

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر

التخصص: إدارة أعمال

الشعبة: علوم تسيير

الموضوع:

واقع وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية
دراسة حالة البنك الوطني الجزائري -وكالة مستغانم -

تحت إشراف الأستاذ(ة):
قارة مصطفى فاطمة الزهرة

مقدمة من طرف الطالبة :
سنيئات إكرام

لجنة المناقشة

الصفة	الإسم واللقب	الرتبة	عن الجامعة
رئيسا	برائيس عبد القادر	أستاذ التعليم العالي	جامعة مستغانم
مقرر الاول	قارة مصطفى فاطمة الزهرة	أستاذ محاضر "ب"	جامعة مستغانم
مناقشا	قارة مصطفى يامنة	أستاذ محاضر "ب"	جامعة مستغانم

السنة الجامعية: 2025/2024

شكر وعرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبفضله تكلل الجهود بالتوفيق والسداد.

أتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى أستاذتي المشرفة قارة مصطفى قاطمة الزهرة، على ما بذلته من جهد كبير وتوجيهات سديدة طوال فترة إعداده هذه المذكرة، وعلى دعمها العلمي والمعنوي الذي كان له الأثر الكبير في إنجاز هذا العمل.

كما لا يفوتني أن أعبر عن عميق امتناني إلى كافة أعضاء اللجنة على قبولهم هذا العمل المتواضع.

لكل من ساهم في هذا العمل، ولو بكلمة طيبة أو دعوة صادقة، أقول: جزاكم الله عني خير الجزاء.

إهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبفضله يتناهل العلم وتزداد الصعوبات، لله الحمد حتى يرضى،
وله الحمد إذا رضى، وله الحمد بعد الرضا.

أرفع ذكركم الشكر والحمد، وأهدي هذا العمل المتواضع، راجيةً منه القبول والتوفيق والسداد.
إلى والدي العزيمين، من غرسا في قلبي حب العلم، وتحملوا المشقة ليكون لي هذا اليوم...
لكم كل الحب والامتنان.

إلى إخوتي وأخواتي، من كانوا دوماً خير سند ودعامة في مسيرتي...
إلى أصدقائي وزملائي، الذين جمعني بهم ورب العلم والمعرفة، فكنتم خير رفقة وخير معين...
إلى أستاذتي الأجلاء، وإلى كل من مديدي العون، بكلمة، أو نصيحة، أو دعاء...
أهدي هذا العمل المتواضع عربون وفاء وامتنان.

ملخص

تتناول هذه الدراسة موضوعا مهما وحديث نوعا ما في الجزائر يتماشى مع التحولات والتطورات التكنولوجية الحادثة في عصرنا هذا حيث تضمنت هذه الدراسة جانب نظري شامل يتحدث عن البنوك التجارية مفاهيم، خصائص أنواع... وأيضا عن وسائل الدفع بصفة عامة وكيفية تطورها من تقليدية إلى حديثة والتطرق إلى هذه الأخيرة بصفة خاصة من تعريف، خصائص، أنواع وسائل الدفع الحديثة ... وهذه الأخيرة هي محور دراستنا لهذا الموضوع.

كما تمت الدراسة الميدانية على مستوى البنك الوطني الجزائري -وكالة مستغانم- عن طريق مقابلة حيث تم الإجابة على بعض الأسئلة المطروحة لمعرفة ما مدى إستخدام البنك لوسائل الدفع الحديثة وتأثيرها عليه.

ومن أهم النتائج المتوصل إليها أن محيط البنك الوطني الجزائري يسعى لمواكبة التكنولوجيا والتطوير من وسائل الدفع الحديثة وتقديم خدمات مبادرة تلي احتياجات المواطن، حيث أثرت بشكل كبير على البنك (BNA)، من خلال المساهمة في تعزيز رقمته خدماته، توسيع قاعدة زبائنه، وتحفيز الشمول المالي في البلاد. كذا لك واجهت بعض التحديات منها أن ضعف ثقافة إستخدام وسائل الدفع الحديثة من قبل جزء من العملاء في الجزائر تشكل تحديا للبنوك وبالتالي إدخال ثقافة بنكية جديدة، هو ما يتطلب إستراتيجية تسويقية فعالة.

Summary

This study addresses an important and relatively modern topic in Algeria, in line with the technological transformations and developments taking place in our time. This study includes a comprehensive theoretical aspect that discusses commercial banks, their concepts, characteristics, and types... as well as payment methods in general and how they have evolved from traditional to modern, specifically addressing the latter, including their definition, characteristics, and types of modern payment methods... The latter is the focus of our study of this topic.

A field study was also conducted at the National Bank of Algeria – Mostaganem Agency - through an interview, where several questions were answered to determine the extent to which the bank uses modern payment methods and their impact.

One of the most important findings is that the use of modern payment methods in Algerian banks has significantly impacted the National Bank of Algeria (BNA), contributing to enhancing the digitization of its services, expanding its customer base, and stimulating financial inclusion in the country. It has also faced some challenges, including the fact that the social and cultural environment in Algeria poses a challenge for banks to convince customers of the feasibility of using cards and thus introducing a new banking culture, which requires an effective marketing strategy.

فهرس المحتويات

المحتوى	الصفحة
شكر وعرفان	
الإهداء	
فهرس المحتويات	أ
فهرس الجداول	ث
فهرس الأشكال	ح
مقدمة	1
الفصل الأول : عموميات حول البنوك التجارية	
تمهيد	8
المبحث الأول : مدخل إلى البنوك التجارية	9
المطلب الاول : نشأة البنوك التجارية	9
المطلب الثاني : تعريف البنوك التجارية	10
المبحث الثاني : خصائص واهداف البنوك التجارية	11
المطلب الاول : خصائص البنوك التجارية	11
المطلب الثاني : اهداف البنوك التجارية	13
المبحث الثالث : انواع ووظائف البنوك التجارية و تنظيمه	16
المطلب الاول : انواع البنوك التجارية ووظائفها	16
المطلب الثاني : تنظيم البنوك التجارية	23
خلاصة الفصل الأول	27
الفصل الثاني : الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة	
تمهيد	29
المبحث الاول : تطور وسائل الدفع من التقليدية الى الحديثة	30
المطلب الاول : تعريف وسائل الدفع بصفة عامة	30
المطلب الثاني : مفهوم وسائل الدفع التقليدية وانواعها	31
المبحث الثاني : مدخل الى وسائل الدفع الحديثة	33
المطلب الاول : مفهوم وسائل الدفع الحديثة وكيفية تطورها	33
المطلب الثاني : خصائص وفوائد وسائل الدفع الحديثة	38

40	المبحث الثالث : عرض اهم انواع وسائل الدفع الحديثة ومخاطرها
40	المطلب الأول : انواع وسائل الدفع الحديثة
48	المطلب الثاني : مخاطر وسائل الدفع الحديثة ومزاياها
52	خلاصة الفصل الثاني
53	الفصل الثالث : دراسة ميدانية حول واقع وسائل الدفع الحديثة في البنك الوطني الجزائري- وكالة مستغانم
54	تمهيد
55	المبحث الأول : تقديم البنك الوطني الجزائري
55	المطلب الأول : نشأة البنك الوطني الجزائري وتعريفه
56	المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري
58	المبحث الثاني : دراسة الوكالة المستقبلية-وكالة مستغانم 871
58	المطلب الأول : المصالح المتواجدة في البنك الوطني الجزائري وكالة مستغانم وهيكله التنظيمي
62	المطلب الثاني : تقديم محل مصلحة التبرص
63	المبحث الثالث : دراسة واقع وسائل الدفع الحديثة في البنك الوطني الجزائري وكالة مستغانم
63	المطلب الأول : الوسائل المستخدمة في البنك الوطني الجزائري وكالة مستغانم
71	المطلب الثاني : واقع إستخدام الوسائل الحديثة في البنك الوطني الجزائري بمستغانم
74	خلاصة الفصل الثالث
76	خاتمة عامة
79	قائمة المراجع

فهرس الأشكال

رقم الشكل	العنوان	الصفحة
1	ملخصاً لأوجه النشاط الرئيسة لبنك تجاري	22
2	الهيكل التنظيمي للبنك التجاري	25
3	تطور وسائل الدفع من تقليدية إلى حديثة	36
4	الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري	57
5	الهيكل التنظيمي لوكالة مستغانم	61
6	البطاقة CIB الكلاسيكية والذهبية	63
7	البطاقة CIB المدفوعة مسبقاً PREPAYEE	64
8	بطاقة النخبة CARTE ELITE	65
9	بطاقة التوفير CARTE EPARGNE	66
10	Carte Visa	67
11	بطاقة ONE PAY CIB	68

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1-II	تطور نظم الدفع عبر التاريخ	36
2-II	مراحل مخاطر وسائل الدفع الحديثة في أي بنك يقوم بتقديم خدمات مالية	49
3-III	Plafond de la carte Classique/Gold	64
4-III	Plafonds de la carte Prepayee	65
5-III	Plafonds de la carte Elite	66
6-III	Plafonds de la carte Visa Classique	67
7-III	Plafonds de la carte One Pay	68

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مقدمة عامة

مقدمة

تُعد وسائل الدفع الحديثة من أبرز التطورات التي شهدتها الصناعة المصرفية في العصر الراهن، حيث مرت أنظمة الدفع بتحويلات كبيرة خلال العقود الأخيرة، بدءًا من الوسائل التقليدية كالدفع النقدي والشيكات، وصولاً إلى الوسائل الرقمية المعتمدة على أحدث التقنيات.

وفي هذا السياق، تشهد البنوك التجارية تطورًا مستمرًا في أساليب الدفع التي تقدمها لعملائها، بما يساهم في تحسين تجربة المستخدم وتسريع العمليات المالية. ومن أهم هذه التطورات، تمكين العملاء من إجراء عمليات الشراء والبيع عبر شبكة الإنترنت، الأمر الذي شكّل تحديًا حقيقيًا للبنوك في تصميم أدوات دفع إلكترونية تتسم بالسهولة، والفعالية، والثقة، وتقلل في الوقت ذاته من المخاطر المرتبطة باستخدام بطاقات الدفع الإلكترونية في المعاملات عبر الإنترنت أو خارجها.

وانطلاقًا من هذا التحول، بات لزامًا على البنوك مواكبة الثورة التكنولوجية من خلال تبني وسائل الدفع الحديثة، واستخدام ما يُعرف بالنقد الآلي أو النقود الإلكترونية في المعاملات التجارية. وقد دفع هذا التوجه العديد من الاقتصاديين إلى التنبؤ بعالم خالٍ من الورق، تحل فيه وسائل الدفع الإلكترونية محل الوسائل التقليدية.

أصبحت السمات المميزة للبنوك التجارية اليوم هي توظيفها للتقنيات الحديثة، لاسيما في أنظمة الدفع الإلكترونية، التي ألغت الحواجز الجغرافية والقيود المالية، وساهمت في تحويل العالم إلى سوق واحدة تتكافأ فيها الفرص بين جميع الأفراد.

ومن هذا المنطلق، نطرح الإشكالية الرئيسية التالية:

ما هو واقع وسائل الدفع الحديثة في البنك الوطني الجزائري وكالة مستغانم ؟

❖ وانطلاقًا من هذا السؤال الرئيسي بدت لنا مجموعة من الاسئلة الفرعية المشتقة منه والتي تصب في :

- ما هي أهم وسائل الدفع الحديثة المعتمدة حاليا في البنك الوطني الجزائري وكالة مستغانم ؟
- كيف كان تأثير استخدام وسائل الدفع الحديثة على البنك الوطني الجزائري وكالة مستغانم ومستخدميها ؟
- ماهي أهم التحديات والمخاطر التي تواجه وسائل الدفع الحديثة في البنك الوطني الجزائري بمستغانم ؟

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

❖ الفرضيات :

- تعتبر البطاقات البنكية والدفع عبر الأنترنت وكذا تطبيقات الهاتف المحمول من أهم وسائل الدفع الحديثة.
- تساعد وسائل الدفع الحديثة إلى حد كبير في زيادة جودة الخدمات البنكية وكذا تسهيل حياة العملاء ومنحه الأمان، كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوراً.
- تواجه وسائل الدفع الحديثة في البنك الوطني الجزائري بمستغنام مجموعة من التحديات والمخاطر، من أبرزها ضعف البنية التحتية التكنولوجية، ونقص الوعي لدى الزبائن، مما يؤثر سلباً على كفاءتها وانتشارها في المنطقة.

❖ أسباب اختيار الموضوع :

كان اختيار هذا الموضوع للأسباب التالية :

- الرغبة في فهم مختلف المصطلحات البنكية حديثة النشأة كالتجارة الالكترونية، ومعرفة جميع أنواع وسائل الدفع الحديثة وكيفية عملها.
- الرغبة في مواصلة متابعة الموضوع لمعرفة آخر التطورات المتعلقة بوسائل الدفع الحديثة.

❖ أهداف الدراسة :

- دراسة واقع وسائل الدفع الحديثة في البنك الوطني الجزائري وكالة مستغنام وملامح تطورها.
- دراسة تأثير هذه الوسائل في تحسين الخدمات البنكية.
- التعرف على التحديات التي تواجه البنك في تبني هذه التقنيات.

❖ أهمية البحث :

تنبع أهمية هذا البحث من التطورات المتسارعة التي يشهدها القطاع المصرفي بفعل التقدم التكنولوجي والرقمنة، حيث أصبحت وسائل الدفع الحديثة عنصراً أساسياً في تطوير الخدمات البنكية وتحسين

جودتها. ويأتي هذا البحث ليسلط الضوء على كيفية تبني البنوك التجارية لهذه الوسائل، ومدى تأثيرها على الأداء المصرفي، وتفاعل العملاء معها.

❖ المنهج المتبع :

للإجابة على الإشكالية المطروحة وتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على منهج الوصفي ودراسة الحالة وذلك من أجل الإلمام بالجوانب النظرية والتطبيقية للموضوع.

❖ أدوات جمع البيانات :

تم الاعتماد في هذه الدراسة على وسيلتين لجمع البيانات : المقابلة والملاحظة

❖ صعوبات البحث :

واتجهت أثناء اعداد هذا البحث عديد الصعوبات ومنها :

- عدم توفر المراجع الخاصة بموضوع البحث والمرتبطة به مباشرة، أغلبها تهتم بالتجارة الالكترونية.

❖ الدراسات السابقة :

- دراسة من طرف الطالبة سماحي احلام، جنائي نجاة. بعنوان وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية واقع وتحديات، مذكرة مقدمة لضمان شهادة ماستر جامعة مسيلة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، حيث توصلت هذه الدراسة الى :

• لم تكن وسائل الدفع الحديثة التي اعتبرت الحل المثالي للمشاكل المطروحة من الوسائل التقليدية في مستوى التوقعات، حيث خلفت هي الأخرى مشاكل وعيوب من نوع جديد يصعب محاربتها لارتكازها على عالم إلكتروني يفتقر للمادة الورقية مما يصعب عملية الإثبات.

• إن البطاقات البنكية لم تلق النجاح المنتظر، ويتجسد هذا على أرضية الواقع بقلة المتعاملين بها.

• عدم اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر يعتبر أكبر عائق لنجاح وسائل الدفع الحديثة.

- دراسة من طرف الطالب بونفلة غلام والطالبة موالكية عيدة. بعنوان واقع وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر جامعة قالمة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وتوصلت هذه الدراسة الى :

إستكشف من ثنايا هذه لمذكرة بان وسائل الدفع أصبحت ضرورية لتسهيل المعاملات التجارية بيع وشراء.

حيث تعد البنوك إحدى المؤشرات الاقتصادية والتي تساهم بشكل كبير في دفع عجلة التنمية الاقتصادية ، ملتقى وجسر بين مختلف الشركات وزبائنها وكذا عملائها.

حيث عرفت هذه الأخيرة البنوك قفزت نوعية خلال معاملات الالكترونية والسرعة والآنية في معالجة البيانات والمعطيات ومخالصة مرتديها في عصر العولمة .حيث سمح هذا التطور التكنولوجي بخلق وسائل دفع الكترونية غير مكلفة ومجردة من المادة حيث تمكنت من الحد من بعض العراقيل والمشاكل التي أفرزا وسائل الدفع التقليدية.

❖ هيكلية الدراسة :

تم العمل على أن تكون الدراسة ذات طابع منهجي علمي، حيث تم التعمد على تقسيمها إلى ثلاث فصول كالتالي :

- في الفصل الأول تطرقنا إلى عموميات حول البنوك التجارية من خلال ثلاث مباحث :
 المبحث الأول : مدخل الى البنوك التجارية
 المبحث الثاني : خصائص واهداف البنوك التجارية
 المبحث الثالث : انواع ووظائف البنوك التجارية و تنظيمها
- وفي الفصل الثاني تم التطرق إلى الإطار النظري لوسائل الدفع بصفة عامة عن طريق ثلاث مباحث كالآتي :
 المبحث الأول : تطور وسائل الدفع من التقليدية الى الحديثة
 المبحث الثاني : مدخل الى وسائل الدفع الحديثة
 المبحث الثالث : عرض اهم انواع وسائل الدفع الحديثة ومخاطرها
- وأخيرا الفصل الثالث والذي تطرق إلى الجزء التطبيقي لوسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة مستغانم عبر ثلاث مباحث كالآتي :
 المبحث الأول : تقديم البنك الوطني الجزائري
 المبحث الثاني : دراسة الوكالة المستقبلية-وكالة مستغانم 871
 المبحث الثالث : دراسة واقع وسائل الدفع الحديثة في وكالة مستغانم

الفصل الاول :

عموميات حول البنوك التجارية

على غرار الدور الحيوي الذي يؤديه القلب في إمداد الجسم بالدم اللازم لبقائه حياً، نجد أن وظيفة البنوك هي إمداد الإقتصاد القومي بالأموال اللازمة لتنميته وتقدمه، وأي خلل في البنوك يحدث خللاً في الإقتصاد القومي ورفاهية الأفراد.

ولهذا نجد أن البنوك التجارية تقوم بوظيفتها المتقدمة على أكمل وجه يتوقف - إلى حد كبير - على إدارة البنوك إدارة جيدة.

ولتسليط الضوء أكثر على هذا الموضوع سنتطرق في هذا الفصل على أهم المفاهيم المتعلقة بالبنوك التجارية الذي تم تقسيمه كالتالي :

المبحث الأول : مدخل إلى البنوك التجارية

المبحث الثاني : خصائص وأهداف البنوك التجارية

المبحث الثالث : أنواع ووظائف البنوك التجارية وتنظيمها

المبحث الأول : مدخل الى البنوك التجارية

عرفت البنوك التجارية على انها مؤسسات اقتصادية تتعامل بالنقود، حيث زادت اهميتها نظرا للاعمال التي تقوم بها من أعمال الصرافة، والخدمات المصرفية، وقبول الودائع ، ومنح الإئتمان والقروض لمن يطلبها مقابل تقديم الضمانات اللازمة ودفع الفوائد المحددة المستحقة على القرض.

المطلب الأول : نشأة البنوك التجارية

لم تكن نشأة البنوك التجارية في صورتها الراهنة وإنما كانت بفعل التطور الطويل الذي قام على أنقاض مجموعة من النظم البدائية التي كانت تتولى عمليات الائتمان في صورتها الأولى. حيث عرف العالم القديم مؤسسات الإيداع منذ أوائل العصور القديمة، "وكان يتولى عملية الائتمان كبار التجار والمرايين والصاغة ولقد حلت محلها فيما بعد البنوك الحديثة".

