وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الدكتور الطاهر مولاي سعيدة

كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية تسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم التسيير

تخصص: إدارة بنكية

بعنـــوان:

وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية

دراسة حالة: بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR – سعيدة –

من إعداد الطالبين
– دوار براهيم
– بيطار أمينة

تحت إشراف الدكتورة:
– قاسمي سعاد

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ .....

أمام اللجنة المكونة من السادة:

– الدكتور ..... الدرجة العلمية/ رئيسا
– الدكتور ..... الدرجة العلمية/ مشرفا
– الدكتور ..... الدرجة العلمية/ مناقشا
– الدكتور ..... الدرجة العلمية/ مناقشا

السنة الجامعية: 2018 – 2019

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الدكتور الطاهر مولاي سعيدة

كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية تسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم التسيير

تخصص: إدارة بنكية

بعنـــوان:

وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية

دراسة حالة: بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR – سعيدة –

من إعداد الطالبين

- دوار براهيم
- بيطار أمينة

تحت إشراف الدكتورة:

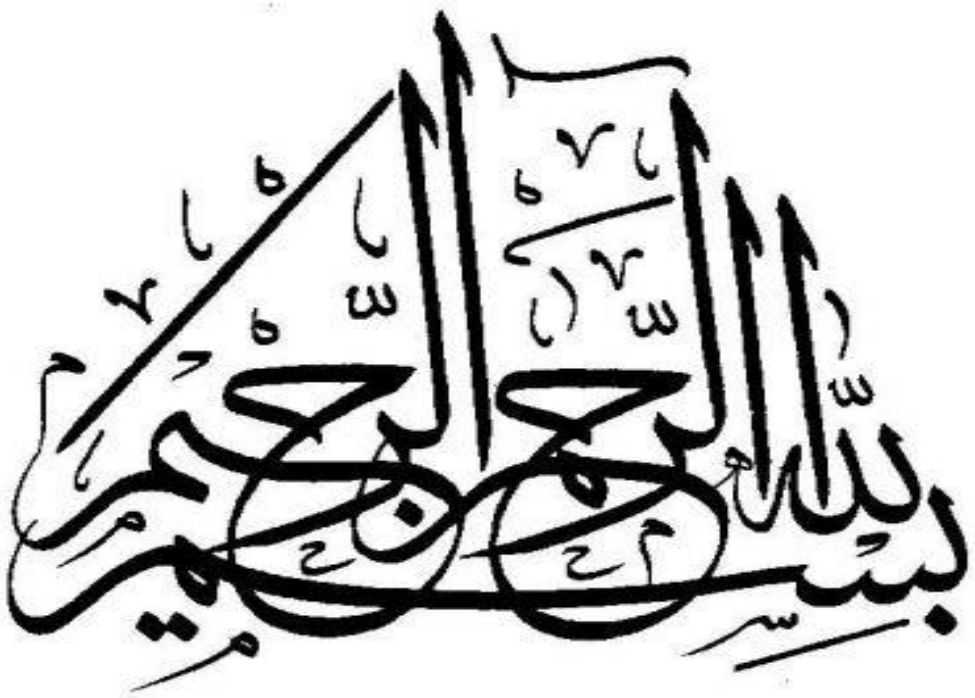
- قاسمي سعاد

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ .....

أمام اللجنة المكونة من السادة:

- الدكتور ..... الدرجة العلمية/ رئيسا
- الدكتور ..... الدرجة العلمية/ مشرفا
- الدكتور ..... الدرجة العلمية/ مناقشا
- الدكتور ..... الدرجة العلمية/ مناقشا

السنة الجامعية: 2018 - 2019


بسم الله الرحمن الرحيم

إهـــــــداء

الحمد لله الذي هدانا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله

الحمد لله على نعمة العلم التي وهبنا إياها لتجعل لنا ثمرة بهذا العمل المتواضع الذي أهديه إلى:

والدي العزيزان أطال الله في عمرهما.

إلى إخوتي وأخواتي

إلى الأستاذة المشرفين على هذه المذكرة وبالخصوص الأستاذة "قاسمي سعاد" التي لم تبخل علينا بالنصائح والمساعدة

إلى الجميع أهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع.

دوار براهيم

إهـــــــداء

الحمد لله الذي أعاننا وأكرمنا بالتقوى، جئت أبحث عن كلمة ضننتها توفي حق الناس أعطوني الحياة والأمل، الدفع والقوة، إلى أناس كانوا السر في وجودي

إلى سندي في الحياة

أمي وأبي أطال الله في عمرهما

إلى أخواتي وإخوتي

إلى رفيق بحثي "دوار براهيم"

إلى أصدقائي وصديقاتي

إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا العمل

إلى الجميع أهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع.

بيطار أمينة

تشكرات

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك..

ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك.. ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك..

ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك جل جلالك وعظم سلطانك

لا يسعنا بعد إنهاء هذه المذكرة إلا أن أشكر الله وأحمده حمدا كثيرا مباركا على توفيقي في إنجاز هذا العمل.

ونتوجه بجزيل الشكر والعرفان إلى:

الدكتور المشرفة: قاسمي سعاد التي لم تبخل علينا من تقديم معلومات وملاحظات جمة لإخراج هذا البحث في أحسن صورة

كما نشكر جميع الأساتذة وأعضاء لجنة المناقشة الموقرين على ما تكبدوه من عناء في قراءة رسالتنا المتواضعة وعلى قبولهم مناقشة هذه المذكرة.

والشكر موصول إلى كل من مد لي يد العون سواء عونا ماديا أو معنويا وأخص بالذكر جميع أساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

ولكم جزيل الشكر

ملخص :

لقد سمح التطور التكنولوجي بإبداع وسائل الدفع الإلكتروني حيث سمحت هذه الوسائل باختصار الوقت والتكلفة وتحقيق مزايا لم تتمكن وسائل الدفع التقليدية من تحقيقها ولكن هذا لا يعني أنها تخلوا من العيوب والمخاطر . وبالتالي فإن هذه الدراسة هدفت إلى تقفي واقع وسائل الدفع الحديثة في البنوك الجزائرية العمومية وللحصول إلى هذا الهدف تم استعمال المنهج الوصفي التحليلي لبيانات عينة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسعيدة باستعمال إستبيان وزع على 27 موظف وقد توصلت الدراسة إلى أن البيئة الجديدة للعمل المصرفي والمنافسة الشديدة والتطبيقات التقنية لوسائل الدفع الإلكتروني أدت إلى الضغط على البنوك الجزائرية العمومية إلى إيجاد آليات جديدة في الخدمات المصرفية إلا أن البيئة الاجتماعية والثقافية في الجزائر كانت بمثابة عائق وسبب في عدم إعتماد البنوك الجزائرية العمومية على وسائل الدفع الحديثة.

Résume

Les progrès technologiques ont permis la création de méthodes de paiement électroniques, qui ont permis de réduire les délais, les coûts et les avantages que les méthodes de paiement traditionnelles n'ont pas pu obtenir, mais cela ne signifie pas qu'elles ont renoncé aux défauts et aux risques. Cette étude visait donc à cerner la réalité des moyens de paiement modernes dans les banques publiques algériennes. Pour atteindre cet objectif, l'approche descriptive analytique a été utilisée pour les échantillons de données de la Banque de l'agriculture et du développement rural à Saida à l'aide d'un questionnaire distribué à 27 employés. L'étude a révélé que le nouvel environnement bancaire, la concurence intense et la technologie des moyens de paiement électroniques, incitait les banques publiques algériennes à faire pression sur les banques publiques algériennes pour qu'elles trouvent de nouveaux mécanismes dans les services bancaires. Cependant, l'environnement social et culturel en Algérie constituait un obstacle et une raison. L'absence d'adoption des méthodes de paiement modernes par les banques publiques algériennes.

قائمة المحتويات

إهداء

شكر

ملخص

قائمة المراجع

قائمة الجداول والأشكال

تمهيد:.....أ

الفصل الأول: الأدبيات النظرية 1

تمهيد:.....1

1-1-عموميات حول وسائل الدفع الحديثة. 2

1-1-1-نبذة تاريخية عن وسائل الدفع الحديثة. 2

1-1-2- تعريف وسائل الدفع الحديثة.....2

1-2-أنواع وسائل الدفع الحديثة وأشكالها.....3

1-2-1-البطاقات البنكية:.....3

1-2-2-البطاقات الائتمانية: 3

1-6-مزايا وعيوب وسائل الدفع الحديثة 19

1-7-الجرائم الالكترونية وأنواعها..... 23

1-7-1-أنواع الجرائم الالكترونية المصرفية 23

1-8-مخاطر المعاملات المصرفية بوسائل الدفع الحديثة..... 24

1-9-الرقابة على أدوات الدفع الالكترونية 25
1-10-جرائم البطاقات البنكية..... 27
1-12-التحديات القانونية والرقابية للبطاقات الذكية..... 30
1-13-الحلول المقترحة بالنسبة للبطاقات البنكية 31
خاتمة الفصل..... 33
الفصل الثاني: واقع نظام الدفع في الجزائر..... 35
تمهيد..... 35
2-1-مراحل تطبيق الدفع الإلكتروني في الجزائر..... 36
2-2-واقع استعمال البطاقة البنكية في الجزائر 36
2-3-إنشاء شركة لتأدية الصفقات البنكية المشتركة والنقديةSATIM 37
2-4-مراحل تطور بطاقة الدفع في الجزائر 39
2-5- برنامج مشروع تطوير نظام الدفع في الجزائر 40
2-6- أهداف مشروع تطوير نظام الدفع في الجزائر 41
2-7-المكونات الرئيسية لمشروع تطوير وتحديث نظام الدفع في الجزائر 42
2-8-العقبات والعوامل المعرقلة لوسائل الدفع الحديثة في الجزائر 45
2-8-1-العقبات التي تواجه نظام الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية 45
2-8-2-العوامل المعرقلة لنجاح وسائل الدفع الحديثة في الجزائر 46
خاتمة الفصل:..... 48
الفصل الثالث: الأدبيات التطبيقية 50
تمهيد..... 50
3-1-الدراسات المحلية..... 50
3-2-دراسات أجنبية: 51

خاتمة الفصل:..... 53
الفصل الرابع: الدراسة الميدانية..... 55
تمهيد:..... 55
4-1- الطرق المستخدمة..... 56
4-3-تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية. 57
4-3-1-ماهية ونشأة..... 57
4-3-2- النشأة والتطور..... 58
4-4-مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية وأهدافه..... 59
4-5-أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية. 60
4-6-منتجات بنك الفلاحة والتنمية الريفية. 60
4-7- تحليل النتائج 64
4-8-البيانات الشخصية لعينة الدراسة 65
4-9- مناقشة النتائج..... 85
4-9-1- مناقشة نتائج المقابلة:..... 85
4-9-2-مناقشة النتائج الإستبيان 85
خاتمة الفصل..... 87
خاتمة عامة 89
قائمة المراجع:.....2
الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	المحتوى	الصفحة
01	عينة المبحوثين من حيث الجنس	65
02	عينة المبحوثين من حيث العمر	66
03	المبحوثين من حيث المستوى التعليمي	67
04	المبحوثين من حيث الخبرة المهنية	68
05	عدم استخدام البطاقة البنكية بكثرة	69
06	الخوف من التقنيات الجديدة	70
07	العطل المتكرر على مستوى(GAB)	71
08	ضعف الأعلام و الإشهار	72
09	إمكانية عدم توفر النقود على مستوى الموزعات الآلية	73
10	إمكانية الشعور بالأمان من قبل العملاء	74
11	سهولة استخدام الصراف الآلي	75
12	إمكانية الحصول على بطاقة الصراف الآلي في حالة فقدانها	76
13	إمكانية السحب بالبطاقة من أي فرع	77
14	إمكانية اختراق موقع البنك	78
15	قيام الإدارة بمتابعة فحص مكونات أمن النظام	79
16	إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية	80
17	استخدام نظام التشفير للتعاملات	81
18	توفر كفاءات و خبرات عالية في أداء العمليات	82
19	إمكانية توفر وسائل الحماية	83
20	البنية التشريعية و القانونية	84

قائمة الأشكال البيانية

الرقم	المحتوى	الصفحة
01	نموذج عن الشيك الإلكتروني	10
02	مراحل التعامل بالشيك	11
03	نموذج عن المحطة الإلكتورنية	13
04	تسوية المبالغ الإجمالية في الوقت الحقيقي	43
05	عينة المبحوثين من حيث الجنس	65
06	عينة المبحوثين من حيث العمر	66
07	عينة المبحوثين من حيث المستوى التعليمي	67
08	عينة المبحوثين من حيث الخبرة المهنية	68
09	إمكانية عدم استخدام البطاقة البنكية بكثرة من قبل العملاءهل هو فقدان الثقة في وسائل الدفع الإلكتروني	69
10	الخوف من التقنيات الجديدة و عدم إلمام المستخدمين بها	70
11	العطل المتكرر على مستوى(GAB) الموزع الآلي	71
12	ضعف الأعلام و الإشهار فيها يخص وسائل الدفع الإلكترونية	72
13	إمكانية عدم توفر النقود على مستوى الموزعات الآلية و كذا الانقطاعات المتكررة على شبكات الاتصال	73
14	إمكانية الشعور بالأمان من قبل العملاء عند التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية	74
15	سهولة استخدام الصراف الآلي	75
16	إمكانية الحصول على بطاقة الصراف الآلي في حالة فقدانها	76
17	إمكانية السحب بالبطاقة من أي فرع من فروع البنك	77
18	إمكانية اختراق موقع البنك على الشبكة	78
19	قيام الإدارة بمتابعة فحص مكونات أمن النظام و التأكد من سلامة البيانات بصفة دورية	79
20	إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية	80
21	استخدام نظام التشفير للتعاملات	81
22	توفر كفاءات و خبرات عالية في أداء العمليات المصرفية الالكترونية	82

23	إمكانية توفر وسائل الحماية الكافية لنظام الدفع الالكتروني	**83**
24	البنية التشريعية والقانونية السائدة التي توفر المناخ الملائم للخدمات المصرفية الالكترونية.	**84**

مقدمة

تمهيد:

تعتبر الخدمات المصرفية أحد أهم الأنشطة الاقتصادية في أي دولة، إذ أن درجة الطلب عليها تدل على درجة التقدم الاقتصادي للبلد، حيث ظهرت في العقود الأخيرة من القرن العشرين العديد من التغيرات والتحولات التي أفرزتها معطيات التطور التكنولوجي، فتسارع وتيرة نمو الابتكارات والتقنيات التكنولوجية ساهم في نقل المجتمعات عبر الزمن إلى عصر المعلومات التي غيرت مجرى الاقتصاد من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني.وبالتالي على البنوك مواجهة هذا التحول بفكرة تطوير وسائل الدفع الحديثة ومسايرة الثورة التكنولوجية الحاصلة وذلك من خلال استخدام ما يعرف بالنقد الآلي أو النقود الإلكترونية في المعاملات التجارية .وهذا التطور جعل الاقتصاديين بتنبؤ بعالم بدون ورق حيث تحل وسائل الدفع الإلكترونية محل الوسائل التقليدية، وأصبحت السمات التي تمتازبها البنوك التجارية، هو استعمالها للتقنيات الحديثة وخاصة في أنظمة الدفع وهي وسائل الدفع الالكترونية التي ألغت القيود والحدود المالية والجغرافية، فقد ساهمت في جعل هذا العالم مجرد سوق واحد تتعادل فيه الفرص لكل الأفراد، و تماشيا مع هذه التطورات أدركت الجزائر ضرورة الارتقاء بنظاميها المصرفي إلى مستوى تلك التغيرات وبالتالي ضرورة تحديث نظام الدفع، فاعتمدت البنوك الجزائرية على التطوير بإدخال العديد من التقنيات الحديثة وكانت وسائل الدفع الإلكترونية من أهم التطورات التي اعتمدتها البنوك في أعمالها ولأن الإقتصاد وكل ما يدخل في إطار المال والأعمال بعد عصب الحياة المعاصرة والقطاع المصرفي باعتباره قلب التعاملات الإقتصادية فإن تأثره بالتكنولوجيا الحديثة سيعود بنفع كبير على الاقتصاديات الوطنية بتزايد عمليات الإندماج بين البنوك العالمية واشتداد المنافسة والانتشار السريع لمفهوم البنوك الشاملة مما ساعد البنوك على تحسين وتنويع الخدمة وسرعة تقديمها خارج الحدود مع انخفاض تكلفتها، فقد ارتفع في السنوات الأخيرة عدد البنوك المعتمدة على الوسائل الإلكترونية ووسائل الدفع الحديثة كالبطاقات البنكية بأنواعها المختلفة، الشبكات الإلكترونية، التحولات الإلكترونية... إلخ، بالإضافة إلى الاستخدام الواسع لشبكة الأنترنت والتي أصبحت إلى قدر كبير من الأهمية في تسوية المعاملات المختلفة .بالرغم من وجود مجموعة الدول التي شرعت في استعمال الوسائل الحديثة، غير أن هناك بعض الدول لم تشرع في استعمال واستخدام هذه الوسائل وإن استخدمتها فيشكل صغير، ونخص بالذكر الجزائر، حيث يعتبر تحديث وعصرنة المعاملات المالية والمصرفية وطرق معالجة المعلومات، مجالا ذو أولوية بالنسبة لها في المرحلة الراهنة لتدارك التأخر المسجل في هذا المجال من جهة، ومن جهة أخرى لاستكمال مسار الإصلاحات المصرفية، وإرساء أسس منظومة مصرفية تتميز بالخدمة والعصرنة لتستطيع مواجهة التحديات والتطورات التي شهدتها البيئة المصرفية على المستوى العالمي..

أولا- إشكالية الدراسة:

إ ن ألأخذ بهذه الظروف يقودنا إلى طرح الإشكالية الآتية :

- ما واقع وسائل الدفع الحديثة في البنوك الجزائرية العمومية ؟

إن هذه الإشكالية الرئيسية تتفرع عنها مجموعة من التساؤلات الفرعية، يمكن صياغتها على النحو التالي:

- ماهو الغرض من طرح البنوك لوسائل الدفع الحديثة ؟

- ماهي العقبات و العوائق التي تواجه وسائل الدفع الحديثة ؟

ثانيا - فرضيات الدراسة

على ضوء ما تم طرحه من تساؤلات حول موضوع البحث وأمال في تحقيق أهداف الدراسة تم وضع مجموعة من الفرضيات التي نسعى لاختبارها وهي على النحو التالي:

- تساهم وسائل الدفع في البنك في التحسين والرفع من ادئه .

- عدم مواكبة الجهاز المصرفي للتطورات الراهنة في وسائل الدفع الحديثة.

ثالثا- أهمية الموضوع:

تظهر أهمية الموضوع فيما نراه من واقع في الحياة التجارية والاقتصادية والتعاملات المصرفية وإفرازاتها التي تحتم على عامة الناس والمتعاملين في هذا المجال استعمال هذه الوسائل التي من شأنها أن تسيير المعاملات المالية وتضمن لها السهولة والائتمان وهو ما يدعم تنمية الحركة التجارية والاقتصادية وبالتالي لابد لهذه الوسائل من بيئة معرفية سلمية تؤهل وتهيئ الأرضية المناسبة لاستعمالها.

ربعا-أسباب اختيار الموضوع:

-حداثة الموضوع وسائل الدفع الحديثة فضلا عن كونها تحتل مكانة في حياتنا اليومية.

-الرغبة في معرفة وضع البنوك التجارية في مجال استخدامها للوسائل الدفع الحديثة.

-تماشي الموضوع مع تخصص إدارة بنكية والذي نزول دراستنا فيه.

-محاولة إضافة الجديد إلى الدراسات السابقة.

-محاولة إعطاء نظرة عامة ولو سطحية على كيفية تطبيق وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية.

-التعرف على أهم التحديات التي تواجه وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية.

خامسا-أهداف الموضوع:

يمكن القول أن الهدف الأساسي من الموضوع هو معرفة وسائل الدفع الحديثة ونظامها داخل البنوك التجارية,للتوصل إلى معالجة جميع الجوانب المتصلة هذه المسألة والتطرق إلى الإشكاليات التي قد تتأثر بشأنها.

سادسا-المنهج المستخدم:

وفقا للإشكالية المطروحة سلفاً والفرضية الموضوعية من خلالها اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي من أجل الإلمام بالجوانب النظرية والتطبيقية للموضوع حيث يظهر المنهج الوصفي التحليلي من خلال التطرق إلى الطرح النظري للوسائل الدفع الحديثة.كما تم استخدام المنهج التاريخي لعرض تطور وسائل الدفع.

أما بالنسبة للمنهج الخاص بدراسة الحالة من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها ببنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR(سعيدة).أتبعنا المنهج الوصفي التحليلي الإحصائي للبيانات التي تم جمعها عن طريق الاستبيان.

سابعا- خطة وهيكل الدراسة:

لتحقيق أهداف البحث فإننا قمنا بتقسيم هذا العمل إلى أربعة فصول هي كالتالي:

الفصل الأول: فقد كان بعنوان الأدبيات النظرية لوسائل الدفع الحديثة، الذي تعرضنا فيه إلى ماهية وسائل الدفع الحديثة، عرض أهم أنواعها ومخاطرها، كما قدمنا تقييما لها.

الفصل الثاني: فقد كان بعنوان نظام الدفع في الجزائر،الذي تعرضنا فيه إلى مشروع تطوير نظام الدفع في الجزائر ومراحل تطبيقيه وعرض أهم العقبات التي تواجه.

الفصل الثالث:فقد كان بعنوان الأدبيات التطبيقية وهو عبارة عن دراسات سابقة، اللاتي تعرضنا فيها إلى أهداف الدارسة بالإضافة إلى منهج المتبع فيها، وعرض أهم النتائج والتوصيات، اللاتي خلصت إليها.
الفصل الرابع: وهو عبارة عن دراسة ميدانية قمنا بها في بنك الفلاحة والتنمية الريفية- BADR-سعيدة وذلك بالاعتماد على أسلوب الاستبيان لجمع المعلومات عن آراء الموظفين بخصوص واقع وسائل الدفع الحديثة في البنك محل الدراسة.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية

الفصل الأول: الأدبيات النظرية

تمهيد:

يشهد العالم الآن العديد من المتغيرات الحديثة على الصعيد الدولي ولعل أهم هذه المتغيرات ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، التي تعتبر من أهم سمات العصر الحديث التي تأثر بها الناس وبدعوا حيث أثرت على مختلف الجوانب الاقتصادية والتعامل على أساسها نظرا لمزاياها من ناحية السرعة والتكلفة، والقانونية والاجتماعية والثقافية، والمصارف واحدة من القطاعات التي امتد إليها هذا التطور، فغيرت أساليب نشاطها وابتكار وسائل دفع حديثة لم تكن معروفة من قبل، سعيا لزيادة أرباحها، وتقليل تكاليفها وأخطارها من جهة أخرى .إذ لجأت البنوك إلى الاعتماد على وسائل ونظم دفع حديثة أثناء رسم إستراتيجيتها وذلك بفضل ما توفره هذه الوسائل من معلومات دقيقة عن الزبائن، وبالتالي توفير الوقت والجهد والمال المخصص لخدمة الزبائن، كما أن البنوك وجدت فيها أجوبة وحلول للمشاكل التي كانت تواجهها وعلى رأسها المخاطر التي تحمل التقنية الرقمية في طياتها من قرصنة المعلومات، والاختراقات والاعتداءات على المعلومات الشخصية .بالرغم من وجود مجموعة الدول التي شرعت في استعمال الوسائل الحديثة، غير أن هناك بعض الدول لم تشرع في استعمال واستخدام هذه الوسائل و أن استخداماتها فبشكل صغير، ونخص بالذكر الجزائر .

حيث يعتبر تحديث وعصرنه المعاملات المالية والمصرفية وطرق معالجة المعلومات، مجال ذو أولوية بالنسبة لها في المرحلة الراهنة لتدارك التأخر المسجل في هذا المجال من جهة، ومن جهة أخرى الاستكمال مسار الصالحات المصرفية، وإرساء أسس منظومة مصرفية تتميز بالحداثة والعصرنة لتستطيع مواجهة التحديات والتطورات التي تشهدها البيئة المصرفية على المستوى العالمي .

1-1-عموميات حول وسائل الدفع الحديثة.

1-1-1-نبذة تاريخية عن وسائل الدفع الحديثة.

إن فكرة بطاقة الائتمان بدأت بالظهور عام 1914 في الولايات المتحدة الأمريكية وأصدرتها بعض المتاجر الكبرى والفنادق وشركات البترول وكانت تصدر في شكل بطاقات معدنية للعملاء,وكان الهدف من إصدارها هو ضمان استمرار العملاء في التعامل مع هذه المنشآت والشركات وذلك عن طريق منح التسهيلات لهم." [1].

غير أن المفهوم الحديث للبطاقات الإلكترونية ظهر عام 1950 عندما قامت البنوك الأمريكية بإصدار هذه البطاقات والتوسع في دائرة استخدامها،وبعد ذلك بنك ناشيونال فرانكلين عام 1952،وتم إصدارها بعد ذلك من قبل البنك الأمريكي عام 1958 ثم ظهرت بطاقة أمريكات آكسبرس عام 1958 لتمكن حاملها من الاستفادة بها للحصول على السلع والخدمات والفنادق من أن تحصل عملاؤها ما يضمن إسترداد ما يقوم بدفعه لحساب فواتيرهم.

أما في العالم العربي فقد ظهرت بطاقة الائتمان لأول مرة في الثمانيات على شكل بطاقة الدفع الفوري، وقد عرفت باسم فيزا كارت المصرف العربي تم أصدر بعد ذلك بنك البتراء في الأردن بترخيص من شركة فيزا الدولية سنة 1982 بطاقة Pé treucorctكما طرحت المجموعة الوطنية السريعة للبطاقات.بطاقة ذات منشأ أردني سميت National Express وذلك سنة 1992".[2].

1-1-2- تعريف وسائل الدفع الحديثة.

التعريف الأول: عرفها المشرع الجزائري من خلال قانون النقد والقرض في المادة 69 من الأمر رقم 03-11 المؤرخ 26أوت سنة2003 من أنها تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي يمكن كل شخص من تحويل الأموال مهما يكن السن أو الأسلوب النقدي المستعمل." [3].

التعريف الثاني: يعتبر النظام الذي يمكن المتعاملين من التبادل المالي إلكترونيا بدلا من استخدام النقود المعدنية أو الشيكات الورقية،حيث يقوم البائعون عن طريق الإنترنت بتوفير طرق سهلة وسريعة وآمنة للحصول من أثمان منتجاتهم من الزبائن". [4]

---

[1]-محمد توفيق سعودي، بطاقات الائتمان والأسس القانونية الناشئة عن استخدمها، دار الأمين، 2001، ص:17.

[2]- رزيق وسيلة،بطاقة الائتمان كوسيلة دفع جديدة في النظام المصرفي، رسالة ماجستير في الحقوق،تخصص قانون الأعمال الجزائر ، 2011 ،ص4.

[3]- المادة (69) من أمر رقم 03 – 11 مؤرخ في 26 أوت سنة 2003 يتعلق بالنقد والقرض – الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية – الجريدة الرسمية – العدد 52 – الصادر بتاريخ 27 أوت 2003 – ص: 11.

[4]، عماند عبد الحسين الطائي، التجارة الإلكترونية-المستقبل الواعدة للأجيال القادمة،دار الثقافة، الطبعة الأولى ،عمان،2011،ص: 178.

التعريف الثالث: يعرف أيضا من انه عملية تحويل الأموال،فهي في الأساس من سلعة أوخدمة بطريقة رقمية أو باستخدام أجهزة الكمبيوتر،وإرسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما أو أي طريقة للإرسال البيانات. ". [1]

التعريف الرابع: أما Duclos tierry فعرفها من أنها ب"جملة الوسائل التي مهما كانت الدعامة المستعملة أو التقنية المستخدمة،تسمح لكل شخص بتحويل الأموال. ". [2]

1-2-أنواع وسائل الدفع الحديثة وأشكالها.

نتيجة للتطورات التي عرفتها التجارة الإلكترونية حولت البنوك أغلب وسائل الدفع إلى وسائل دفع إلكترونية تعددت هذه الأخيرة واتخذت أشكالاً يتلاءم مع طبيعة المعاملات عبر شبكة الانترنت،وكانت أولها البطاقات البنكية ذات الخلية الإلكترونية،كما ظهرت وسائل دفع إلكترونية أخرى.

1-2-1-البطاقات البنكية:

تعرف البطاقات البنكية على أنها بطاقات بلاستكية ومغناطيسية يصدرها البنك لمصالح عملائه بدلاً من حمل النقود،فهي بطاقة بلاستكية مستطيلة الشكل تحمل اسم المؤسسة المصدرة لها وشعارها توقيع حاملها،ويشكل بارز رقمها،واسم حاملها ورقم حسابه وتاريخ انتهاء صلاحيته،وهي وسيلة دفع حديثة تقدم مميزات أفضل من تلك التي تقدمها وسائل الدفع التقليدية ولذلك انتشر إست عمالها عبر العالم.

كما تستخدم البطاقات في السحب النقدي من آلات الصرف الآليATMوفي شراء السلع والحصول على السلع والخدمات بحيث تعطي لحاملها قدرة كبيرة من المرونة في الشراء وقدر اكبر من الأمان وتكلفة اقل في إنهاء العلميات وسرعة أكبر في إتمام التسويات المالية: البطاقات البنكية عدة تسميات فهناك من يطلق عليها بطاقة البلاستكية أو النقود البلاستكية على أساس أنها تصنع من مادة البلاستيك وتحل محل النقود في مختلف الالتزامات." [3]

1-2-2-البطاقات الائتمانية:

هي إحدى أنواع بطاقات المعاملات المالية وهي من بطاقات القرض التي تتيح لصاحبها الحصول على الائتمان،وهذا الأخير قد يكون في شكل سلع وخدمات أو نقود أو في

شكل أجل له قيمة مالية.وتنقسم إلى نوعين:." [4].

---

[1]-عبير بن صالح، دور وسائل الدفع الإلكترونية في عمليات تبيض الأموال.مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير أكاديمي،تخصص بنوك وأسواق مالية،جامعة مستغانم 2016/2015،ص:14

[2] – Duclos Thierry : **Dictionnaire de la banque** – 2ème édition – SEFI – bibliothèque national du canada – 1999 – p 308.

