

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

الشعبة: علوم الاقتصادية

دراسة مقارنة بين وسائل الدفع الالكترونية ووسائل الدفع التقليدية في المؤسسات الفندقية

دراسة حالة فندق مونتان AZ - مستغانم-

تحت الإشراف الأستاذ:

رمضاني محمد

مقدمة من طرف الطلبة:

بلحامين بتول

عزاز حيزية

أعضاء لجنة المناقشة:

الصفة	الاسم واللقب	الرتبة	عن الجامعة
رئيسا	ودان بوعبد الله	أستاذ التعليم العالي	جامعة مستغانم
مقررا	رمضاني محمد	أستاذ التعليم العالي	جامعة مستغانم
مناقشا	القرني عمار	أستاذ مساعد أ	جامعة مستغانم

السنة الجامعية 2022/2023



# الإهداء

هاهي الأيام قد مرت بسرعة حتى نصل إلى نصل نهاية مشوارنا الدراسي وها نحن اليوم والحمد لله  
نطوي سهر الليالي وتعب السنين.....

نهدي هذا العمل المتواضع إلى أعز ما أملك فالوجود إلى أمي حفظها الله وأدامها نور لدربي وإلى ربي  
رحمه الله

وإلى كل العائلة الكريمة التي ساندتني ولا تزال من إخوة وأخوات .... وإلى كل من علمني حرفا

بلحايين بتول

## الإهداء

أهدي تخرجي هذا إلى من علمني العطاء وإلى من أحمل اسمه بكل افتخار وأرجو من الله أن يمد في عمرك لترى ثمارا قد حان قطافها بعد طول انتظار "والذي العزيز" وإلى ملاكي في الحياة وإلى معنى الحب والحنان والتفاني وإلى بسمه الحياة وسر الوجود وإلى من كان دعائها سرنجاعي أغلى الحبايب "امي الحبيبة" وإلى من له الفضل الكبير في تشجيعي وتحفيزي ومن منة تعلمت المثابرة والاجتهاد وإلى من بهم أكبر وعلمهم أعتمد وإلى من بوجودهم أكتسب قوة ومحبة لا حدود لها وإلى من عرفت معهم معنى الحياة "إخوتي وأخواتي" وإلى من تحلوا بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء وإلى من برفقتهم في دروب الحياة السعيدة والحزينة سرت وإلى من كانوا معي على طريق النجاح والخير "أصدقائي الأعزاء"

بتوفيق من الله

عزاز حيزية

# الشكر والعرفان

بداية الشكر لله عزوجل الذي أعاننا وشد من عزمنا لإكمال هذا البحث، ونشكره راعين، الذي

وهبنا الصبر والمطاوله والتحدي لنجعل من هذا البحث علما ينتفع به

نتقدم بأجمل عبارات الشكر والامتنان والتقدير إلى الأستاذ المشرف " محمد رضاني " على كل ما

قدمه لنا من توجيهات ومعلومات قيمة ونصائح التي ساهمت في إثراء موضوع دراستنا في جوانبها

مختلفة

كما نتقدم بالشكر إلى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد في إنجاز مذكرتنا

بلحايين بتول-عزاز حيزية

## فهرس المحتويات

رقم الصفحة	المحتويات
I	الشكر و التقدير
II	الإهداء
III	فهرس المحتويات
IV	قائمة الجداول
V	قائمة الأشكال
أ	مقدمة
<b>الفصل الأول: تطور نظري حول وسائل الدفع التقليدية</b>	
01	تمهيد
02	المبحث الأول: أساسيات حول وسائل الدفع التقليدية
02	المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع التقليدية
03	المطلب الثاني: نشأة وسائل الدفع
05	الفرع الأول: مرحلة لإكتفاء الذاتي " إقتصاد المبادلات "
05	الفرع الثاني: مرحلة مبادلات على أساس المقايضة
05	الفرع الثالث: مرحلة مبادلات النقدية
07	المبحث الثاني: أشكال وسائل الدفع التقليدية

07	المطلب الأول: النقود والتحويلات والاقتطاعات
13	المطلب الثاني: الشيكات والأوراق التجارية والمقاصة التقليدية
21	المبحث الثالث: العوامل المؤدية لتطور وسائل الدفع
22	المطلب الأول: تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية
22	المطلب الثاني: إستخدام شبكة الانترنت في المجال المصرفي
23	المطلب الثالث: التوجه نحو التجارة الإلكترونية
24	خلاصة الفصل الاول
الفصل الثاني: إطار نظري حول وسائل الدفع الإلكترونية	
26	تمهيد
27	المبحث الأول: أساسيات وسائل الدفع الإلكترونية
27	المطلب الأول: تعريف وسائل الدفع الإلكترونية
28	المطلب الثاني: خصائص وأهمية وسائل الدفع الإلكترونية
28	الفرع الأول: خصائص وسائل الدفع الإلكترونية
29	الفرع الثاني: أهمية وسائل الدفع الإلكترونية
30	المطلب الثالث: النقود الإلكترونية كأحد وسائل الدفع الإلكترونية
32	المبحث الثاني: أهم أنواع وسائل الدفع الإلكترونية

32	المطلب الأول: تعريف البطاقات البنكية
38	المطلب الثاني: التحويلات المالية الإلكترونية
41	المطلب الثالث: المحافظ الإلكترونية
43	المطلب الرابع: الشيكات الإلكترونية
45	المبحث الثالث: مفهوم البنوك الإلكترونية
45	المطلب الأول: تعريف البنوك الإلكترونية
46	المطلب الثاني: أشكال ومزايا البنوك الإلكترونية
48	المطلب الثالث: شمول المالي وعلاقاته بالبنوك الإلكترونية
49	المطلب الرابع: الأطراف المشكّلة للبنوك الإلكترونية
51	خلاصة الفصل الثاني
<b>الفصل الثالث:</b>	
<b>دراسة تطبيقية لفندق مونتانا AZ-مستغانم-</b>	
53	تمهيد
54	المبحث الأول : تقديم فندق مونتانا AZ وتنظيمه الإداري
54	المطلب الأول: نشأة الشركة
55	المطلب الثاني: خدمات والمرافق الفندق
55	المطلب الثالث: محتويات وأنظمة الدفع والتواصل بالفندق



58	المطلب الرابع: هيكل التنظيمي لفندق AZ
59	المبحث الثاني: منهجية الدراسة وأدوات تحليل البيانات
59	المطلب الأول: مجتمع الدراسة وعينة الدراسة
59	المطلب الثاني: جمع بيانات الدراسة
60	المطلب الثالث: ثبات أداة الدراسة وصدقها
63	المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة
63	المطلب الأول: وصفة عينة الدراسة
67	المطلب الثاني: عرض وتحليل الإستبيان
75	الخلاصة الفصل الثالث
77	خاتمة عامة
81	قائمة المصادر و المراجع
86	قائمة ملاحق
95	ملخص مذكرة

## قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	الرقم
06	أنواع النقود الورقية	01- I
18	الفرق بين كمبيالة والسند الأمر	02- I
36	أوجه التشابه والإختلاف بين بطاقات البنكية	01- II
42	إيجابيات وسلبيات المحفظة الإلكترونية	02- II
50	مقارنة بين البنوك الإلكترونية والبنوك التقليدية	03- II
60	درجة قياس ليكارت	01- III
61	مقياس المتوسط الحسابي لإتجاهات آراء أفراد عينة الدراسة	2- III
62	نتائج اختبار معامل ألفا كونباخ ومعامل الصدق لكل الأسئلة الاستبيان	03- III
63	نتائج اختبار معامل ألفا كونباخ ومعامل الصدق لكل محور من محاور الاستبيان	04- III

64	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	05-III
65	توزيع عينة دراسة حسب العمر	06-III
66	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	07-III
68	إجابات الأسئلة ودلالاتها	08-III
69	تحليل اتجاهات إجابات أفراد العينة على الفقرات المحور الأول	09-III
71	تحليل اتجاهات إجابات أفراد العينة على الفقرات المحور الثاني	10-III
73	نتائج اختبار t test لعينة واحدة الفرضية الفرعية الأولى	11-III
74	نتائج اختبار t test لعينة الفرضية الفرعية الثانية	12-III

قائمة الأشكال:

الصفحة	العنوان	الرقم
09	نموذج يبين شكل النقود المعدنية	01-I
11	نموذج يبين شكل نقود ورقية	02-I
15	نموذج الشيك	03-I
16	نموذج السفتجة	04-I
20	نموذج السند الأمر	05-I
37	أنواع البطاقات البنكية	01-II
44	دورة استخدام الشيك الإلكتروني	02-II
64	توزيع مفردات العينة حسب الجنس	01-III
65	توزيع مفردات العينة حسب العمر	02-III
67	توزيع المفردات العينة حسب المستوى التعليمي	03-III

# مقدمة عامة

## مقدمة عامة:

يعتبر القطاع المصرفي الركيزة الأساسية لأي نظام اقتصادي في أي مجتمع، وتتضح الأهمية والدور الذي يلعبه القطاع المصرفي في الاقتصاد الوطني من خلال ما يقدمه من خدمات مصرفية والتي أساسها العمل على تحقيق تدفق رؤوس الأموال بين الودعين والمقترضين، فالاقتصاديات المختلفة لا يمكنها الاستغناء عن وضائف المصارف، خصوصا بعد تطورها بشكل يتلاءم واتساع الدائرة النشاط الاقتصادي، وبذلك تزداد أهمية الذي تلعبه في التنمية الاقتصادية، تدور الأنشطة ووظائف المصارف من الناحية العملية حول تقديم الائتمان بأشكاله وأنواعه المختلفة والعمل على التقليل حجم المخاطرة التي كان من الممكن أن يتحملها المدخرون، وتوفير السيولة اللازمة لمن يريدونها وشيوعها وتحقيقها للتبادل السريع والشامل للمعلومات أخذت التكنولوجيا ترتبط بجميع مجالات والأنشطة الاقتصادية على تنوعها، نظرا لكون القطاع المصرفي من القطاعات سريعة الاستجابة للتغيرات أدى ذلك إلى ظهور التكاليف، فأصبحت المعاملات التجارية بين الأفراد والمؤسسات تؤدي بطريقة آلية وهذا ما يعرف بالتجارة الإلكترونية التي ظهرت لتسيير جميع المعاملات والصفقات التجارية بكل سرعة وأمان، وهنا ظهرت وسائل الدفع الإلكترونية كون أن الوسائل الدفع التقليدية أصبحت لا تفي بالغرض، فحاجة الزبائن والعملاء إلى وسيلة دفع آمنة وسريعة وإمكانية استخدامها عن بعد أوجبت توفير هذه التقنيات الحديثة الدفع، فتمثل وسائل الدفع أحد مؤشرات على تحديث وتطوير وسائل الدفع المصرفية لتناسب مع التطور السريع لعالم الإلكترونيات الذي أدى إلى ظهور شبكات الأنترنت كوسيلة لنقل المعلومات والاتصال، والتي تمكنت في ظرف قياسي من تحقيق ما عجزت عنه الوسائل الدفع التقليدية، لانبظر إلى الفعالية فحسب بل ومراعاة لجوانب عدة منها السرعة والتكلفة، فالوسائل الإلكترونية لا توجد فقط فالقطاع المصرفي بل في جميع المجالات مثلا، في مجال السياحة وخاصة فالجمال الفندقي.

فتعد السياحة من أكبر صناعات الاقتصادية نموا وتطورا في العالم، حيث تمتد آثار نموها أجيال طويلة، إضافة إلى تطور الملحوظ في مختلف المجالات السياحية سواء في مجال النقل والمواصلات أو المجال الفندقي أو المجالات أخرى، ولهذا أصبحت السياحة القطاع الرئيسي لبعض البلدان، نظرا لدورها الاقتصادي البيئي، الاجتماعي والحضاري فهي من المنظور الاجتماعي والحضاري تعتبر حركة لعل أبرز القطاعات التي لها تأثيرات مباشرة وفعالة في مجال ديناميكية ترتبط بالجوانب الثقافية، السياحي هي القطاع الفندقي الذي يشهد في الفترة الأخيرة نموا كبيرا بشكل ملفت للنظر في أغلبية الدول من خلال إنتشار تداوله وكثرة الطلب عليه، وعلى هذا أساس فإن الخدمات الفندقية هي سمة العصر الحالي لذلك إستوجب على الفاعلين وضع عدة إستراتيجيات مهيمنة وفعالة للنهوض بهذا القطاع النشاط الفندقي

منذ القدم وتطور إلى أن أصبح كما هو عليه الآن، وقد عرفت الخدمات الفندقية تطورات كبيرة خاصة في الدول المنظورة وأصبح كقطاع جوهري أساسي في مجال السياحي، ومع زيادة انفتاح البلدان العالم عن بعضها بعض وزيادة حركة الأفراد نمت الصناعة الفندقية وتزايد الطلب عليها، مما أصبحت بيئة فندقية تعمل على إشباع رغبات وحاجات السياح فالجزائر وما تحويه من إمكانيات ومواردها تؤهلها قبل غيرها بأن تكون قطب سياحي كبير، وقد تطورت التكنولوجيا الدفع بشكل كبير، ومع ذلك ما زالت وسائل الدفع التقليدية مستخدمة بشكل واسع في مؤسسات الفندقية، تشمل وسائل الدفع التقليدية النقد والشيكات والبطاقات الائتمان، ومع ذلك أصبحت وسائل الدفع الإلكتروني، مثل الدفع عبر الأنترنت والتطبيقات المصرفية والدفع عبر الهاتف المحمول، شائعة والمتاحة بشكل متزايد للعملاء، بالإضافة إلى ذلك تتيح الوسائل الإلكترونية للمؤسسات الفندقية تحسين إدارة المدفوعات وتخفيض التكاليف مثل، تقليل الحاجة إلى معاملات نقدية ومعالجة الشيكات، مع ذلك لا يزال لوسائل الدفع التقليدية بعض مزايا التي تجعله مستمر في الاستخدام في بعض المؤسسات الفندقية فعلى سبيل مثال، النقد يعتبر وسيلة دفع فورية ومقبولة عالميا، ويمكن أن يكون ملائما للعملاء الذي يفضلون عدم استخدام وسائل الدفع الإلكترونية، كما أن بعض العملاء قد يفضلون الدفع بواسطة الشيك لأغراض المحاسبة والتوثيق، تختلف المؤسسات الفندقية في استخدامها لوسائل الدفع الإلكترونية وتقليدية بناء على إحتياجات عملائها وتفضيلاتهم قد يستخدم البعض أساليب متنوعة لتلبية إحتياجاتها مختلفة للعملاء.

### طرح الإشكالية:

- كيف تؤثر وسائل الدفع الإلكترونية والتقليدية في تسوية المدفوعات في مؤسسات الفندقية؟ ولتسهيل الإجابة على هذه الإشكالية حاولنا تقسيمها إلى مجموعة من الأسئلة الفرعية:
- ماهي مزايا التي تحققها وسائل الدفع الإلكترونية للمؤسسات الفندقية؟
- هل الدفع الإلكتروني أهمية في تحسين خدمات المؤسسات الفندقية؟
- هل الزبائن في المؤسسات الفندقية يفضلون تعامل بالدفع الإلكتروني أم بالدفع التقليدي؟
- كيف نقيم وسائل الدفع في مؤسسات الفندقية؟

### فرضيات البحث:

سننطلق في هذه الدراسة من الفرضيات التالية:

- وسائل الدفع الإلكترونية تسمح بالقيام بعدد كبير من المعاملات بسرعة فائقة وأقل تكلفة وفي زمن قصير؛
  - لا يمكن للمؤسسات الفندقية تجاهل هذه الوسائل لأنها أصبحت من مستلزمات العصر الحالي الذي يتميز بالسرعة والتطور المستمر؛
  - يجب على المؤسسات الفندقية أن توفر خيارات متعددة لعمليات الدفع هذا يسمح للزبائن بالاختيار الذي يناسبهم؛
  - رغم المساعي الكبيرة التي بذلتها الجزائر في مجال تطوير وسائل الدفع إلا أنها لم تحقق الأهداف المرجوة من عملية التحديث والتعميم هذه الوسائل الدفع في جميع المؤسسات الفندقية؛
- أسباب الاختيار الموضوع:

هناك أسباب عديدة دفعتنا لإختيار هذا الموضوع منها:

- نظرا لإهمية البالغة التي تحتلها الوسائل الدفع الإلكترونية في عصرنا الحالي؛
- الرغبة في معرفة ما مدى تطبيق وسائل الدفع؛
- الرغبة في الخوض والتطرق إلى مواضيع حديثة وتعرف أكثر على مختلف جوانب الموضوع؛
- لإن موضوع يدخل في مجال تخصصنا؛

#### أهداف البحث:

نسعى من خلال هذا البحث إلى وصول إلى الأهداف التالية:

- توضيح الآثار الإيجابية والسلبية الناتجة عن إستخدام وسائل الدفع؛
- محاولة معرفة الدور الكبير لأنظمة الدفع الإلكترونية والتقليدية ومساهمت كلهما في تحسين جودة الخدمات الفندقية؛
- معرفة أي وسيلة الدفع أكثر إنتشارا في مؤسسات الفندقية؛

#### أهمية البحث:

تمكن أهمية البحث في:

- تقليل من مخاطر والتكاليف وتحقيق رضا العملاء وراحتهم؛
- تسليط الضوء على الوسائل الدفع ومدى تطبيقها في مؤسسات الفندقية؛



## حدود البحث:

- حدود زمنية: خلال فترة تربص (من 21 أبريل 2023 إلى 17 ماي 2023)؛
- حدود مكانية: فندق مونتانا AZ - مستغانم؛
- حدود موضوعية: تمثلت في موضوع دراسة مقارنة بين الوسائل الدفع الإلكترونية ووسائل الدفع التقليدية في المؤسسات الفندقية؛
- حدود العينة: توزيع إستمارة إستبيان 30 عينة من عملاء في الفندق مونتانا AZ - مستغانم.

## المنهج المتبع في البحث:

لمعالجة موضوع البحث تطلب منا إستخدام مناهج متعددة، وهو منهج الوصفي ومنهج التحليلي ومنهج المقارن، فيمثل منهج الوصفي في نشأة وسائل الدفع التقليدية الإلكترونية وأهم البطاقات البنكية والتحويلات المالية، أما منهج المقارن تمثل في مقارنة بين وسائل الدفع وبين أهم البطاقات والشيكات، أما ما يتعلق بالجانب التطبيقي فقد تم إستخدام منهج التحليلي لتحليل البيانات بإستعمال برنامج SPSS بناء على معلومات التي اعتمدها في دراستنا وتمثلة في إستمارة الإستبيان موجهة للعملاء الفندق مونتانا AZ تم إجابة عنها،

## صعوبات البحث:

- قلة مراجع التي بين وسائل الدفع والمؤسسات الفندقية.
- محدودية المراجع الحديثة في إطار الموضوع محل الدراسة وقد يعود ذلك إلى حداثة الموضوع.
- صعوبة جمع معلومات من المراجع.

## الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات التي تناولت موضوع دراسة مقارنة بين الوسائل الدفع الإلكترونية ووسائل الدفع التقليدية في المؤسسات الفندقية محدودة نسبيا في حدود مكانية "مؤسسات فندقية"، من بين هذه الدراسات نذكر:

1. دحية رباب، تحت عنوان "أثر التطور التكنولوجي على أنظمة وسائل الدفع مع الإشارة إلى حالة الجزائر- دراسة تحليلية-، وهي أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية وتأمينات، سنة (2019-2020)، تناولت هذه الدراسة عموميات ومفاهيم حول وسائل وأنظمة الدفع

وأهم تطورات التي شهدتها سوق الدفع إنطلاقاً بخدمات التكنولوجيا المالية كمناخ جديد للدفع، كما تطرق من خلاله بعرض التجربة الجزائرية في مجال تحديث وعصرنة أنظمة الدفع الإلكتروني كآلية لصريفة الاقتصاد. خلص البحث في دراسة تحليلية لواقع أنظمة في الجزائر، وتعميم استخدام وسائل الدفع من خلال قيام بحملات تسويقية تساهم في توعية الأفراد حول الخدمات المصرفية، وكذلك تسهيل إجراءات استخدام وسائل الدفع من خلال التخلي عن إجراءات البيروقراطية التي تعرفها البنوك الجزائرية، فتح مجال للخواص ومؤسسات العالمية المختصة في المدفوعات عبر البطاقة للدخول إلى سوق الجزائري لتوسيع خدمات الدفع بشكل كبير وتوسيع نطاق إستعمالها.

2. محي الدين معنصر، تحت عنوان "أثر عصرنة وسائل الدفع على نشاط المصرفي" - حالة الجزائر-، وهي مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم تسيير، تخصص مالية تأمينات وتسيير المخاطر، سنة (2013-2014)، هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء نظرة عامة حول مصارف التجارية وتطرق إلى الأنشطة المصرفية وأساسيات حول وسائل الدفع التقليدية والدفع الإلكتروني .

خلص هذا البحث في ظهور الوسائل الدفع الإلكترونية ساهم في قضاء على الكثير من المشاكل التي تأثر على الإقتصاد الوطني، كإقضاء على مشكل نقص السيولة وتقليل إلى حد كبير من مشاكل تزوير العملات.

3. أمينة بن عروس، حبيبة رزيق، تحت عنوان "مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود وسائل الدفع الحديثة في الجزائر-دراسة حالة البنكين: وكالة قصر البخاري وكالة المدية-، هذه المذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية وبنوك، سنة (2017-2018)، هدفت هذه الدراسة إلى مفهوم وسائل الدفع التقليدية وأشكالها والعوامل المؤدية إلى تطور هذه وسائل الدفع وكذلك إلى تطور وسائل الدفع الإلكترونية بديلة عن التقليدية.

خلص هذا البحث ان بظهور وسائل الدفع الحديثة لم تهمل البنوك وسائل الدفع التقليدية بل قامت بإستغلال التطورات التكنولوجية، غياب ثقافة مصرفية في مجتمع الذي يتعامل كثيرا بالشيك وهذا يعود إلى صغر الحملة الإعلامية المخصصة للتعريف نظام الدفع الإلكتروني.

4. عمار لوصيف، تحت عنوان "إستراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، هذه مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص التحليل والإستشراف الاقتصادي، سنة (2008-2009)، هدفت هذه الدراسة إلى محاولة تطوير نظام المدفوعات الجزائري الحالي، ومحاولة تقييم وسائل الدفع الحديثة الإمكانية مقارنتها مع تلك التقليدية.

خلص هذا البحث في تسبب ظهور وسائل الدفع الإلكترونية في إنخفاض محسوس لأستخدام وسائل الدفع التقليدية حيث سمح ذلك بإختصار الوقت والتقليل من الإفراط في الإستخدام الورقي، وكذلك غياب ثقافة المصرفية في المجتمع الذي يتعامل كثيرا بالشيك وعدم الإقبال الواسع لإستخدام شبكة الأنترنت.

5. خديجة سلطاني، تحت عنوان "إحلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الدفع الإلكترونية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية-بوكمال بسكرة-، هذه المذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية والنقود، سنة (2012-2013)، هدفت هذه الدراسة إلى محاولة معرفة الدور الكبير للأنظمة الدفع الإلكترونية ومساهمتها في زيادة فعالية وأنشطة البنوك، وكذلك التعرف على الواقع ممارسة الوسائل الإلكترونية وإستعمالها في النظام البنكي الجزائري وعن الأثار الإيجابية والسلبية عن إستخدام أنظمة الإلكترونية.

#### تقسيمات البحث:

لتحقيق الأهداف المرجوة من الدراسة والإجابة على مختلف الأسئلة المطروحة قمنا بتقسيم البحث إلى ثلاثة فصول وإلى جانبين جانب نظري وجانب تطبيقي، وقد قسم جانب النظري إلى فصلين:

الفصل الأول: تطور النظري حول وسائل الدفع التقليدية وقد قسم إلى ثلاثة مباحث، المبحث الأول تناولنا فيه أساسيات حول وسائل الدفع التقليدية ومبحث الثاني إلى أشكال وسائل الدفع التقليدية، أما المبحث الثالث، فقد تناولنا العوامل المؤدية لتطوير الوسائل الدفع.

الفصل الثاني: الإطار النظري حول الوسائل الدفع الإلكترونية، وقد قسم إلى ثلاثة مباحث: مبحث الأول، أساسيات وسائل الدفع الإلكترونية، وتناولنا في مبحث الثاني، إلى أهم أنواع وسائل الدفع الإلكترونية، أما مبحث الثالث، فقد تطرقنا إلى مفهوم البنوك الإلكترونية في الجزائر.

فصل الثالث: دراسة تطبيقية لفندق مونتانا AZ-مستغانم-، وقد قسم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث، المبحث الأول: حول تقديم فندق مونتانا AZ وتقديم تنظيمه الإداري، أما المبحث الثاني، حول منهجية الدراسة وأدوات تحليل البيانات، أما المبحث الثالث تناولنا فيه تحليل نتائج الدراسة الميدانية.

## الفصل الأول:

تطور النظري حول وسائل الدفع التقليدية

### تمهيد:

مع مرور زمن و التطور الحاصل في المجالات المعيشة أصبحت هناك لتطوير طرق التعامل بين الافراد وهو ما جعل في كل مرحلة يتم اللجوء الى الوسائل البديلة أكثر تطورا من سابقها اتجه من المقايضة الى النقود السلعية الى النقود المعدنية ثم الورقية و منها للنقود التعاقدية و كل هذا بغرض تسهيل التعاملات و نظرا للتطور السريع الذي اصبح يتطلب التعامل بكل نقدية كبيرة لا يمكن تداولها دون وجود وسائط وكذا الخوف من السرقة و الضياع و تعتبر وسائل الدفع الطريقة التي من خلالها يستطيع الفرد أثمان السلع و خدمات التي يحصل عليها وقد تطورت وسائل الدفع على مر الزمان لتطور الحياة الاقتصادية و ظروف السوق و التطورات التكنولوجية فقد بدأت بنظام المقايضة ثم بعد ذلك ظهرت النقود السلعية مثل الذهب و الفضة مما سهل ظهور بدائل للنقود المعدنية وعلى مراحل لتتخذ أشكال معروفة أصبحت تعرف الان بوسائل الدفع التقليدية.

وعلى الأساس تم تقسيم الفصل إلى ثلاثة مباحث:

-المبحث الأول: أساسيات حول وسائل الدفع التقليدية

-المبحث الثاني: أشكال وسائل الدفع التقليدية

-المبحث الثالث: عوامل المؤدية لتطور وسائل الدفع

## المبحث الأول: أساسيات حول وسائل الدفع التقليدية

لقد مرت وسائل الدفع بعدة مراحل لتصل إلى أشكال التي نراها في وقتنا حاضر حيث أن المعاملات البدائية ببساطتها لم تكن تتطلب وسائل معقدة وإنما كانت تعتمد على تبادل السلعي أو المقايضة لكن مع تطور والتعدد في المعاملات ومع تعدد الأطراف أصبحت المبادلات تتطلب أوسع الأفراد وبالتالي وجوب تطور وسائل بديلة لتسهيل هذه العملية مما أدى إلى تفكير في خلق وسائل قانونية وعملية وهي ما يعرف "وسائل الدفع" بشتى أنواعها.

### مطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع التقليدية

يتميز عالم إقتصاد اليوم المعتمد في شكل تبادل عيني لأن ذلك يتطلب أن تجري يوميا ملايين العمليات الحسابية معقدة كما يتطلب أن تكون سلع متجانسة وكل هذه المشكلات تحصل اتفاق بين المجتمعات في أزمة مختلفة على اتخاذ شيء معين يتصف بالقبول العام وله معروف وتطلق اسم وسيلة الدفع على كل شيء يمكن قبوله اجتماعيا.

