جامعة يحي فارس - المديـــــة-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

الموضوع:

وسائل الدفع الإلكترونية و أثرها على جودة الخدمات المصرفية مع الإشارة لحالة الجزائر

مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في تخصص اقتصاد نقدي وبنكي

من إعداد الطالبة:

شعلان أمال

تحت إشراف الأستاذ:

د/ بن قيدة مروان

السنة الدراسية

2021-2020

جامعة يحي فارس - المديـــــة-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

الموضوع:

وسائل الدفع الإلكترونية و أثرها على جودة الخدمات المصرفية مع الإشارة لحالة الجزائر

مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في تخصص اقتصاد نقدي وبنكي

من إعداد الطالبة:

شعلان أمال

تحت إشراف الأستاذ:

د/ بن قيدة مروان

السنة الدراسية

2021-2020

شكر وتقدير

على إثر إنهائي لهذا العمل...

أشكر وأحمد الله عز وجل على توفيقه لي وعونه في إتمام هذا البحث

كما أتوجه بالشكر والامتنان الكبيرين لأستاذي المشرف

"بن قيدة مروان"

الذي شرفني بقبوله الإشراف على انجاز هذا البحث ولم يبخل علي بنصائحه وتوجيهاته البناءة

كما أشكر جميع الأساتذة على التوجيهات والنصائح القيمة التي قدموها لي

وإلى كل من قدم لي يد الساعدة وأعانني على إتمام هذا البحث.

إهداء

إلى الحبيب المصطفى عليه الصلاة والسلام

الحمد لله الذي أعاننا وأكرمنا بالتقوى، جئت أبحث عن كلمة ظننت أنها توفي حق أناس أعطوني الحياة والأمل الدفع والقوة، غلى أناس كانوا السر في وجودي...

إلى من أنار دروبي للخوض في غمار العلم، إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم ، إلى ركيزة طفولتي ومصدر ثقتي وإلهامي ، غلى من زرع في العلم والأخلاق وحصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم

أبي العزيز أطال الله في عمرك

إلى التي أستأنس بعبير الجنة بثرى قدميها

أمي العزيزة أطال الله في عمرك

إلى قرة عيني إخوتي بومدين وسيدعلي

إلى بهجة البيت بشرى وخولة دمتم سندا لي

إلى من جعلتهم ايام الدراسة اخوة لي زملائي وزميلاتي كل باسمه

الى كل محبي العلم والمعرفة

كما اتقدم بالشكر الخاص للاستاذ "مروان بن قيدة" جازاك الله خيرا

أمال

المستخلص

يعتبر نظام الدفع لأي اقتصاد مؤشرا هاما عن مدى سيره وعمله حيث بفضل التطورات والثورة التكنولوجية في القطاعات المالية عامة والمصرفية خاصة ساعد البنوك في مختلف دول العالم لتطوير وتحديث وسائل الدفع،غير مكلفة ومجردة من المادة تساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على وسائل الدفع الالكترونية وتأثيرها على جودة الخدمات المصرفية من خلال توضيح العلاقة بينهما،حيث أخذنا الجزائر بصفة عامة كمثال في استخدام البطاقات البنكية في الجزائر وعوائق استخدام الهاتف المحمول في الجزائر.

الكلمات المفتاحية:وسائل الدفع الالكترونية،تكنولوجيا الاعلام والاتصال،الصيرفة الالكترونية،جودة الخدمات المصرفية.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

شكر	
اهداء	
فهرس المحتويات	I
قائمة الاشكال والجداول	III
مقدمة	أ-د
الفصل الأول :ماهية وسائل الدفع الالكتروني .	
تمهيد	2
المبحث الأول :وسائل الدفع الالكترونية	3
المطلب الأول :نشأة ومفهوم وسائل الدفع الالكترونية	3
المطلب الثاني :أنواع وسائل الدفع الالكترونية	4
المطلب الثالث :مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكتروني	11
المطلب الرابع :البطاقات الذكية والنقود الالكترونية	12
المبحث الثاني :العوامل المعرقلة لنجاح وسائل الدفع الالكترونية .	22
المطلب الأول :الجرائم الالكترونية الناتجة عن وسائل الدفع الالكترونية	22
المطلب الثاني :جرائم البطاقات البنكية	23
المطلب الثالث :التحديات التي تفرزها وسائل الدفع الالكترونية	25
خلاصة	28
الفصل الثاني :جودة الخدمات المصرفية	
تمهيد	30
المبحث الأول :ماهية الخدمات المصرفية	31
المطلب الأول :مفهوم الخدمات المصرفية	31
المطلب الثاني :أنواع الخدمة المصرفية	32
المطلب الثالث :خصائص الخدمة المصرفية	33
المطلب الرابع :دورة حياة الخدمة المصرفية	35
المبحث الثاني :ماهية جودة الخدمات المصرفية	38
المطلب الأول :مفهوم جودة الخدمات	38
المطلب الثاني :مسويات جودة الخدمات المصرفية	39
المطلب الثالث :رضا العميل وعلاقته بجودة الخدمات المصرفية	39

المطلب الرابع :علاقة جودة الخدمات المصرفية بوسائل الدفع الالكترونية	41
المبحث الثالث :واقع وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر وعلاقتها بجودة الخدمات المصرفية	43
المطلب الأول :واقع استخدام البطاقات البنكية في الجزائر	43
المطلب الثاني :آفاق استخدام الهاتف المحمول في الجزائر وأثره على جودة الخدمة المصرفية	49
خلاصة	53
خاتمة	55
قائمة المراجع	58

قائمة الاشكال

والجداول

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
1-1	يمثل مصادر البطاقات البنكية	10
2-1	يمثل أنواع وسائل الدفع الالكترونية	36
2-2	الشباك الاوتوماتيكي للأوراق .	47

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1-2	الموزع الآلي للأوراق	46

مقدمة

تعد البنوك شريان الاقتصاد فهي الدعامة والركيزة الأساسية لأي اقتصاد ،لذلك تسعى كل دولة من دول العالم الى تطويرها من خلال تحسين خدمتها وكذا عصرنه وسائل الدفع المتاحة لديها من آجل تجاوز نمط الأعداد الاعتيادي التقليدي، وذلك لمواكبة التطور التكنولوجي الحاصل الذي يشهده العالم في العقود الأخيرة، ففي وقت سابق كان البنوك تعتمد في خدماتها بالدرجة الأولى على وسائل الدفع التقليدية ،ولكن مع التطور الاقتصادي الراهن كشفت عدة عيوب ونقائص لهذه الوسائل ،ولعل أهمها وأبرزها بطء حركة دورانها واعتبارها هدفا يسهل تحويله الى أداة غش واحتيال كالشيكات بدون رصيد ،وبالتالي أصبحت هذه الوسائل عبئا ثقيلا على البنوك ،بدل أن تكون عاملا مدرا للربح ومسهلا للتبادل التجاري .

حيث مع وجود شبكة الانترنيت وشيوعها وازدياد تكنولوجيا الاعلام والاتصال وازدياد مستخدميها في ظل التطور الهائل في تقنيات الحاسوب والهاتف كوسيلة لنقل وتبادل المعلومات والاتصال ،وقد كان البنوك سباقة لاستغلال هذه التطورات من أجل تحديث نظام الدفع الذي كان في حاجة ماسة الى ذلك، وتنتج عن هذه العملية خلق وسائل آلية جديدة ألا وهي وسائل الدفع الالكترونية فاقترحت البنوك على عملائها وسيلة دفع بالبطاقات وأدخلت وسائل وأجهزة آلية تسمح باختصار الوقت والتكاليف وتساعد على تطوير وتحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل البنك .

ومن خلال هذا المنطلق تعد جودة الخدمات المصرفية عنصرافعالا للنجاح في الأعمال المصرفية ،في ظل ذلك ادركت البنوك الجزائرية ضرورة الاهتمام بجودة الخدمات المصرفية ،سواء بالنسبة للمصرف أو العميل،وبالتالي تحديث نظام الدفع وإدخال وسائل دفع الكترونية التي سهلت على العملاء ،انجاز معاملاتهم وعليه في ظل هذا التطور العامل تقوم البنوك الجزائرية بطرح وتقديم خدماتها الكترونيا رغبة منها في تحسين خدماتها باستخدام وسائل الدفع الالكترونية التي تسهل للزبون التعامل مع البنوك دون عناء التنقل اليها .

من خلال ماسبق ذكره يمكن حصر الإشكال الجوهري لهذا البحث في السؤال التالي :

ماهو دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية

وحتى يسهل لنا التحكم في جوانب الموضوع ارتأينا إلى تجزئة الاشكالية الأساسية الى الاسئلة الفرعية التالية:

فيما تتمثل وسائل الدفع الالكترونية ؟

هل تؤثر وسائل الدفع الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية ؟

فرضيات الدراسة :

قصد الإجابة على السؤال الرئيسي والأسئلة الفرعية حاولنا صياغة عدد من الفرضيات والمتمثلة في :

هناك علاقة بين وسائل الدفع الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية .

تؤدي جودة الخدمات المصرفية الى ولاء الزبون أو العميل وثقته بالمصرف .

أهمية الدراسة :

يستمد هذا البحث أهميته كونه موضوع من أهم المواضيع المطروحة في الساحة الاقتصادية ،ونظرا للدور الكبير الذي تلعبه وسائل الدفع الالكترونية بالعمل المصرفي لمواكبة التطورات العاملة في كل المجالات ،حيث أصبح من المهم اختيار الوسائل التي تحقق للبنوك فوائد وأرباح من جهة وكذا تسمح لها بتقديم خدمات متطورة من جهة أخرى ،وذلك لتحقيق رضا عملائها والأهم من ذلك أن تساهم في تطور اقتصاد الدولة وذلك لمواكبة التطورات الحاصلة في بنوك الدول المتقدمة .

أهداف الدراسة :

يرمي هذا البحث الى تحقيق جملة من الأهداف من بينها :

- ✓ محاولة معرفة وسائل الدفع الالكترونية وكذا أهم تحدياتها.
- ✓ محاولة معرفة تأثير وسائل الدفع الالكتروني على تحسين جودة الخدمات المصرفية

مبررات اختيار الموضوع :

ان الأسباب التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع ترجع الى مايلي:

- ✓ ميولي لوسائل الدفع الالكترونية ومعرفة الكثير عنها.
- ✓ استمرارية البنوك في تحسين خدماتها ومواصلة جهودها في مواكبة التطور التكنولوجي الحاصل .

صعوبات الدراسة:

أكبر صعوبة واجهتني هي الوضعية التي شهدها العالم في الآونة الأخيرة إزاء ظهور مرض كوفيد 19(كورونا)حيث قمت بتحضير الاستبيان وطبعها والشروع في توزيعها حتى تصادفت بعدم وجود الزبائن في البنك وبنسبة قليلة جدا بسبب نقص السيولة هذا ماجعلني أغير طريقة البحث الى دراسة عامة مماجعلني هذا الأمر أشك في عملي واتقاني في المذكرة ،بسبب عدم اجراء دراسة حالة للموضوع.

منهج الدراسة :

اقتضت الاعتماد على المناهج التالية التي رأينا أنها تنسجم مع طبيعة وموضوع البحث من أجل الالمام بمحاور هذا البحث وهي :

- المنهج الوصفي :تم الاعتماد على هذا المنهج من أجل استعراض مختلف المفاهيم المتعلقة بوسائل الدفع الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية .

الدراسات السابقة :

هناك عدة دراسات تناولت الدراسة عن وسائل الدفع الالكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية

-دراسة قامت بها الباحثة زيقم سارة تحت عنوان دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية ،مذكرة ماستر ،جامعة محمد خيضر ببسكرة ،2014-2015،حيث توصلت من خلال هذه الدراسة الى أن تطبيق وسائل الدفع الالكترونية يؤدي الى تحسين جودة الخدمات المصرفية ،وسائل الدفع الالكترونية تقدم خدمات متميزة على الخدمات التقليدية فهي توفر الوقت والجهد ،وسائل الدفع الالكترونية تساهم وبشكل كبير في عمليات الايداع والسحب والشحن وغيرها من العمليات الأخرى بطرق الكترونية دون الحاجة الى التنقل الى مقر البنك .

-دراسة سايحي الحامسة والكتورة طويل حدة ،أثر وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية لسنة 2019 ،(مقال)حيث توصلت من خلال هذه الدراسة الى أن وسائل الدفع الالكتروني تساهم في تعزيز جودة الخدمة المصرفية من خلال دور أبعادها (الملموسية ،الاعتمادية ،الاستجابة ،الأمان ،التعاطف .)

-دراسة الباحثة حورية جنان ،دور الصيرفة الالكترونية ،في تحسين جودة الخدمات المصرفية ، جامعة العربي بن مهيدي ، ولاية أم البواقي ، لسنة 2013/2012،وتوصلت من خلال هذه الدراسة الى زيادة القدرة التنافسية للبنوك وتعزيز أوضاعها في السوق لايكون إلا بتقديم خدمات متنوعة ومتطورة ذات جودة عالية ،والتي لاتتحقق إلا بتوفير المعلومات

عن مستويات الجودة من منظور العملاء ومحاولة قياس مدى ادراكهم لجودة الخدمة المصرفية .

-هيكل البحث :

بغرض الإجابة على اشكالية الدراسة ارتأينا تقسيم دراستنا الى فصلين أما فيما يخص الجانب التطبيقي تعذرنا عن القيام به وهذا للظروف الحالية بسبب المرض وفيما يلي سيتم توضيح الفصلين

الفصل الأول :تضمن هذا الفصل ماهية وسائل الدفع الالكترونية تمحور في مبحثين ألا وهما :

- **المبحث الأول** :وسائل الدفع الالكترونية .
- **المبحث الثاني** :العوامل المعرقلة لنجاح وسائل الدفع الالكترونية .

الفصل الثاني :تطرقنا الى جودة الخدمات المصرفية وتضمن أيضا مبحثين وهما :

المبحث الأول :**ماهية الخدمات المصرفية .**

المبحث الثاني :ماهية جودة الخدمات المصرفية .

المبحث الثالث :واقع وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر وعلاقتها بجودة الخدمات المصرفية.

الفصل الأول:

ماهية وسائل الدفع الالكترونية

تمهيد

تعتبر وسائل الدفع هي الطريقة التي من خلالها يستطيع الأفراد تسوية التزاماتهم والقيام بمعاملاتهم ،حيث تطورت وسائل الدفع عبر العصور ،وذلك ...لتطور الحياة الاقتصادية،والتطورات في مجال تكنولوجيا الاتصال .حيث مع هذا التطور الاقتصادي لم تعد وسائل الدفع تقف عند شكل معين بل فرض التطور التكنولوجي استخدام وسائل دفع أخرى تختلف عن تلك التقليدية يتم تطبيقها في جميع مناحي الحياة .

وتعرف هذه الأخيرة بوسائل الدفع الالكترونية،حيث لها عدة أشكال تتلاءم ببيعة المعاملات والخدمات المصرفية الالكترونية وأهمها :الشيك الإلكتروني،الباقات البنكية والسفتجة الالكترونية ...الخ.

ومن خلال ذلك سنتطرق الى المباحث التالية:

المبحث الأول :وسائل الدفع الالكترونية .

المبحث الثاني :العوامل المعرقلة لنجاح وسائل الدفع الالكترونية.

المبحث الأول: ماهية وسائل الدفع الإلكترونية

يعتبر نظام وسائل الدفع لأي اقتصاد مؤشرا عن مدى سيره وعمله ،وهو ماجعل البنوك في مختلف دول العالم تدرك بأن التطوير وتحديث وسائل الدفع أولية وهذا لان وسائل الدفع التقليدية لم تعد فعالة في عصر يتطلب السرعة في معالجة المعاملات والصفقات ولقد سمح التطور التكنولوجي بخلق وسائل دفع إلكترونية غير مكلفة ومجردة من الطابع المادي.

المطلب الأول: نشأة ومفهوم وسائل الدفع الإلكترونية

في ظل انتشار التجارة الإلكترونية أصبح من الضروري ابتكار وسائل دفع حديثة تمثلت في وسائل الدفع الإلكترونية التي سنتطرق في هذا المطلب إلى إعطاء نظرة على تطورها ونشأتها ثم التطرق إلى تعريفها.

أولا: مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية

لوسائل الدفع الإلكترونية العديد من المفاهيم نوجز أهمها فيما يلي:

تعرف وسائل الدفع الإلكترونية على أنها عملية تحويل الأموال بطريقة رقمية مستخدما بذلك الحاسوب عن طريق إرسال بيانات عبر خط تلفوني أو شبكة.[1]

النظم التي تمكن المتعاملين بتطبيقات التجارة الإلكترونية التماثل المالي الكترونيا بدلا من استخدام النقود المعدنية والورقية أو الشيكات ألورقية حيث يقوم البائعون عن طريق الانترنت بتوفير طرق سهلة وسريعة وآمنة للحصول على منتجاتهم.[2]

مصطلح الدفع الإلكتروني هو نظام دفع مبني على تقنيات الكترونية زائد تقنيات الآلي التي تستعمل لعرض صناعة نظام الدفع ألإلكتروني من خلال تحصيل قيم وسائل الدفع التي تم ضبطها ،عن طريق تطوير المبادلات البنكية عبر سند معلوماتي بدل سند ورقي.[3]

ثانيا نشأة وتطور وسائل الدفع الحديثة

يعود ظهور الصيرفة الإلكترونية إلى السبعينات من القرن العشرين عندما بدأت البنوك باستخدام الهاتف لعرض خدماتها وبعد ظهور تكنولوجيا الانترنت في نهاية الثمانينات بدأت البنوك في عرض عملياتها باستخدامهما وفي

[1]- ابن مبارك أمينة وآخرون،دراسة لأنظمة الدفع ألحديثة مذكرة مستر، أحمد دراية ادرار، 2014/ 2015، ص 28.

[2]- محمد عبد حسين ألطائي، التجارة الالكترونية، ط1 ، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص178 .

[3]- عبد القادر بحبح، الشامل لتقنيات أعمال البنوك، دار ألخلدونية، الجزائر، 2013، ص234 .

سنة 1995 أنجزت شركة أمريكية أول برنامج يسمح بدخول مواقع "الواب" أما أول بنك استفاد من هذه التقنية فهو SFNB وهو بنك أمريكي.[4]

المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية

إن ظهور التجارة الإلكترونية وكذا تطور الصناعة المصرفية أدى إلى ظهور شكل جديد من وسائل الدفع الإلكترونية فسهولة حملها وسرعة عملها جعلها تتميز عن غيرها من الوسائل ألتقليدية، فبدلا من حمل النقود بحجم كبير مثلا يحمل صاحب النقود بطاقة مخزن فيها النقود وهذه البطاقة هي من أحد أنواع وسائل الدفع الإلكترونية التي سنتطرق إليها في هذا المطلب.

