وزارة التعليـم العـالي والبـحث العـلمي
المركـز الجـامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلـة
معهد العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الميدان : العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية
قسم : علوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير
التخصص : مالية وبنوك

المرجع : ...../2017

مذكـــرة بعنـــوان:

وسائل الدفع الالكتروني ودورها في عصرنة البنوك التجارية

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) – وكالة ميلة–

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير (ل.م.د) تخصص " مالية وبنوك "

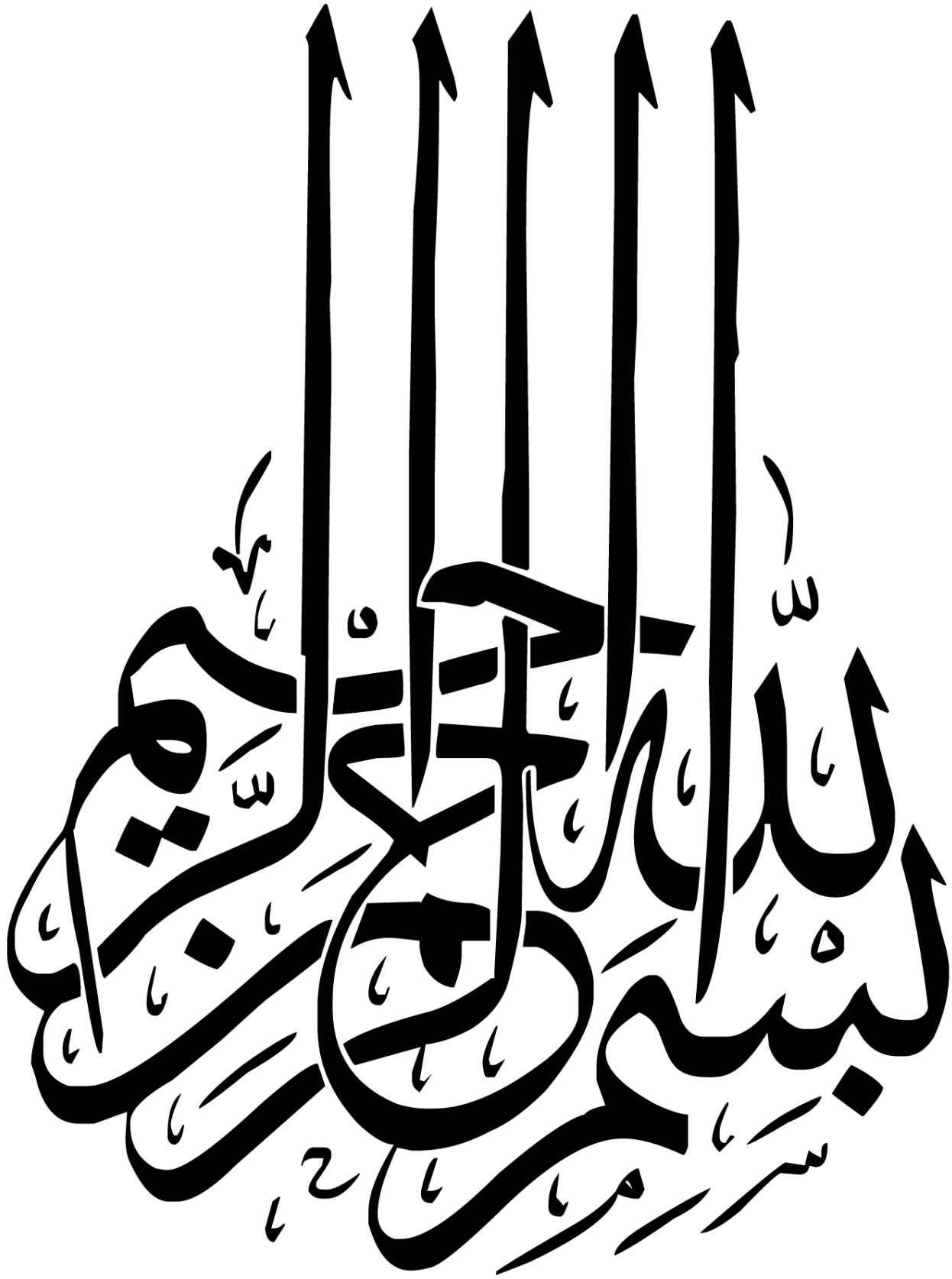
إعداد الطالب(ة):
– خولة بن مسعود
– إيمان بولعيون

إشراف الأستاذ(ة):
–د. فطيمة ساسي

لجنة المناقشة:

اسم ولقب الأستاذ(ة)	الجامعة	الصفة
روفية نجار	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف	رئيسا
سهام عيساوي	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف	مناقشا
فطيمة ساسي	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف	مشرفا ومقررا

السنة الجامعية: 2017/2016


بسم الله الرحمن الرحيم

** قـال تعالـى **:

بسـم الله الرحمـن الرّحيـم

﴿ يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين أوتو العلم درجات ﴾

"صدق الله العظيم"

" اللهم علمنا أن نحب الناس كلهم كما نحب أنفسنا، وعلمنا أن نحاسب أنفسنا كما نحاسب الناس، وعلمنا أن التسامح هو أكبر مراتب القوة، وأن الانتقام هو أول مظاهر الظلم

اللهم لا تجعلنا نصاب بالغرور إذا نجحنا ولا باليأس إذا أخفقنا بل ذكرنا دائما أن الإخفاق هو التجربة التي تسبق النجاح.

اللهم إذا أعطيتنا نجاحا فلا تأخذ إعتزازنا بكرامتنا

ياربي إذا أساء لي الناس أعطني شجاعة الاعتذار وإذا أساء لي الناس اعطني شجاعة العفو..."

اللهـــــــم آميـــــــــن

الشكـــــر والتقديـــــر :

قال الله تعالى: ﴿ لَئِن شَكَرْتُم لَأَزِيدَنَّكُمْ﴾.

صدق الله العظيم

الشكر لله أولا الذي وفقنا لإتمام هذا العمل المتواضع، وطوّع لنا إمكانيات إعداده وانجازه.

ومن لم يشكر الناس لم يشكر الله، ونخص بالشكر والامتنان الأستاذة الدكتورة الفاضلة المشرفة على هذا العمل " ساسي فاطمة" لما قدمته لنا من توجيهات ونصائح طيلة فترة اعدادنا لهذا العمل

كما نتقدم بشكر الجزيل إلى جميع أساتذتنا الافاضل خاصة الاستاذ "لطرش جمال وزموري كمال وبوجنانة فؤاد والأستاذة نجار روفية وزليخة كنيدة"، دون أن أنسى تقديم الشكر الكبير إلى الأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة فجازكم الله عنّا خير جزاء،

و أشكر عمال بنك الفلاحة والتنمية الريفية لما قدموه لنا من معلومات قيمة، والشكر موصول إلى كل من قدّم لنا المساندة والتأييد ولو بكلمة تشجيع.

وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين سائلين المولى عز وجلّ أن ينفع بهذا العمل طلاب العلم والمعرفة.

إهداء

أهدي ثمرة جهـــــــــدي

إلى البنراس المضيء وسندي الحنون ومثالي الأعلى.....أبي العزيز.

إلى نبع الحنان والمحبة والعطاء.....أمي الغالية.

إلى أقرب الناس إليَّ من نفسي إخوتي الأحباء.

إلى كل أصدقائـــــــــي.

إلى كل من علمني حرفا من ذهب وكلمات من دروب.

إلى كل طالـــب علـــــــم.

* إيمـــــان *

إهداء

أحمد الله رب العالمين حمدًا يوفي نعمه ويضاهي كرمه على تمام هذا العمل

فلك الشكر يا مسير أمري ويا منير دربي

والصلاة والسلام على أفضل الخلق سيدنا ونبينا محمد عليه أفضل الصلوات.

أهدي هذا العمل المتواضع إلى:

الوالدين الكريمين اطال الله في عمريهما.

الى كل عائلتي.

و إلى كل صديقاتي.

إلى كل أساتذتي في كل الأطوار التعليمية.

إلى كل من علمني حرفًا.

إلى كل طالب علم.

خولـــة

الملخص

ملخص

يعتبر نظام وسائل الدفع لأي اقتصاد مؤشرا على مدى سيره وعمله، وهو ما جعل البنوك وخاصة التجارية في مختلف دول العالم تدرك بأنّ لتحديث وتطوير وسائل الدفع أولوية، وهذا لأن وسائل الدفع التقليدية لم تعد فعالة في عصر يتطلب السرعة في معالجة المعاملات والصفقات، ولقد سمح التطور التكنولوجي بخلق وسائل دفع إلكترونية غير مكلفة ومجردّة من المادة، وهذا ما دفعنا للقيام بدراسة تطبيقية حول دور وسائل الدفع الالكتروني في عصرنة البنوك التجارية "بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) –وكالة ميلة–" خلال الفترة الممتدة من 5 مارس2017 إلى 05 أفريل2017، وقد توصلنا إلى أن وسائل الدفع الالكتروني ساهمت بشكل كبير في عصرنة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) –وكالة ميلة–، وإنّ البنك يسعى جاهداً لإنجاح مشروع تحديث وسائل الدفع وإستبدال وسائل الدفع التقليدية بالالكترونية، نقص وعي المجتمع المدني بوسائل الدفع الالكتروني وعدم ثقتهم بالتعامل بها.

الكلمات المفتاحية: وسائل الدفع الالكتروني، نظام الدفع، عصرنة البنوك التجارية.

ABSTRACT

The payement system methods are considered as an index of how economy works and progresses. This raised the banks' and especially the commercial ones' awareness of the importance of developing the initial payment methods as the old ones are not efficient anymore in an era when transactions and operations have to be treated real fast. Technological developement has paved the way to the creation of inexpensive and abstract electronic payment methods. This led us to make this practical research about the role of e-payment methods in modernizing commercial banks. The case study was the agriculture and rural development bank (BADR) in Mila in the time period between March 5th, and April 5th 2017. This research allowed us to reach some important results among which. The e-payment methods allowed the modernization of the (BADR) bank in Mila, The banks work hard and aim at subsituting the traditional methods by the electronic ones, The lack of awareness of the civil society and their doubt towards using these new methods.

Key words: Electronic payement methods, payment syste; modernizing the payment method**.**

فهرس المحتويات

العنـــــــــوان	الصفـحـــــــة
البسملة	/
الدعاء	/
شكر وعرفان	I
الإهداء	II
الملخص بالعربية	IV
الملخص بالانجليزية	V
فهرس المحتويات	VI
فهرس الجداول	X
فهرس الاشكال	XI
فهرس الملاحق	XII
مقدمة	[أ-ز]
I. إشكالية الدراسة	أ
II. فرضيات الدراسة	ب
III. أهداف الدراسة	ب
IV. أهمية الدراسة	ب
V. أسباب اختيار الموضوع	ج
VI. صعوبات الدراسة	ج
VII. منهج الدراسة	ج
VIII. حدود الدراسة	د
IX. الدراسات السابقة	د
X. هيكل الدراسة	و
الفصل الأول: نظرة عامة حول البنوك التجارية.	[33-02]

تمهيد	02
المبحث الأول: مدخل للبنوك التجارية.	03
المطلب الأول: ماهية البنوك التجارية.	03
المطلب الثاني: وظائف البنوك التجارية.	06
المطلب الثالث: المبادئ التي تحكم البنوك التجارية وأهدافها.	10
المبحث الثاني: مدخل لوسائل الدفع ومكوناتها التقليدية.	15
المطلب الأول: التطوّر التاريخي لوسائل الدفع والمراحل التي مرت بها.	15
المطلب الثاني: مدخل لوسائل الدفع.	19
المطلب الثالث: أشكال وسائل الدفع التقليدية.	23
المطلب الرابع: مزايا وعيوب وسائل الدفع التقليدية.	30
خلاصة الفصل.	33
الفصل الثاني: دور وسائل الدفع الالكتروني في عصرنة البنوك التجارية.	[35-91]
تمهيد.	35
المبحث الأول: عموميات حول وسائل الدفع الالكتروني.	36
المطلب الأول: ماهية وسائل الدفع الالكتروني.	36
المطلب الثاني: أطراف التعامل بأنظمة الدفع الالكتروني.	41
المطلب الثالث: الوسائط المصرفية.	43
المطلب الرابع: تأمين الدفع الالكتروني.	50
المبحث الثاني: أنواع وسائل الدفع الالكتروني.	54
المطلب الأول: البطاقات البنكية وأنواعها.	54
المطلب الثاني: البطاقات الذكية.	61

المطلب الثالث: النقود الالكترونية والمحافظ الالكترونية.	64
المطلب الرابع: الشبكات الإلكترونية والتحويلات المالية الالكترونية.	70
المبحث الثالث: تطور وسائل الدفع الإلكتروني ومساهمته في عصرنة البنوك التجارية.	74
المطلب الأول: العوامل المساعدة على تطوّر نظام الدفع الإلكتروني.	74
المطلب الثاني: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني.	78
المطلب الثالث: العوامل المعرقلة على تطوّر وسائل الدفع الإلكتروني.	80
المطلب الرابع: التحديات التي تفرزها وسائل الدفع الالكتروني وحلول الإثبات المصرفي لها.	87
خلاصة الفصل.	91
الفصل الثالث: واقع وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر- دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)- وكالة ميلة-	[150-93]
تمهيد.	93
المبحث الأول: عصرنة نظام الدفع في البنوك التجارية الجزائرية.	94
المطلب الأول: تطوّر النظام المصرفي الجزائري.	94
المطلب الثاني: مشروع عصرنة وتطوير نظام الدفع في الجزائر.	99
المطلب الثالث: تحديث وعصرنة أدوات الدفع الالكتروني وواقع البطاقات البنكية في الجزائر.	105
المطلب الرابع: العوامل المعرقلة لنجاح وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر والعقبات التي تواجهها.	110
المبحث الثاني: بطاقة تعريفية حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)- وكالة ميلة-	114
المطلب الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR).	114

المطلب الثاني: المبادئ التي يعتمد عليها بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) مهامه وأهدافه.	117
المطلب الثالث: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)– وكالة ميلة–	119
المطلب الرابع: الهيكل التنظيمي للمجمع الجهوي للاستغلال والمصالح المكوّنة لنيابة المديرية العامة للاستغلال.	121
المبحث الثالث: وسائل الدفع الالكتروني في بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)– وكالة ميلة–	126
المطلب الأول: وسائل الدفع الالكتروني في بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)– وكالة ميلة–	126
المطلب الثاني: كيفية الحصول على بطاقة بنكية وطرق العمل بها.	133
المطلب الثالث: إحصائيات حول استعمال وسائل الدفع الالكتروني وتطورها عبر الزمن في بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)- وكالة ميلة–	136
المطلب الرابع: التحليل الوصفي لإجابات الموظفين المعنيين بالمقابلة	140
خلاصة الفصل	150
خاتمة	[154–152]
I. نتائج اختبار الفرضيات	152
II. نتائج الدراسة	153
III. الاقتراحات والتوصيات	153
IV. آفاق الدراسة	154
قائمة المراجع	[170–156]
الملاحق	/

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(1-2)	نهائي نقاط البيع TPV	46
(2-2)	صورة عن تطوّر البطاقات البنكية خلال سنتي 2002-2001	60
(3-3)	عدد طرفيات البيع لدى التجار في الفترة 2005-2013	108
(4-3)	أهم البطاقات البنكية والخدمات الالكترونية التي تقدمها البنوك االجزائرية	109
(5-3)	وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة	120
(6-3)	تطور عدد حاملي البطاقات (BADR) خلال الفترة من 2014-2008	136
(7-3)	تطور معدل التزويد بالبطاقات البنكية لبنك (BADR) 2015-2011	137
(8-3)	تطور عدد الموزعات الآلية لبنك (BADR) 2015- 2011	137
(9-3)	عرض بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) –وكالة ميلة– للبطاقات البنكية وحجم الطلب عليها من الزبائن لسنة 2015.	138
(10-3)	عرض بنك الفلاحة والتنمية الريفية(BADR)–وكالة ميلة– للبطاقات البنكية وحجم الطلب عليها من الزبائن لسنة 2016	139

فهرس الاشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
(1-1)	البنك كوسيط مالي	05
(2-1)	أنواع النقود الورقية	19
(3-1)	مثال عن السفتجة	29
(4-1)	مثال عن سند لأمر	30
(5-2)	أنواع البطاقات البنكية	59
(6-2)	دورة استخدام النقد الالكتروني وإجرائتها	67
(7-2)	دورة استخدام الشيك الالكتروني وإجرائتها	72
(8-3)	هيكل القطاع المصرفي الجزائري لسنة 2004	98
(9-3)	عدد الصرافات الآلية في المصارف الجزائرية لسنة 2009	107
(10-3)	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية المجمع الجهوي للإستغلال ميلة"55"	124
(11-3)	تبيين إجابات الموظفين على السؤال الثاني	141
(12-3)	تبيين إجابات الموظفين على السؤال الرابع	142
(13-3)	تبيين إجابات الموظفين على السؤال الخامس	144
(14-3)	تبيين إجابات الموظفين على السؤال التاسع	145
(15-3)	تبيين إجابات الموظفين على السؤال الثاني عشر	147

فهرس الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
1	البطاقات البنكية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة ميلة–
2	جهاز TPEوDAB
3	طلب الحصول على بطاقة بنكية
4	عقد الالتزام ببطاقة CBR
5	عقد الالتزام ببطاقة التوفير
6	عقد الالتزام ببطاقة CIB و GOLD
7	دليل مقابلة موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) –وكالة ميلة–

مقدمة

I. إشكالية الدراسة:

تعتبر البنوك التجارية متعاملا اقتصاديا فعالاً ومحركا هاما للتنمية الاقتصادية في أي بلد، فلم تبقى ذلك الوسيط الذي يقوم بنقل الأموال من أصحاب الفائض إلى أصحاب العجز، بل ابتعدت عن ذلك المفهوم التقليدي بتقديمها خدمات حديثة ظهرت مع التطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي شكلت عاملا مساعدا لتنمية العمل المصرفي، حيث أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة عنصرا ملازما لما توفره من فعالية في العمل وسرعة في الإنجاز ووفرة في المعلومات على الزبائن والأسواق، بالإضافة إلى القدرة على تطوير المنتجات الجديدة وإيصالها إلى الزبائن في أي مكان وأي وقت.

فكانت البنوك سباقة لاستغلال هذه التطورات من أجل تحديث نظام الدفع التي كانت بأمس الحاجة إلى ذلك، ونتج عن هذه العملية خلق وسائل دفع جديدة ألا وهي وسائل الدفع الإلكتروني، فاقترحت البنوك على زبائنها وسيلة دفع بالبطاقات وأدخلت وسائل وأجهزة آلية تسمح باختصار الوقت والتكلفة وزيادة في الإيرادات، وهذا ما ساهم بشكل كبير في تطوير وعصرنة البنوك التجارية، ونظراً لأهمية وسائل الدفع الإلكتروني في مجال تطوير الخدمات المصرفية أدركت الجزائر ضرورة الارتقاء بنظامها المصرفي إلى مستوى تلك التطورات وبالتالي ضرورة تحديث نظام الدفع والتعامل بوسائل الدفع الإلكتروني.

وضمن هذا الإطار العلمي والفكري المتداخل وأمام العرض السابق تبرز ملامح إشكالية بحثنا والتي يمكن صياغتها على النحو التالي:

- **ماهو دور وسائل الدفع الإلكتروني في عصرنة البنوك التجارية الجزائرية؟**

وحتى يتيسر لنا السيطرة على جوانب الموضوع إرتأينا إلى تجزئة الإشكالية الأساسية إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- ✓ ما الفرق بين وسائل الدفع التقليدية والإلكترونية؟
- ✓ ماهي أهم أنواع وسائل الدفع الإلكتروني؟ وماهي العوامل المساعدة على تطورها ومخاطرها؟
- ✓ ماهو دور وسائل الدفع الإلكتروني في عصرنة البنوك الجزائرية بصفة عامة وبنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) –وكالة ميلة– بصف خاصة؟

II.فرضيات الدراسة:

تّم اقتراح الفرضيات التالية للإجابة عن التساؤلات المطروحة:

1- الفرضية الرئيسية:

✓ لوسائل الدفع الإلكتروني دور كبير في عصرنة البنوك التجارية الجزائرية.

2- الفرضيات الفرعية:

✓ يتمثل أهم الفروق بين وسائل الدفع التقليدية والإلكترونية في أن الوسائل التقليدية مكلفة ولا تتصف بالسرعة، بينما الإلكترونية غير مكلفة ومجردة من المادة وتتصف بالسرعة والمرونة والأمن.

✓ تعتبر البطاقات البنكية من أهم وسائل الدفع الإلكتروني، وضرورة مواكبة التطور التكنولوجي والتغيرات الاقتصادية أكبر وأهم ما ساهم في تطورها، لكنها تواجه العديد من المخاطر أبرزها المخاطر الائتمانية و المخاطر الأمنية.

✓ لوسائل الدفع الإلكتروني دور في عصرنة البنوك التجارية الجزائرية من بينها بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) –وكالة ميلة– إذ هو بنك تطوّرت عملياته نتيجة إدخال وسائل الدفع الإلكتروني.

III. أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1- محاولة تسليط الضوء على ظاهرة حديثة إنتشرت بسرعة في العالم بأسره في الآونة الأخيرة وهي استخدام وسائل الدفع الإلكتروني.

2- معرفة حقيقة وجود وسائل الدفع الإلكتروني وتأثيره على العصرنة في البنوك التجارية وواقع استعمالها في البنوك الجزائرية.

3- التعرف على الأسباب التي تعرقل إستعمال وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر.

IV. أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من حقيقة العصر الإلكتروني الذي شهد انتشارا واسعا في المعاملات الإلكترونية، كما تعد وسائل الدفع الإلكتروني واحدة من أهم رموز التطور التقني، مما استدعى ضرورة البحث في هذا المجال وتسليط الضوء على مختلف جوانب الموضوع، بالإضافة إلى نقص مثل هذه الأبحاث في المكاتب الجزائرية وخاصة تلك التي تربط وسائل الدفع الإلكتروني بالعصرنة

داخل البنوك، بالإضافة إلى تقديم عرض ميداني من أجل معرفة ما إذا كانت البنوك استفادت من هذه الوسائل أم لا.

V. أسباب اختيار الموضوع:

نلاحظ بالنسبة لموضوع دور وسائل الدفع الإلكتروني في عصرنة البنوك التجارية قلة الدراسات التي تناولته، وقلة وعي الأفراد باستعمال هذه الوسائل، وهو ما يرجع بطبيعة الحال إلى حداثة هذا الموضوع نسبيا، لذا فإنّ أسباب إختيارنا لهذا الموضوع وإن كانت بادية من أهمية الموضوع في حد ذاته إلاّ أنه يمكن إضافة جملة من الأسباب الأخرى كـ:

- ✓ ديناميكية الموضوع.
- ✓ حاجة البنوك الجزائرية لوسائل الدفع الإلكتروني التي ساهمت في رصد التطورات التكنولوجية الحاصلة في البيئة نتيجة لثورة والإعلام والاتصال.

VI. صعوبات الدراسة:

خلال فترة إعدادنا لهذه الدراسة صادفتنا بعض الصعوبات منها عدم توفر المعلومات الكافية المتعلقة بوسائل الدفع الإلكتروني خصوصاً تلك المرتبطة مباشرة بالموضوع إذ نجد أغلبها تهتم بالتجارة الإلكترونية او البنوك الإلكترونية، بالإضافة إلى عدم الإهتمام واللامبالاة من طرف بعض موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية في الإجابة على بعض الأسئلة الموجهة لهم، وكذلك نقص وعي الأفراد في التعامل بوسائل الدفع الإلكتروني.

VII. منهج الدراسة:

من أجل الإلمام بمختلف جوانب الدراسة والوصول إلى إجابة للإشكالية المطروحة إعتمدنا على العديد من المناهج تتمثل في:

1- **المنهج التاريخي:** تم استخدامنا المنهج التاريخي في سرد نشأة البنوك التجارية ووسائل الدفع الإلكتروني والجهاز المصرفي الجزائري.

2- **المنهج الوصفي:** تم إستخدام هذا المنهج في أغلب الأجزاء المتعلقة بالجانب النظري للدراسة، حيث استخدمنا المسح المكتبي في هذا الجانب بالإعتماد على: الكتب، المقالات، الدراسات التي تناولت نفس الموضوع (مذكرات ماجستير، رسائل دكتوراه)، مجلات، ملتقيات، ومواقع إلكترونية.

3- **المنهج التحليلي:** تم إستخدام هذا المنهج فيما يتعلق بالجزء الميداني الخاص بتحقيق أهداف الدراسة واختيار الفرضيات، وفي تحليل المعطيات الإحصائية المتعلقة بالبطاقات البنكية الإلكترونية، وتحليل إجابة الموظفين المعنيين بالمقابلة فيما يخص واقع وسائل الدفع الإلكتروني في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة ميلة–.

VIII. حدود الدراسة:

بهدف الوصول إلى استنتاجات أكثر دقة وتقترب من الواقع تم وضع حدود وأبعاد لموضوع الدراسة نلخصها فيما يلي:

1- **الحدود المكانية:** الدراسة تمس قطاع البنوك التجارية الجزائرية، وللتشخيص إخترنا بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) –وكالة ميلة– بإعتبار الموضوع يركز على العصرنة في البنوك التجارية.

2- **الحدود الزمنية:** إمتدت فترة الدراسة مدّة شهر.

IX.الدراسات السابقة:

تعددت الدراسات السابقة للموضوع نظرا لأهميته البالغة وعالجت كل دراسة جزء مهما منه وفيما يلي عرض لأهم الدراسات:

1- **الدراسة الأولى:** هي دراسة أجرتها الباحثة " لعاني إيمان" وكانت تحت عنوان: "**البنوك التجارية وتحديات التجارة الإلكترونية**"، وقد قدمت هذه الدراسة إستكمالا لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات بجامعة منتوري –قسنطينة– سنة 2006-2007، هدفت هذه الدراسة إلى تبيان دور البنوك التجارية بإعتبارها وسيطا وطرفا فاعلا في التجارة الإلكترونية، خصوصا أنّ لها الفضل في استحداث نوع جديد من وسائل الدفع التي تعرف بوسائل الدفع الإلكتروني، وتوصلت الباحثة إلى أن استخدام وسائل الانترنيت في الترويج للبنوك التجارية باستعمال كل الوسائل الإلكترونية المتاحة والتركيز على بناء موقع إلكتروني على الانترنيت مميز لضمان كسب الولاء الإلكتروني لعملائها من مستخدمي الانترنيت.

وتظهر أهمية وفائدة هذه الدراسة لما وفرته من جهد من خلال توفير عدة مراجع تفيد دراستنا خصوصا فيما يخص البنوك التجارية بإعتباره جزء مهم، وتختلف هذه الدراسة عن الدراسة التي قمنا بها من عدة جوانب من بينها أنها ركزت على التجارة الإلكترونية على خلاف دراستنا.

2- **الدراسة الثانية:** هي دراسة أجرتها الباحثة "وهيبة عبد الرحيم" وكانت تحت عنوان: "**إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية –دراسة حالة الجزائر–**"، وقد قدمت هذه الدراسة استكمالا لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر، سنة 2006-2007، هدفت هذه الدراسة لمحاولة معرفة مدى إستجابة البنوك التجارية للتطورات الحاصلة في المجال المصرفي خصوصا وسائل الدفع الإلكتروني، ومعرفة أهم العراقيل التي تواجهها لإيجاد الحلول المناسبة.

وتظهر أهمية وفائدة هذه الدراسة فيما قدمته لنا من معلومات ومراجع لدراستنا خصوصاً في ما يخص وسائل الدفع الإلكتروني وتحديث نظام الدفع في المصارف الجزائرية.

3- **الدراسة الثالثة:** هي دراسة أجراها الباحث " لوصيف عمار" وجاءت تحت عنوان "**إستراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرون مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية**"، وقد قدمها إستكمالاً لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص التحليل والاستشراف الاقتصادي، جامعة منتوري قسنطينة، سنة 2008-2009، وهدفت دراسته إلى محاولة تقييم وسائل الدفع الحديثة وإمكانية مقارنتها مع تلك التقليدية وتوصيل الباحث إلى أهم النقاط لعل أهمها هو أن ظهور وسائل الدفع الإلكترونية شجع على قيام خدمات إلكترونية تتلاءم مع تطورات العصر من حيث السرعة التي يوفرها لها.

وتظهر أهمية وفائدة هذه الدراسة من حيث أنّها وفرت لنا معلومات ساعدتنا في بحثنا خصوصا وأن دراسته تشتمل على نفس العناصر التي تشتمل عليها الدراسة التي قمنا بإعدادها.

4- **الدراسة الرابعة:** هي دراسة أجراها الباحث "جليد نور الدين" جاءت بعنوان: "**تطوير وسائل الدفع في الجهاز المصرفي الجزائري**"، وقدمت هذه الدراسة استكمالا لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص نقود ومالية، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، سنة 2005-2006، هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية إعتماد نظام الدفع الإلكتروني في المصارف الجزائرية وكيفية أدائه مستقبلا في الجزائر وتوصل الباحث إلى مجموعة من النتائج لعّل أهمها هو أن تطوير وسائل الدفع عنصر مهم لتحديث الخدمة المصرفية في الجهاز المصرفي الجزائري، حيث الإنتقال من الوسائل التقليدية إلى الإلكترونية والتي لها أثر كبير على الاقتصاد الجزائري عامة.

وتكمن أهمية وفائدة هذه الدراسة لما وفرته لنا من معلومات ومرجع مهم ساعدنا في ترتيب الأفكار داخل بحثنا خصوصا فيما يخص وسائل الدفع الإلكتروني وتطور الجهاز المصرفي الجزائري.

5- الدراسة الخامسة: هي دراسة أجرتها الباحثة " بركان أمينة" جاءت بعنوان: "**الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي – دراسة حالة الجزائر**–"، وقدمت هذه الدراسة كأطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص نقود ومالية جامعة الجزائر03، سنة 2013–2014، هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية تطوير الخدمة المصرفية في المصارف الجزائرية ومحاولة إبراز أن الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف ترفع من أداء وفعالية الجهاز المصرفي، وتوصلت الباحثة إلى نتيجة مفادها أن تجربة الجزائر مع الخدمات الإلكترونية تجربة فتية فلا يمكن الحكم عليها بالفشل ولا بالنجاح، إذ لاحظنا أن إقبال المواطنين على هذا النوع يعرف تحسن مستمر حتى ولو كان بوتيرة بطيئة.

X. هيكل الدراسة:

تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين نظريين وفصل تطبيقي بالإضافة إلى مقدمة وخاتمة وكانت الفصول كالتالي:

1- **الفصل الأول:** جاء تحت عنوان " نظرة عامة حول البنوك التجارية "، ويتضمن مبحثين الأول مدخل للبنوك التجارية، والثاني يتضمن مختلف وسائل الدفع ومكوناتها التقليدية.

2- **الفصل الثاني:** جاء تحت عنوان " دور وسائل الدفع الإلكتروني في عصرنة البنوك التجارية "، وقد تضمن ثلاث مباحث، الأول عموميات حول وسائل الدفع الإلكتروني، أما الثاني فتضمن مختلف أنواع وسائل الدفع الإلكتروني، أما المبحث الثالث من هذا الفصل فقد تم إبراز الجانب الأساسي من الموضوع وهو تطور وسائل الدفع الإلكتروني ومساهمتها في عصرنة البنوك التجارية.

3- **الفصل الثالث:** وجاء تحت عنوان " واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر–دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) –وكالة ميلة– " واشتمل هذا الفصل على ثلاث مباحث جاء فيه مبحث أول نظري تحت عنوان "عصرنة نظام الدفع في البنوك التجارية"، أما الثاني فهو بطاقة تعريفية حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)– وكالة ميلة– كان بصفة عامة، أما المبحث الثالث فقد تم فيه إبراز الجانب التطبيقي للموضوع والذي جاء تحت عنوان "وسائل الدفع الإلكتروني

المعمول بها في بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) – وكالة ميلة– وكيفية عمل البطاقات بالإضافة إلى إحصائيات استعمال هذه الوسائل الإلكترونية في البنك محل الدراسة، وتحليل وصفي لإجابات الموظفين المعنيين بالمقابلة، وكذا اختبار الفروض المقدمة سابقا والإشكالية المطروحة "دور وسائل الدفع الإلكتروني في عصرنة البنك محل الدراسة" باستخدام دليل مقابلة مع تحليله وعرض أهم النتائج المتوصل إليها.

الفصل الأوّل:

نظرة عامة حول البنوك التجارية

تمهيد:

تعد البنوك شريان الحياة للأنشطة الاقتصادية المختلفة من خلال الدور الذي تلعبه في استقطاب الموارد المالية من الوحدات التي لها الفائض النقدي، ومن ثم توجيهها نحو الوحدات الاقتصادية التي تعاني من عجز في تمويل عملياتها الاستثمارية، ونظرا لهذه الأهمية التي تكتسيها هذه البنوك برزت منذ عقدين من الزمن العديد من المتغيرات التي أدت إلى تنامي الإتجاه نحو الإهتمام بالمؤسسات العاملة في الحقل المصرفي، حيث يستطيع كل متأمل للممارسة الاقتصادية الحديثة أن يتبين الدور الفعال الذي تلعبه النقود فجميع العلاقات الاقتصادية بين الأفراد تقوم على أساسها، لكن ليست النقود هي الوسيلة الوحيدة لتسوية المعاملات بين الأفراد، فعبر مر الأزمان بحث الإنسان عن أحسن كيفية حفظ أمواله وتداولها بيسر وأمان، فنشأت البنوك إنطلاقا من هذه الفكرة وأصبحت تحتل مكانة مهمة في الحياة الاقتصادية للدول ووفرت للإنسان ما كان يصبوا إليه من حفظ وصيانة لأمواله ومدخراته ولم تتوقف على ذلك الحد بل تمكنت من تطوير نفسها ونشاطها وفقا لما يلائم حاجيات المتعاملين حسب كل مرحلة، فظهرت بذلك وتطورت أنواع جديدة من النقود ووسائل مختلفة من الدفع مكنت الفرد من تسوية معاملاته بسهولة ويسر ودون الحاجة لنقل الأموال وتعرضها للخطر، ولا تزال البنوك تشهد تطورا إلى يومنا هذا لذا لابد من الضروري أن نستهل بحثنا بالتطرق في هذا الفصل إلى:

- **المبحث الأول:** مدخل للبنوك التجارية.
- **المبحث الثاني:** مدخل لوسائل الدفع ومكوناتها التقليدية.

المبحث الأول: مدخل للبنوك التجارية

يعد البنك التجاري نوع من أنواع المؤسسات المالية التي يرتكز نشاطها في قبول الودائع ومنح الائتمان، وبهذا المفهوم يعتبر البنك التجاري وسيطا بين الذين لديهم فوائض مالية وبين الذين يحتاجون لتلك الأموال (أصحاب العجز)، وعلى الرغم من أن البنوك التجارية لا تعتبر الوسيط الوحيد في هذا المجال إلا أنها تتسم بصفات معينة تميزها عن غيرها من الوسطاء، وفي هذا المبحث سنتطرق إلى:

المطلب الأول: ماهية البنوك التجارية

يعتبر البنك مؤسسة ذات دور مهم يرتكز حول الحصول على الأموال من طرف الأشخاص الذين لا يستعملونها في الوقت الحالي، وسنتعرض في هذا المطلب إلى نشأة وتطور البنك التجاري ومفهومه.

الفرع الأول: نشأة وتطور البنك التجاري

يعود أصل كلمة بنك إلى الكلمة الإيطالية (Banco)، والتي كانت تعنى في البداية المصطبة التي يجلس عليها الصرافون، ثم أصبحت فيما بعد تعنى المنضدة التي يتم فوقها تبادل العملات، فأصبحت في النهاية تدل على المكان التي يتم فيه المتاجرة بالنقود[1].

تعود نشأة البنوك التجارية إلى الفترة الأخيرة من القرون الوسطى في أوربا، وبالذات حين أقبل التجار والصاغة في المدن "البندقية، جنوا، برشلونة" على قبول الودائع مقابل شهادات إيداع بمبلغ الوديعة لقاء حصولهم على عمولة، فالبنوك التجارية بدأت بوظيفة قبول الودائع[2]، ثم شهادات تنتقل بين أيادي الناس وتنتقل ملكية الأموال المودعة إلى حامل هذه الشهادة، ومن هنا أصبح أصحاب هذه الودائع لا يقومون بسحب ودائعهم دفعة واحدة بل بنسبة معينة، أما باقي الودائع فتبقى مجمدة لديهم ففكروا في الاستفادة منها وتقديمها إلى الأفراد مقابل حصولهم على فائدة، ومن هنا بدأت وظيفة الإقراض مقابل سعر فائدة[3].

---

[1]– شاكر القزويني، **محاضرات في اقتصاد البنوك**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة الرابعة، 2008، ص25.

[2]– وهيبة خروبي، **تطور الجهاز المصرفي ومعوقات البنوك التجارية الخاصة**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود مالية وبنوك، جامعة سعد دحلب، البليدة، الجزائر، 2005، ص26.

[3]– سعيد سامي الحلاق، محمد محمود العجلوني، **النقود والبنوك والمصارف المركزية**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2014، ص57.

وبهذا أخذ البنك في شكله الأول يدفع فوائد لأصحاب الودائع لتشجيع المودعين على الإيداع، بعد أن كان الغرض من عملية الإيداع هو حفظ المادة الثمينة (أموال وذهب) من السرقة والضياع، وأصبح المودع يرغب في الحصول على فائدة، وهكذا تطور نشاط البنك في مجال تلقي الودائع مقابل فائدة وتقديم قروض لقاء فائدة كذلك.

ومنه فإن ظهور أول بنك كان في مدينة البندقية الايطالية سنة 1517، ثم أعقبه في عام 1609 إنشاء بنك أمستردام وكان غرضه الأساسي حفظ الودائع وتحويلها عند الطلب من حساب مودع إلى حساب مودع آخر، غير أنه لم يحافظ على ثقة الأفراد حيث توقف عن الدفع وأغلق أبوابه عام 1814[1]، ثم توالت البنوك وانتشرت بشكل سريع، و بلغت أعدادا كبيرة ضمن البلد الواحد، وتطورت بصورة جيدة ووصلت إلى المستوى الذي هي عليه في الوقت الحالي[2].

الفرع الثاني: مفهوم البنوك التجارية

يمكن تعريف البنوك التجارية على أنها:

" هي وسيط ينصب عمله على التعامل بالنقود ويرتكز نشاطه على أسس ومبادئ خاصة فهو وسيط ملزم باستقبال ومنح وإنشاء وتحويل النقود، وهو يخضع لقواعد ومعايير محددة بتنظيمات وقوانين خاصة، ويستعمل في ممارسة نشاطه منتجات تتمثل في تقنيات التعامل بالنقود"[3].

"هي مؤسسات ائتمانية غير متخصصة في نشاط اقتصادي معين (زراعي أو صناعي أو عقاري) وتقوم بتلقي الودائع القابلة للسحب عند الطلب والقصيرة الأجل وتقديم الائتمان قصير الأجل إلى القطاعات الاقتصادية المختلفة "[4].

"هي مؤسسات مالية وسيطة تقوم بتجميع مدخرات الأفراد والوحدات الاقتصادية التي تحقق فائضا وتستخدمها في إقراض الأفراد والمشروعات ذات العجز "[5].

---

[1]– بوعتروس عبد الحق، **الوجيز في البنوك**، مطبوعات جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2000، ص05.

[2]- آزاد قاسم، **إدارة البنك التجاري**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص إدارة أعمال، جامعة دمشق، سوريا، 2009، ص03.

[3]- Siruguet J-L, **Le control Comptable Bancaire**, tonel , 2000, p24.

[4]- السيد متولي عبد القادر، **إقتصاديات النقود والبنوك**، دار الفكر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2010، ص58.

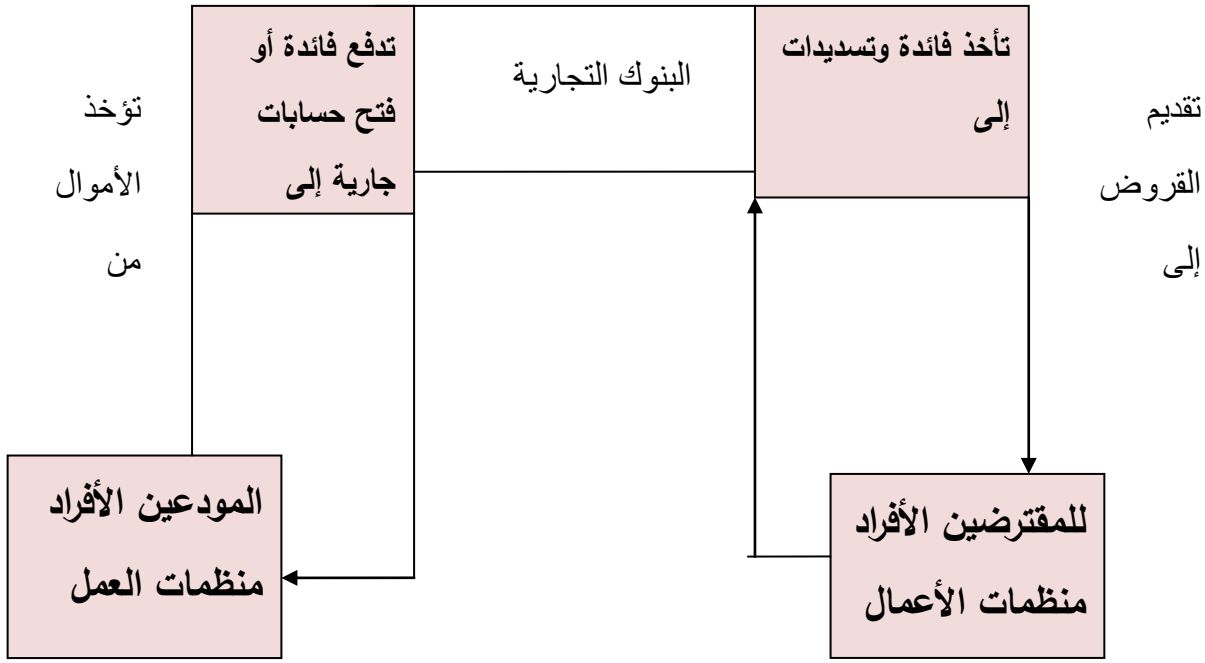
[5]- حسين محمد سمحان، إسماعيل يونس يامن، **اقتصاديات النقود والمصارف**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2011، ص ص106-105.

ومن مختلف التعاريف السابقة نستنتج أن:

البنك التجاري هو مؤسسة مالية غير متخصصة تعمل في السوق النقدي وتقوم أساسا بقبول الودائع بمختلف أنواعها ومنح القروض لمختلف القطاعات.

أي أنها عبارة عن وسيط مالي بين طرفين هم عارضوا الأموال وطالبي الأموال بحيث تقوم بتجميع الأموال الفائضة من عند أصحاب الفائض المالي وإقراضها لأصحاب العجز مقابل نسبة فائدة والشكل التالي يوضح البنك التجاري كوسيط مالي.

الشكل(1-1): البنك كوسيط مالي



المصدر: محمد الصيرفي، **إدارة المصارف**، دار الوفاء للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر الطبعة الأولى، 2007، ص08.

ولعل أهم مايميز البنوك التجارية عن غيرها من المؤسسات المالية والمصرفية هو قدرة هذه البنوك على مضاعفة النقود سواء كان البنك منفرداً أو البنوك مجتمعة، والتي تعني ببساطة أن البنك يقدم تسهيلات ائتمانية للعملاء بدون أن يكون هناك حقيقة ودائع مخصصة ومقابلة لها، وبالتالي قدرتها على التأثير على عرض النقود والطلب عليها في المجتمع[1]، وكذلك تفاعلها مع السياسات النقدية تأثراً وتأثيراً فيها، كما أن انتشارها في المجتمع يسهل على الأفراد الحصول على الخدمة المصرفية وفي

[1]- حسين محمد سمحان، إسماعيل يونس يامن، مرجع سبق ذكره، ص107.

نفس الوقت يجعل هذا التنظيم المصرفي أكثر قدرة على جمع أكبر كمية من الودائع ومنح التسهيلات المصرفية مما يترك أثراً في الاقتصاد القومي.

المطلب الثاني: وظائف البنوك التجارية

من الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية منها ماهو تقليدي إرتبط بظهورها، ومنها ما ظهر نتيجة العمل البنكي واتساع نطاق العمليات التي تزاولها البنوك.

الفرع الأول: الوظائف التقليدية للبنوك التجارية

تتمثل الوظائف التقليدية للبنوك التجارية أساسا في:

أولا- قبول الودائع:

تعتبر هذه الوظيفة من أقدم وأهم الوظائف حيث تتلقى البنوك التجارية الودائع من هيئات وجهات مختلفة، إذ أنها تعتبر من أكثر مصادر الأموال خصوبة، وتشكل الودائع الجزء الأكبر من موارد البنوك وعليها تتوقف الكثير من عمليات الوساطة البنكية كمنح القروض وإنشاء النقود[1].

توجد أشكال من الودائع البنكية المعروفة في البنوك التجارية بوجه عام والمتمثلة في:

1- الودائع الجارية(تحت الطلب): تتمثل الودائع الجارية في ودائع تتطلب إلتزاما حاليا من البنك على أن يكون على استعداد في أي لحظة لمواجهة السحب منها[2].

وتتميز هذه الودائع بمجموعة من الخصائص أهمها:[3]

- تستخدم معظم هذه الحسابات في الأغراض التجارية؛

- يتم السحب من الحساب بواسطة شيكات؛

[1]- الطاهر لطرش، **تقنيات البنوك**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة السابعة، 2010، ص13.

[2]- رشاد العصاد، رياض الحلبي، **النقود والبنوك**، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2000، ص70.

[3]- محمود حسين الوادي وآخرون، **النقود والمصارف**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2010، ص116.

– يستطيع أصحاب هذه الحسابات تسوية عملياتهم المالية بدون إستعمال النقد (سد إلتزاماتهم تسديد فواتير الخدمات العامة...إلخ)، أو شراء مستلزماتهم من التجار والسحب نقدا من البنوك؛

– يجوز إعطاء صاحب الحساب قرضا أو تسهيلات سحب على المكشوف (وذلك بعد تقديم طلبا من طرف العميل في هذا الخصوص يتم دراسته من الناحية الائتمانية قبل الموافقة)؛

– يمكن لأصحاب هذا الحساب الحصول على تسهيلات أخرى مثل إعطاء تعليمات دائمة وإيداع شيكات لصالحهم بالحساب؛

– تصدر لأصحاب هذا الحساب كشوفات حساب دورية أو حسب الطلب.

2– ودائع لأجل: وهي حسابات ترتبط بأجل محدد لا يجوز لأصحابها السحب منها إلا بعد إنقضاء المدة المحددة[1]، حيث تعتبر مبالغ مالية مودعة لدى البنك لفترة زمنية محددة كشهر أو سنة في مقابل دفع فائدة عليها من قبل البنك، ولا يجوز سحبها قبل تاريخ إستحقاقها[2].

3– ودائع بإخطار: يمكن أن يتم السحب منها بواسطة العميل بعد أن يعطي البنك إخطاراً فترته سبعة أيام أو أقل، وتختلف حسابات ودائع بإخطار عن التوفير بالآتي:[3]

– بالحد الأدنى كوديعة وعادة يكون سعر العمولة عليه أعلى من التوفير؛

– عدم وجود بطاقة توفير لا يسمح بالسحب الجزئي منه.

وعادة تدفع البنوك عمولات على هذه الحسابات عن سحب الوديعة بعد إعطاء الإخطار المتفق عليه.

عندما يتم الإتفاق مع العميل لربط هذه الوديعة يتسلم المودع إخطار أو إيصال الوديعة والذي يشتمل على مبلغ الوديعة، سعر العمولة وفترة الإخطار المطلوبة، وأيضا تتضمن فقرة توضح أن البنك من حقه تغيير العمولة بدون الرجوع للعميل.

[1]– حسين محمد سمحان، إسماعيل يونس يامن، مرجع سبق ذكره، ص177.

[2]– رشاد العصاد، رياض الحلبي، مرجع سبق ذكره، ص70.

[3]- محمود حسين الوادي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص ص121–122.

4- ودائع التوفير: هي الوديعة المودعة في البنك التجاري من طرف الأشخاص للحفاظ على محتواها وتستعمل منها دفاتر التوفير، ويمكن سحبها من أصحابها متى شاء وتعطى عليها فوائد[1]. إن هذا النوع من الودائع يجمع بين ميزات الحسابات الجارية الدائمة والودائع الآجلة، وحسابات التوفير تخضع لشروط معينة يسمح بموجبها لصاحب الوديعة السحب منها عدد من المرات خلال الشهر ينص عليها عند فتح الحساب، لكن إذا زاد عدد المرات عن هذا الحد أو إذا زاد المسحوب عن حد معين لا بد من إشعار البنك مسبقا[2].

ثانيا- تقديم القروض:

تقوم البنوك التجارية بتقديم قروض قصيرة الأجل لرجال الأعمال والمستثمرين حتى يتمكنوا من إتمام أعمالهم، وفي مقابل ذلك يدفعون فوائد للبنك عند حلول ميعاد معين متفق عليه تدفع فيه قيمة القرض والفوائد.

إلا أنه لوحظ في الآونة الأخيرة أن البنوك التجارية بدأت التوسع في تقديم القروض متوسطة وطويلة الأجل وقد ساعدها في ذلك التطور الذي حدث في الأسواق المالية.

والقروض التي تقدمها هذه البنوك قد تكون مضمونة بضمان عيني (كالعقار أو أسهم في بعض الشركات)، أو بضمان شخصي (كأن يكفل شخص آخر دون ثقة المدين)، أو بدون ضمان، وهنا لا يحصل البنك التجاري على أي ضمان ويكتفي بالوعد الذي أخذه على عاتقه صاحب القرض (المقترض) وطبيعي يستند البنك في ذلك على حسن سمعة المقترض ومتانة مركزه المالي[3].

