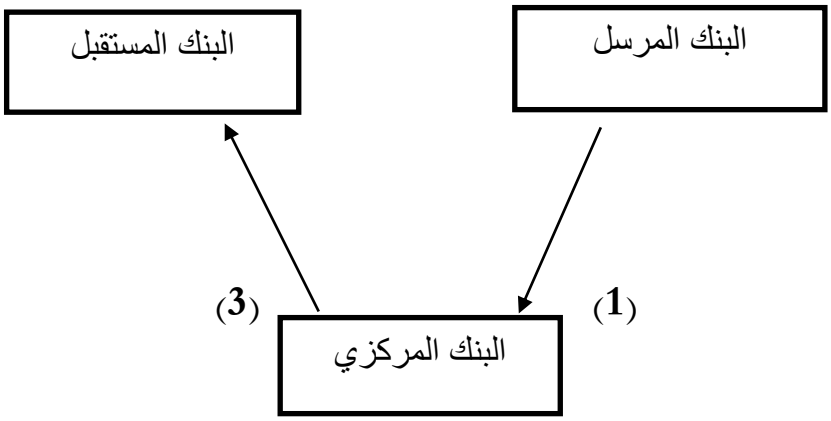
أ-الهيكل على شكل V:

في هذه الحالة التدفقات المعلوماتية وتدفقات المعالجة (حركة الأموال) تسير من طرف البنك المركزي الذي يعتبر بنك التسوية، ويمثل المخطط لهذا النظام على شكل الحرف V كالتالي:

[1]Malek Rania, La Modernisation Du Système De Paiement En Algérie : Etat Des Lieux Et Etude, mémoire de magistère, Algeria, 2005, p08.

[2] Dominique Rambure, op cit, p94-97.

الشكل رقم(01-01): نظام الدفع على شكل الحرف V.



المصدر:DominiqueRambure, op cit, p94

(1): استقبال البنك المركزي أمر الدفع من البنك المرسل؛

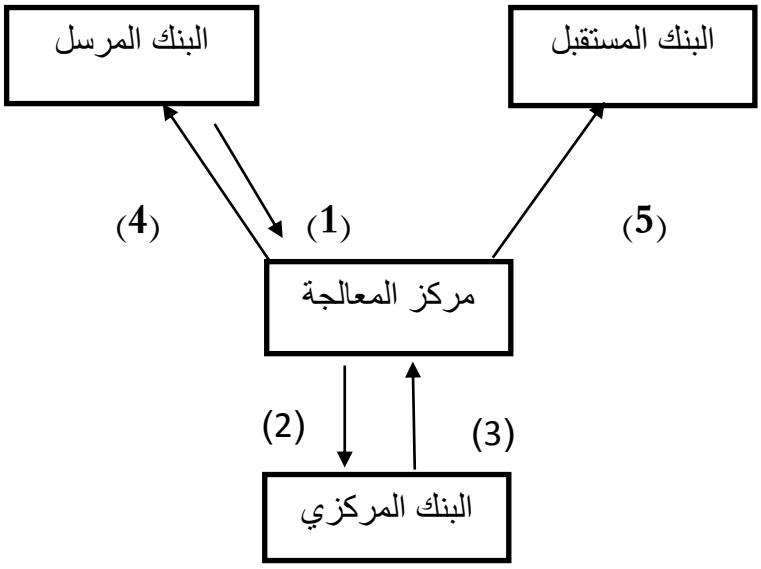
(2): البنك المركزي يجعل حساب البنك المرسل مدينا وحساب البنك المستقبل دائن، ويرسل اشعار إلى البنك المرسل بأن رصيده مدين؛

(3): يرسل البنك المركزي إلى البنك المستقبل اشعار بأن رصيده دائن.

ب-الهيكل على شكل Y:

في هذه الحالة يكون مركز المعالجة مستقل عن البنك المركزي، وبهذا يكون المخطط لهذا النظام على شكل الحرف Y.

الشكل رقم(01-02): نظام الدفع على شكل الحرف Y.



المصدر: Dominique Rambure, op cit, p95

(1): البنك المرسل يرسل أمر الدفع إلى مركز المعالجة؛

(2): مركز المعالجة يحول أمر الدفع إلى البنك المركزي من أجل القيام بالتسوية؛

(3): قيام البنك المركزي بالتسوية وذلك بجعل حساب البنك المرسل مدين وحساب البنك المستقبل دائن، ويرسل اشعار بإتمام العملية إلى مركز المعالجة؛

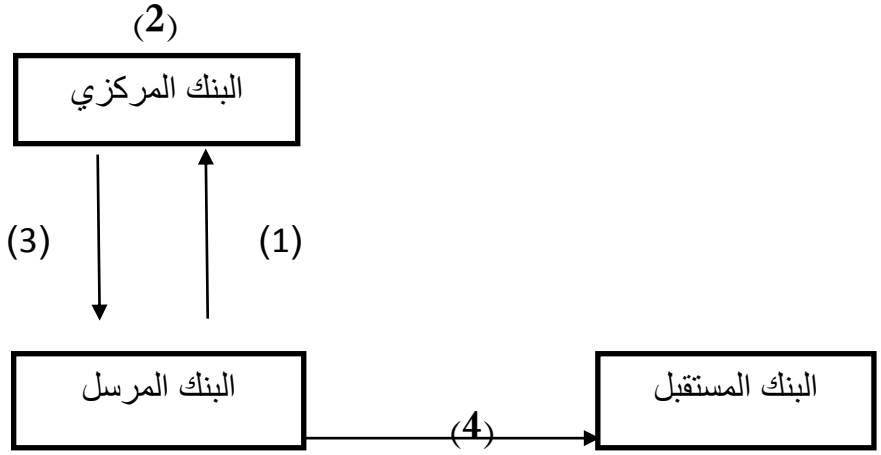
(4): يرسل مركز المعالجة اشعار للبنك المرسل بأن حسابه مدين؛

(5): يرسل مركز المعالجة اشعار للبنك المستقبل بأن حسابه دائن.

ج-الهيكل على شكل L:

في هذه الحالة كل المعلومات تركز على مستوى مصدر الأمر (البنك المرسل)، والبنك المستقبل لا يطلع على العملية إلا عند إتمام الدفع وتوفر الأموال، وبهذا يكون المخطط على شكل حرف L كما يلي:

الشكل رقم(01-03): نظام الدفع على شكل الحرف L.



المصدر:Dominique Rambure, op cit, p96

(1): البنك المركزي يتلقى أمر الدفع المرسل من قبل البنك المرسل؛

(2): يجعل البنك المركزي حساب البنك المرسل مدين وحساب البنك المستقبل دائن؛

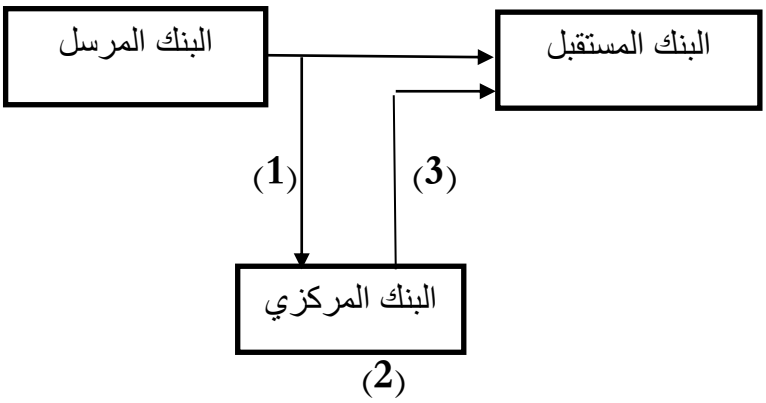
(3): يتأكد البنك المرسل من إتمام عملية الدفع؛

(4): البنك المرسل يرسل اشعار للبنك المستقبل بأن حسابه لدى البنك المركزي دائن.

د-الهيكل في شكل T:

في هذه الحالة يرسل البنك المرسل رسالة الدفع إلى البنك المستقبل والبنك المركزي في نفس الوقت، وبهذا يستقبل البنك المستقبل رسالة الدفع قبل استقبال تأكيد التسوية من البنك المركزي، وبهذا يكون المخطط لهذا النظام على شكل الحرف T.

الشكل رقم(01-04): نظام الدفع على شكل الحرف T.



المصدر: Dominique Rambure, op cit, p97

(1): البنك المرسل يبعث عن طريق نظام التحويل رسالة الدفع إلى البنك المركزي والبنك المستقبل في نفس الوقت؛

(2): بمجرد وصول نظام الدفع يجعل البنك المركزي حساب البنك المستقبل دائن والبنك المرسل مدين؛

(3): يرسل البنك المركزي رسالة تأكيد التسوية للبنك المستقبل.

المطلب الثالث: أشكال وسائل الدفع.

إن نظام الدفع واسع ومتشعب لذلك تختلف فيه عمليات الدفع وأنواعها ولكل عملية من هذه العمليات شكل دفع يلائمها ويلعب دورا كبيرا في نجاحها، وفي هذا المطلب سنتطرق إلى أهم أشكال وسائل الدفع.

أولا: الأوراق التجارية.

تعريفها:

"هي محرر يتعهد بمقتضاه شخص أو يأمر شخصا آخر بأداء مبلغ من النقود في زمان ومكان معينين، ويكون قابلا للتداول بالتظهير* أو المناولة، هي إذن ورقة دين قابلة للتداول"[1].

ولها عدة أنواع نوردها فيما يلي:

1- السفتجة: ويطلق عليها كذلك الكمبيالة أو سند السحب أو بوليصة.

ونعرّفها كما يلي: " هي محرر كتابي وفق شروط مذكورة في القانون، يتضمن أمرا صادرا من شخص هو الساحب إلى شخص آخر هو المسحوب عليه بأن يدفع لأمر شخص ثالث هو المستفيد أو حامل السند مبلغا معينا بمجرد الاطلاع أو في ميعاد معين أو قابل للتعيين"[2].

وعليه تفترض السفتجة وجود ثلاث أطراف هم:[3]

الساحب: وهو من يحرر الورقة ويصدر الأمر الذي تتضمنه.

المسحوب عليه: وهو من يصدر إليه هذا الأمر.

المستفيد: وهو من يصدر الأمر لصالحه.

* هو بيان يدون على ظهر الورقة.

[1] القزويني شاكر، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة الرابعة، 2008، ص 116.

[2] يا ملكي أكرم، الأوراق التجارية والعمليات المصرفية، الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2001، ص 284.

[3] نادية فضيل، الأوراق التجارية في القانون الجزائري، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، الطبعة الثالثة عشر، 2011، ص 11.

2- السند لأمر:

يمكن تعريفه على أنه: " ورقة تتضمن تعهد محررها بدفع مبلغ معين لإذن شخص آخر هو المستفيد بمجرد الاطلاع أو في ميعاد معين أو قابل للتعيين"[1].

وللسند لأمر طريقتين لاستعماله[2]: فإما أن يتقدم به قبل تاريخ الاستحقاق إلى أي بنك يقبله، فيتنازل له عليه مقابل حصوله على سيولة ولكنه سوف يخسر نظير ذلك جزء من قيمته، وهو مبلغ الخصم الذي يحسب على أساس معدل تعاقدي هو معدل الخصم*.

والطريقة الثانية هي استعماله في اجراء معاملة أخرى مع شخص آخر، سواء في تسديد صفقة تجارية أو تسديد قرض، ويتم هذا الاستعمال بتقديمه للدائن الجديد، عن طريق عملية التظهير، شرط أن يتم قبوله من طرف هذا الأخير، وعندما يتم قبوله يدخل في التداول، وبالتالي يتحول إلى وسيلة الدفع، لذلك نقول أنّ السند لأمر ورقة تجارية تتحول إلى وسيلة دفع بواسطة عملية التظهير. وتلعب هذا الدور قبل حلول تاريخ الاستحقاق، فإذا حل هذا الأجل أمكن تحويل هذه الورقة إلى سيولة تامة، أي نقود قانونية.

ويتضح من ذلك أن السند لأمر يختلف عن السفتجة في أنه لا يتضمن عند انشائه إلا شخصين هما المحرر والمستفيد، في حين تتضمن السفتجة ثلاث أشخاص هم الساحب والمسحوب عليه والمستفيد.[3]

3- سند الرهن: ويطلق عليه سند البضاعة، سند الخزن.

ويعرّف كما يلي: "هو ورقة تجارية يمكن استعماله في التداول إذا أراد مجتمع التجار ذلك، وهو سند لأمر مضمون بكمية من السلع محفوظة في مخزن عمومي"[4]، فهو وثيقة تسمح برهن البضاعة وتكون ملحقة بوصل ايداع البضاعة في المخازن العمومية[5].

---

[1] صالح الياس، مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: **عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)**، المركز الجامعي بخميس مليانة _ الجزائر، 26_ 27 أفريل2011، ص 4.

[2] لطرش الطاهر، مرجع سبق ذكره، ص 33.

*هو أجر البنك للتنازل عن السيولة والحلول محل هذا الشخص في الدائنية وتحمل متاعب تحصيل السند.

[3] مصطفى كمال طه، أصول القانون التجاري، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، الطبعة الأولى، 2006، ص 13.

[4] لطرش الطاهر، مرجع سبق ذكره، ص 34.

[5] القزويني شاكر، مرجع سبق ذكره، ص 119.

وفي هذا السند يتطلب وجود أوراق تمثل سند الملكية وهذه الأوراق تتمثل في:[1]

أ-الوصل: يذكر فيه اسم ومهنة وعنوان المودع، كذلك نوع وكمية وقيمة البضاعة. وهذا الوصل يمكن نقل ملكيته – أي ملكية البضاعة -بالتظهير.

ب-السند: هو وثيقة رهن تسمح للمودع – إذا استعملها فعلا للرهن-باقتراض مبلغ استنادا إلى قيمة البضاعة المودعة. وهو يتضمن نفس المعلومات المثبتة في الوصل. وإذا لم يستعمل في عملية الرهن فإنه يبقى مرفقا بالوصل. وبإمكان مالك البضاعة في أي وقت فصله عن الوثائق وتظهيره لصالح الدائن (لأن هذا السند قابل للتظهير) وعندئذ يصبح هذا السند ورقة تجارية بمعنى الكلمة ولها حكم الأوراق التجارية.

إذن في حالة بيع البضاعة يكفي تظهير الوصل وتسليم السند مع الوصل (طالما أنه، أي السند، لم يظهره أي لم يستعمل للرهن).

4- سند الصندوق:

يحدث أحيانا أن يقوم شخص ما بإقراض مؤسسة أو بنك أموالا لأجل قصير مقابل الحصول على فائدة. ومقابل ذلك تقوم الهيئة المقترضة (تكون غالبا بنكا) بإصدار وثيقة يعترف فيها بهذا الدين، هذه الوثيقة هي سند الصندوق، ويمكن تعريف هذا الأخير بأنه "التزام مكتوب من طرف هذا البنك أو هذه المؤسسة بدفع المبلغ المذكور في السند (هو مبلغ القرض) في تاريخ معين هو تاريخ الاستحقاق. وقد يكون هذا السند محرر باسم هذا الشخص أو لأمره أو لحامل السند"[2].

ومدة السند قصيرة، لا يمكن أن تتجاوز في أقصى الحدود اثنتا عشر شهرا. ويمكن لحامله قبل انقضاء هذه المدة أن يقدمه إلى البنك للخصم إذا احتاج إلى السيولة قبل تاريخ الاستحقاق، وفضلا عن كل هذه الخصائص فهو يمثل وديعة لصاحبها في البنك على الرغم من أن احداثه في أول الأمر كان بغرض القرض.

5- السندات العمومية قصيرة الأجل:

تحتاج الخزينة إلى نوعين من الأموال: الأموال طويلة الأجل لتمويل عملياتها الخاصة بالتجهيز، وأموال قصيرة الأجل لتمويل نفقاتها العادية أو الجارية. وتلجأ الخزينة إلى اصدار سندات قصيرة الأجل لتمويل احتياجات

[1] القزويني شاكر، مرجع سبق ذكره، ص 120.

[2] لطرش الطاهر، مرجع سبق ذكره، ص 35.

السلطات العمومية فيما يخص نفقاتها الجارية، وذلك عندما يتأخر تحصيل الإيرادات الضريبية نظرا لطابعها المتقطع في الزمن، وعدم القدرة على الانتظار لاستعجالية النفقات.[1]

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

-الدفع عن طريق التحويل:

التحويل هو أبسط العمليات التجارية، فالبنك يتوسط من خلال تنفيذها بين طرفين (المحول والمحول إليه) ويقوم بتوصيل مبلغ من المال أودعه شخص في فرع البنك، أو مراسله (أي بنك آخر) في المكان المحول إليه. فالتحويل آلية لتحويل الأموال وليس من الأوراق التجارية يسمح بتحويل الأموال دون الحاجة إلى سحبها من الحساب وتسليمها إلى شخص آخر، ويتميز بسهولة استخدامه، سرعة الدفع، الأمن وقلة التكلفة. يمكن أن يكون التحويل تلقائيا باتفاق بين البنك وصاحب الحساب وعادة ما يكون هذا في حالات التحويل المتكرر أو الدوري كأجور العمال التي تحول إلى حساباتهم دوريا من حساب رب العمل[2].

ثانيا: الشيك.

1-تعريف الشيك:

"هو ورقة تتضمن أمر من شخص يسمى الساحب إلى شخص آخر هو المسحوب عليه بأن يدفع بمجرد الاطلاع عليها مبلغا من النقود للمستفيد أو لإذنه أو لحامل الورقة"[3].

[1] لطرش الطاهر، مرجع سبق ذكره، ص 35.

[2] لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري بقسنطينة، الجزائر، 2008_2009، ص ص 16-17.

[3] عيسى محمود عيسى العواودة، أحكام الشيك (دراسة فقهية تأصيلية مقارنة بالقانون)، رسالة ماجستير غير منشورة، فلسطين، 2011، ص ص3-4.

كما يمكن تعريفه على أنه: "تعهد من محرر (المدين) إلى المستفيد (الدائن) بالالتزام بالدفع حال تسلمه من الجهة المسحوب عليها (البنك) وبالمبلغ المثبت فيه، إذن هو عبارة عن سحب من الرصيد أو الحساب الجاري*للطرف المدين"[1].

كما يمكن تعريفه على أنه: "عبارة عن وثيقة تتضمن أمر بالدفع الفوري للمستفيد للمبلغ المحرر عليه، وقد يكون المستفيد شخصا معروفا ومكتوبا اسمه في الشيك، وقد يكون غير معروف إذا كان الشيك محررا لحامله". ولهذا فالشيك عبارة عن سند لأمر دون أجل وهو يشبه الكمبيالة باعتباره يتضمن عملية بين ثلاثة أشخاص: الساحب أو صاحب الحساب، المسحوب عليه الذي يكون بنكا والمستفيد[2]، ويختلف عنهما كونه ليس عملا تجاريا إلا إذا كان تحريره مترتبا على عمل تجاري.[3]

ويمكن اعتبار الشيك ورقة تجارية معدة للصرف والأداء فور الاطلاع عليها، تحرر وفق بيانات محددة نص عليها القانون وتوخاها المشرع في المادة التجارية حتى يضمن وظيفته[4].

وحتى يؤدي الشيك وظيفته يجب أن يشتمل على البيانات التالية[5]:

- ✓ كلمة "شيك" مكتوبة في متن الصك وباللغة التي كتب بها؛
- ✓ أمر غير معلق على شرط بوفاء مبلغ معين من النقود مكتوبا بالحروف والأرقام؛
- ✓ اسم البنك المسحوب عليه؛
- ✓ مكان الوفاء؛
- ✓ تاريخ ومكان اصدار الشيك؛
- ✓ اسم وتوقيع من أصدر الشيك.

* هو عبارة عن وديعة جارية أو تحت الطلب أودعها المدين لدى البنك قبل تحرير الشيك.

[1] ناظم محمد نوري الشمري، النقود والمصارف، مديرية دار الكتب للطباعة والنشر، العراق، 1995، ص 116.

[2] لطرش الطاهر، مرجع سبق ذكره، ص 37.

[3] مصطفى كمال طه، أصول القانون التجاري، مرجع سبق ذكره، ص 15.

[4] أغليس بوزيد، منازعات الشيك في القانون التجاري-دراسة تحليلية على ضوء القانون التجاري وقانون العقوبات، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، المجلد 05، العدد 01، السنة 03، بجاية، الجزائر، 2012، ص 64.

[5] عبد الحميد الشواربي، الأوراق التجارية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2010، ص 483.

2-أنواع الشيك:

للشيك العديد من الأنواع نذكرها فيما يلي:

أ-الشيك المسطر:

في هذا النوع لا يدفع البنك قيمته إلاّ لبنك آخر، بمعنى أن المستفيد من الشيك المسطر لابد أن يكون له حساب صكوك أو حساب جاري لدى بنك لكي يستحق قيمته[1]، فهو شيك لا يجوز تحصيل قيمته إلا بمعرفة أحد البنوك وبالتالي يتعذر بذلك على من يعثر عليه بعد ضياعه أو من يسرقه أن يحصله بنفسه[2]، وذلك بوضع خطين متوازيين على وجه الشيك. وهناك نوعين من التسطير[3]:

التسطير العام هو الذي يترك فيه الفراغ بين الخطين المتوازيين على بياض أو يكتب بين الخطين لفظ بنك بدون تحديد.

التسطير الخاص هو الذي يذكر فيه بين الخطين المتوازيين اسم بنك معين.

ب-الشيك السياحي:

هو بالفرنسية شيك السفر*وبالإنجليزية شيك المسافر•هو شيك—أي أمر بالدفع-بمبلغ معين بعملة قابلة للتحويل يصدره بنك معروف أو منظمة مالية معروفة، والمستفيد منه هو حامله المعرف بتوقيعه. ويسمى شيكا سياحيا لأن القصد من اصداره هو أن يصرف المستفيد قيمته خارج بلاده (السياحة غالبا) إذن هو الشيك الذي يستحق الدفع عند الاطلاع ويستعمل لغرض تسهيل قبض المبلغ المبين فيه دون حاجة للتحقق فيما إذا كان هناك حساب للمستفيد أو كانت هناك تغطية كاملة لمبلغ الشيك، وكل ما يتطلّبه الأمر هو مطابقة نموذج توقيع حامل الشيك بتوقيع حقيقي آخر له على الشيك نفسه عند دفع مبلغه فعلا.[4]

---

[1] القزويني شاكر، مرجع سبق ذكره، ص 85.

[2] مصطفى كمال طه، أصول القانون التجاري، مرجع سبق ذكره، ص 263.

[3] نادية فضيل، مرجع سبق ذكره، ص ص 157-158.

*le chèque de voyage

• Traveler's check

[4] القزويني شاكر، مرجع سبق ذكره، ص 133.

ج–الشيك المعتمد:

هو شيك يقدم للمسحوب عليه بناء على طلب الساحب أو الحامل للتأشير عليه بما يفيد الاعتماد، ويترتب على هذا الاعتماد تجميد مقابل الوفاء لصالح الحامل، فيصبح الوفاء بالشيك مؤكدا.[1]

د–شيك البريد:

هو الشيك الذي يقوم العميل بموجبه سحب النقود التي أودعها لدى إدارات البريد هذه الأخيرة التي تقوم ببعض عمليات البنوك (سحب الأموال أو تحويلها من حساب لآخر).[2]

هـ–الشيك المقيد في الحساب:

هو الشيك الذي لا يمكن أداء قيمته نقدا، بل يجب قيدها حتما في الحساب، ولا يستعمل الشيك في هذه الحالة إلا لإجراء المقاصة[3].

و–الشيك المؤشر:

هو شيك يقم فيه المسحوب عليه بناء على طلب الحامل أو الساحب بالتأشير على الشيك مما يدل على وجود مقابل الوفاء في تاريخ التأشير، ولا يترتب على هذا التأشير تجميد مقابل الوفاء إلى غاية استيفاء الحامل لقيمة الشيك، بل غايته التأكيد على وجود مقابل الوفاء وقت التأشير فحسب[4].

[1] مصطفى كمال طه، أصول القانون التجاري، مرجع سبق ذكره، ص 265.

[2] نفس المرجع، ص 265.

[3] نادية فضيل، مرجع سبق ذكره، ص 159.

[4] نادية فضيل، مرجع سبق ذكره ، ص ص 160-161.

ثالثا: النقود.

تعريفها:

يمكن تعريفها على أنها: "أي شيء جرى العرف والقانون على استعماله في دفع ثمن السلع أو في تسوية الديون، بشرط أن يكون ذلك الشيء مقبولا قبولا عاما لدى الأفراد"[1].

كما تُعرّف أيضا على أنها: "هي وسيلة الدفع الوحيدة تامة السيولة، وهي الأكثر استعمالا من بين كل وسائل الدفع"[2]، بل أن كل هذه الوسائل تتحول في النهاية إلى هذه النقود، سواء بواسطة الخصم قبل تاريخ الاستحقاق أو بواسطة تسديد هذه الأوراق عند حلول هذا التاريخ. وعلى خلاف وسائل الدفع الأخرى التي يصدرها أشخاص مختلفون، فإن النقود تصدر من طرف جهة معروفة ومنظمة وهي النظام البنكي. ويمكننا أن نفرق بين النقود القانونية أو النهائية، تامة السيولة، والنقود الأخرى.

النقود القانونية:

وهي عبارة عن النقود الورقية، والنقود المعدنية المساعدة. وتصدر هذه النقود من البنك المركزي، وهي تعبر عن الشكل الأعلى للسيولة التامة والنهائية وتمثل التزام البنك المركزي تجاه الاقتصاد ككل (حكومة، مؤسسات وأفراد) وبما أن البنك المركزي هو الذي يصدرها تسمى النقود المركزية.

نقود الودائع:

يصدر هذا النوع من النقود من طرف البنوك التجارية. وفي الواقع، ليس لها وجود مادي مثل النقود القانونية أو المركزية، إنما هي ناشئة بالأساس عن مجرد تسجيل محاسبي للمعاملات الناجمة عن استعمال الشيكات. وتنشأ نقود الودائع بناء على ايداع حقيقي، وتتضاعف تبعا للتحويلات ما بين الحسابات التي تعتبر من وجهة نظر البنك ودائع جديدة.

[1] القزويني شاكر، مرجع سبق ذكره، ص 11.

[2] لطرش الطاهر، مرجع سبق ذمره، ص 71.

رابعا: أشكال الدفع الالكترونية.

وهي النقود الالكترونية والبطاقات البنكية والشيكات الالكترونية ومحافظ النقود الالكترونية والتحويلات المالية الالكترونية، والتي لا يكون لها وجود مادي بل تكون على شكل الكتروني وسوف نتطرق لها بالتفصيل في المباحث القادمة.

المبحث الثاني: ماهية وسائل الدفع الإلكترونية.

مع التطورات الاقتصادية التي يشهدها النشاط المصرفي ظهرت عدة اتجاهات حديثة للصناعة المصرفية، صاحبتها تطورات وتحديثات لمختلف الوسائل المستعملة في هذا النشاط ونخص بالذكر وسائل الدفع، وفي هذا المبحث سنحاول ابراز مفهوم هذه الوسائل بالإضافة للتطرق إلى أهم العوامل المؤدية لظهورها.

المطلب الأول: العوامل المؤدية لظهور وسائل الدفع الإلكترونية والتجديد في مجالها.

تعددت العوامل المؤدية لظهور وسائل الدفع الالكترونية والتي كانت من أبرزها ظهور التجارة الالكترونية وضرورة الاستفادة منها عن طريق تحديث هذه الوسائل، هذا ما أدى إلى التجديد في مجالها والذي مس العديد من الجوانب.

أولا: العوامل المؤدية لظهور وسائل الدفع الإلكترونية.

وسائل الدفع موجودة منذ وجود الانسان إلا أنها تطورت أشكالها من حقبة إلى حقبة أخرى، بداية بالنقود التي تعد أهم وسيلة دفع وصولا إلى وسائل الدفع الإلكترونية وفيما يلي سنذكر أهم العوامل المؤدية إلى ظهور هذه الوسائل.

1-تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية:

عالج ظهور وسائل الدفع التقليدية الكثير من المشاكل الناجمة عن حمل النقود، كالسرقة والضياع وثقل عبء حملها إن كانت مبالغ كبيرة، فأصبحت بذلك بديلة عن النقود، وبالتالي سهّلت الكثير من العمليات خاصة منها التجارية.[1]

ولذلك أصبح الاحساس بالأمان الذي ولدته وسائل الدفع التقليدية بمرور الوقت مرتفع جدا، إلا أن لهذه الوسائل مشاكل كثيرة، منها:[2]

انعدام الملاءمة: فالحاجة إلى الوجود الشخصي لكلا الطرفين يقيد الحرية المعاملاتية، ويترجم هذا القيد في تأخر العملاء في اقتناء المنتج أو الخدمة وبالتالي ارتفاع التكلفة، وكذا خسارة في الايرادات بالنسبة للبائع نتيجة انخفاض المبيعات أو فقدها.

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 إلى أسبوع.

انعدام الأمن: فالتوقيعات معرضة للتزوير وكذلك الشيكات والكمبيالات والسندات لأمر تكون معرضة للسرقة والضياع، والتجار يمكن أن يلجؤوا للغش والاحتيال بمختلف أشكاله.

ارتفاع تكلفة المدفوعات: حيث أن كل معاملة تكلف مبلغا ثابتا من المال، وبالنسبة للمدفوعات الصغيرة تغطي بالكاد تكاليف المصروفات.

2-استخدام شبكة الانترنيت في المجال المصرفي:

أدت التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى ابتكار الانترنيت والتي تعتبر شبكة عالمية مفتوحة، وكذا الويب العالميةWWW* والتي استعملت في كافة المجالات بما فيها المجال المصرفي، حيث أضفت نوعا من السهولة في الاستعمال والسرعة وقلة التكلفة واختصار المسافات، أدى ذلك بالضرورة إلى تطوير وسائل

[1] عبد الرحيم وهيبة، مرجع سبق ذكره، ص 25.

[2] حماد عبد العال طارق، التجارة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص ص145- 146.

* World Wide Web

الدفع لتواكب هذه الشبكة وتحقق المنفعة منها لكلا الطرفين سواء البنوك أو العملاء، ومن هنا برز البنك المنزلي الذي يعتمد بالدرجة الأولى على الانترنيت، وأصبح بإمكان العميل القيام بتحويلاته المالية والاطلاع على حساباته وتسديد الفواتير الخاصة به دون التنقل الشخصي للبنك، وأصبحت هناك ضرورة ملحة لتطبيق التقنيات الحديثة في البنوك من أجل[1]:

- التعامل بكفاءة مع النمو الهائل والمتسارع لعدد حسابات العملاء.
- تخفيض التكلفة الحقيقية لعمليات المدفوعات، فقد ازداد حجم استخدام الشيكات كأداة للدفع زيادة ضخمة وتقلص استخدام النقود، وبالتالي صعوبة التعامل مع هذا الكم الهائل من الشيكات وما يصاحبها من كم هائل أيضا من المعاملات الورقية.
- ضرورة تحرير العملاء من قيود المكان والزمان، وما يصاحبها من محاباة وبيروقراطية في تسيير المعاملات المختلفة.

3-التوجه نحو التجارة الإلكترونية:

أصبحت وسائل الدفع والسداد تمثل حجر الزاوية لنجاح وتطور هذا النوع من التجارة[2]، إذ تحتاج معاملات التجارة الالكترونية إلى وجود أدوات ونظم الكترونية لتسهيل المعاملات والمبادلات التجارية والتي تقف في مقدمتها نظم المدفوعات الالكترونية وادارة المبادلات التجارية بين منظمات الأعمال بالإضافة إلى وجود تقنيات مساندة مثل التوقيع الالكتروني، النقود الالكترونية، نظم فحص بطاقات الائتمان وشبكات الاتصال مع البنوك الالكترونية[3].

[1] عبد الرحيم وهيبة، مرجع سبق ذكره، ص 28.

[2] رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، الطبعة الأولى، 1999، ص 48.

[3] سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص 281.

ثانيا: التجديد في مجال وسائل الدفع الإلكترونية.

يتعلق نشاط التجديد في مجال الدفع الإلكتروني بالعناصر التالية:[1]

- تنويع وسائل الدفع وتقديم منتجات جديدة؛
- تنويع طرق الدفع وتبسيطها؛
- توفير الأمان في العمليات؛
- تحقيق السرعة في اجراء العمليات حتى تتم فعلا في وقت حقيقي؛
- بحوث ترقية نشاط البنوك الإلكترونية والترويج له، أي التسويق المصرفي وكذا تعزيز تواجد المواقع المتخصصة في هذا المجال.

وبالفعل فقد تم ابتكار عدة بدائل في مجال الدفع الإلكتروني. فبعد أن كان النقد الائتماني المصرف إلى نقد إلكتروني مخزن في بطاقة بلاستيكية ذات ذاكرة أو ذات معالج آلي، أصبح نفس النقد يخزن في الكمبيوتر الشخصي ويتم تحويله عبر شبكة الانترنيت.

المطلب الثاني: مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية، أهميتها وخصائصها.

باعتبار وسائل الدفع الالكترونية حديثة النشأة، ووليدة سلبيات وعوائق استخدام وسائل الدفع التقليدية فقد نظر إليها كل شخص مهتم بهذا المجال من ناحية، كما عرفها كل قانون حسب الشروط التي يراها ملائمة، وبتعدد هذه التعاريف برزت الخصائص المميزة لهذه الوسائل والتي سنحاول التطرق إليها في هذا المطلب.

1-تعريف وسائل الدفع الإلكترونية:

يمكن تعريفها على أنها: "الوسيلة التي يتم بواسطتها نقل المعلومات التي تتعلق بحسابات الأطراف المعنية بصفقات تجارية إلكترونية"[2].

---

[1] مداح عرابي الحاج، بارك نعيمة، أهمية البنوك الإلكترونية في تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في الوطن العربي، الملتقى العلمي الرابع حول: **عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)**، المركز الجامعي خميس مليانة-الجزائر، 26-27 أفريل، 2011، ص 7.

[2] عنابي بن عيسى، هواري عامر، مدى إدراك مستخدمي الانترنيت بالجزائر لأهمية التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية دراسة ميدانية على عينة من مستخدمي الانترنيت بالجزائر، الملتقى الدولي الرابع حول: " **عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر**"، المركز الجامعي خميس مليانة-الجزائر، 26-27 أفريل، 2011، ص 4.

كما عُرّفت وسيلة الدفع الإلكترونية على أنها:" الوسيلة التي تمكّن صاحبها من القيام بعمليات الدفع المباشر عن بعد عبر الشبكات العمومية للاتصالات"[1].

ومن خلال هذه التعريفات يمكن تقديم التعريف التالي: هي عبارة عن الأداة التي تضمن انتقال الأموال من طرف إلى الطرف الآخر بشكل الكتروني.

ولوسائل الدفع الإلكترونية أهمية بالغة في الاقتصاد نذكر منها ما يلي:[2]

- تناهي أهمية ودور الوساطة المالية بفعل تزايد حركية التدفقات النقدية والمالية الناتجة عن عولمة الأسواق وتوسع حجم المبادلات التجارية والاستثمارية؛
- تطور المعلوماتية وتكنولوجيا الاعلام والاتصال وبدأت شبكة البنوك ترتفع سنة تلوى الأخرى خاصة عبر الانترنيت، إذن تتجلى الأهمية من خلال النمو المؤسسي من جهة وارتفاع عدد المتعاملين بالإنترنيت المصرفي من جهة أخرى؛
- سهولة التعامل بهذه الوسائل نتيجة اتساع رقعة المبادلات الاقتصادية فكانت ولازالت أداة مهمة في الاقتصاد والتي تجعل منه يرقى مكانة وصدارة بفعل خصائصها.

2-تعريف الدفع الإلكتروني:

يُعرّف الدفع الإلكتروني على أنه: "العمليات التي يتم من خلالها الدفع بدون استخدام الورق (النقد، الشيكات، المستندات، وغيرها) فالعميل مثلا يقوم بدفع قيمة فواتيره، ونقل الأموال إلكترونيا"[3].

ويُعرّف البنك المركزي الأوروبي الدفع الإلكتروني أنه: "كل عملية دفع صدرت وعولجت بطريقة إلكترونية"[4].

---

[1] حجازي بيومي عبد الفتاح، مقدمة في التجارة الإلكترونية العربية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الجزء الأول، 2003، ص 25.

[2] بن باير الحبيب، بن كاملة محمد عبد العزيز، عصرنة وسائل الدفع الإلكترونية، الملتقى الدولي الرابع حول: **"عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر"**، المركز الجامعي خميس مليانة-الجزائر، 26-27 أفريل 2011، ص 5.

[3] ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير عبد الات، الصيرفة الإلكترونية: الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع، دار وائل للنشر، عمان، الطبعة الأولى، 2008، ص 46.

[4] رحيم حسين، هواري معراج، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، الملتقى الوطني حول:" **المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية –الواقع والتحديات–"**، الشلف، الجزائر، 14-15 ديسمبر 2004، ص 319.

كما يُعرّف الدفع الالكتروني على أنه: "هو المال أو العملة التي تتبادل بصفة الكترونية، يتضمن ذلك حوالات الأموال الالكترونية والدفع المباشر"[1].

كما يُعرّف على أنه: "أي شكل للدفع تنتفي فيه صفة السيولة ولا يتضمن وثائق مادية"[2].

وعُرّف أيضا على أنه: "طريقة الكترونية لدفع قيمة السلع والخدمات، تعوض الدفع نقدا أو عبر الشيك، وتتم شخصيا عبر الانترنيت"[3].

بعد عرض هذه التعاريف للدفع الالكتروني نستنتج أن الدفع الالكتروني: هو العمليات التي تتم من خلالها انتقال الأموال من حساب إلى حساب آخر في نفس البنك أو في بنك آخر الكترونيا.

ظهرت أنظمة الدفع الإلكترونية منذ ستينات القرن العشرين حيث استعملت لنقل المبالغ الكبيرة، وتطورت في العقود الأربعة التي تليها حيث شهدت هذه الفترة تطورات تكنولوجية مهمة، أثرت بشكل كبير على وسائل الدفع الإلكترونية، من ناحية أخرى أنشأت هذه الوسائل مجال أعمال وعرفا اجتماعيا جديدين.[4]

ومن طرق الدفع الإلكتروني، الدفع بطريقة (FEDI)* وتستخدم هذه الطريقة للصفقات الكبيرة وهناك طريقة Internet Cashللصفقات الصغيرة وهذه الطريقة لا تتطلب أي ترتيبات مسبقة، وإنما فقط تتم بين فردين وبسرعة.[5]

---

[1] روان عبد الرحمن العبدان، تطبيقات آمنة في عمليات الدفع الالكتروني، مقال منشور على الموقع التالي: http://coeia.ksu.edu.sa تاريخ الاطلاع: 2014/01/29.

[2]Hard Jennifer, " How Electronic Payment Work", 19 october 2005, http://money.howstuffworks.com/personal-finance/online-banking/electronic-payment.htm, 05 february 2014.

[3] Vanderbilt University. Overview of Secure Electronic Payment Systems. [Online, August 9, 2004.] Vanderbilt University Student Projects Website. http://elab.vanderbilt .edu/research/papers/html/student_projects/secure.payment.systems/overview.html, 05 february 2014.

[4] عنابي بن عيسى، هواري عامر، مرجع سبق ذكره، ص 4.

* FEDI: Financial Electronic Data Interchange.

[5] حجازي بيومي عبد الفتاح، مقدمة في التجارة الإلكترونية العربية، الجزء الأول، مرجع سبق ذكره، ص 31.

كما تتضمن طريقة الدفع الإلكتروني خمسة أطراف هي:[1]

1-العميل أو الزبون: وهو الطرف الذي يقوم بالدفع إلكترونيا لشراء السلع والخدمات؛

2-التاجر أو البائع: وهو الطرف الذي يقوم بالحصول واستقبال الدفعة الإلكترونية من العميل؛

3-المصدر: وهو المصدر لأداة الدفع الإلكترونية وقد يكون مؤسسة بنكية أو غير بنكية؛

4-المنظم: وعادة تقوم دوائر حكومية بتنظيم عملية الدفع الإلكتروني؛

5-غرفة المقاصة الالكترونية: وهي شبكة إلكترونية تنقل الأموال بين البنوك.

ويتجلى الهدف من نظام الدفع الإلكتروني في التخفيض من التداول النقدي وما ينجم عنه من أخطاء وكذا إلغاؤه في العديد من المؤسسات[2].

3-خصائص الدفع الإلكتروني:

يتميز الدفع الإلكتروني بعدة خصائص هي:[3]

- ✓ طبيعته الدولية أي أنه مقبول من جميع الدول، إذ يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء إلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم؛
- ✓ يتم الدفع من خلال استخدام النقود الإلكترونية، وبذلك يمكن اعتبارها وحدات هذا الدفع؛
- ✓ يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد؛
- ✓ يتم الدفع الإلكتروني بأحد الأسلوبين:
  - من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض وهي النقود الالكترونية؛
  - من خلال البطاقات البنكية العادية؛

[1] ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير عبد اللات، الصيرفة الالكترونية: الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع، مرجع سبق ذكره، ص ص 46-47.

[2] غسان فاروق غندور، طرائق السداد الإلكترونية وأهميتها في تسوية المدفوعات بين الأطراف المتبادلة، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 28، العدد الأول، 2012، ص 586.

[3] بركان أمينة، الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي – دراسة حالة الجزائر-، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2013- 2014، صص118-119.

- ✓ يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك: أي توافر أجهزة تتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم؛
- ✓ يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات:
  - شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد، ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم؛
  - شبكة عامة حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم روابط معينة قبل ذلك.

المطلب الثالث: أشكال الدفع الإلكتروني.

مع تطور النقود التي أصبحت تستعمل في كافة مجالات الحياة، وظهورها بشكل مستحدث تمثل في وسائل دفع إلكترونية، تعددت معها أشكال تداولها والتي استلزمت توفير الثقة والأمان لمستخدميها.

أولا: الوسائط الإلكترونية.

اختلفت أشكال تداول وسائل الدفع الإلكترونية والتي لعبت دورا كبيرا في تسهيل التعامل بهذه الوسائل وفيما يلي سنقوم بعرض هذه الأشكال:

1-الهاتف المصرفي:

مع تطور الخدمات المصرفية على مستوى العالم، أنشئت البنوك خدمة " الهاتف المصرفي" لتجنب طوابير العملاء للاستفسار عن حساباتهم، إذ تقوم البنوك بتشغيل مراكز للاتصالات وخدمة العملاء بحيث تتيح أداء الخدمة المصرفية هاتفيا باستخدام رقم سري[1]، وأن تستمر هذه الخدمة 24 ساعة وكل أيام الأسبوع، وقد تعددت الخدمات التي يقدمها " الهاتف المصرفي" للعملاء على مستوى العالم نلخص بعضها فيما يلي:[2]

- يقوم بنك ميدلاند بتطبيق هذا النظام ويطلق عليه First Direct Account ويتم من خلاله ومن خلال الاتصالات التليفونية المصرفية برقم سري خاص، سحب مبلغ من النقود من حساب العميل

[1] ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الالكترونية: الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع، مرجع سبق ذكره، ص 31.
[2] رأفت رضوان، مرجع سبق ذكره، ص 58.

بالبنك وتحويله لدفع بعض الالتزامات الدورية* على العميل، كما يمكن الاستفسار عن أي معلومات يطلبها العميل.

- في بريطانيا تم تقديم هذه الخدمة منذ عام 1985م، وتعمل بواسطة شاشة لدى العميل في منزله ولها اتصال مباشر بالبنك، وفي عام 1986م تم إضافة خدمات أخرى للهاتف المصرفي وهي توضيح وشرح بيان الأموال التي يتم تحويلها من حساب العميل للخارج والتي يتم دفعها لسداد الكمبيالات والفواتير التي على العميل.

وفي عام 1987م تم إضافة الخدمة الصوتية المباشرة ما بين العميل والبنك والتي تتم من خلال الاتصال المباشر بين الكمبيوتر الخاص بالعميل والكمبيوتر الخاص بالبنك.

- كما تطور استخدام الهاتف المصرفي من تحويل الأموال ودفع الالتزامات واجراء العمليات البنكية والروتينية إلى التعاقد في عقد القروض المتنوعة باستخدام تقنيات أكثر تطورا[1].

2-الصراف الآلي:

هو عبارة عن جهاز صغير يوجد في الغالب في الواجهات الأمامية لمبنى البنك أو في الأماكن المحتمل أن يقصدها العملاء[2]، ويكون متصل بشبكة حاسب البنك، ويقوم العميل باستخدام بطاقة بلاستيكية أو بطاقة ذكية للحصول على الخدمات المختلفة، ولقد أصبح هذا الجهاز منذ بدء تشغيله في عام 1975م من المستلزمات اليومية في تنفيذ العمليات البنكية الحديثة للأفراد[3]، يتراوح عدد العمليات التي يتيحها هذا الجهاز من 12 إلى 15 في البنوك الفرنسية ومن 65 إلى 75 في البنوك الأمريكية[4].

* مثل: فاتورة التلفون، الغاز، الكهرباء....

[1] بريش عبد القادر، زيدان محمد، دور البنوك الإلكترونية في تطوير التجارة الإلكترونية، الملتقى الدولي حول: **"التجارة الإلكترونية"**، جامعة ورقلة، الجزائر، 15-16-17 مارس 2004، ص 10.

[2] بركان أمينة، مرجع سبق ذكره، ص 115.

[3] ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الالكترونية: الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع، مرجع سبق ذكره، ص 30.

[4] قريشي محمد الصغير، نعمون وهاب، النظم المعاصرة لتوزيع الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية، المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول: **اصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة**، جامعة قاصدي مرباح –ورقلة، الجزائر، 11-12 مارس 2008.

ومن بين الخدمات التي يسمح بها الصراف الآلي نذكر ما يلي[1]:

- التعرف على رصيد حسابه؛
- القيام بإجراء سحب نقدي من الحساب؛
- اجراء ايداعات نقدية؛
- طلب دفتر الشيكات؛
- اجراء تحويلات نقدية بين حسابات نفس العميل أو من حساب العميل إلى حساب عميل آخر.

4-نهائي نقطة البيع الالكترونية (T.P.V):

هو جهاز يوضع في المحلات حيث يسمح للعميل بتسوية عملياته التجارية بالبطاقات أثناء التسديد، فإذا كان العميل يحمل بطاقة ائتمان فبإمكان موظف نقطة البيع أن يمرر البطاقة على القارئ الالكتروني الخاص ببطاقات الائتمان، والموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك المعني، والذي بدوره يقوم بالتأكد من كفاية الرصيد وخصم القيمة من الرصيد الخاص بالعميل بعد أن يدخل العميل رمزا أو رقما سريا خاصا به، والذي يعرف برقم التعرف الشخصي السري (P.I.N)، يقوم الحاسوب المركزي بعد ذلك بإضافة القيمة لرصيد حساب المتجر. يتم كل هذا في جزء من الثانية، يهدف هذا الجهاز الالكتروني إلى حل مشاكل نقل الأموال بتوفير عنصر الأمن[2].

5-أوامر الدفع البنكية الإلكترونية وخدمات المقاصة الإلكترونية:

تُعد أوامر الدفع البنكية احدى وسائل الدفع في تاريخ محدد ولشخص محدد بناء على طلب العميل، وقد كانت تتم يدويا ولكنها الآن تتم في بعض البنوك من خلال نظام (BACS)•.

ظهرت خدمات المقاصة الإلكترونية عام 1950م ثم تم تطويرها بتطبيق نظام GIRO عام 1967م، ويتم من خلالها تحويل النقود من حسابات العملاء إلى حسابات أشخاص أو هيئات أخرى في أي فرع لأي بنك في الدولة[3]، ومن أمثلتها دفع المرتبات الشهرية من حساب صاحب العمل إلى حسابات الموظفين.

---

[1] محمد يدو، قاشي خالد، استراتيجية إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية، الملتقى الدولي الرابع حول: **عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر"**، المركز الجامعي خميس مليانة-الجزائر، 26-27أفريل 2011، ص 5.

[2] مزريق عاشور، معموري صورية، عصرنة القطاع المالي والمصرفي وواقع الخدمات البنكية الالكترونية بالجزائر، الملتقى الوطني حول: **المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية-واقع وتحديات**، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 1'-15 ديسمبر 2004، ص 6.

• BACS: Bankers Automated Clearing Services LTD.

[3] أحمد عبد الله العوضي، العوامل المؤثرة في الاقتصاد والتجارة، مجلة الاقتصاد والمجتمع، العدد 6، قسنطينة، الجزائر، 2010، ص 168.

وبحلول عام 1995م أصبح تطبيق نظام RTGS*"نظام التسوية الاجمالية بالوقت الحقيقي" يتم في خدمات مقاصة الدفع الإلكترونية للتسوية الإلكترونية في المدفوعات بين البنوك، وذلك ضمن نظام (CHAPS)* "نظام المدفوعات الإلكترونية للمقاصة" وهو نظام إلكتروني للمقاصة تم إنشاؤه عام 1984م وتطبقه العديد من البنوك للحصول على مزاياه المتعددة والتي تشمل عنصر اليقين حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم وبدون الغاء أو تأخير، وأيضا توافر عنصر دفع المدفوعات بقيمة اليوم نفسها[1].

6-الانترنيت المصرفي:

حقق انتشار الانترنيت واستخدامه للبنوك إمكانية اتاحة خدمات البنك المنزلي، ومن ثم اتجهت البنوك نحو التوسع في انشاء مقار لها على الانترنيت بدلا من انشاء مقار ومباني جديدة لها حتى يستطيع العميل أن يصل الى الفرع الالكتروني بطريق أسهل، ويوفر البنك على الانترنيت خدمات عديدة نذكر منها:[2]

- شكل بسيط من أشكال النشرات الالكترونية الاعلانية عن الخدمات المصرفية؛
- امداد العملاء بطريقة التأكد من أرصدتهم لدى البنوك؛
- تقديم طريقة دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليهم الكترونيا؛
- كيفية إدارة المحافظ المالية للعملاء؛
- طريقة تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة.

ويمكن للبنوك من خلال نظم الانترانت Intranet توفير الخدمات لكافة المستخدمين بتقديم خدمات متنوعة والتسويق الجيد لخدماتها المالية للعملاء حتى في المناطق التي لا يوجد بها فروع محلية[3].

* RTGS: Real Time Gross Settlement System.

*CHAPS: Clearing House Automated Payment System.

[1] رأفت رضوان، مرجع سبق ذكره، ص 60.

[2] اياد زكي أبو رحمة، أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها-دراسة تطبيقية على البنوك العاملة في قطاع غزة-، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2009، ص 30.

[3] رأفت رضوان، مرجع سبق ذكره، ص 62.

7-القابض:

هو عبارة عن وسيط بين المتعاملين يتلقى طلبات وبيانات كل منهما ويتحقق منها عن طريق موقعه على الشبكة، ويتولى مباشرة عملية عرض السلعة أو الخدمة والتسليم والوفاء نظير عمولة معينة[1].

ثانيا: تأمين الدفع الالكتروني.

من أهم المواضيع المثارة في مجال الدفع الالكتروني هو أمن المعلومات وصحة وسلامة الرسائل المنقولة الكترونيا عبر الانترنيت، فمن المعلوم أن شبكة الانترنيت هي شبكة عالمية وهي بمثابة ممر عام للمعلومات وبالتالي فهي شبكة مفتوحة وغير آمنة[2].

وقد واجهت كافة السلطات التشريعية في دول العالم مشاكل تتعلق بإثبات التعاقدات نظرا لطبيعة العقود الالكترونية التي يتم تحريرها باستخدام نظم وأساليب التوقيع الالكتروني، وهذا يتطلب إعادة النظر في وسائل الاثبات والتحقيق[3].

يقصد بالتأمين توفير الحماية لمحتوى الرسائل أو البيانات ضد محاولات التغيير أو التعديل أو المحو خلال كافة مراحل التبادل وضمان التحقق من شخصية كل من المرسل والمستقبل[4].

ويُعد أسلوب التشفير أحد المخارج المناسبة لتحقيق تأمين المعاملات التجارية والمدفوعات، وإذا كان التشفير قد بدأ تطبيقه في المجالات العسكرية فإنه قد خرج إلى مجال الاستخدام الواسع في التجارة الالكترونية.

---

[1] فارس فضيل، حمزة ضويفي، الأبعاد القانونية والضريبية للتجارة الالكترونية في ظل وسائل الدفع المعتمدة، الملتقى الدولي الرابع حول: **عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)**، المركز الجامعي خميس مليانة-الجزائر، 26-27 أفريل 2011، ص 10.

[2] عمر حسن المومني، التوقيع الالكتروني وقانون التجارة الالكترونية-دراسة قانونية وتحليلية مقارنة-، دار وائل للنشر، عمان، الطبعة الأولى، 2003، ص 43.

[3] دادن عبد الوهاب، الجباية الافتراضية والتجارة الالكترونية: النقاشات، المشاكل والتحديات، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 3، جامعة فرحات عباس بسطيف، الجزائر، 2004، ص 157.

[4] رأفت رضوان، مرجع سبق ذكره، ص 79.

1-التشفير:

ويعرّف التشفير على أنه: "تغيير في شكل البيانات عن طريق تحويلها الى رموز أو إشارات لحماية هذه البيانات من اطلاع الغير عليها أو تعديلها أو تغييرها"[1].

كما عُرّف بأنه: "استعمال رموز أو إشارات غير متداولة تصبح بمقتضاها المعلومات المرغوب تحريرها أو ارسالها غير قابلة للفهم من قبل الغير أو استعمال رموز أو إشارات لا يمكن الوصول للمعلومة بدونها"[2].

وتتألف عملية التشفير من ثلاثة عناصر هي:[3]

1. المعلومات التي سيتم تشفيرها؛
2. خوارزمية التشفير* التي ستطبق على المعلومات وذلك لتحويلها الى بيانات مبهمة؛
3. المفتاح وهو سلسلة أو أكثر من الرموز تتسلمها الخوارزميات المتبعة، وتطبيقها على البيانات لتشفيرها أو فك التشفير عنها.

وباختلاف أنواع المفاتيح نميز نوعين من نظم التشفير هما كالآتي:

1-أ-التشفير بواسطة المفتاح السري:

وتعني هذه الطريقة أن مصدر الرسالة والمرسل إليه يستعملان مفتاح تشفير واحد لفك رموز الرسالة التي لم ترسل بعد، حيث يرسل المفتاح أولا بطريقة آمنة، ثم ترسل الرسالة بعد ذلك، وهذه التقنية تستخدم مجموعة من الأرقام العديدة والمعقدة التي تجعل من المستحيل تزويرها[4].

[1] حجازي بيومي عبد الفتاح، التجارة الالكترونية وحمايتها القانونية، دار الفكر الجامعية، الاسكندرية، 2006، ص 204.

[2] حجازي بيومي عبد الفتاح، مقدمة في التجارة الالكترونية العربية، الجزء الأول، مرجع سبق ذكره، ص 51.

[3] نفس المرجع، ص 63.

* هي عبارة عن برنامج آمن يتم تخزينه في معالج البطاقة، وهذا البرنامج يؤكد لمسجل النقد الالكتروني بأن البطاقة الذكية أصلية ولم يتم العبث بها أو تحويرها.

[4] حجازي بيومي عبد الفتاح، التجارة الالكترونية وحمايتها القانونية، مرجع سبق ذكره، ص 211.

ولكن المشكلة مع هذه التقنية أنه يتم ارسال المفتاح السري مع تلك المعلومات المشفرة، فلو تم معرفة المفتاح سيفك التشفير من قبل الشخص الذي اكتشف المفتاح حتى ولو لم يكن الشخص الذي يفترض أن يستقبل الرسالة. وبالتالي تعد هذه الطريقة غير عملية لحماية المعلومات.[1]

1-ب-التشفير بواسطة المفتاح العام:

ويطلق على هذه الطريقة الهندسة العكسية[2].

في هذا النوع من التشفير كل كيان (مستخدم، حاسب...) يملك مفتاحين مترافقين مع بعض، مفتاح عام ومفتاح خاص، والمفتاح العام يكون متوفرا للجميع بينما المفتاح الخاص يكون محميا بعناية ولا ينقل اطلاقا عبر الشبكة[3].

ولضمان الأمان في عملية التشفير يستوجب وجود طرف ثالث رسمي، وهذا الطرف لابد أن يكون محل ثقة لدى الأفراد والجهات المتعاملة معه[4]، وكطرف ثالث نجد **هيئة الاعتماد***والتي تقوم بالوظائف التالية:[5]

- تأكيد شخصية المشتري إلى البائع؛
- تأكيد سرية المعاملة من خلال التشفير؛
- عدم كشف البيانات المالية للمشتري إلى البائع؛

[1] عامر مرشد، تصميم هيئة اصدار الشهادات الرقمية، مقال منشور على الموقع www. Kutub.info-3956،تاريخ الاطلاع 2013/12/17.

[2] حجازي بيومي عبد الفتاح، التجارة الالكترونية وحمايتها القانونية، مرجع سبق ذكره، ص 211.

[3]عامر مرشد، مرجع سبق ذكره.

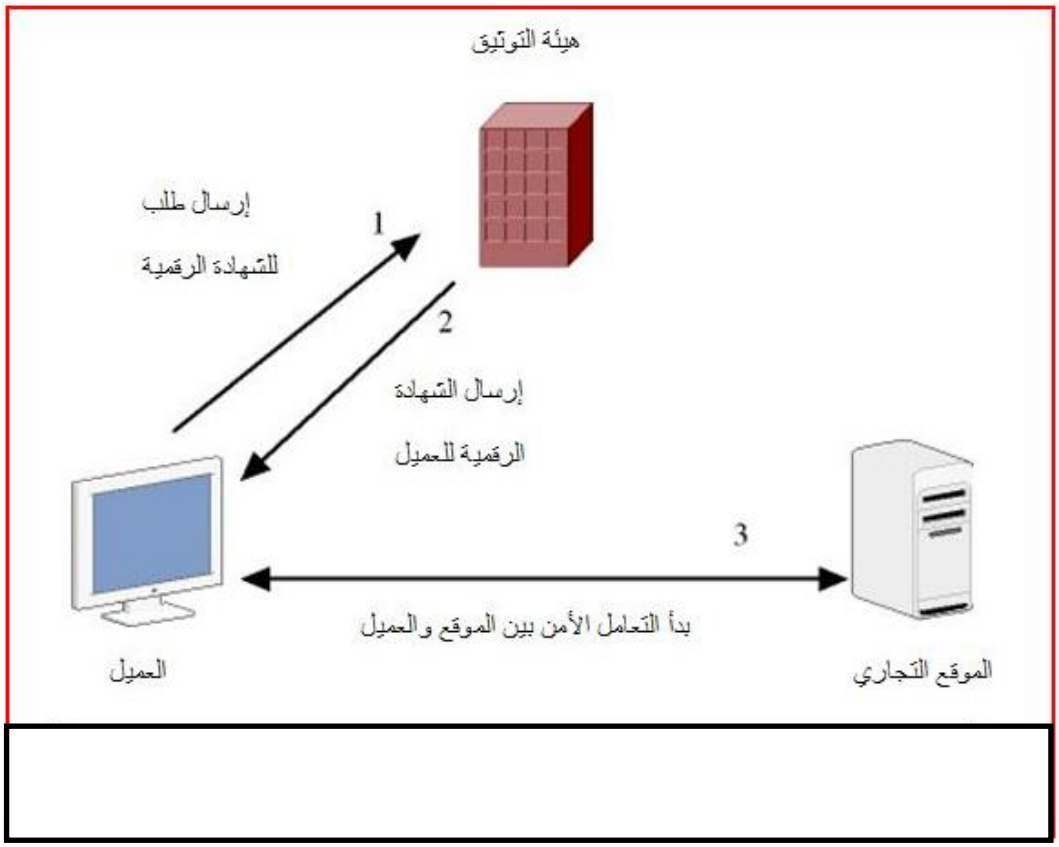
[4] حجازي بيومي عبد الفتاح، التجارة الالكترونية وحمايتها القانونية، مرجع سبق ذكره، ص 212.

* Certificate Authority

[5] رأفت رضوان، مرجع سبق ذكره، ص101.

ويكون التعامل بين الطرف الذي يريد الحصول على الشهادة الرقمية وهيئة الاعتماد كما يلي:

الشكل رقم(01-05): طريقة التعامل بين العميل وهيئة الاعتماد.



المصدر: http://www.secarab.com/up/uploads/ca-hirchal.jpg تاريخ الاطلاع: 2014/02/06.

ولتحقق هذه الهيئة الوظائف المذكورة آنفا تصدر وثيقة اثبات وهي ما يطلق عليها **الشهادة الرقمية**♦، وهي عبارة عن "ملف معلومات يتم فيه تعريف شخص أو مؤسسة، ويقوم المستخدم بمراجعة الشهادة للتحقق من شخصية صاحبها قبل الموافقة على استقبال معلومات يقوم بإرسالها. كما يستخدمها في تشفير المعلومات قبل ارسالها لشخص عبر الانترنيت"[1].

♦ Digital Certificate

[1] ابراهيم العيسوي، التجارة الالكترونية، المكتبة الأكاديمية، مصر، الطبعة الأولى، 2003، ص 80.

وتحتاج المؤسسات إلى الشهادات الرقمية من أجل ترميز وفك ترميز مراسلاتها الالكترونية وإلى تحديد هويات مرسلي الرسائل الالكترونية وأوامر الشراء والدفع والبيع والنفاذ إلى مواقع الويب، والشبكات الداخلية، وتجد الشهادات الرقمية دورا لها في عمليات أرشفة وحفظ الوثائق لضمان عدم التلاعب فيها وتغييرها إلا من قبل الأفراد والجهات المخولة بذلك[1]، وبطبيعة الحال فإن الثقة في الشهادة لا أساس لها سوى الثقة في الجهة التي تصدرها[2].

2-التوقيع الالكتروني:

يعرّفه قانون الأونستيرال النموذجي بشأن التوقيعات الالكترونية 2001 في مادته الثانية على أنه: "يعني بيانات في شكل الكتروني مدرجة في رسالة بيانات أو مضافة إليها أو مرتبطة بها منطقيا، يجوز أن تستخدم لتعيين هوية الموقع بالنسبة إلى رسالة البيانات، ولبيان موافقة الموقع على المعلومات الواردة في رسالة البيانات"[3].

كما عرّفه قانون المعاملات الالكترونية الأردني رقم 85 لسنة 2001 على أنه: "البيانات التي تتخذ هيئة حروف أو أرقام أو رموز أو إشارات أو غيرها وتكون مدرجة بشكل الكتروني أو رقمي أو ضوئي أو أي وسيلة أخرى مماثلة في رسالة معلومات أو مضافة عليها أو مرتبطة بها ولها طابع يسمح بتحديد هوية الشخص الذي وقعها ويميزه عن غيره من أجل توقيعه وبغرض الموافقة على مضمونه"[4].

كما يمكن تعريفه على أنه: "اتخاذ وسيلة يتم من خلالها التحقق أن صاحب الرسالة أو المعاملة هو الشخص الذي قام فعلا بإرسالها أو تنفيذها"[5].

كما يمكن تعريف التوقيع الالكتروني حسب القانون المصري على أنه: "عبارة عن حروف أو أرقام أو رموز أو إشارات لها طابع منفرد تسمح بتحديد شخص صاحب التوقيع وتميزه عن غيره"[6].

---

[1] بختي ابراهيم، مرجع سبق ذكره، ص 76.

[2] إبراهيم العيسوي، مرجع سبق ذكره، ص 80.

[3] عمر حسن المومني، مرجع سبق ذكره، ص 137.

[4] يونس عرب، قانون تقنية المعلومات والتجارة الالكترونية، مجموعة عرب للقانون، الأردن، 2005، ص 89، متوفر على الموقع: http://www.yemen-nic.info/contents/Information/studies/9.pdf تاريخ الاطلاع: 2014/02/04.

[5] رأفت رضوان، مرجع سبق ذكره، ص 90.

[6] حجازي بيومي عبد الفتاح، التجارة الالكترونية وحمايتها القانونية، مرجع سبق ذكره، ص 276.