الفرع الأول: البطاقات البنكية وأنواعها

إن البطاقات البنكية من أكثر الوسائل الإلكترونية استعمالا من طرف الأشخاص لذا سنتطرق لها بالتفصيل مع ذكر أهم أنواعها:

أولا: مفهوم البطاقات البنكية

تعد البطاقات البنكية مظهرا حديثا من مظاهر تطور شكل ونوعية النقود، وتعرف أيضا باسم النقود ألبلاستيكية، فهي عبارة عن بطاقات بلاستيكية ومغناطيسية كالكارت الشخصي أو الفيزا أو الماستر كارد، وتمكن هذه البطاقات حاملها من الحصول على النقود عن طريق آلات الصرف ألذاتي كما تمكنه أيضامن شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يريده من خدمات وذلك دون أن يكون لديه مبالغ كبيرة كبيرة قد تتعرض للسرقة أو الضياع.[5]

ثانيا: أنواع البطاقات البنكية

توجد العديد من أنواع البطاقات البنكية نذكر أهمها كما يلي:

1/ بطاقة الدفع: هي البطاقة التي تعتمد على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك في صورة حسابات جارية لمقابلة المسحوبات المتوقعة للعميل حامل البطاقة وتتميز هذه البطاقات بأنها توفر الوقت والجهد للعملاء وكذلك زيادة إيرادات البنك المصدر لها.[6]

---

[4]- سعداوي خديجة، وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة وتأثيرها على السياسة ألنقدية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،جامعة المسيلة ،2015،ص 48 .

[5]- شروف فضيلة ،أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية (حالة بعض البنوك الجزائرية)،مذكرة مقدمة لمتطلبات نيل شهادة الماجستار في العلوم التجارية ،تخصص تسويق ،غير منشورة ،جامعة منتوري قسنطينة ،2009-2010،ص108.

[6]- أمير فرح يوسف ،عالمية التجارة الإلكترونية وعقودها ،المكتب الجامعي الحديث ،الاسكندرية ،2009،ص101.

2/ بطاقة الصرف البنكي: تختلف هذه البطاقات عن البطاقات الائتمانية في أن السداد يجب أن يتم بالكامل من قبل العميل للبنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب (أي أن فترة الائتمان في هذه البطاقة لا تتجاوز شهر)، ورغم المزايا التي تتيحها البطاقات البلاستيكية لحاملها إلا أنها لا تزال غير منتشرة بالقدر الكافي في الوطن العربي ويمكن إرجاع ذلك لعدة أسباب منها: انخفاض المستوى الثقافي حول هذا النوع من البطاقات.

3/ بطاقة الانترنت: أصدرت شركة الماستر كارد والفيزا كارد بطاقة خاصة بالتسويق عبر الانترنت، وتتميز بما يلي:[7]

- أنها لا تستخدم في عملية الشراء المباشر، وإنما يقتصر استخدامها على الشراء أو التسوق عبر الانترنت.

- هذا النوع من البطاقات المحدد بمبلغ صغير نسبيا، مما يقلل المخاطر التي يتحملها صاحبها في حال تم التعرف على رقم البطاقة واستخدامها دون إذنه.

- ويلاحظ أن هناك بعض المواقع على شبكة الانترنت تقدم خدمة مشابهة للخدمة التي تقوم بها هذه البطاقة، ويسمى ذلك النظام (الحسابات الشخصية مسبوقة الدفع)، وفيها يقوم العميل بفتح حساب خاص له على أحد هذه المواقع بمبلغ صغير جدا لا يتعدى الخمسة دولارات، وبعد أن يتم قبول العميل ويتم تسجيله ضمن عملاء الموقع، يحدد العميل لنفسه اسم للاستخدام وكلمة السر ويمنح رقم حساب خاص به من ماستر كارد وتاريخ إنهاء العمل به، وباستخدام كل منهما يستطيع شراء أي سلعة أو خدمة يريدها من أي موقع على شبكة الانترنت، يقبل التعامل ببطاقات ماستر كارد وقد تطوير هذه الخدمة خصيصا للعملاء الذين لا يرغبون في التعامل ببطاقات الائتمان الخاصة بهم.

4/ بطاقة السحب الآلي: هي بطاقة تمكن العميل بمقتضاها سحب مبالغ نقدية من حسابه بحد أقصى متفق عليه، ويتم إصدارها من جانب البنك رغبة في عدم وجود زحام على شباك الصرف، وكذلك تمكين العميل من صرف المبلغ الذي يحتاجه خلال الفترة التي يكون فيها البنك مغلقا، وعن طريق إدخال هذه البطاقة في الصراف الآلي الخاص بالبنك وإدخال الرقم السري وهو يتكون من 04 أرقام عن طريق الضغط على لوحة المفاتيح الموجودة بجهاز الصراف الآلي يظهر على شاشة الجهاز عدة اختيارات للعميل، مما يتيح للعميل تحديد المبالغ المراد سحبها

[7]- عبد الرحيم وهيبة ،إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية ،دراسة حالة الجزائر ،رسالة ماجستير،قسم علوم التسيير ،فرع نقود ومالية ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،جامعة الجزائر ،2006.

ويحرر الصراف الآلي فاتورة أو كشف بالأموال المسحوبة من قبل العميل مبنيا فيها مكان وتاريخ الائتمان وذلك لأن العميل يسحب نقود من رصيد لدى البنك.[8]

5/ بطاقة الشيكات: يتعهد فيها البنك بسداد الشيكات التي يحررها بشروط معينة، وتحتوي هذه البطاقة عادة اسم العميل وتوقيعه ورقم حسابه والحد الأقصى الذي يتعهد البنك الوفاء به في كل شيك يحرره العميل، ويقوم العميل بإبراز البطاقة للمستفيد والتوقيع على الشيك إضافة إلى التأكد من مدة صلاحية البطاقة للاستعمال، وإذا تحققت هذه الشروط وبخاصة تحرير الشيك وفقا للحد الأقصى المسموح به، وكتابة رقم البطاقة على ظهر الشيك وصحة توقيع الساحب، فإن البنك المسحوب عليه ملزم بدفع قيمة الشيك للمستفيد بغض النظر عن وجود رصيد كان لديه من عدمه وظهور هذه البطاقة جاء نتيجة سوء ظن وعدم ثقة التجار بالشيكات التي يصدرها أشخاص لا يعرفهم.[9]

6/ بطاقة الائتمان:

أ/ مفهومها: هي بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم شخصية تصدرها البنوك أو منشآت التمويل الدولية تمنح لأشخاص لديهم حسابات مصرفية مستمرة، وهي من أشهر الخدمات المصرفية الحديثة وبموجب هذه البطاقة يستطيع المتعامل أن يتمتع بخدمات عديدة من محلات متفق عليها مع البنك على منح هؤلاء المتعاملين الحاملين لهذه البطاقة ائتمانا مجانيا يقومون بسداده في 25 يوم من استلام الفاتورة بمختلف المشتريات التي قام بها خلال الشهر المنصرم، حيث يرسل البنك هذه الفواتير في نهاية كل شهر لكل زبون ولا يدفع المتعامل أي فوائد على هذا الائتمان إذا قام بالتسديد خلال الآجال المحددة، إلا أنه يدفع فوائد قدرها 1.5% في الشهر عن الرصيد المتبقي دون سداد بعد فوات الآجال المحددة للسداد كما يتقاضى البنك التجاري عمولة من المحلات التجارية المتعاقد معها من 0.3 % إلى 0.5 % من قيمة المبيعات التي تمت بهذه البطاقة.[10]

ب/ **نشأتها:** بدأت تظهر بطاقة الائتمان منذ عام 1914، وكان ذلك عندما أصدرت بعض شركات البترول الأمريكية بطاقات لعملائها من أجل استخدامها في شراء بعض مشتقات البترول من المحطات التابعة لها وتتم التسوية نهاية كل مدة زمنية متفق عليها، لكن النشأة الحقيقية كانت في عام 1950، إذ بدأت تظهر صور

---

[8]- محمد بن بوبكرة وعبد اللطيف بن زيدي ،معالجة المعالاملات المصرفية في ضل نظام الدفع الآلي ،مذكرة مقدمة كجزء لمتطلبات لنيل شهادة الليسانس في لبعلوم التجارية والمالية ،تخصص مالية ،غير منشورة ،المدرسة العليا للتجارة ،2007-2008 ،ص47.

[9]- نفس المرجع ،ص 47.

[10]- عبد الكريم قندوز وبومدين نورين ،الصيرفة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية كمدخل لبناء الإقتصاد الرقمي في الجزائر،بحث مقدم للملتقى العلمي الدولي الثاني حول المعرفة في ضل الإقتصاد الرقمي ،جامعة حسيبة بن بوعلي ،الشلف ،بدون تاريخ ،ص .06.

بطاقات الائتمان في صورة بطاقات المحلات التجارية، ثم بعد ذلك في بطاقات السفر، ومن بعدها في بطاقات الترفيه، ثم بطاقة الائتمان.[11]

ج/ **أنواع بطاقة الائتمان:** يوجد العديد من أنواع بطاقة الائتمان وهذا ما جعلها الأكثر استخداما من طرف الأشخاص في العالم ككل، وهو ما يميزها عن غيرها من البطاقات الأخرى ونذكر أنواعها كالآتي:

بطاقات الائتمان من حيث المزايا التي تمنح لحاملها: وهي ثلاثة أنواع:[12]

- البطاقة الفضية: هذا النوع يعطي لحامله حدا من الائتمان منخفضا نسبيا فيمنح هذا النوع لمعظم العملاء عندما يتوافر الحد الأدنى من المتطلبات المطلوبة، كما يوفر لحاملها القدرة على الشراء من التجار والسحب النقدي من البنوك وأجهزة الصراف الآلي.

- **البطاقة الذهبية:** هذا النوع من البطاقات يصدر للعملاء أصحاب الأموال، فحامل هذه البطاقة تضاف إليه بعض المزايا الأخرى الممنوحة له مجانا مثل: التأمين ضد الحوادث ويحصل على استشارات قانونية مجانا...الخ، وتزيد رسوم الاشتراك على حامل هذه البطاقة عن حامل البطاقة الفضية، وعادة يكون الائتمان المالي والتاريخ المالي لصاحب البطاقة معيارا لهما ومحددا في نوع البطاقة التي تصدر له.

- **البطاقة الماسية:** وهي بطاقة تصدر لكبار العملاء وتتميز بعدم وجود حدود ائتمانية وتعطي لحاملها نفس المزايا للبطاقة الذهبية، وتصدر هذه البطاقة عن طريق بعض المؤسسات المالية مثل: أمريكان أكسبرس.[13]

بطاقات الائتمان من حيث الاستخدام: وهي ثلاث أنواع:[14]

- بطاقة الائتمان العادية: هذا النوع هو الأكثر استخداما، فهي تستخدم في الشراء والحصول على خدمات، وإمكانياتها في السحب النقدي من الصراف الآلي، أو من البنوك التي تكون مشتركة في عضوية هذه البطاقة.

- بطاقة السحب النقدي الالكتروني: تستخدم في عملية سحب النقود، سواء أكانت من أجهزة الصراف الآلي المحلي أو الدولي، أو الأجهزة التي تقرأ الأشرطة الممغنطة التي تحصل عليها البنوك من مصدر هذه البطاقة وتكون تلك البنوك مشتركة في عضوية هذه البطاقة.

---

[11]- جلال عايد الشورى ،وسائل الدفع الإلكتروني ،دار الثقافة ،عمان ،ط1 ،2008،ص.25.

[12]- نفس المرجع ،ص.32.

[13]- نادية شعبان إبراهيم السواح ،النقود البلاستيكية ،الدار الجامعية ،الإسكندرية ،2005،ص.23.

[14]- جلال عادل الشورى،مرجع سابق ،ص ص32.33.

- البطاقة ألمحلية: هي بطاقة لا تستخدم إلا في حدود القيم البنك المصدر للبطاقة وفي نفس عملة هذا ألإقليم، فإن مجال استخدام هذا النوع قليل جدا وفي حدود ضيقه لأنه لا يعطي ميزات لحاملها مثل: الأنواع الأخرى التي تستخدم بنسبة كبيرة في جميع أنحاء العالم وبجميع العملات.

بطاقات الائتمان من حيث الجهة المصدرة لها: وهي أربعة أنواع هي:[15]

- بطاقات الفيزا: هي بطاقة تخول لحاملها أجزاء عمليات الشراء والسحب النقدي ضمن سقف البطاقة المحدد لكل عميل، ويوجد نوعين من بطاقة الفيزا وهما: بطاقات الفيزا الوفائية وبطاقات الفيزا الائتمانية.

- بطاقة الماستر كارد الائتمانية: هي بطاقات ائتمان تصدر لعملاء البنك ضمن شروط معينة وسقف محدد تخول حاملها للقيام بعمليات شراء السلع والخدمات لدى التجار الذين يملكون أجهزة (POS) إضافة إلى عمليات السحب النقدي من خلال أجهزة الصراف الآلي، كما تمنح حاملها ميزات ميسرة لسداد المبالغ المسحوبة على أقساط شهرية بحيث يتم رفع سقف البطاقة بالمبالغ المسددة مما يتيح للعميل استغلال المبالغ المسددة مرة أخرى.

- بطاقات أمريكان أكسبرس: هذا النوع من البطاقات يصدر فقط من هذه المؤسسة المالية، وهي التي تشرف على عملية إصدارها وتعمل على تسوية عملياتها مع التجار، كما أنها لا تمنح تراخيص للبنوك والمؤسسات المالية الأخرى لإصدار هذه البطاقات فتستخدم هذه البطاقة من خلال فروعها ولكن يمكن تفويض البنك لسداد قيمتها مباشرة من حساب العميل.

- بطاقات تصدر عن المؤسسات التجارية: تستخدم هذه البطاقات من قبل زبائن هذه المؤسسات في الشراء من فروعها ومؤسساتها فيتحقق ذلك عندما تملك تلك المؤسسات عدة مشاريع كبرى مثل: محطات البنزين، الفنادق، المطاعم ... إلخ، فتقوم تلك المؤسسات بطرح البطاقات لتمكن زبائنها من الشراء أو طلب خدمات من أي نوع من الأنواع المستخدمة في فروعها، وذلك للحفاظ على زبائنها وكذا تنظيم عمليات البيع، فيدفع الزبون إلى المؤسسة مباشرة أو بعد فترة من الزمن، ويحصل حاملها على ميزات كتخفيض في الأسعار، والأولوية في تقديم الخدمات ...إلخ.[16]

[15]- ناظم محمد نوري والشمري عبد الفتاح وعبد الفتاح الزهير ،الصيرفة الإلكترونية ،دار وائل ،عمان ،ط1، 2008،ص ص .79.80.

[16]- جلال عادل الشورى ،مرجع سابق ،ص.34.

ثالثا/ مزايا البطاقات البنكية: وهي كما يلي:[17]

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

- توفير الوقت والجهد والتكاليف بالنسبة للمشتري والبائع.

- بالنسبة للشراء عبر الانترنت فإن بطاقة السداد لها مزايا بصفة خاصة، فعندما يصل المستخدم إلى الفحص الالكتروني فإنه يدخل رقم بطاقة السداد ومعلومات الشحن والفواتير في المجالات المناسبة لإكمال الصفقة، ولا يحتاج إلى أي عناصر مادية أو برامج لإكمال الصفقة.

رابعا/ عيوب البطاقات البنكية: وهي كما يلي:[18]

- خدمة البطاقات تفرض على التجار رسوما عن كل صفقة ورسوما شهرية للمعالجة والتجار بالطبع ينظرون إليها على أنها تكلفة القيام بأنشطة الأعمال.

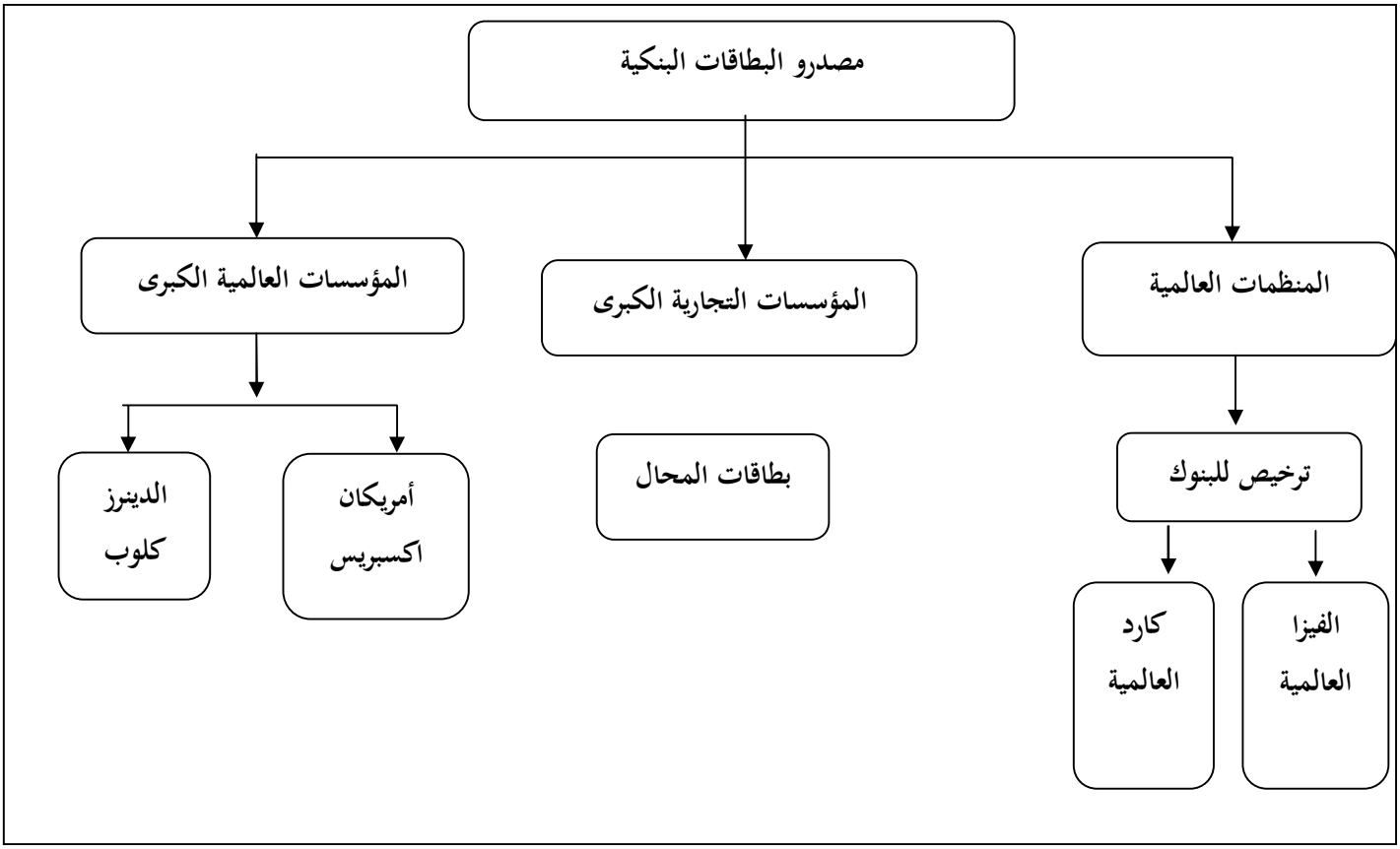
- المخاطرى بالنسبة حيث يحتمل أن تفقد مبيعات هامة بسببها، ولا يدفع المستهلك رسوما مباشرة لاستخدام بطاقات السداد.