الفرع الثاني: الوظائف الحديثة للبنوك التجارية

تتمثل الوظائف الحديثة للبنوك التجارية فيما يلي:

---

[1]- راشد العقار وآخرون، **النقود**، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2000، ص70.

[2]- محمود حسين الوادي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص ص119-120.

[3]- حسن أحمد عبد الرحيم، **اقتصاديات النقود والبنوك**، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى، 2007-2008، ص73.

أولا- تمويل عمليات التجارة الخارجية:

حيث تلعب البنوك التجارية دوراً رئيسيا في عملية تسوية المدفوعات الخارجية بين المستوردين والمصدرين من خلال فتح الإعتمادات المستندية أو التحويلات المستندية أو التحويلات العادية[1].

ثانيا- تحصيل الشيكات:

تعمل البنوك على تحصيل الشيكات الواردة إليها من عملائها عن طريق عملية التحويل من خلال غرفة المقاصة، حيث يعتبر الشيك وسيلة لتحريك نقود الودائع أي الحساب الجاري لدى البنك التجاري سواء بالزيادة أو بالنقصان.

ثالثا- تحصيل الأوراق التجارية وخصمها:

فقد يحدث أن يقع حاملوا الأوراق التجارية في أزمة سيولة مما يضطرهم إلى اللجوء إلى البنوك التجارية قصد خصم تلك الأوراق مقابل عمولة التي تعتبر بمثابة المقابل الذي تتحصل عليه البنوك نتيجة تحويل الأخطار إليها[2].

رابعا- التعامل بالعملات الأجنبية:

هي عمليات شراء وبيع العملات الأجنبية عاجلا أم آجلا و ذلك بالأسعار المحددة من قبل البنك المركزي، أو حسب التنظيم الساري العمل به في مجال سوق الصرف، وقد تخص عملية تحول العملة مبالغ بسيطة إذا تقوم البنوك بتحويل مبالغ بحجم محدود لأغراض معينة كالدراسة والعلاج...إلخ.

خامسا- إصدار البطاقات الائتمانية:

من أشهر الخدمات البنكية الحديثة التي تقدمها البنوك الخاصة في الدول المتقدمة، ويتيح تقديم هذه الخدمة للمستفيدين منها الجمع بين مصادر المدفوعات النقدية، بمعنى تحويل المستحقات المالية من شخص إلى آخر ومنح أو الحصول على الإئتمان[3].

---

[1]- حورية حمني، **آليات رقابة البنك المركزي على البنوك التجارية وفعالياتها**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2005-2006، ص23.

[2]- المرجع نفسه، ص ص23-24.

[3]- العاني إيمان، **البنوك التجارية وتحديات التجارة الالكترونية**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص بنوك وتأمينات، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2006-2007، ص07.

سادسا– القيام بعملية التوريق:

تتمثل عملية التوريق في تحويل الديون أو الأصول المالية غير السائلة مثل القروض المصرفية إلى مساهمات في شكل أوراق مالية يتم تداولها في سوق رأسمال، وذلك ببيع الدين إلى مؤسسة متخصصة في إصدار الأوراق المالية[1].

المطلب الثالث: المبادئ التي تحكم البنوك التجارية وأهدافها

يوجد عدة مبادئ تلتزم بها البنوك لأداء وظائفها وذلك لإكتساب ثقة المتعاملين وتنمية معاملاتها، كما أن لديها أهداف ترمي إلى تحقيقها مثلها مثل بقية مؤسسات الأعمال حيث ترجع أهمية أهداف البنوك التجارية إلى أثرها الملموس في تشكيل السياسات الخاصة بالأنشطة الرئيسية التي تمارسها البنوك والمتمثلة في قبول الودائع وتقديم قروض الاستثمار بالأوراق المالية.

ونستعرض من خلال هذا المطلب المبادئ التي تحكم عمل البنوك التجارية بالإضافة إلى أهم الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.

الفرع الأول: المبادئ التي تحكم أعمال البنوك التجارية

ومن بين أهم هذه المبادئ التي تحكم أعمال البنوك التجارية مايلي:[2]

أولاً– السرية:

إن المعاملات بين البنك وعملائه تقوم على الثقة المطلقة فيه وفي العاملين لديه، فالمودع عندما يودع أمواله لدى البنك والتي تعتبر جزء من خصوصياته، فلا يجوز للبنك أن يذيعها أو يفشيها وإلا انصرف عنه المودعين وهذا يمس بسمعة البنك، كذلك بالنسبة للمقترضين عندما يلجؤون إلى البنك عند حاجاتهم إلى قرض، فلا يجوز للبنك إيداعه ذلك لأنها تضر بسمعة العميل وتزعزع ثقة المتعاملين معه، لهذا فالتزام البنك بالسرية التامة في معاملاته تعتبر شيء مهم للحفاظ على سمعته، كذلك هو التزام عام تقتضيه أصول المهنة وظروف معاملاته التي تتسم بحساسية فائقة الحد، ولا يجوز للبنك أن

[1]– العاني إيمان، مرجع سبق ذكره، ص07.

[2]- محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص ص23- 24.

يمد معلومات وبيانات لأي شخص كان عن أحد المتعاملين معه إلا بإذن من هذا الأخير، ويستثني الالتزام بمبدأ السرية في طلب جهة رقابية عامة في الدولة بيانات عن أحد المتعاملين مع البنك.

ثانيا – حسن المعاملة:

إن المعاملة الحسنة التي يلقاها عميل بنك من العاملين فيه هي أساس في تحول العميل إلى عميل دائم، وهي التي تجذب أكبر شريحة ممكنة من العملاء بالرغم من أن الخدمات التي تقدمها البنوك واحدة فواجب البنك هنا اختيار العاملين فيه والاعتناء بهم وتدريبهم بما يمكنهم من تقديم خدمات مصرفية ممتازة إلى عملائه، ويجب أن يكون المصرفي صريحاً وحازما في عمله، كما يجب أن يتصف بالشجاعة التي تجعله يقول لا دون حرج، مهما كانت العلاقة الشخصية التي تربطه بالعميل، أي الابتعاد عن التحيز أو التفرقة بين العملاء أثناء عمله.

ثالثا – السرعة والراحة:

إن إحساس العميل بالراحة عند وجوده بالبنك يغريه على كثرة التردد عليه والتعامل معه، لهذا تسعى البنوك إلى توفير أكبر قدر من الراحة للعملاء كإعداد أماكن مناسبة لإستقبالهم لقضاء وقت الإنتظار، لهذا يجب أن توضع الإجراءات الروتينية للعمل داخل البنك، بحيث تكفل الخدمة السريعة للعملاء دون تعقيدات، ومما يساعد كذلك عن الراحة والسرعة في إنجاز الأعمال داخل البنك هو استخدام الأجهزة الحديثة التي تكفل استخراج البيانات المعقدة في لحظات وتحقق الدقة في تلك البيانات، وتساعد على حفظ المستندات بالأسلوب السليم مما يمكن من استخراج ما يلزم في أقصر وقت ممكن، وتتيح الاتصالات السريعة مع الفروع أو المراسلين.

رابعا –كثرة الفروع:

إن البنوك عامة والتجارية خاصة تسعى دائما إلى توسيع نشاطها وذلك بفتح فروع لها في المناطق التي تأمل أن يغطيها نشاطها، وإنتشار وكثرة الفروع في مناطق جغرافية مختلفة يعود بفوائد كثيرة بالإضافة للفوائد المذكورة سابقا منها:[1]

1- تسيير وتسهيل على عملاء البنك إجراء معاملاتهم وذلك من ناحية الوقت والمال؛

[1]- محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص24.

2- البنك ذا فروع كثيرة يتمتعبمزايا المشروعات الكبيرة فيتمكن من تقسيم العمل على نطاق واسع ويقل عند الإحتياطي النقدي إعتماداً على تبادل المساعدات بين الفروع؛

3- توزيع المخاطر التي يواجهها البنك على جهات مختلفة، مثلا إذا كست صناعة ما في منطقة جغرافية معينة فإن هذا الكساد لن يؤثر إلا على الفرع الموجود بهذه المنطقة وحده، وبالتالي يمكن تعويض خسارة هذا الفرع بالأرباح الناتجة عن عمليات فروع أخرى؛

4- السهولة والسرعة وقلة التكاليف التي يتحملها البنك عند تحويل النقود من جهة إلى أخرى، وذلك بعدم الإستعانة بالمراسلين ومنحهم عمولات عن عمليات التحويل.

الفرع الثاني: أهداف البنوك التجارية

من بين أهداف البنوك التجارية نذكر مايلي:

أولا- الربحية:

يعتبر تحقيق الأرباح وتعظيمها الهدف الأساسي الذي تسعى إليه المشروعات بكافة أنواعها المالية منها وغير المالية، غير أن تعظيم الأرباح في المؤسسات التي تتخذ من الوساطة المالية بين المدخرين والمستثمرين عملاً لها تقيده إعتبارات عديدة، بالإضافة إلى الاعتبارات الأخرى الاعتيادية التي تفيد المشروعات الأخرى، فالإحتفاظ بقدر كاف من السيولة والسعي نحو الإستخدام الآمن للأموال وضمان حقوق المودعين قيود إضافية تحد من فكرة المؤسسات المالية على تعظيم الأرباح[1].

كما أن البنك مثله مثل باقي المؤسسات الأخرى تسعى إلى تحقيق أكبر ربح ممكن لإرضاء المساهمين وهو ناتج عن الفرق بين الإيرادات الإجمالية والنفقات الكلية للبنك، وتتحقق إيرادات البنك نتيجة لعمليات الإقراض والاستثمار التي يقوم بها البنك نظير خدماته المختلفة[2].

كما أن عملية ضبط التكاليف كمدخل لزيادة الربحية ، دلت إحدى الدراسات التي أجرتها جمعية الإدارة الأمريكية أن الاهتمام بالمحافظة على العميل هو الإستراتيجية السليمة التي تؤدي إلى زيادة

---

[1]- علي عبد الله شاهين، **العوامل المؤثرة على ربحية المصارف التجارية العاملة في فلسطين (1997-2004)**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في المحاسبة والتمويل، تخصص تجارة، الجامعة الاسلامية غزة، فلسطين، 2006، ص35.

[2]- العاني إيمان، مرجع سبق ذكره، ص08.

ربحية المصرف، والسبب في ذلك يعود إلى أن كلفة الحصول على عميل جديد في المصارف توازي خمسة أضعاف كلفة الاحتفاظ بالعميل الحالي، مما يعني تخفيف الضغوط على موازنة المصرف التجاري[1].

ومنه يمكن القول أن البنك التجاري يهدف إلى تحقيق أقصى ربحية من خلال زيادة الإيرادات طالما أن الجانب الأكبر من التكاليف هو من النوع الثابت، وأن أي انخفاض في الإيرادات كفيل بأن يصحبه إنخفاض اكبر في الربح.

ثانيا- السيولة:

يتمثل الجانب الأكبر من موارد البنك المالية في ودائع تستحق عند الطلب ومن ثم يكون البنك مستعداً للوفاء بها في أي لحظة، ويعد هذا الهدف من أهم الأهداف التي يسعى البنك التجاري لتحقيقها، ففي الوقت التي تستطيع فيه منشآت الأعمال تأجيل سداد ما عليها من مستحقات ولو لبعض الوقت، فإن بمجرد إشاعة عن عدم توفر سيولة كافية لدى البنك كفيلة بأن تزعزع ثقة المودعين ويدفعهم فجأة لسحب ودائعهم مما قد يعرض البنك للإفلاس[2].

كما أن عملية سحب العملاء لودائعهم لدى المصرف بشكل مفاجئ تشكل تكلفة على المصرف تتمثل في:[3]

- خسائر قد تتحقق من جراء تصفية بعض استثمارات المصرف لتغطية حركات السحب؛
- ضياع عائد استثماري كان يغله تشغيل هذه الودائع.

وتأتي سيولة الموجودات من مصدرين أساسيين هما:

1- الاستحقاق: فكلما قصر استحقاق الأصل زادت سيولته فأذونات الخزينة مثلا تعتبر أكثر سيولة من القروض القصيرة الأجل لكون مدتها قصيرة.

[1]- علي عبد الله شاهين، مرجع سبق ذكره، ص36.

[2]- سامر جلدة، **البنوك التجارية والتسويق المصرفي**، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2009، ص19.

[3]- علي عبد الله شاهين، مرجع سبق ذكره، ص37.

2- إمكانية بيع الأصل: حيث تعتبر إمكانية بيع الأصل في السوق الثانوي المصدر الآخر لسيولة الموجودات، فالمستندات أكثر سيولة من القروض وذلك لإمكانية بيعها في السوق الثانوية بدون خسارة.

ثالثا- الضمان:

يعني الضمان قدرة البنك على الوفاء بديونه وإلتزاماته، فقيام البنك باستثمار رؤوس أمواله تجعله عرضة لوقوع خسائر على البنك أن يتحملها بنفسه بدلا من أن تقع على كاهل المودعين، وتتطلب حماية حقوق هؤلاء المودعين تجنب التوظيف غير الرشيد لتجنب الإفلاس، ولهذا السبب تعتبر الثقة أساس كل عملية من عمليات توظيف أموال البنك بغض النظر عن مصدرها لأن الأموال التي يقرضها سوف تعود إليه وفي الآجال المتفق عليها، لذا يتوقف إقدام البنك على منح القروض لمتعامل ما على الثقة التي يوحي بها هذا المتعامل من حيث قوة مركزه المالي ومدى احترامه لتعهداته وكيفية قيامه بالوفاء بها، ثم مدى الضمانات التي يكون على استعداد لتقديمها للوفاء بتلك التعاهدات[1].

وهذا ما يعني أن البنك التجاري يسعى إلى التأكد من توظيف أمواله في نواحي مضمونة من حيث الربح وقلة المخاطر التي تتعرض لها تلك الأموال.

[1]- العاني إيمان، مرجع سبق ذكره، ص09.

المبحث الثاني: مدخل لوسائل الدفع ومكوناتها التقليدية

إن ظهور البنوك ساهم في تنظيم وتطوير اقتصاديات دول العالم، ويعود ذلك أساسا لكون النقود وسيلة دفع استخدمت لتسهيل المبادلات والمعاملات التجارية والمالية، ومع مرور الزمن ابتكرت البنوك وسائل دفع تعتمد بالدرجة الأولى على النقود، وبالدرجة الثانية على الورق، لكن التطور الاقتصادي والوتيرة السريعة التي تعتمد عليها المبادلات التجارية كشفت عن عيوب ونقائص لهذه الوسائل.

وسنحاول في هذا المبحث التطرق إلى:

المطلب الأول: التطور التاريخي لوسائل الدفع والمراحل التي مرت بها

مرّت وسائل الدفع بعدة مراحل وتطورات يمكن إيجازها فيما يلي:

الفرع الأول:التطور التاريخي لوسائل الدفع

يكمن الدور الاقتصادي لوسائل الدفع في حلول محل النقود وفي التعامل بالمعاملات، حيث يتخلص العملاء من مضايقات إستعمال النقود في تسوية معاملاتهم، وتحررهم من مخاطر ضياعها أو سرقتها حيث تسمح لهم بسحب أموالهم المودعة لدى البنوك إمّا لحسابهم أو حساب الغير، وينتج عن استعمال هذه الوسائل الحدّ من المعالجة اليدوية للنقود من طرف المصارف، هذا ما يؤدي إلى التقليل من تزايد حجم العمل المصرفي من جهة وربح الوقت في تسوية مختلف العمليات المصرفية من جهة أخرى، نظرا لفعاليتها والاستعمال السهل وغير المكلّف[1].

فنتيجة الفائض المتحصل عليه من عملية الإنتاج بفضل تقسيم العمل وزيادة الإنتاجية في المجتمعات البدائية برزت مرحلة يتم التبادل من خلالها بين المجتمعات بسلعها المختلفة أي سلعة مقابل سلعة، وهو ما يعرف بالمقايضة، غير أنّ هذه الوسيلة لم تدم طويلا بسبب محدودية هذا النظام بعد النقائص التي تميزت بها مرحلة المقايضة كان من الضروري الاستعانة بوسيلة أخرى أكثر فعالية وتم بذلك اللجوء إلى إستخدام المعادن كالنقود[2]. واحتلت المعادن الثمينة (الذهب والفضة) مكان

---

[1]- وهيبة عبد الرحيم، **إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية- دارسة حالة الجزائر-**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص نقود مالية، جامعة الجزائر، 2006-2007، ص20.

[2]- الطاهر لطرش، مرجع سبق ذكره، ص ص31-32.

الصدارة بين مختلف المعادن النقدية، ثم تلاها في ترتيب المعادن الأخرى مثل: الحديد والنحاس والقصدير وغيرها، ولقد تم اختيار المعادن الثمينة للقيام بدور النقود انطلاقا مما تتمتع به من خصائص جعلتها أكثر صلاحية للقيام بدور النقود فالمعادن النفسية تمتاز بالخصائص التالية:

- بأنها غير قابلة للتلف، وقابلة للتجزئة إلى قطع متماثلة يلاءم حجمها مختلف حاجات التداول؛
- نظرا لكونها نادرة نسبيا فهي مرتفعة الثمن؛
- الثبات النسبي في قيمتها بالمقارنة مع غيرها من السلع.

تعد النقود المصرفية أهم أنواع النقود وهي كتطور في أشكال النقود المتداولة، فكما كان إيداع الذهب لدى البنوك سبب في وجود النقود الورقية، فإن إيداعها أدى إلى وجود النقود الائتمانية، فعوضا أن يقوم المودع بتسديد بعض معاملاته بإخراج مبلغ من البنك يستطيع أن يحرر شيك بقيمة المعاملة وفي حدود ما لديه في البنك دون إخراج النقود[1]، وعليه فإن تطور هذه الوسائل متماشيا مع تطور التبادل الاقتصادي[2].

أما في العصر الحديث فقد ظهرت وسائل الدفع الالكترونية والتي تولدت عن تطور شبكة الأنترنيت وبروز التجارة الالكترونية، وهذا ما ساهم في تبخر الأموال وتحويلها إلى إلكترونيات، حيث نتج عن الإستخدام الموسع للكمبيوتر والشبكات الرقمية فتح باب واسع أمام تحوّل الأموال إلى أرقام ووقائع افتراضية، ومن أهم هذه الوسائل الجديدة هي البطاقات البنكية، التي عوضت الشيك في الكثير من المدفوعات صغيرة القيمة، وأول ظهور لها كان في الولايات المتحدة الأمريكية لتنتشر بعد ذلك إلى أوروبا ثم باقي الدول العالم، لتظهر فيما بعد باقي وسائل الدفع الالكترونية[3].

---

[1]- لوصيف عمار، **إستراتيجية نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع إشارة إلى التجربة الجزائرية**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص التحليل والاستشراف الاقتصادي، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر،2008-2009، ص 12.

[2]- Jeantin Michel, **Droit commercial-Instrument De Paiement Et De Crédit**, Edition DALLOZ , Paris, 3°Edition, 1992, P3.

[3]- شبكة النبأ المعلوماتية، **وسائل الدفع الإلكترونية بدأت تحتل مكان الأوراق النقدية**، مقال منشور على الموقع الألكتروني: www.annabaa.org، تاريخ الإطلاع 2017/02/18، على الساعة 18:15.

الفرع الثاني:المراحل التي مرت بها وسائل الدفع

تطور النقود لم يتم دفعة واحدة بل جاء نتيجة لتطور طويل في العلاقات الاقتصادية للأفراد والجماعات، فقد مرت بثلاث مراحل وهي:

أولاّ- مرحلة الاكتفاء الذاتي (اقتصاد اللامبادلة):

في هذه المرحلة تكفلت كل جماعة بإنتاج مجموعة السلع والخدمات الكافية نسبيا لإشباع حاجاتها ولم تكن هناك ضرورة للدخول في علاقات اقتصادية مع الجماعات الأخرى، أما التوزيع فقد كان يتم تلقائيا وداخليا طبقا للأنظمة الاجتماعية السائدة[1].

حيث كانت كل أسرة تنتج ما تحتاجه من سلع وخدمات، لذلك تتصف هذه المرحلة بعدم وجود أي نشاط مالي ومصرفي[2].

ثانيا- المبادلات على أساس المقايضة:

مع تقدم الفنون الإنتاجية، يمكن الإنسان من أن يتعدى المرحلة التي كان إنتاجه فيها يكفي بالكاد لحفظ حياته، وإنتقل إلى مرحلة جديدة أصبح فيها إنتاج الفرد أكبر من ذلك القدر اللازم لسد حاجته فالمقايضة في مبادلة سلعة بأخرى، وتبين أن المقايضة هي التي مهدت لظهور النقود، وتعني أيضا مبادلة سلعة بأخرى أو خدمة بخدمة وذلك دون استخدام النقود[3]، ولكن هذه المرحلة تميزت بظهور صعوبات أدت إلى الحاجة إلى وسيلة أكثر من المقايضة والصعوبات هي:[4]

1- صعوبة نقل السلع والخدمات؛

2-صعوبة تحديد نسب السلع والتبادل؛

3- صعوبة توافق رغبات المتبادلين[5].

---

[1] - السيد أحمد عبد الخالق، **التجارة الالكترونية والعولمة**، المنظمة العربية للتنمية الادارية بحوث ودراسات، مطر، الطبعة الثانية، 2008، ص03.

[2] - رابح عرابة، **التسويق البنكي وآفاق تطبيقه في المؤسسات البنكية الجزائرية في ظل اقتصاد السوق-حالة القرض الشعبي الجزائري-**، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير،تخصص مالية ونقود، جامعة الجزائر، 2008-2009، ص 38.

[3] - أسامة محمد الفولي، زينب عوض الله، **اقتصاديات العقود والتمويل**، دارة الجامعة الجديدة، الأزاريطة، مصر، الطبعة الأولى، 2005، ص 05.

[4] - المرجع نفسه، ص ص08-09.

[5] - مجدي محمد شهاب، **اقتصاديات النقود والمال-النظرية والمؤسسات النقدية-**، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 2000، ص03.

ثالثا – مرحلة المبادلة النقدية:

فاقتصاد المقايضة وأساسه إمكانية تبادل السلع فيها بينهما مباشرة يترتب عليه تعدد المعدلات الحسابية كنتيجة لكثرة السلع، الأمر الذي ينبغي معه إدخال وسيط ترد إليه قيم الأشياء المتبادلة، أما المهمة الرئيسية لهذا الوسيط فهي تقسيم عملية المبادلة على عمليتين منفصلتين ومتتاليتين وقد أطلق عليها اسم (النقود)[1].

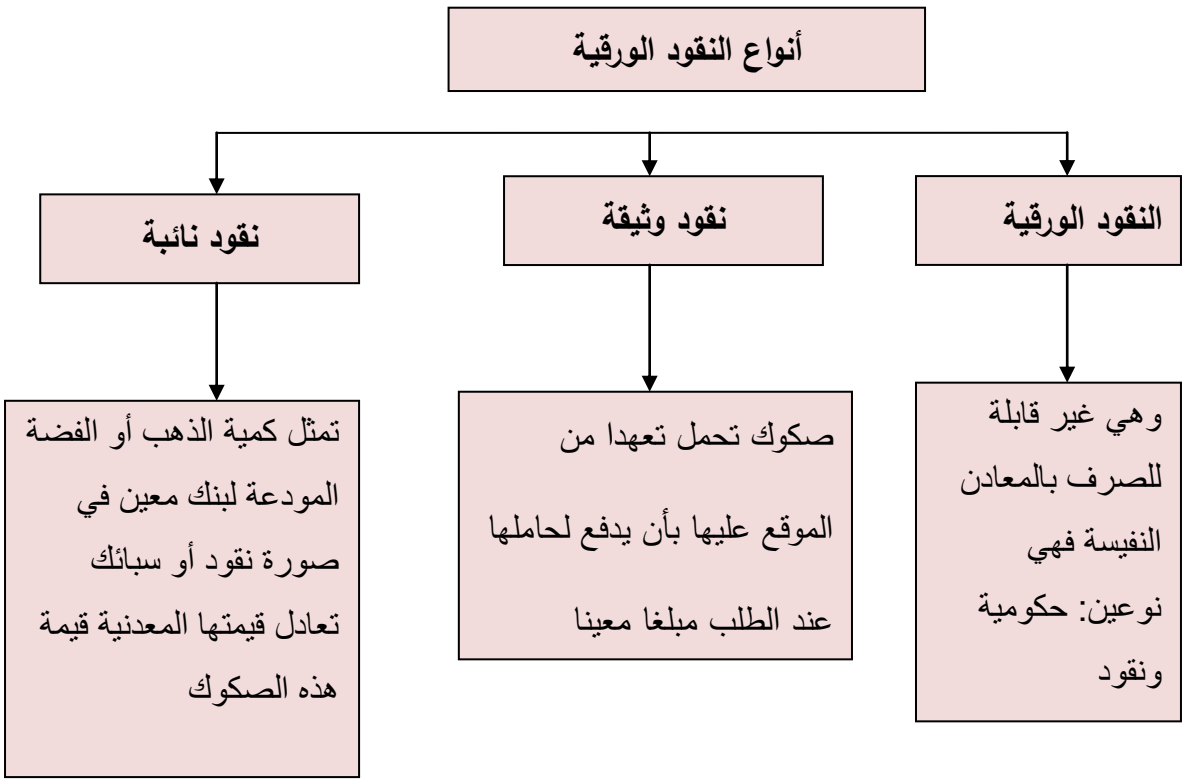
فنظرا لصعوبة إجراء عملية التبادل والمقايضة، وذلك لعدم تكافئ السلع والخدمات من حيث الجودة والقيمة الحقيقية، فإن ذلك دفع إلى إيجاد سلع وسيطة تمكن الأفراد من التوصل إلى عملية تبادل فرضية ما، أدى إلى ظهور النقود[2].

فقد كان الشكل الأول للنقود عبارة عن نقود سلعية (نظام المقايضة)، ثم نقود معدنية، نظام المعدن الواحد ونظام المعدنين، ثم قضت الحاجة إلى تطورها إلى نقود ورقية، وهي ثلاثة أنواع نقود نائبة، ونقود وثيقة ونقود إلزامية.

[1]– أسامة محمد الفولي، زينب عوض الله ، مرجع سبق ذكره، ص ص11–12.

[2]– رابح عرابة، مرجع سبق ذكره، ص39.

الشكل (1-2): أنواع النقود الورقية.



المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا على مرحلة المبادلة بالنقود.

المطلب الثاني: مدخل لوسائل الدفع

لا يمكن التحدث عن وسائل الدفع المصرفية دون الإشارة لنظام الدفع المعمول به في المصارف وخصائصه، حيث سنحاول في هذا المطلب تسليط الضوء على نظام الدفع وخصائصه بالإضافة إلى مختلف التعاريف لوسائل الدفع.

الفرع الأول: نظام الدفع المصرفي

ينتج نظام الدفع عن مميزات ثقافية وتاريخية واجتماعية واقتصادية لأي بلد، وكذا التطورات التكنولوجية وقبل أن تتدخل التكنولوجيا فإن هذا المميزات تحدد أشكال وطرق إستعمال وسائل الدفع في بلد ما[1].

[1]- حميزي سيد أحمد، **تحديث وسائل الدفع كعنصر لتأهيل النظام المصرفي الجزائري**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص التحليل الاقتصادي، جامعة الجزائر، 2001-2002، ص14.

والنظام كمفهوم هو "عبارة عن مجموعة من العناصر المتفاعلة فيما بينها من أجل تحقيق هدف محدد وهذه العناصر تسمى مدخلات النظام، يتم المزج في ما بينها على أساس مجموعة من الموارد والإجراءات، قصد تحقيق نتائج مرغوبة تسمى مخرجات النظام"[1].

أما مفهوم الدفع فهو "عبارة عن كلمة تدل على إطفاء دين أو تسوية إلتزام"[2].

ومنه يعرف نظام الدفع على أنه "مجموعة المؤسسات والتنظيمات والقواعد والأدوات والقنوات التي يتم من خلالها عملية الدفع ما بين الوحدات الاقتصادية"[3].

وعليه يمكن القول أن نظام الدفع هو مجموعة القواعد والأدوات والتنظيمات التي تحكم عملية الدفع بين مختلف الوحدات ويتم من خلالها تسوية إلتزامات وتسديد الديون.

كما يهدف نظام الدفع إلى:[4]

- الفعالية في تحويل الأموال فيما بين البنوك؛
- تقليص مخاطر الدفع إلى الحد الأدنى؛
- سهولة إدارة الأموال؛
- إتاحة الفرصة لتقديم خدمات جديدة في القطاع المصرفي.

كما يجب أن يشتمل نظام الدفع على مجموعة من المبادئ يمكن تلخيصها فيما يلي:[5]

- يجب أن يتمتع النظام بأساس قانوني متين أمام كافة السلطات القضائية ذات صلة؛
- يجب أن تمكن القواعد والإجراءات المشاركين في النظام من تكوين تفهما واضحا لتأثير النظام على كل المخاطر المالية التي قد يتعرضون لها عند المشاركة في هذا النظام؛

---

[1]- أبو أحمد أبو العز، **التجارة الالكترونية وأحكامها في الفقه الإسلامي**، دار النفائس للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص10.

[2]- زهير زواش، **دور نظام الدفع الالكترونية في تحسين المعاملات المصرفية-دراسة حالة الجزائر-**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2010-2011 ص06.

[3]- المرجع نفسه، ص06.

[4]-.الموقع الالكتروني: www.kantakji.com، تاريخ الاطلاع 2017/02/22، على الساعة 21:44.

[5]- المرجع نفسه.

– يجب أن يشتمل النظام على إجراءات محددة بوضوح لإدارة مخاطر الائتمان والسيولة والتي من شأنها أن تحدد المسؤوليات الخاصة بمشغلي النظم والمشاركين فيه، والتي توفر حوافز مناسبة لإدارة تلك المخاطر وإحتوائها؛

– يجب أن تتسم المعايير المشاركة في نظام الدفع بالموضوعية والعلانية، الأمر الذي يضمن عدالة إستخدامه وإتاحته للجميع.

الفرع الثاني: خصائص نظام الدفع

من خلال ما سبق نلخص خصائص نظام الدفع في النقاط التالية:[1]

اولا– البساطة والوضوح:

أي أن تكون القواعد والإجراءات المعمول بها واضحة وغير معقدة وسهلة الفهم والممارسة من جميع المتعاملين.

ثانيا– المرونة:

وهي قدرة نظام الدفع على التكيف والإستجابة للتغيرات سواء كانت راجعة إلى التطور في سلوك الوحدات (الأفراد والمؤسسات) في مجال وسائل الدفع وقنوات الاتصال والقوانين والتنظيمات.

ثالثا– السرعة:

وهي إجراءات الدفع في أقل زمن حقيقي ممكن.

رابعا– الأمان:

يتعلق الأمر هنا أساسا بأمان وسائل الدفع والطرق المستعملة، فكلما ساد الأمان في الطرق والوسائل المعتمدة في الدفع كلما سادت الثقة بين المتعاملين.

الفرع الثالث: مفهوم وسائل الدفع

هناك عدد هائل من التعاريف التي تم طرحها حول وسائل الدفع، ومن بين هذه التعاريف:

[1]- زهير زاوش، مرجع سبق ذكره، ص06.

عرفت على أنها " كل الوسائل والأدوات التي تسمح للأشخاص بتحويل الأموال بغض النظر عن شكل السند المستخدم، سواء كانت الدعامة المستعملة في ذلك ورقية كالشيك والسند لأمر والسفتجة أو قيدية كالتحويل أو إلكترونية كالبطاقات البنكية"[1].

" أداة وساطة مهمتها تسهيل تداول وتمكين إجراء صفقات بسهولة، وهذا ينطبق بالأساس على النقود في شكلها المعاصر، وبصفة أقل على الأوراق التجارية"[2].

كما عرفها **Bonneau Thierry**: "تعتبر وسائل كل الأدوات التي مهما كانت الدعائم والأساليب التقنية المستعملة تسمح لكل مستخلص بتحويل الأموال"[3].

أما المشرع الجزائري فقد عرف وسائل الدفع في نص المادة 113 من القانون 10-90 قانون النقد والقرض كما يلي: "تعتبر وسائل الدفع جميع الوسائل التي تمكن من تحويل الأموال مهما كان الشكل والأسلوب التقني المستعمل"[4].

عرفتها أيضا **D'hoir Lauprétre Catherine**: "وسائل تسمح بتحويل الأموال لكل شخص مهما كان السند المستعمل (سند بنكي هنا هو مشرف، خصوصا في إصدار الشيكات)، فإن وسيلة الدفع هي تلك الأداة المقبولة اجتماعيا، من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وكذا تسديد الديون، وتدخل في زمرة وسائل الدفع إلى جانب النقود القانونية تلك السندات التجارية وسندات القرض التي يدخلها حاملوها في التداول عندما يؤدون أعمالهم"[5].

كما عرفت حسب المادة 69 من الأمر رقم 03-11: "تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل الأموال مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل"[6].

---

[1]- صلاح إلياس، **مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة**، الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية إعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر-عرض تجارب دولية-، جامعة خميس مليانة، الجزائر، يومي 26-27أفريل2011، ص04.

[2]-الطاهر لطرش، مرجع سبق ذكره، ص32.

[3]- Bonneau Thierry **, Droit Bancaire,** Edition Montchrestion, paris, 1994, p41.

[4]- المادة 113 من قانون النقد رقم 10-90 المؤرخ في 14 أفريل 1990، الصادر بالجريدة الرسمية، العدد 16، السنة السابعة والعشرون بتاريخ 18 أفريل، ص09.

[5]- لوصيف عمار، مرجع سبق ذكره، ص11.

[6]- المادة 69 من الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 26أوت 2003 المتعلق بالنقد والقرض، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، العدد52، الصادر بتاريخ 27أوت 2003، ص11.

وعليه يمكن القول أن وسائل الدفع تمثل وسائل قرض حيث تسمح بتحويل قوة شرائية حاليا وإعادة استرجاعها في المستقبل.

المطلب الثالث: أشكال وسائل الدفع التقليدية

تعددت أشكال وسائل الدفع التقليدية والتي تمكن الأفراد من إبرام صفقاتهم وإجراء تبادلاتهم بسهولة وسير وأمان وتتمثل هذه الأشكال فيما يلي:

الفرع الأول: النقود والحساب

ويمكن الفصل بينهما كالآتي:

أولا- النقود:

حيث يمكن تعريف النقود على أنها "وسيلة مبادلة أو أداة للتبادل، ومخزن للقيمة، ومقياس للقيمة، كما أنها وسيلة يمكن من خلالها تبادل السلع والخدمات وسداد الدين"[1].

كما "تعتبر الوسيلة الوحيدة تامة السيولة وهي الأكثر إستعمالا من بين كل الوسائل الدفع تتحول في النهاية إلى نقود سواء بواسطة الخصم قبل تاريخ الإستحقاق، أو بواسطة تسديد هذه الأوراق عند حلول التاريخ[2]، كما نجد أن تعاريف النقود تختلف باختلاف وجهات النظر حول دورها وأهميتها في النشاط الاقتصادي، لكن مجموع التعاريف تشترك في الوظائف التي تؤديها النقود داخل النظام الاقتصادي[3]، حيث يمكن تلخيص وظائف النقود في العناصر التالية:

1- النقود كوسيلة للتبادل (Medium of exchange): إن من بين صعوبات المقايضة هي التوافق المزدوج بين رغبات الأفراد وقد حدت وعقدت هذه الصعوبة كل عمليات التبادل، وذلك بإلزام وجود المتعاملين من حيث المكان والزمان ووجوب وجود السلع المرغوبة[4].

---

[1]- إسماعيل إبراهيم عبد الباقي، **إدارة البنوك التجارية**، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2016، ص169.

[2]- الطاهر لطرش، مرجع سبق ذكرة، ص37.

[3]- محمد إبراهيم عبد الرحيم، **إدارة النقود والبنوك**، دار التعليم الجامعي، الطبعة الأولى، 2014، ص14.

[4]- سامر جلدة، مرجع سبق ذكره، ص22.

2- <u>النقود كوسيلة للمدفوعات الآجلة (Money as a staudard of defeved payments)</u>: بمجرد أن تصبح النقود وسيلة لتبادل فإنه لا يمكن تجنب أن تصبح النقود وسيلة للمدفوعات الآجلة أو الدفع في المستقبل، فالنظام الاقتصادي الحديث يتطلب وجود قدر كبير من العقود التي يكون فيها الدفع المستقبلي، ومعظمها عقود لدفع في المستقبل بعدد من الوحدات النقدية، وتعتبر النقود وسيلة جيدة للدفع طالما بقيت تحتفظ بقوتها الشرائية الخاصة بها[1].

3- <u>النقود كمخزن للقيمة (Money as a store of value)</u>: لا يمكن في ظل نظام المقايضة تخزين السلع من أجل إستخدامها في المستقبل (إدخار) وذلك بسب إختلاف طبيعة السلع وقابليتها للتخزين، أو صعوبة الإحتفاظ بكميات كبيرة منها في صورة ثروة لكن مع وجود النقود فإن من السهل الإحتفاظ بها من أجل تخزين القوة الشرائية في الوقت الحالي لإعادة إستعمالها في المستقبل[2].

4- <u>النقود مقياس للقيمة (Money as a unit of value)</u>: حيث تستخدم النقود كأداة لقياس قيم السلع والخدمات في الاقتصاد، لأن قيمة أي سلعة أو خدمة يتم التعبير عنها بشكل نقدي[3].

- ✓ **أما من حيث خصائصها:** فهي أداة تلقى قبولا عاما من جانب الأفراد.
- ✓ **أما من الناحية القانونية:** فهي أداة لها القدرة القانونية على إبراء الذمة من الديون.

وبالجمع بين الخصائص والوظائف يستقي الاقتصاديون تعريفا وهو أن النقود "أية أداة تستخدم عادة كوسيط للتبادل، وكمعيار للقيمة وتلقى قبولا عاما من الأفراد"، ووفقا لهذا التعريف فقد تم التفريق بين مفهومين:

- ✓ **الأول للعملة:** وهي كل ماتعتبره السلطة نقودا تمنحه صفة إبراء الذمة من الديون.
- ✓ **الثاني للنقود:** وهي أكثر شمولا من ذلك فهي تشمل العملة كما تشمل كل ما يترصى عليه[4].

والنقود أنواع منها:

---

[1]- سامر جلدة، مرجع سبق ذكره،.ص ص23-24.

[2]- كامل علاوي كاظم الفتلاوي، حسين لطيف كاظم الوبيدي، **<u>مبادئ علم الاقتصاد</u>**، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى 2013، ص236.

[3]- فليح حسن خلف،**<u>الاقتصاد الكلي</u>**، جدار الكتاب العالمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2007، ص218.

[4]- لوصيف عمار، مرجع سبق ذكره، ص16.

1- <u>النقود القانونية</u>: وهي النقود الورقية والمعدنية، التي تصدر من طرف البنك المركزي[1]. كما أنه يقصد بالنقود المعدنية أنها نقود تعرف بوزن محدد من المعدن، وتتداول في شكل قطع لها قيمة ذاتية[2].

2- <u>النقود المصرفية</u>: وتعرف أيضا بالنقود الائتمانية، إن خطوة التنقل وصعوبة حمل وزن كبير من النقود المعدنية جعل التجار يلجؤون إلى إيداع ممتلكاتهم من المعادن الثمينة عند الصائغ بإعادتها عند أول طلب لصاحبها أو حامل الإيصال عن طريق التطهير، الإيصال أصبح هكذا وسيلة دفع، يمثل فقط النقود وليس بديل عنها، شيء لم يدم طويلا إذ أصبح هذا السند بواسطة القرض نقود حقيقية[3].

<u>ثانيا- الحساب</u>:

يمكن تعريف الحساب على أنه "عقد بمقتضاه يلتزم شخصان القيام بتحويل الحقوق والديون الناشئة عن العمليات الأصيلة التي تتم بينهما إلى قيود في حساب تتقاص فيما بينهما بحيث يكون الرصيد النهائي عند إقفال الحساب وحده دينا مستحق الأداء، وعقد الحساب هو عقد تابع بمعنى أنه يفترض وجود عمليات أصلية متتابعة بين الطرفين لا تستوى كل عملية منها على حدى، بل تسوى جميع العمليات دفعة واحدة بطريقة المقاصة"[4].

فالحساب هو "أداة دفع سريعة ومكلفة نوعا ما ولا يمنح في المقابل أي ضمان في حالة عدم الدفع لأنه لا يستند إلى أي وثيقة أو مستند"[5].

<u>الفرع الثاني: الشيك</u>

نصت الفقرة (ج) من المادة 132 من القانون التجاري الأردني على أن "الشيك هو محرر مكتوب وفق شرائط مذكورة في القانون ويتضمن أمرا صادرا من شخص ثالث أو لأمره أو لحامل الشيك (وهو

---

[1]- طاهر لطرش، مرجع سبق ذكره، ص37.

[2]- بخراز يعدل فريدة، **<u>تقنيات وسياسات التسيير المصرفي</u>**، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، الطبعة الرابعة، 2008، ص35.

[3]- المرجع نفسه، ص36.

[4]- سحنون محمود، **<u>دروس في الاقتصاد النقدي والمصرفي</u>**، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2004، ص16.

[5]- البارودي علي، مصطفى كمال طه، **<u>القانون التجاري</u>**، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2001، ص611.

المستفيد) مبلغا معينا بمجرد الإطلاع على الشيك"[1]، كما أنه لا يوجد نوع واحد فقط من الشيك بل يعرف هذا المجال أنواعا أخرى من الشيكات كالشيك المسطر والشيك المعتمد، والشيك المقيد، أو الشيك المؤشر والشيك السياحي وسنعرض هذه الأنواع من الشيكات فيما يلي:

أولا- الشيك المسطر أو المخطط:

وهو شيك محرر في شكل شيك عادي إلا أنه يتميز بوضع خطين متوازيين على وجه الشيك مما يترتب عليه وجوب إمتناع البنك عن الوفاء بمبلغ الشيك إلى البنك أو عميل البنك، لذلك فإنه يتعين على حامل الشيك المسطر تطهير الشيك إلى البنك ليتولى استفاء المبلغ لحساب هذا العميل والتسطير قد يكون عاما أو خاصا ويكون التسطير عاما إذا ترك الفراغ بين الخطين على بياض دون كتابة أي كلمة أو إذا كتب لفظ بنك من غير تعيين إسم البنك بالذات ومتى كان التسطير عاما جاز تقديم الشيك لأي بنك لإستيفاء المبلغ، ويكون التسطير خاصا متى ذكر إسم بنك معين بين الخطين وعندئذ يمتنع على البنك المسحوب عليه دفع مبلغ الشيك إلى البنك المعين إسمه بين الخطين[2].

ثانيا- الشيك المعتمد:

وهو شيك محرر بشكل عادي، فضلا عن أنه يحمل توقيع البنك المسحوب عليه على صدر الشيك بما يفيد اعتماده مع ذكر التاريخ، ويترتب على اعتماد الشيك تجميد مقابل الوفاء لصالح الحامل فيصبح الوفاء بشيك مؤكدا[3].

ثالثا- الشيك المقيد في حساب:

إذا ورد على الشيك ما يفيد بأن قيمته (تقيد في الحساب) أو في حكمه كان البنك ملزما بوفائه بطريقة تسوية في حساب المستفيد وامتنع عليه الوفاء بقيمته نقدا، فإن فعل تحمل نتيجة ما قد يقع من ضرر للساحب[4].

---

[1]- محمد علي محمد بني مقداد، **القانون التجاري في ضوء قانون التجارة الأردني**، مؤسسة حمادة للدراسات الجامعية والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى ،2011، ص293.

[2]- سالم مريم عبد الله، **جريمة إصدار شيك بدون رصيد**، الكويت، مقال منشور على الموقع الالكتروني: www.majlesalommch.net، تاريخ الاطلاع 2017/02/18، على الساعة 23:30.

[3]- وهيبة عبد الرحيم، مرجع سبق ذكره، ص23.

[4]- المرجع نفسه، ص24.

رابعا– الشيك المؤشر:

قد يقوم المسحوب عليه بناء على طلب الحامل أو الساحب بالتأشير على الشيك مما يدل على وجود مقابل الوفاء بتاريخ التأشير، وهذا التأشير يفيد إثبات وجود مقابل الوفاء في تاريخ التأشير لا يترتب عليه تجميد مقابل الوفاء إلى غاية إستيفاء الحامل لقيمة الشيك، بل غايته التأكيد على وجود مقابل الوفاء وقت التأشير فحسب[1].

خامسا– الشيك السياحي:

وهو شيك (أمر الدفع) بمبلغ معين بعملة قابلة للتحويل يصدره بنك معروف أو منشأة مالية معروفة، والمستفيد منه هو حامله المعرف بتوقيعه، ويسمى الشيك السياحي لأن القصد من إصداره هو أن يصرف المستفيد قيمته خارج البلد[2].

الفرع الثالث: أوراق الدفع

تعنى أوراق الدفع قيمة التسديدات التي تقوم بها المؤسسة اتجاه الموردين أو الدائنين الآخرين، فهي وسيلة دفع تعوض الشيكات، حيث تلتزم المؤسسة إتجاه الموردين أو الدائنين الآخرين، حيث تلتزم المؤسسة بدفع ديونها في آجال محددة (ميعاد الإستحقاق)[3]. وسنستعرض الآن بإيجاز أهم أنواع أوراق الدفع.

أولا– السفتجة (الكمبيالة):

يمكن تعريف السفتجة بأنها "محرر كتابي وفق شرائط مذكورة من القانون، يتضمن أمر صادرا من شخص هو الساحب إلى شخص آخر هو المسحوب عليه بأن يدفع الأمر لشخص ثالث هو المستفيد أو حامل السند مبلغا معينا بمجرد الإطلاع في ميعاد معين أو قابل للتعيين" وتسمى بإضافة إلى كلمة سفتجة بالكمبيالة أو سند السحب أو بوليصة[4].

---

[1]- نادية فضيل، **الأوراق التجارية في القانون الجزائري**، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، الطبعة الأولى، 2002، ص ص119–120.

[2]- شاكر القزويني، مرجع سبق ذكره، ص132.

[3]- لوصيف عمار، مرجع سبق ذكره، ص18.

[4]- ياملكي أكرم، **الأوراق التجارية والعمليات المصرفية**، الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001، ص132.

كما يمكن تعريفها على أنها ورقة تجارية تتضمن أمر صادرا من شخص يسمى (الساحب) إلى شخص آخر يسمى (المسحوب عليه)، وذلك بأن يدفع مبلغا معينا من النقود إلى شخص آخر هو المستفيد أو الحامل بعد التظهير في مكان معين وفي زمان محدد أو لدى الاطلاع[1].

وتشمل السفتجة على البيانات التالية حسب المادة 390 من القانون التجاري الجزائري:[2]

- تسمية (سفتجة) على البيانات في متن السند نفسه وبالغة المستعملة في تحريره؛
- أمر غير معلق على قيد أو شرط بدفع مبلغ معين؛
- إسم من يجب عليه الدفع (المسحوب عليه)؛
- تاريخ الإستحقاق؛
- المكان الذي يجب فيه الدفع؛
- إسم من يجب الدفع له أو لأمره؛
- بيان تاريخ إنشاء السفتجة ومكانه؛
- توقيع من أصدر السفتجة(الساحب).

حيث تتكون السفتجة من ثلاث أطراف أساسية وهي:[3]

1- الساحب: وهو الذي يصدر الأمر بدفع المسحوب عليه، ويكون هذا الساحب دائن للمسحوب عليه بمبلغ يساوي على الأقل قيمة السفتجة.

2- المسحوب عليه: وهو الذي يصدر له الأمر بالدفع من الساحب وهو المدين بالوفاء بقيمة السفتجة.

3- المستفيد: وهو الذي يصدر الأمر بالدفع لصالحه، وإذا ما ظهرت السفتجة تحول المستفيد إلى المظهر له أو الحامل.

وتحرر السفتجة بأشكال متعددة لكن تتضمن جميع هذه الأشكال نفس البيانات التي ينص عليها القانون وفيما يلي مثال على ذلك:

---

[1]- سليم سعداوي، **السندات التجارية في القانون الجزائري**، دار الحديث للكتاب والطباعة والنشر والتوزيع، 2008، ص04.

[2]- ف شلبي، **القانون التجاري**، قصر الكتاب للنشر والتوزيع، 2008، ص113.

[3]- سليم سعداوي، مرجع سبق ذكره، ص04.

الشكل (1-3):مثال عن السفتجة

الأبيار 2002/10/29

سفتجة

المبلغ 50000دج

إلى السيد رابح عثمان الجزائر ساحة القدس

إدفعوا بموجب هذه السفتجة لأمر السيد محمد صالح في الجزائر مبلغ خمسة آلاف دينار جزائري في 2002/12/02.

الساحب أحمد مصطفى

التوقيع

بومرداس 3 شارع الشاطئ الأزرق 2002/10/29

المصدر: عبد القادر البقيرات، **القانون التجاري الجزائري**، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون الجزائر، الطبعة الثانية، 2010، ص17.

ثانيا-السند لأمر:

هو عبارة عن ورقة تجارية يتعهد بمقتضاها شخص يسمى المحرر بدفع مبلغ من النقود في تاريخ معين لإذن أو لأمر شخص هو المستفيد[1]. والسند لأمر هو صك محرر وفق شكل معين حدده القانون يتضمن تعهد شخص يسمى المحرر أن يدفع في مكان محدد مبلغا معين من النقود وتاريخ معين أو قابل لتعيين أو بمجرد الاطلاع لأمر شخص آخر هو المستفيد.

[1]- محمد السيد الفقي، **الأوراق التجارية والافلاس**، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2007 ، ص28.

