

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي
الشعبة: علوم التسيير التخصص: تسيير استراتيجي

واقع استخدام وسائل الدفع الالكتروني في البنوك الجزائرية
دراسة استطلاعية في بنك التنمية المحلية وكالات مستغانم

تحت إشراف الأستاذ:
تفالي

مقدمة من طرف الطالب:
عجال المنصور
بن يونس

أعضاء لجنة المناقشة :

الصفة	الاسم و اللقب	الرتبة	عن الجامعة
رئيسا	قوديج جمال	أستاذ محاضر	جامعة عبد الحميد بن باديس
مقررا	دحمان احمد	أستاذ محاضر	جامعة عبد الحميد بن باديس
مناقشا		أستاذ محاضر	جامعة عبد الحميد بن باديس

إهداء

بتوفيق من العزيز الحميد ثم بعد جهد جهيد وعمل فريد
بإرادة من حديد.

أهدي ثمرة عملي هذا إلى جميع أفراد عائلتي.
وإلى أساتذتي المشرفين

وإلى كل من ساهم من قريب ومن بعيد في إعداد هذا
العمل.

وأخيرا نطلب من الله عزوجل أن يوفقنا إلى ما يحبه ويرضاه.

عجال المنصور

شكر و عرفان

الحمد لله رب العالمين حمدا يليق بعظمة جلالته وله الشكر بكافي نعمه
و أفضل الصلاة على أنبيائه المرسلين و سيد الخلق سيدنا محمد صلى الله
عليه و سلم و على آله و صحبه أجمعين و من تبعهم بإحسان إلى يوم الدين •
من لا يشكر الناس لا يشكر الله، إذا كان لابد من الشكر فإنني
أتقدم بالشكر للأستاذ المؤطر السيد تفالي بن يونس لتتويجه لعملنا بإكليل من النصح و
الإرشادات فكان لنا خير معين و سند في إنجاز هذا البحث.

كما لا يفوتني أن أتوجه بالتحية و الشكر إلى الأستاذ د. قوديح جمال و الأستاذ د. دحمان احمد
و كل أساتذة علوم اقتصادية و تجارية و علوم التسيير.
كما نتوجه بالتحية الى أعضاء لجنة المناقشة،
كما نتقدم بالشكر إلى جميع موظفي بنك التنمية المحلية بمستغانم

الفهرس

الصفحة	المحتويات
	الإهداء
	الشكر
	الفهرس
	قائمة الجداول والأشكال
	قائمة المختصرات والرموز
01	المقدمة
04	الفصل الأول: الاطار النظري لوسائل الدفع الالكتروني وواقعها في الجزائر
04	تمهيد
04	المبحث الاول : مدخل لنظام الدفع الالكتروني
04	المطلب الاول: مفهوم نظام الدفع الالكتروني ووسائل الدفع
05	المطلب الثاني: خصائص وأشكال الدفع الالكتروني
07	المبحث الثاني: الخدمات البنكية للدفع الالكتروني
07	المطلب الاول: أطراف التعامل بأنظمة الدفع الالكتروني
11	المطلب الثاني: الوسائط البنكية الالكترونية وأهم بطاقات الدفع الالكتروني
18	المبحث الثالث : واقع وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر
18	المطلب الأول : مشروع تطوير نظام الدفع في الجزائر
25	المطلب الثاني: واقع استعمال البطاقة البنكية في الجزائر
16	خلاصة
35	الفصل الثاني: دراسة استطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لبنك التنمية المحلية لمستغانم
35	تمهيد

35	المبحث الأول: تقديم بنك التنمية المحلية
35	المطلب الأول: لمحة عن بنك التنمية المحلية
35	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية
36	المبحث الثاني: دراسة إحصائية لتحديات وسائل الدفع الالكترونية بوكالات بنك التنمية المحلية لمستغانم
36	المطلب الأول: أداة جمع البيانات
36	المطلب الثاني: تحديد مجتمع الدراسة واختيار العينة
37	المطلب الثالث: المعالجة الإحصائية
33	خلاصة
38	الخاتمة
39	قائمة المراجع

قائمة الأشكال والجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01-I	أنواع البطاقات البنكية	15
02-I	تسوية المبالغ الاجمالية في الوقت الحقيقي	22
03-I	كيفية سير الدفع بواسطة البطاقات البنكية في الجزائر	23
04-I	بطاقة الدفع الكلاسيكية	28
05-I	بطاقة الدفع الذهبية	29
06-I	بطاقة فيزا الكلاسيكية و الذهبية	29
07-I	الموزع الآلي للأوراق DAB	30
08-I	الموزع الآلي البنكي GAB	31
09-I	الموزع الآلي البنكي GAB /DAB	31
10-I	طريقة الحصول على GAB ET DAB	32
11-I	جهاز TPE	33
01-II	توزيع مفردات العينة حسب الجنس	37
02-II	نسبة الذكور والاناث في الوكالات محل الدراسة	37
03-II	توزيع مفردات العينة حسب الفئة العمرية	38

38	نسبة الفئة العمرية	04-II
39	توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي	05-II
39	نسبة مفردات العينة حسب المستوى التعليمي	06-II
40	توزيع مفردات العينة حسب عدد السنوات العمل في البنك	07-II
40	نسبة مفردات العينة حسب عدد السنوات العمل في البنك	08-II
41	وسائل الدفع الالكتروني المتوفرة لدى الوكالات البنكية	09-II
41	توزيع مفردات العينة حسب عدد الدورات التي قام بها الموظف	10-II
42	النسب حسب عدد الدورات التي قام بها الموظف	11-II
43	نتائج اختبار ثبات وصدق الدراسة	12-II
45	نتائج اختبار ثبات وصدق الدراسة	13-II
46	مؤشر مخاطر استخدام البطاقات البنكية.	14-II
49	مؤشر الرقابة على إجراءات نظم الدفع الالكتروني	15-II
51	مؤشر التحديات فيما يخص السياسة الحكومية	16-II
52	مؤشر التحديات و المخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكتروني من قبل العملاء	17-II
53	مؤشر التحديات و المخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكتروني من قبل العملاء	18-II
55	ترتيب أبعاد نموذج تحديات وسائل الدفع الالكتروني تنازليا	19-II

قائمة المختصرات و الرموز

المختصار	المدلول
ATCI	Algerie Tele-compensation interbancaire
CIB	Carte interbancaire de paiement
DAB	Distributeur automatique de billets
GAB	Guichet automatique de billets
RMI	Réseau monétique interbancaire
RTGS	Real Time Grosse Settlement
SATIM	Automatisation des transferts interbancaire et de la société de monétique

مقدمة عامة

مقدمة عامة

أ- إطار الدراسة

مع تنامي العولمة في جميع المجالات بما فيها المجال المالي، وانتشار المنافسة بين المؤسسات المالية شهدت البنوك تقدما ملموسا في مجال السماح للعملاء بتنفيذ العمليات المصرفية خصوصا تقديم العديد من الخدمات المبتكرة من خلال شبكات الاتصال الالكترونية، سواء تعلق الامر بالسحب، الدفع أو الائتمان أو غير ذلك من أعمال المصارف.

ولقد تطورت الاعمال المصرفية الالكترونية خلال السنوات الاخيرة بشكل كبير، مما أثر على التجارة الالكترونية وأدى الى حجمها ادى الى ارتفاع حجمها التي كانت العامل الاساسي لتطور وسائل الدفع من وسائل تقليدية تعتمد على النقود بالدرجة الاولى وعلى الورق من الدرجة الثانية، الى وسائل جديدة تسيير الكترونيا.

مع تطور هذه التطورات أدركت الجزائر ضرورة الارتقاء بنظامها المصرفي الى مستوى تلك التغيرات وبالتالي ضرورة تحديث نظام الدفع فاعتمدت البنوك الجزائرية على التطوير بإدخال العديد من التقنيات الحديثة وكانت وسائل الدفع الالكتروني من أهم التطورات التي اعتمدها البنوك في أعمالها.

ب- إشكالية الدراسة

تماشيا مع التطورات التكنولوجية في مجال الاقتصاد كان لابد للجزائر الارتقاء بنظامها المصرفي إلى مستوى تلك التطورات والتالي ضرورة تحديث نظام الدفع الذي يعاني من مجتمع يرفض التعامل بالوسائل الحديثة إلا قليلا معطيا الأولوية للسيولة النقدية في تعاملاته، مما أدى إلى دخول الجزائر في بعض المشاريع التي دخلت حيز التنفيذ في إطار تحديث وسائل الدفع الالكترونية. وهذا التطور جعل الاقتصاديين يتنبؤون بعالم بدون ورق حيث تحل وسائل الدفع الالكترونية محل الوسائل التقليدية ومنه نطرح الإشكالية التالية:

ما هي أهم التحديات والصعوبات التي تواجه وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر؟

ويمكن تجزئة الإشكالية الأساسية إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- 1 - ما سبب عدم إقبال عملاء الوكالات البنكية على تسوية معاملاتهم إلكترونيا؟
- 2 - ما سبب إجماع عملاء الوكالات البنكية بالتعامل بوسائل الدفع الإلكترونية؟
- 3 - ما سبب عدم تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بالوكالات البنكية ؟
- 4 - إلى ماذا يمكن إرجاع التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكترونية من قبل العملاء بالوكالات البنكية ؟

ج- فرضيات الدراسة: قصد تسهيل الاجابة على الاشكالية المطروحة والاسئلة الفرعية، يمكن

صياغة فرضيات الدراسة كما يلي:

- 1 - يعود سبب عدم إقبال عملاء الوكالات البنكية على تسوية معاملاتهم إلكترونيا بالدرجة الاولى إلى المخاطر الناجمة من استخدام البطاقة البنكية؛

- 2 - يعود سبب إحصاء عملاء الوكالات البنكية بالتعامل بوسائل الدفع الإلكترونية إلى ضعف الرقابة على إجراءات نظم الدفع الإلكترونية؛
- 3 - يرجع سبب عدم تطور الخدمات المصرفية بالوكالات البنكية إلى ضعف البنية التشريعية لوسائل الدفع الإلكترونية على المستوى الوطني؛
- 4 - تعتبر التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الإلكترونية من قبل العملاء بالوكالات البنكية السبب الرئيسي هو تخوف الزبائن من التعامل بهذه الوسائل الحديثة؛

د- حدود الدراسة

تمت هذه الدراسة في الفترة الممتدة ما بين فيفري إلى أبريل من سنة 2018، وذلك بدراسة عينة من عملاء بنك التنمية المحلية لولاية مستغانم

هـ- أسباب اختيار الموضوع

إن اختيارنا للموضوع نتج عن جملة من الأسباب أهمها:

- 1- ندرة الدراسات التي تتناول مثل هذه المواضيع؛
- 2- حداثة موضع وسائل الدفع الإلكترونية فضلا عن احتلالها مكانة هامة في حياتنا اليومية؛
- 3- ميولنا للتعرف على أهم التحديات التي تواجه وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك الجزائرية؛
- 4- البحث عن سبل القضاء على العراقيل التي تحد من انتشار ونجاح هذه الوسائل.

و- أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة من أهمية الدور الذي تلعبه النقديات في الاقتصاد، وضرورة مسيرة التطور المصرفي الذي يعتبر دعامة التطور الاقتصادي، فأصبح من المهم اختيار التقنيات والوسائل والأنظمة التي تحقق رضا العملاء وراحتهم، ولأهم في ذلك أن تساهم في تطور اقتصاد الدولة . كما يستمد البحث أهميته من أهمية محصلة هذا التطور الذي سجل ظهور جرائم الكترونية تتطلب مواجهة ومكافحة من نوع خاص مستمد من طبيعة تلك الجرائم حديثة النشأة.

ز- الهدف من الدراسة:

تهدف الدراسة إلى :

- 1 - الوقوف على أنواع وسائل الدفع الإلكترونية واليات عملها؛
- 2 - الوقوف على التحديات المتعلقة ببيئة العمل المصرفي الإلكتروني؛
- 3 - الوقوف على طبيعة نظم الرقابة المصرفية على وسائل الدفع الإلكترونية ومدى ملاءمتها للتطورات التقنية.

ح- صعوبات الدراسة:

خلال فتر إعداد هذه الدراسة صادفتنا بعض الصعوبات و العراقيل منها عدم توفر المعلومات الكافية المتعلقة بوسائل الدفع الإلكتروني، وكذلك عدم توفر المراجع المتخصصة و المرتبطة مباشرة بالموضوع إذ نجد أغلبها تهتم بالتجارة الإلكترونية بالإضافة عدم إرجاع عدد معتبر من الاستبيانات المقدمة لموظفي البنوك محل الدراسة

ط-منهجية الدراسة:

قصد الامام بمختلف جوانب الموضوع تم الاعتماد على خطة تنقسم الى مقدمة عامة ، فصل نظري وفصل تطبيقي وخاتمة عامة ، بحيث تم في المقدمة العامة طرح اشكالية البحث والتصوير العام للموضوع ، اما الفصل الأول قد خصص للاطار النظري لوسائل الدفع الالكتروني وواقعها في الجزائر في المبحث الاول ، تطرقنا الى مدخل لنظام الدفع الالكتروني اما المبحث الثاني فتضمن الخدمات البنكية للدفع الالكتروني ، فيما خصص المبحث الثالث الى واقع وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر ، بالنسبة للفصل الثالث فقد خصص للدراسة الميدانية تم فيه التطرق الى تقديم بنك التنمية المحلية في المبحث الاول ودراسة احصائية لتحديات وسائل الدفع الالكتروني في وكالات بنك التنمية المحاية بمستغانم في المبحث الثاني وفي الاخير تقديم خاتمة عامة تضمنت النتائج المستخلصة ومجموعة من التوصيات.

الفصل الأول: الإطار النظري لوسائل الدفء الإلكتروني وواقعها في الجزائر

تمهيد

تعتبر وسائل الدفع الطريقة التي من خلالها يستطيع الأفراد تسوية التزاماتهم أو دفع أثمان السلع والخدمات التي يحصلون عليها وقد تطورت وسائل الدفع على مر الزمان، وذلك تبعاً لتطور الحياة الاقتصادية وظروف السوق و التطورات التكنولوجية وقد حظيت بالقبول الاجتماعي لها، فقد بدأت بنظام المقايضة ثم بعد ذلك ظهرت النقود السلعية مثل الذهب والفضة وبسبب محدودية هذا النظام ظهرت النقود الورقية التي تستمد قوتها من القانون، ومع التطورات الغير مسبوقه في تكنولوجيا المعلوماتية تمخضت عنها وسائل الدفع الالكترونية والتي تمثل الصورة الإلكترونية لوسائل الدفع التقليدية، وهي الأخرى توجد على أشكال مختلفة تتلاءم مع طبيعة العمليات والصفقات الإلكترونية .

المبحث الأول: مدخل لنظام الدفع الإلكتروني

يعتبر نظام ووسائل الدفع لأي اقتصاد مؤشراً عن مدى سيره عمله، وهو ما جعل البنوك في مختلف دول العالم تدرك بأن لتطوير وتحديث وسائل الدفع أولوية، وهذا لأن وسائل الدفع التقليدية لم تعد فعالة في عصر يتطلب السرعة في معالجة المعاملات والصفقات. ولقد سمح التطور التكنولوجي بخلق وسائل دفع الكترونية، غير مكلفة ومجردة من المادة، لكن من جهة أخرى فإن العمل المتناسق لوسائل الدفع الالكترونية الحديثة الناشئة، يتطلب تنظيمًا قانونيًا ودرجة أمان عالية.

المطلب الأول : مفهوم نظام الدفع الإلكتروني و وسائل الدفع

يتميز عالم الاقتصاد اليوم المعتمد بشكل تبادلي عيني، لأن ذلك يتطلب أن نجري يومياً ملايين العمليات الحسابية المعقدة، كما يتطلب أن تكون متجانسة، وكل هذه المشكلات حصل اتفاق بين المجتمعات في اتخاذ شيء معين يتصف بالقبول العام ومعروف ويطلق عموماً اسم وسيلة الدفع على كل شيء يمكن قبوله اجتماعياً.

أولاً: مفهوم نظام الدفع الإلكتروني¹

نظام الدفع الإلكتروني هو صورة عن مجموعة وسائل الدفع التقليدية ولكن بشكل متطور والتي نستعملها في حياتنا اليومية حيث الفرق بينهما هو أن نظم الدفع الإلكتروني تتم كل عملياته الكترونياً فلا وجود للحوالات ولا للقطع النقدية.

وقليلة هي المصادر التي احتوت وبصراحة تعريف الدفع الإلكتروني حيث اتجهت أغلبها إل بتعريف وسائل الدفع الإلكتروني وسنذكر هنا بعض التعاريف التي وردت:

- لقد عرف قانون المبادلات الالكترونية المصري الدفع الإلكتروني بأنه:"وفاء بالتزام نقدي بوسيلة الكترونية مثلاً لشيكات الالكترونية وبطاقات الدفع الممغنطة".

-في إطار دفع قيمة نقدية ، الدفع الإلكتروني يتضمن تعريف واسع وتعريف محدود:

تعريف بالمعنى الواسع :

"الدفع الإلكتروني يقابل كل دفع لقيمة مالية بالرجوع إلى آليات الكترونية".

تعريف بالمعنى المحدود :

¹ محمد أمين الرومي، التعاقد الإلكتروني، المطبوعات الجامعية، مصر، سنة 2004، ص 127.

"الدفع الإلكتروني يتمثل ضمناً في الدفع الذي لا يتطلب الرجوع إلى التعاقد المباشر بين الأشخاص الطبيعيين."

من خلال التعريفين السابقين سنحاول إعطاء تعريف شامل لنظام الدفع الإلكتروني:
 "نظام الدفع الإلكتروني هو مجموعة من الوسائل والتقنيات الإلكترونية التي تسمح بتحويل الأموال بشكل مستمر وآمن وذلك لتسديد دين ما على السلع والخدمات بصفة تلغي العلاقة المباشرة بين المدين والدائن."
ثانياً: مفهوم وسائل الدفع

تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل الأموال مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل.

كما عرفت على أنها: "وسيلة الدفع هي تلك الأداة المقبولة اجتماعياً من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون، وتدخل في زمرة وسائل الدفع، إلى جانب النقود القانونية تلك السندات التجارية وسندات القرض التي يدخلها حاملوها في التداول عندما يؤدون أعمالهم.²
 ويمكن النظر إلى وسائل الدفع من ثلاث زوايا أساسية، فهي أداة وساطة مهمتها تسهيل التداول وتمكين إجراءات الصفقات بسهولة، وهذا ينطبق بالأساس على النقود في شكلها المعاصر، وبصفة أقل على الأوراق التجارية عندما تكون محل تداول بين فئة التجار من جهة أخرى، تمثل أدوات للدفع العاجل، وهذا الأمر ينطبق خاصة على النقود والشيكات بدرجة أقل حيث أن امتلاكها يسمح للأفراد إما بإنفاقها حالياً أو انتظار فرص أفضل في المستقبل، وانطلاقاً من هذا المبدأ، فإن وسيلة الدفع إنما تمثل وسيلة قرض حيث تسمح بتحويل قوة شرائية حالياً وعادة استرجاعها في المستقبل.³

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

عرفت أيضاً على أنها: "تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل الأموال مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل"

المطلب الثاني : خصائص وأشكال الدفع الإلكتروني

الفرع الأول : خصائص الدفع الإلكتروني⁴

إن آليات الدفع يجب أن تستجيب لعدة خصائص إذا أرادت أن تلقى القبول العام من جهة وأن يصادق عليها من جهة أخرى، وهذه الخصائص تنقسم إلى قسمين: تطبيقية وتشريعية .

1. الخصائص التطبيقية:

أي من المنظور التطبيقي وتنقسم إلى خصائص الاستعمال وخصائص القبول.

² الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة السابعة، الجزائر، 2010، ص31

³ الطاهر لطرش ، نفس المرجع ، ص 32.

⁴ نادر عبد العزيز الديمقراطية، المصارف والمقود الإلكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب سنة 2008، ص 155.