أمّا حسب القانون الأمريكي الصادر في 30 جويلية 2000 فهو: "شهادة رقمية تصدر عن احدى الهيئات المستقلة، وتميز كل مستخدم يمكن أن يستخدمها في ارسال أي وثيقة أو عقد تجاري أو تعهد أو إقرار"[1].

وبالتالي يمكن القول أنّ التوقيع الالكتروني هو عبارة عن حروف أو أرقام أو رموز تنفرد بها كل رسالة، وتمكننا من التعرف على الشخص صاحب هذه الرسالة.

ويتم اعتماد التوقيع الالكتروني عبر الخطوات التالية:[2]

- الاتفاق مع شركة متخصصة في اعتماد التوقيع وتوثيقه؛
- اعتماد التوقيع وأخذ صورته وإصدار شهادة من شركة الاعتماد؛
- من تلك اللحظة يعد هذا التوقيع رسميا، ويبدأ العمل به وله قوة التوقيع على الورق ويعترف به عند حدوث المنازعات.

وللتوقيع الالكتروني صورتان هما:

- التوقيع الرقمي أو الكودي.

- التوقيع بالقلم الالكتروني.

2-أ-التوقيع الرقمي أو الكودي:

يستخدم هذا النظام في التعاملات البنكية وغيرها، وأوضح مثال على ذلك بطاقة الائتمان التي تتضمن "رقما سريا"*لا يعرفه سوى العميل، الذي يدخل البطاقة في ماكينة السحب، عندما يطلب الاستعلام عن حسابه أو يبدي رغبته في صرف جزء من رصيده، وهي تعمل بنظامي Off-Lineو On-Line.[3]

نظام Off-Line: فيه يتم تسجيل العملية على شريط مغناطيسي، ولا يتغير موقف العميل المالي في حسابه إلا في آخر اليوم، وعقب انتهاء ساعات العمل.

[1] حجازي بيومي عبد الفتاح، التجارة الالكترونية وحمايتها القانونية، مرجع سبق ذكره، ص 186.

[2] غسان فاروق غندور، مرجع سبق ذكره، ص 581.

* هو مجموعة أرقام لا يعرفها سوى صاحب البطاقة نفسه.

[3] حجازي بيومي عبد الفتاح، مقدمة في التجارة الالكترونية العربية، الجزء الأول، مرجع سبق ذكره، ص 93.

نظام On-Line: فيه يقيد موقف العميل، ويتم تحديثه فور اجراء العملية، وذلك هو الغالب في التعامل بنظام البطاقات الذكية التي تحتفظ بداخلها بذاكرة تسجيل كل عمليات العميل.

2-ب-التوقيع بالقلم الالكتروني:

تتم هذه الطريقة باستخدام Pen-Op وتعني التوقيع بالقلم الالكتروني، وذلك عن طريق استخدام قلم الكتروني حسابي يمكن عن طريقه الكتابة على شاشة الكمبيوتر، باستخدام برنامج معين.

وهذا البرنامج له وظيفتين الأولى هي خدمة التقاط التوقيع والثانية هي خدمة التحقق من صحة التوقيع، حيث يتلقى البرنامج أولا بيانات العميل عن طريق بطاقته الخاصة التي يتم وضعها في الآلة المستخدمة، ثم تظهر بعد ذلك التعليمات على الشاشة، ويتبعها الشخص، حيث تظهر رسالة تطالبه بتوقيعه باستخدام قلم على مربع داخل الشاشة، ودور هذا البرنامج قياس خصائص معينة للتوقيع من حيث الحجم والشكل والنقاط والخطوط والالتواءات، ثم يقوم الشخص بالضغط على مفاتيح معينة تظهر له على الشاشة بأنه موافق أو غير موافق على هذا التوقيع، حسب تقنيات التشفير المتبعة، وبعد ذلك تنتقل إلى مرحلة التحقق من صحة التوقيع[1].

ويتم التحقق من صحة التوقيع عن طريق قيام نفس البرنامج، الذي تم التوقيع بواسطته، بفك رموز الشفرة البيومترية، ومقارنة المعلومات مع التوقيع المخزن ثم ارسالها إلى برنامج الكمبيوتر الذي يعطي الإشارة فيما إن كان التوقيع صحيحا أم لا[2].

مما سبق نستنتج أن الوظيفة الأساسية للتوقيع الالكتروني هي تعيين هوية محرر الوثيقة والتأكيد على موافقة محرر تلك الوثيقة على مضمونها[3].

بالإضافة إلى التشفير والتوقيع الالكتروني أصبحت تستخدم تقنيات الحماية والتجسس البيولوجي Biometrics ضد محاولات النفاذ إلى النظام أو الدخول غير المشروع إلى شبكة الحاسوب، وذلك باستخدام الخصائص البيولوجية التي تميز كل شخص عن آخر والتي لا يمكن أن تكون متطابقة مع الآخرين مثل بصمة

[1] حجازي بيومي عبد الفتاح، مقدمة في التجارة الالكترونية العربية، الجزء الأول، مرجع سبق ذكره، ص 97.
[2] نفس المرجع، ص 99.
[3] إبراهيم العيسوي، مرجع سبق ذكره، ص 104.

الابهام، شكل الجمجمة، اتساع حدقة العين، ملامح الوجه، تمييز الصوت بل وصل الأمر إلى التمييز على أساس توزيع الحرارة تحت جلد الرأس الذي يختلف بين التوأمين المتطابقين[1].

ثالثا: أشكال تأمين الدفع الالكتروني.

في هذا المجال سعت العديد من كبريات الشركات إلى ابتكار وسائل أمان فنية توفر الثقة بين مختلف المتعاملين، نذكر منها[2]:

نظام المعاملات الالكترونية الآمنة*SETوالذي تم تطويره في البداية من قبل شركة فيزا Visaوماستر كارت[3]والتي تعتبر أكبر شركات اصدار بطاقات الائتمان، لتنضم لها فيما بعد شركة أمريكان اكسبرسAmerican Express، كم انضمت بعدها أيضا كل من شركة نت سكاب Netscape ومايكروسوفت Microsoft، ليصبح بهذا أكبر تحالف لتأمين المعاملات الالكترونية، ويحقق هذا النظام عدة ضمانات أساسية أهمها:

التكاملية: ويقصد بها ضمان أن الرسالة المرسلة هي نفسها الرسالة المستقبلة وذلك من خلال ارسال بصمة رقمية في اتجاه واحد وفك هذه البصمة يثبت ذلك؛

سرية المعاملة: ويكون ذلك من خلال فك شفرة الرسالة وكشف المعلومات المالية الموجودة بها؛

التحقق من شخصية صاحب بطاقة الائتمان: ويكون ذلك باستخدام شهادات التحقق من شخصية حامل البطاقة، وبهذا يمكن للبائع أن يضمن شخصية المشتري دون الحصول على الرقم السري لبطاقة الائتمان الخاص به؛

---

[1] سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص 228.

[2] انظر: -رأفت رضوان، مرجع سبق ذكره، ص ص 93-109.

-إبراهيم عبد السلام، التجارة والأعمال الالكترونية، ماهي لخدمات الكمبيوتر، الإسكندرية، بدون سنة النشر، ص ص 172-178.

* Secure Electronic Transaction

[3]Domaris Bassama, Lise Lefeuvre, Marlyse Thiermont, Paiement Electronique Et Sécurisation Des échanges, 27 septembre 2006, http://foad.refer.org/IMG/pdf/sequence-3-6.pdf, 11/02/2014.

التحقق من شخصية البائع: ويكون ذلك باستخدام شهادات التحقق والتأكد من أن البائع يقبل التعامل بنظام المعاملات الالكترونية الآمنة SET.

وتجدر الإشارة ان نظام المعاملات الالكترونية الآمنة SETيتطلّب اشتراك كل من المشتري والبائع لدى واحد من البنوك أو المؤسسات التي تعمل بهذا النظام.

كما نجد أيضا **بروتوكول* طبقة الفتحة الآمنة SSL**[1] والذي يقوم بتشفير الاتصال بين برامج البحث وحاسبات خوادم الانترنيت والتي تتولى تشفير رسائل المشتري واعداد الشهادات الرقمية وكذا التواقيع الالكترونية، وقد تم استخدام برنامج (SSL) كل من شركتي مايكروسوفت Microsoft ونت سكاب Netscape عام 1990م[2].

بالإضافة إلى ما سبق نجد **نظام حوائط المنع** أو ما يعرف كذلك **بحوائط النيران** إذ يمكن تعريف حائط النار على أنه عبارة عن بؤرة شبكية تتكون من أجهزة Hardware وبرمجيات Software تقوم بعزل شبكة خاصة عن شبكة عامة وتسمح فقط لبعض المستخدمين من الخارج ذات مواصفات محددة بالوصول إلى الشبكة الخاصة، ويوجد نوعان من حوائط المنع هما:

مرشحات مجموعات البيانات: وهذه يتم استخدامها من خلال أجهزة Router[3]وهي تقوم باختبار كل حزمة بيانات قادمة أو خارجة للتعرف على مطابقتها للقواعد الحاكمة؛

تطبيقات تحكم في البوابات: والتي تعمل على حاسبات آمنة خاصة، فبالإضافة إلى قيامها بعمل المرشحات على مستوى مجموعات البيانات فإنها تقوم أيضا بالحجب الكلي للعناوين الداخلية لمقر معلومات الجهة بحيث لا ترى الجهات الخارجية سوى البوابة وتظهر كافة التعاملات الخارجة من المؤسسة بعنوان البوابة فقط وبالتالي تمنع أي محاولة خارجية للنفاذ إلى المكونات الداخلية للمقر.

---

* هو مجموعة من المعايير البيانية التي يوافق المبرمجون عليها لإتاحة اتصال فعال بين أجهزة الكمبيوتر على الشبكة.

[1] Secure Socket Layer

[2]Domaris Bassama, Lise Lefeuvre, Marlyse Thiermont, op cit.

[3] هي أجهزة تستخدم خارج الحاسب الرئيسي أو خادم الملفات لتعمل على تقنين عملية النفاذ إلى مقر المعلومات وفقا لقواعد منظمة وحاكمة تحددها المؤسسة.

المبحث الثالث: أنواع وسائل الدفع الالكترونية.

تنوعت وسائل الدفع الالكترونية، إذ كانت الشركات المصدرة لهذه الوسائل في كل مرة تحاول تسهيل وتسريع عملية الدفع من خلال النوع الجديد المصدر بالإضافة إلى تخفيض التكاليف من جهة وتقليل مخاطر السرقة والضياع من جهة أخرى.

المطلب الأول: النقود الالكترونية والمحافظ الالكترونية.

ابتكار نظام الدفع الالكتروني استوجب تغيير بعض المعطيات لجعلها تتماشى مع هذا النظام، إذ لا يمكن استخدام الوسائل التقليدية للتعامل فيه، ومثالنا على ذلك النقود التقليدية التي لها وجود مادي وبالتالي يتعذر استعمالها في نظام تنتفي فيه هذه الخاصية، وهنا ظهرت النقود الالكترونية التي يمكن اعتبارها الوحدات المقابلة للنقود التقليدية، والتي تشحن في البطاقات مكونة لنا المحافظ الالكترونية.

أولا: النقود الالكترونية.

1-تعريفها:

هناك من أعطى تعريف بسيط للنقود الالكترونية واعتبرها: "المرادف الالكتروني للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها"[1].

عرّفها **البنك المركزي الأوربي** بأنها: "مخزون الكتروني لقيمة نقدية على وسيلة تقنية يستخدم بصورة شائعة للقيام بمدفوعات لمتعهدين غير من أصدرها دون الحاجة إلى وجود حساب بنكي عند اجراء الصفقة وتستخدم كأداة محمولة مدفوعة مقدما"[2].

---

[1] ريم الزامل، ما هي النقود الالكترونية، مقال منشور على الموقع:
http://www.sciencesway.info/vb/showthread.php?t=11711#.UssEJ4ZhzIU تاريخ الاطلاع: 06/01/2014.

[2] رشدي عبد اللطيف وادي، أهمية ومزايا البنوك الالكترونية في قطاع غزة بفلسطين ومعوقات انتشارها، مجلة الجامعة الاسلامية (سلسلة الدراسات الانسانية)، المجلد 16، العدد 2، فلسطين، 2008، ص 858.

كما عرّفتها **المفوضية الأوروبية** على أنها: "قيمة نقدية مخزونة بطريقة الكترونية على وسيلة الكترونية كبطاقة أو ذاكرة كمبيوتر، ومقبولة كوسيلة للدفع بواسطة متعهدين غير المؤسسة التي أصدرتها، ويتم وضعها في متناول المستخدمين لاستعمالها كبديل عن العملات النقدية والورقية، وذلك بهدف احداث تحويلات الكترونية لمدفوعات ذات قيمة"[1].

ويعرّفها **بنك التسوية الدولية** على أنها: "قيمة نقدية في شكل وحدات ائتمانية مخزونة بشكل الكتروني أو على أداة الكترونية يحوزها المستهلك"[2].

وهناك من أعطاها معنى عام ومعنى خاص كالآتي[3]:

بالمعنى العام هي كافة وسائل الدفع والتسديد والتحصيل من خلال استخدام الحواسيب كوحدات طرفية.

أما بالمعنى الخاص فهي مجموعة التواقيع والبروتوكولات الرقمية التي تتيح للرسالة الالكترونية أن تحل فعليا محل تبادل العملات التقليدية، وهذا يعني أن التوقيع الرقمي هو المكافئ الالكتروني للنقود التقليدية.

وتُعرّف أيضا على أنها: "وحدات رقمية الكترونية يتم انتقالها بطريقة معينة من حساب شخص إلى حساب شخص آخر"[4].

وعُرّفت أيضا على أنها: "نقود تخزن بواسطة الخوارزميات في المعالجات، وأجهزة حاسوبية أخرى تستطيع أن تنفذ عمليات الوفاء عبر شبكة الانترنيت كبديل للعملات المعدنية والورقية التي لا تستطيع بالطبع أن ترسلها عبر الانترنيت"[5].

---

[1] عبد الكريم قندوز، بومدين نورين، الصيرفة الالكترونية في المؤسسات المصرفية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر، الملتقى العلمي الدولي الثاني حول: **المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية**، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 04-05 ديسمبر 2007، ص 5.

[2] نفس المرجع، نفس الصفحة.

[3] أكرم حداد، مشهور مذلول، النقود والمصارف مدخل تحليلي ونظري، دار وائل للنشر، الأردن، الطبعة الأولى، 2005، ص 57.

[4] شريف محمد غنام، محفظة النقود الالكترونية: رؤية مستقبلية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2007، ص 8.

[5] غسان فاروق غندور، مرجع سبق ذكره، ص 582.

كما تُعرّف على أنها: " مجموعة من البروتوكولات والتوقيعات الرقمية التي تتيح للرسالة الالكترونية أن تحل محل تبادل العملات التقليدية، وبعبارة أخرى فإن النقود الالكترونية أو الرقمية هي المكافئ للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها"[1].

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف النقود الالكترونية كالآتي: هي مجموعة البروتوكولات والتواقيع والخوارزميات التي تمثل القيمة النقدية للسلع أو الخدمات محل التبادل، والتي يمكن انتقالها من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر لتسوية عملية الدفع، التي تعجز النقود التقليدية عن القيام بها في الشكل الالكتروني.

ويمكن للنقد الالكتروني أن يتجسد في صورتين[2]:

-حامل النقد الالكتروني: وهو عبارة عن بطاقة يخزن بداخلها قيمة نقدية، تسمح بإجراء مدفوعات المشتريات الصغيرة بين أطراف التبادل دون تدخل وسيط؛

-النقد الشبكي الذي يتم تحويله عبر شبكات الاتصال العالمية (الانترنيت) للوفاء بقيمة المدفوعات وهذا باستخدام برمجيات متخصصة مدمجة بأجهزة الكمبيوتر الخاصة.

يعتمد نظام النقد الالكتروني الكامل على البروتوكول الذي طورته شركة ديجي كاش Digi Cash والذي يسمى إي كاش E-Cash وبدأ استخدامه في هولندا عام 1994م. ومع نهاية عام 1995م بدأ بنك مارك توين Mark Twain Bank في سانت لويس في اصدار نقود الكترونية بالدولار، كما بدأت شبكة EVENT الأوروبية في فنلندا بإصدار النقود الالكترونية[3].

[1] شيماء فوزي أحمد، التنظيم القانوني للنقود الالكترونية، مجلة الرافدين للحقوق، المجلد 14، العدد 50، العراق، السنة 16، ص 171.

[2] خبابة عبد الله، الاقتصاد المصرفي: البنوك الالكترونية –البنوك التجارية-السياسة النقدية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2008، ص23.

[3] رأفت رضوان، مرجع سبق ذكره، ص 65.

2-خصائص النقود الالكترونية:

تتميز النقود الالكترونية بالعديد من الخصائص نذكر منها ما يلي:

-قيمة نقدية: فهذه الوحدات هي وحدات نقدية لها قيمة مالية يستطيع المستهلك استخدامها لسداد أثمان أي سلع وخدمات لدى أي تاجر[1]، وهي تشبه فعلا النقود العادية مع فارق وحيد هو أنه بدل من أن تكون في صورة ورقية أو معدنية فهي في صورة لا مادية غير ملموسة يتم تداولها بشكل الكتروني، وتبقى صالحة كأداة وفاء في المشتريات العادية البسيطة واليومية التي يقوم بها المستهلكون عبر الانترنيت[2]؛

-أنها تصدر فقط للسداد أو هي أداة وفاء: تصدر هذه الوحدات الالكترونية أو النقود الالكترونية لغرض واحد فقط هو دفع أو سداد قيم المنتجات والخدمات التي يبتاعها المستهلك. فالنقود الالكترونية عكس النقود الحقيقية، لا توجد قبل عملية الدفع، وإنما تصدر خصيصا لهذا الدفع[3]؛

-مؤقتة بعملية الدفع: ويقصد بذلك أنه متى تم الدفع بهذه الوحدات أو النقود الالكترونية، فيجب ارسالها إلى مصدرها حتى يحولها إلى نقود عادية. فهذه الوحدات في حد ذاتها لا تتداول ولا يمكن أن تبقى هكذا في صورتها الرقمية، وإنما لابد أن تتحول وتتغير طبيعتها إلى نقود حقيقية عن طريق مصدرها. وتسمى هذه العملية بهدم أو تغيير طبيعة النقود الالكترونية أو استردادها[4]؛

-عدم تجانسها: لا تتجانس النقود الالكترونية فيما بينها، فهي تصدر بفئات مالية مختلفة كل فئة يعبر عنها برقم معين، ويتم هذا التقسيم وفقا لرغبة المستهلك. ومن ثم لا تتوحد قيم هذه الوحدات، بل تختلف من فئة إلى أخرى ومن مستهلك إلى آخر[5]، ويمكن استخدام هذه النقود بأصغر الوحدات لتيسير شراء السلع أو طلب الخدمات قليلة القيمة[6]؛

-سهولة استخدامها مقارنة مع وسائل الدفع الأخرى[7].

---

[1] شريف محمد غنام، مرجع سبق ذكره، ص 36.

[2] واقد يوسف، مرجع سبق ذكره، ص 41.

[3] شريف محمد غنام، مرجع سبق ذكره، ص 36.

[4] نفس المرجع، ص37.

[5]نفس المرجع، نفس الصفحة.

[6] جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الالكتروني، رسالة ماجستير منشورة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 69.

[7] نفس المرجع، ص 69.

3-كيفية عمل النقد الالكتروني:

للحصول على النقد الالكتروني يذهب المستهلك في حد ذاته لفتح حساب في البنك، ويبين بعض المعلومات لإثبات شخصيته، وحينما يريد المستهلك أن يسحب النقد الالكتروني للقيام بعملية الشراء، فإنه يدخل للبنك من خلال الانترنيت ويقدم دليل شخصيته –التي تكون في العادة شهادة رقمية-وبعد تحقق البنك من شخصية المستهلك فإنه يصدر المبلغ الخاص للمستهلك من النقد الالكتروني ويخصم المبلغ نفسه من حسابه، كذلك قد يحمّل البنك العميل مبالغ قليلة من الرسوم عن العملية (نسبة عن كل نقد الكتروني يتم إصداره) ويقوم المستهلك بتخزين النقد الالكتروني في محفظة على جهاز الحاسوب الخاص به أو على جهاز بطاقة الكترونية خاصة (البطاقة الذكية)[1].

4-تقسيمات النقود الالكترونية:

هناك تقسيمات عديدة مقترحة للنقود الالكترونية، نفرق بين ما يلي[2]:

4-أ-من حيث متابعتها والرقابة عليها:

-نقود الكترونية قابلة للتعرف عليها: وتتميز باحتوائها على معلومات عن الشخص الذي قام بسحب النقود من البنك في بداية التعامل ثم الاستمرار كما هو الشأن بالنسبة لبطاقة الانتماء في متابعة حركة النقود داخل النظام الالكتروني وحتى يتم تمييزها في نهاية المطاف.

-نقود الكترونية غير اسمية (مغفلة الهوية): وهي تستخدم تماما كالأوراق النقدية من حيث كونها وثيقة الصلة لمن يتعامل بها، فلا تترك وراءها أثر يدل على هوية من انتقلت منه أو إليه.

4-ب-من حيث أسلوب التعامل بها:

-نقود الكترونية عن طريق الشبكة: وهي نقود رقمية يتم في البداية سحبها من بنك أو من مؤسسة مالية أخرى، وتخزينها في أداة معدنية داخلية توضع في جهاز الحاسوب الشخصي، وبالضبط على الفأرة الشخصية لهذا الجهاز،

[1] غسان فاروق غندور، مرجع سبق ذكره، ص 584.

[2] عرابة رابح، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2012، ص ص 16-17.

وترسل النقود الرقمية عبر الانترنيت إلى المستفيد في ظل إجراءات تتضمن لهذا التعامل قدرا كبيرا من الأمان والسرية(التشفير، التوقيع)، فهي نقود حقيقية ولكنها رقمية وليست مادية، وتتطلب معظم الأنظمة المطروحة حاليا والتي تستخدم هذا الأسلوب اتصال طرفي التعاقد الكترونيا بالمصدر للتأكد من سلامة النقود المتداولة، وهو ما يقلل من احتمالات الغش والتزوير.

-نقود الكترونية خارج الشبكة: وهنا تتم التعاملات دون الحاجة للاتصال مباشرة بالمصدر فهي تتخذ عادة صورة بطاقة يحوزها المستهلك، وتتضمن مؤشرا يظهر له التغيرات التي تطرأ على قيمتها المخزنة بعد اجراء كل تعامل نقدي، وهي تثير قدرا أكبر من المشاكل خاصة فيما يتعلق بالأمان من مخاطر الصرف المزدوج.

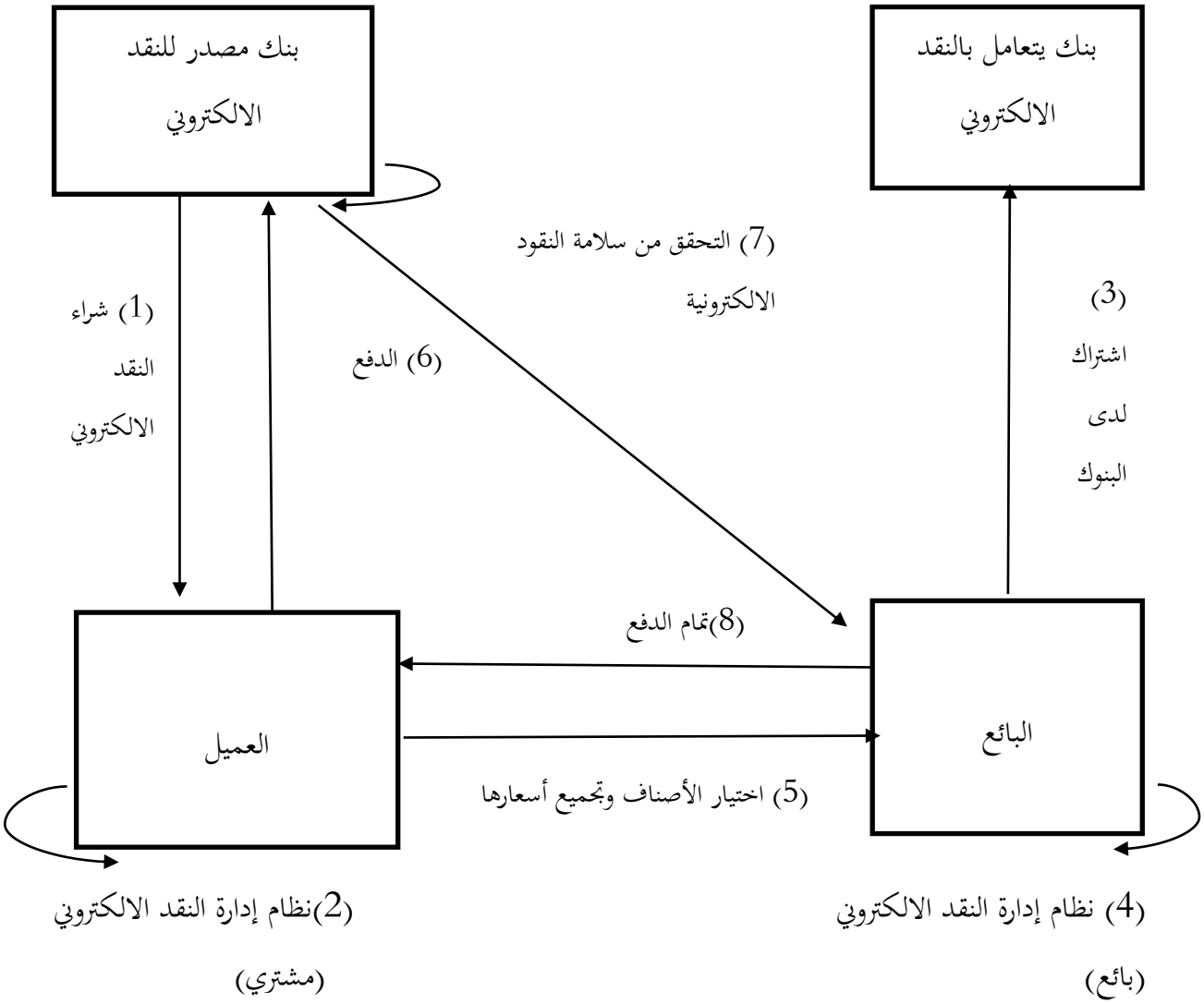
بالإضافة إلى ذلك فإن حياة النقود الالكترونية تمر بثلاث مراحل هي[1]:

- الإصدار لصالح صاحب البطاقة؛
- الانتقال من صاحب البطاقة إلى طرف ثالث كالبائع الذي انتقلت إليه النقود الالكترونية؛
- تظهير النقود الالكترونية عن طريق قيام طرف ثالث باسترداد مقابلها من النقود التقليدية من المصدر.

[1]عرابة رابح، مرجع سبق ذكره، ص 17.

وللنقد الالكتروني دورة استخدام نوضحها في الشكل التالي:

شكل رقم(01-06): دورة استخدام النقد الالكتروني واجراءاتها.



المصدر: رأفت رضوان، مرجع سبق ذكره، ص 66.

كما يمكن توضيح كيفية استخدام النقد الالكتروني كالآتي[1]:

1-يقوم الفرد بشراء النقود الالكترونية من أحد البنوك المصدرة لها وبالقدر الذي يحتاجه؛

2-يحصل الفرد المشتري على برنامج مجاني خاص بإدارة النقد الالكتروني ويعمل هذا البرنامج على حساب الوحدات المشتراة والمصروفة من النقد الالكتروني والرصيد المتبقي منها، كما يقوم بحماية وحدات النقد الالكتروني من المحو والنسخ؛

3-يقوم البائع بالتعامل بالنقد الالكتروني، حيث يلزم أن يشترك في أحد البنوك التي تتعامل بالنقد الالكتروني وهذه البنوك بطبيعتها هي بنوك تعمل على شبكة الانترنيت؛

4-يحصل البائع على برنامج مجاني خاص بإدارة النقد الالكتروني والذي يقوم بتنفيذ مهام الحماية والتأمين للنقد الالكتروني، كما يقوم بإدارة العمليات الخاصة بتسجيل المتحصلات واضافتها إلى رصيد البائع؛

5-يقوم المشتري باتخاذ قرار الدفع من خلال النقود الالكترونية بالقيمة المطلوبة وبهذا يقوم برنامج إدارة النقد الالكتروني باختبار الرصيد وهل يسمح للسداد من عدمه، وفي حالة الايجاب يقوم البرنامج باختيار وحدات النقد وقيمتها وتحديدها في كشف خاص لإرساله إلى البائع عن طريق البنك المصدر للعملة؛

6-يقوم البنك بتلقي كشف الدفع من المشتري ويتأكد من صحة النقود الالكترونية بطرق التأكد المختلفة*، وبمجرد التأكد منها يقوم بإرسال كشف وحدات النقد الالكتروني للبائع؛

7-يتلقى برنامج إدارة النقد الالكتروني للبائع كشف العملات الالكترونية الموقعة من البنك ويقوم بإضافة وحدات النقد الجديدة إلى خزينة البائع الرقمية؛

8-يقوم برنامج إدارة النقد الالكتروني للبائع بإخطار المشتري بتمام السداد فيقوم نظام النقد الالكتروني للمشتري بمحو هذه الوحدات المخصصة بهذا الكشف من محفظة المشتري بصورة نهائية.

---

[1] شيرين بدري البارودي، دور اقتصاد المعرفة في تطوير الخدمات الالكترونية (دراسة تحليلية عن البنوك الالكترونية)، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الخامس حول: **اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية**، جامعة الزيتونة الأردنية، الأردن، 25-27 أفريل 2005، ص ص 7-8.
رأفت رضوان، مرجع سبق ذكره، ص ص 67-68.

* صحة الأرقام الخاصة بوحدات النقد الالكترونية، بصمات الكترونية....

ثانيا: المحافظ الالكترونية:

1-تعريفها:

يمكن ذكر التعاريف التالية للمحفظة الالكترونية:

- وسيلة دفع افتراضية تستخدم في سداد المبالغ صغيرة القيمة بشكل مباشر أو غير مباشر[1].
- هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية ممغنطة (مزودة بشريحة –رقاقة–حوسبيةChip) يمكن تثبيتها على الكمبيوتر الشخصي أو تكون قرصا مرنا يمكن إدخاله في فتحة القرص المرن للكمبيوتر الشخصي ليتم نقل القيمة المالية (منه أو إليه) عبر الانترنيت باستخدام برامج معينة[2].
- هو برنامج يقوم المستخدم بتنصيبه على جهاز الحاسب الشخصي، ويتم تخزين المعلومات الشخصية وأرقام البطاقة الائتمانية في هذا البرنامج، وعندما يقوم المستخدم بعملية الشراء يضغط على كبسة واحدة على هذا البرنامج ليتم تعبئة المعلومات المطلوبة آليا، وظهرت هذه الطريقة بدلا من قيام العميل بتعبئة نموذج الشراء عن كل عملية[3].
- المحفظة الالكترونية تحفظ بطاقات الائتمان والنقد الالكتروني والهوية الشخصية فيها ومعلومات اتصال المالك، وتقدم هذه المعلومات على موقع فحص موقع التجارة الالكترونية، وأحيانا تحتفظ المحفظة الالكترونية على دفتر عناوين كذلك[4].
- محفظة النقود الالكترونية هي وسيلة دفع مصدرة من مؤسسة مالية تجمع مجموعة من النقود، دعامة هذه المحفظة هي بطاقة[5].
- برنامج صغير يتم تحميله على حاسب المستخدم. وتكون المعلومات المتوفرة في هذا البرنامج هو المخزن الآمن الذي يحوي على بطاقات اعتماد يتم من خلالها تبسيط معالجة عمليات الدفع الإلكترونية[6].
- تتكون محفظة النقود الالكترونية من الناحية الفنية من كارت أو بطاقة بلاستيكية مثبت عليها من الخلف كمبيوتر صغير مزود بذاكرة الكترونية تسمح بتخزين معلومات ووحدات الكترونية تصلح للوفاء بالديون

---

[1] شريف محمد غنام، مرجع سبق ذكره، ص 12.

[2] بختي إبراهيم، مرجع سبق ذكره، ص 72.

[3] ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الالكترونية: الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع، مرجع سبق ذكره، ص 48.

[4] غسان فاروق غندور، مرجع سبق ذكره، ص 579.

[5]Marie-Thérèse Bohn Di Scala, op cit, p 323.

[6] محمد فواز محمد مطالقة، آلية الوفاء بالبدل المالي عبر الانترنيت، ورقة مقدمة لمؤتمر: **تشريعات عمليات البنوك بين النظرية والتطبيق**، كلية القانون بالتعاون مع كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة اليرموك، الأردن، 22-24 كانون الأول 2002.

قليلة القيمة سواء عند التاجر أو على شبكة الانترنيت، ويتضح من هذا التعريف المبسط أن محفظة النقود الالكترونية تقوم على ثلاث دعائم هي[1]:

- كارت مزود بذاكرة الكترونية تسمح بالتخزين والاستدعاء وهو الكارت الذكي؛
- الوحدات التي يتم شحنها على الكارت وهي النقود الالكترونية أو الوحدات الالكترونية؛
- شحن الوحدات على الكارت بشكل مسبق على استخدامها في عملية الدفع ويدعى الدفع المقدم أو الدفع المسبق؛

ويكمن الغرض من المحفظة الالكترونية أن تعمل كبديل للنقود في المعاملات اليومية ويتم استخدامها في المدفوعات الصغيرة مثل التنقلات العامة أو ماكينات البيع[2].

2-خصائص المحفظة الالكترونية:

فيما يلي سنورد خصائص المحفظة الالكترونية[3]:

- ✓ المحفظة الالكترونية تعطي حلا متطورا للدفع بمبالغ صغيرة، وعليه يمكن التخلص من أسعار معالجة الشيكات وباقي وسائل الدفع الورقية، في كل عملية أو صفقة تجارية ذات المبالغ الصغيرة؛
- ✓ تسمح بتخفيض عمليات الدفع بالنقود، وبالتالي التخلص من تكاليف المعالجة؛
- ✓ هي وسيلة ملائمة تماما للصفقات التجارية لما توفره من سرعة في العمل؛
- ✓ تستعمل للدفع بمبالغ صغيرة (جرائد، محلات...)؛
- ✓ تستخدم للدفع عبر الانترنيت وفي الأسواق التقليدية التي تستعمل أنظمة الدفع الالكتروني[4].

3-مهمات المحفظة الالكترونية:

للمحفظة الالكترونية العديد من الوظائف نلخصها فيما يلي[5]:

- توفير مكان تخزين آمن بالنسبة إلى بيانات بطاقة الائتمان والنقد الالكتروني؛

---

[1] شريف محمد غنام، مرجع سبق ذكره، ص 15.

[2] تقرير التطبيقات حول: "طرق الدفع عبر الحدود (الحالية والناشئة) وإمكانية استغلالها في عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب"، مجموعة العمل المالي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا، 2007، ص ص 13-14.

[3] عبد الرحيم وهيبة، مرجع سبق ذكره، ص 52.

[4] بختي إبراهيم، مرجع سبق ذكره، ص 72.

[5] غسان فاروق غندور، مرجع سبق ذكره، ص 579.

- إن مهمة المحفظة الالكترونية الأساسية هي جعل التسوق أكثر كفاءة؛
- إن المحافظ الالكترونية يمكن أن تخدم أصحابها بتتبع المشتريات التي أرادها والحصول على ايصالات عن هذه المشتريات، ومسك الدفاتر لعادات الشراء للمستهلك واقتراح ما قد يجده المستهلك منخفض السعر بالنسبة إلى صنف يشتريه بانتظام؛
- حل مشكلة الدخول المتكرر على معلومات الشحن والسداد وملء النماذج وفي كل مرة يقوم المستهلك فيها بالشراء؛
- المحافظ الالكترونية تقوم بتحويل النقد إلى سلسلة رقمية، وتخزن على القرص الثابت في موقع العمل، وهذا يحد من استخدام النقود في المعاملات التي تتم على شبكة الانترنيت، ومعظم الحقائب الالكترونية تقوم بتخزين النقد الالكتروني على البطاقات الذكية التي تتمكن من دفع أي مبلغ من الحقيبة الالكترونية في أي مكان[1].

المطلب الثاني: البطاقات البنكية وأنواعها.

ساهمت وسائل الدفع الالكترونية بشكل مباشر في تفعيل وتسهيل انتقال الأموال بين طرفي عملية الدفع بشكل آمن وهذا بفضل البروتوكولات المصدرة من قبل كبريات الشركات كما رأينا آنفا. إذ أصبحت البطاقات البنكية أكثر الوسائل استعمالا في الشراء عن طريق الانترنيت[2].

1-تعريفها:

قبل التطرق إلى تعريف البطاقة البنكية تجدر الإشارة إلى أن هذه البطاقة لها العديد من التسميات هي: النقود البلاستيكية، بطاقات الدفع، بطاقات الائتمان، بطاقات الوفاء.

عرّف القانون التجاري الجزائري بطاقة الدفع بأنها: "تعتبر بطاقة الدفع كل بطاقة صادرة عن البنوك والهيئات المالية المؤهلة قانونا وتسمح لصاحبها بسحب أو تحويل الأموال"[3].

[1] صالح الياس، مرجع سبق ذكره، ص 10.

[2]Système De Paiement : mode d'emploi, http://glerie.alittlemarket.com/galerie/MODE_D_EMPLOI_SYSTEME_DE_PAIEMENT.pdf.11/02/2014.

[3] واقد يوسف، مرجع سبق ذكره، ص 68.

وضع مركز البطاقات بالبنك الأهلي المصري تعريفا لما أسماه ببطاقات الدفع البلاستيكية مفاده أنها: "أداة بنكية للوفاء بالالتزامات مقبولة على نطاق واسع محليا ودوليا لدى الأفراد والتجار والبنوك كبديل للنقود لدفع قيمة السلع والخدمات المقدمة لحامل البطاقة مقابل توقيعه على إيصال بقيمة التزامه الناشئ عن شرائه للسلعة أو الحصول على خدمة، على أن يقوم التاجر بتحصيل القيمة من البنك المصدر للبطاقة عن طريق البنك الذي صرح له بقبول البطاقة كوسيلة دفع"[1].

كما عُرّفت بأنها: "مستند يعطيه مصدره لشخص طبيعي أو اعتباري بناء على عقد بينهما يمكنه من شراء السلع والخدمات ممن يعتمد المستند دون دفع الثمن حالا لتضمنه التزام المصدر بالدفع ومنها ما يمكن من سحب النقود من البنوك"[2].

كما يمكن تعريفها على أنها: "هي بطاقة خاصة يصدرها البنك لعميله تمكنه من الحصول على السلع والخدمات من محلات وأماكن معينة عند تقديمه لهذه البطاقة، وذلك ضمن سقف محدد يتبع لمدى ملاءة المتعامل أو الضمانات المقدمة من قبله للبنوك"[3].

وتُعرّف أيضا بأنها: " بطاقة بلاستيكية تمنحها البنوك لعملائها ويتم استخدامها من قبل عملاء البنك لأغراض الشراء ثم التسديد لاحقا، مع السماح له بتأجيل سداد الرصيد المدين لفترة معينة مقابل فائدة"[4].

وعُرّفت بأنها: "بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم شخصية تصدرها البنوك أو منشآت التمويل الدولية تمنح لأشخاص لهم حسابات بنكية مستمرة وهي من أشهر الخدمات البنكية الحديثة"[5].

كما عرّفها المشرع الفرنسي بأنها: "كل بطاقة تسمح لحاملها بسحب أو بنقل الأموال، ولا يمكن أن تصدر إلا من طرف هيئة قرض أو مؤسسة مالية أو مصلحة مرخص لها بوضع وإصدار البطاقات كالبنوك، الخزينة العامة، مصالح البريد"[1].

---

[1] مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الالكترونية الحديثة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص 352.

[2] جلال عايد الشورة، مرجع سبق ذكره، ص 21.

[3] غسان فاروق غندور، مرجع سبق ذكره، ص 576.

[4] علي عبد الله شاهين، نظم الدفع الالكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها –دراسة تطبيقية على بنك فلسطين–، مجلة جامعة الأزهر–سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 12، العدد 1، غزة، 2010، ص 521.

[5] عبد الكريم قندوز، بومدين نورين، مرجع سبق ذكره، ص 6.

كما يمكن تعريفها على أنها: "هي بطاقة مستطيلة من البلاستيك، وبموجب هذه البطاقة يمكن لحاملها سحب المبالغ النقدية من ماكينات سحب النقود الخاصة بالبنوك"[2].

كما عُرّفت أيضا على أنها:" بطاقة دفع مصدرة من مؤسسة مالية، تسمح لحاملها بسحب أو بتحويل الأموال"[3].

وعُرّفت بأنها: "عبارة عن بطاقة بها رقيقة الكترونية دقيقة يتم تحميل مبلغ محدد عليها"[4].

كما تم تعريفها على أنها: " بطاقة تحتوي على شريحة ممغنطة تستعمل في شبكات آمنة"[5].

من خلال التعريفات السابقة التي وإن اختلفت فيعود ذلك إلى اختلاف وظائف هذه البطاقة، يمكن الاتفاق على أن البطاقة البنكية هي البطاقة المصدرة من قبل هيئة مالية معينة لصالح عميلها، تتضمن البيانات التالية (اسم الهيئة الدولية وشعارها مثل: visa، اسم البنك أو المؤسسة المصدرة لها(إن وجد) إذ يمكن أن تصدر البطاقة عن الشركة مباشرة، رقم البطاقة، اسم حاملها، تاريخ الإصدار، تاريخ الصلاحية أو الانتهاء، شريط نموذج توقيع حامل البطاقة)، تستعمل في سحب الأموال وكذا تسديد قيمة السلع أو الخدمات المشتراة.

2-نشأتها:

بدأت تظهر بطاقات الائتمان منذ عام 1914م، وكان ذلك عندما أصدرت بعض شركات البترول الأمريكية بطاقات لعملائها من أجل استخدامها في شراء بعض مشتقات البترول من المحطات التابعة لها، وتتم تسوية هذه العمليات في نهاية كل مدة زمنية متفق عليها، لكن النشأة الحقيقية كانت عام 1950م، إذ بدأت تظهر صور بطاقات الائتمان في صورة بطاقات المحلات التجارية ثم بعد ذلك في بطاقات السفر، ومن بعدها في بطاقات الترفيه التي يطلق عليها اسم بطاقة الصراف البنكي ثم بطاقات الائتمان ، وعليه فإننا نجد بأن العلاقة في بطاقات

---

[1] صالح الياس، مرجع سبق ذكره، ص 9.

[2] حجازي بيومي عبد الفتاح، مقدمة في التجارة الالكترونية العربية، الجزء الأول، مرجع سبق ذكره، ص 241.

[3]Marie-Thérèse Bohn Di Scala, op cit, p321.

[4] الموسوي كحيط عباس نوار، دور الجهاز المصرفي العراقي في مكافحة ظاهرة غسيل الأموال، مجلة الادارة والاقتصاد، العدد 74، العراق، 2009، ص 15.

[5]Le Grand Larousse Illustre 1, Dictionnaire Encyclopédique, Paris, 2005, p419.

المحلات التجارية ثنائية الأطراف، إذ وجدت من أجل ضبط العمليات التجارية الخاصة بها مع عملائها، إضافة إلى ربط العملاء بمحلاتهم[1].

وقد بدأ ظهور مثل هذه البطاقات في الأردن في أوائل الثمانينات عندما قام بنك البتراء بإصدار بطاقة ائتمانية أسماها "بترا كارت"، وتلاه في ذلك بنك القاهرة عمان الذي أصدر بطاقة أسماها "كايرو كارت"، كما قامت المجموعة الوطنية السريعة للبطاقات بإصدار بطاقة أردنية المنشأ تحمل اسم National Express وتمثل النشاط الأولي لبطاقات الائتمان في الأردن[2].

كما كانت بداية استخدام هذه البطاقات في مصر عام 1984م عندما أصدر بنك مصر العربي الافريقي الدولي بطاقة "ايجيبت كارت"، ثم بعد ذلك تم طرح بطاقات "فيزا كارت" و"ماستر كارت" كما بدأ بنك قناة السويس في منح هذه البطاقات عام 1996م[3].

وظهرت بطاقات الائتمان لأول مرة في الجزائر سنة 1989م، وكان صاحب المبادرة بنك القرض الشعبي الجزائري، لكن أهم حدث في هذا المجال كان سنة 1997م مع اصدار مؤسسة SATIM المالية " بطاقات السحب لما بين البنوك " تمكن حامليها من سحب أموالهم من أي موزع آلي داخل الجزائر.

3-أنواع البطاقات البنكية:

3-1-حسب منح الائتمان: تقسم إلى قسمين: البطاقات غير الائتمانية، البطاقات الائتمانية.

البطاقات غير الائتمانية:

هي تلك البطاقات التي لا تتيح لحاملها فرصة الحصول على ائتمان (قرض)، وتنقسم هذه البطاقات إلى[4]:

[1] جلال عايد الشورة، مرجع سبق ذكره، ص ص 25-26.

[2] نفس المرجع، ص 27.

[3] مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الحديثة، مرجع سبق ذكره، ص 354.

[4] نوال بن عمارة، وسائل الدفع الالكترونية، الملتقى الدولي حول: **التجارة الالكترونية**، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 15-16-17 مارس 2004، ص 2.

1-البطاقة المدينة: وهي البطاقة التي تعتمد على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك في صورة حسابات جارية لمقابلة المسحوبات المتوقعة للعميل حامل البطاقة، حيث تسمح له بتسديد مشترياته، ويتم السحب من البنك مباشرة.

2-بطاقة السحب: تستخدم هذه البطاقة لسحب الأموال من الحساب الجاري وهذا إن وجدت، وفي حالة عدم وجود رصيد في الحساب فلا يمكن اجراء السحب، وتستعمل في أجهزة الصراف الآلي التي لقد تطورا كبيرا، ففي السبعينات ظهرت كبديل لموظفي الصرافة في الفروع البنكية للتقليل من عدد المعاملات داخل البنك أما في الثمانينات بدأ الاهتمام بتخفيض التكاليف، ومن ثم البحث على تحقيق ميزة تنافسية، وفي التسعينات أدت التطورات التكنولوجية إلى انشاء محطات صراف آلي صغير ذات تكلفة قليلة[1].

3-بطاقة الدفع مقدما: وهذه البطاقة تقوم على أساس تثبيت مبلغ محدد بحيث يمكن الدخول في البطاقة بذلك المبلغ، ليتم التخفيض التدريجي لمبلغ البطاقة كلما تم استعمالها ومن أمثلة البطاقات المتداولة، بطاقات النداءات الهاتفية، بطاقات النقل الداخلي العام.

البطاقات الائتمانية:

هي البطاقات التي تصدرها البنوك في حدود مبالغ معينة، ويتم استخدامها كأداة ضمان[2].

وتعرّف أيضا على أنها البطاقة التي تتيح لحاملها الحصول على ائتمان (قرض)، وتنقسم إلى[3]:

1-البطاقة الائتمانية المتجددة:

وظهرت هذه البطاقات إلى حيز الوجود في أواخر الستينات في الولايات المتحدة الأمريكية من خلال بطاقتين شهيرتين هما: "فيزا" و"ماستر كارت"، وهذا النوع تصدره البنوك في حدود مبالغ معينة، ويكون حامل البطاقة مخيرا بين تسديد كلي بقيمة فاتورة البطاقة خلال فترة الاستفادة أو تسديد جزء منها فقط، ويسدد البطاقة خلال فترة أو فترات لاحقة وفي كلتا الحالتين السابقتين يتم تحديد القرض الأول لحامل البطاقة لذلك سميت ببطاقة الائتمان المتجددة، وتتميز بأنها توفر كلا من الوقت والجهد لحاملها، وتزيد من إيرادات البنك المصدر لها، بما يحصل عليه من رسوم مقابل الخدمات أو فوائد تأخير السداد، ولا يتم اصدار هذه البطاقات إلا بعد دراسة جيدة لموقف

[1] علي عبد الله، العيداني الياس، التسويق الالكتروني في الجزائر وسبل تفعيله في ظل التطورات التكنولوجية وتحديات المنافسة العالمية، الملتقى الدولي الرابع حول: **عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)**، المركز الجامعي خميس مليانة-الجزائر، 26-27 أفريل 2011، ص 9.

[2] رأفت رضوان، مرجع سبق ذكره، ص 50.

[3] نوال بن عمارة، مرجع سبق ذكره، ص 3.

العميل[1]، وتلجأ بعض البنوك بمطالبة العميل بإيداع مبلغ مالي تبقيه رهنا مقابل عمليات البطاقة، ويسمى هذا النوع البطاقة الائتمانية المضمونة، فإذا قام حامل البطاقة باستخدامها يقوم البنك بإرسال فاتورة شاملة مصنفة للعميل حسب المبلغ الذي في ذمته (الرصيد الدائن) بنسبة معلومة شهريا (1.5%)، كالبطاقة الائتمانية المعتادة دون أن يخصم من حسابه مباشرة، ولكن لو لم يسدد في الأجل المحدد، يقوم البنك بإيقاف البطاقة وسداد الدين المطلوب على حاملها من المبلغ المودع لدى البنك. إلا أن هذه الآلية تطورت وأصبحت البنوك تقوم بإصدار بطاقات تسمح لحاملها من الاطلاع على حسابه والسحب منه باستعمال أجهزة الصراف الآلي، وجراء التطور المستمر أصدرت البنوك بطاقات صراف دولية تمكن حاملها من الوصول إلى حسابه من أي مكان في العالم تقريبا، ويتسم هذا النوع باتساع النطاق الجغرافي الذي تقبل فيه مما جعل البنك المصدر يتحمل تكاليف عالية، أدى ذلك إلى فرض رسم نقدي على كل عملية يقوم بها العميل.

2-البطاقة الائتمانية غير المتجددة:

تختلف هذه البطاقات عن البطاقات الائتمانية المتجددة في أن السداد يجب أن يتم بالكامل من قبل العميل للبنك خلال الشهر الذي يتم فيه السحب (أي فترة الائتمان في هذه الحالة لا تتجاوز شهرا)[2].

وتتيح هذه البطاقة لحاملها فرصة الشراء الآني والتسديد لاحقا فهي لا تتضمن خط ائتمان دوار، إذ يترتب على حاملها تسديد فاتورة البطاقة بالكامل خلال فترة السماح وفي حالة عدم التسديد لا يمنح لحاملها قرضا جديدا، وتسحب منه البطاقة، وتعتبر الداينرز كلوب وأمريكان اكسبرس من أهم المؤسسات المصرفية الكبيرة المصدرة لهذا النوع من البطاقات.

وتتميز البطاقات الائتمانية بعدة خصائص منها توفير إمكانية الشراء الفوري والدفع الآجل، تصدر بالعملتين المحلية والأجنبية، تحمل صورة العميل تجنبا للتزوير أو السرقة، وكذلك امكانية قيام حاملها بسداد المبالغ المسحوبة من هذه البطاقات بالعملة المحلية سواء كان المبلغ المنصرف محليا أو خارج الدولة.

3-2-حسب الخصائص المشتركة: تنقسم حسب خصائصها المشتركة إلى:

1-بطاقة السحب الآلي: هي بطاقة تمنح لحاملها إمكانية سحب النقود من الموزع الآلي للبنك أو للمؤسسة المصدرة لها[3]، بحد أقصى متفق عليه، والهدف من هذا النوع من البطاقات هو رغبة البنوك في

[1] رأفت رضوان، مرجع سبق ذكره، ص 50.

[2] نفس المرجع، ص 51.

[3] Emessiene Roger, Le Contentieux Des Instrument De Paiement Bancaire Dans Les Relations Commerciales, école régionale supérieure de la magistrature, projet « création des tribunaux de commerce formation MAGISTRATS », BURKINA FASO, 2010, p28.

التسهيل على العملاء وتوفير احتياجاتهم من النقود، لذلك نجد البنوك تنشئ منافذ توزيع لها عن طريق هذه البطاقات في أماكن كثيرة مثل: المطارات، محطات السكك الحديدية ومراكز التسوق[1]، ولا يستطيع العميل استخدامها إلا إذا كان رصيد الحساب دائن.

2-بطاقة الشيكات: وتسمى كذلك ببطاقات ضمان الشيك، وبمقتضاها يتعهد البنك مصدر هذه البطاقة لعميله حامل البطاقة أن يضمن سداد الشيكات التي يحررها من هذا البنك، ليستخدمها في تسوية عمليات الشراء ويدفع المستحقات عليه، وذلك وفقا لشروط اصدار البطاقة التي تحتوي اسم العميل وتوقيعه ورقم حسابه والحد الأقصى الذي يتعهد البنك الوفاء به في كل شيك يحرره العميل، بغض النظر عن إمكانية توفر هذا المبلغ في حساب العميل من عدمه[2].

3-بطاقات الدفع: هي البطاقات التي تعتمد على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك في صورة حسابات جارية تقابل المسحوبات المتوقعة للعميل طالب البطاقة، وتتميز هذه البطاقات بأنها توفر الجهد والوقت للعملاء وكذلك زيادة إيرادات البنك المصدر لها، وقد تصدر من مؤسسات محلية أو دولية، وتتميز بوجود طريقتين للسداد بها، أولها هي الطريقة المباشرة فيها يقوم العميل بتسليم بطاقته للتاجر ليتأكد من وجود أرصدة لهذا العميل في البنك الخاص به بعد تمريرها في جهاز خاص بهذه البطاقات، وإن قام العميل بإدخال الرقم السري في الجهاز فقد فوض البنك بتحويل قيمة السلع والخدمات من حسابه إلى حساب التاجر وبهذا تكون قد تمت عملية الدفع، ثاني طريقة هي تقديم العميل بطاقته للتاجر ليدون هذا الأخير البيانات الموجودة بهذه البطاقة على فاتورة يوقع عليها العميل، تتكون من عدة نسخ منها ما يرسل إلى البنك الخاص بالعميل، وبهذا يتم تسديد قيمة الفاتورة من حساب العميل إلى حساب التاجر[3].

3-بطاقات الائتمان: هي البطاقات التي تصدرها البنوك في حدود مبالغ معينة ويتم استخدامها كأداة وفاء وائتمان لأنها تتيح لحاملها فرصة الحصول على السلع والخدمات مع دفع آجل لقيمتها، ويمكن للعميل إما تسديد اجمالي المبلغ أو تسديد الحد الأدنى عادة يتراوح بين 3% إلى 6% من اجمالي المبلغ وبالتالي احتساب نسبة فائدة

---

[1] انظر: - نور الدين حامد، فلة عاشور، الدفع الالكتروني في التجارة الخارجية الالكترونية اشارة إلى حالة الجزائر، الملتقي الدولي الرابع حول: **عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر(عرض تجارب دولية)**، المركز الجامعي خميس مليانة-الجزائر-، 26-27 أفريل 2011.

-عبد الرزاق بوعزيز، بعيليش حرمة، أهمية تطوير أساليب الدفع الالكتروني في ترقية ودفع الاقتصاد الافتراضي في الدول النامية، الملتقى العلمي الدولي الخامس حول: **الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية**، المركز الجامعي خميس مليانة-الجزائر-،13-14 مارس 2012، ص3.

[2] انظر: - جلال عايد الشورة، مرجع سبق ذكره، ص 34.

-عبد الرزاق بوعزيز، بعيليش حرمة، مرجع سبق ذكره، ص 3.

[3] انظر: - محمد شريف توفيق، أثر استخدام التجارة الالكترونية على تطوير أنظمة المعلومات المحاسبية، 2004، مقال منشور على الموقع: http://www.tahasoft.com/books/029.pdf تاريخ الاطلاع: 2014/02/04.

- اياد زكي أبو رحمة، مرجع سبق ذكره، ص 39.

على الرصيد القائم المتبقي حسب الاتفاقية مع البنك المصدر وقد تكون من مؤسسات محلية أو دولية، ولا تمنح البنوك هذه البطاقات إلا بعد التأكد من ملاءة العميل أو الحصول منه على ضمانات عينية أو شخصية كافية[1].

4-بطاقة الصراف البنكي: هي بطاقة تسمح لحاملها الشراء على الحساب في الحال، على أن يتم التسديد في فترة لاحقة لا تتجاوز الشهر، إذ يجب على العميل تسديد قيمة مشترياته مباشرة بمجرد ارسال الفاتورة له ولا يتحمل جراء ذلك فوائد، أما في حال تأخره عن السداد خلال الفترة المحددة فإن البنك يحمله فوائد تتراوح بين 1.5%و1.75% شهريا[2].

5-بطاقة الانترنيت: هي بطاقة خاصة بالتسوق عبر الانترنيت، أصدرت من قبل شركة ماستر كارت وفيزا، وتتميز بما يلي[3]:

- ✓ مخصصة فقط للتسوق عبر الانترنيت، ولا تستخدم في عملية الشراء المباشر؛
- ✓ هذه البطاقات محددة بمبلغ صغير نسبيا وبالتالي المخاطر المحتملة في حالة ضياعها والتعرف على رقم البطاقة واستخدامها دون اذن صاحبها تكون قليلة؛
- ✓ هناك بعض المواقع على شبكة الانترنيت تقدم خدمة مشابهة للخدمة التي تقوم بها هذه البطاقة، طورت خصيصا للعملاء الذين لا يرغبون في التعامل ببطاقات الائتمان الخاصة بهم، يدعى هذا النظام الحسابات الشخصية مسبوقة الدفع، وفي هذه الحالة يقوم العميل بفتح حساب خاص له على أحد هذه المواقع بمبلغ صغير جدا، وبعد أن يتم قبول العميل ويتم تسجيله ضمن عملاء الموقع، يحدد العميل لنفسه اسم للاستخدام وكلمة السر ويمنح رقم حساب خاص به من ماستر كارت وتاريخ انتهاء العمل به، وبهذا يستطيع شراء أي سلعة أو خدمة يريدها من أي موقع على شبكة الانترنيت يقبل التعامل ببطاقات الماستر كارت.

---

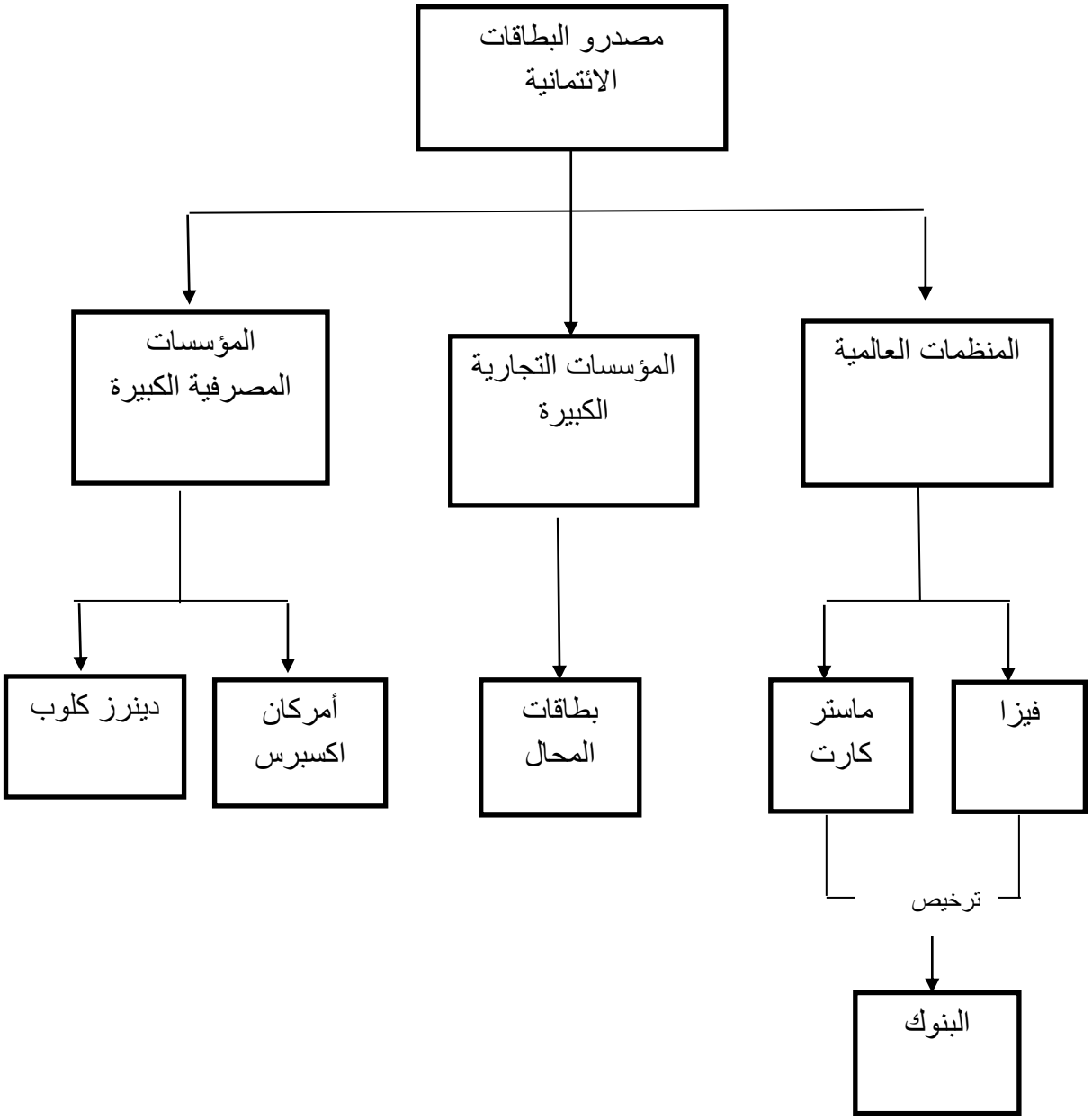
[1] انظر: -اياد زكي أبو رحمة، مرجع سبق ذكره، ص 39.

– مداح عرابي، بارك نعيمة، مرجع سبق ذكره، ص 7. – عبد الرزاق بوعزيز، بعيليش حرمة، مرجع سبق ذكره، ص 3.

[2] عبد الرحيم وهيبة، مرجع سبق ذكره، ص 44.

[3] نفس المرجع، ص 45.

الشكل رقم(01-07): مصدرو البطاقات الائتمانية.



المصدر: بختي إبراهيم، مرجع سبق ذكره، ص 74.

مصدرو البطاقات الائتمانية:

تتولى اصدار البطاقات الائتمانية عدة مؤسسات لها اهتمام بهذا المجال، يمكن تصنيفها كالآتي[1]:

1-المنظمات العالمية: وهي عبارة عن نوادي تمنح تراخيص اصدار البطاقة الائتمانية للبنوك وتساعدهم على إدارة خدماتها، نذكرها فيما يلي:

- **فيزا العالمية:** أنشئت عام 1958م ومركزها في لوس أنجلس بولاية كاليفورنيا الأمريكية، وتعتبر أكبر شركة دولية تعمل في مجال البطاقات الائتمانية، وهناك ما يزيد عن 880 مليون فيزا أصبحت معتمدة في أكثر من 18 مليون موقع في سائر أنحاء العالم، مما جعل فيزا الأقرب لأن تكون عملة عالمية، وبامتلاكها لمؤسسة (Inter link) والتي تعتبر أكبر شبكة للصراف الآلي في العالم وادارتها لدار المقاصة الآلية التي تربط بين 220 بنك في مجال المقاصة بين البنوك، ولم تعد فيزا مجرد شركة للبطاقات الائتمانية بل أصبحت تشمل خدمات المدفوعات والمعالجة الالكترونية للبيانات، وتصدر فيزا ثلاثة أنواع من البطاقات هي: الفيزا الذهبية، بطاقة رجال الأعمال، بطاقة الفيزا العالمية.
- **ماستر كارت العالمية:** هي ثاني أكبر شركات للبطاقات الائتمانية في العالم ومركزها في مدينة سانت لويس بنيويورك الأمريكية، وقد انتشرت الشركة بواسطة أعضاء من كبار الموزعين في العالم مثل (Euro Card International) و(Access Credit Card) و(Europay International) هذه الأخيرة التي تعتبر الشركة الوحيدة المرخص لها من قبل ماستر كارت في أوروبا، ولها العديد من المنتجات هي: الماستر كارت الذهبية والفضية وماستر كارت لرجال الأعمال.