الشكل(1-4): مثال عن سند لأمر

40000دج

بموجب هذا السند ولدى مرور أربعة أشهر من تاريخه ندفع في بومرداس لأمر رابح منصور المبلغ الموقع أعلاه وقدره أربعة آلاف دينار جزائري لا غير .

الجزائر 2005/11/15

عبد القادر بوعلام

الجزائر 31 ساحة حيدرة

المصدر: عبد القادر البقيرات، **القانون التجاري الجزائري**، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، الطبعة الثانية، 2010، ص131.

والسند لأمر يفترق عن السفتجة في أنه يرد في صيغة التعهد بالوفاء لا لأمر بالدفع (ordre)، كما أنه يتضمن إنشاء علاقة بين شخصين فقط هما محرر السند وهو المدين الأصلي والدائن وهو المستفيد، وقد أشارت المادة 470 من القانون التجاري الجزائري يكون محرر السند ملزما على الكيفية التي يلتزم بها قابل السفتجة[1].

كما توجد سندات أخرى كسند الرهن وسند الصندوق والسندات العمومية قصيرة الأجر.

المطلب الرابع: مزايا وعيوب وسائل الدفع التقليدية

تتميز وسائل الدفع التقليدية بمزايا وعيوب وفي الغالب كثرة عيوبها ما أدى إلى تطورها وتحولها من الشكل التقليدي إلى الشكل الالكتروني تؤدي نفس الوظيفة ولكن بطرق مختلفة أكثر تطورا، ولكن هذا لم يمنع من بقاء هذه الوسائل التقليدية.

[1]- عبد القادر البقيرات، مرجع سبق ذكره، ص131.

الفرع الأول: مزايا وسائل الدفع التقليدية

تتميز وسائل الدفع التقليدية بالعديد من المزايا نوجزه فيما يلي:[1]

اولا– الأمان:

تجنب وسائل الدفع التقليدية مستعمليها كثيرا من الأخطار الناجمة عن الأخطاء الناتجة عن إستعمال وسائل الدفع الالكترونية، والتي قد تسبب مشاكل كثيرة بالنسبة لوسائل الدفع التقليدية التي تجنبك حمل النقد وما ينتج عنها من مخاطر السرقة أو الضياع.

ثانيا– المرونة:

هي أيضا تكسب حاملها المرونة في الحصول على احتياجاته بالرغم من نقص الخدمات بالمقارنة مع وسائل الدفع الحديثة والالكترونية، فهي تعطي ثقة أكبر في معاملاتها التي تتم باستخدامها.

ثالثا– مكانة مميزة في المجتمع:

فوسائل الدفع عامة والتقليدية أو الحديثة خاصة تمثل مظهر من مظاهر التقدم فهي تعطى لمستعمليها وضع مميز ومكانة اجتماعية ورضاء نفسي.

الفرع الثاني: عيوب وسائل الدفع التقليدية

نظرا للتغيرات الحاصلة في الاقتصاد العالمي والتطورات التكنولوجية أخذت مكانة وسائل الدفع التقليدية تتقلص نوعا ما ولهذا فهي تتسم بالعديد من العيوب أدت إلى ظهور وسائل دفع حديثة تتمثل فيما يلي:[2]

– حيث نجد صعوبة الحصول على التوجيهات والمعلومات عن المسحوب منه لإتمام العملية فيما يخص أوراق الدفع؛

[1]- شامي ليندة ، **المصاريف والأعمال المصرفية في الجزائر**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، تخصص قانون أعمال، الجزائر، 2001–2002، ص5.

[2]– صخري عمر، **دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي– دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري CPA–**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تحليل اقتصادي، جامعة الجزائر، 2007–2008، ص47.

– إمكانية عدم الدفع (شيكات بدون رصيد)؛

– عملية مكلفة للبنك (الإصدار،التوزيع، المقاصة)؛

– إستخدام الطرق اليدوية على مستوى البنوك، مما يؤدي إلى طوابير إنتظار طويلة رغم توفر وسائل التقنية ووسائل الإعلام الآلي؛

– مشاكل ذات طابع إداري(تسليم البريد، دفاتر الشيكات، طلبات الإستعلام ووثائق الإثبات) ترغم العميل على التنقل إلى البنك الذي يدير حسابه؛

– قد يستغرق الحصول على دفتر الشيكات في المتوسط 14 يوما ويمكن أن تصل هذه المدة إلى أكثر من ثلاثة أسابيع في بعض البنوك؛

– تعمد الكثير من الأشخاص عدم الإمضاء بصورة صحيحة على الشيك حتى لا يتمكن من الحصول على المبلغ.

خلاصة الفصل:

تعتبر البنوك التجارية إحدى أدوات النظام الاقتصادي الهامة في العصر الحديث، فكانت نشأتها أولاً من فكرة هدفها حفظ الأموال بعد شيوع التعامل بالشهادات الورقية التي تسلم من الصاغة والصيارفة مقابل ما تودع لديهم من أموال وأشياء ثمينة لحفظها، ثم تطورت أعمال البنوك وفقا للبيئة الاقتصادية السائدة في كل فترة، وبمجيء الثورة الصناعية ظهرت الحاجة إلى البنوك من أجل تمويل المشاريع الكبرى وتمثلت وظيفة البنوك الأساسية في جمع الودائع ومنح الائتمان وخصم الأوراق التجارية وتحصيلها والتعامل بالعملات الأجنبية.

كما عرف النشاط البنكي عدة وسائل للدفع تمكن من إجراء الصفقات بسهولة حظيت بالقبول الاجتماعي لها، فبالإضافة إلى النقود وسيلة الدفع الوحيدة تامة السيولة، عرف الإنسان عدة وسائل أخرى كالشيك، السفتجة، السند لأمر، وسند الرهن... إلخ، وكل هذه الوسائل يمكن تداولها واستخدامها في تسوية الصفقات.

الفصل الثّاني:

دور وسائل الدفع الالكتروني

في عصرنة البنوك

التجارية

تمهيد:

أدت ثورة الاتصالات والمعلومات في هذا العصر (عصر التطورات المتلاحقة) إلى ظهور تغييرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي، نظرا لأن القطاع سريع التأثر والإستجابة للمتغيرات الخارجية التي أدت إلى وجود كيانات مصرفية عملاقة. ومن هنا كان لابد من إعادة النظر في الدور التقليدي للبنوك والتطلع إلى تقديم خدمات مصرفية ومالية متطورة ومتنوعة، وذلك بالإعتماد على ما أنتجته التكنولوجيا وثورة المعلومات من وسائل دفع حديثة متطورة أدت إلى الإستغناء عن بعض الخدمات التقليدية وتعويضها بخدمات إلكترونية اعتمادا على تقنية المعلومات والاتصال.

وقد فرض دخول الأنترنيت على العمل التجاري وبروز ظاهرة التجارة الالكترونية على البنوك أن تستغل هذه الخدمة لتقديم خدمات الصيرفة الالكترونية ، وهكذا أصبحت معظم البنوك التجارية تستعمل وسائل الدفع الالكترونية بدل التقليدية.

ومن خلال هذا سنحاول ضمن هذا الفصل التطرق إلى:

- **المبحث الأول:** عموميات حول وسائل الدفع الالكتروني.
- **المبحث الثاني:** أنواع وسائل الدفع الالكتروني.
- **المبحث الثالث:** تطور وسائل الدفع الالكتروني ومساهمتها في عصرنة البنوك التجارية.

المبحث الأول: عموميات حول وسائل الدفع الالكتروني

لقد ظهرت وسائل الدفع الالكتروني كنتيجة للتطور التكنولوجي وكحل للمشاكل والعراقيل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية، وحتى تساهم في تطوير أداء النشاط البنكي عن طريق تحسين أداء منظومة الدفع وتطورت خاصة منذ انتشار عمليات التجارة الالكترونية ونموها على الصعيد العالمي.

المطلب الأول: ماهية وسائل الدفع الالكتروني

كانت التجارة الالكترونية حديثة النشأة من أهم الأسباب التي أدت إلى إستخدام وسائل الدفع الالكتروني، مما أدى الى تحول النقود من شكلها المادي الملموس لتصبح تيار غير مرئي من الالكترونيات المحفوظة في مختلف وسائل الدفع الالكتروني.

الفرع الأول: نشأة وسائل الدفع الالكتروني وتعريفها

اولا– نشأة وسائل الدفع الالكتروني:

ونوجزها في مايلي:[1]

إن ظهور وسائل الدفع الالكتروني هو نتيجة التجديدات المالية بفعل الصيرفة الالكترونية أو مصارف الانترنيت، ومهما كانت درجة الحداثة على المستويات الجزئية فإن عالم الوساطة المالية عرفت تحولا نوعيا غيّر من أبعاد وأهداف واستراتيجيات المصارف في السنوات الأخيرة، وكان ذلك نتيجة منطقية لثورة التكنولوجيات الجديدة في الإعلام والاتصال وعولمة الأسواق المالية والمصرفية .

غير أن استخدام البطاقات بدل النقد الائتماني يرجع في الواقع إلى ظهور بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف في فرنسا وفي الولايات المتحدة الأمريكية من خلال بطاقات معدنية تستعمل في تعريف الزبون على مستوى البريد.

أصدرت مجموعة مكونة من ثمانية مصارف بطاقة، لتتحول بعد هذه إلى شبكة عالمية، كما تم طرح في نفس الفترة البطاقة الزرقاء من قبل مصارف فرنسية.

[1]– Michel Volle,**E'economie**, Edition economca, paris, 2003, p87.

حيث أنه في نهاية السبعينات نتيجة الثورة الالكترونية تم تزويد البطاقات بمسارات مغناطيسية في الكثير من الدول الصناعية وما ميزها أنها تحتوي على ذاكرة، ويمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها لإجراءات عملية الدفع.

وتعددت أشكال وسائل الدفع العصرية من خلال السحب أو الدفع أو التعامل بالأوراق المالية وغير ذلك من أعمال المصارف، ويرجع استخدام النقد الالكتروني لبداية الثمانينات حيث برز مفهوم النقد الالكتروني، ومع بداية التسعينات أصبحت كل بطاقات الدفع البرغوتية فهي تسمح بالتعريف على سلامة البطاقات وعلى هوية صاحبها وهو ما يعد دعم كبير لأمن وسلامة العمليات.

ثانيا-تعريف وسائل الدفع الالكتروني:

تمثل وسائل الدفع الالكتروني أهم مكونات نظام الدفع الالكتروني تنفد فيه المعاملات بواسطة وسائل إلكترونية حيث تعددت التعاريف حول نظام الدفع الالكتروني ووسائل الدفع.

1- **مفهوم نظم الدفع الالكترونية:** هي النظم التي تمكن المتعاملين بتطبيقات التجارة الالكترونية من التبادل المالي إلكترونيا بدلا من استخدام النقود المعدنية والورقية أو الشيكات الورقية، حيث يقوم البائعون عن طريق الانترنيت بتوفير طرق سهلة وسريعة وآمنة للحصول على ائتمان منتجاتها من الزبائن[1].

كما عرفت كذلك على أنها: "الأنظمة التي تتم إلكترونيا بدلا من الورق(الكاش، الشيكات) يستطيع الشخص مثلا أن يحاسب على فواتيره إلكترونيا أو يقوم بتحويل النقود إلكترونيا عبر حسابه البنكي الخاص"[2].

وعرفت على أنها: " مجموعة من الأجزاء المترابطة والمتكاملة تتفاعل مع بعضها من أجل إتمام المعاملات عن طريق تسهيل عملية الدفع إلكترونيا"[3].

---

[1]- محمد عبد حسين الطائي، **التجارة الالكترونية- المستقبل الواعد للأجيال القادمة-**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2010، ص178.

[2]- "محمد نور" صالح الحداية، سناء جودت خلف، **تجارة إلكترونية**، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الثانية، 2012، ص 231.

[3]- منصور ناصر الرجي، سعاد نوري العبيدي، **أثر استخدام نظم الدفع الالكتروني على آداء البنوك الأردنية**، الملتقى العلمي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر-عرض تجارب دولية-، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 26-27أفريل2011، ص06.

وتصب مجمل هذه التعاريف في أن نظم الدفع الالكترونية هي النظم التي تمكن المتعاملين من تسوية تعاملاتهم إلكترونيا عبر حسابهم البنكي الخاص.

2- مفهوم وسائل الدفع الالكتروني:

عرفها البنك المركزي الأوربي أنها: "كل الوسائل المستعملة في أي عملية دفع صدرت وعولجت بطريقة إلكترونية"[1]، وهذا يعني أن العملية هي عبارة عن تحويل نقدي من نقل معطيات من طرف إلى آخرأو من نظام إلىآخر، وهذه المعطيات يتم معالجتها من طرف نظام وسيط يتمثل في شبكة مصرفية، وتتم هذه العملية عن طريق مجموعة الأدوات الالكترونية التي تصدرها البنوك ومؤسسات الائتمان.

وعرفت كذلك بأنها: "الوسيلة الالكترونية التقليدية للدفع والتي نستعملها في حياتنا اليومية، الفرق الأساسي بين الوسيلتين هي أن وسائل الدفع الالكتروني تتم كل عملياتها إلكترونيا ولا وجود للحوالات ولا للقطع النقدية"[2].

"هي كل الوسائل التي مهما كانت الدعائم والأساليب التقنية المستعملة فيها تسمح لكل الأشخاص بتحويل الأموال"، كما أنها تلغي جملة الوسائل التي مهما كانت الدعامة المنتهجة والتقنية المستعملة تسمح لكل شخص بتحويل الأموال[3].

وتعرف أيضا: "بأنها الوسائل التي تستعمل في عملية تحويل الأموال هي في الأساس ثمن لسلعة أو خدمة بطريقة رقمية أي باستخدام أجهزة الكومبيوتر وإرسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات"[4].

---

[1]- رحيم حسين، **الاقتصاد المصرفي**، دار بهاء الدين للنشر والتوزيع، قسنطينة، الجزائر، الطبعة الأولى، 2008، ص150.

[2]- السعيد بريكة، فوزي شوق، **تحديات وسائل الدفع الالكتروني،-دراسة إستطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالة البنكية لولاية أم البواقي-**، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، جامعة أم البواقي، الجزائر، العدد الثاني، ديسمبر 2014، ص05.

[3]- ميهوب سماح، **أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية-حالة نشاط البنك عن بعد-**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر، 2013-2014، ص08.

[4]- حيدر أمير، **الدفع الالكتروني من يحميه**، مقال منشور على الموقع الالكتروني:http://islam onlinet.net ، تاريخ الاطلاع 2017/02/20، على الساعة 17:30.

وفي الأخير يمكن وضع تعريف يلخص مجمل التعاريف السابقة على وسائل الدفع الالكتروني هي تلك الوسائل التي تمكن المتعاملين من القيام بعملية الدفع عن بعد عبر أجهزة الحاسوب بشكل إلكتروني.

الفرع الثاني: خصائص وسائل الدفع الالكتروني وأهميتها

ويمكن الفصل بين خصائص وسائل الدفع الالكتروني وأهميتها كالآتي:

أولا-خصائص وسائل الدفع الالكتروني:

وتتميز وسائل الدفع الالكتروني بالخصائص الآتية:[1]

1- **يتسمالدفع الالكتروني بالطبيعة الدولية**: أي أنه وسيلة مقبولة في جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء إلكتروني بين المستخدمين في جميع أنحاء العالم.

2- **يتسم الدفع من خلال استخدام النقود الالكترونية**: وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة التبادل.

3- **يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الالكترونية عن بعد**: حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدين في المكان ويتم الدفع عبر شبكة الانترنيت، أي من خلال المسافات بتبادل المعلومات الالكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية، حيث يتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات إلكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد.

4- **يتم الدفع الالكتروني بأحد الأسلوبين**:

أ- **الأسلوب الأول**: من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض (الدفع عبر الانترنيت، وبذلك يتبادل المعلومات الالكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية)، ومن ثم فإن الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود، ولا يمكن تسوية المعاملات الأخرى بغير هذه الطريقة، ويشبه ذلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوع مقدماً.

[1]- سعيدة بريكة، **واقع عمليات الصيرفةالالكترونية وآفاق تطويرها في الجزائر**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر 2010-2011، ص ص152-153.

ب-**الأسلوب الثاني:** من خلال البطاقات البنكية العادية، حيث لا يوجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض، بل أن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أي معاملات مالية.

5- **يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك:** أي توافر أجهزة تتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة بينهم.

6- **يتم الدفع الالكتروني من خلال نوعين من الشيكات:**

أ- **النوع الأول:** شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد، ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية مسبقة بينهم.

ب-**النوع الثاني:** شبكة عامة حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة.

ثانيا- أهمية وسائل الدفع الالكترونية:

إن اتساع نطاق التجارة الالكترونية سمح بتضاؤل دور النقود الورقية والدفع التقليدي أمام ازدهار الدفع الالكتروني، حيث كانت النقود الوسيلة الرئيسية لتسوية المعاملات المالية وكان الدفع يتم بصورة سائلة أو بواسطة بديل الشيك وغيرها من وسائل الدفع التقليدية[1].

لكن تلك الوسائل لا تصلح في تسهيل التعامل الذي يتم عن بعد في بيئة غير ماديةكالعقود الالكترونية التي تبرم عبر شبكة الانترنيت حيث تتوارى المعاملات الورقية، من هنا تظهر أهمية ابتكار وسائل السداد تتفق مع طبيعة التجارة الالكترونية لهذا يتم الدفع إلكترونيا، هذه الوسائل لا تصلح وخصوصية التجارة الالكترونية ومقتضيات السرعة فيها، لذا كانت أهمية اللجوء إلى الدفع الالكتروني من خلال شبكة اتصال اللاسلكية موحدة عبر الانترنيت[2].

[1]- وهيبة عبد الرحيم، مرجع سبق ذكره، ص30.

[2]- محمد حسين منصور، **المسؤولية الالكترونية**، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2003، ص120.

المطلب الثاني: أطراف التعامل بأنظمة الدفع الالكتروني

تشترك أنظمة الدفع الالكترونية في أنها وسيلة إنتقال من شخص لآخر، أو لمجموعة أخرى عبر شبكة الانترنيت دون الحاجة للتفاعل وجها لوجه[1]، وعلىاختلاف هذه الأنظمة نجد أنها تحتوي جميعها على أربعة عناصر.

الفرع الأول: ديون المشتري الدافع حامل البطاقة والتاجر المستفيد

أولا–ديون المشتري حامل البطاقة:

هو الشخص المصرح له باستخدام البطاقة المصدرة له من أحد البنوك، وتكون البطاقة مطبوعة باسمه وموقعة بتوقيعه، ولديه الرقم السري الخاص بها، ويلتزم حامل البطاقة بشروط وأحكام البنك المصدر للبطاقة المصدرة له من أحد البنوك، ويكون ذلك بناء على طلب تم تقديمه للمصدر ووافق على منحه إياها لتمكينه من الشراء بواسطتها أو الحصول على الخدمات التي يرغب فيها، كما يمكنه السحب من الصراف الآلي باستخدام البطاقة الممنوحة من طرف مصدر البطاقة.

ويدفع حامل البطاقة للمصدر المستحقات المترتبة عليه جراء استخدام هذه البطاقة وقد يتطلب الأمر فرض البنك أو المؤسسة المالية لإجراءات خاصة، وقد يستفيد الحامل من امتيازات خاصة.

ويظهر ذلك من خلال تجمعات مصدري بطاقات الدفع كما حدث باتخاذ مجمع البطاقات الزرقاء من جهة،وماستركادوأوروباي من جهة أخرى، وقاموا بإنشاء تجمع البطاقات البنكية (Groupement Des carts Bancaire).[2]

ويمكن تلخيص هذا الطرف في كونه هو الجهة التي تقوم بعملية الدفع الالكتروني مقابل الحصول على السلع والخدمات.

[1]– محمد نورصالح الجداية، مرجع سبق ذكره، ص235.

[2]– واقد يوسف، **النظام القانوني للدفع الالكتروني**،مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في القانون، تخصص قانون التعاون الدولي، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، 2010–2011، ص73.

ثانيا-التاجر المستفيد:

إن هذا الوصف يطلق على الشركات أو المؤسسات صاحبة السلع ومحلات البيع ومراكز تقديم الخدمات للجمهور بشكل عام، ويبرم اتفاق مع مصدر البطاقة لقبول البيع بالبطاقة ومن ثم يرجع إلى مصدر البطاقة للحصول على ثمن هذه السلعة[1].

ويمكن تلخيص هذا الطرف في كونه الجزء من عملية الدفع الالكتروني الذي يستلم النقود إلكترونيا مقابل تقديمه لسلع وخدمات.

الفرع الثاني: المصدر المحرر والمنظم (المركز العالي للبطاقة)

أولا- المصدر المحرر:

هو المصدر للبطاقة (المصرف أو المؤسسة المالية) المرخص لها من المنظمة العالمية بإصدار أنواع مختلفة من البطاقات وفقا لما يتناسب مع متطلبات عملائها وأنظمتها الداخلية، وذلك بدون تدخل المنظمة العالمية في تفاصيل التعاقدات بينهما وبين حملة البطاقات[2].

ومنه يمكن القول أن المصدر المحرر هو البنك أو المؤسسة غير البنكية التي تصدر البطاقات الالكترونية لاستخدامها في عمليات الدفع الالكتروني[3].

ثانيا-المنظم (المركز العالي للبطاقات):

هي التي لها حق الترخيص للبنوك لإصدار البطاقات، وتقوم بدور الوسيط بين البنوك الأعضاء المتعاملة في مجال البطاقات وإعطاء التفويضات على تنفيذ أو عدم تنفيذ العمليات التي تستخدم فيها البطاقات، كما تقوم بدور التسوية بين البنوك الأعضاء وذلك من خلال حساب التسوية الذي يفتحه لكل بنك من البنوك الأعضاء، ومن الأمثلة على هذه المنظمات مؤسسة (الفيزا العالمية)ومنظمة (ماستر كارد العالمية).

وتملك أيضا صلاحيات من عملية حل النزاعات والخلافات الناشئة بين أطراف العلاقة القانونية، فيكون دورها في هذه الحالة دور المحكم، ويتم ذلك مقابل عمولة تتراوح عادة ما بين 1٪إلى 4٪ من قيمة العملية التي يدفعها التاجر إضافة إلى اشتراك سنوي في معظم الحالات يدفعها المستخدم (حامل

---

[1]- جلال عايد الشورة، **وسائل الدفع الالكتروني**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، مصر، 2008، ص35.

[2]- شكري عبد الفتاح كراز، **العوامل المؤثرة في التعامل مع بطاقات الائتمان -دراسة تحليلية على عملاء المصارف في قطاع غزة بفلسطين**- ، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، تخصص تجارة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2004-2005، ص45.

[3]- محمد نور صالح الجداية، مرجع سبق ذكره، ص236.

البطاقة) ويحكم هذه البطاقات من الناحية القانونية وينظم العلاقات الناشئة عنها القانون الوطني الذي نظمت ونشأت في ظله إذا كان هناك قانون ينظم هذه العمليات أو الرجوع إلى القواعد العامة في هذا المجال في حالة عدم وجود قانون داخلي ينظم مثل هذه العمليات[1].

المطلب الثالث: الوسائط المصرفية

لقد تطورت وسائل الدفع الالكتروني بتطور تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وظهرت العديد من الوسائط المصرفية الإلكترونية نذكر منها ما يلي:

الفرع الأول: أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع

اولا- أجهزة الصراف الآلي:

لقد عرفت أجهزة الصراف الآلي تطورا كبيرا، ففي السبعينات ظهرت كبديل لموظفي الصرافة في الفروع المصرفية للتقليل من عدد المعاملات داخل البنك، أما في الثمانينات بدأ الاهتمام بتخفيض التكاليف ومن ثم البحث على تحقيق ميزة تنافسية، وفي التسعينيات أدت التطورات التكنولوجية إلى إنشاء محطات صراف آلي صغير ذات تكلفة قليلة[2].

حيث تعرف أجهزة الصراف الآلي بأنها: "تلك الآلات التي يمكن نشرها بالأماكن المختلفة سواء بالجدار أو بشكل مستقل، وتكون متصلة بحاسوب البنك، ويقوم العميل باستخدام البطاقات الإلكترونية للحصول على الخدمات المصرفية المختلفة"[3].

فخدمات الصرافات الآلية تعتمد على وجود شبكة من الاتصالات تربط أفرع البنك الواحد أو أفرع البنوك كلها، في هذه الحالة تقوم ماكنة أو آلة الصرف الآلي بخدمة أي عميل من أي بنك مشترك، والتي تتطلب الوصول إلى بيانات حسابات العملاء فورا[4].

---

[1]- واقد يوسف، مرجع سبق ذكره، ص73.

[2]-نوال بن عمارة،**وسائل الدفع الالكترونية-الآفاق والتحديات-**، ملتقى البحث العلمي، جامعة ورقلة،الجزائر، منشور على الموقع الالكتروني: www.RSSCRS.info، تاريخ الاطلاع، 2017/02/21، على الساعة22:30 ، ص03.

[3]- ناظم الشمري، عبد الفتاح العبد اللات، **الصيرفة الالكترونية في الأردن-الواقع وإمكانية التوسيع-** ، المؤتمر العلمي الخامس جامعة فيلادلفيا، 4-5 تموز،2007، ص07.

[4]-جليد نور الدين، بركان أمينة، **الصيرفة الالكترونية والمصارف الالكترونية**، مجلة معارف، جامعة خميس مليانة، الجزائر، العدد العاشر جوان2011، ص03.

ويعتمد مفهوم آلات الصرف الآلي على وجود اتصال بين الحاسب الرئيسي للبنك أو آلة الصرف الآلي، بحيث يمكن استقبال بيانات العميل كرقم التعريف الشخصي (PIN)، رقم الحساب، رقم الخدمة المطلوبة وهكذا، وذلك بمجرد قيامه بإدخال بطاقة التشغيل لتقوم الآلة بعد ذلك بإعطاء استجابات فورية تتمثل في الخدمات المصرفية المطلوبة (السحب النقدي، الإيداع النقدي، إيداع شيكات، كشف الحساب بيان الأرصدة...إلخ)[1].

1-أنواع أجهزة الصراف الآلي:

وهناك ثلاث أنواع من أجهزة الصرف الآلي وهي:[2]

أ-**آلات صرف بعيدة المدى (REMATE ATM)**: وتتواجد في أماكن جغرافية بعيدة عن مبنى البنك بحيث تعكس تلك الأماكن فرص تسويقية محتملة للتوزيع المصرفي نظرا لوجود تجمعات من العملاء الحاليين والمحتملين بها مثل النوادي الرياضية ، الفنادق الكبرى،...إلخ، وهي توفر بذلك الملائمة المكانية للخدمة المصرفية.

ب- آلات صرف داخلية (INTERNAL ATM): وتتواجد داخل صالات التعامل بمباني البنوك والعروض لامتصاص الطلب الزائد عن طاقة منافذ الصراف والإيداع بغرض تخفيف صفوف الانتظار، أي توفير الملائمة الأدائية للخدمة المقدمة لعميل البنك.

ج- آلات صرف خارج المبنى (OFF-PERMISES ATM): وتتواجد خارج مبنى البنكبغرض توفير خدمات مصرفية بعد ساعات العمل الرسمية، أي توفير الملائمة الزمنية للخدمة.

2- مراقبة عمل أجهزة الصراف الآلي:

نظرا لأن جهاز الصرف الآلي جزء من البنك ويقدم العديد من الخدمات المصرفية نيابة عن موظفي البنك، فإن مسؤولية مراقبة عمل الجهاز ومتابعة ذلك باستمرار تضع على عاتق مسؤولي الصراف الآلي الذي أوكلت إليهم هذه المهمة وعليهم:[3]

- التأكد من استمرارية الجهاز بتقديم الخدمة للعملاء؛

---

[1]- شريف فضيلة، **أثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية- دراسة حالة بعض البنوك في الجزائر-**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2009-2010، ص ص22-23.

[2]-المرجع نفسه، ص23.

[3]- خالد أمين عبد الله، إسماعيلإبراهيم الطراد، **إدارة العمليات المصرفية-المحلية والدولية-**، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى2006، ص211.

- استمرارية تغذية الجهاز بالنقود الورقية بمختلف الفئات لتلبية حاجات العملاء وتزويده بالقرطاسية اللازمة؛
- التأكد من الإيداعات صباح كل يوم عمل ومطابقتها للإدخالات؛
- إجراء مطابقة الصراف الآلي يوميا مع قسم المحاسبة لدى الفرع، وإجراء عمليات جرد يومي لخزينة الصراف؛
- تدريب وتعريف العملاء حاملي البطاقة على استخدامها.

ثانيا-نقاط البيع:

وهي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف أنواعها وأنشطتها،ويمكن للعميل استخدام بطاقات بلاستيكية أو بطاقات ذكية للقيام بأداء مدفوعات من خلال الخصم على حسابه إلكترونيا بتمرير هذه البطاقة داخل هذه الآلات المتصلة إلكترونيا بحواسيب المصرف[1].

كما يوضع في المحلاتبحيث يسمح للعميل بتسوية عملياته التجارية بالبطاقات أثناء التسديد، فإذا كان الزبون يحمل بطاقة ائتمان فبإمكان موظف نقطة البيع أن يمرر البطاقة على القارئ الالكتروني الخاص ببطاقة الائتمان والموصل مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك المعني، والذي بدوره يقوم بالتأكد من كفاية الرصيد وخصم القيمة من الرصيد الخاص بالزبون بعد أن يدخل الزبون رمزا أو رقما سريا خاصا به والذي يعرف برقم التعريف الشخصي السري (P.I.N)، يقوم الحاسب المركزي بعد ذلك بإضافة القيمة لرصيد حساب المتجر يتمكل هذا في جزء من الثانية، ويهدف هذا الجهاز الالكترونيإلى حل مشاكل نقل الأموال بتوفير عنصر الأمن[2].

[1]- وسيم محمد الحداد وآخرون، **الخدمات المصرفية الالكترونية**، دار المسيرة، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى، 2010، ص64.

[2]- مرزيق عاشور، معموري صورية، **عصرنة القطاع المالي والمصرفي وواقع الخدمات البنكية الالكترونية بالجزائر**، المؤتمر الدولي العلمي حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، جامعة الشلف، الجزائر، يومي 11-12مارس2008، ص06.

الجدول رقم (02-01) :نهائي نقاط البيع TPV.

الوسيلة	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
نهائي نقطة البيع الالكترونية TPV	يوضع في محلات حيث يسمح للعميل بتسوية عمليته التجارية بالبطاقات أثناء التسديد	فروع موصولة بشبكة تجمع بنوك مختلفة	يحل مشاكل نقل الأموال ويوفر الأمن

المصدر: عبد الوهاب نعمون،**النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية واستراتيجية البنوك**، الملتقى الدولي حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية، جامعة حسيبة بن بوعلي،الشلف، الجزائر، يومي 14-15ديسمبر 2004، ص08.

الفرع الثاني: الانترنيت المصرفي والهاتف المصرفي

ويمكن الفصل فيما بينهما كما يلي:

أولا-الانترنيت المصرفي:

تتجه البنوك نحو إنشاء مقر لها على الانترنيت حتى يستطيع العميل أن يصل إلى الفرع الالكتروني بطرق أسهل لتقديم طريقة دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليهم إلكترونيا، وطريقة تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة[1].

ويوفر الانترنيت المصرفي مجموعة من الخدمات تتمثل في:[2]

1- إمداد العملاء بطريقة التأكد من أرصدتهم لدى المصارف؛

2- شكل بسيط من أشكال النشرات الالكترونية الإعلانية عن الخدمات المصرفية؛

[1]- صلاح الدين حسن السيسي، **اقتصاد الفساد**، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، 2013، ص237.

[2]- برحومة عبد الحميد، صورية بوطرفة، **النقود الالكترونية والأساليب البنكية الحديثة في الدفع والتسديد-مخاطرها وطرق حمايتها-**، الملتقى العلمي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية إعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر-عرض تجارة دولية-، جامعة خميس مليانة، الجزائر، يومي 26-27أفريل2011، ص04.

3- تقديم طريقة دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليهم الكترونيا؛

4- كيفية إدارة المحافظ المالية للعملاء؛

5- يبين طريقة للتحويل المالي بين حسابات العملاء المختلفة.

وحتى يتم استخدام الانترنيت المصرفي يجب معرفة شروط استخدامه والمتمثلة في:[1]

1- وجود شبكة الاتصال الإلكترونية مرتبطة فيما بينها تمكن العاملين منها؛

2- أن يكون المتعامل له اشتراك على الموقع المعني؛

3- أن يكون للممول موقع على شبكة الانترنيت؛

5- الدقة المتناهية في تقديم الطلب وإعطاء الأمر حتى يتمكن من الحصول على المطلوب.

وللانترنيتالمصرفي جملة من المزايا والعيوب أهمها:

أ-المزايا:

- ✓ تسهيل عمليات التسجيل وبالتالي إعطاء فرصة للتعامل العالمي؛
- ✓ الحصول على عروض تجارية متعددة المواقع جغرافيا في العالم؛
- ✓ تأمين المبالغ النقدية من الضياع والسرقة.

ب- العيوب(المشاكل):

- ✓ المنافسة الشرسة بين المواقع ومشكل الفيروسات الالكترونية؛
- ✓ الإفلاس التام في حالة الخطأ أو التعرف على خصوصيات الموقع قبل التنافس؛
- ✓ زيادة عملية التحايل على المواقع والبطاقات الآلية.

ثانيا-الهاتف المصرفي:

[1]- سحنون محمود، **النظام المصرفي بين النقود الورقية والنقود الآلية**، مجلة العلوم الانسانية، جامعة قسنطينة، الجزائر، العدد الرابع، ماي 2003، ص ص11-12.

أنشأت البنوك أو المصارف خدمة (الهاتف المصرفي) كخدمة يتم تأديتها لمدة 24 ساعة يوميا وخلال الإجازات والعطل الرسمية أيضا،وتتيح هذه الخدمة للعملاء الاستفسار عن حساباتهم، كما تمكنهم من سحب بعض المبالغ من هذهالحسابات وتحويلها لدفع بعض الإلتزامات الدورية مثل دفع فواتير التليفون والغاز والكهرباء، فضلا عن تقديم جميع العمليات المصرفية[1]. حيث تم تطبيق هذا النظام لأول مرة في ميلاند بنك باسم (First DirectAccount)عن طريق الاتصالات الهاتفية بإدخال الرقم السري الخاص بالعميل.

ففي الولايات المتحدة الأمريكية أدخلت هذه الخدمة منذ عام 1985، وتعمل بواسطة شاشة لدى العميل في منزله لها اتصال مباشر بالبنك، وفي عام 1986 تم إدخال خدمات جديدة للهاتف المصرفي تتمثل في خدمة التحويلات المالية من حساب العميل المدفوعة لسداد الكمبيالات والفواتير عليه[2].

ومن الملاحظ أن عملاء البنوك أو المصارف يفضلون عادة استخدام الهاتف المصرفي في العمليات المصرفية البسيطة، أما عمليات الحصول على القروض الائتمانية أو فتح الاعتمادات الاستنادية فيفضلون أن تجرى بالطريقة التقليدية لكثرة إجراءات هذه العمليات ولتجنب حدوث أي أخطاء مع الرد على استفساراتهم بخصوص الأمور المعقدة فيها[3].

ويتيح استخدام الهاتف أو الأجهزة الخلوية في مجال الخدمات المصرفية مزايا وفرص عديدة أبرزها:[4]

1- فعالية إدارة الوقت وتحديدا في نقل المعلومات للزبائن في كل وقت ودون الوقوع في مشاكل التأخير؛

2- تحقيق شخصية الخدمات والإهتمام بشخص العميل، إذ تبع الهواتف الخلوية ربط مباشرا بين الخدمة وبين متلقيها وهو ما يتيح شعورا مميزا لدى العميل لأنه محط اهتمام؛

---

[1]- أحمد محمد غنيم، **التسويق والتجارة الالكترونية**، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، مصر، 2008، ص241.

[2]- بلعايش ميادة، بن اسماعين حياة، **مشروع الصيرفة الالكترونية في الجزائر**، مجلة ابحاث اقتصادية وإدارية، جامعة بسكرة، الجزائر، العدد السادس عشر، ديسمبر، 2014، ص12.

[3]-إبراهيم أحمد عبد الخالق الدوري، **التجارة الالكترونية- دراسة تطبيقية على المكتبات-**، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، السلسلة الثانية، 2010، ص56.

[4]- برحومة عبد الحميد، صورية بوطرفة، مرجع سبق ذكره، ص04.

3- الإنتاجية وفعالية الأداء حيث يمكن الاعتماد على الوسائط الخلوية في تجاوز معيقات الإنتاج والأداء في أوقات الضغط وأوقات التواجد خارج بيئة العميل؛

4- خفض التكلفة وهذا يعتمد على نطاق التطبيق ومدى فعالية الاستفادة من التقنيات الحديثة؛

5- توفير قاعدة بيانات خلفية قادمة للأعمال في كل وقت وفي كل مكان؛

6- سهولة الاستخدام قياسا بالأجهزة التقنية الأخرى؛

7- إلغاء فكرة الموقع مما يتيح تقديم خدمات في أسواق مفتوحة.

الفرع الثالث: المقاصة المصرفية الالكترونيةوالقابض

أولا-المقاصة المصرفية الالكترونية:

تعرف المقاصة الالكترونية بأنها: "نظام لتسوية مدفوعات الصكوك إلكترونيا بين البنوك بدلا من المدفوعات الورقية في غرف المقاصة وتسجل المدفوعات الالكترونية على شريط ممغنط"[1].

فخدمات المقاصة الالكترونية تتيح إمكانية تسهيل عملية تحويل النقود من حساب عميل إلى حسابات عملاء أومنظمات أخرى في أي فرع لأي مصرف، علاوة على ذلك أصبحت خدمات المقاصة تشتمل على نظم التسوية الإجمالية بين المصارف، أو بين عميل ما ومصرف أو مصارف أخرى. ومن مزايا نظام المقاصة الالكترونية قدرته الهائلة على تسوية المدفوعات في الوقت الحقيقي، علاوة على توفر عنصر اليقين والأمان في هذا النوع من التحويل الالكتروني[2].

وتهدف المقاصة الالكترونية إلى تسهيل وتعجيل المدفوعات والتسويات بين البنوك بما يكفل تقديم خدمات أفضل للعملاء، كما سوف يعطي البنوك ميزة تنافسية في الأسواق العالمية، إذ سوف يتيح لهذه البنوك إمكانية التسوية الفورية من دفع وتلقي للأموال عبر حساباتها الجارية لدى البنوك المركزية

[1]- نبيل دنون جاسم، مثال مرهون مبارك، **معيقات تطبيق الصيرفة الالكترونية في القطاع المصرفي الحكومي**، مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة بغداد، العراق، العدد الخامس والعشرين، 2010، ص7.

[2]- بشير العلاق، **التسويق الالكتروني**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة العربية، 2010، ص146.

وتوفير دفع فوري لعملائها، كما يشمل هذا النظام تسوية المدفوعات التي تتم عن طريق شبكة المدفوعات والنظام الالكتروني لتداول الأسهم ومقاصة الشيكات[1].

ثانيا-القابض:

وهو عبارة عن وسيط بين المتعاملين يتلقى طلبات وبيانات كل منهما ويتحقق منها عن طريق موقعه على الشبكة، ويتولى مباشرة عملية عرض السلعة أو الخدمة والتسليم والوفاء أو الدفع نظير عمولة معينة[2].

المطلب الرابع: تأمين الدفع الالكتروني

إن الدفع الإلكتروني بالرغم من المزايا العديدة الذي يتمتع بها إلا أنه قابل لتحايل والقرصنة فلهذا تأمينه أصبحت ضرورة حتمية، وهناك مجموعة من الوسائل والأنظمة المستخدمة من تأمين التعاملات المالية الالكترونية نذكر منها.

الفرع الأول: تقنية طبقة الفتحات الآمنة والحركات المالية الآمنة والتشفير.

أولا-تقنية طبقة الفتحات الآمنة (SST):

هذه التقنية طورت من طرف شركة (نت سكيب) التي ساعدت على زيادة الثقة في التجارة الالكترونية ومستوى الأمان فيها مما جعلها أساس التجارة الالكترونية في العالم، حيث قامت معظم الشركات المنتجة لمتصفحات الانترنيت بالأخذ بها وتزويد متصفحاتها بهذه التقنية[3].

و(SSL) برنامج يحتوي على برتوكول تشفير متخصص لنقل البيانات والمعلومات المشفرة بين جهازين عبر شبكة الانترنيت بطريقة آمنة، بحيث لايمكن قراءتها إلا من طرف المرسل والمستقبل لأن قوة تشفيرها تكون قوية ويصعب فكها وهي تختلف عن طرق التشفير الأخرى في أمر واحد وهو أنه لا

---

[1]- بريش عبد القادر، زيدان محمد، **دور البنوك الالكترونية في تطوير التجارة الالكترونية** ، الملتقى الدولي حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية -واقع وتحديات-، جامعة الشلف، الجزائر، يومي 14- 15ديسمبر2004، ص10.

[2]- وهيبة عبد الرحيم ، مرجع سبق ذكره، ص33.

[3]- صراع كريمة، **واقع وآفاق التجارة الالكترونية في الجزائر**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص إستراتيجية، جامعة وهران، الجزائر، 2013-2014، ص77.

يطلب من مرسل البيانات تشفير المعلومات التي يريد حمايتها فقط عليه التأكد من أن البرتوكول مستخدم بالقوة المطلوبة[1].

ثانيا-الحركات المالية الآمنة (SET):

جرى استخدام هذا البرتوكول في أول عملية تبادل مالي سنة 1997 في الولايات المتحدة الأمريكيةحيث يشبه إلى حد كبير بروتوكول الطبقات الأمنة في استناده إلى التشفير والتوقيعات الرقمية ويستخدم هذا البرتوكول برمجيات تدعى برمجيات المحفظة الالكترونية[2].

ثالثا-التشفير:

يقصد بالتشفير القيام بمزج المعلومات الحقيقية بمعلومات وهمية ينتج عنها توليد معلومات جديدة لا يمكن معرفة المعلومات الحقيقية فيها دون معرفة طريقة التشفير المتبعة والمفتاح السري المستخدم في ذلك وهذا المفتاح يتم الاتفاق عليه بين طرفي عملية التراسل (المرسل، المستقبل) ويستخدمه كل طرف من أجل تغيير شكل البيانات الحقيقية عن الإرسال، ويعيد البيانات إلى مضمونها الحقيقي بإزالة البيانات الوهمية عند الإستلام وهو ما يسمى بفك التشفير decryption[3].

الفرع الثاني: البصمة الالكترونية والتوقيع الرقمي والشهادات الرقمية

أولا-البصمة الالكترونية:

هي بصمة رقمية يتم اشتقاقها وفق خوارزميات معينة تدعى دوال أو انترنات التمويه، وتقوم هذه الخوارزميات بتطبيق حسابات رياضية على الرسالة لتوليد بصمة (رسالة صغيرة) تمثل ملف كامل أو رسالة(سلسلة كبيرة)، وتتكون البصمة الالكترونية للرسالة من بيانات لها طول ثابت (بين 128و160bits) تؤخذ من الرسالة المحمولة ذات الطول المتغير وهذه البصمة تميز الرسالة الأصلية والتعرف عليها بدقة، فما إذ تم التغيير ولو بمقدار bits في الرسالة هذا يؤدي إلى بصمة أخرى مختلفة تماما، وتتميز البصمات عن بعضها البعض بحسب المفاتيح الخاصة التي أنشأتها التي لا

[1]- إبراهيم بختي، **دور الانترنيت وتطبيقاته في مجال التسويق**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص نقود وبنوك، جامعة الجزائر، 2003، ص104.

[2]- صراع كريمة، مرجع سبق ذكره، ص78.

[3]- محمد عبد حافظ،**التسويق عبر الأنترنيت**، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى، 2009، ص209.

يمكن فك التشفير إلا باستخدام المفتاح العام، وتجدر الإشارة بأن استخدام خوارزمية البصمة الالكترونية أسرع من عملية التشفير اللامتماثل لهذا فإن البصمة الالكترونية تستخدم كثيرا في إنشاء التواقيع الرقمية[1].

ثانيا –التوقيع الرقمي:

وهي تصاحب جميع الخدمات المصرفية الالكترونية ومثال على ذلك الكلمات السرية وكلمات المرور(passwords) والتي من خلالها يمكن التأكد من اشتراك العميل وسريته وهي بمثابة التوقيع في المعاملات التقليدية الورقية[2].

وهناك نوعان شائعان من التوقيعات الالكترونية:[3]

✓ الأول هو المفتاحي(Key Based Signature) وفيه يتمتزويد الوثيقة الالكترونية بتوقيع مشفر يحدد الشخص الذي قام بتوقيع الوثيقة ووقتها ومعلومات عن صاحب التوقيع.

✓ أما النوع الآخر فهو البيوميتري(Bionetric Signature) الذي يعتمد على تحديد نمط خاص تتحرك به يدا الشخص أثناء التوقيع.

ثالثا–الشهادات الرقمية:

أسفرت ممارسات وتطبيقات معاملات التسويق والتجارة الالكترونية عن ضرورة وجود شهادات من جهة مختصة موثوق فيها تعرف بهيئة الاعتماد(GertificateAuthority) تؤكد وتثبت أن الشخص صاحب المعاملة الالكترونية المعنية هو نفس الشخص المحدد لهذه المعاملة والذي قام بتنفيذها، وأن صورته هي نفس الصورة الواردة في وثيقة إثبات الشخصية، وذلك على غرار ما يوجد في الحياة العادية من وثائق إثبات شخصية كالبطاقة أو جواز السفر[4].

ومثال عن ذلك المؤسسة العالمية(GLOBALSIGN) للشاهدات الرقمية عبر أطراف معتمدة وهي تصدر ثلاث أنواع من الشهادات الرقمية:

---

[1]– صراع كريمة مرجع سبق ذكره، ص81.

[2]– خالد أمين عبد الله، **إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية**، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى،2006، ص225.

[3]– ناصر خليل، **التجارة والتسويق الالكترونية**، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2009، ص245.

[4]– أحمد محمد غنيم، مرجع سبق ذكره، ص281.

1- شهادات التعريف الرقمية على مستوى الأفراد؛

2- شهادات التعريف الرقمية على مستوى مزودات (خام) الويب المستخدمة في مواقع التجارة الالكترونية؛

3- شهادات التوقيع الرقمية التي تستخدم في توقيع الرسائل الالكترونية[1].

بالإضافة إلى ما سبق فإن هناك وسيلة تأمين أخرى للدفع الالكتروني وهي الجدران النارية، والتي تعرف على أنها: "الوسيلة التي تسمح بمراقبة جميع البيانات والمعطيات التي تصل إلى الخادم عبر الانترنيت فهو برنامج تطبيقي يقوم بحماية البيانات المخزنة على الخادم من أي هجوم أو اختراق، ففي حالة تعليمات أو أوامر غير مسموح بها يعلم هذا البرنامج المستخدم عن حدوث اختراق"[2].

[1]- إبراهيم بختي، مرجع سبق ذكره، ص129.

[2]- تقنيات التجارة الالكترونية،مقال منشور على الموقع الالكتروني: http://econmercete chnology.org/data88.htm، تاريخ الإطلاع23 /2017/02، على الساعة 19:10.

المبحث الثاني: أنواع وسائل الدفع الالكتروني

تعددت وسائل الدفع الالكتروني واتخذت أشكالاً تتلاءم ومتطلبات التجارة الالكترونية وكذلك طبيعة المعاملات عبر شبكة الانترنيت، وكانت أولها ظهور البطاقات البنكية والتي تطورت من البطاقاتذات الشريط المغناطيسي إلى البطاقات ذات الخلية الالكترونية، كما ظهرت وسائل أخرى إلكترونية نتناولها فيما يلي:

المطلب الأول: البطاقات البنكية وأنواعها

سنحاول التطرق من خلال هذا المطلب إلى مختلف التعاريف حول البطاقات البنكية بالإضافة إلى أنواعها المختلفة.

الفرع الأول: مفهوم البطاقات البنكية

أو البطاقات البلاستيكية، وهي "عبارة عن بطاقات مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة قد تتعرض لمخاطر السرقة أو التلف أو الضياع"[1].

وتصدرالبطاقات المصرفية حاليا أكثر من مؤسسة تجارية ومؤسسة مالية في أمريكا، ولكن المتداول والمقبول منها دولياهم[2] VISA , American Express , Mastedcard.

كما عرفها البنك الأهلي المصري على أنها:"أداة مصرفية للوفاء بالإلتزامات أصبحت مقبولة على نطاق واسع محلي ودولي لدى الأفراد والمصارف والتجار كبديل للنقود تستخدم لدفع قيمة السلع والخدمات المقدمة لحاملها مقابل توقيع الأخير على إيصال بقيمة إلتزامه الناشئة عند شرائه السلع أو حصوله على الخدمات، فيكون حامل هذه البطاقة مسؤولاً عند الدفع لمصدر تلك البطاقة"[3].

---

[1]– رشيد علام، **عوائق تطور التجارة الالكترونية في الوطن العربي– دراسة حالة الجزائر–**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، تخصص تجارة إلكترونية، المملكة المتحدة بريطانيا، 2009–2010، ص106.

[2]– مسعداوي يوسف، سعيدي جميلة، **وسائل الدفع الالكترونية**، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر– عرض تجارة دولية–، جامعة خميس مليانة، الجزائر، يومي 26–27أفريل2011، ص04.

[3]– سحنون محمود، **النظام المصرفي بين النقود الورقية والنقود الآلية**، مجلة العلوم الانسانية، جامعة بسكرة، الجزائر، العدد الثاني، 2002، ص ص75–76.

حيث يمكن القول أن البطاقات البنكية أو البطاقات البلاستيكية أنها وسيلة دفع حديثة تقدم مميزات أفضل من تلك التي تقدمها وسائل الدفع التقليدية، يستخدمها حاملها في شراء معظم احتياجاته، وانتشر استعمالها عبر مختلف دول العالم.