- نفس المشكلة بالنسبة للمشترين حيث أنه قد يخسر المشتري قيمة مشتريات يشتريها عبر الانترنت بسبب عملية تحسب على موقع إلكتروني لتاجر أو مقدم خدمة وهم

[17] فريد المتجر وآخرون ،التجارة والأعمال الإلكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة ،الدار الجامعية ،الإسكندرية ،2006،ص.119.

[18] نفس المرجع ،ص.120.

الشكل رقم(1-1): يمثل مصادر البطاقات البنكية



مصدر :محمد عدنان بن الضيف وآخرون ،نظم الدفع الإلكتروني ،مذكرة مقدمة كجزء ضمن متطلبات نيل شهادة ليسانس في العلوم الإقتصادية ،تخصص نقود مالية وبنوك ،غير منشورة ،جامعة محمد خيضر ،بسكرة،ص12.

المطلب الثالث : مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني

يترتب على استخدام وسائل الدفع الإلكتروني مجموعة من المزايا تقابلها مجموعة من العيوب ،وهناك عدة عوامل تؤدي إلى نجاح وانتشار وسائل الدفع الإلكتروني .

أولا:المزايا: تتميز وسائل الدفع الالكترونية بعدة مزايا:

❖ **بالنسبة لحاملها:**

-سهولة ويسر الاستخدام.

-الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفادي السرقة والضياع.

-توفير فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترة محددة .

-إتمام الصفقات فوريا بمجرد ذكر رقم البطاقة.

❖ **بالنسبة للتاجر:**

-تعد أقوى ضمان لحقوق البائع.

-تساهم في زيادة المبيعات.

نقل عبئ متابعة ديون الزبائن إلى عاق البنك والشركات المصدرة .

❖ **بالنسبة لمصدرها:**

-تعزيز الأرباح من خلال الفوائد والرسوم والغرامات .

ثانيا :العيوب :وبما أن لوسائل الدفع مزايا وإيجابيات فهي أيضا لها بعض السلبيات التي تعيبها وهي :

❖ **بالنسبة لحاملها :**

-زيادة الاقتراض والإنفاق بم اجتياز القدرة المالية .

-عدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء.

❖ **بالنسبة للتاجر:**

-قد تؤدي مخالفته أو عدم التزامه بالشروط إلى إلغاء البنك التعامل معه ووضع اسمه في القائمة السوداء ،وما يترتب على ذلك من صعوبات في ممارسة نشاطه التجاري.

❖ **بالنسبة لمصدرها:**

-خطر تعثر سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم

-تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.[19]

المطلب الرابع: البطاقات الذكية والنقود الإلكترونية.

إن من أهم الابتكارات الحديثة في قطاع الدفع بالبطاقات هو تطوير البطاقات الذكية، وكذلك من وسائل الدفع الإلكترونية التي بدأ صيتها ينتشر عبر أنحاء العالم مثل النقود الإلكترونية

أولا: البطاقة الذكية

1/مفهومها: هي عبارة عن بطاقات بلاستيكية ممغنطة ومزودة بشرائح الكترونية دقيقة ذات ذاكرة وقدرات تفاعلية، تسمح بتعامل تلك البطاقات مع الوحدات الصرفية عند نقاط البيع أو مع آلات الصرف الذاتي، أو مع أي حسابات آلية شخصية أخرى، وتتيح تلك البطاقات للعميل شراء ما يحتاجه أو سحب مبلغ معين خصما من رصيد المبلغ المخزن بالبطاقة، وذلك حتى نفاذ إجمالي الرصيد الذي تحمله البطاقة والتي يمكن إعادة شحنها من جديد.[20]

2/ أنواعها: وهي ثلاث أنواع أساسية:[21]

بطاقات متصلة: وهي التي عند استخدامها يجب أن يتم اتصالها مع قارئ للبطاقات الذكية حتى تتم عملية تحديث المعلومات وقراءتها من قبل شريحة الكمبيوتر الموجودة على البطاقة الذكية.

بطاقات عير متصلة: وهي تعتبر مفيدة جدا بحيث أنها تعتبر ملائمة وسريعة، وهي تتطلب من المستخدم إدخال كلمة المرور واسم المستخدم صحيحين حيث يعطيها المزيد من الأمن والحماية من السرقة والاحتيال، والمعلومات المخزنة فيها مصممة بحيث تكون للقراءة فقط أو لعدم الوصول إليها وذلك لإضافة المزيد من الأمن على المعلومات المخزنة فيها وتخزن المعلومات أبضا بطريقة مشفرة وأيضا من الممكن أن تحوي البطاقة الذكية على صورة لحاملها في أحد أوجهها، كل ذلك يعطيها المزيد من الأمن والتوافق على بطاقات الاعتماد لمنع السرقات والاحتيال من قبل كلا الطرفين البائع والمشتري.[22]

البطاقات المزدوجة: هي بطاقات مزودة بذاكرة واحدة مع إمكانية الاتصال المادي بالقارئ وعدم الاتصال أيضا ويعتبر هذا النوع من البطاقات الأكثر استخداما بالنسبة للتجار أو المستهلكين لما توفره من درجة عالية من الأمان، ويعد النقل أكثر المجالات التي تستخدم فيها هذه البطاقات حيث يكون المسافرين في عجلة من أمرهم

[19] محمد الطائي ،التجارة الالكترونية ،دار الثقافة للنشر والتوزيع ،ط 1،عمان ،2010،ص 185 .

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

[21] وسيم محمد الحداد وآخرون ،الخدمات المصرفية الإلكترونية ،دار المسيرة ، عمان ،ط1 ،2012،ص.180.

[22] نفس المرجع ،ص.181.

وليس لديهم الوقت الكافي لإدخال بطاقاتهم في القارئ كما أنهم يرغبون في الاستفادة من درجة الأمان والسرية العالمية التي يوفرها هذا النوع من البطاقات.[23]

وإن الاستخدام الأكثر شيوعا للبطاقة الذكية لدى المصارف هو القيمة المخزونة مثل بطاقة الموندكس إلا أن تكنولوجيا الشرائح المصغرة الحديثة التي وفرت قدرات استثنائية لتخزين البيانات ومعالجتها أتاحت استخدامات جديدة يمكن أن تقدمها نفس البطاقة.[24]

3/ مزايا البطاقة الذكية:

أ/ القدرة العالية على تخزين المعلومات: بسمح الكمبيوتر الصغير المثبت على البطاقة بتخزين معلومات وبيانات شخصية ومالية وطبية خاصة بالمستهلك، ويمكن استدعاء هذه المعلومات بطريقة منظمة، فالبطاقة والحال كذلك رقيقة الكترونية فائقة قادرة على تخزين جميع البيانات فهو كمبيوتر متنقل وبهذا تختلف البطاقة الذكية عن البطاقة ذات الشريط الممغنط الذي تقوم عليه فكرة بطاقة الائتمان، فلا يسمح الشريط الممغنط لهذه البطاقة إلا بتخزين كمية من المعلومات التي تتعلق في الغالب بالحساب والبطاقة ذاتها، دون أن تتضمن بيانات شخصية أو عائلية ... إلخ، لصاحب البطاقة، وقد تصل قدرة البطاقة الذكية على التخزين إلى 80 أو 100 مرة أكثر من قدرة البطاقة ذات الشريط الممغنط حيث يمكن تخزين من 03 كيلو بايت إلى 32 كيلو بايت من المعلومات على ذاكرة هذا القارئ.[25]

ب/ تعدد مجالات الاستخدام: تقدم البطاقات الذكية خدمات متعددة للمستهلكين، فالمستخدم يستطيع أن يحصل على أكثر من خدمة عن طريق استخدام بطاقة واحدة، فالبطاقة الذكية والحال كذلك يحل محل العديد من البطاقات بفضل التكنولوجيا المتقدمة.

ج/ السرية والأمان: أهم ما تقدمه البطاقات الذكية للمستهلك هو السرية في المعاملات والأمان القانوني الذي طالما تشده المستهلك خاصة بالنسبة للمعاملات التي عبر شبكة الانترنت، ويرجع الفضل إلى السرية والأمان الذين توفرهما تكنولوجيا البطاقات الذكية للكمبيوتر الصغير المثبت على بطاقة المستهلك حيث يسمح بإجراء حوار سري وآمن مع الكمبيوتر المثبت على البطاقة الخاصة بالتاجر وتتم هذه الحوارات بشكل مباشر بين الكمبيوترات دون الحاجة إلى أية جهة خارجية لاستكشاف المعلومات المخزنة على البطاقة، وبفضل هذه الحوارات

---

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

[24] بلعبيدي عايدة عبير ،أثر البنوك الأجنبية في تمويل الإقتصاد الوطني (حالة الجزائر)،مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستار في العلوم الإقتصادية ،تخصص نقود وتمويل ،غير منشورة ،جامعة محمد خيضر ،بسكرة ،2005-2006،ص.63.

[25] شريف محمد غنام ،مرجع سابق ،ص ص .21.22.

المباشرة والمشفرة بشكل معقد فقد اطمأن المستهلكون إلى هذا النوع من البطاقات واطمئنوا كذلك على البيانات الخاصة بهم وعل أموالهم وحساباتهم في البنوك، ويعكس الحال في ظل البطاقات ذات الشريط الممغنط، وقد نتج عن هذا الأمان إن زادت المعاملات على شبكة الانترنت وتطورت التجارة الالكترونية.[26]

ثانيا: النقود الالكترونية

1/ مفهومها:

تعرف النقود الإلكترونية بأنها: مجموعة البروتوكولات، والتوقيعات الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل فعليا محل تبادل العملات التقليدية، وبعبارة أخرى فالنقود الالكترونية أو الرقمية هي المكافئ الالكتروني للنقود التقليدية التي اعتدنا تناولها.[27]

وتعرف أيضا على أنها: "سلسلة الأرقام التي تعبر عن قيم معينة تصدرها البنوك التقليدية أو البنوك الافتراضية لمودعيها، ويحصل هؤلاء عليها في صورة نبضات كهرومغناطيسية على بطاقة ذكية، ويستخدمها هؤلاء لتسوية معاملاتهم التي تتم عن طريقه، ويعبر عنها أحيانا بالنقود الرقمية أو الرمزية أو النقود القيمية إذ أنها عبارة عن مجموعة من الأرقام بمجرد الضغط عليها بالفأرة للتحول إلى نقود تقوم بتسوية المعاملات التي تتم عن طريق الانترنت، وهذا النوع من النقود يشكل المفهوم الحقيقي للعملة الالكنرونية.[28]

ومصطلح النقود الالكترونية يشمل الصور التالية:[29]

الصورة الأولى: هي بطاقة مدفوعة مسبقا، والتي يمكن استخدامها لأغراض متعددة، ويطلق عليها اسم البطاقة المختزنة القيمة.

الصورة الثانية: هي آليات الدفع مختزنة القيمة أو سابقة الدفع التي تسمح بالدفع من خلال شبكة الحاسوب الآلية (الانترنت) المتعارف عليها باسم نقود الشبكة أو النقود السائلة الرقمية.[30]

---

[26] نفس المرجع السابق ،ص ص 23.24.

[27] نوال بن عمارة ،وسائل الدفع الإلكتروني ،(الآفاق والتحديات)،محاضرات ألقيت بقسم العلوم الإقتصادية ،كاية الحقوق والعلوم الإقتصادية ،جامعة ورقلة ،ص. 09.

[28] أمير فرح يوسف ،مرجع سابق ،ص.99.

[29] جلال عايد الشورى ،مرجع سابق ،ص ص .58.59.

[30] نفس المرجع السابق ،ص .59.

2/ أنواعها:

أ/ من حيث متابعتها والرقابة عليها: وهي نوعان:[31]

نقود الكترونية محددة: ويميز هذا النوع من النقود إمكانية التعرف على الشخص الذي قام بسحب النقود من البنك شأنها في ذلك شأن بطاقة الائتمان في عملية السحب وحركة السحب من خلال النظام الالكتروني من البداية حتى النهاية.

نقود الكترونية غير اسمية: وهذا النوع يتم التعامل به دون معرفة هوية المتعامل فهي كالأوراق النقدية في التعامل وليس لها علاقة بمن يتعامل بها ولا يمكن التعرف على هوية مستخدميها سواء انتقلت منهم أو إليهم.

ب/ من حيث أسلوب التعامل بها: وهي نوعان:[32]

نقود الكترونية عن طريق الشبكة: ويتم سحب هذا النوع من النقود الالكترونية من البنك أو المؤسسة المالية وتوضع على أداة معينة داخلية في جهاز الحاسب الشخصي، وفي مجال إرسال هذه النقود عبر الانترنت ليس على المستخدم إلا الضغط على الفأرة لهذا الجهاز إلى الشخص المستفيد من هذه النقود وتتم هذه العملية في ظل إجراءات تضمن للمتعاملين بهذه الطريقة حد كبير من الأمان والسرية وهي نقود حقيقية إلا أنها رقمية وتتطلب معظم الأنشطة المستخدمة لمثل هذه الطريقة اتمام الاتصال بين طرفي التعامل والمصدر الكترونيا من أجل التحقق من سلامة هذه النقود التقليل من احتمالية وجود الغش والتزوير.

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

الفرع الأول: المحفظة الالكترونية والشيكات الالكترونية

كذلك نجد من وسائل الدفع الإلكترونية التي بدأ صيتها ينتشر هي المحفظة الإلكترونية وكذلك الشيك الالكتروني الذي أصبح مكافئا للشيك التقليدي.

---

[31] نفس المرجع ،ص.60.

[32] إبراهيم بختي ،التجارة الإلكترونية ،ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر ،2005،ص.75.

أولا: المحفظة الالكترونية

1/ مفهومها:

هي عبارة عن قيمة مخزنة الكترونيا على جهاز مثل البطاقة، ويكون فيها شريط ممغنط والذي يتم تخزين معلومات الحساب عليه وتتيح هذه المحافظ لحاملها التعامل معها كأنه يحمل نقودا لكنها في شكل مختلف وتسمح بتحويل القيمة من بطاقة لأخرى بشكل مباشر أو إلى شخص آخر أو محل تجاري بدون الحاجة إلى أن تمر هذه العملية من خلال حساب لدى وسيط، بحيث أن الأموال مسجلة على المحفظة الالكترونية، فلا حاجة لعمل اتصال مباشر أو التعرف على الشخص حامل المحفظة حيث أن الغرض من هذا النوع من وسائل الدفع أن تعمل كبديل للنقود في المعاملات اليومية ويتم استخدامها في المدفوعات اليومية الصغيرة، مثل التنقلات العامة أو ماكينات البيع الآلي.[33]

ثانيا: الشيك الالكتروني

1/ مفهومه:

هو المكافئ الالكتروني للشيكات الورقية التي تتعامل بها، فالشيك الالكتروني هو رسالة الكترونية يرسلها موقع الشيك إلى حامل الشيك ليقدمه للبنك عبر الانترنت، ثم يحول البنك قيمة الشيك إلى حساب حامل الشيك، وبعد ذلك بإلغاء الشيك وإعادته الكترونيا إلى حامل الشيك ليكون دليلا على صرف الشيك.[34]

لا يوجد فرق بين الشيك الالكتروني والشيك العادي فكل منهما يعتبر أمر بدفع مبلغ معين إلى شخص يسمى المستفيد، إلا أن الشيك الالكتروني يرسل الكترونيا عبر الانترنت.[35]

2/ البيانات الواجب توافرها في الشيك الالكتروني:

لصحة الشيك الالكتروني يجب توفره على البيانات التالية:[36]

- رقم الشيك: وهذا البيان الذي لابد أن يستوفيه الشيك الالكتروني ويكون مطبوعا أصلا على نموذج الشيك التقليدي المسلم من البنك لعملائه.

---

[33] مجموعة العمل المالي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا،تقرير حول طرق الدفع عبر الحدود (الحالية والناشئة وإمكانية استغلالها في عمليات غسل الاموال وتمويل الإرهاب ،ص ص .13.14.

[34] نهلة أحمد قنديل ،التجارة الإلكترونية ،جامعة قناة السويس ،القاهرة ،2004،ص.84.

[35] رحال فؤاد ،تأثير تحرير إدارة الخدمات المصرفية على تنافسية البنوك وأثرها على القطاع المصرفي الجزائري ،مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستار في العلوم الإقتصادية ،تخصص نقود وتمويل ،غير منشورة ،جامعة محمد خيضر ،بسكرة ،2005-2006،ص .89.

[36] ناهد فتحي الحموري ،الأوراق التجارية الإلكترونية ،دار الثقافة ،عمان ،ط2009،1،ص.205.

- اسم الدافع، ورقم حسابه، واسم البنك.
- القيمة التي ستدفع.
- وحدة العملة المستعملة.
- تاريخ الصلاحية.
- التوقيع الالكتروني للدافع.
- التظهير الالكتروني للشيك للمستفيد.

لابد للشيك الالكتروني أن يستوفي كافة البيانات والشروط اللازمة لصحة الشيك الالكتروني ومن ثم يكون للشيك الالكتروني نفس حجية الشيك الورقي للدول التي تعترف بصحة التوقيع الالكتروني والذي هو أساس الثقة في التعامل في الأوراق التجارية الالكترونية.

3/ طريقة عمل الشيك الالكتروني:

وتتمثل فيما يلي:[37]

- إذا كانت تمتلك موقعا في فضاء ويب يمكنك إضافة زر ربط إلى نموذج الدفع أو الفاتورة التي يتضمنها موقعك، بنموذج الشيكات الالكترونية في موقع الوسيط الأمن.
- إذا لم تمتلك موقع ويب يمكنك إضافة عنوان الربط إلى رسالتك البريدية التي تحتوي على الفاتورة وبذلك لا تحتاج لوجود موقع، كي تستفيد من هذه الخدمة.
- يقوم المشتري بتعبئة نموذج الشراء أو الفاتورة، حيث تعود إلى البائع مباشرة عبر البريد الإلكتروني بعد تعبئتها في الوقت الذي يحرر شيكا إلكترونيا لصالح الوسيط الذي يتحقق من صحة المعلومات البنكية، من خلال الاستفسار عبر شبكة في قاعدة معلومات بنك العميل، فيرسل مباشرة إشعارا رسميا للبائع والمشتري بصلاحية العملية.
- يحرر موقع وسيط الدفع بالشيكات الشيك إلكترونيا نيابة عن المشتري ويودعه في حساب البائع مباشرة.
- يرسل الوسيط إلى البائع كل نهاية شهر كشف بقيمة العمولات المستحقة، ويقبل الدفع بالشيكات الإلكترونية، ولا تحتسب هذه العمولات كسب على قيمة العملية مهما كان حجمها، بل كقيمة ثابتة

[37] فريد النجار وآخرون ،مرجع سابق ،ص ص .134.135.