2-المؤسسات المالية الكبرى: وهي التي تتولى اصدار البطاقات الائتمانية مباشرة دون أن تمنح تراخيص إصدارها لأي بنك أو مؤسسة مالية أخرى، كما تتولى بنفسها الحصول على حقوقها من حملة بطاقتها، وأهم هذه المؤسسات هي:

- **أمريكان اكسبرس:** هي مؤسسة مالية كبيرة تزاول الأنشطة المصرفية ولها ثلاثة أنواع من البطاقات هي: بطاقة أمريكان اكسبرس الخضراء، أمريكان اكسبرس الذهبية، أمريكان اكسبرس الماسية.

---

[1] انظر: -علي عبد الله، العيداني الياس، مرجع سبق ذكره، ص ص 9-10.

-بن عزة محمد أمين، زوهري جليلة، واقع المصارف الجزائرية في تطبيق نظام الدفع الالكتروني –دراسة حالة لبنك الفلاحة والتنمية الريفة "BADR"، الملتقى الدولي الرابع حول: **عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)**، 26-27 أفريل 2011، ص ص 4-5.

- **الدينرز كلوب:** هي من الشركات الرائدة في العالم على الرغم من صغر عدد حملة بطاقاتها مقارنة بسابقاتها وتصدر ثلاثة أنواع من البطاقات هي: بطاقة الصراف البنكي لكافة العملاء، بطاقة الأعمال التجارية لرجل الأعمال، بطاقات خاصة بالتعاون مع شركات كبرى مثل: شركة الطيران البريطانية، شركة فولفو وغيرها...
- **مؤسسة ريكاردو الأوروبية:** وتعتبر من الشركات غير المعروفة عالميا وتصدر بطاقات ائتمانية.

المطلب الثالث: البطاقات الذكية.

تواصلت الابتكارات والابداعات في مجال وسائل الدفع الالكترونية، فبعد أن ظهرت البطاقة البنكية التي تحمل عددا محدودا من البيانات، استدعى التطور التكنولوجي المتسارع الحاجة إلى بطاقة تحمل كمّا أكبر من البيانات حول هذه البطاقة وحاملها تجنبا لمخاطر السرقة والضياع وتجسد ذلك في البطاقة الذكية التي تميزت بالعديد من الخصائص والتي نفصلها في هذا المطلب.

1-تعريف البطاقة الذكية:

هناك عدة تعاريف للبطاقة الذكية نذكر منها ما يلي:

"هي بطاقة تفاعلية تتضمن ذاكرة دقيقة وشريط مغناطيسي قابل للقراءة الكترونيا وبمقدوره التفاعل مع الوحدات الطرفية أو وحدات الصراف الآلي أو أية آليات أخرى للقراءة أو التسجيل، ويمكن للعميل شحنها بمبلغ معين من النقود وتخزين كافة البيانات الخاصة بحاملها (الاسم والعنوان والبنك المصدر للبطاقة والمبلغ المصروف والمبلغ المتبقي) وهي تغني عن حمل النقود"[1].

"هي واحد من آخر الاصدارات في عالم تكنولوجيا المعلومات، وهي تحتوي على شريحة الكترونية مدمجة في بطاقة شبيهة في حجمها ببطاقة الدفع البلاستيكية الممغنطة، تخزن على هذه الشريحة المعلومات الالكترونية وبعض البرامج المحمية ببعض أنظمة الحماية المتطورة، وتشكل البطاقة الذكية مع القارئ نظاما متكاملا لخدمة كثير من التطبيقات المختلفة"[2].

[1] علي عبد الله شاهين، مرجع سبق ذكره، ص 522.

[2] غسان فاروق غندور، مرجع سبق ذكره، ص 580.

"هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تشبه بطاقة الائتمان، وتحتوي على شريحة ميكروية يمكن استخدامها في استخراج وتخزين ومعالجة ونقل بيانات رقمية مثل النقد الالكتروني أو المعلومات الطبية"[1].

" هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية ذات حجم قياسي تحتوي في داخلها على شرائح للذاكرة تعمل بواسطة ميكرو كومبيوتر يزودها ببطاقة تخزينية للبيانات أكبر بكثير من تلك التي تستوعبها البطاقات ذات الشرائط الممغنطة ولكنها أعلى تكلفة منها"[2].

"هي رقيقة الكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل: الاسم، العنوان، البنك المصدر لها، أسلوب الصرف، المبلغ المنصرف وتاريخه، تاريخ حياة العميل البنكية، ويتم تصنيعها من لدائن معالجة بكثافة من السليكون المكثف ومن وحدات Chips والشرائح فائقة القدرة التي يمكن خلالها تسجيل جميع المعاملات الخاصة بالبطاقة، ويشبه بعضهم هذه البطاقة بالكمبيوتر المتنقل لكونها تحتوي على سجل بالبيانات والمعلومات والأرصدة القائمة لصاحب البطاقة وحدود المصروفات المالية التي يقوم بها فضلا عن بياناته الشخصية والرقم السري"[3].

"هي نوع جديد ومقبول من وسائل الدفع الالكتروني، وهي أساسا بطاقة ائتمان دعامتها بطاقة بلاستيكية بها ذاكرة صغيرة الحجم من وحدات chips، كما تحتوي على كمبيوتر صغير تخزن فيه قيمة النقود الالكترونية المشحونة في هذه البطاقة وكذا كم هائل من البيانات الخاصة* بهذه البطاقة فضلا عن حدود المصروفات المالية التي بقدرة حاملها أن يقوم بها"[4].

[1] نوال بن عمارة، مرجع سبق ذكره، ص 7.

[2] صالح الياس، مرجع سبق ذكره، ص 9.

[3] رأفت رضوان، مرجع سبق ذكره، ص ص 54-55.

* بيانات شخصية خاصة بحامل البطاقة مثل: الاسم، العنوان..، وكذا بيانات خاصة بالبطاقة مثل: المؤسسة المصدرة لها، الرقم السري، تاريخ الصلاحية.....

[4]Singh Sumanjeet, EMERGENCE OF PAYMENT SYSTEMS IN THE AGE OF ELECTRONICX COMMERCE : THE STATE OF ART, Asia Pacific Journal Of Finance And Banking Research, vol3, no3, university of Delhi, INDIA, 2009, p29, http://glopib.com/articles/asiapacific-vol3-article2.pdf.18/02/2014.

من خلال هذه التعاريف يمكن تعريف البطاقة الذكية كالآتي: هي بطاقة بلاستيكية تشبه بطاقة الائتمان إلا أنها مصنوعة من لدائن السليكون يصعب العبث بها كما تحتوي على كمبيوتر صغير الحجم لكنه يخزن كم هائل من البيانات الخاصة بهذه البطاقة وحاملها، وهي آخر الإصدارات في مجال وسائل الدفع الالكترونية.

وتعمل البطاقة الذكية كجهاز تحكم إذ أنها تجعل المعلومات العملية والشخصية متاحة فقط لمستخدمين محددين، وتمكن الأشخاص من الشراء وإمكانية نقل المعلومات الآمن[1].

فالبطاقات الذكية والتقنيات ذات التكلفة المنخفضة المستخدمة اليوم لاقتناص المعلومات عن العميل ستشهد نموا واسع النطاق، مما يتيح الفرصة أمام وسطاء المعرفة* الالكترونية للدخول كمزودي خدمات لمنظمات الأعمال التقليدية[2].

2-نشأتها:

تم تطوير تكنولوجيا البطاقة الذكية منذ منتصف السبعينيات، إلاّ أن القفزة الكبيرة في انتشار استعمالاتها قد تحققت في الثمانينيات في كل من أوروبا وآسيا، كما شهدت تطورا كبيرا سنة 1994م، حيث تضاعفت اهتمامات البنوك وشركات الخدمات المالية لاستعمال هذا النوع من البطاقات وذلك لعدة أسباب منها[3]:

- ✓ تناقص تكلفة البطاقة الذكية؛
- ✓ تزايد المخاوف حول احتمالات التزوير التي ترافق استعمال نظم البطاقات الاعتيادية؛
- ✓ تعاظم الاهتمام بالتعامل عن بعد عبر الهواتف، الحواسيب الشخصية؛
- ✓ البحث عن فرص جديدة لتحقيق الإيرادات ليس فقط من قبل البنوك ومجهزي الخدمات المالية، بل حتى من قبل شركات الاتصالات والحواسيب.

[1] غسان فاروق غندور، مرجع سبق ذكره، ص 580.

* وسيط المعرفة الالكتروني هو عبارة عن منظمة أعمال (شركة أو مكتب استشاري أو فريق عمل ...) يكون مصدر ايراداته الرئيس أو الوحيد ناشئا عن اقتناص معلومات عن العميل وتطوير سجلات تفصيلية خاصة بكل عميل لاستخدامها من قبل طرف ثالث يتمثل في البائعين (Vendors).

[2] سعد غالب ياسين، التجارة الالكترونية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2004، ص 191.

[3] نوال بن عمارة، مرجع سبق ذكره، ص ص 7-8.

3-خصائص البطاقات الذكية:

للبطاقات الذكية العديد من الخصائص نوجزها فيما يلي:

- يمتاز هذا النوع من البطاقات بعدة عناصر للحماية ضد عمليات التزوير والتزييف وسوء استخدام من جانب الغير في حالة سرقتها أو محاولة تقليدها من أهمها نوع اللدائن المستخدمة والشريط الممغنط والصورة الفوتوغرافية للعميل والرقم السري وحدود التصرفات وعدم القدرة على فتح الغطاء الخارجي لها[1]؛
- يكون في طريقة التعامل بها مخير بين التعامل الائتماني أو عن طريق الدفع الفوري؛
- قدرة هذه البطاقة على تخزين المدخل البيولوجي BIOMETRICS ويعني هذا المصطلح الوسائل التي يمكن عن طريقها التعرف على السمات الشخصية للفرد مثل: مسح شبكة العين، هندسة اليد، بصمة الأصبع، بصمة الشفاه، بصمة الصوت، أنسجة الأوردة وبعبارة أخرى تعد البطاقة الذكية مثل بطاقة الهوية التي تصدرها مصلحة الأحوال المدنية، ويمكن اعتبارها مثل جواز السفر الذي تصدره مصلحة الجوازات وذلك يحدث بالفعل في سنغافورة، حيث يمكن للفرد أن يستغني عن اصدرا جواز السفر ويستخرج البطاقة الذكية، ويسجل عليها بياناته الشخصية وكذلك بيانات تذكرة الطيران، بحيث تعد البطاقة الذكية بديل لجواز السفر وتذكرة الطيران[2]؛
- تتيح التعامل بين حاملي تلك النوعية من البطاقات دون اللجوء إلى فروع البنوك حيث يمكن التحويل من رصيد بطاقة إلى رصيد بطاقة أخرى من خلال آلات الصراف الذاتي أو باستخدام أجهزة التليفون العادي أو المحمول مما يسهل العمليات التجارية ويفتح مجالا آمنا في السوق للتعاملات المالية؛
- تسهل العمليات التجارية حيث يمكن استخدامها لدى التجار والمنشآت الخدمية، ويتم الخصم الفوري من حساب البطاقة واضافة القيمة إلى حساب التاجر المدون على ذاكرة الكترونية داخل نقطة البيعPOS* المنفذ عليه العملية.

4-مجالات استخدام البطاقة الذكية:

يتم استخدام البطاقة الذكية في العالم في مجالات متعددة، فيمكن تحويلها إلى حافظة نقود الكترونية، أو إلى بطاقة لتعريف الهوية أو بطاقة صحية، أو تذكرة للتنقل بوسائل النقل العمومي أو بطاقة أمنية[3]، كما تقوم حاليا

[1] رأفت رضوان، مرجع سبق ذكره، ص 55.

[2] عبد الرحيم وهيبة، مرجع سبق ذكره، ص 45.

*Point of sale.

[3] نوال بن عمارة، مرجع سبق ذكره، ص 8.

شركة Sun Micro Systems الالكترونية الأمريكية بتطوير البطاقات الذكية ليستخدمها مشتركو الشبكات الالكترونية لتعريف هويتهم والحصول على بريدهم الالكتروني بدلا من استخدام الشفرات والرموز التي تكون غير آمنة. كذلك تستخدم البطاقة الذكية في تأمين اجراء التحويلات المالية داخل الشبكة الدولية للمعلومات (انترنيت) ويعد استخدامها في الحاسبات المتنقلة PC أو الهواتف النقالة للدخول إلى الشبكات الالكترونية أحد أهم تطويراتها إذ يستطيع العاملون المتنقلون الاتصال من أي موقع باستخدام بطاقات تحمل برامج خاصة بهم يتم تخزينها داخل البطاقات[1].

عند التعامل يمرر هذا الكارت على آلة قارئة له، ويتم خصم قيمة المشتريات ونقلها مباشرة إلى طرفي الآلة التي توجد لدى البائع دون الحاجة لتوقيع أو تصديق، ويستطيع الآخر أن ينقل قيمة الصفقات إلى حسابه ببنكه كما يريد[2].

وكمثال على البطاقة الذكية لدينا **بطاقة الموندكس** والتي تعتبر أحدث نظام دفع عالمي تم طرحه لعملاء البنوك ويمكن تعريفها على أنها: "بطاقة ذات شريحة الكترونية قادرة على تخزين المعلومات وتعد بمثابة كمبيوتر صغير تحمله البطاقة مما يعطيها مرونة كبيرة في الاستخدام تجعلها تجمع بين مميزات النقود الورقية وبطاقات الدفع الحديثة مع تلافي عيوبها"[3].

وقد ظهرت عام 1999، وهي منتج لمؤسسة ماستر كارد العالمية، وتكتسب القبول على الانترنيت وفي موقع السوق العام[4].

كما توجد أيضا **بطاقات الولاء** وهي من تطبيقات البطاقات الذكية، ويستخدمها تجار التجزئة لتمييز عملائهم ومكافأتهم، وتسمح لعملائهم بالحصول على نقاط عند كل عملية بيع وبالتالي الحصول على مكافأة عند مستوى معين من النقاط[5].

[1] رأفت رضوان، مرجع سبق ذكره، ص ص 55-56.

[2] بركان أمينة، مرجع سبق ذكره، ص 127.

[3] نفس المرجع، نفس الصفحة.

[4] غسان فاروق غندور، مرجع سبق ذكره، ص 580.

[5] ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الالكترونية: الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع، مرجع سبق ذكره، ص 49.

ويوجد حاليا **البطاقة متعددة الأغراض** وهي بطاقة لكل التطبيقات كأن تكون بطاقة ائتمانية، وبطاقة مدينة، وبطاقة ولاء في الوقت نفسه[1].

5-أنواع البطاقات الذكية:

هناك نوعين من البطاقات الذكية نذكرها فيما يلي[2]:

1- بطاقة الاتصال المباشر: ويحتوي هذا النوع من البطاقات على صحيفة معدنية ذهبية قطرها نصف إنش تقع في المقدمة، عندما تمرر البطاقة على القارئ يحدث اتصال الكتروني، ويتم تمرير البيانات من خلال القرص، وتعرف بالبطاقة الذكية بالتلامس[3].

2- بطاقة الاتصال غير المباشر: وفي هذا النوع إضافة إلى وجود قرص محفور على البطاقة، يوجد هوائي محفور أيضا، وهنا المعلومات تمرر من وإلى البطاقة عن طريق الهوائي إلى هوائي آخر مربوط بقارئ البطاقة أو أي أداة أخرى، ويستخدم هذا النوع من البطاقات في التطبيقات التي تحتاج إلى معالجة سريعة مثل الدفع في الباصات، ويطلق عليها اسم البطاقة الذكية بدون تلامس، وهي بدورها تتضمن نوعين البطاقة عن قرب وبطاقة الاستشعار المكبر عن بعد[4]، فيمكن قراءة البطاقة عن قرب من مسافة قدم واحد من جهاز قراءة البطاقة.

[1] ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الالكترونية: الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع، مرجع سبق ذكره، ص 49.

[2] نفس المرجع، نفس الصفحة.

[3] ابراهيم عبد السلام، التجارة والأعمال الالكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 84.

[4] نفس المرجع، نفس الصفحة.

المطلب الرابع: الشيكات الالكترونية والتحويلات المالية الالكترونية.

إن التنوع في وسائل الدفع الالكترونية لم يلغ فكرة وسائل الدفع التقليدية، بل اتخذتها كمنطلق لهذا التحديث وبهذا برزت أشكال دفع مقابلة للوسائل التقليدية في شكل الكتروني، ومثالنا على ذلك الشيك الالكتروني المقابل للشيك العادي، والذي كان من أبرز خصائصه تخفيض جرائم اصدار الشيك بدون رصيد. كما برز كذلك نظام التحويل الالكتروني للأموال أساس نظام الدفع الالكتروني.

أولا: الشيكات الالكترونية.

1-تعريف الشيك الالكتروني:

يمكننا عرض التعاريف التالية للشيك الالكتروني:

"هو محرر ثلاثي الأطراف معالج الكترونيا بشكل كلي أو جزئي يتضمن أمرا من شخص يسمى الساحب إلى البنك المسحوب عليه بأن يدفع مبلغا من النقود لإذن شخص ثالث يسمى المستفيد"[1].

"هو المكافئ للشيك الورقي التقليدي وهو رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك ويقوم بمهمته كوثيقة تعهد بالدفع ويحمل توقيعا رقميا، يمكن التأكد من صحته الكترونيا، وهو يختلف عن التوقيع العادي المكتوب باليد حيث يتضمن ملفا الكترونيا آمنا يحتوي على معلومات خاصة بمحرر الشيك ووجهة صرف هذا الشيك بالإضافة إلى معلومات أخرى: تاريخ صرف الشيك، قيمته، المستفيد منه، رقم الحساب المحول إليه"[2].

"هو عبارة عن رسالة الكترونية موثقة، ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك (حامله)، ليعتمده ويقدمه للبنك العامل عبر الانترنيت، ويقوم البنك أولا بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك، ويقوم بعد ذلك بإلغاء الشيك، واعادته الكترونيا إلى مستلم الشيك (حامله)، حتى يكون دليلا على أنه تم صرف الشيك فعلا، وبإمكان مستلم الشيك التأكد الكترونيا من تحويل المبلغ لحسابه"[3].

---

[1] مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الحديثة، مرجع سبق ذكره، 350.

[2] بختي إبراهيم، مرجع سبق ذكره، ص 73.

[3] يحي يوسف فلاح حسن، التنظيم القانوني للعقود الالكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية بنابلس، فلسطين، 2007، ص ص 109-110.

وبهذا يمكن القول بأن الشيك الالكتروني هو: رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة تحمل توقيعا الكترونيا وتتضمن أمرا من الساحب إلى المسحوب عليه (البنك) بأن يدفع مبلغا من النقود لإذن شخص ثالث يسمى المستفيد، وتعالج هذه الرسالة الكترونيا.

تعتمد فكرة الشيك الالكتروني على وجود وسيط يقوم بإجراء عملية التخليص[1].

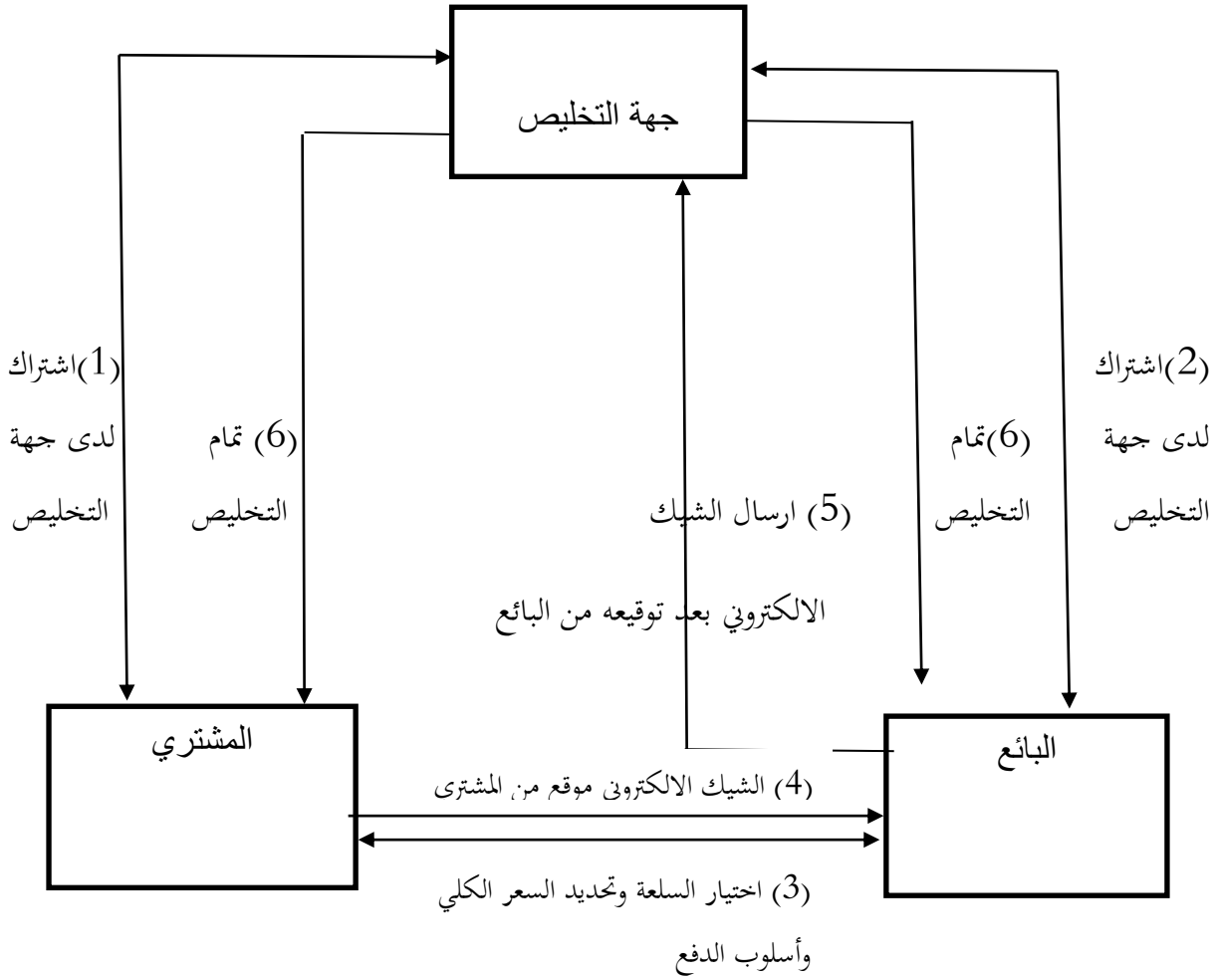
ولعل الشيك هو أكثر الأوراق التجارية التي يمكن الاستفادة منها في مجال تقنية المعلومات والمعالجة الالكترونية، فالشيكات تعد البنوك طرفا أساسيا في الوفاء بها وتحصيلها، ولما كانت البنوك تستعمل دائما وسائل المعالجة الالكترونية فإن الشيك يعد أهم الأوراق التجارية التي تخضع لمثل هذه المعالجة، وذلك فضلا عن أن الشيك لابد وأن يكون على نموذج بنكي وهذا يسمح للبنوك بوضع النموذج الذي يتلاءم مع المعالجة الالكترونية للبيانات[2].
وقد تبنت عدة بنوك فكرة بناء مواصفات قياسية للشيكات الرقمية من أهمها سيتي بنك، بنك بوسطن، بنك الاحتياطي الفيدرالي الأمريكي، وذلك لأهمية هذا النوع من الشيكات للعمل في المستقبل[3].

[1] رأفت رضوان، مرجع سبق ذكره، ص 69.
[2] مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الحديثة، مرجع سبق ذكره، ص 350.
[3] بركان أمينة، مرجع سبق ذكره، ص 121.

2-دورة استخدام الشيك الالكتروني:

للشيك الالكتروني دورة استخدام، ويمكن توضيحها في الشكل التالي:

الشكل رقم(01-08): دورة استخدام الشيك الالكتروني واجراءاتها.



المصدر: رأفت رضوان، مرجع سبق ذكره، ص 70.

تتضمن دورة إجراءات استخدام الشيك الالكتروني الموضحة بالشكل السابق على الخطوات التالية[1]:

-اشتراك المشتري لدى جهة التخليص (في الغالب تكون بنك) حيث يتم فتح حساب جاري بالرصيد الخاص بالمشتري، ويتم تحديد توقيع الكتروني للمشتري وتسجيله في قاعدة بيانات جهة التخليص؛

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

[1] رأفت رضوان، مرجع سبق ذكره، ص ص 70-71.

– يقوم المشتري باختيار السلعة أو الخدمة التي يرغب في شرائها من البائع المشترك لدى شركة التخليص نفسها ويتم تحديد السعر الكلي والاتفاق على أسلوب الدفع؛

–يقوم المشترك بتحرير الشيك الالكتروني ويقوم بتوقيعه بالتوقيع الالكتروني المشفر، ثم يقوم بإرسال هذا الشيك بالبريد الالكتروني المؤمن الى البائع؛

–يقوم البائع باستلام الشيك الالكتروني الموقع من المشتري ويقوم بالتوقيع عليه كمستفيد بتوقيعه الالكتروني المشفر ويقوم بإرساله الى جهة التخليص؛

–تقوم جهة التخليص بمراجعة الشيك والتحقق من صحة الأرصدة والتوقيعات وبناء على ذلك تقوم بإخطار كل من المشتري والبائع بتمام اجراء المعاملة المالية (خصم الرصيد من المشتري واضافته للبائع).

تتبنى شركة LheahFree, Cyber Cash كذلك مبادرة للشيكات الالكترونية وتحقق التوسع في استخدامها في اجراء المعاملات بعملات مختلفة. قامت شركات متعددة بتوفير البرامج والنظم الخاصة بإدارة وإصدار الشيكات الالكترونية ومن أهمها "نت1"Net 1"، مؤسسة "سكوتس ديل" Inc Of Scotts Dale و"أريزونا"[1]Arizona.

كما تقوم شبكة "نت شكس"Net Chex بإجراء العمليات الخاصة بتخليص الشيكات على الحسابات الجارية بالبنوك العادية وتوفير البرامج والتطبيقات الخاصة بذلك ويمكن الحصول على بيانات الضامن من مقرها http://www.netchex.com

ثانيا: التحويلات المالية الالكترونية.

1–تعريف التحويلات المالية الالكترونية:

تُعرّف على أنها: "هو عملية منح الصلاحية لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة الكترونيا من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر، أي أن عملية التحويل تتم الكترونيا عبر الهواتف وأجهزة الكمبيوتر،

[1] رأفت رضوان، مرجع سبق ذكره، ص 71.

وأجهزة المودم*، عوضا عن استخدام الأوراق وتنفذ عمليات التحويل عن طريق دار المقاصة الآلية التي تمثل شبكة تعود ملكيتها وتقنية تشغيلها إلى البنوك المشتركة في نظام التحويلات المالية الالكترونية"[1].

كما تُعرّف أيضا على أنها: "تحويل الأموال التي تتم بين البنوك باستخدام جميع أنواع المدفوعات إما بالشيكات الالكترونية أو بالطرق الالكترونية الأخرى"[2].

كما تُعرّف أيضا على أنها: "نقل البيانات من حساب بنكي إلى آخر في نفس البنك أو في بنك مختلف"[3].

من التعاريف السابقة نستنتج تعريف مبسط للتحويلات المالية الالكترونية كما يلي: هو تحويل البيانات والأموال من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر في نفس البنك أو بين بنكين مختلفين باستعمال مختلف الوسائل الالكترونية والتي تطورت جراء ظهور شبكةSWIFT[4]الهيئة العالمية للاتصالات المالية بين البنوك.

ويهدف نظام التحويل الالكتروني للأموال إلى تسهيل وتعجيل المدفوعات والتسويات بين البنوك بما يكفل تقديم خدمات أفضل للعملاء، كما يعطي للبنوك ميزة تنافسية في الأسواق العالمية، إذ يتيح لهذه البنوك إمكانية التسوية الفورية من دفع وتلقي الأموال عبر حساباتها الجارية لدى البنوك المركزية وتوفير دفع فوري لعملائها[5]، كما يعتبر أساس نظام الدفع الالكتروني[6].

وفي هذا الصدد تجدر الإشارة إلى وجود بطاقة تستخدم لتقديم الصلاحية للنقل الالكتروني للأموال وتعرف ببطاقة المدين أو بطاقة الشيك وهي تختلف عن بطاقة الائتمان في أنها تؤدي إلى الدفع اللحظي بينما أسلوب الدفع في بطاقة الائتمان هو السداد بعد فترة، وفيما يلي مميزات بطاقة المدين[7]:

- الحصول على بطاقات المدين أسهل من الحصول على بطاقات الائتمان؛

* أداة تسمح للبيانات بالمرور ذهابا وايابا بين شاشة الكمبيوتر وخط التليفون وهو بمثابة جهاز ترجمة معقد التركيب.

[1] يدو محمد، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تحديث الخدمة المصرفية –دراسة حالة الجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب-البليدة-، الجزائر، 2007، ص 99.

[2] عامر محمد محمود، التجارة الالكترونية، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2006، ص 193.

[3] إبراهيم عبد السلام، التجارة والأعمال الالكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 74.

[4] Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication

[5] اياد زكي أبو رحمة، مرجع سبق ذكره، ص 30.

[6]Singh Sumanjeet, op cit, p22.

[7] إبراهيم عبد السلام، التجارة والأعمال الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص ص 76-77.

- استخدام بطاقة المدين بدلا من تحرير شيك يوفر عليك تقديم وسيلة تعريف شخصية؛
- استخدام بطاقة المدين يحررك من حمل نقود سائلة أو شيكات سياحية أو دفتر توفير؛
- يقبل البائعين بطاقة المدين أكثر من قبولهم للشيكات خصوصا إذا كانت صادرة من بلد آخر.

وتنقسم التحويلات المالية الالكترونية إلى نوعين أساسيين هما[1]:

أ-التحويل الالكتروني للأموال: ظهرت هذه الخدمة في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1978م وهي تعبر عن حركة الأموال بشكل فوري بين الدول عن طريق الوسائل الالكترونية، وتحصل البنوك على أتعاب معينة مقابل ذلك.

ويعتبر اصدار الشيكات الإلكترونية نوعا من التحويل الالكتروني للأموال يمكن اعطاؤه لأي شركة على الانترنيت للإيداع في مؤسسة مالية على الانترنيت، وتستخدم هذه الخدمة لإتمام عمليات السداد الالكترونية بين طرفين واقعين في دولتين مختلفتين من خلال وجود وسيط حيث يقوم بالخصم من حساب العميل وبالإضافة إلى حساب التاجر.

ب-التبادل الإلكتروني للبيانات: هو التبادل الالكتروني للمدفوعات والمعلومات المتعلقة بتحويل المدفوعات مثل مبلغ الدفعة وعدد الفواتير والخصومات والحسومات بين الشركاء التجاريين وذلك من خلال طريقة قياسية معروفة لدى المؤسسات التي تقوم بهذا التبادل، ويعرفه قانون الأونيسترال النموذجي للتجارة الالكترونية على أنه "نقل المعلومات الكترونيا من حاسوب إلى حاسوب آخر باستخدام معيار متفق عليه لتكوين المعلومات"[2]ومن خلال هذا التعريف نجد أن التبادل الالكتروني للبيانات لا يقتصر فقط على نقل معلومات التحويل بل يتعداه إلى شمولية التعليمات والارشادات المحركة للأموال[3].

2-إجراءات التحويلات المالية الالكترونية:

تنفذ عملية التحويل الالكتروني بتوقيع العميل نموذجا لصالح الجهة المستفيدة، ويمكن هذا النموذج من اقتطاع القيمة المحددة من حساب العميل وفق ترتيب زمني معين، ويختلف نموذج التحويل الالكتروني عن الشيك في

[1] بركان أمينة، مرجع سبق ذكره، ص ص 124-125.
[2] أمير فرج يوسف، التجارة الالكترونية، دار المطبوعات الجامعية، الاسكندرية، 2008، ص 159.
[3] عامر محمد محمود، مرجع سبق ذكره، ص 194.

صلاحيته التي تسري لأكثر من عملية تحويل واحدة، وعادة ما يتعامل البنك والعميل مع وسطاء وظيفتهم توفير البرمجيات اللازمة للتحويلات، ولإتمام عملية التحويل المالي الالكتروني نميز حالتين هما[1]:

حالة وجود وسيط:

يقوم العميل ببناء وارسال تحويل مالي عن طريق المودم إلى الوسيط ويقوم هذا الأخير بتجميع التحويلات المالية، ويرسلها إلى دار المقاصة المالية الآلية التي ترسل نموذج التحويل المالي الالكتروني إلى بنك العميل، ففي حالة عدم تغطية الرصيد لقيمة التحويل المالي يتم ارسال اشعار بعدم كفاية الرصيد إلى الوسيط ليقوم بدوره بإعادة الاشعار إلى العميل، أما في حالة تغطية الرصيد لقيمة التحويل المالي يتم اقتطاع قيمة التحويل منه وتحويلها إلى حساب المستفيد في وقت السداد المحدد بالنموذج.

حالة عدم وجود وسيط:

في هذه الحالة يستلزم على التاجر أن يملك البرمجيات الخاصة التي تسمح بإجراء هذه العملية، حيث تكون هذه البرمجيات مؤمنة بكلمة مرور خاصة بالتاجر، وعندها يقوم العميل باعتماد نموذج الدفع مرفقا بشيك مصدق لصالح التاجر، ثم يقوم التاجر بإرسال الاعتماد إلى دار المقاصة الآلية، التي بدورها ترسل الاعتماد إلى البنك لاقتطاع المبلغ من حساب العميل في الوقت المحدد وتحويله إلى حساب التاجر، وعندها لا حاجة للتحقق من كفاية رصيد العميل لأن الشيك المصدق يضمن ذلك.

[1] نوال بن عمارة، مرجع سبق ذكره، ص ص 12-13.

خلاصة الفصل:

مرت النقود بمراحل عديدة خضعت خلالها للتطور التدريجي حسب طبيعة وظروف الحياة الاقتصادية والاجتماعية التي كانت سائدة في كل مرحلة من مراحل التطور، إذ ظهرت على إثر النقائص التي خلفتها ومختلف المخاطر التي كانت تعترض طريق استعمال هذه الوسيلة، وسائل الدفع التقليدية المتمثلة في الأوراق التجارية والتحويلات البنكية.

هذه الوسائل التقليدية هي الأخرى لا تخلو من مخاطر السرقة والضياع، بالإضافة إلى استغلالها من قبل الأفراد في الغش والاحتيال وكسب الأموال غير المشروعة، هذا ما أدى إلى نقص الثقة في هذه الوسائل وضرورة استبدالها بوسائل أخرى.

في ظل هذه الظروف بالإضافة إلى التطورات المتسارعة في مجال الاتصال والانترنيت والمعلومات، والرغبة في إتمام المعاملات وقبض الثمن في أسرع وقت وبأقل تكلفة وكذا محاولة التحكم في الكتلة النقدية برزت وسائل الدفع الالكترونية كحتمية لمسايرة هذه المتطلبات.

إذ سمح اعتماد وسائل الدفع الالكترونية للبنوك باقتحام الأسواق العالمية، والتي كانت تهدف إلى دفع عجلة التنمية الاقتصادية، وإن كانت لها مزايا فإنها واجهت عراقيل من أبرزها عامل الثقة، والتي سعت الشركات المصدرة لهذه الوسائل إلى معالجته عن طريق التشفير والتوقيع الالكتروني والذي امتد فيه الأمر إلى غاية استعمال الخصائص البيولوجية.

كما تعددت أنواع وسائل الدفع الإلكترونية، والذي تميز كل نوع منها بخصائص ومميزات، هذه الأخيرة التي حاولت بها الجهات المصدرة للوسائل الاستفادة القصوى من الثورة التكنولوجية بما يخدمها ويخدم عملائها.

الفصل الثاني:
الخدمات المصرفية

تمهيد:

البنك مؤسسة اقتصادية تعمل في محيط مفتوح وبهذا فهي تتأثر بمختلف التغيرات التي تحدث في هذا المحيط، فجاءت المنافسة العالمية نتيجة عولمة النشاط المصرفي وتحرير الخدمات المالية والمصرفية لتلقي بتحدياتها على عاتق الإدارة المصرفية، وأصبحت البنوك تسعى إلى تطوير الخدمات المصرفية ومواكبة التطورات التكنولوجية المتلاحقة في مجال الصناعة المصرفية، والاهتمام بجودة الخدمات وتحقيق رغبات العملاء.

لذا يعتبر تحديث الخدمة المصرفية من الجوانب التي حظيت باهتمام واسع من قبل الإدارة المصرفية، حيث تسعى هذه الأخيرة إلى التنويع في أساليبه وكذا الاستفادة القصوى من التطورات التكنولوجية لابتكار خدمات مصرفية جديدة تكون بمثابة مدخل للاندماج في الاقتصاد الرقمي.

في ظل هذه الظروف وما يميزها من حدة المنافسة وجدت البنوك الجزائرية نفسها مجبرة على التطور خاصة أنها تحاول الانتقال من الاقتصاد الموجه إلى اقتصاد السوق، ومستقبلها يتوقف على مدى توظيفها لتكنولوجيا الاعلام والاتصال، فبادرت بإنشاء شركة SATIM باعتبارها وسيلة لتوفير الاسناد التكنولوجي اللازم لضمان استقرارها وبقائها.

ومن هذا المنظور تبرز النقاط الأساسية التي سوف نتناولها في هذا الفصل والتي نقسمها إلى مباحث ثلاثة كما يلي:

المبحث الأول: ماهية الخدمة المصرفية.

المبحث الثاني: تحديث الخدمة المصرفية.

المبحث الثالث: مكانة وسائل الدفع الالكترونية في الخدمات المصرفية الجزائرية.

المبحث الأول: ماهية الخدمة المصرفية.

تُعتبر الخدمات المصرفية مخرجات النشاط المصرفي، لهذا حظيت باهتمام واسع من قبل البنوك، متميزة في ذلك بجملة من الخصائص اتخذت هذه الأخيرة كأساس لتصنيف الخدمة المصرفية.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة المصرفية وخصائصها.

تُعتبر الخدمة المصرفية منتج البنك، وبهذا تعددت تعاريفها وكذا خصائصها والتي سوف نتطرق لها بالتفصيل في هذا المطلب.

أولا: مفهوم الخدمة المصرفية:

تُعرّف على أنها: "مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في العناصر الملموسة وغير الملموسة والمقدمة من قبل البنك، والتي يدركها المستفيدون من خلال ملامحها وقيمها المنفعية التي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية، وفي الوقت ذاته تشكل مصدرا لأرباح البنك من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين"[1].

كما تُعرّف على أنها: "مجموعة أنشطة تتعلق بتحقيق منافع معينة للعميل سواء كان ذلك بمقابل مادي أو بدون، فقد يقدم البنك أحيانا خدمات مجانية بدون مقابل إلى عملائه"[2].

وتُعرّف أيضا: "هي مجموعة من المنافع التي يحصل عليها المستهلك لإشباع حاجاته، وينبغي على البنك ادخال التحسينات المستمرة عليها لمقابلة هاته الاحتياجات المتغيرة والمتجددة لتصبح أكثر ملاءمة، أي تقديم خدمات جديدة تتناسب مع ظروف مجتمعه"[3].

كما يمكن تعريفها على أنها: "أي منفعة يقدمها البنك في صورة غير قابلة للمس"[4].

من خلال هذه التعاريف يمكننا تقديم التعريف التالي: هي مجموعة من الأنشطة المقدمة من قبل البنك لعملائه تتميز بمجموعة من الخصائص أهمها عدم الملموسية، وتساهم في اشباع حاجات ورغبات العملاء المختلفة، وتحقيق

---

[1] تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2005، ص 32.

[2] زياد رمضان، محفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2000، ص 307.

[3] طاري محمد العربي، المزيج التسويقي للبنوك الجزائرية –حقائق وآفاق–دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد الثامن، جوان 2005.

[4] طه طارق، إدارة البنوك في بيئة العولمة والانترنيت، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2007، ص617.

الأرباح بالنسبة للبنك، وتكون قابلة للتجديد والتطوير وفقا لتغير رغبات وحاجات العملاء وكذلك التغيرات البيئية الحاصلة.

ثانيا: خصائص الخدمة المصرفية:

تتميز الخدمة المصرفية بمجموعة من الخصائص نذكرها فيما يلي:

1-الخدمة المصرفية غير ملموسة فهي غير قابلة للمس أو التذوق أو الرؤية، إذ أن البنك عادة ما يبيع فكرة في شكل خدمات معينة وليست سلعا ملموسة[1]، وبهذا فهي غير قابلة للتجزئة والنقل والتخزين؛

2-التلازم: ونعني بهذا أن الإنتاج والاستهلاك للخدمة المصرفية متزامنان، إذ يسعى البنك إلى تحقيق المنفعة الزمانية والمكانية أي تحقيق الخدمة الملائمة في المكان والزمان الصحيحين عن طريق البيع المباشر، ولكن للتغلب على عامل التزامن تستخدم البطاقة البنكية التي تنقل الخدمة بشكل أكثر سلاسة[2]؛

3-لايمكن فحص الخدمة المصرفية قبل تقديمها للعملاء[3]؛

4-غالبا ما تكون الخدمة المصرفية مشروطة بقوانين بنكية وجبائية، وذلك باعتبار وجود تأثير متبادل بين النشاط المصرفي والأنشطة الاقتصادية والسياسية في المجتمع[4]؛

5-ارتباط الخدمة المصرفية باسم البنك مقدم الخدمة ودرجة الثقة فيه، إذ أن الخدمة المصرفية ترتبط ارتباطا وثيقا بشخصية البنك كبائع للخدمة دون سواه[5]؛

6-تنوع الخدمات المصرفية، فقد بدأت البنوك بخدمة واحدة لتتضاعف وتبلغ عام 1992 في الولايات المتحدة الأمريكية 260 خدمة مصرفية[6]؛

---

[1] زياد رمضان، محفوظ جودة، مرجع سبق ذكره، ص 307.

[2] تيسير العجارمة، مرجع سبق ذكره، ص 32.

[3] بريش عبد القادر، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، جامعة الشلف، العدد 3، الجزائر، ديسمبر 2005، ص 254.

[4] ربحي كريمة، تسويق الخدمات المصرفية، الملتقى الوطني الأول حول: **المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية –الواقع والتحديات–**، جامعة حسيبة بن بوعلي –الشلف–، 14-15 ديسمبر 2004، ص 366.

[5] زياد رمضان، محفوظ جودة، مرجع سبق ذكره، ص 307.

[6] طاري محمد العربي، مرجع سبق ذكره.

7-تتطلب الخدمة المصرفية في تقديمها مهارات عالية من قبل العمال، لما تستلزمه من سرعة في أداء العمليات البنكية وتوفير الراحة للعميل، وكذلك حجم المخاطر الكبير الذي يحيط بطبيعة النشاط المصرفي باعتباره يصب في التعامل بالنقد السائل[1]، وهذا ما يتطلب وجود مراقبة[2]؛

8-تقديم الخدمة المصرفية غير نمطي وتختلف طريقة تقديم الخدمة من عميل لآخر حسب درجة التفاعل بين موظف البنك والعميل[3]؛

9-الطلب على الخدمة المصرفية متقلب من موسم لآخر مثل: القروض للمشاريع السياحية الموسمية، القروض الفلاحية في المواسم الزراعية....[4]؛

10-أهمية الانتشار الجغرافي وذلك من خلال انتشار الفروع البنكية بشكل متناسب لتقديم الخدمات المصرفية إلى أكبر عدد ممكن من العملاء في مناطقهم[5].

المطلب الثاني: تصنيف الخدمة المصرفية:

أولا: تصنيف الخدمة المصرفية.

تصنف الخدمات المصرفية لعدة أشكال نذكرها فيما يلي[6]:

1-خدمات ميسرة: هي الخدمات التي يحصل عليها العميل بكل سهولة ودون مواجهة أي مشاكل في ذلك، كخدمات السحب والايداع أو استخدام البطاقة البنكية، وكذلك الاستخدام الآلي من خلال الآلات والمعدات المتوفرة في البنك أو خارجه، أو حتى الاتصال التلفوني أو من خلال الشبكات المتاحة الالكترونية المنتشرة في أماكن متفرقة من المنطقة، وغالبا ما تكون تكلفتها منخفضة نسبيا أو أنها تقدم مجانا دون أي مقابل، وتتعدد صور تقديمها للعملاء وذلك طمعا في إرضائهم، ويلاحظ أنها تتكرر باستمرار يوميا أو أسبوعيا أو وقت الحاجة تبعا لشكلها أو نوعيتها.

---

[1] زياد رمضان، محفوظ جودة، مرجع سبق ذكره، ص 308.

[2] تيسير العجارمة، مرجع سبق ذكره، ص 33.

[3] بريش عبد القادر، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مرجع سبق ذكره، ص 254.

[4] تيسير العجارمة، مرجع سبق ذكره، ص 33.

[5] محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي، دار المناهج، الأردن، 2005، ص 61.

[6] تيسير العجارمة، مرجع سبق ذكره، ص ص 135-136.

2-خدمات التسوق: هي الخدمات التي غالبا ما يبذل العميل جهدا في الحصول عليها والتي لا يتكرر استخدامها إلا بفترات متباعدة نسبيا، أو يكون استخدامها وقت الحاجة أو في مواسم معينة أو حالات معروفة، فقد يبذل العميل جهدا للحصول على الخدمة التي لا تقدم إلا في وقت معين، كالحصول على قرض وفق مواصفات وشروط معينة فهو لا يمنح بشكل عشوائي، وإنما يتطلب الأمر توافر جوانب معينة تمكن من تحقيق هذا القرض، كالقدرة على الإيفاء والضمان بعد القرض وغيرها من الاعتبارات.

3-خدمات خاصة: هي الخدمات التي لا تقدم إلا بشكل خاص للمستفيدين منها، ولها خصوصية معينة ينفرد بها بنك عن آخر، فبعض البنوك قد لا تقبل الودائع أو فتح الحسابات لديها إلا من خلال تحميل العميل تكاليف مقابل هذه الخدمة، أو تكون الخدمات المقدمة مقترنة أساسا بتوصية العميل، إذ يتم تصميم الخدمة وفقا لرغبة العميل وحاجته لها على النحو الذي يراه مناسبا لعمله أو نشاطه.

ثانيا: جودة الخدمة المصرفية:

1-تعريف جودة الخدمة المصرفية:

تعددت تعاريف الجودة وبهذا تبعتها تعاريف جودة الخدمة المصرفية، إذ نظر إليها كل باحث من وجهة خاصة، ولهذا يتوجب علينا التطرق إلى مفهوم الجودة بصفة عامة وسنعرض التعاريف التالية لها:

عُرّفت بأنها: "الخصائص والصورة الكلية للمنتج التي تقوي القدرة على اشباع حاجات معينة أو ضمنية للعميل، وإنها خلو الخدمة من أي عيب أثناء إنجازها وأنها نتيجة الحكم المتعلقة بتوقعات العميل المدركة عن الخدمة والأداء الفعلي لها"[1].

كما عرّفتها الجمعية الأمريكية (ASQ) بأنها: "المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في مقدرة سلعة أو خدمة معينة على تلبية حاجات معينة، وإنها أشياء مختلفة تتفق مع محيط الأفراد"[2].

من خلال هذين التعريفين يمكن تقديم التعريف التالي للجودة وهي: تقديم الخدمة أو السلعة بالشكل الذي يشبّع رغبات وحاجات العملاء دون أخطاء.

[1] تيسير العجارمة، مرجع سبق ذكره، ص 329.

[2] نفس المرجع، نفس الصفحة.

بعد التعرف على الجودة بصفة عامة نتطرق الآن للتعرف على جودة الخدمة المصرفية بصفة خاصة.

إذ عُرّفت على أنها: "قياس لمدى مستوى الجودة المقدمة مع توقعات العملاء، فتقديم خدمة ذات جودة في المحصلة النهائية أن تكون الخدمة متوافقة مع توقعات العملاء"[1].

وتُعرّف كذلك أنها: "قدرة البنك على الاستجابة لتوقعات العملاء ومتطلباتهم، أو التفوق عليها"[2].

وتجدر الإشارة إلى أن معنى الجودة غامض بعض الشيء، فهو يحوي مفهوما يختلف النظر له باختلاف جهة الاستفادة منه سواء كان العميل، المجتمع، المنظمة وغيرها[3].

وسوف نتطرق لمفهوم جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر العميل ومن وجهة نظر مقدم الخدمة كما يلي[4]:

من وجهة نظر العميل: إذ تعبر الجودة عن موقف العملاء واتجاهاتهم إزاء ما يقدم لهم من خدمات، أي أنها تشكل توقعات العملاء التي تنشأ بتأثير عوامل متعددة، أهمها التجربة الشخصية السابقة للعميل مع الخدمة وتوقعات المستعملين الآخرين للخدمة وسمعة البنك أيضا، في حين تعني الجودة المدركة الانطباع الكلي للعميل والتجارب عن مستوى الجودة بعد التحقق من الخدمة، ويعطي الاحتمال بين الجودة المدركة والجودة المطلوبة مقدم الخدمة فرصة هامة لقياس رضا العميل بناء على صياغة وتشكيل معيار دقيق وفعلي على أساس نتائج تقييم العملاء للخدمة.

من وجهة نظر مقدم الخدمة: وتقوم وجهة النظر الداخلية على أساس الالتزام بالمواصفات التي تكون الخدمة المصرفية صممت على أساسها، فهي تعبر عن موقف الإدارة، ويقصد هنا بمقدمي الخدمة حاملي الأسهم وإدارة البنك والعمال وبالتالي يقع على عاتق النظام الإداري للبنك العمل على المطابقة بين مستوى الجودة المخطط له والمقدم فعلا.

---

[1] قطاف فيروز، تقييم جودة الخدمة المصرفية ودراسة أثرها على رضا العميل المصرفي، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد الواحد والعشرون، الجزائر، مارس 2011، ص 98.

[2] خالد صالح عبود، قياس رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية الإسلامية (دراسة ميدانية على بنك سورية الدولي الإسلامي)، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 28، العدد الثاني، سوريا، 2012، ص 560.

[3] غيشي عبد العالي، شمام عبد الوهاب، قياس جودة الخدمات المصرفية في مدينة قسنطينة –الجزائر–دراسة ميدانية، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 01، الجزائر، جوان 2007، ص 108.

[4] قطاف فيروز، مرجع سبق ذكره، ص 98.

من خلال التعاريف السابقة وفي خظام اختلاف وجهات النظر يمكننا تقديم التعريف التالي لجودة الخدمة المصرفية: هي مستوى تقديم الخدمة الذي يتحقق عنده هدف البنك المخطط له، وكذا توقعات العملاء في هذه الخدمة.

ولجودة الخدمة المصرفية عدة أنواع نذكرها فيما يلي[1]:

الجودة التي يتوقعها العملاء: وتمثل الجودة التي يرى العملاء وجوب توفرها؛

الجودة المدركة: من إدارة البنك وترى أنها مناسبة؛

الجودة القياسية: وهي تلك الجودة التي تحدد بالمواصفات النوعية للخدمة؛

الجودة الفعلية: وهي الجودة التي تؤدى بها الخدمة فعلا؛

الجودة المروجة للعملاء: وهي الجودة التي وعد بها العملاء من خلال الحملات الترويجية.

2-أبعاد جودة الخدمة المصرفية:

تعددت أبعاد جودة الخدمة المصرفية كما هو الحال في تعاريفها، إذ لا يوجد بنك لا يهتم بتحسين خدمته المقدمة وتحقيق أرقى مستويات الجودة، هذا ما جعل الباحثون يهتمون أكثر بتحديد أبعاد جودة الخدمة المصرفية، فنجد الباحث (دونابيديان Donabedian 1985,1982,1980) قد ميز بين ثلاثة أبعاد لجودة الخدمة المصرفية هي كما يلي[2]:

الجودة الفنية: وتشير إلى قدرة الخدمة على أداء ما ينبغي أن تؤديه أي ما يحصل عليه العميل بالفعل من الخدمة المقدمة له؛

الجودة الوظيفية: وتمثل التفاعل النفسي والاجتماعي بين مقدم الخدمة والعميل؛

جودة بيئة الخدمة: تمثل الجزء المنظور الذي يحكم به العميل على البنك كإدارة المبنى، تصميمه، الديكورات والأثاث والتي تؤثر في متلقي الخدمة ومقدمها.

تواصلت الأبحاث في هذا المجال إلى غاية تطوير أبعاد جودة الخدمة المصرفية إلى عشرة أبعاد من قبل الباحث (Parasuraman et Al 1985) وهي: الاعتمادية، درجة الاستجابة، كفاءة وقدرة مقدمي الخدمة،

[1] تيسير العجارمة، مرجع سبق ذكره، ص 331.

[2] قطاف فيروز، مرجع سبق ذكره، ص 99.

إمكانية الوصول، درجة تفهم مقدم الخدمة للعميل، الأمان، المصداقية، الاتصال، اللباقة والنواحي المادية الملموسة[1].

ليتم في الأخير الاتفاق من قبل نفس الباحثين السابقين على خمسة أبعاد للجودة تلخص الأبعاد السابقة وهي[2]:

1-الاعتمادية: وهي القدرة على انجاز الخدمة بشكل مستقل ودقيق، وفي الوقت المتفق عليه؛

2-الاستجابة: وهي الرغبة في مساعدة العميل، وتطوير الخدمة المقدمة حسب حاجات ورغبات العميل؛

3-الملموسية أو التجسيد: وهي التسهيلات المادية والمعدات والمظهر الخارجي للموظفين، وتعد من المكونات الأساسية لجودة الخدمة؛

4-الأمان: يعبر عن درجة الاطمئنان التي يتمتع بها العميل تجاه الخدمات المقدمة لهم وخلوها من الخطأ والخطر بحيث تشمل الاطمئنان النفسي والمادي[3]؛

5-التعاطف: هو إيجاد جو من الصداقة واشعار العميل باهتمام شخصي وإظهار الرغبة في تقديم الخدمة حسب حاجات ورغبات العميل الشخصية[4].

المطلب الثالث: أنواع الخدمات المصرفية.

تنوعت الخدمة المصرفية وذلك بتنوع حاجات ورغبات العملاء، إذ نجد هناك العديد من التقسيمات لها وسوف نأخذ بتقسيم واحد وهو كما يلي:

1-عمليات الوساطة المالية: هذه العمليات تشمل ثلاث أنواع من الخدمات المالية وهي: تلقي الودائع، منح القروض، الحسابات الجارية، وفيما يلي نشرح كل نوع على حدى.

[1]قطاف فيروز، مرجع سبق ذكره، ص 99.

[2] فارس محمود أبو معمر، قياس جودة الخدمة المصرفية في البنوك العاملة في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية)، المجلد الثالث عشر، العدد الأول، فلسطين، يونيو 2005، ص 79.

[3]أسعود المحاميد، معتز السعيد، أثر جودة الأعمال الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية: دراسة ميدانية في البنوك العاملة في الأردن، مجلة دراسات المعلومات، العدد الثالث عشر، الأردن، يناير2012، ص244.

[4] نفس المرجع، نفس الصفحة.

1-1-تلقي الودائع: تقبل البنوك الاحتفاظ بأموال الجمهور في شكل ودائع لفترات مختلفة، وتشكل الودائع الجزء الأكبر من موارد البنك ونميز الأنواع التالية في الودائع[1]:

الودائع تحت الطلب (الودائع الجارية): هي الودائع التي تكون دائما تحت تصرف أصحابها، ويمكنهم سحبها كليا أو جزئيا متى شاءوا ودون أي شروط، وبدون أي اشعار مسبق، كما لا يمكن للبنك أن يتحجج بأي حجة كانت من شأنها أن تعرقل المودع في استعمال هذه الودائع هذا من جهة، ومن جهة أخرى لا يمنح البنك فوائد مقابل هذه الودائع؛

الودائع لأجل: هي تلك الودائع التي يضعها أصحابها في البنوك لفترة معينة وليست بالطويلة، ولا يمكن لهم سحبها إلا بعد انقضاء هذه الفترة وتقديم اخطار للبنك بتاريخ السحب، إذ يمنح البنك فوائد مقابل هذه الودائع؛

الودائع الادخارية: تعتبر هذه الودائع بمثابة عملية التوفير وادخار حقيقية، إذ تبقى فترات طويلة في البنك ولا يمكن لصاحبها سحبها إلا بعد انقضاء هذه الفترة، كما يحصل على فوائد معتبرة عبارة عن عوائد توظيف حقيقية للأموال؛

الودائع بإخطار: هي وديعة يستطيع العميل طلب استردادها في أي وقت على أن يخطر البنك بنية السحب قبل اجرائه بمدة يحددها العقد، وتكون الفائدة الممنوحة من البنك ضئيلة[2].

1-2-منح القروض: في هذه الخدمة يتم تزويد الأفراد والمؤسسات بالأموال اللازمة على أن يتعهد المقترض بسداد هذه الأموال وفوائدها وعمولاتها المستحقة عليها والمصاريف دفعة واحدة أو على أقساط في تواريخ محددة، ويتم تدعيم هذه العلاقة بتقديم مجموعة من الضمانات التي تكفل للبنك استرداد أمواله في حالة توقف المقترض عن السداد بدون أية خسائر[3]، وهناك أنواع عديدة للقروض نذكرها فيما يلي:

حسب مدة القرض:

- قروض قصيرة الأجل: والتي لا تتجاوز مدتها سنتين؛
- قروض متوسطة الأجل: وتكون مدتها بين سنتين إلى سبع سنوات؛
- قروض طويلة الأجل: مدتها تتراوح من سبعة سنوات إلى خمسة عشر سنة.

[1] لطرش الطاهر، مرجع سبق ذكره، ص ص 26-27-28.

[2] محمد يدو، مرجع سبق ذكره، ص 66.

[3] رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمة المصرفية، مؤسسة الوراق للنشر ودار التواصل العربي، الأردن، 2007، ص 296.

حسب العون الاقتصادي:

القروض الموجهة للعائلات: يمكن للعائلات أن تتوجه للبنوك طالبة قرض لأغراض معينة، ونميز في ذلك القروض التالية[1]:

– القروض الاستهلاكية: وهي القروض التي تمنح لتغطية النفقات الاستهلاكية غير المهنية للأفراد والعائلات؛

– القروض العقارية: وهي قروض الموجهة لتغطية نفقات عمليات البناء، شراء أراضي أو ملكية، صيانة أو تغيير مسكن...الخ تتراوح مدته من سنتين إلى 25 سنة؛

– القروض الشخصية: هي القروض التي يكون الغرض منها تكملة قرض آخر أو لتغطية نفقات استثنائية.

القروض الموجهة لتمويل نشاطات الاستغلال: هي القروض المرتبطة بحركات الصندوق الخاص بالمؤسسة والذي يكون مرة مدينا ومرة دائنا، ولا تتجاوز مدتها في الغالب 18 شهرا ونميز فيها[2]:

القروض العامة: تسمى أيضا بالقروض عن طريق الصندوق أو قروض الخزينة، وهي موجهة لتمويل الأصول المتداولة بصفة عامة وليست موجهة لأصل بعينه ولها عدة أنواع نذكرها فيما يلي:

– تسهيلات الصندوق: هي عبارة عن قروض معطاة لتخفيف صعوبات السيولة المؤقتة، أو القصيرة جدا التي تواجهها المؤسسة، والناجمة عن تأخر الإيرادات عن النفقات أو المدفوعات، فهي إذا ترمي إلى تغطية الرصيد المدين إلى حين أقرب فرصة تتم فيها عملية التحصيل لصالح المؤسسة حيث يقتطع مبلغ القرض؛

– السحب على المكشوف: هو قرض بنكي لفائدة العميل الذي يسجل نقصا في الخزينة ناجم عن عدم كفاية رأس المال العامل[3]، ويتجسد ماديا في إمكانية ترك حساب المؤسسة لكي يكون مدينا في حدود مبلغ معين ولفترة أطول نسبيا قد تصل إلى سنة كاملة؛

– قرض الموسم: هو نوع خاص من القروض البنكية، وتنشأ عند تمويل المؤسسات التي يكون نشاطها غير منتظم وغير ممتد على طول دورة الاستغلال، ومثال على ذلك انتاج وبيع اللوازم المدرسية، وهو قرض يمنحه البنك للمؤسسة لتمويل المواد الأولية والمصاريف الأخرى المرتبطة بعملية الإنتاج، ويمتد هذا القرض إلى غاية 09 أشهر؛

[1] محمد يدو، مرجع سبق ذكره، ص 67.

[2] لطرش الطاهر، مرجع سبق ذكره، ص ص 58-61.

[3] AMMOUR BEN HALIMA, Pratique des techniques bancaires, Edition DAHLAB, Alger, 1997, p62.

– قرض الربط: هو القرض الذي يمنح للمؤسسة لمواجهة الحاجة إلى السيولة المطلوبة لتمويل عملية مالية في الغالب يكون تحققها شبه مؤكد ولكنه مؤجل لأسباب خارجية فقط.

القروض الخاصة: هذه القروض غير موجهة لتمويل الأصول المتداولة بصفة عامة، وإنما توجه لتمويل أصل معين من بين هذه الأصول، ونميز فيها الأنواع التالية[1]:

– تسبيقات على البضائع: هي عبارة عن قرض يقدم إلى العميل لتمويل مخزون معين والحصول مقابل ذلك على بضائع كضمان للمقرض؛

– تسبيقات على الصفقات العمومية: هي عبارة عن اتفاقات للشراء أو تنفيذ أشغال لفائدة السلطات العمومية تقام بين هذه الأخيرة ممثلة في الإدارة المركزية (الوزارات...) أو الجماعات المحلية أو المؤسسة العمومية ذات الطابع الإداري من جهة والمقاولين أو الموردين من جهة أخرى لتمويل انجاز الأشغال العمومية؛

– الخصم التجاري: ويتمثل في قيام البنك بشراء الورقة التجارية من حاملها قبل تاريخ الاستحقاق، ويحل محل هذا الشخص في الدائنية إلى غاية هذا التاريخ؛

– القرض بالالتزام: إن القرض بالالتزام أو بالتوقيع لا يتجسد في إعطاء أموال حقيقية من طرف البنك إلى العميل، وإنما يتمثل في الضمان الذي يقدمه له لتمكينه من الحصول على أموال من جهة أخرى، أي أن البنك هنا لا يعطي نقودا ولكن يعطي ثقته فقط.

القروض الموجهة لتمويل الاستثمارات: تعني عملية تمويل الاستثمارات أن البنك مقبل على تجميد أمواله لمدة ليست بالقصيرة، ويمكن أن تمتد من سنتين فما فوق حسب طبيعة الاستثمار، ونميز الأنواع التالية[2]:

– القروض متوسطة الأجل: توجه هذه القروض لتمويل الاستثمارات مثل الآلات والمعدات ووسائل النقل وتجهيزات الإنتاج بصفة عامة، والتي لا يتجاوز عمر استعمالها سبع سنوات؛

– القروض طويلة الأجل: هي القروض الموجهة لتمويل نوع خاص من الاستثمارات ذات المبلغ الكبير والمدة الطويلة مثل الحصول على العقارات (أراضي، مباني بمختلف استعمالاتها المهنية...)، تفوق مدتها في الغالب سبع سنوات ويمكن أن تمتد أحيانا إلى غاية عشرين سنة؛

[1] لطرش الطاهر، مرجع سبق ذكره، ص ص 63-67.

[2] نفس المرجع، ص ص 74-76.

– القرض الايجاري: هو عملية يقوم بموجبها البنك بوضع آلات أو معدات أولية أو أية أصول مادية أخرى بحوزة مؤسسة مستعملة على سبيل الايجار مع إمكانية التنازل عنها في نهاية الفترة المتعاقد عليها، ويتم التسديد على أقساط يتفق بشأنها تسمى ثمن الايجار.