وكان أول ظهور للبطاقات البنكية في الولايات المتحدة الأمريكية خلال عام 1941 كأداة وفاء عندما أصدرت شركات البترول الأمريكية بطاقات معدنية لعملائها لشراء ما يحتاجون إليه من منافذ التوزيع التابعة لها وتسوية هذه المشتريات في نهاية كل مدة محددة، ثم توسع استعمال هذه البطاقات بحيث يجوز استخدام الشراء بالبطاقة على مستوى جغرافي واسع دون التقيد بمنافذ التوزيع التابعة للجهة التي أصدرتها، واتسع الاستخدام الحقيقي للبطاقات البنكية على يد البنوك بإصدارها بطاقات بنكية لعملائها لتسهيل شراء احتياجاتهم اليومية، وكان ذلك خلال عام 1958-1959 بالولايات المتحدةالأمريكيةبقيامممصرف (ناشيونال فرونكلين) بإصدار بطاقة CARDCLUB ,NATIONALGREDIT)، أما في فرنسا فكان ظهورها وانتشارها سنة1967 من خلال بطاقة (دينارزكلوب) ثم انتشرت هذه البطاقات إلى باقي الدول الأوربية وانجلترا، ولم يقتصر إصدار هذه البطاقات على المصارف بل أصبحت تصدرها كبرى المحلات التجارية والصناعية، ثم أصبحت هذه البطاقات أداة دفع وائتمان بعدما كانت أداة دفع[1].

الفرع الثاني: أنواع البطاقات البنكية

مع التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا وتنوعها وضرورة مواكبة التغيرات الحاصلة في مجال الحياة التجارية من سرعة، مرونة، وفعالية أدى ذلك إلى ظهور أنواع مختلفة من البطاقات البلاستيكية (البنكية)التي استخدمت كوسيلة للمدفوعات بدلا من النقود الحقيقية، تندرج كل هذه البطاقات تحت اسم (بطاقات المعاملات المالية أو البطاقات البنكية)، وتنقسم النقود البلاستيكية (البطاقات البنكية) إلى عدة أنواع وذلك حسب معايير التقسيم فمنها: البطاقات الائتمانية (القرضية)، والبطاقات غير الائتمانية والبطاقات المحلية والتي لا يتجاوز استعمالها حدود الدولة، والبطاقات العالمية التي تستخدم في كل دول العالم، كما نجد كذلك البطاقات الذهبية التي تمنح حاملها سقفا ائتمانيا عاليا...إلخ[2].

[1]- عبد الرزاق سلام، **القطاع المصرفي الجزائري في ظل العولمة-تقييم الأداء ومتطلبات الاصلاح-**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر03، 2011- 2012، ص51.

[2]-رأفت رضوان، **عالم التجارة الالكترونية**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 1999، ص62.

أولا-أنواع البطاقات البنكية من حيث التعامل بها:

1- **بطاقات الدفع (Debit CART)**: وتخول حاملها سداد مقابل السلع والخدمات حيث يتم تحويل ذلك المقابل من حساب العميل إلى حساب التاجر لذلك تعتمد هذه البطاقة على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك، ويلاحظ أن الوفاء بهذه البطاقة يتم بطريقتين،إحداهما مباشرة تتم بقيام المشتري بتسليم بطاقته إلى التاجر والذي يمرر البطاقة على الجهاز للتأكد من وجود رصيد لهذا العميل في البنك الخاص به، وذلك لتسديد قيمة مشتريات العميل، وإن قيام العميل بإدخال الرقم السري في الجهاز فوض البنك بتحويل المبلغ من حسابه إلى حساب التاجر، تتم عملية التحويل مباشرة من حساب العميل إلى حساب التاجر، أما الطريقة الأخرى فهي غير مباشرة حيث بتقديم العميل بطاقته للتاجر يقوم هذا الأخير بتدوين البيانات الموجودة على البطاقة، والفاتورة يوقع عليها العميل وتتكون من عدة نسخ، منها إلى البنك الخاص بالعميل أو الجهة المصدرة للبطاقة لسداد قيمة المشتريات ثم الرجوع على حامل البطاقة بعد ذلك[1].

2- **بطاقات الخصم الشهري (charge Card)**: وتسمى أيضا بالبطاقات الائتمانية غير المتجددة وتعتبر أكثر البطاقات انتشارا في العالم لأنها تقلل من مخاطر الديون المعدومة لدى المصارف المصدرة لها ويطلق عليها كذلك ببطاقة القيد المباشر أو الفوري، بطاقة الخصم في موقع البيع والبطاقة الدائنة، تعتمد هذه البطاقة على وجود أرصدة فعلية في صورة حساب العميل في المصرف وتحويلها إلى حساب المحل أو المتجر (البائع)، إذن فهي أداة وفاء فقط ولا تمنح للعميل ائتمان من المصرف[2].

كما عرفت كذلك على أنها:"بطاقات تعتمد على وجود أرصدة فعلية في حسابات العميل لدى البنك لمقابلة المسحوبات المتوقعة تتم عملية الخصم بمثابة بطاقة دفع فوري يتم بواسطة تحويل المبلغ من حساب بطاقة تحويل الأموال إلكترونيا عند نقاط البيع"[3]، وتتم عملية الدفع بإدخال الرقم السري الخاص بها ليتم إدخال في جهاز التاجر كل المعلومات الخاصة بصاحب البطاقة، ومن جهة أخرى تسجيل العملية في البطاقة، يتم التوقيع على فاتورة المشتريات وترسل إلى البنك لتحويل المبلغ لحساب

---

[1]- وهيبة عبد الرحيم، مرجع سبق ذكره، ص ص43-44.

[2]- ميهوب سماح، مرجع سبق ذكره، ص90.

[3]- رشا فؤاد عبد الرحمان، **إعادة هيكلة وتطوير الجهاز المصرفي وتأثيره على الأداء البنكي**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية والعلوم السياسية، تخصص اقتصاد، جامعة القاهرة، مصر، 2011، ص05.

البائع، وفي حالة عدم كفاية رصيد الحساب لقيمة المشتريات يحمل المصرف حامل البطاقة فائدة ينص عليها في اتفاقه إصدار البطاقة ويتراوح معدلها 1.5% إلى 1.85% شهريا[1].

3- **البطاقات الائتمانية القرضية أو تسديد بالأقساط (créditcard)**: وهي مثل النوع الثاني إلا أن الاتفاق يكون ليس على المطالبة بكامل المبلغ في نهاية الشهر وإنما يدفع جزءا ويقسط الباقي على شهور تالية مع حساب فائدة[2].

ثانيا- أنواع البطاقات البنكية من حيث المزايا التي تمنح لحاملها:

1-**البطاقات العادية أو الفضية**: وهي البطاقات التي تكون حدودها الائتمانية منخفضة نسبيا وتمنح لمختلف العملاء الذين تتوفر فيهم المتطلبات الضرورية، ويكون لحاملها القدرة بواسطة هذه البطاقة على شراء السلع والخدمات من التجار والسحب النقدي من البنوك وأجهزة الصراف الآلي[3].

2- البطاقات الذهبية: وهي البطاقات التي يكون حاملها عادة من ذوي السمعة الطيبة والمكانة الاجتماعية المرموقة(Golden Card)[4].

فحامل هذا النوع من البطاقات تضاف إليه بعض المزايا الأخرى الممنوحة له مجانًا كالتأمين ضد الحوادث والحصول على استشارات طبية وقانونية، كما يتم توصيل الرسائل إلى جميع أنحاء العالم وأسبقية الحجز في الفنادق وشركات الطيران وفي الأغلب يزيد رسم الاشتراك فيها عن البطاقة الفضية، كما توجد لدى المنظمات الأخرى أنواع أخرى متفاوتة في المزايا الائتمانية والإضافية (مثلالبطاقة الخضراء)[5].

---

[1]- ميهوب سماح، مرجع سبق ذكره، ص90.

[2]- محمد عبد الحليم عمر، **بطاقة الائتمان ماهيتها والعلاقات الناشئة عن استخدامها بين الشريعة والقانون**، مؤتمر الأعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون، الإمارات العربية المتحدة، 4-6مايو2003، ص06.

[3]- عبد الوهاب إبراهيم أبو سليمان، **البطاقات البنكية الافتراضية والسحب المباشر من الرصيد**، المؤتمر الإسلامي، مجمع الفقه الإسلامي، جدة السعودية، الدورة العاشرة، 1998، ص 39.

[4]- غسان فاروق غندور، **طرائق السداد الالكترونية وأهميتها في تسوية المدفوعات بين الأطراف المتبادلة**، مجلة العلوم الاقتصادية والقانونية جامعة دمشق، سوريا، المجلد 28، العدد الأول، 2012، ص20.

[5]- جلال عايد الشورة، مرجع سبق ذكره، ص 32.

ثالثا-أنواع البطاقات البنكية من حيث الاستخدام:

وتتمثل في:[1]

1-بطاقة الائتمان العادية: إن بطاقة الائتمان العادية هي أكثر أنواع البطاقات استخداما، وهي تستخدم في الشراء والحصول على الخدمات، وإمكانياتها في السحب النقدي من الصراف الآلي، أو من البنوك التي تكون مشتركة في عضوية هذه البطاقة.

2-بطاقة السحب النقدي الالكترونية:تستخدم بطاقة الصراف الآلي في عملية سحب النقود، سواء كانت من أجهزة الصراف الآلي المحلي أو الدولي أو الأجهزة التي تحصل عليها البنوك من مصدر هذه البطاقة وتكون تلك البنوك مشتركة في عضوية هذه البطاقات.

3-البطاقات المحلية: إن هذا النوع من البطاقات لا يستخدم إلَّا داخل حدود إقليم البنك مصدر البطاقةوبنفس عملة الإقليم، فإن استخدام هذا النوع من البطاقات قليل جدًا وفي حد ضيق، لأنه لا يعطي حامله ميزات مثل النوع الآخر الذي يستخدم بنسبة كبيرة ويستخدم في جميع أنحاء العالم ويمكن سحب جميع عملات وسحبه من صراف بالعملة التي يرغب بها حامل البطاقة.

رابعا- أنواع البطاقات الائتمانية من حيث الجهة المصدرة لها:

تصدر البطاقات البنكية من طرف مجموعة من المنظمات العالمية والمؤسسات المالية والتجارية نذكر منها:

1-Visa Card: مركز مؤسستها في لوس أنجلوس بولاية كاليفورنيا الأمريكية، وتصدر ثلاث أنواع من البطاقات: الفيزا الذهبية، البطاقة الفضية (تمنح لرجال الأعمال)، بطاقة إلكترون (البطاقات العادية).

2-Master Card: مركزها في مدينة سانت لويس بنيويورك الأمريكية، وتصدر نوعان من البطاقات هما: بطاقة ماستركارد (رجال الأعمال) وبطاقة ماستركارد العادية.

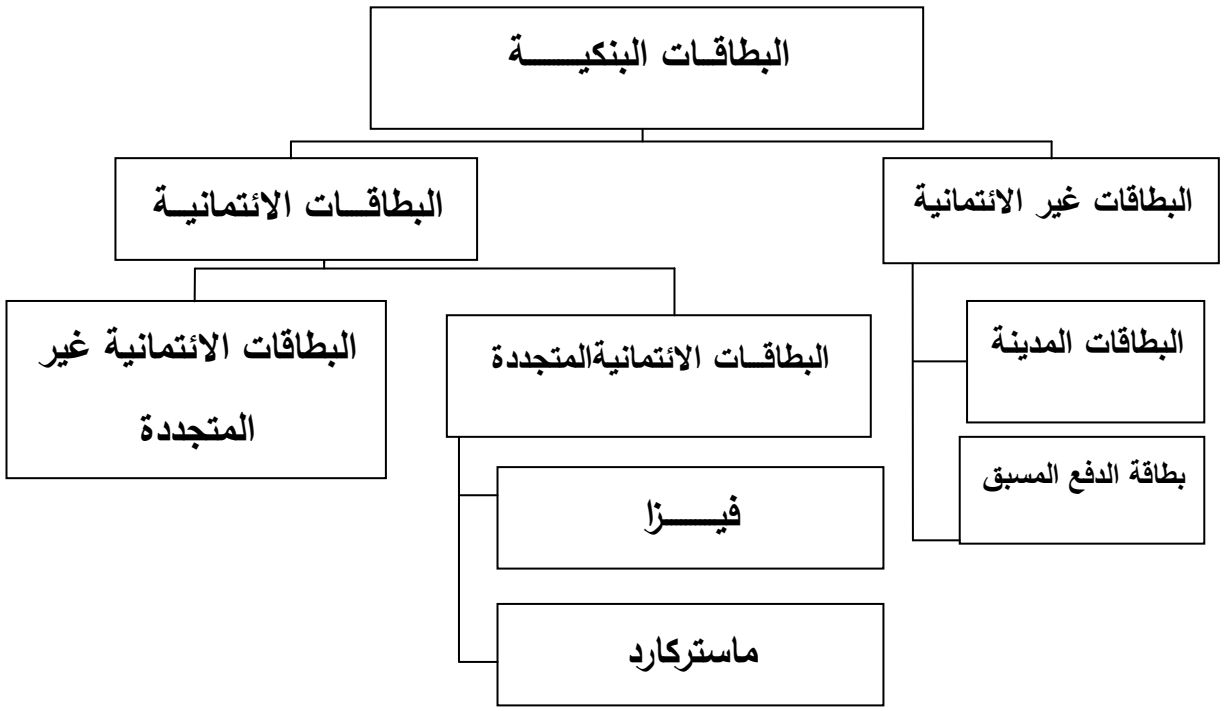
[1]- بلعياش ميادة، **أثرالصيرفة الالكترونية على السياسة النقدية – دراسة مقارنة الجزائر فرنسا-**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014- 2015، ص 48.

3-American Express: هي مؤسسة مالية كبيرة تشرف مباشرة على إصدار البطاقات وتصدر ثلاث أنواع هي: بطاقة أمريكان إكسبريس الخضراء، الذهبية والماسية[1].

خامسا- أنواع البطاقات من حيث نوع الضمان:

قد يطلب المصدر للبطاقة سواء كان بنكا أو مؤسسة مالية كبرى من عميلة أن يقدم ضمانا عينيا (جزئيا أو كليا)، أو شخصيا فيعتمد قبول هذا الضمان على ثقته بالعميل وملاءمته المالية مع البنك أو المؤسسة، كطلب مصدر البطاقة مع عملائه تقديم صورة حساب جاري أو استثماري يحتفظ عليه مصدر البطاقة بصورة ضمان على أن لا تقل قيمة الضمان في حده الأدنى عن الحد الأعلى للبطاقة[2].

الشكل (02- 05): أنواع البطاقات البنكية.



المصدر: نوال عمارة، **وسائل الدفع الالكترونية، الآفاق والتحديات**، ملتقى البحث العلمي، جامعة ورقلة، الجزائر، منشورة على الموقع الالكتروني:WWW.RSSCRS.INFO تاريخ الإطلاع: 2017/02/21،على الساعة 22:30، ص 04.

[1]- بركان أمينة، **الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي- حالة الجزائر-**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر03، 2013-2014، ص125.

[2]- المرجع نفسه، ص125.

الجدول (02- 02):صورة عن تطور البطاقات البنكية خلال سنتي 2001 و2002.

تطورت البطاقات البنكية خلال سنتي 2001و 2002 كما يلي:

	عددالبطاقات (بالملايين)	النمو (2002/2001)	حصة السوق
فيزا	1071.80	10.20%	60.50%
ماستر كارد	590.1	13.60 %	33.30%
اميركانأكسبرس	57.3	3.80%	3.20 %
JCB	45.3	13.80%	2.60%
دينار كلوب	8	-5.90%	0.50%
المجموع	1772.50	11.10%	100%

المصدر: رحيم حسين، هواري معراج، **المصارف الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية**، الملتقى الدولي حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية – واقع وتحديات–، جامعةالشلف، الجزائر، 14–15 ديسمبر 2004، ص 03.

ففي فرنسا وحدها، والتي تعد الرائدة في هذا المجال، بلغ عدد البطاقات المصرفية البرغوتية 45.5 مليون في سنة 2002، منها 41.5 مليون بطاقة بنكية دولية، ومن ضمن كل 10 فرنسيين (أكبر من 18 سنة) يمتلك كل 8 منهم بطاقة بنكية (80%) منها حوالي 91% بطاقة دولية[1].

[1]– رحيم حسين وهواري معراج، مرجع سبق ذكره، ص04.

المطلب الثاني: البطاقات الذكية

وهي تلك البطاقة التي يطلق عليها (سمارت كارد) تتمثل في رقاقة إلكترونية يخزن عليها جميع بيانات حاملها ولتعرف أكثر على هذه البطاقات نقوم بعرضها فيما يلي:

الفرع الأول: ماهية البطاقات الذكية

أولا–مفهوم البطاقات الذكية:

تعدّدت تعاريف حول البطاقات الذكية لكن في مجملها تدُّل على معنى واحد فمن بينها:

"هي بطاقة تفاعلية تتضمن ذاكرة دقيقة وشريط إلكترومغناطيسي قابل للقراءة إلكترونيا وبمقدوره التفاعل مع الوحدات الطرفية أو وحدات الصرف الآلي أو آليات أخرى للقراءة والتسجيل ويمكن للعميل شحنها بمبلغ معين من النقود وتخزين كافة البيانات الخاصة بحاملها كاسم والعنوان والمصرف المصدر للبطاقة والمبلغ المصروف والمبلغ المتبقي"[1].

كما عرفت كذلك على أنها: "بطاقة بلاستكية تحتوي على خلية إلكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها (مثل الاسم، العنوان، المصرف المصدر، أسلوب الصرف، مبلغ المنصرف وتاريخه، وتاريخ حياة العميل المصرفية)، وهي بطاقة عالمية تستخدم على نطاق واسع في معظم الدول الأوروبية، ومن أمثلة البطاقات الذكية بطاقةالهندكس"[2].

كما أن البطاقات الذكية تتشابه مع الصراف الآلي (ATM)من حيث أن الصراف عبارة عن آلة توضع فيها النقود، لكن البطاقة الذكية تعتمد على تدوين مبالغ محددة على اعتبار أن حفظ المبالغ في البطاقة النقدية هو حفظ غير نقدي، إذ يمكن العميل أن يستخدم المبالغ المحفوظة بالبطاقة الذكية في سداد إلتزاماته عند نقاط البيع التي تتعامل مع هذه البطاقة، وعندما يحصل العميل على البطاقة

---

[1]–علي عبد الله شاهين، **نظم الدفع الإلكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها – دراسة تطبيقية على بنك فلسطين**–، مجلة جامعة الأزهر، غزة فلسطين، المجلد 12، العدد الأول، 2010، ص12.

[2]– منصوري الزين، **وسائل وأنظمة الدفع والسداد الإلكتروني – عوامل الانتشار وشروط النجاح**–، الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية إعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر – عرض تجارب دولية–، جامعة خميس مليانة، الجزائر، يومي26 و27 أفريل2011، ص03.

الذكية، فإنه يغديها بالمبلغ الذي يريده من البنك ويتم الخصم من البطاقة في نقاط البيع حسب مدفوعات العميل حتى ينفد هذا المبلغ[1].

ومنه يمكن استخلاص أن البطاقات الذكية هي بطاقة بلاستيكية تشتمل على جميع البيانات والمعطيات الخاصة بحاملها.

ثانيا-نشأة البطاقات الذكية:

ظهر هذا النوع من البطاقات عام 1974م في الولايات المتحدة الأمريكية بعد مشاكل السرقة التي اعترت البطاقات الائتمانية وتعد البطاقات الذكية أكثر دقة فهي الصورة الجديدة لبطاقات الائتمان ساهمت المعرفة والابتكارات في تطويرها وتدعى أيضا (بطاقة البرغوث Puce Cards)، حيث أن البطاقات الالكترونية البلاستيكية البرغوثية (P.P.E.C) تحتوي على برغوث الكتروني(Micropuce) أو شريحة إلكترونية (E.Chip) بحجم 1-2 ملم على شكل شريط ممغنط بشكل دائرة عددية تسمح بالاحتفاظ بكم هائل من المعلومات (قدرتها على تخزين البيانات على الشريحة المايكروتية تعادل500 مرة ضعف ما يمكن تخزينه على غيرها ولها قدرة على معالجة الذاكرة وإعادة البرمجة بحوالي مليون مرة)[2].

الفرع الثاني: أنواع البطاقات الذكية

توجد عدة أنواع للبطاقات الذكية يمكن أن نصنفها في العناصر التالي:[3]

أولا- البطاقات البنكية من حيث كيفية تواصلها مع جهاز القارئ:

1-البطاقات التلامسية(Contact Cart): هذا النوع من أشهر أنواع التصاميم المستخدمةوالبطاقات التي لها هذه الخاصية يجب أن تدخل في القارئ لكي تتم عملية نقل المعلومات وتحتوى هذه البطاقات على شريحة ذهبية مميزة طول قطرها حوالي نصف بوصة في مقدمة البطاقة بدلا من الشريط المغناطيسي الموجود من الخلف كما في بطاقة الائتمان، فعندما تدخل البطاقة في القارئ تستخدم

[1]- عبد الغني ربوح، نور الدين غردة، **تطبيق أنظمة الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والآفاق**، المؤتمر الدولي العلمي حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 11- 12 مارس 2008 ص 08.

[2]- أديب قاسم شندي، **الصيرفة الإلكترونية**، مجلة العلوم الاقتصادية، كلية بغداد، العراق، العدد السابع والعشرون، 2011، ص 11.

[3]- محمد ناصر إسماعيل وآخرون، **البطاقة الذكية وأثرها في التقليل من المخاطر المصرفية**، مجلة العلوم الاقتصادية، كلية بغداد، العراقالعدد السابع والثلاثون، 2013، ص ص6-7.

ثمانية دبابيس إلكترونية لتتمكن من الاتصال الفعلي بالقارئ الذي يحتوي على ناقل تفرعي إلكتروني يقوم بنقل المعلومات من وإلى الشريحة.

2-<u>البطاقات عديمة التلامس (ContacttessCard)</u>: هذا النوع من البطاقات شبيه ببطاقات الائتمان عدا أن هذه البطاقات تحتوي على شريحة إلكترونية وهوائية وهذه المكونات تتيح للبطاقات الاتصال بالقارئ بدون أي تلامس فعلي وتستمد هذه البطاقات الطاقة من مجال موجات الراديو المتولد من القارئ، هذا المجال يقوم بنقل المعلومات بين البطاقة والقارئ ويستخدم هذا النوع من البطاقات عند الحاجة للسرعة في إجراء المعاملات الخاصة بجمع ونقل الضرائب ودفع رسوم الطرق السريعة.

3- <u>البطاقات ذات الخاصية المشتركة(Combi Card)</u>: هذا النوع من البطاقات ذات الاستخدامات المتعددة تجمع في تصميمها بين إمكانية التواصل مع القارئ عن بعد وعن طريق الملامسة الفعلية.

<u>ثانيا- البطاقات الذكية من حيث قدرتها على التخزين</u>: وتتمثل في:[1]

1- <u>بطاقات المعالج الأصغر ذات الدائرة المتكاملة (IcMicro Processor)</u>: وعادة ما تنسب إلى فئة البطاقات ذات الرقاقة (chipcart)وتتميز بكونها تقدم قدرة تخزين في الذاكرة وسرية معطياتأكبر من بطاقات الشريط المغناطيسي التقليدية كما تتميز بقدرتها على معالجة المعطيات التي تحويها.

2- <u>بطاقات الذاكرة ذات الدائرة المتكاملة (Icmemorycard)</u>: وتمد قدرة تخزين معطيات تتراوح بمقدار 14 KB من المعطيات، لكنها لاتمتلك معالج لهذه المعطيات وبالتالي فهي تعتمد في معالجة على قارئ البطاقة(cardreader) الجهاز المؤهل لقبول هذا النوع من البطاقات.

3- <u>بطاقات الذاكرة الضوئية (Optical Memorycards)</u>:مثل البطاقات المزودة بملصق ليزري CD glued وهذا النوع يمتلك قدرة تخزين تتجاوز 4Bit من المعطيات لكن كتابة هذه المعطيات لا يمكن تغييرها أو حذفها لذلك فإن هذا النوع من البطاقات يكون مثاليا للحفظ المسجل (مثل الملفات الطبية) ، معلومات السفر لا تمتلك هذه البطاقات معالجا، وهي تحتاج قارئ ضوئي لقراءة ما تحويه من معطيات.

[1]- محمد ناصر إسماعيل وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص7.

المطلب الثالث: النقود الإلكترونية والمحافظ الإلكترونية

كذلك من أدوات الدفع الالكتروني والتي بدأ صيتها ينتشر عبر أنحاء العالم نجد النقود الالكترونية، المحافظ الإلكترونية، والتي يتوقع له احتلال مكانة بارزة في التعاملات المصرفية الالكترونية على المدى الطويل[1].

الفرع الأول: النقود الالكترونية

تعتبر النقود الالكترونية شكلا جديداً من أشكال السداد والدفع الالكتروني، وهي تشبه النقود المعدنية أو الورقية إلى حد ما حيث قدرة المشتري على شراء مختلف حاجاته الكبيرة أو الصغيرة وتتمتع بدرجة عالية من الأمان، كما أنها تختلف عن بطاقات الائتمان فهي شكل إلكتروني مماثل للعملات والتي يمكن تجزئتها وتبادلها وتخزينها[2].

أولا – تعريف النقود الالكترونية:

1- معنى النقود الالكترونية في الاصلاح التشريعي: عرفت المفوضية الاوروبية عام 1998 النقود الالكترونية بأنها: "قيمة نقدية مخزنة بطريقة إلكترونية على وسيلة إلكترونية كبطاقة أو ذاكرة كومبيوتر، ومقبولة كوسيلة لدفع بواسطة متعاهدين غير المؤسسة التي أصدرتها، ويتم وضعها في متناول المستخدمين واستعمالها كبديل عن العملات النقدية والورقية، وذلك بهدف إحداث تحويلات إلكترونية لمدفوعات ذات قيمة محددة"[3].

وعرفها الدكتور جمال الدين موسعلى أنها "مستودع للقيمة النقدية يحتفظ به في شكل رقمي(digital forum) بحيث يكون متاحا للتبادل الفوري في المعاملات"[4].

---

[1]- عمار لوصيف، مرجع سبق ذكره، ص50.

[2]- باسم أحمد المبيضين، **التجارة الالكترونية**، دار جليس الزمان، عمان، الأردن، 2010، ص141.

[3]- نهى خالد عيسى الموسوي، إسراء خضير مظلوم الشمري، **النظام القانوني للنقود الالكترونية**، مجلة العلوم الانسانية، جامعة بابل العراق، مجلد 22، العدد الثاني، 2014، ص2.

[4]- سماح ميهوب، **الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2004-2005، ص128.

ومصطلح النقد الالكتروني يشمل على وجه الخصوص على صورتين:[1]

✓ **الصورة الأولى:** هي بطاقات سابقة الدفع المعدة للإستخدام في أغراض متعددة ويطلق عليها أيضا تعبير بطاقات مختزنة القيمة(stordvaluecards).

✓ **الصورة الثانية:** هي آليات الدفع مختزنة القيمة أو سابقة الدفع التي تمكن من إجراء مدفوعات من خلال استخدام شبكات الحاسب الآلي المفتوح خاصة الانترنيت والتي يطلق عليها أحيانا نقود الشبكة(Net Momey) أو النقود السائلة الرقمية.

ثانيا- خصائص النقود الالكترونية:

للنقود الالكترونية مجموعة من الخصائص نذكر منها:[2]

1- أنه يحتفظ بالقيمة كمعلومات رقمية مستقلة على أي حساب مصرفي؛

2- تحقيق الأمان عند استخدامها بحيث يصعب إختراقها من قبل القراصنة والمحتالين؛

3- تتميز بالقدرة على العمل المتواصل والتشغيل في كافة الظروف بما يحفظ حقوق المتعاملين بالنقد الالكتروني.

ثالثا-تقسيمات النقود الالكترونية:

هناك تقسيمات عديدة مقترحة للنقود الالكترونية من حيث متابعتها والرقابة عليها نستعرضها فيما يلي:[3]

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

---

[1]- رباعي أمينة، **التجارة وآفاق تطورها في البلدان العربية**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2004-2005، ص42.

[2]- برحومة عبد الحميد، صورية بوطرفة، مرجع سبق ذكره، ص03.

[3]- رابح عرابة،**دور تكنولوجيات الخدمات المصرفية الالكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري**، مجلة الدراسات الاجتماعية والانسانية، الجزائر، العدد الثامن، 2012، ص16.

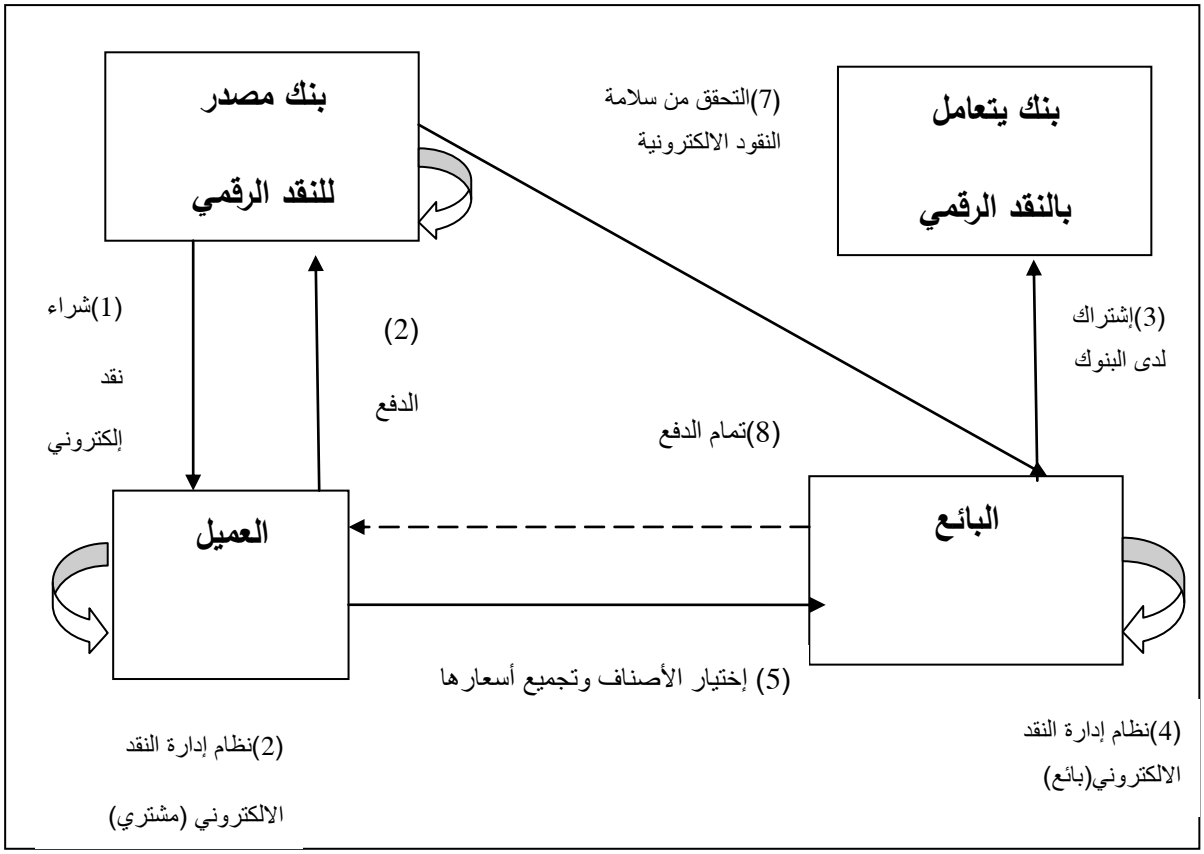
2- نقود إلكترونية غير إسمية: وهي تستخدم تماما كالأوراق النقدية من حيث كونها وثيقة الصلة بمن يتعامل بها، فلا تترك وراءها أثر يدل على هوية من انتقلت منه أو إليه.

3- نقود إلكترونية عن طريق الشبكة: وهي نقود رقمية يتم في البداية سحبها من مصرف أو من مؤسسة مالية أخرى، وتخزينها في أداة معدنية داخلية توضع في جهاز الحاسوب الشخصي وبالضبط على الفأرة الشخصية لهذا الجهاز وترسل النقود الرقمية عبر الانترنيت إلى المستفيد في ظل إجراءات تضمن لهذا التعامل قدرا كبيرا من الأمان والسرية، هي نقود حقيقية ولكنها رقمية، وليست مادية تتطلب معظم الأنظمة المطروحة حاليا والتي تستخدم هذا الأسلوب إتصال طرفي التعاقد إلكترونيا بالمصدر للتأكد من سلامة النقود المتداولة، وهو ما يقلل من احتمالات الغش والتزوير.

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

رابعا- خطوات دورة استخدام النقود الرقمية (الالكترونية) واجراءاتها.

الشكل (02-06): دورة استخدام النقد الالكتروني واجراءاتها.



المصدر:إبرهيم أحمد عبد الخالق الدوري، **التجارة الالكترونية-دراسة تطبيقية على المكتبات-**، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2010، ص58.

✓ **الخطوة رقم (1):** وفيها يقوم العميل بشراء النقد الرقمي من أحد البنوك المصدر له بالكمية المناسبة لتوفير احتياجاته، وهي في العادة تكون عبارة عن وحدة نقد صغيرة للغاية تسمى (tokens).

✓ **الخطوة رقم (2):** وهذه الخطوة متمثلة في توفير البرنامج الخاص في التعامل مع النقود الرقمية لدى العميل وهو برنامج مجاني يمكن الحصول عليه من شراكة(cyber-cash).

✓ **الخطوة رقم (3):** وهذه الخطوة خاصة بالبائع حيث يلزمه الاشتراك في أحد البنوك التي تتعامل مع النقود الرقمية وهذه البنوك بطبيعتها تتعامل عبر شبكة الانترنيت.

✓ **الخطوةرقم (4):** وتتمثل هذه الخطوة في حصول البائع على برنامج خاص بإدارة النقود الرقمية وهو مجاني يمكن الحصول عليه من الشركة نفسها التي يحصل منها العميل على البرنامج الخاص به شركة(cyber-cach)وهذا البرنامج يقوم بالحماية والتأمين للنقود الرقمية.

✓ **الخطوة رقم (5):** وهذه الخطوة خاصة بالدفع بعدإتخاذ العميل قرار الشراء حيث يتم الدفع من خلال النقود الرقمية بالقيمة المطلوب تسديدها وعندئذ يقوم برنامج النقود الرقمية ب:

- اختيار الرصيد والكشف عليه من حيث سماح الدفع من عدمه.

- في حالة سماح الرصيد بالسداد يقوم البرنامج باختيار الوحدات الرقمية الخاصة التي تغطي قيمة الطلب المراد كشف خاص، وإرسالها إلى البائع عن طريق البنك المصدر للنقد الرقمي.

✓ **الخطوة رقم (6):** يقوم فيها البنك بتلقي كشف الدفع المرسل من العميل إليه تم التأكد من صحة النقود، ثم بعد التأكد يرسل هذا الكشف إلى البائع.

✓ **الخطوة رقم (7):** يتلقى برنامج إدارة النقود الرقمية الخاص بالبائع كشف النقود الرقمية الموقعة من البنك ثم يقوم بإضافة وحدات النقود الجديدة بأرقامها وعلامات التأمين الخاصة بها إلى خزينة البائع الرقمية.

✓ **الخطوة رقم (8):** وفي هذه الخطوة يقوم برنامج النقود الرقمية الخاص بالبائع بإخطار المشتري بتمام السداد وعندما يقوم برنامج العميل بمحو هذه الوحدات المخصصة بهذا الكشف من محفظة العميل بصورة نهائية[1].

الفرع الثاني: المحافظ الالكترونية

أولا-تعريف المحافظ الالكترونية:

تعتبر المحافظ الالكترونية من بين أنواع وسائل الدفع الالكتروني ومن بين تعريفاتها:

"هي عبارة عن أجزاء صلبة أو برامج قيمة مخزنة يمكن تحميلها بقيمة محددة فإن المحافظ الالكترونية يمكن أن تكون حاسب صغير محمول بمصدر تغذية داخلي، أو في شكل بطاقة ذكية أو في شكل قرص مضغوط، ويمكن تحميل النقود الالكترونية داخل المحفظة"[2].

وبعبارة أخرى:"هي عبارة عن عدة برامج يتم تحميلها مجانا على الكومبيوتر الخاص به يتيح للعميل استخدام أكثر من طريقة للدفع بها إلكترونيا وهي بطاقة من نفس قياسات بطاقات الدفع تحتوي على رقاقة وشاشة صغيرة قابلة للتفريغ والشحن والتي ستحل محل النقود العادية"[3].

---

[1]- إبراهيم أحمد عبد الخالق الدوي، مرجع سبق ذكره، ص ص59- 60.

[2]- أمينة بركان ونور الدين جليدة، مرجع سبق ذكره، ص13.

[3]- المرجع نفسة ، ص14.

وقد تكون المحفظة الالكترونية بطاقة ذكية يمكن تثبيتها على الكومبيوتر أو تكون قرصا مرنا يمكن إدخاله في فتحة القرص المرن في الكومبيوتر الشخصي ليتم نقل القيمة المالية منه وإليه عبر الانترنيت[1].

وتجدر الإشارة إلى أن البطاقة الذكية مزودة بشريحة Chip قادرة على تخزين البيانات تعادل500ضعف ما يمكنأن تخزنه البطاقات البلاستيكية الممغنطة[2].

ومن أشهر الشركات التي توفر هذا النظام (Cyber Cach) وشركة (Netscape) وشركة (Microsoft)، ومن الأنظمة المعروفة التي تعتمد المحفظة الالكترونية هناكVisa Card وMaster Cardوهذه البطاقات تتشابه مع البطاقات الائتمانية العادية الممغنطة، وتسلم من خلال مؤسسات التسليم أو المصارف، لكنها تتميز عن البطاقات الائتمانية من خلال عدم الاتصال مع النظام المعلوماتي للمصرف عند كل عملية دفع لتأمين صحة هذه العملية[3].

ثانيا-أهمية المحافظ الالكترونية:

تعمل المحفظة الالكترونية على توفير الجهد بحفظ كل المعلومات عن بطاقة اعتماد معينة بحيث بنقرة واحدة يتم إدراج كل هذه المعلومات بدون عناء طباعتها مرة أخرى باستخدام لوحة مفاتيح، وهي أيضا قادرة على حفظ معلوماتمن العديد من بطاقات الاعتماد الشحن والفواتير وغيرها[4].

ويمكن استخلاص أهمية المحافظ الالكترونية فيما يلي:[5]

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

2- إن مهمة المحافظ الالكترونية الأساسية هي جعل السوق أكثر كفاءة؛

3- إن المحافظ الالكترونية يمكنها أن تخدم أصحابها من حيث تتبع المشتريات ومسك دفاتر لها ذات الشراء للمستهلك واقتراح ما قد يجده المستهلك منخفض السعر بالنسبة إلى صنف يشتريه بانتظام؛

4- حل مشكلة الدخول المتكرر على معلومات الشحن والسداد ومسك النماذج في كل مرة يقوم فيها المستهلك بالشراء.

---

[1]- منير محمد الجنبيهي، ممدوح محمد الجنبيهي، **البنوك الالكترونية**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2005، ص15.

[2]- بلعباس ميادة، مرجع سبق ذكره، ص61.

[3]- محمد عبد الفتاح الصيرفي، **إدارة البنوك**، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص68.

[4]- وسيم محمد حداد وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص281.

[5]- عناق فاروق قندور، **طرائق السداد الالكتروني وأهميتها في تسوية المدفوعات بين الأطراف المتبادلة**، مجلة العلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة دمشق، سوريا، المجلد8، العدد الأول، 2012، ص12.

المطلب الرابع: الشيكات الإلكترونية والتحويلات المالية الإلكترونية

سنحاول التطرق في هذا المطلب إلى أنواع أخرى من أنواع وسائل الدفع الالكتروني كالشيكات الالكترونية والتحويلات المالية الالكترونية نعرضها فيما يلي:

الفرع الأول: الشيكات الالكترونية

ظهرت الشيكات الالكترونية لعدم اكتمال الثقة في أشخاص يتعامل معهم البنك ودون أن يعرفهم.

أولا-مفهوم الشيكات الالكترونية:

يتعهد بمقتضاها البنك المصدر لهذه البطاقة لعملية حامل البطاقة بأن يضمن سداد الشيكات التي يحررها العميل من هذا البنك بشروط معينة، وتحتوي هذه البطاقة عادة اسم العميل وتوقيعه ورقم حسابه والحد الأقصى الذي يتعهد البنك الوفاء به في شكل يحرره العميل، وإن البنك المسحوب عليه ملزم بدفع قيمة الشيك للمستفيد بغض النظر عن وجود رصيد كاف لديه من عدمه[1].

وهو مثل الشيك التقليدي، أمر بالدفع من الساحب إلى المسحوب عليه لدفع عليه مبلغ مسمى إلى المستفيد (أو حامله)، غير أنه يختلف عنه في أنه يرسل إلكترونيا عبر الانترنيت. فبعد أن يستلم المستفيد الشيك يرسله إلى البنك ليتم تحويل لفائدته[2].

وهو رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك (حامله) ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الانترنيت ليقوم البنك بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك أولا[3].

ثانيا-استخدام الشيك الالكتروني:

تتضمن دورة إجراءات استخدام الشيك الالكتروني على الخطوات التالية:

1- إشتراك المشتري لدى جهة التخليص (مصرف غالبا) حيث يتم فتح حساب جاري بالرصيد ويتم تحديد توقيع إلكتروني للمشتري وتسجيله في قاعدة بيانات جهة التخليص؛

2- إشتراك البائع لدى جهة التخليص نفسها حيث يتم أيضا فتح الحساب الجاري، ويتم تحديد التوقيع الالكتروني للبائع وتسجيله في قاعدة بيانات جهة التخليص؛

---

[1]- لسلوس مبارك، **النقود الالكترونية بين الكبح والتشجيع لجريمة غسيل الأموال**، الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية -عرض تجارب دولية-، جامعة خميس مليانة، الجزائر، يومي26-27أفريل2011، ص07.

[2]- رحيم حسين، **النقد والسياسة في إطار الفكريين الاسلامي والغربي**، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2016، ص31.

[3]- محمد نور الدين برهان، عزالدين خطاب، **التجارة الالكترونية**، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، مصر، 2009، ص160.

3- يقوم المشتري باختيار السلعة أو الخدمة التي يرغب في شراءها من البائع المشترك لدى شركة التخليص نفسها ويتم تحديد السعر الكلي والإتفاق على أسلوب الدفع؛

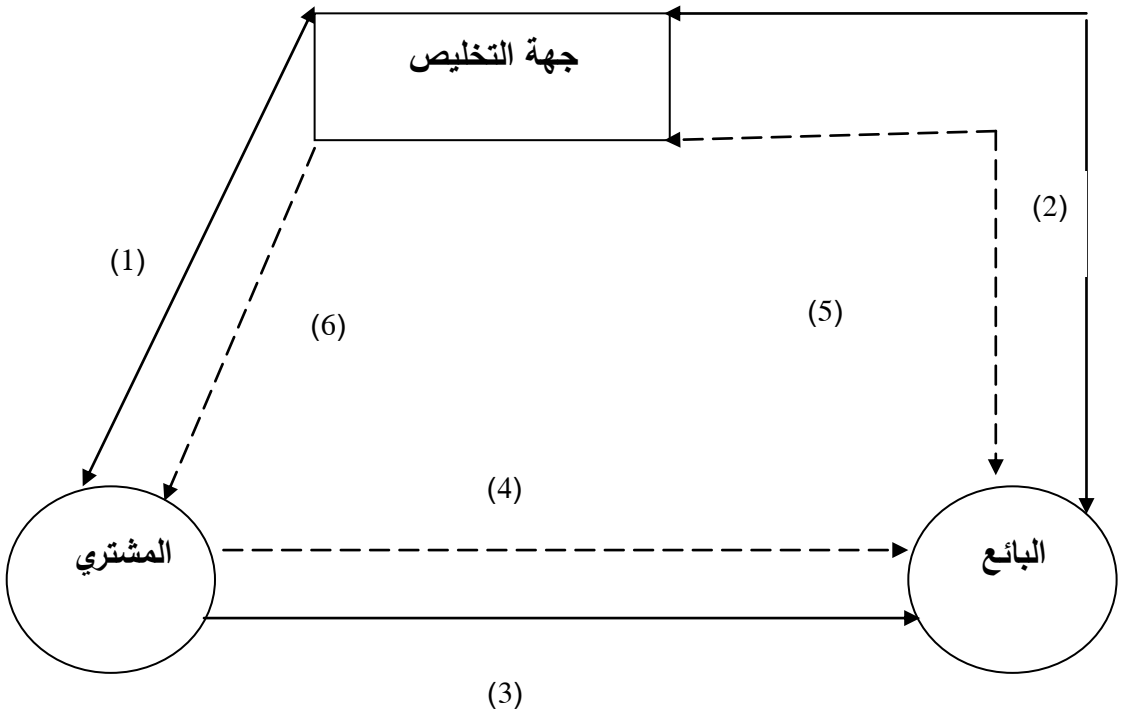
4- يقوم المشترك بتحرير إلكتروني ويقوم بتوقيعه بالتوقيع الالكتروني المشفر ثم يقوم بإرسال هذا الشيك من البريد الالكتروني المؤمن إلى البائع؛

5- يقوم البائع باستلام الشيك الالكتروني الموقع من المشتري ويقوم بالتوقيع عليه كمستفيد بتوقيعه الالكتروني المشفر ويقوم بإرساله إلى جهة التخليص؛

6-يقوم جهة التخليص بمراجعة الشيك والتحقق من صحة الأرصدة والتوقيعات وبناءاً على ذلك تقوم بإخطار كل من المشتري والبائع بإتمام إجراء المعاملة المالية (خصم الرصيد من المشتري وإضافته إلى البائع)[1].

[1]- أمينة بركان، مرجع سبق ذكره، ص121.

الشكل (2-7):دورة استخدام الشيك الالكتروني وإجراءاتها.



(1)-إشتراك جهة التخليص؛

(2)-اشتراك لدى جهة التخليص؛

(3)- اختيار السلعة تحديد السعر الكمي وأسلوب الدفع؛

(4)- شيك إلكتروني موقع من المشتري؛

(5)- إرسال شيك الالكتروني بعد توقيعه من طرف البائع؛

(6)-إتمام التخليص.

المصدر: جليد نور الدين، **تطوير وسائل الدفع في الجهاز المصرفي الجزائري**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص نقود وبنوك،جامعة يوسف بن خدةالجزائر، 2005- 2006 ص155.

الفرع الثاني: التحويلات المصرفية الالكترونية

يقصد بنظام التحويلات المالية الالكترونية مجموعة القواعد والإجراءات المعتمدة في تحويل الأموال عبر المصارف الالكترونية أو مصارف الانترنيت مرخص لها بالقيام بهذه العملية، ويتم إصدار أمر التحويل عن طريق الكومبيوتر أو الهاتف المحمول[1].

وعرفت المادة 519 من مدونة التجارة التحويل البنكي بأنه: "عملية بنكية يتم بمقتضاها إنقاص حساب المودع بناءاً على أمره الكتابي بقدر مبلغ معين يقيد في حساب آخر..."[2].

يتيح هذا النظام بطريقة آمنة إلكترونية نقل التحويلات المالية أو الدفعات المالية من حساب مصرفي إلى حساب مصرفي آخر، إضافة إلى نقل المعلومات المتعلقة بهذه التحويلات، ويمتاز هذا الأخير في حال تطبيقه بطريقة صحيحة بدرجة عالية من الأمن وسهولة الاستخدام[3].

[1]– مداح عرايبي الحاج، بارك نعيمة، **أهمية البنوك الالكترونية في تفعيل وسائل الدفع الالكترونية في الوطن العربي–واقع وآفاق–**، الملتقى العلمي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر– عرض تجارب دولية– جامعة خميس مليانة، الجزائر، يومي 26–27 أفريل2011، ص08.

[2]– محمد محمود أبو فروة، **الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنيت**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2009، ص55.

[3]– منير محمد الجنيهي، ممدوح الجنيهي، مرجع سبق ذكره، ص62.

المبحث الثالث: تطور وسائل الدفع الإلكتروني ومساهمتها في عصرنة البنوك التجارية

تعتبر وسائل الدفع الإلكترونية من أبرز سمات العصر الحديث، إذ تعتمد على نظام معلومات متكامل وطريقة حديثة من طرق الدفع المعتمدة من أجل تحقيق السرعة في الأداء والمعاملات بدلا من وسائل الدفع التقليدية، وكان تراجع وسائل الدفع التقليدية من أهم العوامل التي ساعدت على تطور وسائل الدفع الالكتروني بالإضافة إلى عوامل أخرى، لكن في مقابل ذلك فهي تواجه عوامل عديدة تعرقل عمل الأطراف المتعاملين بها، غير أن الجهات المختصة بالرقابة على التعامل بوسائل الدفع الالكتروني تسعى جاهدة إلى وضع حلول تحد من مخاطرها. وفي هذا المبحث سنتطرق إلى مختلف العناصر التي توضح تطور وسائل الدفع الالكتروني ومساهمتها في عصرنة البنوك التجارية.

المطلب الأول: العوامل المساعدة على تطور نظام الدفع الالكتروني

هناك العديد من العوامل التي أدت إلى تطور وسائل الدفع وتحولها من شكل تقليدي إلى أشكال أخرى تؤدى في نفس الوظيفة لكن بطرق مختلفة أكثر تطورا، ولعل أهم هذه العوامل ما سنتطرق إليه في ما يلي:[1]

الفرع الأول: تراجع وسائل الدفع التقليدية والتوجه نحو التجارة الإلكترونية

لعل أهم ما ساعد على تطور الوسائل الالكترونية هو المشاكل الناجمة على وسائل الدفع التقليدية مما اقتضت الضرورة إلى التوجه نحو التجارة الالكترونية لتسهيل وتسريع المعاملات التجارية وتبادل السلع والخدمات في أقل وقت ممكن وبأقل تكلفة وجهد.