- أ- خصائص الاستعمال : وتتضمن ما يلي:
- القبول: قبل جعل النظام حقيقة يجب أن تتمتع البنية التحتية بقبول واسع وهذا من اجل ضمان فعالية النظام وقابليته للحياة.
 - تكلفة المعاملة : تكلفة استعمال آلية الدفع يجب أن تتناسب مع قيمة المعاملة في حد ذاتها وكلما اقتربت من الصفر كلما كان جيدا.
 - المرونة : هذا يعني أن آليات الدفع يجب أن تكون بمقاييس تستجيب لمختلف الاحتياجات وليست مرتبطة بموقع أو بنوع محدد من المعاملات . كما يجب أن تكون محررة من القيود و غير مستقلة عن حماية الأشخاص الطبيعيين.
- ب - خصائص القبول : وتتضمن ما يلي:
- إتاحة النظام: وهي خاصية يجب أن تكون موجودة في كل وقت و بطريقة غير متقطعة وخاصة في نطاق المعاملات الدولية.
 - قابلية تقسيم الوحدات: يجب أن تتميز آليات الدفع بخاصية تقسيم الوحدات لكي توزع على الدفع في المعاملات حيث يرتبط تقسيم الوحدات بتكلفة المعاملة المقدرة سابقا ، ولقد اقترحت هذه الخاصية من اجل المعاملات ضعيفة القيمة
 - سهولة الاستعمال: إن عملية الدفع يجب أن تكون سهلة التنفيذ وتعتبر هذه الخاصية مهمة لنجاح النظام لان الدفع يجب أن يكون سهل ، سريع ، ويمكن استعماله بالنسبة للمستهلك و التاجر.

2. الخصائص التشريعية :

- أي من وجهة نظر القانون وتتضمن الجانب الأمني و الجانب السري.
- الجانب الأمني : يقصد بالتأمين "تحقيق الحماية لمحتوى الرسائل أو البيانات ضد محاولات التغيير أو لتعديل أو المحو خلال كافة مراحل التبادل و ضمان التحقق من شخصية كل من المرسل و المستقبل". وتعتبر هذه الخاصية الأكثر أهمية والتي يجب توفرها في نظام الدفع و يجب أن تتوفر ثلاثة مميزات لنجاح هذا النظام وهي جودة النظام ، عدم التراجع عن الدفع الحاصل والثقة في الآليات المستعملة.
- الجانب السري: يقصد بالسرية "اختفاء محتوى الرسائل والبيانات بطريقة مناسبة تمنع التعرف على محتوياتها خلال تحريرها أو حفظها أو تداولها".
- وفي ميدان الدفع يقصد به سرية المعلومات و البيانات عن الدائن و المدين والتي توجد في البطاقات أو في ذاكرة الكمبيوتر حيث تجب حمايتها وحفظها.

الفرع الثاني : أشكال الدفع الإلكتروني⁵

إن الدفع الإلكتروني يمكنه أن يتخذ احد الأشكال التالية:

- **الدفع على الخط:** الدفع على الخط يقوم على اشتراك البنوك في إنجاز المعاملات مع الغير، حيث أن هذا الدفع يطلب من طرف التاجر الذي يجب أن يكون متصل بمودم modem وبشبكة مع البنك قبل إنهاء أي عملية في حين أنا لبنك يقوم بمراقبة مدى سلامة النقود المحولة.

⁵ د. يوسف حسن يوسف، البنوك الإلكترونية، الطبعة الأولى، سنة 2012، ص 28/27

- **الدفع خارج الخط:** يسمح بالتراضي المباشر بين الطرفين دون جلب موافقة البنك وفي هذه الحالة يوجد حلين من اجل مواجهة ظاهرة ازدواجية استعمال النقود الالكترونية.

-**الحل الأول:** يتضمن إدراج أو إضافة معالج دقيق إلى البطاقات بحيث يقوم هذا المعالج بالحفظ في ذاكرة البطاقة هوية النقود التي استعملت من قبل بطريقة لا تمكن من صرف النقود مرتين ، وفي حالة ما إذا كان المستعمل على وشك تعطيل المعالج تصبح البطاقة غير صالحة للاستعمال.

-**الحل الثاني:** ويسمى التشفير وعليه فانه من الممكن معرفة المستهلك الذي يقوم باستعمال مزدوج للنقود في الوقت الذي تعود فيه إلى يد البنك.

ومنه فان أي معاملة تتم عن طريق الانترنت يمكن أن تساوي معاملة خارج الخط.

- **المعاملات المعلومة:** وهي المعاملات التي تتضمن معلومات تسمح بالكشف عن هوية الشخص الذي قام بالسحب البنكي ، فعمل هذا النوع من المعاملات يشبه عمل بطاقات الائتمان حيث يسمح بمتابعة مسار النقود المصدرة.

- **المعاملات المجهولة:** هي معاملات تعمل بنفس طريقة عمل النقود الورقية أي عندما يقوم الزبون بسحب النقود من الحساب البنكي فانه لا يترك أي اثر ومن اجل جعل هوية المستهلك مجهولة يقوم الكمبيوتر بضرب سلسلة الأرقام المحددة على القطعة النقدية في أي عدد قبل وضعها في البنك وهذا بغرض إخفاء توقيعه وكنتيجه لذلك البنك لا يمكنه الكشف عن رقم السلسلة.

والفرق بين المعاملات المعلومة والمعاملات المجهولة يظهر في مجال هوية المستهلك كما أن المعاملات المجهولة لا تظهر حالة الاستعمال المزدوج للنقود.

المبحث الثاني: الخدمات البنكية للدفع الإلكتروني

شهدت الحركة المصرفية حديثا تطورا كبيرا، حيث أصبح بإمكان العملاء إجراء عمليات البيع والشراء من خلال شبكة الانترنت باستخدام وسائل الدفع الحديثة التي تنتجها البنوك فظهرت النقود الالكترونية أو الرقمية و الشبكات الالكترونية.

المطلب الأول : أطراف التعامل بأنظمة الدفع

تتم عملية الدفع بين ثلاثة أطراف تتمثل في حامل البطاقة و المحل التجاري و الهيئة المصدرة للبطاقة ، كما توجد علاقة بين هذه الأطراف الثلاثة ، هذا ما سنتطرق إليه في هذا المبحث.

أولا : حامل البطاقة ⁶.

يعود سبب انتشار بطاقة الدفع عند الأفراد لمجموعة من المزايا المكتسبة لحاملها والتي نذكر منها:

- 1 - السهولة والأمان في استخدام بطاقة الدفع لسداد أثمان السلع المنتقاة أو الخدمات المقدمة مقارنة بحمل النقود أو الشيكات.

⁶ ناذر عبد العزيز الشافي، مرجع سبق ذكره ، ص242

- 2 - سهولة الحصول على القروض الاستهلاكية فيسقف الائتمان المقدم دون الحاجة للعودة للبنك وملئ الوثائق ثم انتظار مصادقة البنك للحصول على القرض.
 - 3 - يقوم حامل البطاقة باستعمالها للإنفاق في أماكن مختلفة ولمدة معينة لكنه في النهاية يسدد دفعة واحدة للهيئة المصدرة عن مجموع ما أنفقه الشيء الذي يؤدي لاختصار للحركة في حسابه المصرفي وما ينجر عنه من مصاريف وعمولات البنك.
 - 4 - تسهل بطاقة الدفع (خاصة بطاقات السفر والترفيه) على رجال الأعمال و السياح الذين يزورون أكثر من دولة استعمالها كأداة دفع واحدة حيث تقبل البطاقة في عدة دول، أي تتكفل الهيئة المصدرة للبطاقة بعمليات الصرف الأجنبي نيابة عن حاملها.
- كذلك فإن الميزة المهمة لبطاقات الدفع على مختلف أنواعها وعلى طول تاريخها أنها تشترط التشخيص لحامل البطاقة حتى تتم عملية التسديد، وترتبط البطاقات بحساب محدد عند الهيئة المصدرة يرصد فيها القيم المستحقة من العمليات التي تتم، ويمكن أن يرتبط الحساب ببطاقة واحدة أو بمجموعة من البطاقات مثل ما هو الحال مع البطاقات المخصصة للشركات ، كذلك فإن هذا التشخيص قد تطور مع الزمن فكان في البداية يتم بعد مقارنة الاسم المطبوع على البطاقة مع هوية حاملها ثم أصبح يتم الكترونيا حيث يتم تمرير البطاقة في الجهاز الطرفي ثم يقارن بين التوقيع المطبوع على ظهرها لبطاقة مع توقيع حاملها على قصاصة المشتريات ، ثم تطور التوقيع ليحل رقم التعريف الشخصي PIN وتجدر الإشارة إلى أن عملية المصادقة وهي المرحلة الأخيرة في عملية التسديد بالبطاقة التي تتم بعد إرسال المحل التجاري لنسخة من قصاصات البيع للهيئة المصدرة التي يتحقق منها مع الشبكة إذا كانت البطاقة صادرة عن بنك آخر منظم للشبكة ثم أصبحت تتم الكترونيا حيث ترسل المعلومات من خلال شبكة الاتصال.

ثانيا: المحل التجاري⁷

إن قبول أي محل تجاري لتسوية معاملاته مع زبائنه عن طريق بطاقة الدفع راجع للمزايا التي يحصل عليها جراء ذلك ، والتي نذكر منها:

- عند قبوله بطاقة الدفع لسداد القيم المستحقة له على زبائنه فإنه بذلك يضمن حصوله على تلك القيم محولة مباشرة لرصيده البنكي عكس لوقبل التعامل بالنقد الذي يعرض وجود كمية من النقد في صندوق المحل إلى خطر السطو والسرقة وهنا تتميز البطاقة بعامل أمان أكبر.
- قبول التعامل بالبطاقات قد يكون أكثر أمانا حتى من قبول الشيكات الشخصية التي قد تكون بدون رصيد.
- ينتج عن قبول البطاقة التسجيل الأوتوماتيكي للمبيعات بالصنف والكمية والسعر الوحدوي، ما يوفر على المحل بعضا لمعلومات المحاسبية.
- يساهم المحل التجاري في عملية الائتمان- في حالة البطاقة الصادرة عن الهيئة المالية - الذي يتمتع به حامل البطاقة دون أن يتحمل مخاطر ذلك القرض الاستهلاكي ، وبالتالي تساهم بطاقة الدفع في الرفع من رقم أعمال المحل التجاري دون تحمله مخاطر الائتمان المقدم لحامل البطاقة.

⁷ عمري عبد المطلب، بطاقة الدفع وحالتها في الجزائر، تقرير بحث لنيل شهادة الليسانس ، ص18.

- يستفيد المحل التجاري القابل لبطاقات الدفع بصفة غير مباشرة من السمعة الجيدة للهيئة المصدرة للبطاقة وكذا الحملات الإعلانية التي تقوم بها.
- أما في حالة قيام المحل التجاري وخاصة إذا كان يملك سلسلة من المحلات المنتشرة في مواقع بإصدار بطاقة خاصة به فإنه يحصل على المزايا التالية:

يضمن أن استعمال بطاقاته هو موجه فقط للحصول على سلع يعرضها المحل . وهذا مع مراعاة ما يلي:
 أن تكون تكلفة البطاقة الصادرة عنه اقل بكثير من تكلفة البطاقة المصدرة من البنوك لكي تجذب الزبائن .
 أن تكون التكلفة النسبية لإصدار البطاقة و تكلفة الأجهزة وشبكة الاتصال المستعملة اقل من قيمة الاقتطاع في حالة قبول البطاقات البنكية.

الجهاز الطرفي :

إن الجهاز الطرفي للدفع أو نقطة البيع ه وتلك الوسيلة الالكترونية التي يستعملها المحل التجاري للتحقق من صحة لبطاقة وكذا التصديق على عملية الدفع ، وأهم مكونات هذا الجهاز :
 حيز لإدخال البطاقة .

لوحة أرقام تشبه تلك الموجودة على الآلة الحاسبة .

آلة طباعة على القصاصات الورقية.

وتعمل هذه الأجهزة وفق نظامين:

أ- خارج الاتصال (off line):⁸

في هذا النظام يكون الجهاز غير متصل بالشبكة لحظة التسديد الاتصال بالبنك المصدرة للبطاقة ، وتتم عملية الدفع عبر المراحل التالية:

-التحقق من قبول البطاقة (بطاقة ائتمان أو خصم، الشبكة التابعة لها).

-تسجيل قيمة المشتريات في الجهاز.

-تمرر البطاقة البنكية داخل الجهاز للتحقق من صحة التشفير.

-تطبع قيم المشتريات واسم المحل وتاريخ العملية على القصاصات الورقية.

-يوقع حامل البطاقة على القصاصات ثم تقارن بين هذا الإمضاء الموجود على ظهر البطاقة.

- تتم الموافقة على العملية وتسلم البطاقة لحاملها.

ب - باستعمال الاتصال (on line):⁹

هنا يكون الجهاز الطرفي على اتصال بالبنك لحظة تسجيل العملية ، وتمر عملية الدفع بنفس مراحل العملية السابقة غير انه مكان توقيع حامل البطاقة يقوم بإدخال الرقم الشخصي السري الذي يرسل للهيئة المصدرة للبطاقة التي في حالة صحته ترد على الإرسال بالمصادقة وبذلك تتم الموافقة على العملية ويستلم حامل البطاقة بطاقته ، ونشير إلى أن عملية الاتصال والرد عليه تتم في بضعة ثواني .
 وأهم ميزة تفرق النظامين هيا لتكلفة حيث أن النظام الأول اقل من النظام الثاني .

⁸ عماري عبد المطلب، بطاقة الدفع وحالتها في الجزائر، مرجع سبق ذكره ، ص18.

⁹ عماري عبد المطلب، بطاقة الدفع وحالتها في الجزائر، مرجع سبق ذكره ، ص19

ثالثا: الهيئة المصدرة للبطاقة

نبدأ أولا بذكر العوائد المحصلة من التكفل بتشغيل نظام بطاقات الدفع:

- رسوم تحصيل منا لعميل وتسمى رسوم الانتساب وتدفع مرة واحدة.
 - رسوم تحصيل نتيجة التجديد السنوي للبطاقة أو التحول من بطاقة عادية إلى بطاقة ذهبية.
 - عمولة يدفعها المحل التجاري وهي نسبة من مجموعا لمبيعات المسددة بواسطة البطاقة. يمكن للبنك تحصيل عائد إضافي نتيجة استعمال البطاقة في الإنفاق بالعملات الأجنبية. وهناك مجموعة مزايا ناتجة عن استعمال التكنولوجيات الحديثة في البطاقة تتمثل في الآتي:
 - التعامل بكفاءة وفعالية مع النمو الهائل والمتسارع لعدد حسابات الزبائن .
 - تخفيض التكلفة الحقيقية لمعالجة المدفوعات ببطاقات الدفع مقارنة بالمدفوعات عن طريق الشيك.
 - مكنت التكنولوجيات الحديثة البنوك من تقديم خدمات لم تكن متوفرة من قبل.
- تعتمد الهيئة المصدرة للبطاقة لتحصيل المعلومات حول استعمال بطاقاته على مجموعة من التقنيات و الوسائل التي تطورت مع الزمن والتي تتمثل في:

- 1 - تحصيل وصل البيع: كانت بطاقات الائتمان الأولى خالية من الشريط المغناطيسي المستعمل حاليا، و كان استعمالها يشبه استعمال الشيك، حيث كانت عملية الدفع تستغرق وقتا إذ كان يجب التأكد من صحة البيانات على البطاقة و تطابقها مع الهوية ثم توضع في جهاز خاص يعمل يدويا لطباعة وجه البطاقة على قصاصة.
- 2 - خارج الاتصال: سعت شركة "IBM" إلى تطوير الشريط المغناطيسي الأمر الذي مكن من تقليص الزمن المستغرق في عملية السداد وكذا تسجيل الهيئة المصدرة للبطاقة للعمليات الناتجة عن استعمال البطاقة.
- 3 - باستعمال الاتصال: تقوم الهيئة المصدرة بتسجيل عملية استعمال البطاقة بشكل مباشر و فوري أي لحظة القيام بعملية التسديد ، ويعتمد هذا التسجيل على شبكة الهاتف أو على شبكة الاتصال البنكية الخاصة وتسمى بشبكة التحويل الإلكتروني للنقد.

العلاقة بين أطراف عملية الدفع:¹⁰

نجد أن هناك علاقات تنشأ بين هذه الأطراف الثلاثة تترتب عنها حقوق والتزامات لكل منها على الطرف الآخر.

1 - العلاقة بين مصدر البطاقة وحامل البطاقة:

يحكم هذه العلاقة العقد المبرم بين البنك المصدرا للبطاقة وبين عميله ويسمى « عقد الحامل » ، هذا العقد يحدد شروط إصدار البطاقة، وكيفية استخدامها ، و حقوق والتزامات كل طرف. وهذا العقد يعتبر عقد إذعان إذ أن البنك يضع شروطا محددة سلفا ، وما على العميل إلا أن يقبلها أو يرفضها.

¹⁰ مصطفى كمال طه، وائل انور بندق، الاوراق التجارية "وسائل الدفع الإلكتروني الحديثة"، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2005 ، ص 358

ويكون البنك في حالة دعوة إلى التعاقد وليس في حالة إيجاب عام موجه للجمهور ، و من ثم يجوز للبنك إذا ما تقدم إليه العميل استصدار بطاقة وفاء أن يرفض دون أي مسؤولية عليه اللهم إلا إذا كان متعسفا في استعمال حقه.

2 - العلاقة بين مصدر البطاقة والمحل التجاري¹¹ :

لابد أن يسعى البنك مصدر البطاقة إلى اكبر عدد من المحلات الكبرى ومحطات البنزين ، والمطاعم والفنادق لكي يقبلوا من عملائه الوفاء بالبطاقات التي أصدرها لهم في مقابل أن يقوم البنك بالوفاء بمديونيات هؤلاء العملاء إلى التاجر.

ويحكم العلاقة بين البنك مصدر البطاقة والمحل التجاري الذي يقبل الوفاء بها عقد يسمى « عقد التاجر» أو «عقد المورد» بمقتضاه يكون على التاجر أن يعلن إلى الجمهور عن قبوله التعامل بهذه البطاقات، و يلتزم أيضا بفحص البطاقة والتأكد من سلامة عملية الوفاء من خلالها، كما يلتزم بدفع العمولة المتفق عليها للبنك.

وفي المقابل يلتزم البنك بتزويد التاجر بالآلات والمكينات التي تسهل عملية الوفاء ، وغالبا ما يكون إعطاء البنك بتزويد التاجر بالمكينات والآلات على سبيل الأمانة وليس على سبيل نقل الملكية، كما يلتزم البنك إذا ما قام التاجر بالوفاء أن يسدد إلى هذا التاجر مديونيات حاملي البطاقات، ويعتبر التزام البنك التزاما غير قابل للرجوع فيه، فلا يجوز للبنك أن يحتج على التاجر بأي دفع ناشئة عن العلاقة بينه وبين العميل.

3 - العلاقة بين التاجر وحامل البطاقة:

هذه العلاقة لا تثير أي مشكلة إذ يحكمها العقد الأصلي كعقد البيع أو عقد تقديم الخدمة، كل ما هنالك أنا لتاجر يلتزم بقبول الوفاء بالبطاقة التي يحملها حامل البطاقة .

المطلب الثاني : الوسائط البنكية وأهم بطاقات الدفع الإلكتروني
الفرع الأول: الوسائط البنكية الإلكترونية

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

أولا: أجهزة الصراف الآلي¹²

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

1 - مفهوم الصراف الآلي: وهو كناية "ماكينة" مبرمجة تحتفظ فيها النقود بطريقة معينة، وتستطيع التعرف على البطاقة الخاصة بها، والسماح بإدخال مبلغ نقدي مغطى في رصيد حساب صاحب

¹¹ مصطفى كمال طه، وائل انور بندق، مرجع سبق ذكره، ص359

¹² أحمد سفر، أنظمة الدفع الإلكترونية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى، 2008، ص 142-152

البطاقة. كما تتميز هذه الماكينة بسعة محددة من العملات، بحيث نعتبر خدمة للحالات الطارئة فضلا عن حفاظها على وقت الزبائن، بحيث يتم تقدير حجم المبالغ التي تسحب يوميا بدراسة متوسطة حالات السحب، قياسا على سعة الآلة، كما يمكن برمجة الماكينة بصورة تتيح صرف مبالغ محددة ومنع تكرار الصرف من الرقم عينه في اليوم الواحد.