القروض الموجهة لتمويل التجارة الخارجية: تستلزم عمليات التجارة الخارجية تمويل من قبل البنوك، وذلك لإتمام الصفقات الخاصة بتبادل السلع والخدمات المختلفة، وهناك نوعين من القروض الموجهة لتمويل التجارة الخارجية نميزها فيما يلي:

التمويل قصير الأجل للتجارة الخارجية: ونميز في هذه التمويل نوعين رئيسيين هما:

– إجراءات التمويل البحت: ولها ثلاثة أشكال رئيسية هي[1]:

القروض الخاصة بتعبئة الديون الناشئة عن التصدير: يختص هذا النوع في تمويل الصادرات التي يمنح فيها المصدرون لعملائهم أجلا للتسديد لا يزيد عن 18 شهرا كحد أقصى، إذ يقترن هذا النوع من التمويل بالخروج الفعلي للبضاعة من المكان الجمركي للبلد المصدر وتعرف بالقروض الخاصة بتعبئة الديون لكونها قابلة للخصم لدى البنك؛

التسبيقات بالعملة الصعبة: وتكون هذه التسبيقات مقدمة للمؤسسات التي قامت بعملية تصدير مع السماح بأجل التسديد لصالح عملائها، لتستفيد منها في تغذية خزينتها، وتسدد مبلغ هذه التسبيقات إلى البنك بالعملة الصعبة حالما تحصل عليها من العميل الأجنبي في تاريخ الاستحقاق؛

عملية تحويل الفاتورة: هي آلية تقوم بواسطتها مؤسسة متخصصة تكون في غالب الأمر مؤسسة قرض بشراء الديون التي يملكها المصدر على العميل الأجنبي، حيث تقوم هذه المؤسسة بتحصيل الدين وضمان حسن القيام بذلك. وبهذا فهي تحل محل المصدر في الدائنية، وتبعا لذلك فهي تتحمل كل الأخطار الناجمة عن احتمالات عدم التسديد، ولكن مقابل ذلك فإنها تحصل على عمولة مرتفعة نسبيا قد تصل إلى 4% من رقم الأعمال الناتج عن عملية التصدير.

– إجراءات الدفع والقرض: في هذا النوع يتم الجمع بين الدفع والقرض في آن واحد ونميز فيه ما يلي:

الاعتماد المستندي: هو تعهد صادر من أحد البنوك بناء على طلب مستورد البضاعة بدفع مبلغ معين لمصدر البضاعة وذلك عند تقديمه مستندات معينة[2].

[1] لطرش الطاهر، مرجع سبق ذكره، ص ص 114-115.

[2] عبد المطلب عبد الحميد، البنوك الشاملة: عملياتها وادارتها، الدار الجامعية، مصر، 2000، ص 249.

التحصيل المستندي: هو أمر يتلقاه البنك من مصدر أو بائع بأن يحصّل مبلغا من المال من مشتر أو مستورد مقابل تحويل مستندات الشحن[1].

التمويل متوسط وطويل الأجل للتجارة الخارجية: ينصب هذا النوع من التمويل على تمويل تلك العمليات التي تفوق في العادة ثمانية عشر شهرا، والهدف منها توفير وسائل التمويل الضرورية التي تسمح بتسهيل وتطوير التجارة الخارجية، ويمكننا وصف مختلف وسائل التدخل البنكي في هذا المجال في أربعة أدوات هي[2]:

– قرض المشتري: هو عبارة عن آلية يقوم بموجبها بنك معين أو مجموعة من بنوك بلد المصدر بإعطاء قرض للمستورد، بحيث يستعمله هذا الأخير في تسديد مبلغ الصفقة نقدا للمصدر، إذ يلعب المصدر دور الوسيط في المفاوضات ما بين المستورد والبنوك المعينة بغرض إتمام عملية القرض هذه؛

– قرض المورد: هو قيام البنك بمنح قرض للمصدر لتمويل صادراته، ولكن هذا القرض هو ناشئ بالأساس عن مهلة للتسديد (قرض) يمنحها المصدر لفائدة المستورد؛

– التمويل الجزافي: هو العملية التي يتم بموجبها خصم أوراق تجارية بدون طعن، كما أنها آلية تتضمن إمكانية تعبئة الديون الناشئة عن الصادرات لفترات متوسطة. وهنا تبرز خاصيتين هما:

–القروض تمنح لتمويل الصادرات ولكن لفترات متوسطة؛

–مشتري هذا النوع من الديون يفقد كل حق في متابعة المصدر أو الأشخاص الذين قاموا بالتوقيع على هذه الورقة (أي ممتلكو هذا الدين) وذلك مهما كان السبب؛

– القرض الايجاري الدولي: هو قيام المصدر ببيع سلعة إلى مؤسسات متخصصة أجنبية والتي تقوم بالتفاوض مع المستورد حول إجراءات ابرام عقد ايجاري وتنفيذه.

1-3-الحساب: هو عبارة عن معاهدة أو اتفاق بين البنك الذي يفتحه والشخص الذي يفتح لصالحه تنظم بها العمليات المالية القائمة بينهما سواء كانت إيداع أم سحب أو أية عملية أخرى بين الطرفين، وله عدة أنواع نذكرها فيما يلي[3]:

[1] رعد حسن الصرن، مرجع سبق ذكره، ص 306.

[2] لطرش الطاهر، مرجع سبق ذكره، ص ص 122-127.

[3] نفس المرجع، ص ص 17-18.

الحساب للاطلاع: يسمى كذلك حساب الشيك، لأن حركاته تقع بإصدار شيكات للسحب منه، وهو حساب بدون أجل، ويمكن لصاحبه أن يسحب منه في أية لحظة يريدها وبدون عراقيل من طرف البنك[1]؛

الحساب الجاري: له نفس خصائص الحساب للاطلاع ولكنه يفتح لفائدة التجار لاستعماله في عملياتهم المهنية وينبغي أن يكون مفصولا عن حساباتهم الشخصية كأفراد عاديين، وفي هذا الحساب نجد أن البنك يسمح له بالسحب على هذا الحساب حتى لو لم يكن به أي رصيد؛

الحساب لأجل: في هذا الحساب الأموال تودع لفترة معينة ومحددة مسبقا ولا يمكن لصاحبه التصرف فيها متى شاء. ولا يمكن أن تسحب إلا بعد انقضاء هذه المدة، ويكون ذلك مقابل فائدة؛

الحساب على الدفتر: هذا الحساب لا يتطلب استعمال الشيكات أثناء العمليات القائمة بين البنوك والعملاء، وعلى هذا الأساس فإن كل عمليات السحب والايداع تسجل وجوبا في دفتر خاص يسلم لصاحب الحساب عند فتحه ولا يمكن أن يكون مدينا، كما يمكن لصاحبه أن يستفيد من فائدة وهو شخصي جدا، ولا يمكن صاحبه أن يعطي أمرا لفائدة الغير.

2-عمليات النشاط في الأسواق: مع انفتاح العالم على الخارج واتساع الأسواق المصرفية التي ازدادت فيها المنافسة يوما بعد الآخر فضلت البنوك الخوض في هذا المجال ومحاولة تسهيل عمليات هذه الأسواق على المتعاملين فيها، نذكر من بين الأعمال التي تشارك فيها البنوك ما يلي:

2-1-التحويلات الخارجية: وهي العمليات التي يتم فيها تحويل الأموال مع الخارج ونلخصها فيما يلي:

-استبدال العملة الأجنبية بالمحلية والعكس وذلك طبقا لقوانين سعر الصرف الرسمي والتي تحدده الجهات المختصة (البنك المركزي أو التنظيم الساري العمل به في مجال سعر الصرف)[2]؛

-حوالات واعتمادات الدفع، وذلك في الاتجاهين (من الداخل إلى الخارج والعكس صحيح) مثل: خطاب الضمان وهو عبارة عن خطاب صادر من البنك بناء على طلب عميله لصالح جهة يرتبط بها العميل ويتعهد البنك بمقتضاه أن يضمن عميله لدى المستفيد خلال مدة معينة يتم تحديدها برضاء الطرفين[3]،

[1] أحمد هني، العملة والنقود، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1999، ص 79.

[2] أحمد محمد غنيم، إدارة البنوك: تقليدية الماضي والكترونية المستقبل، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، الطبعة الأولى، 2007، ص 64.

[3] محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2006، ص 190.

-تحويل مرتبات الوطنيين المقيمين في الخارج وكذا تلقي مرتبات الأجانب العاملين في الداخل؛

-صرف الشيكات السياحية القادمة من الخارج واصدارها للمسافرين.

2-2-بيع وشراء العملات الأجنبية: تحويل العملات يكون بطريقتين:

- الأولى هي باليد أي عملة مقابل عملة وهذا بالنسبة للمبالغ الصغيرة،
- الثانية تكون كتابية بمعنى قيود حسابية تتم بين البنوك وهذا بالنسبة للمبالغ الكبيرة ويشرف على رقابة هذه العملية البنك المركزي.

2-3-أسواق الأسهم والسندات: في هذا المجال تعمل البنوك على تسيير محفظة عملائها من خلال السهر على بيع وشراء الأوراق المالية بنسبة حسم معينة بهدف تشجيع العملاء على استعمال تقنيات البنك لإتمام خدماتهم المالية، كما تقدم سلفات على الأوراق المالية.

3-خدمة العملاء: إضافة إلى الخدمات الأخرى تقدم البنوك لعملائها مجموعة من الخدمات الإضافية المكملة لخدماتها الأساسية أهمها[1]:

-تسيير وسائل الدفع: تقدم البنوك مجموعة من الخدمات من خلال أدوات الدفع المتاحة والتي يستعملها العميل لتسديد مستحقاته، ويعتبر الشيك من أبرز وأهم وسائل الدفع بعد النقود، بالإضافة إلى تحويل الأموال من حساب لآخر سواء في نفس البنك أو بين بنوك مختلفة عن طريق عملية المقاصة، كما تتعامل البنوك بالأوراق التجارية والمتمثلة في السفتجة والسند الاذني، سند الرهن...والتي تسمح للعميل بتسديد مستحقاته تجاه شخص آخر، ومع التقدم التكنولوجي الذي شهده القطاع المصرفي برز التعامل بوسائل الدفع الالكترونية التي ساهمت في علاج عيوب وسلبيات وسائل الدفع التقليدية ونذكر منها بطاقة الائتمان التي وفرت للعميل الرفاهية والثقة والأمان؛

-تعقب التدفقات النقدية لضمان جعل التدفقات الداخلة مساوية أو أكبر من التدفقات النقدية الخارجة؛

-تنفيذ عمليات التأمين على الممتلكات التي تمثل ضمانات إضافية على القرض؛

[1] رعد حسن الصرن، مرجع سبق ذكره، ص ص 299-300.

-تسيير أموال العملاء وذلك من خلال شراء وبيع ورهن الذهب والمعادن وكذا الاحتفاظ بفائض أموالهم الذي بدأت به البنوك ليتطور فيما بعد ويمتد الأمر إلى غاية الاحتفاظ بالمجوهرات والوثائق ومستندات الملكية والوصايا والعقود الهامة والأوراق المالية في صناديق حديدية يتم استئجارها لمن أراد من العملاء؛

-تقديم النصح والإرشاد للعملاء في مختلف الميادين القانونية والمالية والتجارة الخارجية بالإضافة إلى الرقابة على التحويل الخارجي؛

المبحث الثاني: تحديث الخدمة المصرفية.

اهتمت مختلف البنوك بتطوير وتجديد خدماتها المصرفية المقدمة للعملاء وذلك بغية الارتقاء بأدائها والوصول به إلى تحقيق ميزة تنافسية تمكنها من الخوض في غمار المنافسة ضمن بيئة أقل ما يقال عنها أنها تميزت بالسرعة في التغير.

المطلب الأول: مفهوم تحديث الخدمة المصرفية:

اهتمت البنوك بتحديث وتطوير خدماتها معتمدة في ذلك على العديد من المصادر التي اعتبرت منبع الأفكار المجسدة في هذا التحديث الذي اتخذت فيه البنوك مناهج وسياسات مختلفة.

أولا: تعريف تحديث الخدمة المصرفية:

يمكن تعريف تحديث الخدمة المصرفية على أنه: "إضافة مزايا جديدة لتلك الخدمات بحيث تؤدي هذه المزايا إلى زيادة الطلب على هذه الخدمات"[1].

كما يُعرّف أيضا على أنه: "الرفع من مستوى الخدمات المصرفية وتجديدها بتطبيق تقنيات حديثة مسايرة للتوجهات العالمية في تسيير البنوك"[2].

وبهذا يمكن تعريف تحديث الخدمة المصرفية على أنه: الانتقال بالخدمة المصرفية من مستوى معين إلى مستوى أعلى منه تكون عنده جودة هذه الخدمة أعلى، بالاعتماد على ادخال تقنيات جديدة وحديثة مواكبة للتطورات الحاصلة.

---

[1] محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، مرجع سبق ذكره، ص 249.

[2] كمال رزيق، عبد الحليم فوضيلي، تحديث النظام المصرفي الجزائري، الملتقى الوطني الأول حول: **المنظومة المصرفية والتحولات الاقتصادية–واقع وتحديات**، جامعة حسيبة بن بوعلي –الشلف، الجزائر، 14-15 ديسمبر 2004، ص 377.

والهدف الرئيسي لتحديث الخدمة المصرفية هو اكتساب ميزة تنافسية وتعزيز وضع البنك التنافسي، وبالتالي تهدف عملية تحديث الخدمة المصرفية إلى تحقيق الغايات التالية[1]:

-جذب الأفراد غير المتعاملين مع البنوك إلى السوق المصرفية؛

-زيادة مبيعات الخدمة في السوق السائدة ونعني به زيادة حجم التعامل بالخدمات المصرفية؛

-تدنية تكاليف تقديم الخدمة.

ثانيا: مصادر تحديث الخدمة المصرفية:

تُستمد الأفكار المدعمة لتحديث الخدمة المصرفية من عدة مصادر مختلفة نوجزها فيما يلي:

أ-المصادر الداخلية:

هي المصادر التي تكون داخل البنك، وتعتبر هذه المصادر الأكثر فاعلية في تقديم الأفكار لتحديث الخدمة المصرفية لأنها الأقدر على فهم إمكانيات وظروف البنك وكذا ما يحتاجه عميله، نذكرها فيما يلي[2]:

- إدارة التطوير والبحوث بالبنك: والتي تقوم بالعديد من البحوث والدراسات في مجال الخدمة المصرفية والسوق المصرفي وظروف المنافسة فيه، من خلالها يمكن تقديم أفكار واقتراحات جديدة؛

- إدارة التسويق بالبنك: وهي تعمل على تحسين وتطوير وتنمية الخدمات المصرفية، من خلال الدراسات التحليلية للسوق المصرفي المحلي والدولي ومختلف مستجداته، وكذا احتياجات ورغبات العملاء، ودراسة مختلف أساليب تقديم الخدمة المصرفية؛

- مديري البنك ورؤساء قطاعاته التنفيذية: ويعتبر هذا المصدر من أهم المصادر للاقتراحات الخاصة بتحديث الخدمات لقربه من الواقع العملي والظروف المختلفة المحيطة بالبنك؛

- موظفي البنك والعاملين فيه: نتيجة الاحتكاك المباشر بين موظفي البنك وعملائه، يتعرف الموظف على الانطباع المتولد لدى العميل عن الخدمة ومدى ملاءمتها لإشباع حاجاته ورغباته، وإمكانية تطوير هذه الخدمة، لهذا يفضل فتح الباب أمام أصحاب الأفكار المبدعة من العاملين في البنك لكونهم من أقدر المصادر على تقديم مقترحات جيدة لتحديث الخدمة المصرفية.

[1] تيسير العجارمة، مرجع سبق ذكره، ص ص 138-141.

[2] محسن أحمد الخضيري، التسويق المصرفي: مدخل متكامل للبنوك لامتلاك منظومة المزايا التنافسية في عالم ما بعد الجات، ايتراك للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، مصر، 1999، ص ص 265-267.

ب-المصادر الخارجية:

هي المصادر التي تكون من خارج البنك، إذ يلعب المحيط الخارجي دورا مهما في انتاج الأفكار لتحديث الخدمات المصرفية، نذكر أهم هذه المصادر فيما يلي[1]:

- العملاء الحاليين: حيث أن التعامل المستمر معهم قد يظهر لديهم أفكار جديدة تكون مصدر لتحديث الخدمة المصرفية، وكذلك دراسة هؤلاء العملاء وأذواقهم يساعد على تحديث الخدمة المصرفية؛

- شركات التوزيع والوكالات البنكية: سواء كانت هذه الشركات والفروع محلية أو أجنبية، إذ تعمل كمركز استطلاع لجمع البيانات والمعلومات عن المناطق والأسواق التي تنشط فيها وتزود البنك الأم بهذه المعلومات ليتمكن من تحديث خدمته المصرفية؛

- البنوك المنافسة: إذ يستفيد بعض البنوك من تجارب البنوك المنافسة لها في تقديم خدمات جديدة، وكذا الاستفادة من الفشل الذي يرافق مبادراتهم؛

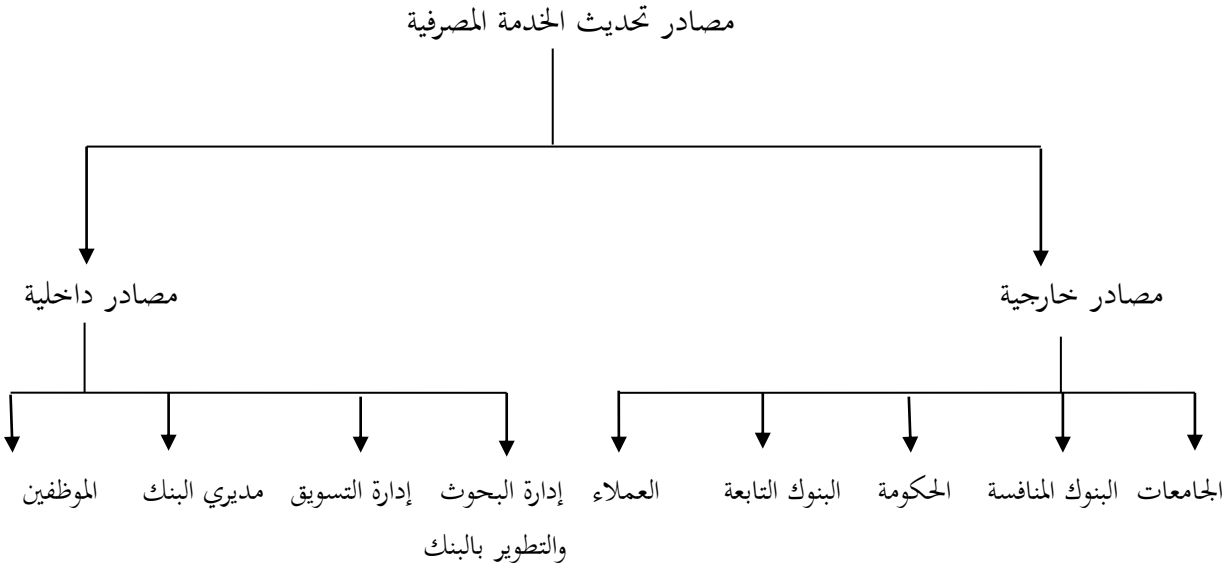
- البحوث والدراسات الصادرة من المنظمات العلمية ومصادر التقنيات: وتمثل هذه الناحية الأساس الذي يمكن الاعتماد عليه في الخدمات المصرفية الجديدة من خلال الاستفادة من البحوث والرسائل الجامعية التي تهتم بالخدمات المصرفية وتنتقدها، إذ قد يتبنى البنك بعض الدراسات والبحوث وينفق عليها ليستفيد من تجاربهم واقتراحاتهم؛

- الحكومة أو المؤسسات الحكومية: بعد ما اتسع تدخل الدولة في التخطيط والترويج وتقديم الخدمات والأنشطة الاقتصادية والاجتماعية، أصبحت الدولة بحاجة إلى خدمات مصرفية ذات طبيعة ومواصفات خاصة لخدمة هذا الدور، وبالتالي فالتعرف على ما تحتاجه الدولة من خلال الاطلاع على الخطة العامة، أو من خلال دراسة احتياجات الأجهزة الحكومية يمكن البنوك من تحديث خدماتهم المصرفية[2].

[1] تيسير العجارمة، مرجع سبق ذكره، ص 147.

[2] محسن أحمد الخضيري، مرجع سبق ذكره، ص 269.

الشكل رقم (02-01): مصادر تحديث الخدمة المصرفية.



المصدر: محسن أحمد الخضيري، مرجع سبق ذكره، ص 264.

ثالثا: سياسات تحديث الخدمة المصرفية:

هناك ثلاثة سياسات في تحديث الخدمات المصرفية نذكرها فيما يلي:

1-التحديث بالإضافة: وفق هذه السياسة يتم إضافة خدمات جديدة لما هو موجود من الخدمات، ويتعين أن يكون هذا الجديد أكثر اشباعا لحاجات العميل، كما قد يكون مشبع لحاجات لم يكن يعرفها العميل إذ تأتي الخدمة المصرفية المبتكرة لتعريفه بها واشباعها[1]؛

2-التحديث بالحذف: هذه السياسة يتم استخدامها لتحديث بعض الخدمات المصرفية التي يتم تخصيصها لبعض العملاء، مثل فتح فروع أو وحدات بنكية خاصة بالشركات أو كبار العملاء، والحذف هنا نوعان[2]:

- حذف مؤقت مرحلي حتى تتدعم قوة الفرع أو الوحدة البنكية، ويتسع عدد العاملين فيها، وتصبح قادرة على تقديم جميع الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك، خاصة خدمات التجزئة التي يقدمها البنك؛

- حذف دائم نتيجة استمرار الوحدة البنكية في تقديم الخدمة الشخصية لعميل واحد معين، ومن ثم تقتصر خدماتها على خدمات الجملة المصرفية.

[1] تيسير العجارمة، مرجع سبق ذكره، ص 142.

[2] محسن أحمد الخضيري، مرجع سبق ذكره، ص 235.

3-التحديث بالدمج: وفي هذه الطريقة يتم التحديث عن طريق دمج مزايا خدمتين مصرفيتين معا أو أكثر وتقديمها على أساس أنها خدمة واحدة، مثل دمج مزايا ومنافع خدمة الحساب الجاري وخدمة دفاتر التوفير والبطاقات البنكية في خدمة واحدة[1].

المطلب الثاني: مبررات تحديث الخدمة المصرفية:

كان للبنوك أسباب متعددة وراء تحديثها لمختلف خدماتها المصرفية والتي اعتبرت مبررات هذا التحديث، سوف نتطرق لها بالتفصيل في هذا المطلب.

أولا: العولمة المصرفية.

أصبحت ظاهرة العولمة أكثر الظواهر التصاقا بالنشاط الاقتصادي بصفة عامة والنشاط المصرفي بصفة خاصة، جعلت البنوك تتجه إلى ميادين وأنشطة غير مسبوقة، ففي ظل العولمة وإعادة هيكلة صناعة الخدمات المصرفية زاد اتجاه البنوك نحو البنوك الشاملة.

تعريف العولمة المصرفية:

قبل التطرق إلى تعريف العولمة المصرفية علينا تعريف العولمة بصفة عامة والعولمة المالية ثم العولمة المصرفية.

إذ تُعرّف العولمة على أنها: "المتطلبات الجوهرية التي تجعل المنظمة أو البنك يعمل في مجال التكامل العالمي للوصول إلى تحقيق أهدافه وتطوير قدراته على المنافسة كمشروع محلي ضمن أسواق وبيئات مميزة"[2].

كما تُعرّف العولمة المالية بأنها: "الناتج الأساسي لعمليات التحرير المالي والتحول إلى الاندماج المالي، مما أدى إلى تكامل وارتباط الأسواق المالية المحلية بالعالم الخارجي من خلال الغاء القيود على حركة رؤوس الأموال، ومن ثم أخذت تتدفق عبر الحدود إلى الأسواق العالمية"[3].

أمّا العولمة المصرفية فقد عُرفت بأنها: "حالة كونية فاعلة ومتفاعلة تخرج بالبنوك من الإطار المحلي إلى آفاق عالمية وتدمجها بالسوق العالمي بكافة جوانبه وأبعاده المختلفة، وبما يجعلها في مركز التطور المتسارع نحو مزيد من القوة والهيمنة المصرفية"[1].

[1] محسن أحمد الخضيري، مرجع سبق ذكره، ص 235.

[2] رعد حسن الصرن، مرجع سبق ذكره، ص 114.

[3] صالح مفتاح، العولمة المالية، مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد 02، جوان 2002، ص 223.

وبالتالي يمكننا القول بأن العولمة المصرفية هي الحالة التي تلغى فيها كل الحواجز وتصبح البنوك تزاول نشاطها في محيط مفتوح تشتد فيه المنافسة بحديها السلبي والايجابي.

ويرجع اتجاه البنوك نحو العولمة إلى الرغبة العارمة في التوسع والنمو والانتشار والتي تستند إلى العديد من الأسباب أهمها ما يلي[2]:

1-التطور الذي حدث في اقتصاديات تشغيل البنوك والذي أدى إلى جعل الأسواق المصرفية المحلية أضيق من أن تستوعب كل ما تسمح به القدرات الإنتاجية للبنوك المحلية، كما أنها في الوقت ذاته أصبحت لا توفر مجالا للحماية والتحوط الاحترازي لتركز المخاطر وارتباطها بحكم التخصص وتقسيم العمل البنكي؛

2-مشاركة البنوك في تشجيع وتطوير سوق المال وذلك عن طريق اتساع نشاطها في التعامل بالأوراق المالية؛

3-تحول العديد من البنوك إلى بنوك شاملة؛

4-ضخامة حركة رؤوس الأموال الدولية وانسيابها وسرعة تدفقها من مكان إلى آخر على اتساع دول العالم وامتداد أسواقه الدولية، ومحاولة الاستفادة منها وتحويلها من مجرد أموال وافدة إلى أموال مستقرة ومستثمرة موظفة توظيفا جيدا وفاعلا؛

5-تنامي الشركات العابرة للقارات ومتعددة الجنسيات والتي تحتاج إلى وجود بنك يتيح لها خدماته المصرفية حيث ترغب وحيث تود أن تكون.

وقد كان للعولمة المصرفية آثار اقتصادية عديدة على الجهاز المصرفي نذكرها فيما يلي:

أ-إعادة هيكلة صناعة الخدمات المصرفية:

حدث تغيير كبير في أعمال البنوك وتوسعت مساحة ودائرة ونطاق أعمالها البنكية سواء على المستوى المحلي أو على المستوى الدولي والعالمي، وأخذت البنوك تتجه إلى أداء خدمات مصرفية ومالية لم تكن تقوم بها من قبل وتعكس ذلك بوضوح على هيكل ميزانيات البنوك، إذ تنوعت مصادر أموال البنوك أي مواردها وكذلك تنوعت مجالات توظيفها واستخدامها، كما بينت التقارير بأن المصدر الرئيسي لأرباح البنوك لم يعد يتحقق من عمليات

[1] عبد الرزاق محمد حسين، علي خيضر عباس، العولمة وآثارها الاقتصادية على الجهاز المصرفي في البلدان النامية (الجزائر حالة دراسية)، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 8، العدد 24، جامعة تكريت، العراق، 2012، ص 157.

[2] العولمة المصرفية، مجلة اضاءات، معهد الدراسات المصرفية، الكويت، العدد الثاني، سبتمبر 2010.

الإقراض، بل من الأصول الأخرى المدرة للدخل والعائد الكبير، كما انخفض النصيب النسبي للودائع في اجمال الخصوم بالبنوك.

كما أدت العولمة إلى دخول المؤسسات المالية غير المصرفية مثل شركات التأمين وصناديق المعاشات وصناديق الاستثمار كمنافس قوي للبنوك التجارية في مجال الخدمات التمويلية مما أدى إلى تراجع البنوك التجارية على وجه الخصوص في مجال الوساطة المالية[1].

ب–البنوك الشاملة:

تُعد الشمولية أحد مظاهر التطورات المصرفية التي ظهرت في أوروبا ومن بعدها في العديد من دول العالم، إذ بدأت البنوك في تلك الدول في الابتعاد عن التخصص البنكي وكذا تقليل التركيز على الأشكال التقليدية للإقراض والاستثمار، وبذلك أصبحت تلك البنوك تقوم بتقديم تشكيلة شاملة من الخدمات المصرفية من أجل مقابلة الاحتياجات المتنوعة للعملاء، وكذلك من أجل مواجهة ضغوط بنوك الدول الأجنبية التي كانت تقدم تشكيلة متنوعة من الخدمات المصرفية؛ وعليه ففي كافة أنحاء أوروبا أصبحت البنوك تتحرك باتجاه النظم البنكية الشاملة والتي تمكنها من ممارسة نشاطها في أسواق كانت محظورة عليها، كما أن الأخذ بمبدأ التخصص في فلسفة العمل البنكي أدى إلى محدودية أنشطة البنوك وبالتالي التأثير على مبيعاتها ومن ثم على نتائجها وقدراتها التنافسية[2].

وتعرف البنوك الشاملة بأنها: " تلك الكيانات البنكية التي تسعى دائما وراء تنويع مصادر التمويل وتعبئة أكبر قدر ممكن من المدخرات من كافة القطاعات وتوظف مواردها وتفتح وتمنح الائتمان البنكي لجميع القطاعات، كما تعمل على تقديم كافة الخدمات المتنوعة والمتجددة التي قد لا تستند إلى رصيد بنكي، بحيث نجدها تجمع ما بين وظائف البنوك التجارية التقليدية ووظائف البنوك المتخصصة وبنوك الاستثمار والأعمال"[3].

للبنوك الشاملة مصادر متنوعة للتمويل والاستثمار، كما نجدها منتشرة عبر عدة فروع سواء داخل البلد أو خارجه، بالإضافة إلى تقديمها لمجموعة واسعة من الخدمات[4]، ويمكن أن نذكر أنشطة البنوك الشاملة فيما يلي[5]:

---

[1] عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، الدار الجامعية، مصر، 2005، ص 37.

[2] محمد زيدان، الآثار المتوقعة من انضمام الجزائر إلى المنظمة العالمية على الجهاز المصرفي، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، العدد 03، 2004، ص ص 133-134.

[3] عبد المطلب عبد الحميد، البنوك الشاملة: عملياتها وإدارتها، مرجع سبق ذكره، ص 19.

[4] أحمد محمد غنيم، مرجع سبق ذكره، ص 30.

[5] عمر غزازي، الخدمات المصرفية في ظل التحولات العالمية، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، العدد الرابع، ديسمبر 2008، ص 24.

- إدارة إصداراتها من أسهم وسندات؛
- تكوين وإدارة محافظ الأوراق المالية للعملاء؛
- خدمات حفظ وامساك دفاتر الأوراق المالية للعملاء؛
- ضمان الاكتتاب والسمسرة وأعمال صناديق الاستثمار؛
- الخدمات الخاصة بعمليات الادماج وشراء الشركات؛
- التمويل التأجيري؛
- الاستشارات المالية؛
- المضاربة في أسواق العملات والمعادن والبضائع والعقارات؛
- استحداث أدوات مالية جديدة تستقل في حركتها تدريجيا عن حركة الاقتصاد العيني، ويتم تداولها والمضاربة عليها في أسواق رأس المال مثل المشتقات؛
- اصدار صكوك على قوة مديونيات قائمة وطرحها للتداول سواء في أسواق رأس المال أو خارجها فيما يعرف بنشاط التوريق أو التسنيد، بالإضافة إلى نشاط التأمين.

وللبنك الشامل في ظل العولمة المصرفية عدة مزايا نذكرها فيما يلي[1]:

1-البنك الشامل في شكل شركات قابضة: الشركة القابضة هي شركة تقوم بإدارة بنك أو عدة بنوك أو تجمع قانوني لعدد من البنوك بغية العمل في أكثر من مجال؛

2-البنك الشامل هو بنك ذو خدمة كاملة: إذ نجد البنك الشامل يقدم مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية والمالية كافة وامتلاك حصص من أسهم الشركات؛

3-البنك الشامل بنك دولي: في ظل العولمة المصرفية أصبح البنك يعد من المؤسسات ذات الأنشطة المالية التي تتجاوز حدود البلد الواحد، حيث تعمل على صعيد دولي أو إقليمي جهوي؛

4-البنك الشامل ينتقل من بنك محلي إلى بنك متعدد الجنسيات: أصبح البنك الشامل يحمل صبغة دولية بعد أن كان في وقت مضى بنكا محليا، وهنا يجب التفريق بين شكلين هما:

[1] الطيب ياسين، النظام المصرفي الجزائري في مواجهة تحديات العولمة المالية، مجلة الباحث، العدد 03، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة، الجزائر، 2003، ص ص 50-51.

-بنك متعدد الجنسيات يمثل مجموعة بنوك يمتلك رأس مالها مجموعة من البنوك في بلدان مختلفة، تعمل أيضا على تمويل الشركات متعددة الجنسيات؛

-بينما نجد البنك المحلي عبارة عن بنك التنمية المحلية، عادة تكون مملوكة للدولة أو السلطات المحلية تهدف لتوفير الأموال اللازمة للمشروعات الاقتصادية والاجتماعية المحلية لتدعيم خدمات المرافق العامة كالإنارة والمياه والطرق؛

5-البنك الشامل ينتقل من بنك ذو مكتب واحد إلى بنك ذو فروع متعددة: يؤدي البنك ذو الفروع المتعددة خدمات للجمهور على أساس عدة فروع تمثل كيانا واحدا تنتمي لمركز رئيسي له صفة الهيمنة، فيكون البنك ذو الفروع غالبا في شكل شركات مساهمة ذات طابع لا مركزي في التسيير لا يرجع للمركز الرئيسي إلا في مسائل هامة.

ج-الاندماج المصرفي:

يُعد الاندماج المصرفي إحدى المخرجات الأساسية للعولمة، وبشكل خاص عند الاتجاه نحو عولمة البنوك كجزء من منظومة العولمة الاقتصادية، إذ اتجهت معظم البنوك التجارية نحو الاندماج لتقديم خدمات مالية حديثة وقادرة على منافسة البنوك الأجنبية وما تقدمها من خدمات متنوعة ومتطورة، ويقصد بالاندماج المصرفي "العملية المالية التي تؤدي إلى اتحاد أكثر من بنك في بنك واحد بواسطة مؤسسة مالية أو بنكية أخرى، ويتخلى البنك المندمج عن استقلاليته ويدخل في البنك ويصبح بنكا واحدا وباسم مشترك بينهما"[1].

فبالإضافة إلى إعادة هيكلة صناعة الخدمات المالية في ظل العولمة يمكن تحديد دوافع الاندماج كالآتي[2]:

1-اقتصاديات الحجم: ينظر إلى الاندماج على أنه وسيلة لتحقيق مبدأ اقتصاديات الحجم، وبشكل خاص عندما يستطيع بنك واحد تحقيق أهدافه بصورة أكثر كفاءة فيما لو كان بنكين منفصلين مما يؤدي في نهاية المطاف إلى تخفيض التكاليف وزيادة العوائد؛

2-تحقيق اقتصاديات التكامل الرأسي: ويقصد به التكامل بين البنوك الصغيرة في المناطق المختلفة، والبنك الرئيسي في المدن الكبرى أو العواصم بحيث تصبح هذه البنوك وفروعها امتداد للبنك الكبير ومن الأسباب الكامنة وراء ذلك تسهيل التنسيق والإدارة والاستفادة من التقنيات المعاصرة وتخفيض تكاليف البحوث والتعاقد والاعلان؛

[1] عبد الرزاق محمد حسين، علي خيضر عباس، مرجع سبق ذكره، ص 159.

[2] رعد حسن الصرن، مرجع سبق ذكره، ص ص 179-180.

3-الاستفادة من المزايا الضريبية: إذا كانت ربحية البنك عالية وتقع ضمن شريحة ضريبية مرتفعة من الأفضل الاندماج في بنك آخر مما يؤدي إلى انخفاض الوعاء الضريبي للبنك المشتري، وأحيانا قد يحدث العكس كقيام بنك خاسر بشراء بنك رابح بهدف الاستفادة من الوفورات الضريبية؛

4-التنويع: قد يتحقق التنويع نتيجة الاندماج؛ ومن أهم المزايا التي يمكن تحقيقها هنا الاستقرار في ربحية البنك وزيادة عائدات الأسهم؛ وهذا من شأنه أن يخفض المخاطر التي يتعرض لها البنك المقرض وإمكانية الحصول على الأموال المقترضة بشروط أفضل؛

5-أداء الإدارة: قد يكون الدافع وراء الاندماج اعتقاد إدارة البنك بأن أداء البنك المستهدف أقل مما يجب وأنه لو تم الاندماج سيتحسن الأداء مما يترك آثارا إيجابية على مالكي البنك المشتري. لذا يجب دراسة وتحديد أدوار مديري البنك.

ومن هذا المنطلق فإن الاندماج المصرفي يعني الانتقال من وضع تنافسي معين إلى وضع تنافسي أفضل كما يحاول تحقيق ثلاثة أبعاد هي[1]:

البعد الأول: المزيد من الثقة والطمأنينة والأمان لدى جمهور العملاء والمتعاملين؛

البعد الثاني: خلق وضع تنافسي أفضل للكيان البنكي الجديد تزداد فيه القدرة التنافسية للبنك الواحد وفرص الاستثمار والعائد وإدارة الموارد والدخل الجديد بشكل أكثر فعالية وكفاءة وابداع؛

البعد الثالث: إحلال كيان اداري جديد أكثر خبرة ليؤدي وظائف البنك بدرجة أعلى من الكفاءة، ومن ثم يكتسب الكيان البنكي الجديد شخصية أكثر نضجا وأكثر اشراقا من جانب العاملين بمستقبل وظيفي أكثر أمانا.

د-خوصصة البنوك:

تُعتبر الخوصصة أحد نتائج العولمة المصرفية، إذ باشرت فيها البنوك لزيادة قدرتها التنافسية وتدعيم مركزها التنافسي لمواجهة المنافسة الحادة التي خلفتها التدفقات المتزايدة في رؤوس الأموال، وقد تعددت المصطلحات التي

[1] مطاي عبد القادر، تشخيص واقع المنظومة المصرفية الجزائرية ومدى تمكن الاندماج المصرفي من تطويرها، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، جامعة حسيبة بن بوعلي –الشلف–، العدد السادس، الجزائر، 2011، ص 53.

أطلقت على الخوصصة نذكر منها: الخصخصة، التخصيص، التخاصية، وقد تعددت تعاريفها كذلك والتي نورد منها ما يلي:

-هي بيع الشركات والهيئات المملوكة للدولة، سواء أكانت شركات تعمل في مجال الإنتاج للسوق، أم شركات أو هيئات توفر خدمات المرافق العامة كالمياه والكهرباء والاتصالات والبريد وكذلك بيع البنوك وشركات التأمين العامة[1].

-هي نقل من القطاع العام إلى القطاع الخاص للسيطرة على ملكية أو إدارة مؤسسة (أو وحدة من مؤسسة تتمتع بالاستقلال الذاتي) تنتج سلعة أو خدمة[2].

ومن هذا المنطلق يمكن القول بأن الخوصصة ليست هدفا في حد ذاته ولكنها وسيلة لتطوير قطاع الأعمال وزيادة كفاءته وانتاجيته وتحريره من المعوقات التي تحول دون تحقيقه لأهداف التنمية، فأي أسلوب يجانب الخوصصة يحقق جانب من تلك الأهداف.

وتُعرّف خوصصة البنوك بأنها: " تحويل البنوك ذات الملكية العامة إلى بنوك ذات ملكية خاصة"[3].

وبالتالي يمكن تعريف خوصصة البنوك على أنها انتقال البنوك من القطاع العام إلى القطاع الخاص، وذلك إما بالتحول كليا أو جزئيا ببيع جزء من الأسهم.

ويمكن للخوصصة أن تأخذ عدة صور كما يلي[4]:

1-نزع أو تجريد الملكية العامة: من خلال البيع الكلي أو الجزئي للأسهم للمنتسبين أو رجال الأعمال وشركات وطنية أو أجنبية وهذا النوع من الخوصصة يسمى انهاء التأميم؛

2-نقل الملكية من القطاع العام إلى القطاع الخاص: يعتمد هذا النوع على خوصصة الإدارة وهي عملية انتقال إدارة المشروع من القطاع العام إلى القطاع الخاص بهدف رفع كفاءة الأداء؛

---

[1] منير الحمش، هل حقا أن تحرير التجارة الخارجية قاطرة النمو؟، ورقة مقدمة لندوة الثلاثاء الاقتصادية الحادية والعشرون، جمعية العلوم الاقتصادية، سوريا، 2010/03/23، ص 3.

[2] رضا محمد سعد الله، أساليب الخوصصة وتقنياتها مع إشارة خاصة إلى التجربة التونسية، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 04، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، 2004، ص 11.

[3] طه طارق، مرجع سبق ذكره، ص 178.

[4] شهاب حمد شيحان، إشكالية الخصخصة وانعكاساتها في رفع كفاءة الأداء الاقتصادية (دراسة تحليلية تطبيقية)، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد الثاني، العراق، 2008، ص6.

3-التحرير الكامل للنشاط الاقتصادي من خلال إزالة القيود وتشجيع المنافسة التامة: وإلغاء كافة أنواع الحواجز القانونية والإدارية بوجه القطاع الخاص أي نظام الحرية وواضح من هذا المفهوم أنه لا يعني تحويل الملكية العامة إلى القطاع الخاص وإنما يتسع المجال له لتطويره بصورة حرة وبدون قيود، وهذا النوع يعتبر قمة آليات الخوصصة والهدف الأمثل لها؛

4-نظام B.O.T الذي يعتبر أسلوب من أساليب الخوصصة: والمتمثل بالعناصر الثلاثة التالية:

- التشييد Build: والبناء للمشروع أو المرفق وذلك يتم بالتحويل من رأس المال المستثمر من القطاع الخاص وبمقاولي أعمال الذي يعهد إليهم بإنشاء المشروع واللجوء إلى مؤسسات التحويل العالمية للحصول على القروض اللازمة لتكمل رأس المال في تحويل المشروع؛
- التشغيل Operate: وذلك يتم بواسطة شركة التشغيل للمشروع وهي أيضا من القطاع الخاص والتي يعهد إليها المستثمر بتشغيل طوال فترة الامتياز بموجب عقد تشغيل غالبا ما يكون 20-30 سنة؛
- التسليم Transfer: أي تحويل الملكية وهي التزام قائم على المستثمر من القطاع الخاص بتسليم المشروع أو المرفق في نهاية فترة الامتياز إلى الدولة بدون مقابل وبحالة جيدة.

وقد تحددت مجموعة من الأهداف المرجوة من خوصصة البنوك بالإضافة إلى تحقيق قدرة تنافسية عالية وهي كالآتي[1]:

- تنشيط سوق الأوراق المالية؛
- توسيع قاعدة الملكية؛
- زيادة المنافسة في السوق المصرفية؛
- تحسين الأداء الاقتصادي؛
- تحديث الإدارة المصرفية؛
- زيادة كفاءة أداء الخدمات المصرفية؛
- ترشيد الانفاق العام.

[1] مرابط آسيا، العولمة وآثارها على الجهاز المصرفي، الملتقى الوطني حول: **المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية –واقع وتحديات–**، جامعة حسيبة بن بوعلي –الشلف–، الجزائر،14-15 ديسمبر، 2004، ص 243.

هـ–ضرورة الالتزام بمقررات لجنة بازل:

مع تزايد العولمة أصبح العمل البنكي أكثر عرضة للمخاطر البنكية سواء كانت داخلية أو خارجية، وأصبح لزاما على البنوك أن تتحوط لهذه المخاطر بعدة وسائل من أهمها تدعيم رأس المال والاحتياطات وقد اتخذ معيار كفاية رأس المال أهمية متزايدة منذ أن أقرته لجنة بازل 1988، وأصبح لزاما على البنوك الالتزام به كمعيار عالمي أو دولي يدل على متانة المركز المالي للبنك ويقوي ثقة المودعين فيه[1].

لجنة بازل المصرفية هي اللجنة التي تأسست وتكونت من مجموعة الدول الصناعية العشرة (و.م.أ، فرنسا، ايطاليا، كندا، هولندا، انجلترا، ألمانيا، السويد، سويسرا، اليابان)، وذلك مع نهاية 1974، تحت إشراف بنك التسويات الدولية بمدينة بال أو بازل بسويسرا، وذلك برئاسة " كوك" محافظ بنك انجلترا، وقد حدث ذلك بعد أن تفاقمت أزمة الديون الخارجية للدول النامية وتزايد نسبة الديون المشكوك في تحصيلها والتي منحتها البنوك العالمية، وتعثر بعض هذه البنوك، بالإضافة إلى المنافسة القوية من جانب البنوك اليابانية للبنوك الأمريكية والأوروبية بسبب نقص رؤوس أموال هذه البنوك، وتشكلت اللجنة تحت اسم " لجنة التنظيمات والإشراف والرقابة المصرفية على الممارسات العملية"[2].

إذ تعددت الاتفاقيات الصادرة عن لجنة بازل، بحيث تميزت كل اتفاقية بمجموعة من المعايير والمتطلبات المسايرة للتغير الحاصل في البيئة المصرفية وذلك بما يلائم التحوط وتعزيز المركز التنافسي للبنوك في ظل المخاطر المتزايدة، وقد كان أهم معيار تركز عليه اللجنة في كل اتفاقية هو معيار الكفاية الحدية لرأس المال والذي يعكس نسبة رأس مال البنوك إلى مجموع أصولها الخطرة بعد ترجيحها بأوزان المخاطرة الائتمانية، حيث نجد نسبته تصل إلى 8% في كل من الاتفاقية الأولى والثانية، لتزيد هذه النسبة إلى 10%[3] في الاتفاقية الثالثة والتي كان من المفترض بدأ العمل بها منذ سنة 2013.

و–تزايد الأزمات بالبنوك:

إن الأزمات القوية التي يتعرض لها الجهاز المصرفي من أهم سلبيات العولمة المالية، لما لها من تأثير شديد على مجمل الاقتصادات الوطنية، فقد بينت دراسة في عام 1997 أجريت في 65 دولة خلال الفترة 1980-1994

[1] عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، مرجع سبق ذكره، ص 40.

[2] نفس المرجع، ص 80.

[3] http://www.alanba.com.kw/ar/economy_news/349118/25-12-2012

وجود علاقة وطيدة بين إجراءات العولمة المصرفية وأزمة الجهاز المصرفي[1]، بل وامتد تأثيرها السلبي على الجهاز المصرفي في بلاد أخرى غير التي حدثت فيها الأزمة ولذلك طرحت تلك الأزمات بقوة ضرورة التحوط لكل هذه الأزمات وأهمية وضع نظام الانذار المبكر يعتمد على تطوير مجموعة من المؤشرات التي تحذر من الأزمة قبل وقوعها[2].

ز-ضعف قدرة البنوك المركزية على التحكم في السياسة النقدية:

إن للعولمة المالية آثار اقتصادية هامة والتي تتمثل في ضعف قدرة البنوك المركزية على التحكم في السياسة النقدية ولقد ظهر ذلك عند ظهور الأزمات المالية حيث عجزت البنوك المركزية على انقاذ العملة الوطنية وسعر الصرف من التدهور والانخفاض[3].

ثانيا: تحرير تجارة الخدمات المصرفية.

بالإضافة إلى العولمة المصرفية كمبرر لتحديث الخدمة المصرفية يوجد مبرر آخر وهو تحرير تجارة الخدمات المصرفية أو التحرير المصرفي، والذي أعطى الضوء الأخضر لانتقال الخدمات المالية من بلد لآخر بدون قيود، وهذا ما أجبر البنوك على تحديث خدماتها لتتماشى مع هذا الوضع الذي سوف تشتد فيه المنافسة بسلبياتها وايجابياتها.

1-مفهوم تحرير تجارة الخدمات المصرفية:

قبل التطرق إلى مفهوم تحرير تجارة الخدمات المصرفية يجب الإشارة إلى أن هذا الأخير يختلف عن تحرير التجارة في السلع، حيث نجد أن انتقال السلع يخضع للقيود والتعريفات الجمركية، بينما انتقال الخدمات يخضع للقوانين والتشريعات التي تضعها الدولة.

وبالتالي يمكن تعريف تحرير تجارة الخدمات المصرفية على أنه التحرر من القوانين والتشريعات الوطنية والقواعد والإجراءات التي تعرضها الدولة[4].

[1] عبد الرزاق حمد حسين، علي خيضر عباس، مرجع سبق ذكره، ص 160.

[2] عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، مرجع سبق ذكره، ص 45.

[3] مرابط آسيا، مرجع سبق ذكره، ص 244.

[4] عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، مرجع سبق ذكره، ص 110.

كما أن هناك مفهوم ضيق ومفهوم واسع لتحرير تجارة الخدمات المصرفية[1]:

بالمعنى الضيق هو مجموعة الإجراءات التي تسعى إلى خفض القيود المفروضة على القطاع المصرفي.

بالمعنى الواسع فهو يشمل مجموعة من الإجراءات التي تعمل على تطوير الأسواق المالية وتطبيق نظام غير مباشر للرقابة النقدية، وانشاء نظام اشرافي قوي.

ويُعتبر تحرير تجارة الخدمات المصرفية أحد أنواع الخدمات التي شملتها الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات (GATS) وهي بدورها أحد أهم النتائج التي أسفرت عنها جولة الأورغواي وهي الجولة الثامنة الشهيرة في منظومة تحرير التجارة الدولية من خلال الاتفاقية العامة للتعريفة والتجارة GATT، والتي كشفت بعد مفاوضات شاقة استمرت حوالي ثمانية سنوات عن عدة نتائج هامة من أهمها انشاء منظمة التجارة العالمية في أول يناير 1995 وتوقيع الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات بموافقة 70 دولة عام 1997 على أن يبدأ سريان الاتفاقية بأكملها عام 1999[2].

بالإضافة إلى الضوابط اللازمة لضمان استقرار تماسك النظام المصرفي، ومع الحفاظ على سرية الحسابات وأنشطة العملاء أو أية بيانات سرية تمتلكها المؤسسات البنكية، فإن الخدمات المصرفية والمالية التي شملتها الاتفاقية تتلخص فيما يلي[3]:

- قبول الودائع والأموال بين الأفراد والجهات؛
- الإقراض بكافة أشكاله، بما فيها القروض الاستهلاكية، والائتمان العقاري والمساهمات وتمويل العمليات التجارية؛
- التأجير التمويلي؛
- خدمات المدفوعات والتحويلات، بما فيها بطاقات الائتمان والخصم على الحسابات والشيكات السياحية والشيكات البنكية؛
- خطابات الضمان والاعتمادات المستندية؛
- التجارة لحساب المؤسسات المالية أو للغير في السوق الأولية أو غيرها وذلك في الأدوات التالية:

---

[1] بن طلحة صليحة، معوشي بوعلام، دور التحرير المصرفي في اصلاح المنظومة المصرفية، الملتقى الوطني حول: **المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية –واقع وتحديات–**، جامعة حسيبة بن بوعلي –الشلف–، الجزائر، 14-15 ديسمبر، 2004، ص 477.

[2] عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، مرجع سبق ذكره، ص 109.

[3] نفس المرجع، ص 120.

-النقد الأجنبي؛

-المشتقات البنكية والمالية بأنواعها؛

-أدوات سعر الفائدة مثل المبادلة والاتفاقات الآجلة؛

-الأوراق المالية القابلة للتحويل؛

-الأدوات الأخرى القابلة للتفاوض والأصول المالية الأخرى بما في ذلك السبائك.

- الاشتراك في الإصدارات لكافة أنواع الأوراق المالية بما في ذلك الترويج والإصدار الخاص كوكيل، وتقديم الخدمات المختلفة بالإصدارات؛

- أعمال السمسرة في النقد؛

- إدارة الأموال، مثل إدارة النقدية ومحافظ الأوراق المالية، وخدمات الإيداع وحفظ الأمانات؛

- خدمات المقاصة والتسوية للأصول المالية، بما فيها الأوراق المالية والمشتقات والأدوات الأخرى القابلة للتفاوض؛

- تقديم وإرسال المعلومات المالية وميكنة البيانات المالية وخدمات البرامج الجاهزة المرتبطة بها بواسطة مقدمي الخدمات المالية الأخرى؛

- تقديم الاستشارات والوساطة والخدمات المالية المساعدة الأخرى وذلك لكافة الأنشطة السالفة الذكر، وبما يشمل الخدمات المرجعية للمعلومات عن العملاء لأغراض الإقراض وتحليل الائتمان وإجراء البحوث وتقديم المشورة للاستثمار وإدارة المحافظ للأوراق المالية وكذلك تقديم الخدمات الاستشارية في مجال التملك وإعادة الهيكلة ووضع الاستراتيجيات للشركات والمؤسسات. ويلاحظ أن الخدمات المالية عدا التأمين تشمل الخدمات المصرفية التقليدية والمعاملات البنكية بالأدوات الحديثة وأعمال الأسواق المالية.

ولتحرير تجارة الخدمات المصرفية عدة آثار على الجهاز المصرفي، منها ما هو إيجابي ومنها ما هو سلبي وفي كلتا الحالتين حاولت البنوك مسايرة هذا التغير بالبحث عن أفضل وأنجع الاستراتيجيات للتكيف مع الظروف الجديدة، ومن بين آثاره الاقتصادية نذكر ما يلي:

أ-احتدام المنافسة:

مع تزايد العولمة المصرفية المقترنة بالتحرير المصرفي، اشتدت المنافسة في القطاع المصرفي وقد اتخذت المنافسة في إطار اتفاقية الخدمات المصرفية ثلاث مظاهر واتجاهات رئيسية هي:

الاتجاه الأول: المنافسة بين البنوك التجارية فيما بينها سواء في السوق المصرفية المحلية أو السوق العالمية.

الاتجاه الثاني: المنافسة فيما بين البنوك والمؤسسات المالية الأخرى.

الاتجاه الثالث: المنافسة فيما بين البنوك والمؤسسات غير المالية الأخرى على تقديم الخدمات المصرفية.

هذه الاتجاهات عمقت المنافسة في السوق المصرفية في ظل إزالة الحواجز الجغرافية لتلبية احتياجات العملاء لقوة دخول المؤسسات المالية خلاف البنوك إلى السوق المصرفية وخاصة في أسواق الخدمات المالية. ومن المتوقع أن تستمر المنافسة مع دخول شركات التأمين وشركات الأوراق المالية ومؤسسات الوساطة المالية وذلك في ظل تزايد الرغبة في تقديم الخدمات المالية المرتبطة بالنشاط المصرفي[1].

ب–تزايد مخاطر غسيل الأموال من خلال البنوك:

مع تزايد العولمة المالية المقرونة بالتحرير المالي زادت عمليات غسيل الأموال حتى وصل حجم الأموال التي يتم غسلها في أنحاء العالم سنويا حوالي 500 مليار دولار وهو ما يعادل 2% من الناتج المحلي العالمي بل وصل الأمر في عام 1998 إلى أن تكون عمليات غسيل الأموال حوالي 5.2% من الناتج المحلي العالمي البالغ حوالي 29 تريليون دولار في هذا العام ومصدر هذه الأموال يأتي من الأنشطة غير المشروعة التي تمارس من خلال الاقتصاد الخفي وأهم هذه الأنشطة هي الاتجار بالمخدرات والأسلحة المحظورة والإتجار في السوق السوداء للسلع الهامة والاستراتيجية والعمولات والرشاوي والاختلاسات والأموال الناتجة عن الفساد الإداري والسياسي والقروض البنكية المهربة وتجار الرقيق والسرقات[2].

قد يكون البنك طرفا مشاركا في عمليات غسيل الأموال وتقديم التسهيلات اللازمة لضخ الأموال المشبوهة في الاقتصاد القومي، لاسيما وأن المنافسة العالمية قد ساهمت في تسهيل نقل هذه الأموال من دولة إلى أخرى، حيث ترحب البنوك بالأموال القادمة ما دامت الأرباح التي ستتحقق طائلة، وقد امتدت هذه الظاهرة إلى سماسرة الأوراق المالية وشركات الصرافة رغبة في جذب أكبر عدد ممكن من العملاء وما يعنيه ذلك من تحقيق أرباح كبيرة[3].

[1] عبد المنعم محمد الطيب حمد النيل، العولمة وآثارها الاقتصادية على المصارف –نظرة شمولية–، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي –الشلف، العدد 03، الجزائر، ديسمبر 2005، ص 17.

[2] عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، مرجع سبق ذكره، ص 46.

[3] غزازي عمر، مرجع سبق ذكره، ص 30.

المطلب الثالث: الخدمات المصرفية الالكترونية.

بعد أن اتخذت البنوك عدة مبررات لتحديث خدماتها المقدمة والتي ترأستها العولمة المصرفية والتحرير المصرفي أصبحت تبحث عن أفضل الطرق لمجابهة الخدمات المقدمة من قبل البنوك الأخرى الأكثر تطورا والناشطة في السوق المصرفية الواسعة والتي ضمت كل ما هو محلي ودولي، فبرزت الخدمات المصرفية الالكترونية كحل أمثل لهذا الوضع.

أولا: تعريف الخدمة المصرفية الالكترونية.

إن الخدمة المصرفية الالكترونية هي المقابل للخدمة المصرفية التقليدية، إذ جاءت هذه الخدمة على إثر التطور التكنولوجي السريع والرغبة في استغلال أحدث التكنولوجيات بما يعود على البنك بالربح وتحقيق ميزة تنافسية عالية عن طريق كسب أكبر قدر ممكن من العملاء.

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

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

كما تعرّف على أنها: "كافة العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها من قبل البنوك والمؤسسات المالية بواسطة الوسائل الالكترونية أو الضوئية مثل: الهاتف، الحاسب، الصراف الآلي، الانترنيت، التلفزيون الرقمي وغيرها، إلى جانب العمليات التي يقوم بها مصدرو البطاقات الالكترونية، وكافة المؤسسات التي تتعامل بالتحويلات النقدية الكترونيا"[3].

---

[1] مؤسسة النقد العربي السعودي، قواعد الخدمات المصرفية الالكترونية، إدارة التقنية البنكية، أفريل 2010، ص 4.

[2] محمد يدو، قاشي خالد، مرجع سبق ذكره، ص 3.

[3] رمزي طلال حسين الردايدة، أثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في تقوية العلاقة بين المصرف والزبائن (دراسة مقارنة على عينة من زبائن المصارف الأردنية والمصارف الأجنبية في مدينة عمان)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، جويلية 2011، ص 21.

تُعرّف كذلك على أنها: "تقديم الخدمات التقليدية أو المبتكرة من خلال شبكات اتصال الكترونية تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية التي تحددها البنوك، وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة لاتصال العملاء بها"[1].

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

تتميز الخدمات المصرفية الالكترونية بعدة خصائص نذكرها فيما يلي[2]:

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

ثانيا: أنواع الخدمات المصرفية الالكترونية.

لقد تعددت الخدمات المصرفية الالكترونية وتنوعت وذلك حسب احتياجات ورغبات العملاء، والتي تقدم من خلال المواقع الالكترونية للبنوك، إذ تنقسم هذه الأخيرة لنوعين هما:

- مواقع الإعلان 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[3]:

مراجعة الحسابات: حيث يمكن للعميل مراجعة حسابه في أي وقت وكذلك مراجعة آخر التعاملات التي تمت، كما يمكن أيضا فتح حساب لدى البنك من خلال استخدام بطاقة الائتمان؛

تحويل المدخلات: وهو إمكانية تحويل الأموال من حساب إلى آخر، وتختلف من بنك إلى آخر فمنه ما يقوم بهذه العملية فور طلب العميل ذلك ومنه ما يستغرق وقت للقيام بذلك.

---

[1] 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_ 27 أفريل 2011، ص 2.

[2] كمال رزيق، عبد الحليم فوضيلي، مرجع سبق ذكره، ص 379.

[3] محمد عبد الفتاح الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص ص 69-72.

دفع الفواتير: إذ يمكن للعميل دفع أي فواتير خاصة به من خلال موقع البنك على الانترنيت وذلك مقابل رسوم معينة، وبعض البنوك تقدم هذه الخدمة مجانا والبعض الآخر 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 الأزرار حيث تقوم بسؤال العميل عددا من الأسئلة لتصميم عروض تتناسب مع امكانياته ورغباته.

توفير أسواق جديدة للمستهلك: حيث يقدم البنك عروض خاصة لمنتجات غير بنكية من خلال توضيح عناوين هذه الأماكن على الصفحة الخاصة بالبنك مع إعطاء تحقيقات إذا تم الشراء من هذه المواقع.

فتح حساب جار بفوائد: حيث يتم فتح حساب جار بفوائد كوسيلة لجذب العملاء وتشجيعهم على استخدام الانترنيت، حيث تضع بعض البنوك آلة حاسبة للقيام بالعمليات الحسابية فورا.

إعادة جزء من رسوم ماكينات الدفع الآلي: بعض بنوك الانترنيت لا تمتلك ماكينات دفع خاصة بها وبالتالي تعرض للعميل إمكانية استخدام ماكينة بنك آخر مع إعادة رسوم استخدام هذه الماكينة للعميل.

شراء شهادات الادخار: حيث تعرض البنوك معدلات فائدة أعلى على هذه الشهادات إذا تم شراؤها عن طريق الانترنيت وذلك نظرا لشدة المنافسة بين البنوك فيما يتعلق بمعدلات الفائدة.

الحصول على قروض: حيث يمكن الحصول على القرض من خلال موقع البنك على الانترنيت فورا وبالإضافة إلى ذلك يسمح للعميل بمقارنة أسعار الفائدة للبنوك الأخرى وذلك من خلال الموقع الخاص بالبنك الذي يتم التعامل معه.

ملأ طلب الحصول على بطاقات الائتمان: حيث يمكن للعميل ملأ هذا الطلب عن طريق الانترنيت والحصول على بطاقة في المنزل وذلك بعد المقارنة بين البنوك المختلفة فيما يتعلق بالرسوم أو الفوائد. وأحد أفضل المميزات هنا هو إمكانية الحصول على بطاقة جديدة عند انتهاء البطاقة القديمة مباشرة.

خدمات التخطيط المالي: مع زيادة درجة التعقد في الأسواق المالية تقوم بعض البنوك بمساعدة العملاء في إدارة أموالهم حيث يمكن للعميل أن يستخدم موقع البنك على الانترنيت بإدخال مجمل العمليات المقترحة فيقوم البنك بتحديد أيها أعلى فائدة وأقل مخاطرة قبل إعطاء الأمر بالقيام بالعملية.

تقديم خدمات تأمينية: حيث تسمح بعض البنوك للعميل بمعرفة عروض التأمينات المتاحة بكل أنواعها والمقارنة فيما بينها على أفضل العروض.

خدمات السمسرة: وذلك لمساعدة العملاء في شراء أفضل الأسهم عن طريق موقع البنك على الانترنيت وهذه أسهل وأضمن 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 إدارة الأموال.

الخدمات الضريبية: مثل مساعدة العميل في الحصول على معلومات عن حجم الضرائب المطلوب دفعها بعد مراجعة الأرباح 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 أن هذا هو الفارق بين بنك وآخر.

المبحث الثالث: مكانة وسائل الدفع الالكترونية في الخدمات المصرفية الجزائرية.

أصبح القطاع المصرفي بحاجة ماسة إلى تحديث وإصلاح لجعله يتماشى مع مختلف التغيرات التي تشهدها بيئة هذا القطاع في ظل اقتصاد عالمي سريع التطور، ويمكن تعريف الإصلاح على أنه: "هو مجموعة من العمليات البنكية التي تتضمن إعادة الهيكلة لهذا القطاع بحيث يؤدي ذلك إلى زيادة حجم الإيداع والاقراض وتحسين نوعية الخدمة المصرفية مما ينعكس إيجابا على قطاعات الاقتصاد الوطني"[1]، هذا بالإضافة إلى تطوير نظام الدفع القائم في الجزائر.

المطلب الأول: نظام الدفع بعد الاستقلال.