[3]– احمد محمد غنيم ، السوق والتجارة الإلكترونية ، المكتبة المصرية للنشر ،المنصورة ،2008،ص: 242.

[4]–يوسف أحمد أبو قارة، «التسويق الإلكتروني عناصر المزيج التسويق عبر الانترنت" دار وائل للنشر الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 2007ص:375.

- بطاقة ائتمانية متجددة:

وظهرت هذه البطاقة إلى حيز الوجود في أواخر الستينات في الولايات المتحدة الأمريكية من خلال بطاقتين شهريتين فيزا أو ماستركارت وهذا النوع تصدر البنوك في حدود مبالغ معينة وفي هذا النوع يكون حامل البطاقة مخير بين تسديد كلي لقيمة فاتورة البطاقة خلال فترة الاستفادة أو تسديد جزء منها فقصد يسدد البطاقة خلال فترة أو فترات لاحقة وفي كلتا الحالتين السابقتين يتم تحديد القرض الأول لحامل البطاقة لذلك سميت ببطاقة الائتمان المتجددة وتتميز بأنها توفر كلا من الوقت والجهد لحاملها وتزيد من إيرادات البنك المصدر لها بما يحصل عليه من رسوم مقابل الخدمات أو فوائد التأخير ولا يتم إصدار هذه البطاقات إلا بعد دراسة جيدة لموقف العميل،وتلجأ بعض البنوك لمطالبة العميل بإيداع مبلغ مالي تبقيه رهناً مقابل عمليات البطاقة،ويسمى هذا النوع بالبطاقات الائتمانية المضمونة حيث إذا قام العميل باستخدامها يقوم بإرسال فاتورة شاملة مصنفة للعميل حسب المبلغ الذي في ذهنه بنسبة معلومة شهرياً تصل إلى 4،12 ولكن لو لم يسدد في الآجال المحددة يقوم البنك بإيقاف البطاقة وسداد الدين المطلوب من حاملها من المبلغ المودع لدى لبنك. "[1]

-بطاقة ائتمانية غير متجددة:

يطلق عليها أيضا اسم بطاقة الصرف أو بطاقة الخصم الشهري ويتوجب على حامل هذه البطاقة تسديد الفاتورة بالكامل خلال فترة السماح وإلا تسحب منه ولا يمنح قرضاً جديداً." [2]

بطاقة دينبير كليب Dinersdil card

تتميز بتوفير الأمان وإمكانية القيام بالمشتريات الفورية والمدفوعات الآجلة،وتسمح بالاستخدام المعالج الإلكتروني الموجودة بنقلها ويمكن شحنها عدة مرات كما يمكن تقيم بطاقة الائتمان من حيث الاستخدام الأني. ". [3]

بطاقة الائتمان العادية:

هي الأكثر استخداما في عمليات الشراء والحصول من الخدمات وإمكانيتها في السحب النقدي من الصراف الآلي أومن البنوك التي تكون مشتركة في عضوية هذه البطاقة.

[1]– سعدي حنان دهيني أسماء ،تسير وسائل الدفع في البنوك التجارية دارسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري – وكالة سعيدة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص بنوك وإعمال جامعة سعيدة،2015/2014، ص: 22.

[2]– بودي عبد القادر وبودي عبد الصمد ، تكلنوجيا الانترنت كادة لتميز الخدمات المصرفية، مداخلة مقدمة في المتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنه نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية ، عرض تجارب دولية افريل 2011، المركز الجامعي خميس مليانة ، الجزائر ،ص: 14

[3]– جلال عايدة الشورة،"وسائل الدفع الإلكترونية "، دار الثقافة للنشر والتوزيع ،عمان ،الأردن 2009، ص:32–33.

بطاقة السحب النقدي الإلكتروني:تسحب النقود من أجهزة الصراف الآلي المحلية أو الدولية أومن الأجهزة التي تقرأ الأشرطة المعضلة التي تحصل عليها من البنوك من هذه البطاقة.

-البطاقة المحلية:

تستخدم داخل حدود إقليم البنك مصدر البطاقة وبنفس عملة هذا الإقليم ومجال أستخدمها قليل وفي حدود ضيقة.

-البطاقات الغير الائتمانية

وتسمى بطاقات الخصم الفوري المدينة Débitcarde حيث كأداة وفقط وتكمن حاملها بحصوله من احتياجاته حيث السلع والخدمات الصرف النقدي عند تقديم البطاقة،يتم خصم قيمة مالية منها وفق استعمالاتها من الحساب الجاري خاصة من طرف البنك المصدر دون إعداد كشف البطاقة ولها عدة أنواع مختلفة منها البطاقة المدينة Débit carde،بطاقة الشيك،Checkckcard،بطاقة الصراف ATM،بطاقة الخصم Discocand،بطاقة الدفع مقدماً Prépuiecarder.وهي بطاقات لا تمنح لصاحبها بعملية الدفع أو التسوية لمستحقاته إلا إذا توفر فعليا على الأموال المقابلة لعملية التسوية، وبالتالي فهي لا تمنح أي ائتمان أو قرض وتنقسم إلى قسمي(سماح،ص

-بطاقات الدفع المسبق:

حيث يقوم صاحب البطاقة الالكترونية بشحنها (ملئها) بمبلغ مالي معين وعند إتمام أي معاملة تجارية يتم سحب المقابل المالي من هذه البطاقة حتى ينتهي المبلغ المشحون أو المعبأ في البطاقة، ولإعادة استخدامها يجب إعادة شحنها وهكذا، و قد عممت هذه الطريقة على مجالات عدة أهمها قطاع الاتصالات الهاتفية الثابتة والنقالة.

-البطاقات المدينة:

ويتطلب هذا النوع من البطاقات وجود حساب بنكي جاري لصاحب البطاقة حيث يتيح استخدام البطاقة عملية التسوية أو الدفع من خلال تمكين المستفيد (البائع) من سحب الأموال من حساب صاحب البطاقة الذي يفترض فيه أن يكون حسابه مدينا وفي حالة العكس (دائنا) لا تتم التسوية، فعملية التسوية تتطلب رصيدا كافيا ومغطيا للنفقات المجرات بواسطة البطاقة.

-النقود الالكترونية.

البطاقات الذكية Smart Cards نوع من البطاقات الجديدة تسمح للعميل باختيار طريقة التعامل سواء كان ائتماني أو دفع فوري، وهو ما يجعلها بطاقة عالمية تستخدم على نطاق واسع في معظم الدول الأوربية

والأمريكية، ومن الأمثلة للبطاقات الذكية بطاقة موندكس Mondex Card التي تم طرحها لعملاء المصارف وتوفر لهم العديد من المزايا.

أولا: تعريف البطاقات الذكية

ظهرت هذه البطاقات تماشيا مع التطورات التكنولوجية، وهي بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية إلكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل الاسم، العنوان، المصرف المصدر، أسلوب الصرف، المبلغ المصروف وتاريخه، وتاريخ حياة الزبون المصرفية.

وللبطاقات قدرة عجيبة في سرعة التعامل ولها القدرة على تنفيذ العمليات الأكثر تعقيدا وتعتبر محفظة نقدية الكترونية كما تعتبر ناظمة معلوماتية الكترونية تحتفظ بكل العمليات وترصد الحسابات الجارية.و هي اليوم واحد من وسائل الدفع التي تحل محل النقود الورقية وبطاقات الائتمان الأخرى.[1]

ويمكن تعريفها أيضا على أنها:" عبارة عن كارت بلاستيكي يتشابه من حيث الحجم والشكل ببطاقات الائتمان، ولكنه مزود بكمبيوتر صغير به ذاكرة تسمح بتخزين بيانات يمكن استدعاؤها بطريقة منظمة و تسمح البطاقة الذكية كذلك بتخزين نقود أو وحدات الكترونية يمكن استخدامها في سداد أثمان السلع و الخدمات ". [2]

وتمكن هذه البطاقة حاملها من اختيار طريقة التعامل بها سواء كان هذا التعامل ائتماني أو عن طريق الدفع الفوري .كما أنها ت عد بالنسبة للعميل حاسوب مت نقل، وتمتاز هذه البطاقات بالحماية ضد التزوير والتزييف والنسخ والتقليد. [3]

ثانيا: أنواع البطاقات الذكية [4]

ونميز نوعين من البطاقات الذكية وهي:

- **النوع الأول:** هي البطاقات المتصلة والتي عند استخدامها يجب إيصالها مع قارئ للبطاقات الذكية حتى تتم عملية تحديث المعلومات وقراءتها من قبل شريحة الكمبيوتر الموجودة على البطاقة الذكية.

- **النوع الثاني:** من البطاقات الغير متصلة حيث تتم عملية تعديل البيانات وقراءتها عبر بثها لاسلكيا من قبل الأنتين الفحمي الموجود عليها، وتعتبر البطاقات الذكية الغير متصلة مقيدة جدا حيث أنها تعتبر ملائمة وسريعة، وهي تتطلب من المستخدم إدخال كلمة مرور واسم المستخدم صحيحين حيث تعطيها المزيد من الأمن والحماية من السرقة والاحتيال، والمعلومات المخزنة فيها مصممة بحيث تكون للقارئ فقط أو لعدم الوصول إليها وذلك لإضافة المزيد من الأمن على المعلومات المخزنة فيها، وتخزن المعلومات أيضا بطريقة مشفرة وأيضا من

---

[1]– محمد بن عزة، جليلة ز ويهري، **واقع المصارف الجزائرية في تطبيق نظام الدفع الالكتروني**، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR،الملتقى العلمي الرابع حول:"عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر–عرض تجارب دولية–"، المركز الجامعي خميس مليانة، عين الدفلى،2011، ص05.

[2]– شريف محمد غنام، **محفظة النقود الالكترونية (رؤية مستقبلية)** ، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر،2007، ص16.

[3]– بشير العلاق، **التسويق الالكتروني**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ،عمان، الأردن، 2010، ص149.

[4]– خضر مصباح الطيطي ، **التجارة الالكترونية (من منظور تقني و تجاري و إداري)**، دار الحامد، عمان، 2008، ص137.

الممكن أن تحتوي البطاقة الذكية صورة حاملها في أحد أوجهها كل ذلك يعطيها المزيد من الأمن والتفوق على بطاقات الاعتماد لمنع السرقة والاحتيال من قبل كلا الطرفين المشتري والبائع.

1-3-النقود الالكترونية

دأبت الأدبيات الحديثة عن استخدام مصطلحات مختلفة للتعبير عن مفهوم النقود الالكترونية، فقد استخدم البعض اصطلاح النقود الرقمية Digital Money أو العملة الرقمية Digital currency بينما استخدم البعض الآخر مصطلح النقدية الإلكترونية وبغض النظر عن الاصطلاح المستخدم، فإن هذه التعبيرات المختلفة تشير إلى مفهوم واحد وهو النقود الالكترونية.

أولا: تعريف النقود الالكترونية

تعرف المفوضية الأوربية النقود الالكترونية:" بأنها قيمة نقدية مخزونة بطريقة إلكترونية على وسيلة إلكترونية كبطاقة أو ذاكرة كمبيوتر، ومقبولة كوسيلة دفع بواسطة متعهدين، غير المؤسسات التي أصدرتها ويتم وضعها في متناول المستخدمين لاستعمالها كبديل عن العملات النقدية الورقية، وذلك بهدف إحداث تحويلات الكترونية لمدفوعات ذات قيمة محددة".

أما البنك المركزي الأوربي فقد عرفها:" بأنها مخزون إلكتروني لقيمة نقدية على وسيلة تقنية يستخدم بصورة شائعة للقيام بمدفوعات لمتعهدين، دون الحاجة إلى وجود حساب بنكي عند إجراء الصفقة وتستخدم كأداة محمولة موضوعة مقدما".

يعرفها البنك العالمي:" بأنها قيمة نقدية في شكل وحدات ائتمانية، مخزونة بشكل الكتروني على أداة إلكترونية يحوزها المستهلك".

ومن جملة التعاريف السابقة يمكن أن نستنتج أن النقود الالكترونية هي:

"هي قيمة نقدية مخزنة على وسيلة الكترونية مدفوعة مقدما وغير مرتبطة بحساب بنكي، وتشير النقود الالكترونية إلى سلسلة الأرقام الالكترونية التي تستخدم للتعبير عن قيم معينة،[1] وتحظى بقبول واسع من غير مقام بإصدارها وتستعمل كأداة للدفع لتحقيق أغراض مختلفة[2]".

وتعرف أيضا بأنه:" قيمة نقدية لعملة تصدر بشكل الكتروني مخزنة على وسيلة الكترونية في شكل أرقام رمزية ذات قيمة معينة ومختلفة". [3]

ثانيا: خصائص النقود الالكترونية

للنقود الإلكترونية عدة خصائص وتكون في شكلين:

---

[1]- أحمد محمد غنيم، **مرجع سبق ذكره**، ص236.

[2]- محمود محمد أبو فروة، **الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنت**، دار الثقافة، الطبعة الأولى، عمان، 2009، ص63.

[3]- زهير زواش، **دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية "دراسة حالة الجزائر"**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي2011/2010، ص46.

- **خصائص عملية متعلقة بالاستخدام:** يتميز ا [1]لنقد الالكتروني عن أدوات الدفع الأخرى بما يلي:

- ✓ أنه يحتفظ بالقيمة كمعلومات رقمية مستقلة عن أي حساب مصرفي.
- ✓ أنه يسمح بتحويل القيمة إلى آخر عن طريق تحويل معلومات رقمية.
- ✓ أنه يسمح بالتحويل عن بعد عبر شبكات عامة، كالإنترنتّ أو شبكات الاتصال اللاسلكية.
- ✓ أنه لا يستلزم وجود طرف ثالث لإظهار أو مراجعة أو تأكيد التبادل.
- ✓ أنه يتميز بالقابلية للانقسام، ويكون متاح بأصغر وحدات النقد الممكنة تيسيرا لإجراء المعاملات محدودة القيمة.
- ✓ أنه مصمم ليكون سهل الاستخدام مقارنة بوسائل الدفع الأخرى.

- **خصائص متعلقة باحتياطات الأمن:** لتحقيق أكبر قدر ممكن من الأمان يتعين توفر عدة خصائص في صيغ النقد الالكتروني وأهمها:

- ✓ تحقيق الأمان عند استخدامها بحيث يصعب اختراقها من قبل القراصنة والمحتالين
- ✓ تتميز بالقدرة على العمل المتواصل والتشغيل في كافة الظروف بما يحفظ حقوق المتعاملين بالنقد الالكتروني

ثالثا: أنواع النقود الالكترونية

هناك عدة تقسيمات للنقود الالكترونية من بينها: [2]

- **من حيث متابعتها والرقابة عليها:** فمن حيث متابعتها والرقابة عليها نفرق بين ما يلي:

- ✓ **نقود الكترونية قابلة للتعرف عليها:** وتتميز باحتوائها على معلومات عن الشخص الذي قام بسحب النقود من المصرف في بداية التعامل، ثم الاستمرار كما هو الشأن بالنسبة لبطاقات الائتمان في متابعة حركة النقود داخل النظام الالكتروني وحتى يتم تدميرها في آخر المطاف.
- ✓ **نقود الكترونية (غير اسمية مغلفة الهوية):** وهي تستخدم تماما كالأوراق النقدية من حيث كونها مثبتة الصلة بمن يتعامل بها، فلا تترك ورائها أثرا يدل على هوية من انتقلت منه أو إليه.

- **حسب أسلوب التعامل بها:** كما يمكن تقسيمها حسب هذا الأسلوب إلى: [3]

- ✓ **نقود الكترونية ناشئة عن طريق الشبكة:** وهي نقود رقمية يتم تداولها من مصرف أو مؤسسة مالية أخرى، وتخزينها في أداة معدنية داخلية توضع في جهاز الحاسوب الشخصي وبالضبط على الفأرة الخاصة لهذا الجهاز ترسل النقود الرقمية عبر الانترنت إلى المستفيد في ظل إجراءات تضمن لهذا التعامل قدرا كبيرا من الأمان والسرية، فهي نقود حقيقية ولكنها رقمية وليست مادية وتتطلب معظم الأنظمة المطروحة حاليا والتي

---

[1]– رأفت رضوان، **عالم التجارة الالكترونية "المنظمة العربية للتنمية الإدارية "**، القاهرة، مصر، 1999، ص46.

[2]– سعيدي حنان، دهيني أسماء، **مرجع سبق ذكره**، ص30.

[3]– رابح عرابة، **دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري**، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد08، 2012، ص16-17.

تستخدم هذا الأسلوب اتصال طرفي التعاقد إلكترونيا بالمصدر للتأكد من سلامة النقود المتداولة وهوما لا يقلل من احتمالات الغش والتزييف.

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

1-4-الشيكات الالكترونية

يعتبر الشيك من وسائل الدفع الأكثر قبولا وانتشارا بعد النقود الورقية والمعدنية على الإطلاق، يمكن المستفيد من سحب ما يقابله من سيولة نقدية لدى البنك المصدر له، وغالبا ما يكون الشيك بمختلف الأنواع عبارة عن وثيقة قانونية على شكل ورقة صغيرة، ولمواكبة متطلبات التجارة الالكترونية والاستفادة من امتيازات الشيك تم تطوير ما يعرف بالشيك الالكتروني.

أولا: تعريف الشيك الالكتروني

الشيك الالكتروني هو رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك (حامله) ليعتمده ويقدمه للمصرف الذي يعمل عبر الانترنت أو شبكات الاتصال الأخرى، ليقوم المصرف أولا بتحويل قيمة الشيك النقدية إلى حساب الشيك وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك أو إعادته إلى مستلم الشيك ليكون دليلا على أنه قد تم صرف الشيك فعلا، كما يمكن لمستلم الشيك أن يتأكد إلكترونيا من أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه.[1]

وهو محور ثلاثي الأطراف معالج الكترونيا بشكل كلي، أو جزئ يتضمن أمرا من شخص يسمى الساحب إلى البنك المسحوب عليه بأن يدفع مبلغا من النقود لإذن شخص ثالث يسمى المستفيد ولعل الشيك الالكتروني هو أكثر الأوراق التجارية التي يمكن الاستفادة منها في مجال التقنيات الالكترونية. [2]

الشيك الإلكتروني عبارة عن بيانات يرسلها المشتري إلى البائع عن طريق البريد الإلكتروني المؤمن، وتتضمن هذه البيانات التي يحتويها الشيك البنكي، من تحديد مبلغ الشيك واسم المستفيد واسم من أصدر الشيك وتوقيعه، ويكون هذا التوقيع عن طريق رموز خاصة.

وقد أثبتت نتائج الدراسات أن تكلفة تشغيل الشيك الالكتروني أقل بكثير من تكلفة تشغيل الشيك الورقي حيث أوضحت أن تكلفة هذه الأخيرة 29 سنتا بينما تكلفة تشغيل الشيك الالكتروني 21 سنتا فقط.

---

[1]– بوعافية رشيد، **الصيرفة الالكترونية والنظام الصرفي الجزائري بين الواقع والأفاق**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك مالية ونقود، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2005/2004، ص81..

[2]– مصطفى كمال طه، وائل بندق، **الأوراق التجارية ووسائل الدفع الالكترونية الحديثة**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية ،مصر، 2007، ص350.

الشكل رقم (01): نموذج عن الشيك الالكتروني

المصدر :حميت فشيت، حكيم بناولة، **واقع وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر**، الملتقى العلمي الرابع حول "عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر –عرض تجارب دولية –المركز الجامعي خميس مليانة، عين الدفلى، 2011، ص09.

ثانيا: إجراءات استخدام الشيك الالكتروني [1]

تتضمن دورة إجراءات استخدام الشيك الالكتروني على الخطوات الآتية:

الخطوة الأولى : اشتراك المشتري لدى جهة التخليص في الغالب تكون البنك حيث يتم فتح حساب جاري الخاص بالمشتري أو يتم الاتفاق على الصرف خصما من حساب المشتري بأي حساب جاري مت فق عليه ويتم تحديد توقيع الكتروني للمشتري وتسجيله في قاعدة بيانات جهة التخليص.

الخطوة الثانية : اشتراك البائع لدى جهة التخليص نفسها حيث يتم أيضا فتح الحساب الجاري أو الربط مع أي حساب جاري للبائع ويتم تحديد التوقيع الالكتروني للبائع وتسجيله على قاعدة بيانات جهة التخليص.

الخطوة الثالثة :فيها يقوم المشتري باختيار السلعة التي يرغب في شراءها من البائع المشترك لدى جهة التخليص ويتم تحديد السعر الكلي والاتفاق على أسلوب الدفع.

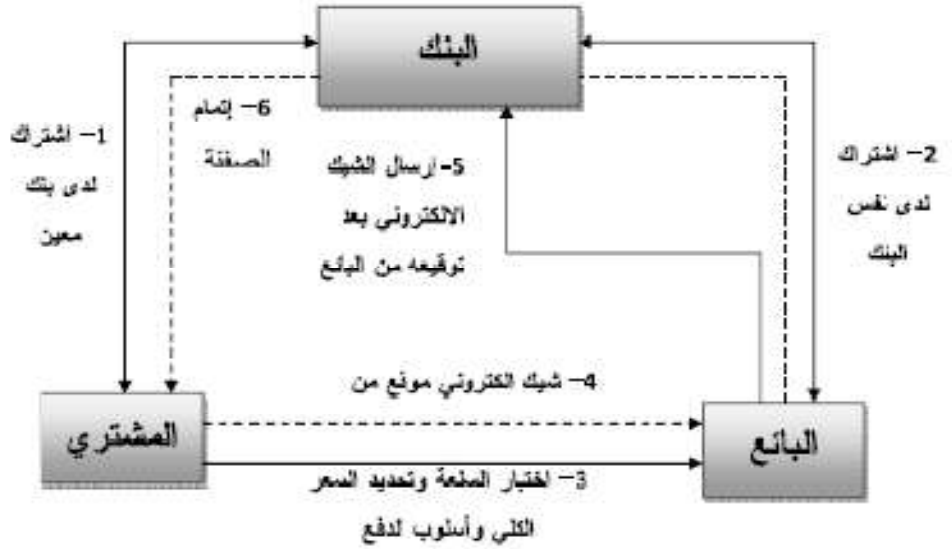
الخطوة الرابعة: يقوم المشتري بتحرير شيك الكتروني ويقوم بالتوقيع الالكتروني المشفر، ثم يقوم بإرسال هذا الشيك بالبريد الالكتروني المؤمن إلى البائع.

الخطوة الخامسة :يقوم البائع باستلام الشيك الالكتروني الم وقع من المشتري ويقوم بالتوقيع عليه كمستفيد بتوقيعه الالكتروني المشفر ويقوم بإرساله إلى جهة التخليص.

[1]– رأفت رضوان، **مرجع سبق ذكره**، ص70.

الخطوة السادسة :تقوم جهة التخليص بمراجعة الشيك والتحقق من صحة الأرصدة والتوقيعات وبناء على ذلك تقوم بإخطار كل من المشتري والبائع بإتمام إجراء المعاملة المالية

الشكل رقم (02): مراحل التعامل بالشيك.



المصدر : محمد الصيرفي، **الإدارة الالكترونية**، دار الفكر الجامعي للنشر، الإسكندرية، مصر،الطبعة الأولى، 2006، ص471.

إن التعامل بالشيك الالكتروني يتم عن طريق ثلاث أطراف متمثلة في كل من :مصدر الشيك وحامل الشيك وكذا البنك، حيث ينتقل الشيك المصدر إلى المستفيد والمتمثل في حامله والذي بدوره يقدمه إلى البنك عبر الانترنت حيث يتم التحقق من سلامة البنك والتوقيع الالكتروني وبعدها يتم صرف الشيك لصالح حامله و إلغاء الشيك و إعادته الكترونيا إلى حامله بعد الصرف وتحويل المبلغ.

المحافظ الالكترونية

ومن وجهة نظر محاسباتية فإن المحفظة الإلكترونية يتم تموينها بنقود إلكترونية من خلال الخصم من الحساب البنكي للحامل قبل أن يقوم هذا الأخير بعمليات شراء أو تخليص سلع أو خدمات، وبهذه الطريقة فإن الحامل يدفع مقابل مشترياته قبل الإستهلاك.

و تسمى أيضا "Monèo " تمثل أحدث تطور تم التوصل إليه في ما يخص وسائل الدفع، حيث أنه يتمثل في قطعة بلاستيكية تشبه البطاقة البنكية حاملة لبطاقة ذكية يمكن شحنها، حيث أن الحامل للمحفظة الإلكترونية يستبدل علىMicroprocesseur مستوى بنكه قيمة معينة من النقود الكلاسيكية (ائتمانية أو قيدية) مقابل ما يساويها من النقود الإلكترونية، والتي على أساسها يتم شحن الرقاقة الإلكترونية، وبعد نفاذ هذه القيمة، يمكن إعادة الشحن بنفس الطريقة. [1]

[1]– سعيدي حنان، دهيني أسماء، **مرجع سبق ذكره**، ص38.

و هي وسيلة وفاء جديدة تصلح لسداد المبالغ قليلة القيمة، وقد ظهرت هذه الوسيلة الجديدة نتيجة تزاوج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتكنولوجيا الكروت الذكية، فقد استفادت البنوك والمؤسسات المالية من التقدم المذهل في كلا النوعين من التكنولوجيا وكرسته في خدمة عملائها من خلال خلق وسيلة وفاء جديدة تستخدم نوعا جديدا من النقود وهي النقود الالكترونية كما يمكن اعتبارها وسيلة دفع إفتراضية تستخدم في سداد المبالغ قليلة القيمة بشكل مباشر أو غير مباشر. [1]

وقد تم ابتكار هذه الوسيلة مع زيادة الإقبال على السوق الافتراضية زادت الحاجة الماسة إلى توفير وسائل دفع أكثر أمانا ومرونة في التعامل، ولما بدأ المتسوقون على الخط يتعبون من الدخول المتكرر على معلومات الشحن والسداد في كل مرة يقومون فيها بالشراء، وقد أوضح البحث مرارا أن ملأ النماذج كان له قدر كبير في قائمة العملاء، والمتشوقين للتسوق الفوري وهذه إحدى المشكلات التي كان على تكنولوجيا المحافظ الالكترونية حلها، والمشكلة الأخرى التي تحلها المحافظ الالكترونية هي توفير مكان تخزين من بالنسبة لبطاقات الائتمان والنقد الالكتروني وبهذا فإن المحفظة الالكترونية في خدمتها تشبه الوظيفة المماثلة للمحافظ المادية التي يحفظ فيها بطاقات الائتمان والنقد الالكتروني والهوية الشخصية، ومعلومات اتصال المالك، وتقديم هذه المعلومات على موقع فحص موقع التجارة الالكترونية.

تستخدم للمحافظة على المال الإلكتروني تماما كما تحتفظ بالمال النقدي (الكاش) في المحفظة التقليدية تحتوي على معلومات البطاقات الالكترونية , يسمح للمستخدمين بإجراء معاملات التجارة الإلكترونية بسرعة وأمان، أشهر المحافظ الإلكترونية MoneyBookers, Neteller, Paypal , Click2Pay. [2]
و فيما يلي نموذج عن المحفظة الالكترونية:

[1]– شريف محمد غانم، **مرجع سبق ذكره**، ص12.

[2]– مقال عن الدفع الالكتروني، http://ibznz.com/ ،

الشكل رقم (03): نموذج عن المحفظة الالكترونية

المصدر : الحبيب بن باير، محمد عبد العزيز بن كاملة، **مداخلة في الملتقى الدولي الرابع حول : عصرنة وسائل الدفع :مدخل لتطوير الأداء والفعالية المصرفية للبنوك الجزائرية**، جامعة وهران، 27/26 أفريل 2011، ص11.

التحويلات الالكترونية للأموال

دفع ظهور وتطور التجارة الالكترونية التجار والبنوك إلى البحث عن وسائل دفع آمنة تستخدم في الوفاء عبر الانترنت، فقاموا بتطوير بعض الوسائل الموجودة وابتكروا وسائل جديدة، ويعتبر تحويل الأموال من أهم الوسائل التي تسمح لعملاء البنوك بالوفاء بديونهم دون استخدام النقود من خلال إصدار أمر بالتحويل من حساب المدين إلى حساب الدائن.

أولا: تعريف التحويلات الالكترونية للأموال

يقصد بنظام التحويل المالي الالكتروني مجموعة من القواعد والإجراءات المعتمدة في تحويل الأموال عبر بنوك الكترونية أو بنوك انترنت مر خص لها بالقيام بهذه العملية ويتم إصدار أمر التحويل عن طريق كمبيوتر ومن خصائصها ضمان الأمان وأكثر مصداقية للمتعاملين إضافة إلى أنها مجموعة من العناصر كاختصار الزمن ووفرة الجهد والتكلفة وسير في التعامل بفعل قابليته للتجزئة بفعل توزيع مبلغ مستند التحويل على أكثر من مستفيد على غرار الشيك. [1]

ويعتبر هذا النظام جزء بالغ الأهمية من البنية التحتية لأعمال البنوك الإلكترونية التي تعمل عبر الانترنت ، ويتيح هذا النظام بطريقة إلكترونية آمنة ، نقل التحويلات المالية أو الدفعات المالية من حساب بنكي

[1]– الحبيب بن باير، محمد عبد العزيز بن كاملة، مداخلة في الملتقى الدولي الرابع حول: عصرنة وسائل الدفع: مدخل لتطوير الأداء والفعالية المصرفية للبنوك الجزائرية، جامعة وهران، 27/26 أفريل 2011، ص05.

إلى حساب بنكي آخر ، إضافة إلى نقل المعلومات المتعلقة بهذه التحويلات ؛ ويمتاز نظام التحويلات المالية الإلكترونية بدرجة عالية من الأمن و سهولة الاستخدام والموثوقية . [1]

ثانيا: إجراءات عملية التحويلات الالكترونية للأموال [2]

تنفيذ عملية التحويل الالكتروني بتوقيع العميل نموذجا معتمدا لصالح الجهة المستفيدة (التاجر) ويمكن هذا النموذج من اقتطاع القيمة المحددة من حساب العميل وفق ترتيب زمني معين (يوميا، أو أسبوعيا، أو شهريا).