حيث ظهرت مهنة الصرافة كحرفة قائمة بذاتها مع ظهور النقود واستخدامها من قبل المجتمعات وترجع هذه الحرفة إلى عهد الإغريق قديما، وفي العصر الحديث فهي ترجع إلى أواخر القرون الوسطى أين نشأت في شمال إيطاليا. "ويعود الأصل الحديث للمصارف التجارية إلى عهد النهضة في إيطاليا، حيث تأسست بعض المصارف في فينيسيا 1157م، جنوة 1407م، واقتصر العمل الرئيسي لهذه المصارف على تجارة المعادن النفيسة".¹ وبعدها تمت المطالبة في القرن السادس عشر بإنشاء بنوك حكومية تقوم بحفظ الودائع والسهر على سلامتها ففي عام 1587م تم إنشاء أول بنك حكومي في البندقية باسم " Rialta di Piazza del Banco" وكان غرضه الأساسي هو حفظ الودائع وتحويلها عند الطلب من حساب مودع إلى حساب مودع آخر وكذلك إجراء المقايضة بين الكمبيالات التجارية.

وتطورت وظائف البنوك من قبول الودائع وإقراض الأموال إلى خلق النقود للمساهمة في زيادة النشاط الاقتصادي وهكذا نشأت البنوك وتكونت بوصفها مؤسسات مهمتها توفير الائتمان وقامت إلى جانبها بنوك عديدة أخرى يقدم كل منها إئتمان من نوع معين". ثم شهد القرن التاسع عشر تعديل في إنشاء البنوك وذلك بتكوين بنوك متخذة شكل شركات مساهمة وذلك راجع إلى الثورة الصناعية في الدول الأوروبية، والتي أدت إلى نمو الشركات التي كانت بحاجة إلى بنوك كبيرة بغرض عمليات التمويل؛ إضافة إلى تأسيس بنوك متخصصة في الائتمان العقاري والصناعي وكذلك الزراعي".²

¹ محاضرات جامعة بسكرة، البنوك التجارية وتطور النشاط المصرفي، الفصل الأول.

² نفس المرجع.

المطلب الثاني : تعريف البنوك التجارية :

1. لغويا : كلمة بنك مشتقة من الكلمة الايطالية "Banco" أو "Banca"، ومعناها منضدة. وتشير إلى أول عهد الصيارف في القرون الوسطي، حيث كانوا يقومون بمهنتهم فيه من استبدال النقود أمام منضدة صغيرة في الأسواق، وكان هؤلاء الصيارف في البداية يقومون بالتجارة العادية، ثم وجدوا أن ازدهار التجارة وما يتبعه من استبدال العملات المختلفة ببعضها يؤدي إلى نشاط كبير وأرباح مغرية، فتخصصوا شيئاً فشيئاً في عمليات استبدال النقود. وازدهرت مهنة الصيرفة وأطلق عليهم كلمة Banco نسبة إلى المنضدة إلى يجلسون خلفها .
2. التعريف التشريعي للبنوك: حاولت بعض القوانين - منذ بدأت الدول في الإشراف على أعمال البنوك - وضع تعريف للبنوك، إلا أن معظم هذه التعاريف القانونية جاءت قاصرة لصعوبة وضع تعريف شامل في مادة أو مادتين من القانون. ويمكن القول أن تعريف التشريعي للبنوك إختلف وتطور بتطور أعمال البنوك مثلما تطورت التعريفات الفقهية للمتخصصين كما سبق عرضه.¹ ويعتبر أقرب التعاريف القانونية إلى الصحة - حسبما وردت في التشريعات المختلفة - أنه : "تعتبر البنوك المؤسسات التي تتلقي بصفة معتادة من الجمهور في صورة ودائع أو أية صورة أخرى أموالاً تستخدمها لحسابها الخاص في عمليات خصم أو عمليات ائتمان أو عمليات مالية". ووردت كافة التعريفات المتعلقة بالبنوك التجارية غالباً من خلال التشريعات والقوانين واللوائح المالية التي تنظم الحياة الاقتصادية في مختلف البلدان، ومن ثم فإن أغلب التشريعات اتفقت جميعاً على أن:
- "البنك هو مؤسسة أو منشأة اقتصادية تتعامل بالنقود حيث يتم تجميع الودائع والمدخرات من المصادر المختلفة، ثم إعادة استثمارها في كافة المجالات المختلفة للاستثمار وبما فيها توجيه ما تجمع ما لديها من أموال - عبر مجموعة من الاستثمار - وفوق هذا تقوم البنوك بالعديد من الخدمات لعملائها لا بوصفها موقع تجميع مدخراتهم وودائعهم ولكن باعتبارها وكيلاً بالعمولة".²

¹ ا.د احمد شعبان محمد علي، موسوعة البنوك والائتمان السياسية الائتمانية للبنوك، دار التعليم الجامعي، مصر الاسكندرية، 2015 ص 40 35.

² د. محمد جمال علي هلال، د. عبد الرزاق قاسم شحادة، محاسبة المؤسسات المالية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الاردن 2003 ص 3.

المبحث الثاني : خصائص واهداف البنوك التجارية

تعمل البنوك على تحقيق قدر كبير من الأرباح كغيرها من المؤسسات المالية التجارية، وهذا من أهم اهدافها الذي تسعى جاهدة على العمل عليه. وأيضاً عبر الخصائص التي تتميز بها تساعد على تحقيق الميزة التنافسية.

المطلب الاول : خصائص البنوك التجارية

الفرع الأول : خصائص البنوك التجارية

1. **حجم البنك التجاري :** كلما كبر حجم البنك زادت في نفس الوقت المشاكل التي تواجهه ولكن يمكن لهذه البنوك أن تجذب إليها الكفاءات القادرة على مواجهة هذه المشاكل ، ونجد أن البنوك الكبيرة تتطلب لا مركزية في السلطة الإدارية وتحتاج هذه اللامركزية إلى مهارات إدارية فائقة وفي نفس الوقت يمكن أن يساعد تحقيق مكاسب كبيرة ووفورات هائلة والتي تحققت من الحجم والتخصص إلى إمكانية استقطاب وتدريب مديرين من أصحاب المكانة والمنزلة الرفيعة .

2. **السوق الذي يخدمه البنك :** نجد أن هيكل البنك يتشكل وفقاً لاحتياجات المجتمع الذي يخدمه فنجد أن الاحتياجات الائتمانية للمجتمع تحدد مجالات الإقراض التي يتخصص فيها البنك كما أن طبيعة المجتمع تحدد الخدمات المصرفية الأخرى المتوقعة ، حيث نجد أن البنوك الريفية تميل إلى القيام بالإقراض الزراعي ، بينما البنوك الحضرية تتخصص في تقديم القروض برهن وكذا منح الائتمان الاستهلاكي.¹

3. **تنظيم البنك :** نجد أن البنوك التجارية مع اعتمادها على الثقة العامة ، وتأثيرها على الاقتصاد القومي تحتاج إلى إدارة متميزة وهيكل تنظيمي وهذين العنصرين يمكن للبنك أن يحقق الكفاءة القصوى والربحية العالية، وتعتبر البنوك التجارية منظمات شبه عامة وقومية ينبغي أن يحكمها قواعد محددة، ولذلك نجد أن هيكلها التنظيمي يختلف في بعض النواحي عن منظمات الأعمال الأخرى. وتتمثل الفعالية التنظيمية في البنك فيما يلي:

- التنظيم الرسمي: الذي تركز عليه النظرية الكلاسيكية في التنظيم.
- التنظيم غير الرسمي : الذي تركز عليه النظرية الكلاسيكية الحديثة النظرية السلوكية.²
- أنماط القيادة : الذي تركز عليها النظرية الكلاسيكية الحديثة .

¹ الاستاذ محمد مصطفى نعمات، ادارة البنوك، عمان-الاردن، الابتكار للنشر والتوزيع ، 2019 ص 95 .

² نفس المرجع.

- الظروف البيئية: الذي تركز عليها نظرية التنظيم العضوي أو نظرية الظروف الموقفية المتغيرة.
- 4. الإدارة العليا ومجلس الإدارة : نجد أساساً أن توجيه البنك في اتجاه معين ينبغي أن يصدر من الإدارة العليا له ، وبذلك يحقق الفعالية في البيئة التي يخدمها ، ويحقق الأرباح لمساهميها ، ونجد أن مجلس الإدارة يكون على قمة الهيكل التنظيمي للبنك
- 5. الإدارة التنفيذية : دور الإدارة التنفيذية هام جدا لا يقتصر على مجرد تنفيذ السياسة ولكنه ينسحب إلى اقتراح هذه السياسة ويقوم بدور ثنائي أي يقوم بدور المدير التنفيذي ومدير الإدارة العليا.
- 6. المساهمون : ترتبط شخصية كل بنك جزئياً بتوزيع أسهمه ، وقد تكون الأسهم مملوكة لفرد واحد أو لمجموعة صغيرة نسبياً أو تكون موزعة على نطاق واسع يجعل البنك مهتما أكثر بتحقيق حاجات المجتمع وإشباعها ته ونجد أن المجموعة الكبيرة من المساهمين تعتبر أصلاً له قيمته في برامج العلاقات العامة للبنك ، وكذا في برامج صغار المساهمين يميلون إلى تفضيل مصالح البنك والمجتمع على مصالحهم ، ويعتبرون أن مهامهم ومسئولياتهم خدمة عامة ورغم أن هذه الممارسات تعتبر تعميمات عامة حيث ترد عليها بعض الاستثناءات فإن غالبية البنوك التي تعتبرها السلطات الرقابية والإشرافية "بنوك ذات مشاكل" عادة ما تكون مملوكة أو تحت سيطرة فرد واحد أو مجموعة صغيرة من الأفراد.¹

الفرع الثاني : وايضا تتميز بخصائص اخرى منها

- على مؤسسات و أشخاص في شكل ودائع مختلفة و تعتبر هي الوحيدة القادرة على خلق خصوم قابلة للتحويل من شخص لأخر أو حتى من مؤسسة إلى أخرى باستخدام شيك ، و تقوم بفتح حسابات جارية لعملائها و تحويلها إلى نقود ورقية أو العكس ، و يكون ذلك بناء على طلبهم و إجراء عمليات المقاصة لحسابهم و يكون ذلك بأدنى سرعة و بأدنى جهد فتقوم بذلك البنوك التجارية بأهم وظيفة وهي إدارة عرض النقود في المجتمع.
- تختص بالقدرة على الاقراض وهذا يتم بالوساطة بين المدخرين والمستثمرين - إيداع وإقراض - أو بخلق مصادر تمويل وإقراضها ولهذا السبب تمارس البنوك أثراً فعالاً على حجم الائتمان و توزيعه بين مختلف القطاعات الاقتصادية في المجتمع.²

¹ الأستاذ محمد مصطفى نعمات، إدارة البنوك، مرجع سابق ذكره، ص 96.

² اسحنون خالد، مطبوعة بيداغوجية في مادة مدخل الى ادارة البنوك، تيارت-الجزائر، 2022 ص 4.

- تتعامل البنوك التجارية في الأصول النقدية و المالية فقط كالودائع و القروض و الأوراق المالية ولا تدخل في مجالات استثمارات مباشرة في الأصول الحقيقية بحيث أن قوانين البنوك في كثير من دول العالم تمنع البنوك من التدخل في استثمارات أصول حقيقة إلا بقدر الذي تحتمه طبيعة العمل مع البنك التجاري كامتلاك أصول ثابتة (مباني ، أثاث...).
- وأهم ما تختص به البنوك التجارية هي قدرتها على خلق و تحطيم النقود، فعندما تقوم البنوك التجارية باقتناء أية أصول مالية تدر عائدا فإن ناتج بيع أو تحويل هذه الأصول ينعكس في شكل زيادة في و دائع البنوك التجارية ، و تعتبر أهم مورد مباشر للتغيرات في عرض النقود من اجل اكبر عائد ممكن¹.

المطلب الثاني : اهداف البنوك التجارية

للبنوك التجارية ثلاثة أهداف تهتدي بها ادارة البنك التجاري، وتتمثل في :

1. الهدف الاول : تسعى إدارة البنك التجاري دائما إلى تحقيق أقصى قدر ممكن من الأرباح من خلال مزاوله نشاطها ويعني تحقيق أرباح للبنك أن تكون إيرادات البنك أعلى من تكاليفه إذ أن المعيار الأساسي لمدى كفاءة الإدارة هو حجم الأرباح المحققة سنويا حيث تشتمل إيرادات البنك على البنود التالية :

- الفوائد الدائنة على التسهيلات الائتمانية.
- العمولات الدائنة التي يحصل عليها البنك مقابل تقديم خدماته للعملاء.
- أتعاب الاستشارات التي يقدمها البنك للمستثمرين بما في ذلك تكلفة إعداد دراسات الجدوى الاقتصادية للمشاريع.
- الأرباح المحققة من شراء وبيع العملات الأجنبية.
- إيرادات أخرى مثل عوائد الاستثمار في الأوراق المالية وغيرها من العوائد التي يتقاضاها البنك جراء بيعه لأصل من أصوله بقيمة سوقية أعلى من القيمة الدفترية².

¹ سحنون خالد، مطبوعة بيداغوجية في مادة مدخل الى ادارة البنوك، مرجع سابق ذكره، ص 5
² اطروحة دكتورة للطالبة جواني صونيا، اثر المخاطر المالية على كفاية راس المال في البنوك التجارية دراسة قياسية لعينة من البنوك السعودية خلال الفترة 2008-2021 ص7 .

2. أما الهدف الثاني: فيتمثل في تجنب التعرض لنقص شديد في السيولة Liquidity ، لما لذلك من تأثير كبير على ثقة المودعين فيه.

تعني السيولة قدرة البنك على مواجهة التزاماته بشكل فوري، وذلك من خلال الاحتفاظ بأرصدة نقدية سائلة، أو من خلال تحويل أي أصل من الأصول إلى نقد سائل بأقصى سرعة ممكنة ودون تحقيق خسارة في قيمتها،

حيث يحتاج البنك إلى السيولة لمواجهة طلبات المودعين بسحب ودائعهم من جهة وتلبية طلبات المقرضين من جهة أخرى.

ترتبط السيولة بمتغيرين: الأول هو الأصول السائلة، والثاني هو سحوبات المودعين وطلبات الائتمان حيث تختلف الأصول السائلة درجة سيولتها أي في إمكانية تحويلها إلى نقدية بدون خسائر . وتتفاوت الأصول من حيث ما تتمتع به من سيولة وفيما تدره من ربح، فالأرصدة النقدية الحاضرة تمثل سيولة بعينها غير أنها لا تدر دخلا للبنك، في حين القروض تدر دخلا رغم أنها أقل الأصول سيولة، ولذلك يسعى البنك إلى الموازنة بين اعتبارات السيولة واعتبارات الربحية عند توزيع موارده في مختلف المجالات¹.

3. وأخيراً يتمثل الهدف الثالث: في تحقيق أكبر قدر من الأمان للمودعين Safety على أساس رأس مال صغير. ولا يكفي لتحقيق الحماية المنشودة لهم.

وتعني سلامة البنك والمتحقة عنما يملكه البنك التجاري من رأس المال، فهو يلعب دوراً مهماً ورئيسياً في تحقيق الأمان للمودعين ودعم ثقتهم بالبنك فكلما زادت الثقة كلما تمكن البنك من جذب المزيد من الودائع الكافية لتأمين حسن سير عمله ونموه وامتصاص أية خسائر غير متوقعة وتمكين البنك من متابعة أعماله ونشاطاته دون أن تتأثر ثقة المودعين.

والجدير بالذكر أن رأس مال البنك يتسم بالصغر قياساً بالأموال الأخرى المتاحة للاستثمار لذا يجب ان يكون كافياً لامتصاص الخسائر التي تحدث من الاستثمار والإقراض أي امتصاص مخاطر توظيف الأموال بالإضافة الى السماح للبنك بالاستمرار في عمله وكسب ثقة المودعين إذ يجب أن يكون قادراً على القيام بالوظيفتين الرئيسيتين² :

¹ مرجع سابق ذكره، اطروحة دكتورة للطالبة جواني صونيا، اثر المخاطر المالية على كفاية رأس المال في البنوك التجارية، ص 8.
² نفس المرجع.

- امتصاص الخسائر عن طريق الاحتياطات التي يستخدمها البنك لمواجهة خسائر القروض وانخفاض قيمة الاستثمارات.
 - مصدر من مصادر الأموال التي يعتمد عليها البنك عند الحاجة إلى تمويل إضافي وذلك عن طريق زيادة رأس المال المدفوع أو زيادة الأرباح غير الموزعة.
- كما نقصد بالأمان ذلك المتوفر للطرفين المودعون والبنك، فبالنسبة لأمان المودعين فعلى إدارة البنك أن تراعي عدم المساس بودائعهم وذلك بتحديد حد أقصى للخسائر التي يمكن أن يتحملها في نشاطه المعتاد، أما بالنسبة لأمان البنك فهو يعني مدى ثقة إدارة البنك بأن التسهيلات البنكية التي تمنح سوف يتم تسديدها في تواريخ ستحقاتها المحددة ليتم إقراضها مجددا والحصول على أكبر عائد ممكن.

المبحث الثالث : انواع ووظائف البنوك التجارية وتنظيمها

نظرا للدور الكبير الذي تقوم به البنوك التجارية في التأثير على النشاط الاقتصادي والنظام المالي، فإن تنوع البنوك يعد من أهم العوامل التي تؤثر على نشاطها المصرفي خاصة وكذا عامل الثقة والوعي المصرفي، وفي الأخير التطرق إلى الهيكل التنظيمي الذي هو في النهاية يهدف أيضا إلى تحقيق أهداف البنك.

المطلب الاول : انواع البنوك التجارية ووظائفها

الفرع الاول : انواع البنوك التجارية :

تنقسم البنوك التجارية إلى أنواع متعددة طبقا لزاوية التي يتم من خلالها النظر الى البنوك وذلك على النحو التالي :

1. من حيث نشاطها ومدى تغطيتها للمناطق الجغرافية :

- **البنوك التجارية العامة :** وهي البنوك التي يقع مركزها الرئيسي في العاصمة أو في المدن الكبيرة، والتي تُدار من خلال الفروع الموجودة لها في المدن والمحافظات الأخرى، حيث تقوم هذه البنوك بالاعمال التقليدية والمعتادة للبنوك التجارية بمختلف أنواعها من قبول للودائع، وتمنح القروض والسلف المالية قصيرة الاجل. وكذلك تقوم بكافة الاعمال المصرفية، من صرف وتحويل العملات الأجنبية وتمويل عمليات التجارة الخارجية.
- **البنوك التجارية المحلية :** وهي البنوك التي يقتصر نشاطها على منطقة ومساحة جغرافية معينة، مثل إقليم معين والية أو حتى مساحة جغرافية محددة نسبياً أو محافظة معينة. وعادةً ما يكون المركز الرئيسي أو الفرع الرئيسي لهذه البنوك في نفس المنطقة وفي نفس المحافظة. وتتسم بصغر حجمها، وترتبط بالبيئة المحيطة بها، وتنعكس الظروف المحيطة على معينة ف هذه البنوك. على سبيل المثال إذا حدثت حادثة ي هذه المنطقة، ينعكس ذلك سلباً على نشاط هذه البنوك.¹

¹ ا.د محمد عبد الفتاح الصيرفي ، ادارة البنوك ، الاردن-عمان ، دار المنهج للنشر والتوزيع ، 2001 ص 32.31 .