2 - خصائص الصرف الآلي: لعل من أهم خصائص جهاز الصراف الآلي ما يلي:

- الخدمة السريعة مقارنة بإجراءات الصرف داخل المصرف؛
- خدمات الصرف الآلي عملية وسهلة الاستخدام من قبل أي شخص حيث ستقود التعليمات الموجودة على شاشة الجهاز والخالية من التعقيدات إلى سحب النقود التي يحتاجها العميل بصورة سهلة وسريعة؛
- أجهزة الصراف الآلي قريبة وملائمة لأماكن الشراء والتسوق، حيث أنها متوفرة في كل فروع المصرف المصدر للبطاقة والمصارف المرتبطة معه، وفي المراكز التجارية والفنادق والمطارات... الخ.
- خدمات الصراف الآلي تلغي الحاجة لحمل النقود، إذ باقتناء البطاقة يمكن التسوق وإجراء التعامل النقدي دون الحاجة لحمل الأموال؛
- أجهزة الصراف الآلي يمكن الوثوق بها بدرجة أكبر من غيرها نظراً لأنها على درجة عالية من الأمان وغير معرضة للأخطاء المحاسبية.

3 - أنواع الصرافات الآلية: هناك ثلاثة أنواع من الصرافات الآلية وهي:

أ- صراف الصالات (الغرف):

الذي تتوافر في جميع فروع المصرف، ومراكز التسوق والمستشفيات والمطارات الدولية والمحلية التي توفر خدمة السحب النقدي للعملاء.

ب- الصراف السيارة:

حيث تتوزع هذه الأجهزة في الطرق الرئيسية في جميع المدن وتوفر الخصوصية والراحة التامة للعميل الذي يتمكن من معاملاته البنكية بدون الحاجة إلى مغادرة السيارة.

ج- الصراف المتنقل (الجوال):

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

4 - منافع الصراف الآلي:

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

أ - بالنسبة إلى العميل؛

- تعزيز شعور الأمان والراحة؛

- خفض تكلفة أداء الخدمة عن طرق جهاز الصرف الآلي؛
- تعزيز شعور الزبائن بارتباطهم بالبنك؛
- تقديم الخدمات المصرفية المتنوعة على مدى 24 ساعة في اليوم، حيث توجد الماكينة في كل المناطق والمدن والطرق الرئيسية والفنادق والمطارات وحتى في المناطق النائية .

ب - بالنسبة إلى المصرف:

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

ثانيا- نقاط البيع¹³

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

1 - مفهوم نقاط البيع: إن جهاز نقاط البيع هو كناية عن نظام للتحويل الالكتروني للأموال يمكن صاحب بطاقة الصراف الآلي أو بطاقة الائتمان، من أن يسدد قيمة مشترياته من المتجر أو المؤسسة، حيث يقوم المصرف آليا من خلال هذه الخدمة بخصم قيمة المشتريات من حساب العميل وضعها فورا في حساب البائع في مقابل عمولة معينة لحساب البنك لذا يطلق عليه نظام الوفاء المباشر.

2- خصائص خدمة نقاط البيع:

إن من أهم خصائص خدمة نقاط البيع والتي تدفع العملاء الى القيام بتعاملاتهم المالية والمصرفية من خلالها هي كالاتي:

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

3-منافع خدمة نقاط البيع:

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

¹³ أحمد سفر، أنظمة الدفع الالكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 152-155.

أ- **منافع العميل:** تأمين خدمة نقاط البيع للعميل ماله، فبدلاً من أن يحمل معه مبلغ كبير من المال يكون عرضة للسرقة أو فقدان أو التهديد والسطو يمكنه بكل يسر وسهولة حمل هذه البطاقة التي تمكنه من شراء احتياجاته في ظروف طارئة لم يكن يوقعها.

ب- **منافع البنك:** يحصل البنك على نسبة من ثمن البضاعة يستوفها من التاجر تبعاً لاتفاقه معه عند تسديد قيمة فاتورة البيع أو الخدمة، كما يحصل أيضاً على نسبة من الثمن عند تسديد العميل ما عليه كأجر على تسديد البنك دينه للتاجر، كما يحصل أيضاً على نسبة من الثمن مقابل استخدام جهازه الآلي أو نظام تحويله الإلكتروني.

ج- **منافع التاجر صاحب نقطة البيع:** أنه يستقطب عملاء جدد ذوي نوعية معينة وثقافة عالية، كما يقلل من مخاطر الاحتفاظ بمبالغ نقدية كبيرة في متجره، فيؤمن من السرقة أو من السطو. وكذلك هناك بعض المكاسب التي تعود على الفعاليات التجارية وتتمثل في الأرباح جراء زيادة المبيعات، وسهولة التداول وتفادي تكديس الأموال بالمحل، وقبول الجهاز لأنواع متعددة من البطاقات.

ثالثاً- الانترنت المصرفية (البنوك المنزلية)¹⁴

أتاح انتشار الانترنت للبنوك خدمات الصراف المنزلي HOMME BANKING، حيث اتجهت البنوك بدلاً من التوسع في إنشاء المقار الجديدة لها إنشاء مواقع لها على هذه الشبكة يتم من خلالها توفير الخدمات المصرفية لكل عملائها، مثل الدخول إلى حساب العميل والقدرة على تحويل الأموال ودفع الفواتير وإنزال معلومات شخصية، حيث يمكنه من التأكد من أرصده لدى المصارف ويسهل عليه طريقة دفع قيمة الكمبيالات المسحوبة عليهم إلكترونياً، ويرشدهم إلى استخدام الطرق والأساليب الفعالة والمؤكدة لإدارة محافظهم المالية، ويمكن الانترنت المصرفية أيضاً من الترويج لخدمات المصرف والتعريف بها، وإقناع العملاء بشرائها والتعامل بها.

رابعاً- الهاتف المصرفي

خدمة الهاتف المصرفي يتم تأديتها لمدة 24 ساعة يومياً طوال العام حتى أيام الإجازات والعطل الرسمية إذ يوجد اتصال مباشر بين الكمبيوتر الخاص بالعميل وكمبيوتر البنك يستطيع العملاء الاستفسار عن حساباتهم كما تمكنهم من سحب بعض المبالغ من هذه الحسابات وتحويلها لدفع بعض الالتزامات الدورية مثل دفع فواتير التليفون والغاز والكهرباء فضلاً عن تقديم جميع العمليات المصرفية. وهكذا يختفي المفهوم التقليدي للبنك الثابت ويصبح عبارة عن رقم مخزن في ذاكرة التليفون أو عبارة عن عنوان إلكتروني على شبكة الانترنت العالمية ومن ثم يطلق عليه البنك المحمول أو الهاتف المصرفي.

خامساً- المقاصة المصرفية الإلكترونية¹⁵

وقد حل هذا النظام مكان أوامر الدفع المصرفية، كما ظهر نظام التسوية بالوقت الحقيقي الذي تمت فيه خدمات مقاصة الدفع الإلكترونية للتسوية الإلكترونية في المدفوعات بين المصارف وذلك ضمن نظام

¹⁴ احمد محمد غنيم، التسويق ثم والتجارة الإلكترونية الالكترونية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2008:ص 241.

¹⁵ مدحت صادق، أدوات وتقنيات مصرفية، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 2011، ص 312

المدفوعات الالكترونية . وهو نظام الكتروني للمقاصة ينطوي على عنصر اليقين حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم بدون إلغاء أو تأجيل، وبنفس قيمة اليوم.
سادسا- القابض¹⁶

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

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

الفرع الثاني: البطاقات البنكية وأنواعها

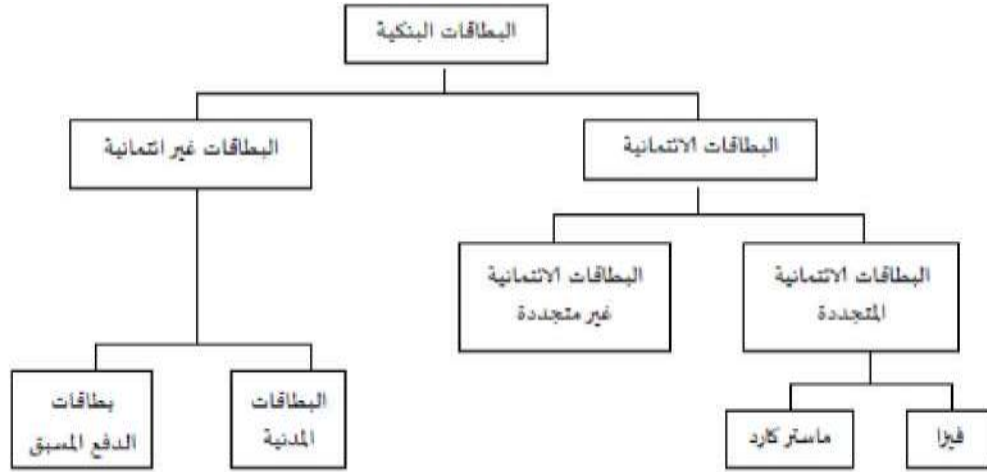
لقد عرف المشرع الجزائري بطاقة الدفع الإلكتروني بأنها: كل بطاقة تسمح لحاملها بنقل الأموال، ولا يمكن أن تصدر إلا من طرف هيئة قرض أو مؤسسة مالية أو مصلحة مرخص لها بوضع و إصدار البطاقات كالمصارف، الخزينة العامة ، مصلحة البريد.

كما تعرق البطاقة البنكية على أنها: عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على معلومات رقمية وتستخدم هذه المعلومات في أغراض الدفع. كما يمكن استخدامها لأغراض أخرى مثل التعريف أو الدخول لمواقع خاصة لا يمكن الدخول فيها إلا للمرخص له. بعض هذه البطاقات الإلكترونية تسمى البطاقات الذكية لاحتوائها على معلومات يمكن التعامل معها بطريقة أخرى .

وتمكن هذه البطاقة حاملها من الحصول على النقود عن طريق آلات الصرف الذاتي (ATM) Automated Teller Machine، كما تمكنه أيضا من شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يريده من خدمات وذلك دون أن يكون لديه مبالغ كبيرة من الأموال قد تتعرض للسرقة أو التلف .

الشكل رقم(1-02): أنواع البطاقات البنكية

السعيد بريكة، واقع عمليات الصرافة الالكترونية و افاق تطورها في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك و تامينات، جامعة العربي بن مهيدي 2011، ص 149 – 150.



المصدر: نواف عبد الله باتورة، أنواع البطاقات الائتمانية وأشهر مصدريها، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد السادس، العدد الرابع، الأكاديمية العربية للمعلومات المالية والمصرفية، ديسمبر 1998، ص: 47.

1_ **البطاقات الائتمانية:** وهي بطاقات خاصة تصدرها البنوك أو المؤسسات المالية الأخرى لعملائها كخدمة إضافية، وهي عبارة عن بطاقات مغناطيسية يستطيع حاملها أن يستخدمها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات.¹⁷

كما تعرف كذلك: هي البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة ويتم استخدامها كأداة ضمان ويتميز هذه البطاقات بأنها توفر كلاً من الوقت والجهد لحاملها وكذلك تزيد من إيرادات البنك المصدر لها لما يحصل عليه من رسوم مقابل الخدمات أو من فوائد مقابل التأخر في السداد ولا يتم إصدار هذه البطاقات إلا بعد دراسة جيدة لموقف العميل حتى لا يواجه البنك المصدر مخاطر عالية في حالة عدم السداد. وتنقسم إلى:

أ- **البطاقات الائتمانية المتجددة:** ظهرت البطاقات الائتمانية المتجددة في أواخر الستينات من القرن الماضي في الولايات المتحدة الأمريكية من خلال بطاقتان شهيرتين وهما فيزا وماستركارد، وهذا النوع تصدره البنوك في حدود مبالغ فيها، حيث يكون حامل البطاقة مخير بين تسديد كلي لقيمة فاتورة البطاقة خلال فترة الاستفادة أو جزءاً منها على فترات لاحقة، وفي كلتا الحالتين السابقتين يتم تجديد القرض الأول لحامل البطاقة لذلك سميت بالبطاقة الائتمانية المتجددة، وتتميز بأنها توفر كل من الوقت والجهد لحاملها وتزيد من إيرادات البنك المصدر لها بما يحصل عليه من رسوم مقابل الخدمات أو فوائد التأخير ولا يتم إصدار هذه البطاقات إلا بعد دراسة جيدة لموقف العميل، وتلجأ بعض البنوك لمطالبة العميل بإيداع مبلغ مالي تبقية رهنا مقابل عمليات البطاقة، ويسمى هذا النوع بالبطاقات الائتمانية المضمونة حيث إذا قام العميل باستخدامها يقوم بإرسال فاتورة شاملة مصنفة للعميل حسب المبلغ الذي في ذمته بنسبة معلومة شهرياً

¹⁷ محمد عبد الحسن الطائي، التجارة الإلكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن؛ 2010، ص186.

تصل إلى 1.5 % ولكن لو لم يسدد في الأجل المحدد، يقوم البنك بإيقاف البطاقة وسداد الدين المطلوب على حاملها من المبلغ المودع لدى البنك¹⁸.

ب- البطاقات الائتمانية غير المتجددة: وتسمى أيضا ببطاقات الصرف الشهري لأنها يجب على العميل أن يقوم بالسداد الكامل خلال نفس الشهر الذي تم فيه السحب، بمعنى أن فترة الائتمان التي تمنحها هذه البطاقة لا تتجاوز الشهر الواحد.

تسمى أيضا بطاقة الصرف الشهري أو بطاقة الوفاء المؤجل أو بطاقة الحساب والفرق الرئيسي بين هذه البطاقة وسابقتها أنه لا يمكن أن يكون لدى حاملها حساب لدى البنك المصدر ومن ثم فعندما يقوم الفرد باستخدامها فإنه يحصل أليا على قرض (ائتمان) مساوي لقيمة السلعة أو الخدمة ولكل عميل حد أعلى للقرض يحدده العقد ويسمى خط الائتمان ويلتزم حامل البطاقة لشروط الإصدار بتسديد كامل مبلغ الفاتورة خلال فترة لا تزيد غالبا عن 30 يوم من تاريخ استلامه لها، وفي حالة المماطلة يقوم البنك المصدر بإلغاء عضوية حامل البطاقة وسحبها منه.

2- البطاقات غير الائتمانية: وهي بطاقات لا تمنح لصاحبها بعملية الدفع أو التسوية لمستحقته إلا إذا توفر فعليا على الأموال المقابلة لعملية التسوية وبالتالي فهي لا تمنح لصاحبها أي ائتمان أو قرض. وتنقسم بدورها إلى قسمين¹⁹:

أ- بطاقة الدفع المسبق: حيث يقوم صاحب البطاقة الالكترونية بشحنها بمبلغ مالي وعند إتمام أي معاملة تجارية يتم سحب المقابل المالي من هذه البطاقة حتى ينتهي المبلغ المشحون أو المعبأ في البطاقة ولإعادة استخدامها يجب إعادة شحنها وهكذا قد عممت هذه الطريقة على مجالات عدة أهمها قطاع الاتصالات الهاتفية الثابتة والنقالة.

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

المبحث الثالث: واقع وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر.

المطلب الأول: مشروع تطوير نظام الدفع في الجزائر

في السنوات الأخيرة لثرا الحديث في الج زائر عن عصرنة القطاع المالي والبنكي ويعني مدلول عصرنة إدخال تكنولوجيا الإعلام والا نصال والنشاط المالي والبنكي وهذا ما يتطلب عصرنة أنظمة الدفع والسحب والتحويلات المالية.

ولهذا بدأت الجزائر تتبنى مشاريع جديدة سمح لها بمواكبة العصر، ولهذا سنتطرق في هذه المطلب إلى أهم المشاريع ومراحل تطبيقها:

¹⁸ خولة فرحات، اثر التجارة الالكترونية على بحسب تنوعية الخدمة المصرفية رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2007/2000، ص، 71.

¹⁹ حميت فشييت، حكيم بناولة، واقع وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر، الملتقى العلمي الربيع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر و - عرض تجارب دولية — المرئز الجامعي خميس مليانة، عين الدفلى، 27/26 افريل 2011، ص: 4.

أولا : برنامج مشروع تطوير نظام الدفع في الجزائر²⁰

ويعتبر تحديث وعصرنة أنظمة المعلومات والدفع وعصرنة المعاملات المالية والمصرفية طرق معالجة المعلومات، مجالا ذا أولوية في المرحلة الراهنة لتدارك التأخر المسجل في هذا المجال من جهة ومن جهة أخرى لاستكمال مسار الإصلاحات المصرفية، وإرساء أسس منظومة مصرفية وطنية تتميز بالحدائق والعصرنة لتستطيع مواجهة التحديات والتطورات التي تشهدها البيئة المصرفية على المستوى العالمي.

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

- ✓ تحديد الهدف بوضوح ودقة، وتحديد آجال مضبوطة للإنجاز
- ✓ تخصيص الموارد (المالية والبشرية)؛
- ✓ توفر بيئة (قانونية، صناعية، سياسية، تجارية... الخ) ملائمة ليس فقط لمساعدة ولكنها محفزة .

والمشروع يهتم في تطوير نظام الدفع في الجزائر وكان أول مشروع لتطوير نظام الدفع في الجزائر في الفترة 2001/2002 لتطوير وتحديث النظام المالي و تبناه بنك الجزائر، وزارة البري وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، واستفادت الجزائر لتطبيق هذا المشروع ب 16.5 مليون دولار أمريكي كمساعدة من البنك العالمي وفي إطار هذا المشرح وضعت برنامج أعمال يتلوه من أربع مجموعات:²¹

أ_ مجموعة الهندسة الإجمالية: تتكفل بالمبادلات بين البنوك و مركز المقاصة التي تتم ب شكل إلكتروني انطلاقا من التجريبي المالي للشيك وذلك باستخدام تقنية صورة الشيك وتتكفل بكافة النقاط المتعلقة بتطور الشيك والمقاصة الإلكترونية.

ب_ مجموعة وسائل الدفع: تقوم بتحليل نوعي لمختلف وسائل الدفع الكلاسيكي بالإضافة إلى الموزع الآلي للنقود GAB/BAD والدفع بالبطاقة ومحاولة مع رفة ايجابيات وسلبيات هذا النظام من وجهة نظر البنك المركزي والبنوك التجارية والعملاء.

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

د_ مجموعة القانون: يركز عملها على واقع معالجة حوادث عدم الدفع من وجهة نظر النصوص القانونية وكذلك الوضعية الحالية لعمل توحيد مختلف وسائل الدفع التي لا تتميز بتمائلي وطني.

²⁰ عبد القادر بريش، التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2005/2006، ص:197.

² عبد القادر بريش، انعكاسات سياسة التحرير المصرفي على البنوك الجزائرية واستراتيجية عمل البنوك لمواجهة، مذكرة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البوق، 2008/2009، ص:146-146.

ثانياً_ أهداف مشروع تطوير نظام الدفع في الجزائر.