على إثر الأوضاع المزرية التي خلفتها حرب التحرير، سعت الجزائر إلى بناء نظام مصرفي جديد* يعكس سيادتها الوطنية، سواء من خلال تأميم البنوك الأجنبية أو عن طريق تأسيس بنوك جديدة هذا من جهة، ومن جهة أخرى تبنت الجزائر النظام الاشتراكي وتخلت عن النظام الليبرالي التي كانت تتبعه فرنسا، كما حاولت ادخال وسائل دفع أخرى إلى جانب النقود لتخفيف مخاطر حمل هذه الأخيرة.

الفرع الأول: الجهاز المصرفي الجزائري في ظل النظام المركزي.

أولا: القطاع المصرفي الجزائري بعد الاستقلال (1962-1970).

-أول خطوة قامت بها الدولة هي فصل الخزينة العمومية الفرنسية عن الخزينة العمومية الجزائرية وذلك بتاريخ 1962/08/29.[2]

---

[1] بن يخلف فايزة، تقييم سياسات الاصلاح المصرفي الجزائري في ظل الاصلاحات الاقتصادية –دراسة مقارنة لبعض الدول-، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2013-2014، ص 59.

* النظام المصرفي يتضمن دائرتين هما:

- دائرة مصرفية مالية وتضم: البنك المركزي الجزائري BCA، البنك الوطني الجزائري BNA، القرض الشعبي الجزائري CPA، بنك الجزائر الخارجي BEA.

-دائرة ادخارية-استثمارية وتضم: البنك الجزائري للتنمية BAD، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP، الشركة الجزائرية للتأمين SAA، الصندوق الجزائري للتأمين وإعادة التأمين CAAR.

[2] عبد الرزاق سلام، القطاع المصرفي الجزائري في ظل العولمة –تقييم الأداء ومتطلبات الإصلاح-، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2011-2012، ص 106.

1-البنك المركزي الجزائري BCA:

تأسس هذا البنك بتاريخ 1963/01/01، وهو مؤسسة عامة وطنية لها شخصية معنوية واستقلال مالي، وله الحق في فتح فروع في البلاد حسب الحاجة، ورأسماله قدر أنذاك ب 40مليون فرنك جديد، وهو ملك للدولة[1]، وقد أوكلت لهذا البنك مهمة اصدار عملة وطنية والاشراف على السياسة النقدية وتوجيه البنوك التي كانت الجزائر تستعد لتأميمها[2]، وقد تم اصدار هذه العملة وهي الدينار الجزائري بتاريخ 1964/04/10 على أساس غطاء ذهبي يعادل 0.18 غرام من الذهب[3].

2-الصندوق الجزائري للتنمية CAD:

تأسس هذا الصندوق بتاريخ 1963/05/07، ليطلق عليه بعد تغيير النظام الأساسي للصندوق البنك الجزائري للتنمية، وكانت مهمته منح القروض متوسطة وطويلة الأجل[4].

3-الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP:

تأسس هذا الصندوق في 1964/08/10، وقد ألحقت مراكز الادخار الموجودة في مكاتب البريد بالصندوق عام 1964، وبذلك أصبح الصندوق متفردا بجمع الادخارات الفردية.

4-البنك الوطني الجزائري BNA:

تأسس بتاريخ 1966/06/13 ليسد الفراغ المالي الذي أحدثته البنوك الأجنبية وليكون وسيلة للتخطيط المالي الاشتراكي والزراعي[5]، ومن أهم الأنشطة التي أسندت للبنك إلى جانب العمليات البنكية التقليدية التي تقوم بها كبنك تجاري ما يلي[6]:

- تنفيذ خطة الدولة في مجال الائتمان المتوسط الأجل؛
- التكفل بتمويل القطاع الزراعي المسير ذاتيا وكذلك القطاع الصناعي بشقيه العام والخاص؛

---

[1] القزويني شاكر، مرجع سبق ذكره، ص 57.

[2] بريش عبد القادر، التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر، 2005-2006، ص 47.

[3] القزويني شاكر، مرجع سبق ذكره، ص 56.

[4] نفس المرجع، ص 63.

[5] عبد الرزاق سلام، مرجع سبق ذكره، ص 107.

[6] بريش عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص 49.

- تمويل القطاع التجاري خاصة في مجال الاستيراد.

5-القرض الشعبي الجزائري CPA:

تأسس بتاريخ 1967/05/14 برأسمال قدره 15 مليون دينار جزائري، وقد ورث فعاليات البنوك الشعبية التي كانت موجودة في الجزائر ووهران وقسنطينة وعنابة، وكذلك الصندوق المركزي الجزائري للقرض الشعبي، وكان نتيجة اندماج ثلاثة بنوك أجنبية* بعد تأميمها[1].

6-بنك الجزائر الخارجي BEA:

تأسس بتاريخ 1967/10/01 برأسمال قدره 20 مليون دينار جزائري إثر تأميم خمس بنوك وهي القرض الليوني، البنك الفرنسي للتجارة الخارجية، الشركة العامة، بنك باركليز، بنك البحر الأبيض المتوسط، ومهمته تمويل التجارة الخارجية وتدعيم الصادرات الجزائرية، وتوسعت عملياته منذ 1970 بحيث أصبح يشرف على حسابات شركة سوناطراك وشركات التعدين الكبرى والنقل البحري وتكفل بمنحها مختلف القروض[2].

ثانيا: بداية إصلاحات القطاع المصرفي الجزائري (1971-1985).

شهدت بداية هذه الفترة إصلاحات وتعديلات مختلفة مست السياسة المالية والنقدية، بغية تحسينهما بما يتماشى والسياسة العامة للدولة وذلك في إطار الاقتصاد المخطط، إذ أنشئ مجلس القرض والهيئة التقنية للمؤسسات البنكية بموجب الأمر رقم 71-47 الصادر في 1971/06/30 والمتضمن تنظيم البنوك[3]، حيث أضاف هذا الأمر صلاحيات أخرى للبنك المركزي بعدما كانت تنحصر مهامه في خدمة الخزينة العامة وذلك بمنحها قروض وتسبيقات بدون قيد أو شرط[4].

---

* Société marseillaise de crédit.
Compagnie française de crédit et de banque.
Banque mixte algerie-misr.

[1] القزويني شاكر، مرجع سبق ذكره، ص 60.
[2] بريش عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص 49.
[3] الأمر رقم 71-47 المتضمن تنظيم مؤسسات القرض، الجريدة الرسمية، العدد 55، الصادر بتاريخ 1971/07/06.
[4] بريش عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص 50.

وفي إطار هذه الاصلاحات تم انشاء البنك الجزائري للتنمية في 1971 كامتداد للصندوق الجزائري للتنمية وهو بنك استثماري حل محل الخزينة العامة في مجال منح القروض طويلة الأجل في إطار تمويل المخططات التنموية[1].

وباختصار فإن البنوك في هذه المرحلة لعبت دور القناة التي تنتقل عبرها الأموال من الخزينة إلى المؤسسات العمومية ولم يكن لها أي دور فيما يتعلق بالاستثمار والتمويل.

أمّا فيما يخص سياسة إعادة الهيكلة التي خاضت فيها الدولة فقد انبثق عن كل من البنك الوطني الجزائري والقرض الشعبي الجزائري –باعتبارهما أكبر بنكين في تلك الفترة–البنكين التاليين[2]:

1–بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR:

تأسس هذا البنك بتاريخ 1982/03/13 بعد إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، برأسمال قدره مليار دينار حيث أوكلت له مهمة تمويل هياكل ونشاطات الإنتاج الزراعي وكل الأنشطة الممهدة أو المتممة للزراعة، وكذلك الصناعات الزراعية والحرف التقليدية في الأرياف، وكل المهن الحرة والمنشآت الخاصة المتواجدة في الريف أيّا كان نوع نشاطها[3].

2–بنك التنمية المحلية BDL:

تأسس هذا البنك بتاريخ 1985/04/30 وهو أحدث بنك في البنوك المذكورة آنفا، انبثق عن القرض الشعبي الجزائري برأسمال قدره نصف مليار دينار جزائري، مقره خارج العاصمة في ولاية تيبازة وهي خاصية يتفرد بها عن باقي البنوك الأخرى، أوكلت له مهمة القيام بتمويل الاستثمارات المخططة من قبل الجماعات المحلية، بالإضافة إلى قيامه ببعض النشاطات كمنح القروض بالرهن وتمويل القطاع الخاص[4].

الفرع الثاني: مرحلة قانون البنوك والقرض.

عانى الاقتصاد الجزائري من عدة اختلالات اقتصادية ومالية، كان السبب الرئيس فيها هو انهيار أسعار النفط باعتبار البترول أهم مورد معتمد عليه في صادرات الدولة وكذا انهيار سعر صرف الدولار هذا من جهة، ومن جهة ثانية فتطور وتزايد متطلبات الاقتصاد الوطني من التمويل، أدى الى حتمية تحويل النظام المالي من مجرد ناقل

[1] بريش عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص 50.
[2] نفس المرجع، ص 52.
[3] القزويني شاكر، مرجع سبق ذكره، ص 62.
[4] نفس المرجع، نفس الصفحة.

للأموال من الخزينة إلى المؤسسات العمومية إلى نظام له دور نشيط في تعبئة الموارد وتخصيصها، ومن بين الاختلالات والظروف الصعبة التي سادت في تلك الفترة نذكر ما يلي[1]:

– الاعتماد على نموذج الصناعات المصنعة منذ السبعينات وإهمال القطاع الزراعي وكذا إهمال قواعد التسيير وتفضيل القطاع العام عن القطاع الخاص؛

– غياب نموذج تنمية خاصة في فترة الثمانينات في ظل أزمة مالية واقتصادية حادة ناجمة عن انهيار أسعار النفط وتذبذب سعر صرف الدولار الأمريكي؛

– ارتفاع حجم الواردات من السلع والخدمات الضرورية مما أدى إلى عجز ميزان المدفوعات وارتفاع حجم الدين الخارجي؛

لذا سارعت السلطات العمومية بإصلاح مختلف القطاعات خاصة المؤسسات البنكية والمالية بهدف التحول بالنظام الاقتصادي نحو اقتصاد يقوم على أسس وقواعد السوق، وكانت أول الاجراءات المتخذة هو اصدارها لقانون بنكي جديد وهو القانون رقم 86-12 المؤرخ في 19 أوت 1986 المتعلق بنظام البنوك والقروض، والذي يهدف إلى اصلاح جذري للمنظومة البنكية، محددا بوضوح دور البنك المركزي والبنوك التجارية كما تقتضيه قواعد ومبادئ النظام المصرفي، كما تم اقرار تقليص دور الخزينة المتعاظم في تمويل الاستثمارات واشراك الجهاز المصرفي في توفير الموارد الضرورية للتنمية الاقتصادية[2].

ويمكن ايجاز أهم المبادئ والقواعد الأساسية التي تضمنها القانون في النقاط التالية[3]:

– تقليص دور الخزينة المتعاظم في تمويل الاستثمارات واشراك الجهاز المصرفي في توفير الموارد المالية الضرورية للتنمية الاقتصادية إلاّ أن القانون لم يضع آليات تنفيذ ذلك؛

– أعاد القانون للبنك المركزي وظائفه التقليدية ودوره كبنك البنوك؛

– الفصل بين البنك المركزي كمقرض أخير وبين نشاطات البنوك التجارية، الأمر الذي سمح بإقامة نظام بنكي على مستويين؛

---

[1] بن يخلف فايزة، مرجع سبق ذكره، ص 125.

[2] كمال عايشي، أداء النظام المصرفي الجزائري في ضوء التحولات الاقتصادية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد العاشر، جامعة محمد خيضر-بسكرة، الجزائر، نوفمبر 2006، ص ص 339-340.

[3] بلعزوز بن علي، كتوش عاشور، واقع المنظومة المصرفية الجزائرية ومنهج الإصلاح، الملتقى الوطني حول: **المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية –واقع وتحديات–**، جامعة حسيبة بن بوعلي –الشلف، الجزائر، 14-15ديسمبر 2004، ص ص 494-495.

– أعاد القانون للبنوك ومؤسسات التمويل دورها في تعبئة الادخار وتوزيع القروض في إطار المخطط الوطني للقرض، كما سمح للبنوك امكانية تسلم الودائع مهما كان شكلها ومدتها، وأصبح أيضا بإمكانها القيام بإحداث الائتمان دون تحديد لمدته أو للأشكال التي يأخذها، كما استعادت البنوك حق متابعة استخدام القرض وكيفية استرجاعه، والحد من مخاطره، خاصة عدم السداد؛

– تنص مراسيم القانون على انشاء هيئات رقابية وهيئات استشارية على النظام المصرفي.

وتجدر الاشارة إلى أن الخروج من مرحلة كان فيها الاقتصاد الوطني تحت احتكار مبادئ نظام يتميز بالتخطيط المركزي الشديد، جاء قانون البنوك والقرض بتأسيس المخطط الوطني للقرض، باعتبار هذا الأخير يحدد ما يلي[1]:

– حجم وطبيعة مصادر القروض الداخلية والقروض التي تمنحها كل مؤسسة قرض؛

– حجم القروض الخارجية التي يمكن رصدها؛

– مستوى تدخل البنك المركزي في تمويل الاقتصاد؛

– كيفية ونمط تسيير مديونية الدولة.

وفقا لقانون 86-12 المؤرخ بتاريخ 1986/08/19 بالنسبة لقانون البنوك والقرض، فإن الدولة أرادت اعطاء دورا أكثر أهمية للبنوك الثانوية، وهذا بالقيام ببعض التغيرات على مستوى الهياكل الاستشارية والمتمثلة في انشاء مجلس وطني للقرض ولجنة لمراقبة عمليات البنوك بدلا من مجلس القرض واللجنة التقنية للمؤسسات البنكية المنشأة سنة 1971. فقد ألزمت البنوك بمتابعة استخدام القروض التي تمنحها ومتابعة الوضعية المالية للمؤسسات الاقتصادية العمومية، وبالتالي اتخاذ التدابير الضرورية للتقليل من مخاطر عدم رد القروض البنكية[2]، كما هدفت أيضا إلى اعطاء دور هام لضبط وتوجيه النظام المصرفي كما يلي[3]:

1-المجلس الوطني للقرض:

يستشار المجلس الوطني للقرض في تحديد السياسة العامة للقرض آخذا بعين الاعتبار احتياجات الاقتصاد الوطني، وخصوصا ما تعلق بتمويل مخططات وبرامج التنمية الاقتصادية والوضعية النقدية للبلد، كما يقوم هذا المجلس بإعداد الدراسات المرتبطة بسياسة القرض والنقد، وكل الأمور المرتبطة بطبيعة وحجم وتكلفة القرض في

[1] القانون 86-12 المؤرخ في 1986/08/19 المتعلق بالبنوك والقرض، الجريدة الرسمية، العدد 34، المادة 26، ص 1428.

[2] الطيب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص 52.

[3] بريش عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص54.

إطار مخططات وبرامج التنمية الاقتصادية الوطنية، وتجدر الاشارة هنا إلى أن هذا المجلس يعمل تحت وصاية وزارة المالية.

2-اللجنة التقنية للبنك:

هذه اللجنة مكلفة بمتابعة جميع المقاييس ذات العلاقة بتنظيم الوظيفة البنكية، كما تسهر على ضمان تطبيق التنظيمات والتشريعات القانونية والبنكية تبعا لسلطات المراقبة المخولة لها، وتهدف الصلاحيات المخولة لهذه اللجنة إلى تشجيع الادخار ومراقبة وتوزيع القروض.

كان هذا فيما يخص هيكلة النظام المصرفي، أما في مجال التعامل بالنقود فقد اختصت الدولة وحدها بامتياز اصدار الأوراق المصرفية وكذا قطع النقود المعدنية، وفوضت ممارسة هذا الامتياز للبنك المركزي، كما يحدد التنظيم مواصفات* هذه الأوراق والقطع المعدنية. وبالتالي نستنتج أن في هذه الفترة كانت وسائل الدفع المتداولة اضافة إلى النقود، السندات التي تصدرها البنوك مقابل الودائع والتي تكون في أجل معين[1]، كما أن المؤسسات التي تتعامل بهذه الوسائل هي البنوك والخزينة العمومية التي تكتسب القيمة المقابلة لهذه الأوراق والقطع المعدنية بالإضافة إلى الصناديق العمومية[2]، كما تضمن هذا القانون كيفية التعامل بهذه الوسائل بالإضافة إلى معاقبة من حاول التزوير أو التعامل بها في حالة السرقة أو ضياع هذه الأوراق.

كما يجب أن يقترن تنظيم الجهاز المصرفي قدراته بلا مركزية تسيير الاقتصاد الجزائري، لهذا كل ما يعد بنكا يقوم لحسابه الخاص بحكم وظيفته الاعتيادية بالعمليات التالية[3]:

- جمع الأموال بصفتها ودائع كيفما كانت مدتها وشكلها؛
- منح القروض كيفما كانت مدتها وشكلها؛
- القيام بعمليات الصرف والتجارة الخارجية مع مراعاة التنظيم والتشريع المعمول به في هذا المجال؛
- تسيير وسائل الدفع؛
- توظيف القيم المنقولة وجميع العوائد المالية والاكتتاب فيها وشرائها وتسييرها وحفظها وبيعها؛
- العمل على مساعدة العملاء لتسهيل نشاطهم؛

* تتمثل هذه المواصفات في القيمة التعاملية، الحجم، النموذج...

[1] القانون 86-12 المؤرخ في 1986/08/19 المتعلق بالبنوك والقرض، الجريدة الرسمية، العدد 34، 20 أوت 1986، المادة 34، ص 1429.

[2] نفس القانون، المواد 2، 3، 4، 5، 6، 7، ص ص 1425-1426.

[3] القانون 86-12 المؤرخ في 1986/08/19 المتعلق بالبنوك والقرض، الجريدة الرسمية، العدد 34، 20 أوت 1986.

- توفير أنسب الظروف لاستقرار العملة وحسن تسيير الجهاز المصرفي.

الفرع الثالث: الجهاز المصرفي وقانون 06/88 المتعلق بترقية المؤسسات العمومية.

بالرغم من الإصلاحات المصرفية التي قامت بها الدولة من خلال قانون 86-12 إلاّ أن الأزمة الاقتصادية استمرت، هذا ما أجبر الدولة اجراء إصلاحات اقتصادية أخرى، والتي مست القطاع المصرفي من خلال قانون 88-01 المؤرخ في 1988/01/12 والمتضمن توجيه المؤسسات العمومية، وبه أصبحت البنوك تتمتع باستقلالية أكثر في إدارة مواردها المالية وكذا منح القروض وبذلك أصبحت البنوك مؤسسات اقتصادية تهدف إلى تحقيق الربح والمردودية.

البنوك مؤسسات عمومية وبالتالي فهي معنية بهذا القانون، إذ تفاعلت مع الإجراءات التي جاء بها، وشكلت المصادقة على القانونين 01/88 و06/88 مرحلة هامة في تطور البنوك العمومية[1]، وبذلك أصبحت البنوك تتمتع بكامل استقلاليتها فيما يخص منحها للقروض ودراستها للمشاريع ومتابعتها لديونها وتسييرها لشؤونها الخارجية.

وقد كان هدف قانون 06/88 اصلاح المنظومة البنكية وفق المتغيرات الجديدة التي يعيشها الاقتصاد الوطني وذلك من خلال[2]:

- تأكيد دور البنك المركزي في الاشراف على السياسة النقدية وتوجيهها؛
- تحديد سقوف القروض البنكية الموجهة لتمويل الاقتصاد الوطني؛
- اعتبار البنك شخصية معنوية تجارية يخضع لمبدأ الاستقلالية المالية والتوازن المحاسبي[3]؛
- السماح للبنوك العمومية بتقديم القروض متوسطة وطويلة الأجل في إطار مخطط القرض؛
- إمكانية المؤسسات المصرفية غير المالية أن تقوم بتوظيف نسبة من أصولها المالية في اقتناء أسهم أو سندات صادرة عن مؤسسات تعمل داخل التراب الوطني أو خارجه؛
- الغاء النظام الخاص برخص الاستيراد وتعويضه بنظام ميزانية العملة الصعبة؛

[1] القانون رقم 06/88المتعلق بترقية المؤسسات العمومية، الجريدة الرسمية، العدد الثاني، 18جانفي1988، المادة الثانية.

[2] بورزامة جيلالي، اصلاح الجهاز المصرفي على تمويل الاستثمارات، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2001، ص ص 140-141.

[3] بلعزوز بن علي، كتوش عاشور، مرجع سبق ذكره، ص 495.

– إمكانية مؤسسات القرض أن تلجأ للجمهور للاقتراض على المدى الطويل، كما يمكنها أن تلجأ إلى طلب ديون خارجية[1].

البنوك على غرار المؤسسات الاقتصادية عرفت تحولات هامة كرست استقلاليتها المالية وأصبحت تتمتع بالشخصية المعنوية، لها رأسمال خاص موزعا على مختلف صناديق المساهمة التي تأسست بموجب القانون رقم 03/88 المتعلق بإنشاء صناديق المساهمة[2]، وفي هذا الإطار مست هذه التحولات الجوانب الإدارية والتنظيمية للبنوك العمومية، حيث أصبحت عبارة عن شركات مساهمة تتمتع بالاستقلالية المالية وتخضع لأحكام القانون التجاري والتزامها بتوجيهات البنك المركزي[3].

ونتيجة لهذه الإصلاحات، أصبحت الوظيفة الأساسية للبنوك هي جمع الموارد وضمان التوجيه الأمثل لها، ثم إعادة النظر في العلاقات التي تربط بين مؤسسة الإصدار بالخزينة، إذ أصبحت القروض الممنوحة للخزينة تنحصر في حدود يقررها المخطط الوطني للقرض مسبقا، وبالتالي بداية انسحاب الخزينة من سياق تمويل استثمارات المؤسسات العمومية إذن إعادة الاعتبار لوظائف النظام المصرفي وانخفاض دور الخزينة في التمويل[4].

وعلى الرغم من الإصلاحات المشار إليها إلاّ أنه يمكن القول أن البنوك العمومية لم ترقى بعد إلى الدور الجديد المنوط بها، بسبب الإجراءات والقوانين المقيدة لأنشطتها ولم يتعدى دورها كونها أصبحت مجرد أداة لعبور ومحاسبة التدفقات النقدية التي تنتقل من الخزينة إلى المؤسسات الاقتصادية العمومية، كما أصبحت التسهيلات الائتمانية تمنح بموجب قرارات إدارية مما ترتب عليها زيادة أعباء القروض المشكوك فيها، مما أدى إلى عجز البنوك عن تقديم السيولة إلى المؤسسات العمومية[5]، بل لجأت إلى طلب تسهيلات من البنك المركزي لمواجهة الوضع، هذه الوضعية المزرية التي عايشتها المنظومة البنكية جعل السلطات المعنية تتدخل لإصدار قانون شامل ينظم العمل البنكي ويحدد العلاقة بين مختلف مكونات المنظومة البنكية الجزائرية[6].

---

[1] بلعزوز بن علي، كتوش عاشور، مرجع سبق ذكره، ص 495.

[2] – القانون رقم 03/88 المؤرخ في 1988/01/12 المتعلق بإنشاء صناديق المساهمة، الجريدة الرسمية، العدد الثاني، 13 جانفي 1988.
–محمود حميدات، مدخل للتحليل النقدي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1996، ص 141.

[3] بريش عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص 55.

[4] بن يخلف فايزة، مرجع سبق ذكره، ص 127.

[5] بريش عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص 55.

[6] جدايني ميمي، أثر استقلالية البنك المركزي على السياسة النقدية في الجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي–الشلف، الجزائر، 2006، ص ص 75–76.

الفرع الرابع: نظام الدفع الجزائري بعد الاستقلال

حاولت الدولة استعمال واستغلال التكنولوجيا الحديثة في قطاعها المصرفي في هذه الفترة، إذ أدخلت البنوك الجزائرية النقود الآلية أو ما يصطلح عليه الصيرفة الالكترونية حيز التطبيق من قبل القرض الشعبي الجزائري CPA الذي كان سباقا لطرح بطاقة السحب من الموزعات الآلية للنقود عام 1989، وذلك بهدف إعطاء المرونة في التعامل مع العملاء والتقليل من الانتظار أمام الشبابيك، إلا أن العملية لم تعرف النجاح المنتظر لعدة عوامل نذكر أهمها فيما يلي[1]:

- غياب الثقافة المصرفية في مجتمع لا يتعامل بوسائل الدفع ويفضل التعامل نقدا؛
- ضعف الاقبال على استخدام وسائل الدفع الالكترونية نظرا لعدم الثقة والجهل بهذه التقنيات؛
- ارتفاع تكاليف تركيب وصيانة الآلات والتجهيزات الالكترونية بالنسبة للبنوك.

المطلب الثاني: نظام الدفع أثناء قانون النقد والقرض.

الفرع الأول: الإطار التنظيمي الجديد للجهاز المصرفي في ظل قانون النقد والقرض 10/90.

اتضح أن قانون 86-12 لا يتلاءم مع الوضعية الاقتصادية الجديدة خاصة منها الانتقال من الاقتصاد الموجه إلى اقتصاد السوق، فنجد أهم ما ميز إصلاحات 1990 ما يلي[2]:

- تدخل البنك العالمي وصندوق النقد الدولي من أجل مساندة الإصلاحات المصرفية عن طريق وضع برنامج للتعديل القطاعي والمخطط الإجمالي (بإبرام عقد التثبيت في 31 ماي 1989) الذي كان يطالب بإعادة النظر جذرية وشاملة بشأن القطاع المالي وبالتالي اختفاء تدريجي للنظام المصرفي السائد؛
- اصدار قانون 10/90 الذي يعتبر من القوانين التشريعية الأساسية للإصلاحات المصرفية، بالإضافة إلى أنه حمل معه أفكارا جديدة فيما يتعلق بتنظيم القطاع المصرفي، والذي سنتطرق له فيما يلي.

أولا: مبادئ وأهداف قانون النقد والقرض.

صدر قانون 10/90 بتاريخ 1990/04/14 وهو متعلق بالنقد والقرض، إذ يمكن اعتباره من ضمن الإصلاحات الأساسية التي قامت بها الدولة للقطاع المصرفي، وذلك للانتقال من الاقتصاد الموجه إلى اقتصاد

[1] بريش عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص 198.
[2] لوصيف عمار، مرجع سبق ذكره، ص 153.

السوق، إذ تناول جميع المسائل المتعلقة بالنقد والقرض والبنك[1]، ارتكز في ذلك على مجموعة من المبادئ بغية تحقيق جملة من الأهداف والتي سوف نتطرق لكل منهما فيما يلي:

1-مبادئ قانون النقد والقرض: تبنى قانون النقد والقرض مجموعة من المبادئ نذكرها فيما يلي[2]:

1-1-الفصل بين الدائرة النقدية والدائرة الحقيقية:

كان النظام السائد قبل صدور هذا القانون قائم على التخطيط المركزي للاقتصاد وفيه يتم اتخاذ القرارات النقدية تبعا للقرارات الحقيقية*، إذ كان الهدف الأساسي هو تعبئة الموارد اللازمة لتمويل البرامج المخططة عوضا عن الأهداف النقدية البحتة، غير أن هذا الوضع ألغي بعدما تم اسناد اتخاذ القرارات النقدية للسلطة النقدية على أساس الأهداف النقدية التي تحددها؛

1-2-الفصل بين الدائرة النقدية ودائرة ميزانية الدولة:

وفقا لهذا المبدأ نجد أن الخزينة لم تعد حرة في تمويل عجزها عن طريق اللجوء إلى البنك المركزي، ولم يعد يتميز بالتلقائية بل أصبح يخضع لبعض القواعد*؛

1-3-الفصل بين دائرة ميزانية الدولة ودائرة القرض:

وفق هذا المبدأ لم تصبح الخزينة مسؤولة عن منح القروض لتمويل الاستثمارات العمومية باستثناء تلك الاستثمارات الاستراتيجية المخططة من طرف الدولة وحل محلها الجهاز المصرفي؛

1-4-انشاء سلطة نقدية وحيدة ومستقلة:

قبل هذا القانون كانت السلطة النقدية موزعة على عدة مستويات ممثلة في البنك المركزي والخزينة ووزارة المالية، وبمجيئه (قانون النقد والقرض) ألغى هذا التعدد بإنشاء سلطة نقدية وحيدة ومستقلة يمثلها مجلس النقد والقرض؛

1-5-وضع نظام بنكي على مستويين:

بمعنى التمييز بين البنك المركزي كسلطة نقدية ونشاط البنوك التجارية كموزعة للقروض، وهكذا يتسنى للبنك المركزي القيام بوظائفه كبنك للبنوك، وملجأ أخير للإقراض...

---

[1] انظر: القانون رقم 10/90المؤرخ في 1990/04/14 المتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية، العدد 16، 1990/04/18.

[2] لطرش الطاهر، مرجع سبق ذكره، ص ص 196-198.

* هي تلك القرارات التي تتخذ على أساس كمي حقيقي في هيئة التخطيط.

* انظر قانون النقد والقرض10/90 المؤرخ في 1990/04/14، الجريدة الرسمية، العدد 16، الصادر في 1990/04/18.

1-6-اصلاح السياسة النقدية:

إذ كان من غير الممكن التحدث عن سياسة نقدية قبل صدور قانون النقد والقرض 10/90 لأنها اشتملت على جملة من التناقضات نذكر منها:

- تداول نقدي كبير خارج الجهاز المصرفي؛
- ضعف في تعبئة الادخار؛
- عجز هيكلي في سيولة الجهاز المصرفي؛
- عدم قابلية الدينار الجزائري للتحويل.

وبهذا يمكننا القول أنّ قانون النقد والقرض هيّأ الوضعية للمنظومة البنكية والنظام النقدي للانتقال من اقتصاد مسير مركزي إلى اقتصاد موجه بآليات اقتصاد السوق[1].

2-أهداف قانون النقد والقرض: يهدف قانون النقد والقرض لتحقيق جملة من الأهداف نذكرها فيما يلي[2]:

2-1-ادراج قواعد السوق:

كما ذكرنا سابقا جاء قانون النقد والقرض في إطار الانتقال من الاقتصاد الموجه إلى اقتصاد السوق، إذ نجد من أساسيات سياسة السوق أنه على مستعملي رؤوس الأموال أن يدفعوا سعرا حقيقيا من أجل ضمان عدم افراطهم في الاستهلاك وعدم تبذيرهم لعوامل الإنتاج.

2-2-التطهير المالي:

تهدف الدولة من خلاله إلى التخلص من عبء مديونية مؤسساتها واجبارها على مبدأ العمل بالمتاجرة، وهذا أدى إلى اتخاذ مجموعة من الترتيبات فيما يتعلق بمنح القروض.

فيما يخص القروض الاستثمارية على البنك دراسة وإعادة دراسة فعالية المؤسسة والتحقق من أن المشروع الاستثماري ذو مردودية مالية هذا من جهة، ومن جهة أخرى ففي قروض الاستغلال على البنك أن يتحقق من أن الميزانية المتوقعة للعملاء تناسب القرض القصير الأجل[3].

---

[1] عبد الرزاق سلام، مرجع سبق ذكره، ص 112.

[2] جليد نور الدين، تطوير وسائل الدفع في الجهاز المصرفي الجزائري، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005-2006، ص ص 27-28.

[3] سحنون محمد، إصلاحات المنظومة المصرفية في الجزائر واقع وآفاق مستقبلية، الملتقى الوطني الأول حول: **المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة: منافسة، مخاطر وتقنيات**، جامعة جيجل، الجزائر، 06-07 جوان 2005، ص ص 12-13.

2-3-استهداف التضخم:

تسعى الجزائر من خلال قانون النقد والقرض 10/90 إلى مراقبة التضخم والتحكم فيه عن طريق سياستها النقدية وذلك بتحفيز البنوك التجارية على تعبئة فائض السيولة لديها والتحكم في توزيع القروض وكذا التقليص من لجوء الخزينة إلى البنك المركزي.

2-4-تشجيع الاستثمار الأجنبي:

دعم قانون النقد والقرض الاستثمار الأجنبي وذلك من خلال عدة إجراءات، فقد أعطى صلاحية تحديد شروط فتح بنوك أجنبية في الجزائر للبنك المركزي هذا من جهة، ومن جهة أخرى خوّل مجلس النقد والقرض بمنح الترخيص لفتح البنوك الأجنبية، حيث يمكن للمجلس أن يسحب الاعتماد كلما اقتضت الضرورة سواء كان ذلك تلقائيا في حالة عدم التزام البنك الأجنبي بالشروط التي قدم على إثرها الاعتماد، أو بناء على طلبه.

ثانيا: مضمون الإصلاحات المصرفية لقانون النقد والقرض 10/90.

باعتبار قانون النقد والقرض 10/90 من أهم الإصلاحات المصرفية التي قامت بها الدولة، جرت بموجبه عدة تغييرات في الجهاز المصرفي وهذا بما يتلاءم مع تطبيق سياسة نقدية ومالية تتماشى مع التغيرات الحاصلة، والتي تشكل أحد الأدوات الأساسية للسياسة الاقتصادية العامة للدولة، وفي هذا الإطار تم تأسيس سلطات بنكية جديدة ممثلة في: مجلس النقد والقرض، اللجنة المصرفية، بنك الجزائر، بالإضافة إلى منح الاعتماد للبنوك الأجنبية بأن تقيم أعمالا لها داخل الوطن، وكذا انشاء البنوك الخاصة هذا من جهة، ومن جهة أخرى فرض قيود على تدخل الخزينة في تمويل الاقتصاد الوطني.

1-تأثير قانون النقد والقرض على القطاع المصرفي الجزائري.

1-1-دور البنك المركزي:

قبل صدور هذا القانون تم استعادة البنك المركزي لاستقلاليته من خلال قانون 06/88 الصادر في 1988/01/12، حيث جاء قانون النقد والقرض 10/90 باستعادة البنك المركزي لوظائفه التقليدية وعلى رأسها دوره الأساسي في إدارة السياسة النقدية، إذ عرفه من خلال المادة 11 على أنه: "مؤسسة وطنية تتمتع

بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي"[1]، وأطلق عليه "بنك الجزائر" في تعامله مع الغير، وهو يخضع لقواعد المحاسبة التجارية بينما لا يخضع للتسجيل في السجل التجاري، ويعود رأسماله للدولة، وحدد مقره في الجزائر العاصمة[2].

ويتولى البنك المركزي العمليات التالية[3]:

- عملية اصدار النقود ومراقبة توزيع القروض؛
- تسيير الاحتياطات ومنح المساعدات الحكومية؛
- القيام بمختلف النشاطات اليومية*؛
- يحدد الشروط الخاصة بإنشاء البنوك والمؤسسات المالية (وطنية وأجنبية)؛
- تحديد التسبيقات التي يقدمها بنك الجزائر للخزينة العمومية بنسبة 10% من الإيرادات العادية لآخر سنة مالية تفاديا للإصدار النقدي الزائد.

وللبنك المركزي عدة هيئات تتولى ادارته والاهتمام بشؤون مختلف البنوك والمؤسسات المالية نذكرها فيما يلي[4]:

1-1-أ-هيئة تسيير بنك الجزائر:

تتكوّن من مجلس النقد والقرض الذي عوّض المجلس الوطني للقرض الذي أنشئ بموجب القانون 12/86 المتعلق بالبنوك والقرض، ويعتبر هذا المجلس بمثابة سلطة نقدية تصدر أنظمة مصرفية ومالية وتشرف على تنفيذها ومراجعتها وتستشيرها الحكومة في كل ما يساهم في رفع النمو الاقتصادي.

1-1-ب-اللجنة المصرفية:

هي لجنة لمراقبة البنوك والمؤسسات المالية، مهمتها مراقبة تطبيق القوانين والأنظمة الخاضعة لها مع المعاقبة على كل مخالفة ترتكبها، بالإضافة إلى أنها تدعو هذه البنوك والمؤسسات المالية لاتخاذ الإجراءات اللازمة لإعادة التوازن

[1] القانون رقم 10/90 المؤرخ في 1990/04/14 المتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية، العدد 16، الصادر بتاريخ 1990/04/18، المادة 11.

[2] نفس القانون، المواد 12، 14، 15.

[3] عبد الرزاق سلام، مرجع سبق ذكره، ص 113.

* اعادة الخصم، تسيير السوق النقدي، المقاصة، سوق الصرف.

[4] دريس رشيد، استراتيجية تكيف المنظومة المصرفية الجزائرية في ظل اقتصاد السوق، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2006-2007، ص ص 17-20.

المالي، وتعتمد اللجنة المصرفية في ذلك على الوثائق والمستندات أو التنقل إلى عين المكان إن استدعت الضرورة، ومن بين عمليات اللجنة المصرفية الأساسية ما يلي[1]:

- مراقبة الوضعية المالية للبنوك والمؤسسات المالية؛
- متابعة مدى استمرار ايفاء البنوك للمتطلبات التي يفرضها القانون، ونظام بنك الجزائر لممارسة هذا النشاط، وتتمثل هذه الأخيرة في الآتي:
- نسب الأموال الخاصة إلى الالتزامات؛
- معامل السيولة؛
- النسبة بين الودائع والتوظيفات؛
- توظيفات الخزينة؛
- الأخطار بشكل عام.
- ضمان احترام البنوك لجميع قواعد الحذر في مجال متابعة البنوك لديونها وتصنيفها حسب درجة الخطر المستوجب.

1-1-ج-مركز المخاطر:

هي لجنة دورها تنظيم وتسيير البنك المركزي بالاعتماد على جمع كل المعلومات المتعلقة بالقروض الممنوحة، وترتبط هذه المعلومات بأسماء المستفيدين من القرض، وكذا طبيعة وسقف القرض، والضمانات المقدمة بعد تحديد كل مخاطر القرض، وبالتالي قبل أن يقوم البنك التجاري بمنح القرض عليه أن يحصل أولا على المعلومات الخاصة بالمستفيد من مركز المخاطر.

1-1-د-الترتيبات الجديدة الواردة في قانون النقد والقرض:

ذكر قانون النقد والقرض صلاحيات بنك الجزائر ومختلف العمليات التي يقوم بها، وذلك بهدف احداث النمو في الطاقات الإنتاجية والسهر على الاستقرار الداخلي من خلال ما يلي:

-مركزية عوارض الدفع:

تأسست هذه اللجنة بموجب النظام الصادر عن بنك الجزائر بتاريخ 22 مارس 1992 تحت رقم 02/92 المتعلق بإنشاء مركز لعوارض الدفع، والذي جاء على إثر القروض الممنوحة من البنوك والمؤسسات المالية وما ينجر

[1] رحماني موسى، مسمش نجاة، وضعية النظام المصرفي في ظل برنامج الإصلاح الهيكلي، الملتقى الوطني الأول حول: **المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة: منافسة، مخاطر وتقنيات**، جامعة جيجل، الجزائر، 06-07 جوان 2005.

عنها من خطر عدم التسديد، إذ فرض هذا النظام على الوساطة المالية الانضمام إلى هذه الهيئة وتقديم المعلومات الضرورية لها. ومهمة هذه الهيئة تنظيم المعلومات المرتبطة بكل الحوادث والمشاكل التي تظهر عند استرجاع القروض أو تلك التي لها علاقة باستعمال مختلف وسائل الدفع، وفي هذا الإطار نستخلص عنصرين هما[1]:

– تنظيم بطاقة لمركزية عوارض الدفع، وما ينتج عنها وتسييرها، تتضمن هذه البطاقة طبيعة ووضعية كل الحوادث المسجلة بشأن مشاكل الدفع أو التسديد؛

– نشر قائمة عوارض الدفع وما يمكن أن ينشأ عنها من تبعات وذلك بطريقة دورية وتبليغها إلى الوسطاء الماليين وإلى أي سلطة أخرى معنية.

–جهاز مكافحة اصدار الشيكات بدون رصيد:

أنشئ هذا الجهاز بموجب النظام رقم 03/92 الصادر بتاريخ 22 مارس 1992، من أجل دعم ضبط قواعد العمل بالشيك والذي يعد أحد أهم وسائل الدفع، ويقوم هذا الجهاز بتجميع المعلومات المرتبطة بعوارض دفع الشيكات لعدم كفاية الرصيد والقيام بتبليغ هذه المعلومات للوسطاء الماليين المعنيين، إذ يجب على هذه الأخيرة التصريح بذلك إلى مركزية عوارض الدفع حتى يمكن استغلالها وتبليغها إلى الوسطاء الماليين الآخرين، ويجب عليهم في هذا المجال أن يطلعوا على سجل عوارض الدفع قبل تسليم أول دفتر شيكات للعميل.

وبهذا فإن الجهاز مكلف بأن ينظم الحركة النقدية ويوجه ويراقب بجميع الوسائل اللازمة لتوزيع القروض ويسهر على حسن إدارة التعهدات المالية تجاه الخارج واستقرار سعر الصرف.

1–2–دور البنوك التجارية:

اهتم قانون النقد والقرض بتعريف البنوك في مادته 114 بأنها: "تعتبر البنوك أشخاص معنوية مهمتها العادية والرئيسية اجراء العمليات الموضحة في المواد 110 إلى 113 من هذا القانون"[2]، ويمكن ذكر هذه العمليات كما يلي:

–عملية تلقي الأموال من الجمهور[3]: وهي تلك الأموال التي يتم تلقيها من الغير ولا سيما بشكل ودائع مع حق استعمالها لحساب من تلقاها بشرط اعادتها، واستثنى في ذلك الأموال التالية[1]:

[1] لطرش الطاهر، مرجع سبق ذكره، ص ص 208-209.

[2] القانون رقم 10/90 المؤرخ في 1990/04/14 المتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية، العدد 16، الصادر بتاريخ 1990/04/18، المادة 114.

[3] نفس القانون، المادة 110.

– الأموال المتلقاة أو المتبقية في الحساب والعائدة لمساهمين يملكون على الأقل 5% من الرأسمال، ولأعضاء الإدارة وللمديرين؛

– الأموال الناتجة عن قروض المساهمة.

–عملية منح القروض[2]: إذ يعد قرض كل عملية يقوم فيها البنك بوضع أموال تحت تصرف شخص ما أو يعد بمنحها له مقابل ضمان أو كفالة مثل: الائتمان الايجاري[3]؛

–عملية وضع وسائل الدفع تحت تصرف العملاء وإدارة هذه الوسائل[4]: وتعتبر وسائل دفع جميع الوسائل التي تمكن من تحويل أموال مهما كان الشكل أو الأسلوب التقني المستعمل[5].

1–3–المؤسسات المالية:

عرّف قانون النقد والقرض المؤسسات المالية في مادته 115 بأنها: "أشخاص معنوية مهمتها العادية والرئيسية القيام بالأعمال المصرفية ما عدا تلقي الأموال من الجمهور"، ومنه هذه المؤسسات تقوم بتقديم القروض على غرار البنوك التجارية بشرط أن تكون هذه القروض من رأسمالها وقروض المساهمة، والادخارات طويلة الأجل ولكن دون أن تستعمل أموال الغير "أموال الجمهور المودعة" وبالتالي يمكن القول بأن رأسمالها هو الذي يحدد بشكل حاسم حجم استعمالاتها ومساهمتها في احداث القروض وتوجيه السياسة الائتمانية بالإضافة إلى نوع معين من المدخرات المتلقاة من المدخرين المحتملين، وأيضا ما يمكن قوله هو أن المؤسسات المالية لن يكون بإمكانها خلق نقود الودائع نظرا لطول آجال المدخرات الملتقطة[6].

1–4–الفروع الأجنبية:

سمح قانون النقد والقرض 10/90 بإنشاء فروع لبنوك ومؤسسات مالية أجنبية تخضع لنفس القوانين المطبقة على البنوك والمؤسسات الجزائرية، وذلك بمنح الترخيص من مجلس النقد والقرض الذي يقرر بالقبول أو الرفض، يكون هذا الترخيص خاضع لمبدأ المعاملة بالمثل، وهذا يعني أن تتم المساهمة الأجنبية في هذا المجال بإنشاء فروع

---

[1] القانون رقم 10/90 المؤرخ في 1990/04/14 المتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية، العدد 16، الصادر بتاريخ 1990/04/18، المادة 111.

[2] نفس القانون، المادة 110.

[3] نفس القانون، المادة 112.

[4] نفس القانون، المادة 110.

[5] نفس القانون، المادة 113.

[6] عبد الرزاق سلام، مرجع سبق ذكره، ص 117.

تابعة لمؤسسات مالية أو بنوك توجد مقراتها خارج الجزائر. ويمكن أن تكون في شكل مساهمة في رأسمال البنوك والمؤسسات المالية الخاضعة للقانون الجزائري شريطة أن تكون للرعايا أو الشركات الجزائرية نفس الامتياز في البلاد الأصلية لهذه المساهمات[1].

وقد حدد النظام رقم 93-01 المؤرخ في 1993/01/03 شروط تأسيس أي بنك أو مؤسسة مالية وشروط إقامة فروع لبنوك ومؤسسات مالية أجنبية ومن بين الشروط المطلوبة نذكر ما يلي[2]:

- تحديد برنامج النشاط؛
- الوسائل المالية والتقنيات المرتقبة؛
- القانون الأساسي للبنك أو المؤسسة المالية.

وبهذا تكون الجزائر قد عادت إلى نظام الازدواجية البنكية الذي كان سائدا قبل التأميمات لسنة 1967.

2-هيكل القطاع المصرفي بعد قانون النقد والقرض 10/90.

أحدث صدور قانون النقد والقرض تغييرات هيكلية على مستوى القطاع المصرفي، وذلك بتأسيس بنوك ومؤسسات مالية محلية وأجنبية ومختلطة نذكر أهمها فيما يلي[3]:

2-1-بنك البركة: أنشئ في 1990/12/06 برأسمال قدره 500 مليون دج مختلط بين بنك البركة الدولية الكائن في المملكة العربية السعودية وبنك الفلاحة والتنمية الريفية الجزائري BADR وذلك بنسبة 49% و51% على التوالي، ويتمثل نشاطه في القيام بكل العمليات البنكية ماعدا الربوية منها.

2-2-بنك الأعمال الخاصة: أنشئ هذا البنك في 1995/05/07 ونشاطه الأساسي جمع الادخار، تمويل الانفاق الدولي، مساندة وتقديم النصائح للمشاركين في الأعمال المنجزة أو قيد الإنجاز.

2-3-البنك الجزائري الدولي: تأسس بتاريخ 1998/07/22 برأسمال قدره 100مليون دج يقوم بكل العمليات البنكية، مقره في الجزائر العاصمة.

2-4-بنك الخليفة: أنشئ وفقا للترخيص رقم 98-02 المؤرخ في 1998/03/25 برأسمال قدره 500مليون دج.

---

[1] بطاهر علي، إصلاحات النظام المصرفي الجزائري وآثارها على تعبئة المدخرات وتمويل التنمية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2005-2006، ص ص 43-44.

[2] بوخدوني وهيبة، واقع وآفاق النظام المصرفي في إطار التحول إلى اقتصاد السوق، الملتقى الوطني حول: **المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية –واقع وتحديات–**، جامعة حسيبة بن بوعلي -الشلف، الجزائر، 14-15 ديسمبر 2004، ص 128.

[3] عبد الرزاق سلام، مرجع سبق ذكره، ص ص 119-120.

2-5-البنك العربي المشترك: أنشئ وفقا للترخيص رقم 98-09 المؤرخ في 1998/09/29 برأسمال قدره 1.183.200.000 دج.

2-6-البنك الاتحادي: هو بنك خاص تأسس في 1999/05/07 بمساهمة رؤوس أموال خاصة وأجنبية، يقوم بتجميع الادخار وتمويل العمليات الدولية وتقديم الاستشارات والنصائح المالية إلى العملاء.

2-7-شركة البنك الجزائري: تأسست في 1999/10/28 وبدأت النشاط الفعلي في 1999/11/01 برأسمال قدره 100مليون دج وتقوم بأدوار متعددة، بحيث أنها تغطي المؤسسات المتوسطة بالقروض طويلة الأجل مستقبلا.

الفرع الثاني: تطور نظام الدفع في ظل قانون النقد والقرض.

لقد تضمن قانون النقد والقرض بعض الإجراءات التي تهدف إلى حماية مستعملي وسائل الدفع ونخص بالذكر مركز المخاطر، مركزية عوارض الدفع، وكذا جهاز مكافحة اصدار الشيك بدون رصيد، هذا ما شجع بنك الجزائر على اصدار الشيكات وكان ذلك عام 1994[1]، لكنه لم يعرف رواجا كبيرا لدى العملاء وذلك لعدة أسباب نوردها فيما يلي[2]:

- استخدام الطرق اليدوية على مستوى الوكالات مما يؤدي إلى طوابير انتظار طويلة رغم توفر الوسائل التقنية ووسائل الاعلام الآلي؛

- مشاكل ذات طابع اداري (تسليم البريد، دفتر الشيكات، طلبات الاستعلام ووثائق الاثبات) ترغم العميل على التنقل إلى الوكالة التي تدير حسابه؛

- ندرة ارسال مستخلصات الحسابات والكشوف الدورية إلى مقر سكن العميل؛

- قد يستغرق الحصول على دفتر الشيكات في المتوسط 14يوما ويمكن أن تصل هذه المدة إلى أكثر من ثلاثة أسابيع في القرض الشعبي الجزائري، وتنخفض هذه المدة إلى تسعة أيام لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية على سبيل المثال، أما فيما يخص التحويلات المالية فقد تنتظر المؤسسات في المتوسط 17 يوم[3]؛

---

[1] عامر بشير، مرجع سبق ذكره، ص 27.

[2] وهيبة عبد الرحيم، وسائل الدفع التقليدية في الجزائر –الوضعية والآفاق–، مجلة الباحث، العدد 09، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2011، ص 39.

[3] خالد منه، العلاقة بين المؤسسة والبنك: محاولة تقييم الأداء في ظل اصلاح المنظومة المصرفية الجزائرية، الملتقى الوطني حول: **المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية –واقع وتحديات–**، جامعة حسيبة بن بوعلي -الشلف، الجزائر، 14-15 ديسمبر 2004، ص 219.

– يتعمد الكثير من الأشخاص عدم الامضاء بصورة صحيحة على الشيك، حتى لا يتمكن حامله من الحصول على المبلغ، هذا بالإضافة لخطر الشيك بدون رصيد خاصة مع ثقل الإجراءات القانونية والقضائية يجعل الأفراد يتهاونون في تقديم هذه الشيكات للعدالة، مما يشجع اصدار العديد من الشيكات بدون رصيد.

تواصلت الجهود المبذولة في إطار تحديث نظام الدفع وعصرنته، وجاء ذلك ضمن العولمة المالية وانتقال الجزائر إلى اقتصاد السوق، ويهدف ذلك إلى تحقيق جملة من الأهداف نذكرها فيما يلي[1]:

– تكييف أنظمة الدفع والتسويات وكذا التشريعات مع احتياجات المتعاملين، المؤسسات، الإدارات، الأفراد لمتطلبات اقتصاد متطور يعتمد على الوسائل الالكترونية الحديثة؛

– تقليص آجال التسويات بين المتعاملين على المستوى الوطني ومع الخارج؛

– ترشيد وتحسين إجراءات تحصيل الشيكات ووسائل الدفع الأخرى وأنظمة التحويلات المالية؛

– تطوير أنظمة الدفع الورقية واستبدالها بالدفع الالكتروني الفوري، وكذا تحسين جودة العمليات وتقليص الآجال المتعلقة بمعالجة المعلومات؛

– تطوير وسائل الدفع الالكترونية كالبطاقات البنكية الخاصة بالسحب والدفع وتعميم استخدام بطاقات الائتمان لدى الجمهور الواسع؛

– تخفيض تكاليف إدارة أنظمة الدفع وإدارة السيولة والتحكم أكثر في إدارة المخاطر المرتبطة بها؛

– تحسين إجراءات دراسة ملفات القروض وتحصيل الديون وتطوير منتجات مصرفية جديدة؛

– تحسين إدارة مخاطر السيولة والقروض والحماية ضد المخاطر التشغيلية خصوصا في إطار المبادلات وتسوية العمليات ذات الأرصدة الكبيرة وتسوية نظام المقاصة متعددة الأطراف؛

– تقوية أمن المبادلات وتسوية عمليات السوق المالي بفعالية؛

– تحسين فعالية إدارة السياسة النقدية ومراقبة سيولة الاقتصاد.

في إطار تحديث نظام الدفع وتحقيق الأهداف السالفة الذكر، أنشئت السلطات المالية شركة SATIM[2]، أوكلت لها مهمة تحديث وعصرنة نظام الدفع وتعميم النقد الآلي والعمل على تعميم استخدام البطاقات البنكية في الوسط المصرفي الجزائري.

[1] بريش عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص 197.

[2] Société Algérienne d'automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique.

1-تعريف شركة SATIM:

هي شركة فرعية تابعة لثمانية بنوك جزائرية وهي: بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، بنك التنمية المحلية BDL، البنك الخارجي الجزائري BEA، البنك الوطني الجزائري BNA، القرض الشعبي الجزائري CPA، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي CNMA، بنك البركة EL BARAKA، أنشئت في 25 مارس 1995، وكان الهدف النقدي لهذه البنوك هو توفير بطاقات وطنية في المستقبل القريب وأخرى دولية، وتعتبر شركة SATIM واحدة من الأدوات التقنية لدعم وتطوير البرامج وتحديث البنوك وخاصة تعزيز الدفع بواسطة البطاقة، وهي تضم 17 عضوا في الشبكة النقدية بين البنوك: من بينهم 16 بنك (7بنوك عمومية و9 بنوك خاصة) وبريد الجزائر[1].

إذ بدأت نشاطها برأسمال يقدر ب 26 مليون دينار جزائري، وهي تعتبر اليوم ذو شأن في القطاع المالي المتخصص في ترقية الخدمات وتحديثها، وكذا الصفقات الالكترونية بين البنوك، والجدول التالي يبين عدد الأسهم وقيمتها لكل بنك.

الجدول رقم (02-01): مساهمة البنوك في رأسمال شركة SATIM.

البيان	عدد الأسهم	القيمة (دج)
BADR	36	3600000
BDL	36	3600000
BEA	36	3600000
BNA	36	3600000
CPA	36	3600000
CNEP	36	3600000
CNMA	36	3600000

[1]http://www.satim-dz.com/qui-sommes-nous.html visite le 29/04/2014.

EL BARAKA	10	1000000

المصدر: عبد الله سليمة، دور تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي (دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري بباتنة)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2008-2009، ص 132.

2-مهام شركة SATIM:

انصبت مهام شركة SATIM كلها في مجال تحديث وتطوير نظام الدفع إذ تنوعت وشملت مختلف جوانبه، نذكر أهم هذه المهام فيما يلي[1]:

- تطوير استخدام وسائل الدفع الالكترونية؛
- المشاركة في وضع قواعد في تسيير المنتجات النقدية بين البنوك؛
- تقييم وإدارة الجوانب التقنية والتنظيمية وتوفير التوافق بين جميع العاملين في الشبكة المصرفية في الجزائر؛
- مساعدة البنوك في انشاء وتطوير المنتجات والخدمات المصرفية الالكترونية؛
- تشخيص الشيكات وبطاقات الدفع والسحب النقدي؛
- تطوير وسير أجهزة الصراف الآلي؛
- الربط بين الموزعات الآلية (DAB) ومصالح "ساتيم" بواسطة شبكة اتصالX25-DZPAC* حيث تسمح بالقيام بعمليات السحب سواء كانت داخلية أو محولة، بالإضافة إلى سجل متصل بهيئة المقاصة لتصفية الحسابات بين البنوك؛
- الاحتياط لجميع الأنشطة المصرفية على شبكة النقديات.

سعت شركة "ساتيم" إلى إيجاد حل للنقد بين البنوك إذ أطلقت مشروع بدأ العمل به منذ سنة 1997 تمثل في اعداد شبكة نقدية الكترونية مشتركة بين البنوكRMI♦ ، هذه الشبكة لا تغطي إلا الخدمات المتعلقة بإصدار البطاقات البنكية الخاصة بالسحب من الموزع الآلي محليا، وبالتالي يمكن للبنوك الوطنية والأجنبية الخاصة أو العامة

[1]http://www.made-in-algeria.com/data_5/even_detail.php?id=5861visite le 29/04/2014.

X25-DZPAC*: هو خط اتصال مباشر لبعث المعلومات من أجهزة الصراف الآلي إلى شركة ساتيم.

♦RMI: Réseau Monétique Interbancaire.

أن يقدموا إلى كل عملائهم خدمة سحب الأموال بواسطة الموزع الآلي، كما تعمل على ضمان حسن سير عملية السحب وتكامل الموزعات الآلية مع عدد من البنوك، هذا بالإضافة إلى تأمين قبول البطاقة في جميع البنوك المنخرطين واجراء عملية المقاصة لصفقات السحب بين البنوك حيث تأمن تبادل التدفقات المالية بين المنخرطين والمؤسسة المسؤولة عن المقاصة، كذلك تعمل هذه الشبكة على مراقبة البطاقات المزورة[1]؛

تتكوّن هذه الشبكة تقنيا من:

أ-موزع: يقوم بتسيير الشبكة على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع، وكذا يقوم بمعالجة كل عمليات السحب وفي مدة قصيرة؛

ب-الموزعات الآلية (DAB): وهي مربوطة بالموزعات من خلال خطوط ربط X25، وشركة "ساتيم" تمنح عدة خيارات تتمثل في:

- اقتناء الموزعات من قبل البنك شرط احترام المقاييس التي تحددها شركة "ساتيم"؛
- استئجار الموزعات من شركة "ساتيم"؛
- إمكانية شراء وتركيب موزعات دون ربطها بشبكة DZ Pack من خلال الخطوط المتخصصة X25؛

ج-شبكة نقل المعلومات DZ.

3-شروط الانضمام للشبكة:

وضعت شركة "ساتيم" شروط محددة تسمح للبنوك بالانضمام إلى الشبكة النقدية المشتركة RMI، نذكرها فيما يلي:

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

[1] عامر بشير، مرجع سبق ذكره، ص 168.

المطلب الثالث: تعديلات قانون النقد والقرض.

عرف محيط النظام المصرفي الجزائري في ظل قانون النقد والقرض 10/90 الذي جاء كأداة للانفتاح الاقتصادي، افلاس بنك الخليفة والبنك الصناعي والتجاري في الجزائر والذي كان بمثابة صدمة للقطاع الخاص المصرفي بعد أن تطورت حصة السيولة من 5% إلى 12% سنة 2002[1].

هذا ما أدى إلى تزعزع ثقة الجمهور بالبنوك والتي تعتبر أساس نشاطها ومنح الائتمان، إذ أعادت الوضع إلى نقطة البداية وأصبحت البنوك العمومية هي المسيطرة، بمعنى آخر نقص المنافسة في السوق المصرفي الجزائري.

ولعل من أهم الأسباب التي أدت إلى افلاس البنكين نجد:

1-دور الإدارة والتحكم في التسيير المصرفي:

يعاني القطاع المصرفي من عدة اختلالات من بينها عدم الالتزام بالقواعد الاحترازية وعدم الالتزام بمعايير التسيير المصرفي والتي تعتبر من العوامل التي صرحت بها الهيئات الرقابية لبنك الجزائر في تقاريرها المعدة انطلاقا من عملية التفتيش، والمعاينة الميدانية التي مست بعض البنوك، كما تميزت هذه الأخيرة بعدم الالتزام بالقواعد المحاسبية وعدم الشفافية في المعلومات وعدم احترام مؤشرات التسيير المالي، إضافة إلى نقص التأهيل الذي يعاني منه العنصر البشري وعدم قدرته على استخدام الأساليب والأدوات المتطورة ويتجلى ذلك من خلال علاقته مع العملاء وتسيير وسائل الدفع[2] هذا من جهة، ومن جهة أخرى عدم وجود تقارير عن حصيلة النشاط مصادق عليها من طرف الجمعية العامة للمساهمين كما ينص عليه القانون، وتجلى هذا خاصة في بنك الخليفة حيث أنه لم يعد تقارير حصيلة نشاطه لسنوات 1999، 2000، 2001، بالإضافة إلى العوامل التالية[3]:

- ضعف التحكم في تسيير السيولة ووجود فائض في السيولة بالنسبة لبنك الخليفة لدى البنك المركزي؛
- عدم التنويع في محفظة النشاط واحترام معايير التوازن المالي، بحيث يتم تخصيص موارد قصيرة الأجل لتمويل الاستثمارات طويلة الأجل، بالإضافة إلى التحويلات المالية المفرطة نحو الخارج، وكذلك منح أسعار فائدة مرتفعة على الودائع أكثر مما هو سائد في السوق وهو ما يتنافى والسلامة المالية؛
- السعي وراء تحقيق الربح السريع وعدم التقيد بالمهنية والاحترافية في ممارسة النشاط المصرفي؛

---

[1] دريس رشيد، مرجع سبق ذكره، ص 28.

[2] زغيب مليكة، نجار حياة، النظام البنكي الجزائري –تشخيص الواقع وتحديات المستقبل، الملتقى الوطني الأول حول: **المنظومة المصرفية والتحولات الاقتصادية –واقع وتحديات–**، جامعة حسيبة بن بوعلي-الشلف، الجزائر، 14-15 ديسمبر 2004، ص 401.

[3] بريش عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص 69.

– عدم القدرة على التحكم في التكاليف ويظهر ذلك من خلال الافراط في النفقات غير المبررة والتي ليس لها علاقة بالنشاط الرئيسي كما كان عليه الحال بالنسبة لبنك الخليفة "تمويل الفرق الرياضية، تمويل الحفلات والمهرجانات...الخ".

2–الاشراف والرقابة:

إن الانفتاح الاقتصادي وفقدان الاحترافية*، سمح بالنمو السريع للبنوك الخاصة، إذ بلغت عدد وكالات بنك الخليفة 130 وكالة سنة 2002[1]، وبلغت عدد وكالات البنك الصناعي والتجاري 12 وكالة سنة 2000[2].

بالإضافة إلى ضعف الرقابة على نشاط البنوك التجارية والتي كان سببها نقص الصرامة في الإجراءات التي تنظم عمليات القرض، والتي تعتبر مصدرا للتصرفات المنحرفة والتعسفات في استعمال الوظيفة[3].

كما نجد تقصير من قبل اللجنة المصرفية في القيام بدورها الرقابي، وتغاضيها عن عدم احترام قواعد الحذر في تسيير البنكين، وتدخلها المتأخر مما تسبب في ثقل تكلفة افلاس البنكين، وتشير التقديرات إلى أن تكلفة افلاس بنك الخليفة بلغت 1.5 مليار دولار، بينما تكلفة افلاس البنك الصناعي والتجاري بلغت حوالي 200 مليون دولار[4].

أيضا لم تواكب الهيئات الرقابية تغيرات المحيط الجديد، فمعظم الهيئات لم تجدد لمدة طويلة، ومعظم رؤسائها مدراء ومسؤولين سابقين في البنوك العمومية، الأمر الذي جعلهم يهتمون فقط بالبنوك العمومية، كما لم تتح الفرصة لممثلي البنوك الخاصة في المساهمة في اتخاذ القرار، وعدم تمكينهم من أن يكونوا أعضاء في هيئات الرقابة والهيئات الأخرى، وعدم منحهم الفرصة في طرح مشاكلهم وانشغالاتهم من أجل الوصول إلى تكوين نظام مصرفي منسجم وأكثر صلابة تسوده المنافسة[5].

في ظل هذه الظروف والوضعية التي فرضها افلاس البنكين (بنك الخليفة والبنك الصناعي والتجاري) كان لزاما على الدولة أن تحدث تعديلات على قانون النقد والقرض 10/90 وذلك بما يتلاءم مع اصلاح المنظومة البنكية

* نقصد بها الخضوع النسبي للسلطات اتجاه المصارف في اتخاذ قرارات منح الائتمان أو التوسع في علاقاته مع القطاع العام والخاص، وعدم التحكم في المخاطر

[1] دريس رشيد، مرجع سبق ذكره، ص 29.

[2] بن يخلف فايزة، مرجع سبق ذكره، ص 163.

[3] كمال رزيق، عبد الحليم فوضيلي، مرجع سبق ذكره، ص 375.

[4] بريش عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص 70.

[5] دريس رشيد، مرجع سبق ذكره، ص 29.