وليس هناك وقت محدد على معالجة هذه العمليات حتى وإن تمت خلال نهاية الأسبوع، أو العطلة الرسمية أو خلال الليل.

- يتوفر نوعان من الخدمة التي يقدمها الوسيط عند تأكيد العمليات الخدمة العادية التي يتم فيها إصدار الشيك الإلكتروني بدون التأكيد من حساب العميل، والخدمة التي يفحص فيها الكثير من المعلومات المهمة مثل: تاريخ العميل وسمعته في إطار الشيكات لدى البنك، وعدم وجود شيكات مسروقة، كما يتأكد من عدم وجود حساب المشتري في حالة تجميد لحظة العملية، ولكل نوع من هذه الخدمات تسعيرتها الخاصة، التي تعتمد على عدد العمليات التي يمكن لها أن تبلغ المئات من الآلاف بدون تحديد قيمتها، وتجد هذه الخدمة مجالات عدة للتطبيق قد يكون أبسطها، حالة أقسام الاشتراكات في مجلة معينة، بحيث يصدر موقع الوسيط إشعارات بانتهاء صلاحية الاشتراك أو فواتير تجديد الاشتراك نيابة عن قسم الاشتراكات في المجلة، أو التطبيقات العديدة، مثل: دفع الفاتورة الخاصة بالهاتف أو الكهرباء بدون الحاجة إلى برامج خاصة.

الفرع الثاني: التحويلات المالية الإلكترونية والفاتورة الإلكترونية

ومن بين وسائل الدفع الحديثة أيضا هذان النوعان الشائعان خاصة في الدول المتقدمة للتحويلات المالية الالكترونية والفاتورة الإلكترونية.

أولا: التحويلات المالية الإلكترونية

1/مفهومها:

التحويل المالي الإلكتروني هو عملية يتم بموجبها نقل مبلغ معين من حساب إلى آخر عن طريق تقييده في الجانب المدين للأمر والجانب الدان للمستفيد، سواء أنهم هذا التحويل بين حسابين مختلفين في نفس البنك أم في بنكين مختلفين.[38]

فهذه الطريقة تتم بعمل تحويل مبلغ معين من حساب إلى حساب آخر فالمشتري هذا ليس بديه وسيلة (بطاقة) يتم من خلالها بطريقة مباشرة إلى الشبكة الإلكترونية التي يتم من خلالها الدفع الإلكتروني.[39]

ولإتمام عملية التحويل المالي الإلكتروني نميز بين حالتين:[40]

[38] محمود محمد أبو ثروة ،الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الأنترنيت ،دار الثقافة ،عمان ،الأردن ،ط1،2009،ص.56.

[39] أمير فرج يوسف ،مرجع سابق ،ص.98.

[40] عبد الرحيم وهيبة ،إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية مرجع سابق ،ص.55.

أ/ حالة وجود وسيط: يقوم العميل بإرسال تحويل مالي عن طريق المودم إلى الوسيط الذي يقوم بإرساله إلى دار المقاصة المالية الآتية التي ترسل نموذج التحويل المالي الالكتروني إلى بنك العميل، وفي حالة عدم تغطية الرصيد لقيمة التحويل يتم إشعار الوسيط بذلك، الذي يقوم بدوره بإشعار العميل أما في حالة تغطية الرصيد لقيمة التحويل تتم عملية الاقتطاع وتحويلها إلى حساب المستفيد وقت السداد المحدد بالنموذج.

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

ثانيا: الفاتورة الإلكترونية

1/ مفهومها:

هي النظام الذي يسمح بإرسال الفواتير إلكترونيا إلى العميل عبر الانترنت، والمعلومات المطلوبة تكون مطبوعة على الفاتورة، ويتم تسديد قيمتها من خلال حساب العميل الجاري الكترونيا، ففي دراسة أجريت في النرويج سنة 2008 تبين أن الفرد النرويجي وعن طريق حسابه على الخط يقوم بتسديد 61 فاتورة في السنة عبر الانترنت، وإن هذه الطريقة في دفع الفواتير قد سجلت ارتفاعا محسوسا قدر: ب12% مقارنة بالسنوات الماضية.[41]

ويتم دفع الفاتورة الإلكترونية بطرق متعددة منها طريقتان شائعتان هما:[42]

أ/ من خلال دفع الفاتورة الفردية من موقع الشركة: يقوم المستهلك بتعبئة نموذج وتوقيعه لكي يتم استلامه للفواتير ودفعها عبر الانترنت من خلال موقع الويب الخاص حيث يتم حفظ المعلومات الخاصة بالمستهلك من أجل استخدامها لإصدار الفواتير الكترونيا حيث يقوم المستهلك باستعراضها من قبل برنامج المستعرض لدفع قيمتها الكترونيا، حيث يقوم النظام بشبه عملية تحويل للنقود الكترونيا من حساب المستهلك إلى الشركة الصادرة منها الفاتورة.

[41] نادية عبد الرحيم ،تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الإقتصادي ،مرجع سابق ،ص.65.

[42] وسيم محمد الحداد وآخرون ،مرجع سابق ،ص.183.

ب/ **من خلال دفع أكثر من فاتورة من نفس الموقع:** يقوم المستهلك بإرسال معلوماته إلى كل مؤسسة يرغب بتسديد فواتيره عبر الانترنت لكل مؤسسة ومن ثم دفعها عبر بطاقات الاعتماد من خلال شبكة الانترنت.

2/ فوائد دفع الفواتير الكترونيا:

إن نظام دفع الفواتير الكترونيا يجلب الفوائد للمستهلك والمؤسسة الصادرة منها الفاتورة:[43]

أ/ من ناحية المؤسسة:

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

ب/ من ناحية المستهلك:

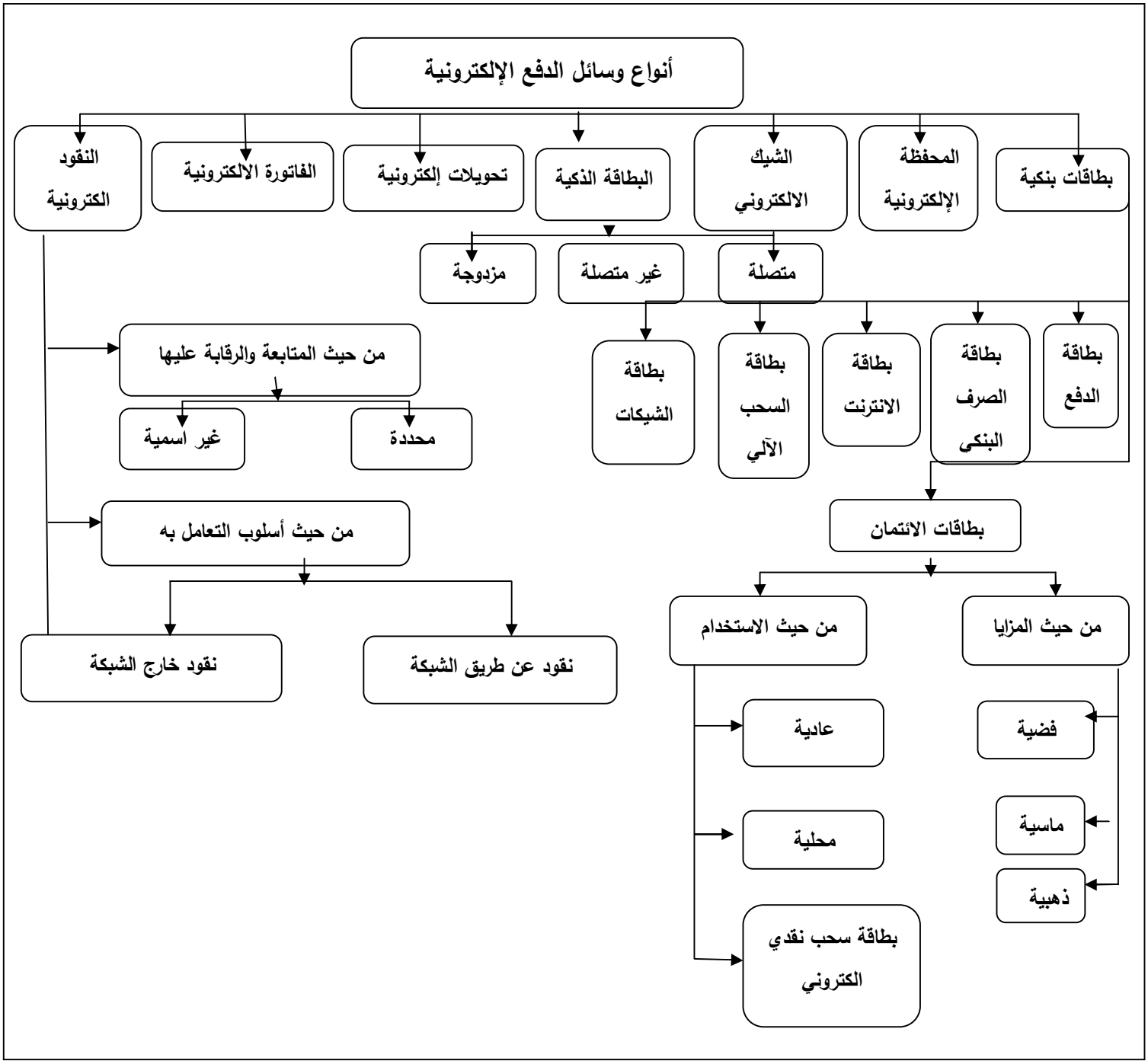
- تخفيض المصاريف وذلك بعملية حذف بدلات التدقيق والبريد والطابع والمغلف وغيرها.
- تعمل على تنظيم حفظ السجلات للمستهلك، ويستطيع المستهلك دفع الفواتير في أي وقت ومن أي مكان بدون جهد أو تعب أو مصاريف مواصلات أو غيرها.

والدفع الإلكتروني للفواتير يعتمد على عدة عوامل مثل:

- الجهة المصدرة للفاتورة (شركة التيليفون أو شركة الكهرباء ...) ومدى تطبيقها لمفاهيم الأعمال الالكترونية ومدى توافر البنية الأساسية التكنولوجية لتنفيذ مثل هذا التحدي.
- الجمهور نفسه ةمدى اقتناعه بالفكرة وأن هذه الفكرة لا تكلفه سوى فتح الموقع الإلكتروني للشركة المصدرة للفاتورة وسيجد كل شيء سهل وبسيط وبدون تكاليف، وبصفة شخصية يقوم المستهلك بدفع ثمن الفواتير الخاصة به المستحقة للشركة المصدرة للفاتورة عن طريق الموقع الإلكتروني للشركة بدلا من الذهاب إليها والوقوف في طبور وضياع الوقت والجهد وبدون تكاليف إضافية.
- توافر البنية الأساسية التكنولوجية بالدولة بالكامل مثل: مكينة الشركات ثم تحويلها للعمل على الانترنت وتوافر وسائل الأمن في وسائل الدفع الإلكتروني.

[43] نفس المرجع السابق ،ص.183.

الشكل رقم(1-2): يمثل أنواع وسائل الدفع الالكترونية



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المعلومات السابقة

المبحث الثاني: العوامل المعرقلة لنجاح وسائل الدفع الالكترونية .[44]

تواجه وسائل الدفع الالكترونية جملة من المشاكل التي ادت الى انعدام الثقة بها، فرغم النجاح والتطور التي عرفتها الوسائل الحديثة، إلا أن هناك جرائم ظهرت وجعلت من هذا ناقصا حيث ترتكب هذه في حق الاعلام الآلي والبطاقات البنكية، مما افرز مخاطر المعاملات المصرفية بوسائل الدفع الالكترونية.

المطلب الأول: الجرائم الإلكترونية وأنواعها

الفرع الأول: مفهوم الجريمة الإلكترونية

عرفت بأنها الجريمة التي تتم باستخدام جهاز الكمبيوتر من خلال الاتصال بالانترنت ويكون هدفها اختراق الشبكات وتخزينها والتحريف والتزوير والسرقة والاختلاس وقرصنة وسرقة حقوق الملكية الفكرية.

وكذلك عرفت القرصنة الإلكترونية بأنها: "وسائل غير قانونية لاقتحام نظام الكمبيوتر بدون إذن من المالك الكمبيوتر (المستخدم)، والجريمة ذات الطابع المالي التي تتمثل في كل سلوك غير قانوني مرتبط بأي شكل بالأجهزة الإلكترونية، يتسبب في حصول المجرم على فوائد مع تحميل الضحية خسارة، ودائما يكون هدف هذه الجرائم هو سرقة وقرصنة المعلومات الموجودة في الأجهزة، أو تهدف إلى ابتزاز الأشخاص بمعلوماتهم المخزنة على أجهزتهم المسروقة.

الفرع الثاني: أهداف الجرائم الإلكترونية

- التمكن من الوصول إلى المعلومات بشكل غير شرعي، كسرقة المعلومات أو الإطلاع عليها أو خدمتها أو تعديلها بما يحقق هدف المجرم.

- التمكن من الوصول عن طريق الشبكة العنكبوتية إلى الأجهزة الخادمة الموفرة للمعلومات وتعطيلها.

- الحصول على المعلومات السرية للجهات المستخدمة للتكنولوجيا والبنوك والجهات الحكومية والأفراد وابتزازهم بواسطتها.

- الكسب المادي أو المعنوي أو السياسي حيز المشروع عن طريق تقنية المعلومات مثل: عمليات احتراق وهدم المواقع على الشبكة العنكبوتية وتوزيد بطاقات الائتمان وسرقة الحسابات المصرفية ... إلخ.

وتعتبر الجرائم الإلكترونية هي النوع الشائع الآن من الجرائم، إذ أنها تتمتع بأكثر من المميزات للمجرمين تدفعهم إلى ارتكابها ويمكن تعريفها بأنها: "الجرائم التي لا تعرف الحدود الجغرافية والتي يتم ارتكابها بأداة هي المجلس الآتي عن طريق شبكة الانترنت وبواسطة شخص على دراية فائقة بها".[45]

الفرع الثالث: أنواع الجرائم الالكترونية

أولا: الجريمة الإلكترونية

وهي التي تسبب أضرار مالية على الضحية أو المستهدف من عملية النصب

ثانيا: الجريمة الثقافية

هي استيلاء المجرم على الحقوق الفكرية ونسبها له من دون موافقة الضحية، فممكن أن تكون أحد الصور التالية:

- قرصنة البرمجيات: هي عملية نسخ أو تقليد البرامج إحدى الشركات العالمية على أسطوانات ويبيعها للناس بسعر أقل.
- التعدي على القنوات الفضائية المشفرة وإتاحتها عن طريق الانترنت عن طريق تقنية (soft copy).
- جريمة نسخ المؤلفات العلمية والأدبية بالطرق الالكترونية المستحدثة.

ثالثا:الجريمة الجنسية

وهذا النوع من الجريمة يمكن أن يتمثل بإحدى الصور التالية: الابتزاز، التقرير والاستخراج، انتشار الصور مقاطع الفيديو المخلة بالأدب على موقع الانترنت من قبل الغزو الفكري لكي يتداولها الشباب والشابات وإفساد أفكارهم وإضعاف إيمانهم.

المطلب الثاني: جرائم البطاقات البنكية

رغم ازدياد استعمال البطاقات على وجه الخصوص تعددت وسائل الاحتيال في استعمالها وتنوعت صورها ويمكن تقسيم الجرائم المرتكبة باستخدام هذه البطاقات إلى:

الفرع الأول: جرائم يرتكبها صاحب البطاقة

فالعميل نفسه يسبب الإساءة لاستعمال البطاقات البنكية في ارتكاب جرائم مخالفة للعقد المبرم بينه وبين البنك، ويمكن تقسيم الجرائم المرتكبة باستخدام هذه البطاقات إلى:

[45]- محمد منير ممدوح، ومحمد محمود الجنبيهي، **النقود الإلكترونية**، دار الفكر ألجامعي، الإسكندرية، 2006، ص13.

- **جرائم الاعتداء على أجهزة الصرف الآلي للنقود:** تثور المشكلة في حالة استخدام الجهاز لصرف ما يتجاوز الرصيد الفعلي إذا تم ذلك بواسطة العميل صاحب البطاقة، فالمسألة هنا لا تعد وأن تكون مسألة مديونية بين المؤسسة المالية والعميل.

- **استخدام بطاقات انتهت مدة صلاحيتها:** لكل بطاقة مدة صلاحية معينة، بعد مرور هذه المدة لابد على العميل ردها للبنك أو الجهة المصدرة لها وذلك إما لتجديدها أو التخلي عنها، وفي حال لم يفعل ذلك يرى البعض أنه جرم.[46]

- إساءة استعمال بطاقة الوفاء: قد يقوم العميل بشراء سلع وخدمات يتجاوز قيمتها المبلغ الذي يضمنه البنك أو الجهة المصدرة كحد أقصى لها، أو يقوم بشراء السلع والخدمات لا تتجاوز قيمتها، المبلغ الذي يضمنه البنك وعندما يتجاوز الرصيد الموجود في حسابه.

الفرع الثاني: الجرائم التي يرتكبها الغير

وتكون على النحو التالي:

- التلاعب بالبطاقات المالية: وذلك في استخدامها من قبل غير صاحب الحق بعد سرقتها أي بعد سرقة الأرقام السرية الخاصة بها، وهو ما يتم عن طريق اختراق بعض المواقع التجارية التي يمكن أن تسجل عليها أرقام هذه البطاقات، فسارق البطاقة قد يستخدمها في سحب نقود من الموزع الآلي، وفي بعض الدول كفرنسا يعتبر استعمال البطاقة المسروقة أو المفقودة، من قبل الغير عقوبة جريمة.

- السحب ببطاقات الكترونية مزورة: وذلك بتزوير بطاقات الدفع أو السحب عن طريق بطاقات ائتمان مسروقة واستبدال بياناتها بما قد يتم ذلك بالتواطؤ مع صاحب البطاقة الذي يتركها للغير لا استعمالها في السحب وتزوير توقيعه، ثم يقوم بالاعتراض على السحب ويطعن على توقيعه حتى لا يخصم المبلغ المسحوب من حسابه الخاص.

- **جرائم الاعتداء على الحياة الخاصة للأفراد:** المقصود من هذا الكلام التعرض لتلك الجرائم، فالاعتداء عليها بواسطة هذه التقنية التي أدت إلى سلب مادية السلوك، أما علاقة الحياة الخاصة بالتقنية المعلوماتية، فقد ظهرت أهميتها بانتشار بنوك المعلومات في الآونة الأخيرة.

- جرائم **الاعتداء على الأموال:** عن طريق استخدام برامج معدة خصيصا لتنفيذ الاختلاس، أو التحويل المباشر للأرصدة.

---

[46]- عبد الرحيم وهيبة، **إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية- دراسة حالة الجزائر**، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، فرع نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006، ص71.