ويختلف نموذج التحويل الالكتروني عن الشيك في صلاحيته تسري لأكثر من عملية واحدة، وعادة ما يتعامل البنك والعميل مع وسطاء وظيفتهم البرمجيات اللازمة للتحويلات.لإتمام عملية التحويل الالكتروني تمر بمرحلتين:

وجود وسيط : يقوم العميل ببناء وإرساء تحويل مالي عن طريق المودم إلى الوسيط وبدون هذا الأخير لا يجمع التحويلات المالية، ويرسلها إلى دار المقاصة المالية التي ترسل نموذج التحويل المالي الالكتروني إلى بنك العميل ويقارن بنك العميل التحويل المالي برصيد العميل، وفي حال عدم تغطية الرصيد لقيمة التحويل المالي يتم إرسال شعار بعدم كفاية الرصيد إلى الوسيط ليقوم بدوره بإعادة الإشعار إلى العميل.

أما إذا كان الرصيد كافيا لتغطية قيمة التحويل المالي، فعندها يتم اقتطاع قيمة التحويل منه وتحويلها إلى حساب المستفيد (البنك أو التاجر) في وقت السداد المحدد بالنموذج.

عدم وجود وسيط : وفي حالة تنفيذ التحويلات المالية الالكترونية دون المرور بوسيط، ويستلزم على التاجر أن يملك البرمجيات الخاصة التي تسمح بإجراء هذه العملية، حيث تكون هذه البرمجيات مؤمنة بكلمة مرور خاصة بالتاجر، ثم يقوم التاجر بإرسال الاعتماد إلى دار المقاصة الآلية، والتي بدورها ترسل الاعتماد إلى البنك لاقتطاع المبلغ من حساب العميل في الوقت المحدد، وتحويله إلى حساب التاجر، وعندها لا حاجة من كفاية رصيد العميل،لأن الشيك المصدق يضمن ذلك.

ثالثا: أهمية عملية التحويلات الالكترونية للأموال [3]

وتتمثل أهميتها فيما يلي:

تنظيم الدفعات: يكفل الاتفاق على وقت الاقتطاع وتسديد قيمة التحويلات المالية وتنظيم عمليات الدفع.

تسيير العمل: ألغت عملية المقاصة الآلية حاجة العميل والتاجر إلى زيارة البنك لإيداع قيمة التحويلات المالية مما يعني تسيير الأمر ورفع فعالية نظام العمل.

---

[1]– نوال بن عمارة، **مقال وسائل الدفع الالكترونية (آفاق وتحديات)** ، مداخلة في إطار الملتقى الدولي للتجارة الالكترونية، جامعة ورقلة 15-16 مارس2004، ص12.

[2]– سماح شعبور، مصباح مرابطي، وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر– واقع وتحديات –، مذكرة لنيل شهادة الماستر في التمويل المصرفي، جامعة تبسة، 2016/2015، ص29.

[3]– ثناء علي القباني وآخرون، **النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الالكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية**، دار الجامعية، مصر، 2006، ص65.

السلامة والأمن: أزالت المقاصة الآلية والتحويلات المالية الالكترونية الخوف من سرقت الشيكات الورقية والحاجة إلى تناقل الأموال السائلة.

تحسين التدفق النقدي: رفع إنجاز التحويلات المالية الكترونية موثوقية التدفق النقدي وسرعة تناقل النقد.

تقليل الأعمال الورقية :يتمثل ذلك في الاعتماد على النماذج الورقية والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية.

زيادة رضا العملاء: تكفل سرعة التحويل الالكتروني وانخفاض كلفتها إلى تحقيق رضا العملاء وتوظيف ثقتهم في التعامل مع التاجر أو الشركة.

1-5-الوسائط البنكية الحديثة

هناك العديد من القنوات أو الوسائط المصرفية الالكترونية التي تستخدم في عملية الدفع الالكتروني، وهي كالتالي:

أجهزة الصراف الآلي[1]

بدأت خدمات الصراف الآلي في الظهور في السبعينات من القرن العشرين، وسط إقبال متواضع من المصرفيين في بادئ الأمر، ولكن تطور عمل هذا الصراف مكنها من تقديم خدمات متطورة ومتقدمة إضافة إلى خدماتها الأصلية.

أولا: مفهوم الصراف الآلي

وهو كناية" ماكينة "مبرمجة تحتفظ فيها النقود بطريقة معينة، وتستطيع التعرف على البطاقة الخاصة بها، والسماح بإدخال مبلغ نقدي مغطى في رصيد حساب صاحب البطاقة.كما تتميز هذه الماكينة بسعة محددة من العملات، بحيث نعتبر خدمة للحالات الطارئة فضلا عن حفاظها على وقت الزبائن، بحيث يتم تقدير حجم المبالغ التي تسحب يوميا بدراسة متوسط حالات السحب، قياسا على سعة الآلة، كما يمكن برمجة الماكينة بصورة تتيح صرف مبالغ محددة ومنع تكرار الصرف من الرقم عينه في اليوم الواحد.

ثانيا: خصائص الصراف الآلي

لعل من أهم خصائص جهاز الصراف الآلي ما يلي:

- ✓ الخدمة السريعة مقارنة بإجراءات الصرف داخل المصرف؛
- ✓ خدمات الصراف الآلي عملية وسهلة الاستخدام من قبل أي شخص حيث ستقود التعليمات الموجودة على شاشة الجهاز والخالية من التعقيدات إلى سحب النقود التي يحتاجها العميل بصورة سهلة وسريعة؛
- ✓ أجهزة الصراف الآلي قريبة وملائمة لأماكن الشراء والتسوق، حيث أنها متوفرة في كل فروع المصرف المصدر للبطاقة والمصارف المرتبطة معه، وفي المراكز التجارية والفنادق والمطارات...الخ.

[1]- أحمد سفر، **أنظمة الدفع الالكترونية**، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى، 2008، ص142-152.

- ✓ خدمات الصراف الآلي تلغي الحاجة لحمل النقود، إذ باقتناء البطاقة يمكن التسوق وإجراء التعامل النقدي دون الحاجة لحمل الأموال؛
- ✓ أجهزة الصراف الآلي يمكن الوثوق بها بدرجة أكبر من غيرها نظرا لأنها على درجة العالية من الأمان وغير معرضة للأخطاء المحاسبية.

ثالثا: أنواع الصرافات الآلية

هناك ثلاثة أنواع من الصرافات الآلية و هي:

أ – **صراف الصالات (الغرف):** الذي تتوافر في جميع فروع المصرف، ومراكز التسوق والمستشفيات والمطارات الدولية والمحلية التي توفر خدمة السحب النقدي للعملاء.

ب – الصراف السيار :حيث تتوزع هذه الأجهزة في الطرق الرئيسية في جميع المدن وت وفر الخصوصية والراحة التامة للعميل الذي يتم كن من معاملاته البنكية بدون الحاجة إلى مغادرة السيارة.

ج – الصراف المتنقل (الجوال) : تعمل أجهزة الصراف الآلي المتنقل في جميع الأماكن التي لا تتوافر فيها خطوط الاتصال بالشبكة، وبهذه الخدمة أصبح بمقدور البنك تقديم خدماته للعملاء في جميع المناطق النائية التي لا تصل إليها شبكة الاتصالات.

رابعا: منافع الصراف الآلي

تحقق خدمة الصراف الآلي مجموعة من المنافع التي تعود على كل من العميل والمصرف وفق الترتيب التالي:

أ–بالنسبة إلى العميل

- ✓ تعزيز شعور الأمان والراحة.
- ✓ تكلفة أداء الخدمة عن طريق جهاز الصراف الآلي.
- ✓ تعزيز شعور الزبائن بارتباطهم بالبنك؛
- ✓ تقديم الخدمات المصرفية المتنوعة على مدى 21 ساعة في اليوم، حيث توجد الماكينة في كل المناطق والمدن والطرق الرئيسية والفنادق والمطارات وحتى في المناطق النائية.

ب– بالنسبة إلى المصرف:

- ✓ تحقيق نسبة من الربحية المناسبة للمساهمين في المصارف.
- ✓ الحفاظ على تقديم الخدمات المتميزة.
- ✓ تقصير صفوف الانتظار.
- ✓ تحويل الزبائن لقنوات خدمة أكثر كفاءة وتحويل الخدمات الهامشية للص ا رف الآلي مثل الاستعلام عن الرصيد.
- ✓ تخفيض اليد العاملة في الفرع الواحد بما يساعد البنك على تحقيق سياسته المصرفية.

- نقاط البيع[1]

تعتبر خدمة نقاط البيع من وسائل الدفع الالكترونية التي تعتمد أساسا على نظام التحويل الالكتروني للأموال.

أولا: مفهوم نقاط البيع

إن جهاز نقاط البيع هو كناية عن نظام للتحويل الالكتروني للأموال يمكن صاحب بطاقة الصراف الآلي أو بطاقة الائتمان، من أن يسدد قيمة مشترياته من المتجر أو المؤسسة، وهو ينظم خدمة قيمة المشتريات الخاصة بالعميل من حسابه وإجراء التحويل إلى حساب البائع، حيث يقوم المصرف آليا من خلال هذه الخدمة بخصم قيمة المشتريات من حساب العميل ويضعها فورا في حساب البائع في مقابل عمولة معينة لحساب البنك. لذا يطلق عليه نظام الوفاء المباشر.

ثانيا: خصائص خدمة نقاط البيع

إن من أهم خصائص نقاط البيع والتي تدفع العملاء إلى القيام بتعاملاتهم المالية والمصرفية من خلالها هي كالآتي:

- ✓ تقليص وجود النقد ما يعني تقليل المخاطر على العميل والمصرف؛
- ✓ زيادة حجم مبيعات التاجر من خلال اجتذاب حاملي البطاقات؛
- ✓ إمكان أجهزة نقاط البيع عمل الموازنات أوتوماتكيا و يدويا؛
- ✓ إمكان الاستعلام عن الرصيد قبل تنفيذ العملية الشرائية.

ثالثا: منافع خدمة نقاط البيع

توفر خدمة نقاط البيع جملة من المنافع التي تعود على كل من المصرف المصدر للبطاقة، والعميل صاحب البطاقة، والتاجر صاحب نقطة البيع.

أ -منافع العميل : تؤمن خدمة نقاط البيع للعميل ماله، فبدلا من أن يحمل معه مبلغ كبيرا من المال يكون عرضة للسرقة أو الفقدان أو للتهديد والسطو يمكنه بكل يسر وسهولة حمل هذه البطاقة التي تمكنه من شراء احتياجاته في ظروف طارئة لم يكن يتوقعها.

ب - منافع البنك : يحصل البنك على نسبة من ثمن البضاعة يستوفيها من التاجر تبعا لاتفاقه معه عند تسديد قيمة فاتورة البيع أو الخدمة، كما يحصل أيضا على نسبة من الثمن عند تسديد العميل ما عليه كأجر على تسديد البنك دينه للتاجر، كما يحصل أيضا على نسبة من الثمن المقابل استخدام جهازه الآلي أو نظام تحويله الكترونيا.

ج - منافع التاجر صاحب نقطة البيع :أنه يستقطب عملاء جدد ذوي نوعية معينة وثقافة عالية، كما يقلل من مخاطر الاحتفاظ بمبالغ نقدية كبيرة في متجره، فيؤمن من السرقة أو من السطو. و كذلك هناك بعض المكاسب

[1]- أحمد سفر، **مرجع سبق ذكره**، ص 152-155.

التي تعود على الفعاليات التجارية وتتمثل في الأرباح جراء زيادة المبيعات، وسهولة التداول وتفادي تكدس الأموال بالمحل، وقبول الجهاز لأنواع متعددة من البطاقات.

- الانترنت المصرفي (البنوك المنزلية)

أتاح انتشار الانترنت للبنوك خدمات الصراف المنزلي Homme Banking ، حيث اتجهت البنوك بدلا من التوسع في إنشاء المقرات الجديدة لها ،أنشأت مواقع لها على هذه الشبكة يتم من خلالها توفير الخدمات المصرفية لكل عملائها، مثل الدخول إلى حساب العميل والقدرة على تحويل الأموال ودفع الفواتير وإنزال معلومات شخصية، حيث يمكنه من التأكد من أرصدته لدى المصارف ويسهل عليه طريقة دفع قيمة الكمبيالات المسحوبة عليهم الكترونيا، ويرشدهم إلى استخدام الطرق والأساليب الفعالة والمؤكدة لإدارة محافظهم المالية، ويعد الانترنت المصرفي أيضا ترويجية للمصرف، حيث يتم من خلاله الترويج لخدمات المصرف والتعريف بهذه الخدمات، والتذكير بها، وإقناع العملاء بشرائها والتعامل بها . [1]

- الهاتف المصرفي

خدمة الهاتف المصرفي يتم تأديتها لمدة 21 ساعة يوميا طوال العام حتى أيام الإجازات والعطل الرسمية.إذ يوجد اتصال مباشر بين الكمبيوتر الخاص بالعميل وكمبيوتر البنك يستطيع العملاء الاستفسار عن حساباتهم كما تمكنهم من سحب بعض المبالغ من هذه الحسابات وتحويلها لدفع بعض الالتزامات الدورية مثل دفع فواتير التليفون والغاز والكهرباء فضلا عن تقديم جميع العمليات المصرفية[2]. وهكذا يختفي المفهوم التقليدي للبنك الثابت ويصبح عبارة عن رقم مخ زن في ذاكرة التليفون أو عبارة عن عنوان الكتروني على شبكة الانترنت العالمية ومن ثم يطلق عليه البنك المحمول أو الهاتف المصرفي . [3]

- المقاصة المصرفية الالكترونية

قد حل هذا النظام مكان أوامر الدفع المصرفية، كما ظهر نظام التسوية بالوقت الحقيقي الذي تمت فيه خدمات مقاصة الدفع الالكترونية للتسوية الالكترونية في المدفوعات بين المصارف وذلك ضمن نظام المدفوعات الالكترونية.و هو نظام الكتروني للمقاصة ينطوي على عنصر اليقين حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم بدون إلغاء أو تأجيل، وبنفس قيمة اليوم. [4]

---

[1]- بشير العلاق، **مرجع سبق ذكره**، ص147.

[2]- زهير زواش، **دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية** "**دراسة حالة الجزائر**"، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2011/2010، ص20.

[3]- محمد حسن الرفاعي العطار، **البيع عبر شبكة الانترنت دراسة مقارنة في ضوء قانون التوقيع الالكتروني رقم 15 لسنة 2014** ، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، الطبعة الرابعة، 2007، ص147.

[4]- مدحت صادق، **أدوات وتقنيات مصرفية**، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، ص312.

- القابض[1]

و هو عبارة عن وسيط بين المتعاملين يتلقى طلبات وبيانات كل منهما ويتحقق منهما عن طريق موقعة على الشبكة، ويتولى مباشرة عملية عرض السلعة والخدمة، تسليم والوفاء أو الدفع نظير عملة معينة، وتبرز الحاجة إلى وسيط عندما يتم إنجاز العمل عبر الانترنت بسبب تنوع وتباين المشترين والبائعين والوسطاء فالوسطاء دورهم هو:

- ✓ مساعدة المشترين للتعرف على السلع؛
- ✓ يقدمون وسائل كفاءة لتبادل المعلومات بين المشتري والبائع؛
- ✓ يؤدون المعاملات الالكترونية أو المساعدة في أدائها؛
- ✓ يقدمون الدعم للبائع.

1-6-مزايا وعيوب وسائل الدفع الحديثة

إن الانتشار الواسع لوسائل الدفع الحديثة يترجم المزايا على العملاء، فلهذه الأنظمة ايجابيات وخصائص تميزها عن الوسائل التقليدية وتجعل البعض يفضلها عنها، هذا لا يعني أنها لا تخلو من العيوب وهناك عدة عوامل أدت إلى نجاح وانتشار وسائل الدفع الحديثة.

1-6-1-مزايا وسائل الدفع الحديثة

تتميز وسائل الدفع الحديثة بعدة مزايا والتي يمكن تلخيصها كما يلي:

* **البطاقات البنكية** : للبطاقات البنكية مزايا عديدة لكل من حاملها والتاجر، ومصدرها وللمجتمع وسوف نعرض هذه المزايا كما يلي:

أ - **بالنسبة لحاملها** :توفر بطاقة الائتمان العديد من المزايا التي تمنحها لحاملها ومن أهمها:[2]

- ✓ ما توفره من سهولة ويسر استخدامها؛
- ✓ توفر حد كبير من الأمان إذا تمت مقارنتها مع النقود الورقية؛
- ✓ استعمالها يحد من التعامل بالفواتير والإيصالات المختلفة؛
- ✓ تمنح حاملها ائتمانا لفترة من الزمن ومخاطر سرقتها تقل عن النقود الورقية؛
- ✓ السماح لحاملها من الإقتراض لأجل سواء كان البنك أم من الشركة المصدرة؛
- ✓ كذلك يتمتع حاملها بفترة ائتمان مجاني يتراوح ما بين 21 و 11 يوم وذلك بالإضافة إلى تخفيض حاجته إلى التعامل بالنقود وما يتبع ذلك من راحته ومن أخطارها ومتابعتها.[3]

---

[1]- سعيد بريكة، واقع عمليات الصيرفة الالكترونية وآفاق تطورها في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2012/2011، ص149-150.

[2]- جلال عايد الشورة، **مرجع سبق ذكره** ص98.

[3]- زياد سليم رمضان، محفوظ أحمد جودة، **الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك**، وائل للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الثانية، 2003، ص20.

ب – بالنسبة لمصدر البطاقة : يجني مصدر البطاقة عدة مزايا منها:

- ✓ الأرباح المرتفعة، بالإضافة إلى رسوم العضوية والتجديد والرسوم المفروضة على السحب النقدي، كما قد يفرض مصدر البطاقة بعض الغرامات والفوائد نتيجة لما قد يرتكبه حامل البطاقة، ومنها غرامات التأخير في السداد وغرامات فقدان البطاقة؛
- ✓ إجبار المحلات التجارية على فتح حسابات لدى البنك لأن التاجر مضطر لذلك حتى تتح ول الأموال لحسابه وبذلك تزداد سيولة البنك حيث لا تخرج الأموال منه ترجع عليه كوديعة.[1]

ج – بالنسبة للتاجر : يحقق التاجر الذي يقبل البطاقات حدا كبيرا من الأمان للحصول على حقوقه من الشركات المصدرة لهذه البطاقات، وفي الوقت نفسه لا يملك حق الرجوع إلى التاجر إذ تأخر حامل البطاقة في السداد بالإضافة إلى أن استخدام البطاقات يعمل على ارتفاع نسبة البيع عند التجار.[2]

د – بالنسبة للاقتصاد :من البديهي أن نقول البطاقات الدولية أصبحت استثمارا ضخما للشركات التي تصدرها وأصبح بإمكان الدول التي تحتضن هذه الشركات أقسام الأرباح الضخمة التي تدرها هذه الشركات عن طريق الضرائب المفروضة على أرباح هذه الشركات، ومن ناحية أخرى فإن استخدام البطاقات الائتمانية قد خفض نفقات البنك المركزي في طباعة النقود الورقية إلى جانب آخر، فإن مراقبة التزوير انتقلت إلى الشركات المصدرة لهذه البطاقات ومنه اقتسمت مسؤولية الحماية والمراقبة معه فضلا عن ذلك، استخدام هذه البطاقات يقلل من التسرب النقدي خارج النظام البنكي مما يعني أن السلطات تستطيع التحكم في المتغيرات النقدية وقدرة البنوك التجارية على تقديم قروض أكبر وهو ما يعني كفاءة السياسة النقدية التوسعية.[3]

* **البطاقات الذكية :** تقدم البطاقة الذكية مزايا عديدة أهمها[4]:

أ –**القدرة العالية على تخزين المعلومات :**تستطيع البطاقة الذكية اليوم احتواء ما بين (03–16) من المعلومات والقدرة وعلى معالجتها مع توق ع زيادة طاقتها في المستقبل مقابل الإنخفاض المتواصل في تكلفتها كما تستعمل المصارف هذه البطاقة لتجهيل العملاء بمعلومات تربطهم بالحسابات وبأرصدتها وبمعاملات المدفوعات.

ب – تعدد مجالات الاستخدام :أي استعمالها كبطاقة صحية للمستهلك، واستخدامها لسداد أجرة النقل وتغيير مواعيد السفر، وتستعمل كجواز سفر بالهوية، وتستخدم كوسيلة دفع عبر شبكة الانترنت؛

---

[1]– محمود سحنون، **النظام المصرفي بين النقود الورقية والنقود الآلية**، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، العدد الرابع، 2003، ص68.

[2]– جلال عايد الشورة، **مرجع سبق ذكره**، ص100.

[3]– عبد الهادي النجار، **بطاقات الائتمان والعمليات المصرفية الالكترونية – الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية** والاقتصادية– ، لبنان، الجزء الأول، 2002، ص47.

[4]– زهير زواش، **مرجع سبق ذكره**، ص38.

ج – استخدام البطاقة الذكية كمحفظة الكترونية :يمكن استخدام البطاقة الذكية كحافظة النقود الالكترونية وتفرغ من النقود وهذه الميزة تنفرد بها، حيث أنها تحتوي على معالج صغير للأشرطة المغناطيسية على ما يقابل المبالغ النقدية، وهكذا صار بإمكان المصارف تحقيق إيرادات استعمالها في تنفيذ المعاملات اليومية حيث يقدر عدد المعاملات النقدية التي أجريت بها سنة 1993 حوالي 8.1 ترليون.

د – السرية والأمان :استخدامها يعتمد على الشفرة واعتماد البيانات إذ ينتج إجراء على مثل هذه المعاملات وإيصال المعلومات المالية في بيئة مضمونة داخل شبكة للمعلومات.

* **النقود الالكترونية** :للنقود الالكترونية عدة مزايا أهمها: [1]

أ – **تكلفة تداولها زهيدة** :تحويل النقود الالكترونية أي الرقمية عبر الانترنت أو الشبكات الأخرى أرخص كثيرا من استخدام الأنظمة البنكية التقليدية؛

ب – لا تخضع للحدود :يمكن تحويلها من أي مكان إلى مكان أخر في العالم وفي أي وقت كان، وذلك لاعتمادها على الانترنت أو على الشبكات التي لا تعترف بالحدود الجغرافية ولا السياسية؛

ج – بسيطة وسهلة الاستخدام :تسهل النقود الالكترونية التعاملات البنكية إلى حد كبير فهي تغني عن ملئ الإستثمارات وإجراء الاستعلامات البنكية عبر الهاتف.

* **الشيكات الالكترونية** :هناك عدة مزايا للشيكات الالكترونية يمكن تلخيصها فيما يلي[2]:

أ – يوفر التعامل بالشيكات حوالي 50 % من رسوم التشغيل بالمقارنة ببطاقات الائتمان مما يساهم في تخفيض النفقات التي يتحملها المتعاملون بهذه الشيكات؛

ب – تصرف الشيكات الالكترونية في دفع الصفقات الالكترونية بجميع أنواعها سواء كانت إدارية أو تجارية وبطريقة آمنة عبر البريد الالكتروني.

ج – تسوية المدفوعات من خلال الشيكات الالكترونية في 48 ساعة فقط بالمقارنة مع الشيكات العادية التي يتم تسويتها في وقت أطول من خلال غرفة المقاصة.

* **المحافظ الالكترونية** :وتتميز المحفظة الالكترونية في أنها:[3]

أ – سهولة الاستعمال (تقليص الحاجة لنقل القطع النقدية الصغيرة)؛

ب – تقليص خطر السرقة (في حالة احتواء المحفظة الالكترونية على رمز سري)؛

ج – إمكانية إجراء مدفوعات دون ضرورة امتلاك حساب بنكي؛

د – سهولة الدفع من خلال عدة عملات (في حالة المحفظة الالكترونية متعددة العملات الصعبة).

---

[1]– إبراهيم بختي، التجارة الالكترونية مفاهيم وإستراتيجيات التطبيق في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،2001 ، ص75.

[2]– محمد عمر الشويرف، **التجارة الالكترونية في ظل النظام التجاري العالمي الجديد**، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص 148–149.

[3]– طارق عبد العال حمادة، التجارة الالكترونية الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية، الدار الجامعية، القاهرة، مصر، الطبعة الثانية، 2000، ص115.

1-6-2-عيوب وسائل الدفع الحديثة

تتمثل عيوب وسائل الدفع الالكتروني فيما يلي[1]:

* **بالنسبة لحاملها** :من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل رغبة حامل البطاقة لزيادة الإقتراض والإنفاق بما يفوق مقدرته المالية وان كانت الفائدة مرتفعة، إلا أنه يقدم على ذلك مما يجعله غير قادر على سداد ما أنفقه من زيادة لأنها تفوق مقدرته المالية، وكذلك الفوائد التي ينشئها القرض وارتفاع نسبتها يولد أكبر عيوب بطاقات الائتمان ومخاطرها كما قد يؤثر على الأسرة المستديمة عن طريق استخدام بطاقة الائتمان مما يجعل الأسرة تحت وطأة هذه الديون الكبيرة وبالتالي فعلى حامل البطاقة الإلتزام لسداد ما تم شراءه عن طريق استخدام هذه البطاقة حتى لو سرقت منه.

* **بالنسبة للتاجر** :يحق ق التاجر الذي يقبل بالبطاقات حدا كبيرا من الأمان وحماية قوية للحصول على حقوقه من الشركات المصدرة لهذه البطاقات وفي الوقت نفسه لا يملك البنك حق الرجوع إلى التاجر إذا تأخر حامل البطاقة في السداد، بالإضافة إلى أن استخدام بطاقات الائتمان قد ينشط التجارة ويعمل على ارتفاع نسبة البيع عند التاجر وذلك لأن حامل البطاقة لا يشعر بما أنفقه من خلال البطاقة على عكس ما قد يشعر به عندما يشتري السلع بالنقود الورقية، كما أن هذه الطريقة قد وفرت ميزة كبيرة لتجار التجزئة وتحميه من السرقات التي تحدث أحيانا من قبل موظفي المحاسبة لديهم.

* **بالنسبة لمصدرها** : تتمثل أهم العيوب المرتبطة بمصدر البطاقة فيما يلي:

- ✓ ازدياد عدد حاملي بطاقات الائتمان وأخذهم فترة طويلة من الزمن لتسديد الديون المترتبة عليهم يؤدي إلى ارتفاع نسبة الديون المعدومة لدى مصدر البطاقة؛
- ✓ عدم القدرة على توفير السيولة الكافية لتغطية احتياجات السحب النقدي والإقتراض على بطاقات الائتمان مما يولد مخاطر على سيولة البنك؛
- ✓ في حالة ضياع البطاقة، أو سرقتها، أو الاحتيال، أو التزوير فيها فإن مصدر البطاقة (البنك) هو الذي يتحمل النفقات.

-مخاطر وسائل الدفع الحديثة

هناك العديد من المخاطر لوسائل الدفع الحديثة والتي أدت إلى انعدام الثقة بهذه الوسائل الحديثة، فرغم النجاح والراحة والمزايا التي حققتها هذه الوسائل إلا أن هناك عوامل جعلت من هذا النجاح منقوصا، حيث ظهر نوع من الجرائم التي ترتكب في حق البطاقات البنكية والإعلام الآلي مما أفرز مخاطر تنجم عن التعامل بوسائل دفع حديثة.

[1]- جلال عايد الشورة، **مرجع سبق ذكره**، ص98-112.

1-7-الجرائم الالكترونية وأنواعها

مع التطور السريع للحاسب الآلي وشبكة الانترنت وانتشارها الغير مسبوق في كافة مجالات الحياة والتي لا يخلو منها بيت أو مؤسسة بدأ يظهر نوع جديد من الجرائم تسمى الجرائم الالكترونية Cyber crime .

أولا: تعريف الجريمة الالكترونية

عرفت بأنها:"هي الجرائم التي لا تعرف الحدود الجغرافية والتي يتم ارتكابها بأداة هي الحاسب الآلي عن طريق شبكة الانترنت بواسطة شخص على دراية فائقة بهما". [1]

كما يعرف البعض الجريمة الالكترونية الرقمية على أنها:"نشاط إجرامي تستخدم فيه التقنية الالكترونية الرقمية والحاسوب الآلي الرقمي وشبكة الانترنت بطريقة مباشرة أو غير مباشرة كوسيلة لتنفيذ العمل الإجرامي المستهدف". [2]

1-7-1-أنواع الجرائم الالكترونية المصرفية

قد كان لظهور وسائل الدفع الالكترونية عاملا مساهما في ظهور هذا النوع من الجرائم والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:

- **إنتحال شخصية الفرد** :تتم عندما يستغل اللصوص بيانات (كالعنوان وتاريخ الميلاد ورقم الضمان الإجتماعي) ...لشخص ما على الشبكة الالكترونية (شبكة الانترنت) أسوء استغلال، من أجل الحصول على بطاقات بنكية ائتمانية، حيث أن تلك البيانات تمكنهم من التقدم بطلبات لإستخراج البطاقات البنكية عبر الانترنت غالبا من خلال الهيئات التي تتخذ إجراءات أمنية صارمة عبر الشركات. [3]

- **جرائم السطو على أرقام البطاقات** :أصبح السطو على أرقام البطاقات عبر شبكة الانترنت عملية سهلة، لذلك تزايدت هذه الحوادث التي أعقبتها عمليات الإبتزاز لإرجاع تلك الأرقام أو لعدم استخدامها. [4]

- **غسيل الأموال باستخدام البطاقات البنكية** :غسيل الأموال يعني التصرف في النقود بطريقة تخفي مصدرها أو أصلها الحقيقي، وهي عملية يلجأ إليها ت جار ومهربوا المخدرات لإخفاء وجود دخل أو لإخفاء مصدره غير المشروع أو استخدام الدخل المشروع في وجه غير مشروع ثم يقومون بإدخال ذلك في الدخل المشروع ليبدو وكأنه تحقق مصدر مشروع.يمكن استخدام هذه البطاقات في غسيل الأموال غير المشروعة وذلك بقيام شخص أو عدة أشخاص بالحصول على عدة بطاقات من عدة بنوك ويتم تغطية السحوبات النقدية أو البضاعة من حساباتهم لدى أحد البنوك في دولة أخرى وهي أموالها أصلها غير مشروع، كذلك تعتبر الانترنت من أحدث

---

[1]- الجنبيهي محمد، الجنبيهي ممدوح، **جرائم الانترنت والحاسب الآلي ووسائل مكافحتها**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2004، ص56.

[2]- يوسف واقد، **النظام القانوني للدفع الإلكتروني**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في القانون، فرع القانون العام، تخصص قانون التعاون الدولي، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، السنة الجامعية 2011/2010، ص116.

[3]- محمد الجنبيهي، ممدوح الجنبيهي، **مرجع سبق ذكره**، ص42.

[4]- وهيبة عبد الرحيم، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية، دراسة حالة الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير أكاديمي، فرع نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2006/2005 ، ص70.