2. من حيث حجم النشاط :

- بنوك الجملة : ويقصد بها تلك البنوك التي تتعامل مع كبار العملاء والمنشآت الكبرى.
- بنوك التجزئة : ويقصد بها تلك البنوك التي تتعامل مع صغار العملاء والمنشآت الصغيرة، لكنها تسعى لاجتذاب اكبر عدد ممكن، فهي نشرة جغرافيا وتتعامل بأصغر الوحدات المالية قيمة من خال خلق المنافع الزمنية والمكانية ومنفقة التملك والتعامل مع الافراد وبذلك فان التجزئة تسعى إلى توسيع خدمات البنك من خلالها¹.

3. من حيث عدد الفروع :

- البنوك التجارية ذات فروع : وهي تلك البنوك التي تتخذ في الغالب شكل شركات المساهمة كاشكال قانونيا، لها فروع متعددة تغطي اغلب أنحاء الدولة ولاسيما الاماكن الهامة وتتبع اللامركزية في تسيير أمورها.

حيث يترك للفرع تدبير شؤونه فلا يرجع للمركز الرئيسي للبنك إلا في ما يتعلق بالامور الهامة التي ينص عليها في لائحة البنك، وبطبيعة الامور فان البنك الرئيسي يضع السياسة العامة التي تهدف بها الفروع.

ويتميز هذا النوع من البنوك بأنه يعمل على النطاق الوطني ويخضع للقوانين العامة للدولة وليس لقوانين المحافظات التي يقع البنك في نطاقها الجغرافي كما تقوم بكافة الاعمال التقليدية للبنوك التجارية وتقديم قروض قصيرة الاجل كما تتعامل في مجالات الصرف².

- بنوك السلاسل : نشأت بنوك السلاسل مع نمو حجم كبير لحجم البنوك التجارية و نمو حجم الاعمال التي تقدمها من اجل تقديم خدماتها إلى مختلف فئات المجتمع.

وهذه البنوك تعد نشاطها من خلال فتح سلسلة متكاملة من الفروع وهي عبارة عن عدة بنوك منفصلة عن بعضها إداريا ولكن يشرف عليها مركز رئيسي واحد يتولى رسم السياسات العامة التي تلتزم بها كافة وحدات السلسلة كما ينسق الاعمال والنشاط بين الوحدات بعضها ببعض ولا يوجد هذا النوع من البنوك التجارية الا في الولايات المتحدة الامريكية³.

¹ ا.د محمد سعيد انور سلطان، ادارة البنوك، الاسكندرية، دار الجامعة الجديدة، 2005 ص 14.

² دكتور احمد محمد غنيم، ادارة البنوك تقليدية الماضي والكترونية المستقبل، مصر-المنصورة، 2007 ص 18.

³ نفس المرجع، ص 19.

- **بنوك المجموعات :** وهي أشبه بالشركات القابضة والتي تتولى إنشاء عدة بنوك وشركات مالية، فتملك معظم رأسمالها وتشرف على سياستها وتقوم بتوجيهها، ولهذه البنوك طابع احتكاري وأصبحت سمة من سمات العصر، وقد انتشرت مثل هذه البنوك في الولايات المتحدة الأمريكية ودول غرب أوروبا.
 - **البنوك الفردية :** وهي منشآت صغيرة يمتلكها أفراد أو شركات أشخاص ويقتصر عملها في الغالب على منطقة صغيرة.
- وتتميز عن باقي أنواع البنوك بأنها تقتصر توظيف مواردها على أصول بالغة السيولة مثل الأوراق المالية والأوراق التجارية المخصصة، وغير ذلك من الأصول القابلة للتحويل إلى نقود في وقت قصير ودون خسائر، ويرجع السبب في ذلك إلى أنها لا تستطيع تحمل مخاطر توظيف أموالها في قروض متوسطة أو طويلة الأجل لصغر حجم مواردها.
- **البنوك المحلية :** نشأت هذه البنوك لتباشر عملها في منطقة جغرافية محددة قد تكون مقاطعة أو محافظة أو ولاية أو حتى مدينة محددة، وإن كان نظام الحكم المحلي في الدولة متفاوت فيه قوانين المناطق الجغرافية، فإن البنك المحلي يخضع للقوانين المحلية و إشراف سلطات الرقابة على البنوك في منطقة عملها¹.

الفرع الثاني : وظائف البنوك التجارية :

1. تتمثل العمليات أو الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية في ثلاث عمليات أساسية هي :
 1. **تجميع المدخرات :** من أهم وظائف البنك التجاري وظيفة تجميع المدخرات، وتظهر هذه المدخرات في جانب الخصوم في قائمة المركز المالي، وتتلور أشكال أو صور هذه المدخرات في شكل الودائع تحت الطلب أو الودائع بإخطار سابق أو الودائع لأجل، وودائع التوفير. وتلعب هذه الودائع دورا هاما وأساسيا، والسبب في ذلك يرجع إلى أنها تمكن الأموال . البنوك من القيام بعملياتها المصرفية الأخرى، والمتمثلة في عملية استثمار وتوظيف هذه الاموال.
 - ويجب أن نقرر هنا أن حجم الودائع وأنواعها يتأثران لدى البنوك التجارية بعدد من العوامل أهمها انتشار الوعي الادخاري والانتشار الجغرافي لفروع البنوك، فضلا عن تقديم مزايا جديدة للمودعين، وكذلك الظروف السياسية والاجتماعية والاقتصادية للدولة².

¹ ا.د محمد عبد الفتاح الصيرفي، ادارة البنوك، مرجع سابق ذكره، ص33.

² د. محمد جمال علي هلال، د.عبد الرزاق قاسم شحادة، محاسبة المؤسسات المالية، مرجع سابق ذكره، ص 8.

وتتأثر المدخرات الوطنية في بلد ما بالميل الحدي للاستهلاك ومقدار الضريبة المفروضة (المباشر وغير المباشر)، وبالتالي فإن زيادة المدخرات ستنعكس إيجابياً على سيولة البنك والتي ترتبط بشكل وثيق بحجم الاستثمارات والتي ترتبط بدورها بمستوى سعر الفائدة.

وتتنافس البنوك التجارية فيما بينها لجذب مدخرات الأفراد والهيئات عن طريق استحداث أوعية إيداع حديثة منها على سبيل المثال الشهادات الادخارية، ووحدات الاستثمار ونظام التوفير والمزايا المزدوجة وشهادات الاستثمار.

ويقرر الواقع العملي أن هذه الأوعية الادخارية المستحدثة، بالإضافة إلى توافر عامل الثقة في مقدرة البنوك على الوفاء بالتزاماتها قبل المودعين أدى إلى تزايد حجم وأنواع الودائع لديها، وعدم سحب المودعين لها إلا بالقدر الذي يفي بمتطلباتها الضرورية، فضلاً عن ظهور الصراف الآلي والذي قدم مساهمة فعالة في زيادة الخدمات المصرفية المقدمة لعملاء هذه البنوك.¹

2. منح القروض والتسهيلات المصرفية (الائتمانية): يوجد علاقة وثيقة بين وظيفة تجميع المدخرات ووظيفة الإقراض لأي بنك تجاري، حيث أنه بالإقراض تكون البنوك قد وضعت الأرصة التي سبق إيداعها من قبل العملاء موضع التشغيل.

وهي من أهم الوظائف التي يمارسها البنك التجاري منذ ظهوره ، وتعني هذه الوظيفة تقديم البنك التجاري مبالغ نقدية سواء ورقية أو كتابية إلى الأفراد ورجال الأعمال والمشروعات على اختلاف أنواعها وأجلها، وذلك لتمكينهم من مباشرة أعمالهم وتوجيه نشاطاتهم على أن يقوموا برد هذه المبالغ عند حلول الأجل المتفق عليه، ويحصل على فوائد نظير ذلك .

وتتعدد وتنوع الأشكال الخاصة للائتمان الذي تمنحه البنوك التجارية ويتمثل أهمها :

- الدفع تحت الحساب.
- الائتمان الإيجاري.
- عمليات الائتمان بالمقابل.
- فتح الاعتماد.
- القرض النقدي.
- الائتمان المقدم للتجارة الدولية.
- عمليات الخصم.

وهكذا فإن البنوك التجارية تقدم خدمات للاقتصاد وذلك من خلال تمويل العمليات الإنتاجية التنموية المختلفة وتطويرها وفقاً لسياسة ائتمانية محكمة.²

¹ د. محمد جمال علي هلال. د. عبد الرزاق قاسم شحادة، محاسبة المؤسسات المالية، مرجع سابق ذكره، ص 8.

² نفس المرجع، ص 9.

3. تقديم الخدمات للعملاء :

تطورت وظيفة تقديم الخدمات المصرفية للعملاء، حيث أن هذه الخدمات كانت ذات حجم صغير في الماضي، ولكن مع تقدم الأعمال المصرفية وظهور الصراف الآلي، وزيادة ثقة العملاء في البنوك التجارية، زادت هذه الخدمات وتطورت وتعددت أشكالها، حيث أصبح لها دوراً بارزاً في الحياة الاقتصادية، وهذه الخدمات - في جوهرها - تؤدي إلى الدعاية والإعلان للبنك التجاري، فتزيد عدد عملائه.

II. الوظائف الحديثة للبنوك التجارية :

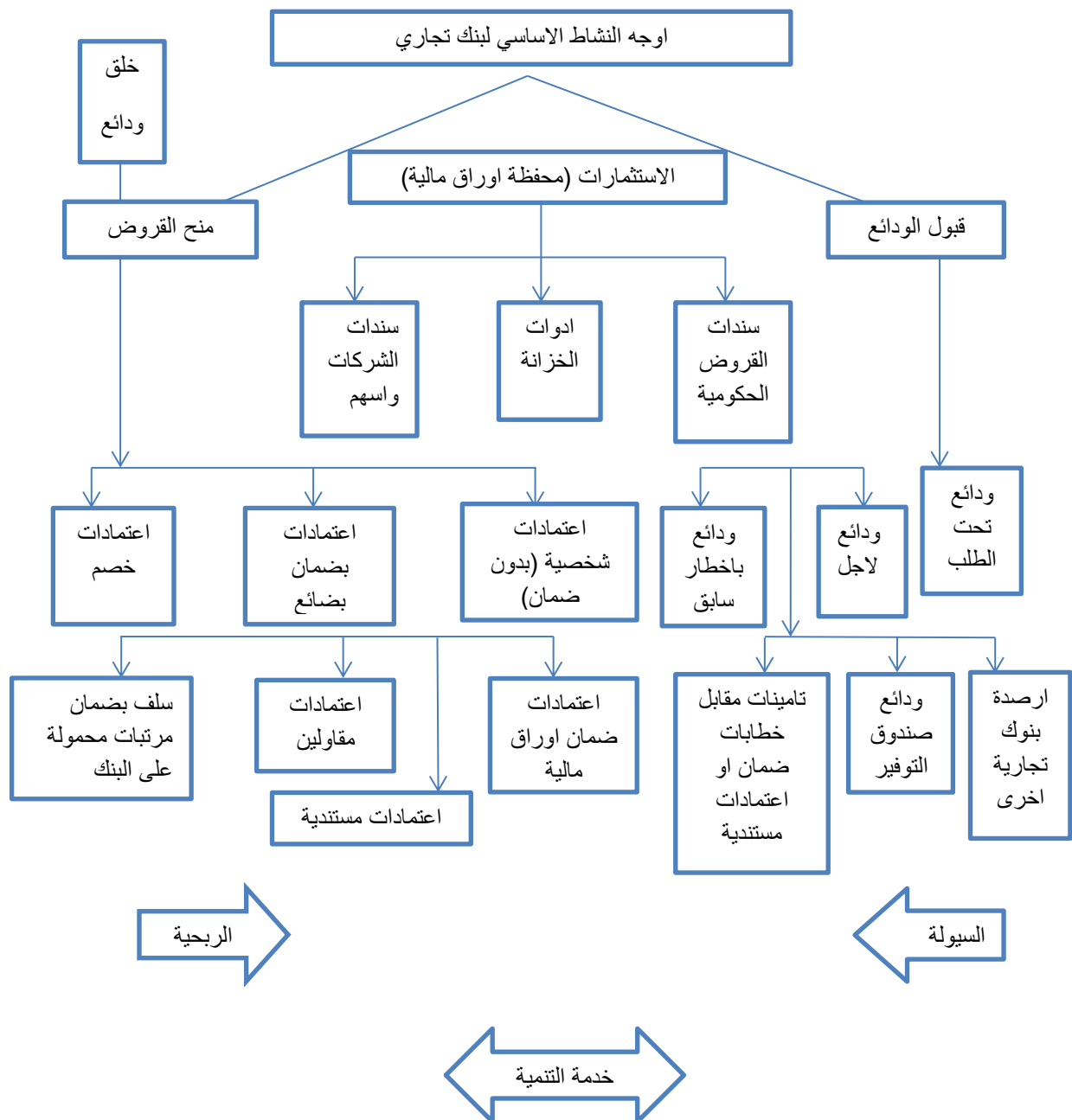
- إدارة النقد: (Cash Management) خدمات للشركات لإدارة السيولة اليومية، مثل تنظيم التدفقات النقدية.
- خدمات الائتمان الاستهلاكي: (Consumer Credit Services) مثل تقسيط المشتريات وتمويل السلع المعمرة.
- خدمات الوساطة المالية: (Financial Intermediation) ربط المدخرين بالمستثمرين وتحويل الأموال من الوحدات ذات الفائض إلى العجز.
- إدارة المحافظ الاستثمارية: (Portfolio Management) إدارة أموال العملاء في الأوراق المالية والاستثمارات الأخرى.
- تمويل التجارة الدولية: (Trade Finance) الاعتمادات المستندية، خطابات الضمان، وتحصيل المستندات.
- تقديم الاستشارات والخدمات المالية: (Financial Advisory) التوجيه في الاستثمار، التوسع، والاندماج والاستحواذ.
- خدمات الحفظ والأمانات: (Safe Custody Services) حفظ الوثائق والمجوهرات في خزائن آمنة.
- إصدار أدوات الدين: (Issuance of Debt Instruments) مثل السندات، شهادات الإيداع، والصكوك.
- الخدمات المصرفية الرقمية: (Digital Banking Services) التطبيقات البنكية، المحافظ الإلكترونية، الدفع عبر QR.¹
- المساهمة في السياسة النقدية: (Participation in Monetary Policy) من خلال علاقاتها بالبنك المركزي (مثل نسبة الاحتياطي، الفائدة).

¹ Zvi Bodie, Alex Kane, Alan J. Marcus – Investments (2021, الطبعة الثانية عشرة), page 11 12

- دور البنوك في التنمية الاقتصادية: (Economic Development Role) تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة (SMEs)، البنية التحتية، الريف.
- المساهمة في تمويل المشروعات المخاطرة. بيع الخدمات التأمينية. تقديم الخدمات الاستثمارية للمضاربة في الأسهم.
- تقديم صناديق الاستثمار وصناديق العوائد السنوية الدورية¹.

¹ Zvi Bodie, Alex Kane, Alan J. Marcus – Investments مرجع سابق ذكره, ص 12.

الشكل رقم 01: ملخصاً لأوجه النشاط الرئيسة لبنك تجاري



د. محمد عبد الفتاح الصيرفي، ادارة البنوك، ص 25

المطلب الثاني : تنظيم البنوك التجارية

يعتبر التنظيم الوظيفية الإدارية المكمل للخطط حيث تحول التخطيط إلى واقع عملي قابل للتنفيذ فالتنظيم يعمل على ترجمة الخطة أو التخطيط إلى أنشطة تعمل على تحقيق الأهداف .

الفرع الأول : خطوات التنظيم :

1. إعادة رصد الأنشطة الضرورية الواردة في الخطة أو التخطيط والتي يتم من خلالها تحقيق الأهداف .
2. وضع الأنشطة المتماثلة والمتشابهة في وحدات مستقلة وضمن وظائف ذات أهداف جزئية محددة تحقق الهدف الجزئي للوحدة ككل والذي يساهم بدوره بتحقيق الهدف العام للبنك وتصنف هذه الوظائف وفق طبيعة أنشطتها.¹
3. توزيع الإمكانيات المتاحة في الخطة على هذه الوحدات المستقلة وفق طبيعة وحجم مساهمتها في تحقيق الأهداف .
4. تفويض الصلاحيات إلى هذه الوحدات المستقلة أي إعطاؤها سلطة تتناسب مع الهدف الجزئي الذي تعمل على تحقيقه وتحديد مسؤولياتها في ضوء السلطة الممنوحة لها للتمكن من تحقيق الهدف .
5. ربط هذه الوحدات التنظيمية ومستوياتها المختلفة مع بعضها البعض أفقياً وعمودياً من خلال تحديد علاقات السلطة وطبيعتها بين هذه الوحدات وفق مبدأ تسلسل السلطة والمسؤولية .

الفرع الثاني : الأسس التي يقوم عليها هيكل التنظيم الإداري للبنك :

لا تختلف الأسس التي يقوم عليها هيكل التنظيم الإداري للبنك عما يقوم عليه التنظيم الإداري لأية منشأة أخرى ، إلا فيما يتعلق بالظروف التي تميز البنك عن غيره من المنشآت .

فيتم وضع هيكل التنظيم الإداري للبنك بعد تقسيم العمليات والواجبات الملقاة على عاتقه ، إلى مجموعات متلائمة توكل كل منها جهاز إداري يختص بها وقد يكون الأساس الذي يقوم عليه التقسيم وظيفياً أو سلعياً أو جغرافياً.²

¹ ا.محمد مصطفى نعمات, ادارة البنوك, مرجع سابق ذكره. ص 93.

² نفس المرجع.