- **جريمة غسيل الأموال الإلكتروني:** والتي تعتبر من أهم وأخطر الجرائم وأكثرها انتشارا، سواء على المستوى المحلي أو على المستوى الدولي، وهي تلك العمليات المالية البسيطة أو المعقدة المشروعة أو غير المشروعة، المحلية أو غير المحلية، التي تتم في إطار قطع صلة المال غير مشروع بمصدره الإجرامي لاكتسابه طابعا شرعيا مع العمل على استعمال وابتكار تقنيات متطورة جدا للقيام بتبييض أموالهم القذرة، وينتهي ذلك إلى نتائج اقتصادية واجتماعية وسياسية خطيرة

المطلب الثالث: التحديات التي تفرزها وسائل الدفع الإلكترونية

إن وسائل الدفع الإلكترونية ليست مثالية فكما لها مميزات فهي أيضا تعاني من عيوب ومخاطر مما يؤثر على سمعتها بين الجمهور، ويؤدي ذلك إلى أخذ الحيطة والحذر عند استعمالها، ويمكن ذكر أهم مخاطر هذه الوسائل كما يلي:[47]

أولا: مخاطر النقود الالكترونية

للنقود الالكترونية مخاطر أمنية وأخرى قانونية وهي كالآتي:

1/ المخاطر الأمنية للنقود الالكترونية: فقد يحدث الخرق الأمني للنقود الالكترونية إما كنتيجة لعمل إجرامي عمدي مثل: التزوير وإما كنتيجة لعمل غير عمدي مثل: محور أو تخريب موقع من مواقع الانترنت وإما الإخلال بتصميمات الأنظمة الالكترونية والقرصنة الالكترونية فمن شأن كل هذه التصرفات والتهديدات السابقة أن تؤدي إلى آثار قانونية وأمنية ومالية خطيرة، فإنه من المهم أن تتأكد الجهة المصدرة للنقود الالكترونية من توافر كافة الضمانات الأمنية سواء بالنسبة للمستهلك أو التاجر، وسواء أكان ذلك متعلقا بالنقود الالكترونية التي تأخذ شكل البطاقات البلاستيكية أو تلك يتم التعامل بها عبر الانترنت (النقود الشبكية).

2/ المخاطر القانونية للنقود الالكترونية: تتبع هذه المخاطر أساسا من خلال انتهاك القوانين واللوائح مثل: جرائم غسيل الأموال، إفشاء أسرار العميل وانتهاك السرية، من ناحية أخرى فإن المخاطر القانونية قد تتولد أيضا عندما تقنن حقوق والتزامات الأطراف المختلفة المتعاملة بالنقود الالكترونية بطريقة غير دقيقة، كذلك فإن موضوع حماية المستهلك يعد من أهم المخاطر القانونية التي يمكن أن تفرزها النقود الالكترونية ومن المتوقع أيضا أن يصاحب انتشار النقود الالكترونية تزايد في جرائم التهرب الضريبي حيث سيكون من الصعب على الجهات

[47]- لوصيف عمار، **استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرون مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص التحليل والاستشراف الاقتصادي، غير منشورة، جامعة منتوري قسنطينة، 2008- 2009، ص 118.

الحكومية المكلفة بتحصيل الضرائب القيام بربط الضريبة على تلك الصفقات التي تتم بواسطة النقود الالكترونية نظرا لأن تلك الصفقات تتم خفية عبر شبكة الانترنت.[48]

ثانيا: مخاطر البطاقات البنكية

بالإضافة إلى الجرائم التي ترتكب في حق البطاقات البنكية، فهي تفرز جملة من العيوب والمشاكل سواء لحاملها أو للمصارف المصدرة لها وأهم هذه المشاكل هي:[49]

- **محدودية أثر البطاقات البنكية:** في رفع الاستهلاك على المدى الطويل: إذ أن رفع القدرة الاستهلاكية، لا يتوقف على وسائل الدفع بقدر ما يعتمد على نمو وانحصار الدخل الحقيقي للفرد.

- **الخطر على سيولة المصرف:** نظرا لكبر حجم التعامل، كما أن كبر حجم القروض المجانية من حملة البطاقات يدعو المصرف إلى تخفيض استثماراته في المجالات الأخرى.

- **المنافسة التي تواجهها المصارف:** من المؤسسات المصدرة للبطاقات الخاصة بها كمحطات البنزين مما قد يقلل من حجم المتعاملين مع المصرف.

- **بالنسبة للدول الإسلامية:** فإن البطاقات الائتمانية تكلفها بعض المحضورات الشرعية، كالفائدة التي يأخذها البنك عند تأخر العميل عن السداد، وكذلك العمولة التي يتقاضاها البنك من التجار فهناك من الفقهاء من يعتبرها فائدة محرمة.

ثالثا: التحديات القانونية والرقابية للبطاقات الذكية

لعل أهمها ما يلي:[50]

- قد تقوم المؤسسات غير المصرفية بإصدار بطاقات ذكية، لكن لا تفرض عليها رقابة كالمؤسسات المصرفية التي تدفع تكاليف الرقابة عند عرضها لبرامج البطاقة ذات القيمة المخزنة مما يثير قلق المراقبين بشأن المحافظ الالكترونية التي تضم مؤسسات إصدار غير مصرفية لا تخضع لمراقبتهم.

- يسجل باستمرار قلق المستهلك حول سرية المعلومات الشخصية المخزونة في البطاقة الذكية والذي يمثل عقبة أمام انتشار استخدام هذه البطاقات.

- من الناحية القانونية فإن البطاقات الذكية لا تخضع للقوانين التجارية التي تنظم الشبكات والحوالات وغيرها، لأن المستخدم فيها لا يستعمل أداة مكتوبة مما يثير مشاكل الإثبات.

---

[48]- نفس المرجع السابق، ص119.

[49]- نفس المرجع السابق، ص75.

[50]- نفس المرجع السابق، ص76.

- تثير هذه البطاقات قضايا تتعلق بمراعاة إجراءات براءات الاختراع من طرف مؤسسات إصدار هذه البطاقات ومجهزيتها بالإضافة إلى شؤون الملكية الفكرية وترخيص التكنولوجيا.

خلاصة :

ان وسائل الدفع هي مجموعة من القواعد والوسائل التي تتم من خلالها عملية الدفع ،حيث تختصر الوقت في تداولها والتقليل من الافراط في الاستخدام الورقي والبشري والتي تحظى بقبول واسع عالميا .

حيث اتخذت اشكال عديدة ألا وهي :الشيك الإلكتروني ،البطاقات البنكية ،المحفظة الالكترونية ،النقود الالكترونية ،والسفتجة الالكترونية .

ولكن لديها العديد من العوائق أهمها :التسارع في استعمالها دون ان يواكبها تنظيما قانونيا،فضرورة تزويدها بالأمان، الضمان، السرية والفعالية.

الفصل الثاني:

جودة الخدمات المصرفية

تمهيد

عرفت البنوك بتقديم خدمات مصرفية متنوعة ،وهذا ما تبنه العديد من الدراسات السابقة وأعطتها اهتماما متزايدا ،أين الاهتمام بتسويق الخدمات التي هي من أبرز الاتجاهات الحديثة والمهمة التي تواجه المؤسسات والمنظمات نتيجة تزايد المنافسة وكذا التطور التكنولوجي الحاصل .

فأصل البنوك هو تقديم خدمات لكن الجوهر الحقيقي للخدمة يكمن في الجودة ،التي تحقق له ميزة تنافسية ينفرد بها عن بقية البنوك الاخرى وهذا ما يعزز مكانته في السوق المصرفية ،هذا ما جعل البنوك تسعى لتطوير وسائل الدفع من جودة خدماتها.

المبحث الأول: ماهية الخدمات المصرفية:

إن الخدمات المصرفية هي العمود الأساسي لنشاط أي بنك ،فهي تمثل الوسيلة المثلى لخلق توزيع النقود ومع التطور الزمني والتكنلوجي تطورت وتعددت وتنوعت تحت مايسمى بالعولمة المصرفية وذلك لتلبية الحاجات المتنوعة والمتزايدة للعمل.

المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية

لقد تغيرت الخدمات المصرفية وتطورت بفضل التكنلوجيا الحديثة تبنتها البنوك والتي أضافت لها العديد من الميزات

أولا: مفهوم الخدمة المصرفية.

يمكن تعريف الخدمة المصرفية على أنها:

"مجموعة الأنشطة التي تتعلق بتحقيق منافع معينةللعميل سواء كان بمقابل مادي أو بدونه، فقد يقدم البنك خدمات مجانية لعملائها"[51]

"هي مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في العناصر الملموسة وغير الملموسة والمقدمة من قبل المصرف والتي يدركها المستفدون من خلال ملامحها وقيمها المنفعية والتي تشكل مصدر لإشباع حاجياتهم ورغباتهم المالية و الإئتمانية الحالية و المستقبلية وفي الوقت ذاته تشكل مصدر لأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين" [52]

" هي معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء للخدمة،أو أنها الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها.[53]

[51] - زياد رمضان ومحفوظ جودة ،الإتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وابل ،عمان، الاردن، 2000، ص307.

[52]- العجارمة تسيير، 2005، التسويق المصرفي، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،

[53]- أحمد مراد سامي ،دور إتفاقية تحرير التجارة الدولية (جات لرفع كفاءة الخدمة الصرفية)،ط1،القاهرة ،مصر ،المكتب العربي للمعارف للنشر والتوزيع ،2005،.ص167.

المطلب الثاني أنواع الخدمة المصرفية

إنه لمن الصعب حصر جميع الخدمات المصرفية التي أصبحت تقدمها البنوك نظرا وكما أشرنا سلفا أن الخدمات المصرفية متعددة و متنوعة، وأصبحت خاضعة لتطورات مستمرة نتيجة استخدام الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمات المصرفية على النحو التالي:

1-قبول الودائع:

وتتمثل في مختلف الحسابات والودائع التي تترك لدى البنوك وهي:

- **الودائع الجارية** (الحسابات الجارية أو حسابات تحت الطلب).
- **الودائع الادخارية**:وهي الودائع لأجل محدد,ودائع التوفير،وشهادات الإيداع.

2-تقديم التسهيلات الإنتمائية:

وتتمثل في القروض بمختلف أنواعها قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل،بالإضافة إلى خطابات الضمان وفتح الإعتمادات المستندية.

3-الخدمات البنكية التقليدية:

وهي كل الخدمات التي تقدمها البنوك التجارية يوميا لزبائنها مقابل حصولها على عمولات مثل:

-صرف الشيكات المسحوبة على البنك بالعملة المحلية أو الاجنبية.

-تحصيل الشيكات لصالح زبائن البنك.

-إجراء جميع عمليات التحويلات وفقا لأوامر الزبائن بالداخل أو الخارج.

-إصدار الشيكات للزبائن.

-فتح الحسابات بالعملة المحلية والأجنبية.[54]

[54] - محمود جاسم الصميدعي ،ردينة عثمان يوسف ،"التسويق المصرفي "، دار المناهج للنشر والتوزيع ،عمان ،2001،ط1،ص 63.

-إصدار الشهادات التي تثبت القيام بالعمليات المالية مع الزبائن .

4-الخدمات المتعلقة بالاستثمار في الأوراق المالية:

وتتمثل في الاستثمار في الأوراق المالية، إدارة محافظ الأوراق المالية لصالح الزبائن، المساهمة في رؤوس أموال المشاريع الاستثمارية، خدمات الهندسة المالية، خدمات أمناء الاستثمار لصالح الزبائن، تقديم الاستشارات المالية، دراسة الجدوى الاقتصادية للمشاريع لصالح العملاء.

وتجدر الإشارة إلى أن هذه الخدمات جد محدودة في البنوك الجزائرية نظرا لضعف التعامل بالأدوات المالية الاستثمارية وضعف السوق المالي أي البورصة.

5-الخدمات المصرفية الحديثة:

لقد حدث تطور هام في أسلوب ومجال نشاط البنوك خلال السنوات الأخيرة،فقد تعددت وتنوعت الخدمات التي أصبحت تقدمها البنوك،وبالتالي أسلوب تقديمها للعملاء،ويرجع ذلك لعدة أسباب أهمها:

-الاستفادة من التطورات الهائلة في مجال المعلومات والحسابات اللآلية .

-التزايد المستمر في احتياجات ورغبات الزبائن.

-التحول في فلسفة العمل المصرفي والتسويق المصرفي حيث أصبحت البنوك تستهدف شريحة واسعة من الزبائن ولا تقتصر على شريحة أو فئة محددة منهم، وتحول الاهتمام من التركيز على أداء الخدمات المصرفية إلى التركيز على الزبائن وإشباع احتياجاتهم.

ولقد تعددت أشكال تقييم الخدمات المصرفية الحديثة وذلك بالاعتماد على وسائل الدفع الإلكترونية كبطاقات الائتمان وآلات الصراف اللآلي ATM ونظم التحويل الالكتروني للأموال والخدمات المصرفية عن بعد والخدمات المصرفية عن طريق الإنترنيت .

المطلب الثالث: خصائص الخدمة المصرفية

الخدمات المصرفية كغيرها من الخدمات الأخرى تميزها خصائص عن غيرها نلخصها كالآتي :

1-اللاملموسية :إن الخدمة المصرفية و باستثناء حالات معينة تلبي حاجة عامة وليس محددة بعينها فالمنافع المحددة المتأتية من الخدمات المصرفية لا تظهر للعيان بوضوح، وعليه فإن البنك يبذل جهود ضمنية لإيصال رسالته إلى عملائه القائمين والمحتملين ,معتمدا بذلك على أساليب الإتصال الفاعلة التي تضمن أعلى درجات الاقناع المستند أصلا على رسم صورة طيبة عن البنك في أذهان العملاء,وعلى تقديم خدمات متميزة وجذابة .[55]

ونعني باللاملموسية أن الخدمة المصرفية لا يمكن رؤيتها ،أو تذوقها، أو الاحساس بها أو سماعها قبل شراؤها لذلك فإن مهمة مقدم الخدمة (البائع)هي جعلها ملموسة بطريقة أو بأخرى ،إن عدم ملموسية الخدمة المصرفية،تجعل منها غير قابلة لعملية الجرد ،أو التخزين بغرض مواجهة فترات ارتفاع الطلب وبالتالي طالب الخدمة عليه الانتظار للحصول على خدمته محل الطلب، لذا فمن الجهة العملية، إن إشباع واستهلاك الخدمة تحدث في نفس اللآونة، لذلك يصعب علينا معاينتها، ومن أبرز الانعكاسات والمضامين كون الخدمة المصرفية غير ملموسة، إن المصارف غير معنية بنشاطات التخزين والنقل والرقابة على التخزين وغيرها من النشاطات المرتبطة أصلا بالسلع الملموسة [56].

2-عدم امكانية فصل الخدمة (التلازمية):وتسمى كذلك بخاصية التكاملية ،إذ لا يمكن فصل الخدمة عن مقدمها ،سواء كان المقدم شخصا أوآلة، ولأن الخدمة المصرفية تنتج وتوزع في نفس الوقت، فإن اهتمام البنك ينصب عادة في خلق وتكوين المنفعة المكانية والزمانية بمعنى توفير الخدمات المصرفية في المكان والزمان المناسبين[57]

3-تباين الخدمة: إن نوعية الخدمة تعتمد على مهارة وأسلوب وكفاءة مقدمها، وزمان ومكان تقديمها، كما أن مقدم الخدمة يقدم خدماته بطرق مختلفة اعتمادا على ظروف تقديمها، فموظف المصرف يختلف اسلوب تعامله مع المستفيدين وفقا لظروفه النفسية والاجتماعية ....الخ، كما أن وجود عشرة أفراد داخل البنك باختلاف أمزجتهم ومواقفهم وحاجاتهم ورغباتهم الشخصية تؤثر على تقديم الخدمة ومستوى الاشباع المتحقق منها.

[55] - أحمد محمود أحمد،تسويق الخدمات المصرفية(مدخل نظري تطبيقي)،دار البركة ،الأردن ،ط2001،1،ص43.

[56] Monique Zollinger ،Marketing Et Strategie De La Bonque ،Edition :Dunod ،4eme edition ،Paris ،2004؛P.10.

[57]- تامر بكري وأحمد الرحومي ،تسويق الخدمات المالية ،اثراء للنشر والتوزيع ، عمان ،ط1 ،2008،ص78.

4-سرعة التلف(الهلاك):يعني عدم امكانية تخزينها أو بيعها أو استخدامها في وقت لاحق [58]

بالإضافة إلى هذه الخصائص الأربعة السابقة الذكر هناك خصائص أخرى للخدمة المصرفية نوردها كالآتي

-تعدد وتنوع الخدمات المصرفية: يتعين على المصرف تقديم مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المصرفية التي تلبي احتياجات الزبائن من الاحتياجات التمويلية والإنتمائية باختلاف أنواعها وكذا تواجدهم الجغرافي .[59]

وهناك خصائص أخرى للخدمات المصرفية وهي كالتالي:

-زيادة فترة عرض الخدمات المصرفية .

-تصاعد أهمية العنصر البشري: حيث أن طبيعة التعامل المصرفي وما يتطلبه من السرعة في الأداء والسرية والأمانة، وكبر حجم المخاطر التي تتعرض لها البنوك فإن تدريب موظفي البنك والرفع من كفاءتهم يعتبر أمرا حاسما.

-ارتباط الخدمات المصرفية باسم البنك مقدم للخدمة ودرجة الثقة.