بعد هذه الاختلالات، وتجلى هذا التعديل في الأمر 01/01 والأمر 11/03 ثم يليه الأمر 10-04، وسوف نتطرق لكل أمر على حدى.

أولا: الأمر 01/01 المعدل والمتمم لقانون النقد والقرض 10/90.

يُعتبر الأمر 01/01 المؤرخ في 27 فيفري 2001 أول تعديل لقانون النقد والقرض، حيث مس هذا التعديل وبصفة مباشرة الجوانب الإدارية في تسيير البنك المركزي فقط، دون المساس بصلب القانون ومواده المطبقة حيث قام هذا التعديل بالفصل بين مجلس إدارة البنك ومجلس النقد والقرض[1].

ويتم تسيير مجلس النقد والقرض كالآتي[2]:

- يستدعي المحافظ المجلس ويرأسه، ويعد جدول أعماله؛
- تتخذ القرارات بالأغلبية البسيطة للأصوات وفي حالة تعادل عدد الأصوات يكون صوت الرئيس مرجحا؛
- لا يجوز لأي عضو في المجلس أن يفوّض من يمثله في اجتماعات المجلس؛
- يجتمع المجلس مرة كل ثلاثة أشهر على الأقل بناء على استدعاء من رئيسه، ويمكن أن يستدعي للاجتماع كلما دعت الضرورة إلى ذلك بمبادرة من رئيسه أو أربعة (04) أعضاء منه.

ثانيا: الأمر 11/03 المتعلق بالنقد والقرض 10/90.

1-التعديلات التي مست الجهاز المصرفي:

جاء الأمر 11/03 المؤرخ في 2003/08/26 المتعلق بالنقد والقرض كآلية لإصلاح ما خلفه افلاس بنك الخليفة والبنك الصناعي والتجاري، واعتبر بمثابة القانون الجديد الذي ألغى قانون النقد والقرض 10/90 في مادته 142. وكان ذلك ضمن التزامات الجزائر في الميدان المالي والمصرفي واستجابة لتطورات المحيط المصرفي الجزائري، واعداد المنظومة البنكية للتكيف مع المقاييس العالمية، ويهدف هذا التعديل إلى:

1-1-تعزيز التشاور بين بنك الجزائر والحكومة في المجال المصرفي: ويظهر ذلك من خلال[3]:

- اعلام مختلف المؤسسات الدولية بتقارير دورية؛

---

[1] عبد القادر مطاي، الإصلاحات المصرفية ودورها في جلب وتفعيل الاستثمار الأجنبي المباشر –حالة الجزائر–، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب بالبليدة، الجزائر، 2006، ص 164.

[2] الأمر 01/01، المؤرخ في 27فيفيري 2001، المعدل والمتمم لقانون النقد والقرض، الجريدة الرسمية، العدد 14، المادة 10، الصادر في 28 فيفري 2001.

[3] عبد الرزاق سلام، مرجع سبق ذكره، ص ص 123-124.

- تمويل إعادة الإعمار المرتبطة بالأحداث المأساوية داخل البلد؛
- انشاء لجنة مشتركة بين بنك الجزائر ووزارة المالية لإدارة الأرصدة الخارجية والمديونية الخارجية؛
- تأمين مالي أحسن للبلد؛
- اعتماد إجراءات كفيلة لتحقيق سهولة أفضل في تداول المعلومات المالية.

1-2-دعم بنك الجزائر في ممارسة صلاحياته:

ويتجلى ذلك من خلال الفصل بين صلاحيات مجلس النقد والقرض وصلاحيات مجلس إدارة بنك الجزائر، وكذلك توسيع صلاحيات مجلس النقد والقرض، ومن مهامه تسيير غرف المقاصة وكذا السهر على سير وسائل الدفع وسلامتها[1]، وكذا تدعيم استقلالية اللجنة المصرفية وتفعيل دورها في مراقبة أنشطة البنوك بإضافة أمانة عامة لها وامدادها بالوسائل والصلاحيات لممارسة مهامها[2].

1-3-توفير أحسن حماية للبنوك والادخار للجمهور:

هدف الأمر 11/03 إلى ذلك من خلال تدعيم الشروط والمعايير المتعلقة بتراخيص اعتماد البنوك ومسيريها، واقرار العقوبات الجزائية على المخالفين لشروط وقواعد العمل البنكي، وكذلك انشاء صندوق التأمين على الودائع الذي يلزم البنوك التأمين على جميع الودائع، بالإضافة إلى توضيح وتدعيم شروط عمل مركزية المخاطر هذا من جهة، ومن جهة أخرى السهر على حسن سير نظم الدفع وأمنه[3]، كما تتحمل البنوك نفقات غرف المقاصة[4].

1-4-تقليص صلاحيات محافظ بنك الجزائر:

إن الصلاحيات التي كان يتمتع بها محافظ بنك الجزائر هي محل نزاع بينه وبين وزارة المالية، وبالتالي هدف الأمر 11/03 إلى تقليص هذه الصلاحيات وبالتالي تقليص استقلالية بنك الجزائر التي تمتع بها وفقا لقانون النقد والقرض 10/90، كما يهدف هذا التعديل إلى تدعيم الاشراف والرقابة على البنوك الخاصة بعد الأزمة التي أحدثتها افلاس بنك الخليفة والبنك الصناعي والتجاري[5].

---

[1] الأمر 11/03 المؤرخ في 2003/08/26 المتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية، العدد 52، المادة 62، الصادر بتاريخ 2003/08/27.

[2] دريس رشيد، مرجع سبق ذكره، ص 31.

[3] الأمر 11/03 المؤرخ في 2003/08/26 المتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية، العدد 52، المادة 56، الصادر بتاريخ 2003/08/27.

[4] نفس الأمر، المادة 57.

[5] دريس رشيد، مرجع سبق ذكره، ص 32.

2-واقع نظام الدفع:

في هذه الفترة استمرت شركة "ساتيم" في تطوير العمل البنكي الالكتروني، إذ أبرمت عقدا مع الشركة الفرنسية "Diagram-Edi" الرائدة في مجال البرمجيات المتعلقة بالصيرفة الالكترونية وأمن تبادل البيانات المالية، وثلاث مؤسسات جزائرية هي Magact Multimedia وSoft Engineering ومركز البحث في الاعلام العلمي والتقني (cerist)، وكان ذلك في أفريل 2003، لتنشأ على إثره شركة مختلطة سميت "الجزائر لخدمات الصيرفة الالكترونية *AEBS" والهدف منها هو تحقيق مشروع الصيرفة على الخط في الجزائر.

بالرغم من الجهود المبذولة من قبل شركة "ساتيم" محاولة منها لتوفير الظروف الملائمة لنجاح الدفع الالكتروني وتحقيق انتشار واسع للموزعات الآلية وتسهيل عمليات السحب، إلا أن السحب الفوري كان ضعيفا، لعدة أسباب يبررها العملاء لنفورهم من استخدام الموزع الآلي للنقود، يرجع البعض منها إلى الثقافة السائدة في المجتمع، ويرجع البعض الآخر إلى سلبيات متعلقة بطريقة ووسائل تقديم الخدمة نذكر منها ما يلي[1]:

- الأعطاب المستمرة والتي يرجعها المسؤولين إلى شبكة الهاتف؛
- الميول للحرية والاحجام عن اظهار أية معلومات حول وضع العميل المالي أمام الناس في الشارع؛
- معظم هذه الآلات موجودة على واجهة البنوك، في الوقت الذي كان فيه وجوب توزيعها عبر أهم المحطات والنقاط المهمة في المنطقة؛
- غياب ثقافة مصرفية في المجتمع، لعدم استخدامه مثلا للشيك؛
- تعدد المخاطر المرتبطة بتقديم الخدمة المصرفية الالكترونية.

فشل تجربة البنوك الخاصة برأسمال جزائري:

شهدت نهاية سنة 2005 اعلان فشل تجربة البنوك الخاصة (برأسمال خاص وطني)[2]، وجاء قرار مجلس النقد والقرض بتاريخ 28 ديسمبر 2005 والقاضي بسحب الاعتماد من البنكين الخاصين هما: "منى بنك" و"أركو بنك" بطلب منهما حسب بيان مجلس النقد والقرض، بعدما تبين لهما عدم قدرتهما على تحقيق متطلبات الحد الأدنى لرأس المال الخاص بالبنوك والمقدر ب2.5 مليار دينار[3].

---

* AEBS: Algeria E-Banking Service.

[1] مرزيق عاشور، معموري صورية، مرجع سبق ذكره، ص 9.

[2] ص.حفيظ، اللجنة المصرفية تسحب الاعتماد من البنوك، يومية الخبر الجزائرية، العدد 4589، الصادرة بتاريخ 2005/12/28.

[3] بريش عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص 72.

وكان قرار اللجنة المصرفية المؤرخ بتاريخ 2005/12/27 والمتعلق بسحب الاعتماد من بنك "الشركة الجزائرية للبنك" نهاية البنوك الخاصة الوطنية وعليه يمكن القول أنّ تجربة البنوك الخاصة الوطنية فاشلة، وما يمكن استنتاجه أن قانون النقد والقرض 10/90 سمح بتحرير القطاع المصرفي وفتحه أمام المنافسة، إلاّ أنه بعد مضي 16 سنة على ذلك لم يسمح بتطوير فعلي للبنوك الخاصة وبقيت مساهمتها ضئيلة في السوق المصرفي[1].

نظام الدفع في سنة 2005:

في هذه الفترة اتفقت البنوك الجزائرية مع شركة "ساتيم" على تطبيق مشروع نظام الدفع بواسطة البطاقة، وذلك بتوفير الهياكل القاعدية اللازمة، إذ تم تجريب هذا المشروع في الجزائر العاصمة سنة 2005 وذلك بمشاركة أربعة بنوك من خلال حوالي 400 تاجر، يتوزعون على مساحة جغرافية تبعد عن العاصمة بحوالي أربع إلى خمس كيلومترات، بحيث تم التعاون مع مكتب دراسات أجنبي لإنجاز الدراسات اللازمة، وكان ذلك بغية تحقيق الهدف الرئيسي من هذا التعاون وهو الوصول إلى الحل النقدي الالكتروني المتكامل الذي يتكفل بالمدفوعات الوطنية والدولية، والربط بأنظمة النقديات بالبنوك الجزائرية المعنية، والتي تعمل في إطار بنكي مشترك.

ولتجسيد هذا المشروع قامت شركة "ساتيم" باقتناء الأجهزة والبرامج من قبل مصانع مسيرة من طرف Wincor-Nixdorf، ولقد تم الاتفاق على أن تكون مدة تجربة المشروع في مدينة الجزائر 6 أشهر. وتم اختبار 5700 من حملة البطاقات موزعين كما يلي[2]:

- بنك الفلاحة والتنمية الريفية 2001؛
- القرض الشعبي الجزائري 2001؛
- البنك الوطني الجزائري 700؛
- البنك الجزائري الخارجي 200؛
- بنك التنمية المحلية 198؛
- بنك البركة 600.

[1] دريس رشيد، مرجع سبق ذكره، ص 32.

[2] عبد الله سليمة، مرجع سبق ذكره، ص 133.

كما تم تركيب 1670 نهائي دفع موزعة كما يلي:

- بنك الفلاحة والتنمية الريفية 500؛
- القرض الشعبي الجزائري 500؛
- بنك التنمية المحلية 300؛
- البنك الجزائري الخارجي 200؛
- البنك الوطني الجزائري 150؛
- بنك البركة 20.

ويتم تركيب أجهزة الصراف الآلي لدى أي بنك من هذه البنوك باستخدام نوعين من البطاقات سواء وطنية أو دولية، لتنفيذ عمليات السحب والدفع من خلالها.

وفي هذا الصدد تجدر الإشارة إلى البطاقة البينبنكيةCIB والتي تعرّف على أنها بطاقة بين البنوك، تحمل شعار CIB واسم البنك المصدر لها، وهي تحتوي معالج صغير وهو ما يعرف بالرقاقة يتضمن أمن عمليات السحب والدفع، تمكن هذه البطاقة حاملها من دفع ثمن المشتريات من السلع والخدمات في مختلف الأماكن كالفنادق والمطاعم ومحلات السوبر ماركت والصيدليات وغيرهم من التجار المتعاملين مع الشبكة النقدية ما بين البنوك، وكذا الصرافات الآلية الحاملة لشعار CIB داخل الوطن[1]، ولهذه البطاقة نوعين هما:

البطاقة العادية: هي بطاقة زرقاء اللون، تقدم خدمتي الدفع والسحب، وتمنح للعملاء على أساس معايير يضعها البنك المصدر لها؛

البطاقة الذهبية: هي بطاقة ذهبية اللون، وهي كذلك تمنح للعملاء على أساس معايير محددة من قبل البنك المصدر لها، ما يميزها هو مستويات عمليات الدفع والسحب فيها أعلى من مستويات البطاقة العادية.

[1]http://www.satim-dz.com/fr/cartecib#ixzz30GVCAbRw visite le 29/04/2014.

والجدول الموالي يبين عدد البطاقات العادية والبطاقات الذهبية أثناء المرحلة التجريبية:

الجدول رقم (02-02): عدد البطاقات البيبنكية العادية والذهبية أثناء المرحلة التجريبية.

البنوك	البطاقة العادية	البطاقة الذهبية
BADR	8500	1500
BDL	4000	1000
BEA	9000	1000
BNA	7000	3000
CPA	8000	2000
EL BARAKA	4800	200
المجموع	**41300**	**8700**

المصدر: عبد الله سليمة، مرجع سبق ذكره، ص 134.

وظائف البطاقة البيبنكية: للبطاقة البيبنكية وظيفتين هما:

1-السحب: يمكن لحامل البطاقة سحب النقود من جميع الموزعات الآلية داخل الوطن، وفي أي وقت 24سا/7أيام، في حدود سقف معين يحدده البنك المصدر لها، وتتم هذه العملية عبر مراحل عديدة هي:

- وضع البطاقة في المقرأة؛
- اختيار لغة المحادثة؛
- ادخال الرقم السري؛
- اختيار العملية (سحب أو كشف الرصيد)؛
- اختيار الحساب؛
- اختيار المبلغ المراد سحبه؛
- القيام بعملية التحويل؛

- استلام المبلغ وانتظار وصل الاستلام؛

2-الدفع: يمكن لحامل البطاقة القيام بعملية دفع ثمن المشتريات من سلع وخدمات لدى أي تاجر منخرط في الشبكة النقدية، ويستخدم نهائي الدفع الالكتروني في تسوية عمليات الدفع.

ويعرف نهائي الدفع الالكتروني TPE[1] على أنه جهاز يركب لدى التاجر، يسمح لحامل بطاقة CIB بالقيام بتسوية المعاملات المختلفة (شراء، تسديد، دفع فاتورة...)، هذه المعاملات تتم على الخط on-line (بطلب ترخيص من الخادم)، أو خارج الخط off-line (بدون ترخيص من الخادم)، وتكون المعالجة آمنة وسريعة، ولهذا الجهاز نوعين هما[2]:

الجهاز الثابت: يكون موصول بلوحة المفاتيح (PIN PAD) لإدخال الرقم السري؛

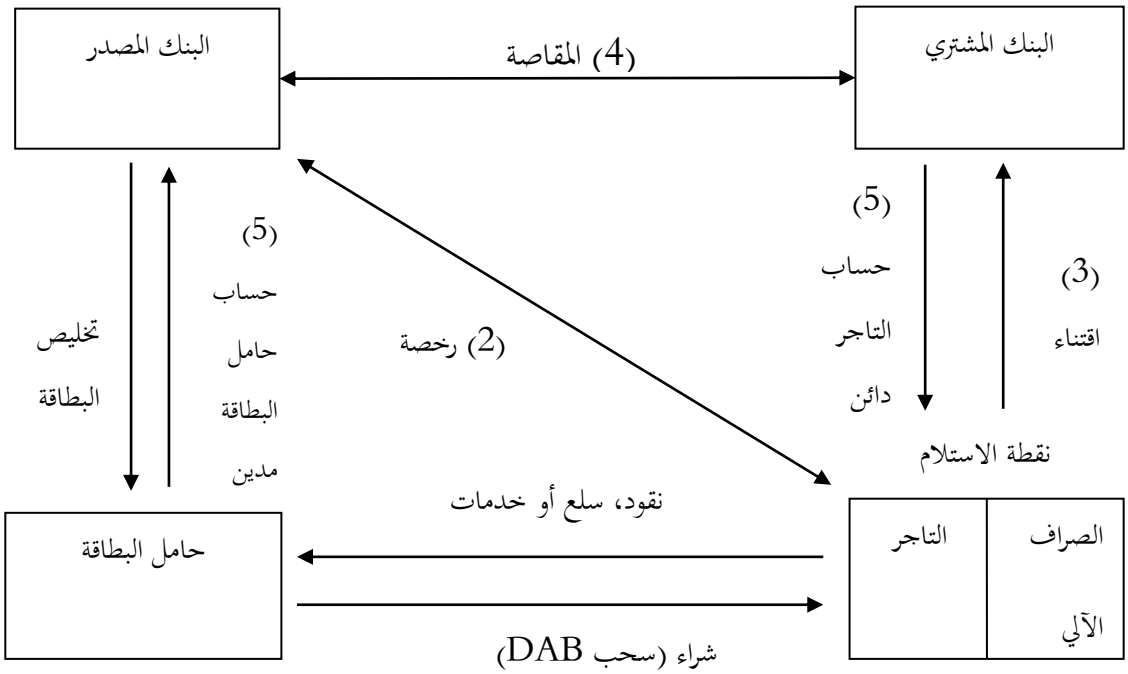
الجهاز النقال: له نفس خصائص الجهاز الثابت، ما عدا وجود لوحة المفاتيح (PIN PAD)، ويكون موصول بقاعدة.

[1]Terminal de Paiement Electronique.

[2]http://www.satim-dz.com/fr/component/content/article/60-guide-tpe#ixzz30GdMMSMk

تجري عملية تحويل الأموال والمقاصة حسب الشكل التالي:

الشكل رقم (02-02): تحويل الأموال باستعمال البطاقة البنكية.



Source : http://www.satim-dz.com/fr/circuit-de-la-transaction

ثالثا: الأمر 10-04 المعدل والمتمم للأمر 11/03.

جاء الأمر رقم 10-04 المؤرخ في 2010/08/26 ليعدل ويتمم الأمر رقم 11/03 المؤرخ في 2003/08/24 والمتعلق بالنقد والقرض، ونذكر أهم التعديلات فيما يلي[1]:

- مهمة بنك الجزائر هي الحرص على استقرار الأسعار باعتباره هدفا من أهداف السياسة النقدية وتوفير أفضل الشروط في ميادين النقد والقرض والصرف والحفاظ عليها لنمو سريع للاقتصاد مع السهر على الاستقرار النقدي والمالي، وذلك من خلال تنظيم الحركة النقدية، وتوجيه ومراقبة عملية توزيع القرض وتنظيم السيولة بكافة الوسائل الملائمة، والسهر على حسن تسيير التعهدات المالية تجاه الخارج وضبط سوق الصرف والتأكد من سلامة النظام المصرفي وصلابته؛

[1] الأمر رقم 10-04 المؤرخ في 2010/08/26 المعدل والمتمم للأمر 11/03، الجريدة الرسمية، العدد 50، الصادر في 2010/09/01.

– اعتبار بنك الجزائر ميزان المدفوعات فهو يعرض الوضعية المالية الخارجية للدولة، وبذلك فهو يملك السلطة في مطالبة البنوك والمؤسسات المالية والإدارات المالية وكل شخص معني بالأمر تزويده بالإحصائيات والمعلومات التي يراها مفيدة؛

– الاهتمام أكثر بنظم الدفع ويظهر ذلك من خلال:

– ضرورة فتح حساب جاري دائن للبنوك لدى بنك الجزائر وذلك لتلبية حاجات عمليات التسديد في إطار نظم الدفع؛

– تحديد القواعد المطبقة على نظم الدفع وذلك من قبل مجلس النقد والقرض؛

– ضمان بنك الجزائر مراقبة نظم الدفع؛

– تأكد بنك الجزائر من سلامة وسائل الدفع؛

– رفض بنك الجزائر التعامل بوسائل الدفع غير السليمة، وتوجيه حامل هذه الوسائل بالتدابير اللازمة لتدارك ذلك؛

– يبلغ بنك الجزائر لممارسة مهامه، من قبل أي شخص معني بالمعلومات المفيدة التي تخص وسائل الدفع والأجهزة التقنية المتعلقة بها؛

– تحمل المساهمون النفقات المتعلقة بتسيير نظم الدفع؛

– وضع المساهمون تعريفة محددة بالنسبة لعملائهم في إطار تسيير نظم الدفع، ويؤطر هذه العملية بنك الجزائر عن طريق نظام يصدره مجلس النقد والقرض.

– إلزام البنوك والمؤسسات المالية بوضع نظام رقابة داخلي ناجع يهدف إلى التأكد من التحكم في نشاطاتها بصفة خاصة والاستعمال الفعال لمواردها، والسير الحسن للمسارات الداخلية، وصحة المعلومات المالية، والأخذ بعين الاعتبار مجمل المخاطر بما في ذلك المخاطر العملية؛

– يتوجب على البنوك والمؤسسات المالية الانخراط في مركزية المخاطر وتزويدها بالمعلومات اللازمة، وعدم استعمال هذه المعلومات من قبل مركزية المخاطر إلا في حال قبول القروض وتسييرها؛ بالإضافة إلى أنها تحكم النصوص التنظيمية بمركزية المستحقات غير المدفوعة ويتم وصلها بنظم الدفع التي يشرف عليها بنك الجزائر.

أهم ما نلاحظه على هذه التعديلات أن معظمها انصبت في مجال تسيير نظام الدفع، وكان هذا بغرض حماية حاملي مختلف الوسائل المستعملة سواء كانت تقليدية أو الكترونية، بالإضافة إلى هذا نجد أهم ما ميز هذه الفترة مجموعة من التطورات في مجال الدفع الالكتروني نذكرها فيما يلي:

- اصدار البنك الخارجي الجزائري (BEA) بالتعاون مع شركة نفطال بطاقة مغناطيسية تحت اسم "نفطال كارت"، تمنح هذه الأخيرة لعملاء البنك الخارجي الجزائري من أجل تسهيل دفع ثمن الوقود ومختلف الخدمات المقدمة في محطات البنزين، بالإضافة إلى دفع ثمن بعض الخدمات غير المتواجدة بهذه المحطات كغسل وتشحيم السيارات...الخ، ولقد خصص البنك الخارجي الجزائري مبلغ 300 مليون دينار جزائري لتغطية هذه العملية، هذا وتحرص شركة نفطال على البحث عن حل أكثر حداثة وتطور يركز لتلبية احتياجات عملائها[1]؛

كما أكدت نوال بن كريتلي* أنه بالإضافة إلى بطاقة "نفطال كارت" ينتظر تعميم خدمة الدفع الالكتروني على مستوى الميترو والترمواي[2]، ومن جهة أخرى انطلقت شركات الطيران مثل: Air Algerie، Aigle Azur، Air France، في انجاز مشروع الحجز على الخط في انتظار تعميم الدفع الالكتروني عبر جميع شركات الطيران[3]، إذ نجد أنه من فوائد الدفع الالكتروني في هذا المجال هو تجنب الانتظار وإمكانية الحجز في آخر لحظة.

- مع اصدار ورقة 2000 دج أصبح سقف الأموال المسحوبة من الموزع الآلي يقدرب80000 دج بمعنى 40 ورقة ذات 2000 دج، بدلا من أن يكون السقف 40000 دج أي 40 ورقة ذات 1000 دج، بشرط أن يكون رصيد الساحب يسمح بذلك، كما بينت نوال بن كريتلي أن من بين 1500 موزع آلي على مستوى الوكالات البنكية والبريد الجزائري هناك 80 موزع آلي فقط يتم السحب فيها فعلا بواسطة الورقة النقدية ذات 2000 دج، في انتظار تعميم العملية على باقي الموزعات الآلية وكذا الموزعات الآلية المضافة.

[1] http://ealgerie.blogspot.com/2010/11/25 112010-le-e-commerce-en-algerie-un.html visite le 13/05/2014.

* مديرة شركة satim.

[2] http://asksk800.blogspot.com/2011-07-01-archive.html visite le 13/05/2014.

[3] http://ealgerie.blogspot.com/2010/11/25 112010-le-e-commerce-en-algerie-un.html visite le 13/05/2014.

خلاصة الفصل:

أصبح القطاع المصرفي أكثر القطاعات تحسسا وتأثرا بالتكنولوجيا، لذا نجد البنوك تحاول التحسين من خدماتها ومنتجاتها وفقا لهذا التطور.

كما نجد البنوك قد أعادت النظر في دورها التقليدي والمتمثل في قبول الودائع ومنح القروض، ومع حدة التنافس حدثت تغيرات جوهرية في الخدمة المصرفية وأصبحت البنوك تتطلع إلى تقديم خدمات مصرفية ومالية متطورة ومتنوعة بالاعتماد على ما أنتجته التكنولوجيا وثورة المعلومات من وسائل حديثة متطورة أدت إلى الاستغناء عن بعض الخدمات التقليدية وتعويضها بخدمات الكترونية اعتمادا على تقنية المعلومات والاتصال.

وبالتالي يمكن اعتبار البنك مؤسسة اقتصادية خدمية لا يتاجر فقط بالنقود بل يتاجر كذلك في الخدمات والمنتوجات المقدمة، كما يلعب دورا مهما في الاعلام بتقديم الارشادات والدراسات المتخصصة للعملاء وتكوين مدراء واطارات المؤسسات الاقتصادية الأخرى.

يمكن تقييم مستوى نجاح البنك بمردوده المالي وجودة منتوجاته وخدماته، إذ ترجع فعالية هذه النتائج إلى مستوى أداء أعماله وأنشطته الداخلية من جهة، وقدرته على تكييف أنظمته وهياكله واستراتيجياته مع تغيرات المحيط الخارجي واستغلال الفرص المتاحة فيه من جهة أخرى.

الفصل الثالث:

واقع وسائل الدفع الالكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة المدية-

تمهيد:

إن النهوض بالقطاع المصرفي وتحديثه مسعى كل الدول، والجزائر على غرار الدول الأخرى سعت إلى ذلك من خلال عدة طرق، ومن أبرزها تحديث الخدمات المصرفية المقدمة بغية الارتقاء بأداء هذا القطاع، وقد اتخذت البنوك الجزائرية وسائل الدفع الالكترونية سبيلا لتحقيق الهدف المنشود، في ظل السوق المصرفية التي اشتدت فيها المنافسة يوما بعد يوم.

يعتبر مشروع تحديث نظام الدفع التي باشرت فيه الجزائر منذ 2004 لبنة التطورات والحلول التي فكرت فيها السلطة النقدية الجزائرية للانتقال بهذا النظام من الصفة التقليدية إلى الصفة الالكترونية الرقمية.

وكمحاولة منا لتقييم نجاعة نظام الدفع الالكتروني وبالأخص وسائله المستعملة في ذلك ارتأينا إلى اجراء دراسة ميدانية على بنك الفلاحة والتنمية الريفية–وكالة المدية–، وذلك بتوزيع استبانة على عملاء البنك بغية معرفة آرائهم حول دور وسائل الدفع الالكترونية في تحديث الخدمات المصرفية المقدمة باعتبارهم أحسن مقيّم لذلك.

من خلال هذا التقديم تبرز النقاط الأساسية التي سوف نتطرق لها في هذا الفصل كما يلي:

المبحث الأول: مشروع تحديث نظام الدفع في الجزائر.
المبحث الثاني: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
المبحث الثالث: تحليل الاستبانة الموجهة لعملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

المبحث الأول: مشروع تحديث نظام الدفع في الجزائر.

سعت الجزائر إلى الانتقال بنظام دفعها من الوضع الذي كان يعتمد فيه على الوثائق والوسائل التقليدية إلى وضع آخر أفضل منه تعتبر الوسائل الالكترونية والرقمنة حجر زاوية التعامل فيه، وهذا بغية مواكبة آخر التطورات وكذا توفير متطلبات الدخول في المنافسة العالمية التي يشهدها القطاع المصرفي.

المطلب الأول: تقديم مشروع تحديث نظام الدفع.

كان للجزائر مجموعة من الدوافع وراء تبني مشروع تحديث نظام الدفع الذي سطرت به جملة من الأهداف اعتبرتها معايير لتقييم مدى نجاح هذا المشروع من عدمه متخذة في ذلك آلية عمل كمخطط لسير وقيام هذا المشروع.

أولا: دوافع تحديث نظام الدفع في الجزائر.

تنبع دوافع تحديث نظام الدفع الجزائري من التحولات الاقتصادية التي مست القطاع المصرفي وكذا موجة التكنولوجيا التي عرفها هذا القطاع، والتي أجبرت البنوك على مسايرتها والتحول ضمن ما يخدم مصالحها ومصالح عملائها، ويمكن تلخيص دوافع هذا التحديث فيما يلي[1]:

أ-مشاكل وسائل الدفع التقليدية: لاستعمال وسائل الدفع التقليدية العديد من المشاكل التي أثرت سلبا على العملاء وبالتالي على سمعة البنك وربحيته، ونذكر أهم هذه المشاكل فيما يلي:

- استخدام وسائل الدفع التقليدية يؤدي إلى طوابير انتظار طويلة وازدحام داخل البنك مما يترتب عنه عدم رضا العملاء عن الخدمة المقدمة وبالتالي التأثير سلبا على سمعة البنك؛
- قد يلجأ محررو الشيكات إلى اعتماد امضاءات غير واضحة ومخالفة للإمضاء الأول لكي لا يصرف الشيك إلى حامله وينجر عن هذا العمل مشاكل بين حامل الشيك والبنك لكونه لم يقم بتلبية رغبة العميل وصرف الشيك مما يؤثر سلبا على البنك، بالإضافة إلى اصدار الشيكات بدون رصيد؛
- عدم مواظبة البنك على اطلاع عميله بإرسال كشوف إلى البيت عن جميع التغيرات التي تحدث على حسابه البنكي كالإيداع والتسديد...الخ؛

[1] عبد الرزاق سلام، مرجع سبق ذكره، ص ص 214-215.

ب–ضعف كفاءة أنظمة المدفوعات: تعاني أنظمة تسوية المدفوعات من ضعف كبير للأسلوب التقليدي المعمول به في إتمام عمليات المقاصة والمعتمد على الأسلوب اليدوي غالبا في فحص ومعالجة أدوات القرض من خلال سجل المقاصة، ويزداد الأمر حدة إذا تعلق بإجراء مقاصة بين غرفها المتباعدة مكانيا مما يؤدي إلى عرقلتها لفترة طويلة وانعكاس ذلك سلبا على المتعاملين مع البنوك بسبب بقاء الشيكات دون مقاصة لفترة من الزمن وقد تم استدراك الموقف بتبني مقاصة الكترونية ابتداء من سنة 2006.

ج–ضعف استخدام التكنولوجيا والرقابة: يحتاج الجهاز المصرفي في الجزائر إلى زيادة مستوى الاستثمار في التكنولوجيا المصرفية الحديثة، وتطبيق الأنظمة والبرامج العصرية، وذلك حتى يكون قادرا على مواكبة المنافسة في الأسواق الداخلية والخارجية، كما أن استخدام التكنولوجيا يزيد من سرعة التسويات وزيادة الشفافية، إذ يسمح بنشر كافة المعلومات الموجودة فورا، مما يزيد من ثقة المستثمرين بالبنوك، فالمنافسة الدولية تتطلب وجود بيانات قابلة للمقارنة وفق معايير موحدة، وهذا يتطلب بدوره جهدا لتطوير قواعد الشفافية ونشر البيانات والقوائم المالية بشكل مناسب لجذب المستثمرين الأجانب.

د–ضيق السوق النقدي الأولي والثانوي: يحتاج الجهاز المصرفي إلى وجود سوق نقدية منظمة ومتطورة لما لها من أهمية بالغة لا يمكن تجاهلها، حيث يتم من خلالها تأمين السيولة النقدية وتوفير أدوات الدفع للبنوك، ومن خلال ذلك تستطيع هذه البنوك تمويل النشاط الاقتصادي بمختلف قطاعاته، وتتمكن كذلك السلطات النقدية من ممارسة رقابة فعالة على الائتمان والنقود في الاقتصاد.

وتجدر الإشارة إلى أنه تم فتح أبواب بورصة الجزائر في جانفي 1988، إذ تتسم بقلة التعاملات، وبذلك حرمت البنوك الجزائرية من مزايا التعامل مع هذه السوق من خلال التمويل، التعامل شراء وبيعا، الربح وزيادة رأس المال.

وعلى إثر هذه الدوافع سعت السلطات النقدية الجزائرية إلى تحديث نظام الدفع الذي يتكون من الهيئات المالية الوسيطة المتمثلة في: بنك الجزائر، البنوك التجارية، الهيئات والمؤسسات المالية، الخزينة العمومية، مركز الصكوك البريدية، عمليات التسوية "المقاصة"، ووسائل الدفع، كما تصبو المنظومة البنكية الجزائرية إلى تحقيق خمسة نقاط أساسية هي:

- تطوير شبكة الاتصال البنكية؛
- استخدام هذه الشبكة بما يتلاءم وتسيير وسائل الدفع والخدمات المصرفية؛

– وضع في المتناول نظام معلوماتي للبنوك بما يسمح بتوسيع العمليات عن بعد؛

– انطلاق الأعمال المتضمنة تنسيق وتنظيم وتسيير وسائل الدفع التي تعتمد على الدعائم الورقية، تأليتها ومحاولة تخفيض مدة معالجتها؛

– وضع مقاصة الكترونية بالتنسيق مع بنك الجزائر.

ثانيا: أهداف مشروع تحديث نظام الدفع في الجزائر.

لقد سطرت المنظومة البنكية الجزائرية مجموعة من الأهداف المرجوة من مشروع تحديث نظام الدفع نذكرها فيما يلي[1]:

– تكوين واعداد بنية تحتية تمتاز بالفعالية لمعالجة العمليات فيما بين البنوك والسوق المالي وخاصة تحديث نظام الدفع للمبالغ الضخمة أو الكبيرة؛

– تحديث النظام المعلوماتي لبنك الجزائر إذ يعتبر ذلك ضرورة ملحة لتحديث نظام الدفع ومعالجة العمليات التي تخص السياسة النقدية، تغطية الصرف..الخ؛

– تطوير المعايير والضوابط المستقبلية لنظام المقاصة للصفقات ذات المبالغ الصغيرة وهو شرط ضروري لتطورها؛

– تقوية ودعم البنية التحتية للاتصالات عن بعد بين بنك الجزائر والمقرات الاجتماعية للبنوك والهيئات المالية ومراكز الصكوك البريدية، الخزينة العمومية وشبكة الاتصالات عن بعد تساهم في تسهيل عمليات التبادل ومعالجة قطعة بقطعة عمليات الدفع وتبادل البيانات والمعلومات بين البنوك؛

– ترقية استعمال وسائل الدفع التقليدية وذلك حتى تحل محل النقود في الجزائر وهذا من خلال ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين النوعية وتخفيض مدة المعالجة والتسوية.

[1] «Modernisation De L'infrastructure Du Système Bancaire », rapport 2005, Banque D'Algérie, 16 Avril 2006, p 112.

ثالثا: آلية عمل مشروع تحديث نظام الدفع:

في إطار تحقيق نظام الدفع الالكتروني تم وضع برنامج عمل يتكون من أربع مجموعات تعمل على مستوى البنوك وذلك بحضور مستشاري البنك العالمي من أجل دراسة المشروع، حيث تجتمع المجموعات الأربع بطريقة منتظمة على مستوى بنك الجزائر لمناقشة الأعمال المنجزة وطريقة العمل وتتمثل هذه المجموعات فيما يلي[1]:

مجموعة الهندسة الاجمالية: تتكفل بالمبادلات بين البنوك ومركز المقاصة التي تتم بشكل الكتروني انطلاقا من التجريد المادي للشيك وهذا باستخدام تقنية صورة الشيك، وتكون البداية بالشيكات ذات المبالغ الكبيرة، حيث تتكفل هذه المجموعة بكافة النقاط المتعلقة بتطوير الشيك والمقاصة الالكترونية، والاعتماد على الدعائم الالكترونية بدلا من الورقية.

مجموعة وسائل الدفع: والتي تقوم بتحليل نوعي لمختلف وسائل الدفع التقليدية بالإضافة للسحب من الموزعات الآلية والدفع بالبطاقة البنكية ومحاولة تشخيص إيجابيات ومشاكل هذا النظام من وجهة نظر بنك الجزائر والبنوك التجارية، وحتى العملاء لمحاولة إيجاد الحلول، بالإضافة إلى أن التحليل الكمي لوسائل الدفع يعتمد على التدفقات الحالية والمتوقعة مما يسمح بمعرفة حدود النظام المعلوماتي الحالي للبنوك ومدى قدرته على اعداد احصائيات حول حركة وسائل الدفع.

المجموعة النقدية: تقوم هذه المجموعة بدراسة القواعد الرئيسية لوضع نظام بين البنوك حول الدفع والسحب بالبطاقة البنكية، كما تقوم بمناقشة العراقيل التي تواجهها النقدية في الجزائر وأنواع البطاقات الوطنية والدولية ونوع الرقاقات وعمولة البنوك ودراسة السوق وطبيعة بنية البنوك.

مجموعة القانون: والتي تقوم بمعالجة حوادث عدم الدفع من وجهة القانون وكذلك الوضعية الحالية لعملية توحيد مختلف وسائل الدفع من وجهة النصوص التي لا تتميز بتماثل وطني.

[1] Réforme De L'Infrastructure Du Système Et Instruments De Payements, BNA FINANCE, N°:03, JANVIER , 2005,p p 22-23.

المطلب الثاني: المكونات الرئيسية لمشروع تحديث نظام الدفع.

سعت المنظومة البنكية إلى إيجاد أنجع الطرق والوسائل لتحديث وعصرنة نظام الدفع وذلك لتحقيق جملة الأهداف المذكورة آنفا، وبذلك تبنت المشروع المكون من نظامين أساسيين هما: نظام التسوية الاجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل، ونظام المقاصة الالكترونية واللذان سوف نتطرق لهما بالتفصيل في هذا المطلب.

أولا: نظام التسوية الاجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل RTGS[1].

1-تعريف نظام RTGS:

هو نظام تسوية المبالغ الاجمالية في وقت حقيقي يتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة وعلى الفور بدون تأجيل على أساس اجمالي (عملية بعد عملية)[2].

كما يُعرّف على أنه: "نظام يخص أوامر الدفع التي تتم ما بين البنوك باستخدام التحويلات البنكية أو البريدية للمبالغ الكبيرة أو للدفع الفوري المحقق من قبل المشاركين في هذا النظام"[3].

ويُعرّف أيضا على أنه" نظام آلي للمدفوعات عن طريق الأوامر بالتحويل، هذه الأوامر يتم تنفيذها في النظام واحدة بواحدة وفي الوقت الحقيقي"[4].

كما يمكن تعريفه على أنه نظام مركزي الكتروني يعمل على أساس فوري اجمالي نهائي ومستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة ويوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة في بلد ما من خلال الحسابات المركزية للبنوك.

---

[1] RTGS : Real Time Gross Settlement System

RTGS : Régime de Traitement des Grandes Sommes

[2]«Evolution économique et monétaire en Algérie », rapport 2002, Banque D'Algérie, Juin 2003, p12.

[3]Abdelhamid Hadj Arab, « Les Risques Lies Aux Systèmes De Paiement », Media Banque, Le Journal Interne De La Banque D'Algérie, N=°81, Décembre 2005/Janvier 2006, p p 10-13.

[4]Modernisation Des Moyens De Paiement, BNA REPERE, N 13, Février 2003, p114.

وهو نظام يخص ما يلي[1]:

-الأموال المحولة بين البنوك أو مع البنك المركزي، مما يسمح بتحسين طريقة تسيير السيولة والاحتياط الاجباري بتقليل المخاطر التنظيمية؛

-المعالجة السريعة للمدفوعات التجارية بين المؤسسات والذي له أهمية كبيرة نظرا لأنه يساهم في ترقية التجارة وتطوير الاقتصاد؛

-تنظيم الصفقات التي تتم في أسواق رأس المال كالبورصة والسوق النقدي مما يحسن ويزيد من تطورها.

ويسمح هذا النظام بتنظيم أوامر تحويل الأموال التي تعادل أو تفوق مليون دينار جزائري ومعالجتها في الوقت الحقيقي على أنها عمليات استعجالية وفورية وبصورة اجمالية (عملية بعملية) وذلك بدون تأجيل[2].

2-أهداف نظام RTGS:

لهذا النظام عدة أهداف نذكر منها ما يلي[3]:

- معالجة التحويلات للمبالغ الضخمة والمستعجلة المطلوبة من أحد المشاركين في النظام في وقت حقيقي؛
- تسوية عمليات البطاقة البنكية في وقت حقيقي؛
- تلبية نظام الدفع لاحتياجات المستعملين؛
- تخفيض التكلفة الاجمالية للمدفوعات؛
- تخفيض آجال التسوية وتشجيع استعمال النقود الكتابية؛
- جعل نظام الدفع الجزائري يتمتع بالمقاييس الدولية في تسيير مخاطر السيولة؛
- تقوية العلاقات بين البنوك؛
- تشجيع إقامة البنوك الأجنبية.

[1]«Evolution économique et monétaire en Algérie », rapport 2001, Banque D'Algérie, Juill 2001, p71.

[2]Systèmes De Paiement RTGS, Media Banque, Le journal Interne De La Banque D'Algérie, N=° 67, 2003, p12.

[3] «Evolution économique et monétaire en Algérie », rapport 2002, op cit, p 12.

3-إقامة نظام RTGS:

يتطلّب انجاز هذا النظام توفر الوسائل لتحقيقه وكذا التزام السلطات العمومية والسلطات النقدية بتنظيم ملتقيات داخل الوطن وخارجه، وانشاء ورشات عمل لتنظيم اجتماعات مع المشرفين على الإنجاز وتشجيع المشاركين من بنوك ومراكز الصكوك البريدية ومؤسسات مالية، بالإضافة إلى دعم تقني من الخبراء والمشاركين الذين يتمتعون بخبرة واسعة من البنوك المركزية الأجنبية ودعم مالي من البنك العالمي لإقامة وحدة ناشطة وكفأه لتسيير المشروع، وذلك بإنشاء لجنة قيادية تحت اشراف بنك الجزائر تتولى متابعة المشروع وإقامة شبكة اتصالات بين جهاز المقاصة الالكترونية وشركة "ساتيم" وإقامة شبكة اتصال بين البنوك وبنك الجزائر وإقامة شبكة اتصال مع جهاز المحاسبة العامة لبنك الجزائر.

4-مبادئ تشغيل نظام RTGS:

إن نظامRTGSالوطني يتكلف بمعالجة وتسوية تحويلات الأموال بصفة فورية أي في وقت حقيقي وهو يقوم على المبادئ التالية[1]:

أ-المشاركون: المشاركة في النظام مفتوحة لكل مؤسسة لها حساب تسوية في بنك الجزائر، فيمكن أن ينظم إلى النظام زيادة على بنك الجزائر كمسير وعامل للتسوية، مجموع المؤسسات المصرفية والمالية، الخزينة العمومية، مراكز الصكوك البريدية.

ب-العمليات التي يعالجها النظام: يعالج نظام RTGS العمليات التالية:

عمليات ما بين البنوك: تحويلات ما بين البنوك أو حسابات العملاء والتي تكون فيها المبالغ هامة أو مستعجلة أو التي تتسم بنوع من الخطورة؛

عمليات بنك الجزائر: بنك الجزائر هو المشارك الوحيد القادر في حدود اختصاصاته توجيه وإصدار الأوامر للقرض أو الخصم من حساب المشاركين؛

[1] عامر بشير، مرجع سبق ذكره، ص ص 180-181.

تسوية مبالغ المقاصة: إن المبالغ المدينة والدائنة الناتجة عن طريق المقاصة تعالج بهذا النظام قرضا أو دينا، في نفس الوقت في حسابات المشاركين وتعمل على أساس مبدأ "الكل أو لا شيء" وفي حالة استحالة تطبيق العملية ترفض من قبل المقاصة وعلى الراغب أن يعيد العملية في وقت لاحق؛

حسابات التسوية: بنك الجزائر هو الذي يشرف على إدارة النظام ويفتح في سجلاته باسم كل مشارك حسابات تسوية، تقسم إلى حسابات فرعية وهذه الحسابات تحوّل حسب الحالات في زيادة أو نقص مبالغ الحسابات الجارية للمشاركين والتي تضبطها المحاسبة العامة لبنك الجزائر والتسويات التي تتم عن طريق النظام حيث تتم بصفة مستمرة وفي وقت حقيقي وبعد التأكد الآلي من وجود مخزون كافي في حساب المشارك المعني يطبق في هذا المبدأ "أول من يدخل أول من يخرج" مع الأخذ بعين الاعتبار الأولويات المبينة فيما يلي:

- **الأولوية الأولى**: عمليات بنك الجزائر؛
- **الأولوية الثانية**: المبالغ المخصصة للمقاصة؛
- **الأولوية الثالثة**: أوامر مستعجلة بطبيعتها.

كما أن تسوية الحسابات المعنية تتم بصفة لا رجعة فيها، حيث بمجرد قبولها من طرف نظام RTGS لا يمكن الغاءها لاحقا بحيث أن تكون الغاية من التسويات مضمونة بصفة دائمة على مدى يوم المبادلة والذي يكون على النحو التالي:

- الساعة الثامنة صباحا: معالجة عمليات بنك الجزائر (عمليات السوق النقدي، عمليات الصرف)؛
- الساعة التاسعة والنصف صباحا: بدء المبادلات؛
- منتصف النهار: تسوية حصيلة المقاصة؛
- الساعة الثالثة: وقف المبادلات؛
- من الساعة الثالثة إلى الرابعة: تسديد المبالغ التي تمت في اليوم وأخيرا تسوية أو رفض الأوامر التي كانت في الانتظار؛
- الساعة الرابعة: اختتام وغلق الحسابات وارسال اخطارات حصيلة الحسابات واستخراج حسابات المشاركين وافراغها في جهاز المحاسبة العامة لبنك الجزائر.

5-هندسة نظام RTGS:

يتم ربط جميع المشاركين بجهاز RTGS المتواجد ببنك الجزائر عن طريق مقراتهم باستعمال قاعدة plate-forme والتي تتمثل وظيفتها في ارسال وتلقي أوامر التحويل وكل المعلومات الضرورية الخاصة بالعمليات المعالجة بواسطة النظام وهو مؤمن للغاية.

تتمثل وظائف النظام المركزي RTGS فيما يلي[1]:

- مراقبة أوامر الانتظار؛
- تسوية الأوامر وفق طبيعتها؛
- تخصيص مبالغ المقاصة؛
- المعالجة والتي تتم في آخر اليوم.

أمّا المشاركون فتتمثل وظائفهم فيما يلي[2]:

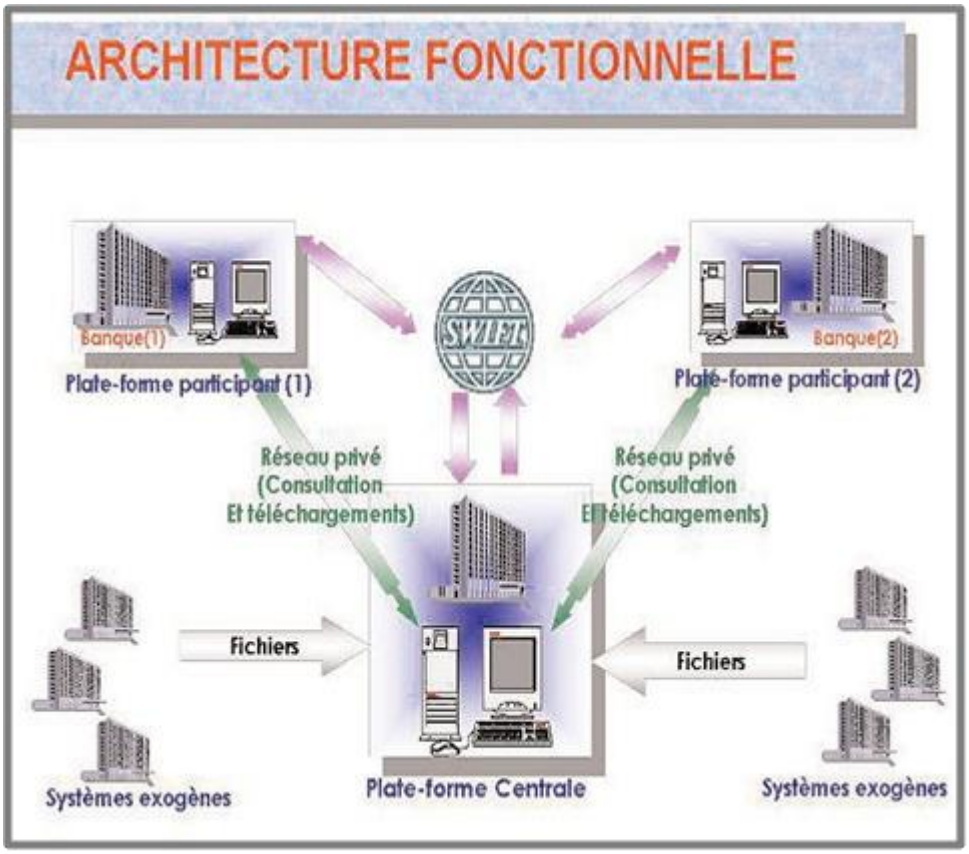
- تلقي ومراقبة صفة الأوامر وملاءمتها؛
- اصدار وتلقي الأمر بنظام RTGS؛
- متابعة خطوط الانتظار للمشاركين المعنيين مباشرة أو المشاركة غير المباشرة (المستفيدين من خدمات النظام).

[1]« Système De Paiement Développements Et Modernisation », Media Banque, N=°61, Aout/Sep 2002, p32.

[2]« Système De Paiement Développements Et Modernisation », Media Banque, N=°61, op cit, p33.

ويمكن توضيح هندسة نظام RTGS في الشكل التالي:

الشكل رقم (03-01): هندسة نظام RTGS.



Source : «Modernisation De L'infrastructure Du Système Bancaire », rapport 2005, op cit, p 116.

ثانيا: نظام المقاصة الالكترونية(ATCI)*.

يعتبر نظام المقاصة الالكترونية المكمل لنظام التسوية الاجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل (RTGS) في إطار تحديث وعصرنة نظام الدفع، بدأ العمل بهذا النظام منذ 15 ماي 2006، والذي يمكن تعريفه بأنه: "عملية تبادل المعلومات (والتي تشمل بيانات وصور ورموز الشيكات) بوسائل الكترونية من خلال

* ATCI : Algérie Télé-Compensation Interbancaire.

مركز المقاصة الالكترونية في البنك المركزي مع مراكز المقاصة في البنوك الأخرى وتحديد صافي الأرصدة الناتجة عن هذه العملية في وقت محدد"[1].

كما يمكن تعريفه على أنه: "نظام يختص بالمعالجة الآلية لوسائل الدفع العام: صكوك، تحويل، اقتطاع، عمليات السحب والدفع بالبطاقات البنكية، وذلك باستعمال وسائل متطورة مثل الماسحات الضوئية (scanners) والبرمجيات المختلفة، ويمثل هذا النظام القسم الثاني من أنظمة الدفع المتطورة ووفق المعايير الدولية يهدف إلى تحسين الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء"[2].

وقد سبق هذا النظام انشاء مركز المقاصة المسبقة فيما بين البنوك CPI[3] في أوت 2004 من قبل بنك الجزائر الذي يعتبر أكبر مساهم فيه[4]، ويتولى هذا المركز القيام بالعمليات التالية[5]:

- تسيير المبادلات للمقاصة الالكترونية وأرشفة البيانات؛
- الاشراف على النظام؛
- تسيير تدفقات المبادلات وحساب الأرصدة المتعددة للمشاركين في نظام RTGS؛
- التحكم في ضمان سرية المعلومات المتبادلة بين البنوك.

يساهم في نظام المقاصة الالكترونية ATCI كل من بنك الجزائر، البنوك التجارية، الخزينة العمومية وبريد الجزائر.

أهداف نظام المقاصة الالكترونية: لهذا النظام عدة أهداف نذكرها فيما يلي[6]:

- تألية (Automatisation) التبادل ما بين البنوك لعمليات الدفع التي ينفذها المشاركون؛

---

[1] قاسي ياسين، فايدي كمال، اسهامات الصيرفة الالكترونية في تحقيق التنمية المستدامة بالجزائر، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: **عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)**، المركز الجامعي بخميس مليانة _ الجزائر، 26_27 أفريل 2011.

[2]Modernisation De Système De Paiement, www.bank-of-Algérie.dz,2005.

[3]Centre de Pré-Compensation Interbancaire.

[4] «Modernisation De L'infrastructure Du Système Bancaire », rapport 2005, op cit, p120.

[5]Normes Interbancaires De Gestion Automatiser Des Instruments De Paiement, document interne de la banque d'Algérie, N=°67, 2005, p05.

[6] حميزي سيد أحمد، تحديث وسائل الدفع كعنصر لتأهيل النظام المصرفي الجزائري، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر، 2001-2002، ص 121.

- تقليص آجال التحصيل بالمقارنة مع المبادلات التي يقوم بها كل بنك؛
- ضمان أمر المبادلات لتفادي أي خسائر أو مشاكل في المحاسبة؛
- إمكانية مركزة (Centralisation) أرصدة التسوية، إذ يصبح هناك حساب واحد للتسوية مع رصيد صاف يمكن متابعته مركزيا؛
- تحسين تسيير الخزينة.

خصائص نظام المقاصة الالكترونية: تميّز نظام المقاصة الالكترونية بالعديد من الخصائص نذكر منها[1]:

- نظام للإعلام الآلي مركب في محلات بنك الجزائر؛
- هو نظام محمي ذاتيا بواسطة تعريف الحدود القصوى المرخص بها للأرصدة المتعددة الجوانب المدينة التي يراقبها باستمرار ويرسل انذار للقائم بإدارة النظام وللمشتركين المعنيين في حالة إذا كان الرصيد المدين لبنك ما قد اقترب من الحد المرخص له؛
- مؤمن ضد مخاطر الاحتيال لأن المبادلات تتم عن طريق البطاقات المؤشرة والمشفرة والموقعة وفقا لبروتوكول مؤمن موجه من مرشد مدمج مع النظام ومع أرضية التوصيل أو الربط.

وتجدر الإشارة إلى أن ادخال نظام المقاصة الالكترونية ATCI حيز التنفيذ يحسن من نوعية الخدمات المصرفية بصفة عامة ونظام الدفع بصفة خاصة ويمكن ذكر أهم هذه التحسينات فيما يلي[2]:

- رد الاعتبار لوسائل الدفع التقليدية؛
- تنمية وتطوير وسائل الدفع الحديثة؛
- تقليص فترات التحصيل فيما بين البنوك؛
- تخفيض تكاليف المبادلات فيما بين البنوك وتأمين معالجتها؛
- تحسين نوعية المعلومات المعادة.

[1] «Modernisation De L'infrastructure Du Système Bancaire », rapport 2005, op cit, p p 120-121.

[2] نفس المرجع، ص 124.

المبحث الثاني: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية من بين البنوك التي تحاول الارتقاء بأدائها وتلبية رغبات وحاجيات عملائها المختلفة مستخدمة في ذلك أنجع الطرق وأفضلها، وفيما يلي سنحاول التعريف أكثر بهذا البنك وكذا الخدمات المصرفية التي يقدمها.

المطلب الأول: نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

تأسس هذا البنك بموجب المرسوم رقم 82-106 المؤرخ في 13 مارس 1982[1]، باسم بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)* وكان ذلك بعد إعادة الهيكلة التنظيمية والمالية للقطاع المصرفي وذلك بهدف تمويل أنشطة القطاع الفلاحي والقطاع الصناعي الفلاحي، الصيد البحري، الري، وكل الأنشطة التي تهدف إلى تطوير وتنمية القطاع الريفي.

وبذلك يمكن اعتبار بنك الفلاحة والتنمية الريفية مؤسسة عمومية تتمتع بالشخصية المعنوية وبالاستقلال المالي تحت وصاية وزارة المالية، كما يعتبر أداة للتخطيط المالي بحيث يساعد على تنفيذ المخططات والبرامج المقررة لتحقيق الأهداف المرسومة خاصة منها ما يتعلق برفع الإنتاج الفلاحي.

ولتحقيق أهدافه وضع البنك استراتيجية شاملة من خلال التغطية الجغرافية لكامل التراب الوطني بأكثر من 300 وكالة مؤطرة بأكثر من 7000 عامل[2]، والقيام بتنويع منتجاته وخدماته وهذا بغية اكتساب ميزة تنافسية تمكنه من الخوض في غمار المنافسة خاصة في سوق مصرفي جزائري أقل ما يميزه هو سيطرة البنوك الأجنبية عليه.

وفي إطار الإصلاحات الاقتصادية التي مست القطاع المصرفي، شهد بنك الفلاحة والتنمية الريفية العديد من التطورات، يمكن تقسيمها إلى المراحل الأساسية التالية[3]:

[1] المرسوم رقم 82-106 المؤرخ في 13 مارس 1982 المتعلق بإنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية، الجريدة الرسمية، العدد 11، الصادر بتاريخ 1982/03/16.

* Banque de l'Agriculture et Développement Rural.

[2] http://www.badr-bank.dz/2009/index.asp?page=badr_historique. Visite le 16/06/2014.

[3] نفس المرجع.

1-مرحلة 1982-1990: تأسس بنك الفلاحة والتنمية الريفية على إثر إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، إذ بدأ نشاطه برأسمال قدره مليار دينار جزائري، و140 وكالة متنازل عنها من قبل البنك الوطني الجزائري، وفي هذه المرحلة ركز البنك اهتمامه على تحسين موقعه في السوق المصرفية والعمل على ترقية القطاع الريفي من خلال تكثيف فتح الوكالات البنكية في المناطق ذات النشاط الفلاحي.

2-مرحلة 1991-1999: بصدور قانون 10/90 الذي ألغى نظام التخصص المطبق من قبل في إطار الاقتصاد الموجه، توسع نشاط بنك الفلاحة والتنمية الريفية ليشمل مختلف قطاعات الاقتصاد الوطني، خاصة قطاع الصناعات الصغيرة والمتوسطة مع بقائه الشريك الأكبر في تدعيم وتمويل القطاع الفلاحي هذا من جهة، ومن جهة أخرى وفي المجال التقني فقد تم تعميم استخدام الاعلام الآلي عبر مختلف وكالات البنك، كما شهدت هذه المرحلة العديد من الإجراءات لتطوير نشاط البنك، نذكرها فيما يلي:

سنة 1991: انخراط بنك الفلاحة والتنمية الريفية في نظام سويفت SWIFT[1] بغرض تسهيل معالجة وتنفيذ عمليات التجارة الخارجية.

سنة 1992: وضع نظام المعلومات SYBU[2] الذي مكن من المعالجة الآلية للعمليات البنكية من خلال مختلف البرامج المكونة له والتي شملت معالجة وتسيير العملاء وحساباتهم، وكذا القروض والودائع بالإضافة إلى ادخال النظام المحاسبي القطاعي للبنوك على مستوى جميع الوكالات.

سنة 1993: الانتهاء من ادخال الاعلام الآلي في كل العمليات البنكية وتعميمه على مستوى جميع وكالات البنك.

سنة 1994: بدء العمل ببطاقة السحب بدر.

سنة 1996: ادخال نظام المعالجة عن بعد وفي وقت حقيقي للعمليات البنكية وهو ما يعرف ب Télétraitement.

[1] هي شبكة اتصالات أنشئت عام 1973 ومقرها في بلجيكا، تديرها الجمعية الدولية للاتصالات المالية الهاتفية بين البنوك والتي تستخدم وسائل للاتصالات الحديثة لتبادل الرسائل بين البنوك بدلا من الرسائل التقليدية مثل: التلكس، التلغراف..الخ.

[2] Système Bancaire Universel وهو برنامج معلوماتي خاص بتسيير الأعمال البنكية مكون من عدة برامج يعمل على معالجة مختلف العمليات البنكية وحفظ البيانات.

سنة 1998: بدء العمل ببطاقة السحب ما بين البنوك (CIB).

3-مرحلة 2000-2004: تميزت هذه المرحلة بمساهمة بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك العمومية في تدعيم وتمويل الاستثمارات المنتجة، ودعم برنامج الإنعاش الاقتصادي والتوجه نحو تطوير قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمساهمة في تمويل قطاع التجارة الخارجية وفقا لتوجيهات اقتصاد السوق، إلى جانب توسيع تغطيته لمختلف مناطق الوطن وذلك عن طريق فتح المزيد من الوكالات.

وللتكيف مع التحولات الاقتصادية والاجتماعية التي تعرفها البلاد، واستجابة لاحتياجات ورغبات العملاء، قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوضع برنامج خماسي يتمحور أساسا حول عصرنة البنك وتحسين خدماته، بالإضافة إلى تبنيه استخدام التكنولوجيا الحديثة في مجال العمل البنكي، هذا البرنامج كانت له نتائج هامة نذكرها فيما يلي:

سنة 2000: القيام بتشخيص عام لنشاط البنك لإبراز نقاط القوة والضعف في سياسته، مع وضع استراتيجية تسمح للبنك باعتماد المعايير العالمية في مجال العمل البنكي.

كما قام البنك بتعميم نظام يربط بين مختلف الوكالات، مع تدعيمه بأنظمة جديدة تعمل على إدارة العمليات البنكية بسرعة قياسية.

سنة 2001: سعيا منه لإعادة تقييم موارده قام البنك بإجراء عملية تطهير محاسبية ومالية لجميع حقوقه المشكوك في تحصيلها بغية تحديد مركزه المالي ومواجهة المشاكل المتعلقة بالسيولة وغيرها، والعمل على زيادة تقليص مدة مختلف العمليات البنكية تجاه العملاء، بالإضافة إلى تحقيق مفهوم البنك الجالس أو الخدمة المشخصة للعميل.

سنة 2002: محاولة تعميم مفهوم البنك الجالس أو الخدمة المشخصة للعميل على مستوى جميع الوكالات.

سنة 2004: في هذه السنة تم تطوير البنك لبرنامج معلوماتي SYRAT يقوم بعملية التحصيل الالكتروني للشيكات ما بين الوكالات البنكية التابعة له، إذ تم تقليص مدة تحصيل الشيك من واحد وعشرين يوما في العملية الكلاسيكية إلى يومين بعد أن تم ادخال هذا النظام.

4-مرحلة 2005-2007: في هذه المرحلة وجه بنك الفلاحة والتنمية الريفية نحو تمويل المشاريع الفلاحية والحرفية، بعدما اهتز مركزه المالي جراء القروض المتعثرة الناتجة عن الأخطاء الجسيمة المرتكبة أثناء تنفيذ السياسة

التوسعية المسطرة من قبل البنك في المرحلة السابقة، وبالتالي وجدت السلطة القائمة على رأس البنك نفسها ملزمة بتبني سياسة تعتمد على تحصيل القروض من أجل إعادة التوازن للبنك، ويمكن ذكر النشاطات المحددة للبنك في هذه الفترة كالآتي:

- تمويل النشاطات الخاصة بالقطاع الفلاحي وملحقاته؛
- تمويل السكن الريفي؛
- تدعيم تشغيل الشباب إذا كان في إطار نشاط فلاحي؛
- تمويل النشاطات الحرفية بكل أنواعها.

سنة 2006: في هذه الأثناء تم الشروع في عملية المقاصة الالكترونية بين البنوك بأمر من السلطات النقدية، ونظرا للخبرة التي كان بنك الفلاحة والتنمية الريفية قد اكتسبها من خلال تشغيله واستغلاله لنظام SYRAT، تم تطويره إلى برنامج آخر هو Télé-compensation من أجل القيام بعملية تحصيل الشيكات بين وكالات البنك ووكالات البنوك الأخرى عن طريق التحصيل الالكتروني.