وسيلة الدفع التقليدية هي تلك الأداة المقبولة اجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع وخدمات وكذلك تسديد الديون و تدخل في رمزة وسائل الدفع إلى جانب النقود القانونية ويمكن نظر إلى وسائل الدفع التقليدية من ثلاث زوايا أساسية وفي أداة وساطة مهمتها تسهيل التداول وتمكين إجراء صفقات بسهولة وهذا ينطبق بالأساس على النقود في شكل المعاصر وظيفه أول على الأوراق التجارية عندما تكون محل تداول بين التجار، ومن جهة أخرى تمثل أدوات الدفع العاجل وهذا الأمر ينطبق خاصة على النقود و الشيكات بدرجة اول.

وهيا أدوات تمكن من نقل الاتفاق في الزمن، حيث أن امتلاكها يسمح للأفراد إما باتفاقها حاليا أو انتظار فرص أفضل في المستقبل، فوسيلة الدفع إنما تمثل وسيلة قرض حيث تسمح بتحويل قوة الشرائية حاليا وإعادة استرجاعها في المستقبل.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> خديجة سلطاني، "إحلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الإلكترونية"، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية ونقود، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2012-2013، ص 29

وعليه يمكن تعريف وسائل الدفع على أنها "كل الوسائل والأدوات المقبولة اجتماعيا والتي تسمح بتحويل الأموال بين الأشخاص والمؤسسات بغض النظر عن شكل السند المستخدم سواء كانت الدعامة المستعملة في ذلك ورقية كالشيك أو السفتجة أو الإلكترونية كالبطاقات المصرفية."

وعرفت كذلك بانها: "وسائل تسمح بتحويل الأموال لكل شخص، مهما كان السند المستعمل (سند بنكي كالشيكات الخاصة بطاقة الدفع سند الأمر و تحويلات البنكية....)"<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: نشأة وسائل الدفع

نتيجة الفائض المتحصل عليها 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 أن هذه الوسيلة لم تتم طويلا بسبب محدودية هذا النظام، بعد النقائص التي تميزت بها المرحلة المقايضة من ضروري الاستعانة بوسيلة أخرى أكثر فعالية، وتم لذلك اللجوء إلى استخدام المعادن كالنقود. واحتلت المعادن الثمينة (الذهب و الفضة) مكان الصدارة بين مختلف المعادن النقدية، ثم تلاها في الترتيب المعادن الأخرى مثل: الحديد و النحاس و القصدير وغيرها، ولقد تم اختيار المعادن الثمينة للقيام بدور النقود إنطلاقا مما تتمتع به من خصائص جعلتها أكثر صلاحية للقيام بدور النقود، فالمعادن النفيسة تمتاز بالخصائص الآتية:<sup>2</sup>

-بأنها غير قابلة للتلف، وقابلة للتجزئة إلى قطع متماثلة يلائم حجمها مختلف حاجات للتداول؛

-نظرا لكونها نادرة تسببا فهي مرتفعة الثمن ؛

-الثبات النسبي في قيمتها بالمقارنة مع غيرها من السلع ؛

و ينتج نظام الدفع عن مميزات ثقافية وتاريخية واجتماعية واقتصادية لأي بلد، وكذا التطورات التكنولوجية وقبل ان تتدخل التكنولوجيا فإن هذه المميزات تحدد أشكال وطرق استعمال وسائل الدفع في بلد ما.

<sup>1</sup> محي الدين معنصر، "أثر وسائل الدفع على النشاط المصرفي -حالة الجزائر-"، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص مالية وتأمينات وتسيير المخاطر، جامعة أم بواقي، 2013-2014، ص36

<sup>2</sup> فوزية زحاف، "نظام الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية -حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية"-، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص مالية والبنوك، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2013-2012، ص05 ص06

ولقد عرفها الكاتب Banneau Thierry "تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات، التي مهما كانت، الدعائم والأساليب التقنية المستعملة، تسمح لكل الأشخاص بتحويل أموال"

كما عرفها Duclos tierry على "أنها جملة الوسائل التي مهما طانت الدعامة المنتهجة والتقنية المستعملة، تسمح لكل شخص بتحويل أموال"<sup>1</sup>

أما المشرع الجزائري فقد عرف وسائل الدفع في نص المادة 113 من قانون النقد والقرض كما يلي:

"تعتبر وسائل الدفع جميع الوسائل التي تمكن من تحويل أموال مهما كان الشكل أو الأسلوب التقني المستعمل" وعليه يمكن تعريف الوسائل الدفع على أنها "الوسائل والأدوات التي تسمح للأشخاص بتحويل الأموال بغض النظر عن شكل السند المستخدم، وسواء كانت الدعامة المستعملة في ذلك ورقية كالشيك والسند لأمر والسفتجة أو قيدية كالتحويل أو الكترونية كالبطاقات البنكية"<sup>2</sup>.

أما في العصر الحديث ومع ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ظهرت العديد من الوسائل التكنولوجية الحديثة التي سادت معها ظاهرة المعلوماتية التي تأثر بها الناس لمزاياها من ناحية السرعة و التكلفة، حيث أصبح من السهل على أي شخص في أي مكان أن يحصل على جميع المعلومات التي قد تحتاج إليها في أي مجال من المجالات مختلفة عن طريق شبكة الأنترنت، التي ارتبطت بتكنولوجيا الإلكترونيات والحواسيب فكان لها الدور الكبير، فتم تفاعلها مع كافة القطاعات والمؤسسات حيث فتحت المجال لتقديم المعلومات كما شاع مؤخرا استخدامها على نطاق واسع في الأعراس التجارية بين العديد من الجهات عبر شبكة الأنترنت، إذا أملى على المصارف تبني استراتيجية مؤداها تطوير بنيتها التكنولوجية وأنظمتها المعلوماتية لمواكبة هذا التطور.<sup>3</sup>

ولقد مرت هذه الوسائل بمجموعة من المراحل التاريخية، حيث عرفت المجتمعات القديمة كأول وسيلة دفع التي تطورت أشكالها بتطور المجتمعات وحدد حاجياتهم، فقد كان أول من ظهر منها النقود السلعية وهذا مباشرة بعد

<sup>1</sup> دحية رباب، "أثر التطور التكنولوجي على أنظمة ووسائل الدفع مع الإشارة إلى حالة الجزائر" -دراسة تحليلية-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية بنوك وتأمينات، جامعة الجزائر 3، 2019-2020، ص 03

<sup>2</sup> الياس صلاح، "وسائل الدفع التقليدية في ظل الوسائل الحديثة"، مداخلة مقدمة في الملتقى العالمي الدولي الرابع حول عصرة نظام في بنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر \_عرض تجارب دولية\_ المركز الجامعي خميس مليانة، سيدي بالعباس، 2011، ص 04

<sup>3</sup> فريدة قلقول، "أهمية أنظمة الدفع الإلكترونية في المصارف"، دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية و البنوك، جامعة العربي بن مهيدي، أم بواقي، 2012-2013، ص 51



اختفاء نظام المقايضة، ثم وجد الإنسان القديم في المعادن وسيطا للمبادلات، وقد فرضت المعادن نفسها كوسيلة للوفاء، ثم اهتدى الإنسان إلى استخدام المسكوكات وهي عبارة عن قطع من المعادن النفيسة محددة الوزن بدقة، ولها شكل معين يحدد على وجهها قيمتها والدولة المصدرة لها، ويمكن تلخيص هذه المراحل فيما يلي:

### الفرع الأول: مرحلة لاكتفاء الذاتي "اقتصاد المبادلات"

في هذه المرحلة تكفلت مل الجماعة بإنتاج مجموعة السلع والخدمات الكافية نسبيا لإشباع حاجاتها، ولم تكن هناك ضرورة للدخول في علاقات اقتصادية مع جماعات أخرى أما التوزيع فقد كان يتم تلقائيا وداخليا طبقا للأنظمة الاجتماعية السائدة.

### الفرع الثاني: مرحلة المبادلات على أساس المقايضة

مع تقدم الفنون الإنتاجية، يمكن الإنسان ان يتعدى المرحلة التي كان إنتاجه فيها يكفي بالكاد لحفظ حياته، وانتقل إلى مرحلة جديدة أصبح فيها إنتاج الفرد أكبر من ذلك القدر اللازم لسد حاجته، فالمقايضة هي مبادلة أخرى وتعني أيضا مبادلة سلعة بأخرى أو خدمة وذلك دون استخدام النقود، لكن هذه المرحلة تميزت بظهور عدة عيوب وصعوبات أدت إلى خدمة أي وسيلة أكثر من المقايضة وهذه الصعوبات هي:<sup>1</sup>

- صعوبة نقل السلع والخدمات.
- صعوبة تحديد نسب التبادل.
- صعوبة توافق رغبة المتبادلين.

كل هذه الصعوبات جعلت من المتعذر بقاء نظام المقايضة في المبادلات والتي رعت إلى ضرورة البحث عن وسيلة للتغلب على تلك المعوقات.

### الفرع الثالث: مرحلة مبادلات النقدية

فاقتصاد المقايضة وأساسه إمكانية تبادل السلع فيما بينها مباشرة يترتب عليه تعدد معدلات المبادلة لحسابية كنتيجة لكثرة السلع الأمر الذي ينبغي معه إدخال وسيط ترى إليه قيم الأشياء المتبادلة أما المهمة الرئيسة لهذا

<sup>1</sup> أمينة بن عروس، حبيبة رزيق، "وسائل الدفع التقليدية في ظل الوسائل الحديثة في الجزائر"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر علوم اقتصادية، مالية وبنوك، جامعة بجي فارس، بالمدينة، 2017-2018، ص05

الوسيط فهي تقسيم عملية المبادلة على عمليتين منفصلتين ومتتاليتين، وقد أطلق على هذا الوسيط اسم "النقود" وتقوم هذه الأخيرة بالوظائف التالية:<sup>1</sup>

- النقود كوحدة لقياس لقيمتها؛
- النقود كوسيلة للتبادل؛
- النقود كوسيلة للمدفوعات المؤجلة؛
- النقود كمخزن للقيمة؛

فقد كانت النقود عبارة عن نقود سلعية (نظام المقايضة) ثم إلى نقود المعدنية، نظام المعدن الواحد ونظام المعدنين، ثم دعت الحاجة إلى تطورها إلى نقود الورقية، وهي ثلاثة أنواع نائبة ووثيقة وإلزامية، وجدول التالي يبين أنواع النقود الورقية.<sup>2</sup>

#### الجدول رقم (I-01): أنواع النقود الورقية

نقود نائبة	نقود الوثيقة	النقود الورقية الإلزامية
تمثل كمية من الذهب أو الفضة مودعة ببنك معين في صورة نقود أو سبائك تعادل قيمتها المعدنية قيمة هذه الصكوك	صكوك تحمل تعهدا من الموقع عليها بأن يدفع لحاملها عند الطلب مبلغا معيناً	وهي غير قابلة للصرف بالمعدن النفيس فهي نوعين، حكومية، ونقود ورقية مصرفية

المصدر: خديجة سلطاني، "إحلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الدفع الالكترونية"، مرجع سبق

ذكره، ص03

<sup>1</sup> خديجة سلطاني، "إحلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الدفع الالكترونية"، مرجع سبق ذكره، ص02

<sup>2</sup> خديجة سلطاني، "إحلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الدفع الالكترونية"، مرجع نفسه، ص03

### المبحث الثاني: أشكال وسائل الدفع التقليدية

تأخذ وسائل الدفع أشكالاً عديدة وتحديد عادة الأنظمة التقنية ماهية الوسائل التي يمكن اعتبارها كوسيلة دفع وفي حالات القصوى تعطى موافقتها لاختيار مثل هذه الوسائل في إطار ما يسمى "بمنحة وسائل الدفع" وسنعرض فيما يلي إلى أهم الأدوات التي تعيش وسائل الدفع.

#### المطلب الأول: النقود والتحويلات والاقتطاعات

I. **النقود:** هي وسيلة الدفع الوحيدة التامة السيولة، وهي أكثر استعمالاً من بين كل وسائل الدفع بل أن كل هذه الوسائل تتحول في النهاية إلى نقود سواء بواسطة الخصم قبل تاريخ الاستحقاق أو بواسطة تسديد هذه الأوراق عند حلول هذا التاريخ.<sup>1</sup>

وقد عرف الاقتصاديون النقود: "بأنها كل شيء مقبولاً عموماً في الدفع مقابل السلع أو في إبرام من التزامات الأعمال"

وعرفها آخرون "بأنها أي شيء شاع استعماله وتم قبوله عموماً كوسيلة مبادلة أو أداة تقييم"

أو أنها "أي شيء يلاقي قبولاً واسعاً كقاعدة لقياس القيم أو كوسيلة لدفع الديون"<sup>2</sup>

والنقود عند الاقتصاديين يمكن أن تعرف بأكثر من زاوية:

- من حيث خصائصها: فهي أداة تلقى قبول عام من جانب الأفراد.
- من حيث الوظائف التي تؤديها: فهي أداة تستخدم كوسيط للتبادل ومقياس للقيمة ومخزناً لها.
- من حيث القانونية: فهي أية أداة لها القدرة القانونية على إبرام الدمة من الديون.

<sup>1</sup> خديجة سلطاني، إحلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص36

<sup>2</sup> موسى آدم عيسى، "أثار التغيرات في قيمة النقود وكيفية معالجتها في الاقتصاد الإسلامي"، رسالة مقدمة لنيل درجة التخصص الأول ماجستير، تخصص اقتصاد إسلامي، جامعة أم القرى، مملكة العربية السعودية، 1454-1984، ص05

من خلال هذه التعاريف نلخص الى تعريف عاما للنقود: "النقود هي أي شيء يلقى القبول العام كوسيط للتبادل ويستخدم في نفس الوقت مقياسا للقيم ومستودعا لها".<sup>1</sup>

### أنواع النقود:

#### أ. النقود السلعية:

ظهر اول شكل من أشكال النقود في شكل سلع مقبولة تعارف الإنسان على استخدامها كوسيط في عملية التبادل، ولقد استخدم الإنسان أنواعا لا حصر لها من سلع كوسيط للقيمة ومقياس لها، فاستخدم الإغريق الماشية كنقود، وتعارف أهل سيلان على استخدام الأفيال كنقود،<sup>2</sup> إذا النقود السلعية هي وسيلة لها قيمة ذاتية، هي القيمة الاستعمالية للسلعة التي تكون منها والتي تحتفظ بها سوءا استعملت كنقود ام لم تستعمل، تميزا لها عن القيمة التي حصلت عليها نتيجة قبولها العام كوسيلة لمبادلة السلع والخدمات.

رغم أن العديد من السلع قد استعملت كنقود في فترات مختلفة إلا أن السلع التي سادت في نهاية الأمر كنقد تلك التي اتصفت بالخصائص التي سهلت عملية التبادل، وهذه الخصائص هي:<sup>3</sup>

- **الديمومة:** صفة تسمح للمستهلك بالاحتفاظ بالسلعة على مدى فترات زمنية طويلة نسبيا دون تأثر قيمتها التبادلية او تلفها، أي مقاومتها للإهلاك وقابليتها للتخزين
- **قابليتها للتجزئة:** وهي صفة مهمة يجب توفرها في أي سلعة كوحدة قياس للقيم السلع الأخرى لأجل أن تتوافق وحدتها مع السلع الأخرى.
- **إمكانية حملها ونقلها:** وهي صفة مهمة يجب أيضا من أجل توفرها في الأسواق وفي زمن المناسب.
- **تميزها بالندرة:** أي تميز السلعة بالندرة النسبية وارتفاع قيمتها التبادلية مقارنة بالسلع الأخرى.

<sup>1</sup> فوزية زحاف، "نظام الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية" - حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية-، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص مالية والبنوك، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2013-2012، ص06

<sup>2</sup> محمد الفاتح محمود بشير المغربي، "النقود والبنوك"، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، الطبعة الأولى، القاهرة مصر، 2018، ص08

<sup>3</sup> محمود حسين الوادي وآخرون، "النقود والمصارف"، دار المسيرة، الطبعة الأولى، عمان، 2010، ص17 ص18

### ب. النقود المعدنية:

مع ازدياد حجم الصفقات المبرمة، وتكرار تجارب اكتشاف المتعاملون أن المعادن هي أفضل وسيط للإجراء عملية التبادل بينهم من حيث أقوى على البقاء، كما يمكن تجزئتها وتشكيلها بالحجم والشكل المطلوبين.

ولقد فضل الإنسان استخدام الذهب والفضة عن باقي المعادن للأسباب الآتية:<sup>1</sup>

- القبول العام الذي لاقاه من الذهب والفضة باعتبارها رمزا للثراء والرخاء بين الدول، ذلك إضافة إلى تمتعها ببريق يلفت الأنظار، مما أدى إلى شيوع استخدامها في صناعة الحلبي؛
- سهولة الحمل والنقل؛
- المتانة وعدم تآكل؛
- ثبات قيمة نسبيا؛
- القابلية للطرق وسهولة التشكيل بالوزن والشكل والحجم المطلوب؛
- القابلية للادخار دون التعرض للتلف أو الصدأ أو الحريق؛

وبذلك سادت النقود المصنوعة من الذهب والفضة كوسيط في التعاملات التجارية، وأصبحت النقود الذهبية بمثابة إيصال يفيد بأن حاملها أضاف قيمة معينة إلى رصيد الثروة القومية، أو اكتسب حقا بالقيمة نفسها من شخص أسهم في هذه الثروة.

الشكل (I-01): النموذج يبين شكل النقود المعدنية



المصدر: [www.bank-of-algeria.dz](http://www.bank-of-algeria.dz)، 2023/05/01، 17:30

<sup>1</sup> محمد الفاتح بشير المغربي، النقود والبنوك، مرجع سبق ذكره، ص 08 ص 09

ت. النقود الورقية:

كان الانتقال من النقود السلعية إلى النقود الورقية إيذانا بالولوج إلى استعمال النقود الائتمانية والتحول إلى نظام نقدي أكثر تطوراً تشكل كالنقود الورقية قاعدة أساسية، وقد تشكل هذا التوافق أولى مراحل التحول إلى استخدام النقود الورقية، بمعنى آخر فإن تحول إلى النقود الورقية لم يتم مرة واحدة وإنما مر بمراحل تطور مختلفة نوجزها فيما يلي:<sup>1</sup>

❖ **مرحلة ظهور النقود التمثيلية:** يرجع ظهور التمثيلية (أو نقد التمثيلي) إلى مرحلة ظهور دور الصرافين

وصياغ الذهب والفضة، أتسمت هذه المرحلة بقيام التجار بإيداع الذهب والفضة عند الصرافين مقابل الحصول على الوثيقة سميت إيصال أو سند يعطي لصاحبه الوديعة (التاجر) باسمه، ومع مرور الوقت اكتسبت هذه الإيصالات ثقة المتعاملين وبالقبول العام في تسديد قيمة المبادلات التجارية، وأصبحت هذه الإيصالات قابلة للتداول من شخص إلى آخر من خلال عملية التطهير، وحلت هذه الإيصالات محل النقود المعدنية ولكن مع عدم قابلية هذه الإيصالات للتحويل إلى الذهب ومن ناحية أخرى، أدرك الصرافون والصياغ الذهب أن طلبات السحب من التجار كانت أقل من النقود المعدنية المودعة لهم، مما شجع الصرافون على إصدار إيصالات وسندات بقيمة أكبر من القيمة النقود المعدنية المودعة لهم.

❖ **مرحلة ظهور النقود النائبة:** يقصد بالنقود النائبة الصكوك والشهادات الورقية المغطى قيمتها بالذهب

والفضة، وهي تشبه شهادات الإيداعات والإيصالات التي أشرنا إليها سابقاً، وقد أنشأ هذا نوع من النقود الورقية مع ظهور فكرة البنوك المركزية وإسناد وظيفة إصدار النقود إلى جهة واحد ممثلة بالبنك المركزي وتختلف النقود النائبة عن النقود التمثيلية، في أن النوع الأول يكون قابلاً للتحويل إلى ذهب أو فضة، بينما النقود التمثيلية ليست قابلة للتحويل ووفقاً لقاعدة التحويل.

❖ **مرحلة ظهور النقود الورقية الإلزامية:** لم تكن المرحلة استعمال النقود النائبة للاستمرار والتطبيق في الواقع،

فقد جاء الوقت الذي عجزت البنوك المركزية عن تحويل النقود النائبة إلى ذهب بسبب انخفاض كمية الذهب الأمر الذي أدى إلى قيام الحكومات بإصدار القوانين الملزمة للأفراد بقبول وتداول النقود الورقية، من ثم أصبح النقد الورقي هو وحدة النقد الأساسية غي القابلية للتحويل، وأصبحت بالتالي النقود الإلزامية

<sup>1</sup> محمد أحمد الافندي، "النقود والبنوك"، دار كتاب الجامعي، الطبعة الأولى، صنعاء، 2009م-1430هـ، ص33

بحكم القانون تتمتع بقوة إبرام غير محدودة ، تتميز النقود الإلزامية بسهولة الحمل والتبادل وانخفاض تكلفة إصدارها.<sup>1</sup>

الشكل (I-02): نموذج يبين شكل نقود الورقية



المصدر: [www.bank-of-algeria.dz](http://www.bank-of-algeria.dz)، 2023/05/01، 17:30

ث. أشباه النقود: يقصد بأشباه النقود مجموعة الأصول المالية القابلة لتحويل إلى وسائل دفع بسرعة وسهولة، كودائع الزمنية وودائع التوفير لدى البنوك التجارية والودائع الادخارية لدى الصناديق الادخار ودوائر البريد والمؤسسات الادخارية الأخرى والسندات الحكومية قصيرة الأجل، ولا تعتبر هذه الودائع و سيلة الدفع، فصاحب الوديعة الثابتة أو التوفير لا يمكن أن يستخدمها في عملية المبادلة وذلك لتعذر السحب عليها الشيكات، لذا فإنه يقوم بتحويل إلى نقود قانونية أو ودائع جارية تستخدم في تسديد المدفوعات، لذا فهي تشكل عنصر من عناصر السيولة وليست وسيلة دفع، وينطبق ذلك على سندات الحكومية قصيرة الأجل. كما تخضع الودائع الزمنية أو الودائع الأجلة إلى شروط تنظيمية أهمها عدم السحب عليها إلا بأخطار مسبق تتفاوت مدته من بلد إلى آخر، ومهما يكن الأمر أن هذه الأصول المالية تتمتع بقدرة التحويل إلى وسائل دفع لذلك سميت بأشباه النقود، أن الودائع الأجلة والتوفير التي تولف أشباه النقد تختلف عن الودائع الجارية في نواحي عديدة أهمها ما يلي:<sup>2</sup>

■ من حيث المزايا المالية، فالودائع الزمنية تعتبر أصول مالية لحفظ القيم بسبب القيم العائد الذي تدره، إما الودائع الجارية فهي وإن كانت تمثل أداة لحفظ القوة الشرائية ألا أنها لا تدر أي فائدة؛

<sup>1</sup> محمد أحمد الافندي، "النقود والبنوك"، مرجع سبق ذكره، ص34

<sup>2</sup> محمد غالي، النقود والبنوك التجارية، <https://mng.uokufa.edu.iq/wp-content/uploads>، تاريخ الاطلاع 2023/05/16

، وقت الاطلاع 14:42، ص22 ص23

■ إن ودائع التوفير مدونه في سجلات البنوك التجارية ولا يمكن السحب عليها إلا بشكل نقود قانونية، أي لا يمكن السحب عليها بال شيكات، أما الودائع الجارية فيمكن السحب عليها بال شيكات وبشكل نقود القانونية؛

■ الودائع الزمنية وودائع التوفير لا تتداول ولا تستعمل مباشرة في التسديدات داخل أسواق السلع والخدمات، تأثيرها داخل الاقتصاد يتم عن طريق تحويلها إلى نقد، أما الودائع الجارية فهي تعتبر نقد لأنها قابلة للسحب عنها دون قيد أو شرط استجابة لل شيكات المسحوبة عليها؛

II. التحويلات: التحويل هو أيسط العمليات التجارية فالبنك يتوسط من خلال، تنفيذها بين طرفين

(المحول والمحول إليه) ويقوم بتوصيل مبلغ من المال أودعه شخص في فرع البنك أو مراسله (أي بنك آخر) في المكان المحول إليه.

وهو يسمح بتحويل الأموال دون الحاجة إلى سحبها وتسليمها إلى شخص آخر ويتميز بسهولة استخدامه، سرعة الدفع والأمن، وقلة التكلفة، يمكن أن يكون التحويل تلقائيا بين البنك وصاحب الحساب وعادة ما يكون هذا في حالات التحويل المتكرر أو الدوري كأجور العمال التي تحول إلى حساباتهم دوريا من حساب رب العمل.<sup>1</sup>

### أنواع التحويلات:

تأخذ التحويلات عدة أشكال نذكر منها نوعين أساسيين:<sup>2</sup>

- التحويل الداخلي: يتم من حساب إلى حساب آخر موجود في نفس البنك بواسطة عملية محاسبية (لا يمر بالمقاصة).

- التحويل الخارجي: هو الذي يكون بين مصرفين وحسابين مختلفين (يمر بالمقاصة).

وهناك أنواع أخرى نذكر منها:

<sup>1</sup>عمار لوصيف، "إستراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرون مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية"، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص التحليل والإستشراف الاقتصادي، جامعة منوري قسنطينة، 2008-2009، ص24

<sup>2</sup>أمينة بن عروس، حبيبة رزيق، "مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود وسائل الدفع الحديثة في الجزائر" دراسة حالة بنكين وكالة البخاري، وكالة المدية، مرجع سبق ذكره، ص12 ص13



- التحويل المستعجل: هو تصريح لتحصيل الشيك مقابل عمولات يدفعها المستفيد لقاء عمولات عادة ما تكون في حالات الشيكات المسطرة.
- التحويل البريدي: هو تحويل مصرفي لأن القانون يجيز للبنوك أن تكون لديها حساب بريدي وهذا النوع لا يمر بالمقاصة.
- التحويل المنفرد والتعدد: المنفرد يكون بين حسابين والمتعدد بين حساب وعدة حسابات.
- التحويل الوطني والدولي: الأول يكون في المجال الإقليمي للوطن والثاني يكون خارج الوطن.

### III. الاقتطاعات:

يمثل الأمر لدفع دين من حساب الزبون "الدائن" بواسطة الاقتطاعات من الرصيد لتسديد الدين، ويشترط للقيام بهذه العملية:

- قبول المدين بالاقتطاع المباشر من حسابه؛
- وجود مستفيد دائن؛
- وجود مصرفي لإنجاز التحويل؛

### أنواع الاقتطاعات:

هناك نوعين للاقتطاع هما:<sup>1</sup>

- إقتطاع العادي: ويتم في أحل أربعة أيام من بعد تقديم الأمر.
- الإقتطاع السريع: يتم في أحل يومين بعد تقديم الأمر.

### المطلب الثاني: الشيكات والأوراق التجارية والمقاصة التقليدية

#### I. الشيكات:

لقد تناول المشرع الجزائري الأحكام المنظمة للشيك من خلال المواد 465 إلى 471 من القانون التجاري الجزائري، غير أنه لم يتطرق إلى تعريف الشيك.