1. تصاميم الهيكل التنظيمي :

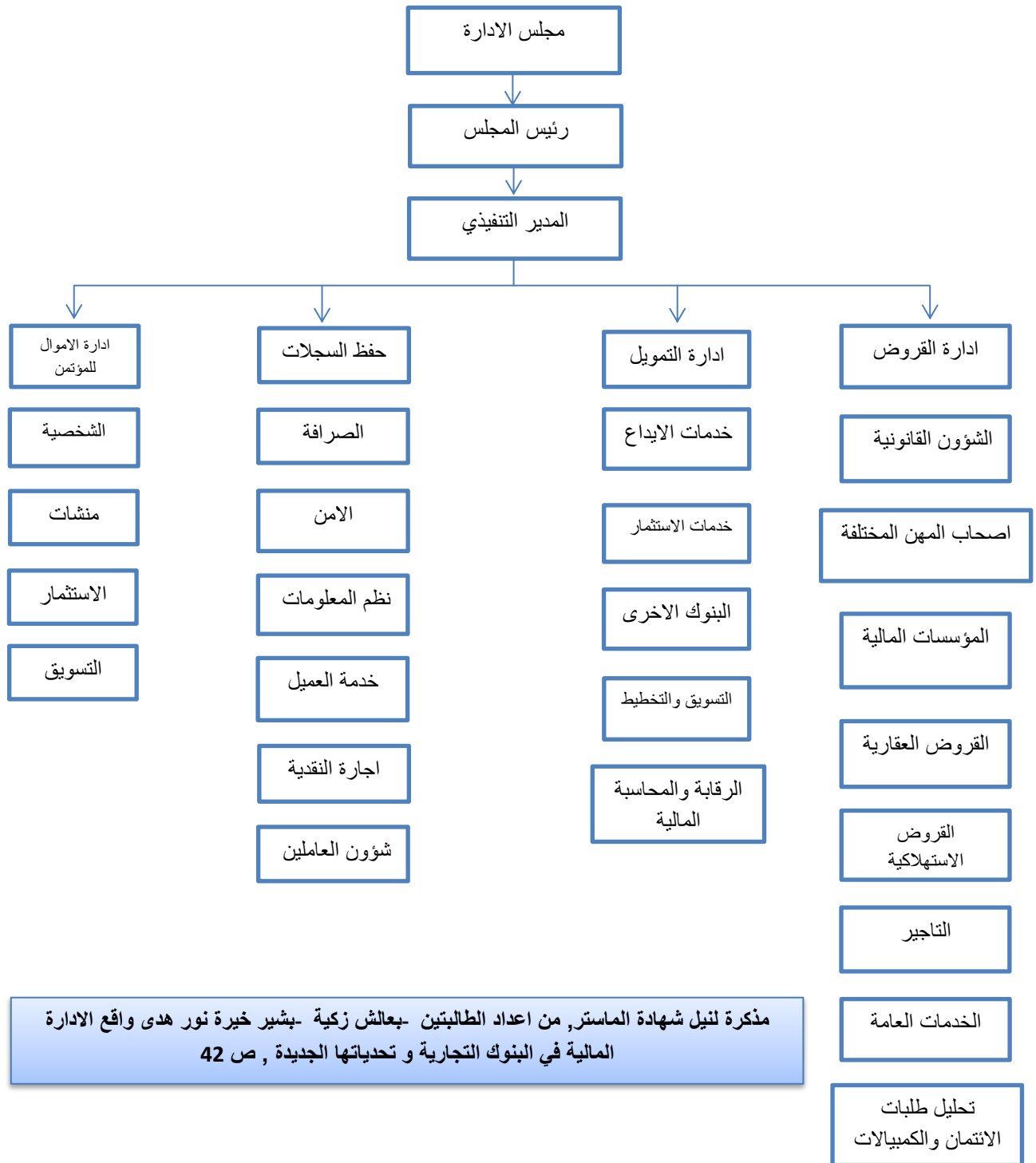
1. التصميم الوظيفي : وهو تصميم يعتمد على المدخل الوظيفي في تقسيم نشاطات البنك وضعه ويسمى أيضا بشكل (لا) أي بالنسبة إلى (Units) أي الوحدات التي تجمع فيها المهام المتشابهة والأشخاص ذو المهارات المتشابهة . وتطبق البنوك هذا التقسيم في مراكزها الرئيسية.
2. التقسيم الخدمي : في هذا النوع من أنواع التنظيم تقسم الأعمال وفقاً لأنواع الخدمات التي يؤديها البنك ، وتضم الخدمات المتكاملة أو ذات الصلة الوثيقة مع بعضها ويعهد بها . إلى وحدة إدارية تختص بها ويتميز هذا النوع من التقسيم بالتخصص الرفيع في العمل ، ويحقق الوفرة في العمالة والمعدات ويؤدي إلى رفع كفاءة الخدمة للعملاء¹.
3. التقسيم الجغرافي : يتبع هذا التقسيم إذا امتد نشاط البنك فغطي مناطق جغرافية متباعدة ، حيث تنشأ في كل منطقة وحدة إدارية لخدمة العملاء بها . ويترتب على الأخذ بهذا التقسيم أن تتنوع الحاجات الإدارية وفقاً للظروف الإقليمية التي تقوم على خدمتها فتكيف نشاطها ليتلاءم مع حاجات العملاء.
4. التقسيم على أساس العملاء : يكون هذا التقسيم مندرجا تحت أحد التقسيمات السابقة فيتخذ شكل التقسيم الفرعي أسفل التقسيم الوظيفي أو الخدمي أو الجغرافي ويفيد هذا النوع من التقسيم في رفع مستوى الخدمات التي تقدم للعملاء ويشترط لنجاحه أن يكون حجم العمل الموكل إلى كل وحدة إدارية كافيا بما يبرر إنشاءها وأن كون حجمها متلائماً مع ذلك العمل².

¹ 1. محمد مصطفى نعمات, ادارة البنوك, مرجع سابق ذكره, ص 93.

² نفس المرجع.

II. الهيكل التنظيمي للبنك التجاري : ليس هناك شكل تنظيمي موحد للبنوك التجارية، حيث يختلف الهيكل التنظيمي حسب الخدمات التي يقدمها البنك التجاري وحجمه، ولذلك يمكن وضع هيكل تنظيمي يحتوي على إدارات رئيسية وأخرى فرعية من خلال الشكل التالي :

الشكل رقم 02 : الهيكل التنظيمي للبنك التجاري:



III. التنظيم الداخلي للبنك :

لكل بنك من البنوك نظامه الخاص وأقسامه الخاصة به ، ومن الطبيعي أن تتعدد الأقسام الداخلية للبنك طبقاً للوظائف والخدمات التي يؤديها .

وفي البنوك التجارية يجب الاهتمام بوجود تنظيم إداري سليم يقوم على توزيع العمل وتحديد السلطة والمسؤولية ، إذ أن الخطة التنفيذية السليمة لا بد أن لها تحقق استقلال الإدارات التي تقوم بالعمل عن الإدارات التي يعهد إليها بالاحتفاظ بالأصول¹.

وعن الإدارات التي تجري فيها المحاسبة عن تلك العمليات والأصول ومتى تحقق استقلال الإدارات المشار إليها يصبح من الواجب تحديد المسؤوليات ، وفيما يلي عدداً من الإجراءات الواجب تنفيذها في هذا الخصوص :

1. تحديد اختصاصات الإدارات المختلفة داخل البنك بحيث تكون مكتملة لبعضها البعض ، فعمل إدارة الودائع مكتملة لعمل إدارة الاستثمارات والتوظيف وعمل الإدارة المالية مكتملة لعمل إدارة التخطيط .
2. توزيع الواجبات بين الموظفين داخل الإدارة الواحدة وبين الأقسام المختلفة.
3. توزيع المسؤوليات بين الموظفين والإدارات بشكل يمكن تحديد المسؤولية عن أي خطأ عند حدوثه.
4. تقسم العمل بين الإدارات والأقسام والموظفين بحيث يتم الفصل بين المسؤوليات الآتية :

- مسؤولية اتخاذ القرارات الخاصة بالموافقة على إجراء العمليات

- مسؤولية تنفيذ العمليات

- مسؤولية المحاسبة عن العمليات

- مسؤولية الاحتفاظ بالأصول والموجودات

5. تنظيم الإدارات بحيث يجتمع الموظفون الذين يقومون بعمل واحد في مكان واحد تسهيلاً لأداء الأعمال².

¹ محمد مصطفى نعمات, إدارة البنوك, مرجع سابق ذكره, ص 97 .

² نفس المرجع.

خلاصة الفصل الاول :

من خلال ما تم دراسته سابقا نستنتج أن البنوك خلية أساسية في بناء اقتصاد أي بلد، لأنها تتمثل في تغطية العجز المالي للنظام الاقتصادي بمختلف وحداته، كما تختلف وظائف البنوك باختلاف النشاط الذي تمارسه، وذلك لاختلاف القطاعات الإقتصادية وتنوعها، كما أن البنوك ليست وريثة النشأة بل تعود إلى قرون مضت.

وعلى العموم فإن نشاط البنك التجاري يسعى لتحقيق ثلاثة أهداف ألا وهي الأمان، السيولة والربحية وبالتالي تؤدي دورا بارزا في تشكيل سياسة البنك التجاري.

الفصل الثاني :

مدخل إلى وسائل الدفع الحديثة

مع تطور الأعمال البنكية الإلكترونية بتطور نظم الدفع الحديثة خلال السنوات الأخيرة بشكل كبير أدى إلى التأثير على التجارة الإلكترونية، وكذا إلى زيادة حجمها التي كانت العامل الأساسي لتطور وسائل الدفع من وسائل تقليدية إلى وسائل جديدة تسير إلكترونيا ولا وجود فيها للقطع ولا للورق أو الحوالات.

تشكل نظم الدفع الإلكترونية ودفع النقود عبر الشبايك الإلكترونية في البنوك، وبطاقات الائتمان والبطاقات الذكية كلها جانبا من التجارة الإلكترونية.

وهذا ما سنتطرق له في هذا الفصل والذي تم تقسيمه الى اهم المفاهيم المتعلقة بمفهوم وسائل الدفع الحديثة وتطورها كالتالي :

المبحث الاول : وسائل الدفع التقليدية وتطورها

المبحث الثاني : مدخل إلى وسائل الدفع الحديثة

المبحث الثالث : عرض أهم أنواع وسائل الدفع الحديثة ومخاطرها

المبحث الاول : تطور وسائل الدفع من التقليدية الى الحديثة

توجد عدة أشكال لوسائل الدفع التقليدية. من كتابة عقود أو شيكات مصرفية أو سندات الرهن أو الدفع عن طريق التحويل. فقد كانت النقود هي الأداة الاقتصادية الهامة والأكثر استعمالاً بين كل وسائل الدفع لجميع المبادلات التجارية.

المطلب الاول : تعريف وسائل الدفع بصفة عامة

تعريف وسائل الدفع لغة هو: الأداء فيقال دفع إليه الشيء أي أداه إليه.

فالدفع هو التسديد أو الوفاء أو الأداء، وهي مسميات تطلق على كل فعل يكون القصد منه التخلص والسلامة من الدين، فهو المقابل المالي للخدمة التي إستفاد منها المشتري أو رب العمل، وهو بالنسبة لهذين الأخيرين إلزامهم الأساسي .

أما وسائل الدفع فهي: الشكل المادي الذي يتحمل عملية الدفع الناتجة عن المبادلات. ويمكن تحديد مدلولها حسب الزاوية التي ينظر منها لهذه الوسائل :

1. من الزاوية الاقتصادية :

وسائل الدفع هي: دعائم تجارية موضوعة تحت تصرف الأعوان الإقتصاديين خاصة الخواص والشركات من أجل تسديد ثمن الأشياء أو الخدمات أو الإبراء من دين.

2. من الزاوية التقنية :

يقصد بوسائل الدفع في لغة المصارف: أن يقوم المصرف بوضع قيود كتابية محاسبية في الجانب الدائن والمدين من الحساب المصرفي.

وهذا المدلول وإن كان قد بين جهة إصدار وسيلة الدفع وهي المصارف، إلا أنه إقتصر على بيان المرحلة النهائية للدفع والتي تخص عملية وضع قيود كتابية محاسبية في الجانب الدائن والمدين للحساب المصرفي، وهي عملية يستحيل الإستئناف بها إلا بعد إستيفاء المرحلة الأولى الخاصة بعملاء المصارف وهي مرحلة إصدار أوامر الدفع.¹

¹ لرجان وريدة - قلال مريم، ضرورة مواكبة وسائل الدفع الالكتروني لتطورات العصر الحالي، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، بومرداس 2018 ص 88.

وقد ذهب البعض إلى تعميم مصطلح وسيلة دفع على "أنها كل شيء يمكن قبوله إجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون.

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

وعليه يمكن تعريف وسائل الدفع على أنها كل الوسائل والأدوات التي تسمح للأشخاص بتحويل الأموال بغض النظر عن شكل السند المستخدم، وسواء كانت الدعامة المستعملة في ذلك ورقية كالشيك و السند لأمر والسفتجة أو قيدية كالتحويل أو إلكترونية كالبطاقات البنكية.¹

المطلب الثاني : مفهوم وسائل الدفع التقليدية وأنواعها

الفرع الأول : مفهوم وسائل الدفع التقليدية :

يمكن تقديم عدة تعاريف لوسائل الدفع التقليدية :

1. التعريف الأول: "تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل الاموال مهما يكن السند أو الاسلوب التقني المستعمل"
2. التعريف الثاني: "تعرف على انها كل الادوات التي مهما كانت الدعائم والاساليب التقنية المستعملة، تسمح لكل الاشخاص بتحويل الاموال"

الفرع الثاني : أنواع وسائل الدفع التقليدية :

يوجد عدة أنواع من وسائل الدفع التقليدية من أهمها ما يلي:

1. النقود القانونية: فالنقود تعرف على أنها "شيء ثابت ال تتغير قيمته كوحدة للحساب ويكون مقبوال من المجتمع كأداة لتسديد المدفوعات والديون والحصول على السلع". أما كينز فعرف النقود على أنها "كل شيء يستخدم لتسوية المدفوعات باعتباره ذو قبول عام كوسيط للمبادلة ويستخدم لحفظ القوة الشرائية"²

¹ لرجان وريدة - قلال مريم، ضرورة مواكبة وسائل الدفع الإلكتروني لتطورات العصر الحالي، مرجع سابق ذكره، ص 89.
² ١.صورية شواحي، واقع وسائل الدفع التقليدية والإلكترونية، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، الجلفة الجزائر 2015 ص 165.

2. الشيك : هو أمر صادر عن شخص يسمى الساحب إلى مؤسسة أو بنك تسمى المسحوب، لغرض دفع مبلغ من المال إلى شخص ثالث يسمى المستفيد أو الساحب للصك، الشيك يربط بين ثلاثة أطراف في التعامل، وبعض الأحيان تكون أربعة أطراف إذا تدخل بنك المستفيد في العملية، لغرض تحصيل مبلغ الصك.

3. السفتجة(الكمبيالة) :

تعرف بكونها ورقة تجارية تتضمن أمراً صادراً من شخص يسمى الساحب (الدائن) إلى شخص آخر يسمى المسحوب عليه (المدين) بأن يدفع لأمر شخص ثالث هو المستفيد مبلغاً معيناً في ميعاد معين، من خلال هذا التعريف يتبين أن السفتجة تسمح بإبراء ذمتين ماليتين في نفس الوقت وهي من جهة أخرى عبارة عن أمر بالدفع لصالح شخص معين أو لأمره ويمكن لحامل السفتجة أن يحتفظ بها إلى غاية تاريخ الاستحقاق، ويقوم بخصمها لدى البنك إذا احتاج إلى سيولة.¹

4. السند لأمر:

هو ورقة تجارية تتضمن تعهد محررها بدفع مبلغ معين لأمر شخص آخر هو المستفيد بمجرد الاطلاع، أو في وقت معين، ويكون فيه طرفان فقط، المحرر والمستفيد. وأمام حامل هذا السند طريقتان لاستعماله:

- إما أن يتقدم به قبل تاريخ الاستحقاق إلى أي بنك يقبله، فيتنازل له عليه مقابل حصوله على سيولة.

- استعماله في إجراء معاملة أخرى مع شخص آخر سواء في تسديد صفقة تجارية أو تسديد قرض، ويتم هذا الاستعمال بتقديمه للدائن الجديد عن طريق عملية التظهير شرط أن يتم قبوله من طرف هذا الأخير، وعندما يتم قبوله يدخل في التداول، وبالتالي يتحول إلى وسيلة دفع بواسطة عملية التظهير، ويؤدي هذا الدور قبل حلول تاريخ الاستحقاق، فإذا حل هذا أجل أمكن تحويل هذه الورقة إلى سيولة تامة.²

¹ ا.صورية شواحي، واقع وسائل الدفع التقليدية والإلكترونية، المرجع سابق ذكره، ص 166.

² نفس المرجع.

المبحث الثاني : مدخل إلى وسائل الدفع الحديثة

يتطلب تطبيق أعمال ومعاملات التسويق والتجارة الإلكترونية استخدام العديد من وسائل الدفع الحديثة ، حيث تمثل هذه الوسائل ركيزة أساسية لنجاح وتطوير أعمال ومعاملات التسويق والتجارة الإلكترونية. ووسائل الدفع الحديثة ليست فكرة جديدة تماماً ، وإنما تم استخدامها بين البنوك المختلفة وذلك على شكل نقل اعتمادات (Funds) منذ عام ١٩٦٠ ، كما أنه منذ مدة طويلة أصبح العملاء قادرين على سحب (Automation Teller Machines (ATMS). النقود من آلات السحب.

المطلب الاول : مفهوم وسائل الدفع الحديثة وكيفية تطورها

الفرع الاول : تعريف وسائل الدفع الحديثة :

1. لغويا :

وردت تعريفات عدة لأنظمة الدفع الإلكتروني أو الحديثة، يتمحور معظمها حول طبيعة عملية الدفع ، من هنا فنظم الدفع الإلكتروني يمكن تعريفها بأنها :

➤ تعريف وسيلة الدفع الإلكتروني : هي تلك الأداة المقبولة اجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وتسديد الديون وتدخل في زمرة وسائل الدفع إلى جانب النقود القانونية تلك السندات القانونية وسندات القرض التي يدخلها حاملوها في التداول عندما يؤدون أعمالهم .

➤ ويعرف الدفع الإلكتروني على أنه " عملية تحويل الأموال هي في الأساس ثمن لسلعة أو خدمة بطريقة رقمية أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر وإرسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات".

➤ من جهة أخرى يعرفها البنك المركزي الأوروبي بأنها كل عملية دفع صدرت وعولجت بطريقة الكترونية، وهذا يعني أن وسائل الدفع الإلكتروني هي عبارة عن تحويل معاملات من خلال نقل معطيات من طرف إلى آخر أو من نظام إلى آخر وهذه المعطيات تتم معالجتها من طرف وسيط نظام المعالجة وتتم هذه العملية عن طريق مجموعة الأدوات الإلكترونية التي تصدرها المصارف ومؤسسات الائتمان.¹

¹ إ.م الخير فوق، حنان طهاري، المسؤولية المدنية الناشئة عن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، الجلفة-الجزائر، 2022 ص 913.

2. اصطلاحاً :

وردت العديد من التعريفات للدفع الإلكتروني مسيرة للأوضاع ومتطلبات التجارة الإلكترونية فنجد:

- المشرع الأمريكي يعرفه "على أنه مجموعة الخطوات التي تبدأ بأمر التحويل الصادر من المستفيد بهدف الدفع للمستفيد من الأمر، يتم ذلك شفرياً، الكترونياً أو كتابياً ويشمل ذلك أي أمر صادر من بنك الأمر أو البنك الوسيط بهدف إلى تنفيذ أمر الأمر بالتحويل ويتم نقل القبول للبنك فيقوم بدفع قيمة الحوالة لمصلحة المستفيد المبين في الأمر".
- أما عن التشريعات العربية فقد عرفه المشرع التونسي بأنه " الوسيلة التي تمكن صاحبها من القيام بعمليات الدفع المباشر عن بعد عبر الشبكات العمومية للاتصالات "
- أما المشرع الجزائري فقد عرف وسيلة الدفع الإلكتروني في المادة 69 من القانون النقد والقرض كما يلي " تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل أموال مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل"¹

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن إعطاء تعريف شامل لنظام الدفع الإلكتروني:

يمكن إيجاز مفهوم نظم الدفع الحديثة بأنها مجموعة الإجراءات والقواعد والأدوات التي تربط المتعاملين في نظام المدفوعات ، سواء بالاعتماد على النظام الآلي أو النظام اليدوي ، على أن يكون هناك توافر كامل للسرية والضمانات الكافية . والنظم الآلية لها الأفضلية لمناسبتها مع عصرنا السريع حيث تسهل قيام البنوك بإدارة السيولة لديها ومعرفة أرصدها اللحظية لدى البنك المركزي .²

¹ ا.م الخير فوق، حنان طهاري، المسؤولية المدنية الناشئة عن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، مرجع سابق ذكره، ص 914.
² د.احمد عبد الحليم العجمي، نظم الدفع الإلكتروني وانعكاساتها على سلطات البنك المركزي، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية سنة 2013 ص 45 .