5-مرحلة 2008-2011: في هذه المرحلة بدأ البنك يزاول نشاطه في ظل الوضعية المزرية التي خلفتها أزمة الغذاء والتي مست العالم بأسره، إذ ضاعفت الجزائر اهتمامها بالقطاع الفلاحي بالإضافة إلى تبني سياسة تنموية في هذا المجال من أجل النهوض بهذا القطاع وتحقيق الاكتفاء الذاتي في القطاع الفلاحي، وكان ذلك من خلال بنك الفلاحة والتنمية الريفية الذي اعتبر بمثابة الوسيلة لتحقيق هذه الأهداف.

في 2008 وبعد الاتفاقية المبرمة بين BADR-MADR وزارة الفلاحة والتنمية الريفية وبنك الفلاحة والتنمية الريفية، قام البنك بتوسيع عملياته التمويلية للنشاطات الإنتاجية الفلاحية والتي كللت بإصدار قرض جديد "الرفيق RFIG" والذي يتم بموجبه تدعيم الفوائد على قروض الاستغلال الموجهة للقطاع الفلاحي من قبل الوزارة بنسبة مائة بالمائة، كما تم استنساخ نفس المنتج عام 2011 بالنسبة لقروض الاستثمار تحت مسمى قرض "التحدي ETTAHADI"، بفوائد مدعمة من قبل الدولة من الخمسين إلى مائة بالمائة ولمدة تصل إلى 15 سنة، وذلك بهدف إعادة تأهيل الأراضي الفلاحية وانشاء مستثمرات فلاحية جديدة وتدعيم الموجود، ومن جهة أخرى قام البنك بإعادة تفعيل منتوج قرض البناء الريفي وتثبيت الفلاحين في مناطقهم، بالإضافة إلى قيام

البنك خلال هذه الفترة بتقديم خدمة القرض الايجاري من أجل إعطاء ديناميكية ونفس جديد لعملية الاستثمار بالنسبة للمؤسسات الفلاحية.

كما شهد عام 2008 ميلاد ما يعرف ببنك التأمين في الجزائر بحيث أبرم بنك الفلاحة والتنمية الريفية اتفاقية مع الشركة الجزائرية للتأمين SAA والتي بموجبها أصبح البنك يباشر من خلال شبكته الواسعة كل عمليات التأمين التي تقوم بها هذه الشركة.

أمّا في الجانب التكنولوجي، فقد تم اقتناء برنامج معلوماتي جد متطور بمواصفات عالمية وهو FLEXCUBE كبديل للنظام SYBU بعد أن استنفذ هذا الأخير كل نقاط قوته وأصبح غير قادر على مسايرة التطور التكنولوجي السريع في التقنيات والتجهيزات، وهذا ما فرض قيودا وشكل عائقا في مجال تطوير الخدمات على مستوى هذا البنك.

6-مرحلة 2012-2014: أهم ما ميز هذه المرحلة هو اصدار بطاقة دفع جديدة تدعى بطاقة توفير "TAWFIR" والتي تمنح لأصحاب حسابات الادخار والتوفير وكان ذلك في أفريل 2012، بالإضافة إلى إقامة مشروع شبكة وطنية سميت الرائد "RAED" بغرض تسهيل كشف رصيد العميل من أي وكالة بنكية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية عبر كامل التراب الوطني، بغية الاستفادة أكثر من التكنولوجيا بما يعود بالإيجاب على البنك وعملائه.

المطلب الثاني: مهام وأهداف وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

تمثل الوكالات البنكية للاستغلال الخلية القاعدية التي يمارس من خلالها بنك الفلاحة والتنمية الريفية نشاطاته وهي الواجهة التي يعرض بواسطتها منتجاته وخدماته ويتعامل مع عملائه ويخدم مصالحهم، وهي تمثل فروع تابعة للبنك تقوم بجميع الوظائف التي يؤديها البنك التجاري[1].

أولا: مهام وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

لقد تم انشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بغرض تمويل القطاع الفلاحي بصفة خاصة، والذي اعتبر وكالاتها وسيلة لذلك من خلال المهام التالية[2]:

- تنفيذ جميع العمليات البنكية والاعتمادات المالية على اختلاف أشكالها طبقا للقوانين والتنظيمات الجاري العمل بها؛
- فتح حساب لكل شخص يتقدم بالطلب وذلك بما يتوافق بالقوانين المعمول بها؛
- تنمية موارد واستخدامات البنك عن طريق ترقية عمليتي الادخار والاستثمار؛
- المساهمة في نشر وترقية الوعي الادخاري؛
- المساهمة في تطوير النشاطات الفلاحية، الفلاحة الغذائية، الصناعة الغذائية والحرف؛
- انتاج خدمات مصرفية جديدة، مع تطوير المنتجات والخدمات القائمة.

ثانيا: أهداف وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

تعتبر وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية مؤسسة مالية مصرفية لها مجموعة من الأهداف تصبو إلى تحقيقها نذكر منها ما يلي:

- رفع حجم الموارد بأقل التكاليف وأحسن مردودية؛
- الإدارة الدقيقة للخزينة بالدينار وبالعملة الصعبة؛
- تطوير نشاطها في مجال التعاملات البنكية بما يحقق أقصى قدر من الربحية؛
- تعظيم الحصة السوقية؛

[1] وثائق البنك.

[2] بلعجوز حسين، مخاطر صيغ التمويل في البنوك الكلاسيكية، مؤسسة الثقافة الجامعية، الإسكندرية، 2009، ص 156.

- اشباع حاجات ورغبات العملاء عن طريق عرض تشكيلة من الخدمات المتطورة التي يمكنها تلبية ذلك؛
- ضمان التطور المتجانس للبنك في مختلف مجالات النشاط التي تهمه.

ثالثا: الهيكل التنظيمي للوكالات المحلية للاستغلال.

من خلال الهيكل التنظيمي الموضح بالملحق رقم (04) نجد أن الوكالة يرأسها مدير يباشر عمله من خلال ثلاث مصالح هي:

المصلحة الأمامية "قطب العملاء": تتمثل مهمتها في تقديم الخدمات المشخصة للعملاء ابتداء من فتح الحساب، إلى القيام بعملية الإيداع، إلى منح القروض وهذا من خلال النشاطات التالية:

- فتح الحسابات للعملاء؛
- جمع مختلف المعلومات عن العملاء فيما يتعلق بنشاطاتهم وتعاملاتهم المالية؛
- تلقي ملفات طلبات القروض؛
- توجيه النصح وتقديم الارشاد بخصوص عمليات منح القروض لتلبية حاجيات العملاء للتمويل؛
- متابعة انجاز عمليات منح القروض؛
- تقييم مخاطر القروض الممنوحة؛
- متابعة وضعية المالية للعملاء المدينيين؛
- اعداد مخططات العمل لتحقيق الأهداف التجارية المسطرة.

المصلحة الخلفية: والتي تقوم بجميع العمليات التي لا تتطلب التعامل المباشر مع العملاء من خلال النشاطات التالية:

- دراسة ملفات القروض؛
- مراقبة نوعية القروض المطلوبة من قبل العملاء ومدى مطابقتها مع نوعية النشاط الممارس وكذا سياسة البنك؛
- تنفيذ عمليات منح القروض ومتابعتها محاسبيا؛
- القيام بعمليات التجارة الخارجية؛
- انجاز عمليات التحصيل والمقاصة؛
- القيام بالإحصائيات الدورية الخاصة بالقروض.

قطب المعاملات: تقوم هذه المصلحة بجميع عمليات الصندوق من إيداع وسحب وكل ما له علاقة بتحويل الأموال وهذا من خلال النشاطات التالية:

- تنفيذ عمليات تخليص الشيكات؛
- تنفيذ عمليات الإيداع؛
- انجاز عمليات الإيداع التلغرافية.

المطلب الثالث: الخدمات المصرفية المقدمة من قبل الوكالة.

وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيرها من الوكالات الأخرى تقدم مجموعة كبيرة من الخدمات سعيا منها لتلبية حاجيات وطلبات العملاء بأفضل الطرق، وفي الغالب تتميز الخدمات المصرفية الجزائرية بمجموعة من الخصائص نذكرها فيما يلي:

- خدمات مصرفية تقليدية وتقدر ب 40 خدمة مصرفية في الوقت الذي تصل فيه خدمات البنوك في العالم إلى 360 خدمة؛
- غياب التسويق المصرفي الأمر الذي يعيق تسويق الخدمات؛
- انخفاض معدلات الفائدة أدى إلى توجه الاستثمارات المربحة إلى السوق السوداء؛
- غياب شبكة تبادل معلومات متطورة بين مختلف الهياكل الإدارية للبنك؛
- التعقيد في المعاملات البنكية أدى إلى البطء في الإجراءات فمثلا تتجاوز فترة دراسة ملف القرض السنة غالبا؛
- قلة الإطارات ذات الكفاءة العالية، حيث أن هناك مدرسة متخصصة وحيدة للتكوين (المدرسة العليا للبنوك بالجزائر)؛
- غياب التكنولوجيات المتطورة داخل البنوك الجزائرية.

لو نظرنا إلى مجموعة الخدمات المقدمة من قبل وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية نجدها تتلخص في أربع مجموعات هي:

1-قبول الودائع: بمختلف أنواعها الودائع تحت الطلب، ودائع قصيرة الأجل، ودائع التوفير والودائع لأجل؛

2-منح القروض: بما في ذلك قروض قصيرة الأجل، متوسطة الأجل، طويلة الأجل ومختلف التسهيلات الائتمانية؛

3-القيام بالتحويلات المالية: بما فيها التحويلات الداخلية والخارجية؛

4-منح الاعتمادات: اعتمادات للقطاع الحكومي وللقطاع الخاص.

ويمكن ذكر بعض الخدمات على سبيل المثال لا الحصر فيما يلي:

– **دفتر التوفير**: وهي خدمة تمكن الراغبين من ادخار أموالهم الفائضة عن حاجاتهم بفوائد محددة من قبل البنك أو بدون فوائد وذلك حسب رغبات المدخرين، إذ يمكنهم القيام بعمليات الدفع وسحب الأموال في جميع الوكالات التابعة للبنك، وفي الآونة الأخيرة (2012) تم اصدار بطاقة TAWFIR التي تمنح لهؤلاء المدخرين وتمكنهم من سحب أموالهم المدخرة من الموزعات الآلية في أي وقت وأي مكان، وهذا ما يجنبهم مشاكل وصعوبات نقل الأموال من مكان لآخر.

– **دفتر توفير الشباب**: هو دفتر مخصص لمساعدة أبناء المدخرين للتمرس والتدريب على الادخار في بداية ادخارهم، حيث يفتح دفتر التوفير للشباب الذين لا تتجاوز أعمارهم 19 سنة من قبل ممثليهم الشرعيين حيث حدد الدفع الأولي ب 500 دينار، كما يمكن أن يكون الدفع في صورة نقدية أو عن طريق تحويلات تلقائية أو أوتوماتيكية منتظمة.

– **بطاقة بدر**: هي بطاقة تسمح لعملاء البنك بسحب أموالهم عن طريقها باستخدام الموزعات الآلية للأوراق النقدية التي عادة ما تقع خارج مبنى البنك، أو باستخدام الشبابيك الآلية للأوراق النقدية التابعة لشركة Satim، كما تسمح للعميل بالاطلاع على رصيد حسابه...

– **بطاقة ما بين البنوك CIB** : وهي بطاقة ممغنطة تسمح لعملاء البنك بسحب مقدار محدد من المال من الموزعات الآلية التابعة للبنك أو من الموزعات الآلية التابعة للبنوك التي وقعت على اصدار هذه البطاقة وهي: البنك الوطني الجزائري، القرض الشعبي الجزائري، بنك الجزائر الخارجي، وكالات البريد، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، بالإضافة إلى بنك البدر وبنك الخليفة سابقا، وقد بدأ العمل بها منذ عام 2001 وذلك بإشراف شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك Satim.

– **الخدمات عن بعد**: خدمة تسمح بمعالجة مختلف العمليات البنكية خلال وقت سريع وحقيقي، خاصة بعد ادخال تقنية جديدة تعمل على تحصيل الشيكات عبر الصورة وهذا فيما يخص الشيك التي تفوق قيمته 50000 دينار جزائري، وقد بدأ العمل بها في سنة 2004 حيث لقيت استحسان وارتياح كبيرين من طرف العملاء خاصة فيما يتعلق بتقليص فترة تحصيل الأموال.

– **أذونات الصندوق:** هي عبارة عن تفويض لأجل وبعائد موجه للأشخاص المعنويين والطبيعيين ويمكن أن يكون باسم المكتتب أو لحامله أو مغفلا.

– **حساب بالعملة الصعبة:** وهي خدمة تسمح بجعل نقود المدخرين بالعملة الصعبة متاحة في كل لحظة مقابل عائدا محددا حسب شروط البنك والوكالة المستقبلة.

كما يخصص بنك الفلاحة والتنمية الريفية موقعا الكترونيا لتوفير خدماتها الالكترونية عبر الانترنيت، وهو ما يسهل للزبون القيام بمختلف عملياته البنكية دون التنقل إلى مقر البنك وبذلك اختصارا للجهد والوقت، وفيما يلي سوف نعرض بعض الخدمات المقدمة عبر الخط، إذ بدخولنا للموقع: http://ebanking.badr.dz يمكننا التعامل مع البنك الكترونيا، وذلك من خلال الخدمات الالكترونية الذي يعرضها البنك على عملائه والتي نبينها في الملحق رقم (05).

المبحث الثالث: تحليل الاستبانة الموجهة لعملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

ارتأينا في البحث استعمال أداة من أدوات جمع المعلومات الأولية*، ألا وهي الاستبانة وهي مجموعة من الأسئلة المعدة مسبقا والتي توجه إلى المستجوبين للحصول على اجاباتهم[1]. إذ وجهت هذه الاستبانة لعملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بغية معرفة اتجاهاتهم ومواقفهم وآرائهم من دور وسائل الدفع الالكترونية في تحديث الخدمة المصرفية.

المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة.

للاستبيان منهج بني عليه، وذلك من خلال تحديد مختلف المعلومات التي تهمنا في دراستنا، والتي سوف نتطرق لها بالتفصيل في هذا المطلب.

الفرع الأول: مجال الدراسة.

يتمثل مجال الدراسة في المجال المكاني والموضوعي.

- ✓ **المجال المكاني**: اقتصرت حدود دراستنا على عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة المدية–، من خلال عينة من المجتمع وذلك لكبر هذا الأخير.
- ✓ **المجال الموضوعي**: اهتمت هذه الدراسة ببحث وتحليل آراء عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة المدية–في الدور الذي تلعبه وسائل الدفع الالكترونية في تحديث الخدمة المصرفية وذلك من خلال:
  - وعي عملاء البنك وثقافتهم بالخدمات المصرفية الالكترونية؛
  - تحقيق الخدمة المصرفية لأبعاد جودة الخدمة في ظل استخدام وسائل الدفع الالكترونية؛
  - رضا العملاء عن التعامل بوسائل الدفع الالكترونية وبالتالي رضاهم عن البنك.

* هي المعلومات التي يقوم الباحث بجمعها من الميدان باستخدام أدوات ووسائل البحث الميداني.

[1] قدي عبد المجيد، أسس البحث العلمي في العلوم الاقتصادية والادارية –الرسائل والأطروحات–، دار الأبحاث، الطبعة الأولى، الجزائر، 2009، ص 104.

الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة.

يتكوّن مجتمع البحث من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية والذين لهم حسابات جارية في هذا البنك، إذ يمنح البنك ثلاثة أنواع من البطاقات البنكية وهي:

- بطاقة السحب الخضراء CBR: التي تستعمل للسحب فقط وبالتالي لا تناسب دراستنا باعتبارنا نهتم بالسحب والدفع معا؛

- بطاقة CIB والتي بدورها تكون في شكلين هما: الذهبية والتي تمنح للعملاء ذوي الأموال الطائلة والذي يعتبرهم البنك مورد من موارده إذ تكون له معاملة خاصة معهم وهذا ما لا يخدمنا في دراستنا، والشكل الآخر هي البطاقة الزرقاء والتي تمنح للعملاء العاديين بغرض الدفع والسحب معا والذي اعتبرناه مجتمع دراستنا والبالغ عددهم في وكالة المدية 271 فرد، ولتكون دراستنا أكثر مصداقية تم اختيار 50% كعينة دراسة من هذا المجتمع وبالتالي يبلغ عددها 135 فرد.

الفرع الثالث: أداة الدراسة الميدانية.

تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات اللازمة لهذه الدراسة باعتبارها من أنسب أدوات البحث العلمي التي تحقق أهداف الدراسة المسحية للحصول على حقائق ومعلومات مرتبطة بواقع معين.

أولا: بناء أداة الدراسة.

تكوّنت الاستبانة من أربع محاور رئيسية وهي:

- **المحور الأول**: يتعلق بالبيانات العامة لأفراد العينة المدروسة من حيث: الجنس، السن، المستوى العلمي، المهنة، أسباب اختيار التعامل مع هذا البنك.
- **المحور الثاني**: وعي وثقافة العملاء بالخدمات المصرفية الالكترونية، من خلال أربع عبارات.
- **المحور الثالث**: الخدمة المصرفية تحقق أبعاد جودة الخدمة في ظل استخدام وسائل الدفع الالكترونية، وذلك من خلال خمسة مجالات وهي:
  - المجال الأول: الخدمة المصرفية أكثر اعتمادية؛
  - المجال الثاني: الخدمة المصرفية أكثر استجابة؛

- المجال الثالث: الخدمة المصرفية أكثر قبولا وتوجها؛
- المجال الرابع: الخدمة المصرفية أكثر أمانا؛
- المجال الخامس: البنك يتوفر على إمكانيات ومتطلبات التعامل بوسائل الدفع الالكترونية.

- **المحور الرابع**: عملاء البنك راضين عن التعامل بوسائل الدفع الالكترونية وبالتالي عن الخدمة المصرفية، من خلال أربع عبارات.

وقد تم تصميم الاستبانة بالاعتماد على مقياس **ليكرت** الخماسي، والتي تدرجت حسب المعايير الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (03-01): الدرجات المعطاة لخيارات الإجابة المتاحة في الاستبانة الموجهة لعملاء البنك.

المحاور	خيارات الاجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الثاني والثالث والرابع	الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبة.

وانطلاقا من الدرجات الموضحة في الجدول رقم (03-01) ولحساب الحدود الدنيا والعليا لكل فئة من فئات مقياس ليكرت الخماسي تم حساب طول المدى الكلي بالنسبة للاستبيان: 5-1=4، ومن ثم تقسيم طول المدى الكلي على عدد الفئات فنحصل على طول المدى الفئوي 5/4=0.8.

بعد ذلك تم إضافة العدد 0.8 بالتدرج ابتداء من الفئة الأولى، وكانت النتائج المتحصل عليها موضحة في الجدول التالي.

الجدول رقم (03-02): الدرجات المعطاة لخيارات الإجابة المتاحة.

المتوسط المرجح	من 1 إلى 1.79	من 1.8 إلى 2.59	من 2.6 إلى 3.39	من 3.4 إلى 4.19	من 4.2 إلى 5
الاتجاه للمحاور الثاني والثالث والرابع	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جدا

المصدر: من إعداد الطالبة.

من خلال هذا الجدول يمكن أن نستنتج أن تحديد الاتجاه في هذه الدراسة يكون وفق الآلية التالية:

- إذا كان المتوسط الحسابي المرجح للعبارة يتراوح بين (1-1.79) فهذا يعني أن تقييم عناصر عينة الدراسة لعبارات الاستبانة كان بدرجة **ضعيفة جدا**؛
- إذا كان المتوسط الحسابي المرجح للعبارة يتراوح بين (1.8-2.59) فهذا يعني أن تقييم عناصر عينة الدراسة لعبارات الاستبانة كان بدرجة **ضعيفة**؛
- إذا كان المتوسط الحسابي المرجح يتراوح بين (2.6-3.39) فهذا يعني أن درجة تقييم عناصر عينة الدراسة لعبارات الاستبانة كانت **متوسطة**؛
- إذا كان المتوسط الحسابي المرجح للعبارة يتراوح بين (3.4-4.19) فهذا يعني أن تقييم عناصر عينة الدراسة لعبارات الاستبانة كان بدرجة **كبيرة**؛
- إذا كان المتوسط الحسابي المرجح للعبارة يتراوح بين (4.2-5) فهذا يعني أن تقييم عناصر عينة الدراسة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية كان بدرجة **كبيرة جدا**.

ثانيا: صدق أداة الدراسة.

1-الصدق الظاهري: تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين وهم أساتذة مختصين في الاقتصاد والاحصاء الملحق رقم (06)، وقد تم الطلب منهم ابداء آرائهم حول مدى ملاءمة العبارات لقياس ما وضعت لأجله وكذا مدى وضوحها، وعلى ضوء ذلك تم تعديل أو حذف بعض العبارات واضافة أخرى، ليتم توزيع الاستبانة في شكلها النهائي كما هو موضح في الملحق رقم (07).

2-الاتساق الداخلي: يعني مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه، وقد تم حساب الاتساق الداخلي للاستبانة على عينة استطلاعية البالغ حجمها (30) مفردة، وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه، ويمكن توضيح هذه المعاملات في الجدول التالي وذلك عند مستوى دلالة α= 0.01 وذلك بالنسبة للمحور الأول والمحور الثاني بمجالاته الأول والثاني والثالث والرابع أما المجال الخامس من هذا المحور والمحور الثالث فقد كانت مستوى معنويتهما عند α= 0.05.

الجدول رقم (03-03): معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات الاستبانة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه.

المجال/المحور	العبارة	معامل الارتباط "سبيرمان"	القيمة الاحتمالية sig
وعي وثقافة العملاء بالخدمات المصرفية الالكترونية	1	0.660	**0.000
	2	0.822	**0.000
	3	0.629	**0.000
	4	0.692	**0.000
معامل الارتباط بالدرجة الكلية للمحور	0.561		**0.001

استعمال وسائل الدفع الالكترونية يجعل الخدمة المصرفية أكثر اعتمادية	5	0.526	**0.003
	6	0.503	**0.005
	7	0.696	**0.000
	8	0.755	**0.000
معامل الارتباط بالدرجة الكلية للمحور	0.716		**0.000
الاعتماد على وسائل الدفع الالكترونية يجعل الخدمة المصرفية أكثر استجابة	9	0.841	**0.000
	10	0.944	**0.000
	11	0.688	**0.000
	12	0.719	**0.000
معامل الارتباط بالدرجة الكلية للمحور	0.785		**0.000
استعمال وسائل الدفع الالكترونية يجعل الخدمة المصرفية أكثر قبولا وتوجها	13	0.694	**0.000
	14	0.706	**0.000
	15	0.607	**0.000
	16	0.646	**0.000
معامل الارتباط بالدرجة الكلية للمحور	0.736		**0.000
استعمال وسائل الدفع الالكترونية يجعل الخدمة المصرفية أكثر أمانا	17	0.806	**0.000
	18	0.748	**0.000
	19	0.601	**0.000

	20	0.533	**0.002
معامل الارتباط بالدرجة الكلية للمحور	0.767		**0.000
البنك يتوفر على إمكانيات ومتطلبات التعامل بوسائل الدفع الالكترونية	21	0.768	*0.000
	22	0.887	*0.000
	23	0.474	*0.008
	24	0.516	*0.004
معامل الارتباط بالدرجة الكلية للمحور	0.459		*0.011
عملاء البنك راضين عن التعامل بوسائل الدفع الالكترونية	25	0.726	*0.000
	26	0.840	*0.000
	27	0.772	*0.000
	28	0.858	*0.000
معامل الارتباط بالدرجة الكلية للمحور	0.431		*0.017

** دال عند مستوى معنوية (0.01)

* دال عند مستوى معنوية (0.05)

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

ثالثا: ثبات وصدق الدراسة

المقصود بثبات الدراسة هي أن تعطي الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف، بمعنى معرفة مدى الاستقرار في النتائج وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات، تم الاعتماد في ذلك على معامل ألفا كرونباخ Crobach's Alpha Coefficient.

كما يقصد بمعامل الصدق أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه ويسمى رياضيا الجذر التربيعي لمعامل الثبات.

والجدول الموالي يبين النتائج:

الجدول رقم (03-04): معاملات ثبات وصدق محاور الاستبانة.

المجال/ المحور	معامل الثبات	معامل الصدق
وعي وثقافة العملاء بالخدمات المصرفية الالكترونية	0.896	0.946
استعمال وسائل الدفع الالكترونية يجعل الخدمة المصرفية أكثر اعتمادية	0.875	0.935
الاعتماد على وسائل الدفع الالكترونية يجعل الخدمة المصرفية أكثر استجابة	0.838	0.915
استعمال وسائل الدفع الالكترونية يجعل الخدمة المصرفية أكثر قبولا وتوجها	0.918	0.958
اعتماد وسائل الدفع الالكترونية يجعل الخدمة المصرفية أكثر أمانا	0.926	0.962
البنك يتوفر على إمكانيات ومتطلبات التعامل بوسائل الدفع الالكترونية	0.911	0.954
عملاء البنك راضين عن التعامل بوسائل الدفع الالكترونية	0.867	0.931
الاستبانة ككل (جميع المحاور)	**0.971**	**0.985**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

مما سبق نلاحظ أن معامل ألفاكرونباخ بلغ 0.971 بالنسبة للاستبانة ككل، كما نجده مرتفع بالنسبة للمحاور إذ بلغ أقصاه في المحور (5، 4) وبلغ على التوالي (0.926، 0.918) وأدناه في المحور (3، 7) وبلغ على التوالي (0.838، 0.867) وهذا ما يعني استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه.

الجدول رقم (03-05): معامل الثبات في حالة حذف عبارة وبقاء باقي العبارات.

رقم العبارة	العبارة	معامل الثبات
1	أدرك بأن اعتماد البنك على وسائل الدفع الالكترونية بغرض تسهيل العمليات البنكية.	0.968
2	لدي المهارات الكافية للتعامل مع أحدث التطورات التكنولوجية للعمليات البنكية.	0.970
3	لدي الاستعداد لمواكبة التغيير الحاصل في العمل البنكي الالكتروني.	0.970
4	أفضّل التعامل البنكي الالكتروني على التعامل البنكي التقليدي.	0.969
5	البنك يقدم خدمات مصرفية جيدة باعتماده على التكنولوجيا الحديثة.	0.970
6	عمليات الدفع الالكتروني أسرع من الدفع التقليدي.	0.970
7	اعتماد البنك على وسائل الدفع الالكترونية في تقديم خدماته يجعله يساهم في تسهيل حل المشاكل التي أتعرض لها.	0.969
8	وسائل الدفع الالكترونية تقلل من تكاليف الاستفادة من الخدمة المصرفية المقدمة من قبل البنك.	0.968
9	اعتماد البنك على وسائل الدفع الالكترونية يجعلني أستفيد من الخدمات المصرفية دون انتظار وبدون جهد.	**0.974**
10	اعتماد البنك على وسائل الدفع الالكترونية يوفر لي أمان أكبر في التعامل معه.	**0.973**

11	تقديم الخدمات المصرفية اعتمادا على وسائل الدفع الالكترونية يشعرني أن البنك يولي اهتماما شخصيا لطلباتي.	**0.975**
12	الدفع الالكتروني يسهّل تحويل الأموال.	**0.973**
13	اعتماد البنك على وسائل الدفع الالكترونية في تقديم خدماته يسهّل عليه إدراك ما هي حاجاتي ويعمل على تلبيتها بطريقة أفضل.	0.968
14	التعامل مع البنك بوسائل الدفع الالكترونية يجعلني أشعر أن علاقتي مع البنك هي علاقة شخصية.	0.968
15	الدفع الالكتروني يساعد على التنويع في الخدمات المصرفية المقدمة.	0.970
16	الدفع الالكتروني يساعد على التعامل مع عدد كبير من العملاء في نفس اللحظة.	0.969
17	مخاطر وسائل الدفع الالكترونية أقل من مخاطر وسائل الدفع التقليدية.	0.968
18	وسائل الدفع الالكترونية توفر لي السرية في تعاملي مع البنك.	0.968
19	وسائل الدفع الالكترونية تجعلني على اتصال مباشر مع البنك.	0.970
20	البنك يتخذ إجراءات صارمة في حال تعرض وسائل الدفع للاحتيال.	0.970
21	البنك يتوفر على إمكانيات ومعدات جيدة للتعامل بوسائل الدفع الالكترونية.	0.969
22	عمال البنك مؤهلين للتعامل بوسائل الدفع الالكترونية.	0.970
23	بطاقتي البنكية تمكنني من صرف الأموال من أي موزع آلي.	0.968
24	يمكنني الاطلاع على الحساب الجاري من خلال الانترنيت.	0.968
25	الاستفسار عن وسائل الدفع الالكترونية من عمال البنك يشعرني بالطمأنينة والارتياح.	0.968

26	موظفي البنك يولون أهمية كبيرة لاستفسارات العملاء وكذا طلباتهم.	0.970
27	لا يمكنني تغيير التعامل بوسائل الدفع الالكترونية ومع هذا البنك.	0.969
28	أنصح أصدقائي بالتعامل بوسائل الدفع الالكترونية.	0.970

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيم الثبات في حالة حذف احدى العبارات وبقاء باقي العبارات الأخرى تتراوح ما بين (0.968) كأدنى قيمة و(0.975) كأعلى قيمة، كما نلاحظ أن هناك أربع عبارات وهي رقم (9، 10، 11، 12) فحذفها يرفع معامل الثبات لكن ليس بدرجة كبيرة، وبهذا تعتبر كل العبارات مهمة ونستطيع الاحتفاظ بها وبناء التحليل على أساسها.

وبذلك نكون قد تأكدنا من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج والاجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

المطلب الثاني: إجراءات تطبيق الدراسة.

لاستعمال الاستبانة كأداة لجمع المعلومات قمنا بالخطوات التالية:

- توزيع الاستبانة بعد تعديلها على عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
- الاستبانات الموزعة لم تسترجع بأكملها، كما أن بعض الاستبانات المسترجعة تم استبعادها لعدم استيفائها لشروط الإجابة على الاستبانة. ويمكن توضيح تعداد الاستبيانات في الجدول التالي.

الجدول رقم (03-06): تعداد استبيانات الدراسة.

الاستبيانات	الموزعة	المفقودة	المسترجعة	المستبعدة	النهائية
المجموع	135	5	130	10	120
النسبة المئوية %	100	3.70	96.29	7.40	88.88

المصدر: من إعداد الطالبة.

الفرع الأول: الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات.

عولجت البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، وللتوصل إلى نتائج الدراسة واختبار الفرضيات تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- ✓ معامل الارتباط سبيرمان لتحديد العلاقة بين المتغيرات؛
- ✓ معامل ثبات ألفاكرونباخ لحساب معامل ثبات وصدق محاور الاستبانة بالإضافة للاستبانة ككل؛
- ✓ التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتحديد مدى استجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه محاور الاستبانة؛
- ✓ تحليل التباين الأحادي "one-way anova" لتحديد دلالة الفروق والاختلافات بين استجابات أفراد عينة الدراسة باختلاف متغيرات الدراسة (الجنس، المستوى التعليمي، سبب اختيار التعامل مع هذا البنك) لمعرفة موقفهم من محاور الاستبانة.

الفرع الثاني: الوصف الاحصائي لأفراد عينة الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية.

خُصص المحور الأول من محاور الاستبانة للخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة، وقد تضمن الجنس، السن، المستوى التعليمي، المهنة، سبب اختيار التعامل مع هذا البنك، وقد كانت النتائج المحصل عليها كما يلي:

1-الجنس:

معظم أفراد العينة ذكور إذ بلغت نسبتهم 64.2% في حين بلغت نسبة الاناث 35.8% كما هو موضح في الجدول التالي.

الجدول رقم (03-07): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية%
ذكر	77	64.2
أنثى	43	35.8
المجموع	120	100

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.

2-السن:

الجدول الموالي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة على مختلف الفئات العمرية، إذ نلاحظ أن أغلبهم شباب تتراوح أعمارهم بين 26-35 فقد بلغت نسبة هذه الفئة 47.5 % كأعلى نسبة، تليها فئة 36-45 لتبلغ نسبتها 36.7 % وهذا راجع لكون أن الشباب هم الأكثر نشاط في مجال الأعمال وبالتالي أكثرهم تعاملا مع البنوك.

الجدول رقم (03-08): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن.

السن	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 25	4	3.3
35-26	57	47.5
45-36	44	36.7
55-46	10	8.3
أكثر من 55	5	4.2
المجموع	120	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

3-المستوى التعليمي:

لقد توزع أفراد عينة الدراسة على مختلف المستويات التعليمية والتي كانت أغلبها المستوى الجامعي إذ بلغت نسبته 46.7% وهذا إن دل على شيء إنما يدل على أن ذوي مناصب العمل والمشاريع الاستثمارية هم الأكثر تعاملا مع البنوك، يليها المستوى الثانوي بنسبة 35.8% لنجد ذوي الشهادات المتحصل عليها عن طريق التكوين المهني بنسبة ضعيفة تبلغ 9.2% في حين انعدام ذوي المستوى الأقل من المتوسط في هذه الفئة، والجدول الموالي يوضح مختلف تكرارات هذه الفئات ونسبها كالآتي:

الجدول رقم (03-09): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من المتوسط	/	/
متوسط	10	8.3
ثانوي	43	35.8
جامعي	56	46.7
تكوين مهني	11	9.2
المجموع	120	100

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.

4-المهنة:

حسب العينة المدروسة فإن جلها موظفين فقد بلغت نسبتهم 47.5% وذلك كونهم يفضلون سحب رواتبهم من البنك بدل مراكز الصكوك البريدية، ليليهم التجار بنسبة 25% وهم الحائزون على حسابات جارية لادخار مبالغهم المالية وكذا الاستفادة من إمكانية تحويل أموالهم بالعملة الصعبة، ويمكننا توضيح تكرارات أفراد العينة وكذا نسبتهم حسب متغير المهنة في الجدول الآتي.

الجدول رقم (03-10): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المهنة.

المهنة	التكرار	النسبة المئوية %
بدون عمل	5	4.2
تاجر	30	25

موظف	57	47.5
مهن حرة	21	17.5
مهن أخرى	7	5.8
المجموع	**120**	**100**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

5-سبب اختيار التعامل مع هذا البنك:

تعددت أسباب اختيار العملاء للتعامل مع هذا البنك لنجد أن معظمها تصب في كون أن هذا البنك يحسن تعامله معهم لتبلغ نسبة هذا السبب 31.7 %بالإضافة إلى أن العملاء يرون البنك سريع في تقديم خدماته وتبلغ نسبة هذا السبب 31.7 % كذلك وبالتالي البنك له خاصيتين استطاعت أن تميزه عن باقي البنوك وجعلته قبلة لتوجهات العملاء، والجدول الموالي يوضح نسب العينة الموزعة على مختلف الأسباب المذكورة كما يلي:

الجدول رقم (03-11): توزيع العينة حسب متغير سبب اختيار التعامل مع هذا البنك.

سبب اختيار هذا البنك	التكرار	النسبة المئوية %
سمعته	6	5
حسن التعامل	38	31.7
سرعته في تقديم الخدمة	38	31.7
الثقة وسرعة الاتصال	18	15
نصيحة من صديق	20	16.7
المجموع	**120**	**100**

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.

بهذا نكون قد وصفنا عينة الدراسة حسب الخصائص الشخصية والتي تعتبر عينة مثقفة متعلمة باستطاعتها فهم أسئلة الاستبانة وقدرتها على الإجابة بما يفيدنا ويخدمنا في تحقيق الأهداف المرجوة منها، وبالتالي التوصل إلى النتائج التي تمكننا من اختبار الفرضيات مما يسمح بمعالجة إشكالية الموضوع.

الفرع الثالث: وعي وثقافة العملاء بالخدمات المصرفية الالكترونية.

دُرس هذا المحور من خلال العبارات رقم (1-4) وذلك لمعرفة مدى وعي وثقافة العملاء بالخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة من قبل البنك، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا المحور 2.78 وهذا ما يعكس معرفتهم المتوسطة بهذه الخدمات وبانحراف معياري قدر ب 0.64 والجدول الموالي يبين مختلف التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد العينة.

الجدول رقم (03-12): بعض مقاييس النزعة المركزية لإجابات العملاء في عينة الدراسة حول المجال المتعلق بوعيهم وثقافتهم بالخدمات المصرفية الالكترونية.

رقم العبارة	العبارة	المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
1	وسائل الدفع الالكترونية تسهّل العمليات البنكية	التكرار	13	24	31	40	12	3.18	1.168	متوسطة	1
		النسبة%	10.8	20	25.8	33.3	10				
2	هناك المهارات للتعامل مع العمليات البنكية المتطورة	التكرار	30	38	29	19	4	2.41	1.126	ضعيفة	3
		النسبة%	25	31.7	24.2	15.8	3.3				
3	هناك الاستعداد	التكرار	41	40	23	15	1				

	لمواكبة العمل البنكي الالكتروني	النسبة%	34.2	33.3	19.2	12.5	8	2.13	1.050	ضعيفة	4
4	تفضيل ممارسة العمل البنكي الالكتروني على التقليدي	التكرار	22	36	28	29	5	2.66	1.156	متوسطة	2
		النسبة%	18.3	30	23.3	24.2	4.2				
التقييم العام								2.78	0.64	**متوسطة**	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.

من خلال ما سبق نلاحظ أن درجة وعي وثقافة العملاء بالخدمات الالكترونية المقدمة من قبل البنك متوسطة وهذا راجع لغياب ثقافة الاعلام بالبنوك الجزائرية، إذ نجد قصور كبير في هذا المجال ليصل الأمر لجهل العملاء ببعض الخدمات المصرفية الالكترونية، وإن كانت هناك معرفة فهو لا يحسن كيفية الاستفادة منها.

الفرع الرابع: الخدمة المصرفية تحقق أبعاد جودة الخدمة في ظل استخدام وسائل الدفع الالكترونية.

تم معالجة هذا المحور من خلال خمسة مجالات في كل مجال أربعة عبارات وبذلك كانت عبارات هذا المحور هي (5-24) وقد انصب الاهتمام في هذا المحور بمدى تحقيق الخدمة البنكية لأبعاد جودة الخدمة في ظل استخدام وسائل الدفع الالكترونية وفيما يلي سوف نهتم بكل مجال على حدى، موضحين مختلف تكراراته ونسبه المئوية محددين بذلك اتجاهه.

المجال الأول: وسائل الدفع الالكترونية تجعل الخدمة المصرفية أكثر اعتمادية.

في هذا المجال تم دراسة بعد من أبعاد جودة الخدمة المصرفية ألا وهو الاعتمادية والتي نقصد بها القدرة على انجاز الخدمة بشكل دقيق ومستقل وفي الوقت المحدد، وقد اختصت العبارات رقم (5-8) بهذا، ليبلغ المتوسط الحسابي في هذا المجال 3.42 بانحراف معياري قدر ب0.608 وبذلك فإن وسائل الدفع الالكترونية تجعل الخدمة المصرفية أكثر اعتمادية بدرجة كبيرة لنوضح ذلك في الجدول الموالي.

الجدول رقم (03-13): بعض مقاييس النزعة المركزية لإجابات العملاء في عينة الدراسة حول المجال المتعلق بجعل الخدمة المصرفية أكثر اعتمادية باستخدام وسائل الدفع الالكترونية.

رقم العبارة	العبارة	المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
5	الخدمات المصرفية جيّدة باستخدام التكنولوجيا الحديثة.	التكرار	4	13	22	50	31	3.76	1.061	كبيرة	2
		النسبة%	3.3	10.8	18.3	41.7	25.8				
6	عمليات الدفع الالكتروني أسرع من الدفع التقليدي.	التكرار	6	5	25	45	39	3.88	1.070	كبيرة	1
		النسبة%	5	4.2	20.8	37.5	32.5				
7	وسائل الدفع الالكترونية تسهّل حل المشاكل التي يتعرض لها الزبون.	التكرار	9	38	34	32	7	2.92	1.058	متوسطة	4
		النسبة%	7.5	31.7	28.3	26.7	5.8				
8	وسائل الدفع الالكترونية تقلل من تكاليف الاستفادة من الخدمات المصرفية.	التكرار	2	32	40	40	6	3.13	0.925	متوسطة	3
		النسبة%	1.7	26.7	33.3	33.3	5				
التقييم العام								3.42	0.608	**كبيرة**	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.

من الجدول السابق نلاحظ أن إجابات أفراد العينة على العبارات المخصصة لمدى تحقيق الخدمة المصرفية لبعد الاعتمادية باستخدامها لوسائل الدفع الالكترونية كان بدرجة كبيرة وهذا ما يعكس أن وسائل الدفع الالكترونية جعلت الخدمة المصرفية تتم بشكل دقيق وفي الوقت المحدد، وذلك باعتمادها على التكنولوجيا الحديثة وهذا إن دل على شيء إنما يدل على أن وسائل الدفع الالكترونية أضفت نوعا من السهولة بالنسبة للعملاء وعمال البنك في نفس الوقت.

المجال الثاني: وسائل الدفع الالكترونية تجعل الخدمة المصرفية أكثر استجابة.

كان تقييم عناصر عينة الدراسة لهذا المجال بدرجة كبيرة، وورد هذا بمتوسط حسابي قدر ب 3.42 ليقابله الانحراف المعياري ب 0.579 ليدل على عدم تباين اختلاف إجابات أفراد العينة على العبارات المذكورة في هذا الشأن، ليتفق معظم أفراد العينة على أن الدفع الالكتروني يسهّل تحويل الأموال في ظرف قياسي إذ جاء تقديرهم لهذا الأمر بدرجة كبيرة جدا وهذا ما عالج سلبية من سلبيات الدفع التقليدي وهو البطء واستغراق وقت كبير في تحويل أموالهم، وهذا ما توافق مع رغباتهم واحتياجاتهم.

الجدول رقم (03-14): بعض مقاييس النزعة المركزية لإجابات العملاء في عينة الدراسة حول المجال المتعلق بجعل الخدمة المصرفية أكثر استجابة باستخدام وسائل الدفع الالكترونية.

رقم العبارة	العبارة	المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
9	وسائل الدفع الالكترونية تجعل الاستفادة من الخدمات المصرفية دون انتظار وبدون جهد.	التكرار	5	20	10	70	15	3.58	1.042	كبيرة	2
		النسبة%	4.2	16.7	8.3	58.3	12.5				

10	وسائل الدفع الالكترونية توفر الأمان في التعامل مع البنك.	التكرار	19	49	28	20	4	2.51	1.053	ضعيفة	4
		النسبة%	15.8	40.8	23.3	16.7	3.3				
11	الاعتماد على وسائل الدفع الالكترونية يجعل طلب العميل شخصي.	التكرار	5	16	50	28	21	3.37	1.053	كبيرة	3
		النسبة%	4.2	13.3	41.7	23.3	17.5				
12	الدفع الالكتروني يسهّل تحويل الأموال	التكرار	/	/	14	61	45	4.26	0.655	كبيرة جدا	1
		النسبة%	/	/	11.7	50.8	37.5				
التقييم العام								3.42	0.579	**كبيرة**	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.

المجال الثالث: وسائل الدفع الالكترونية تجعل الخدمة المصرفية أكثر قبولا وتوجها.

درس هذا البعد (التعاطف) من خلال أربع عبارات المرقمة ب (13-14-15-16) والتي بيّنت إن كانت هناك علاقة شخصية بين العميل والبنك من خلال التعامل بوسائل الدفع الالكترونية وكذا الشعور بنوع من الصداقة والارتياح مع العمال، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا المجال 3.73 بدرجة كبيرة، كما بلغ انحرافه المعياري 0.531 وفيما يلي بعض مقاييس النزعة المركزية لإجابات أفراد العينة حول هذا المجال.

الجدول رقم (03-15): بعض مقاييس النزعة المركزية لإجابات العملاء في عينة الدراسة حول المجال المتعلق بجعل الخدمة المصرفية أكثر قبولا وتوجها باستخدام وسائل الدفع الالكترونية.

رقم العبارة	العبارة	المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
13	وسائل الدفع الالكترونية تسهّل على البنك إدراك ما هي حاجاتي وتلبيتها بطريقة أفضل	التكرار	4	16	30	61	9	3.46	0.934	كبيرة	3
		النسبة%	3.3	13.3	25	50.8	7.5				
14	وسائل الدفع الالكترونية تُشعر العميل أن هناك علاقة شخصية بينه وبين البنك.	التكرار	5	16	50	28	21	3.37	1.053	متوسطة	4
		النسبة%	4.2	13.3	41.7	23.3	17.5				
15	الدفع الالكتروني يساعد على التنويع في الخدمات المصرفية.	التكرار	/	8	27	55	30	3.89	0.858	كبيرة	2
		النسبة%	/	6.7	22.5	45.8	25				

16	الدفع الالكتروني يساعد على التعامل مع عدد كبير من العملاء في نفس اللحظة.	التكرار	/	/	12	69	39	4.23	0.614	كبيرة جدا	1
		النسبة%	/	/	10	57.5	32.5				
التقييم العام								3.73	0.531	**كبيرة**	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.

المجال الرابع: وسائل الدفع الالكترونية يجعل التعامل مع البنك أكثر أمانا.

في هذا المجال تم معالجة مدى ثقة وأمان العملاء في وسائل الدفع الالكترونية وإن كانت قادرة على تحقيق خدمة مصرفية آمنة أكثر من الخدمة المقدمة بفضل وسائل الدفع التقليدية وقد تمايزت إجابات أفراد عينة الدراسة إذ قدر متوسطها الحسابي ب 2.85 بانحراف معياري قدر ب 0.481 وكان ذلك بتقدير متوسط، ويرجع السبب في ذلك إلى كون معرفة ووعي العملاء بهذه الوسائل متوسط، كما أن العملاء يتخوفون كثيرا من هذه الوسائل كونها تستعمل عن بعد وبواسطة الانترنيت وبالتالي تشملها مخاطر القرصنة والاحتيال.

الجدول رقم (03-16): بعض مقاييس النزعة المركزية لإجابات العملاء في عينة الدراسة حول المجال المتعلق بجعل الخدمة المصرفية أكثر أمانا باستخدام وسائل الدفع الالكترونية.

رقم العبارة	العبارة	المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
17	مخاطر وسائل الدفع الالكترونية أقل من	التكرار	33	37	30	18	2				

	مخاطر وسائل الدفع التقليدية.	النسبة%	27.5	30.8	25	15	1.7	2.33	1.086	ضعيفة	4
18	وسائل الدفع الالكترونية توفر السرية في التعامل مع البنك.	التكرار	27	41	32	15	5	2.42	1.097	ضعيفة	3
		النسبة%	22.5	34.2	26.7	12.5	4.2				
19	وسائل الدفع الالكترونية تجعل العميل على اتصال مباشر مع البنك.	التكرار	/	10	23	64	23	3.83	0.833	كبيرة	1
		النسبة%	/	8.3	19.2	53.3	19.2				
20	البنك يتخذ إجراءات صارمة في حال تعرض وسائل الدفع الالكترونية للاحتيال.	التكرار	4	38	58	12	8	2.85	0.895	متوسطة	2
		النسبة%	3.3	31.7	48.3	10	6.7				
التقييم العام								2.85	0.481	**متوسطة**	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجاتSPSS.

المجال الخامس: البنك يتوفر على إمكانيات ومتطلبات التعامل بوسائل الدفع الالكترونية.

قُدّر المتوسط الحسابي لهذا المجال ب 4.31 وبانحراف معياري بلغ 0.381، وهذا ما يدل على توفر البنك على مختلف الإمكانيات ومتطلبات التعامل بوسائل الدفع الالكترونية من موزعات آلية مع الإشارة إلى غياب نهائيات الدفع الالكترونية –في المحلات التي تتواجد بالمنطقة التي تغطيها الوكالة–والتي تعرف انتشارا محتشما مقارنة بسابقتها وذلك في عزوف التجار على استعمالها تهربا من دفع الضرائب، ومن جهة أخرى نجد أن العمال مؤهلين للتعامل بهذه الوسائل، وهذا ما زاد نوعا من السهولة في استعمال هذه الوسائل من قبل العملاء.

الجدول رقم (03–17): بعض مقاييس النزعة المركزية لإجابات العملاء في عينة الدراسة حول المجال المتعلق بتوفر البنك على مختلف إمكانيات ومتطلبات التعامل بوسائل الدفع الالكترونية.

رقم العبارة	العبارة	المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
21	للبنك الإمكانيات والمعدات الجيدة للتعامل بوسائل الدفع الالكترونية	التكرار	/	/	16	60	44	4.23	0.670	كبيرة جدا	4
		النسبة%	/	/	13.3	50	36.7				
22	عمال البنك مؤهلين للتعامل بوسائل الدفع الالكترونية	التكرار	/	/	16	53	51	4.29	0.691	كبيرة جدا	2
		النسبة%	/	/	13.3	44.2	42.5				
23	البطاقة البنكية تمكن العميل من صرف	التكرار	/	/	18	50	52	4.28	0.712	كبيرة	

	الأموال من أي موزع آلي	النسبة%	/	/	15	41.7	43.3			جدا	3
24	يمكن للعميل الاطلاع على حسابه الجاري من خلال الانترنيت	التكرار	/	/	/	67	53	4.44	0.499	كبيرة جدا	1
		النسبة%	/	/	/	55.8	44.2				
التقييم العام								4.31	0.381	**كبيرة جدا**	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.

بهذا نكون قد درسنا مجالات المحور الثاني الخمس، والذي اختص كل مجال منها ببعد من أبعاد جودة الخدمة المصرفية وفيما يلي سوف نبيّن المتوسطات الحسابية للمجالات الخمس وكذا انحرافها المعياري موضحين بذلك المتوسط الحسابي للمحور ككل يقابله الانحراف المعياري له.

الجدول رقم (03-18): بعض مقاييس النزعة المركزية لمجالات المحور الثاني.

رقم المجال	المجال	المتوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
1	تحقيق بعد الاعتمادية	3.42	0.608	كبيرة	3
2	تحقيق بعد الاستجابة	3.42	0.579	كبيرة	3
3	تحقيق بعد التعاطف	3.73	0.531	كبيرة	2
4	تحقيق بعد الأمان	2.85	0.481	متوسطة	4

5	تحقيق بعد الملموسية	4.31	0.381	كبيرة جدا	1
التقييم العام		3.55	0.321	**كبيرة**	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن المتوسط الحسابي للمحور بلغ 3.55 وذلك بتقدير كبير وبانحراف معياري قدر ب 0.321 وهذا ما يعكس تحقيق الخدمة البنكية لأبعاد جودة الخدمة بدخول وسائل الدفع الالكترونية حيز التنفيذ، وبذلك فقد ساهمت هذه الأخيرة في نقل الخدمة المصرفية من مستوى إلى مستوى أعلى منه معالجة بعض السلبيات التي واجهت العملاء في استعمال الوسائل التقليدية من أبرزها طوابير الانتظار.

الفرع الخامس: رضا العملاء عن التعامل بوسائل الدفع الالكترونية.

خُصص لهذا المحور أربع عبارات المرقمة ب (25-26-27-28) وهي تبيّن رضا العملاء عن الخدمة المقدمة بفضل وسائل الدفع الالكترونية من عدمه وبذلك رضاهم عن البنك ككل، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا المحور 3.75 وذلك بتقدير كبير يقابله الانحراف المعياري ب 0.769 وبالتالي عدم تباين إجابات أفراد العينة على عبارات هذا المحور، ونستنتج من ذلك أن العملاء راضين عن التعامل بوسائل الدفع الالكترونية وهذا ما يعكس رضاهم عن البنك ومختلف الخدمات المقدمة بهذه الوسائل.

الجدول رقم (03-19): بعض مقاييس النزعة المركزية لإجابات العملاء في عينة الدراسة حول المجال المتعلق برضاهم عن التعامل بوسائل الدفع الالكترونية.

رقم العبارة	العبارة	المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
25	الاستفسار عن التعامل بوسائل الدفع	التكرار	/	9	29	49	33				

	الالكترونية من عمال البنك يشعر العميل بالارتياح.	النسبة%	/	7.5	24.2	40.8	27.5	3.88	0.900	كبيرة	1
26	العمال يولون أهمية كبيرة لاستفسارات الزبائن وكذا طلباتهم.	التكرار	5	7	25	54	29	3.79	1.012	كبيرة	2
		النسبة%	4.2	5.8	20.8	45	24.2				
27	لا يمكن العميل تغيير التعامل بوسائل الدفع الالكترونية ومع هذا البنك.	التكرار	7	9	30	43	31	3.68	1.115	كبيرة	3
		النسبة%	5.8	7.5	25	35.8	25.8				
28	العميل ينصح أصدقاءه بالتعامل بوسائل الدفع الالكترونية.	التكرار	7	9	29	48	27	3.66	1.088	كبيرة	4
		النسبة%	5.8	7.5	24.2	40	22.5				
التقييم العام								3.75	0.769	**كبيرة**	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة.

الغرض من دراستنا الميدانية هو التوصل إلى نتائج نستطيع من خلالها اختبار فرضيات هذه الدراسة والتي نذكرها فيما يلي:

- لا يوجد تباين في اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة نحو وعي وثقافة العملاء بالخدمات المصرفية الالكترونية؛
- لا يوجد تباين في اتجاهات إجابات عينة الدراسة حول مدى تحقيق الخدمة المصرفية لأبعاد جودة الخدمة باستخدام وسائل الدفع الالكترونية؛
- لا يوجد تباين في اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة نحو الرضا بالتعامل بوسائل الدفع الالكترونية؛
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى تحقيق الخدمة المصرفية لأبعاد جودة الخدمة باستخدام وسائل الدفع الالكترونية ورضا العملاء عن التعامل بهذه الوسائل.

وفيما يلي سنقوم باختبار كل واحد منها في فرع خاص بها، وقد اخترنا لتحقيق ذلك استعمال تحليل التباين الأحادي (one-way anova) الذي يعتبر الأنسب لمثل هذه الفرضيات، وذلك عند مستوى معنوية ($0.05 \geq \alpha$) بغية الوصول إلى نتائج ذات مصداقية عالية.

ولإجراء الاختبارات للفرضيات المذكورة سابقا انطلقنا من خيارين أساسيين لكل فرضية فرعية، وذلك انطلاقا من المتغيرات الشخصية كما يلي:

أولا: فرضية العدم (ف$_0$): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات إجابات أفراد العينة تعزى للمتغير.

ثانيا: الفرضية البديلة (ف$_1$): توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات إجابات أفراد العينة تعزى للمتغير.

فإذا كان مستوى الدلالة لقيمة (ف) المحسوبة أقل أو يساوي (0.05) فإننا نرفض فرضية العدم (ف$_0$) ونقبل الفرضية البديلة (ف$_1$)، وعليه سيكون هناك فروقا معنوية ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات إجابات أفراد العينة وفقا للمتغير المختار؛

أمّا إذا كان مستوى الدلالة لقيمة (ف) المحسوبة أكبر من (0.05) فإننا نقبل فرضية العدم (ف$_0$)، أي أنه لا توجد هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة وفقا للمتغير المختار.

الفرع الأول: نتائج اختبار درجة وعي وثقافة العملاء بالخدمات المصرفية الالكترونية.

كانت فرضية الدراسة على النحو التالي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في اتجاهات إجابات العملاء من وجهة نظر عينة الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية التالية: الجنس، المستوى التعليمي، سبب اختيار التعامل مع هذا البنك.

ويمكن تلخيص نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ف) للتأكد من صحة هذه الفرضية في الجدول التالي:

الجدول رقم (03-20): نتائج اختبار التباين الأحادي (ف) لفرضية وعي وثقافة العملاء بالخدمات المصرفية الالكترونية.

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
الجنس	بين المجموعات	2.865	14	0.205	0.869	0.594
	داخل المجموعات	24.727	105	0.235		
المستوى التعليمي	بين المجموعات	23.441	14	1.674	3.661	*0.000
	داخل المجموعات	48.025	105	0.457		
سبب اختيار هذا البنك	بين المجموعات	20.141	14	1.439	1.084	0.380
	داخل المجموعات	139.326	105	1.327		
* يوجد اختلاف دال معنويا عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)						

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.

من خلال النتائج المتوصل إليها والمبينة في الجدول أعلاه يمكننا تحليل التباين في اتجاهات الإجابات بالبنك من وجهة نظر عينة الدراسة نحو المحور المتعلق **بوعي وثقافة العملاء بالخدمات المصرفية الالكترونية** وفقا للمتغيرات الشخصية التي يتميزون بها كما يلي:

1-**لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية** عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لاتجاهات إجابات عينة الدراسة نحو المحور المذكور تعزى للجنس (ذكر، أنثى)، وذلك لكون مستوى الدلالة المحسوبة (0.594) أكبر من مستوى المعنوية المفترضة (0.05)، وهذا ما يدل على عدم وجود اختلاف في اتجاهات الإجابات سببه اختلاف الجنس.

2-**توجد فروق ذات دلالة إحصائية** عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لاتجاهات إجابات عينة الدراسة حول وعيهم وثقافتهم بالخدمات المصرفية الالكترونية تعزى للمستوى التعليمي (أقل من المتوسط، متوسط، ثانوي، جامعي، تكوين مهني)، وذلك لكون مستوى الدلالة المحسوبة (0.000) أقل من مستوى المعنوية المفترضة (0.05)، وهذا ما يوضح وجود اختلاف في اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة سببه اختلاف المستوى التعليمي، وبالتالي المستوى التعليمي له دور في قدرة العملاء على معرفة واستيعاب كيفية التعامل الكترونيا.

3-**لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية** عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لاتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة نحو المحور المذكور تعزى لسبب اختيار التعامل مع هذا البنك (سمعته، حسن التعامل، سرعته في تقديم الخدمة، الثقة وسرعة الاتصال، نصيحة من صديق)، وذلك لكون مستوى الدلالة المحسوبة (0.380) وهو أكبر من مستوى المعنوية المفترضة (0.05) وهذه النتيجة تبين أن اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة التي قمنا بدراستها سابقا الخاصة بذات المحور لا تختلف باختلاف سبب اختيار التعامل مع هذا البنك.

الفرع الثاني: نتائج اختبار مدى تحقيق الخدمة المصرفية لأبعاد جودة الخدمة باستخدام وسائل الدفع الالكترونية.

جاءت الفرضية الثانية من فرضيات الدراسة الميدانية على النحو التالي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية التالية: الجنس، المستوى التعليمي، سبب اختيار التعامل مع هذا البنك.

ويمكن تلخيص نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ف) للتأكد من صحة هذه الفرضية في الجدول التالي:

الجدول رقم (03-21): نتائج اختبار التباين الأحادي (ف) لفرضية تحقيق الخدمة المصرفية لأبعاد جودة الخدمة باستخدام وسائل الدفع الالكترونية.

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
الجنس	بين المجموعات	6.885	27	0.255	1.133	0.322
	داخل المجموعات	20.707	92	0.225		
المستوى التعليمي	بين المجموعات	15.733	27	0.584	0.965	0.523
	داخل المجموعات	55.693	92	0.605		
سبب اختيار هذا البنك	بين المجموعات	32.491	27	1.203	0.872	0.647
	داخل المجموعات	126.975	92	1.380		
* يوجد اختلاف دال معنويا عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)						

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.

من خلال النتائج المبيّنة في الجدول أعلاه يمكننا تحليل التباين في اتجاهات الإجابات بالبنك من وجهة نظر عينة الدراسة نحو المحور المتعلق **بمدى تحقيق الخدمة المصرفية لأبعاد جودة الخدمة باستخدام وسائل الدفع الالكترونية** وفقا للمتغيرات الشخصية التي يتميزون بها كما يلي:

1-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لاتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة حول المحور المتعلق بمدى تحقيق الخدمة المصرفية لأبعاد جودة الخدمة باستخدام وسائل الدفع الالكترونية تعزى لمتغير الجنس (ذكر، أنثى)، وذلك لكون مستوى الدلالة المحسوبة (0.322) أكبر من مستوى المعنوية المفترضة (0.05) وهذه النتيجة تبين أن اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة التي قمنا بدراستها سابقا الخاصة بذات المحور لا تختلف باختلاف الجنس، بل إجابات كلا الجنسين كانت متوافقة.

2-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لاتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة حول المحور المذكور تعزى لمتغير المستوى التعليمي (أقل من المتوسط، متوسط، ثانوي، جامعي، تكوين مهني)، وذلك لكون مستوى الدلالة المحسوبة (0.523) أكبر من مستوى المعنوية المفترضة (0.05) وهذه النتيجة تبين أن اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة التي قمنا بدراستها سابقا الخاصة بذات المحور لا تختلف باختلاف المستوى التعليمي.

3-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لاتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة حول المحور المذكور تعزى لسبب اختيار التعامل مع هذا البنك (سمعته، حسن التعامل، سرعته في تقديم الخدمة، الثقة وسرعة الاتصال، نصيحة من صديق)، وذلك لكون مستوى الدلالة المحسوبة (0.647) أكبر من مستوى المعنوية المفترضة (0.05) وهذه النتيجة تبين أن اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة التي قمنا بدراستها سابقا الخاصة بذات المحور لا تختلف باختلاف سبب اختيار التعامل مع هذا البنك.

الفرع الثالث: نتائج اختبار رضا العملاء بالتعامل بوسائل الدفع الالكترونية.

جاءت الفرضية الثالثة من فرضيات الدراسة الميدانية الفرعية على النحو التالي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في اتجاهات إجابات العملاء من وجهة نظر العينة تعزى للمتغيرات الشخصية التالية: الجنس، المستوى التعليمي، سبب اختيار التعامل مع هذا البنك.

ويمكن تلخيص نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ف) للتأكد من صحة هذه الفرضية في الجدول التالي:

الجدول رقم (03-22): نتائج اختبار التباين الأحادي (ف) لفرضية رضا العملاء عن التعامل بوسائل الدفع الالكترونية.

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
الجنس	بين المجموعات	4.829	13	0.371	1.730	0.065
	داخل المجموعات	22.763	106	0.215		
المستوى التعليمي	بين المجموعات	9.939	13	0.765	1.317	0.214
	داخل المجموعات	61.527	106	0.580		
سبب اختيار هذا البنك	بين المجموعات	39.023	13	3.002	2.642	*0.003
	داخل المجموعات	120.443	106	1.136		
* يوجد اختلاف دال معنويا عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)						

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.

من خلال النتائج المبيّنة في الجدول أعلاه يمكننا تحليل التباين في اتجاهات إجابات العملاء من وجهة نظر عينة الدراسة نحو المحور المتعلق **برضا العملاء عن التعامل بوسائل الدفع الالكترونية** وفقا للمتغيرات الشخصية التي يتميزون بها كما يلي:

1-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لاتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة حول المحور المتعلق برضا العملاء عن التعامل بوسائل الدفع الالكترونية تعزى لمتغير الجنس (ذكر، أنثى)، وذلك لكون مستوى الدلالة المحسوبة (0.065) أكبر من مستوى المعنوية المفترضة (0.05) وهذه النتيجة تبين أن اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة التي قمنا بدراستها سابقا الخاصة بالمحور المذكور لا تختلف باختلاف الجنس.

2-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لاتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة حول المحور المذكور تعزى لمتغير المستوى التعليمي (أقل من المتوسط، متوسط، ثانوي، جامعي، تكوين مهني)، وذلك لكون مستوى الدلالة المحسوبة (0.214) أكبر من مستوى المعنوية المفترضة (0.05) وهذه النتيجة تبين أن اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة التي قمنا بدراستها سابقا الخاصة بهذا المحور لا تختلف باختلاف المستوى التعليمي.

3-توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لاتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة حول المحور المتعلق برضا العملاء عن التعامل بوسائل الدفع الالكترونية تعزى لسبب اختيار التعامل مع هذا البنك (سمعته، حسن التعامل، سرعته في تقديم الخدمة، الثقة وسرعة الاتصال، نصيحة من صديق)، وذلك لكون مستوى الدلالة المحسوبة (0.003) أقل من مستوى المعنوية المفترضة (0.05) وهذه النتيجة تبين أن اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة التي قمنا بدراستها سابقا الخاصة بهذا المحور تختلف باختلاف سبب اختيار التعامل مع هذا البنك، فمن الواضح أنه من كان قد اختار البنك مثلا لسرعته في تقديم الخدمة بوده أن يجد ما كان ينتظر.