المطلب الرابع:دورة حياة الخدمة المصرفية:

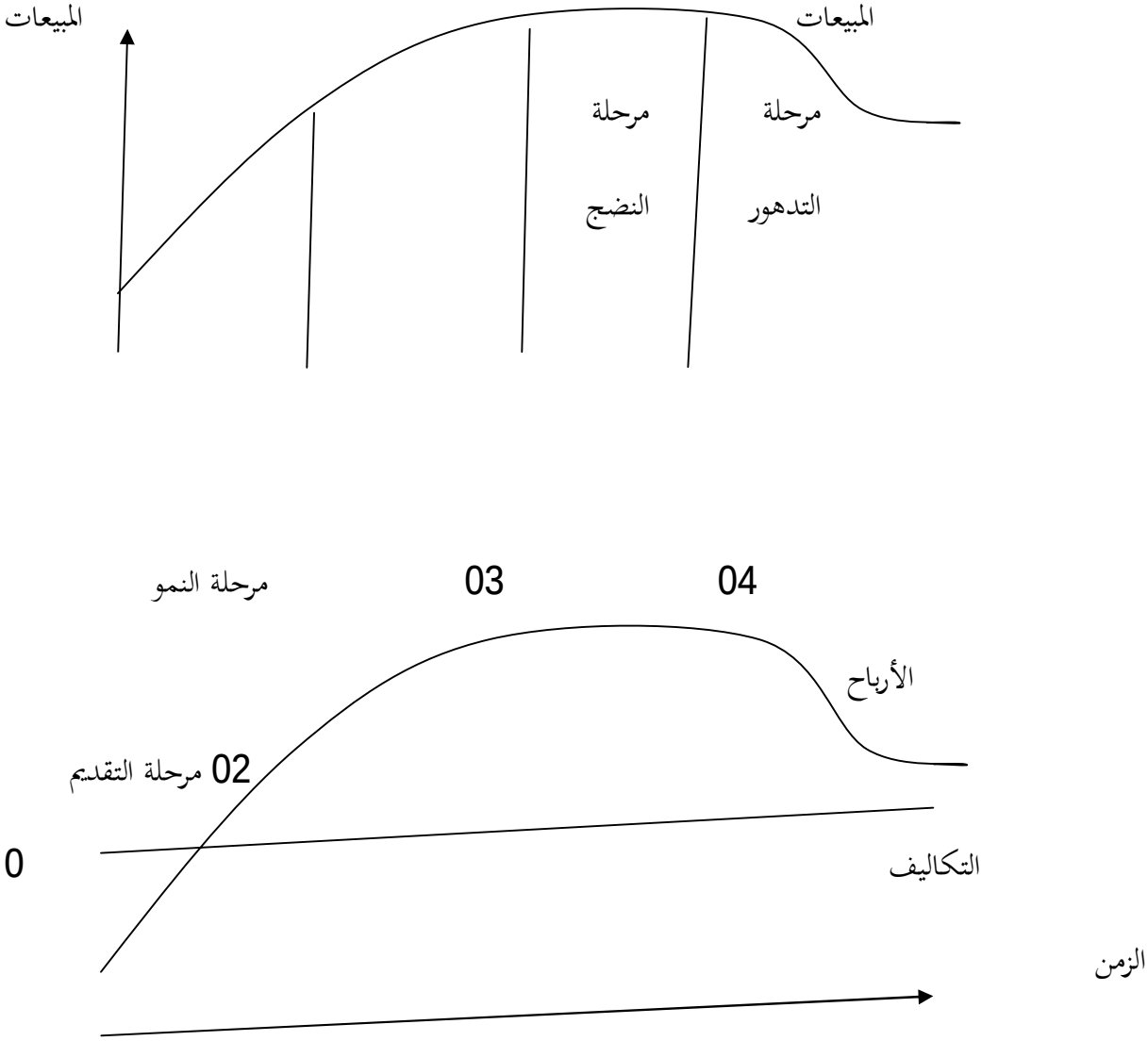
بطبيعة الحال الخدمة المصرفية كغيرها من الخدمات الأخرى تمر عبر عدة مراحل قبل إيصالها للعميل.

ويقصد بدورة حياة الخدمة المصرفية المراحل التي يمر بها المنتج منذ لحظة تقديمه للسوق إلى غاية لحظة الانحدار والتدهور، وعليه الشكل التالي يوضح مراحل هذه الدورة.

[58] - محمود جاسم الصميدعي وردينة عثمان يوسف ،التسويق المصرفي (مدخل استراتيجي كمي تحليلي)، دار المناهج ،عمان ط2005،1،ص28.

[59] - نادية عبد الرحيم ،تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي (دراسة حالة الجزائر)،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستار في العلوم الاقتصادية ،تخصص نقود وبنوك ،جامعة الجزائر2010،3،ص11.

الشكل رقم (2-1)::دورة حياة الخدمة المصرفية.



المصدر :ناجي معلا ،الأصول العلمية للتسويق المصرفي ،المكتبة الوطنية ،عمان ،ط3، 2007،ص.70.

ويمكن تفسير هذه المراحل كالآتي:

1-مرحلة التقديم:وهي مرحلة ولادة المنتج ودخوله للسوق أين يتم تعريف العملاء بالخدمة المصرفية بوصف ميزاتها وخصائصها وفوائد استعمالها وتمتاز هذه المرحلة بانخفاض نسبة المبيعات وارتفاع التكاليف خاصة الترويجية لعدم تمكن العديد من الزبائن التعرف على الخدمة المصرفية من جهة وعدم اقتناعه التام بها في مرحلتها الأولى،

وأيضا تلك التكاليف المتعلقة بتهيئة نظام توزيع الخدمة الذي يؤمن إيصال الخدمة للعملاء وتطويرالأنظمةالحاسوبية المطلوبة لتقديم الخدمة البنكية[60].

2-مرحلة النمو: تتميز هذه المرحلة بتسارع مبيعات الخدمة المصرفية، حيث يزداد ادراك الجمهور بوجودها الأمر الذي يحفز قرارات الاقدام على شرائها مما يزيد من ايرادات المصرف، وهو مايحفز المصارف الأخرى على تقديم الخدمة وتتميز هذه المرحلة بارتفاع الأرباح وسعي المصرف للمحافظة وزيادة حصة السوق بشكل مستمر عن طريق تحسين جودة الخدمة أونماذج جديدة له وتحرص المصارف على جعل هذه المرحلة هي الأطول نظرا لانعكاساتها الايجابية على أرباح المصرف.

3-مرحلة النضج: في هذه المرحلة وعند نمو المنتجات المصرفية يؤدي ذلك إلى دخول منافسين جدد إلى السوق المصرفية وتقديمهم لمنتجات متطورة، أين تكون هناك منافسة أقوى، فيحقق المصرف أرباحا عالية عند أقصى مرحلة نضج ثم تنخفض حجم مبيعاته تدريجيا نتيجة تحول العملاء نحو شراء خدمات أخرى بديلة، وهو ما يتطلب منه تعديل أسعارها أو خفضها للاحتفاظ بعملائه الحاليين أو اتباع استراتيجية أخرى.

4-مرحلة التدهور:وهي المرحلة الحرجة وهي تتميز بانخفاض المبيعات وتتحقق الخسائر ،ويكون المنتج المصرفي قد وصل إلى مرحلة الانحدار في دورة حياته،ومثال ذلك الشيكات الورقية صارت في مرحلة التدهور وذلك بسبب ظهور البطاقات الإلكترونية،وتصل الخدمات إلى هذه المرحلة عموما نتيجة عدد من القوى والمؤثرات وهنا يبدأ المصرف إما بإلغاء الخدمة أو تطويرها اواستبدالها بخدمات أخرى.

[60] - حلوز وفاء ،تدعيم جودة الخدمة البنكية وتقسيماتها من خلال رضا العميل (دراسة حالة البنوك العمومية الجزائرية بولاية تلمسان)،أطروحة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الدكتوراء في العلوم الإقتصادية ،تخصص بنوك ،غير منشورة ،جامعة أبو بكر بلقايد ،تلمسان ،2013-2014،ص.18.

المبحث الثاني: ماهية جودة الخدمات المصرفية.

اهتمت المؤسسات الاقتصادية بالجودة لأنها الأساس الذي تقوم عليه جل الخدمات كما أنه من المستحسن تقديم أفضل أشكال الخدمات وأنسبها للعميل وذلك بهدف توطيد علاقاتها معهم، وقدرتها على الاستمرار في نشاطها.

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات .

قبل التطرق إلى مفهوم جودة الخدمات سنتطرق إلى مفهوم الجودة أولا وقبل كل شيء:

أولا: مفهوم الجودة المصرفية: تعرف جودة الخدمة على أنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء للخدمة، أو أنها الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكهم الفعلي لها،[61]

كما عرفها Dale، Barrie" على أنها: التقاء حاجات ومتطلبات الزبائن، وتسليمهم مستوى مناسب من الخدمة بناءا على توقعاتهم التي تدل على رغباتهم وأمانيهم المتشكلة وفقا للتجربة الماضية مع البنك ،والمزيج التسويقي للخدمة مع إدراكا ته للخدمة الفعلية المسلمة .[62]

"جودة الخدمة المصرفية هي الفرق بين توقعات العملاء للخدمة المستهدفة وادراكاتهم للأداء الفعلي لها[63]

ويمكن تعريفها على أنها :"هي خلو الخدمة المصرفية من أي عيب أثناء انجازها، نتيجة للحكم المتعلق بتوقعات الزبون أو العميل المدركة من الخدمة البنكية والأداء الفعلي لها[64]

---

[61] - أحمد مراد سامي، دور اتفاقية تحرير تجارة الخدمات الدولية في رفع كفاءة الخدمة المصرفية ،الطبعة الأولى ,القاهرة ,مصر، المكتب العربي للمعارف والنشر والتوزيع ،2005،ص 167.

[62] - حسن الصرف رعد،عولمة جودة الخدمات المصرفية ،دمشق ،سوريا ،دار التواصل العربي للنشر والتوصيل ،2007 ،ص 198.

[63] - أحمد طرطار وسارة حليمي ،جودة الخدمات المصرفية كآلية لتفعيل الميزة التنافسية للبنك، مداخلة مقدمة للملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات ،جامعة منتوري ،قسنطينة ،2010،ص08.

[64] - نعيمة سلمان ،دور جودة الخدمات المصرفية في كسب رضا الزبون (دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وبنك البركة وكالتي الأغواط)،مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية ،تخصص مالية وبنوك ،غير منشورة ،جامعة قاصدي مرباح ،ورقلة ،2012-2013،ص04.

ويعرفها بيار وايريك بأنها :"القيمة التي يتحصل عليها الزبون ،والتي ترضيه وتشبع حاجياته كما كان يتوقع ".[65]

المطلب الثاني: مستويات جودة الخدمات المصرفية

تم تحديد خمس مستويات لجودة الخدمة المصرفية هي :

-الجودة المتوقعة: وتمثل توقعات العميل لمستوى جودة الخدمة وتعتمد على عدة عناصر أهمها: احتياجات العميل وخبرته وتجاربه السابقة وثقافته واتصاله بالآخرين.

-الجودة المدركة من قبل الإدارة :وتمثل مدى إدراك البنك للاحتياجات وتوقعات الزبائن ،وتقديم الخدمة البنكية بالمواصفات التي أدركها لتكون في مستوى رضا الزبون .[66]

-الجودة الفعلية :وهي الجودة التي تؤدي الخدمة فعلا.

-الجودة القياسية: وهي تلك الجودة التي تحدد بالمواصفات النوعية للخدمة.

-الجودة المروجة للزبائن :وهي الجودة التي وعد بها الزبائن من خلال الحملات الترويجية.[67]

المطلب الثالث:رضا العميل وعلاقته بجودة الخدمات المصرفية.

تحرص البنوك بصفة عامة على عملائها وذلك من خلال تقديم أفضل وأحسن الخدمات لهم،لأن جودة الخدمات المقدمة ترتبط ارتباطا وثيقا برضا العملاء،لأن الجودة تتأثر بشكل كبير بآراء العملاء.

[65]- Pierre Eiglier،ErieLangeard.Le Marketing Des Services،Edition Internationel،5eme edition،paris،1994،P26.

[66] - بولودان نجاح ،دور توقعات العملاء في تحسين جودة الخدمة البنكية ،الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات ،10/11ماي،جامعة قسنطينة ،الجزائر.

[67]العجارمة تيسير،التسويق المصرفي ،الطبعة الاولى ،عمان ،الاردن ،دار حامد للنشر والتوزيع ،ص 331.

أولا: أهمية وأبعاد رضا العميل

1-أهمية رضا العميل :

إن رضا العميل عن الخدمة المصرفية أهمية بالغة تتمثل في:

-رسم برنامج وخطط العمل بالمنظمة.

-تطوير جودة الخدمة وتحقيق ميزة تنافسية للبنك في السوق .

-نجاح البنك في تحقيق الأرباح من خلال اشباع حاجات العميل ومتطلباته.

-خلق ولاء من قبل العميل للبنك.

-زيادة تكرار تعاملات العميل مع البنك.

2-أبعاد رضا العميل:

هناك بعدين أساسيين هما :

أ-**البعد المعرفي للرضا**:يعتبر البعد المعرفي لرضا العميل اتجاه منتج أو خدمة أو علامة تجارية كناتج عن متغيرين هما:التوقعات وعدم المطابقة (عدم التأكيد)التوقعات،أما في الخدمة البنكية فرض العميل ينتج عن تقديم خدمات مصرفية تلبي وتؤكد توقعاته واحتياجاته وكلما اقترب الأداء الفعلي من مستوى التوقعات ارتفعت نسبة التأكيد وتحقق عنصر الرضا بشكل أكبر.

ب-**البعد العاطفي (الشعوري)للرضا**:يشكل البعد العاطفي لدى العميل بعد اجراء التجربة الاستهلاكية ،وجاء هذا البعد لتغطية البعد المعرفي،وتعد العواطف الايجابية أو السلبية كأحسن المتغيرات المستهلكة لرضا العميل ،وبالتالي فإن الرضا العاطفي للعميل هو بعد داخلي بالنسبة لهذا الخير ويضيف إلى ذلك فإن الرضا الشعوري هو :المنفعة المتحصل عليها من الخدمة المقدمة ،وهي ذات طبيعة شعورية وسلطة عاطفية .

ثانيا:رضا العميل وعلاقته بجودة الخدمة المصرفية.

إن العلاقة (الرضا:يؤدي إلى الجودة)خاطئة ،والصحيح أن (جودة الخدمة تؤدي إلى الرضا)أي أن الرضا يمثل دالة مكونة من مجموعة من التوقعات، فليس في كل الحالات الجودة المدركة تعتبر مبررا لحالة الرضا، إذ نجد أن هناك الكثير من حالات الرضا رغم انخفاض مستوى الجودة ،في حين وبالرغم من مستوى الجودة العالية يكون العميل غير راض ،ورغم أن هذه العلاقة تقع ما بين مؤيد ومعارض إلا أن ما يتفق عليه هو أن الجودة العالية تعتبر من مقدمات الرضا في أغلب الوضعيات وتقود بالضرورة إلى الرضا ،وهذا ما يدفع بالمؤسسات إلى التركيز على جودة خدماتها من أجل تحقيق الرضا .[68]

المطلب الرابع :علاقة جودة الخدمات المصرفية بوسائل الدفع الالكترونية .

إن المصارف تسعى دائما إلى تحسين خدماتها وذلك لإرضاء عملاتها بالدرجة الأولى ،لذا يتوجب عليها دائما مواكبة التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا ،للارتقاء بخدماتها نحو الجودة المتوقعة من عملائها.

إن العلاقة القائمة بين جودة الخدمة المصرفية ووسائل الدفع الالكترونية تتجلى في مزايا المعاملات المصرفية الالكترونية ،بحيث أن هذه الأخيرة أدت إلى توسيع قاعدة الأفراد المتعاملين مع المصارف بفضل ماتوفره من جودة في الخدمات المصرفية ،كالتحويل بين الحسابات ،ايقاف صرف الشيكات سداد الكمبيالات الكترونيا ، وذلك من خلال بيئة تفاعلية أكثر سهولة ، وعليه هذه المزايا كالآتي :

1- **تحقيق ميزة تنافسية:**إن المعاملات المصرفية الالكترونية تحقق ميزة تنافسية، تمكن المصرف من التعامل مع أسواقه المستهدفة وعناصر البيئة المحيطة به بصورة أفضل من منافسيه في الأجل الطويل.

2-**تحقيق الربحية في الأجل الطويل:** يساهم استخدام المصارف للأنظمة الالكترونية في تحقيق معدلات ربحية قطاع عملاء الخدمة المصرفية الالكترونية.

3-**توفير فرص تسويقية جديدة :**نظام توزيع الخدمات المصرفية الالكترونية يتيح من خلال برامج البحث امكانية أكبر للعملاء لإجراء عمليات التسويق الالكترونية ،وبمقارنة الخدمات المختلفة المقدمة عبر مواقع المصارف المختلفة

[68] - نعيمة سليمة ،دور جودة الخدمات المصرفية في كسب رضا الزبون (دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري بنك البركة وكالتي الأغواط)،مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية ،تخصص مالية وبنوك ،جامعة قاصدي مرباح ،ورقلة ،2012-2014 ،ص 07.

في العالم ،يجعل العملاء يتحولون للمصارف المنافسة المقدمة للخدمات بالانترنيت أي أن في الوقت ذاته يمثل تهديدات للمصارف غير المستخدمة لأنظمة الدفع الالكترونية .

4-توزيع واسع الانتشار: تتيح الأنظمة الالكترونية تغطية واسعة الانتشار ،بحيث تصل الخدمة للعميل في أي مكان ،فيستطيع الحصول على ما يرغب من خدمات مصرفية ،دون الحاجة إلى الانتقال إلى المصرف ،أو الوقوف المطول في الصفوف .

5-تحسين جودة الخدمة المصرفية : إن جميع المعاملات المصرفية الالكترونية بين البنك والعميل تتم بصورة مبرمجة وسريعة ،تنخفض فيها احتمالات خطأ الأداء إلى حدود الدنيا،كما أنه تفتح قناة تسويق مصرفي ذات كفاءة تعاملية عالية ،وكذا نقل التفاعل مع العميل وموظفي المصرف إلى الإنترنيت .

وعليه من خلال هذه المزايا المقدمة نستطيع القول أن وسائل الدفع الالكترونية تحسن من جودة الخدمة المصرفية وبشكل كبير،لأنه وفي ظل العولمة المالية وتطور الصناعة المصرفية والتقدم التكنولوجي الحاصل أجبر المصارف على تطوير أنظمة دفعها لكسب رضا العملاء واشبع حاجاتهم وعليه كلما تحسنت وتطورت وسائل الدفع الالكترونية تحسن معهاأداء المصارف وبالتاي تحسين جودة الخدمة المصرفية[69]

[69] - - نوال بن عمارة ،وسائل الدفع الالكترونية (الأفاق والتحديات)،محاضرات ألقيت بقسم العلوم الاقتصادية ،كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية ،جامعة ورقلة ،ص07 ،على الموقع الالكتروني :http://www.douis.free.fr،تاريخ الاطلاع :2021/06/28.

المبحث الثالث :واقع وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر وعلاقتها بجودة الخدمات المصرفية .

ان نجاح النظام الاقتصادي في وقتنا الحاضر أصبح مرهونا بمدى فعالية ونجاعة الجهاز المصرفي للدولة ،وقدرته على تمويل التنمية الاقتصادية الشاملة ،فالجزائر كغيرها من الدول تسعى الى تطوير جهازها المصرفي لكي يتماشى مع التطورات الحاصلة في العالم ككل ،لأن تطوير وسائل الدفع الالكترونية يصاحبه زيادة الجودة في البنوك الجزائرية.

المطلب الأول :واقع استخدام البطاقات البنكية في الجزائر .

تعتبر البطاقات البنكية من أهم وسائل الدفع الالكترونية وذلك نظرا لما تحققه من مزايا لحاملها،بحيث تسمح له بالاحتفاظ بالنقود في بطاقته ،فهي تلبي حاجياته وتخلق نوع من الضمان لدى الفرد.

أولا :بطاقة السحب .

هي تلك البطاقة التي يقتصر إستخدامها على سحب النقود فقط من الموزعات الآلية للأوراق النقدية ،والتي يتم تحريرها عبر جهاز الصراف الآلي مع إدخالها للرقم السري الشخصي وبتقييد المبلغالذي يراد سحبه.[70]

وبطاقة السحب تتخذ ثلاثة أنواع :[71]

أ-**بطاقة السحب أحادية البنك** :وهي البطاقة التي تستمل لسحب النقود من الموزعات الآلية للأوراق النقدية التي تتبع البنك المصدر لها .