طرق غسيل الأموال المشبوهة خاصة أنها أسهل استخدام وأيسر في التعامل مع المصارف، وذلك بالضغط على المفتاح يفتح له أفاق الدخول في حسابات و أنشطة مالية ومصرفية من أي جهة في العالم. [1]

- **السلب بالقوة الالكترونية :** حيث يتم استخدام الحاسب في التلاعب بالمعلومات وذلك بإدخال بيانات زائفة من جانب المتحايل باختلاف الدائنين كأجور يجب دفعها أو فواتير يجب سدادها، وذلك عن طريق إختلاف مدينين غير حقيقيين يجب عليهم سداد فواتير صادرة عن الحاسب، أما المدين المعتدى عليه فلن يتمكن من إثبات كونه غير مدين لوجود فواتير معلوماتية، وهكذا يستغل المتحايل طرق الدفع الآلية للحصول على أموال غير شرعية. [2]

1-8-مخاطر المعاملات المصرفية بوسائل الدفع الحديثة

إن أهم المخاطر تنبع من ازدياد المعاملات التي تجري عبر الحدود والناشئة عن الانخفاض الشديد في تكاليف المعاملات والسهولة الشديدة في الأنشطة المصرفية، وكذلك نتيجة الاعتماد على التكنولوجيا لتوفير الخدمات المصرفية مع الحماية اللازمة نذكر منها ما يلي:

***مخاطر التشغيل** :ينشأ هذا النوع من المخاطر نتيجة لما يلي: [3]

أ- عدم التأمين الكافي للنظم: يتمثل هذا الخطر في إمكانية لإختراق غير المرخص لنظم حسابات البنك بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء واستغلالها أو سرقة أرقام البطاقات الائتمانية الخاصة بهم، سواء تم ذلك من خارج البنك أو من طرف العاملين به بما يستلزم توافر إجراءات كافية للكشف وإعاقة ذلك الإختراق حيث تقع على عاتق البنوك مسؤولية كبيرة لتأمين معلوماتها الموجودة على الانترنت واستخدام أفضل وأحسن البرمجيات واستخدام التشفير بدرجة عالية ومعقدة، ويقع أيضا جزء من المسؤولية على العملاء في تأمين أجهزتهم واستخدام مضادات الفيروسات وعمل التحديثات بشكل دوري.

ب- عدم ملائمة تصميم النظم أو انجاز العمل أو أعمال الصيانة: ينشأ هذا الخطر من إخفاء النظم أو عدم كفاءتها لمواجهة متطلبات المستخدمين وعدم السرعة في حل المشاكل وصيانة النظم وخاصة إذا ا زد الاعتماد على مصدر خارج البنك لتقديم الدعم الفني بشأن البنية الأساسية اللازمة، وهذا لابد أن يقوم البنك الالكتروني بالاعتماد على مصادره الخاصة لتقديم الدعم الفني له دون الاعتماد على مصادره الخارجية سواء لدعم البرمجيات التي يعمل بها البنك أو تلك النظم الالكترونية التي تقوم على حماية النظم البرمجية التي يؤدي بها البنك عمله بالنسبة لعملائه الذين يتوقعون منه السرعة الفائقة في تقديم ما يريدونه من خدمات مصرفية؛

ج- إساءة الاستخدام من طرف العملاء: ينتج هذا النوع من الأخطار نتيجة عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين، أو سماحهم لعناصر بالدخول إلى حسابات عملاء آخرين أو القيام بعمليات غسيل الأموال باستخدام معلوماتهم الشخصية أو بعدم إتباع إجراءات التأمين الواجبة.

---

[1]- عبد المطلب عبد الحليم، **العولمة واقتصاديات البنوك** ، الدار الجامعية ، مصر، 2003، ص261.

[2]- وهيبة عبد الرحيم، **مرجع سبق ذكره**، ص71.

[3]- سماح شعبور، مصباح مرابطي، **مرجع سبق ذكره**، ص45-46.

*** المخاطر القانونية**

تقع هذه المخاطر في حالة انتهاك القوانين والقواعد أو الضوابط المقررة خاصة تلك المتعلقة بمكافحة عمليات غسيل الأموال، أو نتيجة عدم التحديد الواضح للحقوق والإلتزامات القانونية الناتجة عن العمليات المصرفية الالكترونية ومن عدم وضوح مدى توافر قواعد لحماية المستهلكين في بعض الدول أو لعدم المعرفة القانونية لبعض الاتفاقيات المبرمة باستخدام وسائل الوساطة الالكترونية.

*** المخاطر التنظيمية**

نظرا لأن شبكة الانترنت تسمح بتقديم الخدمات من أي مكان في العالم، فإن هناك خطرا في أن تحاول البنوك التهرب من التنظيم والإشراف.فما الذي يمكن أن تفعله جهات التنظيم في هذه الحالة؟ يمكنها أن تطلب حتى من البنوك التي تقدم خدماتها من أماكن بعيدة عن طريق شبكة الانترنت، بالحصول على ترخيص بذلك.و الترخيص وسيلة مناسبة بصفة خاصة عندما يكون الإشراف ضعيفا وعندما لا يتوافر التعاون بشكل كاف بين البنك الإفتراضي وجهة الإشراف المحلية.و الترخيص هو القاعدة فمثلا في الولايات المتحدة الأمريكية وفي معظم بلدان الاتحاد الأوروبي.و يجب على البنك الإفتراضي المرخص له بالعمل خارج مناطق الاختصاص، والذي يرغب في تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية وتلقي الودائع في تلك البلدان. [1]

1-9-الرقابة على أدوات الدفع الالكترونية [2]

تبدأ عملية الرقابة عادة من خلال وضع الأسس والضوابط والقواعد اللازمة لمتابعة الأعمال بدءا من مرحلة إصدار أداة الدفع ومرورا بمرحلة التشغيل وانتهاء بتسوية العلاقة مع العميل، ويمكن توضيح أسس هذه الرقابة كما يلي:

- مرحلة إصدار البطاقة

- ✓ التحقق من استيفاء كافة البيانات الخاصة بالعميل وتحديد مدى ملائمة بطاقة الدفع التي يطلبها ومجالات استخدامها، والحد الأقصى للمبلغ المطلوب تضمينه في البطاقة (السقف الائتماني)، وإعلام العميل بالشروط والأحكام المرتبطة بإصدار واستخدام البطاقة من حيث حقوق وواجبات حاملها.
- ✓ يتم وضع أوزان ومعايير بمدى تحقق الشروط اللازمة لمنح العميل بطاقة الدفع والتي ترتبط معظمها بالسجل الائتماني للعميل ومن أهمها:

- مدى إلتزام العميل بالسداد ووفائه لتعهداته السابقة؛
- حجم ونوعية الضمانات المادية المتوفرة.

- ✓ إجراء تحليل للبيانات السابقة للعميل وتحديد عدد النقاط التي يتح صل عليها، وما اذا كانت ضمن الحدود المقبولة مصرفيا لمنحه بطاقة الائتمان، والتي يمكن في ضوئها أيضا تحديد نوعية البطاقة التي يتقرر منحها له.

---

[1]- عمار لوصيف، **مرجع سبق ذكره**، ص90.

[2]- علي عبد الله شاهين، **نظم الدفع الالكتروني ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها**، دراسة تطبيقية على بنك فلسطين، مجلة جامعة الأزهر بغزة، المجلد12 ، العدد الأول، 2012، ص16-19.

- ✓ يتم توقيع عقد مع العميل وتصدر له البطاقة المشفرة ومدخلا بها البيانات الأساسية اللازمة، وتسجيل رقم خاص بها على نفس البطاقة والتي تشتمل عادة على ستة عشر رقما.
- ✓ تتمثل هذه المرحلة في ضرورة وجود رقابة ثنائية على عملية تسليم البطاقة للعميل حيث يتم وضع كل من خلال شخصين مختلفتين تمهيدا لتسليمهما للعميل، ويقوم بتسليم كل مغلف وموظف مختص لا تربطهما علاقة مباشرة.

- مرحلة تشغيل البطاقة

تتعلق هذه البطاقة بضوابط تنظيم العلاقة بين أطراف الخدمة المتمثلة في البنك والتاجر أو الوحدة الطرفية للبيع من جهة والعميل حامل البطاقة من جهة أخرى، وفي هذا الشأن يتم م ا رعاة وجود ضوابط رقابية محكمة تنظم جوانب العلاقة بين الأطراف المذكورة ومن أهمها وجود عقد ينظم العلاقة بين البنك (مصدر البطاقة) والتاجر (القابل للبطاقة الائتمانية) وفق شروط محددة تتناول الحد الأقصى لسقف التفويض وفقا للبيانات التالية:

- ✓ اسم البنك مصدر البطاقة ويشار إليه بالفريق الأول؛
- ✓ بيانات من التاجر (الوحدة الطرفية) من حيث الاسم القانوني، والاسم التجاري وعنوانه، ورقمه وكافة البيانات؛
- ✓ سعر العمولة التي يتقضاها البنك من العميل؛
- ✓ طريقة الدفع من قبل البنك للتاجر.

متابعة بيانات المشتريات والمسحوبات التي تتم على البطاقة مع العميل من خلال مستندات التي تصل إلى البنك من شبكة المعلومات الالكترونية (Bank Network) المرتبطة بالشركة صاحبة البطاقة الائتمانية.

- مرحلة تسوية العلاقة مع العميل

تعتبر هذه المرحلة هامة حيث تستطيع البنوك تقدير أرباحها بعد استبعاد التكاليف الإدارية والمالية ويستطيع التجار الحصول على حقوقهم التي تعهد بها البنك، وتظهر أهمية الخطوة الرقابية هنا في متابعة عمليات التسوية من خلال خصم قيمة المبالغ المستحقة على العميل في اليوم المحدد من نهاية كل شهر من جهة، وتسديد المبالغ المستحقة لصالح التاجر (أو الوحدة الطرفية) من جهة أخرى.

وفي ضوء ما سبق فمن الطبيعي أن تمارس السلطة النقدية (البنك المركزي) رقابتها على أداء البنوك في كافة المجالات والتي من بينها موضوع تداول النقود والتي لا يمكن تركها دون حماية لأنها مرتبطة بشكل مباشر بحجم ونوعية الائتمان وبالنظر لمقتضيات السياسة النقدية التي تشرف عليها وتديرها السلطة المذكورة.

وفيما يتعلق ببطاقات الدفع الالكترونية فان هذه الوسائل تعتبر بمثابة نقودا الكترونية حيث تأخذ هذه النقود صورة بطاقة مدفوعة القيمة مسبقا أو مختزنة للقيمة والتي تسمح بالدفع من خلال شبكة الحاسوب الآلية (الانترنت)والمتعارف عليها باسم نقود الشبكة، هذا وقد تعددت الكثير من الآراء حول طبيعة هذه النقود وما إذا كان يمكن اعتبارها نقودا طبيعية أم لا، ويرى البعض أن النقود الالكترونية هي نقود حقيقية لأنها تقوم بكل الوظائف النقود التقليدية ويعرفونها على أنها وسيط التبادل، كما أنها مقياس ومستودع للقيمة الأمر الذي يجعل من هذه النقود لها تأثيرا على دور السلطة النقدية في إدارتها للسياسة النقدية.

ومن هذا المنطلق فإن السلطة النقدية تكون معنية بإجراءاتها الرقابية على عملية إصدار وسائل الدفع المذكورة في مخاطر تستدعي بناء نظام رقابي فا عل يحق ق متطلبات الأمان والسرية ومستوفيا للشروط والضوابط الأساسية التي يقوم عليها العمل المصرفي حيث أ ن ضرورة الإلتزام بمعيار كفاية رأس المال و أسس تصنيف الديون وتكوين المخصصات اللازمة بشأنها، ومراعاتها وعدم تركز المخاطر لدى منح الائتمان، والتوازن في مراكز العملات، إلى جانب وضع الضوابط الإدارية الرقابية الأخرى فيما يتعلق بآليات إصدار أدوات الدفع الالكتروني نفسها وأهمها:

- ✓ ضرورة توفير شروط الأمان والحماية لوسائل الدفع الالكترونية من حيث الحدود القصوى لما يتم تخزينه بالبطاقة؛
- ✓ توفير القوى البشرية المؤهلة والقادرة على التعامل مع أدوات الدفع الالكترونية الحديثة؛
- ✓ حماية النظم من احتمالات القيام بممارسات غير مرخص لها من قبل العاملين بالبنك السابقين أو الجدد؛
- ✓ اتخاذ إجراءات رقابية إضافية على عمليات إصدار وسائل الدفع من خلال توفير وسائل الاتصال المباشر مع مصدر البطاقة أو المش غل المركزي للحماية من عمليات التزييف.

1-10-جرائم البطاقات البنكية

مع ازدياد استعمال البطاقات البنكية على وجه الخصوص تعددت وسائل الاحتيال في استعمالها وتنوعت صورها، ويمكن تقسيم هذه الجرائم كما يلي:

1-10-1-الجرائم التي يرتكبها العميل بسبب إساءة استعمال البطاقات البنكية

فالعميل نفسه مالك البطاقة قد يستعملها لارتكاب جرائم مختلفة للعقد المبرم بينه وبين البنك، وذلك بطبيعة الحال للحصول على الأموال بأي طريقة كانت، ومعظم هذه الجرائم أو المخالفات نذكرها كما يلي:

- ✓ **تجاوز الحامل لرصيده بالسحب خلال أجهزة الصراف الآلي** :وتقع هذه الجريمة عندما يقوم حامل البطاقة بالسحب من الآلية للنقود بمبلغ يزيد عن رصيده بالبنك، أو يتجاوز الحد الأقصى المصرح له به.
- ✓ **إستخدام بطاقة انتهت مدة صلاحيتها** :لكل بطاقة مدة صلاحية معينة، وبعد مرور هذه المدة لابد على العميل يردها للبنك أو الجهة المصدرة لها وذلك إما لتجديدها أو التخلي عنها، وفي حال لم يفعل ذلك يرى البعض بضرورة اعتباره جرم؛ [1]
- ✓ **إساءة استخدام بطاقة الوفاء** :قد يقدم العميل بشراء سلع وخدمات تتجاوز قيمتها المبلغ الذي يضمنه البنك أو الجهة المصدرة كحد أقصى لها، أو يقوم بشراء السلع والخدمات لا تتجاوز قيمتها المبلغ الذي يضمنه البنك وإنما تتجاوز الرصيد الموجود في حسابه. [2]
- ✓ **إستخدام البطاقة الملغاة** :يحدث أحيانا أن يقوم البنك أو المؤسسة المالية المصدرة للبطاقة بإلغائها أثناء سريانها ذلك لأن حامل البطاقة قد أساء استخدامها مما اضطر البنك إلى سحب البطاقة كعقوبة للاستخدام

[1]- عبد الفتاح البيومي الحجازي، مقدمة في التجارة الالكترونية العربية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2004، ص334-335.

[2]- محمد عبد الحكيم، **الحماية الجنائية لبطاقات الائتمان**، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2003، ص72.

السيئ إلا أن حاملها يمتنع عن رد البطاقة ويقوم باستخدامها مرة أخرى على الرغم من التنبيه عليه بإعادتها إلى المصدر، كما أن من أسباب الإلغاء أن تتدخل ظروف من شأنه زعزعة المركز المالي للحامل بحيث تؤثر في اعتباره الشخصي، والاستخدام السيئ للبطاقة هنا يأخذ صورتين الأولى تتمثل بقيام الحامل بالوفاء بقيمة مشترياته من التجار أو يستخدمها لسحب النقود من أجهزة الصراف الآلي. [1]

- ✓ **إساءة استخدام بطاقة ضمان الشيكات** :تقع هذه الجريمة عندما يقوم الجاني بإصدار شيك لمن اشترى منه البضاعة بقيمة تتجاوز السقف الذي يضمنه البنك المصدر للبطاقة أو يصدر شيكا مسحوبا على البنك بقيمة أعلى من تلك القيمة التي يضمن البنك المصدر للبطاقة الوفاء بها.

1-10-2-الجرائم التي يرتكبها الغير بسبب إساءة استعمال البطاقات البنكية

تتكون أطراف بطاقة الائتمان عادة من حاملها الشرعي البنك المصدر والتاجر الذي يتعامل معه صاحب البطاقة من أطراف التعامل بالبطاقة فالمقصود بالغير هنا الأشخاص دون ما سبق من أطراف التعامل بالبطاقة، وهم الذين ليسوا أطرافا في العلاقة ويقوم الغير بالتزوير، السرقة أو النصب وذلك على النحو التالي:

- ✓ **استعمال البطاقة المسروقة أو المفقودة من قبل الغير**

السارق أو من عثر عليها قد يستخدمها في سحب النقود من الموزع الآلي، وقد يستخدمها في الحصول على السلع والخدمات من التجار وإذا عثر عليها الجاني في مكان صاحبها قد فقدها فيه واستولى عليها بغية تملكها فالواقعة تكون جريمة التقاط أشياء مفقودة.و إذا استولى الجاني بالحيلة والخداع بعد استخدام أحد الوسائل الاحتيالية المحددة قانونا في هذا الشأن فإن الواقعة تكون جريمة احتيال ونصب. [2]

- ✓ **السحب ببطاقات الكترونية مزورة** [3]

قد يقوم الغير بتزوير بطاقات الدفع أو السحب عن طريق بطاقات ائتمان مسروقة، واستبدال ما بها من بيانات، وقد يتم التواطؤ مع صاحب البطاقة لاستعمالها في السحب وتزوير توقيعه، ثم يقوم بالإعتراض على عمليات السحب ويطعن بالتزوير على توقيعه حتى لا يخصم المبلغ المسحوب من حسابه الخاص.

يلاحظ أ ن أكثر من نصف عمليات الاحتيال فيما يخص البطاقات تقع في الولايات المتحدة الأمريكية أما الباقي فيوجد حوالي 30 % منها في أوروبا خاصة بريطانيا، أما البطاقات المفقودة أو المسروقة تمثل أكثر من نصف الخسائر المترتبة على عمليات الاحتيال، وتزوير هذه البطاقات تمثل الخطر الأكبر الذي يهدد التجارة الالكترونية.

---

[1]– حسن حماد حميد، جاسم خريبط خلف، **إساءة استخدام بطاقة الائتمان الالكتروني الملغاة**، مجلة جامعة بابل، العدد 02، المجلد 18 ، كلية القانون، جامعة البصرة، العراق، 2010، ص02.

[2]– عبد القادر القهوجي، **الجرائم المتعلقة باستخدام البطاقات الممغنطة – الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية**–، لبنان، الجزء الثالث، 2002، ص353.

[3]– سماح شعبور، مصباح مرابطي، **مرجع سبق ذكره**، ص51.

1-11-المخاطر التي تفرزها وسائل الدفع الحديثة

إن وسائل الدفع الالكترونية ليست وسائل مثالية فكما لها مميزات فهي أيضا تعاني من عيوب ومخاطر مما يؤثر على سمعتها بين الجمهور، يؤدي ذلك إلى اتخاذ الحيطة والحذر من استعمالها.

وتكمن أهم مخاطر هذه هذه الوسائل كما يلي:

*** النقود الالكترونية**

للنقود الالكترونية مخاطر أمنية، قانونية وأخرى تتعلق بالسرية: [1]

-المخاطر الأمنية للنقود الالكترونية

قد يحدث الخرق الأمني للنقود الالكترونية أما كنتيجة لعمل إجرامي عمدي مثل التزوير والتزييف، إما كنتيجة لعمل غير عمدي مثل محو أو تخريب موقع من مواقع الانترنت، وإما الإخلال بتصميمات الأنظمة الالكترونية والقرصنة الالكترونية، فمن شأن كل هذه التصرفات والتهديدات السابقة أو 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 بالنسبة لتاجر وسواء كان ذلك متعلقا بالنقود الالكترونية التي تأخذ شكل البطاقات البلاستيكية أو تلك التي يتم التعامل بها عبر الانترنت (النقود الشبكية) .

- المخاطر القانونية للنقود الالكترونية

تتبع هذه المخاطر أساسا من خلال انتهاك القوانين واللوائح مثل جرائم غسيل الأموال، وإفشاء 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 والمتوقع أيضا أن يصاحب انتشار النقود الالكترونية تزايد في جرائم التهرب الضريبي حيث سيكون من الصعب على الجهات الحكومية المكلفة بتحصيل الضرائب القيام بربط الضريبة على تلك الصفقات والتي تتم بواسطة النقود الالكترونية نظرا لأن تلك الصفقات التي تتم بواسطة النقود الالكترونية نظرا لأن تلك الصفقات تتم خفية عبر شبكة الانترنت.

- المخاطر المالية للنقود الالكترونية :وتتمثل المخاطر المالية للنقود الالكترونية في: [2]

- ✓ **إنخفاض عائدات إصدار النقد:** تأثيرات انخفاض الطلب على النقد المصدر من قبل المصرف المركزي هو أنه خلال عائدات إصدار النقد، تجني البنوك المركزية في الوقت الحاضر أرباحا طائلة عبر إصدار الأوراق النقدية التي تشكل مطلوبات البنك المركزي التي لا يترتب عليها فوائد.
- ✓ **الحد من قدرة البنك المركزي على إجراء عمليات السوق المفتوحة:** أن التوسع في استعمال النقود الرقمية يقلص ميزانية البنوك المركزية بشكل ظاهر وعند مستوى معين قد يقيد هذا التقلص قدرة البنوك المركزية على إجراء عمليات السوق المفتوحة.

[1]- عمار لوصيف، **مرجع سبق ذكره**، ص118-119.

[2]- أحمد سفر، **مرجع سبق ذكره**، 57-58.

- ✓ **إنخفاض عرض النقد من قبل المصرف المركزي:** يؤدي التمادي في استعمال النقد الرقمي إلى تقليص ميزانيات المصارف المركزية إضافة إلى أن مجموع الودائع تحت الطلب التي يحتاجها أو يرغب بها الأفراد تنخفض ويؤدي إلى خفض عرض النقد من طرف البنك المركزي[1].
- ✓ **تقليص دور البنك المركزي كمسير للسياسة النقدية:** قد تستمر بعض البنوك المركزية في أداء دور المقرض الأخير للمؤسسات المالية الكبيرة لكن الحاجة إليه قد تنخفض بسبب نقص طلبات البنوك التجارية للسيولة من البنك المركزي. [2]

*** البطاقات البنكية**

بالإضافة إلى الجرائم التي ترتكب في حق البطاقات البنكية فهي تفرز جملة من العيوب والمشكل سواء لحاملها أو للمصارف المصدرة لها وأهم هذه المشاكل ما يلي:

- ✓ رغبة حامل البطاقة بزيادة الإقتراض والإنفاق بما يفوق مقدرته المالية، وكذلك الفوائد التي ينشئها القرض وارتفاع نسبتها يولد أكبر عيوب بطاقات الائتمان ومخاطرها[3].
- ✓ هذه البطاقات تشعر حاملها بالغنى الوهمي.
- ✓ عدم وجود رأس مال كافي لمواجهة السحب النقدي والإقتراض على البطاقات الائتمانية، الأمر الذي يشكل خطر على سيولة المصرف.
- ✓ مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليه. [4]

1-12-التحديات القانونية والرقابية للبطاقات الذكية

أهمها ما يلي: [5]

- ✓ قد تقوم مؤسسات غير مصرفية بإصدار بطاقات ذكية، لكن لا توفر 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 بإستمرار قلق المستهلك حول سرية المعلومات الشخصية المخزنة في البطاقات الذكية والذي يمثل عقبة أمام انتشار استخدام هذه البطاقات؛
- ✓ تثير هذه البطاقات قضايا تتعلق بمراعاة إجراءات براءات الإختراع من طرف مؤسسات إصدار البطاقات بالإضافة إلى شؤون الملكية الفكرية وترخيص التكنولوجيا؛

---

[1]- إبراهيم العيساوي، **التجارة الالكترونية**، المكتبة الأكاديمية، مصر، 2003، ص92.

[2]- توفيق شنبور، **أدوات الدفع الالكترونية – بطاقات الوفاء – الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية**، الجديد في التقنيات المصرفية، لبنان، 2001، الجزء الأول، ص114.

[3]- جلال عايد الشورى، **مرجع سبق ذكره**، ص98.

[4]- عبد الهادي النجار، **مرجع سبق ذكره**، ص50-51.

[5]- مركز البحوث المالية والمصرفية، **البطاقات الذكية والتحديات القانونية والرقابية**، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد السابع، العدد الرابع ، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، 1998، ص44-45.

- ✓ البطاقات الذكية لا تخضع للقوانين التجارية التي تنظم الشيكات والجوالات وغيرها، لأن المستخدم فيها لا يستعمل أداة مكتوبة مما يثير مشاكل الإثبات.

ولكن أكبر مشكل تواجهه وسائل الدفع الالكترونية هو تسارع استعمال هذه الوسائل منذ سنوات دون أن يواكبها تنظيما قانونيا يناسب تحدياتها، فهي محرومة من الحماية القانونية التي تتمتع بها وسائل الدفع التقليدية مما يجعلها تخفي حزمة من المشاكل والنزاعات التي تتطلب سرعة في حلها، ولعل أهمها إشكالية الإثبات لعدم اعتمادها على دعامة ورقية، فرغم كل المجهودات من جانب الفقه والقضاء في دول العالم للتوسع في تفسير النصوص الدينية الموجودة أصلا كي تشمل المعاملات الالكترونية، إلا أن هذه النصوص بقيت محددة المدى لتوضع كلمات الكتابة، الإسناد الخطية...الخ كي تشمل" الإسناد الالكتروني، التوقيع الالكتروني...الخ "نظرا لحداثة المصطلحات.

- التحديات الإدارية

ويمكن ذكر أهم التحديات الإدارية كما يلي: [1]

- ✓ تحقيق التكامل بين معلومات العملاء؛
- ✓ تدريب كل المستويات الإدارية على المشاركة وتبادل المعلومات؛
- ✓ تكوين قاعدة بيانات مركزية للمنظمة، وتحديد مسؤولية إدارتها أما بتكنولوجية تمثل فيها الوظائف المختلفة ضمانا لتحقيق التنسيق بينها أو أن تتبع رئاسة المنظمة ضمانا لتحقيق التعاون بين الوظائف الإدارية أو تفويض سلطة إدارتها إلى مدير التسويق أو مدير المبيعات.

1-13-الحلول المقترحة بالنسبة للبطاقات البنكية

بإعتبار البطاقات البنكية أهم وسائل الدفع الحديثة وأكثر شيوعا، ارتأينا التطرق للحلول المقترحة للتغلب على العيوب التي تحصل على مستوى استعمال البطاقات البنكية والتي توجب على كل الأطراف تحمل المسؤولية،و إتخاذ إجراءات معينة نلخصها فيما يلي:

أولا: الإجراءات المتخذة من طرف حامل البطاقة

- ✓ المحافظة على البطاقة من الضياع وعدم وضع البطاقة والرقم السري الخاص بها في مكان واحد؛
- ✓ الإبلاغ عن فقدان البطاقة في الأغراض المخصصة لها وعدم تجاوز الحد الأقصى؛
- ✓ إبلاغ البنك المصدر عن التجار الذين يرفضون قبول البطاقة أو الذين يبيعون بسعر أعلى بموجب البطاقة؛
- ✓ الاحتفاظ بصورة القسائم التي يشتري بموجبها لمراجعتها مع كشف الحساب الذي يصله من طرف البنك؛
- ✓ اليقظة عند تسجيل التاجر بيانات البطاقة على الإشعارات وعند كتابة المبلغ قبل التوقيع عليها؛
- ✓ سرعة الرد على البنك المصدر والمبادرة بتغطية الحساب الجاري إذ وصل للحد الأدنى أو سداد المطلوب؛

[1]- عمار لوصيف، **مرجع سبق ذكره**، ص122.

- ✓ يجب أن يدفع حامل البطاقة كل حسابه خلال 21 يوم لكي تتاح للمصرف فرصة أخذ الفوائد على الرصيد المتبقي.

ثانيا: الإجراءات المتخذة من طرف البنك المصدر

و تتمثل أهم الإجراءات المتخذة من طرف البنك المصدر في ما يلي:

- ✓ حسن إختيار العملاء الذين يقرر البنك إصدار البطاقات لهم من خلال وضع معايير لدراسة حالة العميل والاستعلام عنه من المراجع الائتمانية والمهنية لهم ومن الوثائق المقدمة منهم والتأكد من صحتها؛
- ✓ تحديد الحد الأقصى المسموح بحماية البطاقة به، بموجب البطاقة شهريا أو أسبوعا بما يتناسب مع قدراتهم المالية والبطاقات الأخرى الممنوحة للعميل من نفس البنك أو البنوك الأخرى وسائر الإلتزامات المالية الدولية المطلوب منهم سدادها شهريا؛
- ✓ التسويق المناسب للبطاقة من خلال الترويج الشخصي والإعلانات والدعاية؛
- ✓ حسن اختيار العاملين في قسم البطاقات ممن تتوفر فيهم الكفاءة المهنية والشخصية السليمة وإعدادهم من خلال برامج تدريبية ومتابعة التأهيل بصورة مستمرة؛
- ✓ متابعة حركة سداد العملاء والمتابعة المستمرة للت جار والتأكد من التزاماتهم ببنود وشروط الإنفاق الموقع معهم لحل أي مشاكل تواجههم بصفة فورية؛
- ✓ إمداد التاجر بالأدوات اللازمة لاستعمال البطاقة؛
- ✓ المعالجة المحاسبية السليمة للعمليات المالية المتعلقة بالبطاقات والاحتفاظ بالمستندات؛
- ✓ توفير مختلف الأجهزة الالكترونية ووسائل التحكم في استعمالها من طرف موظفي البنك؛
- ✓ نشر قائمة المعارضات (البطاقة المسروقة والضائعة) لدى التاجر أو البنوك؛
- ✓ توفير نظام رقابة قادر على تفادي الديون المعدومة ومحاولة البنك لنشر الوعي المصرفي عن طريق إعطاء المعلومات الخاصة باستعمال البطاقات البنكية.