<sup>1</sup> فوزي إبراهيم بورزق، "دراسة تحليلية حول تجربة في مجال نقد الآلي" بينكين-دراسة الحالة القرض الشعبي الجزائري، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تحليل اقتصادي، جامعة الجزائر، الجزائر، 2008-2007، ص 20

والشيك هو الصك يتضمن أمر من شخص يدعى الساحب إلى شخص آخر هو المسحوب عليه بأن يدفع لإذن شخص الثالث هو المستفيد مبلغا نقديا، وذلك بمجرد الاطلاع وعادة ما يكون المسحوب عليه في الشيك أحد البنوك والتي تقوم بطبع نماذج للشيك يبرز فيه اسم البنك المسحوب عليه بشكل ظاهر، ويعتبر الشيك من أكثر أنواع الأوراق التجارية ذيوعا في العمل نظرا لأهمية البالغة في المعاملات، كما يتميز بأنه قليل الحاجة إلى استعمال النقود فيحد من كمية تداولها كما أنه لا يجبر الساحب على الاحتفاظ بالنقود في حوزته للوفاء بها ويؤدي ذلك إلى تقليل من مخاطر ضياع أو السرقة النقود، هذا بالإضافة إلى أنه وسيلة فعالة لإثبات الوفاء، إذ يقيد البنك في دفاتره أن الشيك المخصص للوفاء بمبلغ معين قد دفع لشخص معين، مما جعل استخدام الشيكات كأداة للدفع يحتل المرتبة الأولى بين الأوراق التجارية رغم حداثة إنشائه مقارنة بالسفتجة والسند الأمر<sup>1</sup>.

وللشيك عدة أنواع خاصة نختصرها فيما يلي:<sup>2</sup>

1. **الشيك المسطر:** هو الشيك محرر في شكل العادي، إلا أنه يتميز بوضع خطين متوازيين على صدر الشيك يميلان نحو الأسفل يسار الشيك، مما يترتب على وجوب امتناع المسحوب عليه عن الوفاء بمبلغ الشيك إلا إلى مصرف، أو إلى العميل المصرف لذلك يتعين على الحامل الشيك المسطر تظهير الشيك إلى مصرف ليتولى استيفاء المبلغ لحساب هذا العميل، ويكون التسطير عاما إذا ترك فراغ بين الخطين على البياض دون كتابة أي كلمة، أما إذا كتبت كلمة (المصرف) بالذات جاز تقديم الشيك لأي مصرف لاستيفاء المبلغ، ويكون التسطير خاصا متى ذكر اسم مصرف معين بين الخطين وعندئذ يتمتع المصرف المسحوب عليه دفع مبلغ الشيك إلا إلى المصرف المبين اسمه بين الخطين.

2. **الشيك السياحي:** هي الشيكات التي يسحبها أحد المصارف على فرع له أو مصرف مراسل له في الخارج لمصلحة المستفيد الذي يرغب في السفر للخارج، فيستطيع المسافر تحصيل قيمة الشيك في الدولة التي سافر إليها.

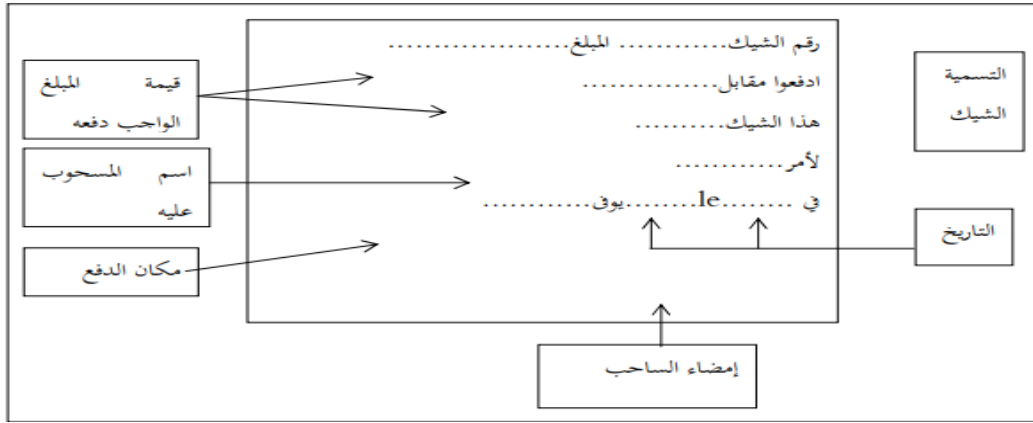
<sup>1</sup>نعيمه مولفوعة، "إحلال الوسائل المصرفية التقليدية بالإلكترونية"، مجلة البحوث والحقوق في العلوم السياسية، تيارت، العدد السادس، 2016، ص482

<sup>2</sup>وريدة لرجان، مريم قلال، "ضرورة مواكبة وسائل الدفع الإلكترونية لتطورات العصر الحالي"، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، بومرداس، العدد الرابع، 2018، ص92

3. الشيك المعتمد: هو 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 فيصح الوفاء بالشيك مؤكدا.

4. الشيك المقيد فب الحساب: إذا ورد على الشيك ما يفيد بأن قيمته (تقيد فب الحساب) أو في حكمه كان البنك ملزما بوفائه بطريق تسويته في حساب المستفيد وامتنع عليه الوفاء بقيمته نقدا، فإن فعل تحمل نتيجة ما قد يقع من ضرر للساحب.<sup>1</sup>

### الشكل (I-03): نموذج الشيك



المصدر: غلام بونفلة، عبيدة موالكية، "واقع وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر" -دراسة حالة البنك الجزائرية، مرجع سبق ذكره، ص10

## II. الأوراق التجارية:

تعتبر الأوراق التجارية من أهم وسائل الدفع التي تستخدمها المؤسسة عند تسديد التزاماتها اتجاه الغير، ويمكن تعريفها بأنها بمقتضاه لشخص أو بأمر شخصا بأداء مبلغ من النقود في زمان ومكان معين ويكون قابل للتداول بالتظهير أو المتداولة، وهي إذن ورقة دين قابلة للتداول.

وتوجد عدة أنواع من الأوراق التجارية نوجزها فيما يلي:

1. الكميالة(السفتجة): السفتجة مثلها في ذلك مثل السند لأمر هي عبارة عن ورقة تجارية ولكنها تختلف

<sup>1</sup> وريدة لرجان، مريم قلال، "ضرورة مواكبة وسائل الدفع الإلكترونية لتطورات العصر الحالي"، مرجع سبق ذكره، ص92

عنها في بعض الأمور الأساسية، فهي تظهر ثلاثة أشخاص في آن واحد وتسمح بإثبات ذمتين ماليتين في نفس الوقت وهي من جهة أخرى عبارة عن أمر بالدفع لصالح شخص معين أو لأمره؛ والكمبيالة هي عبارة عن محرر بمقتضاه يأمر الساحب المسحوب عليه بدفع مبلغ معين بتاريخ معين للمستفيد، وعليه تفرض السفتجة أو الكمبيالة وجود ثلاثة أطراف هم:<sup>1</sup>

- الساحب: وهو يحرر الورقة ويصدر الأمر الذي تتضمنه؛
- المسحوب عليه: وهو من يصدر هذا الأمر؛
- المستفيد: وهو من يصدر الأمر لصالحه؛

#### الشكل (I-04): نموذج السفتجة

مبلغ السفتجة بالأرقام 100000 دينار جزائري .	إلى السيد / XXXXXXXX - المسحوب عليه -
الساكن ب XXXXXXXX	الرجاء أن تدفوا بموجب هذه السفتجة مبلغ مائة ألف دينار جزائري ( 100000 دج ) لصالح السيد /
XXXXXXX - المستفيد - وذلك	بتاريخ 10 جوان 2013 .
اسم وتوقيع الساحب	اسم وتوقيع المسحوب عليه

المصدر: حسين سالمي، "أثر الإعلان على استعمال وسائل الدفع في الجزائر"- حالة البنك الفلاحة والتنمية الريفية، وكالة سعيدة-، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق العمليات المالية والمصرفية، جامعة الجزائر3، ص12

<sup>1</sup> وافية بن شوشة، زهور بن كالي، "أثر تطور وسائل الدفع البنكية على تمويل التجارة الخارجية"، مذكرة لنيل شهادة ماستر في المالية محاسبية، جامعة يحي فارس بالمدينة، 2019-2020، ص13

2. السند الأمر: هو أصلا ورقة تجارية تتضمن تعهد محررها بدفع مبلغ معين لأمر شخص آخر هو المستفيد بمجرد الاطلاع أو في ميعاد معين أو قابل للتعيين ويكون طرفان فقط المحرر والمستفيد، وعلى أساس هذا تعريف يمكن أن نستنتج أن السند الأمر هو وسيلة قرض حقيقية حيث أن هناك انتظار من جانب الدائن للمدين لكي يسدد ما عليه في تاريخ الاستحقاق الذي يتفق بشأنه، وأمام حامل هذا السند طريقتان لاستعماله:<sup>1</sup>

■ إما أن يتقدم قبل تاريخ الاستحقاق إلى أي بنك يقبله، فيتنازل له عليه مقابل حصوله على سيولة، مقابل حصول البنك على مبلغ للتنازل عن السيولة والحلول هذا الشخص في الدائنة وتحصل متاعب تحصيل السند.

■ استعماله في إجراء معاملة أخرى مع شخص آخر مع شخص آخر، سواء في تسديد صفقة تجارية أو تسديد قرض، ويتم هذا الاستعمال بتقديمه للدائن الجديد، عن طريق عملية التظهير شرط أن يتم قبولهم من طرف هذا الأخير، وعندما يتم قبوله يدخل في التداول، وبالتالي يتحول إلى وسيلة دفع بواسطة عملية التظهير، وتلعب هذا الدور قبل حلول تاريخ الاستحقاق، فإذا حل هذا الأجل أمكن تحويل هذه الورقة إلى سيولة تامة أي إلى نقود قانونية، نادرا ما تقدم السفتجة أو السند لأمر للدفع من طرف المسحوب عليه والمكاتب ويتم الدفع مباشرة من طرف هذين الأخيرين.

<sup>1</sup> عمار لوصيف، إستراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، مرجع سبق ذكره، ص 22، ص 23

▪ الفرق بين الكمبيالة والسند لأمر

▪ الجدول (I-02): الفرق بين الكمبيالة والسند لأمر

الكمبيالة	السند لأمر
1. يوجد فيها ثلاثة أطراف: المسحوب عليه، الساحب والمستفيد.	1. فيها شخصان فقط: المتعهد والمستفيد.
2. تتضمن التعهد بالدفع ويحرر من قبل المدين.	2. هو تعهد بالدفع من قبل التعهد.
3. فيها قبول بالدفع يضاف إلى أمر بالدفع (ولا يلتزم المسحوب عليه بالأمر إلا إذا عرض عليه وقبله).	3. لا يحتاج للقبول لأنه نفسه تعهد بالدفع.
4. هي دائما ورقة تجارية.	4. هو بالأصل ورقة مدينة، لكنها تصبح تجارية (أي تخضع للقانون التجاري) إذا كان أحد طرفها تاجرا أو كان موضوعها عملية تجارية.

المصدر: وافية بن شوشة، زهور بن كالي، أثر تطور وسائل الدفع البنكية على تمويل التجارة الخارجية، مذكرة لنيل شهادة ماستر في المالية محاسبية، جامعة يحي فارس بالمدينة، 2019-2020، ص13

3. سند الرهن: هو أيضا ورق تجارية كسابقه، يمكن استعماله في التداول إذا أراد مجتمع التجار ذلك وهو سند لأمر مضمون بكمية من السلع المحفوظة في مخزن عمومي، فإذا وضع تاجرا أو منشأة كمية من سلع في مخزن عمومي مثل المخازن التي توجد في الموانئ أو المخازن الباردة للحفاظ على السلع فيسلم له صاحب المخزن كتابا يشهد بوجود كمية كذا من السلعة كذا بالمخزن كذا، وهذا في حالة ما إذا كان التاجر لا يوجد لديه نقود بإمكانه الحصول على النقود في انتظار بيع سلعته وهذا بتسليم شهادة ملكية السلع إلى الذي يمنح له قرضا وهذه الشهادة تسمى سند السند، وهو وثيقة تسمح برهن البضاعة وتكون ملحقة يوصل إيداع البضاعة في المخازن العمومية، سند الرهن مثله مثل الأوراق التجارية الأخرى يمكن تقديمه للبنك بغرض الخصم، كما يمكن تحويله إلى وسيلة دفع بإدخاله في التداول وانتقاله بين الأفراد (التجار) لتسوية المعاملات.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> وافية بن شوشة، زهور بن كالي، "أثر تطور وسائل الدفع البنكية على التمويل التجارية الخارجية"، مرجع سبق ذكره، ص13

4. **سند الصندوق:** وهو عبارة عن التزام مكتوب من طرف هذا البنك أو هذه المؤسسة بدفع مبلغ المذكور في السند (مبلغ القرض) في تاريخ معين وهو تاريخ الاستحقاق وقد تكون هذا السند محررا باسم هذا الشخص أو لإمره أي لحامل السند ويحدث هذا عندما يقوم الشخص ما بإقراض مؤسسة أو البنك أموالا لأجل قصير مقابل الحصول على الفائدة، ويعتبر وسيلة للدفع إذا أن بإمكان صاحبه أو حامله أن يظهر إلى غيره بهدف تسوية المعاملات التجارية أو الائتمانية الأخرى وبالتالي يمكن تداوله من يد إلى يد لهذا الغرض فسند الصندوق يمكن أن يجرر لأمر حامله.

5. **سندات العمومية قصيرة الأجل:** يحتاج الخزينة إلى نوعين من الأموال طويلة الأجل لتمويل عملياتها الخاصة بالتجهيز وأموال قصيرة الأجل لتمويل نفقاتها العادية أو الجارية وتلجأ الخزينة إلى إصدار سندات قصيرة الأجل لتمويل احتياجاتها السلطات العمومية فيما يخص نفقاتها الجارية وذلك عندما يتأخر تحصيل الإيرادات الضريبة نظرا لطابعها المقتطع في الزمن وعدم القدرة على الانتظار لاستعجالية النفقات والسندات العمومية قصيرة الأجل تشبه إلى حد كبير سند الصندوق والاختلاف الأساسي الموجود هو في الجهات التي تصدرها.

ويتم تداول هذه السندات من يد إلى يد واستعمالها في التبادل وضمن القروض عندما تكون محررة لحاملها، أي سندات غير إسمية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> غلام بونفلة، عبيدة موالكية، "واقع وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر -دراسة حالة البنك الجزائرية"، مرجع سبق ذكره، ص 13 ص 14

الشكل (I-05): نموذج السند للأمر

الجزائر بتاريخ .....	هذا السند للأمر يتضمن المبلغ ( الأرقام ) .....
	( الحروف ) .....
	..... حيث بموجه أتعهد بالدفع لأمر السيد .....
	المبلغ المذكور أعلاه.
توقيع محرر السند	

المصدر: حسين ساملي، "أثر الإعلان على استعمال وسائل الدفع في الجزائر" - حالة البنك الفلاحة والتنمية الريفية، وكالة سعيدة-، مرجع سبق ذكره، ص16

### III. المقاصة التقليدية:

#### 1. تعريف:

تعرف المقاصة التقليدية بأنها تقنية لتسوية الصكوك، السندات والتحويلات المسددة لدى شبائيك البنوك والمؤسسات المالية المتواجدة بالمنطقة، وينظم هذه العملية البنك المركزي، فهي بالنسبة له وسيلة لمراقبة حركة حسابات البنوك الأولية الموطنة لديها من جهة وتسوية ديون الخزينة العمومية من جهة أخرى، وحسب مادة 89 من قانون 10/90 المتعلق بالنقد والقرض:

"يقرر البنك المركزي إنشاء تنظيم، تمويل، وإفقال غرفة المقاصة جميع وسائل الوفاء الكتابية والإلكترونية ويقوم بتسييرها"، والهدف الرئيس من إنشاء غرفة المقاصة هو تسهيل تسوية وسائل الدفع.

تجري المقاصة في كل يوم مفتوح، وذلك من أجل التحويل بالتبادل للقيم التي وطنت لديها وتحديد المجموع النهائي الذي يجب على كل منها تسديد أو قبضه، ويتم ذلك عبر مرحلتين:<sup>1</sup>

- المرحلة الأولى: يحدد المشاركون أرصدهم بالنسبة للبنوك الأخرى بواسطة أرصدة ثنائية الأطراف.

<sup>1</sup> أمينة بن عروس، حبيبة رزيق، "مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود وسائل الدفع الحديثة في الجزائر"، دراسة حالة بنكين وكالة البخاري، وكالة المدية، مرجع سبق ذكره، ص25



- المرحلة الثانية: بعدها تجمع أرصدة كل البنوك من أجل حساب الوضعية الإجمالية لكل بنك اتجاه المجتمعين بطريقة تسمح بإجراء عملية تسوية نهائية واحدة (تسوية الرصيد النهائي)، إما تحويل أو دفع حسب الوضعية الدائنة أو المدينة للمؤسسة المعينة التي توافق على إجراء مقاصة لديونها وقروضها، وتكون خاضعة لاتفاقية موقعة، تنفذ العملية بحضور ومراقبة مندوب بنك الجزائر (رئيس الجلسة)، تواجد غرفة المقاصة على مستوى كل ولايات بنك الجزائر.

### 2. الأوراق قابلة للتقاص:

- الشيكات.

- الأوراق المالية(السفتجة).

- التحويلات.

### 3. تسوية العمليات المقاصة:

حسب التنظيم المعمول به فإن آجال تسديد السندات والشيكات والتحويلات المعروضة يتراوح ما بين 24 سا ويومين بالنسبة للوكالات الموجودة خارج الولاية.

وفي الحقيقة لا يتم تسجيل تحويل الأموال إلى حسابات المستفيدين إلا بعد انقضاء آجال أكبر من ذلك المنصوص عليه، فكلما بعدت الولاية زادت المدة (وهذا هو سبب الذي يدفع بالتجار إلى ترك التعامل بالشيكات أو وسائل الدفع الأخرى، الذي كان لزوما من إيجاد نظام يتماشى مع سرعة العمليات التجارية).<sup>1</sup>

### المبحث الثالث: العوامل المؤدية لتطور وسائل الدفع

لقد تعدت العوامل التي ساعدت على تطور وسائل الدفع وتحولها من الشكل التقليدي إلى أشكال أخرى تؤدي نفس الوظيفة لكن بطرق مختلفة، وأهم هذه العوامل نذكر مايلي:<sup>2</sup>

<sup>1</sup> أمينة بن عروس، حبيبة رزيق، "مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود وسائل الدفع الحديثة في الجزائر"، دراسة حالة بنكين وكالة البخاري، وكالة المدية، مرجع سبق ذكره، ص26

<sup>2</sup> شيماء بن محسن، عفاف هباز، "دور أنظمة الدفع الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية"-دراسة حالة للبنك الوطني الجزائري BAN والبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة ورقلة-، تخصص مالية ومحاسبة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2018-2019، ص13

### المطلب الأول: تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية

قضى ظهور وسائل الدفع التقليدية على كثير من المشاكل الناجمة من حمل النقود، كالسرقة والضياع وثقل عبئ حملها إن كانت بمبالغ كبيرة، فأصبحت بذلك بديلة عن النقود، وبالتالي سهلت الكثير من العمليات خاصة منها التجارية ولذلك أصبح الإحساس بالأمان الذي عرفته وسائل الدفع التقليدية بمرور الوقت مرتفع جدا، إلا أن لهذه الوسائل مشاكل كثيرة، منها:<sup>1</sup>

1. انعدام الملائمة: فالحاجة إلى وجود الشخصي سواء شخصا أو عبر التلفون لكلا طرفين يقيد الحرية العملية، 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. انعدام الأمن: فالتوقيعات يمكن أن تزور والشيكات والكمبيالات والسندات لأمر يمكن أن تسرق أو تضيع، والتجار يمكن أن يلجؤوا للغش والاحتيال بمختلف أشكاله.
4. ارتفاع تكلفة المدفوعات: إن كل معاملة تكلف مبلغا ثابتا من المال، وأكبر مشكلة يواجه المجتمع فيما يخص وسائل الدفع التقليدية، هو شكل الشيكات بدون رصيد حيث أصبحت مشكلة اجتماعية بسبب الانتشار الواسع لها.

### المطلب الثاني: استخدام شبكة الأنترنت في المجال المصرفي

كان للتطور التكنولوجي في مجال الاتصالات الفضل في حدوث ثورة في المعاملات المصرفية، من خلال شبكة الأنترنت خاصة بظهور الويب العالمية (www-web-wide-world)، وظهرت في هذه الفترة شركات توفر خدمة الأنترنت حيث تزود الأشخاص بالاشتراك بخدمة الأنترنت عبر شبكة الاتصال الهاتفي، وهو ما يساعد البنوك لعرض خدماتها مما سمح للعملاء بقضاء أشغالهم دون حاجة للتعامل مع الموظفين، أو الانتظار ساعات طويلة في طوابير لأجل قضاء مصلحة مصرفية، وتوفر البنوك هذه الخدمات بصفة إيجابية كثيرة منها الملائمة والكفاءة والسرعة والوفر الاقتصادي، والعمل من خلال الشبكة يمكن له أن يراجع حساباته ويفحصها ويسدد الفواتير الخاصة به في

<sup>1</sup> إلياس صلاح، "مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة"، مرجع سبق ذكره، ص08

أي وقت ودون التقييد بمواعيد العمل الرسمي لموظفي البنوك، فأصبحت هناك ضرورة ملحة لتطبيق التقنيات الحديثة في البنوك من أجل:<sup>1</sup>

- التعامل بكفاءة مع النمو الهائل والمتسارع لعدد حسابات العملاء بالبنوك؛
- تخفيض التكلفة الحقيقية لعمليات المدفوعات، فقد إزداد حجم إستخدام الشيكات كأداة للدفع زيادة ضخمة عقب الحرب العالمية الثانية، وتقلص إستخدام النقود إلى حد ما، وقد شكك الكثير من المصرفيين في مدى قدرة البنوك على التعامل مع هذا الكم الهائل من الشيكات وما يصاحبها من كم هائل أيضا من المعاملات الورقية؛
- ضرورة تحرير العملاء من قيود المكان والزمان، إذا كان في الماضي يتعامل العملاء مع بنوكهم داخل مقرها وخلال مواعيد العمل الرسمية بها، في حين أصبح الآن في وسعهم التعامل مع بنوكهم في أي وقت ودون حاجاتهم للانتقال إلى مقر هذه البنوك، فأصبح بالإمكان تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة، وتقديم طرق دفع العملاء للكيميالات المسحوبة عليهم إلكترونيا.

كما ساهمت هذه الشبكة في التطور مفهوم التجارة ليظهر مصطلح التجارة الإلكترونية والتي يكون الدفع فيها إلكترونيا، مما ساهمت واستوجب ضرورة استحداث طرق الدفع التقليدية، لتظهر بذلك وسائل الدفع الإلكترونية أكثر ملائمة للمعاملات المصرفية الإلكترونية.

### المطلب الثالث: التوجه نحو التجارة الإلكترونية

لقد أثير موضوع التجارة الإلكترونية لأول مرة في منظمة التجارة العالمية باقتراح قدمته الولايات المتحدة الأمريكية في الاجتماع العام للمنظمة في فيفري 1998، وعليه يجمع المتبعون للنشاط التجاري أن الاتجاه العام بين مختلف الوسائل المستخدمة أن المشهد التجاري الحالي يتجه نحو الابتكار برامج وبروتوكولات جديدة واعتماد إجراءات أمنية وتشريعات قانونية من أجل بناء صرح جديد للتجارة يعرف بالتجارة الإلكترونية، فيمكن تعريفها بأنها مجموعة المبادلات التجارية التي تتم من خلالها الشراء عبر شبكة اتصالات عن بعد، وتهدف إلى إزالة جميع الحواجز التجارية التقليدية ودفع قطاع الأعمال إلى اعتماد على الابتكارات التكنولوجية لكي يتسع انتشارها في الاقتصاد العالمي.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> نعيمة مولفرعة، "إحلال الوسائل المصرفية التقليدية بالإلكترونية"، مرجع سبق ذكره، ص 485 ص 486

<sup>2</sup> محي الدين معنصر، "أثر وسائل الدفع على النشاط المصرفي - حالة الجزائر -"، مرجع سبق ذكره، ص 38

### خلاصة الفصل الأول:

إن وسائل الدفع هي تلك الوسائل المقبولة اجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون، وماهي إلا مرحلة أفرزتها المشاكل المتعاقبة التي تعرضت لها النقود بمختلف أنواعها سواء المعدنية أو ورقية، حيث جاءت كبديل عنها ما يسهل العمليات في خصم دعامة السرعة التي يتميز بها الميدان الاقتصادي والتجاري على وجه الخصوص وظهور البنوك ساهم في تعدد وسائل الدفع التقليدية حيث ظهر الشيك، السند الأمر، السفتجة، وفي مرحلة ما حققت هذه الوسائل نجاحا وقبولا ما لدى الجمهور ولكن درجات هذه النجاح بدأت تنخفض بسبب حوادث الغش والاحتيال من جهة وعدم قدرة البنك والمؤسسات المالية من جهة أخرى.

تطور التكنولوجي وظهور شبكة الأنترنت جاء بالحل البديل لهذه المشاكل حيث أفرز هذا التطور وسائل دفع الإلكترونية بديل عن التقليدية، وهذا ما سنتطرق إليه في الفصل الثاني

# الفصل الثاني:

الإطار النظري حول الوسائل الدفع الإلكترونية

تمهيد:

شهدت العديد من الدول مختلفة الكثير من التحولات الاقتصادية و الاجتماعية نتيجة للثورة في التكنولوجيا الاتصالات الحديثة، وكان من طبيعي أن تؤثر على المعاملات لما كانت النقود تمثل الوسيط الذي يستخدم في هذه المعاملات كان من ضروري أن تشهد بدورها تطورات تعكس هذه التحولات حيث ظهرت وسائل دفع الإلكترونية التي أصبحت متغير جديد تتميز بعدة مزايا وخصائص تميزها من غيرها من وسائل الدفع، بالإضافة إلى إيجاد وسائل دفع تكون بديلا للنقود التقليدية يمكن استخدامها في أي وقت وفي أي مكان في العالم، فقد فرضت هذه. الأخيرة نفسها على عدة مجالات بسبب التطور الهائل لشبكات الأنترنت في فترة قصيرة لقد جاءت وسائل الدفع الإلكترونية مواكبة التطور الفاصل، بحيث إتخذت العديد من الأشكال و السمات الإجراء عمليات الدفع على الشبكات الاتصال، التحويلات الإلكترونية و الشبكات الإلكترونية وبطاقات الدفع الإلكترونية بالنظر الى ما يتجه نظام الدفع الإلكتروني من الفرص للمتعاملين، و ما يفتحه أفقا جديدة لمستعملية، فعلها تكتسي أهمية بالغة خاصة مع شيوع التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية.

وإنطلاق هذا قمنا بتقسيم الفصل الثاني إلى:

المبحث الأول: أساسيات وسائل الدفع الإلكترونية

المبحث الثاني: أهم أنواع وسائل الدفع الإلكترونية

المبحث الثالث: مفهوم البنوك الإلكترونية في الجزائر

## المبحث الأول: أساسيات وسائل الدفع الإلكترونية

لقد أدى التطور الاقتصادي وزيادة حجم المعاملات المالية والتجارية إلى تطور وسائل الدفع وعدم استقرارها على شكل معين، لتتخذ أشكالاً عديدة على مر الزمن إلى أن وصلت في الوقت الحالي بفضل التطور التكنولوجي إلى ما يعرف بوسائل الدفع الإلكترونية سنحاول من هذا المبحث التطرق إلى تعريف الوسائل الدفع الإلكترونية وأهم خصائصها وأهميتها، وكذلك سنتطرق إلى النقود الإلكترونية التي تعتبر كأحد أهم وسائل الدفع الإلكترونية.