ب-**بطاقة السحب البنكية المحلية** :وهي البطاقة التي يمكن استعمالها في مختلف الموزعات الآلية للأوراق النقدية التي تحوز عليها مختلف البنوك العاملة محليا.

ت-**بطاقة السحب البيبنكية الدولية**:هي تلك البطاقة التي تستخدم على مستوى الموزعات الآلية للأوراق النقدية على المستوى الدولي بموجب اتفاق مبرم بينهما.

[70] بورايو هاجر أميرة ،واقع استخدام البطاقات البنكية في الجزائر ،دراسة مقارنة لعينة من البنوك العمومية الجزائرية ،مجلة الأبحاث الاقتصادية لجامعة البليدة 02،العدد18،جوان 2018،ص.368.

[71] فارس فضيل ،التقنيات البنكية ،محاضرات وتطبيقات "الجزء الاول "،ط1،كويسة الموساد رشيد الجزائر ،2013،ص.264.

ثانيا:شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك Satim .

لقد نشأت شركة النقد الآلي والعالقات التلقائية بين البنوك satimسنة 1996،من خلال تجمع بنكي ممثل في cnep،cpa،bna،bea،bdl،Badr،al baraka،cnma،حيث تضم هذه الشركة في الوقت الراهن 17عضوا ضمن شبكتها 19 بنكامن بينها37 بنوك عمومية و36بنوك خاصة إضافة إلى بريد الجزائر .

وتتمثل مهامها في تحديث التقنيات البنكية ،تسيير النقد مابين البنوك ،عصرنه طرق الدفع ،ترقية المعالجة بين البنوك.

أماالأعمال التي تضطلع بها شركة" satimفهي إدماج الموزعات الآلية (dab)في البنوك والتي تشرف عليه .صناعة البطاقات البنكية الخاصة بالسحب حسب المقاييس المعمول بها دوليا وطبع الإشارة السرية .ويتم ذلك من خلال إجراء عقد بين البنك وsatimالذي يحدد التزام الطرفين خاصة فيما يتعلق بآجال وإجراءات التسليم .أضف إلى هذا عملية الربط بين dab.ومصالح satimبواسطة شبكة اتصال تسمح بالقيام بعمليات السحب سواء كانت داخلية أو محولة .بالإضافة إلى سجل متصل بهيئة المقاصة لتصفية الحسابات بين ألبنوك[72]

ثالثا:البطاقات البنكية المتاحة في الجزائر

عرفت بطاقات الدفع تطورا ملحوظا ،خاصة بعد استحداث المقاصة الالكترونية وتعميمها عبر مختلف الوكالات البنكية والبريد في الجزائر .

1-البطاقة الكلاسيكيةLa carte classique

وهي بطاقة توفر خدمات الدفع والسحب البنكي ،وهي تقدم لزبائن البنوك وفق شروط يحددها البنك كمداخيل الزبائن أو أهميتهم أو مواصفات أخرى .وللحصول على هذه البطاقة يتم إبرام عقد بين البنك والعميل .[73]

2 La carte gold-البطاقة الذهبية :

[72]زبير عياش ،بوكحيل نسيم ،تطوير وعصرنة الخدمات النكية في ظل التوجه نحو اقتصاد المعرفة "حالة الجزائر ،مجلة ميلاف للبحوث والدراسات ،العدد الخامس ،جامعة العربي بن مهيدي – ام البواقي ،جوان 2017،ص.587.

[73]ابراهيم فوزي بورزق ،دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري ،رسالة ماجستير ،جامعة الجزائر 2008/2007،

مقترحة ايضا من قبل البنوك للزبائن يتم اختيارها وفق لشروط محددة ،لكن بالإضافة إلى خدمات الدفع والسحب فإن هذه البطاقات توفر خدمات إضافية ،مع سقف سحب ودفع مرتفعا نسبيا وتمنح للأشخاص المهمين ورجال الأعمال اصحاب الدخول المرتفعة وسقف هذه البطاقة يفوق 50 ألف دينار جزائري .ومدة صلاحيتها عامين.[74]

La carte visa بطاقة فيزا:

وهي بطاقة دولية تعمل للسحب والدفع ،موجه للزبائن ذوي حسابات مفتوحة بالعملة الصعبة أو لموكلهم وبحيث يمكنهم الدفع أو سحب أموالهم في أي مكان في العالم (حسب شبكة فيزا)،تقدر مدة صلاحيتهاب24 شهرا.[75]

الوسائل المستخدمة في توزيع المنتجات البنكية المعاصرة:للوصول إلى الخدمات البنكية يمكن استعمال

أ/-الموزع الآلي للأوراق (dab): distributeur automatique de billes.[76]

هو آلة أوتوماتيكية تسمح للعميل عن طريق بطاقة الكترونية بسحب مبلغ من المال دون حاجة اللجوء إلى الفرع حيث يسمح الموزع الآلي للأوراق بالسحب لكل حائز على بطاقة السحب ،يعمل دون انقطاع التقنية ،جهاز موصول بوحدة مراقبة الكترونية تقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة ،هذه الأخيرة نسجل عليها المبالغ المالية الممكن سحبها أسبوعيا

[74] سماح شعبور مصباح مرابطي ،وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر واقع وتحديات ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي ،شعبة علوم تجارية ،تخصص تمويل مصرفي ،جامعة تبسة ،2016/2015،ص21.

[75] الموقع الالكتروني للبنك الجزائري www.bna.dz: bna،2021/06/28.

[76] www.bramgnet.com/vb3/shouthred.php 29/06/2021

الجدول رقم(2-1):الموزع الآلي للأوراق .

الوسيلة	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
الموزع الآلي للأوراق d.a.b	يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة السحب، يوجد في الشوارع، المحطات، وأماكن أخرى.يعمل دون انقطاع.	جهاز موصول بوحدة مراقبة الكترونية تقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة.هذه الأخيرة تسجل عليها المبالغ المالية الممكن سحبها أسبوعيا.	تخفيض نشاط السحب في الفروع

المصدر:دبوش عبد القادر ،انعكاسات سياسة الحريرالمصرفي على البنوك الجزائرية واستراتيجية عملالبنوك لمواجهتها ،مذكرة ماجستار،2009/2008،جامعة العربي بن مهيدي ،أم البواقي ،ص 194.

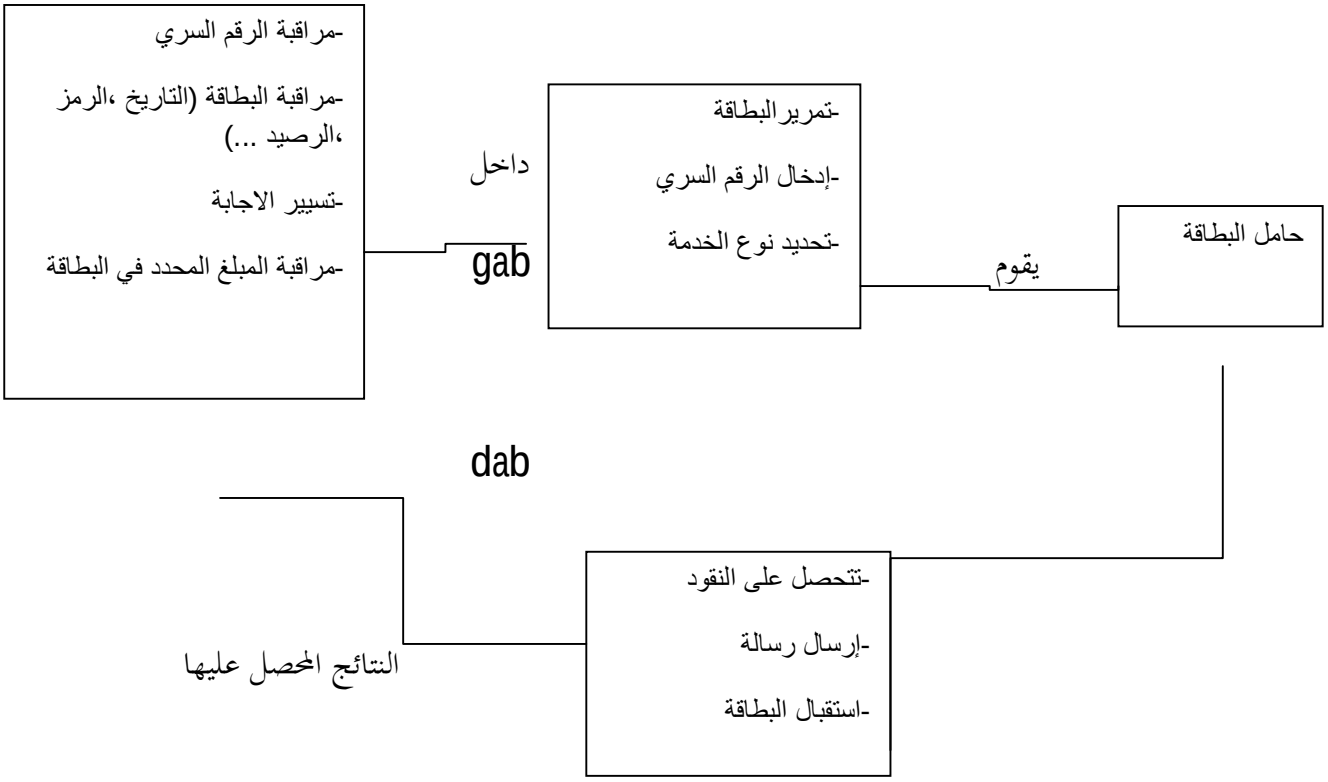
ب/-الشباك الأتوماتيكي للأوراق g.a.b

الشبابيك الأوتوماتيكية للأوراق هي تقدم خدما أكثر تعقيد او أكثر تنوعا بالنسبة للموزع الآلي للأوراق

يتعلق الأمر بأجهزة أوتوماتيكية متصلة بشبكة تستخدم عن طريق بطاقات الكترونية والتي بالإضافة الى مهمة

سحب الأموال وتشمل مثلا قبول الودائع، طلب صك، عمليات التحويل من حساب الى آخر ....الخ،فالشبابيك الأوتوماتيكية للأوراق متصلة مباشرة بالحاسوب الرئيسي للبنك وهي تمثل في الوقت الحاضر أحد المنتجات البنكية الإلكترونية الأساسية للنظام البنكي، ودورها مهم على مستوى التسويق لأنها أصبحت تمثل وسيلة للحوار مع المستهلك .

الشكل رقم (2-2):الشباك الاوتوماتيكي للأوراق .



المصدر :سماح ميهوب ،الاتجاهات الحديثة في مجال الخدمات المصرفية ،مذكرة ماجستار ،جامعة منتوري،قسنطينة ،2005/2004،ص 73.

رابعا:تطور استخدام الدفع الالكتروني في الجزائر.

أعطيت إشارة الانطلاق الرسمي لخدمة الدفع الالكتروني في الجزائر خلال شهر أكتوبر من سنة2016 مع 11بنكا منها 6بنوك عمومية على غرار بنك التنمية الريفية والقرض الشعبي الجزائري وبنك التنمية المحلية والبنك الوطني الجزائري وبنك الجزائر الخارجي والصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وخمسة بنوك خاصة هي تراست بنك الجزائر وناتيكسيس الجزائر والشركة العامة للجزائر وقولف بنك الجزائر وبنك البركة .

وستنضم مؤسسات أخرى قريبا لهذه الآلية الجديدة في الدفع ،وقد قدر عدد حاملي بطاقات الدفع الالكتروني بمليون و300 ألف سيمكنهم الاستفادة من خدمات الدفع الالكتروني ،كما أن مؤسسة بريد الجزائر وضعت كافة الآليات لتوفير هذه الخدمة لزبائنها المقدر عددهم ب 16مليون .[77]

أطلقت مؤسسة بريد الجزائر يوم الأربعاء7 ديسمبر بالجزائر العاصمة بطاقة الدفع الإلكتروني "الذهبية "التي تسمح بإجراء مختلف المعاملات المالية عبر الإنترنيت ،وقد اوضحت وزيرة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال أن مؤسسة بريد الجزائر توجد في مرحلة إصدار الحصة الأولى والمقدرة ب 5ملايين بطاقة دفع بداية من شهر ديسمبر ،مع تحقيق الهدف المسطر على المدى المتوسط والمتمثل في تزويد20 مليون من أصحاب الحسابات البريدية الجارية بهذه البطاقات ،إن إطلاق خدمة الدفع اللإلكتروني هذه تندرج في إطار استراتيجية القطاع الهادف إلى عصرنة خدمات البريد والعمل على إدخال أساليب التجارة الإلكترونية ،كماأن البطاقة الذهبية التي تعمل بنظام emv تتيح لحاملها إجراء مختلف عمليات سحب ودفع الأموال على حساباتهم البريدية عبر الإنترنيت ،وتسديد فواتير المياه والكهرباء وستشمل كذلك على خدمة دفع الوقود بعد تحميل تطبيق شركة نفطال ،بالإضافة إلى استخراج الأموال عبر الموزع الآلي gab والشبابيك داخل المكاتب البريدية ،وتعمل البطاقة الذهبية بمعيار يحمي ويؤمن حسابات الزبائن بعد أن يتم التأكد من حقيقة هويتهم في العالم الافتراضي حيث يتم إدخال الرمز السري الخاص بنظام الترميز والذي من خلاله يتم التأكد من هوية مستعمل البطاقة .

كما اقترح البنك الوطني الجزائري البطاقة البنكية الإلكترونية cib التي تمنح مجانا عند فتح حساب بالبنك وبندة صلاحية تقدر ب3 سنوات ،ومن مزايا البطاقة البنكية الإلكترونية الاستفادة من الرمز السري الذي يؤمن العمليات ،وسهولة الاستعمال وربح الوقت ،بالإضافة إلى إمكانية سحب الاموال في أي وقت ،والبطاقة البنكية الإلكترونية تسمح كذلك بمايلي :[78]

[77] لحمر عباس ،عمراني محمد ،تكنولوجيا الااعلام والاتصال في الجزائر وآليات تفعيل وسائل الدفع الالكتروني ،ملتقى وطني حول آليات تفعيل وسائل الدفع الحديثة ،جامعة البويرة 15/13 مارس 2017.

[78] آيت شعلال نبيل ،البطاقات البنكية وعوئق استخدامها في الجزائر ،مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية –المركز الجامعي سي الحواس –بريكة ،العدد04 ديسمبر 2014،ص14.

على مستوى الموزع الآلي للبنك الوطني الجزائري السحب ،التحويلات والإطلاع على الرصيد ،الدفع النقدي،السحب على مستوى الشبابيك الآلية للبنوك الأخرى ،الدفع عن طريق جهاز الدفع الالكتروني ،الإطلاع على رقم التعريف البنكRIB ،الدفع عن طريق الإنترنيت .

إن هذا النظام الجديد للدفع ،افتتح أيضا للمؤسسات الاقتصادية الكبيرة ،بغية تمكينهم من القيام بالتصريح الضريبي والدفع شهريا عن طريق شبكات الإنترنيت ،وقد دعا الوزير المنتدب المكلف بالاقتصاد الرقمي آنذاك، المواطنين المتعاملين التجاريين إلى العمل بنظام الدفع الإلكتروني لتسهيل معاملاتهم وتسريع الخدمات المصرفية الإلكترونية المصرفية في الجزائر ،أما في ما يتعلق بالدفع الإلكتروني عبر الهاتف النقال ،أبرز الوزير أن هذه الخدمة ستدخل حيز التنفيذ قبل نهاية سنة 2018 ،حيت تم تنصيب فوج عمل مكلف بدراسة هذا النظام ،وهناك عدد من المؤسسات والبنوك على استعداد لتقديم خدمة الدفع الالكتروني وتسريع وتيرة عصرنه النظام البنكي وتفعيل وسائل الدفع الحديثة في النظام المالي والمصرفي في الجزائر وذلك من خلال مايلي :

كفل بنك الجزائر بتأمين خدمة الدفع الالكتروني ،تكفله كذلك بوضع قنوات للتبادل بهدف خلق الثقة في استعمال بطاقات الدفع الالكتروني ،تسهيل الحصول على بطاقات الدفع الإلكتروني من خلال الموقع الالكتروني ،تحديد آليات الاستعمال السليم والمؤمن لبطاقات الدفع ،العمل على تفعيل مشروع قانون التجارة الالكترونية،إتخاذ كافة الاجراءات اللازمة وتوفير معايير الأمن والسلامة لمنع أية تجاوزات واختراق للعملية ،التركيز على اطلاق الخدمة بشكل تدريجي وعلى مراحل حتى يستوعبها المواطن .[79]

المطلب الثاني:آفاق استخدام الهاتف المحمول في الجزائر وأثره على جودة الخدمة المصرفية

لم يعد يستخدم الهاتف النقال كوسيلة للتواصل فقط بل أصبح وسيلة فعالة في جميع الميادين ،وبالأخص البنوك حيث زاد من جودة خدماتها،كالدفع عن طريق الهاتف ،تحويل الأموال ،التسويق ....الخ.

أولا:استخدام الهاتف المحمول في الصيرفة الالكترونية .

1-خدمة المصرف الهاتفية (الهاتف المصرفي):هي تلك الخدمات المصرفية التي تتاح من خلال الهاتف المحمول ،من خلال استخدام العميل رقم سري يتيح له الدخول الى حسابه للاستعلام عن ارصدته وكذلك

[79] آيت شعلال نبيل ،مرجع سابق ،.ص 15.

للخصم منه تنفيذا لأي من الخدمات المصرفية المطلوبة ،وتتيح هذه الخدمة للعملاء التحكم في حساباتهم وإجراء عمليات الدفع وتحويل الأموال من أي مكان في العالم بواسطة هواتفهم المحمولة .[80]

2-خدمة خدمة الرسائل القصيرة :هذه خدمة تتيح للعميل استقبال رسائل قصيرة للعديد من الخدمات المصرفية والحركات التي تمت على حساباته ،إضافة إلى معلومات ترويجية عن المصرف بحيث يستقبلها بشكل منتظم على هاتفه الخلوي في أي مكان وفي أي وقت ،ومن أنواع الرسائل تحويل الراتب التحويلات بين الحسابات ،الإيداع النقدي،السحب النقدي،معاملات بطاقات السحب الآلي ومعاملات استخدام بطاقات الائتمان .[81]

3-استخدام الهاتف في دفع الفواتير.

على المصارف الجزائرية الاستفادة من عدد مشتركي خدمة الهاتف في تقديم خدماتها لجلب أكبر عدد ممكن من الزبائن وكمثال عن ذلك فقد شرعت الجزائر نحو اعتماد الدفع(اما للشراء أو للتحويل الأموال بين الأشخاص)بواسطة الهاتف النقال،وهذا يمكن أن يشجع

أكثر على اعتماد الدفع الإلكتروني بين الجزائريين شريطة بطريقة بسيطة وعملية للمستخدمين والمتعاملين الاقتصاديين.[82]

أ-أنواع دفع الفواتير عبر الهاتف النقال :

من أجل اعتماد الدفع بواسطة الهاتف النقال في الجزائر ،يجب أن تتحكم في العملية من قبل مؤسسة دفع معتمدة ويجب أن تدعم هذه المؤسسة بطاقتي الدفع المعتمدتين في الجزائر حاليا وهما cib

والبطاقة الذهبية.[83]

[80] وسيم محمد الحداد وآخرون ،الخدمات المصرفية الالكترونية ،مرجع يبق ذكره ،ص64.