ثالثا –الإجراءات المتخذة من طرف التاجر

تتمثل أهم هذه الإجراءات فيما يلي:

- ✓ التحقق من صحة البطاقة وأن مقدمها هو صاحبها وكذلك من صلاحيتها؛
- ✓ التحقق من أن مبلغ العملية لا يتجاوز الحد الأقصى للمرة الواحدة والحصول على التفويض المطلوب في حالة التجاوز في حالة الشك، عليه الاتصال بالبنك المصدر أو التأكد من خلال الآلية الالكترونية بعدم تجاوز الحد الأقصى للبطاقة؛
- ✓ التقيد بمواعيد إرسال إشعار البيع في المواعيد المحددة في التعاقد

خاتمة الفصل

من خلال ما سبق نستخلص أن وسيلة الدفع هي تلك الوسيلة المقبولة إجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون، ولقد سمح التطور التكنولوجي بخلق وسائل دفع حديثة ، غير مكلفة حظت بقبول واسع، فتعدد أشكال وسائل الدفع الالكترونية وتنوعها راجع أساسا إلى تعدد أشكال المعاملات التجارية وأيضا يمثل أمان وسيلة الدفع عاملا أساسيا في اختيارها من جهة أخرى.

حيث سمحت وسائل الدفع الحديثة باختصار الوقت المخصص لمعالجتها والتقليل من الإفراط في الاستخدام الورقي والبشري الذي كان مخصصا لذلك،كما شجعت على قيام خدمات المصرفية الكترونية و وسعت الآفاق أمام التجارة الالكترونية.

الفصل الثاني

واقع نظام الدفع في الجزائر

الفصل الثاني: واقع نظام الدفع في الجزائر.

تمهيد:

في السنوات الأخيرة كثر الحديث في الجزائر عن عصرنه القطاع المالي والبنكي ويعني مدلول عصرنه إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال والنشاط المالي والبنكي وهذا ما يتطلب عصرنه أنظمة الدفع والسحب والتحويلات المالية،ولهذا بدأت الجزائر تتبنى مشاريع جديدة تسمح لها بمواكبة العصر، سوف نتطرق في هذه الفصل إلى أهم المشاريع التي اعتمدها الجزائر ونعرض أهم مراحل تطبيقها.

عملت الجزائر بعد الاستقلال على تكوين نظام مصرفي مستقل خاص بها وتشكلت في البداية من مؤسسات تابعة للاقتصاد الفرنسي مبنية على القواعد التي تحكم السوق البنكية الفرنسية واستمر الوضع حتى الستينيات أين بدأت مرحلة التأمينات ، ثم تلتها في السبعينيات والثمانينات مرحلة الإصلاحات الاقتصادية والتي عكست التوجهات السياسية والاقتصادية آنذاك وصولا إلى مرحلة الإصلاحات المدعومة في التسعينيات [1]

[1]– العيد صوفان، دور الجهاز فى تدعيم وتنشيط برنامج المتخصصة، مذكرة ماجستير فى علوم التسير ،جامعة ،قسنطية،2011/2010ص:03.

2-1-مراحل تطبيق الدفع الإلكتروني في الجزائر.

تعتبر أول تجربة للبنوك الجزائرية في مجال استخدام أدوات الدفع، استعمال بطاقات السحب الخاصة بالشباك الآلي البنكي GAB والموزع الآلي البنكي DAB وتم ذلك على مراحل: [1]

- المرحلة الأولى

كانت تستعمل بطاقة السحب إلا في الشباك الآلي البنكي والموزع الخاص بالبنك المصدر للبطاقة بمعنى لا يستطيع حامل البطاقة السحب من جهاز بنك آخر.

- المرحلة الثانية

خلال هذه المرحلة تم ربط الشبكة البنكية الجزائرية من خلال استعمال شبكة SATIM التي تسمح بإمكانية السحب من أي موزع آلي للنقود سواء كان تابع لمصدر البطاقة أو لبنك آخر، وبذلك حولت SATIM بطاقة السحب العادية إلى بطاقة سحب ما بين البنوك CIB وعملها يشبه عمل غرفة المقاصة بالبنك المركزي في تسوية المعاملات المالية بين البنوك.

ولقد عملت على إستثمار 1.6 مليون أورو سنة 2001 لأجل تقليص دوران النقود السائلة وتعميم استعمال البطاقة البنكية في الجزائر، حيث عملت على زيادة عدد الموزع الآلي للنقود، وكذا إقام طرفيات دفع عند التجار (Terminaux de paiement).

ولأجل نفس الغرض تم عقد اتفاقية في شهر أفريل 2003 مع مؤسسات فرنسية مختصة في صنع طرفيات البطاقة و SATIM بمبلغ 400.000 أورو ولقد مول هذا العقد من طرف البنوك المساهمة في SATIM وهي الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي (CNMA) وبنك البركة. ولقد تم ربط كل الموزعات الآلية للنقود الموجودة في الجزائر سنة 2003.

2-2-واقع استعمال البطاقة البنكية في الجزائر

شرعت الجزائر في العمل بالبطاقة البنكية منذ حوالي 10 سنوات من طرف بنوك وهيئات مالية خاصة وعمومية، وقد بذلت خلال هذه الفترة جهود معتبرة لترسيخ ثقافة التعامل الإلكتروني في المجتمع الجزائري.

- بطاقة السحب [2]

وضعت شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك سنة 1996 ، نظاما لتمييز الصكوك، وبدأت منذ سنة 1997 في عملية سحب النقود من الموزعات الآلية للأوراق النقدية والتي أصبح عددها يفوق 680 موزع آلي عام 2010. موزعة على التراب الوطني مفتوحة لكل حاملي بطاقات السحب ذات المسلك (الحيز) المغناطيسي، كما نصبت شبكة النقد ما بين البنوك التي تتكفل بعمليات سحب النقود حيث أن شركة" **ساتيم** "

[1]- سماح ميهوب، **الاتجاهات الحديثة في مجال الخدمات المصرفية**، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، السنة الجامعية 2005/2004، ص42-43.

[2]- سماح شعبور، مصباح مرابطي، **مرجع سبق ذكره**، ص 69.

سنة 1995 أنشأت شركة ما بين المصارف الثمانية وهي : البنك الوطني الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، القرض الشعبي الجزائري، بنك التنمية المحلية، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي، بنك البركة الجزائري، ووضعت من أجل:

- ✓ وضع الموزعات الآلية في المصارف والتي تشرف عليها الشركة؛
- ✓ تطوير وتسيير التعاملات النقدية ما بين المصارف؛
- ✓ تحسين الخدمة المصرفية وزيادة حجم تداول النقود؛
- ✓ تحديث وسائل الدفع المصرفية الجزائرية.

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

2-3-إنشاء شركة لتأدية الصفقات البنكية المشتركة والنقدية SATIM

- تعريف الشركة

إن شركة تأدية الصفقات البنكية المشتركة والنقدية " **ساتيم** " والتي أنشأت في 25 مارس 1995 ، هي شركة مساهمة وفرع لأهم البنوك التجارية الجزائرية ويساهم في رأس مالها كل من : بنك البركة الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائري الخارجي والبنك الوطني الجزائري، ثم التحق بها الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط والصندوق الوطني للتعاون الفلاحي ويبلغ رأس مالها **26 مليون دينار جزائري**. [1]

- مهام شركة SATIM

من المهام التي تؤديها SATIM هي كالتالي: [2]

- ✓ تطبيق برنامج لتحديث نظام الدفع من خلال إدخال البطاقة كوسيلة " سحب ودفع الكتروني بين البنوك"؛
- ✓ تطوير وتسيير نظام النقديات المشترك بين البنوك؛
- ✓ ترقية التكنولوجيا في المجال البنكي؛

يخضع تداخل هذه الشبكة إلى اتفاقية مصرفية مشتركة، تحدد الشروط المتعلقة بالانضمام للشبكة وكذا تسيير العمليات، وتساهم شركة " **SATIM** " بشكل فعال في تطوير النقدية في قطاع البنوك ومراكز الصكوك البريدية من خلال:

- ✓ المشاركة في إنجاز برامج حيازة الشبابيك الأوتوماتيكية؛

---

[1]- زهير زواش، **مرجع سبق ذكره**، ص158.

[2]- زهير زواش، **نفس المرجع**، ص159.

- ✓ تسيير الشبابيك المنشأة (الصيانة ومراقبة العمليات التي تنسق المقاصة)؛
- ✓ صناعة بطاقات الدفع؛
- ✓ صناعة الصكوك (منح الرمز السري).

و من أهم المشاريع المنجزة من قبل هذه الشركة هو مشروع البطاقات البنكية المشتركة (**CIB**) بين عدد من البنوك ومشروع بطاقة الدفع الوطنية:

الشبكة الآلية النقدية بين البنوك RMI1* [2]

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

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

أهداف الشبكة

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

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

- شروط الانضمام إلى الشبكة

يتطلب الانضمام إلى شبكة توفر بعض الشروط منها:

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

* **RMI**: Le Réseau Monétique Interbancaire

[2]- زهير زواش، **مرجع سبق ذكره**، ص159.

2-4-مراحل تطور بطاقة الدفع في الجزائر

مرت بطاقات الدفع بعدت مراحل وهي كالتالي : [1]

- ✓ بداية فكرة الانطلاق لنظام السحب مابين البنوك كانت سنة 1998.
- ✓ 2002: الانطلاق الرسمي لمشروع التسديد الإلكتروني le systéme de paiement interbancaire حيث أعطي دور الإشراف والريادة والتنسيق ما بين البنوك لشركة SATIM ، التي تجمع مختلف البنوك الوطنية والخاصة لتبادل المعلومات والتنسيق في عمليات السحب والدفع للموزع الآلي؛
- ✓ 2004 : تم اختيار نظام الدفع بالبطاقة المطابقة لمواصفات ENV ؛
- ✓ 2005: إنشاء جمعية comité monétique interbancaire: COMI
- ✓ 2006: البداية الأولى لأول بطاقة سحب في الجزائر، حيث وزعت على مختلف مستخدمي البنوك للتجريب ومعرفة النقائص؛
- ✓ 2007: تعميم بطاقة CIB عبر كامل التراب الوطني في البريد والمواصلات والبنوك؛
- ✓ 2008/2007: أكد وزير المالية أنه ستعمم ماكينات الصرف الآلي عبر المتاجر الكبرى في الجزائر والمناطق الآهلة بالسكان، وكذلك تعميم استخدام بطاقة الدفع لدى المواطنين.

- البطاقة البنكية CIB *

وضع نظام الدفع بالبطاقة لن يكون ناجحا إلا إذا كان نطاق قبولها واسعا من قبل جميع البنوك، وفي هذا الإطار شرع النظام البنكي الجزائري بأهمية وضع نظام بنكي مشترك لوسائل الدفع، يستجيب لرغبات الزبائن وفق أعلى شروط الأمن.و في هذا السياق شرعت البنوك الجزائرية وبالتعاون مع شركة SATIM في تطبيق مشروع نظام الدفع بواسطة البطاقة، يتوافق والهياكل القاعدية المتوفرة لدى البنوك ولقطاع الإتصالات السلكية واللاسلكية الجزائرية. [3]

وتعتبر هذه البطاقة بطاقة دفع وسحب ما بين البنوك داخل تراب الوطن، يتم التعرف عليها بين البنوك بالشعار CIB وشعار وباسم البنك المصدر تتضمن قرص إلكتروني يضمن أمن عملية الدفع وعملية التسديد لدى مختلف التجار أو الفنادق والمحلات التجارية... الخ ونجد في هذه البطاقة نوعين: [4]

أ- البطاقة الكلاسيكية : la carte classique

هي بطاقة توفر خدمات الدفع والسحب البنكي، وهي تقدم لزبائن البنوك وفق شروط يحددها البنك كمداخيل الزبائن أو أهميتهم أو مواصفات أخرى .و للحصول على هذه البطاقة يتم إبرام عقد بين البنك و العميل .

---

[1] **-http: //forum.univbiskra.net .**

***CIB**: Carte Interbancaire.

[2]- أحمد جميل، كهينة رشام، **بطاقة الائتمان كوسيلة من وسائل الدفع في الجزائر**، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد الأول، سبتمبر2010، ص123.

[4]- إبراهيم فوزي بورزق، **دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري**، جامعة الجزائر، 2008/2007، ص71.

ب- البطاقة الذهبية: la carte gold

مقترحة أيضا 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 أصحاب الدخول المرتفعة وسقف هذه البطاقة يفوق 50 ألف دينار جزائري، ومدة صلاحيتها عامين.[1]

- بطاقة فيزا la carte viza [2]

✓ **بطاقة الفيزا الكلاسيكية** :رصيد من العملة الصعبة أكبر أو يساوي 1500 أورو ويقدر سقف السحب لهذه البطاقة 500 أورو في اليوم على أربع عمليات في اليوم، أما الإشتراك السنوي فيقدر ب 40 أورو

بطاقة الفيزا الذهبية :رصيد من العملة الصعبة أكبر أو يساوي 5000 أورو حيث يقدر سقف السحب ب 550 أورو في اليوم على 7 عمليات في نفس اليوم أما سقف الدفع 5460 أورو في اليوم على 15 عملية في اليوم، ويقدر إشتراكها السنوي ب 60 أورو.

2-5- برنامج مشروع تطوير نظام الدفع في الجزائر[3].

إن ما يميز النظام المصرفي في الوقت الراهن التأخر المسجل في مجال تحديث وعصرنة نظم المدفوعات والمعلومات، ويعد هذا الجانب أحد أهم الجوانب السلبية التي تميز النظام المصرفي وهو الأمر الذي أدى بالهيئات المالية الدولية وعلى رأسها صندوق النقد الدولي تقييم النظام المصرفي الجزائري تقييما سلبيا. و يعتبر أحد المعوقات الرئيسية في جلب الاستثمار الأجنبي، وهذا برغم الإصلاحات المسجلة في جانبها التشريعي وتعزيز آليات الإشراف والرقابة، والتي تجلت من خلال قانون النقد والقرض أو من خلال تعديلاته بموجب 03-11، والصادر في 26 أوت 2003 حيث يتطلب تحقيق أي مشروع جديد بالنسبة للدولة توفر ثلاث مقومات:

✓ تحديد الهدف بوضوح ودقة، وتحديد آجال مضبوطة للانجاز؛

✓ تخصيص الموارد (المالية والبشرية) ؛

✓ توفر بيئة (قانونية، صناعية، سياسية، تجارية...الخ) ملائمة ليس فقط مساعدة ولكنها محفزة.

والمشروع يتمثل في تطوير نظام الدفع في الجزائر وكان أول مشروع لتطوير نظام الدفع في الجزائر في الفترة 2004/2003 لتطوير وتحديث النظام المالي وتبناه بنك الجزائر، وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، واستفادت الجزائر لتطبيق هذا المشروع ب 16.5 مليون دولار أمريكي كمساعدة من البنك العالمي وفي إطار هذا المشروع وضعت برنامج أعمال يتكون من أربع مجموعات:

---

[1]- إبراهيم فوزي بورزق، **نفس المرجع**، ص144.

[2]- زهير زواش، **مرجع سبق ذكره**، ص165.

[3]- عبد القادر بريش، **التحرير المصرفي و متطلبات تطوير الخدمات المصرفية و زيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية**، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2006/2005، ص197.

أولا: مجموعة الهندسة الإجمالية

تتكفل بالمبادلات بين البنوك ومركز المقاصة التي تتم بشكل إلكتروني انطلاقا من التجريد المالي للشيك وذلك باستخدام تقنية صورة الشيك وتتكفل بكافة النقاط المتعلقة بتطور الشيك والمقاصة الإلكترونية .

ثانيا: مجموعة وسائل الدفع

تقوم بتحليل نوعي لمختلف وسائل الدفع الكلاسيكي بالإضافة إلى من الموزع الآلية للنقود GAB/DAB والدفع بالبطاقة ومحاولة معرفة إيجابيات وسلبيات هذا النظام من وجهة النظر البنك المركزي والبنوك التجارية والعملاء.

ثالثا: المجموعة النقدية

يتلخص عملها في دراسة القواعد الرئيسية لوضع نظام بين البنوك حول الدفع والسحب بالبطاقة البنكية.

رابعا: مجموعة القانون

يرتكز عملها على واقع معالجة حوادث عدم الدفع من وجهة نظر النصوص القانونية وكذلك الوضعية الحالية لعمل توحيد مختلف وسائل الدفع التي لا تتميز بتماثل وطني.

2-6- أهداف مشروع تطوير نظام الدفع في الجزائر

يهدف تحديث وعصرنة نظام المعلومات البنكية والمالية ونظام الدفع إلى تحقيق الأهداف التالية: [1]

- ✓ تكييف أنظمة الدفع والتسويات وكذا التشريعات من احتياجات المتعاملين؛
- ✓ المؤسسات، الإدارات، والأفراد لمتطلبات اقتصاد متطور يعتمد على وسائل الإلكترونية الحديثة.
- ✓ تقليص آجال التسويات بين المتعاملين على المستوى الوطني ومع الخارج؛
- ✓ ترشيد وتحسين إجراءات تحصيل الشيكات ووسائل الدفع الأخرى وأنظمة التحويلات المالية؛
- ✓ تطوير أنظمة الدفع الورقية واستبدالها بالدفع الإلكتروني الفوري. وكذا تحسين جودة العمليات وتقليص الآجال المتعلقة بمعالجة المعلومات؛
- ✓ تطوير وسائل الدفع الإلكترونية كالبطاقات البنكية الخاصة بالسحب والدفع وتعميم استعمال بطاقات الائتمان لدى الجمهور الواسع.
- ✓ تخفيض تكاليف إدارة أنظمة الدفع وإدارة السيولة والتحكم أكثر في إدارة المخاطر المرتبطة بها.

[1]- عبد القادر دبوش، **إنعكاسات سياسة التحرير المصرفي على البنوك الجزائرية و إستراتيجية عمل البنوك لمواجهتها**، مذكرة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2009/2008، ص146.

2-7-المكونات الرئيسية لمشروع تطوير وتحديث نظام الدفع في الجزائر

إن نظام الدفع في الجزائر بدأ يشهد منذ سنة 2006 تكافل في الجهود الوطنية والدولية بمساعدة البنك العالمي من أجل تطوير وتحديث وسائل الدفع، ومن أهم ما طرح في إطار تحديث نظام الدفع في الجزائر وجاري العمل به ما يلي: [1]

أولا: نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS: Real Time Gross Settlemen

يعتمد نظام المقاصة الالكترونية الذي انطلق في الجزائر في 14 جانفي 2004 وتم تحصيله بالفعل في 29 نوفمبر 2004 ، على بنية نظام جديد وهو نظام التسوية الإجمالية الفورية يهدف هذا المشروع في إطار تحسين الخدمة المصرفية لا سيما من حيث أنظمة الدفع وذلك رغبة في الوصول إلى المستوى الدولي.

* **التعريف بالنظام RTGS** : هو تسوية المبالغ الكبيرة في الوقت الحقيقي ويتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة، وبصفة آنية، وبمبالغ إجمالية.كما يعرف أيضا على أنه نظام مركزي الكتروني يعمل على أساس فوري إجمالي نهائي ومستمر، يقوم بتنفيذ أوامر التحويل الدائنة، ويوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية المعمول بها في بلد ما، من خلال الحسابات المركزية للبنوك. [2]

* **أهداف النظام**[3] : يهدف النظام إلى تحقيق ما يلي:

- ✓ تسوية عمليات البطاقة المصرفية في وقت حقيقي، وكل وسائل الدفع الأخرى.
- ✓ تلبية مختلف حاجيات المستعملين باستخدام نظام دفع الكتروني.
- ✓ تقليص آجال التسوية وتشجيع استخدام النقود الكتابية؛
- ✓ جعل نظام الدفع الجزائري يتمتع بالمقاييس الدولية في تسيير مخاطر السيولة.
- ✓ تقوية العلاقة بين المصارف، وتشجيع إقامة المصارف الأجنبية.

* **مبادئ تشغيل نظام**[4]**RTGS** : يقوم هذا النظام على المبادئ التالية:

أ- المشاركون : المشاركة في النظام مفتوحة لكل مؤسسة لها حساب تسوية في بنك الجزائر فيمكن أن ينظم إلى النظام زيادة في بنك الجزائر كمسير وحامل للتسوية مجموعة المؤسسات المصرفية والمالية، الخزينة العمومية، مراكز الصكوك البريدية.

ب- العمليات التي يعالجها النظام :يعالج النظام مختلف العمليات المصرفية بين المؤسسات المالية والمصرفية والمشاركة عامة، وذلك على النحو التالي:

- ✓ **عمليات ما بين المصارف** :حيث يتم من خلال هذا النظام تحويلات بين المصارف أو حسابات الزبائن والتي تكون فيها المبالغ هامة أو مستعجلة.

---

[1]- عمار لوصيف، إستراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي و العشرون مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري، قسنطينة، السنة الجامعية 2009/2008، ص166.

[2]- السعيد بريكة، **مرجع سبق ذكره**، ص248.

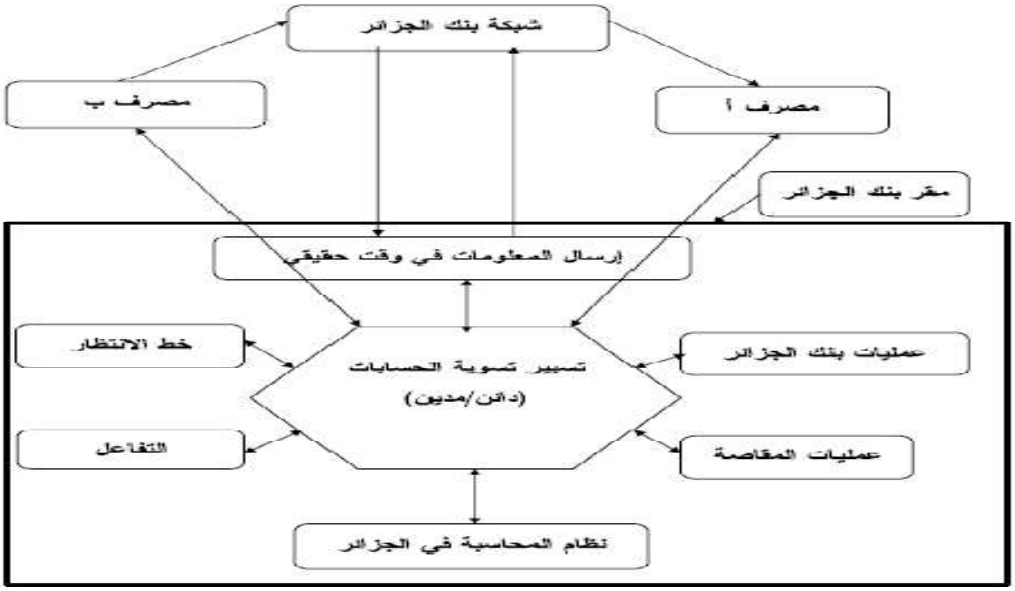
[3]- السعيد بريكة، **مرجع سبق ذكره**، ص248.

[4]- سماح شعبور، مصباح مرابطي، **مرجع سبق ذكره**، ص 65.

- ✓ **عمليات بنك الجزائر:** أن بنك الجزائر هو المشارك الوحيد القادر في حدود اختصاصاته توجيه وإصدار الأوامر للقرض أو الخصم من حسابات المشتركين.
- ✓ **تسوية المبالغ عن طريق المقاصة الالكترونية** :أ ن المبالغ المدينة والدائنة الناتجة عن طريق المقاصة الالكترونية تعالج بهذا النظام قرضا أو دينا في نفس الوقت وفي حسابات المشاركين تعمل على أساس مبدأ "الكل أو لا شيء " وفي حالة استحالة تطبيق العملية ترفض من قبل غرفة المقاصة الالكترونية وعلى الراغب أن يعيد العملية في وقت لاحق؛
- ✓ **حساب التسوية** :إن بنك الجزائر الذي يشرف على إدارة النظام يفتح في سجلاته باسم كل مشارك حسابات تسوية، تقسم إلى حسابات فرعية، وهذه الحسابات تحول حسب الحالات في زيادة أو نقص مبالغ الحسابات الجارية للمشاركين والتي تضبطها المحاسبة العامة لبنك الجزائر والتسويات التي تتم عن طريق النظام حيث تتم بصفة مستمرة وفي وقت حقيقي، وبعد التأكد الآلي بوجود مخزون كافي في حساب المشارك المعني، يطبق في هذا المبدأ" أول من يدخل أول من يخرج "مع الأخذ بعين الاعتبار الأولويات المبنية فيما يلي : عمليات بنك الجزائر، المبالغ المخصصة للمقاصة، أوامر مستعجلة بطبيعتها.

* **هندسة نظام RTGS** : إن كل المشاركين يتم ربطهم بجهاز RTGS المتمركز ببنك الجزائر عن طريق مقراتهم باستعمال قاعدة تم كن من إرسال وتلقي أوامر التحويل وكل المعلومات الضرورية المتعلقة بالعمليات المعالجة بواسطة النظام تكون مؤمنة للغاية ويمكن توضيح نظام RTGS في الشكل التالي: [1]

الشكل رقم (04): تسوية المبالغ الإجمالية في الوقت الحقيقي



المصدر :محمد أمين بن عزة، جليلة زويهري، **مرجع سبق ذكره، ص**12.

[1]– السعيد بريكة، **مرجع سبق ذكره**، ص 250.

✓ **وتتمثل أهم وظائف RTGS فيما يلي:**

- مراقبة أوامر الانتظار.
- تسوية الأوامر وفق طبيعتها؛
- تخصيص مبالغ المقاصة؛
- المعالجة تتم في نهاية اليوم؛
- إدارة ومراقبة حسابات العمليات المعالجة.

ثانيا: نظام المقاصة عن بعد

إن عملية عصرنة نظام الدفع عرفت دفعة جديدة بإنشاء نظام مكمل لنظام RTGS هو نظام ACTI*.

* **تعريف النظام:** هذا النظام يخت ص بالمعالجة الآلية لوسائل الدفع العام، Les paiement de masse de instrumentes، صكوك، تحويل، اقتطاع، عمليات السحب والدفع بالبطاقات البنكية، وذلك باستعمال وسائل متطورة مثل المساحات الضوئية(scanners) والبرمجيات المختلفة، ويمثل هذا النظام القسم الثاني من أنظمة الدفع المتطورة ووفق المعايير الدولية بهذا الهدف التحسين النهائي للخدمات المقدمة للزبائن[2].

* **أهداف النظام:** يهدف هذا النظام إلى: [3]

✓ التسيير المحاسبي اليومي وإعطاء نظرة شاملة وحقيقية من وضعية الخزينة في السوق المالية الوطنية؛
✓ تقليص آجال المعالجة، قبول أو رفض العملية في أجل أقصاه 01 أيام على أن يتم إختزال هذه المدة إلى 03 أيام ثم 48 ساعة؛
✓ تأمين أنظمة الدفع العام؛
✓ إعادة الثقة للزبائن في وسائل الدفع خاصة الصكوك؛
✓ مواجهة عملية تبييض الأموال في الجزائر.

*ACTI Algérie Tele - Compensation Interbancaire.

[2]- ميادة بلعياش، حياة بن اسماعين، **مشروع الصيرفة الالكترونية في الجزائر**، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد السادس عشر، ديسمبر 2017، ص84.

[3]- السعيد بريكة، **مرجع سبق ذكره**، ص 251.

2-8-العقبات والعوامل المعرقلة لوسائل الدفع الحديثة في الجزائر

سنتناول في هذا المطلب أهم العوامل المعرقلة لوسائل الدفع الحديثة في الجزائر والعقبات التي تواجهه، بالإضافة إلى الحلول المقترحة بالنسبة للبطاقة البنكية.

2-8-1-العقبات التي تواجه نظام الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية [1]

لعل أهم ما يميز العمل المصرفي في عصر العولمة المالية هو تفاقم دور التكنولوجيا المصرفية والسعي الحثيث نحو تحقيق الاستفادة القصوى من فوائد تكنولوجيا الاتصال والمعلومات من أجل ترقية وتطوير وسائل تقديم الخدمة المصرفية بما يتوافق والإيقاع المتسارع للصناعة المصرفية في القرن الواحد والعشرين.وسعيا منها لمواكبة التطورات في الصناعة المصرفية عملت البنوك الجزائرية على نقل العديد من التقنيات المصرفية إلى السوق الوطنية لاسيما منذ سنة 1997 حيث شرعت في إدخال آلات السحب الآلي، إذ بلغ عددها سنة 2002 حوالي 250 جهاز، أما بالنسبة لبطاقات الدفع الفوري" الدفع الالكتروني"فحسب المدير العام لشركة النقد الآلي والعلاقات التقنية بين البنوك" **ساتيم** "فإنه تم الانطلاق في إنجاز شبكة خاصة بنظام التخليص في الميدان التجاري، وقد انطلقت في بداية سنة 2002 بعدما مرت بفترة تجريبية بالجزائر العاصمة لمدة 08 أشهر وستنفذ العملية على مرحلتين، الأولى تكون فيها الشبكة وطنية، والثانية يتم فيها ربط الشبكة مع مختلف البنوك في العالم وبالرغم من هذه المجهودات المبذولة إلا أن الفجوة التكنولوجية بين البنوك الجزائرية ونظرائها من البنوك العربية والغربية لا تزال كبيرة نظرا للعديد من المعوقات التي شكلت حجرة عثرة دون تحقيق القفزة المأمولة لعل من أهمها:

- ✓ عدم وضوح البيئة القانونية والتشريعية المتعلقة بتنظيم التجارة الالكترونية بالإضافة إلى تعدد المخاطر المترتبة بتقديم الخدمات المصرفية الالكترونية؛
- ✓ مشاكل سوء استعمال وسائل الدفع، فالمؤسسات الجزائرية والأفراد يفضلون الدفع النقدي على الشيك نتيجة لنقص أو غياب الثقافة المصرفية في مجتمع لا يتعامل بالشيك المصرفي إلا قليلا؛
- ✓ ضعف الإقبال على استخدام وسائل الدفع الالكترونية فكيف في اقتصاد يرفض الشيك كوسيلة للدفع أن يقبل بطاقة الدفع.

فالبنوك الجزائرية لم تتأهل بعد لاستخدام النظم الالكترونية الجديدة التي تسير عمليات الإيداع والسحب وتنظم حركة التعامل مع العملاء مثل جهاز الصراف الآلي.