يهدف تحديث وعصرنة نظام المعلومات البنكية والمالية ونظام الدفع إلى تحقيق الأهداف التالية:²²

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

ثالثا- المكونات الرئيسية لمشروع تطوير وتحديث نظام الدفع في الجزائر:

إن نظام الدفع في الجزائر بدأ يشهد منذ سنة 2006 تكافل في الجهود الوطنية والدولية بمساعدة البنك العالمي من أجل تطوير وتحديث وسائل الدفع، ومن أهم ما طرح في إطار تحديث نظام الدفع في الجزائر وجاري العمل به ما يلي:²³

1 - نظام التسوية الإجمالية الفوري « RTGD : Real Time Gross Settlements »

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

أ-التعريف بالنظام RTGS: هو تسوية المبالغ الكبيرة في الوقت الحقيقي ويتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة، وبصفة آنية، وبمبالغ إجمالية. كما يعرف أيضا على أنه نظام مركزي الكتروني يعمل على أساس فوري إجمالي نهائي و مستمر يقوم بتنفيذ أوامر التحويل الدائنة، ويوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية المعمول بها في بلد ما، من خلال الحسابات المركزية للبنوك.²⁴

ب-أهداف النظام: يهدف النظام إلى تحقيق ما يلي:²⁵

- تسوية عمليات البطاقة المصرفية في وقت حقيقي، وكل وسائل الدفع الأخرى؛
- تلبية مختلف حاجيات المستعملين باستخدام نظام دفع الكتروني؛
- تقليص آجال التسوية وتشجيع استخدام النقود الكتابية؛

² عبد القادر بربيش، مرجع سبق ذكره، ص: 197-198 .

²³ عمار لوصيف، مرجع سبق ذكره، ص: 166

²⁴ السعيد بريكة، مرجع سبق ذكره ص: 248

²⁵ السعيد بريكة مرجع سبق ذكره ص: 248

- جعل نظام الدفع الجزائري يتمتع بالمقاييس الدولية في تسيير مخاطر السيولة؛
- تقوية العلاقة بين المصارف، وتشجيع إقامة المصارف الأجنبية .

ج- مبادئ تشغيل نظام RTGS

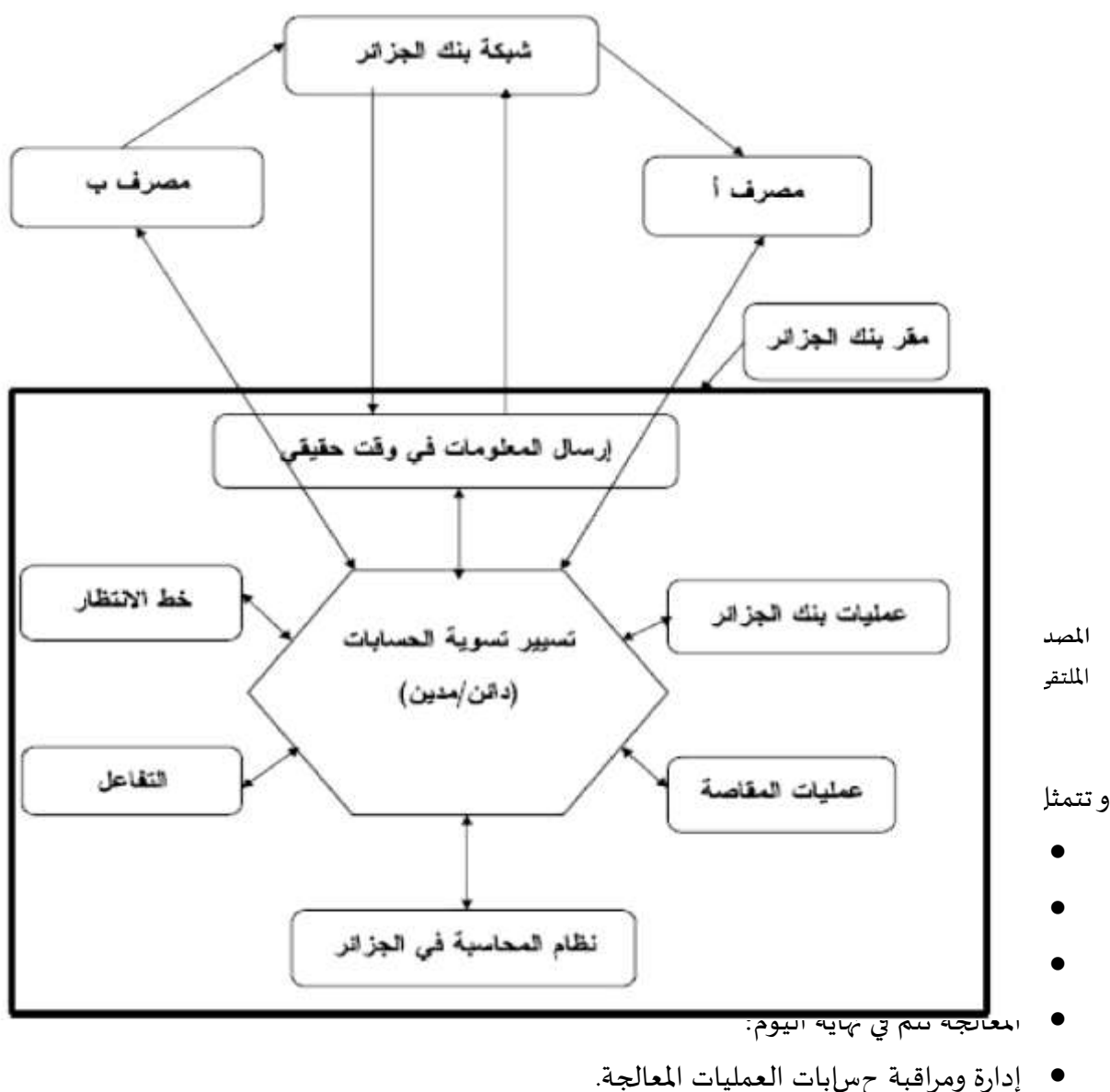
يقوم هذا النظام على المبادئ التالية:²⁶

- المشاركون: المشاركون في النظام مفتوحة لكل مؤسسة لها حساب تسوية في بنك الجزائر فيمكن أن ينظم إلى النظام زيادة في بنك الجزائر كمسير وحامل لتسوية مجموعة المؤسسات المصرفية والمالية، الخزينة العمومية، مركز الصكوك البريدية؛
 - العمليات التي يعالجها النظام: يعالج النظام مخثف العمليات المصرفية بين المؤسسات المالية والمصرفية والمشاركة عامة؛
 - عمليات ما بين المصارف: حيث يتم من خلال هذا النظام تحويلات بين المصارف أو حسابات الزبائن والتي تكون فيها المبالغ هامة أو مستعجلة؛
 - عمليات بنك الجزائر: أن بنك الجزائر هو المشارك الوحيد القادر في حدود اختصاصاته بتوجيه وإصدار الأوامر للقرض أو الخصم من حسابات المشتريين؛
 - تسوية المبالغ عن طريق المقاصة الالكترونية: أن المبالغ المدبنة والدائنة الناتجة عن طريق المقاصة الالكترونية تعالج بهذا النظام قرضا أو دينا في نفس الوقت وفي حسابات المشاركين تعمل على أساس مبدأ " الكل أو لا شي" وفي حالة استحالة تطبيق العملية ترفض من قبل غرفة المقاصة الالكترونية وعلى الراغب أن يعيد العملية في وقت لاحق؛
 - حساب التسوية: إن بنك الجزائر الذي يشرف على إدارة النظام يفتح في سجلاته باسم كل مشارك حسابات تسوية، تقسم إلى حسابات فرعية، وهذه الحسابات تحول حسب الحالات في زيادة أو نقص مبالغ الحسابات الجارية للمشاركين والتي تضبطها المحاسبة العامة لبنك الجزائر والتسويات التي تتم عن طريق النظام حيث تتم بصفة مستمرة وفي وقت حقيقي، وبعد التأكد الآلي بوجود مخزون كافي في حساب المشارك المعني، يطبق في هذا المبدأ " أول من يدخل أول من يخرج" مع الأخذ بعين الاعتبار الأولويات المبينة فيما يلي: عمليات بنك الجزائر، المبالغ المخصصة للمقاصة، أوامر مستعجلة بطبيعتها.
- د- هندسة نظام RGTS: إن كل المشاركين يتم ربطهم بجهاز RGTS المتمركز ببنك الجزائر عن طريق مقراتهم باستعمال قاعدة تمكن من إرسال وتلقي أوامر التحويل وكل المعلومات الضرورية المتعلقة بالعمليات المعالجة بواسطة النظام تكون مؤمنة للغاية ويمكن توضيح نظام RGTS في الشكل التالي:²⁷

الشكل رقم(02-06): تسوية المبالغ الإجمالية في الوقت الحقيقي

²⁶ السعيد بريكة ، نفس المرجع ص:249.

²⁷ السعيد بريكة ، نفس المرجع ص:250.



د- مبدأ عمل نظام RGTS²⁹

يمكن شرح مبدأ عمل نظام RGTS من خلال المثال التالي:

الوكالة (أ) هي BDL في مستغانم والوكالة (ب) هي BADR في تمنراست يتم التعاقد بين شخصين:

شخص من مستغانم وشخص من تمنراست والصفقة عن طريق الشيك وتكون بمبلغ كبير.

يذهب الزبون (مستغانم) إلى الوكالة (أ) مع الشيك الذي يحمل م مبلغ كبير ويعطيه للمكلف بعمليات التحول فيقوم هذا الأخير بمسح الشيك عن طرق جهاز سكانيير فتذهب ص ورة الشيك بالإضافة إلى المعلومة نحو البنك المركزي في الجزائر العاصمة ثم ترسل المعلومة أوتوماتيكيا من المركز الرئيسي لكل الوكالات أما ما يسمى LA PLATE FORME فتُرسل المعلومة إلى BDL الرئيسية وهذه الأخيرة تقوم بإرسال رسالة آلية BADR

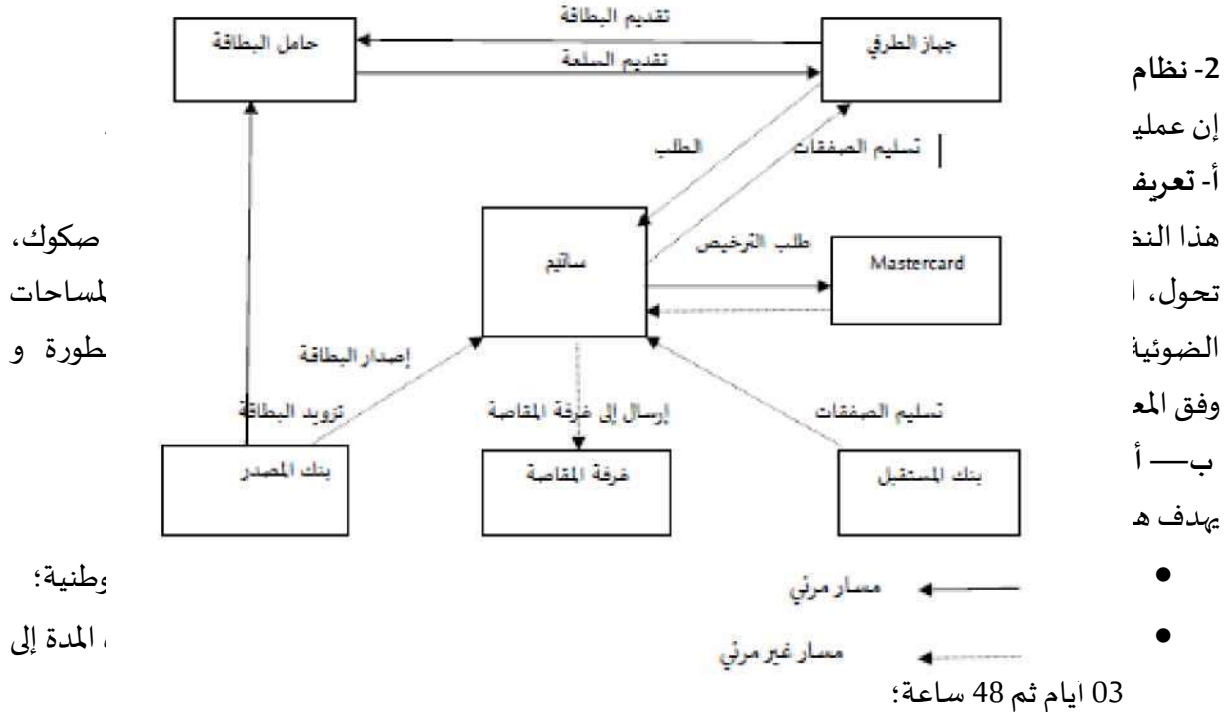
²⁸ السعيد بريكة، مرجع سبق ذكره، ص: 250.

²⁹ محمد أمين بن عزة، جلييلة زويهي، مرجع سبق ذكره، ص: 11.

الرئيسية هنا تقوم ال BADR بمعاينة المعلومة الخاصة بزبونها كرقم حسابه ومبلغه ورصيده ثم يقوم بصرف الشيك أليا من BADR تمارست وتقوم بت رصيد العملية ثم تشعر الوكالة الرئيسية BDL بأنها تستطيع أن تصرف الشيك لصالح زبونها (أ) وتتم هذه العملية في مدة أقصاها 72 ساعة.

الشكل رقم(1-03): كيفية سير الدفع بواسطة البطاقات البنكية في الجزائر

المصدر: عامر بشير، تحديث البنوك التجارية دراسة حالة الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، بخصص مالية وبنوك، جامعة سعد دحليب، البلدية، الجزائر، 2005، ص171.



³⁰ ميادة بلعياش، حياة بن سماعيل، مشروع الصيرفة الاللكترونية في الجزائر، أبحاث اقتصادية واداري، العدد السادس عش، ديسر 2014، ص: 84.

³¹ ACTI Algeria Tele-compensation interbancaire

³² . السعيد بركة، مرجع سبق ذكره، ص: 251

• تأمين أنظمة الدفع العام؛

• إعادة الثقة للزبائن في وسائل الدفع خاصة الصكوك؛

• مواجهة عملية تبييض الأموال في الجزائر .

ربعا- مراحل تطبيق الدفع الإلكتروني في الجزائر

تعتبر أول تجربة للبنوك الجزائرية في مجال استخدام أدوات الدفع، استعمال بطاقات السحب الخاصة بالشبكات الآلي البنكي GAB والموزع الآلي البنكي DAB وتم ذلك على مرحل³³

✓ المرحلة لأولى

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

✓ المرحلة الثانية

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

ولقد عملت على استثمار 3.6 مليون أرو سنة 2003 لأجل تقليص دوران النقود الهائلة وتعميم استعمال البطاقة البنكية في الجزائر، حيث عملت على زيادة عدد الموزعات الآلية للنقود، وكذا وضع نهائيات الدفع عند التجار (Terminaux de paiement)

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

المطلب الثاني: واقع استعمال البطاقة البنكية في الجزائر

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

وضعت شبة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك سنة 1996، نظاما لتمييز الصكوك، وبدأت منذ سنة 1997 في عملية سحب النقود من الموزعات الآلية للأوراق النقدية والتي أصبح عددها يفوق 680 موزع آلي عام 2010 موزعة على التراب الوطني مفتوحة لكل حاملي بطاقات السحب ذات المسلك (الحيز) المغناطيسي، كما نصبت شبكة النقد ما بين البنوك التي تتكفل بعمليات سحب النقود حيث أن شركة " ساتيم " سنة 1995

³³ سماح مهبوب، الاتجاهات الحديثة في مجال الخدمات المصرفية ، مذكرة ماجستير، جامعة متوربي، قسنطينة، السنة الجامعية

،2004/2005

ص 42-43

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

- وضع الهزعات الآلية في المصارف والتي تشرف عليها الشركة؛
- تطوير وتشيرير التعاملات النقدية ما بين المصارف؛³⁴
- تحسين الخدمة المصرفية وزيادة حجم تداول النقود؛
- تحديث وسائل الدفع المصرفية الجزائرية .

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

إن شركة تادية الصفقات البنكية المشؤنة والنقدية "ساتيم" والتي أنشئت في 25 مارس 1995، هي شركة مساهمة وفرع لأهم البنوك التجارية ويساهم في رأس مالها كل من: بنك البركة الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائري الخارجي والبنك الوطني الجزائري، ثم التحق بها الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط والصندوق الوطني للتعاون الفلاحي ويبلغ رأس مالها 26 مليون دينار جزائري.³⁵

2- مهام شركة SATIM

من المهام التي تؤديها هي كالتالي:³⁶

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

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

- ✓ المشاركة في إنجاز برامج حيازة الشبابيك الأوتوماتيكية؛
- ✓ تسيير الشبابيك المنشأة(الصيانة ومراقبة العمليات التي تنسق المقاصة)؛
- ✓ صناعة بطاقات الدفع؛
- ✓ صناعة الصكوك(منح الرمز السري).

³⁴ السعيد بريكة، مرجع سبق ذكره، ص: 251.

³⁵ منكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي الميدان : نوم اقتصادية، نوم تجارية ونوم التسيير الشعبة: علوم تجارية التخصص:

تمويل مصرفي من إعداد الطالبين: سماح شعبيير و مصباح مربطي ص158

³⁶ منكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي الميدان : نوم اقتصادية، نوم تجارية ونوم التسيير الشعبة: علوم تجارية التخصص: تمويل

مصرفي وسائل الدفع الإلكتروني في الجرش - واقع وتحديات - من إعداد الطالبين: سماح شعبيير و مصباح مربطي ص159

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

- الشبكة الآلية النقدية بين البنوك³⁷ RMI³⁸

في سنة 1996 قامت شركة ساتيم بإطلاق مشروع يمكن من إيجاد حلول للنقدية الآلية بين البنوك والمتعلقة فقط بالموزعات الآلية للنقد، حيث تم إطلاق عليه تسمية الشبكة النقدية للإلية بين البنوك. وإيجاد هذه الحلول يتم من خلال توفر الأجهزة و وسائل الاتصال والربط واليد العاملة الكفؤة التي تمنح حاملي البطاقات إمكانية استعمال طاقاتهم لدى أي موزع آلي DAB بغض النظر عن البنك أو المؤسسة المالية، وأنشأت SATIM هذه الشبكة لتمنح الأعضاء المنظمين نفس الحقوق وخاصة بريد الجزائر.

أهداف الشبكة:

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

✓ وحدة المعايير والتنظيمات المتعلقة بالبطاقة؛

✓ عمل وتطوير نظام بنكي مشبوك للنقديات؛

تتضمن الشبكة حظيرة الموزعات الآلية للنقود، وهي تسمح بقبول جميع البطاقات في جميع الأجهزة التابعة لمختلف البنوك المشاركة في الشبكة، كما تقوم بمعالجة عمليات السحب لفائدة البنوك الأعضاء والتحضير والتحول للتدفقات المالية المتعلقة بعمليات المقاصة الناتجة عن السحب بواسطة الأجهزة على مدار الساعة.

شروط الانضمام إلى الشبكة:

يتطلب الانضمام إلى شبكة توفر بعض الشروط منها:

✓ إمضاء اتفاقية مشبونة ما بين البنوك؛

✓ إمضاء عقد للتعاون مرتبط بالخدمات المقدمة من قبل الشبكة؛

✓ احترام الخصائص التقنية المحددة من الشبكة (تسييرا سجل حاملي البطاقات، الآجال).

ثالثا- البطاقة البنكية في الجزائر

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

1 - مراحل تطور بطاقة الدفع في الجزائر:

مرت بطاقات الدفع بعدت مرحل وهي كالتالي:

✓ بداية فئوة الانطلاق لنظام السحب ما بين البنوك كانت سنة 1998؛

³⁷ RMI : Le Réseau Monétique Interbancaire

³⁸ منكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي الميدان : نوم اقتصادية، نوم تجارية ونوم التسيير الشعبية: علوم تجارية التخصص: تمويل مصرفي ووسائل الدفع الإلكتروني في الجرش - واقع وتحديات - من إعداد الطالبين: سماح شعبيرو مصباح مربيطي ص159

- ✓ 2002: الانطلاق الرسمي لمشروع التسديد الإلكتروني système de paiement interbancaire، حيث أعطى دور الإشراف والريادة والتنسيق ما بين البنوك لشركة SATIM، التي تجمع مختلف البنوك الوطنية والخاصة لتبادل المعلومات والتنسيق في عمليات السحب والدفع للموزع الآلي؛
- ✓ 2004 تم اختيار نظام الدفع بالبطاقة المطابقة لمواصفات ENV؛
- ✓ 2005 إنشاء جمعية (COMI : comité monétique interbancaire)؛
- ✓ 2006 البداية الأولى لأول بطاقة سحب في الجزائر، حيث وزعت على مختلف مستخدمي البنوك للتجريب ومعرفة النقائص.
- ✓ 2007 تعميم بطاقة CIB³⁹ عبر كامل التراب الوطني في البريخ والمواصلات والبنوك؛
- ✓ 2007-2008 أكد وزير المالية أنه ستعمم ماكينات الصراف الآلي عبر المتاجر اللبيري في الجزائر والمناطق الأهلة بالسكان، وكذلك تعميم استخدام بطاقة الدفع لدى المواطنين.