[81] ناظم محمد نوري الشمري ،عبد الفتاح الزهير ،الصيرفة الالكترونية ،دار وائل للنشر ،عمان ،2008،ص70.

[82] أوقريد يامنة ،كريفي رشيدة ،اثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية مع الاشارة لحالة الجزائر ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر ،كلية العلوم الاقتصادية ،تخصص اقتصاد نقدي وبنكي ،جامعة المدية ،2020/2019،ص .82.

[83] آيت شعلال ،مرجع سابق

فان الطريقة المثلى في الجزائر هي اعتمادها على الطريقة المزدوجة بين المحفظة الالكترونية والبطاقة المصرفية ،وهذا مايسمح لأولئك الذين اعتادوا على الدفع بواسطة الهاتف وكذا السماح للأشخاص الذين ليس لديهم حسابا مصرفيا بإجراء الدفع الالكتروني بسهولة.

يمكن أيضا الدفع عن طريق بطاقة الائتمان مما يتيح رفع سقف المبالغ المستخدمة في التطبيق الموجود في الهاتف ،والهدف من ذلك هو تشجيع الاعتماد على بطاقات الدفع وإنشاء حسابات مصرفية .

ب-اسباب اعتماد الدفع بواسطة الهاتف النقال :

اعتماد الجزائر الدفع بواسطة الهاتف النقال والدفع الالكتروني سيوسع مجال الإمكانيات المتاحة في الجزائر وسيكون مفيدا للغاية وهذا لعدة أسباب:[84]

-تقليل الضغط على السيولة المالية والصفوف التي لاتنتهي خصوصا في المناسبات .

-تعزيز التجارة الالكترونية .

-دفع الضرائب والجبايات ....عبر الانترنيت .

-زيادة الاعتماد على الخدمة المصرفية .

-انشاء خدمات رقمية جزائرية .

-اعطاء صورة لبلد متقدم.

4-التسويق المصرفي الإلكتروني عبر الهاتف النقال

خلال السنوات الأخيرة ظهر مايعرف بالبنك المحمول وهو يعني الحصول على الخدمة من خلال التلفون المحمول وفيها يقوم العميل من اي مكان وفي اي وقت خلال الوم بطلب رقم معين فيقوم جهاز محمل عليه برنامج معلومات بالرد عليه بالطلب ويطلب منه إدخال الرقم السري الذي سبق وأعطاه له البنك فتظهر صفحة بها كل بيانات هذا العميل ويحصل على الخدمة التي يريدها فورا،ورغم حداثة النظام إلا انه ثبت أنه يحقق للبنك أرباحا قد

[84] نفسه .

تصل إلى 6 أضعاف أرباح البنك العادي،وذلك لأن البنك المحمول يستخدم تكنولوجيا المعلومات لتحسين علاقاته وتوسيع مجال تعاملاته مع العملاء عن طريق التعامل مع البيانات الشخصية التي لديه عن العميل بطريقة ذكية،ليقوم بتسويق خدماته مثل فتح الحساب والحصول على بطاقة ائتمان ودفع فواتير ونقل أموال بين الحسابات،بالإضافة إلى تسويق خدمات من نوع جديد للعملاء،فإذا كانت بيانات العميل تشير إلى أن لديه ابن بلغ سن الزواج فإن البنك المحمول يستخدم هذه المعلومة أوتوماتيكيا ويعرض عللى العميل عروض جديدة مثل شراء سيارة جديدة لابنه أو شقة لزواجه أو حتى الحصول على تأمين باسمه أو يعرض عليه تمويل دراسة ابنه بعد الخرج للحصول على الماجستير أو الدكتوراه.

وتتمثل استراتيجية التسويق المصرفي الإلكتروني عبر الهاتف النقال بتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية عن طريق الهاتف النقال بطريقتين:

عبر الاتصال اللاسلكي بشبكة الانترنت باستخدام الهاتف النقال .

عبر الرسائل القصيرة(sms)باتجاهين من وإلى البنك.

خلاصة:

أصبحت المصارف تلعب دورا هاما في أي اقتصاد ولأي دولة في العالم حيث تعتبر شريان الاقتصاد والركيزة الأولى لتحقيق توجهات وأهداف سياسات الدول الاقتصادية ،حيث اتاحت وسائل الدفع الالكتروني للعملاء، التعبير الكترونيا عن احتياجاتهم وأولوياتهم اليومية مما سمح للمصارف التعاون معها واستحداث خدمات مالية ومصرفية جديدة تزيد من جودة الخدمات المصرفية،حيث أصبحت هذه الأخيرة تحدي تواجهه الصناعة المصرفية، وبالتالي فإن تقييم جودة الخدمات المصرفية يعتمد بالدرجة الأولى على حكم العميل الذي يعتمد على معايير مختلفة للحكم على جودة الخدمة ،لذا فإنه يتوجب على كل مؤسسة خدمية وبالخصوص البنوك على معرفة هذه المعايير وعلى تقديم خدمات تلبي حاجات عملائها وتوقعاتهم،حتى تتمكن من تحقيق رضاهم وكسب ولائهم.

خاتمة

يعرف الاقتصاد تحولات تفرزها معطيات عديدة أبرزها وأهمها التطورات التكنولوجية ،خاصة فيما يتعلق منها بأنظمة الاتصال عن بعد ،حيث التطور هذا جعل الاقتصاد العالمي يستفيد من السرعة والفعالية التي يوفرها له، حيث برزت العديد من الأفكار الاقتصادية تعكس هذا التطور، حيث لم تبقى كأنها أفكار جامدة فقط بل امتدت الى الجهاز المصرفي ،حيث استخدمها كحل لوسائل دفع تقليدية والتي تدر عليه أرباحا كبيرة مقارنة بالوسائل التقليدية وتبعده عن خسائر كبيرة، حيث غيرت وسائل الدفع الالكترونية جوانب كثيرة من حياة المجتمعات وحققت معدلات مرتفعة في نموها وانتشارها خلال فترة وجيزة نظرا لما تتمتع به من خصائص تجعلها ذات تأثير كبير على القدرات التنافسية ونظرا للطبيعة التنافسية ،التي آلت اليها السوق المصرفية آلت إلى جعل البنوك تدرك أن زيادة قدرتها التنافسية، تعزيز أوضاعها في السوق لا يكون إلا لتقديم خدمات متنوعة ومتطورة ذات جودة عالية ،كالبطاقات البنكية التي انتشرت بسرعة عبر انحاء العالم وحظيت بقبول واسع مما يشجع على خلق وسائل دفع أخرى .

ليستمر التطور فيشمل ابتكار أجهزة وتقديم خدمات جديدة تساهم في زيادة جودة الخدمة المصرفية كالخدمات عبر الهاتف المحمول، غير أن هذه الوسائل الالكترونية بعد تقسيمها اتضح أنه هناك الكثير من العوائق التي تحد من انتشارها بالاضافة الى العوامل الايجابية التي جلبت الجمهور اليها.

نتائج اختبار الفرضيات:

بعد وضعنا للفرضية التي استندنا عليها في الدراسة ،أدت معالجة الموضوع الى النتيجة التالية:

- تؤكد الفرضية الأولى :وسائل الدفع الالكترونية تؤدي الى زيادة وتحسين جودة الخدمات المصرفية.
- تؤكد الفرضية الثانية: تؤدي جودة الخدمات المصرفية الى ولاء الزبون والعميل وزيادة ثقته بالمصرف حيث أدت وسائل الدفع الالكترونية الى تخفيض التكاليف ،اختصار الزمن، تخفيض الأسعار وتلبية طلبيات محددة للزبائن فهذا يزيد من الجودة وبالتالي يزيد من ثقة العميل والزبون في المصرف .

نتائج الدراسة:

-وسائل الدفع الالكترونية تساهم وبشكل كبير في عمليات الايداع والسحب والتحويل وغيرها من العمليات الاخرى بطرق الكترونية، دون الحاجة الى التنقل الى مقر البنك.

-يرتبط مفهوم جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العميل بمدى قدرة المنظمة على تقديم خدمة تقابل توقعاته أو تتجاوزها فتقديم خدمات ذات جودة متميزة يعني تطابق مستوى الجودة الفعلي ويعكس مدى توافر أبعاد جودةالخدمةتوقعات العملاء لهذه الأبعادطرق حمايةالكترونية كالتوقيع الالكتروني،أوالتشفير،البصمة الالكترونية...الخ.

-وسائل الدفع الالكترونية تحسن من جودة الخدمات المصرفية.

التوصيات والاقتراحات:

بعد النتائج المتوصل اليها يتم اقتراح ما يلي:

-لابد من تقوية البنية التحتية والفوقية للجهاز المصرفي وذلك بزيادة الائتمان الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات والتوسع في استخدام شبكة الانترنيت لتقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات الحديثة للعملاء بكفاءة أعلى وتكلفة أقل.

-تخفيض تكلفة استخدام البطاقات البنكية لان زيادة التكلفة يؤدي الى التقليل من استخدامها.

-نشر الوعي الثقافي والاجتماعي والمصرفي لدى الجمهور بصفة عامة ولدى عملاء البنك بصفة خاصة.

افاق الموضوع:

وفي الأخير نشير الى أن البحث واسع وعميق ويمكن دراسته من العديد من الجوانب ومنها:

-دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

-دور وسائل الدفع الالكترونية في قياس جودة الخدمة المصرفية .

قائمة المراجع

- **الكتب :**

1. إبراهيم بختي ،التجارة الالكترونية ،ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر ،2005.
2. أحمد محمود أحمد، تسويق الخدمات ألمصرفية، مدخل نظري تطبيقي، دار البركة، ألأردن، ط 1، 2001.
3. أحمد مراد سامي ،دور اتفاقية تحرير التجارة الدولية (جات لرفع كفاءة الخدمة المصرفية)،ط 1 ،القاهرة – مصر،المكتب العربي للمعارف والنشر والتوزيع،2005.
4. ادية شعبان إبراهيم السواح،النقود البلاستيكية،الدار الجامعية ،الاسكندرية،2005.
5. أمير فرح يوسف ،عالمية التجارة الالكترونية وعقودها ،المكتب الجامعي الحديث ،الاسكندرية ،2009.
6. تامر بكري وأحمد الرجومي،تسويق الخدمات المالية،اثراء للنشر والتوزيع ،عمان،ط1 ،2008.
7. جلال عابد شورى ،وسائل الدفع الالكترونية ،دار الثقافة،عمان،ط2008،1.
8. حسن الصرف رعد،عولمة جودة الخدمات المصرفية ،دمشق ،سوريا،دار التواصل العربي للنشر والتوصيل،2007.
9. حمد منير ممدوح ومحمد محمود الجنبيهي،النقود الالكترونية،دار الفكر الجامعي،الاسكندرية،2006.
10. حمود جاسم الصميدعي ردينه.عثمان يوسف،التسويق المصرفي ،دار المناهج للنشر والتوزيع ،عمان ،2001.
11. زياد رمضان،ومحفوظ جودة ،الاتجاهات المعاصرة في ادارة البنوك،دار وائل،عمان،الأردن،2000
12. شريف محمد غنام،محفظة النقود الالكترونية،الدار الجامعية الجديدة ،الاسكندرية،2007.
13. طارق طه،ادارة البنوك في بيئة العولمة والانترنيت،دار الفكر الجامعي ،الاسكندرية،2007.
14. العجارمة تيسير ،التسويق المصرفي ،ط 1،دار حامد للنشر والتوزيع ،عمان -الأردن،2005.
15. فارس فضيل،التقنيات البنكية،محاضرات وتطبيقات ،ج 1،ط 1 ،كويسة الموسارد رشيد
16. فريد المتجر وآخرون ،التجارة والأعمال الالكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة،الدار الجامعية ،الاسكندرية،2006
17. محمود محمد أبو ثروة ،الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنيت ،دار الثقافة،عمان،الأردن،ط 1،2009.
18. ناجي معلا الأصول العلمية للتسويق المصرفي،المكتبة الوطنية،عمان،ط 3 ،2007.

19. ناظم محمد نوري والشمري عبد الفتاح وعبد الفتاح الزهير،الصيرفة الالكترونية،دار وائل،عمان،ط 1،2008.

20. ناهد محمد فتحي الحموري،التجارة الالكترونية،دار الثقافة،عمان،ط 1 ،2009.

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

22. وسيم محمد الحداد وآخرون،الخدمات المصرفية الالكترونية،دار المسيرة،عمان،ط 1 ،2012.

الرسائل الجامعية :

1. ،مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستار في العلوم الاقتصادية،تخصص نقود وتمويل،غير منشورة ،جامعة محمد خيضر،بسكرة ،2006/2005.

2. ابراهيم فوزي بورزق ،دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري ،رسالة ماجستير ،جامعة الجزائر،2008/2007.

3. ابن مبارك أمينة وآخرون ،دراسة لأنظمة الدفع الحديثة ،مذكرة ماستر ،أحمد راية أدرار ،2015/2014.

4. أوقريد يامنة،كريفي رشيدة،اثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية مع الاشارة لحالة الجزائر،مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر،كلية العلوم الاقتصادية،تخصص نقود وتمويل،غير منشورة،جامعة محمد خيضر،بسكرة،2006/2005.

5. خديجة سعداوي، وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة وتاثيرها على السياسة النقدية، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهاة الماستر، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2015.

6. سماح شعبورمصباح مرابطي، وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر واقع وتحديات، مذكرة مقدمةلنيل شهادة الماستر أكاديمي، شعبة علوم تجارية، تخصص تمويل مصرفي، جامعة تبسة، 2016/2015.

7. عايدة عبير بلعبيدي،أثر البنوك الأجنبية في تمويل الاقتصاد الوني (حالة الجزائر)

8. عبد الرحيم وهيبة ،احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية،دراسة حالة الجزائر ،رسالة ماجستار،قسم علوم التسيير،فرع نقود ومالية،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة الجزائر،2006.

9. عبد القادر دبوش،انعكاسات سياسة التحرير المصرفي على البنوك الجزائرية وإستراتيجية عمل البنوك لمواجهتها،مذكرة ماجستار،جامعة العربي بن مهيدي،أم البواقي 2009/2008.

10. عمار لوصيف، استراتيجية نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرون مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهاة الماجستير في العلوم الإقتصادية، تخصص التحليل والإستشراف الإقتصادي، غير منشورة، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009/2008.

11. فضيلة شروف، أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية (حالة بعض البنوك الجزائرية) مذكرة مقدمة لمتطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، غير منشورة، جامعة منتوري، قسنطينة،2010/2009.

12. فؤاد رحال ،تاثير تحرير ادارة الخدمات المصرفية على تنافسية البنوك وأثرها على القطاع المصرفي الجزائري،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستار في العلوم الاقتصادية ،تخصص نقود وتمويل ،غير منشورة،جامعة محمد خيضر،بسكرة ،2006/2005.

13. محمد بن بوكرة وعبد اللطيف بن زيدي، معالجة المعاملات المصرفية في ظل نظام الدفع الآلي، مذكرة مقدمة كجزء لمتطلبات نيل شهادة الليسانس في العلوم التجارية والمالية، تخصص مالية، غير منشورة، المدرسة العليا للتجارة، 2008/2007.

14. نادية عبد الرحيم، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الإقتصادي(دراسة حالة الجزائر)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية، تخصص نقود وبنوك، جامعة الجزائر 03، 2010.

15. نعيمة سلمان، دور جودة الخدمات المصرفية في كسب رضا الزبون(دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وبنك البركة وكالتي الأغواط)، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة الماسترأكادمي في العلوم الإقتصادية، تخصص مالية وبنوك، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة،2013/2012.

16. نعيمة سليمة، دور جودة الخدمات المصرفية في كسب رضا الزبون،(دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري بنك البركة وكالتي الأغواط)، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر، أكادمي في العلوم الإقتصادية، تخصص مالية وبنوك، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014/2012.

17. وفاء حلوز،تدعيم جودة الخدمة البنكية وتقسيماتها من خلال رضا العميل (دراسة حالة البنوك العمومية الجزائرية بولاية تلمسان)،أطروحة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الدكتوراء في العلوم الاقتصادية ،تخصص بنوك،غير منشورة،جامعة أبو بكربلقايد،تلمسان،2014/2013.

الملتقيات:

1. أحمد طرطار وسارة حليمي،جودة الخدمات المصرفية كآلية لتفعيل الميزة التنافسية للبنك،مداخلة مقدمة للملتقى الدولي حول ادارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات،جامعة منتوري،قسنطينة،2010.
2. بولودان نجاح ،دور توقعات العملاء في تحين جودة الخدمة البنكية،الملتقى الدولي حول ادارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات ،10-11ماي ،جامعة قسنطينة،الجزائر.
3. عباس لحمر عمراني، تكنولوجيا الإعلام والإتصال في الجزائر وآليات وسائل الدفع الإلكترونية، ملتقى وطني حول آليات تفعيل وسائل الدفع الحديثة، جامعة البويرة، من 13 إلى 15 مارس2017.
4. عبد الكريم قندوز وبومدين نور الدين، الصيرفة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية كمدخل لبناء الإقتصاد الرقمي في الجزائر، بحث مقدم للملتقى العلمي الدولي الثاني حول المعرفة في ضل الإقتصاد الرقمي، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف،دت.
5. نوال بن عمارة، وسائل الدفع الإلكتروني(آفاق وتحديات) محاضرة ألقيت بقسم العلوم الإقتصادية، كلية الحقوق والعلوم الإقتصادية، جامعة ورقلة.

المواقع الالكترونية:

1. www.bramgnet.com./vb3/shouthered.php29.06.2021.
2. http:www.douis.free.fr.
3. www.bna.dz28.06.2021.

المجلات والجرائد :

1. آيت شعلال نبيل ،البطاقات البنكية وعوائق استخدامها في الجزائر،مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية ،- المركز الجامعي سي الحواس- بريكة .العدد 04 ،ديسمبر 2014.
2. زبير عياش.بوكحيل نسيم،تطوير وعصرنه الخدمات البنكية في ظل توجه التوجه نحو اقتصاد المعرفة"حالة الجزائر"،مجلة ميلاف للبحوث والدراسات،العدد 05 ،جامعة العربي بن مهيدي،أم البواقي،جوان 2017.

3. هاجر أميرةبورايو،واقع استخدام الباقات البنكية في الجزائر،دراسة مقارنة لعينة من البنوك العمومية الجزائرية ،مجلة الأبحاث الاقتصادية لجامعة البليدة 02،العدد 18 ،جوان 2018.