في ظل هذه المتغيرات الجديدة وجدت البنوك التجارية الجزائرية نفسها في وضع بالغ الحساسية لاسيما مع تطبيق اتفاقيات تحرير التجارة في الخدمات المالية، إذ أصبحت ملزمة بتدعيم قدراتها التنافسية لمواجهة هذه التحديات المرهونة بمدى نجاحها في تحقيق مكاسب تقنية المعلومات ولعل أهم المحاور التي يجب أخذها بعين الاعتبار لتعظيم الاستفادة القصوى من ثورة العلم والتكنولوجيا في العمل المصرفي تتمثل في:

-زيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات؛

[1] -http: //www.startimes.com

-التوسع في استخدام الانترنت لتقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات المصرفية للعملاء بكفاءة أعلى وتكلفة أقل؛

-العمل على خلق شبكة مصرفية تكون بمثابة حلقة وصل الكترونية بين البنوك من جهة وبين الشركات والعملاء من جهة أخرى؛

-تفعيل دور شبكة الاتصال بين المركز الرئيس لكل بنك وبين باقي فروعه بما يحقق السرعة في تداول المعلومات الخاصة بالعملاء وإجراء التسويات اللازمة عليها، بالإضافة إلى الارتباط بالشبكات الالكترونية الخاصة بالبنوك والمؤسسات المالية الأخرى.

2-8-2-العوامل المعرقلة لنجاح وسائل الدفع الحديثة في الجزائر [1]

أولا: عدم اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر

رغم الأهمية البالغة لضرورة اعتماد التجارة الإلكترونية كأداة متطورة في الاقتصاد الجزائري، إلا أ ن هذه التجارة لم تعتمد إلى غاية يومنا هذا، بل أننا لا نبالغ أن نقول أنه لم يتم حتى التفكير في ضرورة اعتمادها حيث تأكد لنا أنه ليست هناك أي جهود في إطار ذلك، بل إ ن الإحصائيات المتعلقة بهذا النوع من التجارة غير متوفرة لدى وزارة التجارة.

بالتالي فإننا نسجل هنا مجموعة من الأسباب:

أ – إرتفاع تكلفة استخدام الانترنيت، في ظل غياب المنافسة في قطاع الاتصالات الذي لا تزال الدولة تحتكر الجزء الأكبر منه؛

ب – نقص اهتمام المؤسسات الاقتصادية في البلاد بهذه التقنية التجارية الحديثة التي يمكن أن تفتح لهم آفاقا اقتصادية أوسع مما يجعل انتشارها يكون منعدما في بلادنا؛

ج – عدم اهتمام الهيئات الإدارية العليا بالموضوع، فلا يعقل أ ن وزارة التجارة في بلادنا لم تفكر حتى في إجراء استقصاء لمدى اهتمام بهذا النوع من التجارة، والاستفادة من تجارب الدول الغربية في هذا المجال؛

د – تخلف النظام المصرفي الجزائري من حيث الوسائل وتقنيات الدفع الحديثة؛

هـ – انتشار الأمية بالمعنى الحديث أي الأمية المعلوماتية، أو يقصد بها الجهل بأساليب وسائل تعامل في مجال المعلوماتية، حيث أن عدد الذين يمتلكون مستوى تعليميا مقبولا يصل 17.5 مليون نسمة في الوقت الذي لا يوفق فيه عدد المؤهلين لاستعمال هذه التقنية 13 مليون جزائري سنة 2004.

و – الإنتشار الواسع للأمية في بلادنا، حيث تعتبر الجزائر التي تحوي نسبة أمية مرتفعة نوعا ما فالإحصائيات تتحدث عما يفوق سبعة ملايين أمي وبالتالي فهؤلاء لا يفقهون حتى وجودها، وهذا يعتبر عائقا لانتشار التجارة الإلكترونية.

[1] – سماح شعبور، مصباح مرابطي، **مرجع سبق ذكره**، ص82-83.

ثانيا: مشاكل البطاقة الإئتمانية

يترتب على البطاقة الائتمانية مشاكل جمة نلخصها كالتالي:

أ –عدم الدقة جراء بعض الأخطاء المرتكبة من قبل الموظفين في التعامل مع الفواتير ومع تكرار الأخطاء التقنية تفقد الثقة بين البنك والعميل؛

ب – سرقة البطاقة الائتمانية أو ضياعها من طرف الغير؛

ت – التكاليف العالية بالنسبة للبنك والخاصة بتوزيع بطاقات وطبعها ومنح قروض دون فائدة في مدة 55 يوم؛

ث – خطر السيولة على البنك في حالة الإفراط في استعمال البطاقة من طرف المتعاملين.

خاتمة الفصل:

من خلال هدا الفصل نستنتج انه، لا تزال الخدمة المصرفية في الجزائر بطيئة و غير متنوعة حيث يمكننا القول أن الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري في خطواته الأولى ،وذلك رغم البرامج و المشاريع التي قامت بها السلطات الوصية ،ولا تزال البنوك الجزائرية تستعد لتبني خدمات الصيرفة الإلكترونية بمختلف أنواعها و أقسامها من خلال تحديث إدارتها وخدماتها و تطوير العالم المصرفي للمساهمة في نشر ثقافة مصرفية وسط مجتمع لا تزال الصيرفة الإلكترونية غريبة عنه.

الفصل الثالث

الأدبيات التطبيقية

الفصل الثالث: الأدبيات التطبيقية

تمهيد:

سوف نتطرق, من خلال هدا الفصل إلى دراسات سابقة،وبحوث علمية اختصت في مجال بحثها على موضوع وسائل الدفع الحديثة ، وكذا مجال الصيرفة الالكترونية وفى مايلى سوف نعرض أهم النقاط التي توصلت إليها هذه الدراسات.

3-1-الدراسات المحلية:

دراسة سماعي وجناي، وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية واقع وتحديات دراسة حالة بنكBADR،BER، شهادة ماستر أكاديمي، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ،2016 -2017م :

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة تقسيم وسائل الدفع الحديثة وإبراز أهمية استعمال وسائل الدفع الحديثة لمواكبة التطورات الحاصلة في مجال المصرفي،ومعرفة أهم العوامل المساعدة في نجاحها وانتشارها.حيث استعملت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتوصلت إلى:أن وسائل الدفع الحديثة ليست في مستوى التوقعات أو بالأحرى لم تكن بديل جيد لوسائل الدفع النقدية،حيث خلقت هي الأخرى مشاكل وعيوب من نوع جديد يصعب محاربتها لارتكازها على عالم إلكتروني،وعدم اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر يعتبر أكبر عائق في نجاح وسائل الدفع الحديثة وتجسد ذلك من خلال قلة المتعاملين بها.

دراسة"بمعايش ":"أثر الصيرفية الإلكترونية على السياسة النقدية .دراسة مقارنة الجزائر- فرنسا"،أطروحة دكتوراه ، بجامعة بسكرة،2015/2014 :

تهدف هده الدراسة إلى محاولة تحديد،مفهوم دقيق واضح لصيرفة الالكترونية و السياسة النقدية، وكذا الوقوف على أهم العراقيل و التحديات التي تواجه التعامل الحسن بخدمات الصيرفة الالكترونية مع تحديد كل الإجراءات القانونية و التشريعية الخاصة بها. بالإضافة إلى إبراز أهمية اعتماد الصيرفة الالكترونية في المصارف الجزائرية و كيفية أدائها مستقبلا في الجزائر.

الدراسة الثالثة:

دراسة(لوصيف)، " إستراتيجيات نظام المدفوعات لقرن الحادي والعشرون مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية"، مذكرة ماجستير، ، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2003/2002 :

حيث هد فت هذه الدراسة إلى: محاولة رصد التجربة الجزائرية في مجال نظام الدفع ومقارنتها بالتجربة العالمية وذلك لمعرفة الحدود التي بلغتها وأهم العراقيل التي تواجهها إيجاد الحلول المناسبة، وتقييم وسائل الدفع الحديثة إمكانية مقارنتها مع تلك التقليدية، وكذلك محاولة معرفة مدى استجابة الجمهور الجزائري لمتطورات الحاصلة في مجال نظام الدفع. حيث استعملت المنهج الاستقرائي و الوصفي و توصلت هذه الدراسة إلى عدة

نتائج أهمها: تسبب ظهور وسائل الدفع الالكترونية في انخفاض محسوس في استخدام وسائل الدفع التقليدية، حيث سمح ذلك باختصار الوقت والتقليل من إفراط في استخدام الورقي والبشري الذي كان مخصصا لها، و في المقابل شجعت على قيام خدمات مصرفية إلكترونية تتلاءم مع تطورات العصر من حيث السرعة والفعالية.

الدراسة الرابعة:

دراسة بوعافية ،الصيرفة الالكترونية والنظام المصرفي الجزائري– الأفاق والتحديات ،مذكرة ماجستير تخصص نقود مالية وبنوك في بجامعة البليدة،2006/2005 :

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة تسليط الضوء على التجارة الالكترونية و الاقتصاد الرقمي وكذا المصارف الإلكترونية ؛ كما ترمي هذه الدراسة إلى محاولة إبراز وتقويم الإصلاحات المصرفية في الجزائر ،كما توصل الباحث من خلال بحثه إلى ضرورة اعتماد الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري ، وكيفية أدائها مستقبلا في الجزائر.حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي

3-2-دراسات أجنبية:

دراسة Sek et'al 2004 :

بعنوان تبني المصرفية عبر الإنترنت من قبل العملاء المتقصين في الدول النامية المتقدمة تم في هذه الدراسة الاعتماد على دراسة ميدانية لعينة من أعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي في تركيا ومن النتائج التي توصل إليها الباحثون أن مستخدمي الإنترنت يفضلون الصيرفة عبر الإنترنت على استخدام ATM وغير المستخدمون يفضلون ATM ويليها الفروع النقدية بالنسبة للخدمة المصرفية في الهاتف فكانت الأقل أفضلية،توصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات منها ضرورة التركيز على طبيعة المتعاملين من قبل المؤسسات المالية من اعتبار أنه هذه الشريحة تستخدم الحاسوب والإنترنت كما على المصارف القيام بتطوير برامج تسويقية لتعريف العملاء بخدماتهم وخدمتهم لها.

دراسة إتحاد المصارف العربية ،2008 :

إدارة مخاطر الأنشطة المصرفية الإلكترونية ركزت الدراسة في البحث عن مخاطر التطور المشاريع في تكنولوجيا المعلومات والقضايا الرقابية الناشئة عن التطورات في الأنشطة المصرفية الإلكترونيةEBEالذي نشرته لجنة بازل حيث حددت الدراسة العديد من المخاطر المرتبطة بالأنشطة المصرفية الإلكترونية مثل مخاطر السيولة والائتمان والمخاطر التشغيلية والأمنية وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أهمها ضرورة وجود أسس تدقيق مناسبة لكل المعاملات المصرفية الإلكترونية والعمل على حماية البيانات الخاصة بهذه التعاملات،وإخضاع جميع الخدمات المصرفية الإلكترونية،إلى سياسات الخصوصية والأمان.

دراسة Jane and Hogarth ,2001 :

تبني تكنولوجيا الصيرفة الإلكترونية من قبل المستهلك الأمريكي"، أجريت الدراسة على عملاء البنوك الأمريكية لتبني خدمات الكترونية مثل: البنك الناطق، بنك الانترنت، الدفع الإلكتروني والتحويل الإلكتروني. وتوصلت الدراسة إلى أن الذكور يفضلون وسائل الدفع الإلكتروني والبنوك الإلكترونية أما الإناث فيفضلون البنك الناطق، كما أن للمتغيرات: الجنس والدخل والحالة الاجتماعية والجنس والتعليم دوراً مهماً في تبني تكنولوجيا الصيرفة الإلكترونية، كما أن أهم معيقات الصيرفة الإلكترونية صعوبة الإجراءات وعدم معرفة المزايا نتيجة استخدام الصيرفة الإلكترونية.

دراسة Yi-Shun and etal ،2003 :

بعنوان العوامل المحددة لمدى قبول المستخدم للصيرفة الإلكترونية – دراسة تطبيقية " قام الباحثون في هذه الدراسة في تايوان من خلال اعتماد نموذج قبول التكنولوجيا مع الأخذ بعين الاعتبار القدرة الذاتية للمستخدم في التعامل مع الإنترنت في تنفيذ الخدمات المصرفية. استنتجت الدراسة أن القدرة الذاتية كانت من أهم العوامل المؤثرة على قبول التعامل بالصيرفة الإلكترونية فضلاً عن سهولة الاستخدام والمنفعة والمصداقية. لذلك يجب على السلطات وإدارات المصارف تشجيع الزبائن من خلال التوعية وعمل الدورات التثقيفية لزيادة الوعي والأهلية للتعامل مع الإنترنت لتنفيذ العمليات إلكترونيا.

خاتمة الفصل:

لقد تبين لنا من خلال التطرق إلى هذه الدراسات بأن وسائل الدفع الحديثة شجعت على قيام خدمات مصرفية إلكترونية تتلاءم مع تطورات العصر، كما تم الحد من بعض العراقيل والمشاكل التي أفرزتها تلك الوسائل التقليدية.فقد كان أكبر مشكل يعرقل نجاح وسائل الدفع الحديثة غياب نظام قانوني يوحد أحكامها،لهدا وجب ضرورة وجود أسس تدقيق مناسبة لكل المعاملات والعمل على حماية البيانات الخاصة بهذه التعاملات هذا كما يجب على السلطات وإدارات المصارف تشجيع الزبائن من خلال التوعية وعمل الدورات التثقيفية لزيادة الوعي والأهلية للتعامل مع الإنترنت لتنفيذ العمليات إلكترونيا.

لاسيما أن وسائل الدفع التي لا تحتل في الاقتصاد الجزائري المكانة والأهمية التي تتسم بها في الدول المتقدمة لذلك فأمام النظام المصرفي الجزائري الكثير من الأعمال والخطوات الواجب إتباعها لإعادة الاعتبار لوسائل الدفع التقليدية أولا، وإدخال ثقافة وسائل دفع الحديثة حتى تتخلص من الطابع النقدي الذي يميز هذا المجتمع.

الفصل الرابع

الدراسة الميدانية

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

تمهيد:

بعد ما تناولنا في الفصل الأول والثاني الأدبيات النظرية و نظام الدفع في الجزائر،و تطرقنا في الفصل الثالث إلى الأدبيات التطبيقية، سوف نحاول في هذا الفصل إسقاط دراسة ميدانية من خلال معرفة واقع وسائل الدفع الحديثة من وجهة نظر موظفين بنك الفلاحة والتنمية الريفية–BADR –سعيدة ، كون هذا البنك أحد أهم البنوك على الساحة الوطنية، وكذلك بالنظر إلى التجربة والخبرة التي تحوزها المديرية النقدية لهذا البنك في مجال التعامل بالبطاقات البنكية.

وتدعيما لهذه الدراسة قمنا بتدعيم بحثنا باستقصاء لمعرفة أهم أنواع أدوات الدفع الحديثة المطبقة في هذه الوكالة وواقعها،كذلك التعرف على آراء مفردات عينة الدراسة حولها.

وعلى ذلك ارتأينا تقديم بطاقة فنية للتعريف بالبنك محل الدراسة والخدمات الالكترونية المتواجدة فيها، واختيار العينة من موظفين البنك لإجراء استقصاء حول أهم وسائل الدفع الحديثة ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها وإبداء رأيهم حولها، وبعدها القيام بتحليل هذه المعطيات باستخدام برمجة **SPSS** وعرض النتائج المتحصل عليها.

4-1- الطرق المستخدمة

سيتم في هذا المطلب شرح عينة ومجتمع الدراسة والتي اعتمدناها لحل إشكالية بحثنا عن طريق استخدام أداة البحث جمع الوثائق والمقابلة، بغرض معرفة وسائل الدفع الحديثة الموجودة في البنك.

وعليه قمنا بإجراء استقصاء موظفين بنك الفلاحة والتنمية الريفية-BADR والذي كان الهدف منه معرفة ما إذا كان بنك الفلاحة والتنمية الريفية-BADR يعتمد وسائل الدفع الحديثة .

4-1-1-البرامج المستخدمة

-الاستبيان

بعد اللقاءات المباشرة التي تمت مع الموظفين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية-BADR والمعلومات التي تحصلنا عليها، التي تشمل وسائل الدفع الحديثة، تم الاعتماد على برنامج SPSS وعمل استبيان Questionnaireوزع على الموظفين في البنك وذلك من اجل معرفة واقع وسائل الدفع الحديثة بالبنك.

- فيما يتعلق بتصميم استمارة الاستبيان فقد تم تقسيمها إلى جزئين وكان كما يلي:

الجزء الأول: وهو عبارة عن السمات الشخصية لكل موظف من الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة ،وكدا ساعات العمل (من 1 إلى5)

الجزء الثاني: واقع وسائل الدفع الحديثة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية .

ويشمل هذا الجزء على واقع وسائل الدفع الحديثة،وكيفية التعامل معها داخل البنك،ويظهر ذلك من خلال عبارات (من 1إلى20).

-المقابلة

كانت المقابلة عبارة عن أسئلة فيما يخص مجال الدراسة، وهي أسئلة مباشرة تحتمل إجابة واحدة، وذلك لضمان السهولة والدقة في الإجابة بالنسبة لكل للمستجوبين على اختلاف مهامهم، حيث كانت الأسئلة سهلة ومحددة بغية تسهيل الدراسة. وقد اعتمدنا على عملية المقابلة مع موظف في بنك ليمكننا من معرفة وسائل الدفع الحديثة المتواجدة في البنك.

-فيما يتعلق باسئلة المقابلة فكانت كما يلى:

- من بين هذه الوسائل ما هي وسيلة الدفع الأكثر استعمالا من طرف البنك ؟

-منذ كم من سنة يستعمل البنك البطاقة الالكترونية ؟

-في حالة نسيان حامل البطاقة لرمزه السري هل للبنك إجراءات وتدابير تضمن استرجاع الرمز السري أم تلجا إلى إعطائه بطاقة جديدة ؟

- هل تقوم الآلة بحجز بطاقة عند إعطائها الرمز السري بشكل خاطئ أكثر من ثلاث مرات ؟

4-1-2-مجتمع وعينة الدراسة

سيتم في هذا الجزء تحديد مجتمع وعينة الدراسة كطريقة لتسهيل إشكالية الدراسة:

لدينا مجتمع يمثل موظفين بنك الفلاحة والتنمية الريفية-BADR ، والذين يبلغ عددهم 30موظف،وقد حصرنا دراستنا على الأفراد المتواجدين في البنك، وذلك بتوزيع 30 استمارة على موظفين. وبعد مراجعة الاستبيانات المسترجعة تم استبعاد 3 استمارات لعدم اكتمالها ولتناقض البيانات المدونة فيها من سؤال إلى آخر، أي تم اعتماد 27 استمارة لغرض التحليل الإحصائي.

4-3-تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

4-3-1-ماهية ونشأة
بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

-تعريف بنك الفلاحة التنمية الريفية.

يعتبر مؤسسة مالية تأسس بالمرسوم رقم 206بتاريخ1982/03/13 لتدعيم مهام التطوير ألفلاحي،أصبح تعداد وكالاته286وكالة31قطاع جهوي،ويبلغ عماله على المستوى الوطني حوالي 700إطار وعامل.[1]

يعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية من الوسائل السياسية والحكومية التي تهدف إلى المشاركة في القطاع الفلاحي وترقية المناطق الريفية،كما يعتبر مؤسسة مالية متخصصة للإطلاع على مهمة تمويل الحاجات الخاصة بالقطاع وكل ذلك لصالح أعمال التنمية الريفية تجهيز الوحدات والمؤسسات ذات النشاط الريفي الملحق بالقطاع الفلاحي، فوظيفته الأساسية هي تمويل المشاريع العمومية والخاصة لقطاع الفلاحة،الزراعة الصناعة،الري والصيد البحري،وكل من يساهم في تطوير الريف والقطاع الفلاحي والتنمية الريفية عملياً ابتداء من أكتوبر 1982 برأس مال قدره 33.000.000.000 دينار جزائري.

[1] بن برنو مصطفى،دور وسائل الدفع الحديثة وانعكاسها على البنوك،مدكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر فى العلوم الاقتصادية،تخصص إقتصاد نقدي وبنكي،جامعة مستغانم،2018/2017،ص35.

4-3-2- النشأة والتطور:

تأسس بنك الفلاحة والتنمية الريفية بمرسوم رئاسي رقم 82/106 المؤرخ في 13 مارس 1982 والذي صدر في الجريدة الرسمية رقم 11 والمؤرخة في 16 مارس 1989 جاء هذا القرار منفذاً لسياسية اقتصادية ضرورية ناتجة عن:

-ضرورة العمل في سبيل الاستغلال الاقتصادي للبلاد بتحقيق الاكتفاء الذاتي من الناتجة الفلاحية.

- رفع مستوى المعيشة وتحسين ظروف حياة سكان الريف.

-رفع مساهمة الفلاحة في الإنتاج الفلاحي.

-إعادة تنظيم جهاز الإنتاج الفلاحي.

-زيادة مساحة الأراضي الصالحة للزراعة مع استصلاح مساحات جديدة .

-تنمية الري ببناء السدود وحفر الآبار.

وقدر مر البنك بعدة تطورات نلخصها فيما يلي:

1-من1982الى 1990 كان هدف البنك فرض وجوده ضمن العالم الريفي بفتحه عدة وكالات وهذا ما اكسبه سمعة وكفاءة في ميدان تمويل القطاع الفلاحي.

2-سنة1990:تطبيق نظام SEIFTلتطبيق عمليات التجارة الدولية.

3-سنة1992:وضع برمجيات LOGICIEL SYBU على المستوى مختلف الفروع للقيام بالعمليات البنكية وكذلك إدخال الإعلام الآلي ومخطط الحسابات الجديد على مستوى كل الوكالات.

4-سنة1996:إدخال عملية الفحص السلكي(téléralitement) فحص وإنجاز العمليات المصرفية عن بعد.

5-سنة 1998:بدء العمل ببطاقة السحب ما بين البنوك CIB.

6- سنة 2000:التدخل في تحويل الاقتصاد حيث رفع إلى حد كبير القروض لفائدة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مع رفع إعانات للقطاع ألفلاحي ووضع مخطط خماسي.

7-سنة2010:إدخال مشروعLA BANQUE ASSISE في مختلف الوكالات بصفة جزئية وإدخال مخطط الجديد للحسابات على مستوى المحاسبة المركزية وتعميم شبكة MEGAPAC لكل الهياكل المركزية والوكالات.

4-4-مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية وأهدافه.

يمارس بنك الفلاحة والتنمية الريفية وظائفه مثل أي بنك تجاري والتي تتمثل فيما يلي[1]:

-مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

نصت المادة الرابعة من القانون الأساسي للبنك تتمثل مهمة هذا البنك في تنفيذ جميع العمليات المصرفية والإعتمادات المالية على مختلف أشكالها طبقا للقوانين والتنظيمات جاري العمل بها،ومنح القروض فيما يلي طبقاً لسياسة الحكومة:

-تنمية مجموع قطاعات الفلاحة.

-تطوير الأعمال الفلاحية.

كما سعى هذا البنك إلى تمويل:المؤسسات الفلاحية والصناعية بكل أنواعها،تعاونيات،التسويق،قطاع الغابات،قطاع الصيد البحري...الخ.

-موارد بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

-رأس مال البنك وإحتياطه.

-الودائع المحصل عليها من طرف الزبائن.

-الأموال التي توضع تحت تصرف البنك.

-الاحتياطات والمؤونات.

-القروض من الأسواق الأجنبية.

-التسبيقات لتمويل برامج التنمية.

-القروض الممنوحة من طرف البنك المركزي بتطبيق سعر إعادة الخصم.

كما نصت المادة الرابعة من القانون الأساسي للبنك أنه يقوم بعمليات مصرفية المتمثلة فيما يلي:

- منح القروض بكل أنواعها ومعالجتها.
- الالتزام بالقيام بالضمانات.
- تمويل مختلف العمليات المتعلقة بالتجارة الخارجية.

[1] سلطاني خديجة،"إحلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الإلكترونية،مرجع سبق ذكره،ص151.

4-5-أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

باعتبار بنك الفلاحة تجاري فهو يسعى لتحقيق الأرباح من جهة وتحقيق الأهداف الإقتصادية عامة من جهة أخرى ومن أهم أهدافه ما يلي:

- تلقي الفلاحة أكبر حصة في اهتمامات البنك خاصة بعد الإصلاح الأخير والذي أعاد التوجيهات الى إعادة التمركز الإستراتيجي للبنك وأعطى الأولوية لتمويل التنمية الفلاحية والريفية،وأصبح البنك يهدف إلى زيادة الاستثمارات في المجال الفلاحي مع تطوير المنتجات الغذائية وكذلك مساعدة الفلاح على تصدير منتوجه خارج الوطن.
- يعمل البنك على تحسين الخدمات المقدمة للعملاء،وذلك في ظل المنافسة بين البنوك خاصة بعد الإنفتاح الذي عرفه الإقتصاد الجزائري وكذلك الخوصصة[1].
- يهدف البنك إلى تطوير الأرياف وتحسين ظروف العمل فيها وفقاً لمخططات التنمية خاصة بعد العشرية السوداء التي تسبب النزوح الريفي.

وبغية تحقيق هذه الأهداف قام البنك بتهيئة الشروط لانطلاق في مرحلة جديدة تتميز بتحولات هامة نتيجة انفتاح السوق المصرفية أمام البنوك الخاصة الأجنبية،واهم الشروط:

-توفير شبكات ووضع وسائل تنقية جديدة.

-وضع أجهزة وأنظمة معلوماتية حديثة.

-تأهيل موارد البشرية.

-ترقية الاتصال الداخل والخارجي لبنك

4-6-منتجات بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

- منتجات البنك.

أ-**الحساب الجاري COMPTE COURANT:** يكون مفتوحاً للأشخاص الطبعين والمعنويين الذين يمارسون نشاطا تجاري(تجار،صناعيون،مؤسسات تجارية،فلاحون،...الخ).[2]

ب-حساب الصكوك (الشيكات):تكون حسابات مفتوحة لجميع الأفراد أو الجماعات التي لا تمارس أي نشاط تجاري(جمعيات، إدارة،...الخ) وذوي الأجور الراغبين في الإستعانة بالشيكات لتصفية الحسابات.

[1] نفس المرجع السابق،ص 135.

[2] عبدات سليمة،"تسويق الخدمات البنكية وأثره على رضا الزبون"،ص140

ج-دفتر التوفير:LIVRET epargne BADR:وهو عبارة عن منتج مصرفي يمكن الراغبين من إدخار أموالهم الفائضة عن حاجاتهم على أساس قوائد محددة من طرف البنك أو بدون فوائد حسب رغبات المدخرين،وباستطاعة هولاء المدخرين الحاملين لدفتر التوفير القيام بعمليات الفصل الثالث:...تطوير الخدمات البنكية في الجزائر دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية-وكالة ومديرية بسكرة 99دفع سحب الأموال في جميع الوكالات التابعة للبنك وبذلك فإن هذا المنتج يجنب أصحاب دفاتر التوفير مشاكل وصعوبات نقل الأموال من مكان لأخر.

د-دفتر توفير الشباب:Livret épargne junior:مخصص لمساعدة ابناء المدخرين للتمدرس وللتدريب على الإدخار في بداية حياتهم الإدخارية،هذا الدفتر يفتح للشباب الذين لا تتجاوز أعمارهم 19سنة من طرف ممثلهم الشرعيين حيث عدد الدفع الأولى ب 500 دينار،كما يمكن أن يكون الدفع في صورة نقدية أو عن طريق تحويلات تلقائية أو أتوماتيكية منتظمة،كما يستفيد الشاب صاحب الدفتر عند بلوغه الأهلية القانونية ذو الأقدمية التي تزيد عن 5سنوات الإستفادة من قروض مصرفية تصل الى مليونين دينار جزائري.

هـ-بطاقة بدر:BADR Carte :هذه البطاقة موجهة لزبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية حيث تمكن من القيام بعمليات الدفع والسحب للأوراق النقدية عبر الموزعات الآلية للأوراق النقدية DAR كما تمكن أصحابها أيضا من القيام بعمليات والسحب من الموزعات الآلية للبنوك الأخرى.

و-سندات الصندوق:: عبارة عن تفويض لأجل وبعائد موجه للأشخاص الطبعيين والمعنويين.

ن-**لإيداعات لأجل:les depots a termes** : وهي وسيلة تسهل على الأشخاص الطبعيين والمعنويين إيداع الأموال الفائضة عن حاجاتهم الى آجال محددة بنسبة فوائد متغيرة من طرف البنك.

ي-حساب بالعملة الصعبة:Les comptes devises:منتج يسمح بجعل نقود المدخرين بالعملة الصعبة متاحة في كل لحظة مقابل عائدا محددا حسب شروط البنك.

كما توجد عدة منتجات أخرى لدى البنك الفلاحة والتنمية الريفية كالدفتر المخصص للسكن إضافة الى الإعتماد والقروض التي يمنحها البنك لزبائنه التي تكون وفق دراسات وشروط مسبقة.

- الخدمات المصرفية الإلكترونية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية

*** المقاصة الالكترونية:حيث تتم كتالي:**

أ-تحصيل الأوراق التجارية ما بين البنوك:غن المقاصة في التسوية ما بين البنوك،طبقة المقاصة الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية سنة 2004 وتتم خلال 48ساعة،ويكون الرد إما بالتسوية أو بالإلغاء في حالة عيب في شيك كعدم وضوح الإمضاء أو الرصيد غير كافي،وقد ساعدت في ضمان حقوق العملاء والبنوك،ضمان ثقة العميل،تسهيل أعمال البنوك،اختزال الوقت...الخ

ب-تحصيل الأوراق التجارية الخاصة ببنك الفلاحة والتنمية الريفية على مختلف مناطق الجزائر(SRTE) .

ج-تحويلات من بنك البدر الى بنوك الأخرى Virement par

Telecompensations:وتتم المقاصة الالكترونية للمبالغ أقل من 1000.000 دج عندها يعالج الشيك البنكي عبر scanner من أجل التأكد من المعلومات والمعطيات وضمان حقوق العميل وعدم تحمل الأخطاء.

-التحويلات المالية الالكترونية

وهو نظام قائم على مجموعة من القواعد والإجراءات المعتمدة في تحويل الأموال عبر المصارف بحيث اصدار الأمر بالتحويل عن طريق الكمبيوتر أو الهاتف المحمول،وبفضل تعزيز أنظمة الأمن عن طريق الأرقام السرية والتشفيرات،وأصبحت التحويلات تحظى بمصداقية أكثر المتعاملين،ونظرا لما شهدته هذه التحويلات من تطوير فان بنك بدر يستخدم نوعان من التحويلات المالية الالكترونية:

أ-**التحويل المالي بين البنوك**:اي يتم التحويل المالي من بنك الفلاحة الى بنك اخر virement par telecompensations،وهذا النوع من التحويل يتم في هذا البنك عن طريق التلغراف.