### مطلب الأول: تعريف وسائل الدفع الإلكترونية

"وسائل الدفع الإلكترونية هي الدورة الإلكترونية المأمونة والسريعة لنقل الأموال من المشتري إلى البائع عبر المؤسسات المالية وبأقل التكاليف الممكنة، وهي وسيلة إلكترونية بها قيمة نقدية مخزونة بطريقة إلكترونية كبطاقة أو ذاكرة كمبيوتر مقبولة كوسيلة الدفع بواسطة متعهدين غير المؤسسة التي أصدرتها، يتم وضعها في متناول المستخدمين كبديل عن العملات النقدية و الورقية وذلك بهدف إحداث تحويلات إلكترونية لمدفوعات ذات قيمة محددة، وأن وسيلة الدفع الإلكتروني وهي وسيلة لتحويل وفق تقنية الإلكترونية مما يسهل عملية التبادل بطريقة آمنة وسريعة وبأقل التكاليف الممكنة"<sup>1</sup>

تعرف وسائل الدفع الإلكترونية على أنها "وسائل تسمح بتحويل لكل شخص، مهما كان سند المستعمل (سند بنكي كالشيكات الخاصة، بطاقات الدفع، سند الأمر، تحويلات بنكية) ودور البنك هنا هو دور المشرف خصوص في إصدار الشيكات و أيضا بإصدار و تحصيل الأوراق التجارية الأخرى باسم و لحساب العميل"<sup>2</sup>

قد عرف المشرع الأمريكي الدفع الإلكتروني بأنه "تقنية كهربائية، رقمية مغناطيسية، بصرية الكهرومغناطيسية أو أي شكل آخر من أشكال التكنولوجيا، يضم إمكانات مماثلة لتلك التكنولوجيا، أما المشرع الجزائري فقد عرف الدفع الإلكتروني، في قانون النقد والقرض رقم 03-11 بموجب مادة 69 منه التي نصت بأنه، تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل الأموال مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل"<sup>3</sup>

<sup>1</sup> سمية عباسية، "وسائل الدفع الإلكتروني في نظام البنك الجزائري"، الواقع والمعوقات و الآفاق المستقبلية، مجلة علوم إنسانية، العدد سادس، جامعة ام بواقي، الجزائر، 2016، ص 347

<sup>2</sup> خولة جفال، صابرينة ناجح، "واقع و آفاق المصرفية الإلكترونية في الجزائر"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص إقتصاد نقدي و بنكي، كلية علوم الاقتصادية، جامعة العربي التبسي، 2019-2020، تبسة، ص 25

<sup>3</sup> آيت علي زنية، فاطمة مصفع، "مفهوم دفع الإلكتروني وتميزه عن الدفع التقليدية"، مجلة البحوث ودراسات القانونية سياسية، العدد الثاني، جامعة لويسيانا، 2021، ص 225

كما عرفت وسائل الدفع الإلكترونية على أنها "عملية يتم من خلالها استبدال القيمة المالية بالبضاعة، أو الخدمات أو بالمعلومات، فهي تستخدم وسيطا لتسهيل عملية التبادل مثل البنك"<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: خصائص وأهمية وسائل الدفع الإلكترونية

#### الفرع الاول: خصائص وسائل الدفع الإلكترونية

- تتميز الدفع الإلكتروني بالطابع الدولي: لكونه وسيلة مقبولة من جميع الدول تستخدم لتسوية المعاملات الإلكترونية التي تتم عبر فضاء الإلكتروني بين المتعاملين بيها في الجميع أنحاء الدول العالم، وتكسب حاملها المرونة في الحصول على احتياجاتها من سيولة نقدية و سلع وخدمات من مصادر متنوعة في أي مكان من العالم في أي وقت وأي عملة .
- يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد: وذلك من خلال تسوية الحسابات والمعاملات عبر الفضاء الإلكتروني عبر كل أنحاء العالم ووجود فضاء معلوماتي مفتوح وتبادل المعلومات الإلكترونية من خلال وسائل الاتصال، وإعطاء أمر بالدفع وفق لمعطيات الإلكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين موقعي العقد، فشبكة الانترنت تعتبر من أهم مميزات الدفع لكونها تتم وفقا لمعطيات الإلكترونية تمكن إبرام المعاملات بين أطراف متباعدة في المكان "<sup>2</sup>
- يتم الدفع باستخدام النقود الإلكترونية: وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو ذاكرة الرئيسة للمؤسسة التي تهتم على إدارة عملية التبادل<sup>3</sup>
- يتم الدفع بواسطة البطاقات الذكية: تتم عملية الدفع من خلال البطاقات البنكية العادية، بحيث لا تطلب وجود مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض، بل أن المبالغ التي يتم السحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أي معاملات مالية.
- اللجوء إلى نظام مصرفي معد لإتمام العملية: أي توافر أجهزة تتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم.

<sup>1</sup>نعيم مولفرعة، "مفهوم دفع الإلكتروني وتمييزه عن الدفع التقليدي"، مجلة البحوث ودراسات القانونية وسياسية، العدد الثاني، جامعة لوني علي بليدة-2، الجزائر، 2012، ص225

<sup>2</sup>كاملة بوعكة، "النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر"، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية السياسية، المجلد السابع، العدد الواحد، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2022، ص09

<sup>3</sup>رشيد بوعافية، إبراهيم مزبود، "التحول إلى وسائل الدفع الإلكترونية وتحديات الجرائم المعلوماتية"، ملتقى حول عصرنه نظام في بنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد الإلكترونية في الجزائر، جامعة خميس مليانة وجامعة بالمدينة، ص01



- مرور الدفع بأحد الشيكات: فقد تتم الدفع أما عن طريق شبكة خاصة يقتصر التعامل بين الأفراد المتعاقدة ويفترض وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم، أو عن طريق شبكة عامة تتعد فيها المتعاملين، ولا توجد بينهم من ذي قبل روابط أو معاملات.<sup>1</sup>

### الفرع الثاني: أهمية وسائل الدفع الإلكترونية

لوسائل الدفع الإلكترونية أهمية بالغة الأطراف العلاقة التعاقدية، فهي تمنح عدة فوائد و مزايا سواء لحاملها أو للبنك المصدر لها أو حق للتاجر و على مستوى اقتصادي عموما فنذكر منها:<sup>2</sup>

- الشعور بالأمان و الخصوصية و السهولة في الإستعمال فتعتبر وسائل الدفع الإلكترونية وسيلة الدفع جاهزة توفر على المستهلك حمل النقود و ما يترتب علي ذلك من مخاطر ضياعها وسرقتها، كما تخول له الإيفاد بالتزاماته وبطريقة سهلة بعيدة عن التعقيد، كما تساعد على توفير الوقت من خلال إجراء عمليات الدفع، كما أن الخصوصية في التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية تأتي من كون هذه الوسائل لا ترتبط في معظمها بشبكات مصرفية مما يقلل احتمال إطلاع الغير على الصفقات التي يقوم بها المستهلك، كما أن البطاقات لا يمكن تداولها إلا من خلال حاملها الشرعي وعدم قابليتها للإنتقال عن طريق التطهير؛
  - أما بالنسبة للتجار فتمكن الأهمية في كون قيمة الإلكترونية التي قام المستهلك بدفعها لهم قابلة للتحويل إلى نقود عادية بدون أدنى شك وذلك بضمان المؤسسة التي قامت بإصدارها فلا مجال للدعاء بعدم كفاية الحساب المصرفي للمستهلك أو عدم وجود ائتمان خاص به، فالقيمة النقدية استوفتها المؤسسة المصدرة مسبقا كون الوسائل الدفع الإلكترونية محتزنة ومسبقة الدفع في أغلبها كما تمكن الأهمية في إمكانية استقطاب عملاء جدد وترويج وزيادة مبيعات التجار وتوفير الميزة التنافسية، أما بالنسبة للاقتصاد فتمكن وسائل الدفع الإلكترونية من تفادي المخاطر التحصيل النقدي أو الدفع بالشيكات بدون رصيد باعتبارها تعد أداة مضمونة للتحصيل وإجراءات بسيطة تتمثل في موافقة جهة الإصدار بالنسبة للتجار.
- وكان الدفع يتم بصورة سائلة أو بواسطة بديل كالشيك وغيرها من الوسائل دفع التقليدية، لكن تلك وسائل لا تصلح في تسهيل التعامل الذي يتم عن بعد في بيئة غير مادية كالعقود الإلكترونية التي ترم عبر شبكة الأنترنت، حيث تتوارى المعاملات الورقية، ومن هنا تظهر أهمية ابتكار وسائل سداد مع طبيعة التجارة الإلكترونية؛

<sup>1</sup> فاطمة مصفح، فاطمة زينة، " مفهوم الدفع الإلكترونية وتمييزه عن دفع التقليدي"، مرجع سبق ذكره، ص 226

<sup>2</sup> كاملة بوعكة، " النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر"، مرجع سبق ذكره، ص 07 ص 08

- يمكن للعميل الوفاء بمقابل السلعة أو خدمة بنفس طرق التقليدية المتبعة في التعاقد بين غائبين مثل إرسال شيك عن طريق البريد أو من خلال فاكس، أو إرسال البيانات الخاصة بحسابه البنكي ولكن هذه الوسائل لا تصلح وخصوصية التجارة الإلكترونية ومقتضيات السرعة فيها، لذا كانت أهمية اللجوء إلى الدفع الإلكتروني من خلال شبكة الاتصال عبر الحاسب؛<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: النقود الإلكترونية كأحد وسائل الدفع الإلكترونية

#### أولاً: تعريف النقود الإلكترونية

للنقود الإلكترونية لقد عرفها الأوروبية " بأنها قيمة نقدية مخزونة بطريقة إلكترونية على وسيلة الإلكترونية كبطاقة أو ذاكرة كمبيوتر، مقبولة كوسيلة الدفع بواسطة متعهدين غير المؤسسة التي أصدرتها، ويتم وضعها في متناول المستخدمين لاستعمالها كبديل عن العملات النقدية و الورقية، وذلك بهدف إحداث تحويلات إلكترونية المدفوعات ذات قيمة محددة إلا أن هذا تعريف ليس مانعا و تعززه الدقة حيث أنه لا يستبعد دخول وسائل الدفع الإلكترونية، ولقد توسع البعض في مفهوم النقود الإلكترونية فعرّفها بأنه نقود يتم نقلها إلكترونياً"<sup>2</sup>

وتعد النقود الإلكترونية إحدى الوسائل الحديثة للتعامل التجاري عبر شبكة الإنترنت، وهي شبه النقود التقليدية في معظم خصائصها غير أنّها عملة إلكترونية بدلا من الورق أو المعدن، وهي عبارة عن نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات إلكترونية تخزن على القرص الصلب لجهاز الحاسب الآلي في مكان يسمى محفظة الإلكترونية، استخدام هذه الوحدات في إتمام المعاملات المالية والتجارية عبر شبكة الإنترنت ما في ذلك شراء المستلزمات اليومية و دفع ثمنها في شكل وحدات من النقود الإلكترونية، وقد نشأت النقود الإلكترونية لمواجهة احتياجات المتعاملين عبر شبكة الانترنت كوسيلة مناسبة لتسوية المدفوعات صغيرة القيمة، حيث يصبح تعامل ببطاقات الائتمان غير ملائم نظرا لما يحمله من تكاليف وإجراءات ويشمل مصطلح النقود الإلكترونية مجموعة متنوعة من المنتجات المصممة لتزويد المستهلكين ببدائل لطرق الدفع التقليدية، وتنوع هذه المنتجات و التطور المتلاحق فيها، وتعمل النقود الإلكترونية من خلال برنامج خاص للحاسب الآلي يتم تحميله على الأجهزة الخاصة بكل من البائع و المشتري و بنك المشتري، ومن خلال هذا البرنامج يمكن للمشتري، أن يسحب من حسابه البنكي القيمة التي يحتاج إليها في حدود رصيده

<sup>1</sup> محي الدين معنصر، "أثر عصنة وسائل الدفع علي نشاط المصرفي" -حالة الجزائر -، مذكرة نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، جامعة أم بواقي، 2013-2014، ص 45

<sup>2</sup>مصطفى يوسف كافي، "النقود والبنوك الإلكترونية في ظل التقنيات الحديثة"، رسلان، سوريا، دمشق، 2011، ص18

وأن يعيد تحصيل هذه القيمة على حسابه الخاص فيما يسمى محفظة الإلكترونيّة، حيث يمكنه استخدام هذه القيمة عندما يريد وان يعيد إضافة الفائض في هذه المحفظة إلى حسابه البنكي مرة أخرى حيث يريد.

**وللبنك:** إتمام الخصم على حساب هذا العميل في لحظة قيام بسحب القيمة التي يريد.

**وللبائع:** أن يحصل على ثمن مبيعاته بمجرد أن يقرر المشتري إتمام عملية الشراء.<sup>1</sup>

### ثانيا : خصائص النقود الالكترونية

من خلال النظرة السريعة لتحديد مفهوم النقود الالكترونية، نستطيع أن نستنتج مجموعة من الخصائص التي تميزها من خلال السطور الآتية:<sup>2</sup>

- النقود الالكترونية قيمة نقدية مخزنة إلكترونيا فهي خلافا للنقود التقليدية عبارة عن بيانات مشفرة يتم وضعها في شكل بطاقات بلاستيكية أو على ذاكرة الكمبيوتر الشخصي؛
- النقود الالكترونية ثنائية الأبعاد إذا يتم نقلها من مستهلك إلى التاجر دون حاجة وجود طرف الثالث بينهما كالمصدر هذه النقود مثلا، فالنقود، الإلكترونيّة صالحة لإبرام الذمة ووسيلة دفع أثمان السلع و الخدمات دون أن يقضي ذلك قيام البائع بالتأكد من حقيقة هذه النقود أو من كفاية الحساب البنكي للمشتري، كما هو حال بالنسبة لوسائل الدفع الإلكترونيّة، حيث يتأكد البائع من مدى كفاية الرصيد الموجود في حساب المشتري؛

- النقود الإلكترونيّة ليست متجانسة، حيث أن كل مصدر يخلق وإصدار النقود الإلكترونيّة مختلفة، فقد تختلف هذه النقود من ناحية القيمة، وقد تختلف أيضا بحسب عدد السلع و الخدمات التي يمكن أن يشتريها الشخص بواسطة هذه النقود؛

- سهولة الحمل نظرا لخفة وزنها وصغر حجمها، ولهذا فهي أكثر عملية من النقود العادية، ويرجع ذلك إلى أنها تعفي الفرد من حمل نقدية كبيرة لشراء السلع وخدمات رخيصة الثمن كالصفيحة أو مشروب أو وجبة خفيفة؛

<sup>1</sup> أحمد عبد العليم العجمي، "نظم الدفع الإلكترونيّة و انعكاساتها علي سلطات البنك المركزي"، دار جامعة، الإسكندرية، 2013، ص90-91-93-94

<sup>2</sup> حاج صدوق بن شرقي، إيليفي محمد، "النقود الإلكترونيّة كوسيلة دفع في إطار الصريفية الإلكترونيّة"، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرية نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونيّة في الجزائر، عرض تجارب دولية، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 2011، ص04

النقود الإلكترونية هي نقود خاصة علي عكس النقود التقليدية التي يتم إصدارها من قبل البنك المركزي، فإن النقود الإلكترونية يتم إصدارها في غالبية الدول عن طريق شركات أو مؤسسات ائتمانية خاصة، ولهذا يطلق على هذه النقود اسم النقود الخاصة؛

### المبحث الثاني: أهم أنواع وسائل الدفع الإلكترونية

يعيش العالم العربي اليوم عصر المعلوماتية وهي الثورة التي ظهرت بدورها الأولي مع ظهور الحاسب الالي وانتشار وكانت الظهور التجارية الإلكترونية سبب رسميا لوجود وسائل الدفع حديثة تتناسب مع المعلوماتية والتكنولوجية وذات طابع الالكتروني مظهرت النقود الالكترونية.

#### المطلب الاول: تعريف البطاقات البنكية

تعتبر البطاقات البنكية ذات أهمية بالنسبة للأشخاص لأنها تساعدهم في إبراء ذمتهم مالية عند شراء منتج أو تسديد فاتورة وغيرها من الخدمات، هي بطاقة بلاستيكية بحجم بطاقة إثبات الهوية تقريبا صادرة عن مؤسسات المالية مصرفية تستخدم في تسوية مدفوعات عوضا عن النقود وكذلك بالسحب المباشر من الرصيد ويستطيع حاملها الاستفادة بالخدمات المالية والقروض الممنوعة، حيث تمكن هذه البطاقة حاملها من الحصول على النقود عن طريق آلات الصرف كما تمكن أيضا من شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يريد من خدمات وذلك دون أن يكون لديه مبالغ كبيرة من الأموال قد تتعرض للسرقة أو التلغ.<sup>1</sup>

وعرفها المشرع الجزائري بطاقة الدفع الإلكتروني في مادة 57-1 من مرسوم التشريعي المؤرخ في 30-10 بأنها "كل بطاقة تسمح لحاملها سحب أو نقل الاموال ولا يمكن أن تصدر إلا من طرف هيئة قرض أو مؤسسة مالية أو مصلحة مرخصة لها بوضع واصدار البطاقات كالبنوك الخزينة العامة و مصلحة البريد"<sup>2</sup>

<sup>1</sup> محمد زايد، "البطاقات البنكية كأداة لتفعيل التجارة الالكترونية"، مجلة ضياء للدراسات القانونية، المجلد 03، العدد 02، المركز الجامعي نور البشير، البيض، الجزائر، 2011، ص 59

<sup>2</sup> السعيد بريكة، فوزي شوق، "تحديات وسائل الدفع الإلكتروني دراسة استطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية"، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، جامعة أم بواقي، الجزائر، العدد الثاني، 2014، ص 59

من التعاريف السابقة يمكن استخلاص أن البطاقة البنكية هي بطاقة بلاستيكية ذات خصائص معينة صادرة عن مؤسسات مصرفية تستخدم كوسيلة تعامل عوضا عن النقود، ويستطيع حاملها الحصول على النقود أو تمتع بواسطتها بخدمات مالية إضافية.<sup>1</sup>

### - أنواع البطاقات البنكية :

1. بطاقة الائتمانية credit card: وتعرف كذلك على انها "وهي البطاقات التي يتيح لحاملها الحصول على ائتمان يستطيع المستهلك استعماله لشراء مستلزماته ثم التسديد لاحق فإن كان غير راغب في تسديد جميع ما قام باقتراضه (شراؤه) في اي شهر فإنه يسمح له بتدوير جزء من المبلغ المقترض للشهر التالي و يترتب عليه في هذه الحالة دفع الفائدة في الرصيد المدين، التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة ويتم استخدامها كأداة ضمان وتتميز هذه البطاقات بأنها توفر كلا من الوقت والجهد لحاملها"<sup>2</sup>

وتنقسم بدورها إلى بطاقات الائتمانية المتجددة و بطاقات غير متجددة.

أ. بطاقة الائتمانية المتجددة : وظهرت هذه البطاقات إلى الوجود في أواخر الستينات في الولاية المتحدة الأمريكية من خلال بطاقتين شهيرتين فيزا و ماستر كارد وهذا النوع تصدره البنوك في حدود مبالغ معينة وفي هذا النوع يكون حامل البطاقة محيرا بين تسديد كلي لقيمة فاتورة البطاقة خلال فترة الاستفادة أو تسديد جزء منها فقط ويسدد البطاقة خلال فترة أو فترات لاحقة وفي كلتا حالتين السابقتين يتم تجديد قرض الأول لحامل البطاقة لذلك سميت ببطاقة الائتمان المتجددة، وتتميز بأنها توفر كلا من الوقت والجهد لحاملها وتزيد من إيرادات البنك المصدر لها.<sup>3</sup>

ب البطاقات الائتمانية غير المتجددة : هذا النوع هو النوع الثاني من حيث الترتيب التاريخي لنشوء البطاقات يسمى أحيانا ببطاقات السفر والترقية وقد بدأت بظهور شركة داينيرز كلوب ثم توسع أكثر بقيام amex بإصدار بطاقة ما تزال موجودة ومشهورة إلى الآن وتسمى إختصارا amex،(وهي بطاقة خضراء للنوع ذي مزايا القليلة

<sup>1</sup> نبيل آيت شعلال، "البطاقات البنكية وعوائق استخدامها في الجزائر"، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية المركز الجامعي سي الحواس - بريك، جامعة سطيف 02، العدد الرابع، 2019، ص 09

<sup>2</sup> إبتسام السائس، صفاء نيلي، "وسائل الدفع في التجارة الإلكترونية"، مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي حقوق وعلوم سياسية، تخصص قانون أعمال، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2019/2020، ص 38

<sup>3</sup> عمارة العروسي، "وسائل الدفع الإلكترونية بين الواقع والمأمول"-دراسة حالة الجزائر-، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر في العلوم الإسلامية، تخصص المعاملات المالية المعاصرة، جامعة حمه لخضر بالوادي، 2020/2021، ص 14

والذهبية للنوع للمزايا العالمية) وهي شبيهة بالبطاقات الائتمانية في كل شيء تقريبا، (كالرسوم على العضوية، الحسم من البائع والتفاوت في المزايا المقدمة حسب البطاقة ذهبية كانت أم فضية أم بلاينية).  
لكن الشركات المصدرة لهذا النوع من البطاقات تشترط أن يقوم حامل البطاقة بسداد كامل المبلغ في نهاية مدة السماح الممنوحة له، والتي قد تصل إلى أربعين يوما، ويدخل تلك المبالغ المستحقة من شراء السلع والخدمات ومن السحب النقدي ومن أمثلة عن هذه البطاقة:<sup>1</sup>

✓ **بطاقة الصرف البنكي** : تتيح هذه البطاقة للعميل الشراء على الحساب مع التسديد لاحقا بقيمة المشتريات ضمن الحد الأقصى المسموح به للعميل في البطاقة، حيث يتم لاحقا التسديد عندما ترسل الفواتير المتعلقة بها، ويلاحظ هنا أن الفترة الواقعة بين التاريخ الشراء وتاريخ السداد يجب أن لا تتجاوز الشهر الواحد وتعتبر فترة ائتمان يقدمها البنك لعملائه في صورة قرض دون فائدة.<sup>2</sup>

2. **البطاقات غير الائتمانية**: وتسمى أيضا بطاقة الخصم الفوري، حيث يقوم البنك بالخصم الفوري لمبلغ كل عملية يقوم بها العميل من حسابه لدى البنك الذي يكون دائما، ولا يمكن للعميل استخدام البطاقة مرة أخرى إلا بعد خصم مبلغ العملية السابقة، خوفا من عدم كفاية الرصيد وهي تلك البطاقات التي لا تتيح لحاملها فرصة الحصول على ائتمان (القرض) وتنقسم هذه البطاقات إلى:<sup>3</sup>

✓ **البطاقة المدنية**: وهي البطاقات التي تعتمد على وجود أرصدة فعلية لدى البنك في صورة حسابات جارية لمقابلة المحسوبات المتوقعة للعميل حامل البطاقة، حيث تسمح له بتسديد مشترياته، ويتم السحب في البنك مباشرة عكس البطاقات الائتمانية، فإن العميل يحول الأموال العائدة له إلى البائع (التاجر) عند استعماله لهذه البطاقة.

كما تعرف على انها " ذلك النوع من البطاقات الذي يتطلب وجود حساب بنكي جاري لصاحب البطاقة حيث يتيح استخدام البطاقة عملية التسوية أو الدفع من خلال تمكين المستفيد (البائع) من سحب الاموال من حساب

<sup>1</sup> خديجة سلطاني، "إحلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الدفع الإلكترونية"، مرجع سبق ذكره، ص 31 ص 32

<sup>2</sup> نعيمة زعور، صليحة جواهر، "أنظمة الدفع الإلكتروني في القرن الحادي والعشرين الواقع التحديات"، مجلة المقار للدراسات الاقتصادية مركز الجامعة تندوف، مجلة علمية محكمة متخصصة في الميدان الاقتصادي، جامعة محمد خيضر بسكرة، جامعة الجزائر 03، العدد 02، 2018، و ص 207

<sup>3</sup> شيما بن محسن، عفاف هباز، "دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين أداء البنوك التجارية"، مرجع سبق ذكره، ص 22

صاحب البطاقة الذي يفترض فيه أن يكون حسابه مدينا وفي حالة العكس (دائنا) لا تتم عملية التسوية، فعملية التسوية تتطلب رصيدا كافيا و مغطيا للنفقات المجرات بواسطة البطاقة " ويمكن أن نميز هذه الأنواع:<sup>1</sup>

✓ **البطاقة الدولية** : مثل فيزا، ماستركارد، أمكس، دينزكلوب، ويمكن استخدامها داخل البلاد المصدرة و خارجها

✓ **البطاقة المحلية** : وتستخدم داخل البلاد المصدرة فيها بالعملة المحلية .

أ. **بطاقة الخصم الفوري** : هي بطاقة تعتمد على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك، في صورة حسابات جارية لمقابلة المحسوبات الجارية المتوقعة لحامل البطاقة، على عكس البطاقة الائتمانية.  
ب. **بطاقة الخصم** : تتميز بكونها لا تتضمن ائتمان، بل يتم الخصم قيمة الصفقة من حساب العميل في البنك في الحال مثل البطاقة الصراف الآلي.

ت. **البطاقة الذكية Smart card** : ويسمىها البعض بطاقة البرغوث، وهي بطاقة بلاستيكية شبيهة ببطاقة الائتمان تحتوي على برغوث إلكتروني صغير جدا (رقاقة إلكترونية) بشكل ذاكرة عديدة تسمح بالاحتفاظ بكمية كبيرة جدا من المعلومات تفوق التي يمكن أن تخزنها البطاقات العادية، ولها قدرة عجيبة في سرعة التعامل وتنفيذ العمليات الأكثر تعقيدا.<sup>2</sup>

ث. **بطاقة السحب الآلي. Cash card** : يمكن للعميل بمقتضاه سحب مبالغ نقدية من حسابه بحد أقصى متفق عليه، ويتم إصدارها من جانب البنك رغبة في عدم وجود زحام على شبك الصراف، وكذلك لتمكين العميل من صرف مبلغ الذي يحتاجه خلال الفترة التي يكون فيها البنك مغلقا، وذلك عن طريق الصراف الآلي.

ج. **بطاقات الشيكات** : يتعهد فيها البنك بسداد الشيكات التي يجرها العميل بشروط معينة، وتحتوي هذه البطاقة على المعلومات الخاصة بالعميل والحد الأقصى الذي يتعهد البنك به في كل شيك يجره العميل.

<sup>1</sup> فريدة قلقول، "أهمية الدفع الإلكتروني في المصارف"، مرجع سبق ذكره، ص 46 ص 47

<sup>2</sup> ياسمين سدرات، بدر الدين عاشوري، "أثر استخدام الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية العاملة في الجزائر"-دراسة حالة عينة من البنوك التجارية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص مالية وبنوك، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2019/2020، ص 08

ح. بطاقة الدفع: وهي بطاقات تحول 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 لدي البنك.<sup>1</sup>

الجدول رقم(01-II): يوضح الأطراف المصدرة للبطاقات البنكية والتي على أساسها تتحدد أوجه التشابه والاختلاف بين هذه البطاقات.