أولا- تراجع وسائل الدفع التقليدية:

قضى ظهور وسائل الدفع التقليدية على الكثير من المشاكل الناجمة عن حمل النقود، كالسرقة والضياع وثقل عبء حملها إذ كانت بمبالغ كبيرة، فأصبحت بذلك بديلة عن النقود، وبالتالي سهلت الكثير من العمليات خاصة منها التجارية.

[1]- وهيبة عبد الرحيم، مرجع سبق ذكره، ص25.

ولذلك أصبح الإحساس بالأمان الذي ولدته وسائل الدفع التقليدية بمرور الوقت مرتفع جدا إلا أن لهذه مشاكل كثيرة، ومنها:[1]

1- إنعدام الملاءمة: فالحاجة إلى الوجود الشخصي سواء شخصيا أو عبر التليفون لكلا الطرفين يقيد الحرية المعاملاتية وبالنسبة للعملاء يترجم هذا إلى تأخير اقتناء المنتج أو الخدمة وينتج عنه تكلفة أعلى وبالنسبة للبائع يعني ذلك خسارة في الإيرادات نتيجة انخفاض المبيعات أو فقدانها.

2- عدم إجراء المدفوعات في الوقت الحقيقي: لا تتم المدفوعات التقليدية في الوقت الحقيقي، ويتوقف التأخير في التحقق الفعلي على نوعية السداد في المدفوعات بالشيكات مثلا تستغرق ما يصل إلى أسبوع.

3-إنعدام الأمن:فالتوقيعات يمكن أن تزول والشيكات والكمبيالات والسند لأمر يمكن أن تسرق أو تضيع والتجار يمكن أن يلجؤوا للغش والإحتيال بمختلف أشكاله.

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

وأكبر مشكل يواجهه المجتمع فيما يخص وسائل الدفع التقليدية، وهو مشكل الشيكات بدون رصيد حيث أصبحت مشكلة اجتماعية بسبب الانتشار الواسع لها.

ثانيا-التوجه نحو التجارة الالكترونية:

حيث عرفت التجارة الالكترونية على أنها: "المعاملات التجارية التي تتم من قبل الأفراد والهيئات والتي تعتمد على معالجة ونقل البيانات الرقمية، بما فيها الصوت والصورة من خلال شبكات مفتوحة (مثل الانترنت)، أو مغلقة والتي تسمح بالدخول إلى الشبكات المفتوحة"[2].

ومنذ تسعينات القرن الماضي تمت الإستفادة من الإمكانيات الهائلة لاستعمال شبكة الانترنت في التسويق والمعاملات التجارية على نطاق واسع، وهو ما أطلق عليه اصطلاحا بالتجارة الالكترونية.

---

[1]- طارق عبد العال حمادة، **التجارة الالكترونية الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية**، الدار الجامعية، القاهرة، مصر، الطبعة الثانية، 2008، صص 145-146.

[2]- نعيمة يحياوي، **التجارة الالكترونية وآثارها على اقتصاديات الأعمال العربية**، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر-عرض تجارب دولية-، جامعة خميس مليانة، الجزائر، يومي26-27 أفريل2011، ص05.

والتي تمكن التجار الإعلان عن سلعته بالصوت والصورة ولديه فرصة لإجراء مقارنة بين كل السلع المتاحة في كل أنحاء العالم، وللمشتري أن يختار ما يريده وتصله السلعة إلى منزله.

وإذا كانت العلاقة التجارية التقليدية قامت منذ فجر النشاط التجاري على أساس الإيجاب والقبول بخصوص أي تعاقد، وهي أساس إلتزام البائع (مثلا بتسليم المبيع بشكل مادي)، وأن يقوم المشتري بالوفاء بالثمن إما نقدا أو باستخدام أدوات الدفع البديل وهي وسائل الدفع التقليدية.

فإن التجارة الالكترونية كونها تعبر عن تبادل السلع والخدمات ومعلومات ما بين أطراف متباعدة مكانيا عبر شبكات الانترنت، استوجبت تطوير طرق وسائل الدفع. وقد كان ظهور وسائل الدفع الالكتروني من العوامل المباشرة المساعدة على نمو التجارة الالكترونية، فالتجارة الالكترونية تقوم على أربعة عناصر: بائعون، مشترون، شبكة الانترنت ووسائل الدفع الالكتروني[1].

الفرع الثاني: استخدام شبكة الانترنت في المجال المصرفي والإستفادة من وسائل الأمان عبر شبكات الانترنت وظهور منظمات ومؤسسات مالية عالمية في مجال المدفوعات

أولا- استخدام شبكة الانترنت في المجال المصرفي:

كان للتطور التكنولوجي في مجال الاتصالات الفضل في حدوث ثورة في المعاملات المصرفية، من خلال شبكة الانترنت خاصة بظهور شبكة الويب العالمية (Word Wide Web - www) عبر شبكات الاتصال الهاتفي[2].

وهو ما ساعد البنوك لعرض خدماتها مما سمح للعملاء بقضاء أشغالهم دون الحاجة للتعامل مع الموظفين أو الانتظار ساعات طويلة في طوابير لأجل قضاء مصلحة مصرفية بتوفير البنوك هذه الخدمات بصفة إيجابية كثيرة منها الملائمة والكفاءة والسرعة والوفر الاقتصادي.

والعميل من خلال الشبكة يمكن له أن يراجع حساباته ويفحصها ويسدد الفواتير الخاصة به في أي وقت ودون التقيد بمواعيد العمل الرسمي لموظفي البنوك[3].

[1]- صلاح إلياس، مرجع سبق ذكره، ص09.

[2]- منير الجنبهي، وممدوح الجنبهي، مرجع سبق ذكره، ص08.

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

ثانيا-الإستفادة من وسائل الأمان عبر شبكة الانترنت:

ويمكن عرضه فيما يلي:[1]

يعتبر مفهوم الحماية والأمان أحد المكونات التقنية لتكنولوجيا المعلومات وتوفير إجراءات الأمن المادي والمنطقي لحماية الأجهزة والمعدات (Hardware)، البرمجيات (Software)، الشبكات (Nets)،ومنع حالات الوصول غير المصرح بها، وفي هذا الشأن فإنه لتنفيذ سياسات وإجراءات وسائل الحماية والآمان عبر الانترنت فإن الأمر يتطلب:

1- تحديد شخصية المتعامل بالنظم/ التصديق.

2- ضمان عدم إجراء تعديلات على رسائل العملاء أثناء انتقالها عبر القنوات.

3- ضمان السرية والحفاظ عليها في معاملات العملاء.

4- إتباع سياسات وإجراءات تحقق تأمين الاتصالات عبر شبكة الانترنت من وإلى النظم لمنع أو الحد من الاختراق غير المرخص لهم أو إساءة استخدامها.

5- الرقابة على دخول النظم وتحديد شخصية المستخدمين.

6- حماية النظم من احتمالات القيام بممارسات غير مرخص بها من قبل العاملين بالبنك السابقين أو الجدد أو المؤقتين.

ثالثا-ظهور المنظمات والمؤسسات مالية عالمية في مجال المدفوعات:

من بين العوامل المساهمة في انتشار وسائل الدفع الالكتروني ظهور المنظمات ومؤسسات عالمية أصبحت رائدة في إنتاج وتسويق هذه الوسائط لمختلف بلدان العالم والجهات المصدرة للبطاقات البنكية والتي تعد أشهر وسائل الدفع الالكتروني ويمكن تقسيمها كما يلي:

1- المنظمات العالمية المصدرة للبطاقات: لا تعتبر مؤسسات مالية وإنما بمثابة نادي، حيث تمتلك كل منظمة العلامات التجارية للبطاقات الخاصة بها لكنها لا تقوم بإصدارها بنفسها وإنما تمنح

[1]- أيمن أحمد محمد شاهين، مرجع سبق ذكره، ص38.

تراخيص بإصدارها للمصارف، وأشهر هذه المنظمات هي شركتي فيزاكارد وماستركارد ويطلق عليهم اسم راعي البطاقات.

2- <u>المؤسسات المالية العالمية</u>:وهي التي تشرف على عملية إصدار البطاقات المصرفية دون ضرورة منح تراخيص الإصدار لأي مصرف ومن أشهرها: أميركان اكسبريس، لديفرز كلييه، مؤسسات تجارية كبرى GCB[1].

<u>الفرع الثالث: ظهور البنوك الالكترونية</u>

يعد ظهور البنوك الالكترونية من العوامل التي ساهمت في ظهور وتطور سائل الدفع الالكتروني حيث عرفت البنوك الالكترونية على أنها: "موقعا ماليا، تجاريا، إداريا، استشاريا، له وجود مستقل، فهو يشير إلى النظام الذي يسمح للزبون الوصول إلى حساباته أو أية معلومة يريدها، والحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية من خلال شبكة يرتبط بها جهاز الحاسوب الخاص به"[2].

<u>المطلب الثاني: مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكتروني</u>

لأي شيء جديد لابد من وجود سلبيات وإيجابيات وانطلاقا من دراستنا حول هذه الوسائل قمنا بتمييز بين ما هو سلبي وما هو إيجابي وسنوضح هذه المزايا والعيوب فيما يلي:

<u>الفرع الأول: مزايا وسائل الدفع الالكتروني</u>

يمكن أن تكون هناك تشابه في مزايا وسائل الدفع بين التقليدي والالكتروني والتي تؤدي نفس الوظيفة لكن بطرق أكثر تطورا وسنذكرها في الميزات التالية:

<u>أولا- بالنسبة لحاملها</u>:

تحقق وسائل الدفع الالكتروني لحاملها مزايا عديدة أهمها سهولة ويسر الاستخدام، كما تمنحه الأمان وتفادي السرقة والضياع، كما أن لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترة محددة. كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوريا بمجرد ذكر رقم البطاقة[3].

---

[1]- عمار لوصيف، مرجع سبق ذكره، ص100.

[2]- جعفر حسن جاسم، **<u>مقدمة في الاقتصاد الرقمي</u>**، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2010، ص250.

[3]- مداح عرابي، بارك نعيمة، مرجع سبق ذكره، ص09.

ثانيا- بالنسبة لتاجر:

تعد أقوى ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات كما أنها أزاحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة[1].

ثالثا-بالنسبة لمصدرها:

تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأنواع التي تحققها البنوك والمؤسسات المالية، فقد سيتي بنك (City Bank) أرباحا من حملة البطاقات الائتمانية عام 1991م بلغت 1 مليار[2].

ولنجاح وسائل الدفع الالكتروني لابد من توفر مجموعة من العوامل التي تؤثر في عملية الدفع الالكتروني وهي:[3]

الاستقلالية (Independence)، الترابط(Interoperability and Portability)، السرية (Security)، الحماية من الخداع (Anonymity)، قابلية التجزئة (Divisibility)، سهولة الاستخدام (Ease of use)، الرسوم (Transaction fos).

الفرع الثاني: عيوب وسائل الدفع الالكتروني

أولا- بالنسبة لحاملها:

من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل زيادة الاقتراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء.

ثانيا-بالنسبة للتاجر:

إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري.

---

[1]- مسعداوي يوسف وسعيدي جميلة، مرجع سبق ذكره، ص07.

[2]- بن عيسى عنابي، عامر هواري، **مدى إدراك مستخدمي الانترنت بالجزائر لأهمية التعامل بوسائل الدفع الالكتروني- دراسة ميدانية على عينة من مستخدمي الانترنت في الجزائر-**، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر- عرض تجارب دولية-، جامعة خميس مليانة، الجزائر، يومي 26-27 أفريل 2011، ص06.

[3]- منصور ناصر الرجي، سعاد نوري لعبيدي، **أثر استخدام نظم الدفع الالكتروني على أداء البنوك الأردنية-دراسة ميدانية للبنوك المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية-**، مجلة الدراسات الاقتصادية، جامعة جرش، الأردن، العدد الثالث، 2011، ص07.

ثالثا-بالنسبة لمصدرها:

أهم خطر يواجه مصدريها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها[1].

المطلب الثالث: العوامل المعرقلة على تطور وسائل الدفع الالكتروني

تواجه وسائل الدفع الالكتروني جملة من المشاكل التي أدت إلى انعدام الثقة بها، فرغم النجاح والتطور التي عرفتها الوسائل الحديثة إلا أن هناك جرائم ظهرت وجعلت هذا النظام ناقصا، حيث ترتكب هذه الجرائم في حق الإعلام الآلي والبطاقات البنكية، مما أفرز مخاطر المعاملات المصرفية بوسائل الدفع الالكتروني.

الفرع الأول: الجرائم الالكترونية

مع التطور السريع لشبكة الانترنت وانتشارها غير المسبوق في كافة مجالات الحياة بدأ يظهر نوع جديد من الجرائم تسمى الجرائم الالكترونية.

أولا-تعريف الجريمة الالكترونية:

عرفت الجريمة الالكترونية بأنها: "الجريمة التي تتم باستخدام جهاز الكمبيوتر من خلال الاتصال بالانترنت ويكون هدفها اختراق الشبكات وتخزينها والتحريف والتزوير والسرقة والاختلاس وقرصنة وسرقة حقوق الملكية الفكرية"[2].

كما يمكن تعريفها بأنها: "الجرائم التي لا تعرف الحدود الجغرافية والتي يتم ارتكابها بأداة هي الحاسوب الآلي عن طريق شبكة الانترنت بواسطة شخص على دراية فائقة بها"[3].

ثانيا- أنواع الجرائم الالكترونية:

1- انتحال شخصية الفرد: تتم عندما يستغل اللصوص بيانات (كالعنوان وتاريخ الميلاد ورقم الضمان الاجتماعي...إلخ) شخص ما على الشبكة الالكترونية أسوأ استغلال، من أجل الحصول على بطاقات

---

[1]- بن عيسى عنابي، عامر هواري، مرجع سبق ذكره، ص06.

[2]-الموقع الإلكتروني: http://www.ntc.gov.sd/index.ph ، تم الإطلاع يوم 2017/02/28، على الساعة 22:03.

[3]- محمد الجنيهي، ممدوح الجنيهي، **جرائم الانترنت والحاسب الآلي ووسائل مكافحتها**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر،2004، ص 13.

بنكية ائتمانية، حيث أن تلك البيانات تمكنهم من التقدم بطلبات لاستخراج البطاقات البنكية عبر الانترنت غالبا من خلال الهيئات التي لا تتخذ إجراءات أمنية صارمة عبر الشبكة[1].

كما يقدم الموظفون البنوك الالكترونية على جرائم الاحتيال من خلال تمكنهم من الحصول على الأرقام السرية والشفرات وكل المعلومات الخاصة بحساب الزبائن ومن ثم القيام بسحبها أو التلاعب بها، مما يكلف البنك ضررا ماديا كبيرا ناجم عن اختلاس أموال زبائنه من جهة وعن تحمله لتكاليف إضافية لأجل إعادة إصلاح وضبط بيانات زبائنه[2].

2-جرائم السطو على أرقام البطاقات:أصبح السطو على أرقام البطاقات عبر شبكة الانترنت عملية سهلة، لذلك تزايدت هذه الحوادث التي أعقبتها عمليات الابتزاز لإرجاع تلك الأرقام أو لعدم نشرها أو لعدم استخدامها[3].

3- السلب بالقوة الالكترونية: حيث يتم استخدام الحاسوب في التلاعب بالمعلومات وذلك بإدخال بيانات زائفة من جانب المتحايل باختلاق دائنين كأجور يجب دفعها أو فواتير يجب سدادها، وذلك عن طريق اختلاق مدينين غير حقيقيين يجب عليهم سداد فواتير صادرة عن الحاسب، أما المدين المعتدى عليه فلن يتمكن من الإثبات كونه غير مدين لوجود فواتير معلوماتية، وهكذا يستغل المتحايل طرق الدفع الآلية للحصول على أموال غير شرعية[4].

4- تبييض الأموال بالوسائل الالكترونية:تتعدد حالات تبييض الأموال عبر المصارف بتعدد الحالات التي يلجأ إليها المبيّضون لإخفاء المصادر غير المشروعة لأموالهم القذرة، (مثل إيداع المال نقدا، أو سحب القروض أو الاكتتاب نقدا بأذونات على الصندوق، أو أوامر التحويل الجارية باسم شركات وهمية في البنوك).

---

[1]- وهيبة عبد الرحيم، **تقييم وسائل الدفع الالكترونية مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجودها**، الملتقى العلمي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية -عرض تجارب دولية- جامعة خميس مليانة، الجزائر، يومي 26-27 أفريل 2011، ص08.

[2]- سعدية قصاب، بودربالة فايزة، **تقييم وسائل الدفع الالكترونية -المزايا والمخاطر-**، الملتقى العلمي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية -عرض تجارب دولية-، جامعة خميس مليانة، الجزائر، يومي 26-27 أفريل 2011، ص06.

[3]- سليمة عبد الله،**دور تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي -دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري بباتنة-**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على الماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2008-2009، ص110.

[4]- وهيبة عبد الرحيم، مرجع سبق ذكره، ص09.

وتتم أغلبية تلك الجرائم بالوسائل الالكترونية، حيث تحول الأموال إلى حسابات أخرى باسم شركات وهمية في مراكز مالية ذات رقابة ضعيفة، ثم يحصل المبيّضون على قروض مصرفية في بلدان أخرى حيث استثمار أموالهم المبيّضة وذلك بأن يقدموا كضمانة ودائعهم من الأموال غير المشروعة.

هذه القروض القانونية لا ترد، أي لا يجري الوفاء بها، فيستعمل المقرضون الضمانة، وبفضل هذه القروض يستطيع المبيّضون أن يشتروا عقارات وغيرها انطلاقا من رساميل وتمويلات آتية عبر مؤسسات شريفة[1].

ثالثا- أهداف الجرائم الالكترونية:

هناك العديد من أهداف الجرائم الالكترونية تتمثل فيما يلي:[2]

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

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

3- الحصول على المعلومات السرية للجهات المستخدمة للتكنولوجيا والبنوك والجهات الحكومية والأفراد وإبتزازهم بواسطتها؛

4- الكسب المادي أو المعنوي أو السياسي حيز المشروع عن طريق تقنية المعلومات (مثل: عمليات اختراق وهدم المواقع على الشبكة العنكبوتية وتزوير بطاقات الائتمان وسرقة الحسابات المصرفية... الخ).

الفرع الثاني: مخاطر المعاملات المصرفية بوسائل الدفع الالكتروني

تتباين وتتعدد المخاطر التي ارتبطت بوسائل الدفع الالكتروني، والتي أصبحت تمثل تحديا حقيقيا أمام البنوك والمتعاملين معها والسلطات الإشرافية ولعل أهمها:

[1]- نادر عبد العزيز شافي، **المصارف والنقود الالكترونية**، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان، 2007م، ص ص275-276.

[2]- محمد الجنيهي، ممدوح الجنيهي، **جرائم الانترنت والحاسب ووسائل مكافحتها**، مرجع سبق ذكره، ص13.

أولا-المخاطر الائتمانية:

تعني مخاطر الائتمان احتمال عدم مقدرة المقترض على الإيفاء بتسديد مبلغ القرض والفائدة المستحقة عليه في تاريخ الإستحقاق واحتمال تحقق خسارة نتيجة لذلك، ولإدارة البنك أو المصرف دور في تجنب تلك الخسائر وهذا الدور يتمثل في الخبرة والكفاءة[1].

ثانيا- المخاطر الأمنية:

واجهت البنوك كثيرا هذه المخاطر مما يدل على النجاح المادي للقراصنة، ومما يشير إلى ضرورة وضع حواجز صد في النظم كافية لضمان الحد من الضرر الذي يحدث بسبب الاختراق الخارجي وضد العدد الكبير من الهجمات، مع التفرقة بين النظم الداخلية وضعف الأمن الداخلي، ومع الاهتمام الكبير بالتهديد من داخل النظام نفسه، والمؤسسات المالية في حاجة إلى نهج استراتيجي لأمن المعلومات للتعامل مع هذه التهديدات، وكذلك في حاجة إلى ما يكفي من الموظفين من ذوي الخبرة والاستخدام الفعال لنظام الإدارة الأمنية القائمة، وأدوات الرصد والتركيز القوي للإدارة العليا من ناحية أخرى[2].

ثالثا- المخاطر الإستراتيجية:

وهي المخاطر التي ترتبط بالقرارات والسياسات والتوجيهات التي تتخذها الإدارة العليا للبنك، وتنشأ هذه المخاطر في العمليات المصرفية الالكترونية من الأخطاء أو الخلل الذي قد يحدث نتيجة تبني استراتيجيات وخطط تقديم هذه العمليات والخدمات وتنفيذها التي قد تقع فيها الإدارة العليا، وذلك فضوء الحاجة الملحة لتقديم مثل هذه الخدمات في ظل تزايد الطلب عليها من جهة واشتداد المنافسة المصرفية من جهة أخرى[3].

---

[1]- محمد ناصر إسماعيل وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص10.

[2]- صلاح الدين حسن السيسي، مرجع سبق ذكره، ص245.

[3]- محمد يدو، خالد قاشي، **استراتيجية إدارة مخاطر الصيرفة الالكترونية**، الملتقى العلمي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر-عرض تجارب دولية-، جامعة خميسمليانة، الجزائر، يومي 26-27 أفريل2011، صص07-08.

رابعا – المخاطر القانونية:

قد يقوم البنك ببعض العمليات البنكية خارج حدود البلد، مما يتطلب منه أن يكون على علم ودراية بقوانين ذلك البلد وما يضبط هذه العمليات من أعمال رقابية، ومثال ذلك أن يحصل البنك على ترخيص وحماية المستهلك والاحتفاظ بالمستندات وما يرتبط بذلك من مخاطر قانونية، تظهر المخاطر القانونية وتخرج إلى حيز الوجود في الوقت الذي لا يلتزم فيه البنك بالقواعد القانونية ولا يعترف بالأعراف البنكية والتجارية، أو في حالة عدم توافر قواعد قانونية منظمة بطريقة دقيقة وواضحة متعلقة بعمليات مصرفية جديدة، وكما نلاحظ في بعض الدول أن قواعد الحماية للمستهلك غير متوافرة وإذا توفرت نجدها غير واضحة أو يكون بعض منظمي الاتفاقيات الدولية المتعلقة بوسائل الدفع الالكتروني لا تتوافر لديهم الخبرة القانونية الكافية في هذا المجال وإذا توافرت فلا نجدها متوفرة لفهم هذه الاتفاقية عند من يتعامل بها[1].

خامسا–المخاطر التنظيمية:

تخص مدى انتشار النقود الالكترونية إمكانية أن تحل محل النقود التقليدية، وتأثير كل هذا على دور البنوك المركزية من ناحية إدارتها السياسية النقدية، فاستهداف نمو الكتلة النقدية كهدف وسيطي للسياسة النقدية لن يكون له ذات التأثير في ظل انتشار تداول عدة أشكال من النقود الالكترونية الصادرة عن مؤسسات بنكية وغير بنكية، وهذا ما يثير مخاوف مشروعة واحتمالات بتقليل أو قد تصل إلى زوال احتكار البنوك المركزية لوظيفة الإصدار النقدي[2].

سادسا – المخاطر التشغيلية:

وتنشأ من عدم التأمين الكافي للنظم مما يجعله عرضة لعمليات الهاكرز، عدم ملائمة تصميم النظم أو إنجاز العمل أو أعمال الصيانة وإساءة الاستخدام من قبل العملاء[3].

---

[1]– جلال عايد الشورة، مرجع سبق ذكره، ص ص96–97.

[2]– رابح عرابة، **دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري**، مرجع سبق ذكره، ص07.

[3]– بحوصي مجدوب، سفيان بن عبد العزيز، **واقع وآفاق البنوك الالكترونية –مع الإشارة إلى مستقبلها في الجزائر–**، المجلة العربية الدولية للمعلوماتية، جامعة بشار، الجزائر، مجلد 3، العدد الثاني، 2013، ص04.

سابعا– مخاطر السمعة: وتنشأ في حالة توفر رأي عام سلبي اتجاه البنك[1]، بالإضافة إلى مخاطر أخرى كمخاطر أسعار الصرف ومخاطر أسعار الفائدة، ومخاطر التسعير، مخاطر السيولة، وخطر الملاءمة المالية... الخ.

الفرع الثالث: الرقابة على أدوات الدفع الالكتروني

تبدأ عملية الرقابة عادة من خلال وضع الأسس والضوابط والقواعد اللازمة لمتابعة الأعمال بدءا من مرحلة إصدار أداة الدفع، ومرورا بمرحلة التشغيل،وانتهاءا بتسوية العلاقة مع العميل ويمكن توضيح أسس هذه الرقابة كما يلي:[2]

أولا–مرحلة إصدار البطاقة:

1– التحقق من إستيفاء كافة البيانات الخاصة بالعميل وتحديد مدى ملاءمة 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.

2– يتم وضع أوزان ومعايير بمدى تحقق الشروط اللازمة لمنح العميل بطاقة الدفع والتي ترتبط معظمها بالسجل الائتماني للعميل.

3– إجراء تحليل للبيانات السابقة للعميل وتحديد عدد النقاط التي يحصل عليها، وما إذا كانت ضمن الحدود المقبولة مصرفيا لمنحه بطاقات الائتمان، والتي يمكن في ضوئها أيضا تحديد نوعية وسقف وشروط البطاقة التي يتقرر منحها له.

4– يتم توقيع عقد مع العميل وتصدر له بطاقة مشفرة ومدخلا بها البيانات الأساسية اللازمة، وتسجيل رقم خاص بها على نفس البطاقة والتي تشتمل عادة على ستة عشر رقما، حيث تشير الأرقام (من الأول إلى السادس) إلى رقم البنك مصدر البطاقة، والرقم السابع يشير إلى تاريخ إخراج الكشف الشهري والثامن مخصص لتحديد نوع البطاقة (ذهبية أم فضية أم محلية)، والتاسع يترك عادة وتكون خانته (صفر)، والأرقام من العاشر إلى الثالث عشر تشير إلى الرقم التسلسلي للبطاقة،

[1]– بحوصي مجدوب، سفيان بن عبد العزيز ، مرجع سبق ذكره، ص05.

[2]– علي عبد الله شاهين،**نظم الدفع الالكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها– دراسة تطبيقية على بنك فلسطين–**، مرجع سبق ذكره، ص ص17–18.

والرقم الرابع عشر يشير إلى عدد مرات استبدال البطاقة، كما في حالات التلف والضياع والرقم السادس عشر يشير إلى رقم إثبات البطاقة وهو يستخدم لعملية الإدخال على الحاسب الآلي للبطاقة.

5- تتمثل هذه المرحلة في ضرورة وجود رقابة ثنائية على عملية تسليم البطاقة للعميل، حيث يتم وضع كل من البطاقة والرقم السري الخاص بها كل في مغلف مستقل عن الآخر وترسل من الإدارة إلى الفرع من خلال شخصين مختلفين تمهيدا لتسليمها للعميل، ويقوم بتسليم كل مغلف موظف مختص لا تربطهما علاقة مباشرة.

ثانيا-مرحلة تشغيل البطاقة:

تتعلق هذه المرحلة بضوابط تنظيم العلاقة بين أطراف الخدمة المتمثلة في البنك والتاجر أو الوحدة الطرفية للبيع من جهة والعميل حامل البطاقة من جهة أخرى، وهذا الشأن يتم مراعاة وجود ضوابط رقابية محكمة تنظم جوانب العلاقة بين الأطراف المذكورة ومن أهمها وجود عقد ينظم العلاقة بين البنك (مصدر البطاقة) والتاجر (القابل للبطاقات الائتمانية) وفق شروط محددة تتناول الحد الأقصى لسقف التفويض المسموح به للتعامل مع التاجر[1].

ثالثا- مرحلة تسوية العلاقة مع العميل:

تعتبر هذه المرحلة هامة حيث تستطيع البنوك تقدير أرباحها بعد إستبعاد التكاليف الإدارية والمالية ويستطيع التجار الحصول على حقوقهم التي تعهد بها البنك، وتظهر أهمية الخطوة في متابعة عمليات التسوية من خلال خصم قيمة المبالغ المستحقة على حساب العميل في اليوم المحدد من نهاية كل شهر من جهة، وتسديد قيمة المبالغ المستحقة لصالح التاجر من جهة أخرى[2].

[1]- علي عبد الله شاهين،**نظم الدفع الالكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها- دراسة تطبيقية على بنك فلسطين-**، مرجع سبق ذكره، ص ص17-18.

[2]-المرجع نفسه، ص18.

المطلب الرابع: التحديات التي تفرزها وسائل الدفع الالكتروني وحلول الإثبات المصرفي لها

وسائل الدفع الالكتروني لا تعتبر وسائل مثالية فكما أنها تتميز بمميزات فهي تعاني من عيوب ومخاطر مما يؤثر على سمعتها بين الجمهور، ويؤدي ذلك إلى اتخاذ الحيطة والحذر من استعمالها وفي هذا المطلب سنحاول التطرق إلى مختلف تحدياتها والإثبات المصرفي لها.

الفرع الأول: التحديات التي تفرزها وسائل الدفع الالكتروني

من بين التحديات التي تفرزها وسائل الدفع الالكتروني نجد:

أولا- تحديات النقود الرقمية (الالكترونية):

إن النقود الرقمية (الالكترونية) تواجه بعض التحديات أهمها الآتي:[1]

1 - سيطرة البنوك المركزية على إصدار النقود الرقمية والتي يمكن أن تنتقل في حالة التوسع إلى البنوك الالكترونية؛

2- ماهية العملة التي ستسيطر في المستقبل في مجال النقود الرقمية (الالكترونية) هل سيكون الدولار الرقمي أم نقود أخرى؛

3- تعرض القرص الثابت (Hard Disck) للتعطيل، ويتبع هذا فقد النقود الرقمية المخزنة عليه؛

4- تحديات متعلقة بالاستنساخ لهذا النوع من النقود الرقمية الذي يتطلب الحماية الخاصة بعدم الاستنساخ؛

5- تحديات متعلقة بغسيل الأموال (Money Loundering) بسبب تدفق هذا النوع من النقود الرقمية بطريقة أكثر سهولة.

[1]-ابراهيم أحمد عبد الخالق الدوي، مرجع سبق ذكره، ص58.

ثانيا-تحديات البطاقات البنكية:

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

1- محدودية أثر البطاقات في رفع الاستهلاك على المدى الطويل، إذ أن رفع القدرة الإستهلاكية لا يتوقف على وسائل الدفع بقدر ما يعتمد على نمو وانحصار الدخل الحقيقي للفرد[1]؛

2- الخطر على سيولة المصرف نظرا لكبر حجم التعامل، كما أن أكبر حجم القروض المجانية من حملة البطاقات يدعو المصرف إلى تخفيض استثماراته في المجالات الأخرى؛

3- يسجل باستمرار قلق المستهلك حول سرية المعلومات الشخصية المخزونة في البطاقة الذكية والذي يمثل عقبة أمام انتشار استخدام هذه البطاقات[2]؛

4- رغبة حامل البطاقة بزيادة الاقتراض والإنفاق بما يفوق مقدرته المالية، وكذلك الفوائد التي ينشئها القرض وإرتفاع نسبتها يولد أكبر عيوب بطاقات الائتمان ومخاطرها[3].

ثالثا- التحديات القانونية والرقابية للبطاقات الذكية:

لعل أهمها ما يلي:[4]

قد تقوم المؤسسة غير المصرفية بإصدار بطاقة ذكية، لكن لا تفرض عليها رقابة كالمؤسسات المصرفية التي تدفع تكاليف رقابية عند عرضها لبرنامج البطاقة ذات القيمة المخزنة، مما يثير قلق المراقبين بشأن المحافظ الالكترونية التي تضم الشيكات والحوالات وغيرها أمام انتشار استخدام هذه البطاقات.

ومن الناحية القانونية فإن البطاقات الذكية لا تخضع للقوانين التجارية التي تنظم الشيكات والحوالات وغيرها، لأن المستخدم فيها لا يستعمل أداة مكتوبة مما يثير مشكل الإثبات.

---

[1]- وهيبة عبد الرحيم، **إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية**، مرجع سبق ذكره، ص75.

[2]- المرجع نفسه، ص76.

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

[4]- سليمة عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص133.

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

رابعا- التحديات الإدارية:

ويمكن ذكر التحديات الإدارية كما يلي:[1]

1- تحقيق التكامل بين معلومات العملاء؛

2- تدريب كل المستويات الإدارية على المشاركة وتبادل المعلومات؛

3- تكوين قاعدة بيانات مركزية للمنظمة، وتحديد مسؤولية إدارتها إما بتكنولوجيا تمثل فيها الوظائف المختلفة ضمانا لتحقيق التنسيق بينهما أو أن تتبع رئاسة المنظمة ضمانا لتحقيق التعاون بين الوظائف الإدارية أو تفويض سلطة إدارتها إلى مدير التسويق أو مدير المبيعات.

الفرع الثاني: الحلول المقترحة والإثبات المصرفي لوسائل الدفع الالكتروني

تشير تجارب البنوك والمؤسسات المالية إلى أن مفتاح مكافحة الإحتيال والتزوير في المعاملات المصرفية سواء التقليدي منها أو الموجه إلى أنظمة المدفوعات وبطاقات الدفع يكمن في أربعة عناصر رئيسية:[2]

-التعاون بين القطاع المصرفي والجهات الرقابية وأجهزة مكافحة الجريمة، ولكي يكون هذا التعاون فعالا وناجحا لابد من توفر عنصر أساسي هو المعرفة.

- تقع على عاتق القطاع المصرفي مسؤولية إحاطة الجهات بإبعاد مخاطر جرائم الاحتيال والتزوير التي تهددها والآليات التي تتبع في ارتكابها وسبل مقاومتها.

- العنصر الأساسي الثالث هو تطوير النظم التقنية واستحداث تقنيات جديدة للتقليل من مخاطر الاحتيال في مجال المدفوعات.

[1]- لوصيف عمار، مرجع سبق ذكره، ص122.

[2]- سليمة عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص140.

-أما العنصر الرابع الأساسي، الذي يضاهي العناصر الثلاثة السابقة في أهميته فهو إنتاج معايير أخلاقية رفيعة في كل نواحي العمل المصرفي تهيمن على كل نواحي سلوك العاملين على جميع المستويات وبدون استثناء.

أما الحل لزيادة الثقة بالعمليات المصرفية عبر الانترنت فيقوم على شقين أساسيين:[1]

✓ **الأول:** استباقي من شأنه التحسب للمشاكل التي قد تصادف زبائن البنوك عبر الانترنت والتصدي لها قبل وقوعها، وهذا ما يعرف بالحلول التقنية.

✓ **الثاني:** مؤخر من شأنه معالجة المشاكل التي تواجه مستعملي المصارف عبر الانترنت بالحلول التنظيمية والرقابية.

[1]- سليمة عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص140.

خلاصة الفصل:

لقد ظهر إلى الوجود ما يسمى بوسائل دفع إلكتروني كان أولها بطاقات بنكية تمكنت من الإنتشار السريع عبر كل أنحاء العالم، وحظيت بقبول واسع مما شجع على خلق وسائل دفع الكترونية أخرى، ليستمر التطور فيشمل ابتكار أجهزة وتقديم خدمات جديدة تتلاءم وعالم الالكترونيات، غير أن هذه الوسائل الالكترونية بعد تقييمها اتضح أنه هناك الكثير من العوائق التي تحد من انتشارها، بالإضافة إلى العوامل الإيجابية التي جلبت الجمهور إليهاوهو كان أحد الأسباب التي ساهم في ضرورة إعادة النظر في الوسائل التقليدية وإعادة الاعتبار لها.

فوسائل الدفع الالكتروني قدمت العديد من المزايا التي حرم منها العملاء عند استعمالهم للوسائل التقليدية كما حدت من بعض العراقيل والمشاكل التي أفرزتها، لكن بالمقابل لم تكن الوسائل الالكترونية مثالية كما توقع المصرفيون، فهي الأخرى أفرزت مشاكل وعيوب من نوع آخر عرقلت مسار نجاحها الذي كان مسطرا لها. بالإضافة إلى الجرائم الالكترونية التي استقطبت المجرمين والقراصنة لاعتمادها على الاتصال عن بعد.

إلا أنه ورغم ما تفرزه وسائل الدفع الالكتروني من عيوب ومشاكل فهي ساهمت بشكل ملحوظ في عصرنة القطاع المصرفي وخاصة البنوك التجارية.

الفصل الثالث:

واقع وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر

-دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية(BADR)

وكالة ميلة-

تمهيد:

لقد أصبحت البنوك مؤسسات مالية لا غنا عنها في مجتمعنا وركن أساسي من أركان الاقتصاديات المتقدمة في أي دولة، مما فرض على البنوك الجزائرية المزيد من السعي للتحديث والاستعداد في ما يخص الخدمات البنكية وخصوصا الوسائل الحديثة، حيث تطلب إجراء تغييرات جذرية في طريقة إدارة تعاملها مع الزبائن لأنهم في الحقيقة هم رأسمالها الفعلي، فتتابعا وتواليا لما تطرقنا له في الفصلين السابقين الإطار النظري للدراسة، جاء هذا الفصل كدراسة تطبيقية لما تناولناه سابقا حيث وقع اختيارنا على بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) –وكالة ميلة– لاعتبارات عدة منها أنّ البنك من أوائل البنوك الجزائرية المقتحمة لهذا الميدان ومنه سنتطرق في هذا الفصل إلى:

- **المبحث الأول:** عصرنة نظام الدفع في البنك التجاري الجزائري.
- **المبحث الثاني:** بطاقة تعريفية حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) –وكالة ميلة–.
- **المبحث الثالث:** وسائل الدفع الالكتروني في بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) – وكالة ميلة–.

المبحث الأول: عصرنة نظام الدفع في البنوك التجارية الجزائرية

لقد عرف النظام المصرفي الجزائري عدة مراحل بداية من مرحلة الاستقلال التي كان يفتقر فيها هذا النظام إلى الإطارات الماهرة والخبرات المؤهلة إلى غاية المرحلة التي تجبر هذا النظام على ضرورة الارتقاء إلى مستوى التطورات الحادثة في الأنظمة المصرفية العلمية.

المطلب الأول: تطور النظام المصرفي الجزائري

مرّ الجهاز المصرفي الجزائري بمراحل عديدة منذ الاستقلال إلى يومنا هذا وذلك مواكبة للتغيرات والتطورات الحاصلة في المنظومة المصرفية العالمية.

الفرع الأول: نظرة عامة حول الجهاز المصرفي الجزائري

تميز النظام المصرفي قبل الاستقلال بوجود أكثر من 24 بنكا أجنبيا خاصا أغلبها من جنسية فرنسية، إضافة إلى ذلك كانت هناك سوق رأسمالية صغيرة وشركتان للتأمين وصناديق البريد للودائع والادخار، كما أنه بعد إحتلال فرنسا للجزائر تم تنظيم الجهاز المالي والمصرفي ليلبي حاجيات المستعمرين ويخدم التجارة الخارجية مابين الجزائر وفرنسا، أي أن هذا التنظيم يأخذ في الاعتبار مصالح الاقتصاد الوطني ومصالح الشعب الجزائري، لهذا كانت أغلب البنوك المتواجدة في الجزائر عبارة عن فروع للبنوك الفرنسية، إلاّ أنه وبعد استقلال الجزائر ونظرا لأهمية القطاع المصرفي فإنه أصبح تحت مراقبة وسيطرة الدولة الجزائرية حيث تم تأميم المنشآت المصرفية من أجل تحقيق تطلعات الجزائر في مجتمع جديد يسير في طريق الرفاهية والعدالة الاجتماعية وخلق أنظمة نقدية ومالية تستجيب إلى المتطلبات الاقتصادية والمالية للجزائر المستقلة، تم تأسيس المخطط الوطني للقرض الذي حدد حجم القروض الخارجية التي يمكن رصدها، ومستوى تدخل البنك المركزي في تمويل الاستثمارات، وكذا مديونية الدولة وطرق تمويلها، وفيما بعد تم إنشاء قانون النقد والقرض 10-90 الذي أعاد تعريف هيكل النظام المصرفي الجزائري، ومع اتجاه الجزائر نحو اقتصاد السوق تغيرت

متطلبات الزبائن، بالإضافة إلى ظهور مجموعة من البنوك الخاصة والمختلطة وذلك من أجل تجميع الإدخالات وتمويل الإنفاق الدولي إلى غيرها من النشاطات[1].

الفرع الثاني: مكونات النظام المصرفي الجزائري

يتكون النظام المصرفي الجزائري من:

أولا- البنك المركزي الجزائري:

أنشئ في 13 ديسمبر 1963 بموجب القانون رقم 62-144 وقد ورث البنك المركزي الجزائري اختصاصات بنك الجزائر الذي تم تأسيسه في عهد الاستعمار، وبتأسيسه أرادت الجزائر أن تبين إراداتها في قطع أي عهد لها بالاستعمار، وإبراز نيتها في وضع المؤسسات التي تعبر عن سيادتها واستقلالها.

وقد أوكلت للبنك المركزي كل المهام التي تختص بها البنوك المركزية في كل دول العالم، فهو المسؤول عن إصدار النقود وتحديد معدل إعادة الخصم وكيفيات استعماله، والبنك المركزي حسب قانون تأسيسه هو بنك البنوك وهو أيضا بنك الحكومة، ويحتم عليه ذلك أن يقدم تسهيلات بواسطة إعطاء تسبيقات للخزينة أو إعادة خصم سندات مكفولة من طرفها[2].

ثانيا- البنوك الجزائرية التجارية:

تقوم البنوك التجارية بثلاث مهام:[3]

- مهمة الخدمات العمومية؛
- مهمة الرقابة على الصرف؛
- مهمة خاصة وهي تنظيم الائتمان.

ووجد في الجزائر البنوك التالية:

[1]- وهيبة عبد الرحيم، **إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية -دراسة حالة الجزائر-**، مرجع سبق ذكره، ص89.

[2]- الطاهر لطرش، مرجع سبق ذكره، ص186.

[3]- لوصيف عمار، مرجع سبق ذكره، ص146.

1- **البنك الوطني الجزائري**: أنشئ في 13 جوان 1966، وهو يعتبر أول البنوك التجارية التي تم تأسيسها في الجزائر المستقلة وقد عوض تأسيسه البنوك الأجنبية التالية:

القرض العقاري للجزائر وتونس، القرض الصناعي والتجاري، البنك الوطني للتجارة والصناعة في إفريقيا، وبنك باريس وهولندا، وأخيراً مكتب معسكر للخصم، وتجدر الإشارة أنّ إندماج هذه البنوك في البنك الوطني الجزائري قد تم في تواريخ مختلفة.

وباعتباره بنكا تجارياً، فإن البنك الوطني الجزائري يقوم بجمع الودائع ومنح القروض قصيرة الأجل، وتبعا لمبدأ التخصص في النظام البنكي الجزائري فقد تكفل بمنح القروض للقطاع الفلاحي والتجمعات المهنية للاستيراد (R.P.I) والمؤسسات العمومية والقطاع الخاص[1].

2- البنك الخارجي الجزائري (BEA): تأسس بمرسوم رقم 67-204 في 1 أكتوبر 1967 حيث يعتبر بنك ودائع مملوك للدولة وخاضع للقانون التجاري، وظيفته الأساسية تسهيل وتنمية الصلات الاقتصادية بين الجزائر والدول الأخرى وهو يمنح الإعتمادات عن الإستيرادات ويعطي ضمانات للمصدرين الجزائريين لتسهيل مهمتهم في التصدير (إعتماد، تأمين)، ويضع اتفاقات إعتمادات مع البنوك الأجنبية[2].

3- القرض الشعبي الجزائري (CPA): أنشئ في 14 أوت 1964 ومن ضمن مهامه استجابته إلى ضرورة نجاح ميكانيزم جمع الاحتياطات القليلة بشكل مرضي والتوزيع الائتماني في البناء والجمعات المحلية، وتمويل بعض العمليات ذات الفائدة الوطنية[3].

4- البنك الجزائري للتنمية (BAD): أنشئ في ماي 1972 حيث قام بإعادة النشاطات السابقة للصندوق الجزائري للتنمية وهكذا يبدوا وكأنه بنك الأعمال ولديه كذلك إمكانية جمع الادخارات على المدى المتوسط، تمويل الاستثمارات الإنتاجية الضرورية لتحقيق أهداف التنمية الاقتصادية في الجزائر[4].

5- بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR): تم تأسيسه في 13 مارس 1982 بمقتضى المرسوم رقم 82-206 وهو بنك تجاري حيث يمكنه جمع الودائع سواء كانت تجارية أو لأجل ويمثل

---

[1]- الطاهر لطرش، مرجع سبق ذكره، ص188.

[2]- شاكر القزويني، مرجع سبق ذكره، ص61.

[3]- لوصيف عمار، مرجع سبق ذكره، ص146.

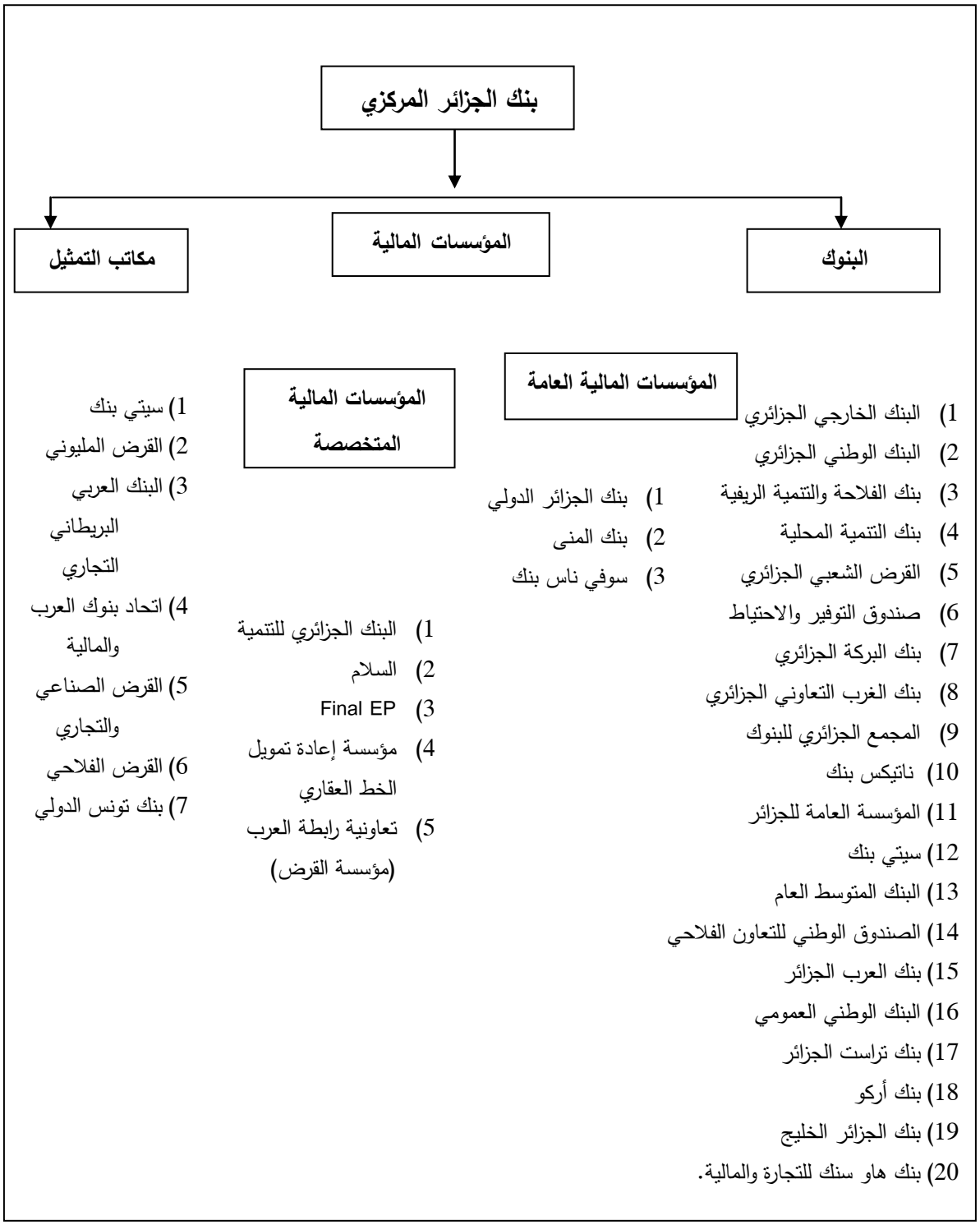
[4]- المرجع نفسه، ص ص146-147.

أيضا بنك تنمية باعتباره يستطيع أن يقوم بمنح قروض متوسطة وطويلة لأجل هدفها تكوين رأس المال الثابت.

6- بنك التنمية المحلية(BDL): وهو أحدث بنوك الجزائر تأسس بالمرسوم رقم 85-85 في 30 أفريل 1985 وهو بنك ودائع مملوك لدولة يتولى كل العمليات المألوفة لبنوك الودائع، لكنه يخدم بالدرجة الأولى فعليات الهيئات العامة المحلية، قروض قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل وتمويل عمليات الاستيراد والتصدير، إضافة إلى خدمات القطاع الخاص[1].

[1]- الطاهر لطرش، مرجع سبق ذكره، ص ص190-191.

شكل (3-8): هيكل القطاع المصرفي الجزائري لسنة 2004



المصدر: عبد المنعم محمد الطيب، النيل حمد، **العولمة وآثارها الاقتصادية على المصارف**، الملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية (الواقع والآفاق)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم الاجتماعية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، يومي 14-15 ديسمبر 2004، ص8.

يبين الشكل أعلاه أنّ الجهاز المصرفي الجزائري الذي يقف على رأسه البنك المركزي الجزائري أصبح يتكون من قطاعات ثلاثة رئيسة هي البنوك والمؤسسات المالية بشقيها العامة المتخصصة بالإضافة إلى مكاتب التمثيل.