الفرع الثاني : كيفية تطور وسائل الدفع الحديثة :

ولقد مرت هذه الوسائل بمجموعة من المراحل التاريخية، حيث عرفت المجتمعات القديمة النقود كأول وسيلة دفع والتي تطورت أشكالها بتطور المجتمعات وعدد حاجياتهم، فقد كان أول ما ظهر منها النقود السلعية وهذا مباشرة بعد اختفاء نظام المقايضة. ثم وجد الإنسان القديم في المعادن وسيطا للمبادلات، وقد فرضت المعادن النفيسة نفسها كوسيلة للوفاء، ثم إهتدى الإنسان إلى إستخدام المسكوكات وهي عبارة عن قطع من المعادن النفيسة محددة الوزن بدقة، ولها شكل معين ويحدد على وجهها قيمتها والدولة المصدرة لها.

وبعدها ظهرت النقود الورقية كوسيلة للوفاء وللتعامل وبظهورها بدأ الإنسان يبحث عن وسيلة لتأمينها من المخاطر التي تتعرض لها كالسرقة والضياع وأيضا كوسيلة لانتقالها من مكان لآخر ومن يد إلى يد.¹

وقد كانت السفتجة أقدم هذه الوسائل على الإطلاق، حيث تطورت من سند قابل للتحويل لا يصلح إلا لتسوية واحدة من المعاملات فقط إلى سند قابل للتظهير نظرا لإحتياجات التجار في تسوية أكثر من معاملة سند واحد، ثم ظهر في البيئة التجارية الشيك الذي يعتبر وبحق بداية حقيقية لتطوير وسائل الوفاء الدفع - آنذاك. كما إنتشرت في الأوساط المصرفية والمالية السندات لأمر، لتأخذ مكانة لا بأس بها بين وسائل الدفع.

أما البنوك فقد لعبت دورا أساسيا بأساليب الفن المصرفي المتطور إلى خلق وسيلة للدفع أكثر تقدما من الأوراق التجارية، وهي النقود القيدية، حيث يمكن للبنك القيام بدور الوسيط في الوفاء عن طريق النقل المصرفي بين البنوك وذلك بمجرد قيود في الحسابات المصرفية.

وهنا ظهر ما يسمى بالتحويلات أو الحوالات المصرفية. أما في العصر الحديث فقد ظهرت وسائل دفع بآلية جديدة وهي وسائل الدفع الإلكترونية، والتي تولدت عن تطور شبكة الانترنت وبروز التجارة الإلكترونية، وهذا ما ساهم في تبخر الأموال وتحويلها إلى نقود إلكترونية، حيث نتج عن الإستخدام الموسع للكمبيوتر والشبكات الرقمية، فتح باب واسع أمام تحول الأموال إلى أرقام ووقائع افتراضية.²

¹ لرجان وريدة - قلال مريم، ضرورة مواكبة وسائل الدفع الإلكتروني لتطورات العصر الحالي، مرجع سابق ذكره، ص 89.
² نفس المرجع.

ومن أهم هذه الوسائل الجديدة هي البطاقات البنكية، التي عوضت الشيك في الكثير من المدفوعات صغيرة القيمة، وأول ظهور لها كان في الولايات المتحدة الأمريكية لتنتشر بعد ذلك إلى أوروبا ثم باقي دول العالم، لتظهر فيما بعد باقي وسائل الدفع الإلكترونية.

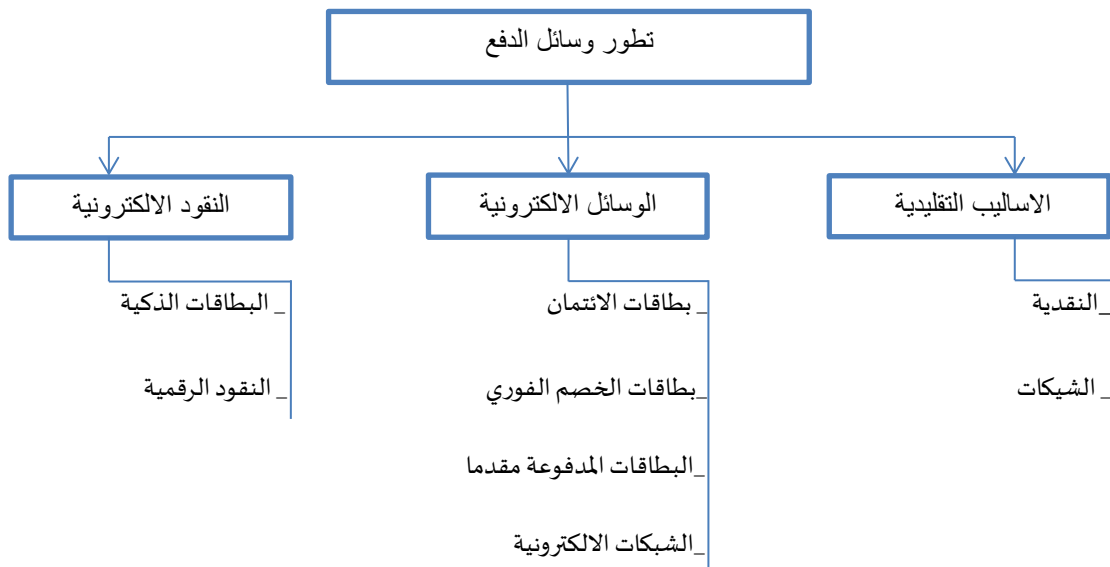
ويبين الجدول: (1-II)

تطور نظم الدفع عبر التاريخ

المرحلة الاولى	نظم الدفع عبر المقايضة والنقود السلعية
المرحلة الثانية	نظم الدفع عبر النقود التقليدية
المرحلة الثالثة	نظم الدفع عبر وسائل الدفع التقليدية
المرحلة الرابعة	نظم الدفع الحديثة
المرحلة الخامسة	نظم الدفع بواسطة البطاقات البلاستيكية او الالكترونية
المرحلة السادسة	نظم الدفع بواسط النقود الالكترونية

د.احمد عبد الحليم العجمي, نظم الدفع الالكترونية وانعكاساتها على سلطات البنك المركزي, مرجع سابق ذكره, ص 50

الشكل رقم 03: تطور وسائل الدفع من تقليدية إلى حديثة



د.احمد عبد الحليم العجمي, نظم الدفع الالكترونية وانعكاساتها على سلطات البنك المركزي, مرجع سابق ذكره, ص 50

(1) الأساليب التقليدية: تتمثل هذه الأساليب في:

1. النقدية: إذ تعد النقود الورقية أكثر استخداما في الدول النامية وحتى في بعض الاقتصاديات العالمية المتقدمة، ومن أجل تسهيل استخدام هذه الوسيلة ثم تدعيمها في السنوات الحديثة باستخدام آلات الصرف الآلي، ولكنها ليست مدفوعات إلكترونية بل هي وسيلة إلكترونية لصرف النقدية لنحل محل وسائل الصرف التقليدية.

2. الشيكات: هي أكثر استخداما في الدول المتقدمة، كما يشهد نموها في الدول النامية خاصة في مجال تسوية المعاملات كبيرة القيمة نسبيا.

(2) الوسائل الإلكترونية: تعتمد هذه الوسائل على استخدام البطاقات التالية:

1. بطاقة الائتمان: هي الأكثر استخداما، وهي وسيلة تيسر وتستعمل وتنشط التعامل في السوق لأنها وسيلة أيسر في التعامل وتوفر الوقت، والنفقات للمستهلك، وتكون مقرونة بمنح ائتمان له.

2. بطاقات الخصم الفوري: هي بطاقات ذات استخدام واسع بالرغم من أنه أقل انتشارا من بطاقات الائتمان، ويتميز هذا النوع من البطاقات بأنه لا يتضمن ائتمانا بل يتم خصم قيمة الصفقة من حساب الزبون من البنك.

3. بطاقات المدفوعة مقدما: يتم دفع قيمة هذه البطاقات مقدما عند شرائها، لذا يسميها البعض بالبطاقات مخزنة القيمة، ويتم استخدامها في المعاملات لدى المحلات بإدخالها في آلة قارئة لهذه البطاقة، ويتم خصم قيمة المعاملة من القيمة المخزنة عليها¹.

(3) النقود الإلكترونية: تتمثل في:

1. البطاقة الذكية: تم ابتكارها للتغلب على بعض المشكلات التي تتعلق بالسرية والأمان، ولدواعي تتعلق بالتطور التكنولوجي.

2. النقود الرقمية: تشير إلى سلسلة الأرقام الإلكترونية التي تعبر عن قيم معينة وتصدرها البنوك التقليدية أو البنوك الافتراضية للمودعين، ويحصلون هؤلاء عليها في صورة نبضات كهرومغناطيسية على بطاقة ذكية أو على الحاسب الشخصي لتسوية معاملاتهم التي تتم عن طريقه².

¹ اسمية احمد ميللي، أهمية وسائل الدفع الحديثة في تحسين جودة الخدمات البنكية، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي - جامعة المسيلة - 2021 ص 121.

² نفس المرجع.

المطلب الثاني : خصائص وفوائد وسائل الدفع الحديثة

الفرع الاول : خصائص وسائل الدفع الحديثة:

ما زاد من أهمية وسائل الدفع الالكترونية الخصائص التي تميزت عن وسائل الدفع التقليدية، التي يمكن تلخيصها فيما يلي:

1. يتسم الدفع الالكتروني بالطبيعة الدولية: أي أنه وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الالكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم خاصة بما أن عمليات التجارة تتوسع إقليمياً و دولياً، و بذلك تساعد وسائل الدفع الالكترونية على تحسين السيطرة على عمليات التوزيع و النقل.
2. يتم الدفع باستخدام النقود الالكترونية: وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل .
3. يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الالكترونية عن بعد: حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان، ويتم الدفع عبر شبكة الأنترنت، أي من خلال المسافات بتبادل المعلومات الالكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية، يتم إعطاء أمر الدفع وفقاً لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد.¹
4. يتم الدفع الالكتروني بأحد الأسلوبين :
 - من خلال نقود مخصصة سلفاً لهذا الغرض، ومن ثم الدفع لا يتم الا بعد الخصم من هذه النقود، ولا يمكن تسوية المعاملات الأخرى عليها بغير هذه الطريقة، ويشبه ذلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوع مقدماً
 - من خلال البطاقات البنكية العادية، حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقاً لهذا الغرض، بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أي معاملة مالية .
5. يلزم تواجد نظام مصرفي معد لتمام ذلك: أي توفر أجهزة تتولى هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف و توفير الثقة فيما بينهم.
6. يتم الدفع الالكتروني من خلال نوعين من الشبكات :
 - _ شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد، ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم.
 - _ وشبكة عامة، حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة.²

¹ ا.حيزية هادف، نجاح وسائل الدفع الالكتروني والتحول الجوهري إلى عمليات التفاعل مع التجارة الالكترونية : استعراض لتجارب بعض الدول الأوروبية، مجلة البحوث والدراسات العلمية، 2014 ص 268.

² نفس المرجع.

الفرع الثاني : فوائد وسائل الدفع الإلكترونية

قالت آن كوب، رئيس فيزا إنترناشيونال في منطقة وسط وشرق أوروبا والشرق الأوسط وإفريقيا (سيميا)، في كلمة لها أمام مؤتمر "الاستراتيجيات المصرفية العالمي (Channel 2005)" في دبي: "تحقق وسائل الدفع الإلكترونية فوائد كبيرة ومتعددة للاقتصاد عموماً من خلال ما تتمتع به من كفاءة وأمان وسهولة استخدام . ويمكننا تشبيه أهمية أنظمة الدفع الإلكترونية بالنسبة للاقتصاد بأهمية التروس للدراجة. فعندما تزود أي اقتصاد بنظام للدفع الإلكتروني، فإنك تدفعه نحو مستويات أعلى بلا شك وعندما تدعم ذلك النظام بآلية لضبط عملية الائتمان للأفراد والشركات، فإنك تزود الاقتصاد بالمزيد من الانسيابية والانطلاق". إذ قالت: "يمكن لأنظمة الدفع الإلكترونية أن تضع حداً لاقتصادات "الظل" ودمجها في النظام المصرفي بما يعزز شفافيته ويزيد الثقة والمشاركة فيه".

وقال الدكتور سعيد الشيخ، كبير الخبراء الاقتصاديين في البنك الأهلي التجاري: "تلعب وسائل الدفع الإلكترونية دور بوابة الدخول إلى النظام المصرفي. كما أنها محرك قوي للنمو. وتعمل هذه الوسائل على سحب النقود من التداول وإدراجها ضمن حسابات مصرفية، وتوفير أموال منخفضة التكلفة لدعم الإقراض المصرفي الاستثماري - وبالتالي النشاط الاقتصادي بأكمله. ويؤدي ذلك إلى المزيد من الشفافية وتحديد المسؤولية ويعزز كفاءة وأداء الاقتصاد".¹

وتكشف دراسة "جلوبال إنسيات" التي شملت ٥٠ بلداً خلال فترة ١٠ سنوات، بما فيها دولة الإمارات والكويت والمملكة العربية السعودية، عن أن زيادة قدرها 10٪ في حصة المدفوعات الإلكترونية من الإنفاق الاستهلاكي في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا يمكنها أن تؤدي إلى زيادة تعادل ١٪ في الناتج المحلي الإجمالي .

وخلصت آن كوب إلى القول: "يمكن لوسائل الدفع الإلكترونية أن تخفض تكلفة المعاملة الواحدة وتشجع الإنفاق الاستهلاكي وتعزز الناتج المحلي الإجمالي، إلى جانب زيادة كفاءة الأداء الحكومي والوساطة المالية والشفافية. ولا ننسى هنا الدور الكبير الذي تلعبه الحكومات في توفير البيئة الملائمة التي تساعد على تحقيق هذه المزايا بصورة متوافقة مع خططها الخاصة بالتنمية الاقتصادية".²

¹ ا.د مصطفى يوسف كافي، النقود والبنوك الإلكترونية في ظل التقنيات الحديثة، دار مؤسسة رسلان رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا-دمشق، سنة 2011، ص122.
² نفس المرجع.

المبحث الثاني : عرض اهم انواع وسائل الدفع الحديثة ومخاطرها

ساهمت التجارة الالكترونية باختلاف نوع المعاملة أو الخدمة التي تقدمها في ظهور و إنتشار العديد من وسائل الدفع , إذ تلائم كل وسيلة دفع طبيعة الخدمة المخولة لها وهذا ما أسفر الى تنوع وإختلاف في طرق الوفاء . إذ تنفرد كل وسيلة دفع إلكتروني بصفات و مميزات تميزها عن غيرها من الوسائل الدفع الأخرى.

المطلب الاول : انواع وسائل الدفع الحديثة

الفرع الأول : البطاقات البنكية :

تعد البطاقات البنكية مظهراً حديثاً من مظاهر تطور شكل ونوعية النقود ، وتعرف أيضاً باسم النقود البلاستيكية وهي عبارة عن بطاقت بلاستيكية ومغناطيسية كالكارت الشخصي أو الفيزا أو الماستر كارد . وتمكن هذه البطاقات حاملها من الحصول على النقود عن طريق آلات الصرف الذاتي (Automated teller Machines (ATM ، كما تمكنه أيضاً من شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يريده من خدمات وذلك دون أن يكون لديه مبالغ كبيرة من الأموال قد تتعرض للسرقة أو الضياع أو التلف. وتوجد ثلاثة أنواع رئيسية من البطاقات البنكية ، وهي :

- البطاقات الائتمانية.
- بطاقات الصرف البنكي.
- بطاقات الدفع .

ويمكن إلقاء الضوء على كل نوع من أنواع البطاقات البنكية فيما يلي:

1. البطاقات الائتمانية : Credit Card (CC) :

تعتبر بطاقات الائتمانية من أكثر أنواع البطاقات انتشاراً في العالم ، حيث مازالت الكثير من أعمال ومعاملات الإدارة الإلكترونية تتم من خلالها ، وتصدر البنوك هذه البطاقات ، كما تقوم جهات أخرى غير مصرفية بإصدارها أيضاً ، ومن أمثلة هذه البطاقات بطاقات الفيزا ، والماستر كارد¹. بالإضافة إلى البطاقات متعددة الأغراض غير المصرفية مثل بطاقات أمريكان إكسبريس ، وديسكفر وكروت دينرز كلب وتصدر المصارف هذه البطاقة في حدود مبالغ معينة ومن أمثلتها بطاقة الفيزا والماستر كارد وأمريكان إكسبريس ، وهي تحمل صورة العميل منعاً للتزوير والسرقة. كما يتم إصدارها بالعملتين المحلية والأجنبية . وتوفر البطاقة الائتمانية لحاملها الوقت والجهد ، كما أنها تمثل مصدر دخل للبنك مقابل رسوم الخدمات المقدمة للعملاء ، أو مقابل فوائد التأخير في السداد والتي يقوم بدفعها هؤلاء العملاء ، كما أنها تنشط التعامل في الأسواق لسهولة التبادل من خلالها ، كما أنها تكون مقرونة بمنح ائتمان ومن ثم تخلق ما يعرف بالنقود المصرفية².

¹ د مصطفى يوسف كافي، النقود والبنوك الالكترونية في ظل التقنيات الحديثة، مرجع سابق ذكره، 122.

² نفس المرجع.

2. بطاقات الصرف البنكي Charge Cards :

تعرف هذه البطاقات أيضاً ببطاقات الصرف الشهري نظراً لأنه يجب على العميل أن يقوم بالسداد بالكامل خلال نفس الشهر الذي تم فيه السحب ، بمعنى أن فترة الإنتمان التي تمنحها هذه البطاقة لا تتجاوز الشهر الواحد.

3. بطاقات الدفع Debit Cards :

تعتمد هذه البطاقات أساساً على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك في شكل حسابات جارية يمكن الاعتماد عليها لمقابلة مسحوباته المتوقعة ، وتحقق هذه البطاقات لحاملها الوقت والجهد ، كما تعتبر أيضاً مصدراً لزيادة إيرادات البنك.¹

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

- **فيزا Visa international** : تعد أكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية، يعود تاريخ إنشائها إلى عام ١٩٥٨ عندما أصدر بنك أمريكا البطاقات الزرقاء والبيضاء والذهبية .
- **ماستركارد Master card international** : هي ثاني أكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية، مقرها في الولايات المتحدة الأمريكية، بطاقتها مقبولة لدى أكثر من ٩,٤ مليون محل تجاري، استخدمت لتسوية معاملات بلغت أكثر من ٢٠٠ مليون دولار .
- **أمريكان إكسبريس American Express** : هي من المؤسسات المالية الكبرى التي تصدر بطاقات ائتمانية مباشرة دون ترخيص إصدارها لأي مصرف، وأهم البطاقات الصادرة عنها :
 - إكسبريس الخضراء : تمنح للعملاء ذوي الملائة المالية العالية .
 - إكسبريس الذهبية : تمتاز بتسهيلات غير محددة السقف الائتماني، تمنح للعملاء ذوي الملائة المالية العالية .
 - إكسبريس الماسية : تصدر لحاملها بعد التأكد من الملائة المالية ، وليس بالضرورة أن يفتح حاملها حساباً لديها .
- **ديتر كلوب Deter Club** : من مؤسسات البطاقات الائتمانية الرائدة عالمياً ، رغم صغر عدد حملة بطاقتها إلا أنها حققت أرباحاً وصلت إلى ١٦ مليون دولار، تصدر بطاقات متنوعة مثل :
 - بطاقات الصرف البنكي لكافة العملاء .
 - بطاقات الأعمال التجارية لرجال الأعمال.²

¹ د. احمد محمد غنيم، التسويق والتجارة الالكترونية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر منصوره، 2008 ص 242.

² نفس المرجع.