الفرع الرابع: علاقة مدى تحقيق الخدمة المصرفية لأبعاد جودة الخدمة باستخدام وسائل الدفع الالكترونية برضا العملاء عن التعامل بهذه الوسائل.

على غرار الفرضيات السابقة التي اهتمت بمتغير مستقل واحد وعلاقته بالمتغيرات الشخصية، جاءت الفرضية الرابعة للدراسة الميدانية على النحو التالي: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى تحقيق الخدمة المصرفية لأبعاد جودة الخدمة باستخدام وسائل الدفع الالكترونية ورضا العملاء عن التعامل بهذه الوسائل، ولإثبات صحة هذه الفرضية من عدمها تم استعمال معامل الارتباط "سبيرمان" وذلك عند مستوى دلالة α= 0.01.

وكباقي الفرضيات السابقة التي تطرقنا إليها، لاختبار هذه الفرضية انطلقنا من خيارين أساسيين هما:

- فرضية العدم (ف0): لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى تحقيق الخدمة المصرفية لأبعاد جودة الخدمة المصرفية باستخدام وسائل الدفع الالكترونية ورضا العملاء عن التعامل بوسائل الدفع الالكترونية؛
- الفرضية البديلة (ف1): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى تحقيق الخدمة المصرفية لأبعاد جودة الخدمة باستخدام وسائل الدفع الالكترونية ورضا العملاء عن التعامل بوسائل الدفع الالكترونية.

فإذا كان مستوى الدلالة المحسوبة أقل أو يساوي (0.01) فإننا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة أي أن هناك علاقة بين المتغيرين المذكورين؛

أمّا إذا كان مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من (0.01) فإننا نقبل فرضية العدم ونرفض الفرضية البديلة أي لا توجد علاقة بين المتغيرين المدروسين.

والجدول الموالي يبين نتائج هذا الاختبار:

الجدول رقم (03-23): معامل ارتباط مدى تحقيق أبعاد جودة الخدمة ورضا العملاء عن التعامل بوسائل الدفع الالكترونية.

المتغيرين	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
مدى تحقيق الخدمة البنكية لأبعاد جودة الخدمة باستخدام وسائل الدفع الالكترونية.	0.491	*0.000
رضا العملاء عن التعامل بوسائل الدفع الالكترونية.		
* دال عند مستوى معنوية (0.01)		

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.

من خلال النتائج المبيّنة في الجدول أعلاه يمكننا تحليل العلاقة بين المتغيرين من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كما يلي:

- ✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.01$) بين مدى تحقيق الخدمة المصرفية لأبعاد جودة الخدمة باستخدام وسائل الدفع الالكترونية ورضا العملاء عن التعامل هذه الوسائل، وذلك كون مستوى الدلالة المحسوبة قدر ب (0.000) وهو أقل من مستوى المعنوية المفترضة (0.01)، وهذا ما يبيّن أن العملاء راضين عن وسائل الدفع الالكترونية لأنها ترفع الخدمة المصرفية من مستوى إلى مستوى أحسن منه.
- ✓ هناك علاقة ارتباطية إيجابية متوسطة بين المتغيرين، وذلك أنه كلما زادت درجة تحقيق أبعاد جودة الخدمة زاد رضا العملاء عن التعامل بوسائل الدفع الالكترونية.

خلاصة الفصل:

تناول هذا الفصل الدراسة الميدانية المجراة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة المدية–، والتي استعملنا فيها الاستبانة كأداة لجمع المعلومات التي تمكننا من اختبار الفرضيات والتوصل إلى النتائج التي تساعدنا على معالجة إشكالية الموضوع.

وُزعت الاستبانة على عينة عشوائية من عملاء الوكالة، تميزت هذه العينة بأنها متعلمة ومثقفة وهذا ما يدل على قدرتها على فهم أسئلة الاستبانة، كما أظهرت نتائج SPSS وعي وثقافة العينة المتوسط بالخدمات المصرفية الالكترونية وهذا راجع لأسباب تتعلق بالبنك منها نقص الاعلام.

كما أوضحت نتائج الاستبانة أنه حسب آراء العملاء فإن الخدمة المصرفية باستخدام وسائل الدفع الالكترونية تحقق أبعاد جودة الخدمة (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، الملموسية، التعاطف)، وذلك بمتوسط حسابي مرجح قدر ب 3.55 وانحراف معياري بلغ 0.321 وهذا ما يعكس عدم تشتت إجابات أفراد العينة من جهة، ومن جهة أخرى فإن وسائل الدفع الالكترونية نقلت الخدمة المصرفية من مستوى إلى مستوى أحسن منه.

ليتضح في المحور الأخير من محاور الاستبانة رضا عملاء البنك عن الخدمة المصرفية المقدمة بفضل وسائل الدفع الالكترونية والذي يزيد كلما زاد تحقيق الخدمة المصرفية لأبعاد جودة الخدمة وهذا ما يبين رضاهم عن التعامل مع هذا البنك.

الخاتمة

الخاتمة:

ارتبط التطور الذي عرفه النظام المصرفي بالتطور الاقتصادي الذي كانت فيه التكنولوجيا هي العنصر الحاسم، وباعتبار القطاع المصرفي أهم القطاعات الاقتصادية فقد لعبت البنوك دورا مهما من بين مختلف المؤسسات التي تنشط في هذه القطاعات، محاولة كل واحدة منها أن تكون في مصاف البنوك الرائدة، أين اشتدت المنافسة وزادت الرغبة في التوسع والنمو والانتشار.

هذا الوضع فرض تغييرات جوهرية مست مختلف مناحي العمل البنكي بدءا بالوسائل المستعملة في التعامل مع العملاء والفاعلة فيه، والتي استدعت الضرورة لتحديثها وتطويرها بعدما برزت عيوبها وسلبياتها هذا من جهة ومن جهة أخرى ظهور التجارة الالكترونية التي اعتبرت ضرورة حتمية للتعامل الالكتروني مستغلة في ذلك الانترنيت ومستغنية عن التقليد وكل ما يعتمد على الوثائق، لينتقل بهذا التعامل المحلي إلى تعامل دولي مختصرا في ذلك الوقت والجهد مقربا للمسافات، محاطا بجملة من البرامج والبروتوكولات التي وفرت الأمان والطمأنينة للمشاركين فيه.

كما تفننت الشركات وكبريات المؤسسات في ابتكار وسائل الدفع الالكترونية، والتي كانت في كل مرة توفر نوعا أكثر حداثة وتطور آخذة في ذلك النقد الالكتروني كأساس لقيام النوع الجديد الذي لا شك فيه أنه أحسن من سابقاته.

اعتُبرت الخدمة المصرفية وجه المنافسة بين البنوك، إذ نجد الاهتمام الأكبر موجه لها من قبل الإدارة المصرفية التي كانت تبحث عن أنجع وأفضل الطرق لتقديمها لتجد تحديثها سبيل للخوض في غمار هذه المنافسة، بالإضافة إلى إعادة النظر في وظائفها التقليدية التي انحصرت جلها في قبول الودائع ومنح القروض والتي تطورت واتسعت فيما بعد لتظهر خدمات مصرفية حديثة منها التي بنيت على خدمات تقليدية ومنها من ألغت الخدمة التقليدية وحلت محلها، وكان ذلك بناء على الأفكار المستمدة من الجهات المختلفة التي شكلت مصار تحديث الخدمة، كما اتخذت البنوك عدة مناهج وسياسات في تحديث هذه الخدمة لتصل إلى مستوى لا بأس به من التقدم وذلك بتقديم خدمات مصرفية الكترونية تعتمد على الوسائط الالكترونية مواكبة للتطور الحاصل.

وبذلك جاءت دراستنا لتبحث عن الدور الذي لعبته وسائل الدفع الالكترونية في تحديث الخدمة المصرفية، والتي تمكّن البنوك من احداث قفزة نوعية تكون بمثابة خطوة أولى في تحقيق قدرة تنافسية.

وسعيا منا لمعالجة الإشكالية تم تناول البحث من جانبين:

الجانب النظري: هذا الجانب الذي خصص إلى المفاهيم الأساسية للموضوع، والذي قسم بدوره إلى فصلين هما:

- الفصل الأول بعنوان نظام الدفع الالكتروني ووسائله؛
- الفصل الثاني بعنوان الخدمات المصرفية.

الجانب التطبيقي: في هذا الجانب حاولنا اسقاط الدراسة النظرية على بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة المدية–، وذلك بالربط بين المتغيرين المدروسين في استبانة احتوت على مجموعة من الأسئلة التي تصب في الموضوع محل الدراسة وزعت على عينة من العملاء، وقد تناولنا في هذا الفصل النقاط التالية:

- مشروع تحديث نظام الدفع في الجزائر،
- تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية،
- تحليل الاستبانة الموجهة لعملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

بهذا نكون قد توصلنا إلى مجموعة من النتائج التي تسمح لنا باختبار صحة الفرضيات الموضوعة في بداية الدراسة، والتي على أساسها نقدم بعض الاقتراحات والتوصيات التي يمكن أن تفيد الوكالة على المستوى الجزئي والجزائر على المستوى الكلي، لتختتم دراستنا بتقديم بعض المواضيع كآفاق للدراسة.

أولا: نتائج الدراسة

كما سبق وذكرنا توصلنا في دراستنا هذه إلى مجموعة من النتائج والتي نوردها فيما يلي:

- ✓ وسيلة الدفع موجودة منذ وجود الانسان، بدءا بالنقود التي اعتبرت أول وسيلة دفع والتي تطورت فيما بعد وأصبحت في شكل أوراق تجارية (السفتجة، السند لأمر، الشيك...) هذه الأوراق التي سهلت عملية الدفع من جهة، كما استغلت في كسب الأموال غير المشروعة من جهة أخرى وبهذا تعاظم دورها في الاقتصاد الموازي، لتأتي بعد ذلك وسائل الدفع الالكترونية التي ساعدت على تقليص تزوير العملة متحكمة بذلك في الكتلة النقدية، كما ساعد الدفع الالكتروني على الحد من تبييض الأموال والقضاء على التجارة الفوضوية هذا ما خفض التهرب الضريبي باعتبار السلع المباعة أصبحت كلها خاضعة

للضريبة وذلك عن طريق المراقبة من خلال جهاز نهائي الدفع TPE (**هذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى**).

- ✓ تحديث الخدمة المصرفية كان نتاج عدة تغيرات بيئية أحدثتها العولمة وتحرير تجارة الخدمات المصرفية وأثرت بصفة كبيرة على البنوك 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 (**هذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية**).
- ✓ دخلت وسائل الدفع الالكترونية حيز التنفيذ في الجزائر منذ سنة 1989 وذلك بمبادرة بنك القرض الشعبي الجزائري، ليكون أبرز حدث في مجال الدفع الالكتروني هو انشاء شركة "ساتيم" التي اهتمت بإصدار البطاقات المغناطيسية وتركيب مختلف الموزعات الآلية في المناطق المناسبة والتي تعتبر كوسيط لاستغلال هذه البطاقات، بالإضافة إلى اهتمام السلطات القانونية بهذا المجال إذ كانت في كل مرة تسن مجموعة من القوانين بغرض تنظيم الدفع الالكتروني والحرص على توفير الأمان للمتعاملين في هذا النظام، لتختتم بتبني مشروع تحديث نظام الدفع الذي باشرت فيه منذ 2004 وهذا ما يؤكد توفير الدولة لأرضية التعامل بالوسائل الالكترونية إلا أنها لم تفرض اجبارية التعامل بهذه الوسائل وتركت الحرية للأفراد في الاختيار بينها وبين الوسائل التقليدية(**هذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة**).

تستند نتائج الدراسة إلى نتائج الدراسة الميدانية المستقاة من التحليل الاحصائي للاستبانة الموزعة على عينة العملاء والتي نلخصها فيما يلي:

- وعي وثقافة عملاء البنك المتوسطة بالخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة، إذ بلغ المتوسط الحسابي لهذا المحور 2.78 بدرجة متوسطة وبانحراف معياري قدر ب 0.64 وهذا ما يبين تجانس إجابات أفراد عينة الدراسة وعدم تشتتها.
- تحقيق الخدمة المصرفية لأبعاد جودة الخدمة باستخدام وسائل الدفع الالكترونية، وكان ذلك حسب آراء أفراد العينة بدرجة كبيرة وبمتوسط حسابي قدر ب 3.55وكان تقييم درجة تحقيق كل بعد كالآتي:
  - الاعتمادية: حسب إجابات أفراد العينة فقد كانت قدرة انجاز الخدمة بشكل دقيق وفي الوقت المناسب باستخدام وسائل الدفع الالكترونية بدرجة كبيرة يقابلها متوسط حسابي قدر ب 3.42؛

- الاستجابة: فيما يخص رغبة العمال في مساعدة العملاء وتطوير الخدمة حسب حاجاتهم ورغباتهم اعتمادا على وسائل الدفع الالكترونية فقد كان تقييم هذا الجانب بدرجة كبيرة يعكسها متوسط حسابي بلغ 3.42 وانحراف معياري قدر ب 0.579 وهذا ما يدل على عدم تباين الإجابات؛
- التعاطف: اعتبر أفراد العينة أنه هناك علاقة شخصية بينهم وبين البنك وفرتها لهم وسائل الدفع الالكترونية وذلك بتقدير كبير؛
- الأمان: كان أفراد عينة الدراسة متخوفون من وسائل الدفع الالكترونية واعتبروها متوسطة الأمان ويرجع السبب في ذلك إلى معرفتهم المتوسطة بهذه الوسائل، إذ بلغ المتوسط الحسابي لهذا المجال 2.85؛
- الملموسية: اتفق العملاء على توفر الإمكانيات اللازمة للتعامل بوسائل الدفع الالكترونية في الوكالة البنكية محل الدراسة إذ بلغ المتوسط الحسابي لإجاباتهم 4.31 وذلك بتقدير كبير جدا وبانحراف معياري قدر ب 0.381 وهذا ما يعكس عدم تباين الإجابات.

- كما بيّنت نتائج المحور الثالث والأخير من محاور الاستبانة رضا العملاء عن الخدمة المقدمة بفضل وسائل الدفع الالكترونية وبالتالي امتداد هذا الرضا للبنك ككل واعتبروا تغيير التعامل مع هذا البنك لبنك آخر صعب إن لم يكن بالأمر المستحيل.
- ارتباط رضا العملاء عن الخدمة المصرفية المقدمة اعتمادا على وسائل الدفع الالكترونية بمدى تحقيق هذه الخدمة لأبعاد جودة الخدمة، بمعنى العملاء راضين عن هذه الوسائل طالما الخدمة تحقق أبعاد جودة الخدمة بفضلها.

وهذا ما يبيّن أن الخدمة المصرفية قد تحسن مستواها بفضل ادخال وسائل الدفع الالكترونية 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 (**هذا ما يثبت صحة الفرضية الرابعة**).

ثانيا: الاقتراحات والتوصيات:

بناء على النتائج السابقة التي تم استخلاصها من الدراسة بجانبيها النظري والتطبيقي يمكن تقديم بعض الاقتراحات والتوصيات التي نراها تفيد الوكالات البنكية على المستوى الجزئي والجزائر على المستوى الكلي، نذكرها فيما يلي:

- ✓ اهتمام البنوك أكثر بوظيفة الاعلام والتي توفر جملة من المزايا التي تفيد الوكالة والعميل في نفس الوقت، وبذلك فهي تساعد على التخلص من العديد من العراقيل منها جهل العميل بالخدمات المقدمة والجديدة منها؛
- ✓ حرص الدولة على تعميم التعامل بوسائل الدفع الالكترونية وذلك بتركيب الموزعات الآلية في المناطق المناسبة مثل: المحطات، وكالات البنوك...وكذا فرض اجبارية تركيب نقاط نهائيات الدفع لدى التجار وكبريات المطاعم وبائعي المجوهرات؛
- ✓ وضع سياسة التنقيط وذلك بمنح نقاط على كل عملية بيع يدفع ثمنها عن طريق نهائي الدفع لتمنح في الأخير امتيازات للتجار على أساس عدد النقاط المحصل عليها، ولتكون مثلا تخفيض ضريبي؛
- ✓ احداث تغيير هيكلي للقطاع المصرفي الجزائري وذلك بالاستفادة من الاتجاهات الحديثة للصناعة المصرفية من خلال التوجه نحو البنوك الشاملة والاستفادة من الاندماج ومحاولة خوصصة البنوك العمومية، وهذا ما يهيئ أرضية الجهاز المصرفي لمواكبة التطورات العالمية؛
- ✓ إقامة تعاون دولي واقليمي مع الدول المتطورة وشركاتها الرائدة في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال وهذا للاستفادة من التجارب والخبرات؛
- ✓ على الشركات التجارية الكبرى الخوض في مجال البيع عبر الانترنيت، وذلك بالتعاون مع البنوك والمؤسسات المالية وهذا ما يساعد على نشر ثقافة التعامل بالخدمات الالكترونية؛
- ✓ الإسراع في استكمال شبكة "رائد" الذي كان بنك الفلاحة والتنمية الريفية السباق لها، والسعي لتعميم هذه الشبكة في كل البنوك؛
- ✓ استغلال مزايا "الجيل الثالث" في تقديم الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال وهذا ما يساهم في انتشار الخدمات المصرفية الالكترونية أكثر ويقرب العميل من البنك.

آفاق البحث:

درس الموضوع الذي تطرقنا إليه في هذا البحث مدى أهمية ودور وسائل الدفع الالكترونية في تحديث الخدمات المصرفية، هذه الأخيرة الذي يُعتبر مجالها واسع ومتشعب وله عدة جوانب لا يمكن اغفالها أو التطرق لها في موضوع واحد، لهذا يبقى المجال مفتوح والبحث متواصل في أساليب وطرق التطوير والتحديث التي تمس البنوك بصفة خاصة والقطاع المصرفي بصفة عامة، ونقترح بعض المواضيع التي تكون مكملة لهذا البحث:

- ✓ التسويق الالكتروني وتحديث الخدمة المصرفية؛
- ✓ آليات البنك المركزي في التحكم في تسيير السياسة النقدية في ظل التجارة الالكترونية والتعامل بوسائل الدفع الالكترونية؛
- ✓ قياس جودة الخدمة المصرفية بعد وقبل استعمال وسائل الدفع الالكترونية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:



باللغة العربية:

الكتب:

1-ابراهيم العيسوي، التجارة الالكترونية، المكتبة الأكاديمية، مصر، الطبعة الأولى، 2003.

2-ابراهيم عبد السلام، التجارة والأعمال الالكترونية، ما هي لخدمات الكمبيوتر، الإسكندرية، بدون سنة النشر.

3-أحمد هني، العملة والنقود، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1999.

4-أحمد محمد غنيم، إدارة البنوك: تقليدية الماضي وإلكترونية المستقبل، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، الطبعة الأولى، 2007.

5-أكرم حداد، مشهور مذلول، النقود والمصارف مدخل تحليلي ونظري، دار وائل للنشر، الأردن، الطبعة الأولى، 2005.

6-الكردي محمد منال، جلال إبراهيم العبد، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية: النظرية-الأدوات-التطبيقات، الدار الجامعية، الإسكندرية، بدون سنة النشر.

7-القزويني شاكر، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة الرابعة، 2008.

8-أمير فرج يوسف، التجارة الالكترونية، دار المطبوعات الجامعية، الاسكندرية، 2008.

9-بلعجوز حسين، مخاطر صيغ التمويل في البنوك الكلاسيكية، مؤسسة الثقافة الجامعية، الإسكندرية، 2009.

10-بختي ابراهيم، التجارة الإلكترونية: مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.

11-زياد رمضان، محفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2000.

12-حجازي بيومي عبد الفتاح، مقدمة في التجارة الإلكترونية العربية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الجزء الأول، 2003.

13-حجازي بيومي عبد الفتاح، التجارة الالكترونية وحمايتها القانونية، دار الفكر الجامعية، الاسكندرية، 2006.

14-حماد عبد العال طارق، التجارة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003.

15-طه طارق، إدارة البنوك في بيئة العولمة والانترنيت، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2007.

16-يا ملكي أكرم، الأوراق التجارية والعمليات المصرفية، الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2001.

17-لطرش الطاهر، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة الثالثة، 2004.

18-محمد البكري سونيا، نظم المعلومات الإدارية، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، بدون سنة النشر.

19-محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2006.

20-محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي، دار المناهج، الأردن، 2005.

21-محمود حميدات، مدخل للتحليل النقدي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1996.

22-محسن أحمد الخضيري، التسويق المصرفي: مدخل متكامل للبنوك لامتلاك منظومة المزايا التنافسية في عالم ما بعد الجات، ايتراك للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، مصر، 1999.

23-مصطفى كمال طه، أصول القانون التجاري، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، الطبعة الأولى، 2006.

24-مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الالكترونية الحديثة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007.

25-نادية فضيل، الأوراق التجارية في القانون الجزائري، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، الطبعة الثالثة عشر، 2011.

26-ناظم محمد نوري الشمري، النقود والمصارف، مديرية دار الكتب للطباعة والنشر، العراق، 1995.

27-ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير عبد اللات، الصيرفة الإلكترونية: الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع، دار وائل للنشر، عمان، الطبعة الأولى، 2008.

28-سعد غالب ياسين، التجارة الالكترونية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2004.

29-سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.

30-عامر محمد محمود، التجارة الالكترونية، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2006.

31-عبد الحميد الشواربي، الأوراق التجارية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2010.

32-عبد المطلب عبد الحميد، البنوك الشاملة: عملياتها وادارتها، الدار الجامعية، مصر، 2000.

33-عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، الدار الجامعية، مصر، 2005.

34-عمر حسن المومني، التوقيع الالكتروني وقانون التجارة الالكترونية-دراسة قانونية وتحليلية مقارنة-، دار وائل للنشر، عمان، الطبعة الأولى، 2003.

35-رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، الطبعة الأولى، 1999.

36-رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمة المصرفية، مؤسسة الوراق للنشر ودار التواصل العربي، الأردن، 2007.

37-شريف محمد غنام، محفظة النقود الالكترونية: رؤية مستقبلية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2007.

38-تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2005.

39-خبابة عبد الله، الاقتصاد المصرفي: البنوك الالكترونية –البنوك التجارية-السياسة النقدية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2008.

الأطروحات ورسائل الماجستير:

الأطروحات:

1-بن يخلف فايزة، تقييم سياسات الاصلاح المصرفي الجزائري في ظل الاصلاحات الاقتصادية –دراسة مقارنة لبعض الدول-، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2013-2014.

2-بطاهر علي، إصلاحات النظام المصرفي الجزائري وآثارها على تعبئة المدخرات وتمويل التنمية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2005-2006.

3-بريش عبد القادر، التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005-2006.

4-بركان أمينة، الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي – دراسة حالة الجزائر-، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2013-2014.

5-دريس رشيد، استراتيجية تكيف المنظومة المصرفية الجزائرية في ظل اقتصاد السوق، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2006-2007.

6-عبد الرزاق سلام، القطاع المصرفي الجزائري في ظل العولمة –تقييم الأداء ومتطلبات الإصلاح-، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2011-2012.

رسائل الماجستير:

1-اياد زكي أبو رحمة، أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها-دراسة تطبيقية على البنوك العاملة في قطاع غزة-، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2009.

2-بورزامة جيلالي، اصلاح الجهاز المصرفي على تمويل الاستثمارات، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2001.

3-جدايني ميمي، أثر استقلالية البنك المركزي على السياسة النقدية في الجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي-الشلف، الجزائر، 2006.

4-جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الالكتروني، رسالة ماجستير منشورة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.

5-جليد نور الدين، تطوير وسائل الدفع في الجهاز المصرفي الجزائري، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005-2006.

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

7-حميزي سيد أحمد، تحديث وسائل الدفع كعنصر لتأهيل النظام المصرفي الجزائري، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2001-2002.

8-يدو محمد، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تحديث الخدمة المصرفية —دراسة حالة الجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب-البليدة-، الجزائر، 2007.

9-يحي يوسف فلاح حسن، التنظيم القانوني للعقود الالكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية بنابلس، فلسطين، 2007.

10-لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري بقسنطينة، الجزائر، 2009_2008.

11-عامر بشير، تحديث البنوك التجارية –دراسة حالة الجزائر-، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب -البليدة، الجزائر، 2005.

12-عبد الله سليمة، دور تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي (دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري بباتنة)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2008-2009.

13-عبد القادر مطاي، الإصلاحات المصرفية ودورها في جلب وتفعيل الاستثمار الأجنبي المباشر –حالة الجزائر-، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب بالبليدة، الجزائر، 2006.

14-عبد الرحيم وهيبة، احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية – دراسة حالة الجزائر-، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2005-2006.

15-عيسى محمود عيسى العواودة، أحكام الشيك (دراسة فقهية تأصيلية مقارنة بالقانون)، رسالة ماجستير غير منشورة، فلسطين، 2011.

16-رمزي طلال حسين الردايدة، أثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في تقوية العلاقة بين المصرف والزبائن (دراسة مقارنة على عينة من زبائن المصارف الأردنية والمصارف الأجنبية في مدينة عمان)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، جويلية 2011.

المقالات:

1-أحمد عبد الله العوضي، العوامل المؤثرة في الاقتصاد والتجارة، مجلة الاقتصاد والمجتمع، العدد 6، قسنطينة، الجزائر، 2010.

2-الطيب ياسين، النظام المصرفي الجزائري في مواجهة تحديات العولمة المالية، مجلة الباحث، العدد 03، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة، الجزائر، 2003.

3-الموسوي كحيط عباس نوار، دور الجهاز المصرفي العراقي في مكافحة ظاهرة غسيل الأموال، مجلة الادارة والاقتصاد، العدد 74، العراق، 2009.

4-العولمة المصرفية، مجلة اضاءات، معهد الدراسات المصرفية، العدد الثاني، الكويت، سبتمبر 2010.

5-أسعود المحاميد، معتز السعيد، أثر جودة الأعمال الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية: دراسة ميدانية في البنوك العاملة في الأردن، مجلة دراسات المعلومات، العدد الثالث عشر، الأردن، يناير2012.

6-أغليس بوزيد، منازعات الشيك في القانون التجاري-دراسة تحليلية على ضوء القانون التجاري وقانون العقوبات، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، المجلد 05، العدد 01، السنة 03، بجاية، الجزائر، 2012.

7-بحيح عبد القادر، اشكالية التحكم في وسائل الدفع البنكية وأثرها على الخدمات المصرفية-حالة الجزائر (1962-2010)، مجلة الباحث، العدد 09، جامعة ورقلة، الجزائر، 2011.

8-بريش عبد القادر، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، جامعة الشلف، العدد 3، الجزائر، ديسمبر 2005.

9-دادن عبد الوهاب، الجباية الافتراضية والتجارة الالكترونية : النقاشات، المشاكل والتحديات، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 3، جامعة فرحات عباس بسطيف، الجزائر، 2004.

10-وهيبة عبد الرحيم، وسائل الدفع التقليدية في الجزائر –الوضعية والآفاق-، مجلة الباحث، العدد 09، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2011.

11-طاري محمد العربي، المزيج التسويقي للبنوك الجزائرية –حقائق وآفاق-دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد الثامن، الجزائر، جوان 2005.

12-كمال عايشي، أداء النظام المصرفي الجزائري في ضوء التحولات الاقتصادية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد العاشر، جامعة محمد خيضر-بسكرة، الجزائر، نوفمبر 2006.

13-محمد زيدان، الآثار المتوقعة من انضمام الجزائر إلى المنظمة العالمية على الجهاز المصرفي، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، العدد 03، الجزائر، 2004.

14-مطاي عبد القادر، تشخيص واقع المنظومة المصرفية الجزائرية ومدى تمكن الاندماج المصرفي من تطويرها، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، جامعة حسيبة بن بوعلي –الشلف-، العدد السادس، الجزائر، 2011.

15-عبد المنعم محمد الطيب حمد النيل، العولمة وآثارها الاقتصادية على المصارف –نظرة شمولية-، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي –الشلف، العدد 03، الجزائر، ديسمبر 2005.

16-عبد الرزاق محمد حسين، علي خيضر عباس، العولمة وآثارها الاقتصادية على الجهاز المصرفي في البلدان النامية (الجزائر حالة دراسية)، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 8، العدد 24، جامعة تكريت، العراق، 2012.

17-علي عبد الله شاهين، نظم الدفع الالكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها –دراسة تطبيقية على بنك فلسطين-، مجلة جامعة الأزهر-سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 12، العدد 1، فلسطين، 2010.

18-عمر غزازي، الخدمات المصرفية في ظل التحولات العالمية، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد الرابع، الجزائر، ديسمبر 2008.

19-عرابة رابح، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2012.

20-فارس محمود أبو معمر، قياس جودة الخدمة المصرفية في البنوك العاملة في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية)، المجلد الثالث عشر، العدد الأول، فلسطين، يونيو 2005.

21-صالح مفتاح، العولمة المالية، مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر-بسكرة، العدد 02، الجزائر، جوان 2002.

22-قطاف فيروز، تقييم جودة الخدمة المصرفية ودراسة أثرها على رضا العميل المصرفي، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد الواحد والعشرون، الجزائر، مارس 2011.

23-رشدي عبد اللطيف وادي، أهمية ومزايا البنوك الالكترونية في قطاع غزة بفلسطين ومعوقات انتشارها، مجلة الجامعة الاسلامية (سلسلة الدراسات الانسانية)، المجلد 16، العدد 2، فلسطين، 2008.

24-رضا محمد سعد الله، أساليب الخوصصة وتقنياتها مع إشارة خاصة إلى التجربة التونسية، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 04، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، 2004.

25-شهاب حمد شيحان، إشكالية الخصخصة وانعكاساتها في رفع كفاءة الأداء الاقتصادية (دراسة تحليلية تطبيقية)، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد الثاني، العراق، 2008.

26-شيماء فوزي أحمد، التنظيم القانوني للنقود الالكترونية، مجلة الرافدين للحقوق، المجلد 14، العدد 50، العراق، السنة 16.

27-خالد صالح عبود، قياس رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية الإسلامية (دراسة ميدانية على بنك سورية الدولي الإسلامي)، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 28، العدد الثاني، سوريا، 2012.

28-غيشي عبد العالي، شمام عبد الوهاب، قياس جودة الخدمات المصرفية في مدينة قسنطينة –الجزائر-دراسة ميدانية، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 01، الجزائر، جوان 2007.

29-غسان فاروق غندور، طرائق السداد الإلكترونية وأهميتها في تسوية المدفوعات بين الأطراف المتبادلة، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 28، العدد الأول، سوريا، 2012.

القوانين والأوامر:

1-الأمر رقم 71-47 المتضمن تنظيم مؤسسات القرض، الجريدة الرسمية، العدد 55، الصادر بتاريخ 1971/07/06.

2-المرسوم رقم 82-106 المؤرخ في 13 مارس 1982 المتعلق بإنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية، الجريدة الرسمية، العدد 11، الصادر بتاريخ 1982/03/16.

3-القانون 86-12 المؤرخ في 1986/08/19 المتعلق بالبنوك والقرض، الجريدة الرسمية، العدد 34، الصادر بتاريخ 20 أوت 1986.

4-القانون رقم 03/88 المؤرخ في 1988/01/12 المتعلق بإنشاء صناديق المساهمة، الجريدة الرسمية، العدد الثاني، 13 جانفي 1988.

5-القانون رقم 06/88 المتعلق بترقية المؤسسات العمومية، الجريدة الرسمية، العدد الثاني، 18جانفي1988.

6-القانون رقم 90-10 المؤرخ في 14أفريل 1990 المتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية، العدد 16، السنة السابعة والعشرون، الصادر بتاريخ 18 أفريل 1990.

7-الأمر 01/01، المؤرخ في 27فيفيري 2001، المعدل والمتمم لقانون النقد والقرض، الجريدة الرسمية، العدد 14، المادة 10، الصادر في 28 فيفري 2001.

8-الأمر 11/03 المؤرخ في 2003/08/26 المتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية، العدد 52، الصادر بتاريخ 2003/08/27.

9-الأمر رقم 10-04 المؤرخ في 2010/08/26 المعدل والمتمم للأمر 11/03، الجريدة الرسمية، العدد 50، الصادر في 2010/09/01.

الملتقيات والندوات العلمية:

1-بوخدوني وهيبة، واقع وآفاق النظام المصرفي في إطار التحول إلى اقتصاد السوق، الملتقى الوطني حول: المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية –واقع وتحديات-، جامعة حسيبة بن بوعلي -الشلف، الجزائر، 14-15 ديسمبر 2004.

2-بن باير الحبيب، بن كاملة محمد عبد العزيز، عصرنة وسائل الدفع الإلكترونية، الملتقى الدولي الرابع حول: "عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر"، المركز الجامعي خميس مليانة-الجزائر، 26-27 أفريل 2011.

3-بن طلحة صليحة، معوشي بوعلام، دور التحرير المصرفي في اصلاح المنظومة المصرفية، الملتقى الوطني حول: المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية –واقع وتحديات-، جامعة حسيبة بن بوعلي –الشلف-، الجزائر، 14-15 ديسمبر، 2004.

4-بن عزة محمد أمين، زوهري جليلة، واقع المصارف الجزائرية في تطبيق نظام الدفع الالكتروني –دراسة حالة لبنك الفلاحة والتنمية الريفة "BADR"، الملتقى الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)، 26-27 أفريل 2011.

5-بريش عبد القادر، زيدان محمد، دور البنوك الإلكترونية في تطوير التجارة الإلكترونية، الملتقى الدولي حول: "التجارة الإلكترونية"، جامعة ورقلة، الجزائر، 15-16-17 مارس 2004.

6-بلعزوز بن علي، كتوش عاشور، واقع المنظومة المصرفية الجزائرية ومنهج الإصلاح، الملتقى الوطني حول: المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية –واقع وتحديات-، جامعة حسيبة بن بوعلي –الشلف، الجزائر، 14-15ديسمبر 2004.

7-زغيب مليكة، نجار حياة، النظام البنكي الجزائري –تشخيص الواقع وتحديات المستقبل، الملتقى الوطني الأول حول: المنظومة المصرفية والتحولات الاقتصادية –واقع وتحديات-، جامعة حسيبة بن بوعلي-الشلف، الجزائر، 14-15 ديسمبر 2004.

8-كمال رزيق، عبد الحليم فوضيلي، تحديث النظام المصرفي الجزائري، الملتقى الوطني الأول حول: المنظومة المصرفية والتحولات الاقتصادية–واقع وتحديات، جامعة حسيبة بن بوعلي –الشلف، الجزائر، 14-15 ديسمبر 2004.

9-مداح عرايبي الحاج، بارك نعيمة، أهمية البنوك الإلكترونية في تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في الوطن العربي، الملتقى العلمي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)، المركز الجامعي خميس مليانة-الجزائر، 26-27 أفريل، 2011.

10-مزريق عاشور، معموري صورية، عصرنة القطاع المالي والمصرفي وواقع الخدمات البنكية الالكترونية بالجزائر، الملتقى الوطني حول: المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية-واقع وتحديات، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 14-15 ديسمبر 2004.

11-محمد يدو، قاشي خالد، استراتيجية إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية، الملتقى الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر"، المركز الجامعي خميس مليانة- الجزائر، 26-27أفريل 2011.

12-محمد فواز محمد مطالقة، آلية الوفاء بالبدل المالي عبر الانترنيت، ورقة مقدمة لمؤتمر: تشريعات عمليات البنوك بين النظرية والتطبيق، كلية القانون بالتعاون مع كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة اليرموك، الأردن، 22-24 كانون الأول 2002.

13-منير الحمش، هل حقا أن تحرير التجارة الخارجية قاطرة النمو؟، ورقة مقدمة لندوة الثلاثاء الاقتصادية الحادية والعشرون، جمعية العلوم الاقتصادية، سوريا، 2010/03/23.

14-مرابط آسيا، العولمة وآثارها على الجهاز المصرفي، الملتقى الوطني حول: المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية –واقع وتحديات-، جامعة حسيبة بن بوعلي –الشلف-، الجزائر،14-15 ديسمبر، 2004.

15-نوال بن عمارة، وسائل الدفع الالكترونية، الملتقى الدولي حول: التجارة الالكترونية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 15-16-17 مارس 2004.

16-نور الدين حامد، فلة عاشور، الدفع الالكتروني في التجارة الخارجية الالكترونية اشارة إلى حالة الجزائر، الملتقي الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)، المركز الجامعي خميس مليانة-الجزائر-، 26-27 أفريل 2011.

17-سحنون محمد، إصلاحات المنظومة المصرفية في الجزائر واقع وآفاق مستقبلية، الملتقى الوطني الأول حول: المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة: منافسة، مخاطر وتقنيات، جامعة جيجل، الجزائر، 06-07 جوان 2005.

18-عبد الكريم قندوز، بومدين نورين، الصيرفة الالكترونية في المؤسسات المصرفية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر، الملتقى العلمي الدولي الثاني حول: المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 04-05 ديسمبر 2007.

19-عبد الرزاق بوعزيز، بعيليش حرمة، أهمية تطوير أساليب الدفع الالكتروني في ترقية ودفع الاقتصاد الافتراضي في الدول النامية، الملتقى العلمي الدولي الخامس حول: الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، المركز الجامعي خميس مليانة-الجزائر-،13-14 مارس 2012.

20-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_ 27 أفريل 2011.

21-علي عبد الله، العيداني الياس، التسويق الالكتروني في الجزائر وسبل تفعيله في ظل التطورات التكنولوجية وتحديات المنافسة العالمية، الملتقى الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)، المركز الجامعي خميس مليانة-الجزائر، 26-27 أفريل 2011.

22-عنابي بن عيسى، هواري عامر، مدى إدراك مستخدمي الانترنيت بالجزائر لأهمية التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية دراسة ميدانية على عينة من مستخدمي الانترنيت بالجزائر، الملتقى الدولي الرابع حول: " عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر"، المركز الجامعي خميس مليانة -الجزائر، 26-27 أفريل، 2011 .

23-فارس فضيل، حمزة ضويفي، الأبعاد القانونية والضريبية للتجارة الالكترونية في ظل وسائل الدفع المعتمدة، الملتقى الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)، المركز الجامعي خميس مليانة-الجزائر، 26-27 أفريل 2011.

24-صالح الياس، مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)، المركز الجامعي بخميس مليانة _ الجزائر، 26_ 27 أفريل 2011.

25-قاسي ياسين، فايدي كمال، اسهامات الصيرفة الالكترونية في تحقيق التنمية المستدامة بالجزائر، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)، المركز الجامعي بخميس مليانة _ الجزائر، 26_ 27 أفريل 2011.

26-قريشي محمد الصغير، نعمون وهاب، النظم المعاصرة لتوزيع الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية، المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول: اصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة، الجزائر، 11-12 مارس 2008.

27-ربحي كريمة، تسويق الخدمات المصرفية، الملتقى الوطني الأول حول: المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية –الواقع والتحديات-، جامعة حسيبة بن بوعلي –الشلف-، 14-15 ديسمبر 2004.

28-رحيم حسين، هواري معراج، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، الملتقى الوطني حول:" المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية –الواقع والتحديات-"، الشلف، الجزائر، 14-15 ديسمبر 2004.

29-رحماني موسى، مسمش نجاة، وضعية النظام المصرفي في ظل برنامج الإصلاح الهيكلي، الملتقى الوطني الأول حول: المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة: منافسة، مخاطر وتقنيات، جامعة جيجل، الجزائر، 06-07 جوان 2005.

30-شيرين بدري البارودي، دور اقتصاد المعرفة في تطوير الخدمات الالكترونية (دراسة تحليلية عن البنوك الالكترونية)، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الخامس حول: اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية، جامعة الزيتونة الأردنية، الأردن، 25-27 أفريل 2005.

31-خالد منه، العلاقة بين المؤسسة والبنك: محاولة تقييم الأداء في ظل اصلاح المنظومة المصرفية الجزائرية، الملتقى الوطني حول: المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية –واقع وتحديات-، جامعة حسيبة بن بوعلي – الشلف، الجزائر، 14-15 ديسمبر 2004.

التقارير:

1-تقرير التطبيقات حول: "طرق الدفع عبر الحدود (الحالية والناشئة) وإمكانية استغلالها في عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب"، مجموعة العمل المالي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا، 2007.

الجرائد:

1-ص.حفيظ، اللجنة المصرفية تسحب الاعتماد من البنوك، يومية الخبر الجزائرية، العدد 4589، الصادرة بتاريخ 2005/12/28.

المواقع الالكترونية:

1-يونس عرب، قانون تقنية المعلومات والتجارة الالكترونية، مجموعة عرب للقانون، الأردن، 2005، متوفر على الموقع: http://www.yemen-nic.info/contents/Information/studies/9.pdf تاريخ الاطلاع: 2014/02/04.

2-مؤسسة النقد العربي السعودي، قواعد الخدمات المصرفية الالكترونية، إدارة التقنية البنكية، أفريل 2010.

3-محمد شريف توفيق، أثر استخدام التجارة الالكترونية على تطوير أنظمة المعلومات المحاسبية، 2004، مقال منشور على الموقع: http://www.tahasoft.com/books/029.pdf تاريخ الاطلاع: 2014/02/04.

4-عامر مرشد، تصميم هيئة اصدار الشهادات الرقمية، مقال منشور على الموقع-www. Kutub.info 3956، تاريخ الاطلاع 2013/12/17.

5-روان عبد الرحمن العبدان، تطبيقات آمنة في عمليات الدفع الالكتروني، مقال منشور على الموقع التالي : http://coeia.ksu.edu.sa تاريخ الاطلاع: 2014/01/29.

6-ريم الزامل، ما هي النقود الالكترونية، مقال منشور على الموقع:
http://www.sciencesway.info/vb/showthread.php?t=11711#.UssEJ4ZhzIU تاريخ الاطلاع: 06/01/ 2014.

المراجع باللغة الفرنسية:

Les Ouvrages:

1-Ammour benhalima, Pratique des techniques bancaires, Edition DAHLAB, Alger, 1997.

2-Bonneau Thierry, Droit Bancaire, Edition Montchrestien, Paris, 1994.

3-D'hoir Lauprêtre Catherine, Droit Du Crédit, Edition Ellipses, Lyon, 1999.

4-Dominique Rambure, Les système De Paiement, Edition Economica, 2005.

5-Duclos Thierry, Dictionnaire De La Banque, Edition SEFI, Bibliothèque National Du CANADA, 2 Edition, 1999.

6-Marie-Thérèse Bohn Di Scala, Economie monétaire et bancaire-Droit général et bancaire, Edition Ellipses, France, 2011.

7-Le Grand Larousse Illustre 1, Dictionnaire Encyclopédique, Paris, 2005.

Les mémoires de magistère :

1-Emessiene Roger, Le Contentieux Des Instrument De Paiement Bancaire Dans Les Relations Commerciales, école régionale supérieure de la magistrature, projet « création des tribunaux de commerce formation MAGISTRATS », BURKINA FASO, 2010.

2-Malek Rania, La Modernisation Du Système De Paiement En Algérie : Etat Des Lieux Et Etude, mémoire de magistère, Algérie, 2005.

Les rapports :

1-Abdelhamid Hadj Arab, « Les Risques Lies Aux Systèmes De Paiement », Media Banque, Le Journal Interne De La Banque D'Algérie, N=°81, Décembre 2005/Janvier 2006.

2-«Evolution économique et monétaire en Algérie », rapport 2001, Banque D'Algérie, Juill 2001.

3-«Evolution économique et monétaire en Algérie », rapport 2002, Banque D'Algérie, Juin 2003.

4-Modernisation Des Moyens De Paiement, BNA REPERE, N 13, Février 2003.

5-«Modernisation De L'infrastructure Du Système Bancaire », rapport 2005, Banque D'Algérie, 16 Avril 2006.

6-Normes Interbancaires De Gestion Automatiser Des Instruments De Paiement, document interne de la banque d'Algérie, N=°67, 2005.

7-Réforme De L'Infrastructure Du Système Et Instruments De Payements, BNA FINANCE, N°:03, JANVIER , 2005.

8-« Système De Paiement Développements Et Modernisation », Media Banque, N=°61, Aout/Sep 2002.

9-Systèmes De Paiement RTGS, Media Banque, Le journal Interne De La Banque D'Algérie, N=° 67, 2003.

Les sites :

1-Glossaire Des Termes Utilisés pour Les Systèmes De Paiement Et De Règlement, Banque des règlements internationaux, Mars, 2003, www.bis.org

2-Principes Fondamentaux pour les systèmes de paiement d'importantes systémiques, Banque de règlements internationaux, janvier 2001, www.bis.org

3-Domaris Bassama, Lise Lefeuvre, Marlyse Thiermont, Paiement Electronique Et Sécurisation Des échanges, 27 septembre 2006, http://foad.refer.org/IMG/pdf/sequence-3-6.pdf, 11/02/2014.

4-Système De Paiement : mode d'emploi, http://glerie.alittlemarket.com/galerie/MODE_D_EMPLOI _SYSTEME_DE_PAIEMENT.pdf.11/02/2014.

5-http://www.alanba.com.kw/ar/economy_news/349118/ 25-12-2012

6-http://www.satim-dz.com/qui-sommes-nous.html visite le 29/04/2014.

7-http://www.made-in-algeria.com/data_5/even_detail.php?id=5861 visite le 29/04/2014.

8-http://www.satim-dz.com/fr/cartecib#ixzz30GVCAbRw visite le 29/04/2014.

9-http://www.satim-dz.com/fr/component/content/article/60-guide-tpe#ixzz30GdMMSMk

10-http://www.satim-dz.com/fr/circuit-de-la-transaction

11-Modernisation De Système De Paiement, www.bank-of-Algérie.dz,2005.

12-http://www.badr-bank.dz/2009/index.asp?page=badr_historique Visite le 16/06/2014.

13-http://ebanking.badr.dz

14-http://www.secarab.com/up/uploads/ca-hirchal.jpg visite le 2014/02/06.

المراجع باللغة الإنجليزية:

Sits:

1-Hard Jennifer, « How Electronic Payment Work », 19 october 2005, http://money.howstuffworks.com/personal-finance/online-banking/electronic-payment.htm, 05 february 2014.

2-Payment Systems Oversight Report 2005, Bank Of England, www.bankofengland.co.uk/publiations/psor/psor2005.pdf

3-Singh Sumanjeet, EMERGENCE OF PAYMENT SYSTEMS IN THE AGE OF ELECTRONICX COMMERCE : THE STATE OF ART, Asia Pacific Journal Of Finance And Banking Research, vol3, no3, university of Delhi, INDIA, 2009, http://glopib.com/articles/asiapacific-vol3-article2.pdf.18/02/2014.

4-Vanderbilt University. Overview of Secure Electronic Payment Systems. [Online, August 9, 2004.] Vanderbilt University Student Projects Website. http://elab.vanderbilt .edu/research/papers/html/student_projects/secure.payment.systems/overview.html, 05 february 2014.

الملحق

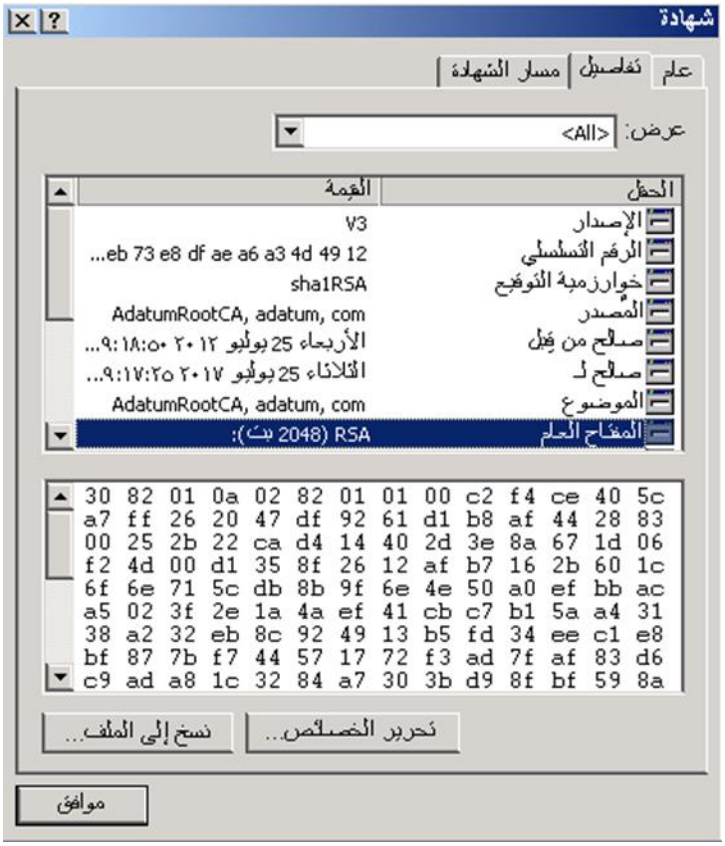
الملحق رقم (01): الشهادة الرقمية والمحفظة الالكترونية والشيك الالكتروني.

شكل الشهادة الرقمية



http://www.secarab.com/up/uploads/certificate-information.jpg visite le 06/02/2014

شكل مفتاح الشهادة الرقمية



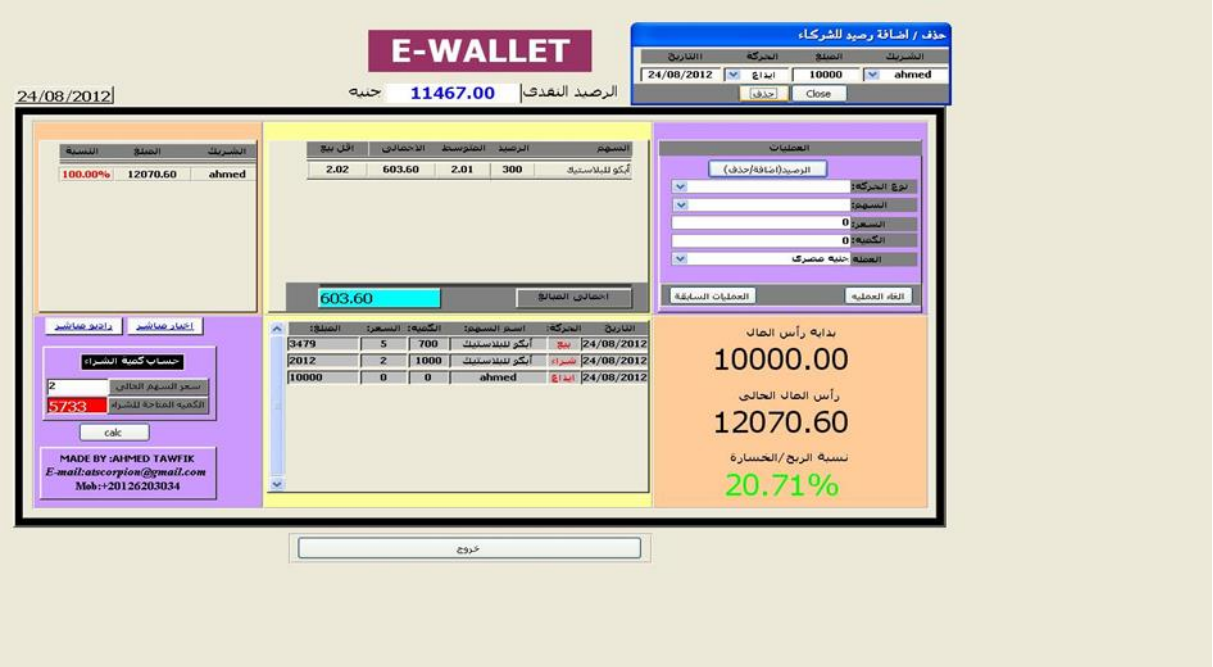
http://support.microsoft.com/Library/Images/2796174.png visite le 06/02/2014

شكل الرد على الشهادة الصحيحة



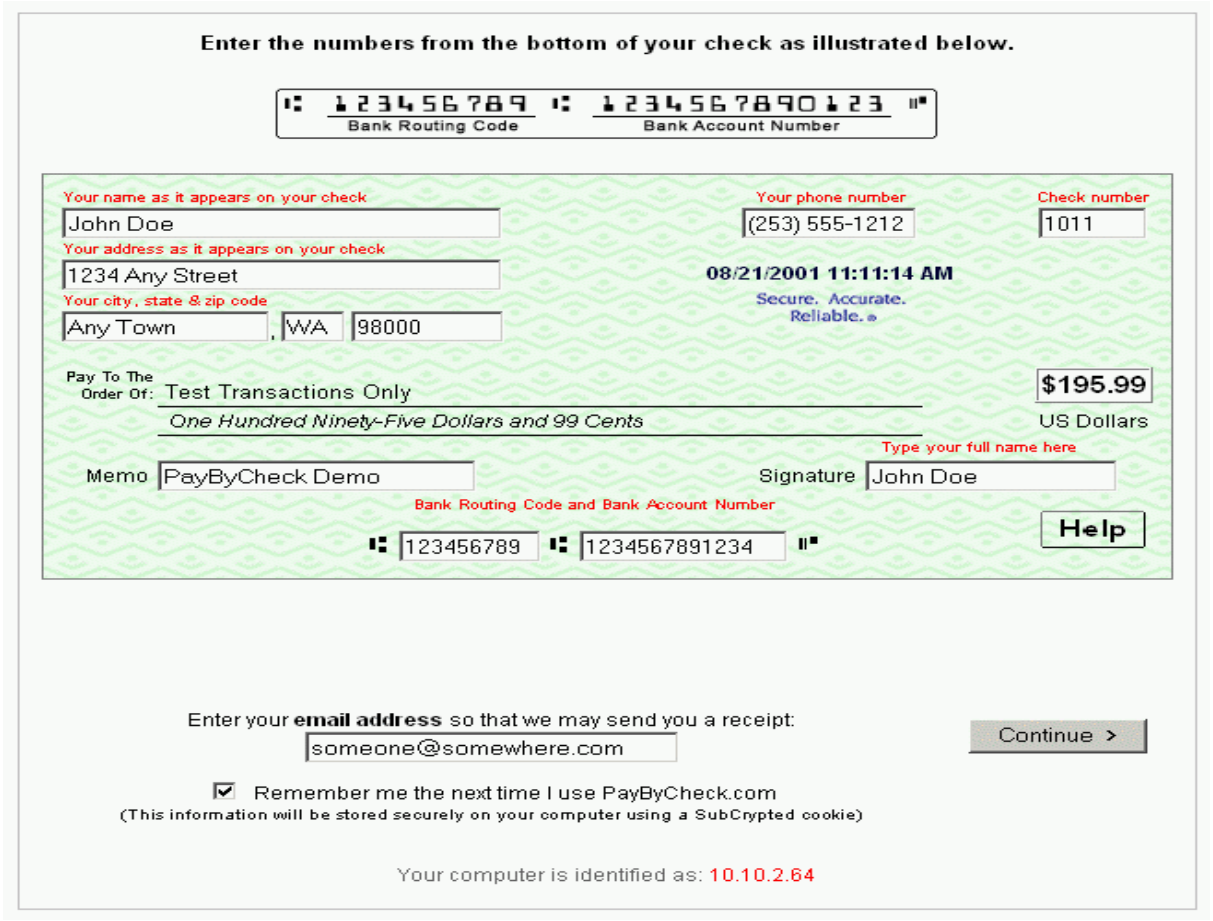
http://support.microsoft.com/Library/Images/2796173.png visite le 06/02/2014

شكل المحفظة الالكترونية



http://arabteam2000-forum.com/uploads/monthly_08_2007/post-131853-1187905567.jpg visite le 07/02/2014

شكل الشيك الالكتروني



www.paybycheck.com/demo.html visite le 07/02/2014

الملحق رقم (02): البطاقة الزرقاء والبطاقة الذهبية ونهائيات الدفع.

شكل البطاقة الزرقاء **شكل البطاقة الذهبية**



http://www.satim-dz.com/fr/cartecib#ixzz30GVCAbRw visite le 29/04/2014

شعار بطاقة CIB

http://www.satim-dz.com/faq- :

monetique#designdelacarte#ixzz32BLTKOGJ visite le 29/04/2014

نهائي الدفع الالكتروني الثابت



http://www.satim-dz.com/fr/component/content/article/60-guide- : tpe#ixzz30GdMMSMk visite le 19/05/2014

نهائي الدفع الالكتروني النقال



http://www.satim-dz.com/fr/component/content/article/60-guide-tpe#ixzz30GdMMSMk visite le 19/05/2014

الملحق رقم (03): البطاقة المغناطيسية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR.

شكل البطاقة الخضراء CBR **شكل بطاقة توفير TAWFIR**





http://www.badr-bank.dz/?id=carte visite le 16/06/2014

الملحق رقم (05): الخدمات الالكترونية المقدمة من قبل بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

الصفحة الرئيسية للخدمات الالكترونية لبنك البدر.



Source :http://ebanking.badr.dz

الدخول إلى الحساب البنكي.



Source: http://ebanking.badr.dz

رصيد الحساب البنكي.



Source: http://ebanking.badr.dz

سعر الصرف.



Source :http://ebanking.badr.dz

البحث عن قائمة وكالات البنك في ولاية ما.



Source: http://ebanking.badr.dz

قائمة وكالات البنك.



Source : http://ebanking.badr.dz

الملحق رقم (06): قائمة المحكمين.

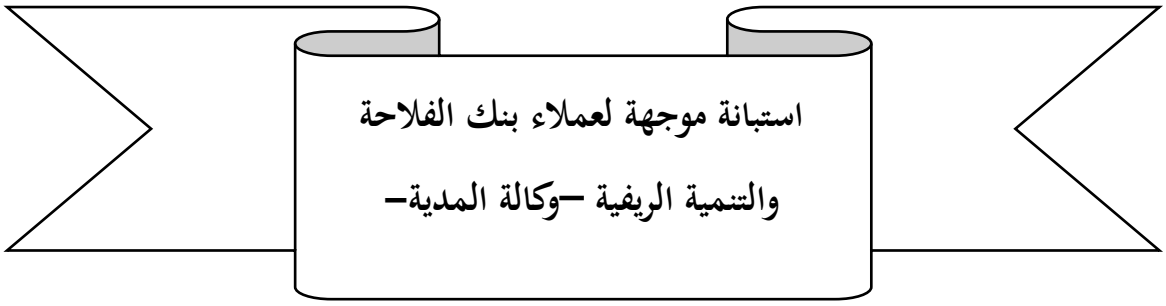
الاسم والقب	الجامعة
د.خليل عبد القادر	جامعة المدية
د.رميدي عبد الوهاب	جامعة المدية
د.جيدار حسان	جامعة المدية
أ.غزازي عماد	جامعة المدية
أ.صغيري سيد علي	جامعة المدية

الملحق رقم (07): الاستبانة الموجهة لعملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



أخي الكريم، أختي الكريمة في إطار تحضير رسالة ماجستير بعنوان "**دور وسائل الدفع الالكترونية في تحديث خدمات الجهاز المصرفي –دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية–وكالة المدية**"، نضع هذا الاستبيان بين أيديكم بغية الإجابة الصادقة عليه، والتعاون معنا بمشاركتكم الفعالة في اثراء هذا الموضوع، كما نحيطكم علما أن اجابتكم ستحاط بالسرية التامة وأن استخدامها سيكون لغرض البحث العلمي فقط.

وفي الأخير تقبلوا منا جزيل الشكر على مساهمتكم القيمة.

ضع علامة (×) في الخانة المناسبة.

المحور الأول: معلومات شخصية

1-الجنس

ذكر ☐ أنثى ☐

2-السن

أقل من 25 ☐ 26-35 ☐ 36-45 ☐ 46-55 ☐ أكثر من 56 ☐

3-المستوى التعليمي

أقل من المتوسط ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ تكوين مهني ☐

4-المهنة

بدون عمل ☐ تاجر ☐ موظف ☐ مهن حرة ☐ مهن أخرى ☐

5-سبب اختيارك لهذا البنك

سمعته ☐ حسن التعامل ☐ سرعته في تقديم الخدمة ☐ الثقة وسرعة الاتصال ☐ نصيحة من صديق ☐

الأسئلة / الأجوبة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المحور الثاني: وعي وثقافة العملاء بالخدمات المصرفية الالكترونية					
1-أدرك بأن اعتماد البنك على وسائل الدفع الالكترونية بغرض تسهيل العمليات البنكية.					
2-لدي المهارات الكافية للتعامل مع أحدث التطورات التكنولوجية للعمليات البنكية.					
3-لدي الاستعداد لمواكبة التغيير الحاصل في العمل البنكي الالكتروني.					
4-أفضّل التعامل البنكي الالكتروني على التعامل البنكي التقليدي.					
المحور الثالث: تحقيق الخدمة المصرفية لأبعاد جودة الخدمة باستخدام وسائل الدفع الالكترونية					
المجال الأول: الخدمة المصرفية أكثر اعتمادية					
5-البنك يقدم خدمات مصرفية جيدة باعتماده على التكنولوجيا الحديثة.					
6-عمليات الدفع الالكتروني أسرع من الدفع التقليدي.					
7-اعتماد البنك على وسائل الدفع الالكترونية في تقديم خدماته يجعله يساهم في تسهيل حل المشاكل التي أتعرض لها.					
8-وسائل الدفع الالكترونية تقلل من تكاليف الاستفادة من الخدمة المصرفية المقدمة من قبل البنك.					

المجال الثاني: الخدمة المصرفية أكثر استجابة					
9-اعتماد البنك على وسائل الدفع الالكترونية يجعلني أستفيد من الخدمات المصرفية دون انتظار وبدون جهد.					
10-اعتماد البنك على وسائل الدفع الالكترونية يوفر لي أمان أكبر في التعامل معه.					
11-تقديم الخدمات المصرفية اعتمادا على وسائل الدفع الالكترونية يشعرني أن البنك يولي اهتماما شخصيا لطلباتي.					
12-الدفع الالكتروني يسهّل تحويل الأموال.					
المجال الثالث: الخدمة المصرفية أكثر قبولا وتوجها					
13-اعتماد البنك على وسائل الدفع الالكترونية في تقديم خدماته يسهّل عليه إدراك ما هي حاجاتي ويعمل على تلبيتها بطريقة أفضل.					
14-التعامل مع البنك بوسائل الدفع الالكترونية يجعلني أشعر أن علاقتي مع البنك هي علاقة شخصية.					
15-الدفع الالكتروني يساعد على التنويع في الخدمات المصرفية المقدمة.					
16-الدفع الالكتروني يساعد على التعامل مع عدد كبير من العملاء في نفس اللحظة.					
المجال الرابع: الخدمة المصرفية أكثر أمانا					
17-مخاطر وسائل الدفع الالكترونية أقل من مخاطر وسائل الدفع التقليدية.					

18-وسائل الدفع الالكترونية توفر لي السرية في تعاملي مع البنك.					
19-وسائل الدفع الالكترونية تجعلني على اتصال مباشر مع البنك.					
20-البنك يتخذ إجراءات صارمة في حال تعرض وسائل الدفع للاحتيال.					
المجال الخامس: توفر البنك على إمكانيات ومتطلبات التعامل بوسائل الدفع الالكترونية					
21-البنك يتوفر على إمكانيات ومعدات جيدة للتعامل بوسائل الدفع الالكترونية.					
22-عمال البنك مؤهلين للتعامل بوسائل الدفع الالكترونية.					
23-بطاقتي البنكية تمكنني من صرف الأموال من أي موزع آلي.					
24-يمكنني الاطلاع على الحساب الجاري من خلال الانترنيت.					
المحور الرابع: رضا العملاء عن التعامل بوسائل الدفع الالكترونية					
25-الاستفسار عن وسائل الدفع الالكترونية من عمال البنك يشعرني بالطمأنينة والارتياح.					
26-موظفي البنك يولون أهمية كبيرة لاستفسارات العملاء وكذا طلباتهم.					
27-لا يمكنني تغيير التعامل بوسائل الدفع الالكترونية ومع هذا البنك.					
28-أنصح أصدقائي بالتعامل بوسائل الدفع الالكترونية.					

شكرا على حسن تعاونكم