2 - البطاقة البنكية CIB

وضع نظام الدفع بالبطاقة لن يكون ناجحا إلا إذا كان نطاق قبولها واسعا من قبل جميع البنوك، وفي هذا الإطار شرع النظام البنكي الجزائري بأهمية وضع نظام بنكي مشبوك لوسائل الدفع، يستجيب لرغبات الزبائن وفق أعلى شروط الأمن. و في هذا السياق شرعت البنوك الجزائرية وبالتعاون مع شركة SATIM في تطبيق مشروع نظام الدفع بواسطة البطاقة، يتوافق والهيكل القاعدية المتوفرة لدى البنوك وقطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية الجزائرية.⁴⁰

وتعتبر هذه البطاقة بطاقة دفع وسحب ما بين البنوك داخل تراب الوطن، يتم التعرف عليها بين البنوك بالشعار CIB وشعار وباسم البنك المصدر تتضمن قرص إلكتروني يضمن أمن عملية الدفع وعملية التسديد لدى مختلف التجار أو الفنادق والمحلات التجارية... إلخ. ونجد في هذه البطاقة نوعين:⁴¹

أ - البطاقة الكلاسيكية: LA CARTE CLASSIQUE

هي بطاقة يوفر خدمات الدفع والسحب البنكي، وهي تقدم لزبائن البنوك وفق شروط يحددها البنك كمدا خيل الزبائن أو أهميتهم أو مواصفات أخرى.⁴² وللحصول على هذه البطاقة يتم ابرم عقد بين البنك و العميل.

الشكل رقم(1-04): البطاقة الكلاسيكية

³⁹ CIB : Carte interbancaire

⁴⁰ احمد جميل، كهينة رشام، بطاقة الائتمان كوسيلة من وسائل الدفع في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد الاول، سبتمبر 2010، ص: 132.

⁴¹ ابراهيم فوزي بورزق، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، جامعة الجزائر، 2008/2007، ص: 71

⁴² ابراهيم فوزي بورزق، نفس المرجع ص: 144



المصدر: خولة فرحات، اثر التجارة الالكترونية على تحسين نوعية الخدمة المصرفية – رسالة ماجستير في ادارة الاعمال ، جامعة حاج لخضر باتنة ، 2018/2007 ص:96.

ب-البطاقة الذهبية : LA CARTE GOLD⁴³

مقترحة أيضا من قبل البنوك للزبائن يتم اختيارها وفق شروط محددة، لكن بالإضافة إلى خدمات الدفع والسحب فإن هذه البطاقات توفر خدمات إضافية، مع سقف سحب ودفع مرتفع نسبيا. وتمنح للأشخاص المهمين ورجال الأعمال أصحاب الدخل المرتفعة وسقف هذه البطاقة يفوق 50 ألف دينار جزائري، ومدة صلاحيتها عامين.

الشكل رقم (05-1):البطاقة الذهبية



المصدر: خولة فرحات، مرجع سابق الذكر، ص:97.

ج- بطاقة فيزا⁴⁴ LA CARTE VISA

وهي بطاقة دولية تعمل للسحب والدفع، موجه لزبائن ذوي حسابات مفتوحة بالعملة الصعبة أو لموكلهم و هي نوعان :

- 1 - بطاقة الفيزا اللاسيكية: رصيد من العملة الصعبة أكبر أو يساوي 1500 أورو وقدر سقف السحب لهذه البطاقة 500 أورو في اليوم على أربع عمليات في اليوم، أما الاشتراك السروي فيقدر ب 40 أرو.
- 2 - بطاقة الفيزا الذهبية: رصيد من العملة الصعبة أكبر أو يساوي 5000 أورو حيث يقدر سقف

⁴³ ابراهيم فوزي بورزق، مرجع سبق ذكره ص: 144

السحب ب 550 أورو في اليوم على 7 عمليات في نفس اليوم أما سقف الدفع 5460 أورو في اليوم على 15 عملية في اليوم، ويقدر إشراكها السهوي ب 60 أورو.

الشكل رقم(06-I):بطاقة الفيزا الكلاسيكية و بطاقة الفيزا الذهبية



المصدر: <http://djelfa.info> تاريخ الاطلاع : 2018/04/16 الساعة 21.00

رابعاً- الوسائل المستخدمة في توزيع المنتجات البنكية المعاصرة:

للوصول إلى الخدمات البنكية يمكن استعمال:

1 - الموزع الآلي للأوراق (DAB)⁴⁵:

الموزعات الآلية للأوراق هي ضرورة بسيطة للماكينة في القطاع البنكي. فهي آلات أوتوماتيكية تستخدم عن طريق بطاقة إلكترونية تسمح للمستهلك بسحب مبلغ من المال بدون اللجوء إلى الفرع، وهكذا فالمهمة الرئيسية للموزع الآلي للأوراق هي تقديم الخدمة الأكثر ضرورة للمستهلك.⁴⁶

الجدول رقم (II-07): الآلي للأوراق DAB

الوسيلة	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
الموزع الآلي للأوراق DAB	يسمح للسحب لكل حائز على بطاقة السحب. يوجد في الشوارع، وأماكن أخرى. يعمل المحطات، دون انقطاع.	جهاز موصول بوحدة مراقبة إلكترونية تقرا المدرات المغناطيسية للبطاقة. هذه الأخيرة تسجل عليها المبالغ المالية الممكن سحبها أسبوعياً.	تخفيض نشاط السحب في الفروع.

المصدر: نعمون وهاب، نفس المرجع ، ص 273.

2- الشباك الأوتوماتيكي للأوراق (GAB)

الشبابيك الأوتوماتيكية للأوراق هي أيضا أجهزة أوتوماتيكية تقدم خدمات أثير تعقيدا واكثر تنوعا بالنسبة للموزع الآلي للأوراق يتعلق الأمر بأجهزة أوتوماتيكية متصلة بشبكة تستخدم عن طريق بطاقات إلكترونية والتي بالإضافة إلى مهمة سحب الأموال تسمح بالقيام بالعديد من العمليات تشمل مثلا قبول الودائع، طلب صك،

⁴⁵ DAB : Distributeur Automatique De Billet

⁴⁶ عيد الوهاب نعمون ، النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية . استراتيجيات البنوك، الملتقى الأول حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، يومي 14-15 ديسمبر 2004، ص:273.

عمليات تحويل من حساب إلى حساب... إلخ. فالشبابيك الأوتوماتيكية للأوراق متصلة مباشرة بالحاسوب الرئيسي للبنك وهي تمثل في الوقت الحاضر أحد المنتجات البنكية الإلكترونية الأساسية للنظام البنكي، ودورها مهم على مستوى التسوق لأنها أصبحت تمثل وسيلة للحوار مع المستهلك.⁴⁷

الجدول رقم (1-08) :: الموزع الآلي البنكي GAB

النتائج	التقنية	المبادئ العامة	الوسيلة
يستعمل من طرف الزبائن: - في أوقات غلق البنوك - الزبون المستعجل	جهاز موصول بالكمبيوتر الرئيسي للبنك يقرا مدرات مغنطيسية للطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون بفضل رمز سري.	يخول لكل حائز على البطاقة القيام بالعديد من العمليات منها: السحب، معرفة الرصيد، القيام بالتحويلات، الطلب ، الشيكات... إلخ.	الشريك الأوتوماتيكي للأوراق GAB

المصدر: نعمون وهاب، نفس المرجع ، ص 274.

الشكل رقم (1-09): الموزع الآلي للنقود

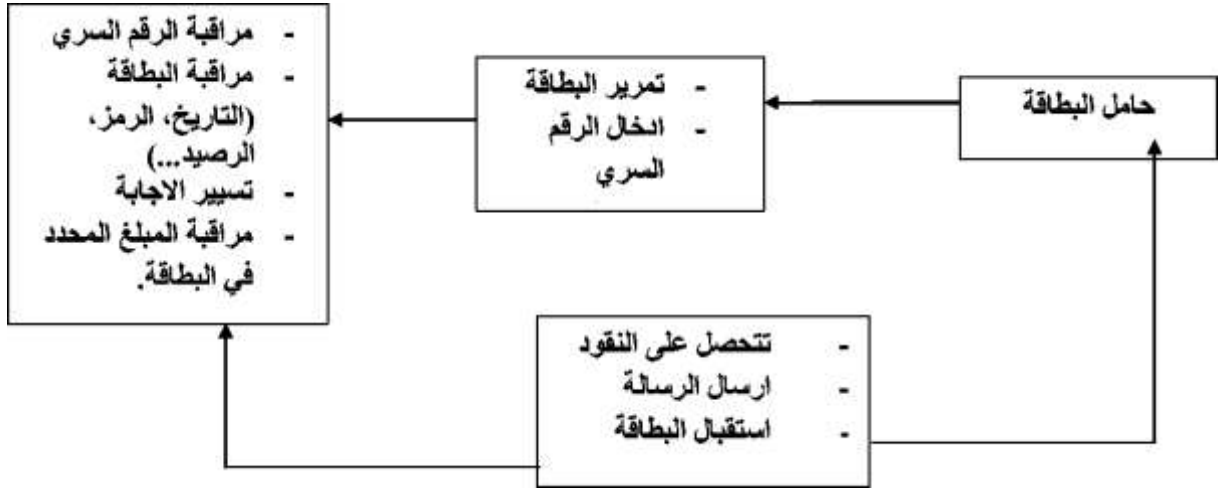


المصدر: <http://ar.wikipedia.org> تاريخ الاطلاع 2018/04/16 18:00

⁴⁷ عبد الوهاب نعمون ، نفس المرجع، ص:273.

ويمكن تلخيص طريقة تنفيذ الخدمة في كل من DAB و GAB في الشكل التالي:

شكل رقم (10-1): طريقة الحصول على خدمة DAB و GAB



المصدر: سماح ميهوب، مرجع سبق ذكره ، ص 73

3 - نهائي الدفع الإلكتروني (TPE⁴⁸)

إذا كان الزبون يحمل بطاقة ائتمان في أي مكان موظف نقطة البيع أن يمرر البطاقة على القارئ الإلكتروني الخاص ببطاقات الائتمان والموصول مباشرة مع الحاسوب المرئوي للبنك المعني والذي بدوره يقوم بالتأكد من كفاية الرصيد وخصم القيمة من الرصيد الخاص بالزبون بعد أن يدخل الزبون رمزا أو رقما سري خاصا به والذي يعرف بقم التعريف الشخصي السري (PIN). يقوم الحاسوب المرئوي بعد ذلك بإضافة القيمة لرصيد حساب المتجر، يتم كل هذا في جزء من الثانية⁴⁹.

الشكل رقم (11-1): جهاز TPE



المصدر <http://www.caisse-enregistreuse-pro.fr> تاريخ الاطلاع 2018/04/16

⁴⁸ TPE : Terminal de Paiement Electronique
⁴⁹ عيد الوهاب نعمون ، مرجع سبق ذكره، ص:276.

خلاصة الفصل الأول

لقد تبين لنا أن وسائل الدفع الحديثة قدمت العديد من المزايا التي حرم منها العملاء عند استعمالهم للوسائل التقليدية، كما تمكنت من الحد من بعض العراقيل والمشاكل التي أفرزتها تلك الوسائل التقليدية. فقد كان أكبر مشكل يعرقل نجاح وسائل الدفع الحديثة غياب نظام قانوني يوحد أحكامها، وإشكالية الإثبات وحجته بالوسائل الإلكترونية كالتوقيع الإلكتروني، هذا بالإضافة إلى الجرائم الإلكترونية حيث كانت البطاقة البنكية أفضل وسيلة تمارس عليها هذه الجرائم، فهي لا تقدم الأمان كامل.

ولحسن الحظ أدركت البنوك الجزائرية حتمية تحسين خدماتها لاسيما وسائل الدفع التي لا تحتل في الاقتصاد الجزائري المكانة والأهمية التي تنسجم بها في الدول المتقدمة لذلك فأمام النظام المصرفي الجزائري اللثوري من الأعمال والخطوات الواجب إتباعها لإعادة الاعتبار لوسائل الدفع التقليدية أولا، وإدخال ثقافة وسائل الدفع الإلكترونية حتى تتخلص من الطابع النقدي الذي يهين هذا المجتمع، فقد تميزت سنة 2006 بانطلاق عدة مشاريع في إطار تحديث وسائل الدفع في الجزائر، وذلك بداية بمشروع البطاقات البنكية للسحب والدفع التي تغطي عن حمل واستخدام السيولة النقدية في عمليات الشراء، ثم الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة، والمقاصة الإلكترونية، ويمكن القول بأن الجرائز بدأت تتبع الخطوات الصحيحة نحو تطوير وتحديث وسائل الدفع.

الفصل الثاني: دراسة استطلاعية من وجهة
نظر الموظفين بالوكالات البنكية لبنك
التنمية المحلية لمستغانم

الفصل الثاني: دراسة استطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لبنك التنمية المحلية لمستغانم
تمهيد

بعد ما تناولنا في الفصلين الأول والثاني مفاهيم عامة حول وسائل الدفع الإلكتروني وواقعها في الجزائر، سنحاول في هذا الفصل إسقاط دراسة ميدانية من خلال معرفة تحديات وسائل الدفع الإلكتروني من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لبنك التنمية المحلية بولاية مستغانم فقمنا باختيار مجموعة من الوكالات والمتمثلة في وكالة عين تادلس 422، وكالة بن سليمان 423، وكالة سيدي علي 424 ووكالة الدهرة 425. وتدعيما لهذه الدراسة قمنا بتدعيم بحثنا باستقصاء لمعرفة أهم أنواع أدوات الدفع الإلكتروني المطبقة في هذه الوكالات ونظم الرقابة عليها والتحديات المرتبطة بها والتعرف على آراء مفردات عينة الدراسة حولها. وعلى ذلك ارتأينا تقديم بطاقة فنية للتعريف ببنك التنمية المحلية محل الدراسة والخدمات الإلكترونية التي يقدمها البنك لزيائنه، واختيار العينة من موظفين للوكالات البنكية لإجراء استقصاء حول أهم وسائل الدفع الإلكتروني ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها، وبعدها القيام بتحليل هذه المعطيات باستخدام برمجية SPSS و عرض النتائج المتحصل عليها، وتقديم اقتراحات للحد من هذه التحديات والمخاطر التي تواجه وسائل الدفع الإلكتروني. و عليه تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين على النحو التالي:

المبحث الأول: تقديم بنك التنمية المحلية .

المبحث الثاني: دراسة إحصائية لتحديات وسائل الدفع الإلكتروني بوكالات بنك التنمية المحلية لمستغانم .

المبحث الأول: تقديم بنك التنمية المحلية

المطلب الأول: لمحة عن بنك التنمية المحلية :

بنك التنمية المحلية هو بنك عمومي تجاري تم تأسيسه بموجب المرسوم الرئاسي رقم 85-85 المؤرخ في 30 افريل 1985, يقدر رأس مالها الاجتماعي 36 800 000 000 دينار جزائري. يمتلك بنك التنمية المحلية شبكة استغلال مكونة من 155 وكالة منتشرة عبر كامل التراب الوطني. ويعتبر بنك التنمية المحلية بالدرجة الأولى بنك المؤسسات الصغيرة و المتوسطة, والتجارة بمفهومها الواسع و كذلك بنك المهن الحرة و الخواص. يطمح بنك التنمية المحلية المساهمة ايجابيا في تطوير الاقتصاد الوطني وبالخصوص إلى دعم الاستثمارات الموجهة إلى المؤسسات الصغيرة و المتوسطة PME/PMI. و من جهة أخرى يساهم البنك في مختلف السياسات الخاصة التي وضعتها الدولة لدعم التشغيل من خلال دعم المؤسسات المصغرة (ANSEG . ANGEM et CNAC). و من أولويات البنك أيضا تمويل مختلف احتياجات الأفراد و العائلات .

المدير العام الحالي للبنك هو السيد محمد كريم

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية:

ملتزما بتحقيق المخطط الاستراتيجي 2015-2020 قام بنك التنمية المحلية بوضع هيكل تنظيمي جديد حيث دخل حيز التنفيذ في 01 مارس 2017, من خلاله قام بإعطاء اهتمام أكثر لمفهوم الموارد البشرية ليصبح رأس المال البشري. كمركز الهيكل التنظيمي الجديد أيضا على الفصل بين مفهوم الوظائف التجارية و الوظائف العملياتية للبنك

وقد اختلف عن سابقه بوجود أربع نواب للمدير العام بدل اثنان وتميز أيضا باللامركزية خاصة في ما يخص إعطاء مساحات اكبر للأقطاب التجارية و الوكالات التابعة لها في أخذ القرارات المتعلقة بالقروض و كذا رفع مستوى عتبة القروض لهذه الوكالات. و فيما يلي سنعرض عليكم الهيكل التنظيمي الجديد. و يمكن تقسيمه إلى ثلاثة مستويات :

- المستوى الأول: ويتكون من رئاسة المديرية العامة و أربع نواب للمدير العام و كذلك المديرية المركزية التابعة لها
- المستوى الثاني: بعد إن كان يتكون من مديريات جهوية للاستغلال أصبح يتكون من أقطاب عملياتية و عددها 16 و أقطاب تجارية وعددها 35
- المستوى الثالث: يتكون من الوكالات التجارية التي تقع تحت إشراف الأقطاب التجارية وعددها 155 منها 6 وكالات خاصة بالقروض على الرهن PSG

المطلب الثالث: إستراتيجية بنك التنمية المحلية في تطوير وسائل الدفع الالكتروني :

سعيًا منه لمواكبة التطورات الحاصلة في مجال الاقتصاد الرقمي قام بنك التنمية المحلية في التغيير التنظيمي الأخير في مارس 2017 من إنشاء مديرية مركزية جديدة سميت بمديرية تطوير المدفوعات الالكترونية DDPE وقد قامت هذه الأخيرة منذ نشأتها بإعداد وتطوير إستراتيجية وهذا للترويج وترقية وسائل الدفع الالكتروني للبنك وتمثلت هذه الإستراتيجية في النقاط التالية :

- تفعيل ما يسمى بقوة البيع وهي عبارة عن القيام بتعيين على مستوى كل وكالة بنكية عون سمي ب التقني التجاري مهمته تطوير والترويج للوسائل الدفع الالكترونية وخاصة البطاقات البنكية بكل أنواعها و كذلك وضع نهائيات الدفع الالكتروني على مستوى كل نقاط بيع عملاء وزبائن البنك.
- عقد اتفاقيات مع مختلف الفاعلين الاقتصاديين على المستوى الوطني لتطوير استعمال الدفع عن طريق نهائي الدفع الالكتروني TPE وعن طريق الانترنت E-PAIMENT مثل فيدرالية الصيادلة SNAPO ووكالات الضمان الاجتماعي لغير الجراء CASNOS.
- القيام بملتقيات وطنية في مختلف الولايات على مستوى الغرف التجارية والصناعية للمتعاملين الاقتصاديين وهذا لشرح أهمية استخدام وسائل الدفع الالكتروني.
- القيام ب أبواب مفتوحة على مستوى مختلف الوكالات المحلية للبنك وهذا للترويج والإشهار و تعريف الزبائن والمواطنين عن كيفية وأهمية استعمال وسائل الدفع الالكترونية
- التواصل المباشر مع المواطنين من خلال الانترنت عن طريق الموقع الرسمي للبنك WWW.BDL.DZ ووسائل التواصل الاجتماعي كالفيسبوك والتوترو وغيرها
- وتوقع أهداف جيدة لسنة 2017 قد مكنت هذه الإستراتيجية من تجاوز الأهداف المسطرة للبنك لسنة

2018

المبحث الثاني : دراسة إحصائية لتحديات وسائل الدفع الالكترونية بوكالات بنك التنمية المحلية لمستغانم

من أجل الوقوف على تحديات وسائل الدفع الالكتروني من قبل الوكالات البنكية محل الدراسة، تم الاستعانة بأسلوب الاستبيان من خلال طرح مجموعة من الأسئلة على الموظفين ب الوكالات البنكية لبنك التنمية المحلية على مستوى ولاية مستغانم، وعن طرق استخدام برمجية SPSS واستخدام الأدوات الإحصائية اللازمة لتحليل نتائج الاستبيان.