المطلب الثاني: مشروع عصرنة وتطوير نظام الدفع في الجزائر

بدأت الجزائر في عصرنة وسائل الدفع انطلاقا من سنة 2005 بانطلاق مشروع البطاقات البنكية للدفع والسحب، وشهدت سنة 2006 انطلاق مشروع المقاصة الالكترونية بدلا من المعالجة الورقية وأيضا التحويلات هي الأخرى حضت بالاهتمام حيث شهدت تنفيذ مشروع يطلق عليه الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة، أي سيتم معالجة التحويلات البنكية في الوقت الحقيقي وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المطلب.

الفرع الأول: برنامج مشروع عصرنة وتطوير نظام الدفع في الجزائر

في إطار هذا المشروع تم وضع برنامج أعمال يتشكل من أربعة مجموعات معمول بها على مستوى البنوك وهذا بحضور مستشاري البنك العالمي من أجل دراسة المشروع، حيث تجتمع هذه المجموعات بطريقة منتظمة على مستوى البنك المركزي لمناقشة الأعمال المحققة وطريقة العمل[1]، ويتعلق الأمر بالمجموعات التالية:[2]

أولا- مجموعة (الهندسة الإجمالية):

تتكفل بالمبادلات بين البنوك ومركز المقاصة التي تتم بشكل إلكتروني، انطلاقا من التجديد المادي (dématérialisation) للشيك وذلك باستخدام تقنية صورة الشيك، تكون البداية بالشيكات ذات المبالغ الكبيرة، حيث تتكفل هذه المجموعة بكافة النقاط المتعلقة بتطوير الشيك والمقاصة الالكترونية والاعتماد على الدعائم الالكترونية بدلا من الورقية.

---

[1]- وهيبة عبد الرحيم، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية-دراسة حالة الجزائر-، مرجع سبق ذكره، ص112.

[2]- وهيبة عبد الرحيم، وسائل الدفع التقليدية في الجزائر -الوضعية والآفاق-، مجلة الباحث، المركز الجامعي تمنراست، الجزائر، العدد9 2011، ص07.

ثانيا- مجموعة (وسائل الدفع):

تقوم المجموعة بتحليل نوعي لمختلف وسائل الدفع الكلاسيكية بالإضافة للسحب من الموزعات الآلية للنقود (DAB)، والدفع بالبطاقة مع محاولة معرفة إيجابيات ومشاكل هذا النظام من وجهة نظر البنك المركزي، البنوك التجارية وحتى العملاء لمحاولة إيجاد الحلول بالإضافة إلى التحليل الكمي لوسائل الدفع يعتمد على التدفقات الحالية والمتوقعة مما يسمح بمعرفة حدود النظام المعلوماتي الحالي للبنوك ومدى قدرته على إعداد إحصائيات حول حركة وسائل الدفع.

ثالثا- المجموعة النقدية:

يتلخص عملها في دراسة القواعد الرئيسية لوضع نظام بين البنوك حول الدفع والسحب بالبطاقات البنكية، كما قامت المجموعة بمناقشة العراقيل التي تواجهها النقدية في الجزائر، كما ناقشت المواضيع المتعلقة بأنواع البطاقات الوطنية والدولية، نوع البطاقة ذات رقاقة من نوع (EMV)، عمولة البنك دراسات السوق، طبيعة بنية البنوك.

رابعا- مجموعة (القانون):

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

الفرع الثاني: أهداف مشروع عصرنة وتطوير نظام الدفع في الجزائر ودوافعه

سنحاول في هذا العنصر توضيح أهداف ودوافع تطوير مشروع عصرنة نظام الدفع في الجزائر.

أولا- أهداف مشروع عصرنة وتطوير نظام الدفع في الجزائر:

تهدف عصرنة نظام الدفع في البنوك التجارية الجزائرية إلى ما يلي:[1]

[1]- بعلي حسني مبارك، **إمكانيات رفع كفاءة الجهاز المصرفي الجزائري في ظل التغيرات الاقتصادية المصرفية المعاصرة**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة ومالية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2011-2012، ص87.

1- تكييف أنظمة الدفع والتسويات وكذا التشريعات مع احتياجات المتعاملين، المؤسسات الإدارات والأفراد لمتطلبات اقتصاد متطور يعتمد على الوسائل الالكترونية الحديثة؛

2- تقليص آجال التسويات بين المتعاملين على المستوى الوطني ومع الخارج؛

3- ترشيد وتحسين إجراءات تحصيل الشيكات ووسائل الدفع الأخرى وأنظمة التحويلات المالية؛

4- تطوير أنظمة الدفع الورقية واستبدالها بالدفع الالكتروني الفوري، وكذا تحسين جودة العمليات وتقليص الآجال المتعلقة بمعالجة المعلومات؛

5- تطوير وسائل الدفع الالكتروني كالبطاقات البنكية الخاصة بالسحب والدفع، وتعميم استخدام بطاقات الائتمان لدى الجمهور الواسع؛

6- تحسين إجراءات دراسة ملفات القروض وتحصيل الديون وتطوير منتجات بنكية جديدة؛

7- تحسين إدارة مخاطر السيولة والقروض والحماية ضد المخاطر التشغيلية خصوصا في إطار المبادلات وتسوية العمليات ذات الأرصدة الكبيرة وتسوية نظام المقاصة متعددة الأطراف.

ثانيا- دوافع عصرنة وتطوير نظام الدفع في الجزائر:

تكمن الدوافع الأساسية لمشروع عصرنة وسائل الدفع المصرفية في الجزائر موجة التحولات والتطورات التي عرفتها الأنظمة المصرفية في العالم وفي الدول المتقدمة على وجه الخصوص، وكذا وجه القصور والضعف الذي بدا واضحا في استعمال وسائل الدفع التقليدي والمشاكل الناتجة عنها ويمكن إبراز أهم هذه الدوافع في النقاط التالية:

1- مشاكل وسائل الدفع التقليدية: إذ تتسبب وسائل الدفع التقليدية في مجموعة من المشاكل تؤثر سلباً على العملاء وبالتالي على سمعة البنك وربحيته وتتمثل أهم هذه المشاكل في النقاط التالية:[1]

- استخدام الوسائل التقليدية الذي يؤدي إلى طوابير الانتظار طويلة وازدحام داخل البنك الأمر الذي يؤدي إلى عدم رضا العملاء عن الخدمة والبنك وبالتالي التأثير سلبا على سمعة البنك؛

[1]- عبد الرزاق سلام، مرجع سبق ذكره، ص211.

- قد يلجأ محررو الشيكات إلى اعتماد إمضاءات غير واضحة ومخالفة للإمضاء الأول لكي لا يصرف الشيك إلى حامله وينجر عن هذا العمل مشاكل بين حامل الشيك والبنك لكونه لم يقم بتلبية رغبات الزبون وصرف الشيك مما يؤثر سلبا على البنك، وهذا علاوة على إصدار الشيكات بدون رصيد؛

- عدم مواظبة البنك على إطلاع عملية بإرسال كشوف إلى البيت عن جميع التغيرات التي تحدث على حسابه المصرفي كالإيداع والتسديد...الخ.

2- **ضعف كفاءة أنظمة المدفوعات**: تعاني أنظمة تسوية المدفوعات من ضعف كبير للأسلوب التقليدي المعمول به في إتمام عمليات المقاصة المعتمدة على الأسلوب اليدوي غالبا في فحص ومعالجة أدوات القرض من خلال سجل المقاصة، ويزداد الأمر حدة إذا تعلق بإجراء مقاصة بين غرفها المتباعدة مكانيا مما يؤدي إلى عرقلتها لفترة قد تطول وانعكاس ذلك سلبا على المتعاملين مع البنوك بسبب بقاء الشيكات دون مقاصة لفترة من الزمن لكن تم استدراك الموقف بتبني مقاصة إلكترونية إبتداءا من سنة 2006[1].

3- ضعف استخدام التكنولوجيا والرقابة: يحتاج الجهاز المصرفي في الجزائر إلى زيادة مستوى الاستثمار في التكنولوجيا البنكية الحديثة، وتطبيق الأنظمة والبرامج العصرية وذلك حتى يكون قادرا على مواكبة المنافسة في الأسواق الداخلية والخارجية، كما أن استخدام التكنولوجيا يزيد من سرعة التسويات وزيادة الشفافية إذ يسمح بنشر كافة المعلومات الموجودة فوراً[2].

4- ضيق السوق النقدي الأولي والثانوي: يحتاج الجهاز البنكي إلى وجود سوق نقدية منظمة ومتطورة لما لها من أهمية بالغة لا يمكن تجاهلها، حيث يتم من خلالها تأمين السيولة النقدية وتوفير أدوات الدفع للبنوك، ومن خلال ذلك تستطيع هذه البنوك تمويل النشاط الاقتصادي بمختلف قطاعاته وتتمكن كذلك السلطات النقدية من ممارسة رقابة فعالة على الائتمان والنقود في الاقتصاد[3].

الفرع الثالث: المكونات الرئيسية لمشروع عصرنة وتطوير نظام الدفع في الجزائر

تتمثل أنظمة الدفع المستحدثة في الجزائر والتي غرضها في الأساس تحقيق الأهداف سالفة الذكر فيما يلي:

---

[1]- عبد الرزاق سلام، مرجع سبق ذكره، ص 212.

[2]- وهيبة عبد الرحيم، **إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية-دراسة حالة الجزائر-**، مرجع سبق ذكره، ص ص93-94.

[3]- عبد الرزاق سلام، مرجع سبق ذكره، ص212.

أولا- نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل (RTGS):

بادر بنك الجزائر بالتعاون مع وزارة المالية وبمساعدة البنك العالمي في إنجاز نظام دفع إلكتروني متطور من أجل عصرنة وتحديث الجهاز المصرفي الجزائري وهو نظام التسوية الإجمالية الفورية (RTGS) ومازال هذا الانجاز قيد التنفيذ.

1- التعريف بنظام (RTGS): يعرف على أنه: "نظام مركزي إلكتروني يعمل على أساس فوري إجمالي، نهائي ومستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة ويوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة في بلد ما، من خلال الحسابات المركزية للبنوك"[1].

2- أهداف نظام التسوية الإجمالية (RTGS): يهدف نظام التسوية الإجمالية في الجزائر لتحقيق الأهداف التالية:[2]

- تسوية عمليات البطاقة المصرفية في وقت حقيقي، وكل وسائل الدفع الأخرى؛
- تلبية مختلف احتياجات المتعاملين باستخدام نظام الدفع الالكتروني؛
- تخفيض آجال التسوية وتشجيع استعمال النقود الكتابية؛
- تخفيض التكلفة الإجمالية للمدفوعات؛
- جعل نظام الدفع الجزائري يتمتع بالمقاييس الدولية في تسيير مخاطر السيولة؛
- تقوية العلاقات بين المصارف؛
- تشجيع إقامة المصارف الأجنبية.

3- مبادئ تشغيل نظام (RTGS): يقوم نظام(RTGS) الوطني بمعالجة وتسوية تحويلات الأموال بصفة فورية، أي في وقت حقيقي وعمليا هو يقوم على المبادئ التالية:

أ- **المشاركين:** المشاركة في النظام مفتوحة لكل مؤسسة لها حساب تسوية ببنك الجزائر، كمسير وحامل للتسوية، مجموعة المؤسسات المصرفية والمالية والخزينة العمومية ومراكز الصكوك البريدية.

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

---

[1]- جليدة نور الدين، مرجع سبق ذكره، ص180.

[2]- رابح عرابة، **دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري**، مرجع سبق ذكره، ص09.

✓ **عمليات مابين المصارف:** حيث يتم خلال هذا النظام التحويلات بين المصارف أو حسابات الزبائن والتي تكون فيها المبالغ هامة أو مستعجلة.

✓ **عمليات بنك الجزائر:** إن بنك الجزائر هو المشارك الوحيد القادر في حدود اختصاصاته على توجيه وإصدار الأوامر للقرض أو الخصم من حسابات المشتركين[1].

4- <u>هندسة نظام (RTGS)</u>: إن المشاركين يتم ربطهم بجهاز (RTGS) المتمركز في بنك الجزائر عن طريق مقراتهم باستعمال قاعدة (plate forme) تمكن من إرسال وتلقي أوامر التحويل وكل المعلومات الضرورية المتعلقة بعمليات المعالجة بواسطة النظام تكون مؤمنة للغاية[2].

كما سجلت سنة 2015، وهي السنة العاشرة من العمل بنظام (RTGS) توافر هذا النظام بنسبة 100% بتشغيله الفعلي 8 ساعات كل يوم عمل لـ 255 يوم عمل في 2015.

وفي سنة 2015 سجل نظام (RTGS) في الجزائر 334749 عملية تسوية مسجلة في دفاتر المحاسبة لبنك الجزائر (314357 في 2014) بمبلغ إجمالي قدره 2651410 مليار دينار (372394 مليار دينار 2014) وهو ما يمثل متوسط حجم شهري قدره 27896 عملية، ما يوفق مبلغ متوسط قدره 22695 مليار دينار، مقارنة بنسبة 2014، شهد هذا النظام زيادة بـ6.5% في عدد الدفعات وانخفاض في القيمة بـ28.8%، ويرجع هذا الانخفاض في القيمة، على حد سواء إلى العمليات السياسية النقدية وعمليات المشاركين، بلغ متوسط حجم التداول اليومي 1313 معاملة، بقيمة متوسطة يومية قدرها 1040 مليار دينار، مقابل 1243 معاملة بمبلغ متوسط يومي قدره 1472 مليار دينار 2014[3].

<u>ثانيا- تسوية المبالغ عن طريق المقاصة الالكترونية (ATCI)</u>:

حيث قد حدده النظام رقم 05-06 المؤرخ في 15 ديسمبر 2005 المتعلق بمقاصة الصكوك وأدوات الدفع الخاصة بالجمهور العريض، ويهدف هذا النظام إلى وضع المقاصة الخاصة بالجمهور وتحديد مسؤوليات سير هذا النظام والمشاركين فيه، وكذا قواعد استغلاله، وقد أنشأ بنك الجزائر هذا النظام الذي يتعلق بالمقاصة الالكترونية لصكوك السندات، التحويلات والاقتطاعات الأوتوماتيكية التي تقل فيها عن 1000000دج، كما يشتغل هذا النظام وفقا لمبدأ المقاصة الالكترونية المتعدد الأطراف

[1]- جليدة نور الدين، مرجع سبق ذكره، ص181.

[2]- رابح عرابة، **<u>دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري</u>**، مرجع سبق ذكره، ص09.

[3]- التقرير السنوي2015، **<u>التطور الاقتصادي والنقدي للجزائر</u>**، بنك الجزائر، نوفمبر2016، ص110.

لأوامر الدفع التي يقدمها المشاركون فيه، ويتم تسوية الأرصدة المقاصة المتعددة الأطراف في نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة[1].

يتميز تطور حجم التعاملات في نظام (ATCI) خلال سنة 2015 باستقرار عدد العمليات المعالجة، إذ سجل 20756 مليون عملية دفع مايقارب نفس حجم المعاملات في سنة 2014 (20750مليون عملية) من حيث القيمة، بلغ حجم التداول في النظام 15892 مليار دينار، مقابل 13989 مليار دينار 2014 أي ما يعادل زيادة قدرها13.7% بمتوسط شهري، ويقدر حجم التبادلات المسجل في نظام (ATCI) بـ1730 مليون عملية، وهو ما يوافق لمبلغ 1324.3 مليار دينار، مقابل 1164.9مليار دينار في 2014 ما يقارب نفس حجم التعاملات (1729مليون)[2].

المطلب الثالث: تحديث وعصرنة أدوات الدفع الالكتروني وواقع البطاقات البنكية في الجزائر.

سندرس في هذا المطلب مختلف أدوات الدفع الالكترونية الحديثة والعصرية في القطاع البنكي الجزائري بالإضافة إلى واقع البطاقات البنكية في الجزائر.

الفرع الأول: تحديث وعصرنة أدوات الدفع الالكترونية

لقد تم تحديث وعصرنة أدوات الدفع الالكتروني من خلال تأسيس شركة ساتيم التي قامت بالعديد من المشاريع في المجال، منها مايلي:[3]

[1]- زقرير عادل، **تحديث الجهاز المصرفي العربي لمواكبة تحديات الصيرفة الشاملة – دراسة حالة الجزائر –**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وتمويل، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2008-2009، ص150.

[2]- التقرير السنوي2015، مرجع سبق ذكره، ص ص111-112.

[3]-ميهوب سماح، **أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الآداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية-حالة نشاط البنك عن بعد-**، مرجع سبق ذكره، ص112.

أولا- الشبكة النقدية المشتركة (RMI):

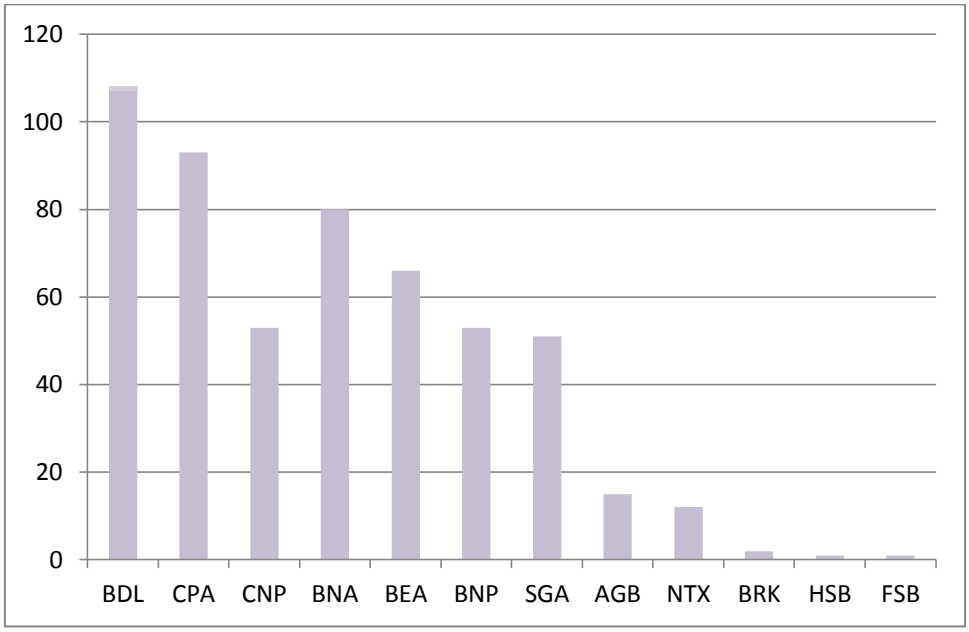
أطلقت **SATIM**[1] مشروع وضع نظام نقدي مشترك ما بين المصارف سنة 1996، ومن نتائجه أنه تم إرساء الشبكة النقدية الالكترونية البنكية المشتركة، والتي تتضمن حظيرة الموزعات الآلية الموزع على كامل الوكالات المصرفية والبريدية، وذلك من خلال خطوط الربط، تهدف من خلاله إلى تحقيق القبول التام لجميع البطاقات المصدرة في جميع الصرافات الموجودة في كامل التراب الوطني، كما تقوم بمعالجة عمليات السحب المرتبطة بالمصارف الأعضاء وكذا التحويلات المالية المرتبطة بعمليات المقاصة الناتجة عن السحب.

ثانيا- الصرافات الآلية في الجزائر:

لقد حقق النظام تطوراً واسعا لعدد الصرافات الآلية الموجودة في الجزائر إذ نلاحظ سنة 2009 توسع في هذا المجال من طرف عدد كبير من المصارف والشكل التالي يبين لنا ذلك.

[1]- **SATIM:** Société d'Automatisation de Transactions Inter bancaire et Monétique، شركة آلية لتأتية الصفقات البنكية والنقدية أنشأت في مارس 1995 من طرف البنوك التجارية، التي تتكفل بتطوير وسائل الدفع بوضع نظام دفع الكتروني في متناول البنوك كما تقوم بصيانة الشبابيك والموزعات الآلية لنقود.

الشكل(3-9): عدد الصرفات الآلية في المصارف الجزائرية لسنة2009.



المصدر: ميهوب سماح، **أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الآداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية – حالة نشاط البنك عن بعد**–، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، تخصص اقتصاد، جامعة قسنطينة02، الجزائر، 2013-2014، ص113.

من الشكل أعلاه يمكن القول أن بنك التنمية المحلية إحتل المرتبة الأولى في دمج الصرافات الآلية إذ نلاحظ أن جل الصرافات الآلية الموجودة في الجزائر هي تابعة لسبعة مصارف موضحة في الشكل السابق، أما باقي المصارف لا تملك إلا ما يقارب 31 صراف، ولكن في العموم يمكن القول بأن هناك توسع في مجال دمج الصرافات الآلية.

ثالثا- طرفيات البيع لدى التجار في الجزائر:

عرفت طرفيات البيع الموضوعة على التجارة في الجزائر تطوراً ملحوظاً، ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول (3-3): عدد طرفيات البيع لدى التجار في الفترة 2005-2013:

السنوات	[1]2005	[1]2006	[1]2007	[1]2008	[2]2009	[2]2010	[2]2011	[2]2012	[2]2013
عدد طرفيات البيع	232	408	719	1984	2639	2946	3047	2965	2985

المصدر:من إعداد الطالبتين بالإعتماد على: [1]التقرير السنوي لشركة ساتيم(SATIM)، 2009.

[2]التقرير السنوي لشركة ساتيم(SATIM)، 2014.

يبين الجدول أعلاه أن الجزائر قد عرفت زيادة مستمرة في دمج طرفيات البيع لدى التجار، حيث بلغ عدد الأجهزة سنة 2011 ما يقارب 3047 جهاز فيما عرفت سنة 2012 تراجع بنسبة2.7% لعدد طرفيات البيع الإلكتروني في المجال بهدف تطوير عمليات الدفع بالبطاقات المصرفية.

الفرع الثاني: واقع البطاقات البنكية في الجزائر

أولا: مراحل تطور بطاقات الدفع في الجزائر:

مرت بطاقات الدفع بعدة مراحل وهي كالتالي:

1- بدأت فكرة إطلاق لنظام السحب ما بين البنوك كانت سنة (1998).

2- (2002): الانطلاق الرسمي لمشروع التسديد الالكتروني (SPI).

3- (2004): تم اختيار نظام الدفع بالبطاقة المطابقة للمواصفات (ENV).

4- (2005): إنشاء جمعية (Comié Innotiquek Interbancaire:COMI).

5- (2006): البداية الأولى لأول بطاقة سحب في الجزائر، حيث وزعت على مختلف مستعملي البنوك التجارية ومعرفة النقائص.

6- (2007): تعميم بطاقة CIB عبر كامل التراب الوطني في البريد والمواصلات في البنوك.

ثانيا- البطاقات البنكية في الجزائر (CIB):

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

[1]- بطاقة السحب والدفع في الجزائر،الموقع الالكتروني: http://Forum-Univbiskar.net، تاريخ الإطلاع 27 مارس 2017، على الساعة 14:30.

حيث تعتبر بطاقة (CIB) بطاقة دفع وسحب ما بين البنوك داخل التراب الوطني تتضمن قرض إلكتروني يضمن أمن عملية الدفع وعملية التسديد لدى مختلف التجار أو المحلات التجارية...الخ[1]

ونجد في هذه البطاقة نوعين هما:[2]

1- **البطاقة الكلاسيكية (La carte Classique)**: هي بطاقة توفر خدمات الدفع والسحب البنكي وهي تقدم لزبائن البنوك وفق شروط يحددها البنك.

2- **البطاقة الذهبية (La carte Golde)**: مقترح أيضا من قبل البنوك للزبائن يتم اختيارها وفق الشروط محددة من بينها أنها تمنح فقط لأصحاب الدخول المرتفعة، وسقف هذه البطاقة يفوق 50 ألف دينار جزائري ومدتها عامين.

بالإضافة إلى بطاقات أخرى كبطاقة فيزا (La Carte Visa) وهي بطاقة دولية تعمل للسحب والدفع بين الدول، وبطاقة نفطال، بطاقة ماستر كارد...الخ.

الجدول(3-4): جدول يوضح أهم البطاقات البنكية والخدمات المصرفية الالكترونية التي تقدمها البنوك الجزائرية.

البنك	أهم البطاقات البنكية والخدمات الإلكترونية التي يقدمها.
بنك الجزائر	موقع بنك http:// www.bank-of-algeria، المقاصة الالكترونية.
بنك الجزائر الخارجي	المقاصة الالكترونية، بطاقة (CIB) تمنح للعملاء الذين متوسط دخلهم 39,99 دج بطاقة نفطال (بطاقة الوقود)، بطاقة AMEX (أمريكان إكسبريس) يمكن من خلالها حيازة عملة قابلة للتحويل مقابل قيمة، وهو ما يعادل وما لا يقل عن 5000 دولار، le E-banking خدمات مصرفية متنوعة عبر الانترنيت، موقع البنك http://www.bea.dz/
البنك الوطني الجزائري	- بطاقة (CIB)، الصراف الآلي، موقع البنك http://www.bea.dz
بنك الفلاحة والتنمية الريفية	- بطاقة (CBR) بطاقة وطنية خاصة فقط بالسحب داخل شبكة الجزائر في ما بين البنوك، الصراف الآلي للبنوك، بطاقة (CIB)، بطاقة BADR توفير،

[1]-أحمد جميل، كهينة رشام، **بطاقة الائتمان كوسيلة من وسائل الدفع في الجزائر**، مجلة الاقتصاد الجديد، الجزائر، العدد الأول، سبتمبر 2010، ص123.

[2]- بركان أمينة، مرجع سبق ذكره، ص249.

	E-bankingle الصيرفة الإلكترونية عبر الانترنيت، موقع البنك http://www.badr-bank.dz
القرض الشعبي الجزائري	(CIB Classicque)، بطاقة (Gold) والتي تسمح بقدر أكبر من على الدفع من متاجر ومعاملة سريعة. -بطاقة (Visa Gold) و (Visa classique), بطاقة (Master card) موقع البنك http://www.cpa.bank.dz
بنك الخليج العربي	(Master card)،(Visa card) الدولية، بطاقة RIB والخاصة ببنك الخليج، بطاقة (CIB)، الصراف الآلي، خدمة ABG Online موقع البنك http://www.ag-bank.com
الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط	بطاقة (CIB)، الصراف الآلي، موقع الصندوق http://www.cnep banque. dz/ar/
بنك بركة الجزائر	بطاقة السحب/ دفع البركة، TPE، الصراف الآلي، بطاقة (CIB)، بطاقة السحب AL-BARAkA، موقع البنك http://www.albaraka.com/Fr/

المصدر: بلعياش ميادة، بن اسماعين حياة، **مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر**، أبحاث اقتصادية وإدارية العدد السادس عشر، ديسمبر 2014، ص ص 85-86.

المطلب الرابع: العوامل المعرقلة لنجاح وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر والعقبات التي تواجهها.

تواجه وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر مجموعة من العراقيل والعقبات تتمثل فيما يلي:

الفرع الأول: العوامل المعرقلة لنجاح وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر

تتمثل العوامل المعرقلة لنجاح وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر فيما يلي:[1]

أولا- عدم اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر:

رغم الأهمية البالغة لضرورة اعتماد التجارة الالكترونية كأداة متطورة في الاقتصاد الجزائري، إلا أن هذه التجارة لم تعتمد إلى غاية يومنا هذا، بل أننا لا نبالغ أن نقول أنه لم يتم حتى التفكير في ضرورة

[1]- لوصيف عمار، مرجع سبق ذكره، ص ص180-181.

اعتمادها حيث أكد لنا أنه ليست هناك أي جهود في إطار ذلك، بل إن إحصائيات المتعلقة بهذا النوع من التجارة غير متوفرة لدى وزارة التجارة، بالتالي فإننا نسجل مجموعة من الأسباب:

1- ارتفاع تكلفة استخدام الانترنيت، في ظل غياب المنافسة في قطاع الاتصالات الذي لا تزال الدولة تحتكر الجزء الأكبر منه؛

2- عدم اهتمام الهيئات الإدارية العليا بالموضوع، فلا يعقل أن وزارة التجارة في بلدنا لم تفكر حتى في إجراء استقصاء لمدى الاهتمام بهذا النوع من التجارة، والاستفادة من تجارب الدول الغربية في هذا المجال؛

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

4- تخلف النظام المصرفي الجزائري من حيث الوسائل وتقنيات الدفع الحديثة؛

5- انتشار الأمية بالمعنى الحديث أي الأمية المعلوماتية، أو يقصد بهذا الجهل بأساليب وسائل التعامل في مجال المعلوماتية، حيث أن عدد الذين يمتلكون مستوى تعليميا مقبولًا يصل 17,5 مليون نسمة في الوقت الذي لا يوفق فيه عدد المؤهلين لاستعمال هذه التقنية 13 مليون دينار جزائري سنة 2004.

ثانيا- مشاكل البطاقة الائتمانية:

يترتب على البطاقة الائتمانية مشاكل جمّة نلخصها كالتالي:[1]

1- فقدان الثقة جراء بعض الأخطاء المرتكبة من قبل الموظفين في التعامل مع الفواتير ومع تكرار الأخطاء التقنية بين البنك والعميل؛

2- سرقة البطاقة الائتمانية أو ضياعها من طرف الغير؛

3- التكاليف العالية بالنسبة للبنك والخاصة بتوزيع البطاقات وطبعها ومنح قروض دون فوائد في مدة 55 يوم؛

4- خطر السيولة على البنك في حالة الإفراط في استعمال البطاقة من طرف المتعاملين.

[1]- لوصيف عمار، مرجع سبق ذكره، ص182.

الفرع الثاني: العقبات التي تواجه نظام الدفع الالكتروني في البنوك الجزائرية

لعل أهم ما يميز العمل المصرفي في عصر العولمة هو تفاقم دور التكنولوجيا المصرفية والسعي الحديث نحو تحقيق الاستفادة القصوى من فوائد تكنولوجيا الاتصال والمعلومات من أجل ترقية وتطوير وسائل تقديم الخدمة المصرفية بما يتوافق والإيقاع المتسارع للصناعة المصرفية، حيث 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 الفورية 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 بفترات تجريبية بالجزائر العاصمة لمدة 8 أشهر وستنفد العملية على مرحلتين، الأولى تكون فيها الشبكة الوطنية، والثانية يتم ربط الشبكة مع مختلف البنوك في العالم، وبالرغم من هذه المجهودات المبذولة إلا أنّ الفجوة التكنولوجية بين البنوك التجارية ونظرائها من البنوك العربية والغربية لا تزال كبيرة نظرًا للعديد من المعوقات التي شكلت حجرة عثرة دون تحقيق القفزة المأمولة[1]، لعلّ أهمها:[2]

أولا- مشاكل سوء استعمال وسائل الدفع الالكتروني:

فالمؤسسات الجزائرية والأفراد يفضلون الدفع النقدي على الشيك نتيجة لنقص أو غياب الثقافة المصرفية في مجتمع لا يتعامل بالشيك المصرفي إلّا قليلا.

ثانيا- ضعف الإقبال على استخدام وسائل الدفع الالكترونية:

فكيف في اقتصاد يرفض الشيك كوسيلة للدفع أن يقبل بطاقة الدفع.

ثالثا- كثرة المتغيرات:

ففي ظل هذه المتغيرات الجديدة وجدت البنوك التجارية الجزائرية نفسها في وضع بالغ الحساسية إذ أصبحت ملزمة بتدعيم قدراتها التنافسية لمواجهة هذه التحديات المرهونة بمدى نجاحها في تحقيق مكاسب تقنية المعلومات، لهذا يجب الأخذ بعين الاعتبار من أجل تعظيم الاستفادة القصوى من ثورة العلم والتكنولوجيا في العمل المصرفي ما يلي:

---

[1]- الموقع الالكتروني : http://www.startimes.com، تاريخ الاطلاع 28 مارس 2017 على الساعة 10:30.

[2]- المرجع نفسه.

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

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

المبحث الثاني: بطاقة تعريفية حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) – وكالة ميلة-.

يعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية(BADR) من أهم البنوك التجارية المستخدمة لوسائل الدفع الالكتروني، حيث أنه يسعى إلى التأقلم مع المتغيرات التي شهدتها الساحة المصرفية الجزائرية، وانفتاحها على السوق المصرفية العالمية، لهذا سنحاول في المبحث التعريف بالوكالة وأهم المراحل والتطورات التي مر بها ومهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بالإضافة إلى تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية(BADR) –وكالة ميلة-.

المطلب الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)

يعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية(BADR) من البنوك التي أفرزتها إصلاحات النظام المالي في الجزائر قصد تمويل القطاع الفلاحي، حيث شهدت مجموعة من التطورات عند نشأتها تماشيا مع التطورات الاقتصادية والمالية للدولة.

الفرع الأول: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية(BADR)

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية من البنوك التجارية الجزائرية، حيث يتخذ شكل شركة ذات أسهم تعود ملكيتها للدولة، أسس هذا البنك في إطار سياسة إعادة الهيكلة التي تتبناها الدولة بعد هيكلة البنك الوطني الجزائري بموجب المرسوم رقم 82-106 المؤرخ في 13 مارس 1982، وذلك بهدف تطوير القطاع الفلاحي وترقيته، ولقد أوكلت له مهمة تمويل هياكل ونشاطات القطاع الفلاحي، الصناعي، الري، الصيد البحري، الحرف التقليدية في الأرياف.

تحول بنك الفلاحة والتنمية الريفية(BADR) في إطار الإصلاحات الاقتصادية بعد عام 1988إلى شركة مساهمة ذات رأسمال 22مليار دينار مقسم إلى 2200 سهم بقيمة 1000000دج للسهم الواحد، ولكن بعد صدور قانون النقد والقرض في 14 أفريل 1990 الذي منح استقلالية أكبر للبنوك وألغي من خلاله نظام التخصص، أصبح (BADR) كغيره من البنوك، يباشر مهامه كبنك تجاري والمتمثل في منح القروض وتشجيع عملية الادخار، أما حاليا فيقدر رأسماله بحوالي 33 مليار

دينار موزعة على 33000 سهم بقيمة إسمية قدرها 1000000دج للسهم مكتتبة كلها من طرف الدولة، ولقد ورث من البنك الوطني الجزائري 18مديرية جهوية و140 وكالة، أصبح يحتضن290 وكالة و37 مديرية، ويشغل حوالي7000عامل مابين إطار وموظف ويهدف اكتساب ميزة تنافسية تؤهله لمنافسة البنوك الخاصة الأجنبية التي تزاول نشاطها في الجزائر، وقام بتوزيع منتوجاته وخدماته المتضمنة أبعاد الجودة الشاملة[1].

الفرع الثاني: مراحل تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية(BADR)

مر بنك الفلاحة والتنمية الريفية منذ ظهوره بمراحل عديدة ساهمت في تطويره نوجزها فيما يلي:[2]

أولا- المرحلة الأولى (1982-1990):

خلال هذه الفترة كان هدف البنك المنشود فرض وجوده ضمن العالم الريفي، وذلك بفتح العديد من الوكالات في المناطق ذات الصيغة الزراعية، وبمرور الزمن اكتسب البنك سمعة وكفاءة عالمية في ميدان تمويل القطاع الزراعي، وقطاع الصناعة الغذائية والصناعة الميكانيكية الفلاحية، هذا الاختصاص كان منصوص عليه في إطار الاقتصاد المخطط حيث كان كل بنك عمومي يختص بإحدى القطاعات الحيوية العامة.

ثانيا- المرحلة الثانية (1991-1999):

بموجب صدور القانون 90-10 الذي ينص على نهاية فترة تخصص البنوك وسع بنك الفلاحة والتنمية الريفية أفقه في مجالات أخرى من النشاط الاقتصادي خاصة قطاع المؤسسات الاقتصادية الصغيرة والمتوسطة الحجم بدون الاستغناء عن القطاع الفلاحي الذي تربطه معه علاقات مميزة، في المجال التقني كانت هذه المرحلة بداية إدخال تكنولوجيا الإعلام الآلي، ويمكن ذكر أهم المستجدات خلال هذه المرحلة في:

- ✓ **سنة1991:** تطبيق نظام SWIFT[3] لتطبيق عمليات التجارة الدولية.

---

[1]- موقع بنك الفلاحة والتنمية الريفية: http:/www.badr-bank.dz، تاريخ الاطلاع 2017/03/06 ،على الساعة 20:03.

[2]- المرجع نفسه.

[3]- SWIFT: نظام سويفت عبارة عن شبكة للإتصالات أنتشرت في 1973 ومقرها بلجيكا، والتي تستخدم وسائل للاتصالات الحديثة لتبادل الرسائل بين البنوك بدلاً من الرسائل التقليدية مثل التلكس والتلغراف.

- ✓ **سنة1992:** وضع برمجيات (SYBU) مع فروعه المختلفة للقيام بالعمليات البنكية، كما تم في نفس السنة إدخال الإعلام الآلي على جميع العمليات التجارية الالكترونية، كما تم كذلك إدخال مخطط جديد للحسابات على مستوى الوكالات.
- ✓ **سنة 1993:** إنهاء عملية إدخال الإعلام الآلي على جميع العمليات البنكية.
- ✓ **سنة 1994:** تشغيل بطاقة التسديد والسحب (BADR).
- ✓ **سنة 1996:** إدخال عملية الفحص السلكي (teletreatment) خدمة تسمح بفحص وإنجاز مختلف العمليات المصرفية عن بعد وفي وقت سريع وحقيقي، وخاصة بعد إدخال تقنية جديدة والتي تهدف إلى إرسال الشيكات بالصورة في أقل وقت ممكن.
- ✓ **سنة 1998:** تشغيل بطاقة السحب بين البنوك (CIB).

ثالثا – المرحلة الثالثة(2000-2009):

- ✓ **سنة 2000:** تميزت هذه المرحلة بموجب التدخل الفعلي للبنوك العمومية لبعث نفس جديد في مجال الاستثمارات المنتجة وجعل نشاطاتها ومستوى مردوديتها يساير قواعد اقتصاد السوق وبذلك رفع بنك الفلاحة والتنمية الريفية(BADR) مستوى إعانة للقطاع الفلاحي وفروعه المختلفة وبصدد مسايرة التحولات الاقتصادية والاجتماعية المعمقة، ومن أجل الاستجابة لتطلعات الزبائن.

ولقد وضع بنك الفلاحة والتنمية الريفية(BADR) برنامجا حماسيا فعلي يرتكز خاصة على عصرنة البنك وتحسين الخدمات وكذلك إحداث تطهير عليها بالإضافة إلى إحداث تطهير في الميدان المال.

- ✓ **سنة 2001:** إدخال مخطط جديد للحسابات على مستوى المحاسبة المركزية.
- ✓ **سنة 2002:** تعميم مفهم بنك الجلوس والخدمات المشخصة على مستوى جميع الوكالات.
- ✓ **سنة 2003:** إدخال نظام (SYRAT) وهو نظام تغطية الأرصدة عن طريق التخصص السلكي دون اللجوء إلى النقل المادي للقيم مما يسمح بتقليص فقرات تغطية الصكوك والأوراق التجارية.
- ✓ **سنة 2004:** تعميم استخدام الشبابيك الآلية للأوراق النقدية المرتبطة ببطاقات الدفع التي تشرف عليه شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك (SATIN) خاصة في المناطق ذات الكثافة السكانية.
- ✓ **سنة 2006:** تم إدخال المقاصة الالكترونية.

- ✓ **سنة 2008:** إطلاق الهيكل التنظيمي الجديد (OCA).
- ✓ **سنة 2009:** تعميم الشبكة المصرفية(OCA) في البنك نظرا للقلق على العملاء وتقديم أفضل الخدمات، مثل اقتناء أجهزة الصراف الآلي، لافتات التجديد لاستقبال العملاء والتي توفر إمكانيات كافية (البنية التحتية، محفظة العملاء).

المطلب الثاني: المبادئ التي يعتمد عليها بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) ومهامه وأهدافه

حيث سنحاول في هذا المطلب التعرف على أهم المبادئ التي يعتمد عليها بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)، بالإضافة إلى مختلف المهام والأهداف تماشيا مع القوانين والقواعد السارية المفعول في مجال النشاط المصرفي.

الفرع الأول: المبادئ العامة التي يعتمد عليها بنك الفلاحة والتنمية الريفية(BADR)

يعتمد بنك الفلاحة والتنمية الريفية على العديد من المبادئ أهمها:[1]

أولا– مبدأ الشفافية:

يعمل البنك جاهدا على توفير المعاملات الدقيقة والصحيحة والآلية للزبون حتى يكون على علم بالتغيرات ذات التأثير المباشر وغير المباشر على مجال الخدمة، وذلك عملاً بشعار البنك (حسن الاطلاع يمكن حسن الأداء).

ثانيا – مبدأ الضمان:

على البنك أن يضمن للمتعاملين معه حقوقهم وخاصة المودعين منهم، وذلك لأن البنك يستعمل هذه الودائع في نشاطه الافتراضي، مما يوحي حرصه على استعادة ما تم إقراضه، وذلك لا يتأثر إلاّ من خلال قبض رهونات عينية وأخرى كتابية تمكن البنك من استعادة أمواله.

[1]- موقع بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مرجع سبق ذكره.

ثالثا- مبدأ السيولة:

يتعامل البنك مع الناس لذا تجده مجبراً ليكون جاهزاً لطلباتهم إذا رغبوا في سحب ودائعهم وهذا ما يفسر مبدأ توفير السيولة.

رابعا- مبدأ الخزينة:

ويتمثل في وجوب ترك نسبة معينة في خزينة البنك لتغطية الحسابات ومعاملات الزبائن أما الفائض منها فيرسل إلى البنك المركزي.

خامسا- مبدأ الأمان:

وهنا يلجأ الزبون للمصرف من خلال معاملاته التجارية وادخار أمواله تفاديا للمخاطر التي يتعرض لها كالسرقة مثلاً، لذلك فالبنك كجهاز أمن مطالب بل ملزم بالمراقبة الصارمة للإمضاءات وغيرها.

سادسا- حسن العاملة:

يحرص البنك من خلال تعامله مع الغير على توفير المعاملة الحسنة والقائمة على الاحترام المتبادل والغرض من ذلك هو إشعار المتعاملين بالاطمئنان، وكذلك تسهيل مختلف المعاملات كإيداع، السحب، الإقراض، طلب المعلومات وغيرها من الخدمات.

الفرع الثاني: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية(BADR)

تماشيا مع القوانين والقواعد المعمول بها في مجال المصرفي، فإن بنك الفلاحة والتنمية الريفية مكلف بالقيام بالمهام التالية:[1]

- تنفيذ جميع العمليات المصرفية والإعتمادات المالية على اختلاف أشكالها طبقا للقوانين والتنظيمات الجاري العمل بها؛

- إنشاء خدمات مصرفية جديدة مع تطوير الخدمات القائمة؛

[1]- معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)-وكالة ميلة- ، إجراء المقابلة يوم 2017/03/08، على الساعة 14:35.

- تطوير شبكة معاملاته النقدية باستحداث بطاقة القرض؛
- تنمية موارد واستخدامات البنك عن طريق ترقية عمليتي الادخار والاستثمار؛
- تقسيم السوق المصرفية والتقرب أكثر من ذوي المهن الحرة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- الاستفادة من التطورات العالمية فيما يخص التقنيات المرتبطة بالنشاط المصرفي.

من أجل إعطاء منتجات وخدمات مصرفية جديدة للمدخرين في إطار سياسة القروض ذات المردودية قام البنك بتطوير قدرات تحليل المخاطر وإعادة تنظيم القرض، كما تم تحديد ضمانات متصلة بحجم القروض، وهو يطبق معدلات فائدة تتماشي وتكلفة الموارد، ومع محاولة الحصول على امتيازات ضريبية.

المطلب الثالث: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)– وكالة ميلة–

كما هو متعارف عليه فإن بنك الفلاحة والتنمية الريفية(BADR) –وكالة ميلة– ،هو بنك إيداع وإقراض كغيره من البنوك الأخرى بهدف التنمية وفي هذا المطلب سوف نحاول التعرف عليه أكثر[1].

الفرع الأول: التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية (BDAR)– وكالة ميلة–

يعتبر مجمع بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) مركزا استغلال أنشيء سنة 2003 يضم ويشرف على تسيير تسعة وكالات حاليا موزعة عبر التراب الولائي بعد أن كان تابعاً لمجمع قسنطينة للاستغلال قبل سنة 2003، وهو يشكل وحدة ربط بين الوكالات المحلية للاستغلال من جهة والمديريات المركزية من جهة أخرى[2].

ويكمن الدور الرئيسي للمجمع فيما يلي:[3]

- يعتبر وسيط بين المديرية العامة للبنك (BADR) بالجزائر العاصمة والوكالات المحلية للاستغلال؛

[1]- معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)–وكالة ميلة–، مرجع سبق ذكره.

[2]- المرجع نفسه.

[3]- المرجع نفسه.

- يقدم الدعم التطبيقي للوكالة التي يشرف عليها؛

- يقوم بعملية التنسيق بين مختلف الوكالات؛

- الرقابة والمتابعة لضمان تطبيق القوانين والتعليمات التي تحكم العمل البنكي على مستوى الوكالة التابعة.

كما أن المجمع الجهوي للاستغلال لبنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) بميلة أصبح يشرف على 9 وكالات موزعة عبر دوائر الولاية كما يلي:

الجدول رقم (3-5): وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة.

الرقم	الوكالات	رمزها
01	وكالة ميلة	834
02	وكالة فرجيوة	673
03	وكالة شلغوم العيد	833
04	وكالة القرارم قوقة	837
05	وكالة وادي العثمانية	840
06	وكالة تلاغمة	841
07	وكالة وادي النجاء	842
08	وكالة تاجنانت	843
09	وكالة الرواشد	835

المصدر: http://www.badr-bank.dz، تاريخ الاطلاع2017/03/06، على الساعة12:00.

يعتبر هذا المجمع الجهوي للاستغلال كوسيط بين الإدارة العامة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية الجزائر العامة وبين الوكالات التسعة المتواجدة في دوائر ولاية ميلة باعتبار هذه الأخيرة (الوكالات) مركزا للربح حيث يشكل المجمع الجهوي للاستغلال مع وكالاته التسعة وحدة استغلال.

الفرع الثاني: وظائف بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) – وكالة ميلة–

يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) –وكالة ميلة– حسب قانون تأسيسه بتنفيذ كل العمليات البنكية ومنح الائتمان بكل أنواعه، وهو يعطي امتياز للمهن الفلاحية والريفية، ومن وظائفه الأساسية:[1]

– المساهمة في تنمية القطاع الفلاحي؛

– المساهمة في جمع المدخرات؛

– فتح الحسابات لكل شخص يطلب ذلك؛

– السهر رفقة الجهات الوصية على مراقبة صحة الحركيات المالية للمؤسسات؛

– استقبال الودائع تحت الطلب ولأجل؛

– يعمل على تنمية الأرياف الجزائرية؛

– كما يعمل على دفع النشاطات الفلاحية، الصناعية، والحرفية.

المطلب الرابع: الهيكل التنظيمي للمجمع الجهوي للاستغلال والمصالح المكونة لنيابة المديرية العامة للاستغلال

إن بنك الفلاحة والتنمية الريفية قد أخذ بمبدأ اللامركزية حيث أعطى لفروعه صلاحيات واسعة في منح القروض وتوجيه، تنسيق، مراقبة ومتابعة جميع الوكالات البنكية التابعة له، للإشارة فإنه بموجب التنظيم الجديد الذي تبناه بنك الفلاحة والتنمية الريفية في مطلع عام 2004، تحولت هذه الفروع إلى ما يسمى بالمجموعات الجهوية للاستغلال (G.R.E) والذي يتفرع بدوره إلى عدة مصالح.

[1]- معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية(BADR)، المجمع الجهوي للاستغلال نيابة المديرية للاستغلال–ميلة–"55"، يوم7مارس2017، على الساعة10:00.

الفرع الأول: الهيكل التنظيمي للمجمع الجهوي للاستغلال

اعتمد المجمع الجهوي للاستغلال هيكل تنظيمي يتماشى مع التطورات التي شهدتها المنظومة البنكية الجزائرية في ظل التكنولوجيا ومتطلبات العالم المعاصر، حيث يتكون من ثلاث نيابات ومديريات، والخلية القانونية كما يلي:

أولا- النيابة المديرية للاستغلال:

تتكون من عدة مصالح هي مصلحة القروض التجارة الخارجية ومصلحة التنشيط التجاري، ومصلحة الدفع الالكتروني ووسائل الدفع[1].

ثانيا- نيابة مديرية متابعة القروض والمنازعات:

التي تضم ثلاث مصالح تتمثل في مصلحة المتابعة التجارية وتتكفل بمتابعة عمليات التجارة الخارجية التي تتم بالاعتماد المستندي غالبا، مصلحة المتابعة قبل المنازعات تختص في متابعة الملفات الخاصة بالقروض من حيث المبالغ المستردة وغير المستردة، وإرسال إشعارات العملاء قبل التوجه للنزاع القانوني أما مصلحة متابعة الضمانات فتتابع مختلف الضمانات المقدمة على القروض وغيرها ويجب أن تكون هذه الضمانات متجددة ومحينة لضمان أن العميل يستمر في تقديم الضمانات كالتأمين على المعدات[2].

ثالثا- الخلية القانونية:

تتدخل بعد أن يتم رفع الدعوى ضد العملاء، وفي كل ما يتعلق بالأمور القانونية كالتصديق على الضمانات المقدمة من مصلحة التوثيق والأرشيف، ومصلحة التحصيل.

[1]- معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية(BADR)، المجمع الجهوي للاستغلال، نيابة المديرية للاستغلال-ميلة"55"، مرجع سبق ذكره.

[2]-المرجع نفسه.