الجدول رقم(01-II): أوجه التشابه والاختلاف بين البطاقات البنكية

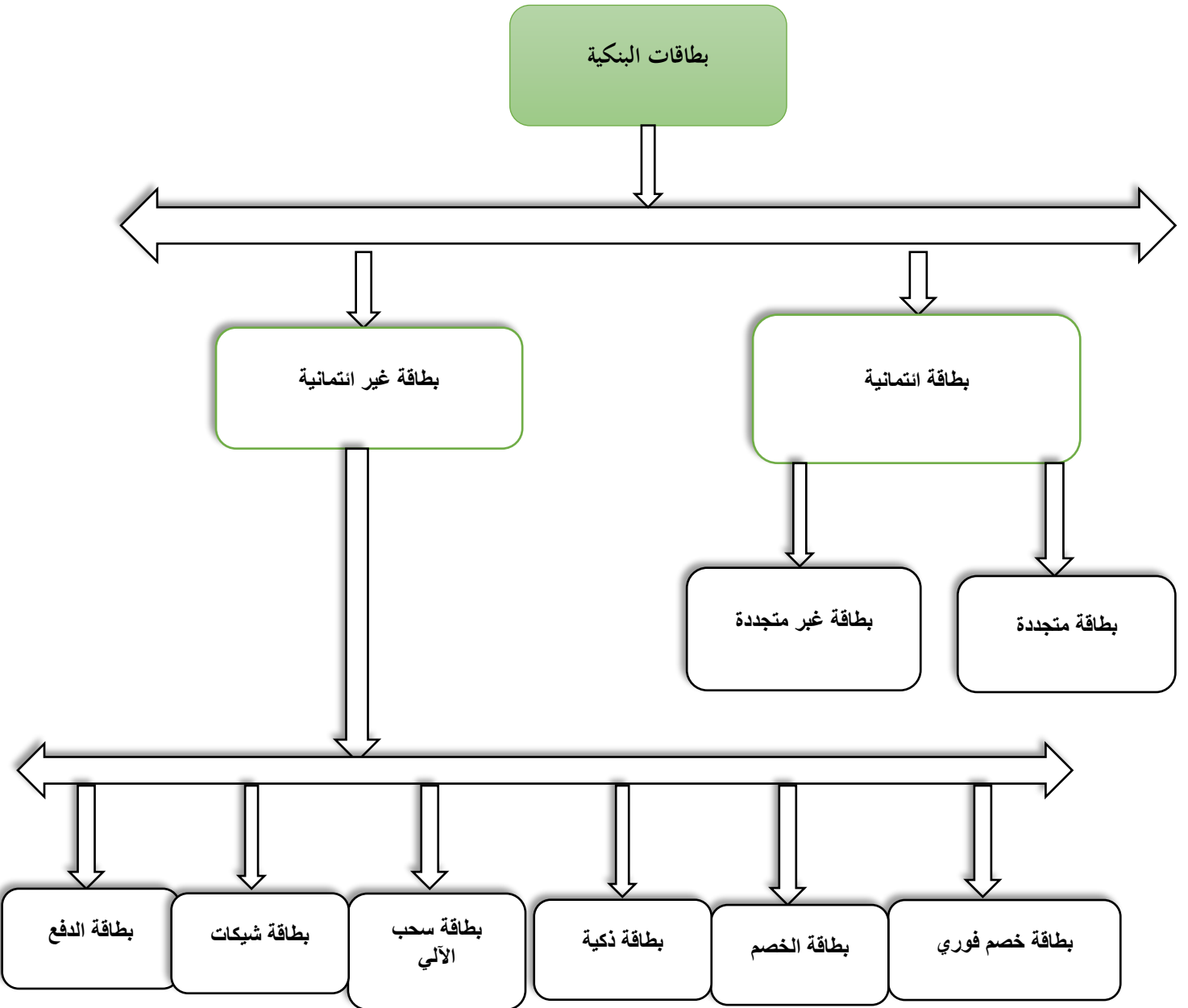
الجهة المصدرة	أوجه الاختلاف	أوجه التشابه
المحلات التجارية	- أطراف عقد البطاقة أثنان: حامل البطاقة والمحل - تقبل البطاقة في المحل الذي أصدرها فقط	
المنظمات العالمية المنشآت المالية والمصرفية	- أطراف عقد البطاقة ثلاثة: مصدرها، حاملها، والتاجر - تستخدم في الشراء من جهات مختلفة تقبل البطاقة	- وجود سقف ائتماني محدد. - طرق تسديد متشابهة

المصدر: حكيمة بن وارث، "دور وأهمية التجارة الإلكترونية في اقتصاد المعرفة-مع إشارة للعالم العربي"- مرجع سبق ذكره، ص 59

<sup>1</sup> أمينة بن عروس، حبيبة رزيق، "مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود وسائل الدفع الحديثة في الجزائر"، مرجع سبق ذكره، ص 48



الشكل (II-01): يبين أنواع البطاقات البنكية



المصدر: من إعداد طالبتين بالاعتماد على المعلومات المذكورة

## المطلب الثاني: التحويلات المالية الإلكترونية

### أولاً: تعريف التحويلات المالية الإلكترونية

يعتبر تحويل المالي الإلكتروني عن عملية نقل الأموال من حساب مصرفي لحساب مصرفي آخر سواء كان هذا الحساب المصرفي لنفس الشخص أو شخص آخر، كذلك إذا كان في نفس البنك أو بنك آخر أو عدة بنوك أخرى عن طريق إستخدام أدوات التقنية الشبكية والعمليات الإلكترونية، وهنا تجرد العمليات المادية وتنتقل إلى العمليات الرقمية بما يسمى البنوك الإلكترونية التي يكون جل نشاطها عبر القنوات الاتصال ومراسلات بيانية على شبكة الأنترنت، من هذا المنطلق تعتبر تقنية التحويلات المصرفية عبارة عن عملية نقل الأموال من حساب المصرفي إلى حساب مصرفي آخر تنفذ من خلال وسيلة إلكترونية كالهاتف والحاسوب أو شريط مغناطيسي بهدف أمر أو توجيه أو تفويض منشأة مالية بإجراء قيد دائن أو مدين في الحساب، كما يعرف التحويل الإلكتروني أنه عبارة عن عملية منح الصلاحية لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة الإلكترونية، من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر، تتم العمليات إلكترونياً عن طريق أجهزة الكمبيوتر أو الهاتف عوضاً عن إستخدام الأوراق.<sup>1</sup>

### ثانياً: خصائص التحويل المالي الإلكتروني

يتميز التحويل الإلكتروني بعدة خصائص نذكر منها ما يلي:<sup>2</sup>

3. يتميز التحويل الإلكتروني بكونه عمل تجاري، فيعتبر عمل تجاري بحسب موضوع بالنسبة للبنك لكونه عملية من العمليات المصرفية، أما بالنسبة للزبون الأمر بالتحويل فلا يعتبر عمل تجاري بالنسبة له إلا إذا كان تاجراً وتعلق التحويل البنكي بممارسة تجارته أو للالتزامات بين التجار فيعتبر حينئذ عمل تجاري بالتبعية؛

4. كما يتميز التحويل الإلكتروني بكونه عابر للحدود حيث يمكن التحويل الإلكتروني من سرعة إنجاز المعاملات التجارية الإلكترونية وسهولة تسوية مستحقات التجارة الإلكترونية عبر مختلف دول العالم في أي دولة كانت البضاعة أو خدمة مقدمة، ومهما كانت الدولة التي يوجد فيها حساب المستفيد، الأمر الذي جعل التحويل الإلكتروني من أهم وسائل الدفع الإلكترونية عند إبرام صفقات تجارية عالمية وجعلها الأكثر

<sup>1</sup> نورالدين زحوي، عمر زمالة، "التحويل المالي الإلكتروني: آليات التعامل والمخاطر في ظل عصرة وسائل الدفع"، مجلة الإقتصاد والعملة، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، الجزائر، العدد 01، 2018، ص 256 ص 257

<sup>2</sup> وفاء تيربنت، نوال بوفياية، "النظام القانوني للتحويل الإلكتروني للأموال"، مذكرة لنيل شهادة ماستر في الحقوق، تخصص قانون الأعمال، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2021/2022، ص 12 ص 13

قبولا لدى كثير من الدول بل أصبح وجودها ضروريا في أي دولة لتسيير معاملاتها وتسوية التزاماتها وإلا وقعت في عزلة مالية وتجارية؛

5. يتميز التحويل الإلكتروني للأموال عن التحويل البنكي العادي في كون التحويل الإلكتروني يتم بواسطة وسائل إلكترونية، وهي جميع الوسائل التي تمكن الزبون من الاتصال بالشبكة الإلكترونية للبنك، وتوصيل رسالة المعلومات التي تتضمن الأمر بالتحويل للبنك، ومن هذه الوسائل الهواتف المحمولة أو البطاقات البنكية، أو أجهزة الكمبيوتر؛

6. كما يتميز بالأمان والحماية فرغم المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها إلا أنه يعتبر وسيلة دفع آمنة حيث اكتسب ثقة المتعاملين والبنوك، كما وفرت له الحماية التقنية والأمنية والقانونية اللازمة التي تتضمن أمن وسلامة عمليات التحويلات الإلكترونية؛

### ثالثا: صور وأشكال التحويل الإلكتروني للأموال

لقد أشرنا سابقا إلى أن التحويل الإلكتروني للأموال عبارة عن عقد يتم بموجبه نقل مبلغ مالي وذلك من خلال قيده في الجانب المدين لحساب الأمر وفي جانب الدائن لحساب المستفيد، وقد تعدد صور التحويل الإلكتروني للأموال تبعا لتعدد البنوك التي تدخل في عملية تنفيذ التحويل، كما قد تعدد أيضا تبعا لسرعة التحويل، أو بحسب المستفيد وفيما يلي نوضح كل صورة على حدى:<sup>1</sup>

1. التحويل الإلكتروني بحسب البنوك المتدخلة في العقد: قد يتم التحويل الإلكتروني من خلال بنك واحد أو بنكين أو ثلاثة، فعندما تتم عملية التحويل الإلكتروني من خلال بنك واحد، بحيث يكون التحويل بين حسابين في نفس البنك، تكون أمام تحويل إلكتروني بسيط، ففي هذه الحالة يصدر الأمر بنقل مبلغ معين من حسابه في البنك إلى حساب المستفيد في نفس البنك، وهنا يقوم البنك بقيد مبلغ التحويل من حساب الأمر وإضافته إلى حساب المستفيد، سواء كان الأمر نفسه هو المستفيد أو كان هناك مستفيد آخر، وقد يتم تحويل بتدخل الإلكتروني بتدخل بنكين، وهو ما يعرف باسم التحويل الإلكتروني مركب وفي هذه الحالة يقوم الأمر بإصدار أمر لبنكك بتحويل مبلغ معين من حسابه لدى بنك إلى حساب المستفيد لدى البنك آخر، ونتيجة لعدم وجود علاقة مصرفية بين بنك الأمر وبنك المستفيد.

<sup>1</sup>محمد فهمي سليم غزوي، "ماهية عقد التحويل الإلكتروني للأموال وآثاره بواسطة البنوك التجارية الأردنية"، مجلة جامعة الزيتونة الأردنية للدراسات القانونية، المجلد 02، 2021، ص288

2. التحويل الإلكتروني بحسب سرعة التحويل: هناك ثلاث طرق للتحويل المالي بحسب سرعة التحويل، فقد

كانت التحويلات المالية في الماضي تتم بالطريقة التقليدية لنقل الأموال أو طريقة العادية، وكانت هذه الطريقة تحتاج وقت طويل لتنفيذها، وذلك من خلال الرسائل البريدية بإصدار أمر التحويل إلى بنك المستفيد، أو من خلال نظام السويفت وهو نظام متخصص لتنفيذ الحوالات البنكية يعتمد على تسلسل الأرقام في ترتيب الحوالات، وكانت عمولة البنك بهذه الطريقة قليلة؛

أما الطريقة الثانية للتحويل فهي طريقة مستعجلة، وهي نفس طريقة العادية ولكنها تتضمن صفة الإستعجال ويتم الإشارة إلى ذلك من خلال وضع ملاحظة على قيد التحويل يبين صفة المستعجلة لهذه الحوالة، بحيث يقوم بنك المستفيد بإعطاء الأولوية لهذه الحوالة على الحوالات الأخرى، كما تعتبر هذه الطريقة أكثر تكلفة بالمقارنة مع الطريقة العادية،

وأخيرا الطريقة الثالثة للتحويل المالي هي الطريقة السريعة، بحيث لا يحتاج تنفيذ التحويل إلى وقت طويل ذلك أن هذه الطريقة من الحوالات تحتاج إلى شركات متخصصة في تنفيذها، يستطيع المستفيد تسلم الحوالة خلال فترة بسيطة لا تتجاوز الدقائق من إصدار أمر التحويل وتكلفة هذا النوع من الحوالات باهظة بالمقارنة مع الحوالات العادية، والحوالات المستعجلة.

3. التحويل المالي الإلكتروني بحسب المستفيد: لقد ذكرنا سابقا أن التحويل بحسب المستفيد ينقسم إلى

صورتين، الصورة الأولى تكون حين يقوم الأمر بالتحويل بإصدار أمر التحويل بنفسه، بحيث يكون هو المستفيد داخل البنك مُصدر التحويل، وذلك لحسابين منفصلين أو لبنك آخر يوجد فيه حساب له، وفي هذه الصورة يصدر أمر التحويل طلبا للبنك لقيود مبلغ معين من حسابه في بنك مصدر التحويل إلى حساب آخر له في ذات البنك، أما الصورة الثانية للتحويل المالي هو أمر التحويل طلبا للبنك لقيود مبلغ من حسابه إلى حساب شخص آخر هو المستفيد، وإما أن يكون حساب المستفيد في ذات البنك أو يكون في بنك آخر.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> محمد فهمي سليم غزوي، "ماهية عقد التحويل الإلكتروني للأموال وآثاره"، نفس مرجع، ص 289

### المطلب الثالث: المحافظ الإلكترونية

#### أولاً: تعريف المحافظ الإلكترونية

إن المحفظة الإلكترونية يتم تمويلها بنقود الإلكترونية من خلال الخصم من الحساب البنكي للحامل قبل أن يقوم هذا الأخير بعمليات شراء أو تخلص السلع أو الخدمات وهذه الطريقة فإن الحامل يدفع مقابل مشترياته قبل الاستهلاك، وهي وسيلة وفاء جديدة تصلح لسداد المبالغ قليلة القيمة، وقد ظهرت هذه الوسيلة الجديدة نتيجة تزاوج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتكنولوجيا الذكاء، فقد استفادت البنوك والمؤسسات المالية من التقدم المذهل في كلا نوعين من التكنولوجيا وكرسته في خدمة عملائها من خلال خلق وسيلة جديدة تستخدم نوعاً جديداً من النقود وهي النقود الإلكترونية كما يمكن اعتبارها وسيلة دفع افتراضية في سداد المبالغ قليلة القيمة بشكل مباشر أو غير مباشر، وقد تم ابتكار هذه الوسيلة مع زيادة الإقبال عن السوق الافتراضية زادت الحاجة الماسة إلى توفير وسائل الدفع أكثر أماناً ومرونة في التعامل، ولما بدأ المتسوقون على الخط يتعبون من الدخول المتكرر على معلومات الشحن والسداد في كل مرة يقومون فيها بالشراء، وهذه إحدى المشكلات التي كان على تكنولوجيا المحافظ الإلكترونية حلها، والمشكلة أخرى التي تحلها المحافظ الإلكترونية هي توفير مكان تخزين بالنسبة للبطاقات الائتمانية والنقد الإلكتروني، وبهذا فإن المحفظة الإلكترونية في خدمتها تشبه الوظيفة المماثلة للمحافظ المادية التي يحفظ فيها بطاقات الائتمانية والنقد الإلكتروني.<sup>1</sup>

#### ثانياً: أنواع المحافظ الإلكترونية

توجد خمسة أنواع لمحافظ الإلكترونية، والتي يمكن تقسيمها كما يلي:<sup>2</sup>

- أ. **المحفظة المكتبية:** يتم قبول التعامل بهذه المحفظة الإلكترونية فقط عبر الحاسب الذي تم تنصيب المحفظة عليه، وتؤمن الحماية وافية للبيانات، لكن أكبر مخاطرها هو تعرض الحاسب للاختراق أو دخول فيروس على المحفظة، والذي قد يؤدي لخسارة كل شيء فيها.
- ب. **محفظة المعدات أو الأجهزة:** تشبه نوع السابق لحد كبير، ولكن الفرق أنها تعتمد على وجودها بشكل محمي ومغلق داخل جهاز التخزين مثل الأجهزة USB أو جهاز مشابه.

<sup>1</sup> عمامرة العروسي، "وسائل الدفع الإلكترونية بين الواقع والمأمول" -دراسة حالة الجزائر-، مرجع سبق ذكره، ص 21 ص 22

<sup>2</sup> يسعد عبد الرحمن، والأخرون، "دور المحفظة في تعزيز الشمول المالي"، تجارب دولية، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، الجزائر، المجلد 05، العدد 01، 2021، ص 406 ص 407

ت. محفظة الأنترنت الرقمية: تعتمد على تقنية تخزين سحابية، ومن أكبر فوائدها القدرة على الولوج إليها واستخدامها من أي جهاز أو في أي مكان طالما يوجد الحساب الخاص بها، ولكن بنفس الوقت أكبر عيوبها هو افتقادها للأمان كون مالكها يعيش في قلق تعرض الخدمة السحابية للهجوم أو الاختراق.

ث. المحفظة الورقية: من المعروف أن هذا النوع يقدم نسبة عالية من الأمان والحماية، لكن إمكانية استخدامه تبقى أصعب من الأنواع الأخرى.

ج. محفظة الهواتف الرقمية: يعمل هذا النوع من المحفظة الإلكترونية كتطبيق في الهواتف الذكية، وهناك فوائد عديدة لهذا النوع أبرزها وجود دعم لها من قبل متاجر عديدة.

### ثالثا: إيجابيات والسلبيات المحفظة الإلكترونية

الجدول رقم(II-02): يلخص بعض إيجابيات والسلبيات المحفظة الإلكترونية

إيجابيات	السلبيات
سهولة الاستعمال(تقليل الحاجة لحمل القطع النقدية الصغيرة)؛	التكلفة والحدودية للتشغيل؛
تقليص خطر السرقة(في حالة احتواء المحفظة الإلكترونية على رمز السري)؛	تكلفة الخزينة للمستعمل(التعبئة المسبقة تتطلب تسبيقا على مبلغ النفقات المستقبلية)؛
إمكانية إجراء مدفوعات دون ضرورة امتلاك حساب البنكي؛	الوقت اللازم للتعود على استعمالها؛
سهولة الدفع من خلال عدة عملات دون القيام بعملية صرف(في حالة المحفظة الإلكترونية متعددة عملات الصعبة)؛	المراقبة من طرف البنك المركزي؛

المصدر: حكيمة بن وارث، دور وأهمية التجارة الإلكترونية في اقتصاد المعرفة-مع الإشارة للعالم العربي"-، مذكرة مقدمة نيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص مناخمت المؤسسة، جامعة العربي بن مهيدي، أم بواقي،

2007/2008، ص 63

### المطلب الرابع: الشيكات الإلكترونية

#### أولاً: تعريف الشيك الإلكتروني

يعتبر القانون 03-15 المتضمن الموافقة في الأمر 03-11 المتعلق بالنقد و القرض أول قانون الجزائري تضمن التعامل الإلكتروني الحديث في القطاع المصرفي، ويتضح ذلك من خلال مادة 69 التي تضمن نصها "تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل أموال مهما يكون السند أو الأسلوب التقني المستعمل" ويتبين من خلال هذا النص نية المشرع الجزائري الانتقال من الوسائل الدفع الكلاسيكية إلى وسائل الدفع حديثة إلكترونية<sup>1</sup> الشيك الإلكتروني في جوهره بديل للشيك الورقي، هو التزام قانوني بسداد مبلغ معين في تاريخ محدد لصالح شخص أو جهة معينة، ويتم تحريره بواسطة أداة إلكترونية مثل الحاسوب أو المساعد الرقمي الشخصي أو الهاتف المحمول، ويتم تذييله بتوقيع إلكتروني، ويتمتع بقوة الشيك الورقي في الدول التي تعترف بصحة التوقيع الإلكتروني خاصة. وكما يعرف أيضا بأنه عبارة عن وثيقة إلكترونية تحمل التزاما قانونيا هو نفسه الالتزام في الشيكات الورقية، ويحمل نفس بيانات الأساسية، ولكن يكتب بطريقة إلكترونية كحاسب أو المساعد الرقمي الشخصي أو المحمول، ويتم التوقيع إلكترونيا، والشيك الإلكتروني يحتوي على المعلومات التالية: رقم الشيك، اسم الدافع، رقم حساب الدافع، اسم البنك، اسم المستفيد، القيمة التي ستدفع، وحدة العملة المستعملة، تاريخ الصلاحية والتوقيع الإلكتروني للدافع.<sup>2</sup>

#### ثانياً: فوائد الشيك الإلكتروني:

يتميز الشيك الإلكتروني بالمميزات التالية:<sup>3</sup>

- ✓ تزويد الزبون بمعلومات وتفصيلات أكثر لكشف الحساب؛
- ✓ تسريع عملية الدفع والمحاسبة التي يقوم بيها الزبون؛
- ✓ خفض التكاليف المصرفية الإدارية من خلال السرعة وتقليل كلف المواد الورقية والطباعة؛
- ✓ زيادة الكفاءة إنجاز عمليات الحسابات والودائع للتجار والمؤسسات المالية؛

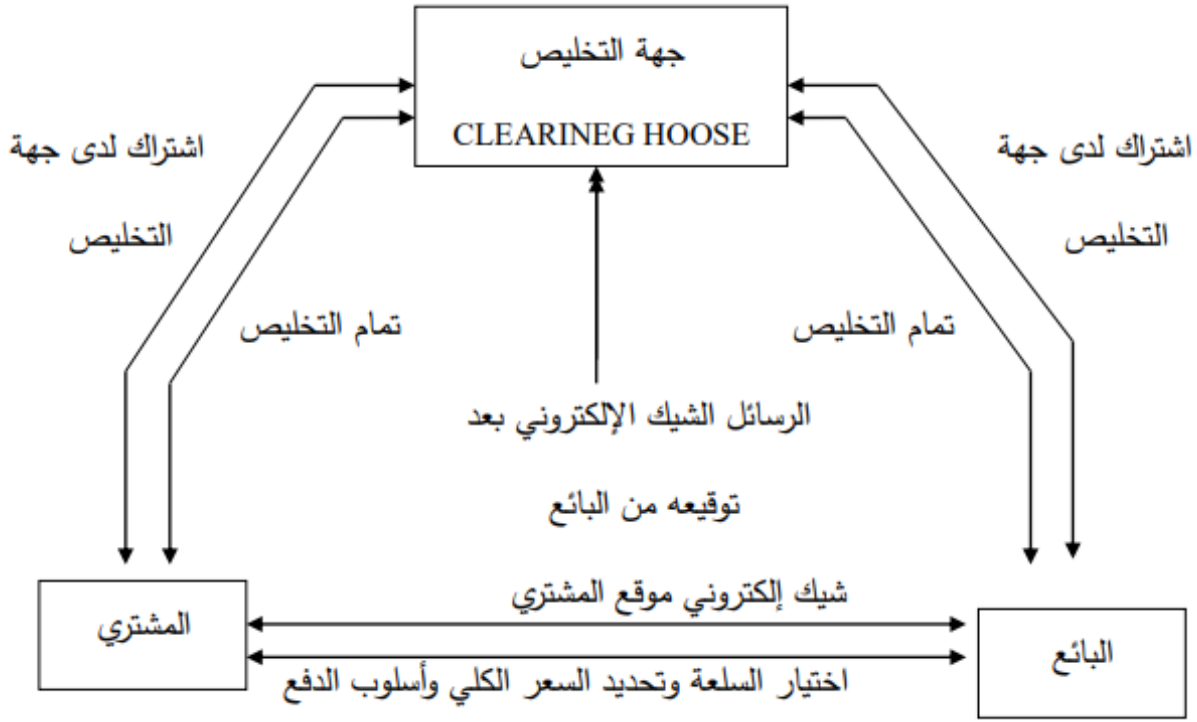
<sup>1</sup> نبيلة كردي، "الشيك الإلكتروني"، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة تبسة، العدد الثالث عشر، 2017، ص 249

<sup>2</sup> محمد الأمين مومني، "الشيك الإلكتروني المفهوم والأهمية"، المجلة الجزائرية لقانون الأعمال، جامعة طاهري محمد بشار، الجزائر، العدد الأول، 2020، ص 131 ص 132

<sup>3</sup> خولة جفال، صبرينة ناجح، "واقع وآفاق الصيرفة الإلكترونية في الجزائر"، مرجع سبق ذكره، ص 29

✓ الصرف الفوري للشيك والتخلص من الزمن الذي يستغرقه الشيك المرتجع وإعادة المطالبة وتقليص عد الشيكات والتي تستخدم بشكل أساسي في نموذج منظمات الأعمال ويوضح الشكل الموالي دورة استخدام الشيك الإلكتروني:

الشكل رقم (II-02): يبين دورة استخدام الشيك الإلكتروني



المصدر: خولة جفال، صبرينة ناجح، واقع وآفاق الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، نفس مرجع، ص 29



### المبحث الثالث: مفهوم البنوك الإلكترونية في الجزائر

ظهرت البنوك الإلكترونية تمارس خدماتها في إطار البيئة الإلكترونية تسمح للعملاء باختيار المعاملات البنكية التي يريدونها دون الحاجة إلى الانتقال إلى أي مكان فالبنوك الإلكترونية بمعناها الواسع ليست مجرد فرع لبنك قائم خدمات مالية نحسب، بل موقعا ماليا تجاريا وإداريا واستشاريا شاملا، له وجود مستقل على الخط يتم التعاقد معه للقيام بخدمات، أو تسوية معاملات، أو إتمام على مواقع الإلكترونية، تمثل فكرة البنوك الإلكترونية حديثة نسبيا ويتطلب دراستها التطرق إلى العناصر الآتية:

#### المطلب الاول: تعرف البنوك الإلكترونية في الجزائر

يقابل مصطلح " البنوك الإلكترونية" عدة للمصطلحات من بينها " بنوك الانترنت" و " البنك الخط" أو البنك المنزلي" لقد ظهرت البنوك الإلكترونية في ظل التطور الهائل الذي تعرفه وسائل الاتصالات عبر الانترنت، حيث تحولت الفكرة من مجرد تنفيذ أعمال عن طريق خط الخاص من خلال برمجيات نظام كمبيوتر العميل إلى بنك له وجود كامل عبر شبكة الإنترنت، يقوم بجميع الأعمال المصرفية بدء بأداء خدمات مالية خاصة بحسابات العميل وصول إلى القيام بخدمات الاستثمار والاستشارة المالية والإدارة المالية، غيرها من الأعمال المالية .<sup>1</sup>

"وتعرف أيضا البنوك الإلكترونية ببنوك الانترنت برغم علاقتها بالكمبيوتر الشخصي، فإنها لم تأخذ كافة سماتها ومحتواها من مفهوم بنك الكمبيوتر الشخصي المتقدم الإشارة إليه، فالبرمجيات التي تشتغل البنك الإلكتروني ليست موجودة في نظام كمبيوتر الزبون، والفائدة من ذلك كبيرة، فالبنك أو مزود البرمجيات ليست ملزما بإرسال الاصدارات الجديد والمتطورة من البرمجيات للعميل كلما تم تطويرها، ويمكن بفضل ذلك أيضا أن يدخل العميل إلى حساباته وإلى الموقع البنك وخدماته من أي النظام آخر في أي مكان أو أي وقت وليس فقط من خلال حاسوبه الخاص كما هو الحال في فكرة البنك المنزلي أو البنك على خط"<sup>2</sup>

<sup>1</sup> سهام صديق، " البنوك الإلكترونية بين متطلبات التجارية الالكترونيه والحظر القانوني في الجزائر"، مجلة البشائر الدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة عين تموشنت الجزائر، العدد 01، 2021، ص 121

<sup>2</sup> مدح عربي الحاج، برك نعيمة، "أهمية البنوك في تفصيل وسائل الدفع الإلكترونية في الوطن العربي والواقع والأفاق"، الاقتصاد الجديد، جامعة الشلف، العدد 02، 2010، ص 59

## المطلب الثاني: اشكال ومزايا البنوك الإلكترونية

### أولاً: أشكال البنوك الإلكترونية

هناك ثلاثة صورة أساسية للبنوك الإلكترونية على الانترنت هي:<sup>1</sup>

**الموقع المعلوماتي:** وهو المستوى الأساسي للبنوك الإلكترونية أو ما يمكن تسمية تصوره الحد الأدنى من النشاط الإلكتروني المصرف، ويقوم البنك بعرض وتسوية الخدمات والمنتجات المصرفية وتقوم معلومات حول برمجة وهذا نوع له مخاطر متدنية نسبياً سبب عدم وجود قناة اتصال عبر الانترنت، وعليه فإن هذا النوع من الخدمات يمكن أن يقدمه البنك مباشرة باستخدام مواقع اعلاني ودعائي خاص به، وعليه فإن المخاطر هذا النوع تتمثل في احتمالية تعرض الموقع للتغير من قبل الغير مما يتطلب من البنك اتخاذ الإجراءات اللازمة لحمايتها .