المطلب الأول : أداة جمع البيانات

كان من اللازم علينا لجمع البيانات اللازمة للدراسة اعتماد أسلوب الاستبيان من خلال تصميم استمارة أسئلة موجه للموظفين للإجابة عليه.

وكان الهدف من تصميم الاستبيان من أجل الوصول إلى النقاط التالية :

- التعرف على أنواع وسائل الدفع الالكتروني المتواجدة في الوكالات البنكية محل الدراسة.
- التعرف على التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكترونية من قبل العملاء.

- دراسة مخاطر استخدام البطاقات البنكية.

المطلب الثاني: تحديد مجتمع الدراسة واختيار العينة

أولاً: تحديد مجتمع الدراسة

بما أن الهدف من الاستقصاء التعرف على أهم وسائل الدفع الالكترونية المستعملة والوقوف على أهم التحديات التي تواجهها.

حيث شملت مجتمع الدراسة مجمع الموظفين بالوكالات البنكية لبنك التنمية المحلية على مستوى ولاية مستغانم، خلال عام 2018.

ثانياً: اختيار نوع وحجم العينة

تم اعتماد العينة العشوائية لأنها الأنسب لمثل هذه الدراسات حيث شملت العينة 49 موظف (حجم العينة 49 مفردة).

المطلب الثالث: المعالجة الإحصائية

سوف نقوم بتحليل المعطيات التي تم جمعها من خلال الاستمارة المقدمة للموظفين، وباستخدام برمجية SPSS والاستعانة بأدوات التحليل الإحصائي لتقديم وصف لبيانات العينة، والوصول إلى نتائج لتوضيح تحديات وسائل الدفع الالكتروني للموظفين بالوكالات البنكية.

أولاً: وصف خصائص عينة الدراسة

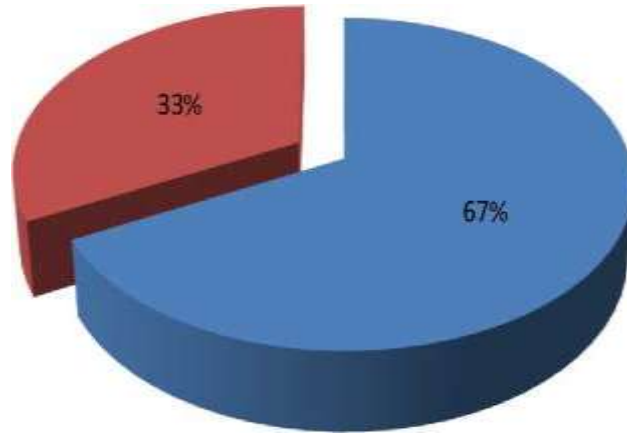
من خلال الإجابات المقدمة من قبل الموظفين، فإن العينة المدروسة تتميز بالخصائص التالية :

1- الجنس

من خلال الجدول رقم (01-03) سوف يتم التعرف على نوع مفردات العينة وفقاً للجنس (ذكو، أنثى).

الجدول رقم (01-03): توزيع مفردات العينة حسب الجنس

الجنس	التكرارات	النسب
ذكر	33	67,3
أنثى	16	32,7
المجموع	49	100

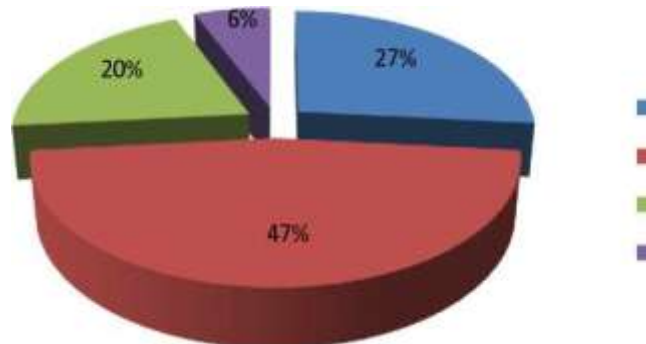


المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات الجدول رقم (03-08).

نلاحظ من خلال الجدول رقم (01-03) أن أغلبية العملاء ذكور بنسبة 67 % الإناث فنسبة 33% من مفردات العينة، ويمكن إرجاع ذلك إلى أن الذكور في العادة القوى العاملة الأكثر بالبنوك مقارنة مع الإناث .
2- الفئة العمرية:

من خلال الجدول رقم (02-03) سوف يتم التعرف على توزيع مفردات العينة كما يلي:
الجدول رقم (02-03): توزيع مفردات العينة حسب الفئة العمرية

النسب	التكرارات	الفئة العمرية
26,5	13	سنة 30 الى 18 من
46,9	23	سنة 40 الى 31 من
20,4	10	سنة 50 الى 41 من
6,1	3	سنة 50 أكبر من
100	49	المجموع



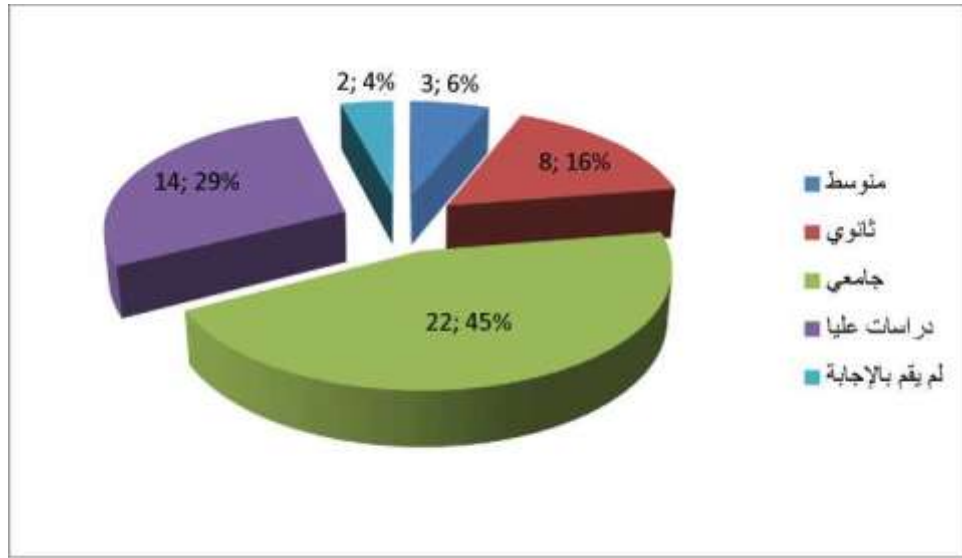
المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات الجدول رقم (03-08).

نلاحظ من خلال الجدول (03-02) أن الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 31 الى 40 سنة يمثلون أكبر نسبة و المقدرب 47%، ثم تليها فئة من 18 الى 30 سنة بنسبة نقدر ب 27%. أما أقل النسب فتتوزع بين فئة من 41 إلى 50 سنة بنسبة 20% و فئة الأكبر من 50 سنة بنسبة 3%، وهذا معناه أن البنك يعتمد على الفئات الشابة في المعاملات أكر من الفئات الأخرى و هذا يعتبر أمر مهم بنسبة للبنوك الجزائرية.

3- المستوى التعليمي:

من خلال الجدول رقم (03-03) يمكن التعرف على المستوى التعليمي للموظفين

النسبة	التكرارات	المستوى التعليمي
6,1	3	متوسط
16,3	8	ثانوى
44,9	22	جامعي
28,6	14	درسات عليا
4,1	2	لم يقم بالإجابة
%100	49	المجموع



المصدر: من إعداد الطالب بناء على الجدول رقم (03-03)

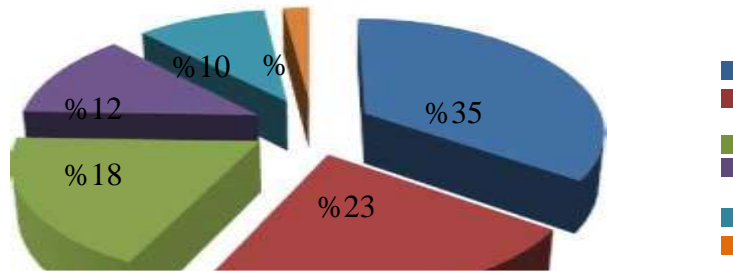
من خلال الجدول رقم (03-03) نلاحظ أن أغلب الموظفين مستواهم التعليمي جامعي بنسبة 45%، تليها فئة الذين مستواهم التعليمي دراسات عليا بنسبة 28,6%، بينما الذين مستواهم متوسط و ثانوي يمثلون نسبة قليلة تتمثل في 6,1% و 16,3% على التوالي، وهذا ما يدل على أن البنك يعتمد على الذين يكون مستواهم ليسانس فما فوق وذلك لأن العمل في البنوك يتطلب مستوى كبير عكس ما كان في السابق لأن نشاط البنوك تغير من الأسلوب التقليدي إلى أسلوب يعتمد على الانترنت ووسائل تكنولوجية حديثة.

4- عدد سنوات العمل في نشاط البنوك :

من خلال الجدول رقم (04-03) سوف نتعرف على عدد سنوات الموظف في البنوك
الجدول رقم (04-03): توزيع مفردات العينة حسب عدد سنوات العمل في نشاط البنوك

النسبة	التكرارات	سنوات العمل
34,7	17	سنوات 5 من سنة إلى
22,4	11	سنة 11 سنوات إلى 6 من
18,4	9	سنة 17 سنة إلى 12 من
12,2	6	سنة 23 سنة إلى 18 من
10,2	5	سنة 30 سنة إلى 24 من
2	1	لم يتم بالإجابة

100%	49	المجموع
------	----	---------



المصدر: من إعداد الطالب بناء على الجدول رقم (04-03)

من خلال الجدول رقم (04-03) نلاحظ أن أكبر نسبة من الموظفين تتراوح مدة نشاطهم في البنوك من سنة إلى 05 سنوات بنسبة 35% تليها نسبة الموظفين الذين تتراوح مدة نشاطهم في البنوك من 6 إلى 11 سنة بنسبة تقدر ب 23% ثم تليها نسبة الموظفين الذين تتراوح مدة نشاطهم من 12 إلى 17 سنة قدرت ب 18%، أما أقل نسبة الموظفين الذين تتراوح مدة نشاطهم من 18 إلى 23 سنة قدرت ب 12%.

5- وسائل الدفع الالكتروني المتوفرة لدى الوكالات البنكية :

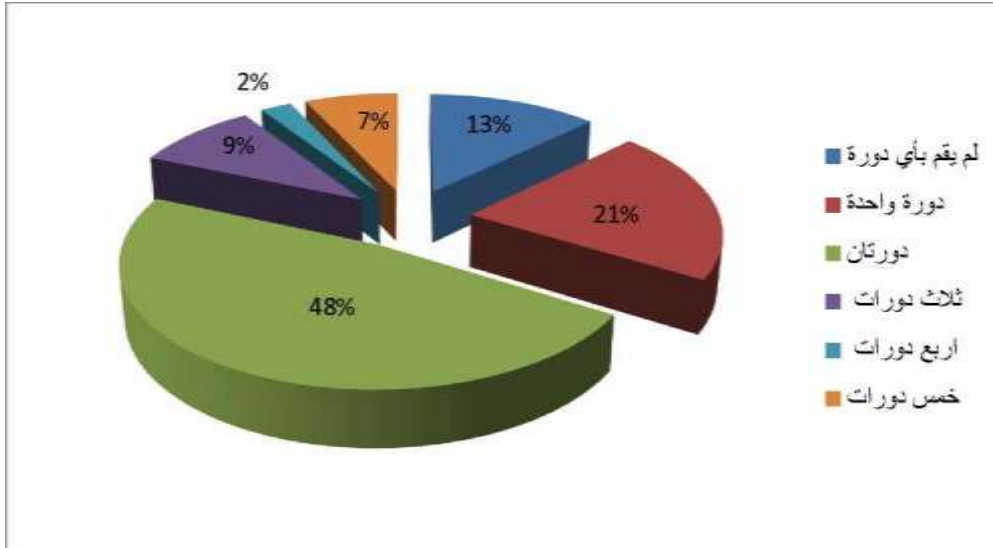
من خلال الجدول رقم (05-03) سوف نتعرف على وسائل الدفع الالكتروني المتواجدة في الوكالات البنكية
الجدول رقم (05-03): وسائل الدفع الالكتروني المتوفرة لدى الوكالات البنكية

	بطاقة CIB EUQISSALC	بطاقة RBC	بطاقة CIB GOLD	بطاقة التوفير	بطاقة VISA CLASSIQUE	بطاقة VISA GOLD	الشيك الالكترونية	المقاصة الالكترونية
BDL422	X	-	X	-	-	-	-	X
423LDB	X	-	X	-	X	X	-	X
BDL424	X	-	X	-	X	X	-	X
BDL425	X	-	X	-	X	X	-	X

6- عدد الدورات التدريبية التي قمت بها فيما يخص المعاملات الالكترونية من خلال الجدول رقم (06-03) سوف نتعرف على عدد الدورات التي قام بها الموظف فيما يخص المعاملات الالكترونية.

الجدول رقم (06-03): توزيع مفردات العينة حسب عدد الدورات التي قام بها الموظف فيما يخص المعاملات الالكترونية

النسبة	التكرارات	الدورات
22,4	11	لم يتم بأي دورة
36,7	18	دور واحدة
8,2	4	دورتان
16,3	8	دورت 3
4,1	2	دورت 4
12,2	6	دورت 5
100	49	المجموع



المصدر: من إعداد الطالب بناء على الجدول رقم (06-03)

من خلال الجدول رقم (06-03) نلاحظ أن أغلبية الموظفين قاموا بدو رتين بنسبة تقدر ب 48% أما باقي مفردات العينة م وزعين على الدورات التالية (دورة واحدة، 3 دورات، 4 دورات)، أما أقل نسبة فكانت للموظفين الذين قاموا ب 5 دورات فقدرت ب 7% وهذا يعود إلى حداثة هذا النوع من المعاملات في الجزائر.

ثانيا: التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان

1- أدوات التحليل الإحصائي المستعملة: بعد تفرغ الاستمارة و ترميز البيانات وإدخالها للحاسوب باستعمال برمجة SPSS (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية) Statistical package for social Science، حيث كانت كل فقرة من أبعاد الدراسة وفق أسلوب ليكارت الخماسي كما يلي :

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

و أهم الأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليل الاستبيان نشرحها فيما يلي:

α كرونباخ لمعرفة مدى ثبات وصدق البيانات؛

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للفقرات والأبعاد.

الرقم	الأبعاد	معامل الثبات
1	يقوم حامل البطاقة بالسحب من آلية النقود بمبلغ يزيد عن رصيده بالبنك.	0,820
2	استخدام بطاقة انتهت مدة صلاحيتها.	0,823
3	استخدام بطاقة ملغاة من طرف البنك.	0,825
4	عند إعطاء الرمز السري لمرّة ثالثة بشكل خاطئ يقوم الآلة بحجز البطاقة تلقائياً.	0,818
5	في حالة نسيان حامل البطاقة لرمزه السري فليس بوسع البنك تذكيره في هذه الحالة يطلب صاحب البطاقة من البنك تسليمه بطاقة جديدة.	0,810
6	يتم انتحال شخصية الفرد من خلال استغلال اللصوص لبيانات (كعنوان، رقم الضمان الاجتماعي...) شخص ما على الشبكة الالكترونية من أجل الحصول على بطاقات بنكية.	0,813
		0,813
		0,817
7	يتم استخدام الحاسب في التلاعب بالمعلومات وذلك بإدخال زائفة من جانب المتحايل كأجوريج ب دفعها أو بيانات يج ب تسديدها.	0,821
8	سهولة ضياع البطاقة نظر لصغر حجمها.	0,814
9	استعمال بطاقة مفقودة أو مسروقة.	0,826
10	قد تقوم الغي بتزوير بطاقات الدفع أو السحب عن طريق بطاقات مسروقة و استبدال بياناتها.	0,825
11	توجد إجراءات كافية لحماية حسابات العملاء .	0,809
12	بتم استخدام نظام التشفير في التعاملات.	0,808
13	يتم استخدام التوقيعات الالكترونية المشفرة.	0,810
14	يتم إجراء الصيانة الدورية للنظام لتحقيق الأمن والسلامة.	0,808
15	تقوم الادارة بمتابعة فحص مكونات أمن النظام والتأكد من سلامة البيانات بصفة دورية.	0,809

أ- اختبار α كرونباخ: من أجل معرفة صدق و نثات البيانات الواردة بالاستمارة تم استخدام اختبار كرونباخ، هذا الأخير يقيس دقة نثات و صدق أداة الدراسة عن طريق معامل α كرونباخ، والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار كما يلي:

من خلال الجدول رقم (07-03) نلاحظ أن كل نسب ال ثبات لفقرت الاستبيان عالية وأكب ر من النسبة المعتمدة من قبل الإحصائيين والمقدرة ب 60%، وبما أن معامل α كرونباخ لكل فقوت الاستبيان م ساوي ل 0,820، هذا ما يدل على صدق وثبات أداة الدراسة.

ب. تفسير وتحليل اتجاهات أفراد العينة لفقرت وأبعاد الاستبيان:

سوف يتم التعرف على درجة تأثري كل متغير من متغيرات الاستبيان وذلك من خلال معرفة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري درجة الموافقة، وبما أننا استخدمنا مقياس ليكارت الخماسي الذي يعبر عن الخيارات (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) وهو متغير ترتيبي والأرقام التي تدخل في البرنامج تعبر عن أوزان الإجابات، ولتحديد طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى (4=1-5) ثم تقسيمه على عدد الخلايا (0.8=4/5)، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى للخلية، وعليه سيتم تفسير النتائج حسب الجدول التالي:

الرمز	المتوسط الحسابي المرجح للإجابات	المستوى
1	1.79 إلى 1 من	غير موافق بشدة
2	2.59 إلى 1.80 من	غير موافق
3	3.39 إلى 2.60 من	محايد
4	4.19 إلى 3.40 من	موافق
5	5 إلى 4.20 من	موافق بشدة

المصدر: عبد الفتاح عز، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، دار خوارزم العلمية للنشر والتوزيع 2007، ص 540.

- تحليل الفقرة الأولى المتعلقة بمؤشر مخاطر استخدام البطاقات البنكية: حيث يتعلق هذا المؤشر بمعظم المخاطر الناجمة عن استخدام البطاقات البنكية والجدول التالي يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والتباين لكل فقرة من فقرات مؤشر استخدام البطاقات البنكية بالوكالات البنكية محل الدراسة.

الجدول رقم (08-03): التكرارات والنسب المئوية، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والتباين لفقرات مؤشر مخاطر استخدام البطاقات البنكية.