ب-**التحويل المالي بين البنوك**:وهذا النوع من التحويل يتم من بنك الفلاحة والتنمية الريفية الى بنوك أخرى بطريقة الكترونية تحت اشراف مركز خاص لمراقبة مصدر الأموال وحمايتها بالطريقة الإلكترونية في وقت حقيقي ويتم فيه تسيير التحويلات المالية بصفة مستمرة وعلى الفور بدون تأجيل حيث تكون قيمة مبلغ التحويل تفوق 1000.000 دج.

.**بطاقات السحب الالكترونية**:يعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية من المؤسسات المصرفية في الجزائر،فقد قطع شوطاً كبيرا على مستوى نظم الاتصالات،تعتبر بطاقات السحب الالكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية دعما للنشاط المصرفي للمؤسسة لتحسين الخدمات وتقسم الى:

أ-**بطاقة توفير TAWFIR**عبارة عن بطاقة مدعومة من LBE حساب توفير مع أو دون فائدة،وهي صالحة لمدة سنتين،صالحة فقط في الجزائر فقط باستخدامها على أجهزة الصراف الآلي بين بنوك شبكات الخدمات المصرفية الالكترونية،وتستخدم للدفع والسحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي من طرف العملاء،وبفضل الرقم السري يمكن لصاحبها السحب والدفع وكذلك الاطلاع على الرصيد في أي زمن ومكان.

بطاقة توفير لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

ب-بطاقة CBR:هي بطاقة وطنية للسحب(صالحة فقط في الجزائر) على شيكات الخدمة المصرفية الالكترونية،تسمح لحاملها بالسحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي وتستخدم في بنوك بدر فقط.

بطاقة السحب لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

ج-بطاقة الدفع ما بين البنوك CIB:وهي الأخرى بطاقة وطنية للسحب النقدي(صالحة فقط في الجزائر) من أجهزة الصراف الآلي وتختلف عن بطاقة CBR أنها تستخدم في كل البنوك الأخرى.

بطاقة الدفع ما بين البنوك الفلاحة والتنمية الريفية.

د-بطاقة الدفع ما بين البنوك الذهبية:CIB GOLD:

ذات اللون الذهبي رأس مالها 50000 أورو ولذا نفس المعاملات التي تقوم بها البطاقة الكلاسيكية الا أنها تزيد عنها في :شراء تذاكر الطائرة آليا الكترونيا والتجارة الالكترنية عن طريق الإنترنت،كما أن البنك تقوم بتأمين هذه البطاقات،وهو ما يعد ضروريا ويمثل مظهرا من المخاطر التي قد تواجهها كالسرقة أو الغش يوفر الأمان لنظام الدفع

4-7- تحليل النتائج

من أجل تحقيق هدف الدراسة و تحليل البيانات التي قمنا بتجميعه قمنا باستخدام العديد من الأساليب الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية IBM SPSS Statistics 22).

4-8-البيانات الشخصية لعينة الدراسة

- المعلومات الشخصية:

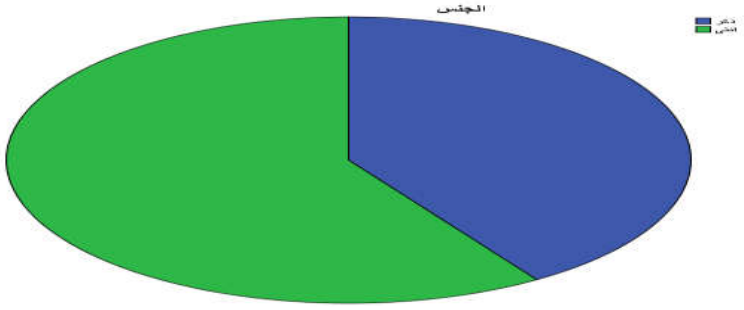
-الجنس:

الجدول (1) :عينة المبحوثين من حيث الجنس

		عدد المستجوبين	النسبة المستجوبين	النسبة الموثوقة	النسبة التراكمية
Valide	ذكر	11	40,7	40,7	40,7
	انثى	16	59,3	59,3	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن عدد الإناث قد بلغ 16 وبنسبة 59.3%، وهم أكبر من عدد الذكور والذين قد بلغ عددهم 11 ونسبتهم قدرت بـ 40.7%.



الشكل (5) :عينة المبحوثين من حيث الجنس

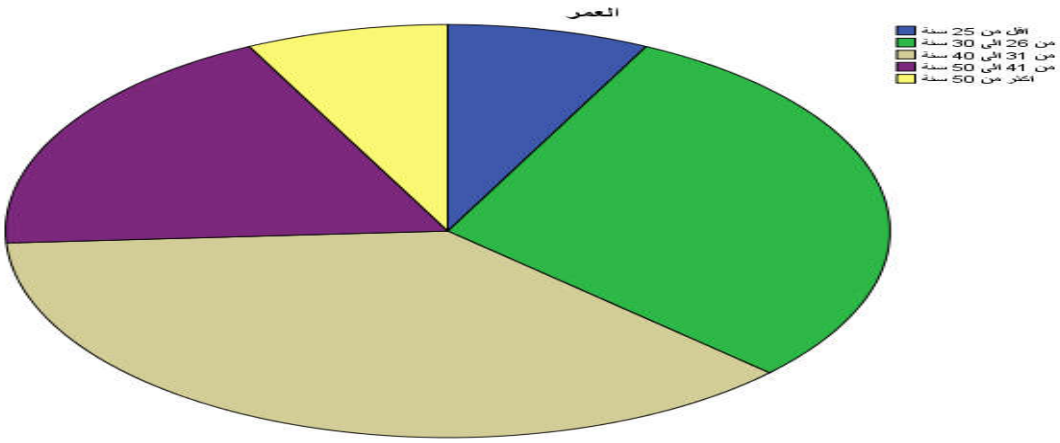
- **العمر**

الجدول (2) :عينة المبحوثين من حيث العمر

		عدد المستجوبين	النسبة المستجوبين	النسبة الموثوقة	النسبة التراكمية
Valide	سنة 25 من اقل	2	7,4	7,4	7,4
	سنة 30 الى 26 من	8	29,6	29,6	37,0
	سنة 40 الى 31 من	10	37,0	37,0	74,1
	سنة 50 الى 41 من	5	18,5	18,5	92,6
	سنة 50 من اكثر	2	7,4	7,4	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن عدد العمال الذين أعمارهم من 31 إلى 40 سنة قد بلغ (10) وبنسبة 37%، يليلها فئة العمال الذين أعمارهم من 26 إلى 30 سنة والذين بلغ عددهم 8 ونسبتهم 29.6%، أما العمال الذين أعمارهم من 41 إلى 50 سنة فقد بلغ عددهم 5 وقدرت نسبتهم 18.5%، في حين نجد أن هناك تساو بين العمال الذين هم أقل من 25 سنة والذين أكثر 50 سنة حيث بلغ عددهم 2 ونسبتهم 7.4%.



الشكل (6) :عينة المبحوثين من حيث العمر

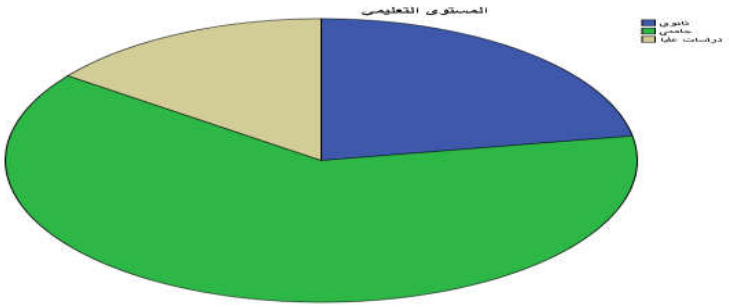
- المستوى التعليمي

الجدول (3) : عينة المبحوثين من حيث المستوى التعليمي

		عدد المستجوبين	النسبة المستجوبين	النسبة الموثوقة	النسبة التراكمية
Valide	ثانوي	6	22,2	22,2	22,2
	جامعي	17	63,0	63,0	85,2
	دراسات عليا	4	14,8	14,8	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن غالبية العمال مستواهم التعليمي جامعي حيث نجد عددهم قد بلغ 17 وبنسبة 63%، يليها فئة العمال الذين مستواهم التعليمي ثانوي بعددهم البالغ 6 ونسبتهم المقدرة بـ 22.2%، أما فئة العمال الذين مستواهم التعليمي دراسات عليا فنجد عددهم قدر بـ4 ونسبتهم 14.8%.



الشكل (7) :عينة المبحوثين من حيث المستوى التعليمي

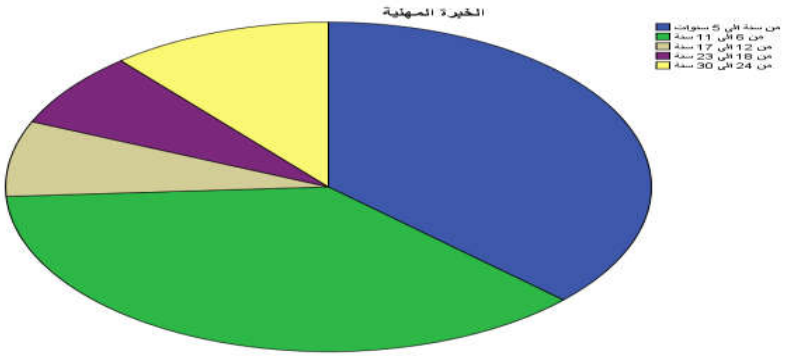
-الخبرة المهنية.

الجدول (4) عينة المبحوثين من حيث الخبرة المهنية

		عدد المستجوبين	النسبة المستجوبين	النسبة الموثوقة	النسبة التراكمية
Valide	سنوات 5 الى سنة من	10	37,0	37,0	37,0
	سنة 11 الى 6 من	10	37,0	37,0	74,1
	سنة 17 الى 12 من	2	7,4	7,4	81,5
	سنة 23 الى 18 من	2	7,4	7,4	88,9
	سنة 30 الى 24 من	3	11,1	11,1	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن هناك تساو بين العمال الذين خبرتهم من سنة إلى 5 سنوات والعمال الذين خبرتهم من 6 إلى 11 سنة حيث نجد عددهم قد بلغ 10 ونسبتهم 37%، كما يتضح أيضا أن هناك تساو بين العمال الذين خبرتهم من 12 إلى 17 سنة والعمال من 18 إلى 23شسنة بعدد فدر بـ2 ونسبة 7.4%، أما العمال الذين خبرتهم من 24 إلى 30 سنة فبلغ عددهم 3 ونسبتهم 11.1%



الشكل (8) عينة المبحوثين من حيث الخبرة المهنية

-واقع وسائل الدفع الحديثة على بنك الفلاحة و التنمية الريفية

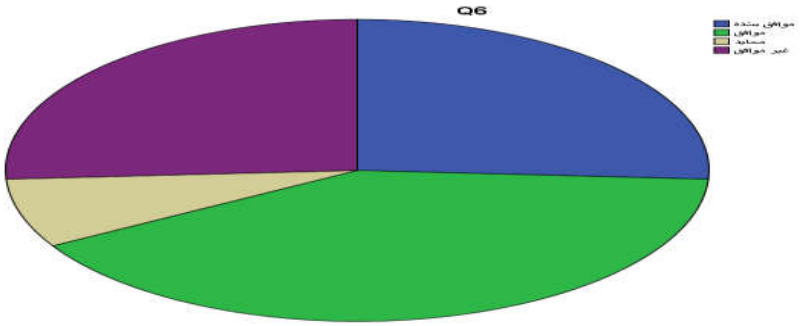
1. عدم استخدام البطاقة البنكية بكثرة من قبل العملاء هو فقدان الثقة في وسائل الدفع الإلكتروني.

الجدول (05): عدم استخدام البطاقة البنكية بكثرة

		عدد المستجوبين	النسبة المستجوبين	النسبة الموثوقة	النسبة التراكمية
Valide	بشدة موافق	7	25,9	25,9	25,9
	موافق	11	40,7	40,7	66,7
	محايد	2	7,4	7,4	74,1
	موافق غير	7	25,9	25,9	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن غالبية العمال قد أشاروا إلى أن عدم استخدام البطاقة البنكية بكثرة من قبل العملاء هو فقدان الثقة في وسائل الدفع الإلكتروني بموافق بنسبة 40.7% ، كما نجد أن هناك تساوي في إجابات العمال بموافق بشدة وغير موافق بنسبة 25.9%، في حين نجد محايد قد بلغت نسبة إجابات العمال عليها 7.4% و ذلك بسبب ثقافة المجتمع الجزائري وقلة التوعية والاعلام لاحتواء هذه الاخيرة على نظام تكنولوجي معقد وكذلك لامكانية تعرضها للمخاطر .



الشكل رقم(9): إمكانية عدم استخدام البطاقة البنكية بكثرة من قبل العملاءهل هو فقدان الثقة في وسائل الدفع الإلكتروني.

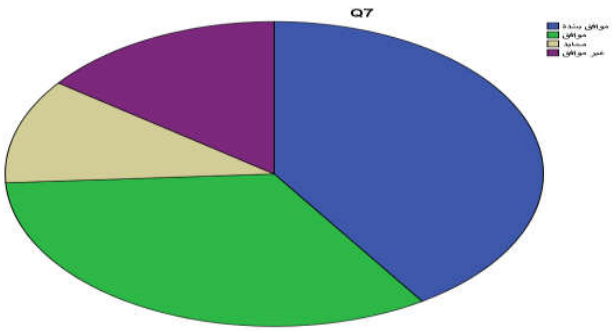
2. الخوف من التقنيات الجديدة و عدم إلمام المستخدمين بها.

الجدول (06) :الخوف من التقنيات الجديدة

		عدد المستجوبين	النسبة المستجوبين	النسبة الموثوقة	النسبة التراكمية
Valide	بشدة موافق	11	40,7	40,7	40,7
	موافق	9	33,3	33,3	74,1
	محايد	3	11,1	11,1	85,2
	موافق غير	4	14,8	14,8	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن معظم العمال أشاروا بموافق بشدة إلى الخوف من التقنيات الجديدة وعدم إلمام المستخدمين بها بنسبة 40.7%، بينما 33.3% أشاروا بموافق، في حين نجد نسبة غير الموافقين قدرت بـ 14.8%، أما المحايدين فكانت نسبتهم 11.1%



الشكل رقم(10): الخوف من التقنيات الجديدة و عدم إلمام المستخدمين بها.

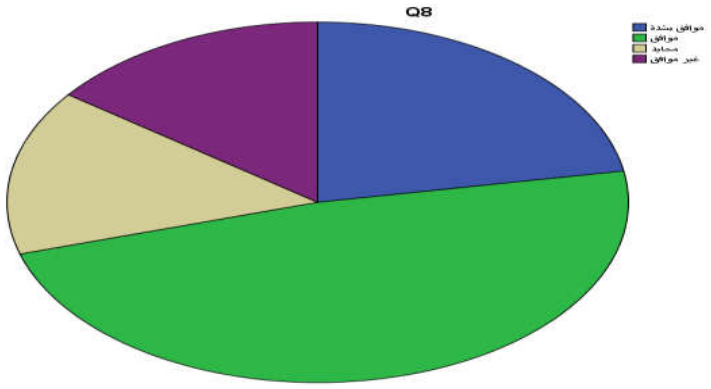
3. العطل المتكرر على مستوى(GAB) الموزع الآلي.

الجدول (07): العطل المتكرر على مستوى(GAB)

		عدد المستجوبين	النسبة المستجوبين	النسبة الموثوقة	النسبة التراكمية
Valide	بشدة موافق	6	22,2	22,2	22,2
	موافق	13	48,1	48,1	70,4
	محايد	4	14,8	14,8	85,2
	موافق غير	4	14,8	14,8	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن معظم العمال أشاروا بموافق على العطل المتكرر على مستوى(GAB) الموزع الآلي بنسبة 48.1%، بينما نجد نسبة 22.2% من العمال أشاروا بموافق بشطة، كما يتضح من خلال الجدول أن هناك تساو بنسبة 14.8% لكل من محايد وغير موافق.



الشكل رقم(11): العطل المتكرر على مستوى(GAB) الموزع الآلي.

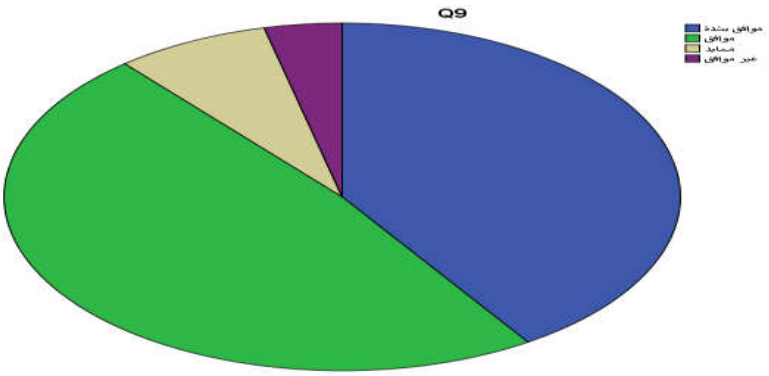
4. ضعف الأعلام و الإشهار فيها يخص وسائل الدفع الإلكترونية.

الجدول (08): ضعف الأعلام و الإشهار

		عدد المستجوبين	النسبة المستجوبين	النسبة الموثوقة	النسبة التراكمية
Valide	بشدة موافق	11	40,7	40,7	40,7
	موافق	13	48,1	48,1	88,9
	محايد	2	7,4	7,4	96,3
	موافق غير	1	3,7	3,7	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن 48.1% من العمال أشاروا بموافق على ضعف الإعلام والإشهار فيما يخص وسائل الدفع الإلكترونية، بينما نجد 48.1% أشاروا بموافق بشدة 40.7%، أما 7.4% فكانت لمن أشاروا إلى محايد، و3.7% غير موافق



الشكل رقم(12): ضعف الأعلام و الإشهار فيها يخص وسائل الدفع الإلكترونية.

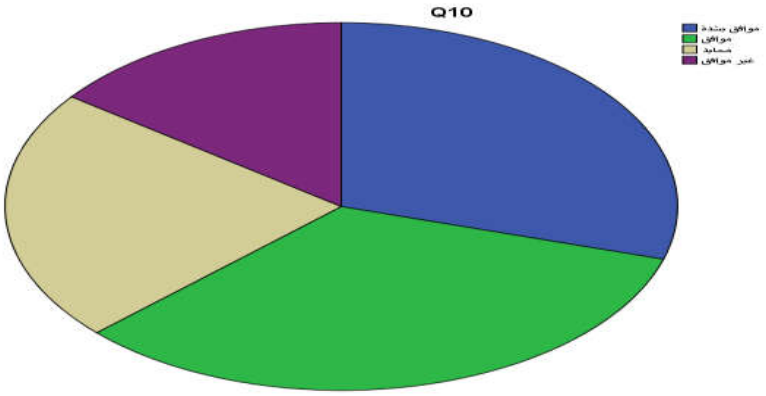
5. عدم توفر النقود على مستوى الموزعات الآلية و كذا الانقطاعات المتكررة على شبكات الاتصال.

الجدول (09): إمكانية عدم توفر النقود على مستوى الموزعات الآلية

		عدد المستجوبين	النسبة المستجوبين	النسبة الموثوقة	النسبة التراكمية
Valide	بشدة موافق	8	29,6	29,6	29,6
	موافق	9	33,3	33,3	63,0
	محايد	6	22,2	22,2	85,2
	موافق غير	4	14,8	14,8	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول 33.3% من العمال أشاروا لعدم توفر النقود على مستوى الموزعات الآلية و كذا الانقطاعات المتكررة على شبكات الاتصال بموافق، و29.6% موافق بشدة، بينما نجد 22.2% أشاروا إلى محايد، و14.8% غير موافق



الشكل رقم(13): إمكانية عدم توفر النقود على مستوى الموزعات الآلية و كذا الانقطاعات المتكررة على شبكات الاتصال.

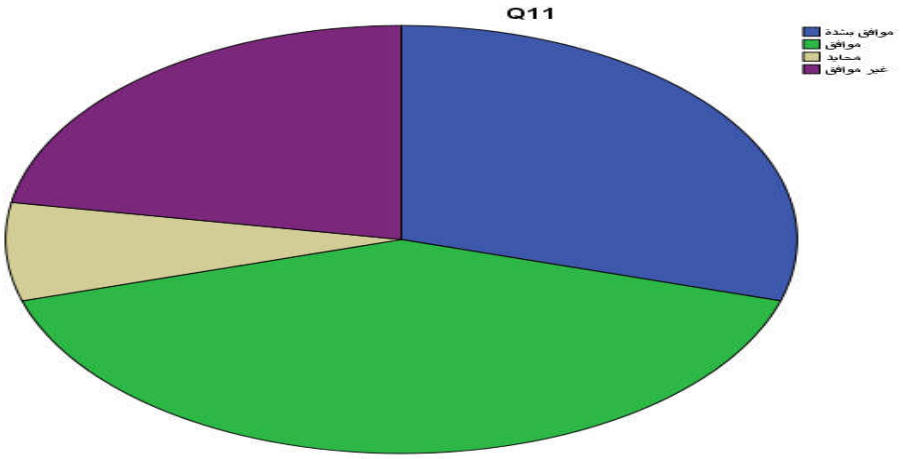
6. عدم الشعور بالأمان من قبل العملاء عند التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية.

الجدول (10): إمكانية الشعور بالأمان من قبل العملاء

		عدد المستجوبين	النسبة المستجوبين	النسبة الموثوقة	النسبة التراكمية
Valide	بشدة موافق	8	29,6	29,6	29,6
	موافق	11	40,7	40,7	70,4
	محايد	2	7,4	7,4	77,8
	موافق غير	6	22,2	22,2	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن 40.7% من العمال أشاروا إلى عدم الشعور بالأمان من قبل العملاء عند التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية بموافق ، و29.6% موافق بشدة، بينما غير الموافقين بلغت نسبتهم 22.2%، أما أقل نسبة فكانت 7.4% لمحايد



الشكل رقم(14): إمكانية الشعور بالأمان من قبل العملاء عند التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية.

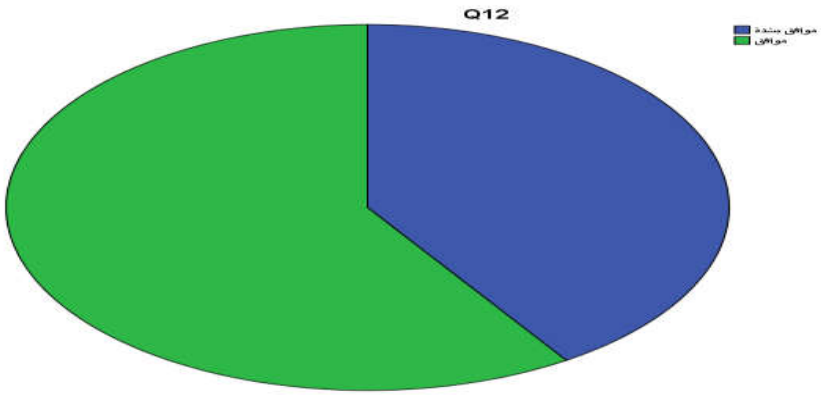
7. الصراف الآلي سهل الاستخدام.

الجدول (11): سهولة استخدام الصراف الآلي.

	عدد المستجوبين	النسبة المستجوبين	النسبة الموثوقة	النسبة التراكمية
بشدة موافق	11	40,7	40,7	40,7
Valide موافق	16	59,3	59,3	100,0
Total	27	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن 59.3% من العمال أشاروا إلى أن الصراف الآلي سهل الاستخدام بموافق، بنما 40.7% أشاروا بموافق بشدة.



الشكل رقم(15): سهولة استخدام الصراف الآلي.

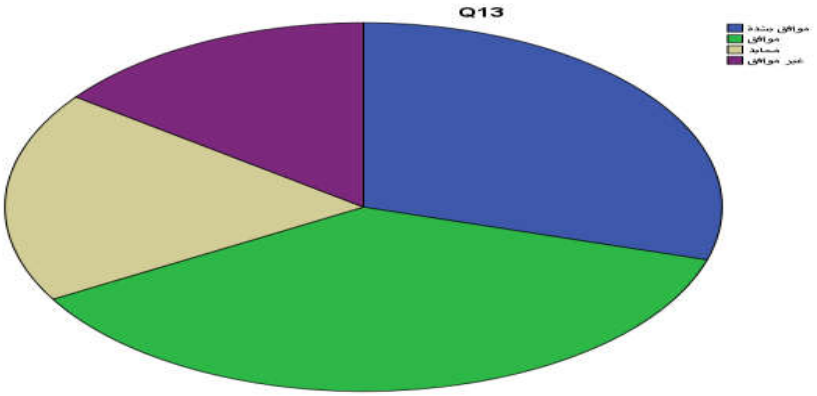
8. يمكن الحصول على بطاقة الصراف الآلي في حالة فقدانها.

الجدول (12): إمكانية الحصول على بطاقة الصراف الآلي في حالة فقدانها

		عدد المستجوبين	النسبة المستجوبين	النسبة الموثوقة	النسبة التراكمية
Valide	بشدة موافق	8	29,6	29,6	29,6
	موافق	10	37,0	37,0	66,7
	محايد	5	18,5	18,5	85,2
	موافق غير	4	14,8	14,8	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 37% من العمال قد أشاروا إلى أنه يمكن الحصول على بطاقة الصراف الآلي في حالة فقدانها بموافق، بينما 29.6% من العمال أشاروا موافق بشدة، في حين نجد أن نسبة المحايدين بلغت 18.5%، أما غير الموافقين فقد بلغت نسبتهم 14.8%



الشكل رقم (16): إمكانية الحصول على بطاقة الصراف الآلي في حالة فقدانها

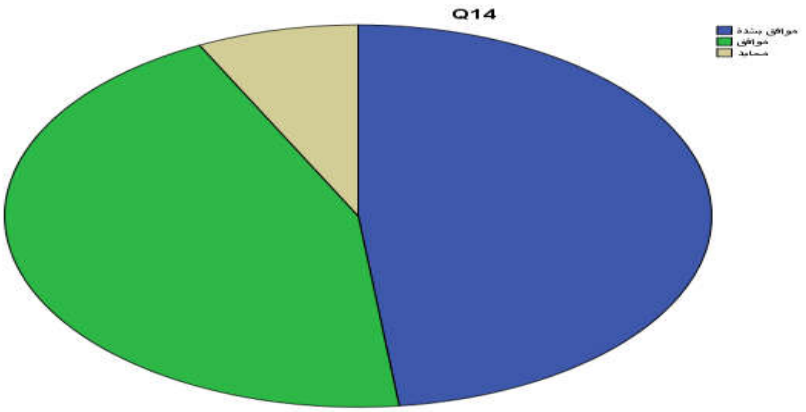
9. يمكن السحب بالبطاقة من أي فرع من فروع البنك.

الجدول (13): إمكانية السحب بالبطاقة من أي فرع

		عدد المستجوبين	النسبة المستجوبين	النسبة الموثوقة	النسبة التراكمية
Valide	بشدة موافق	13	48,1	48,1	48,1
	موافق	12	44,4	44,4	92,6
	محايد	2	7,4	7,4	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن 48.1% من العمال قد أشاروا إلى أنه يمكن السحب بالبطاقة من أي فرع من فروع البنك بموافق بشدة، في حين 44.4% أشاروا إلى موافق، أما أقل نسبة فكانت 7.4% وكانت تشير لمحايد.



الشكل رقم (17): إمكانية السحب بالبطاقة من أي فرع من فروع البنك.

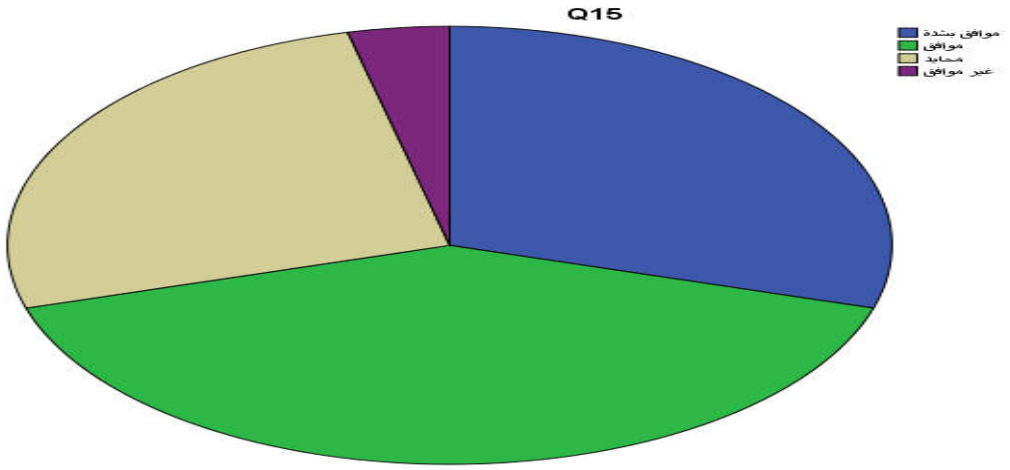
10. لا توجد اختراقات لمواقع البنك على الشبكة.

الجدول (14): إمكانية اختراق موقع البنك

		عدد المستجوبين	النسبة المستجوبين	النسبة الموثوقة	النسبة التراكمية
Valide	بشدة موافق	8	29,6	29,6	29,6
	موافق	11	40,7	40,7	70,4
	محايد	7	25,9	25,9	96,3
	موافق غير	1	3,7	3,7	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن 40.7% من العمال قد أشاروا إلى أنه لا توجد اختراقات لمواقع البنك على الشبكة بموافق، و29.6% موافق بشدة، في حين نجد أن نسبة الحياد كانت مقدرة بـ 25.9%، أما أقل نسبة فكانت 3.7% لغير موافق.



الشكل رقم (18): إمكانية اختراق موقع البنك على الشبكة.