**الموقع التفاعلي أو الاتصالي:** هذا النوع يسمح بإتصال محدد الشبكة وأنظمة المعلومات الداخلية للبنك ومثل على ذلك طلب كشف الحساب تقديم الطلب الحصول على التسهيلات الائتمانية، البريد الإلكتروني تعديل القيود والحسابات فعلى البنك اتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية أنظمتها الداخلية من التدريب والتغيير.

**الموقع التنفيذي:** وهذا هو مستوى الذي يمكن القول فيه أن البنك فيه يمارس خدماته وأنشطته في بيئة إلكترونية حيث يسمح هذا النوع للعميل بتنفيذ الخدمة المصرفية المطلوبة عبر الانترنت، فهي أمكنة من الوصول الى حساباته وإدارتها و اجزاء التحويلات النقدية من الحساب الآخر دخل البنك أو مع جهات خارجية، ويعتبر هذا النوع من الخدمات الأكثر خطورة علي الإطلاق حيث يمكن للعميل من الدخول الي أنظمة المعلومات الداخلية و تنفيذ العميل المطلوبة، فهذا النوع يحتاج إلى إجراءات احترازية التحول والسيطرة على مخاطره.

<sup>1</sup> مليون وافي ، محمد دودي ، "واقع ومتطلبات تفعيل البنوك الالكترونية" ، مجلة دراسات التسويقية وإدارة الأعمال ، مغنية العدد 01 ، 2017، ص 06

ثانيا : مزايا البنوك الإلكترونية

تفرد البنوك الإلكترونية في تقديم خدمات متميزة عن غيرها من البنوك التقليدية تلبية احتياجات العميل المصرفية وهو ما يحقق للبنك مزايا عديدة غيرها من البنوك المنافسة:<sup>1</sup>

❖ **إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء:** تتميز البنوك الإلكترونية بقدرتها على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء دون التقييد بمكان أو زمان معين، كما تنتج لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وعلى أيام الأسبوع وهو ما يوفر الراحة للعميل، وإضافة إلى أن سرية المعاملات التي تتميز هذه البنوك تزيد من ثقة العملاء فيها .

❖ **تقديم الخدمات مصرفية كاملة و جديدة :** تقديم البنوك الإلكترونية كافة الخدمات المصرفية التقليدية، وإلى جانبها الكثير تطورا عبر الانترنت تميزها عن الأداء التقليد مثل:

- شكل بسيط من أشكال النشرات الإلكترونية الإعلانية عن خدمات المصرفية .
- إمداد العملاء بطريقة التأكد من أرصدهم لدى المصرف.
- تقديم طريقة دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليهم إلكترونيا
- كيفية إدارة المحافظ المالية (من أسهم والسندات ) للعملاء.
- طريقة تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة .

❖ **خفض التكاليف :** من أهم ما يميز البنوك الإلكترونية أن التكاليف تقديم الخدمة منخفضة مقارنة بالبنوك العادية، ومن ثم تقليل التكاليف وتحسين جودتها هي من عوامل جذب العميل، في دراسة تقديرية خاصة بتكلفة الخدمات المقدمة عبر القنوات مختلفة تبين أن تكليف تقديم خدماتها عبر فراغ البنك تصل إلى 295 وحدة، في حيث تقل عنها فيها لو قيمة من خلال شبكة الإنترنت تكلفة 4 وحدات، وتصل تكلفة وحدة من خلال التصرفات الآلية.

❖ **زيادة كفاءة البنوك الإلكترونية:** مع إشباع شبكة الإنترنت وسرعة إنجاز الأعمال عن البنوك التقليدية أضحى سهل علي العميل الاتصال بالبنك عبر الانترنت الذي يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي في أجزاء

<sup>1</sup> مدح عربي الحاج، بارك نعيمة، "أهمية البنوك في تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية"، في الوطن العربي والواقع والأفاق، مصدر سبق ذكره، ص64

صغيرة من الحقيقة الوحيدة بأداء صحيح وكفاءة عالية مما لو انتقل العميل إلى مقر البنك شخصيا وقابل أحد موظفيه الذين عادة ما يكونون منشغلون عنه.

❖ **خدمات البطاقات:** توفير البنوك الإلكترونية خدمات متميزة لرجال الأعمال والعملاء ذوي المستوى المرموق مثل خدمات ساميا الماسية والذهبية المقدمة لفئة محددة من العملاء على شكل بطاقات ائتمانية وبخصم خاصة ومن هذا بطاقة، بطاقة تستوي التي تمكن العميل من استخدامها في أكثر من 18 مليون من أكبر الأماكن عموما ما تتيح البنوك الإلكترونية خيارات أوسع للمتعاملين بها، وحرية في اختيار الخدمات ونوعيتها إلا أن التحدي الأكبر يتمحور حول مدى فعالية فهذه الصريفة في كسب ثقة العملاء فيها وهو ما يتطلب من المصرف توفير قاعدة من البيانات لتأدية الخدمات بكفاءة عالية.

### المطلب الثالث: شمول المالي وعلاقاته بالبنوك الإلكترونية في الجزائر

#### أولا: مفهوم شمول المالي

إمكانية الحصول على الخدمات المالية لكل الشرائح السكانية في المجتمع بما في ذلك الفئات السكانية ذات الدخل المحدود وكذلك القطاعات الاقتصادية الهشة.

ويعرف كذلك بأنه إتاحة استخدام كافة الخدمات المالية من مختلف الفئات المجتمع بمؤسساته وأفراده بما في ذلك حسابات التوفير المصرفية، وخدمات الدفع والتحويل، والتأمين والتمويل، وإئتمان، وإبتكار خدمات المالية أكثر ملائمة وبأسعار تنافسية

#### ثانيا: شمول المالي وعلاقته بالبنوك الإلكترونية

تظهر قاعدة البيانات المؤشر العالمي للشمول المالي أن 515 مليون بالغ في مختلف أنحاء العالم قد فتحو حسابات مصرفية أما في ذلك مؤسسات المالية أو من خلال شركات تقديم الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، وقد تبينت الدراسة إلى وجود علاقة بين البنوك الإلكترونية وتعزيز الشمول المالي، وذلك من خلال الاستغلال الأمثل للمميزات البنوك الإلكترونية لتسهيل إيصال مختلف الخدمات المالية إلى كافة فئات المجتمع.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عبد الله موساوي، عبد الغني حدادي، "دور البنوك في تعزيز الشمول المالي، مجلة التكامل الاقتصادي"، جامعة أدرار، الجزائر، العدد 01، المجلد 11، 2023، ص104، ص108، ص109

### المطلب الرابع: الأطراف المشكلة البنوك الإلكترونية

- أ. البنوك التقليدية: والتي لم تتخطى بعد عتبة البنوك الإلكترونية ولكنها على أقل تملك موقعا معلوماتي يعطي المعلومات إشهارية وتعريفية لبعض الخدمات التي يقدمها البنك.
- ب. البنوك الثنائية النشاط: وهي البنوك التي تقوم بعرض الخدمات بشكل التقليدية أو أيضا بشكلها الإلكتروني حيث تهدف هذه البنوك الى غزو أسواق جديدة عرضها كل الخدمات مع بعض .
- ت. البنوك الافتراضية: والتي تعتبر بنوك بصفة كلية كونها لا تملك أي وكالة بنكية ونجد في هذه الفئة نوعين من البنوك:<sup>1</sup>

- النوع أول: مثل pes stat-up التي تقترح عبر الانترنت خدمات مطابقة للخدمات التقليدية.
- النوع الثاني : نجد ما يسمى بالمتعاملين الخارجية *opérateurs étrangers* أي تأسست وكالات إلكترونية على الأنترنت خارج البلاد من أجل تقليص التكاليف تأسيس وكالة فعلية.
- ث. الداخلين الجدد في العالم المالي: ويتمثلون بشكل خاص في شركات التأمين شركة التوزيع ومثلا في فرنسا نجد (casino , au chan, carfour) التي تبحث عن تنوع مكثفة لنشاطاتها من أجل زيادة مردودية غير أن هذه الفئة تكتفي حاليا بخدمات محددة مثل: حسابات الادخار، قروض الاستهلاك، فئة المقارنة في هذا الموضوع بين البنوك التقليدية والبنوك الإلكترونية ونجد أن البنوك الإلكترونية تستطيع تقديم كافة أنواع العمليات المصرفية للعملاء دون أي يكون لطبيعتها الإلكتروني أي أثر على الخدمات المصرفية التي تقدمها وعموما يرجع ظهور وانتشار البنوك الإلكترونية إلى عاملين أساسيين:
- تنامي أهمية ودور الوساطة بفعل تزايد حركة التدفقات النقدية و المالية أما في مجال التجارة أو مجال الاستثمار و الناتجة عن عولمة الأسواق .
- تطور المعلوماتية والتكنولوجية والإعلام والاتصال ،وأوما يعرف بالصدمة التكنولوجية والتي كانت في كثير من الأحيان واستجابة للعامل الاول .

<sup>1</sup> محمد قشي، صالح وآخري، "البنوك الإلكترونية ومخاطرها وطرق الحماية منها"، ملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي ضرورة الانتقال وتحديات والحماية مركز جامعة عدد الحفظ بو الصوف، ميلة، 2018، ص04، ص05

تتيح البنوك الإلكترونية للعملاء فرصة للتسوق الجديدة وبتكاليف منخفضة، بالإضافة إلى سهولة الاتصال بالمعلومات المصرفية والجدول يبين أهم الفروقات بين البنوك الإلكترونية والبنوك التقليدية

الجدول(II-03): مقارنة بين البنوك الإلكترونية والبنوك التقليدية

البنوك الإلكترونية	البنوك التقليدية
الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الحاسوب الآلي وملحقاته المادية وبرمجياته المتعددة.	الاعتماد على الورق والتسجيلات والملفات.
عنصر بشري محدود ومدرب على تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتقنياتها الحديثة .	عنصر بشري كثيف ذو تدريب محدود وتقليدي وغالبا ما يعتمد التكوين على الوساطة وثورات الخبرة.
إنجاز الأعمال الإدارية والمعاملات يتم بسرعة ويسير في وقت قصير وفي الغالب لا حاجة للمستندات.	المستندات والوثائق الشخصية هي الضرورية بينما المعاملات تتم في أغلب الحالات وقد تأخذ أياما وأسابيع وأشهر.
الشفافية والمصادقية في إنجاز الاعمال الإدارية والمعاملات.	إمكانية التلاعب والعبث والتزوير والبيروقراطية في إنجاز الأعمال والمعاملات.
بفضل الشبكات العنكبوتية يتم تقديم الخدمات على مدار 24 ساعة، وطيلة أيام الأسبوع.	محدودية الأداء والخدمة حيث لا تقدم الخدمات إلا أثناء ساعات الدوام الرسمي.

المصدر: خولة جفال، صبرينة ناجح، "واقع آفاق الصيرفة الإلكترونية في الجزائر"، مرجع سبق ذكره، ص08

## خلاصة الفصل الثاني:

يعتبر نظام الدفع أساس أي اقتصاد، وذلك بتواجده في مركز النشاطات الاقتصادية في ظل وجود ما يعرف بالاقتصاد وبرزت التكنولوجيات الحديثة وتوسع استخدام الانترنت، مما سهل العمليات تقديم الخدمات والانتقال من الطرق التقليدية ورقية الى طرق وسائل الدفع الالكترونية وهذا بهدف كفاءة أداؤها وتخفيض تكاليف عمليات الدفع، والجزائر من بين الدول أدركت تحسین وسائل الدفع وكان ذلك من خلال إطلاق عدة مشاريع سنة 2005 وذلك بداية بمشروع البطاقات البنكية للسحب من طرف البنوك وبطاقات الدفع من طرف المؤسسة بريد الجزائر لدورها الكبير في عمليات الدفع في الجزائر، دراسة الاستعانة بخبرات أحد البنوك الكبرى لتكوين الإطار توعية وتحسين العملاء بمزايا الخدمات المصرفية الإلكترونية، ولتجاوب إلى هذه التطورات يقتضي وجود جهاز مصرفي فعال تنافسي تخضع من خلال البنوك والمؤسسات المالية إلى برنامج إصلاحي شامل محوره الأساسي تطهير البنوك من خلال منحها شروط تسمح لها بتطور وتحديث طرق تسييرها ونمط عملها، تنوع الخدمات وممارسة العمليات المصرفية الإلكترونية إلى جانب العمليات التقليدية

الفصل الثالث:

دراسة تطبيقية لفندق مونتانا AZ -

مستغانم-



## تمهيد:

شهدت التغيرات الحاصلة في بيئة الأعمال الاقتصادية وبالخصوص التطورات التكنولوجية، ولعل وسائل الدفع الإلكترونية التي أصبحت تحتل مكانة كبيرة في بيئة المؤسسة الفندقية هي أحد مظاهر هذا التطور التي تمكن من التطور الوسائل الدفع بما يلائم احتياجاتها العملاء من جهة وتحقيق أهداف المؤسسة الفندقية من جهة أخرى.

وفي هذا السياق، يعتبر الفندق مونتانا AZ أحد أقطاب المؤسسات السياحية فالجزائر، والتي شهدت تغيرات التي مست تطورات الدفع الإلكتروني.

فسنحاول من خلال هذا الفصل تناول الجانب التطبيقي لهذا الموضوع، وتقديم مؤسسة فندقية حيث تم اختيار فندق مونتانا AZ في ولاية مستغانم، لتكون محلا للدراسة نشأتها وتعريفها والتطرق إلى الهيكل التنظيمي وأيضاً الخدمات التي يقدمها الفندق مونتانا AZ ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة التطبيقية فقد تم تقسيم الفصل إلى ثلاث مباحث التالية:

المبحث الأول: تقديم الفندق مونتانا AZ وتنظيمه الإداري.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة وأدوات تحليل البيانات.

المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة الميدانية.

## المبحث الأول: تقديم فندق مونتانا AZ وتنظيمه الإداري

### المطلب الأول: نشأة الشركة

تم إنشاء الشركة سنة 2015 أين وضع حجر الأساس بناء فندق 5 نجوم ومرافق مجاورة كحضيرة مائية وكذا مركب الرياضي الكل مجهز بأحدث المعدات، تم فتح الفندق والحضيرة المائية في جويلية 2018 بينما المركب الرياضي فتح جزء منه أواخر 2018، المدير العام هو سيد مهدي عبد مالك.

واتخذ شكل شركة ذات مسؤولية محدودة S.A.R.L برأسمال 500.000 دج عند إنشاء الشركة وتم رفعه سنة 2019 إلى 120.000.000 دج

فندق AZ MONTANA هو الفندق السادس في سلسلة فنادق AZ وهو فندق يلي بالمعايير الدولية للفندقة، ويقع بجواره منتزه MOSTA-LAND الترفيهي في ولاية مستغانم بسعة 219 غرفة و13 شقة و3 مطاعم ومصنف شعر والجمال وصالة رياضة ومركز رياضي وحضيرة مائية جميعها مجهزة بأحدث معدات الجليل.

يقدم هذا الفندق الصديق للأطفال الألعاب والمساحات الترفيهية مع الترفيه وغرفة متعددة الأغراض و3 قاعات تدريب ومركز مؤتمرات يتسع لحوالي 1000 شخص، أيضا منتزه أكوا مع عشرات من أحواض السباحة، وهي: تجمع الأمواج، والشرايح المتعددة والشرايح، ومسبح متعدد اللعب للأطفال، فضلا عن حمامات السباحة والإسترخاء. يجمع هذا الفندق بين الترفيه والسرور والراحة لجميه الأعمار.

ويتكون فندق AZ من:<sup>1</sup>

- 220 غرفة، 13 سويت، 13 شقة؛
- يوجد فيه: 8 طوابق و7 مصاعد،
- 2 مطاعم، 1 كفتريا،
- صالة رياضة، ملعب؛
- SPA ساونا، جاكوزي، حمام، مسبح استرخاء؛
- 2 حمام سباحة (داخلي وخارجي)،

<sup>1</sup>وثائق مقدمة من طرف المؤسسة

- قاعة ندوات كبار الشخصيات، المؤتمرات وتدريب؛
- مرأبين لسيارات يتسع لعدد كبير من السيارات،

### المطلب الثاني: خدمات ومرافق الفندق

- موقع خلاب ليس بعيدا عن بحر فقط 15 دقيقة وقريب من وسط مدينة مستغانم؛
- يوفر الفندق النقل إلى المطار أحمد بن بلى وهران؛
- موجود بالقرب من مدينة الملاهي موستلاند ويوفر (وصول خاص)؛
- مساحة الإجتماع يمكن أن يستوعب ما بين 12 إلى 1000 شخص؛
- مجمع رياضي ومسبح خارجي؛
- الأنشطة والمتعلم المقترحة من طرف الفندق؛
- مدينة ملاهي " موستلاند" و 200 حديقة الحيوانات؛
- الكهف الأصفر
- شاطئ الجدول يبعد ب 5 دقائق؛
- وهران نبع ب 45 دقيقة؛
- طريق السريع يبعد 10 دقائق؛

استرخ في فندق AZ MONTANA فهو مكان قاهر وممتع، يوفر مساحة يمكن للقضاء وقتك فيها برفاهية وسيكون جميع الموظفين تحت تصرفك بالكامل لجعل إقامتك ممتعة.

### المطلب الثالث: محتويات وأنظمة الدفع والتواصل في الفندق

#### 1) محتويات الفندق:

##### أ. الغرف:

عند الحجز في فندق AZ MONTANA وبمجرد وصولك تلقى بالترحيب من طرف عمال الاستقبال وحسن المعاملة حيث يقوم بالدفع كاملا أو جزئيا ليحمل العامل لك حقائبك وبذلك على غرفتك المجهزة بخدمة الإنترنت WIFI والتلفاز بلازما ذو حجم تسيير مريح مكيف برطوبة الجو كما أنه يتوفر على ديكور رائع من حيث الأثاث والأفرشة إضافة إلى ألوان الطلاء كما لديك حمام مجهز بشراشف وكافة مستلزمات النظافة مثل(الصابون، شامبو، كريم ترطيب، بلسم، فرشاة، ومعجون أسنان..).

### لديه ثلاث إطلالات غرف:1

غرف تطل على بحر.

غرفة تطل على المسبح والمرافق المائية.

غرفة تطل على جبل.

كما لديك خيارات متعددة إذا كنت مع العائلة والأقارب فيمكنك حجز سويت لك وللأبناء وإذا كانت أسرة كبيرة يمكنك حجز شقة فهي تستطيع إيواء 5 أشخاص ويمكن إضافة سرير للرضيع كما تجد في الغرفة كنبه تفتح لتصبح سريرا في خدمتك بسرعة وتختلف الأسعار والتكلفة بين موسم الشتاء والصيف.

### ب. المطاعم:

فندق AZ مونتانا لديه مطاعم مميزة وطايم طبخ مكون من أشهر الطهاة من داخل وخارج الوطن مطبخ راقي وفقا لتقاليد ومتطلبات العملاء لتحقيق الانسجام ووجبات ناجحة.

لك الحق في فطور الصباح تأخذ تكلفته مباشرة عند الدفع ويكون حسب اختيارك (قهوة، حليب، عصير، حلويات، كعك، مربى...) تكلفته تصل إلى 1500.00.

أما الغذاء فيكون عليك الدفع ولم يحتسب مع تكلفة الحجز ويكون كذلك حسب ذوقك (بيتزا، مقبلات، سمك...) تصل تكلفته حسب ما طلبته أنت.

أما العشاء فيكون عبارة عن بوفيه مفتوح مكون من مجموعة من الأطباق الراقية اللذيذة وتصل تكلفته إلى 4000.00 لكل شخص.

### ت. صالة الرياضة:

يمكنك استغلال فترة الصباح في صالة الرياضة المجهزة بكل أدوات الرياضة والجيم أو الجري ولعب المرة في الملعب.

<sup>1</sup> وثائق مقدمة من طرف المؤسسة

ث. SPA:

بعد الجري وبذل المجهود يمكنك الاسترخاء في الحمام الساخن والاستمتاع بالساونات والجاكوزي وفي المساء تمتع بالمسبح والألعاب الموجودة فيه لتسليية وقضاء الوقت رائع.

ج. قاعة المحاضرات:

وفي حالة كنت في عمل استغل قاعة الندوات لتجمع فيها والعمل جيدا فهي مكونة من عدة طاولات ومجهزة للاجتماعات والندوات.

(2) نظام الدفع والتواصل في الفندق:

أ. نظام الدفع في فندق AZ:

عندك عدة خيارات للدفع إما:

- نقدا.
- شيك بنكي.
- بطاقة الذهبية.

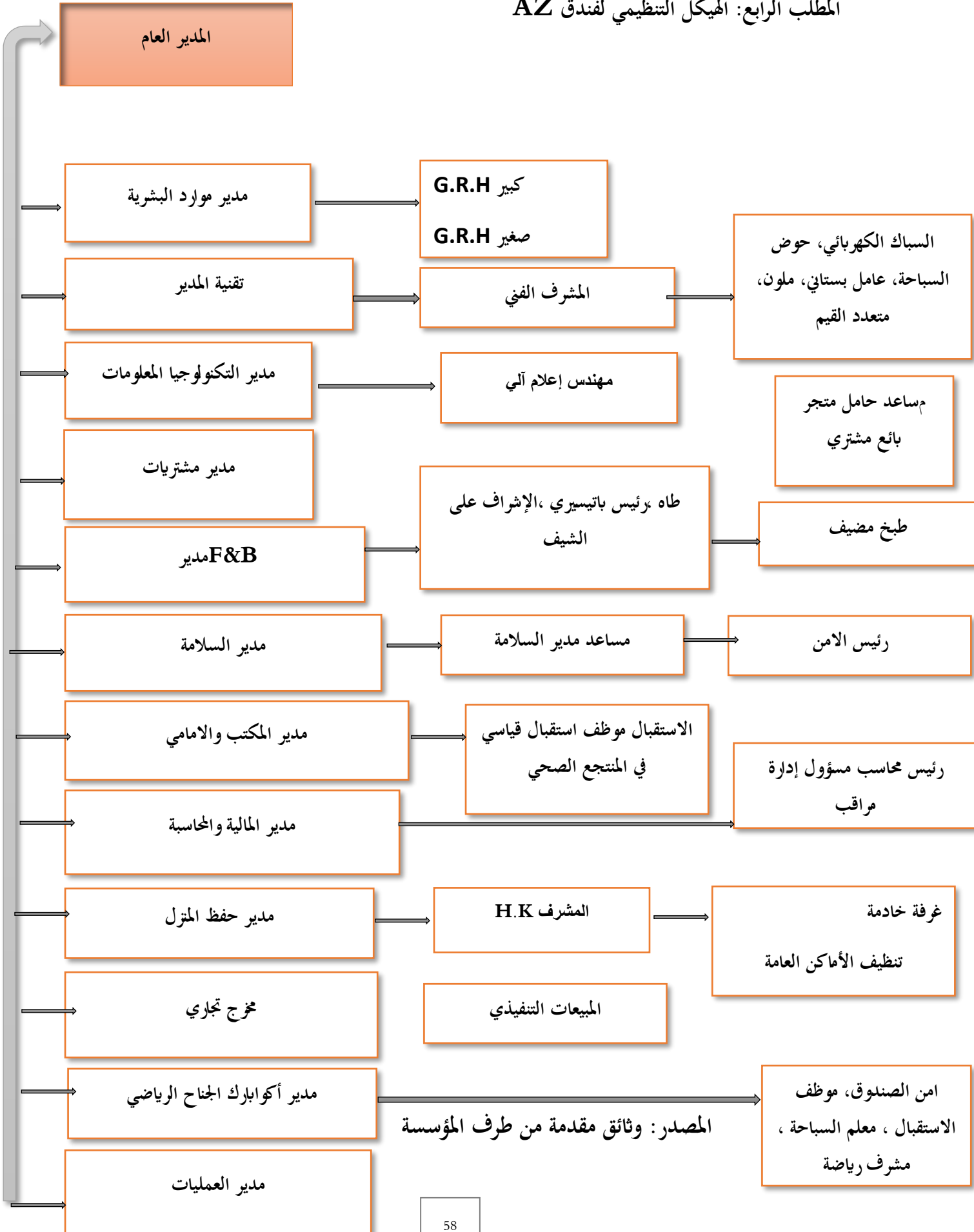
تستفيد من التخفيضات في موسم الشتاء أما الصيف غير معني بها.

ب. يمكنك التواصل مع الفندق عن طريق<sup>1</sup>:

- الهاتف: تتصل بأرقام الفندق وسيكون موظفو الاستقبال في اتصال معك والترحيب بك وإعطائك كافة المعلومات.
- الإيميل: يمكنك ارسال إيميل وسيتم الرد عليك
- يمكنك مجيء إلى الفندق بنفسك والتواصل مع عمال الاستقبال.

<sup>1</sup> وثائق مقدمة من طرف المؤسسة

المطلب الرابع: الهيكل التنظيمي لفندق AZ



## المبحث الثاني: منهجية الدراسة وأدوات تحليل البيانات

يستند البحث العلمي إلى سلسلة من الخطوات والقواعد العامة التي تناسب طبيعة الدراسة، وتتيح للباحث القدرة على إجراء تحليل علمي موضوعي للبيانات التي تم جمعها، إن نوعية البيانات المراد جمعها هي التي أدت إلى استعمال أداة الدراسة التطبيقية المعتمدة والمتمثلة في الاستبيان.

تم استعراض أهم خطوات المنهجية والإجراءات التي يتم الاعتماد عليها وذلك من خلال: مراحل الدراسة، تحليل البيانات الشخصية، تحليل بيانات الدراسة، اختبار الفرضيات.

## المطلب الأول: مجتمع الدراسة وعينة الدراسة

يتمثل في جميع عمال فندق مونتانا AZ ولاية مستغانم، وتتكون العينة من 30 عامل من فندق مونتانا AZ ولاية مستغانم

## المطلب الثاني: جمع بيانات الدراسة

لقد تم إعداد الاستمارة حول موضوع دراسة مقارنة بين وسائل الدفع الإلكترونية ووسائل الدفع التقليدية في المؤسسات الفندقية دراسة ميدانية مقارنة لعمال فندق مونتانا AZ ولاية مستغانم، حيث تعتبر هذه الاستمارة كأداة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة.

وكانت هذه الاستمارة عبارة عن استبيان موجه لعمال الفندق للإجابة عليه، والهدف من الاستبيان المقارنة بين وسائل الدفع الإلكترونية ووسائل الدفع التقليدية في المؤسسات الفندقية.