الاتجاه	معامل التباين	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرارات و النسب					المقياس	عبارات البعد الأول (مخاطر استخدام البطاقات البنكية)	
				غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
غير موافق	1,946	1,395	2,27	16	21	1	4	7	التكرارات	يقوم حامل البطاقة بالسحب من آلية النقود بمبلغ يزيد عن رصيده بالبنك .	1
				32,7	42,9	2	8,2	14,6	النسبة		
غير موافق	1,227	1,108	1,92	21	18	3	4	2	التكرارات	استخدام بطاقة انتهت مدة صلاحيتها	2
				42,9	36,7	6,1	8,2	4,1	النسبة		
غير موافق بشدة	1,202	1,096	1,77	10	13	4	16	5	التكرارات	استخدام بطاقة ملغاة من طرف البنك	3
				20,4	26,5	8,2	32,7	10,2	النسبة		
محايد	1,872	1,368	2,85	10	13	4	16	5	التكرارات	عند إعطاء الرمز السري لمرة ثالثة بشكل خاطئ يقوم الآلة بحجز البطاقة تلقائياً .	4
				20,4	26,5	8,2	32,7	10,2	النسبة		
غير موافق	1,701	1,304	2,39	13	20	6	4	6	التكرارات	في حالة نسيان حامل البطاقة لرمز السري فليس بوسع البنك تذكيره به في هذه الحالة يطلب صاحب البطاقة من البنك تسليمه بطاقة جديدة .	5
				26,5	40,8	12,2	8,2	12,2	النسبة		
غير موافق	1,032	1,016	1,65	28	11	3	3	1	التكرارات	يتم انتحال شخ صية الفرد من خلال استغلال اللصوص	6

الفصل الثاني: دراسة استطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لبنك التنمية المحلية لمستغانم

				57,1	22,4	6,1	6,1	2	النسبة	لبيانات (كعنوان، رقم الضمان الاجتماعي). شخص ما على الشبكة الالكترونية من أجل الحصول على بطاقات بنكية.	
غير موافق بشدة	0,808	0,899	1,76	22	15	8	3	1	التكرارات	يتم استخدام الحاسب في التلاعب بالمعلومات وذلك بإدخال زائفة من جانب المتحايل كأج يجب دفعها وبيانات يجب تسديدها	7
				44,9	30,6	16,3	6,1	2	النسبة		
غير موافق	1,613	1,270	2,32	16	13	8	7	3	التكرارات	سهولة ضياع البطاقة نظر لصغر حجمها .	8
				32,7	26,5	16,3	14,3	6,1	النسبة		
غير موافق	1,753	1,324	1,83	28	11	1	2	5	التكرارات	استعمال بطاقة مفقودة أو مسروقة.	9
				57,1	22,4	2	4,1	10,2	النسبة		
غير موافق	2,432	560 ، 1	2,31	28	11	1	6	8	التكرارات	قد يقوم الخيبر بتزوير بطاقات الدفع أو السحب عن طق بطاقات مسروقة و استبدال بياناتها.	10
				44,9	22,4	2	12,2	16,3	النسبة		
موافق	0,376	0,61341	4;2058	مؤشر مخاطر استخدام البطاقات البنكية							

من خلال الجدول رقم (03-08) نجد أن أغلب الإجابات كانت مستوى غير موافق وغير موافق بشدة و باعتماد الترتيب على أساس الوسط الحسابي لفقرات بعد مخاطر استخدام البطاقات البنكية حيث نجد العبارة رقم 4 حصلت على أكبر متوسط حسابي يقدر ب 2.85 و بانحراف معياري 1.246، وهذا ما يدل أن عند إعطاء الرمز

السري لمرّة ثالثة بشكل خاطئ تقوم الآلة بحجز البطاقة تلقائي و العبارة رقم 5 في حالة زهريان حامل البطاقة لرمزه السري فليس بوسع البنك تكبيره في هذه الحالة يطلب صاحب البطاقة من البنك تسليمه بطاقة جديدة في المرتبة الثانية، ثم العبارة رقم 8 سهولة ضياع البطاقة نظرا لصغر حجمها في المرتبة الثالثة. ثم العبارة رقم 10 قد يقوم الـ غير بتزوير بطاقات الدفع أو السحب عن طريق بطاقات مسروقة و استبدال بياناتها في المرتبة الرابعة، تليها العبارة رقم 1 ثم العبارة رقم 2 ثم العبارة رقم 9 ثم العبارة رقم 7 ثم رقم 3 و أخيرا العبارة رقم 6، حيث أن هذا الترتيب كان على أساس المتوسط الحسابي لإجابة الموظفين. عموما فإن مؤشر مخاطر استخدام البطاقات البنكية له متوسط سابي يقدر 4,2058 و انحراف معياري مساوي ل 0,61341 بللرجوع إلى الجدول رقم (07-03) نجد أن القيمة المقابلة مستوى موافق و حسب هذا المؤشر فإن استخدام البطاقات البنكية قد يؤدي إلى حدوث العديد من المخاطر، أي أن الموظفون راضون على وجود هذه المخاطر للبطاقات البنكية بنسبة معينة، قد تكون من حاملها أو من الـ غير من سحب النقود و تحوي الأرصدة.

- تحليل فقرات البعد الثاني المتعلقة بالرقابة على إجراءات نظم الدفع الالكترونية: يمكن أن نلخص النتائج الخاصة بفقرات الرقابة على إجراءات نظم الدفع الالكترونية في الجدول رقم (03-09):

الجدول رقم (09-03): التكرارات و النسب المئوية، الوسط الحسابي و الانحراف المعياري و معامل التباين لفقرت مؤشر الرقابة على إجراءات نظم الدفع الالكترونية.

الاتجاه	معامل التباين	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرارات و النسب					المقياس	عبارات البعد الثاني الرقابة على إجراءات نظم الدفع الالكترونية	
				غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
موافق بشدة	1,249	1,118	4,20	2	3	5	12	27	التكرارات	توجد إجراءات كافية لحماية حسابات العملاء	11
				4,1	6,1	10,2	24,5	55,1	النسبة		
موافق	1,541	1,241	3,80	3	6	7	15	18	التكرارات	يتم استخدام نظام التشفير في التعاملات .	12
				1,6	12,2	3,14	30,6	36,7	النسبة		
موافق	1,206	1,098	3,83	1	8	3	22	14	التكرارات	يتم استخدام التوقيعات الالكترونية المشفرة .	13
				2	16,3	1,6	44,6	28,6	النسبة		
موافق	1,118	1,057	3,92	0	7	8	16	18	التكرارات	يتم إجراء الصيانة الدورية للنظام لتحقيق الأمن	14
				0	14,3	3,16	32,7	36,7	النسبة		
موافق	1,497	1,223	3,59	2	10	8	15	14	التكرارات	يقوم الادارة بمتابعة فحص مكونات أمن النظام والتأكد من سلامه البيانات بصفة دورية .	15
				4,1	20,4	3,16	30,6	28,6	النسبة		

يتضمن الجدول رقم (09-03) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل التباين بالنسبة لكل عبارة من العبارات الخاصة بمؤشر الرقابة على إجراءات نظم الدفع الالكترونية، حيث نجد العبارة رقم 11 حصلت على أكبر متوسط حسابي والمقدر بـ 4,20 وانحراف معياري 1,118، وهذا ما يدل

على أنه توجد إجراءات كافية لحماية حسابات العملاء من طرف البنك، ويعود ذلك على زر ع القيمة في العملاء تجاه البنك وخدماته الالكترونية ، تلميها العبارة رقم 14 يتم إجراء الصيانة الدورية لل نظام لتحقيق الأمن و السلامة ثم العبارة رقم 13 يتم استخدام التوقيعات الالكترونية المشفرة ثم العبارة رقم 12 يتم استخدام نظام التشفير في التعامل لات ثم العبارة رقم 17 لا يوجد اختراقات لمواقع البنك على الشبكة ثم العبارة رقم 19 يتم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية ثم العبارة رقم 18 تتوفر وسائل الأمن والحماية الكافية ل نظم الدفع الالكترونية عند التصميم والتشغيل التي تمنع اختراقها والكشف عن أي مشك لات تظهر فيها والعبارة رقم 15 لهما نفس المتوسط الحسابي وفي المرتبة الأخيرة 16 تتوفر كفاءات وخبرات عالية في أداء العمليات المصرفية الالكترونية وهذا الترتيب على أساس المتوسط الحسابي لإجابات الموظفين، الأمر الذي يشير إلى ضرورة تعزيز الإجراءات والضوابط الوقائية بصورة أكثر فعالية لضمان توفر عنصر الأمان في التعامل بهذه الوسائل، والعمل على تعزيز اليقظة في التعامل بها باعتبار أن توفر ذلك يعد احد المعايير الهامة التي تؤثر على ولاء المتعاملين للوكالات البنكية ويؤدي إلى استمرارية جهود الوكالات البنكية نحو تطوير أداءهم في توسيع التعامل بوسائل الدفع الالكترونية.

عموما فإن مؤشر الرقابة على إجراءات نظم الدفع الالكترونية له متوسط حسابي يقدر ب 3,7763 وانحراف معياري 0,78609، وإذا ما تم مقارنة قيمة المتوسط الحسابي لهذا المؤشر بالقيم الموجودة في الجدول رقم (03-07)، نجدها عند مستوى موافق، هذا ما يجعلنا نقر على أن الوكالات البنكية محل الدراسة تهتم بالرقابة على إجراءات نظم الدفع الالكترونية.

• تحليل فقرات البعد الثالث المتعلق بالتحديات السياسية الحكومية:

يمكن أن نلخص النتائج الخاصة بفقرات مؤشر التحديات فيما يخص السياسة الحكومية في الجدول رقم (03-10):

الجدول رقم (03-10): التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل التباين لفقرات مؤشر التحديات فيما يخص السياسة الحكومية.

الفصل الثاني: دراسة استطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لبنك التنمية المحلية لمستغانم

الاتجاه	معامل التباين	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرارات و النسب					المقياس	عبارات البعد ثالث (التحديات فيما يخص السياسة الحكومية)	
				غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
موافق	1,544	1,243	3,55	4	7	8	18	12	التكرارات	20	ضعف البنية التشريعية والقانونية السائدة التي توفر المناخ الملائم للخدمات المصرفية الالكترونية.
				8,2	14,3	16,3	36,7	24,5	النسبة		
محايد	1,457	1,207	3,20	4	12	10	16	7	التكرارات	21	التشدد في السياسات الضريبية التي تفرض على أداء الخدمات والمعاملات المصرفية الالكترونية
				8,2	24,5	20,4	32,7	14,3	النسبة		
موافق	1,695	1,288	3,48	5	6	10	15	12	التكرارات	22	لا تتوفر سياسات حكومية داعمة لانتشار الخدمات المصرفية الالكترونية كشبكات الاتصال الرقمية.
				10,2	12,2	20,4	30,6	24,5	النسبة		
موافق	1,588	1,260	3,47	3	12	4	19	11	التكرارات	23	غياب عمليات البحث للخدمات المصرفية الالكترونية مما يضعف من بنية تطوير تلك الخدمات
				6,1	24,5	8,2	38,8	22,4	النسبة		
موافق	0,779	0,88241	3,428	مؤشر تحديات فيما يخص السياسة الحكومية							

من خلال الجدول لأم (03-10) إن إجابات الموظفين كانت كلها عند مستوى موافق، وبالترتيب على أساس المتوسط الحسابي لفقرات بعد التحديات فيما يخص السياسات الحكومية حيث نجد العبارة رقم 20 ضعف

البنية التشريعية والقانونية السائدة التي يوفر المناخ الملائم للخدمات المصرفية الالكترونية. تحصلت على أكبر متوسط حسابي يقدر بـ : 3,55 و بانحراف معياري 1,544، أنه تكاد أن تنعدم بنية تشريعية وقانونية توفر أو شراعد على توفير مناخ ملائم للتوسع في التعامل بالبطاقات البنكية، ثم العبار ة رقم 22 لا تتوفر سياسات حكومية داعمة لانتشار الخدمات المصرفية الالكترونية كشبكات الاتصال الرقمية وهذا يدل على أنه لا تتوفر سياسات حكومية داعمة لا انتشار الخدمات المصرفية الالكترونية ثم العبار ة رقم 23 غياب عمليات البحوث للخدمات المصرفية الالكترونية مما يضعف بنية تطور تلك الخدمات وفي الأخير العبار ة رقم 21 التشدد في السياسات الضريبية التي تفرض على أداء الخدمات والمعاملات المصرفية الالكترونية، حيث هذا الترتيب كان على أساس المتوسط الحسابي لإجابات الموظفين.

عموما فإن مؤشر التحديات فيما يخص السياسة الحكومية له متوسط ح س رابي يقدر بـ 3,4286 وانحراف معياري مساوي إلى 0,88241 مما يدل على وجود تحديات كبير أمام انتشار الخدمات المصرفية الالكترونية يعود لعملاء البنك أنفسهم بالإضافة إلى ضعف البنية التشريعية والقانونية السائدة التي توفر المناخ الملائم للخدمات المصرفية الالكترونية فضلا عن وجود فهم واضح لمتطلبات عملاء البنوك الالكترونية، بالإضافة إلى ضعف عمليات الرقابة والمراجعة الدورية للعمليات المنفذة الكترونيا، وبالرجوع إلى الجدول رقم (03-07) مقابلة لمستوى موافق أي أن الموظفين راضون أن هناك تحديات فيما يخص السياسة الحكومية.

• تحليل فقرات البعد الرابع المتعلق بمؤشر التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكترونية من قبل العملاء :

يمكن أن نلخص النتائج الخاصة بفقرات مؤشر التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكترونية من قبل العملاء حيث يعبر هذا المؤشر على أهم التحديات والمخاطر التي تواجه وسائل الدفع الالكتروني حيث تعتبر عائق

أمام انتشار الخدمات المصرفية الالكترونية وقد تلون نتيجة فقدان الثقة فيها من قبل العملاء. والجدول رقم (03-18) يوضح التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل التباين لكل فقرة من فقرات مؤشر التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكترونية من قبل العملاء:

الاتجاه	معامل	الانحراف	المتوسط	التكرارات والنسب المئوية	المقياس
---------	-------	----------	---------	--------------------------	---------

الفصل الثاني: دراسة استطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لبنك التنمية المحلية لمستغانم

				موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
محايد	1,648	1,284	3,35	6	7	9	18	9	التكرارات	عدم استعمال البطاقة البنكية بلئثة من قبل العملاء هو فقدان اليقنة في وسائل الدفع الالكتروني .	24
				12,2	14,3	18,4	36,7	18,4	النسبة		
موافق	1,247	1,117	3,59	3	5	11	20	10	التكرارات	الميل إلى الدفع نقدا في الصفقات التجارية تفضيله على باقي وسائل الدفع .	25
				6,1	10,2	22,4	40,8	20,4	النسبة		
موافق	1,296	1,138	3,47	3	7	12	18	9	التكرارات	الخوف من التقنيات الجديدة وعدم إلمام المستخدمين	26
				6,1	14,3	24,5	36,7	18,4	النسبة		
موافق	1,622	1,273	3,41	5	8	8	18	10	التكرارات	العطل المتكرر على مستوى الموزع الآلي	27
				10,2	16,3	16,3	36,7	20,4	النسبة		
محايد	1,917	1,384	3,29	7	9	7	15	11	التكرارات	ضعف الإعلام والإشهار فيما يخص وسائل الدفع الالكترونية .	28
				14,3	18,4	14,3	30,6	22,4	النسبة		
محايد	1,873	1,369	3,04	9	10	7	16	7	التكرارات	عدم توفر النقود على مستوى الموزعات الآلية و كذا الانقطاع المتكرر على شبكات الاتصال .	29
				18,4	20,4	14,3	32,7	14,3	النسبة		
محايد	1,759	1,326	3,31	5	11	8	14	11	التكرارات	عدم الشعور بالأمان من قبل العملاء عند التعامل بوسائل الدفع الالكترونية .	30
				10,2	22,4	16,3	28,6	22,4	النسبة		

الجدول رقم(03-11): التكرارات و النسب المئوية و الوسط الحسابي و الانحراف المعياري و معامل التباين لفقرات مؤشر التحديات و المخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكترونية من قبل العملاء

غير موافق	0.628	0.79221	2.3499	مؤشر التحديات و المخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكترونية من قبل العملاء
-----------	-------	---------	--------	-------------------------------------------------------------------------

من خلال الجدول رقم (03-11) و باعتماد الترتيب على أساس الوسط الحسابي لفقرات البعد و التحديات و المخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكترونية من قبل العملاء نجد العبار ة رقم 25 الميل إلى الدفع نقدا في الصفقات التجارية و تفضيله على باقي وسائل الدفع تأتي في المرتبة الأولى بوسط ح سرامي يقدر ب 3,59 و انحراف معياري 1,117، هذا ما يجعلنا نستنتج بأن العملاء يفضلون الدفع نقدا في الصفقات التجارية عن باقي وسائل الدفع أي أن العملاء لم يقتنعوا بعد بوسائل الدفع الحديثة، و في المر تبة الثانية العبار ة رقم 26 الخوف من التقنيات الجديدة و عدم إلمام المستخدمين بها بوسط ح سرامي 3,47 و هذا يعود إما إلى تخوف الموظفين من التصريح الصحيح أو أن أئشر العملاء أئشهم مازالوا يعتمدون على الوسائل التقليدية، ثم في المرتبة الثالثة العبار ة رقم 27 العطل المتكرر على مستوى الموزع الآلي GAB، ثم تليها العبار ة رقم 24 عدم استعمال البطاقة البنكية بلئثرة من قبل العملاء هو فقدان الئقفة في وسائل الدفع الالكترونية. ثم العبار ة رقم 30 عدم الشع وور بالأمان من قبل العملاء عند التعامل بوسائل الدفع الالكترو ونية و تليها العبار ة 28 ضعف الإعلام و الإئشهار فيهما يئخص وسائل الدفع الالكترونية أي هناك ضعف الإعلام و الإئشهار فيهما يئخص وسائل الدفع الالكترونية لتوجيه العميل خاصة في ظل عصرنة تكنولوجيا الإعلام و الاتصال. و في الأخير العبار ة رقم 29 عدم الشع بالأمان من قبل العملاء عند التعامل بوسائل الدفع الالكترونية.

عموما فإن مؤشر التحديات و المخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكترونية من قبل العملاء له م توسط حسابي يقدر ب: 2,3499 و انحراف معياري 0,29221، و إذا ما تم مقارنة قيمة المتوسط الحسابي لهذا المؤشر بالقيم الموجودة فالجدول رقم (03-07) نجدها عند مستوى غير موافق، هذا ما يجعلنا نقول أن الوكالات البنكية محل الدراسة تقر بضرورة حيادية على وجود تحديات و مخاطر بئواجه نظم الدفع الالكترونية من قبل العملاء.

رقم المؤشر	المؤشر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل التباين
1	مخاطر استخدام البطاقة البنكية	4,2058	0,61341	0,376
2	الرقابة على اجراءات نظم الدفع الالكترونية	3,7763	0,78609	0,618
3	تحديات فيما يخص السياسة الحكومية	3,4286	0,88241	0,779
4	مؤشر التحديات و المخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكترونية من قبل العملاء	2,3499	0,79221	0,628

ثالثا: مناقشة النتائج و اختبار الفرضيات

تهدف الدراسة إلى التعرف على مخاطر وتحديات وسائل الدفع الالكترونية وتأثيرها على مدى ان تشارها و استعمالها و فيما يلي مناقشة تفصيلية لنتائج الدراسة و اختبار فرضياتها كما يلي :

1- الفرضية الأولى

يعود سبب عدم إقبال عملاء الوكالات البنكية على تسوية معاملاتهم الكترونيا بالدرجة الأولى إلى المخاطر الناجمة من استخدام البطاقات البنكية .

من خلال النتائج الإحصائية المتوصل إليها نجد أن العبارات الخاصة ببعد المخاطر الناجمة عن استخدام البطاقات البنكية، هذا الأخير نصدر قائمة مؤشرات تحديات وسائل الدفع الالكترونية بوسط حساب قدره 4,2058 المقابل لاتجاه موافق، مما يدل على أن إجماع عملاء الوكالات البنكية محل الدراسة يمكن إرجاعه بالدرجة الأولى إلى تخوف العملاء من استعمال وسائل الدفع الالكترونية في تسوية معاملاتهم البنكية، هذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى.