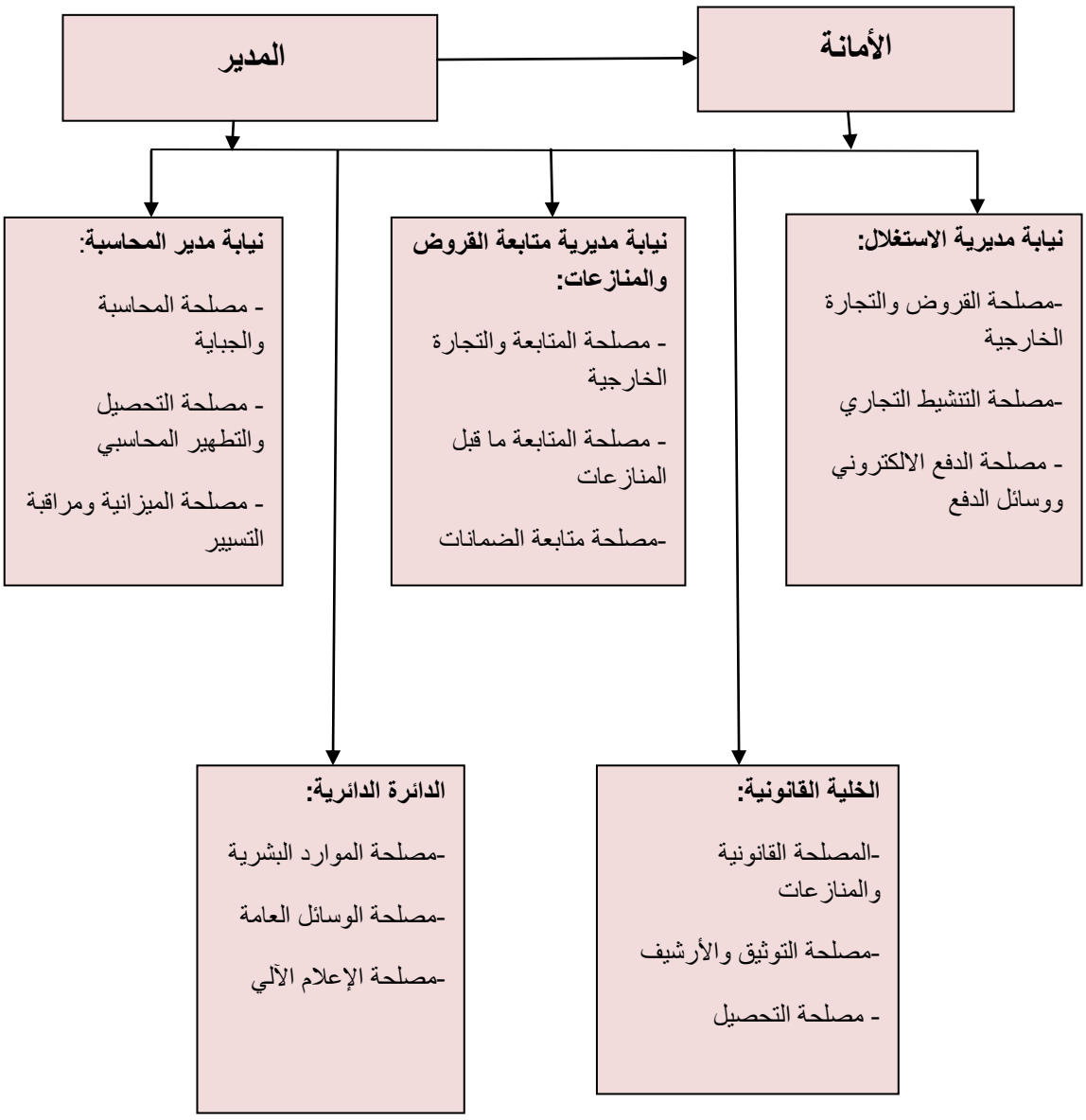
رابعا- نيابة المديرية المحاسبة والإدارة:

كانت عبارة عن نيابتين مستقلتين وتم دمجها لتصبح نيابة مديرية واحدة وتشمل عدة مصالح كمصلحة المحاسبة والجباية، مصلحة التحصيل والتطهير المحاسبي، مصلحة الميزانية ومراقبة التسيير، مصلحة الموارد البشرية، مصلحة الوسائل العام، مصلحة الإعلام الآلي[1].

ويمكن شرح هذا في الهيكل التالي:

[1]- معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية(BADR)، مرجع سبق ذكره.

الشكل(3-10): الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية(BADR) المجمع الجهوي للاستغلال – وكالة ميلة- .



المصدر:معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية المجمع الجهوي للاستغلال نيابة المديرية للاستغلال - ميلة-"55"، يوم07مارس2017، على الساعة 10:00.

الفرع الثاني: المصالح المكونة لنيابة المديرية العامة للاستغلال

يتمثل الدور الرئيسي لهذه المديرية في تنمية وجمع الموارد ومنح القروض بالإضافة إلى ترقية مختلف المنتجات والخدمات المقدمة من طرف البنك للعملاء وهي مهيكلة في 3 مصالح هي:

مصلحة التنشيط التجاري، مصلحة الدفع الالكترونية ووسائل الدفع، مصلحة القروض والتجارة الخارجية وتتمثل في:[1]

أولا- مصلحة التنشيط التجاري:

تضم موظفين رئيس مصلحة بالإضافة إلى المكلف بالدراسات وتتمثل مهامها الأساسية في:

1- متابعة مدى تحقيق الأهداف المسطرة وكذا تحليل الفروقات الموجودة وتصحيحها؛

2- مرافقة ودعم الوكالات من أجل وضع المخطط التجاري؛

3- وضع ملف للعملاء النشطين في المنطقة؛

4- تسيير وسائل إشهار الإعلام في نقاط البيع؛

5- تقديم مختلف التقارير والإحصاء.

ثانيا- مصلحة القروض والتجارة الخارجية:

تضم رئيس المصلحة بالإضافة إلى ثلاث مكلفين بالدراسات وتتمثل مهامها الأساسية في:

1- توفير مختلف الوثائق المرتبطة بالدراسات بمجال عملها؛

2- معالجة طلبات التمويل والاقتراض؛

3- تقييم خطر القروض، وتجسيد قرارات التمويل وإعادة الجدولة؛

4- تدعيم الوكالة فيما يخص تنفيذ عمليات التجارة الخارجية (تصدير واستيراد)؛

5- متابعة عمليات استرجاع الفوائد المدعمة، وتقديم مختلف التقارير والإحصاءات.

ثالثا- مصلحة الدفع الالكتروني ووسائل الدفع:

وهي تضم رئيس فقط تتمثل مهامُه في:

1- تقديم الدعم اللازم للوكالات فيما يخص وضع وتحديد الأهداف الخاصة من الجانب الإلكتروني؛

2- توفير بطاقات الدفع الإلكتروني للعملاء؛

3- تسويق وترقية مختلف وسائل الدفع المقدمة من طرف البنك؛

4- السهر على التشغيل الجيد والمستمر للموزع الآلي؛

[1] - معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)، المجمع الجهوي للاستغلال نيابة المديرية للاستغلال- ميلة-" 55" مرجع سبق ذكره.

5- تدعيم الوكالات فيما يخص حوادث عدم الدفع الناتجة عن عمليات السحب الإلكتروني.

المبحث الثالث: وسائل الدفع الالكتروني في بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) -وكالة ميلة- .

نظرًا لأهمية وسائل الدفع الإلكتروني والدور الذي تلعبه في تطوير وعصرنة الخدمات البنكية المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)- وكالة ميلة- ارتقى إلى استحداث بعض الوسائل هذا ما سنتطرق إليه في هذا المبحث.

المطلب الأول: وسائل الدفع الإلكتروني في بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) - وكالة ميلة-

يعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية من رواد المؤسسات المصرفية في الجزائر، فقد قطع شوطا كبيراً في مجال تطوير وسائل الدفع الإلكتروني، ويملك شبكة اتصالات واسعة تشمل جل مناطق الوطن، حيث تعتبر بطاقة السحب والدفع للبنك دعما للنشاط المصرفي وزيادة لمواردها ووسيلة لتحسين خدماتها المصرفية.

الفرع الأول: تعريف البطاقة البنكية ومحتواها

أولا- تعريف البطاقة البنكية:

هي بطاقة بلاستيكية تمنح للزبائن، تحتوي على معلومات من اسم المتعامل ورقم حسابه بموجب هذه البطاقة يمكنه التمتع بخدمات عديدة في المحلات التجارية المتفقة مع البنك حيث يتقاضى البنك عمولة عند قيام الفرد بعملية الشراء وقد تم توزيع حوالي 955 قبل نهاية 2011.

حيث يمكن القول أن البطاقات البنكية هي: "عبارة عن بطاقات بلاستيكية تسمح بتسوية جميع المعلومات التجارية كما تتيح لحاملها سحب مبالغ مالية نقدية من الموزعات الآلية للنقود"[1].

ثانيا- محتوى البطاقة البنكية:

تحتوي البطاقات البنكية على مجموعة من المكونات والمعلومات.

1- الواجهة الأمامية: وتتضمن ما يلي:[2]

[1]- معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)، المجمع الجهوي للاستغلال، ميلة" 55" ، يوم 21 مارس 2017 على 14:00.

[2]- المرجع نفسه.

أ- سهم يشير إلى كيفية إدخال البطاقة؛

ب- شريحة إلكترونية؛

ج- رقم وتاريخ صلاحية البطاقة؛

د- اسم البنك الصادر لهذه البطاقة وشعاره.

2- <u>الواجهة الخلفية</u>: تتضمن ما يلي:

أ- عنوان ورقم هاتف المركز الخاص بالتسيير وإصدار البطاقة؛

ب- شريط مغناطيسي يحتوي على معلومات غير مقروءة بالعين المجردة؛

ج- مساحة شاغرة للإمضاء من قبل صاحبها عند الاستلام.

<u>الفرع الثاني: أدوات الدفع الالكتروني ببنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) - وكالة ميلة-</u>

<u>أولا- البطاقات البنكية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) -وكالة ميلة-</u>

تتمثل البطاقات التي تستعملها وكالة ميلة في:

<u>1- بطاقة الدفع ما بين البنوك (CIB)</u>:

أطلق بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) هذه البطاقة سنة 2005، هي بطاقة ما بين البنوك للاستعمال داخل التراب الوطني، وتسمح لحاملها بالسحب من الموزعات الآلية للبنك أو الموزعات الآلية للبنوك الأخرى، تقدر مدة صلاحية هذه البطاقة بسنتين ابتداء من تاريخ إصدارها، وهي قابلة للتحديد التلقائي ما لم يتم إلغاؤها.

تحتوي هذه البطاقة على وحدة معالجة تسمى إجماعًا بطاقة ذكية التي تمنح العمليات البنكية أكثر أمانا ويتم تحديد الرقم السري عادة حسب طلب الزبون الموجه إلى وكالته، وفق تسعيرة (SATIM) بما في ذلك الاعتراضات[1]، ولتحقيق الأمان للبطاقة يجب القيام بما يلي:

- تفادي إيصالها بكل حقل مغناطيسي؛
- عدم تعريضها للماء؛
- الحرارة المرتفعة يمكن أن تشوه البطاقة؛
- عدم التشطيب عليها؛

[1]- معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)، المجمع الجهوي للاستغلال، ميلة" 55" ، مرجع سبق ذكره.

-تجنب وضعها مع أدوات معدنية حادة (مفتاح، نقود معدنية) وذلك لتفادي تشويه خطها المغناطيسي.

يتم استخدام بطاقة الدفع ما بين البنوك بإتباع الخطوات التالية:[1]

- تقديم البطاقة على مستوى الشباك؛
- التاجر يدخل مبلغ المقتنيات؛
- إدخال البطاقة على مستوى محطة الدفع الآلي؛
- إدخال الرقم السري على مستوى محطة الدفع الآلي؛
-وفي الأخير يقوم التاجر بتسليم البطاقة والتذكرة في نهاية العملية.

كما أنّ هذه البطاقة تحمل العديد من المزايا وهي:

✓ الأمان والسرية في المعاملات من خلال الرقم السري الشخصي؛

✓ سهولة الاستعمال؛

✓ القيام بعملية السحب طيلة أيام الأسبوع بما فيها أيام العطل عبر جميع الموزعات البنكية؛

✓ الاطلاع على الرصيد وطلب دفاتر الشيكات عبر الموزعات الآلية لوكالات بنك (BADR) ؛

✓ القيام بعمليات الدفع وتسوية المشتريات لدى نقاط البيع المزودة بطرفيات البيع (TPE) ويقدم البنك نوعان من هذه البطاقات: البطاقة الكلاسيكية والبطاقة الذهبية.

أ- <u>البطاقة الكلاسيكية (Carte Classique)</u>:

هي بطاقة دفع وسحب ذات اللون الأزرق تعمل ما بين البنوك تمنح للزبائن ذوي الدخل المنتظم والذي لا يتجاوز 15000دج، يحدد في عقد بين البنك والزبون حيث استغلالها في قيمة الخدمات المتواجدة عند التجار، لسحب على الموزعات الآلية (TPE) مشتريات عن طريق جهاز الدفع الإلكتروني 7 أيام على 7 أيام و24 ساعة على24 ساعة وعبر كل (CIB) الموصلة بشبكة النقد البنكية (DAB "انظر الملحق2") للأوراق النقدية (الوكالات ذات مصلحة الدفع المسبق) ، تقدر مدة صلاحيتها بسنتين كاملتين، كمّا أن البطاقة لا تستبدل إلا في حالة الضياع أو السرقة وتقدر عمولة البنك

[1]- معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)، المجمع الجهوي للاستغلال ميلة" 55" ، مرجع سبق ذكره.

في هذه البطاقة بـ 11دج عن كل عملية يقوم بها الزبون وإعادة إنجازها أو إعادة الرقم السري خلال مدة وبسعر يوافق ثمن البطاقة وتقدر ب 350دج[1].

ب- البطاقة الذهبية (Cib Gold): هي بطاقة دفع وسحب ذات اللون الأصفر تعمل ما بين البنوك تمنح للزبائن ذوي المداخيل العالية التي تتجاوز 45000دج وعمليات الدفع والسحب لهذه البطاقة ذات السقف العال، حيث يتم استغلالها في دفع المستحقات بكل أمان وتتضمن فترة دفع كبيرة عند التجاوز وتقدر عمولة البنك ب 15 دج عند كل عملية يقوم بها الزبون ومميزاتها أنها سهلة الاستعمال وتمنح فرصة دفع المستحقات وسحب الأموال على مدى أيام الأسبوع وذلك 24 ساعة على 24 ساعة و 7أيام على 7أيام، ولا تستبدل إلا في حالة السرقة والضياع، وإعادة إنجازها خلال مدة صلاحية بسعر ثمن البطاقة المقدر بـ 600 دج، أما طريقة استعمال البطاقة عند دفع المستحقات يتم بتقديم البطاقة عند صندوق حيث يسجل التاجر قيمة المشتريات ثم إدخال البطاقة في جهاز الدفع الإلكتروني وكتابة الرمز السري بواسطة ملامسة الجهاز، عند نهاية العملية يرد التاجر البطاقة والتذكرة.

كما تندرج عملية الدفع بالبطاقات البنكية في إطار مشروع عصرنة نظام الدفع الذي بادرت به الوزارة المنتدبة المكلفة بالإصلاح المالي والتي تعد بمثابة حلقة هامة في عصرنة القطاع المصرفي[2].

2- بطاقة السحب والدفع (CBRI): وأطلقت هي الأخرى سنة2005، وهي بطاقة كانت في بادئ الأمر خاصة للتعامل مع الموزعات الآلية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، لتصبح فيما بعد بطاقة للسحب ما بين البنوك وهذا المنتوج مصمم من طرف مهندسين وإطارات البنك تتميز بتكنولوجيا عالية بحكم الأجهزة ذات التقنية المحكمة، وهي تمنح لحاملها نفس مزايا بطاقة (CIB) كما أنها توفر لزبائنها خدمة مستقرة ذات الجودة العالية ومدة صلاحية هذه البطاقة سنة واحدة وهي قابلة للتجديد ويتم السحب بها[3].

ثالثا- بطاقة التوفير (TAWFIR):

هي منتوج جديد تم استعمالها منذ سنة2011، والتخلي التدريجي عن دفاتر التوفير العادية، فكل طلب جديد لفتح حساب توفير سيتحصل صاحبه على بطاقة توفير، وهي عبارة عن بطاقة نقدية مشخصة وعملية عالمية، إذ تطابق المعايير الدولية المؤمنة بشكل مزدوج، شريحة ومجال مغناطيسي

[1]- معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)، مرجع سبق ذكره، أنظر الملحق (1): "Cib Classique".

[2]- المرجع نفسه، أنظر الملحق (1): "Cib Gol"

[3]- المرجع نفسه: أنظر الملحق (1): "Carte CBRI"

بالإضافة إلى شفرة سرية لا يعرفها إلّا صاحب البطاقة، هذه البطاقة تسمح للزبائن الاستفادة من خدمة تحويل الأموال من حسابهم الخاص إلى دفاتر الادخار عن طريق موزعات النقدية الآلية دون التنقل إلى وكالات البنك، والبنك يشترط على أصحابها خيار الخضوع لمعدلات الفائدة أم لا[1].

وما يميز هذه البطاقة عن غيرها أنها تسمح لصاحبها القيام بعمليات التحويل للأموال من حساب إلى الآخر، إلى جانب القيام بالعديد من العمليات انطلاقا من الموزعات الآلية على مدار 24 ساعة وحتى في الساعات والأيام التي لا تشتغل فيها الوكالة (أيام العطل)، وتمثل هذه العمليات أساسا في السماح بتمويل دفتر الاحتياط من خلال مخصصات الحساب الجاري للزبون، إلى جانب عمليات السحب نقدا، كما تمكن البطاقة من سحب الأموال من الموزعات النقدية الآلية التابعة للبنوك الأخرى، وكذلك فإن هذه البطاقة تمنح للزبائن راحة واستقلالية أكبر بالإضافة إلى جودة أكبر الخدمات إذ تجنبهم الانتظار على مستوى الشبابيك.

كما انه تم اعتماد رقم سري شخصي بالنسبة لكل زبون يلجأ إلى الموزعات النقدية، مما يؤمن جميع العمليات الخاصة بالبطاقة التي صلاحيتها سنتين، كما أن هناك إمكانية للزبائن من الإطلاع على رصيد تحويلاتهم المالية عن طريق الانترنيت، إضافة إلى تمكين المؤسسات القيام بطريقة مؤمنة بتخزين أجور عمالهم عبر الانترنيت دون التنقل إلى الوكالة.

ومن المزايا التي يستفيد منها حامل هذه البطاقة نجد:

- ✓ السحب من حساب التوفير من خلال الموزع الآلي للبنك أو الموزعات الآلية ما بين البنوك؛
- ✓ التحويل من حساب الشيكات للزبون إلى حساب التوفير عبر الموزع الآلي لبنك (BADR)؛
- ✓ الأمان والسرية في إتمام العمليات بوجود رقم سري؛
- ✓ الحصول على السيولة حتى في أيام العطل في حدود 50.000 دج كل ثلاثة أيام [(2)].

ثانيا- طرفيات الدفع (TPE):

هي عبارة عن أجهزة يتم وضعها على مستوى نقاط البيع والتجار، حيث تسمح بقبول ومعالجة عمليات الدفع لحاملي البطاقة بين البنوك (CIB).

[1]- معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)، أنظر الملحق (1): " Carte Tawfir "

[2]- معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية(BADR)، المجمع الجهوي للاستغلال ميلة" 55" ، يوم 21 مارس 2017 على 14:00.

أطلقت خدمة الدفع عبر طرفيات الدفع الإلكتروني ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لأول مرة سنة 2007 غير أنها لم ترق إلى النجاح المنشودة لأسباب تقنية وأخرى تجارية، ليعيد البنك تفعيل الخدمة خلال الثلاثي الأخير لسنة 2015 مع التزام إدارة البنك بوضع هدف محدد لتسويق هذه الخدمة (TPE2) كل شهر لكل وكالة من وكالات البنك، وذلك في إطار إستراتيجية البنك التي تضع هدف عصرنة أدوات الدفع من بين أولوياتها[1].

من بين المزايا التي تنطوي عليها هذه الخدمة:

1- استخدام بطاقة الدفع في تسوية المشتريات يؤدي إلى زيادة رقم الأعمال؛

2- يعتبر الدفع بالبطاقة مضمونا من طرف البنك؛

3- يضمن الدفع عبر طرفيات الدفع الالكتروني حماية التاجر من الأوراق النقدية المزورة أو خطر عدم السداد؛

4- ربح الوقت عند تسوية المعاملات؛

5- إعطاء صورة حسنة وسمعة ايجابية للمتجر.

ثالثا- خدمة (BADR Net):

وهي خدمة البنك الالكتروني e.Banking من بنك الفلاحة والتنمية الريفية، أطلقت سنة 2009 وهي خدمة موجهة إلى زبائن البنك من الأفراد والمؤسسات، وتسمح بتسيير مجموعة الحسابات عن طريق الحاسب سبعة أيام على سبعة أيام، 24 ساعة على 24.

للاستفادة من هذه الخدمة يكون على الزبون طلب الاشتراك مسبق لدى الوكالة المحلية أين يتواجد حسابه البنكي، أين يتم إعطاء الزبون اسم مستخدم وكلمة عبور اللذان يتيحان له الدخول إلى الموقع الالكتروني الخاص بالخدمة، وللبنك موقعا خاص لهذه الخدمة وهو (ebanking.badr.dz) كما يمكن توجيه الزبون إلى موقع الخدمة عن طريق الموقع الرسمي للبنك.

وتتيح هذه الخدمة لزبائن البنك:

1- **الاطلاع على الرصيد:** وتظهر مختلف العمليات التي تمت على الحساب في 30 يوم الأخيرة.

[1]- معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)، المجمع الجهوي للاستغلال، ميلة" 55" مرجع سبق ذكره، أنظر الملحق (2): جهاز (TPE).

2- **البحث عن العمليات التي تمت بالحساب:** ويمكن ذلك عن طريق إما البحث عن رقم العملية أو تاريخها أو المبلغ أو العملة.

3- **تحميل كشوفات الحساب:** تتيح للمستخدم إمكانية تحميل كشف العمليات على الحاسوب الخاص بالمستخدم حسب الصيغة التي تختارها.

4- **الرسائل الشخصية:** يستطيع البنك التواصل مع زبائنه عبر هذه الخدمة من خلال الرسائل الشخصية.

5- **إرسال الملفات لخدمة خاصة بالزبائن البنك (المشتركين من المؤسسات:**من خلال شريط العناوين العمودي المتواجد على يسار الشاشة يمكن للزبائن من المؤسسات الدخل إلى خدمة إرسال الملفات الخاصة بأوامر التحويل وكذا الاقتطاعات الأوتوماتيكية.

6- **تحويل المبالغ الكبيرة (VSM):** وذلك لفائدة المؤسسات التي تمتلك حساب لدى البنك عبر الانترنيت حيث تضمن هذه الخدمة السرعة والأمان في معالجة عمليات تحويل الأموال التي تقوم بها المؤسسات (كمستحقات الأجور) وبدون تكلفة إضافية مقارنة بعمليات التحويل العادية[1].

رابعا- خدمة الدفع عبر الانترنيت (E.paiment):

في إطار سعيه نحو تطوير وسائل الدفع، قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتاريخ 04 أكتوبر 2016 على غرار عشر بنوك أخرى، بإطلاق خدمة الدفع عبر الانترنيت، التي تسمح للزبائن حاملي البطاقة ما بين البنوك بالقيام بالمعاملات عن بعد، دون التنقل إلى وكالات البنك ومن أي مكان كان.

حيث يستفيد من هذه الخدمة كل حاملي البطاقات البنكية سواء بطاقة CIB، C.B.R.I TAWFIR، والتي تم تحويلها مسبقا إلى بطاقات ذات شريحة، تتضمن بالإضافة إلى الرقم السري الخاص بالسحب والدفع رقما سريا جديدًا خاصة بعمليات الدفع عبر الانترنيت، قام البنك بتوزيعه بشكل مجاني لفائدة زبائنه أما المتدخلون في هذه الخدمة فهم:

1- **التاجر:** وهو التاجر المنخرط في خدمة الدفع عبر الانترنيت.

2- **الزبون:** وهو كل حامل لبطاقة ما بين البنوك.

3- **المشتري:** وهو البنك الذي يسير حساب التاجر ويرتبط به باتفاقية الانخراط في الخدمة.

4- **المصدر:** وهو البنوك الذي يسير حساب الزبون، حامل البطاقة.

[1]- معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية(BADR)، المجمع الجهوي للاستغلال ميلة "55" ، مرجع سبق ذكره.

بالإضافة إلى:

مركز النقد الالكتروني ما بين البنوك و مركز المقاصة ما بين البنوك[1].

في هذا الإطار قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية(BADR) –وكالة ميلة– ومتعامل الهاتف النقال (OOREDOO) بتاريخ 04 سبتمبر 2016، بالتوقيع على عقد يربط الطرفان لإطلاق خدمة الدفع عبر الانترنيت (e-payment)، والتي تمكن الزبائن من تسديد فاتورة هواتفهم عبر الانترنيت وذلك من خلال بطاقتهم البنكية حيث تسمح هذه الخدمة للدفع عبر الانترنيت لمشتركي (OOREDOO) من تسديد فواتيرهم بنقرة واحدة في أي وقت وبكل أمان دون اللجوء إلى التنقل، وبالإضافة إلى الدفع وتعبئة الهواتف، تمنح الشراكة بين بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) و (OOREDOO) مجموعة من الخدمات قابلة للولوج من خلال خطهم على غرار الإطلاع على أرصدة حساباتهم البنكية والقيام بتحويلات مالية واقتناء أرصدة للمكالمات.

هذا بالإضافة إلى الاتفاقية التي تم توقيعها بين البنوك وشركة الجزائر للمياه بتاريخ 29ديسمبر 2016، من أجل إطلاق خدمة الدفع عبر الانترنيت لفواتير زبائن مؤسسة (ADE)، حيث تسمح هذه الخدمة للزبائن حاملي البطاقات مابين البنوك بسداد فواتيرهم 24سا/24سا طيلة أيام الأسبوع عبر الموقع الالكتروني للشركة.

المطلب الثاني: كيفية الحصول على بطاقة بنكية وطرق عملها

إن الحصول على بطاقة بنكية يتطلب العديد من الإجراءات يجب على المتعامل أن يقوم بها لحصوله عليها كما أنها تتمي بطريقة عمل خاصة لها.

الفرع الأول: كيفية الحصول على البطاقة البنكية:

حيث يتطلب الحصول على البطاقة البنكية مجموعة من الإجراءات وهي كالآتي:[2]

[1]– معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)، مرجع سبق ذكره.

[2]- أنظر الملحق رقم (3).

أولا- طلب الحصول على البطاقة:

بعد أن يختار المتعامل بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) كبنك مصدر للبطاقة البنكية واختياره هذا يكون على أساس الثقة والملاءمة المالية وسمعة البنك في السوق النقدية، يتقدم العميل إلى البنك (BADR)، ويطلب الحصول على البطاقة بعد أن يحصل على كافة المعلومات الضرورية حول البطاقة البنكية، وكيفية استخدامها والفوائد المترتبة على المتعامل بها.

ثانيا- تكوين الملف:

يكون العميل المطلوب والذي يتضمن جميع المعلومات المتعلقة به مرفقا بالوثائق التالية:[1]

1- نسخة من بطاقة التعريف الوطني بالإضافة إلى الكشف الدخل الشهري لثلاثة أشهر أخيرة ابتداء من شهر طلب الحصول على البطاقة بالنسبة للموظفين؛

2- كشف عن الدخل السنوي لآخر عملية ممارسة للنشاط التجاري وأصحاب المهن الحرة (كشف لسنة أخيرة)؛

3- ملأ استمارة الحصول على البطاقة البنكية، أنظر الملحق رقم: (4،5،6).

ثالثا- الإجراءات المتخذة من قبل البنك:

فمن بين الإجراءات التي يتخذها البنك نجد:

1- إذا تأكد البنك من سمعة الائتمانية وملاءمته المالية واستوفى العميل كافة الشروط المطلوبة فإن البنك يمنح البطاقة بعد تسوية عقد الاستفادة؛

2- يجبر البنك العميل فتح حساب جاري بقيمة معينة لدى البنك المصدر أو أحد فروعه أو البنوك المتفق معها أو المشاركة في نظام الإصدار؛

3- يقوم العميل بدفع قيمة البطاقة (تكلفة إصدار البطاقة) للبنك أو يقوم البنك بحسم هذه القيمة من حساب العميل بصفة آلية كل سنة؛

4- يمنح للزبون رقم سري لاستخدام البطاقة.

[1]- معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية(BADR) -وكالة ميلة- ، يوم 23 مارس 2017 على 10:00.

الفرع الثاني: طريقة عمل البطاقة البنكية

من أجل تسوية المعاملات وذلك (TPE) بعد انتقال بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى نظام تبعا للطريقة التالية:

- عند قيام حامل البطاقة باستخدام بطاقته من أجل شراء سلعة أو قضاء خدمة من المحلات التجارية المتفق معها، يقوم التاجر بكتابة رقمه الشخصي وقيمة المشتريات ويضغط على الزر الخاص (valider) بعدما يقدم الجهاز للمشتري حامل البطاقة الذي بدوره يمرر بطاقته عبر الجهاز(TPE) ثم يكتب رقمه السري، ويحرص أن يكون ذلك سريا، ويتأكد من قيمة المشتريات ثم يضغط على الزر (valider) الخاص به.

- بعد انتهاء العملية يخرج الجهاز ثلاث وصولات، الأول يحتفظ به التاجر والثاني ليحصل عليه المشتري والثالث يقدم للبنك ومن الأفضل أن يتم الاحتفاظ بالوصولات على الأقل شهر من عملية الشراء لإثبات في حالة شكوى من أحد الأطراف ويسجل الجهاز على هذه الوصولات:

- ✓ رقم العملية؛
- ✓ رقم بطاقة المشتري؛
- ✓ رقم التاجر المتفق معه؛
- ✓ قمة المشتريات؛
- ✓ في حالة اعتراض على العملية في الجهاز(TPE) يرفض البطاقة ثلاث مرات متتالية وهذا دليل على استحالة إتمام المعاملة باستخدام البطاقة وذلك لأن هناك سبب ما كخطأ في الرقم السري، عدم كفاية الرصيد...)؛
- ✓ يتم تحويل قيمة المشتريات إلى حساب التاجر وخصمها من حساب المشتري[1].

[1]- معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية(BADR) – وكالة ميلة- ، مرجع سبق ذكره.

المطلب الثالث: إحصائيات حول استعمال وسائل الدفع الالكتروني وتطورها عبر الزمن في بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) – وكالة ميلة–

الفرع الأول: احصائيات حول البطاقات البنكية وتطورها عبر الزمن في (BADR) الجزائر

الجدول(3–6): تطور عدد حاملي بطاقات (BADR) خلال الفترة 2008–2014:

وكانت الاحصائيات كتالي:

نوع البطاقة	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
بطاقةCBRI	33226	39451	81105	141548	157783	168979	164231
بطاقةCIB	24246	44365	86740	86740	190822	144740	197187
بطاقة توفير	0	0	0	0	64590	160617	170225
مجموع البطاقات	57472	83816	228288	228288	353195	471366	451643

المصدر: معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)، المجمع الجهوي للاستغلال –ميلة– ""55""، يوم 23 مارس2017، على الساعة 10:30.

من خلال الجدول نلاحظ ما يلي:

– أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية قد عرف تطور ملحوظ في عدد حاملي بطاقة (CBRI)، فقد بلغ عدد حاملي(CBRI) سنة 2013 ما يقارب 165979 بطاقة فيما عرفت سنة 2014 تراجع مقارنة بسنة 2013 بنسبة 1,08 %.

– أما فيما يخص بطاقة (CIB) فهي الأخرى عرت تطورا كبيرا في عدد حامليها، من سنة 2008 إلى سنة 2013 حيث بلغ 144740 سنة 2013، إلّا انه عرفت تطورا ملحوظا في سنة 2014 مقارنة بسابقيها بـ 36%.

– وبالنسبة لبطاقة التوفير فهي حديثة الاستعمال والتداول قي بنك الفلاحة والتنمية الريفية حيث أطلقت سنة 2012 فقد كان الإقبال على بطاقة التوفير ضئيلا حوالي 64590 سنة 2012 لكنه زاد عدد حاملي بطاقة التوفير في 2013 و2014 بشكل ملحوظ حيث قدر في هذه المرحلة الأخيرة بحوالي 170225.

ثانيا- معدل التزويد بالبطاقات البنكية لبنك (BADR):

جدول(3-7): تطور معدّل التزويد بالبطاقات البنكية لبنك (BADR) 2011-2015.

وكانت التطورات_كمايلي:

الفترات	2011	2012	2013	2014	2015
عدد الحسابات البنكية	601748	593130	651528	928690	965320
اجمالي عدد البطاقات (CIB وCBRI)	228282	288605	310719	281418	358200
معدل التزويد (%) بالبطاقات	37,943	48,66	47,69	30,30	37,10

المصدر: معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)، المجمع الجهوي للاستغلال -ميلة- "55"، يوم 23 مارس2017، على الساعة 10:30.

من خلال الجدول نلاحظ أن :

- عدد الحسابات البنكية تراجع في سنة 2012 مقارنة بسنة 2011 بنسبة 1,45% ثم أخذ في التزايد المستمر إلى أن وصل عدد الحسابات البنكية في 2015 حوالي 965320 حساب بنكي.

-كما نلاحظ أن إجمالي عدد البطاقات (CIB وCBRI) تزايد من 2011 إلى 2013 حيث وصل في هذه الأخيرة ما يقارب 310917 بطاقة ثم تراجع سنة 2014 بنسبة 21, 43 %.

ومنه نلاحظ أن معدل التزويد بالبطاقات في تذبذب ما بين 2011 إلى 2015 فقد تزايد معدّل التزويد بالبطاقة سنة 2012 مقارنة بسنة 2011 بمعدّل 10,77%.

ثم تراجع من 2012 إلى غاية 2014 بمعدّل 18,36% ثم تزايد في سنة 2015 بمعدّل 6,8% وهذا نتيجة لبداية تقبل المواطنين لفكرة تحديث وعصرنة نظام الدفع.

ثالثا- تطور عدد الموزعات الآلية لبنك (BADR):

جدول(3-8): يوضح تطور عدد الموزعات الآلية لبنك (BADR).

	2011	2012	2013	2014	2015
عدد الموزعات الآلية	**100**	**128**	**176**	**189**	**190**

المصدر: معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وكالة ميلة 834، يوم 23 مارس 2017 على الساعة 15:00.

نلاحظ أن عدد الموزعات الآلية (CIB) في تزايد مستمر، من نسبة إلى أخرى إلى أن بلغ سنة 2015 حوالي 190 موزع آلي، وسبب هذا التزايد هو زيادة عدد الحسابات البنكية للعملاء وعدد حاملي البطاقات وهذا من أجل تسهيل المعاملات وتسريعها وربح الوقت وتخفيض التكاليف.

الفرع الثاني: إحصائيات حول عرض بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) – وكالة ميلة- للبطاقات البنكية وكمية الطلب عليها من الزبائن لسنتي 2015 و2016.

أولا-عرض بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)- وكالة ميلة- للبطاقات البنكية وحجم الطلب عليها من الزبائن لسنة 2015:

الجدول(3-9): يوضح عرض بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR- وكالة ميلة- للبطاقات البنكية وحجم الطلب عليها من الزبائن لسنة 2015:

الرمز	الوكالة	البطاقات المطلوبة									البطاقات المستلمة						المخزون		
		البطاقات المطلوبةلـ 2015			الطلبيات المستلمة لـ 2015			الطلبيات المستلمة سابقا			البطاقات مسلمة للزبائن لـ 2015			بطاقات مسلمة الزبائن بالمخزون السابق لـ 2015					
		CBRI	CIB	TAWFIR	CBRI	CIB	TAWFIR	CBRI	CIB	TAWFIR	CBRI	CIB	TAWFIR	CBRI	CIB	TAWFIR	CBRI	CIB	TAWFIR
834	MILA	28	82	15	22	5	/	/	/	/	14	5	10	10	5	7	243	302	125
834	MILA	9	19	2	9	0	/	/	/	/	6	0	/	5	1	6	233	273	98
834		0	15	0	0	11	/	/	/	/	0	7	/	/	2	0	226	281	97
834	MILA	47	43	22	0	0	/	/	/	/	0	0	/	/	157	0	226	152	97
	TOTAL	84	159	39	31	16	/	/	/	/	20	12	10	15	165	13	928	1008	417

المصدر: معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)، المجمع الجهوي للاستغلال – ميلة- "55"، يوم 29مارس2017، 14:30.

نلاحظ من خلال الجدول أن بطاقتي (CIB وCBRI) هما أكثر البطاقات طلب من طرف العملاء حيث بلغ خلال الثلاثي الأخير من سنة 2015 ما قارب 47 بطاقة (CBRI) و43 بطاقة (TAWFIR) لم تتعدى 22 بطاقة وهذا راجع إلى حداثه تعامل البنك بهذا النوع من البطاقات مقارنة بالبطاقات الأخرى، ونقص وعي العملاء للكيفية التعامل بها.

ثانيا- عرض بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) – وكالة ميلة- للبطاقات البنكية وحجم الطلب عليها من الزبائن لسنة 2016.

الجدول(3-10): عرض بنك (BADR) للبطاقات البنكية وحجم الطلب عليها.

المخزون				البطاقات المستلمة						البطاقات المطلوبة									
				بطاقات مسلمة الزبائن بالمخزون السابق لـ 2016			البطاقات مسلمة للزبائن لـ 2016			الطلبيات المستلمة سابقا			الطلبيات المستلمة لـ 2016			البطاقات المطلوبةلـ 2016			الوكالة	الرمز
TAWFIR	CIB	CBRI	TAWFIR	CIB	CBRI	TAWFIR	CIB	CBRI	TAWFIR	CIB	CBRI	TAWFIR	CIB	CBRI	TAWFIR	CIB	CBRI		
91	139	34	/	90	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	30	51	MILA	834
220	154	474	/	126	81	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3	5	MILA	834
176	167	529	/	18	35	/	/	/	/	24	142	/	/	/	/	/	/		834
106	171	478	1	23	79	/	/	/	/	13	/	/	/	/	/	/	8	MILA	834
593	631	1515	1	257	195	/	/	/	/	37	142	/	/	/	/	33	64	TOTAL	

المصدر: : معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)، المجمع الجهوي للاستغلال – ميلة- "55"، يوم 29مارس2017، 14:30.

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن: انخفض الطلب على البطاقات خلال 2016مقارنة ب2015، ولكن في المقابل ارتفعت عدد البطاقات المسلمة من طرف البنك في سنة 2016، حيث وصلت إلى 195 بطاقة (CBRI) ومسلمة و 257 بطاقة (CIB)، هذا ما يفسر أن البنك فعلا يسعى جاهدا

لتطوير الخدمات المصرفية، واستقطاب عدد كبير من الزبائن والعملاء للتعامل بوسائل الدفع الالكترونية بدل التقليدية.

المطلب الرابع: التحليل الوصفي لإجابات الموظفين المعنيين بالمقابلة

نركز في هذا المطلب على تحليل إجابات عيّنة من موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) على مستوى ولاية ميلة على الأسئلة المطروحة في دليل المقابلة وذلك من أجل معرفة واقع وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في عصرنة البنوك التجارية كما يلي:

1- بالنسبة للسؤال الأول:

" ما هي وسائل الدفع الالكتروني الأكثر استعمالا في بنك الفلاحة والتنمية الريفية"؟

نلاحظ من خلال إجابات الموظفين عن هذا السؤال أنهم أجمعوا على أن البطاقات الائتمانية و(CIB) و (CBRI) و(Gold) والتوفير (Tawfir) والمقاصة الإلكترونية وخدمة (BADR Net) و (Carte fellah) و(GAB) وجهاز الدفع الإلكتروني (TPE).

2- بالنسبة للسؤال الثاني:

" هل هذه الوسائل لغالبية الزبائن أي لكل شخص يملك حساب بنكي وله دخل شهري أو يمارس أعمال تجارية؟ "

حيث أن بطاقة التوفير تقدم لأصحاب دفاتر التوفير دون استثناء.

-بطاقة (CBRI) تقدم لأصحاب الحسابات التجارية والحسابات العادية.

- البطاقة الذهبية Gold تقدم للزبائن المتميزين أصحاب المعاملات الكبيرة (فئة التجار والمقاولين والمهن الحرة).

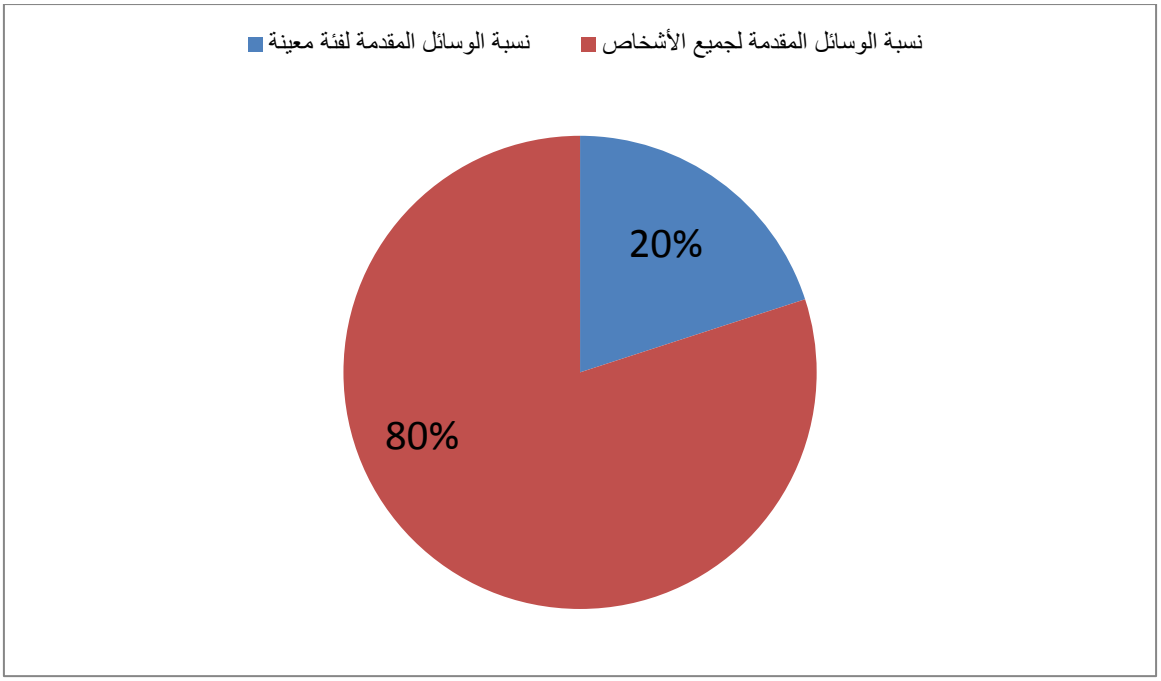
- Carte fellah تقدم لفاتحي حساب فلاح.

-GAB وTPE تستعمل من طرف من يمتلك بطاقة إلكترونية خاصة بأي بنك وحتى بريد الجزائر.

- خدمة BADR Net اختيارية من طرف الزبائن.

-أما البقية عبارة عن زبائن مؤقتين client de passage مثل البناء الريفي.

الشكل رقم(3-11): يبين إجابات الموظفين عن السؤال الثاني.



المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا على إجابات الموظفين

3- بالنسبة للسؤال الثالث:

"هل توجد وسائل دفع إلكترونية أخرى لم يتم استعمالها من طرف البنك؟ ولماذا؟"

نعم هناك وسائل دفع إلكترونية أخرى لم يتم استعمالها من طرف البنك وهي:

الصراف الآلي بالعملة الصعبة (Card visa) و (Master Card) والبطاقة الدولية وعدم استعمالها راجع إلى أسباب تقنية وعدم توفر هذه الوسائل في الوطن وكذلك لعدم وجود متعاملين اقتصاديين مستعدين الاعتماد عليها وكذلك إتباعا للإستراتيجية المنتهجة من طرف البنك.

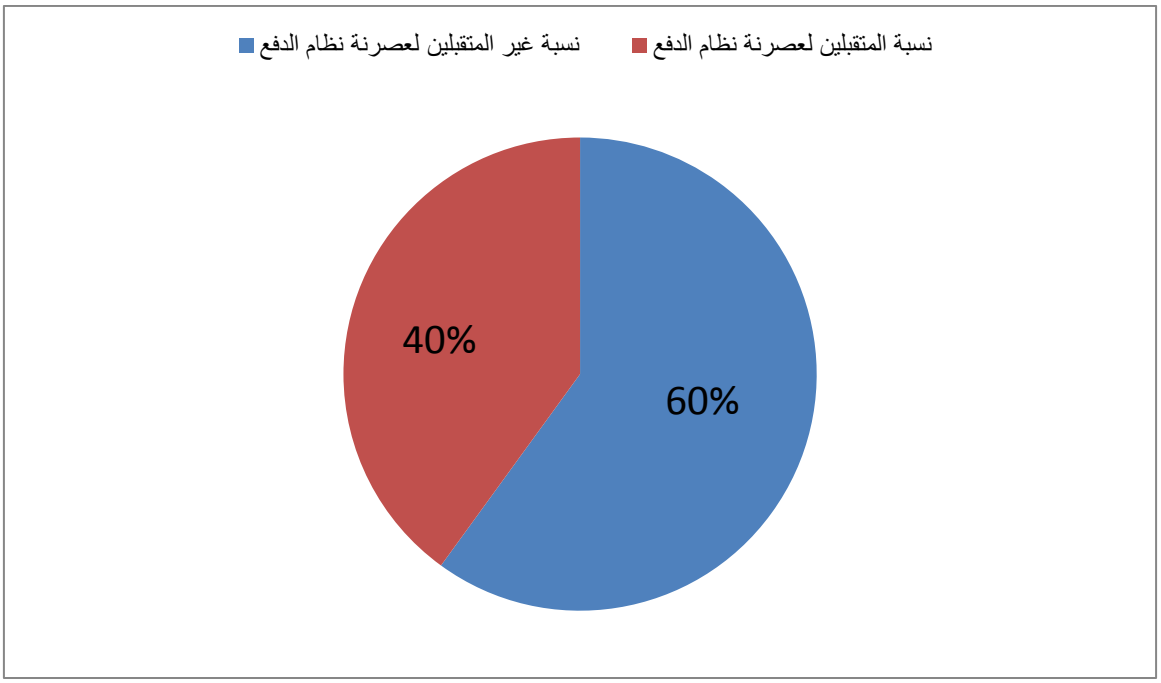
ومن خلال ذلك يظهر لنا أن ضعف انتشار الوسائل الالكترونية يرجع إلى نقص الخبرة والوعي بسبب عدم وجود المعرفة الحاسوبية والافتقار إلى التجارب والمصارف، وكذلك الثقة في التعامل بهذه الوسائل وقد لا تدرك بعض البنوك أهمية هذه الوسائل وما يمكن أن يعود بالفوائد للبنك والزبائن.

4-**بالنسبة للسؤال الرابع:**

"هل العملاء متقبلين لعصرنة نظام الدفع والتعامل بوسائل الدفع الالكترونية بدلا من وسائل الدفع التقليدية؟".

من خلال إجابات الموظفين على هذا السؤال نلاحظ بأن كل الآراء تثبت بأن هناك تحفظ في تقبل العملاء لتحديث نظام الدفع في البداية بسبب عدم تمتعهم بالوعي اللازم وعدم الثقة بهذه الوسائل، ولكن مع مرور الوقت واكتشافهم لمزايا هذا النظام أصبح التعامل بوسائل الدفع الالكتروني يتحسن أكثر فأكثر.

الشكل (3-12): يبين إجابات الموظفين عن السؤال الرابع.



المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا على إجابات الموظفين

من خلال ذلك يتبين لنا بأن مشكلة الثقة بهذه الوسائل هي السبب الرئيسي لعدم تقبل العملاء لها بالرغم من أن استعمال هذه الوسائل يعتبر أكثر أمانا إذ يحتوي على كلمة السر. وهذا التشفير يحافظ على سرية البيانات وتقليل السرقة، وبذلك فإن عصرنة نظام الدفع مرهون بتقبل العملاء لهذه الوسائل.

5- بالنسبة لسؤال الخامس:

"**ماهي أكثر وسائل الدفع الالكترونية طلبا في التعامل؟**".

إنّ أكثر وسائل الدفع الالكتروني طلبا في التعامل هي: بطاقات الدفع والسحب المغناطيسية .

من خلال إجابات الموظفين عن هذا السؤال نلاحظ بأن كل الآراء تثبت بأن البطاقات المغناطيسية للدفع والسحب هي أثر البطاقات الحائزة على ثقة المتعاملين والإقبال عليها المتزايد مقارنة بالبطاقات الأخرى راجع لمزايا هذه البطاقات وتسهيلها للمعاملات.

6- بالنسبة للسؤال السادس:

"**ما مستوى جودة وسائل الدفع الالكتروني في الكتروني في الوكالة؟**".

صبت مجمل إجابات الموظفين عن هذا السؤال بأنّ مستوى جودة وسائل الدفع الالكتروني في الوكالة ليست جيدة بالمستوى المطلوب.

ومن خلال ذلك يبين لنا عدم وصول جودة وسائل الدفع الالكتروني في الوكالة إلى المستويات الجيدة سببه نقص المهارات والخبرة والتجارب في هذا المجال.

7- بالنسبة للسؤال السابع:

"**مارأيك في وسائل الدفع الالكتروني وهل خفضت من تكاليف البنك؟**".