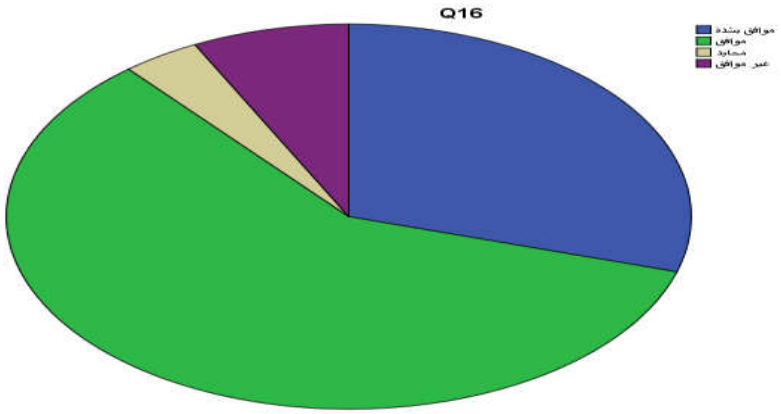
11. تقوم الإدارة بمتابعة فحص مكونات أمن النظام و التأكد من سلامة البيانات بصفة دورية.

الجدول (15): قيام الإدارة بمتابعة فحص مكونات أمن النظام

		عدد المستجوبين	النسبة المستجوبين	النسبة الموثوقة	النسبة التراكمية
Valide	بشدة موافق	8	29,6	29,6	29,6
	موافق	16	59,3	59,3	88,9
	محايد	1	3,7	3,7	92,6
	موافق غير	2	7,4	7,4	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن 59.3% من العمال يرون أن الإدارة تقوم بمتابعة فحص مكونات أمن النظام والتأكد من سلامة البيانات بصفة دورية، و29.6% لمن أشاروا بموافق بشدة، في حين نجد أن غير الموافقين بلغت نسبتهم7.4%، بينما نجد أن نسبة الحياد كانت 3.7%,



الشكل رقم(19): قيام الإدارة بمتابعة فحص مكونات أمن النظام و التأكد من سلامة البيانات بصفة دورية.

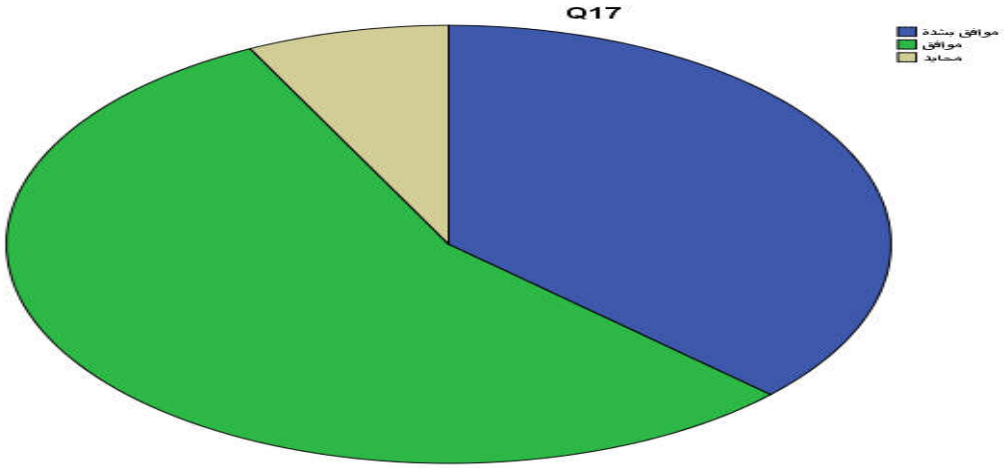
12. يتم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية.

الجدول (16): إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية.

		عدد المستجوبين	النسبة المستجوبين	النسبة الموثوقة	النسبة التراكمية
Valide	بشدة موافق	10	37,0	37,0	37,0
	موافق	15	55,6	55,6	92,6
	محايد	2	7,4	7,4	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن 55.6% من العمال يشيرون إلى أنه يتم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين والوقاية بموافق، و37% لمن يشيرون بموافق بشدة، أما أقل نسبة فكانت 7.4% والتي كانت تشير لمحايد.



الشكل رقم (20): إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية.

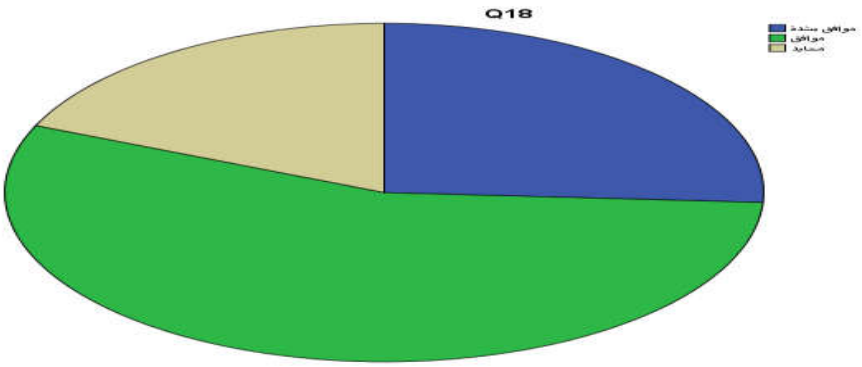
13. يتم استخدام نظام التشفير للتعاملات.

الجدول (17): استخدام نظام التشفير للتعاملات.

		عدد المستجوبين	النسبة المستجوبين	النسبة الموثوقة	النسبة التراكمية
Valide	بشدة موافق	7	25,9	25,9	25,9
	موافق	15	55,6	55,6	81,5
	محايد	5	18,5	18,5	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن غالبية العمال يشيرون وبنسبة 55.6% إلى أنه يتم استخدام نظام التشفير للتعاملات بموافق، أما 25.9% فقد أشاروا بموافق بشدة، أما المحايدين فقد كانت نسبتهم18.5%



الشكل رقم (21): استخدام نظام التشفير للتعاملات.

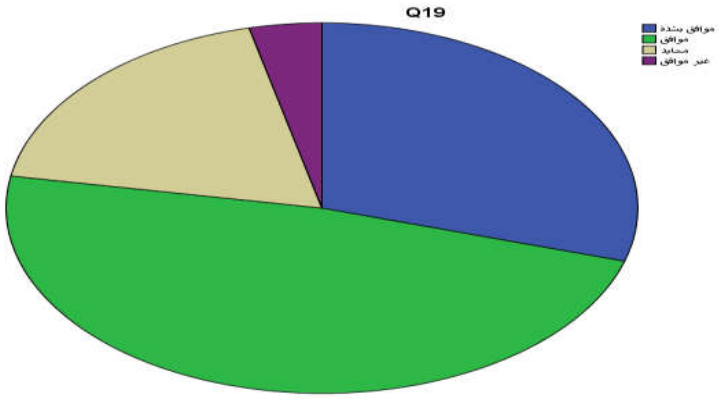
14. تتوفر كفاءات و خبرات عالية في أداء العمليات المصرفية الالكترونية.

الجدول (18): توفر كفاءات و خبرات عالية في أداء العمليات

		عدد المستجوبين	النسبة المستجوبين	النسبة الموثوقة	النسبة التراكمية
Valide	بشدة موافق	8	29,6	29,6	29,6
	موافق	13	48,1	48,1	77,8
	محايد	5	18,5	18,5	96,3
	موافق غير	1	3,7	3,7	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن 48.1% من العمال يشيرون أنه تتوفر كفاءات وخبرات عالية في أداء العمليات المصرفية الإلكترونية، و29.6% أشاروا بموفق بشدة، و18.5% لمحايد، أما أقل نسبة فكانت 3.7% لمنت أشاروا إلى غير موافق.



الشكل رقم (22): توفر كفاءات و خبرات عالية في أداء العمليات المصرفية الالكترونية.

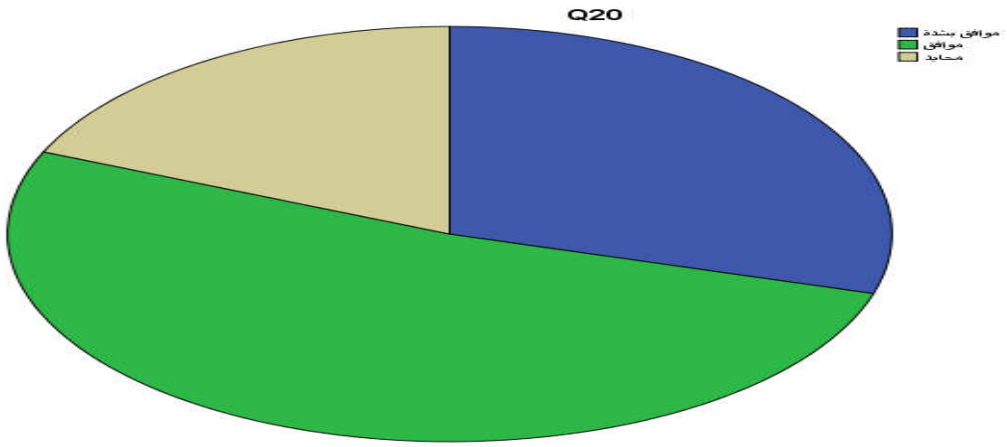
15. تتوفر وسائل الحماية الكافية لنظام الدفع الالكتروني عند التصميم و التشغيل التي تمنع اختراقها و الكشف عن أي مشكل يظهر فيها.

الجدول (19): إمكانية توفر وسائل الحماية

		عدد المستجوبين	النسبة المستجوبين	النسبة الموثوقة	النسبة التراكمية
Valide	بشدة موافق	8	29,6	29,6	29,6
	موافق	14	51,9	51,9	81,5
	محايد	5	18,5	18,5	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن 51.9% من العمال يشيرون بموافق لتوفر وسائل الحماية الكافية لنظام الدفع الالكتروني عند التصميم و التشغيل التي تمنع اختراقها و الكشف عن أي مشكل يظهر فيها، و29.6% منهم يشيرون بموافق بشدة، ونسبة المحايدين كانت 18.5%.



الشكل رقم(23): إمكانية توفر وسائل الحماية الكافية لنظام الدفع الالكتروني.

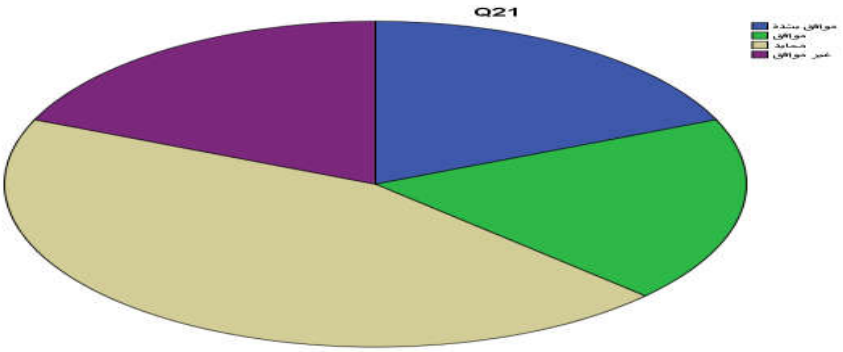
16. ضعف البنية التشريعية و القانونية السائدة التي توفر المناخ الملائم للخدمات المصرفية الالكترونية.

الجدول (20): البنية التشريعية و القانونية

		عدد المستجوبين	النسبة المستجوبين	النسبة الموثوقة	النسبة التراكمية
Valide	بشدة موافق	5	18,5	18,5	18,5
	موافق	5	18,5	18,5	37,0
	محايد	12	44,4	44,4	81,5
	موافق غير	5	18,5	18,5	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن 44.4% من العمال يشيرون لضعف البنية التشريعية و القانونية السائدة التي توفر المناخ الملائم للخدمات المصرفية الالكترونية بمحايد، كما أن هناك اتفاق بين العمال بنسبة 18.5 ضعف البنية التشريعية و القانونية السائدة التي توفر المناخ الملائم للخدمات المصرفية الالكترونية. لموافق بشدة وموافق وغير موافق.



الشكل رقم(24): البنية التشريعية و القانونية السائدة التي توفر المناخ الملائم للخدمات المصرفية الالكترونية.

4-9- مناقشة النتائج:

4-9-1- مناقشة نتائج المقابلة:

-بعد طرح أسئلة المقابلة على الموظف المكلف تحصلنا على الأجوبة التالية :

- الوسائل الأكثر استعمالا من طرف البنك هي النقود الورقية والمعدنية أما الشيكات و التحويلات لا يتم التعامل بها بكثرة .

- يستعمل البنك البطاقة الالكترونية منذ 10 سنوات.

- يقوم البنك باسترجاع الرمز السري في حالة نسيان رمز البطاقة و في بعض الحالات يتم إعطائهم بطاقة جديدة .

- تقوم الآلة بحجز البطاقة تلقائيا عند إعطائها الرمز السري بشكل خاطئ لثلاث مرات .

- لايمكن تزوير الدفع او السحب ببطاقات مسروقة وتغيير بياناتها .

4-9-2-مناقشة النتائج الإستبيان

من خلال الجدول 5 و 6 نستنتج ان عدم ثقة العملاء في وسائل الدفع الالكتروني والخوف من التقنيات الجديدة وهذا بسبب قلة التوعية والإعلام وعدم إلمام المستخدمين بهذه التقنيات الجديدة حيث تم في الجدول 8 تأكيد صحة النتيجة .

من الجدول 7 نستنتج ان العطل المتكرر على مستوى الصراف الآلي بسبب قلة الصيانة الدورية ونقص عمال الصيانة المتخصصين في هذا المجال ومشاكل التحديثات المتكررة للنظام بالإضافة إلى نتيجة الجدول9 الذي يبين إمكانية عدم توفر النقود على مستوى الآلية كذا الانقطاعات المتكررة على شبكة الاتصال .

ومن نتائج الجدول رقم 11 أن أغلبية الموظفين يشيرون إلى أن الصراف الآلي سهل الاستخدام

من خلال الجدول رقم 12 أشار أغلبية الموظفين إلى إمكانية الحصول على البطاقة في حالة فقدانها وذلك لوجود إجراءات أمنية تحمي حساب الزبون وتمكنه من استرجاع بطاقته في حالة ضياعها.

ومن خلال نتائج الجدول رقم 13 وحسب آراء أغلبية الموظفين أنه يمكن سحب من أي فرع من فروع البنك وذلك لتسهيل عملية السحب وتقديم خدمات جيدة للعملاء.

من خلال الجدول رقم 15 أن الإدارة تقوم بمتابعة وفحص أمن النظام والتأكد من سلامتها وذلك لوجود كفاءات وبرامج مطورة ونظام حماية يحمي حسابات العملاء وكذا يمنع من الإختراقات وهذا ما تم تأكيده في الجداول 16 – 17 – 18 – 19.

من خلال الجدول رقم 20 عدم وجود نصوص قانونية تلزم العملاء باستخدام البطاقات الإلكترونية واتباع قواعد الخدمات المصرفية.

وبالتالي نستنتج أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR سعيدة لا يعتمد على استخدام وسائل الدفع الحديثة بل يعتمد على الوسائل التقليدية بكثرة وذلك للأسباب التي تم ذكرها سابقا في تحليل نتائج ومخرجات SPSS.

خاتمة الفصل

من خلال هذا الفصل حاولنا معرفة ما اذا كان بنك الفلاحة والتنمية الريفية– BADR–سعيدة يعتمد وسائل الدفع الحديثة ، حيث قمنا باعتماد أسلوب الاستبيان هذا الأخير تم من خلاله وضع مجموعة من فقرات تتناسب مع واقع وسائل الدفع الحديثة على عينة شملت 27موظف.

و بعد القيام بالمعالجة الإحصائية لبيانات الاستبيان بالاعتماد على برمجية **SPSS** و استخدام الأدوات الإحصائية اللازمة للتحليل وجدنا أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية– BADR –سعيدة، لايعتمد على وسائل دفع حديثة لان غايتها ارضاء العميل بالدرجة فا العميل لايثق بالتقنيات الجديدة المتمثلة في وسائل الدفع الحديثة وكذا قلة التوعية والاعلام .

لذلك فان البنك لا يواكب التطورات الراهنة في وسائل الدفع الحديثة، التي أصبحت ضرورة حتمية أوجبتها التغيرات الحاصلة في السوق و التكنولوجيا المستمرة في هذا المجال .

خاتمة عامة

خاتمة عامة

في ظل التطورات التكنولوجية التي يعرفها الاقتصاد العالمي لم تعد وسائل الدفع التقليدية ملائمة لهذه التطورات لا من حيث السرعة ولا من حيث الفعالية، فأصبح من الضروري إيجاد بدائل عنها وهذا ما أدى إلى ظهور وسائل الدفع الحديثة التي حظيت بقبول واسع وتمكنت من الانتشار السريع عبر كل أنحاء العالم .ورغم هذا فالجزائر ما مازلت لم ترق على الحديث عن التكنولوجيا في الجزائر مثلها مثل باقي دول العالم الثالث، فهي لم تستطع الاستفادة من المزايا المقدمة من وسائل الدفع الحديثة لتطوير نشاطها المصرفي، فالخدمة المصرفية في النظام المصرفي الجزائري تتميز أنها مازلت تقليدية، ولا تقارن مع الخدمات المصرفية في الدول المتقدمة أو حتى الأقل تقدما، فالصيرفة الإلكترونية مازالت في المرحلة الأولية رغم أن الجزائر بذلت جهوداً وتبنت مشاريع وخطت خطوات كلها تصب في مجال تحديث وعصرنه وسائل الدفع، من خلال إدخال بطاقات السحب إنشاء بعض المصارف بشبكات إلكترونية خاصة بها، فضالً عن إدخال بعض التكنولوجيا كاستعمال العالم الآلي مثال، والاهتمام بالموارد البشرية، وتحرير القطاع المصرفي، لكنها مع ذلك لا زالت تسجل تأخراً وبطئاً في التنفيذ .ومن خلال الأهمية البالغة لتحديات وسائل الدفع الحديثة زودنا دراستنا النظرية بدراسة ميدانية بالوكالة البنكية BADR.وذلك من خلال معرفة أهم التحديات و المخاطر التي تواجه وسائل الدفع الحديثة .

أولا: اختبار الفرضيات.

-بخصوص الفرضية الأولى والمتضمنة تساهم وسائل الدفع في البنك في التحسين والرفع من ادئه فقد أثبتنا صحتها من خلال نتائج الدراسة..

الفرضية الثانية التي تنص على عدم مواكبة الجهاز المصرفي للتطورات الراهنة في وسائل الدفع الحديثة.

وهذه الفرضية أثبتنا صحتها .

.ثانيا: نتائج الدراسة.

لقد تمكنا من خلال هذه الدراسة الإجابة على الإشكالية القائمة والمتعلقة ما واقع وسائل الدفع الحديثة في البنوك الجزائرية العمومية ؟،و يمكن حصر أهم النتائج التي تسنى لنا الخروج بها من هذه الدراسة في النقاط التالية :أدت البيئة الجديدة للعمل المصرفي و المنافسة الشديدة و التطبيقات التقنية ألأدوات الدفع الإلكتروني إلى

الضغط على البنوك لإيجاد آليات جديدة في استخدام و تنويع الخدمات المصرفية الإلكترونية لمحافظة على العملاء و جذب عمال جدد؛لم تكن وسائل الدفع الالكتروني بدون سلبيات،حيث خلقت هي الأخرى مشاكل وعيوب من نوع جديد يصعب محاربتها لارتكازها على عالم إلكتروني يفتقر للمادة الورقية

مما يصعب عملية الإثبات؛ مخاطر وسائل الدفع الالكترونية و التي ظهرت بنسبة عالية و تنتج عن استخدام وسائل الدفع الإلكترونية

إن البيئة الاجتماعية و الثقافية في الجزائر، تشكل تحديا للبنوك من أجل إقناع العملاء بجدوى استخدام البطاقة و بالتالي إدخال ثقافة بنكية جديدة، و ما يتطلب إستراتيجية تسويقية فعالة؛ إن ضعف الدعاية و الإعلان بخصوص البطاقة و اقتصار ذلك على المطبوعات و الملصقات التي توضع داخل مقرات وكالة البنوك، التي تسمح بإيصال الرسالة إلى عدد كبير من الزبائن؛ تعاني المنظومة القانونية في الجزائر من فراغ في مجال التشريعات المتعلقة بوسائل الدفع الإلكترونية؛ عدم اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر يعتبر أكبر عائق لنجاح وسائل الدفع الالكترونية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

✓ **المراجع باللغة العربية:**

1- المصادر:

01- المادة (69) من أمر رقم 03 – 11 مؤرخ في 26 أوت سنة 2003 يتعلق بالنقد والقرض – الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية – الجريدة الرسمية – العدد 52 – الصادر بتاريخ 27 أوت 2003.

2- الكتب:

01- إبراهيم بختي، **التجارة الالكترونية مفاهيم وإستراتيجيات التطبيق في المؤسسة**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001.

02- أحمد سفر، **أنظمة الدفع الالكترونية**، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى، 2008.

03- أحمد محمد غنيم، **التسويق والتجارة الالكترونية**، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2008.

04- بشير العلاق، **التسويق الالكتروني**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ،عمان، الأردن، 2010.

05- ثناء علي القباني وآخرون، **النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الالكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية**، دار الجامعية، مصر، 2006.

06- جلال عايد الشورة، **وسائل الدفع الالكتروني**، دار الثقافة للنشر و التوزيع، مصر، 2008.

07- الجنبيهي محمد، الجنبيهي ممدوح، **جرائم الانترنت والحاسب الآلي ووسائل مكافحتها**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2004.

08- حجازي بيومي عبد الفتاح، **النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية**، الجزء الأول، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2002.

09- خضر مصباح الطيطي، **التجارة الالكترونية (من منظور تقني و تجاري و إداري)**، دار الحامد، عمان، 2008.

10- رأفت رضوان، **عالم التجارة الالكترونية** "**المنظمة العربية للتنمية الإدارية** "، القاهرة، مصر، 1999.

11- طارق عبد العال حمادة، **التجارة الالكترونية الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية**، الدار الجامعية، القاهرة، مصر، الطبعة الثانية، 2000.

12- عبد القادر القهوجي، **الجرائم المتعلقة باستخدام البطاقات الممغنطة – الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية**-، لبنان، الجزء الثالث، .2002

13- مدحت صادق، **أدوات وتقنيات مصرفية**، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 2002.

14- مصطفى كمال طه، وائل بندق، **الأوراق التجارية ووسائل الدفع الالكترونية الحديثة**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية ،مصر، .2007

15- محمد عبد الحسن الطائي،" التجارة الالكترونية – المستقبل الواعد للأجيال القادمة-" ، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، .2010

16- محمد عبد الحكيم، **الحماية الجنائية لبطاقات الائتمان**، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر،2003 .

17- محمد عمر الشويرف، **التجارة الالكترونية في ظل النظام التجاري العالمي الجديد**، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، .2013

3- المذكرات والرسائل الجامعية:

1- بن برنو مصطفى،دور وسائل الدفع الحديثة وانعكاسها على البنوك،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية،تخصص اقتصاد نقدي وبنكي،جامعة مستغانم،2018/2017

2- زهير زواش، **دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية "دراسة حالة الجزائر"**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2011./2010

3- سعيد بريكة، **واقع عمليات الصيرفة الالكترونية وآفاق تطورها في الجزائر**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2012./2011

4- سعيدي حنان، دهيني أسماء، تسيير وسائل الدفع في البنوك التجارية دراسة حالة ببنك القرض الشعبي الجزائري – وكالة سعيدة –، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص بنوك وأعمال، جامعة سعيدة، 2015/2014.

5- سلطاني خديجة، إحلال وسائل الدفع التقليدية بالإلكترونية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية – بسكرة-، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص مالية ونقود، جامعة بسكرة، 2013./2012

6- سماح شعبور، مصباح مرابطي، وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر- واقع وتحديات –، مذكرة لنيل شهادة الماستر في التمويل المصرفي، جامعة تبسة، 2016./2015

7- سماح ميهوب، **الاتجاهات الحديثة في مجال الخدمات المصرفية**، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، السنة الجامعية 2005./2004

8- سماعي أحلام وجناي نجاة وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية واقع وتحديات دراسة حالة بنكBADR،BER، شهادة ماستر أكاديمي، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.2016-2017.

9- عبد القادر بريش، **التحرير المصرفي و متطلبات تطوير الخدمات المصرفية و زيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية**، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2005/.2006

10- عبد القادر دبوش، **إنعكاسات سياسة التحرير المصرفي على البنوك الجزائرية و إستراتيجية عمل البنوك لمواجهتها**، مذكرة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2008/.2009

11- عمار لوصيف، **إستراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي و العشرون مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري، قسنطينة، السنة الجامعية 2009/2008.

12- وهيبة عبد الرحيم، **إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية**، دراسة حالة الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير أكاديمي، فرع نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2006/2005.

13-رزيق وسيلة،بطاقة الائتمان كوسيلة دفع جديدة في النظام المصرفي، رسالة ماجستير في الحقوق،تخصص قانون الأعمال الجزائر ، 2011.

العيد صوفان، دور الجهاز فى تدعيم وتنشيط برنامج المتخصصة، مذكرة ماجستير فى علوم التسير ،جامعة ،قسنطية،2011/2010ص:03.

4- البحوث و المقالات العلمية:

1- أحمد جميل، كهينة رشام، **بطاقة الائتمان كوسيلة من وسائل الدفع في الجزائر**، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد الأول، سبتمبر 2010.

2- حسن حماد حميد، جاسم خريبط خلف، **إساءة استخدام بطاقة الائتمان الالكتروني الملغاة**، مجلة جامعة بابل، العدد 02، المجلد 18 ، كلية القانون، جامعة البصرة، العراق، 2010.

3- رابح عرابة، **دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري**، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد08، .2012

4- علي عبد الله شاهين، **نظم الدفع الالكتروني ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها**، دراسة تطبيقية على بنك فلسطين، مجلة جامعة الأزهر بغزة، المجلد12 ، العدد الأول، 2012.

5- محمود سحنون، النظام المصرفي بين النقود الورقية والنقود الآلية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، العدد الرابع، 2003.

6- مركز البحوث المالية والمصرفية، **البطاقات الذكية والتحديات القانونية والرقابية**، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد السابع، العدد الرابع ، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، 1998.

7- ميادة بلعياش، حياة بن اسماعين، **مشروع الصيرفة الالكترونية في الجزائر**، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد السادس عشر، ديسمبر 2017.

4- الملتقيات و المؤتمرات و الندوات العلمية:

1- الحبيب بن باير، محمد عبد العزيز بن كاملة، **مداخلة في الملتقى الدولي الرابع حول : عصرنة وسائل الدفع :مدخل لتطوير الأداء والفعالية المصرفية للبنوك الجزائرية**، جامعة وهران، 27/26 أفريل 2011.

2- محمد بن عزة، جليلة زويهري، **واقع المصارف الجزائرية في تطبيق نظام الدفع الالكتروني**، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، الملتقى العلمي الرابع حول:"عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر-عرض تجارب دولية-"، المركز الجامعي خميس مليانة، عين الدفلى،.2011

3- نوال بن عمارة، **مقال وسائل الدفع الالكترونية (آفاق وتحديات)** ، مداخلة في إطار الملتقى الدولي للتجارة الالكترونية، جامعة ورقلة 15-16 مارس2004.

5- المواقع الإلكترونية:

1- مقال عن الدفع الالكتروني، http://ibznz.com ، يوم 2017/08/02.

2- http: //forum.univbiskra.net.

✓ **المراجع باللغة الأجنبية:**

1- الكتب:

1- Duclos Thierry : **Dictionnaire de la banque** – 2ème édition – SEFI – bibliothèque national du canada – 1999.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة د. مولاي الطاهر. سعيدة .

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

استمارة حول : واقع وسائل الدفع الحديثة في الجزائر

أخي الكريم أختي الكريمة :

في إطار التحضير لمذكرة ماستر تحت عنوان واقع وسائل الدفع الحديثة في الجزائر تخصص إدارة بنكية، تم انجاز هذا الاستبيان من أجل التعرف على واقع وسائل الدفع ومخاطر استخدام البطاقة في البنك الذي تعمل به، نرجو من سيادتكم الإجابة على كل العبارات وذلك بوضع علامة (×) في الخانة التي تناسب اختياركم بصدق وموضوعية. علما أن الغاية من هذه الدراسة غاية علمية فقط وسيتم التعامل مع إجابتكم وفق قواعد الأمانة العلمية والسرية.

وفي الأخير لكم منا جزيل الشكر على تعاونكم معنا سلفا .

السنة الجامعية : 2019/2018

الجزء الأول: المعلومات الشخصية .

1. الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2. الفئة العمرية :

أقل من 25 سنة ☐ 26 سنة 30 سنة ☐ 31 سنة40 سنة ☐

41 سنة50 سنة ☐ أكثر من 50 سنة ☐

3 ـ المستوى التعليمي :

ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐

4 ـ مدة العمل في نشاط البنك:

من سنة إلى 5 سنوات ☐ من6 إلى 11سنة ☐ من12 إلى 17سنة ☐

من18 إلى 23سنة ☐ من24 إلى 30سنة ☐

الجزء الثاني: ماواقع وسائل الدفع الحديثة على بنك الفلاحة و التنمية الريفية .

البعد	الرقم	السؤال	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	1	عدم استخدام البطاقة البنكية بكثرة من قبل العملاء هو فقدان الثقة في وسائل الدفع الإلكتروني					
	2	الخوف من التقنيات الجديدة وعدم إلمام المستخدمين بها					
	3	العطل المتكرر على مستوى(GAB) الموزع الآلي					

	4	ضعف الأعلام والإشهار فيها يخص وسائل الدفع الإلكترونية						
	5	عدم توفر النقود على مستوى الموزعات الآلية وكذا الأنقطاعات المتكررة على شبكات الاتصال						
	6	عدم الشعور بالأمان من قبل العملاء عند التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية						
	7	الصراف الآلي سهل الاستخدام						
	8	يمكن الحصول على بطاقة الصراف الآلي في حالة فقدانها						
	9	يمكن السحب بالبطاقة من أي فرع من فروع البنك						
	10	لا توجد اختراقات لمواقع البنك على الشبكة						
	11	تقوم الإدارة بمتابعة فحص مكونات أمن النظام و التأكد من سلامة البيانات بصفة دورية						
	12	يتم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية						
	13	يتم استخدام نظام التشفير للتعاملات						
	14	تتوفر كفاءات و خبرات عالية في أداء العمليات المصرفية الالكترونية						
	15	تتوفر وسائل الحماية الكافية لنظام الدفع الالكتروني عند التصميم والتشغيل التي تمنع اختراقها والكشف عن أي مشكل يظهر						

		فيها					
	16	ضعف البنية التشريعية و القانونية السائدة التي توفر المناخ الملائم للخدمات المصرفية الالكترونية					