2- الفرضية الثانية

يعود سبب إجماع عملاء الوكالات البنكية محل الدراسة بالتعامل بوسائل الدفع الالكترونية إلى ضعف الرقابة على إجراءات نظم الدفع الالكترونية.

من خلال النتائج الإحصائية المتوصل إليها نجد العبارات الخاصة ببعد الرقابة على إجراءات نظم الدفع الالكترونية، هذا الأخير جاء في الرتبة الثانية ضمن الجدول رقم (03-12) والذي يمثل قائمة مؤشرات تحديات وسائل الدفع الالكترونية بمتوسط حساب قدره 3,7763 المقابل لاتجاه موافق، مما يدل على أن إجماع عملاء الوكالات البنكية محل الدراسة بالتعامل بوسائل الدفع الالكترونية يمكن إرجاعه إلى ضعف الرقابة إلى إجراءات نظم الدفع الالكترونية هذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية.

3-الفرضية الثالثة

يرجع سبب عدم تطوّر الخدمات المصرفية الإلكترونية بالوكالات البنكية محل الدراسة إلى ضعف البنية التشريعية لوسائل الدفع الإلكترونية على المستوى الوطني. من خلال النتائج الإحصائية القومصل إليه نجد أن العبارات الخاصة ببعء التحديات الناجمة عن السياسة الحكومية، هذا الأخير جاء في المرتبة الثالثة ضمن الجدول رقم (03-12) الذي يمئى قائمة مؤشرات تحديات وسائل الدفع الإلكترونية بمتوسط ح سابى قدره 3,4286 المقابل لاتجاه موافق، مما يدل على أن تأخر تطور وسائل الدفع الإلكترونية بالوكالات البنكية محل الدراسة، يمكن إرجاعه إلى ضعف البنية التشريعية فيما يخص تنظيم التعامل البنكى بوسائل الدفع الإلكترونية هذا ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة.

4-الفرضية الرابعة

تعتبر التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الإلكترونية من قبل العملاء بالوكالات البنكية لبنك التنمية المحلية بمستغانم السبب الوئيسى في تخوف الزبائن التعامل بوسائل الدفع الحديثة. من خلال النتائج الإحصائية المتوصل إليها نجد أن العبارات الخاصة ببعء التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الإلكترونية من قبل العملاء، هذا الأخير جاء في المرتبة الرابعة والأخيرة ضمن الجدول رقم (03-12) الذي يمئى قائمة مؤشرات تحديات وسائل الدفع الإلكترونية بمتوسط ح سابى قدر 2,3499 المقابل لاتجاه غير موافق، مما يدل على أن تأخر تطور وسائل الدفع الإلكترونية بالوكالات البنكية محل الدراسة لا يمكن إرجاعه إلى التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الإلكترونية من قبل العملاء، هذا ما ينفي صحة الفرضية الرابعة.

خلاصة الفصل الثاني

من خلال هذا الفصل حاولنا معرفة تحديات وسائل الدفع الالكترونية بالوكالات البنكية التابعة لبنك التنمية المحلية لولاية مستغانم، حيث قمنا باعتماد أسلوب الاستبيان هذا الأخير تم من خلاله وضع مجموعة من الفقرات تناسب وأبعاد تحديات وسائل الدفع الالكترونية على عينة شملت 49 موظف. وبعد القيام بالمعالجة الإحصائية لبيانات الاستبيان بالاعتماد على برمجية SPSS واستخدام الأدوات الإحصائية اللازمة للتحليل وجدنا أن الموظفين بالوكالات البنكية محل الدراسة راضون على وجود تحديات و مخاطر لوسائل الدفع الالكترونية وذلك استنادا على أن مستوى موافق كان غالب على كل فقرات الاستبيان، ومن خلال هذه الدراسة توصلنا إلى:

- سبب إجماع عملاء الوكالات البنكية محل الدراسة التعامل بوسائل الدفع الحديثة يعود إلى ضعف الرقابة على إجراءات نظم الدفع الالكترونية.
- سبب عدم إقبال عملاء الوكالات البنكية محل الدراسة على تسوية معاملاتهم الكتونياً بالدرجة الأولى يرجع إلى التخوف من المخاطر الناجمة من استخدام البطاقات البنكية.
- التي تعيق انتشار وتطور وسائل الدفع الالكتروني في الج زائ.

خاتمة عامة

الفصل الثاني: دراسة استطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لبنك التنمية المحلية لمستغانم

خاتمة عامة

إن وسيلة الدفع هي تلك الوسائل المقبولة اجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات التجارية وكذلك تسديد الديون، فظهور البنوك ساهم في تعدد وسائل الدفع حيث ظهر الشيك والسند لأمر، والس فتحة، وفي مرحلة ما حققت هذه الوسائل نجاحا لكن درجات هذا النجاح بدأت تنخفض بسبب حوادث الغش والاحتيال. فلم تعد هذه الوسائل ملائمة لتطورات العصر، لا من حيث السرعة ولا من حيث الفعالية بل تسببت في حدوث أزمة ثقة بين البنك وعملائه، فكان من المنطقي أن يعتبر الحل إيجاد البدائل عنها في ظل التطور التكنولوجي وظهر شبكة الانترنت توفر كل الأدوات والإمكانيات لتحقيق ذلك.

لقد ظهر إلى الوجود ما يسمى بوسائل الدفع الالكترونية غير مكلفة ومجردة من المادة، لكن من جهة أخرى فإن العمل المتناسق لوسائل الدفع الالكترونية حديثة النشأة يتطلب تنظيما قانونيا ودرجة أمان عالية، فبدورها اتخذت أشكالاً متعددة منها: البطاقات البنكية، الشيكات الالكترونية، النقود الالكترونية والمحافظ الالكترونية حيث تمكنت من الحد من بعض العيوب والمشاكل التي أفرزتها تلك الوسائل التقليدية لكن بالمقابل لم تكن وسائل الدفع الالكترونية مثالية.

في ظل هذه التغيرات العالمية الجديدة وفي أعقاب الانفتاح الاقتصادي وفتح المجال أمام البنوك الأجنبية، وسعي الجزائر لمواكبة التطورات العالمية، وجدت البنوك الجزائرية نفسها في وضع بالغ الحساسية، وأصبحت ملزمة بتدعيم قدراتها التنافسية لمواجهة هذه التحديات، واعتبر القطاع المصرفي هو العامل الأساسي للانتقال إلى اقتصاد السوق، وكان لازما على البنوك مساهمة التغيرات التي تحدث في العالم، خاصة في كيفية مسايرة وسائل الدفع الالكترونية، من خلال الأهمية البالغة لتحديات وسائل الدفع الالكترونية زدنا دراستنا النظرية بدراسة ميدانية بالوكالات البنكية لبنك التنمية المحلية لولاية مستغانم وذلك من خلال معرقة واقع وأهم التحديات التي تواجه وسائل الدفع الالكتروني .

أولاً: اختبار الفرضيات

من خلال طريقة معالجتنا لموضوع الدراسة، توصلنا أثناء اختبار الفرضيات إلى ما يلي:
بخصوص الفرضية الأولى المتضمنة أنه يعود سبب عدم إقبال عملاء الوكالات البنكية محل الدراسة على تسوية معاملاتهم الكترونياً بالدرجة الأولى إلى المخاطر الناجمة من استخدام البطاقات البنكية فقد تبينت صحتها وذلك بسبب تخوف العملاء من استعمال وسائل الدفع الالكترونية في تسوية معاملاتهم البنكية، الفرضية الثانية التي تنص على أنه يعود سبب إقبال عملاء الوكالات البنكية محل الدراسة بالتعامل بوسائل الدفع الالكترونية إلى ضعف الرقابة على إجراءات نظم الدفع الالكترونية فقد تبينت صحتها بسبب عدم توفر وسائل الأمن والحماية الكافية،

أما الفرضية الثالثة يرجع سبب عدم تطور الخدمات المصرفية الالكترونية بالوكالات البنكية محل الدراسة إلى ضعف البنية التشريعية لوسائل الدفع الالكترونية على المستوى الوطني فقد تبينت صحتها وذلك لعدم توفر سياسات حكومية داعمة لانتشار الخدمات المصرفية الالكترونية،

أما بخصوص الفرضية الرابعة والأخيرة تعتبر التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكترونية من قبل العملاء بالوكالات البنكية محل الدراسة السبب الرئيسي في تخوف الزبائن التعامل بوسائل الدفع الحديثة تبينت

الفصل الثاني: دراسة استطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لبنك التنمية المحلية لمستغانم

عدم صحة الفرضية حيث لا يمكن إرجاعه إلى التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكترونية من قبل العملاء فهو راجع في الأساس إلى المخاطر الناجمة عن استخدام البطاقات و عدم توفر قوانين تحكم استخدامها. ثانياً: نتائج الدراسة

لقد تمكنا من خلال هذه الدراسة الإجابة على الإشكالية القائمة والمتعلقة بواقع وأهم التحديات والصعوبات التي تواجه وسائل الدفع الالكتروني، ويمكن حصر أهم النتائج التي تسنى لنا الخرج منها من هذه الدراسة في النقاط التالية:

- أدت البيئة الجديدة للعمل المصرفي والمنافسة الشديدة وال تطبيقات التقنية لأدوات الدفع الالكتروني إلى الضغط على البنوك لإيجاد آليات جديدة في استخدام وتنوع الخدمات المصرفية الالكترونية للمحافظة على العملاء وجذب عملاء جدد؛

- لم تكن وسائل الدفع الالكتروني التي اعتبرت الحل المثالي للمشاكل المطروحة من الوسائل التقليدية في مستوى التوقعات، حيث خلقت هي الأخرى مشاكل و عيوب من نوع جديد يصعب محاربتها لارتكازها على عالم الالكتروني يفنقر للمادة الورقية مما يصعب عملية الإثبات؛

- مخاطر وسائل الدفع الالكترونية والتي ظهرت بنسبة عالية و تنتج عن استخدام وسائل الدفع الالكترونية، ومنها ما يقوم به بعض المحترفين لاختراق نظم شبكة الاتصالات والانترنت و يقومون بتغيير نظم المعلومات و البيانات؛

- أن البطاقات البنكية لم تلقى النجاح المنتظر، ويتجسد هذا على أرضية الواقع بالعدد القليل من المستعملين لهذه البطاقات؛

- إن البيئة الاجتماعية والثقافية في الجزائر، تشكل تحدياً للبنوك من أجل إقناع العملاء بجدوى استخدام البطاقة وبالتالي إدخال ثقافة بنكية جديدة، وهو ما يتطلب إستراتيجية تسويقية فعالة؛

- إن ضعف الدعاية والإعلان بخصوص البطاقة واقتصار ذلك على المطبوعات والملصقات التي توضع داخل مقرات وكالات البنوك، لا تسمح بإيصال الرسالة إلى عدد كبير من الزبائن؛

- تعاني المنظومة القانونية في الجزائر من فراغ في مجال التشريعات المتعلقة بوسائل الدفع الالكترونية؛

- عدم اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر يعتبر أكبر عائق لنجاح وسائل الدفع الالكترونية.

ثالثاً: الاقتراحات

على ضوء النتائج الموصول إليها من خلال هذه الدراسة ارتئينا أن نقدم بعض الاقتراحات التي نراها مناسبة:

- العمل على إيجاد آليات ووسائل جديدة واستخدام وتنوع الخدمات المصرفية الالكترونية لغرض المحافظة على العملاء وجذب عملاء جدد؛

- يجلب على البنك مراعاة توفر الضوابط اللازمة للرقابة على المعلومات وذلك لتجنب المخاطر التي

تنجم

عن الدخول إلى شبكة المعلومات من قبل غير المرخصين بذلك، ومراجعة السياسات والإجراءات المرتبطة بها بشكل منتظم؛

الفصل الثاني: دراسة استطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لبنك التنمية المحلية لمستغانم

- ضرورة توفر الدعم الحكومي و توفر البنية الأساسية لشبكة الاتصال بالإضافة إلى تطبيق سياسات داعمة لانتشار تلك الخدمات؛
- لابد من توضيح البيئة التشريعية والقانونية المتعلقة بتنظيم نظام الدفع الالكتروني، وذلك بسن القوانين العقابية التي تخص الجرائم المرتكبة في حق وسائل الدفع الالكترونية وتنفيذها؛
- الارتقاء بالعنصر البشري وذلك بالاستعانة ببيوت الخبرة والاستشارة الدولية في تدرب الإطار المهرفية على استخدام أحدث النظم البنكية وكذلك الرفع من كفاءة العاملين بإعطاء الأولوية في ال توظيف لخريجي الجامعات ولأصحاب التخصصات في العمل المصرفي؛
- وضع سياسة إعلامية وتسويقية من قبل البنوك، من شأنها إدخال ثقافة استخدام البطاقات لدى المستهلكين، من أجل جعل أسلوب الدفع بالبطاقة من رغبات الزبائن التي يطالب بها التجار، وبالتالي دفع هؤلاء التجار إلى اعتماد هذا النمط تحت ضغط زبائنهم وتلبية لرغباتهم؛
- على البنك أن يجد سبيلا لتخفيض المخاطر عن العمل المصرفي الالكتروني .

رابعا: آفاق الدراسة

- حاولنا من خلال هذه الدراسة الوقوف على واقع وأهم التحديات التي تواجه وسائل الدفع الالكتروني، إلا أنه تبقى بعض النقاط تستدعي فتح أبواب وآفاق علمية جديدة من بينها
- الإطار التشريعي والقانوني والتشريعي للبطاقة البنكية وأساليب حمايتها؛
- آليات مواجهة التحديات التي تعيق انتشار ونظور وسائل الدفع الالكتروني في الج زائ.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

الكتب :

- 1 - محمد أمين الرومي، التعاقد الالكتروني، المطبوعات الجامعية، مصر، سنة 2004.
 - 2 - الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة السابعة، الجزائر، 2010.
 - 3 - نادر عبد العزيز الديمقراطية، المصارف و المقود الالكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب سنة 2008.
 - 4 - د.يوسف حسن يوسف، البنوك الالكترونية، الطبعة الأولى، سنة 2012.
 - 5 - مصطفى كمال طه، وائل انور بندق، الأوراق التجارية "وسائل الدفع الالكتروني الحديثة"، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2005.
 - 6 - أحمد سفر، أنظمة الدفع الالكترونية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى، 2008.
 - 7 - احمد محمد غنيم، التسويق و التجارة الالكترونية، المكتبة العصرية للنشر و التوزيع، المنصورة، مصر، 2008.
 - 8 - مدحت صادق ، أدوات و تقنيات مصرفية ، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، مصر ، 2011.
 - 9 - محمد عبد الحسن الطائي، التجارة الالكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، الاردن؛ 2010
- المذكرات و الرسائل الجامعية :

- 1 - عماري عبد المطلب، بطاقة الدفع و حالتها في الجزائر، تقرير بحث لنيل شهادة الليسانس .
- 2 - السعيد بريكة، واقع عمليات الصرافة الالكترونية و افاق تطورها في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك و تأمينات، جامعة العربي بن مهيدي 2011
- 3 - خولة فرحات، اثر التجارة الالكترونية على تحسبن نوعية الخدمة المصرفية _رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2007/2000 .
- 4 - عبد القادر بريش، انعكاسات سياسة التحرير المصرفي على البنوك الجزائرية وإستراتيجية عمل البنوك لمواجهة مذكرة ماجستير .، جامعة العربي بن مهيدي، أم البوق، 2009/2008.
- 5 - ¹ عبد القادر بريش ، التحرير المصرفي و متطلبات تطوير الخدمات المصرفية و زيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر، 2005/2006.
- 6 - سماح مهبوب، الاتجاهات الحديثة في مجال الخدمات المصرفية ، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، السنة الجامعية 2004/2005
- 7 - سماح شعبيرو مصباح مربي : منكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي الميدان : نوم اقتصادية، نوم تجارية و علوم التسيير الشعبه: علوم تجارية التخصص: تمويل مصرفي وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر - واقع و تحديات .

الأوراق البحثية :

- 1- ميادة بلعياش، حياة بن سماعيل، مشروع الصيرفة الالكترونية قي الجزائر، أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد السادس عش، ديسر2014.
- 2- احمد جميل، كهينة رشام، بطاقة الائتمان كوسيلة من وسائل الدفع في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد الاول ، سبتمبر2010.
- 3- ابراهيم فوزي بورزق، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، جامعة الجزائر، 2008/2007 .

الملتقيات العلمية:

- 1- عبد الوهاب نعمون ، النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية . استراتيجية البنوك، الملتقى الأول حول المنظومة المصرية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية، جامعة حسية بن بوعلي، الشلف، يومي 14-15 ديسمبر 2004.
- 2- حميت فشير، حكيم بناولة، واقع وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر، الملتقى العلمي الربع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر و- عرض تجارب دولية — المركز الجامعي خميس مليانة، عين الدفلى، 26/27 افريل 2011.

القوانين:

- 1 - المادة 113، قانون النقد و القرض رقم 10-90 المؤرخ في 14 أفريل 1990، الصادر بالجريدة الرسمية بتاريخ 18 أفريل 1990 .
- 2 - المادة 69 من الأمر 11/03 مؤرخ في 26 أوت 2003 المتعلق بالنقد و القرض ن اجريدة الرسمية العدد 52، الصادرة بتاريخ 27 أوت 2003.

مواقع الأنترنت:

<http://www.startimes.com>

<http://djelfa.info>

<http://ar.wikipedia.org>

<http://forum.univbiskra.net>

إن وسيلة الدفع هي تلك الوسيلة المقبولة اجتماعيا، من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون. ولقد سمح التطور التكنولوجي بإبداع وسائل دفع إلكترونية والتي تولدت عن طريق شبكة الانترنت وبروز التجار الإلكترونية مما سمحت هذه الوسائل باختصار الوقت والتكلفة وتحقيق مزايا لم تتمكن وسائل الدفع التقليدية من تحقيقها، ولكن هذا لا يعني أنها تخلو من العيوب فقد حملت في طياتها عدة مخاطر تهدد المعاملات التجارية الإلكترونية خاصة الجرائم الإلكترونية وجرائم البطاقات البنكية. أما الجزء التطبيقي حاولنا من خلاله معرفة واقع وتحديات وسائل الدفع الإلكتروني بالوكالات البنكية لبنك التنمية المحلية لولاية مستغانم، وذلك بالاعتماد على بيانات الاستبيان التي تعبر عن آراء عينة يقدر حجمها ب: 49 موظف في الوكالات البنكية، وتمت معالجة تلك البيانات باستخدام برمجية SPSS واستعمال أدوات التحليل الإحصائي تم التوصل إلى أن الوكالات البنكية محل الدراسة تقر بأن هناك نسبة عالية من المخاطر التي تواجه وسائل الدفع الإلكتروني. الكلمات المفتاحية: وسائل الدفع الإلكترونية، جرائم البطاقة البنكية، مخاطر المعاملات المصرفية الإلكترونية.

Résumé :

Le mode de paiement sont celles de manière socialement acceptable en vue de faciliter l'échange de biens et de services de transactions, ainsi que rembourser les dettes. Et le développement technologique a permis à la créativité des moyens de paiement électronique générés par l'évolution du réseau d'internet et l'émergence du commerce électronique qui ces moyens ont permis peu de temps et de cout et d'obtenir les avantages des méthodes de paiement traditionnelles, vous ne pouvez pas atteindre, mais cela ne signifie pas qu'il sont sans défauts a apporté avec elle plusieurs risques transactions E-business crimes en particulier électronique et les crimes de carte bancaires

Partie appliquée a essayé à travers elle de connaître la réalité et les défis de paiement électronique désigne les agences bancaires de la BDL de Mostaganem, sur la base des données d'enquête c, ce qui reflète les opinions d'un échantillon estimé à 49 travailleurs dans les agences bancaires, et a le traitement de ces données en utilisant le logiciel SPSS et l'utilisation d'outils d'analyse statistique ont été conclus pour remplacer l'étude des agences bancaires reconnaît qu'il existe une forte proportion des risques encourus par les moyens de paiement électronique.