الفرع الثاني : النقود الرقمية / النقود الإلكترونية :

تعتبر النقود الإلكترونية إحدى الوسائل المستحدثة للتعامل التجارى من خلال شبكة الإنترنت ، وهي وإن كانت تتشابه مع النقود التقليدية في خصائصها وسماتها الأساسية ، إلا أنها تختلف في أنها عملة إلكترونية وليست مصنوعة من الورق أو المعدن .

وتعتمد فكرة النقود الرقمية على نفس فكرة استخدام النقود الورقية أو العملات المعدنية والتي تتميز بعدم وجود أية علامات خاصة بها سوى رقم الإصدار الذى يحدد هوية العملة.¹

وتشير النقود الإلكترونية إلى سلسلة الأرقام الإلكترونية التى تستخدم للتعبير عن قيم معينة ، وقد تصدرها البنوك التقليدية ، كما تصدرها أيضاً البنوك الافتراضية لمودعها وبناء على ذلك فإن النقود الإلكترونية هى نقود رقمية أو رمزية ويرجع ذلك بطبيعة الحال إلى أنه يتم التعبير عنها فى أرقام رمزية ذات قيم معينة ومختلفة .

ويوجد نوعان أساسيان من النقود الإلكترونية ، يتمثل النوع الأول منهما فى النقود الإلكترونية الاسمية ، وتتضمن وحدة النقد الإلكتروني الخاصة بها معلومات تتعلق بهوية كل الأفراد الذين تداولوها ، وبالتالي تستطيع البنوك أن تتابع وحدة النقد التى أصدرتها أثناء تداولها ، بينما يتمثل النوع الثانى فى النقود الإلكترونية غير الاسمية حيث يتم تداول وحدة النقد دون الإفصاح عن حاملها إلا إذا أنفقها فرد ما أكثر من مرة واحدة .

ويتطلب استخدام هذه النقود الإلكترونية ضرورة تحميل قيم الودائع والنقود الحاضرة على الوسيلة الإلكترونية وذلك مقابل القيمة الرمزية حتى تكون مدعمة من قبل المصدر لها ، بمعنى أن يتم استئزال قيمة ما يتم تحميله إلكترونياً من قيمة الودائع والمستحقات المستحقة لحاملها ومتلقيها .

ويمكن تطبيق فكرة النقد الرقمي فى أعمال التسويق والتجارة الإلكترونية من خلال قيام العميل المشتري بشراء عملات إلكترونية من الذى يقوم بإصدارها وتسمى Tokens ، ويتم تحميلها على الحساب الآلي الخاص بالمشتري فى شكل وحدات عملات صغيرة القيمة بحيث يصبح لكل عمله رقمها الخاص ، أو يكون لها علامة خاصة من البنك الذى أصدرها وتعمل هذه العملات محل العملات العادية .

هذا وعند قيام المشتري بالشراء من بائع يتعامل بالعملات الإلكترونية فإنه يختار السلع التى يرغبها ويعرف أسعارها ثم يصدر أمره عن طريق الكمبيوتر ليدفع للبائع قيمة مشترياته باستخدام نفس العملات الإلكترونية المستخدمة والتي تم تسجيلها على حسابه الآلي الخاص به .

ومن ثم ينقل البنك العملات الإلكترونية بعد التأكد من عدم نسخها أو تزيفها إلى البائع الذى يقوم بدوره بتحويلها إلى عملات حقيقية عن طريق البنك الذى أصدرها كل فترة محددة يوم أو أسبوع أو شهر مثلاً.²

¹ د. احمد محمد غنيم، التسويق والتجارة الالكترونية، مرجع سابق ذكره، ص 237.

² نفس المرجع، ص 238.

ويمكن للمتعاملين بالنقود الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت أن حصلوا على العديد من الخدمات تتمثل بصفة أساسية فيما يلي :

1. تستخدم في سداد المدفوعات فيما بين المنظمات بعضها البعض ، الأمر الذي يؤدي إلى تحقيق الوفرة في الوقت والقضاء على مخاطر ارتفاع التكاليف عما إذا تمت عمليات الدفع بالطريقة التقليدية ، كما تتمكن هذه المنظمات أيضاً من إدارة أموالها بشكل جيد وفعال.
2. يمكن تحويل النقود الإلكترونية من فرد الى فرد آخر وذلك بشرط أن يمتلك المستلم محفظة الكترونية ، وعندئذ يتم ذلك بسهولة ويسر ، كما تتحقق الخصوصية والأمان .
3. يمكن تداول النقود الإلكترونية عبر التليفون المحمول سواء بالدفع أو الإستلام ، وبالتالي يحصل المتعاملون على كافة المزايا التي توفرها هذه النقود .
4. تقوم بعض البنوك والشركات بإصدار شهادات الهدية الإلكترونية Electronic Gift Certificat يمتلكها من إرسالها إلى شخص لآخر عبر شبكة الإنترنت ، كما يستطيع هذا الفرد بدوره أن يحولها إلى نقود ورقية أو ينفق قيمتها عن طريق استخدام هذه الشبكة.

ويحقق استخدام النقود الإلكترونية العديد من المزايا والفوائد لكل من العملاء والبنوك المصدرة لها :

1. فبالنسبة للعملاء :
 - فإنها تتسم بسهولة الإستخدام حيث لا يحتاج إلى ملء استمارات معقدة ، بل تستخدم بمجرد إصدار الأمر باستخدامها.
 - كما تتيح للعميل فرصة التعامل لحظياً بالعديد من العملات.
 - هذا بالإضافة إلى تحقيق كل من السرية والخصوصية والأمان للعميل ، فضلاً عن انخفاض التكاليف التي يتحملها هذا العميل.
 2. بالنسبة للبنك :
 - فإن النقود الإلكترونية تدعم العلاقة بين هذا البنك وعملائه.
 - كما تعم الإسم التجارى لهذا البنك وتؤدي إلى مزيد من زيوعه وانتشاره ، بالإضافة إلى زيادة العائدات وانخفاض التكاليف الإستثمارية والجارية لديه.
 - فضلاً عن زيادة كفاءة وفعالية إدارة أموال البنك نظراً لسهولة استخدام وتداول هذه النقود الإلكترونية .
- وعلى الرغم من ذلك فإن النقد الإلكتروني يواجه العديد من المشكلات والصعوبات لعل من أهمها هيمنة البنوك المركزية وسيطرتها على إصدار النقود في الدولة.

1. مزايا النقود الإلكترونية :

- تكلفة تداولها زهيدة: تحويل النقود الإلكترونية (أي الرقمية) عبر الإنترنت أو الشبكات الأخرى أرخص كثيراً من استخدام الأنظمة البنكية التقليدية.
- لا تخضع للحدود: يمكن تحويل النقود الإلكترونية من أي مكان إلى آخر في العالم، وفي أي وقت كان، وذلك لاعتمادها على الإنترنت أو على الشبكات التي لا تعترف بالحدود الجغرافية، ولا تعترف بالحدود السياسية.
- بسيطة وسهلة الاستخدام: تُسهّل النقود الإلكترونية التعاملات البنكية إلى حد كبير، فهي تُغني عن ملء الاستمارات وإجراء الاستعلامات البنكية عبر الهاتف .
- تُسرّع عمليات الدفع: تجري حركة التعاملات المالية ويتم تبادل معلومات التنسيق الخاصة بها فوراً في الزمن الحقيقي دون الحاجة إلى أي وساطة، مما يعني تسريع هذه العملية.
- تشجّع عمليات الدفع الآمنة: تستخدم البنوك التي تتعامل بالنقود الإلكترونية أجهزة خادمة تدعم بروتوكول الحركات المالية (Secure Electronic Transactions- SET) الآمنة.
- كما تستخدم مستعرضات لشبكة الويب تدعم بروتوكول الطبقات الأمنية مما يجعل عمليات دفع النقود الإلكترونية¹.

2. معوقات استخدام النقود الإلكترونية :

- يتطلب نجاح التطورات الفنية المعاصرة والتي تشكل ثورة في أساليب تحويل الأرصدة النقدية التغلب على كثير من المعوقات أو العقبات لنمو التجارة الإلكترونية والنقود الإلكترونية، ومن ثم جعل النقود الإلكترونية محل القبول العام كوسيط للتبادل، ومن هذه العقبات:
- تغير عادات الناس عادة بشكل بطيء. فعلى الرغم من أن أفضل الطرق لتقديم معلومات حول المدفوعات قد يكون هو الطريق الإلكتروني، وعلى الرغم من اعتقاد البعض أن المجتمع الإلكتروني آتٍ عن قريب فإن الكثير من العملاء لا يزال يفضل تسليم الفواتير الورقية ودفع قيم المشتريات والفواتير باستخدام العملة أو الشيكات الورقية.
- عدم ثقة المستهلكين بأن التقنية الجديدة مفيدة، وأن استخدامها يضمن الخصوصية والأمان لهم فيما يتعلق بالمعلومات التي يتم انتقالها إلكترونياً وبخاصة عبر الإنترنت.²

¹ ا.د مصطفى يوسف كافي، النقود والبنوك الإلكترونية في ظل التقنيات الحديثة، مرجع سابق ذكره، ص 67.

² نفس المرجع، ص 68.

- ارتفاع تكلفة تطبيق واستخدام التقنية الجديدة للمجتمع بعامة وللمشروعات بخاصة، وعدم تأكد المشروعات من قدرتها على تغطية تلك التكلفة وتحقيق أرباح.
- فالتقنية الجديدة تعني تكلفة مرتفعة بالنسبة للمشروعات التي ترغب في الحصول على تلك التقنية، وبالتالي قد لا ترغب هذه المشروعات في الحصول على تلك التقنية إلا إذا اعتقدت أن عدداً كبيراً من المستهلكين سوف يستخدمها فتتمكن بالتالي من استرجاع تكلفتها وتحقيق أرباح.
- عدم وجود نظام معلومات واحد مستخدم من الجميع، إذ توفر التقنية الجديدة أنظمة معلومات متعددة تتنافس في السيطرة على السوق، مما يعيق عمليات تبادل المعلومات والمدفوعات، ويولد بالتالي حاجة إلى استخدام نظام موحد من قبل الجميع لضمان عمل أنظمة المدفوعات بشكل أفضل.¹

الفرع الثالث : التحويلات المالية الإلكترونية :

تعد التحويلات المالية الإلكترونية واحدة من أهم العمليات التي تقوم بها البنوك. وتتم هذه العملية، على خلاف التحويلات العادية، عبر الإنترنت من خلال نظام مُبتكر يُدعى نظام التحويلات المالية الإلكترونية EFT، يتولى عملية التداول الإلكتروني لملايين القيود المحاسبية التي تُسجل المديونية والدائنية فيما بين البنوك. ويستند النظام في تنفيذ عملية التحويل على ما يُسمى بدار المقاصة الآلية ACH، وهي شبكة ترجع ملكيتها وأحقية تشغيلها إلى البنوك المشتركة في النظام.

هذا وتتم إجراءات عملية التحويل المالي الإلكتروني بتوقيع العميل لنموذج مُعتمد لصالح الجهة المستفيدة، يُمكن من اقتطاع القيمة المحددة من حساب العميل وفق ترتيب زمني معيّن (يوميّاً أو أسبوعياً أو شهريّاً). وتتم العملية وفق أسلوبين:

حالة وجود وسيط: يقوم العميل بإرسال تحويل مالي عن طريق المودم إلى الوسيط (يمكن إيجاد العديد منهم على الإنترنت) الذي يقوم بإرساله إلى دار المقاصة المالية الآلية التي تُرسل بدورها نموذج التحويل المالي الإلكتروني إلى بنك العميل، الذي يقوم باقتطاع قيمة التحويل من رصيد العميل وتحويلها إلى حساب المستفيد في وقت السداد المحدد في النموذج. وفي حال عدم تغطية الرصيد لقيمة التحويل يتم إشعار الوسيط بذلك، ويقوم هو بدوره بإشعار العميل بعدم كفاية الرصيد.²

¹ د. مصطفى يوسف كافي، النقود والبنوك الإلكترونية في ظل التقنيات الحديثة، مرجع سابق ذكره، ص 68.

² زيتوني عبد القادر، أدوات وتقنيات التمويل البنكي جديد، دار الابداع الفكري للطباعة والنشر، الجزائر 2021، ص 183.

حالة عدم وجود وسيط: في هذه الحالة يجب على المستفيد (التاجر) امتلاك البرمجيات الخاصة التي تسمح بإجراء هذه العملية، ويجب أن تكون هذه البرمجيات مؤمنة بكلمة مرور خاصة بالمستفيد (التاجر). أما العميل فيقوم باعتماد نموذج للدفع مُرفق بشيك مصدّق لصالح المستفيد (التاجر) الذي يقوم بإرسال الاعتماد إلى دار المقاصة الآلية، والتي بدورها ترسله إلى البنك لاقتطاع المبلغ من حساب العميل وتحويله إلى حساب المستفيد أو التاجر.

وفي هذه الحالة لا تكون هناك حاجة للتحقق من كفاية رصيد العميل لأن الشيك المصدّق يُحقّق ذلك. ويختلف هذا النموذج عن النموذج الأول في أن صلاحية هذا الأخير تسري لأكثر من عملية تحويل واحدة، وعادة ما يتعامل البنك والعميل مع وسطاء وظيفتهم توفير البرمجيات اللازمة للتحويلات.¹

1. من مزايا هذا النظام أنه :

- يضمن وفراً في التكلفة وسرعة في الإنجاز، إلى جانب الرقابة. كما أنه يُحقّق للبنوك بعض الفوائد الأساسية كالاتصال المباشر بالفروع الدولية وبنوك المراسلين، وتقليل تكاليف التشغيل، والتنفيذ الفوري للتحويلات، وتحسين إنتاجية السلع والخدمات المالية الإلكترونية، وكذا زيادة وتطوير كفاءة إدارة الأموال، هذا إلى جانب تقليل مخاطر الخطأ في إجراء التحويلات، والأمان والسرية.
- مشروع بولير Bolero Project: تمّ تأسيس هذا النظام من قبل جمعية سويفت ونادي النقل المباشر (T.T.C). هذا بخصوص معنى نظام التحويلات الإلكترونية للأموال وآلية تنفيذها. أما عن فوائد هذا النظام فإنه وفضلاً عما يُوقّره من تسهيلٍ وتعجيل للمدفوعات والتسويات بين البنوك، يُتيح منافع أخرى على قدرٍ من الأهمية، حيث أنه يضمن:
 - تنظيم الدفعات: حيث يتمّ تنظيم عمليات الدفع من خلال الاتفاق على وقت اقتطاع وتسديد التحويلات المالية، وهو ما يقطع أيّ شكٍ في عمليات السداد.
 - السلامة والأمن: فقد أزيلت المقاصة الآلية والتحويلات الإلكترونية الخوف من سرقة الشيكات الورقية أو ضياعها والحاجة إلى نقل الأموال السائلة.²

¹ ا. زيتوني عبد القادر، أدوات وتقنيات التمويل البنكي جديد، مرجع سابق ذكره، ص 184.

² نفس المرجع.

الفرع الرابع : الدفع عبر الهاتف المحمول :

تعد وسيلة الدفع عبر الهاتف المحمول من وسائل الدفع الإلكترونية كونها تتم من خلال الهاتف المحمول، لكنها مع ذلك لا تتم عبر شبكة الإنترنت. وبالأواقع هناك عدة صور للدفع عبر الهاتف المحمول نذكر منها ما يلي:

- اتصال العميل بالبنك وطلب تحويل مبلغ معين من حسابه لديه إلى حساب البائع، مع مراعاة تزويد البنك ببعض المعلومات الخاصة بالعميل كتزويده بالرقم السري ورقم الحساب الخاص بالعميل والمعروف لدى البنك حتى يقوم البنك بإتمام عملية التحويل .
- قيام العميل بإرسال رسالة (SMS) من خلال هاتفه النقال إلى البنك تتضمن رغبته في إجراء تحويل مصرفي من حسابه المفتوح لدى البنك إلى حساب البائع، مع مراعاة تزويد البنك بعض المعلومات كالرقم السري ورقم الحساب الخاص بالعميل و المعروف لدى البنك ورقم المبلغ المرغوب بتحويله.¹
- قيام الشخص بإرسال رسالة (SMS) من خلال هاتفه النقال إلى رقم معين (قد يعود إلى البائع أو إلى الشخص مقدم الخدمة أو إلى أي جهة أخرى كالمؤسسات الخيرية التي تجمع التبرعات). وعند وصول الرسالة يتم خصم مبلغ معين من رصيد المرسل ليتم تحويله بموافقة شركة الاتصالات الخلوية إلى حساب مستقبل الرسالة، ومن الأمثلة على هذه الصورة ما يتم الإعلان عنه من قبل المؤسسات الخيرية لجمع التبرعات، حيث يقوم المتبرع بإرسال رسالة إلى الرقم المعلن عنه فيتم خصم مبلغ معين و معلن عنه من رصيد المرسل المعبأ في جهازه الخليوي.²
- GOOGLE PAY : هي طريقة تتيح لك الدفع بسهولة لإتمام عمليات الشراء على الإنترنت وفي التطبيقات وعند الدفع بدون تلامس الأجهزة في أي متجر يتيح استخدام Google Pay .
- أبل باي APPLE PAY: هي خدمة دفع إلكترونية ومحفظة رقمية أنشأتها شركة أبل، تتيح للمستخدمين إجراء المدفوعات شخصيًا، عبر تطبيقات iOS ، وعلى الويب باستخدام متصفح سافاري.³

¹ عامر محمد بسام احمد مطر، الشيك الإلكتروني، دار الجنان للطباعة والنشر، عمان الاردن، سنة 2013 ص29 .

² نفس المرجع.

³ لمحة عن "محفظة Google" - مساعدة google help ,nbsp يوم 30/04/2025 بتوقيت 14:

المطلب الثاني : مخاطر وسائل الدفع الحديثة ومزاياها

الفرع الأول : مخاطر وسائل الدفع الحديثة :

بغض النظر عن مدى الخبرة والتفوق اللذين توصل إليهما الإنسان، إلا أنه في كل عمل يقوم به تعترضه المخاطر التي قد تعيق تقدمه، وبما أننا بصدد الحديث عن وسائل الدفع الالكترونية التي تكون أكثر عرضة للمخاطر من غيرها، على الرغم من الجهود الحثيثة المبذولة من قبل الباحثين لتوفير أكبر حد من الأمان لمستخدمي هذه الشبكة، ليتسنى لهم استخدامها وهم مطمئنون.

ورغم ذلك إلا أن جميع المعلومات المتوفرة على هذه الشبكة سواء أكانت تجارية أم إعلانية، أم حتى الشخصية منها هي في النتيجة عرضة للقرصنة من قبل القراصنة والهواة، مما أقلق القانونيين والمشرعين والمشتغلين بالقانون ليجاد نصوص قانونية مختصة تنظم مثل هذه الأعمال وتجرم كل من يعتدي على الآخرين بمثل هذا الاعتداء مما دفع معظم الدول لإدخال تعديلات على قوانينها لتجريم هذا الفعل حتى لا يفلت المجرم من العقاب.¹

فهذا يتعلق بالمعلومات الموجودة على الشبكة سواء أكانت تلك المعلومات على درجة من الأهمية أو السرية أو تعتبر قليلة الأهمية والقيمة عند أصحابها إلا أنها قد تتعرض لخطر التلاعب، كذلك المعلومات المتعلقة بالبنوك، أو المؤسسات المالية الكبرى والمتعاملين بها أثناء قيامهم بإبرام العقود عبر شبكة الانترنت، أو باستخدامهم وسائل الدفع الالكترونية تنفيذاً لالتزاماتهم الملقاة على عائقهم جراء ما تم التعاقد عليه.