تحتوي استمارة البحث التي تم الاعتماد عليها إلى محورين كما يلي:

## القسم الأول: معلومات عامة (البيانات الشخصية)

الجنس: على المستويين الذكر والأنثى

السن: على أربع مستويات من 18 إلى 30 سنة، من 31 إلى 40 سنة، من 41 إلى 50 سنة، أكثر من 51 سنة.

المستوى التعليمي: على أربع مستويات متوسط، ثانوي، جامعي، دراسات عليا.

القسم الثالث: بيانات الدراسة

تنقسم إلى محورين:

المحور الثاني: تحديات التي تواجه أنظمة وسائل الدفع الإلكترونية في فندق مونتانا وتضم 15 فقرة.

المحور الثاني: رضا الزبائن عن أنظمة وسائل الدفع الإلكترونية ووسائل الدفع التقليدية وتضم 10 فقرات.

المطلب الثالث: ثبات أداة الدراسة وصدقها

من أجل التعرف على إجابات عمال فندق مونتانا AZ ولاية مستغاثم، قد تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي، حيث يسمح هذا المقياس بحساب درجة موافقته أو عدم موافقته على العبارات المقترحة.

الجدول رقم (III-01): درجة مقياس ليكارت

الاستجابة	غير موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام spss، ص 538.

وتم تحديد مستوى الفعالية في كل محور من محاور الاستبيان طبقاً للمقياس بعد حساب المتوسط الحسابي المرجع للأوزان (الدراجات) بالشكر التالي:<sup>1</sup>

$$0.8 = 4/5$$

<sup>1</sup> عز عبد الفتاح، مرجع سابق، ص 583.



وقد حسب طول الفترة على أساس أن الأوزان الخمسة من 1 إلى 5 محصورة بينهما أربع مسافات، وطبقا لقيم المتوسط الحسابي المرجح تم تحديد اتجاه آراء أفراد عينة الدراسة كما في الجدول التالي رقم (02):

الجدول رقم (III-02): مقياس المتوسط الحسابي المرجح لاتجاهات آراء أفراد عينة الدراسة

التصنيف (الرأي)	غير موافق بشدة	موافق	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة
المتوسط المرجح	من 1 إلى 1.79	من 1.80 إلى 2.59	من 2.60 إلى 3.39	من 3.40 إلى 4.19	من 4.20 إلى 5	

المصدر: عز عبد الفتاح، مرجع سبق ذكره، ص 538.

الأدوات الإحصائية المستخدمة:

أما الأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليل الاستبيان نوجزها فيما يلي:

- النسب المئوية والتكرارات: تم الاعتماد عليها من أجل وصف خصائص أفراد عينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي ( $\bar{X}$ ): وهو المقياس الأوسع استخداما من مقاييس النزعة المركزية ويتم استخدام المتوسط الحسابي لإجابات عينة الدراسة عن الاستبيان لأنه يعبر عن مدى أهمية الفقرة عند أفراد العينة.
- الانحراف المعياري ( $\sigma$ ): وهو مقياس من مقاييس التشتت لقياس وبيان تشتت إجابات مفردات عينة الدراسة حور وسطها الحسابي، ويكون هناك اتفاق بين أفراد العينة على فقرة معينة إذا كان انحرافها المعياري منخفضا.
- ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات وصدق الاستبيان.
- اختبار العينة الواحدة t test

صدق الاستبيان:

فبعد صياغة الاستمارة بتوجيه الأستاذ المشرف في هذا المجال في جامعة مستغانم، بالإضافة إلى دراسة مدى دقة صياغة العبارات المقترحة وخدمتها للموضوع المدروس.

ثبات الاستبيان:

طريقة ألفا كرونباخ: يقصد بثبات الاستبيان أن يعطي هذا الاستبيان نفس النتيجة فيما لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، بعبارة أخرى إن ثبات الاستبيان بعني الاستقرار في نتائجه وعدم تغيرها بشكل كبير، فيما لو تم إعادة توزيع الاستبيان على أفراد العينة المبحوثة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.

ومن أكثر الطرق شيوعا لقياس الثبات هي طريقة ألفا كرونباخ، ولمعرفة مدى ثبات أداة القياس، ولقد تحققت من صدق استبيان الدراسة من خلال هذا المعامل "ألفا كرونباخ".

والجدول يوضح نتائج هذا الاختبار:

الجدول رقم(III-03) نتائج اختبار معامل الثبات ألفا كرونباخ ومعامل الصدق لكل أسئلة الاستبيان

عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
25	0.830

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على المخرجات spss

تبين أن معامل ألفا كرونباخ يساوي 0.830 وهي قيمة تفوق النسبة المعتمدة من قبل الإحصائيين والمقدرة ب 0.6، وهذا ما يدل على صدق وثبات أداة الدراسة.

أما بالنسبة لكل محور من محاور الاستبيان فقد كانت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (III-03): نتائج اختبار معامل الثبات ألفا كرونباخ ومعامل الصدق لكل محور من محاور الاستبيان

الرقم	بيانات الدراسة	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
أولا	تحديات التي تواجه أنظمة وسائل الدفع الإلكترونية في فندق مونتانا	15	0.644
ثانيا	رضا الزبائن عن أنظمة وسائل الدفع الإلكترونية ووسائل الفع التقليدية	10	0.694
كل فقرات الاستبيان			0.830

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

### المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة

من خلال هذا المبحث سنتطرق إلى عرض نتائج الدراسة من خلال تحليل نتائج الاستبيان من خلال وصف عينة الدراسة تحليل البيانات الشخصية وتفسيرها تحليل بيانات الدراسة، وفي الأخير اختبار الفرضيات وتحليلها.

#### المطلب الأول: وصف عينة الدراسة

##### أولا- البيانات الشخصية:

يتضمن وصف عينة الدراسة التحليل الإحصائي للمعلومات العامة للاستبيان من خلال تحليل الخصائص الديمغرافية لأفراد العينة.

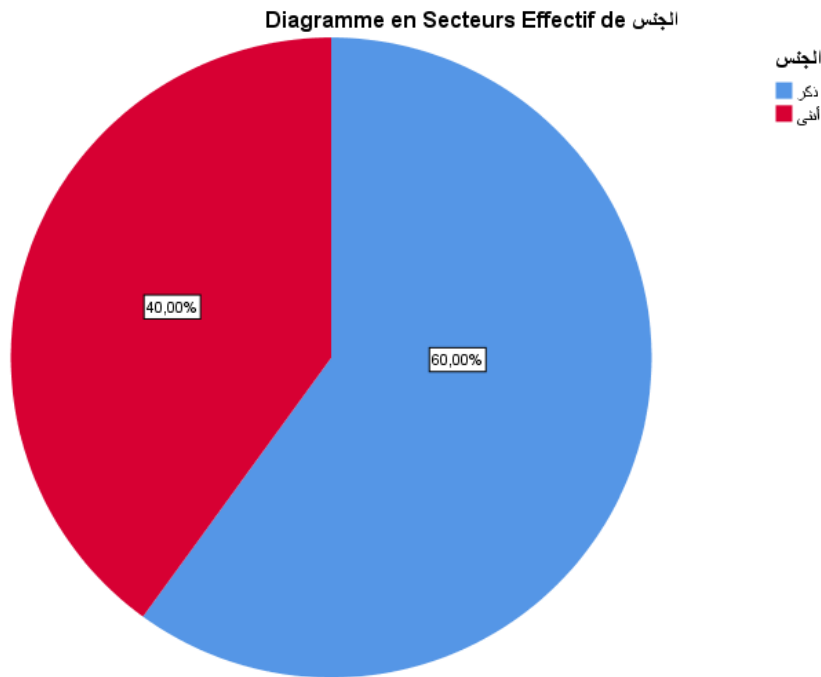
#### 1- الجنس: الجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجدول رقم (III-05): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس:

الجنس	تكرار	النسبة (%)
ذكر	18	60
أنثى	12	40
المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل رقم (01): توزيع مفردات العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن فئة الذكور يمثلون نسبة 60% من أفراد العينة، تقابلها نسبة الإناث بنسبة 40%، ومنه نستنتج أن الفئة الغالبة هي فئة الذكور ومنه أغلب عمال فندق مونتانا لولاية مستغانم ذكور.

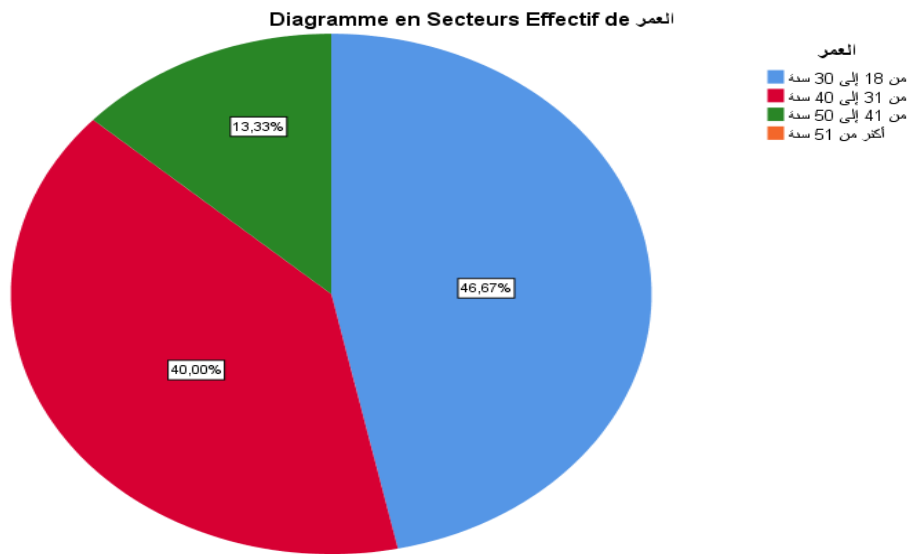
2- العمر: قسمنا عينة الدراسة حسب العمر إلى ثلاث فئات وذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (III-06): توزيع عينة الدراسة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة %
من 18 إلى 30 سنة	14	46.7
من 31 إلى 40 سنة	12	40
من 41 إلى 50 سنة	04	13.3
أكثر من 51 سنة	00	00
المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

الشكل رقم (III-02): توزيع مفردات العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول أعلاه والتمثيل البياني نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة كانت أعمارهم من 18 إلى 30 سنة يمثلون نسبة 46.7%، تليها فئة الذين سنهم بين 31 إلى 40 سنة بنسبة 40%، تليها فئة الأفراد الذين سنهم من 41 إلى 50 سنة بنسبة 13.3% من حجم العينة.

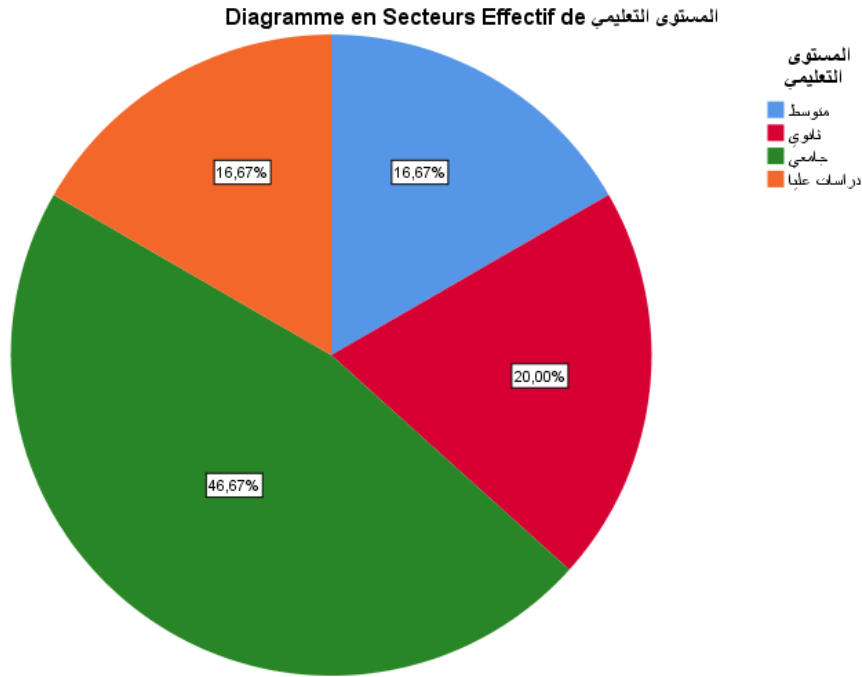
**3- المستوى التعليمي:** تضم عينة الدراسة مجموعة من العمال ذوي مستويات تعليمية مختلفة موضحة حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (III-07): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
16.7	05	متوسط
20	06	ثانوي
46.7	14	جامعي
16.7	05	دراسات عليا
<b>100</b>	<b>30</b>	<b>المجموع</b>

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل رقم (III-03): توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

بالنسبة للمستوى التعليمي نلاحظ من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه أن أغلبية أفراد العينة مستواهم التعليمي جامعي بنسبة 46.7%، تقابلها نسبة 20% تمثل الأفراد الذين مستواهم التعليمي ثانوي، تليها نسبة 16.7% تمثل فئة الأفراد الذين مستواهم التعليمي متوسط، ونجد نفس النسبة للأفراد الذين مستواهم التعليمي دراسات عليا.

المطلب الثالث: عرض وتحليل الاستبيان

ستتطرق في هذا المطلب إلى تحليل بيانات الدراسة، واختبار الفرضيات.

أولاً- تحليل بيانات الدراسة:

بعد تحليل الخصائص الديمغرافية للعينة ننتقل إلى تحليل البيانات المتعلقة بمقارنة بين وسائل الدفع الالكترونية ووسائل الدفع التقليدية في المؤسسات الفندقية، بعد تفريغ الاستمارة وترميز البيانات وإدخالها للحاسوب باستعمال برمجية spss<sub>v20</sub> (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Science).

وبما أننا استخدمنا مقياس ليكرات الخماسي الذي يعبر عن الخيارات (موافق تماماً، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق تماماً) هو متغير ترتيبي والأرقام التي تدخل في البرنامج تعبر عن أوزان الإجابات، ولتحديد طول الخلايا مقياس ليكرات الخماسي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى  $5-1=4$  تم تقسيم عدد الخلايا  $4/5=0.8$ ، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى للخلية، وعليه سيتم حساب النتائج حسب الجدول التالي:

الجدول رقم(III-08): إجابات الأسئلة ودلالاتها

الرمز	المتوسط الحسابي المرجح	الاتجاه	مستوى القبول (تم وضعه كوسيلة للتقييم العام للإجابات على كل بعد من أبعاد محاور الدراسة)
1	من 1 إلى 1,79	غير موافق تماماً	ضعيف جداً
2	من 1,80 إلى 2,59	غير موافق	ضعيف
3	من 2,60 إلى 3,39	محايد	متوسط
4	من 3,40 إلى 4,19	موافق	مرتفع
6	من 4,20 إلى 5	موافق تماماً	مرتفع بشدة

المصدر: عبد الفتاح عز، 2007، ص 540.



المحور الأول: التحديات التي تواجه أنظمة وسائل الدفع الإلكترونية في فندق مونتانا

يتضمن هذا المحور تحليل الإجابات عن أسئلة المحور الأول المتمثلة في التحديات التي تواجه أنظمة وسائل الدفع الإلكترونية في فندق مونتانا، وقد تم حساب وعرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات عينة الدراسة عن جميع فقرات هذا المحور، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (III-09): تحليل اتجاهات إجابات أفراد العينة على فقرات المحور الأول

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
01	تراجعت نسبة استخدام وسائل الدفع التقليدية مع ظهور وسائل الدفع الحديثة	3.700	0.651	مرتفع
02	أنظمة وسائل الدفع الإلكترونية صعبة التعامل بالنسبة للزبون	3.633	0.718	مرتفع
03	تستخدم أنظمة الحديثة للتسوق الإلكتروني فقط	4.066	0.639	مرتفع
04	تستخدم أنظمة الدفع للسفر فقط	3.566	0.817	مرتفع
05	ساهمت وسائل الدفع الإلكترونية في التقليل من زمن الحصول على خدمة	3.666	0.922	مرتفع
06	وسائل الدفع الإلكترونية المتوفرة ملائمة لجميع زبائن	3.100	0.844	متوسط
07	استخدام وسائل الدفع الإلكترونية يتميز بالدقة وعدم ارتكاب الأخطاء مع الزبائن	3.633	0.808	مرتفع
08	يشعر كالتعامل بوسائل الدفع الإلكترونية بنوع من تميز	3.866	0.730	مرتفع

09	أنظمة وسائل الدفع التقليدية مريحة أكثر	3.533	0.681	مرتفع
10	سهولة ضياع البطاقة الالكترونية نظرا لصغر حجمها	2.966	0.964	متوسط
11	يمكن استخدام بطاقة مسروقة أو مفقودة	2.600	0.968	متوسط
12	يتوقف مدى استخدام البطاقة الالكترونية على ثقافة الزبون (الوعي المصرفي)	3.800	0.484	مرتفع
13	انتشار ظاهرة الشبكات بدون رصيد	3.800	0.664	مرتفع
14	وضع إجراءات كافية لحماية حسابات الزبائن	3.366	0.850	متوسط
15	يحرص الفندق على توفير خدمة التعامل بالوسائل الحديثة في كامل فروع	4.000	0.454	مرتفع
المجموع	التحديات التي تواجه أنظمة وسائل الدفع الالكترونية في فندق مونتانا	3.553	0.311	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية لفقرات المحور الأول والمتمثل في التحديات التي تواجه أنظمة وسائل الدفع الالكترونية في فندق مونتانا تراوحت بين (2.600-4.066)، بدرجة مرتفعة وهو ما يشير إلى أن عمال فندق مونتانا موافقون على التحديات التي تواجه أنظمة وسائل الدفع الالكترونية في فندق مونتانا بنسبة كبيرة، بحيث بلغ المتوسط الحاسبي الكلي لهذا البعد 3.553 وهي درجة مرتفعة، وقدّر الانحراف المعياري الكلي بـ 0.311 وهي درجة مرتفعة، وتراوحت الانحرافات المعيارية لجميع فقرات هذا البعد المتمثل في التحديات التي تواجه أنظمة وسائل الدفع الالكترونية في فندق مونتانا بين (0.454-0.968) وتدلل هذه القيم على قرب إجابات أفراد العينة من المرتفع جداً، أي أن أفراد العينة كانوا أغلبيتهم موافقون على فقرات هذا المحور.

المحور الثاني: رضا الزبائن عن أنظمة وسائل الدفع الالكترونية ووسائل الدفع التقليدية

يتضمن هذا الجزء تحليل الإجابات عن أسئلة المحور الثاني والمتمثل في رضا الزبائن عن أنظمة وسائل الدفع الالكترونية ووسائل الدفع التقليدية، وقد تم حساب وعرض المتوسطات الحسابي والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات عينة الدراسة عن جميع فقرات هذا المحور، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (III-10): تحليل اتجاهات إجابات أفراد العينة على فقرات المحور الثاني

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
01	لا أثق في وسائل الفع الالكترونية	4.066	0.639	مرتفع
02	قلة الثقافة وتوعية باستخدام الدفع الالكترونية بالفندقة	3.566	0.817	مرتفع
03	لا يشعر الزبون بالرضى وارتياح عند استخدام الدفع الالكتروني	3.666	0.922	مرتفع
04	الدفع النقدي أكثر ارتياح	3.100	0.844	متوسط
05	الزبون لا يشعر بالرضى من حمل أموال كبيرة عند حجز	3.633	0.808	مرتفع
06	لا يمكن استبدال الدفع الحديث بالدفع التقليدي في كل مجالات	3.866	0.730	مرتفع
07	الدفع النقدي أفضل من الدفع الالكتروني	3.533	0.681	مرتفع
08	توفير أجهزة الدفع الالكترونية في كل مؤسسات الفندقية	3.800	0.484	مرتفع
09	الدفع النقدي أكثر سهولة في التعامل مع زبائن	3.800	0.664	مرتفع

متوسط	0.850	3.366	تسهيلات المعاملات المالية تلعب دور في تأثير على جذب الزبون	10
مرتفع	0.389	3.640	رضا الزبائن عن أنظمة وسائل الدفع الالكترونية ووسائل الدفع التقليدية	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

يظهر من خلال بيانات الجدول أعلاه ن المتوسطات الحسابية لفقرات المحور الثاني والمتمثل في رضا الزبائن عن أنظمة وسائل الدفع الإلكترونية ووسائل الدفع التقليدية تراوحت بين (3.100-4.066) بدرجة مرتفعة وهو ما يشير إلى أن عمال فندق مونتانا موافقون على محور الثاني بنسبة كبيرة نوعا ما، بحيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد 3.64 وهي درجة مرتفعة، والانحراف المعياري الكلي لهذا المحور 0.389 وتراوحت الانحرافات المعيارية لجميع فقرات هذا البعد من المحور الثاني المتمثل في رضا الزبائن عن أنظمة وسائل الدفع الالكترونية ووسائل الدفع التقليدية بين (0.639-0.922) وتدل هذه القيم على قرب إجابات أفراد العينة من المرتفع، أي أن أفراد العينة كانوا أغلبيتهم موافقون على فقرات هذا المحور.

ثانيا- اختبار فرضيات الدراسة:

تم اختبار فرضيات الدراسة إحصائيا باستخدام برنامج Spss:

الفرضية الرئيسية:

نص الفرضية: "يوجد أثر لوسائل الدفع الإلكترونية على المؤسسات الفندقية"

ولاختبار الفرضية الرئيسية سنقوم باختبار فرضياتها الفرعية:

الفرضية الفرعية الأولى:

نص الفرضية: "يوجد أثر في تحديات التي تواجه أنظمة وسائل الدفع الإلكترونية على المؤسسات الفندقية".

$H_0$ : لا يوجد أثر في تحديات التي تواجه أنظمة وسائل الدفع الإلكترونية على المؤسسات الفندقية.

$H_1$ : يوجد أثر في تحديات التي تواجه أنظمة وسائل الدفع الإلكترونية على المؤسسات الفندقية.

للتأكد من صحة الفرضية الفرعية الأولى أو عدم صحتها، تم استخدام اختبار (ت) t test لعينة واحدة عند مستوى (0.05)

الجدول رقم (III-11): نتائج اختبار (ت) t test لعينة واحدة الفرضية الفرعية الأولى

نتيجة الفرضية	قيمة SIG T	قيمة (ت) t test الجدولية	قيمة (ت) t test المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفرضية الفرعية الأولى
مقبولة	0.000	2.032	62.521	0.311	3.553	يوجد أثر في تحديات التي تواجه أنظمة وسائل الدفع الإلكترونية على المؤسسات الفندقية.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نستنتج أنه يوجد أثر في تحديات التي تواجه أنظمة وسائل الدفع الإلكترونية على المؤسسات الفندقية، بحيث أظهرت نتائج أن القيمة مستوى الدلالة (SIG) بلغت 0.000 في عبارة المحور الأول وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، كما نجد أن قيمة (ت) t test المحسوبة لكل عبارات المحور الأول بلغت 62.521، وهي بذلك دالة إحصائياً لذلك يتم قبول الفرضية البديلة، وعليه نؤكد صحة الفرضية الفرعية الأولى.

الفرضية الفرعية الثانية:

نص الفرضية: "يوجد أثر لرضا الزبائن عن أنظمة وسائل الدفع الإلكترونية والتقليدية على المؤسسات الفندقية"

ولاختبار الفرضية الفرعية الثانية تمت الصياغة التالية:

$H_0$ : لا يوجد أثر لرضا الزبائن عن أنظمة وسائل الدفع الإلكترونية والتقليدية على المؤسسات الفندقية.

$H_1$ : يوجد أثر لرضا الزبائن عن أنظمة وسائل الدفع الإلكترونية والتقليدية على المؤسسات الفندقية.

للتأكد من صحة الفرضية الفرعية الثانية أو عدم صحتها، تم استخدام اختبار (ت) t test لعينة واحدة

عند مستوى (0.05)

الجدول رقم (III-12): نتائج اختبار (ت) t test لعينة واحدة الفرضية الفرعية الثانية

نتيجة الفرضية	قيمة SIG T	قيمة (ت) t test الجدولية	قيمة (ت) t test المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفرضية الفرعية الثانية
مقبولة	0.000	2.032	51.231	0.389	3.640	يوجد أثر لرضا الزبائن عن أنظمة وسائل الدفع الإلكترونية والتقليدية على المؤسسات الفندقية.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نستنتج أنه يوجد أثر لرضا الزبائن عن أنظمة وسائل الدفع الإلكترونية والتقليدية على المؤسسات الفندقية، بحيث أظهرت نتائج أن القيمة مستوى الدلالة (SIG) بلغت 0.000 في عبارة المحور الثاني وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، كما نجد أن قيمة (ت) t test المحسوبة لكل عبارات المحور الثاني بلغت 51.231، وهي بذلك دالة إحصائياً لذلك يتم قبول الفرضية البديلة، وعليه نؤكد صحة الفرضية الفرعية الثانية.

## خلاصة الفصل:

تم في هذا الفصل دراسة حالة عمال فندق مونتانا AZ لولاية مستغانم وقد تم تحليل نتائج الاستبيان واختبار فرضيات البحث والمتعلقة بالمقارنة بين وسائل الدفع الإلكترونية ووسائل الدفع التقليدية في المؤسسات الفندقية من خلال عمال فندق مونتانا AZ بولاية مستغانم، من ناحية كل محور من محاور الاستبيان، فالمحور الأول كان تحديات التي تواجه أنظمة وسائل الدفع الإلكترونية في فندق مونتانا، والمحور الثاني رضا الزبائن عن أنظمة وسائل الدفع الإلكترونية ووسائل الدفع التقليدية، وقد تم الاعتماد على تحليل عينة من عمال فندق مونتانا AZ لولاية مستغانم، حيث بلغ حجم العينة 30 موظف، وتم اختيارهم بطريقة عشوائية.

من خلال دراستنا تحصلنا على بعض نتائج ومن أهمها باختصار:

- تحاول مؤسسة فندقية تطبيق تكنولوجيا الوسائل الدفع الإلكتروني في جميع فروعها لتحسين خدمة العملاء؛
- بالرغم من التطور وسائل الدفع التي عرفتتها مؤسسات الفندقية فإن إستعمال البطاقة الإلكترونية والتحويلات الإلكترونية لا يزال في أول مراحله؛
- رغم وجود وسائل الدفع الإلكترونية إلا أن المؤسسات الفندقية لم تستغني عن إستخدام وسائل الدفع التقليدية؛

خاتمة عامة



خاتمة عامة:

لقد ظهرت وسائل الدفع الإلكترونية في المؤسسات الفندقية كنتيجة للتطور التكنولوجي كحل للمشاكل والعراقيل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية، وبالفعل تمكنت الوسائل الحديثة من الانتشار بسرعة، وقد ساعد في ذلك الجهود الكبيرة المبذولة من طرف المؤسسة الفندقية لجذب أكبر عدد ممكن من العملاء وجعلهم يختبرون فعالية ومزايا هذه الوسائل وبهذا يكونوا قد جسدوا مفهوم البطاقات الإلكترونية.

ولحسن الحظ أدركت المؤسسة الفندقية حتمية خدماتها لا سيما وسائل الدفع التي لا تحتل في الاقتصاد الجزائري المكانة والأهمية التي تتم بها في الدول المتقدمة، لذلك النظام المصرفي الجزائري الكثير عن الأعمال والخطوات الواجب إتباعها لإعادة إعتبار لوسائل الدفع، وإدخال ثقافة وسائل الدفع الحديثة حتى تتخلص من طابع النقدي الذي يميز هذا المجتمع، ذلك بداية استخدام البطاقة البنكية للسحب والدفع التي تغني من حمل واستخدام السيولة النقدية في عملية الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة والمقاصة الإلكترونية، يمكن القول بأن الفنادق تتبع الخطوات الصحيحة نحو تطوير وتحديث وسائل الدفع عجلة التجارة الإلكترونية في المستقبل.