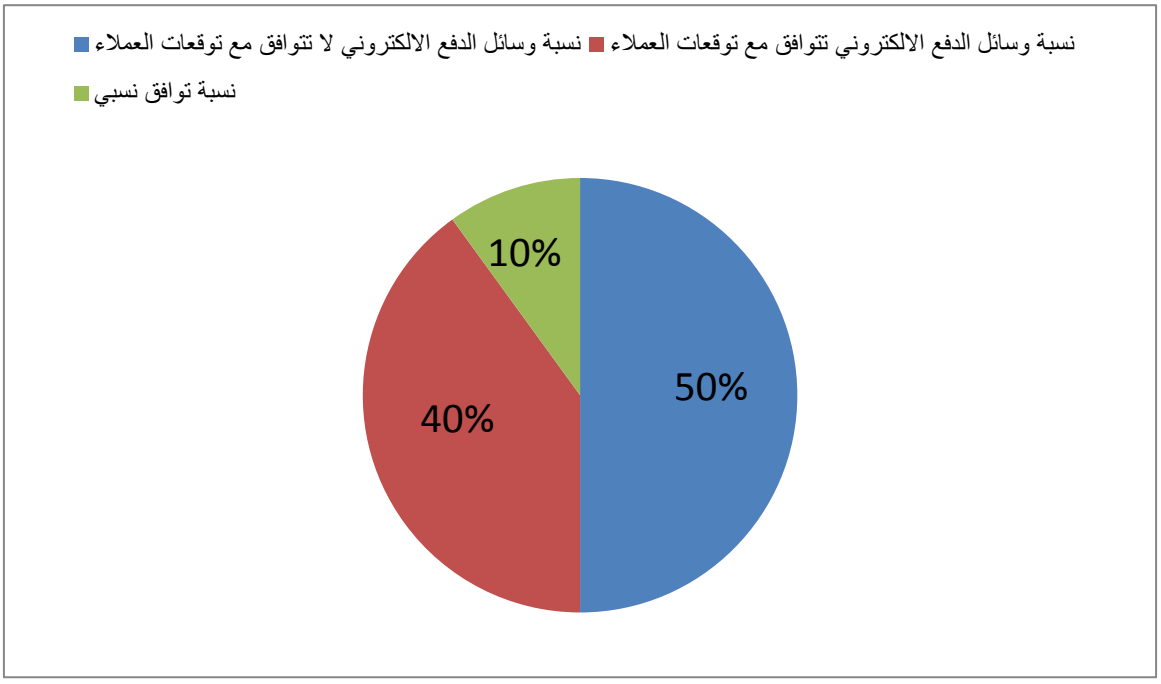
نعم خفضت وسائل الدفع الالكتروني من تكاليف البنك.

حيث نلاحظ من خلال إجابات الموظفين أن وسائل الدفع الالكتروني خفضت من تكاليف البنك فباستعمال هذه البطاقات يتفادى البنك ضياع الورق الخاص به وكذلك تكاليف طبع الشيكات كما تخفض مع المعاملات الورقية ومنه ازدحام الزبائن على الشباك.

8- بالنسبة للسؤال الثامن:

"هل وسائل الدفع الالكتروني المقدمة من طرف البنك تتوافق مع توقعات العملاء؟".

الشكل رقم(3-13): يبين إجابات الموظفين عن السؤال الثامن.



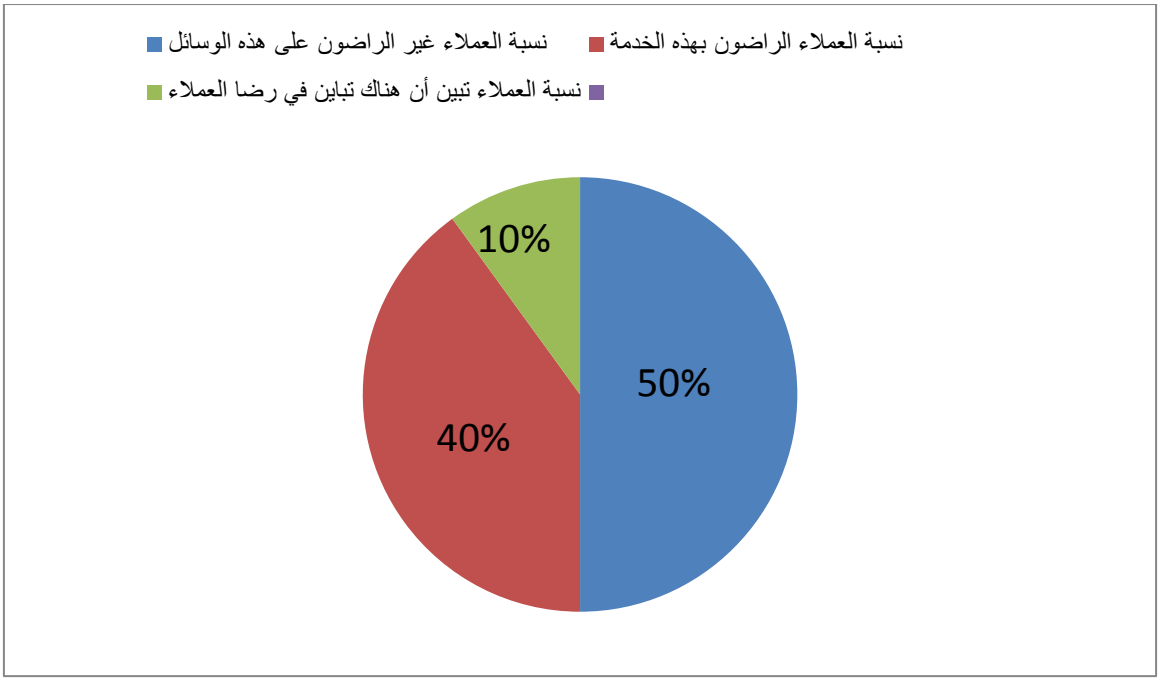
المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا على إجابات الموظفين

نلاحظ من خلال الدائرة النسبية أن 40% فقط من الموظفين من أجمعوا بأن وسائل الدفع الالكتروني تتوافق مع توقعات العملاء وأحيانا أخرى لا يوجد توافق نظرا لمستوى الوعي والثقافة لدى زبائن البنك، أما النسبة الباقية 50%فقد تبين أن هناك عدم توافق بين وسائل الدفع الالكتروني وتوقعات العملاء وهذا راجع إلى أن مثلا خدمة BADR NET تسمح للزبون بالاطلاع على العمليات التي حدثت في حسابه لسنة لكن في الحقيقة لا، والصراف الآلي الذي يعمل في الأصل 24سا/24سا و 7/7 لكنه في غالب الأحيان معطل.

9- بالنسبة للسؤال التاسع:

"هل العملاء راضون عن هذه الوسائل؟".

الشكل (3-14): يبين إجابات الموظفين عن السؤال التاسع.



المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا على إجابات الموظفين

أظهرت الإجابات بالاعتماد على الدائرة النسبية بأن 50% أجابوا أن العملاء غير راضون عن وسائل الدفع الالكتروني بسبب عدم ثقتهم بها وارتباطهم بمخاطر تتعلق بالغش والقرصنة والتشويش على البيانات، 40% أجابوا بأن العملاء راضون على هذه الوسائل وهذا راجع لسرعة العمليات والميزات الأخرى التي تتمتع بها أما 10% فقد أجابوا بأن هناك تباين في مستوى الزمن لدى العملاء.

ومن هنا يتبين لنا أن هناك متوسط للعملاء على وسائل الدفع الالكتروني المستعملة في الوكالة لذا يتوجب على الوكالة التركيز على رضا العميل لأنّ وصول وسائل الدفع الالكتروني للمستوى المطلوب يحقق رضا عالي لدى العميل وبالتالي كسب عملاء جدد والذي بدوره سيحقق أرباح عالية نتيجة احتفاظ بالعملاء.

10- بالنسبة للسؤال العاشر:

"هل حققت وسائل الدفع الالكتروني ميزة تنافسية بين البنوك؟".

أجمع الموظفون حول إجابة واحدة وهي أن وسائل الدفع الالكتروني تحقق ميزة تنافسية بين البنوك من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية، لأن العميل دائما يبحث عن الرفاهية وبأقل تكاليف، بحيث كل بنك يطمح إلى الاستحواذ على زبائن معينين و(BADR) مثلا يتميز عن بقية البنوك بالبطاقة التوفير.

وهذا يشير إلى أنه يجب على الوكالة تحسين وسائل الدفع الالكتروني المقدمة من طرفها لتصل أو تزيد توقعات العملاء وذلك كإستراتيجية للتميز والمنافسة على أساس الانتشار والتفرغ واستخدام تكنولوجيا خدمية متطورة أو حتى من خلال الأسعار من أجل المحافظة على العملاء الحاليين واستقطاب عملاء جدد، مما ينعكس على إيرادات وأرباح البنك.

11- بالنسبة للسؤال الحادي عشر:

"**هل ساهمت وسائل الدفع الالكتروني في زيادة إيرادات البنك؟ وكيف ذلك؟**".

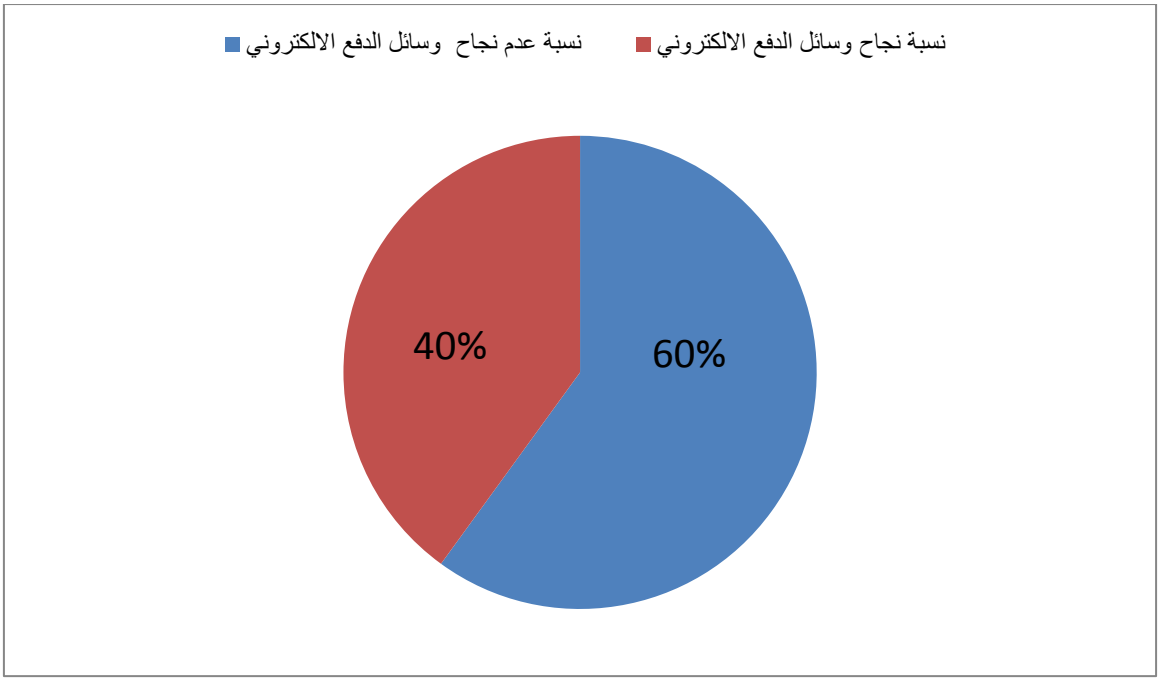
مجمل إجابات الموظفين كانت نعم ساهمت وسائل الدفع الالكتروني في زيادة إيرادات البنك وذلك من خلال العمولات التي تنتجها عمليات الدفع حيث أن بطاقات الدفع تختلف أثمانها من واحدة إلى أخرى.

أي أن إيرادات البنك تتمثل في العمولات التي يتحصل عليها نتيجة عمليات الدفع وهذه العمولات تختلف من بطاقة لأخرى ومن عملية دفع لأخرى، فمثلا قيمة العمولة إذا قام العميل بالسحب من بنوك أخرى غير (BADR) مثلاً (CPA) أو غيرها تقدر ب35%، أما قيمة العمولة في حالة السحب من بنك (BADR) فهي 15%.

12- بالنسبة للسؤال الثاني عشر:

"**حسب رأيك ماهي نسبة نجاح وسائل الدفع الالكتروني في الوكالة؟ ولماذا؟**"

الشكل(3-15): ويبين إجابات الموظفين على السؤال الثاني عشر.



المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا على إجابات الموظفين.

من خلال إجابات الموظفين والدائرة النسبية نلاحظ أن 60% نجاح وسائل الدفع الالكتروني وهذا راجع إلى الطلب العالي التي شهدت البطاقات المغناطيسية في الآونة الأخيرة وكذلك البطاقات الأخرى ولو بشكل متفاوت، وهذا لما توفره من سرعة في التنفيذ ونقص الجهد والتكاليف أما 10% هي نسبة فشل أو عدم نجاح وسائل الدفع الالكتروني وسبب هذا عدم تقبل البعض لعصرنة نظام الدفع وتحديث الوسائل.

13- بالنسبة للسؤال الثالث عشر:

"حسب رأيك هل وسائل الدفع الالكتروني ساهمت فعلا في عصرنة بنك الفلاحة والتنمية الريفية؟ وماهي معايير الحكم على ذلك؟".

أجمع الموظفين حول إجابة واحدة وهي نعم ساهمت وسائل الدفع الالكتروني في عصرنة بنك الفلاحة والتنمية الريفية ومن معايير الحكم على ذلك ما يلي:

- ✓ الطلب المتزايد على البطاقات الائتمانية؛

- ✓ إمكانية القيام بعمليات الشراء عبر الانترنيت؛
- ✓ زيادة إيرادات البنك (ربحية البنك)؛
- ✓ تطوير الخدمات التي تتماشى مع التطور التكنولوجي.

ومن هذا نلاحظ أنّ اعتماد البنك على تحديث وسائل الدفع إستراتيجية فعالة كحل لعصرنة بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

14- بالنسبة للسؤال الرابع عشر:

"**ماهي إيجابيات وسلبيات التعامل بوسائل الدفع الالكتروني؟**".

من خلال إجابات الموظفين نلاحظ أنهم أجمعوا على مجموعة من الايجابيات والسلبيات وتتمثل فيما يلي:

- ✓ **الايجابيات:**

- سرعة التعامل وتسهيل المعاملات الخارجية؛
- لا حدود الوقت 24/24 و7/7؛
- المردودية ونقص التكاليف؛
- القضاء على الطوابير على مستوى الوكالة؛
- ربح الوقت.

- ✓ **السلبيات:** فهي

- غير محينة (أي عدم تحيين المعطيات مما يستبعد عدم السداد لدى البنك)؛
- غير آمنة وإمكانية قرصنتها؛
- ضياع البطاقة يستلزم إجراءات كبيرة لذلك؛
- إمكانية أن يكون حساب الزبون مدين لقدرته من سحب الأموال من الصراف الآلي الذي يقوم بأخذ الأموال من حساب الزبون بعد 48 ساعة، فيستغل الزبون الفرصة ويسحب داخل الوكالة أيضا خلال تلك الفترة أو المدة؛
- تعطل الشبكة بصورة متكررة.

حيث يتبين لنا أنه ومن الرغم من المزايا والايجابيات العديدة التي تتمتع بها وسائل الدفع الالكتروني فهي تعاني من العديد من السلبيات والعيوب ولهذا يتوجب النظر فيها والبحث عن حلول لها.

15- **بالنسبة للسؤال الخامس عشر:**

" **هل يمكن الاستغناء عن وسائل الدفع التقليدية بحلول الوسائل الإلكترونية؟**".

اتفق الموظفون حول إجابة واحدة هي أنه نعم يمكن الاستغناء عن وسائل الدفع التقليدية ، حيث أن البنك أصلا يسعى جاهدا عن الاستغناء عن الوسائل التقليدية من خلال تطوير وتحديد الوسائل الإلكترونية .

16-بالنسبة للسؤال السادس عشر:

"**ماهي الاقتراحات التي يمكن وضعها لنجاح وسائل الدفع الالكتروني بالوكالة؟**"

عرض الموظفون مجموعة من الاقتراحات لنجاح وسائل الدفع الالكتروني بالوكالة تمثلت في:

- ✓ توعية الزبائن وذلك من طرف المكلفين بالزبائن الكفء؛
- ✓ الواجب على المكلفين بالزبائن التعاون فيما بينهم من أجل توزيع هذه الخدمات؛
- ✓ يجب على البنك توفير وسائل الإعلام الآلي متطورة للعمال من أجل توزيع هذه الوسائل وتكوين شامل للمكلفين بالزبائن حتى يتمكنوا من تقديم خدماتهم بشكل واضح؛
- ✓ الإكثار من ماكنة السحب ووضع الماكنات في كل مكان عمومي؛
- ✓ تقليص مدة الاقتطاع من الحساب وإذا أمكن يكون مباشرة بعد السحب أو الدفع.
- ✓ القيام بحملات ترويجية وإشهارية من أجل التأثير على عقلية المواطن وذهنياتهم؛
- ✓ تزويد كل الوكالات بموزع آلي.

من خلال اقتراحات الموظفين نلاحظ أنه ليضمن البنك نجاح وسائل الدفع الالكتروني لابد من تنفيذ هذه الاقتراحات أو حتى السعي وراء تحقيقها أو تحقيق بعضها.

خلاصة الفصل:

من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها ببنك الفلاحة والتنمية الريفية(BADR) –وكالة ميلة– والتي حاولنا من خلالها إسقاط الضوء على واقع وسائل الدفع الالكتروني بالوكالة ودورها في عصرنة البنوك التجارية توصلنا إلى النتائج التالية:

- ✓ يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)–وكالة ميلة– من أهم المؤسسات البنكية في الجزائر لاستعمالها العديد من الوسائل الالكترونية.
- ✓ سعي البنك وراء تطوير خدماته تماشيا مع التطور التكنولوجي ومحاولته التحديث الدائم في مجال الوسائل الحديثة المستعملة به.
- ✓ إعطاء البنك أهمية خاصة للبطاقات المغناطيسية (بطاقة الدفع والسحب) على حساب وسائل الدفع الالكترونية الأخرى.
- ✓ اتضح لنا أن وسائل الدفع الالكتروني ساهمت بشكل كبير في تطوير وعصرنة البنك من خلال إيجابياتها العديدة.
- ✓ إنّ تسهيل المعاملات الخارجية وسرعة التعامل والمرونة ونقص التكاليف وربح الوقت وإمكانية القيام بالعملية 24/24 و7/7 من أهم المزايا التي تقدمها وسائل الدفع الالكتروني بالوكالة.

خاتمة

يعد التقدم التكنولوجي من العوامل المساعدة في تطوير تقنيات المعلومات والاتصالات بما يكفل إنسياب الخدمات المصرفية بكفاءة عالية، وإن حسن استغلال وسائل وأنظمة الدفع والسداد الإلكترونية هي من عوامل عصرنة البنوك التجارية لمواكبة تحديات العصر (تكنولوجيا وخدماتيا) ولمواجهة ضغط منافسة البنوك الموجهة أساسا لجذب الزبائن.

وإن معايشة ومواكبة التحولات والتطورات التكنولوجية المتسارعة في الصناعة المصرفية والمالية العالمية في إطار النظام الاقتصادي الجديد الذي يتطلب تجاوز الوظائف التقليدية والعمل على تطوير وسائل وأنظمة الدفع والسداد الالكترونية، ورفع كفاءة آدائها بما يتماشى والتكنولوجيات الحديثة، وعلى هذا الأساس يكون الاستثمار في التكنولوجيا المالية والمصرفية المتقدمة والتوجه الموسع والمدروس نحو التعامل بوسائل الدفع الالكتروني لتدعيم العلاقات وزيادة إرتباط الزبائن بهذا البنك، وهو ما يعزز من المكانة التنافسية له في سياق الأعمال التجارية الالكترونية وعصرنتها.

I. نتائج اختبار الفرضيات:

1- تتميز وسائل الدفع التقليدية بأنها وسائل مكلفة وغير سريعة عكس وسائل الدفع الالكتروني التي تتميز بكونها غير مكلفة ومجردة من المادة وسريعة ومرنة وآمنة وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى.

2- ظهرت العديد من أنواع وسائل الدفع الالكتروني خلال السنوات الأخيرة لكن من الملاحظ أنّ البطاقات البنكية من أهم أنواعها وهذا راجع لأسباب عديدة، وأكثر ما ساعد على تطورها التغيرات الكثيرة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، إلا أنّها تواجه العديد من المخاطر أهمها الائتمانية، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية.

3- من خلال دراستنا لدور وسائل الدفع الالكتروني في عصرنة بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة ميلة– فإننا لاحظنا أنه هناك دور لوسائل الدفع الالكتروني في عصرنة (BADR) –وكالة ميلة– وهذا مقارنة لما كانت عليه سابقا قبل استعمالها، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة.

II. نتائج الدراسة:

ويمكن حصر أهم النتائج التي تسنى لنا الخروج بها من دراستنا في النقاط التالية:

1- يبقى نجاح مشروع تحديث وعصرنة نظام الدفع بالجزائر مرهون بتقبل أفراد المجتمع التعامل بوسائل الدفع الالكتروني.

2- إنّ ظهور وسائل الدفع الالكتروني شجع على قيام خدمات بنكية تتلائم مع تطورات العصر من حيث السرعة والفعالية التي توفرها.

3- تعتبر وسائل الدفع الالكتروني عنصراً فعالا في عصرنة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR –وكالة ميلة–.

4- تعتبر بطاقة الدفع ما بين البنوك وبطاقة السحب وبطاقة التوفير من أهم وسائل الدفع الالكتروني التي تستعملها الوكالة، حيث أن هذه الوسائل تقدم لأي شخص لديه حساب بنكي في الوكالة .

5- حققت وسائل الدفع الالكتروني ميزة تنافسية بين البنوك وخير دليل على ذلك تميز بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) عن غيرها من البنوك الجزائرية الأخرى ببطاقة التوفير.

6- تواجه الوكالة عدة عراقيل أهمها ما يخص الثقة في التعامل بهذا الوسائل وذلك لعدم توفر الوعي اللازم من قبل الأشخاص.

7- هناك نقص كبير في أنواع وسائل الدفع الالكتروني بالوكالة ومن أمثلة ذلك (MASTER CARD-VISA CARD)، بالإضافة إلى محدودية استخدام ماهو متوفر من وسائل من قبل الأشخاص.

III.الاقتراحات والتوصيات:

بناءا على ما تقدم من نتائج عامة حول الموضوع من واجبنا تقديم بعض الاقتراحات والتوصيات التي قد تمدّ يد المساعدة للتجربة الجزائرية وهي في بداية مشوارها في إطار تحديث وسائل الدفع وذلك كما يلي:

1- على الوكالة التوسع وإصدار أنواع أخرى من وسائل الدفع الالكتروني إضافة إلى البطاقات التي تستعملها.

2- وضع برامج تأهيل وتدريب العاملين في المصارف لاكتسابهم الخبرات اللازمة للتعامل مع التكنولوجيات الحديثة والعمليات المتعلقة بوسائل الدفع الالكتروني.

3- توعية المجتمع المدني بأهمية التعامل بوسائل الدفع الالكتروني من حملات إشهارية وتحسيسية ورفع المستوى الثقافي والمعرفي له.

4- ضرورة الاستفادة من التجارب السابقة وتجارب الدول المتقدمة والسائرة في طريق النمو في مجال تحديث وسائل الدفع، وذلك بالاطلاع على المشاكل محتملة الحدوث، ومناقشة كيفية إيجاد الحلول لها ويمكن الاستعانة بالرسائل الجامعية التي تتناول هذا المجال وإلاّ فما الجدوى من الجهود المبذولة من قبل الطلبة في البحث والدراسة، ومحاولة مد يد المساعدة حتى تواكب دولتنا التطورات العالمية.

5- وضع تشريع قانوني يسهل ويحمي كافة الجوانب المتعلقة بهذا المجال، وكذا وضع إجراءات ردعية للمخاطر التي تمس هذا المجال.

IV. أفاق الدراسة:

حاولنا من خلال هذه الدراسة الوقوف على وسائل الدفع الالكتروني ودورها في عصرنة البنوك التجارية إلاّ أنه تبقى بعض النقاط تستدعي فتح أبواب وآفاق علمية جديدة من بينها:

1- وسائل الدفع الالكتروني ودورها في زيادة المنافسة بين البنوك التجارية.

2- النظام القانوني للبطاقات البنكية وأساليب حمايتها.

3- دور وسائل الدفع الالكتروني في تفعيل التجارة الالكترونية مع الإشارة لحالة الجزائر.

قائمة المراجع

أولا-المراجع باللغة العربية:

I-الكتب:

1- إبراهيم أحمد عبد الخالق الدوري، **التجارة الالكترونية- دراسة علي المكتبات-**، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، السعودية السلسلة الثانية، 2010.

2- أبو احمد أبو العز، **التجارة الالكترونية وأحكامها في الفقه الإسلامي**، دار النفائس للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.

3- أحمد محمد غنيم، **التسويق والتجارة الإلكترونية**، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع المنصورة، مصر، 2008.

4- أسامة محمد الفولي، زينب عوض الله، **إقتصاديات العقود والتمويل**، دار الجامعة الجديدة الأزاريطة، مصر، الطبعة1، 2005.

5- إسماعيل إبراهيم عبد الباقي، **إدارة البنوك التجارية**، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة1، 2016.

6- البارودي علي، مصطفى كمال طه، **القانون التجاري**، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2001.

7- باسم أحمد المبيضين، **التجارة الالكترونية**، دار جليس الزمان، عمان، الأردن، الطبعة الأولى 2010.

8- بخراز يعدل فريدة، **تقنيات وسياسات التسيير المصرفي**، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، الطبعة4، 2008.

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

10- بوعتروس عبد الحق، **الوجيز في البنوك**، مطبوعات جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر،2000.

11- جعفر حسن جاسم، **مقدمة في الاقتصاد الرقمي**، دار البداية ناشرون موزعون، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2010.

12- جلال عايد الشورة، **وسائل النفع الالكتروني**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، مصر، 2008 .

13- حسن أحمد عبد الرحيم، **إقتصاديات النقود و البنوك**، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع القاهرة مصر، الطبعة الأولى، 2007- 2008.

14- حسين محمد سمحان، إسماعيل يونس يامن، **إقتصاديات النقود و المصارف**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2011.

15- خالد أمين عبد الله، إسماعيل إبراهيم الطراد، **إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية**، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2006.

16- خالد أمين عبد الله، **إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية**، دار وائل للنشر، عمان الأردن، الطبعة الأولى، 2009.

17- رأفت رضوان، **عالم التجارة الالكترونية**، المنظمة العربية التنمية الإدارية، القاهرة، مصر 1999.

18- رحيم حسين، **الاقتصاد المصرفي**، دار بهاء الدين للنشر والتوزيع ، قسنطينة، الجزائر، الطبعة الأولى، 2008.

19- رحيم حسين، **النقد والسياسة في إطار الفكر بين الإسلام والغربي**، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2016.

20- رشاد العصاد، رياض الحلبي، **النقود والبنوك**، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة1، 2000.

21- رشاد العقار وآخرون، **النقود**، عمان، الأردن، الطبعة1، 2000.

22- سامر جلدة، **البنوك التجارية والتسويق المصرفي**، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن الطبعة1، 2009.

23- سحنون محمود، **دروس في الاقتصاد النقدي والمصرفي**، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2004.

24- سعيد سامي الحلاق، محمد محمود الدجلوني، **النقود والبنوك والمصارف المركزية**، دار البارودي العلمية للنشر والتوزيع، عمان ،الأردن، الطبعة الأولى، 2014 .

25- سليم سعداوي، **السندات التجارية في القانون التجاري**، دار الحديث للكتاب والطباعة والنشر والتوزيع، 2008.

26- السيد متولي عبد القادر، **اقتصاديات النقود والبنوك**، دار الفكر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى 2010.

27- شاكر القزويني، **محاضرات في إقتصاد البنوك**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة الرابعة، 2008.

28- طارق عبد العال حمادة، **التجارة الالكترونية- الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية**، الدار الجامعية، القاهرة، مصر، الطبعة الثانية، 2008.

29- الطاهر لطرش، **تقنيات البنوك**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة السابعة، 2010.

30- عبد القاد رالبقيرات، **القانون التجاري الجزائري**، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون الجزائر، الطبعة الثانية، 2010.

31- ف شلبي، **القانون التجاري** ، قصر الكتاب للنشر والتوزيع، 2008 .

32- فليح حسن خلف، **الإقتصاد الكلي**، جدار الكتاب العالمي للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة1، 2007.

33- كاظم علاوي الفتلاوي، حسين لطيف كاظم الوبيدي، **مبادئ علم الاقتصاد**، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة1، 2013.

34- مجدي محمد شهاب، **إقتصاديات النقود و المال- النظرية و المؤسسات النقدية-**، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، الطبعة1، 2000.

35- محمد السيد الفقي، **الأوراق التجارية والإفلاس**، دار الجامعة الجديدة الإسكندرية، مصر، 2007.

36- محمد حسين منصور، **المسؤولية الالكترونية**، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية مصر، 2003.

37- محمد عبد الحافظ، **التسويق عبر الانترنيت**، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، الطبعة الأولي ، 2009.

38- محمد عبد الفتاح الصيرفي، **إدارة البنوك**، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2006.

39- محمد عبد حافظ، **التسويق عبر الانترنت**، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، الطبعة1، 2009.

40- محمد علي محمد بني مقداد، **القانون التجاري في ضوء قانون التجارة الأردني**، مؤسسة حمادة للدراسات الجامعية والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة1، 2011.

41- محمد محمود أبو فروة، **الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنيت**، دار الثقافة – للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى 2009.

42- محمد نور الدين برهان وعز الدين خطاب، **التجارة الالكترونية**، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، مصر، 2009.

43- محمود حسين الوادي وآخرون، **النقود والمصارف**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان الأردن، الطبعة1، 2010.

44-منير محمد الجنبيهي، ممدوح محمد الجنبيهي، **البنوك الالكترونية**، دار الفكر الجامعي الإسكندرية، مصر، 2005.

45- منير محمد الجنبيهي، ممدوح محمد الجنبيهي، **جرائم الانترنيت والحاسب الآلي ووسائل مكافحتها**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2004.

46- نادر عبد العزيز شافي، **المصارف والنقود الالكترونية**، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان، 2007.

47- نادية فضيل، **الأوراق التجارية في القانون التجاري**، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، الطبعة1، 2002.

48- ناصر خليل، **التجارة والتسويق الإلكترونية**، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن الطبعة الأولى، 2009.

49- وسيم محمد الحداد وآخرون، **الخدمات المصرفية الإلكترونية**، دار المسيرة، بيروت، لبنان الطبعة الأولى، 2011.

50- ياملكي أكرم، **الأوراق التجارية والعمليات المصرفية**، الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001.

II-المذكرات والرسائل:

1- إبرهيم بختي، **دور الانترنت و تطبيقاته في مجال التسويق**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الإقتصادية وعلوم التسير، تخصص نقود وبنوك، جامعة الجزائر،2002-2003.

2- آزاد قاسم، **إدارة البنك التجاري**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص إدارة أعمال، جامعة دمشق، سوريا، 2009.

3- بركات أمينة، **الصيرفة الإلكترونية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي-حالة الجزائر-**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسير، تخصص نقود و مالية، جامعة الجزائر03، 2013 -2014.

4- بعلي حسني مبارك، **إمكانيات رفع الجهاز المصرفي الجزائري في ظل التغيرات الاقتصادية المصرفية المعاصرة**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة ومالية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2011 -2012.

5- بلعياش ميادة، **أثر الصيرفة الإلكترونية على سياسة النقدية-دراسة مقارنة الجزائر فرنسا-** أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، في العلوم الإقتصادية، تخصص إقتصاديات النقود و البنوك والاسواق المالية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014-2015.

6- جليد نور الدين، **تطوير وسائل الدفع في الجهاز المصرفي الجزائري**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص نقود وبنوك، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2005- 2006.

7- حميزي سيد أحمد، **تحديث و سائل الدفع كعنصر لتاهيل النظام المصرفي الجزائري**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية، تخصص التحليل الإقتصادي، جامعة الجزائر،2001-2002.

8- حورية حمني، **آليات رقابة البنك المركزي على البنوك التجارية وفعاليتها**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، منتوري قسنطينة، الجزائر، 2005-2006.

9- رابح عرابة، **التسويق البنكي و أفاق تطبيقه في المؤسسات البنكية الجزائرية في ظل إقتصاد السوق- حالة القرض الشعبي الجزائري-**، أطروحة دكتوراه في علوم التسير،تخصص مالية و بنوك،جامعة الجزائر،2009-2010.

10- رباعي أمينة، **التجارة وآفاق تطورها في البلدان العربية**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص نقود ومالية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2004- 2005.

11- رشا فؤاد عبد الرحمان، **إعادة هيكلة و تطوير الجهاز المصرفي و تأثيره على الأداء البنكي**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الإقتصادية و العلوم السياسية، تخصص إقتصاد، جامعة القاهرة، مصر،2011.

12- رشيد علام، **عوائق تطور التجارة الإلكترونية في الوطن العربي-دراسة حالة الجزائر-**، مذكرة مقدمة لجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في إدارة الاعمال، تخصص تجارة إلكترونية، المملكة المتحدة لبريطانيا، 2009-2010.

13- زقرير عادل، **تحديث الجهاز المصرفي العربي لمواكبة تحديات الصيرفة الشاملة- دراسة حالة الجزائر-**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وتمويل، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2008- 2009.

14- زهير زواش، **دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية-دراسة حالة الجزائر-**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2010-2011.

15- السعيد بريكة، **واقع عمليات الصيرفة الالكترونية وآفاق تطويرها في الجزائر**، مذكرة مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر، 2010-2011.

16- سليمة عبد الله، **دور التسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي-دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري بباتنة-**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات

الحصول على شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، بباتنة، الجزائر، 2008-2009.

17- سماح ميهوب، **الإتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، جامعة منتوري قسنطينة، 2004-2005.

18- شامي ليندة، **المصاريف والأعمال المصرفية في الجزائر**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، تخصص قانون الأعمال، الجزائر، 2001-2002.

19- شريف فضيلة، **أثر التسوق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية**-دراسة حالة **بعض البنوك في الجزائر**-، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة قسنطينة، الجزائر،2009-2010.

20- شكري عبد الفتاح كراز، **العوامل المؤثرة في التعامل مع بطاقات الائتمان- دراسة** تحليلية على عملاء المصارف في قطاع غزة بفلسطين، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في إدارة أعمال، تخصص تجارة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين ،2004- 2005.

21- صخري عمر، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي- دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري CPA-، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تحليل اقتصادي، جامعة الجزائر، 2007-2008.

22- صراع كريمة، **واقع و أفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص إستراتجية، جامعة وهران، الجزائر،2013-2014.

23- العاني إيمان، **البنوك التجاري وتحديات التجارة الالكترونية**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات جامعة منتوري قسنطينة ، الجزائر، 2006-2007.

24- عبد الرزاق سلام، **القطاع المصرفي الجزائري في ظل العولمة – تقديم الاداء ومتطلبات الاصلاح-**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسير، تخصص نقود و مالية جامعة الجزائر03 ،2011-2012.

25- علي عبد الله شاهين، **العوامل المؤثرة على ربحية المصارف التجارية العاملة في فلسطين(1997-2004)**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في المحاسبة والتمويل، تخصص تجارة، الجامعة الإسلامية غزة ، فلسطين ، 2005-2006.

26- لوصيف عمار، **إستراتجية نظام المدفوعات للقرن الواحد والعشرين -مع إشارة إلى التجربة الجزائرية-**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية، تخصص تحليل والإستشارات الإقتصادي، جامعة منتوري قسنطينة الجزائر،2008-2009.

27- ميهوب سماح، **أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على آداء التجاري والمالي للمصارف الاقتصادية**، طروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد، جامعة قسنطينة 02، الجزائر، 2013-2014.

28- وافد يوسف، **النظام القانوني للدفع الالكتروني**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في القانون، تخصص قانون التعاون الدولي، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، 2010-2011.

29- وهيبة خروبي، **تطور الجهاز المصرفي ومعوقات البنوك التجارية الخاصة**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود مالية وبنوك، جامعة سعد دحلب، البليدة، الجزائر، 2004-2005.

30- وهيبة عبد الرحيم، **إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص نقود ومالية بنوك وتأمينات، جامعة منتوري قسنطينة ، الجزائر، 2006-2007.

III-المجلات:

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

2- أديب قاسم شندي، **الصيرفة الالكترونية**، مجلة العلوم الاقتصادية، كلية بغداد، العراق، العددالسابع والعشرون، 2011.

3- بحوصي مجدوب، سفيان عبد العزيز، **واقع وآفاق البنوك الالكترونية -مع الإشارة إلى مستقبله في الجزائر-**، مجلة العربية، الدولية للمعلوماتية، جامعة بشار، الجزائر، المجلد3، العدد الثاني 2013.

4- بلعياش ميادة، ابن اسماعين حياة، **مشروع الصيرفة الالكترونية في الجزائر**، مجلة الابحاث الاقتصادية وادارية، جامعة بسكرة، الجزائر، العدد السادس عشر، ديسمبر 2014

5- جليدة نور الدين، بركان أمينة، **الصيرفة الالكترونية والمصارف الالكترونية**، مجلة المعارف، جامعة خميس مليانة، الجزائر، العدد العاشر، جوان 2010.

6- رابح عرابة، **دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري**،مجلة الدراسات الاجتماعية والإنسانية، الجزائر، العدد الثامن، 2012.

7- سحنون محمود، **النظام المصرفي بين النقود الورقية والنقود الآلية**، مجله العلوم الانسانية، جامعة قسنطينة، الجزائر، العدد الرابع، ماي 2003.

8- سحنون محمود، **النظام المصرفي بين النقود الورقية والنقود الآلية**، مجله العلوم الانسانية، جامعة بسكرة، الجزائر، العدد الثاني، 2002.

9- السعيد بريكة، **تحديات وسائل الدفع الالكتروني-دراسة استطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالة البنكية لولاية أم البواقي-**، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، جامعة أم البواقي، الجزائر، العدد الثاني، ديسمبر2014.

10- علي عبد الله شاهين، **نظم الدفع الالكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها- دراسة تطبيقية على بنك فلسطين-**، مجلة جامعة الازهر غزة، فلسطين،المجلد12، العددالاول، 2010.

11- غسان فاروق الغندور، **طرائق السداد الالكتروني واهميتها في تسوية المدفوعات بين الأطراف المتبادلة**، مجلة العلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة دمشق، سوريا، المجلد 28، العدد الأول،2012.

12- محمد ناصر إسماعيل وآخرون، **البطاقة البنكية وأثرها في التقليل من المخاطر المصرفية**، مجلة العلوم الاقتصادية،كلية بغداد، العراق، العدد السابع والثلاثون، 2013.

13- منصور ناصر الراجي، وسعاد نوري العبيدي، **أثر استخدام نظم الدفع الالكتروني على أداء البنوك الأردنية-دراسة ميدانية للبنوك المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية-**، مجلة الدراسات الاقتصادية، جامعة جرش، الأردن، العدد الثالث، 2011.

14- نبيل ذنون جاسم، مثال مرهون مبارك، **معيقات تطبيق الصيرفة الالكترونية في القطاع الحكومي** ، مجلة العلوم الاقتصادية، بغداد، العراق، العدد الخامس والعشرون 2010.

15- نهى خالد عيسى الموسوي، إسراء خيضر مظلوم الشمري، **النظام القانوني لنقود الالكترونية**، مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة بابل، العراق، المجلد 22، العدد الثاني 2014

16- وهيبة عبد الرحيم، **وسائل الدفع التقليدية في الجزائر- الوضعية والآفاق-**، مجلة الباحث، المركز الجامعي تمنراست، الجزائر، العدد التاسع،2011.

IV- ملتقيات ومداخلات ومؤتمرات:

1- برحومة عبد الحميد، صورية بوطرفة، **النقود الإلكترونية والأساليب البنكية الحديثة في الدفع والتسديد- مخاطرها وطرق حمايتها-**، الملتقى العلمي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر-عرض تجارب دولية- جامعة خميس مليانة، الجزائر، يومي 26-27 أفريل 2011.

2- بريش عبد القادر، زيدان محمد، **دور البنوك الإلكترونية في تطوير التجارة الإلكترونية**، الملتقى الدولي حول المنظومة المصرفية والتحولات الاقتصادية- واقع وتحديات-، جامعة الشلف الجزائر، يومي 14-15 ديسمبر 2004.

3- بن عيسى عنابي، عامر هواري، **مدى إدراك مستخدمي الأنترنت بالجزائر لأهمية التعامل بوسائل الدفع الإلكتروني- دراسة ميدانية على عينة من مستخدمي الأنترنت في الجزائر-**، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية إعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر- عرض تجارب دولية-، جامعة خميس مليانة الجزائر، يومي 26-27 أفريل 2011.

4- رحيم حسين، هواري معراج، **المصارف الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية**، الملتقى الدولي حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية-واقع وتحديات-، جامعة الشلف، الجزائر، 14-15 ديسمبر 2004.

5- سعدية قصاب، بودربالة فايزة، **تقييم وسائل الدفع الإلكترونية- المزايا والمخاطر-** الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية إعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر- عرض تجارب دولية-، جامعة خميس مليانة الجزائر يومي 26-27 أفريل 2011.

6- سلوس مبارك، **النقود الالكترونية بين الكبح والتشجيع لجريمة غسيل الأموال**، الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية إعتماد التجارة الإلكترونية- عرض تجارب دولية- جامعة خميس مليانة، الجزائر، يومي 26- 27 أفريل 2011.

7- صلاح إلياس، **مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة**، الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية إعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر- عرض تجارب دولية-، جامعة خميس مليانة، الجزائر، يومي 26-27 أفريل 2011.

8- عبد الغني ربوح، نور الدين غردة، **تطبيق أنظمة الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والآفاق**-، المؤتمر الدولي العلمي حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 11-12 مارس 2008.

9- عبد المنعم محمد الطيب، النيل حمد، **العولمة وآثارها الاقتصادية على المصارف**، الملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية (الواقع والآفاق)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم الاجتماعية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، يومي 14-15 ديسمبر 2004.

10- عبد الوهاب إبراهيم أبو سليمان، **البطاقات البنكية الافتراضية والسحب المباشر من الرصيد، المؤتمر الإسلامي**، مجمع الفقه الإسلامي، جدة السعودية، الدورة العاشرة، 1998.

11- عبد الوهاب نعمون، **النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية وإستراتيجية البنوك**، الملتقى الدولي حوّل المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، يومي 14-15 ديسمبر 2004.

12- محمد يدو، خالد قاشي، **استراتيجية إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية**، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية إعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر- عرض تجارب دولية-، جامعة خميس مليانة الجزائر، يومي 26-27 أفريل 2011.

13- مداح عرايبي الحاج، مداح نعيمة، **أهمية البنوك الإلكترونية في تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في الوطن العربي- الواقع والآفاق-**، الملتقى العلمي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية إعتماد التجراة الإلكترونية في الجزائر- عرض تجارب دولية-، جامعة خميس مليانة الجزائر، يومي 26-27 أفريل 2011.

14- مزريق عاشور، معموري صورية، **عصرنة القطاع المالي والمصرفي وواقع الخدمات البنكية الإلكترونية بالجزائر**، المؤتمر العالمي حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، جامعة الشلف، الجزائر، يومي 11-12 مارس 2008.

15- مسعداوي يوسف، سعيدي جميلة، **وسائل الدفع الإلكترونية**، الملتقى العلمي الدولي الرابع حوّل عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر- عرض تجارب دولية-، جامعة خميس مليانة، الجزائر، يومي 26-27 أفريل 2011.

16- منصوري الزين، **وسائل و أنظمة الدفع والسداد الإلكتروني-عوامل الانتشار وشروط النجاح-**، الملتقى الدولي الرابع حول عصرنه نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر-عرض تجارب دولية-، جامعة خميس مليانة، الجزائر، يومي 26 و27 أفريل 2011.

17- ناظم الشمري، عبد الفتاح العبد اللات، **الصيرفة الإلكترونية في الأردن- الواقع وإمكانية التوسع-**، المؤتمر العلمي الخامس، جامعة فيلادلفيا، 4-5 تموز 2007.

18- نعيمة يحياوي، **التجارة الإلكترونية وأثرها على اقتصاديات الأعمال العربية**، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية

إعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر- عرض تجارب دولية-، جامعة خميس مليانة الجزائر، يومي 26-27 أفريل 2011.

19- وهيبة عبد الرحيم، **تقييم وسائل الدفع الإلكترونية- مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجودها**، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية إعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر- عرض تجارب دولية-، جامعة خميس مليانة الجزائر، يومي 26-27 أفريل 2011

20-محمد عبد الحليم عمر، بطاقة الائتمان ماهيتها والعلاقات الناشئة عن استخدامها بين الشريعة والقانون، مؤتمر الاعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون الامارات العربية المتحدة، 4-6 ماي2003.

V-التقارير:

1- التقرير السنوي 2015، التطور الاقتصادي والنقدي للجزائر، بنك الجزائر، نوفمبر 2016.

2- التقرير السنوي لشركة (SATIM)، 2009.

3- التقرير السنوي لشركة (SATIM)، 2014.

VI-القوانين:

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

2- المادة 113 من الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 26 أوت 2003 المتعلق بالنقد والقرض الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، العدد 52، الصادر بتاريخ 27 أوت 2003.

VII-المواقع:

1- شبكة النبأ المعلوماتية، وسائل الدفع الإلكترونية بدأت تحتل مكان الأوراق النقدية، مقال منشور على الموقع الإلكتروني: www.annabaa.org، تاريخ الإطلاع: 2017/02/18، على الساعة 18:15.

2- سالم مريم عبد الله، جريمة إصدار الشيك بدون رصيد، الكويت، مقال منشور على الموقع الإلكتروني: www.majlesalommch.net، تاريخ الإطلاع: 2017/02/18، على الساعة: 23:30.

3- حيدر أمير، الدفع الإلكتروني من يحميه، مقال منشور عل الموقع الالكتروني: http://ispan onlinet.net، تاريخ الاطلاع: 2017/02/20، على الساعة: 17:30.

4- نوال بن عمارة، **وسائل الدفع الإلكترونية- الآفاق والتحديات**-، ملتقى البحث العلمي، جامعة ورقلة، الجزائر، منشور على الموقع الالكتروني: www.RSSCRS.info، تاريخ الإطلاع: 2017/02/21، على الساعة: 22:30.

5- تقنيات التجارة الإلكترونية، مقال منشور على الموقع الإلكتروني: chnology.org/data88.htmhttp://ecommercete، تاريخ الاطلاع: 2017/02/23، عل الساعة: 19:10.

6- الموقع الإلكتروني: http://www.ntc.gov.sdlindex.ph، تم الاطلاع يوم: 2017/02/28، على الساعة: 22:03.

7- بطاقة السحب والدفع في الجزائر، الموقع الإلكتروني: http://forum.univibiskar.net، تاريخ الإطلاع: 2017/03/27، على الساعة: 14:30.

8- الموقع الإلكتروني: http://www.startimes.com.

9- موقع بنك الفلاحة والتنمية والريفية: http://www.badr-bank.dz.

10- الموقع الإلكتروني: www.kantakji.com، تاريخ الإطلاع: 2017/02/22، على الساعة: 21:44.

ثانيا- المراجع من الكتب بالغة الأجنبية:

1- Bonneau Thierry, **droit Bancaire**, Edition Montchrestien paris, 1994.
2- Jeatin Michel, **droit commercial instrument et de crédit**, Edition DALLOZ, paris, 3° Edition, 1992.
3- Michel Volle, **E'economie,** Edition economica, paris ,2003.
4- Siruguet J-L , **le control comptable Bancaire**, tonel , 2000,p24.

الملاحق

La carte inter boncaire « CIB CLASSIQUE »

la carte inter boncaire « CIB GOLD »

Carte « TAFIR »

Carte « CBRI

جهاز « TPE »

جهاز« DAB»

يرجى الإجابة على الأسئلة التالية:

1- ماهي وسائل الدفع الإلكتروني الأكثر استعمالا في بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة ميلة؟

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

2- هل هذه الوسائل تقدم لجميع الأشخاص أم لفئة معينة؟

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

3- هل توجد وسائل دفع إلكترونية أخرى لم يتم استعمالها من طرف البنك؟ و لماذا؟

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

4- هل العملاء متقبلين لعصرنة نظام الدفع و التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية بدلا من وسائل الدفع التقليدية؟

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

5- ماهي أكثر وسائل الدفع الإلكترونية طلبا في التعامل؟

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

6- ما مستوى جودة وسائل الدفع الإلكتروني في الوكالة؟

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

7- ما رأيك في وسائل الدفع الإلكتروني و هل خفضت من تكاليف البنك؟

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

8- هل وسائل الدفع الإلكتروني المقدمة من طرف البنك تتوافق مع توقعات العملاء؟

.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....
.....
.....
.....

9- هل العملاء راضون عن هذه الوسائل؟

.....
.....
.....
.....
.....

10- هل حققت وسائل الدفع الإلكتروني ميزة تنافسية بين البنوك؟

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

11- هل ساهمت وسائل الدفع الإلكتروني في زيادة إيرادات البنك و كيف ذلك؟

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

12- حسب رأيك، ماهي نسبة نجاح وسائل الدفع الإلكتروني في الوكالة و لماذا؟

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

13- حسب رأيك هل وسائل الدفع الإلكتروني ساهمت فعلا في عصرنة البنك الفلاحة والتنمية الريفية؟ و ما هي معايير الحكم على ذلك؟

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

14- ما هي ايجابيات و سلبيات التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية؟

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

15- هل يمكن الاستغناء عن وسائل الدفع التقليدية بحلول الوسائل الإلكترونية؟

.....
.....
.....
.....
.....
.....

16- ماهي الاقتراحات التي يمكن وضعها لنجاح وسائل الدفع الإلكتروني بالوكالة؟

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....