فيتحدد حجم الخطر بأهمية وسرية المعلومات المسروقة، أو المتلاعب بها التي قد تنتج عنها خسائر مالية كبيرة للبنوك وذلك لما تقدمه من خدمات الالكترونية على مدار الساعة، والخسائر المالية التي قد تحدث.²

¹ ا.جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الالكتروني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الاردن عمان، 2008 ص87.

² نفس المرجع.

الجدول رقم (II-02) : مراحل مخاطر وسائل الدفع الحديثة في أي بنك يقوم بتقديم خدمات مالية:¹

الموقع محل الاهتمام	المخاطر
المراحل التمهيديّة	- إصدار قرارات غير مناسبة أثناء التخطيط وتجهيز الأنظمة الالكترونية التي تتناسب مع ما تقدمه من خدمات. - قد لا تحقق الأنظمة المستخدمة ما يتطلبه الزبائن.
السياسات	- الإهمال الإداري وعدم القدرة التقنية فيما يتعلق بالنشاطات الالكترونية.
والاجراءات	- وجود ضغوط خارجية قد لا تمكن البنوك من توفير الحماية المطلوبة لسرية المعلومات.
الامن والتحكم الداخلي	- عدم توفير الحماية الداخلية المطلوبة للمعلومات التي يحتاج إليها البنك أو التي تنتقل عبر الاتصالات الالكترونية. - عدم توفر أنظمة تحكم (إدخال وإخراج) وأمن معلوماتي كاف.
تدقيق الحسابات والمراجعة	- عدم توفير الحماية الداخلية المطلوبة للمعلومات التي يحتاج إليها البنك أو التي تنتقل عبر الاتصالات الالكترونية.
انظمة الاتصالات والمعلومات	- عدم توفر الأمان لتصديق المعلومات التي تصل الكترونياً ، عدم القدرة على تحديد المشاكل الناتجة عن البنوك الالكترونية
التجاروالاصدارات الخارجية	- عدم كفاية الشروط القائمة بين التجار والزبائن ، أو بين هذين الطرفين مع مصدرين آخرين بما يحقق مصالح البنوك - الاعتماد على الخبرة المتوفرة لدى التجاري في عملية المراجعة لتدقيق الحسابات مع البنوك

1) مخاطر خاصة ببطاقات الائتمان :

بالنسبة لأطرافها :

يكثر استخدام بطاقات الائتمان وغيرها من البطاقات على مستوى العالم كله، مما يدل على أن لبطاقات الائتمان أهمية كبيرة في العالم، بما توفره من مزايا لكل من مصدرها وحاملها وقابلها ومع كل ذلك نجد أن لهذه البطاقات بعض المخاطر على النحو التالي :

● بالنسبة لحامل البطاقة:

رغبة حامل البطاقة بزيادة الاقتراض والانفاق بما يفوق مقدراته المالية وإن كانت الفائدة مرتفعة، إلا أنه يقدم على ذلك مما يجعله غير قادر على سداد ما أنفقه من زيادة لأنها تفوق مقدراته المالية، وكذلك الفوائد التي ينشأها القرض وارتفاع نسبتها يولد أكبر عيوب بطاقات الائتمان ومخاطرها كما قد يؤثر على الأسرة المستدينة عن طريق استخدام بطاقة الائتمان، مما يجعل الأسرة تحت وطأة هذه الديون الكبيرة وبالتالي فعلى حامل البطاقة الالتزام بسداد ما تم شراؤه عن طريق استخدام هذه البطاقة حتى لو سرت منه.

¹ نفس المرجع.

• بالنسبة لمصدر البطاقة:

قد يفرض مصدر البطاقة بعض الغرامات والفوائد نتيجة لما قد يرتكبه حامل البطاقة، ومنها غرامات التأخير في السداد ، وغرامات فقدان البطاقة وتعد كل هذه الغرامات أرباحاً ، كما قد يحقق المصدر أرباحاً أخرى في حالة القيام بتشغيل الأموال المودعة لديه والمتعلقة بحامل البطاقة.

وهناك أيضاً مخاطر أخرى تتعلق بمصدر البطاقة وهي كما يلي:

- عدم القدرة على توفير السيولة الكافية لتغطية احتياجات السحب النقدي والاقتراض على بطاقات الائتمان مما يولد مخاطر على سيولة البنك
- في حالة ضياع البطاقة، أو سرقتها، أو الاحتيال، أو التزوير فيها فإن مصدر البطاقة (البنك) هو الذي يتحمل النفقات.¹

بالنسبة للمجتمع :

لبطاقات الائتمان مخاطر تؤثر على المجتمع ولعل من ضمنه احتمال الغش والتزوير كحيازة بطاقات الائتمان من قبل شخص غير صاحبها الأصلي لكنه على معرفة برقم البطاقة التي حصل عليها بطريقة السرقة أو بسبب ضياعها ، ولا تغفل ارتفاع الأسعار الناجم عن استخدام البطاقة، ويتم ذلك برفع زيادة الائتمان من قبل التاجر بنسبة تساوي الرسوم المفروضة عليه من مصدر البطاقة أو تزيد .

ومن أكثر المخاطر تأثيراً على الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية لبطاقات الائتمان هي الثقة الموجودة لدى البنك بعميله وبناء على هذه الثقة تجد البنك يقرض العميل دون أي ضمانات او رهون سوى ضمانته الثقة الموجودة، وما يلتقي العميل على عاتقه بوعود السداد.²

¹ ا.جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الالكتروني، مرجع سابق ذكره، ص 88.

² نفس المرجع.

الفرع الثاني : مزايا وسائل الدفع الحديثة :

1. بالنسبة لحاملها : تحقق وسائل الدفع الإلكتروني لحاملها مزايا عديدة أهمها سهولة ويسر الاستخدام، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفادي السرقة والضياع، كما أن لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترة محددة، كذلك يمكنه من إتمام صفقاته فوراً بمجرد ذكر رقم البطاقة .
2. بالنسبة للتاجر : تعد أقوى ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات كما أنها أزاحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة .
3. بالنسبة لمصدرها : تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف والمؤسسات المالية، فقد حقق Bank City أرباحاً من حملة البطاقات الائتمانية عام 1991 بلغت ابلليون دولاراً.¹

¹ ا,رمزي محمود, النقود والبنوك والتجارة الإلكترونية, دار التعليم الجامعي, الاسكندرية سنة 2022 ص 129 128.

خلاصة الفصل الثاني :

تأخذ وسائل الدفع بصفة عامة عدة أشكال, فهي تختلف باختلاف تطور الدول, باعتبارها تعتمد على التكنولوجيا بشكل أساسي خاصة ما يتعلق منها بأنظمة الإتصال عن بعد, هذا التطور مس الجهاز البنكي الذي عمل على إبتكار وسائل دفع الإلكترونية تحل محل التقليدية التي لم تعد تحقق له مردودية من جهة ولم تعد تلبي رغبات العملاء من جهة أخرى, فهذه الوسائل لم تعد مواكبة لتطورات العصر

الفصل الثالث :

دراسة ميدانية حول واقع وسائل الدفع الحديثة في البنك الوطني الجزائري

-وكالة مستغانم-

بغية الإطلاع على واقع وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية الجزائرية، كان من الضروري القيام بدراسة ميدانية .

من خلال التطرق إلى مفهوم البنوك التجارية في الفصل الأول و وسائل الدفع الحديثة التي واكبت التطور في الفصل الثاني سنحاول ربط الفصلين في هذا الفصل لمعرفة واقع وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية وهذا بتطبيق ذلك ميدانيا من خلال الوكالة محل الدراسة، كما سنتطرق إلى إلقاء نظرة عامة على البنك الوطني الجزائري وخاصة على وكالة مستغانم من حيث نشأته، هيكله وأهدافه.

إنطلاقا من كل ما سبق ذكره ومهدف الإلمام بجميع جوانب الدراسة التطبيقية إرتأيت تقسيم الفصل إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: تقديم البنك الوطني الجزائري.

المبحث الثاني: دراسة الوكالة المستقبلية -وكالة مستغانم-

المبحث الثالث: واقع وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري

المبحث الأول: تقديم البنك الوطني الجزائري

في هذا المبحث سنتطرق إلى تعريف البنك الوطني الجزائري مع إعطاء لمحة عن نشأته وتطوره، إضافة إلى دراسة هيكله التنظيمي وكذا مختلف المصالح التي تتواجد فيه.

المطلب الأول: مفاهيم عامة حول البنك الوطني الجزائري

الفرع الأول: نشأة البنك الوطني الجزائري

تأسس هذا البنك بموجب الأمر رقم 66/178 الصادر في 13 جوان 1966، ويعتبر أول البنوك التجارية التي تم إنشاؤها في الجزائر المستقلة برأس مال قدره 20 مليون دينار جزائري، وقد عوض تأسيسه البنوك الأجنبية التالية:

- القرض العقاري للجزائر وتونس، الذي يحتوي على 133 وكالة، والذي أدمج في 01 جويلية 1966م.
- القرض الصناعي والتجاري، الذي يحتوي على 03 وكالات، والذي أدمج في 01 جويلية 1967م.
- البنك الوطني للتجارة والصناعة في إفريقيا، الذي يحتوي على 06 وكالات، والذي أدمج في 01 يناير 1968م.
- بنك باريس وهولندا. الذي يحتوي على وكالة واحدة والذي أدمج في ماي 1968م.
- مكتب معسكر للخصم، الذي يحتوي على وكالة واحدة والذي أدمج في جوان 1968م.

وباعتباره بنك تجاري، فإنه يقوم بجمع الودائع ومنح القروض قصيرة الأجل، وتبعاً لمبدأ التخصص في النظام البنكي الجزائري، فقد تكفل هذا البنك بمنح القروض للقطاع الفلاحي والتجمعات المهنية للاستيراد (RPI) والمؤسسات العمومية والقطاع الخاص.¹

¹ وثائق مقدمة من طرف رئيس مصلحة التربص

الفرع الثاني: تعريف البنك الوطني الجزائري ووظائفه:

1. البنك الوطني الجزائري : هو عبارة عن شركة أسهم، تم إنشاء هذا البنك بعد تأميم النظام البنكي الجزائري، وبالضبط في 13 جوان 1966م بالجزائر العاصمة. وهو بنك ودائع واستثمارات المنشآت المالية والوطنية وهو تخصص في تمويل مؤسسات القطاع الصناعي والتجاري .
2. من أهم وظائفه نذكر:

- تنفيذ خطة الدولة في موضوع الائتمان القصير والمتوسط الأجل وضمان القروض كتسهيلات الصندوق والسحب على المكشوف والتسليف على البضائع، الخصم والإعتمادات المستندية.
- قبل ظهور بنك التنمية الريفية كان يقوم بمنح الائتمان الزراعي لقطاع السير الذاتي مع المساهمة في مراقبة وحدات الإنتاج الزراعي.
- تقديم القروض إلى المنشآت الصناعية العامة والخاصة.
- بالإضافة إلى تلقي الودائع من الأشخاص ومختلف إيدارته وتوفير وسائل الدفع اللازمة ووضعها تحت تصرف الزبائن والسهل على إدارتها وتعتبر هذه الوظيفة عادية ورئيسية لأي بنك تجاري.¹

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري

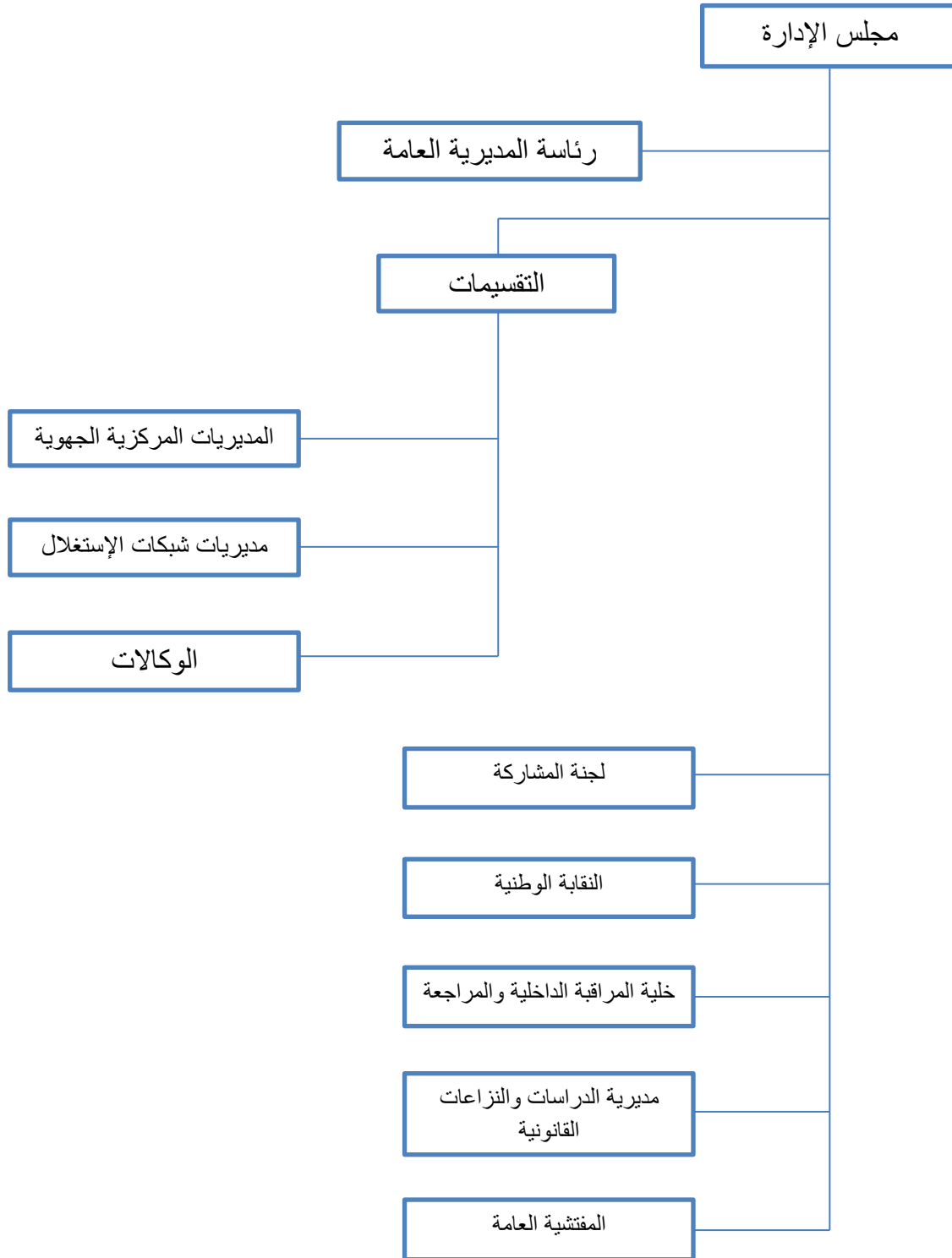
يعتبر التنظيم من السياسات المتبعة لتحقيق أهداف البنك وهذا لأنه يحدد مسؤولية كل هيئة داخل هذا النظام ويبين دورها.

ونجد على رئاسة النظام الهيكلي للبنك الوطني مجلس الإدارة بقيادة رئيس المديرية العامة والأمانة العامة، حيث نقوم بالتنسيق بين مختلف هيئات هذا التنظيم كما يكون هذا المجلس على صلة دائمة بلجنة المساهمين في البنك والنقابة الوطنية لعمال المؤسسة. كما يضم هذا التنظيم الهيكلي خلية للمراقبة الداخلية والتدقيق حيث تتولى مراقبة جميع أعمال وحسابات البنك والمفتشية العامة ومديرية الدراسة القانوني والمنازعات القضائية التي تختص بالشؤون القانونية والقضائية للبنك هذا من جهة، ومن جهة أخرى نجد مختلف التقسيمات الإدارية للبنك فنجد المديرية المركزية الجهوية التي تضم مديريات شبكات الإستغلال (E.R.D).²

¹ وثائق مقدمة من طرف رئيس مصلحة التربص
² نفس المرجع

حيث تضم هذه الأخيرة مجموع الوكالات الرئيسية. وتعد الوكالة البنية الأساسية في نظام البنك ويكون هيكله التنظيمي كالتالي:

الشكل رقم 04: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري



المبحث الثاني : دراسة الوكالة المستقبلية-وكالة مستغانم 871

في هذا المبحث سنتطرق إلى الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري وكالة مستغانم مع إعطاء لمحة عن المصلحة المستقبلية، إضافة إلى دراسة هيكله التنظيمي وكذا مختلف المصالح التي تتواجد فيه.

المطلب الأول : المصالح المتواجدة في البنك الوطني الجزائري وكالة مستغانم وهيكله التنظيمي

الفرع الأول : المصالح المتواجدة في البنك الوطني الجزائري وكالة مستغانم

(1) مصلحة الإدارة : تتكون من:

1. المدير وهو المسؤول الأول على الوكالة وله مهام تتمثل في:

- السهر على تطبيق القرارات التنظيمية والقانونية على مستوى الوكالة.
- متابعة وضبط تكاليف التسيير والمحافظة على ممتلكات البنك.
- إستقبال طلبات القرض ومناقشتها ثم إتخاذ القرار بالقبول أو الرفض.
- المحافظة على سرعة المؤسسة وتطويرها.¹

2. نائب المدير: وهو الذي ينوب عن المدير في حالة غيابه وهو مكلف بقسم الشؤون الإدارية كما يقوم بمتابعة الموظفين والعمل والتنسيق ما بين المصالح.

(2) مصلحة الأمانة الإدارية: تقوم باستقبال الرد على جميع المراسلات إضافة على حفظ وتجميع الوثائق بمختلف أنواعها منها دفع الرواتب وفتح الحسابات.

(3) مصلحة التجارة الخارجية: تقوم بكل العمليات الخاصة بالتجارة الخارجية من صرف العملات وغيرها من الوثائق الخاصة بالتجارة الخارجية.

1. الوثائق المالية:

- الفاتورة الإبتدائية (La Facture Préformat): هذه الفاتورة لديها علاقة بين المشتري والبائع وعند القيام عملية التجزئة تتطلب الوثائق التالية:

- الإسم وعنوان البائع.
- تاريخ وعنوان تلك المادة.
- الثروة المالية.²
- نوعية المادة.

¹ وثائق مقدمة من طرف رئيس مصلحة التربص
² نفس المرجع

- الإسم وعنوان المشتري.
- تاريخ تسديد السلعة ونوعية التسديد.
- الفاتورة التجارية الإسمية: وهي وثائق لها علاقة بالعملية التجارية يتم التعامل بها في اليوم الذي يتم إرسال وصل الطلب للمستورد، ويتطلب إجباريا هذه الوثائق التالية:
 - إسم وعنوان كل من البائع الأجنبي والمستورد.
 - وصلات وزن تلك السلعة.
 - مبلغ تلك الفاتورة وكذلك نوعية التسديد ونوعية السلعة.
- فالفاتورة التجارية تتضمن كل المعلومات الخاصة بالوثيقة الإبتدائية إضافة إلى معلومات الفاتورة الرسمية، التوقيع في الفاتورة ليس إجباريا إلا إذا تطلب ذلك في العملية الخاصة بوثائق القرض.
- الفاتورة القنصلية: الفاتورة المستعملة وهي الفاتورة التجارية الخاصة بالبائع والتي تتم تحت مراقبة القنصلية.¹
- 2. وثائق النقل:
- النقل البحري (Billaf Landing): الموقع الجغرافي الذي تتميز به الجزائر يجعلها تتعامل إقتصاديا مع الدول الأوروبية فالتجارة الخارجية تتعامل بها عادة عن طريق النقل البحري الذي يتم بوصول الإيداع بالنسبة لمدة النقل ووقت إنطلاق الباخرة.
- النقل الجوي (LTA): بحيث يتم نقل السلعة عن طريق الطائرة La Lettre De Transport
- النقل البري (La Lettre De Voiture Internat): ويتم بين حدود الدول، وهذه العملية تكون عن طريق لسيارات.