يمكننا أن نستنتج أن هذه الوسائل أصبحت ضرورة في التكنولوجيا والتوجه نحو الرقمنة، وتتيح هذه الوسائل للنزلاء إمكانية دفع الفواتير الإقامة والخدمات الإضافية، مثل الطعام والشراب والغرف الإضافية بسرعة ويسر دون حاجة إلى النقد والتعامل مع المعاملات المختلفة، وتعمل وسائل الدفع الإلكترونية على تعزيز الأمان في المؤسسات الفندقية، بدلا من حمل النقود النقدية وتعريضها للسرقة أو فقدان والإعتماد على البطاقات الائتمانية التقليدية، يمكن للنزلاء استخدام الهواتف الذكية أو الأجهزة اللوحية لإجراء المدفوعات الفورية.

إختبار الفرضيات:

- نؤكد الفرضية الأولى: وسائل الدفع الإلكترونية تسمح بالقيام بعدد كبير من المعاملات بسرعة فائقة وأقل تكلفة وفي زمن قصير، فتعتبر هذه الفرضية مقبولة فالمؤسسات الفندقية تسعى دائما لتسهيل التعامل بالوسائل الدفع الإلكترونية وذلك في وقت قصير.

- تؤكد الفرضية الثانية: لا يمكن للمؤسسات الفندقية تجاهل هذه الوسائل لأنها أصبحت من مستلزمات العصر الحالي الذي يتميز بالسرعة والتطور المستمر، فنقبل هذه الفرضية الان المؤسسات الفندقية لا يمكن أن تستغني عن الوسائل الحديثة
- تؤكد الفرضية الثالثة: رغم المساعي الكبيرة التي بذلتها الجزائر في مجال تطوير وسائل الدفع إلا أنها لم تحقق الأهداف المرجوة من عملية التحديث والتعميم هذه الوسائل الدفع في جميع المؤسسات الفندقية فتقبل الفرضية الأن ليس جميع المؤسسات الفندقية تتعامل بالوسائل الدفع الإلكترونية.
- تؤكد الفرضية الرابعة: يجب على المؤسسات الفندقية أن توفر خيارات متعددة لعمليات الدفع هذا يسمح للزبائن بالاختيار الذي يناسبهم؛

### نتائج الدراسة:

- بظهور وسائل الدفع الإلكترونية لم تحمل المؤسسات الفندقية وسائل الدفع التقليدية، بل قامت باستغلال التكنولوجيا الحاصلة لصالحها من أجل التخلص والقضاء على جميع عيوبها، حيث سمح ذلك باختصار الوقت والتقليل من إفراط في الاستخدام الورقي.
- غياب الثقافة مصرفية في المجتمع الذي يتعامل بالشيك، وهذا يعود إلى صغر الحملة الإعلامية المخصصة للتعريف بنظام الدفع الإلكتروني.
- أصبحت وسائل الدفع الإلكترونية أكثر شيوعا واستخداما بفضل تطور تكنولوجيا يفضل العديد من النزلاء استخدام البطاقات الائتمان والمحافظ الرقمية الاجراء عملية الدفع بدلا من استخدام النقد.
- فقد شهد البنوك الإلكترونية زيادة كبيرة في الاستخدام بفضل التقدم التكنولوجي، العديد من الافراد يستخدمون الآن خدمات عبر الانترنت لإدارة حساباتهم المصرفية وإجراء عمليات الدفع والتحويلات الإلكترونية، مع ذلك لا يزال بعض الأشخاص يفضلون استخدام وسائل الدفع التقليدية مثل: النقد والشيكات، قد يكون السبب وراء ذلك هو عدم ثقة في التكنولوجيا الرقمية، أو القيود محددة في البنوك الإلكترونية والفنادق.
- من خلال الدراسة التطبيقية نستنتج أنه يوجد أثر في تحديات التي تواجه أنظمة وسائل الدفع الإلكترونية على المؤسسات الفندقية، بحيث أظهرت نتائج أن القيمة مستوى الدلالة (SIG) بلغت 0.000 في عبارة المحور الأول وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، كما نجد أن قيمة (ت) t test المحسوبة لكل عبارات

المحور الأول بلغت 62.521، وهي بذلك دالة إحصائياً لذلك يتم قبول الفرضية البديلة، وعليه نؤكد صحة الفرضية الفرعية الأولى، التي تنص على:

✓ يوجد أثر في تحديات التي تواجه أنظمة وسائل الدفع الإلكترونية على المؤسسات الفندقية - من خلال دراسة التطبيقية نستنتج أنه يوجد أثر لرضا الزبائن عن أنظمة وسائل الدفع الإلكترونية والتقليدية في المؤسسات الفندقية، بحيث أظهرت نتائج أن القيمة مستوى الدلالة (SIG) بلغت 0.000 في عبارة المحور الثاني وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، كما نجد أن قيمة (ت) t test المحسوبة لكل عبارات المحور الثاني بلغت 51.231، وهي بذلك دالة إحصائياً لذلك يتم قبول الفرضية البديلة، وعليه نؤكد صحة الفرضية الفرعية الثانية، التي تنص على:

✓ يوجد أثر لرضا الزبائن عن أنظمة وسائل الدفع الإلكترونية والتقليدية في المؤسسات الفندقية

### الاقتراحات والتوصيات:

كحوصلة لما خرجت به هذه الدراسات تقدم جملة من التوصيات والإقتراحات بهدف مساهمة في الرفع من عوائد وأداء المؤسسات الفندقية وتحمل هذه التوصيات في:

- على المؤسسات الفندقية مواكبة التطورات التي يشهدها العالم والإهتمام أكثر بالتقنيات التكنولوجية الحديثة من حيث الدفع؛
- محاولة الدمج إطارات متخصصة وتمكنة في العمل بين المؤسسات الفندقية والبنوك الإلكترونية؛
- ينبغي أن تعتمد المؤسسة الفندقية على نظام الدفع متكامل يتيح للضيوف إجراء مدفوعات بسهولة وأمان، ويفضل إختيار نظام يدعم مختلف الوسائل الدفع الإلكترونية مثل: بطاقة ائتمان، التحويلات البنكية والمحافظ الرقمية؛
- تعميم وسائل الدفع الإلكترونية في المؤسسات الفندقية لتسهيل عملية التعامل؛

### الإفاق الدراسة:

- إجراء المقارنة بين وسائل الدفع الإلكترونية والتقليدية بإستخدام مؤشرات تقييم الأداء؛
- إجراء المقارنة بين وسائل الدفع الإلكترونية والتقليدية بإستخدام مؤشرات العائد و المخاطرة؛
- إستخدام طرق وأساليب إحصائية في تقييم أداء دفع الإلكتروني

# المصادر والمراجع

الكتب:

- محمد الفاتح محمود بشير المغربي، النقود والبنوك، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، الطبعة الأولى ، القاهرة، مصر، 2018، ص08
- أحمد عبد العليم العجمي، نظم الدفع الإلكترونية و انعكاساتها علي سلطات البنك المركزي، دار جامعة الجديدة، الإسكندرية، 2013، ص90-91-93-94
- مصطفى يوسف كافي، النقود والبنوك الإلكترونية في ظل التقنيات الحديثة، رسلان، سوريا، دمشق، 2011، ص18
- محمد أحمد الافندي، النقود والبنوك، دار كتاب الجامعي، الطبعة الأولى، صنعاء، 2009م-1430هـ، ص33
- عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام spss، ص538.

الرسائل ومذكرات جامعية:

- إبتسام السائيس، صفاء نيلي، وسائل الدفع في التجارة الإلكترونية، مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي حقوق وعلوم سياسية، تخصص قانون أعمال، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2019/2020، ص38
- أمينة بن عروس، حبيبة رزيق، وسائل الدفع التقليدية في ظل الوسائل الحديثة في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر علوم اقتصادية، مالية وبنوك، جامعة بجي فارس، بالمدينة، 2017-2018، ص05
- خديجة سلطاني، إحلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الدفع الالكترونية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علوم اقتصادية ، مالية وبنوك، جامعة محمد خيضر، بسكرة ، 2013-2012، ص02
- دحية رباب، أثر التطور التكنولوجي على أنظمة ووسائل الدفع مع الإشارة إلى حالة الجزائر-دراسة تحليلية-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية بنوك وتأمينات، جامعة الجزائر3، 2019-2020، ص03
- خولة جفال، صابرينة ناجح، واقع و آفاق المصرفية الإلكترونية في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص إقتصاد نقدي و بنكي، كلية علوم الاقتصادية، جامعة العربي التبسي، 2019-2020، تبسة، ص25
- عمامرة العروسي، وسائل الدفع الإلكترونية بين الواقع والمأمول-دراسة حالة الجزائر-، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر في العلوم الإسلامية، تخصص المعاملات المالية المعاصرة، جامعة حمه لخضر بالوادي ، 2020/2021، ص14

- ياسمين سدرات، بدر الدين عاشوري، أثر استخدام الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية العاملة في الجزائر-دراسة حالة عينة من البنوك التجارية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص مالية وبنوك، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2019/2020، ص 08
- عمار لوصيف، "إستراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرون مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية"، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص التحليل والإستشراف الاقتصادي، جامعة منوري قسنطينة، 2008-2009، ص 24
- وافية بن شوشة، زهور بن كالي، "أثر تطور وسائل الدفع البنكية على تمويل التجارة الخارجية"، مذكرة لنيل شهادة ماستر في المالية محاسبية، جامعة يحي فارس بالمدينة، 2019-2020، ص 13
- وفاء تبيرقت، نوال بوفياية، "النظام القانوني للتحويل الإلكتروني للأموال"، مذكرة لنيل شهادة ماستر في الحقوق، تخصص قانون الأعمال، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، 2021/2022، ص 12 ص 13
- شيماء بن محسن، عفاف هباز، "دور أنظمة الدفع الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية"-دراسة حالة للبنك الوطني الجزائري BAN والبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة ورقلة-، تخصص مالية ومحاسبة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2018-2019، ص 13
- يحي الدين معنصر، "أثر وسائل الدفع على النشاط المصرفي" -حالة الجزائر-، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص مالية وتأمينات وتسيير المخاطر، جامعة أم بواقي، 2013-2014، ص 36
- موسى آدم عيسى، "أثار التغيرات في قيمة النقود وكيفية معالجتها في الاقتصاد الإسلامي"، رسالة مقدمة لنيل درجة التخصص الأول ماجستير، تخصص اقتصاد الإسلامي، جامعة أم القرى، مملكة العربية السعودية، 1454-1984، ص 05
- حكيمة بن وارث، "دور وأهمية التجارة الإلكترونية في اقتصاد المعرفة-مع الإشارة للعالم العربي"-، مذكرة مقدمة نيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص مناخمت المؤسسة، جامعة العربي بن مهيدي، أم بواقي، 2007/2008، ص 63
- وافية بن شوشة، زهور بن كالي، "أثر تطور وسائل الدفع البنكية على تمويل التجارة الخارجية"، مذكرة لنيل شهادة ماستر في المالية محاسبية، جامعة يحي فارس بالمدينة، 2019-2020، ص 13
- فوزية زحاف، "نظام الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية -حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية"-، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص مالية والبنوك، جامعة العربي بن مهيدي، أم بواقي، 2012-2013، ص 05 ص 06

المجلات والملتقيات والمداخلات:

- السعيد بريكة، فوزي شوق، "تحديات وسائل الدفع الإلكتروني دراسة استطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية"، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، جامعة أم بواقي، الجزائر، العدد الثاني، 2014، ص 59
- الياس صلاح، "وسائل الدفع التقليدية في ظل الوسائل الحديثة"، مداخلة مقدمة في الملتقى العالمي الدولي الرابع حول عصنة نظام في بنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر \_عرض تجارب دولية\_ المركز الجامعي خميس مليانة ، سيدي بالعباس، 2011، ص 04
- حاج صدوق بن شرقي، إيليفي محمد، "النقود الإلكترونية كوسيلة دفع في إطار الصيرفة الإلكترونية"، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرية نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، عرض تجارب دولية، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 2011، ص 04
- سمية عباسية، "وسائل الدفع الإلكتروني في نظام البنكي الجزائر"، الواقع والمعوقات و الآفاق المستقبلية، مجلة علوم إنسانية، العدد سادس، جامعة ام بواقي، الجزائر، 2016، ص 347
- سهام صديق، "البنوك الإلكترونية بين متطلبات التجارية الالكترونيه و الحظر القانوني في الجزائر"، مجلة البشائر الدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة عين تموشنت الجزائر، العدد 01، 2021، ص 121
- عبد الله موساوي، عبد الغني حدادي، "دور البنوك في تعزيز الشمول المالي"، مجلة التكامل الاقتصادي، جامعة أدرار، الجزائر، العدد 01، المجلد 11، 2023، ص 104، ص 108، ص 109
- آيت علي زنية، فاطمة مصفع ، "مفهوم دفع الالكتروني وتميزه عن الدفع التقليدية"، مجلة البحوث ودراسات القانونية سياسية، العدد الثاني، جامعة لونييسي علي بليدة -2-، الجزائر، 2021، صفحة 225
- محمد الأمين مومني، "الشيك الإلكتروني المفهوم والأهمية"، المجلة الجزائرية لقانون الأعمال، جامعة طاهري محمد بشار، الجزائر، العدد الأول، 2020، ص 131 ص 132
- محمد قشي، صالح وآخرين، "البنوك الإلكترونية ومخاطرها وطرق الحماية منها"، ملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي ضرورة الانتقال وتحديات والحماية مركز جامعة عدد الحفظ بو الصوف، ميلة، 2018، ص 04، ص 05
- مدح عربي الحاج، برك نعيمة، "أهمية البنوك في تفصيل و وسائل الدفع الإلكترونية في الوطن العربي والواقع والآفاق"، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة الشلف، العدد 02، 2010، ص 59
- مليون وافي ، محمد دودي، "واقع ومتطلبات تفعيل البنوك الالكترونية"، مجلة دراسات التسويقية وإدارة الأعمال ، مغنية العدد 01، 2017، ص 06
- نبيل آيت شعلال، "البطاقات البنكية وعوائق استخدامها في الجزائر"، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية المركز الجامعي سي الحواس -بريكة، جامعة سطيف 02، العدد الرابع، 2019، ص 09

- نبيلة كردي، "الشيك الإلكتروني"، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة تبسة، العدد الثالث عشر، 2017، ص 249
- نعيمة زعرور، صليحة جواهر، "أنظمة الدفع الإلكتروني في القرن الحادي والعشرين الواقع التحديات"، مجلة المقار للدراسات الاقتصادية مركز الجامعة تندوف، مجلة علمية محكمة متخصصة في الميدان الاقتصادي، جامعة محمد خيضر بسكرة، جامعة الجزائر 03، العدد 02، 2018، ص 207
- نورالدين زحوني، عمر زمالة، "التحويل المالي الإلكتروني: آليات التعامل والمخاطر في ظل عصنة وسائل الدفع"، مجلة الإقتصاد والعولة، جامعة الجيلالي بوعامة، خميس مليانة، الجزائر، العدد 01، 2018، ص 256-257
- يسعد عبد الرحمن، والأخرون، "دور المحفظة في تعزيز الشمول المالي"، تجارب دولية، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، الجزائر، المجلد 05، العدد 01، 2021، ص 406-407
- رشيد بوعافية، إبراهيم مزبود، "التحول إلى وسائل الدفع الإلكترونية وتحديات الجرائم المعلوماتية"، ملتقى حول عصنة نظام في بنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد الإلكتروني في الجزائر، جامعة خميس مليانة وجامعة بالمدينة، ص 01
- كاملة بوعكة، "النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر"، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية السياسية، المجلد السابع، العدد الواحد، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2022، ص 09
- محمد زايد، البطاقات البنكية كأداة لتفعيل التجارة الإلكترونية"، مجلة ضياء للدراسات القانونية، المجلد 03، العدد 02، المركز الجامعي نور البشير، البيض، الجزائر، 2011، ص 59
- محمد فهمي سليم غزوي، "ماهية عقد التحويل الإلكتروني للأموال وآثاره بواسطة البنوك التجارية الأردنية"، مجلة جامعة الزيتونة الأردنية للدراسات القانونية، المجلد 02، 2021، ص 288
- نعيمة مولفرعة، "إحلال الوسائل المصرفية التقليدية بالإلكترونية"، مجلة البحوث والحقوق في العلوم السياسية، تيارت، العدد السادس، 2016، ص 482-483
- زينة آيت زينة، فاطمة مصفح، "مفهوم دفع الإلكتروني وتمييزه عن الدفع التقليدي"، مجلة البحوث ودراسات القانونية وسياسية، العدد الثاني، جامعة لونسي علي بلدية-2، الجزائر، 2012، ص 225

### المواقع الإلكترونية:

- محمد غالي، "النقود والبنوك التجارية"، <https://mng.uokufa.edu.iq/wp-content/uploads>، تاريخ الاطلاع 2023/05/16 وقت الاطلاع 14:42، ص 22-23

- [www.bank-of-algeria.dz](http://www.bank-of-algeria.dz)، 2023/05/01، 17:30



الملاحق

الملحق رقم 01:



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير

قسم علوم اقتصادية

إستمارة إستبيان في إطار التحضير لإعداد مذكرة ماستر

تخصص إقتصاد نقدي وبنكي

نرجو من سيادتكم أن تمدوا لنا يد المساعدة بالأجابة على أسئلة هذا الإستبيان بكل دقة "دراسة مقارنة بين وسائل دفع الاللكترونية ووسائل الدفع التقليدية في المؤسسات الفندقية"

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

سيد (ي)، (ة) الكريم (ة) في إطار لتحضير شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص إقتصاد نقدي وبنكي لدينا مذكرة بعنوان "دراسة مقارنة بين وسائل دفع الاللكترونية ووسائل الدفع التقليدية في المؤسسات الفندقية" (دراسة حالة مؤسسة فندقية مونتانا-مستغانم-)

وموضوعية، مما يعزز ثقة في النتائج هذه الدراسة، ونؤكد لكم أن الأراء التي سوف تتم بسرية التامة وتستخدم فقط لأغراض البحث العلمي، هذا الاستبيان يستهدف العمال في الفندق مونتانا.

من إعداد طالبة

محمد رمضاني

تحت إشراف الأستاذ

بلحايين بتول ✓

عزاز حيزية ✓

وفي الأخير لكم منا خالص الشكر على تعاملكم معنا سلفا

البيانات الشخصية: يرجى منكم وضع علامة (x) أمام العبارة التي تمثل وجهة نظركم

الجنس: ذكر  أنثى

العمر:

[من 18 إلى 30 سنة]  [من 31 إلى 40 سنة]

[من 41 إلى 50 سنة]  51 سنة فأكثر

المستوى التعليمي:

ثانوي  متوسط

دراسات عليا  جامعي

المحور الأول: تحديات التي تواجه أنظمة وسائل الدفع الإلكترونية في فندق مونتانا

الرقم	العبارات	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
1	تراجعت نسبة استخدام وسائل الدفع التقليدية مع ظهور وسائل الدفع الحديثة					
2	أنظمة وسائل الدفع الإلكترونية صعبة التعامل بالنسبة للزبون					
3	تستخدم أنظمة الحديثة للتسوق الإلكتروني فقط.					
4	تستخدم أنظمة الدفع للسفر فقط					
5	ساهمت وسائل الدفع الإلكترونية في التقليل من زمن الحصول على خدمة					
6	وسائل الدفع الإلكترونية المتوفرة بالفندق ملائمة لجميع زبائن					
7	استخدام وسائل الدفع الإلكترونية يتميز بالدقة وعدم ارتكاب الأخطاء مع الزبائن					

					يشعر كالتعامل بوسائل الدفع الالكترونية بنوع من تميز	8
					أنظمة وسائل الدفع التقليدية مريحة أكثر	9
					سهولة ضياع البطاقة الالكترونية نظرا لصغر حجمها	10
					يمكن إستخدام بطاقة مسروقة أو مفقودة	11
					يتوقف مدى استخدام البطاقة الالكترونية على ثقافة الزبون (الوعي المصرفي)	12
					انتشار ظاهرة الشيكات بدون رصيد	13
					وضع إجراءات كافية لحماية حسابات الزبائن	14
					يحرص الفندق على توفير خدمة التعامل بالوسائل الحديثة في كامل فروع	15

#### المحور الثاني: رضا الزبائن عن أنظمة وسائل الدفع الالكترونية ووسائل الدفع التقليدية.

ارقام	العبارات	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
16	لاأثق في الوسائل الدفع الالكترونية					
17	قلة الثقافة و توعية بإستخدام الدفع الالكترونية فالفندقة					
18	لايشعر الزبون بالرضى و إرتياح عند إستخدام الدفع الالكتروني					
19	الدفع النقدي أكثر ارتياح					
20	الزبون لايشعر بالرضى من حمل أموال كبيرة عند حجز					
21	لايمكن إستبدال الدفع الحديث بالدفع التقليدي في كل مجالات					
22	الدفع نقدي أفضل من الدفع الالكتروني					
23	توفير أجهزة الدفع الالكترونية في كل مؤسسات الفندقية					
24	الدفع النقدي أكثر سهولة فالتعامل مع زبائن					

					تسهيلات المعاملات المالية تلعب دور في تأثير على جذب الزبون	25
--	--	--	--	--	---	----

• ماهو الدور الدفع الإلكتروني في مساهمة الجودة المؤسسات الفندقية وتحسين في المعاملات الزبائن؟

• ما تقييمك لسهولة استخدام وسائل الدفع الإلكترونية وإنعكاساتها على خدمة الزبائن؟

• ما تقييمك لوسائل الدفع الإلكترونية هل هيا جيدة أم سيئة؟ بالنسبة للمؤسستكم الفندقية وزبائن وهل الزبائن يفضلون الدفع التقليدي(النقدي) أم الدفع الإلكتروني ولماذا؟

الملحق 03:

صدق وثبات الاستبيان:

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,830	25

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,644	15

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,694	10

### 1- تحليل بيانات الشخصية:

#### الجنس

		الجنس		Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage		
Valide	ذكر	18	60,0	60,0	60,0
	أنثى	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

#### العمر

		العمر			Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	
Valide	من 18 إلى 30 سنة	14	46,7	46,7	46,7
	من 31 إلى 40 سنة	12	40,0	40,0	86,7
	من 41 إلى 50 سنة	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

		المستوى التعليمي		Percentage	Percentage
		Fréquence	Pourcentage	valide	cumulé
Valide	متوسط	5	16,7	16,7	16,7
	ثانوي	6	20,0	20,0	36,7
	جامعي	14	46,7	46,7	83,3
	دراسات عليا	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

## 2- تحليل بيانات الدراسة:

### Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
تراجعت نسبة استخدام وسائل الدفع التقليدية مع ظهور وسائل الدفع الحديثة	30	3,7000	,65126
أنظمة وسائل الدفع الإلكترونية صعبة التعامل بالنسبة للزبون	30	3,6333	,71840
تستخدم أنظمة الحديثة للتسوق الإلكتروني فقط	30	4,0667	,63968
تستخدم أنظمة الدفع للسفر فقط	30	3,5667	,81720
ساهمت وسائل الدفع الإلكترونية في التقليل من زمن الحصول على خدمة	30	3,6667	,92227
وسائل الدفع الإلكترونية المتوفرة ملائمة لجميع زبائن	30	3,1000	,84486
استخدام وسائل الدفع الإلكترونية يتميز بالدقة وعدم ارتكاب الأخطاء مع الزبائن	30	3,6333	,80872
يشعرك التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية بنوع من تميز	30	3,8667	,73030
أنظمة وسائل الدفع التقليدية مريحة أكثر	30	3,5333	,68145
سهولة ضياع البطاقة الإلكترونية نظرا لصغر حجمها	30	2,9667	,96431
يمكن استخدام بطاقة مسروقة أو مفقودة	30	2,6000	,96847
يتوقف مدى استخدام البطاقة الإلكترونية على ثقافة الزبون (الوعي المصرفي)	30	3,8000	,48423
انتشار ظاهرة الشيكات بدون رصيد	30	3,8000	,66436
وضع إجراءات كافية لحماية حسابات الزبائن	30	3,3667	,85029
يحرس الفندق على توفير خدمة التعامل بالوسائل الحديثة في كامل فروع	30	4,0000	,45486
N valide (liste)	30		



### Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
لا أثق في وسائل الفع الالكترونية	30	4,0667	,63968
قلة الثقافة وتوعية باستخدام الدفع الالكترونية فالفندقة	30	3,5667	,81720
لا يشعر الزبون بالرضى وارتياح عند استخدام الدفع الالكتروني	30	3,6667	,92227
الدفع النقدي أكثر ارتياح	30	3,1000	,84486
الزبون لا يشعر بالرضى من حمل أموال كبيرة عند حجز	30	3,6333	,80872
لا يمكن استبدال الدفع الحديث بالدفع التقليدي في كل مجالات	30	3,8667	,73030
الدفع النقدي أفضل من الدفع الالكتروني	30	3,5333	,68145
توفير أجهزة الدفع الالكترونية في كل مؤسسات الفندقية	30	3,8000	,48423
الدفع النقدي أكثر سهولة في التعامل مع زبائن	30	3,8000	,66436
تسهيلات المعاملات المالية تلعب دور في تأثير على جذب الزبون	30	3,3667	,85029
N valide (liste)	30		

### Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
أولا	30	3,5533	,31129
ثانيا	30	3,6400	,38916
N valide (liste)	30		

3- اختبار الفرضيات:

الفرضية الفرعية الأولى:

### Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
أولا	30	3,5533	,31129	,05683

### Test sur échantillon unique

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Valeur de test = 0		
				Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
				Inférieur	Supérieur	
أولا	62,521	29	,000	3,55333	3,4371	3,6696

الفرضية الفرعية الثانية:

### Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
ثانيا	30	3,6400	,38916	,07105

### Test sur échantillon unique

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Valeur de test = 0		
				Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
				Inférieur	Supérieur	
ثانيا	51,231	29	,000	3,64000	3,4947	3,7853

### ملخص مذكرة:

هدفت دراستنا إلى مقارنة وسائل الوسائل الدفع الالكترونية ووسائل الدفع التقليدية، خاصة وأن أصبحت وسائل الدفع التقليدية غير فعالة في عصر يتطلب سرعة في معالجة المعاملات الخاصة في ظل تطورات التكنولوجي، التي جعل مؤسسات الفندقية في مختلف الدول العالم بأن تطوير وتحديث وسائل الدفع أصبح من أهم أولوياتها بالتطبيق على وسائل الدفع في فندق مونتانا AZ، وعلى ضوء النتيجة مايلي:

- من أحسن القرارات التي طبقتها المؤسسة الفندقية هو الوسائل دفع الالكترونية من أجل تسهيل المعاملات وتقليل من الجهد والوقت.
  - دور وسائل الدفع الالكترونية في تسهيل معاملات في مؤسسات الفندقية.
- كلمات المفتاحية: وسائل الدفع التقليدية- وسائل الدفع الالكترونية.

### Summary note:

Our study aimed to compare the means of electronic payment and traditional payment methods, especially since traditional payment methods have become ineffective in an era that requires speed in processing private transactions in light of technological developments, which made hotel establishments in various countries of the world that the development and modernization of payment methods has become one of their most important priorities by applying to payment methods in Montana AZ Hotel, and in light of the result the following:

- One of the best decisions applied by the hotel establishment is the electronic payment methods in order to facilitate transactions and reduce effort and time.
- The role of electronic payment methods in facilitating transactions in hotel establishments.

**Keywords:** Traditional payment methods - electronic payment methods.