4) مصلحة الصندوق: وتقوم ب 5 عمليات وهي:

1. عمليات الدفع: من إيداعات نقدية أو إيداعات الصكوك والأوراق المالية.
2. عمليات السحب: من حسابات الزبون لصالحه أو لصالح شخص آخر أو من قبل البنك كالعمولات.
3. عمليات التحويل: أي نقل مبالغ من حساب إلى حساب في نفس البنك أو إلى حساب بنك آخر.²

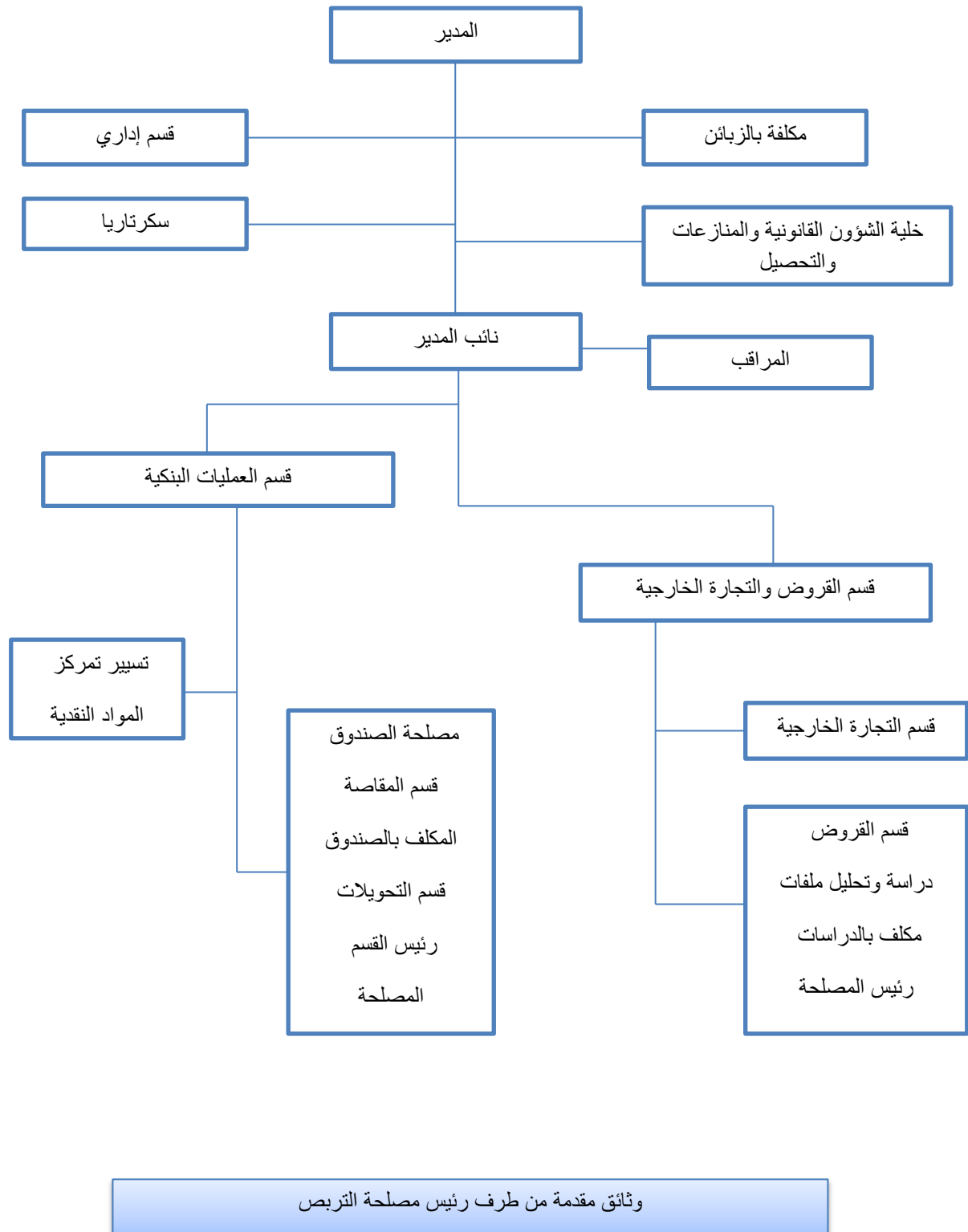
¹ وثائق مقدمة من طرف رئيس مصلحة التربص
² نفس المرجع

4. عمليات المقاصة والمحفظة: تجري في قسم المقاصة والمحفظة بإجراء عملية المقاصة مع البنوك المحلية، وكذا تحصيل التسبيقات والأوراق التجارية والمالية لحساب الزبون، وتعني المقاصة تداول أوراق الدين المتقابلة بقصد إطفائها وتجري بغرفة المقاصة ببنك الجزائر يوميا.
5. إعداد اليومية والإحصائيات والمراجعة: يقوم به قسم اليومية والمراجعة والإحصائيات من متابعة العمليات المحاسبية للوكالة وإعداد الإحصائيات اليومية والأسبوعية والشهرية.
- 5) مصلحة القروض والتجارة الخارجية: وهي المصلحة المكلفة بالقروض وتتكون من الأقسام التالية:

1. قسم القروض: يتم فيه دراسة ملفات القروض بشتى أنواعها ومتابعة تنفيذها وتسديدها.
2. خلية الشؤون القانونية والمنازعات والتحصيل: تقوم بإشعار أصحابها بالقروض، إضافة إلى المتابعة القضائية وتسوية حسابات الأموات والمفقودين، كما تقوم بفتح حسابات جديدة للزبائن وتجميع حسابات أخرى.
3. المكلف بالزبائن: يقوم هذا القسم بالسهر على تنمية الوكالة والمساهمة في جلب الزبائن الجدد وبالتالي المساهمة في مواجهة المنافسة.

الفرع الثاني : الهيكل التنظيمي لوكالة مستغانم

الشكل رقم 05 : يمثل الشكل التالي الهيكل التنظيمي لوكالة مستغانم



المطلب الثاني : تقديم محل مصلحة التربص

الفرع الأول : تعريف محل مصلحة التربص

1. مدير الحسابات : هو الشخص المسؤول عن إدارة العلاقات مع العملاء والموردين وضمان تحقيق أهداف الشركة من خلال استراتيجيات مالية وتجارية مدروسة. يركز على تقديم الاستشارات المالية، وتحليل البيانات المالية، والحفاظ على علاقات طويلة الأمد مع العملاء عبر التفاوض والتنسيق المستمر. يتطلب هذا الدور مهارات عالية في إدارة الوقت، حل المشكلات، وتقديم حلول استراتيجية لتحسين أداء الحسابات وزيادة الإيرادات¹.

2. مدير الحساب Chargé de la clientèle : هي إدارة وتطوير محفظة العملاء التي يكون مسؤولاً عنها، ومن مهامه الرئيسية زيادة معدل تجهيز عملاء الوكالة بالمنتجات والخدمات. في هذا الصدد،

الفرع الثاني : مسؤوليات مدير الحساب

من مسؤولياته ما يلي :

- تقديم المشورة للعملاء بشأن المنتجات والخدمات التي يقدمها البنك لتلبية احتياجاتهم على أفضل وجه وفقاً لتوقعاته؛
- مساعدة وتقديم المشورة للعملاء المحتملين و/أو العملاء المكتسبين؛
- إبلاغ العملاء الذين يكون مسؤولاً عنهم بجميع الأحداث التي قد تؤثر على حساباتهم أو عملياتهم؛
- التدخل مع العملاء الذين تم التواصل معهم للوفاء بوعودهم بفتح الحسابات؛
- بيع المنتجات الاستثمارية والمالية والنقدية الإلكترونية وضمان تسويق التأمين المصرفي وغيره من المنتجات؛
- إمكانية فتح حسابات بالدينار والعملات الأجنبية بالتعاون مع محامي الوكالة؛
- تحديد احتياجات العملاء واقتراح حلول التمويل المناسبة بالتشاور مع مسؤولي تحليل الائتمان؛
- المشاركة في تنفيذ برنامج زيارة العملاء والعملاء المحتملين²؛

¹ - <https://sabbar.com/blog/job-description-of-account-manager> , يوم 06/05/2025 بتوقيت 20:00

² وثائق مقدمة من طرف رئيس مصلحة التربص .

- التعامل مع شكاوى العملاء بالتعاون مع أقسام الوكالة ذات الصلة، وإذا لزم الأمر، تقديمها للمراجعة من قبل نائب المدير أو مدير الوكالة؛
- إمكانية إنشاء وإدارة طلبات دفتر الشيكات والبطاقات المصرفية وتسليمها لحاملي المنتجات والخدمات المصرفية عن بعد؛¹

المبحث الثالث : دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة مستغانم

في هذا المبحث سوف أتطرق إلى دراسة واقع وسائل الدفع الحديثة في البنك الوطني الجزائري -وكالة مستغانم- عن طريق مقابلة وكذا إعطاء نتائج الدراسة وبعض التوصيات.

المطلب الأول : الوسائل المستخدمة في البنك الوطني الجزائري وكالة مستغانم

الفرع الأول : أبرز وسائل الدفع الحديثة التي يوفرها البنك حاليًا

الشكل رقم 06 : Carte
bancaire Classique/Gold



1- بطاقة بينكية BNA CIB : هي بطاقة بين البنوك

مرتبطة بالحساب الجاري. وتأتي في شكلين، اعتمادًا على دخل حامل البطاقة:

- بطاقة CIB الكلاسيكية،
- بطاقة CIB الذهبية.
- بطاقة CIB هي بطاقة سحب ودفع تتيح لك إجراء المعاملات المصرفية التالية:
 - السحب من جميع أجهزة الصراف الآلي في المركز المصرفي،
 - الدفع عبر الإنترنت،
 - الدفع عن قرب على محطات الدفع الإلكترونية (EPT)،
 - التحقق من رصيد الحساب في أجهزة الصراف الآلي وأجهزة الصراف الآلي التابعة لبنك BNA
 - الدفع عن طريق الصراف الآلي،
 - إجراء تحويلات عبر أجهزة الصراف الآلي،
 - تتوفر مجموعة من الميزات الأخرى عبر أجهزة DAB و Gab

• فوائد بطاقة BNA CIB :

- بطاقة CIB مجانية تمامًا وصالحة لمدة ثلاث (03) سنوات،
- يُيسر ويُؤمن عمليات الدفع والسحب،
- إمكانية الحصول على أموالك على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع عبر أجهزة الصراف الآلي ونقاط الدفع النقدي المحلية،
- مزيد من الأمان بفضل خدمة بطاقة الرسائل القصيرة.

يمثل الجدول (III-03) ¹ : Plafonds de la carte Classique/Gold

Type de carte	Plafonds journaliers de retrait	Plafonds journaliers de paiement	Plafond par montant de transaction de paiement
CIB CLASSIQUE	100.000 DA	100.000 DA	100.000 DA
CIB GOLD	150.000 DA	150.000 DA	150.000 DA

2- بطاقة CIB المدفوعة مسبقًا PREPAYEE:

هي بطاقة سحب ودفع بين البنوك يتم تمويلها عن طريق التحويل من الحساب الرئيسي للعميل الفردي. يمكن أن يكون باسم صاحب الحساب أو حامله.

الشكل رقم 07 : La carte Prépayée



وثائق مقدمة من طرف رئيس مصلحة التربص

- يتيح لك تنفيذ نفس العمليات التي تقوم بها بطاقة CIB الكلاسيكية أو الذهبية:
- السحب من جميع أجهزة الصراف الآلي في المركز المصرفي،
- الدفع عبر الإنترنت،
- الدفع عن قرب على محطات الدفع الإلكترونية (EPT)،
- التحقق من رصيد الحساب في أجهزة الصراف الآلي وأجهزة الصراف الآلي التابعة لبنك BNA
- الدفع في أجهزة الصراف الآلي التابعة لبنك البحرين الوطني
- إجراء تحويلات عبر أجهزة الصراف الآلي،
- تتوفر مجموعة من الميزات الأخرى عبر أجهزة الصراف الآلي وأجهزة الصراف الآلي.

¹ وثائق مقدمة من طرف رئيس مصلحة التربص.

- فوائد بطاقة CIB المدفوعة مسبقاً PREPAYEE:
- تتيح بطاقة BNA المدفوعة مسبقاً إدارة أفضل للنفقات،
- يمكن للعميل الذي يطلب البطاقة المدفوعة مسبقاً منح ما يصل إلى عشرة (10) بطاقات مدفوعة مسبقاً لعشرة (10) أقارب مختلفين،
- البطاقة المدفوعة مسبقاً مجانية تماماً وصالحة لمدة ثلاث (03) سنوات.

يمثل الجدول (04-III) : ¹ Plafonds de la carte Prépayée

TYPE DE CARTE	Plafonds journaliers de retrait	Plafonds journaliers de paiement	Plafond par montant de transaction de paiement
Carte prépayée	100.000 DA	80.000 DA	80.000 DA

وثائق مقدمة من طرف رئيس مصلحة التربص

3- بطاقة النخبة CARTE ELITE : هي بطاقة بين البنوك مرتبطة بالحساب الجاري. تأتي على شكلين:

- بطاقة النخبة (للأفراد).
- بطاقة عمل النخبة (مخصصة للمحترفين والشركات).
- تسمح لك بإجراء عمليات السحب والدفع المحلية والدفع عبر الإنترنت والتحويلات والتحويل. تتوفر ميزات أخرى من خلال أجهزة الصراف الآلي وأجهزة صرف النقود.
- تقدم بطاقة النخبة أيضاً مجموعة من خدمات المساعدة الطبية والدعم والتأمين الإضافية والتي يمكن الاطلاع عليها من خلال الرابط التالي: خدمات بطاقة النخبة

• فوائد طباقه النخبة CARTE ELITE :

- منحة الوفاة تصل إلى مليون دينار
- المساعدة على الطريق في حالة التعطل،
- توفير النقل والإقامة لزيارة أحد الأقارب في المستشفى،
- تقدم Elite إمكانية الوصول المنتظم إلى خدمة بطاقة الرسائل القصيرة:

إشعار عبر الرسائل النصية القصيرة برصيد حسابك،
إشعارات عبر الرسائل النصية القصيرة حول المعاملات التي تتم باستخدام بطاقتك في الوقت الفعلي.

الشكل رقم 08 : La carte Elite



وثائق مقدمة من طرف رئيس مصلحة التربص

الجدول (III-05) : Plafonds de la carte Elite ¹

Type de carte	Plafonds journaliers de retrait	Plafonds journaliers de paiement	Plafonds par montant de transaction de paiement
Carte elite	200.000 DA	500.000 DA	500.000 DA

الشكل رقم 09 : La carte epargne

Carte epargne classique



carte epargne MOUSTAKBALY

وثائق مقدمة من طرف رئيس مصلحة التربص

4- بطاقة التوفير Carte Epargne : هي بطاقة سحب مرتبطة بحسابات التوفير:

- حساب توفير مع أو بدون فوائد،
- حساب توفير جونيور "مستقبلي" بفائدة أو بدونها،
- حساب التوفير بلس Plus.
- يتيح لك الوصول إلى أموالك المدخرة في أي وقت (7/24) وفي أي مكان عبر شبكة الصراف الآلي المحلية.
- كما يسمح لك بالتحقق من رصيد حساب التوفير الخاص بك في أي وقت عبر أجهزة الصراف الآلي.
- فوائد بطاقة التوفير Carte Epargne :
 - عمليات السحب مؤمنة برمز سري،
 - توفر رأس المال المدخر في أي وقت،
 - بطاقة التوفير مجانية تمامًا وصالحة لمدة ثلاث (03) سنوات،
 - إمكانية معرفة رصيد حساب التوفير دون الحاجة للذهاب إلى الفرع.



carte epargne sans intérêts



carte epargne MOUSTAKBALY sans intérêts

¹ وثائق مقدمة من طرف رئيس مصلحة التربص.

5- بطاقة VISA : هي بطاقة سحب ودفع دولية، وهي تسمح لك بـ:

الشكل رقم 10 : La carte Visa



- تنفيذ العمليات والخدمات المصرفية في أجهزة الصراف الآلي VISA وأجهزة الصراف الآلي (ATMs) سحب نقدي، استشارة التوازن، تغيير رمز PIN.
- قم بإجراء الدفعات عبر أجهزة الدفع الإلكترونية VISA (EPT) في الخارج،
- قم بإجراء الدفعات عبر الإنترنت على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.

وثائق مقدمة من طرف رئيس مصلحة التربص

- الأهلية: بطاقة VISA من بنك BNA مخصصة للعملاء الأفراد الذين يمتلكون حسابًا بالعملة الأوروبية وحسابًا جاريًا بالدينار مفتوحًا في نفس فرع بنك BNA. شروط المنح :
 - أن يكون لديك رصيد دائم أدنى قدره ثمانية آلاف دينار (8000 DA) في حسابك الجاري بالدينار؛
 - يجب أن يكون لديك رصيد دائم لا يقل عن مائة يورو (100 يورو) في حسابك الجاري؛
 - لا يوجد حوادث على الحساب.
- + ابقَ على اتصال بحسابك في جهاز Devise على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع من خلال الاشتراك في خدمة BNA eBanking.

يمثل الجدول (III-06) : Plafonds de la carte Visa Classique

Plafonds de la carte Visa Classique

Plafonds journaliers selon le profil du client 1000 Euros 3000 Euros

Tarification sur carte VISA Classique

Création/ Renouvellement (les frais sont payables annuellement) 3900 / Pour une carte avec un plafond 1000 Euros 4900 / pour une carte avec un plafond 3000 Euros

وثائق مقدمة من طرف رئيس مصلحة التربص



الشكل رقم 11 : La carte One Pay

6- بطاقة "CIB One Pay" : هي بطاقة سحب ودفع مؤجل، مخصصة لعملاء BNA الأفراد الذين لديهم حسابات جارية تقليدية. إنه يوفر مرونة كبيرة ويسمح بالتحكم الأمثل في المخاطر المالية.

• **سمات بطاقة "CIB One Pay" :**

- عرض الرصيد وآخر 10 معاملات.
- طباعة RIB.
- سحب نقدي، مدفوعات القرب والمدفوعات الآمنة عبر الإنترنت.
- المدفوعات المؤجلة إلى تاريخ محدد.
- سحب نقدي، مدفوعات القرب والمدفوعات الآمنة عبر الإنترنت.
- تتبع المعاملات والنفقات عبر تطبيق BNAtic.

• **شروط بطاقة "CIB One Pay" :**

- كن في الأسود،
- أن يكون لديك دخل ثابت ومنتظم،
- أن يكون متعامل مع BNA.
- بالإضافة إلى ذلك، يجب على حامل بطاقة "One Pay" التأكد من توفر أموال كافية في تاريخ السحب وعدم وجود أي حوادث في حسابه الجاري التقليدي.

• **كيف يعمل؟**

- يتم خصم المدفوعات القريبة أو عبر الإنترنت التي تتم باستخدام بطاقة "CIB One Pay" مرة واحدة شهرياً في تاريخ ثابت .
- يحصل حامل بطاقة "CIB One Pay" المشتركة في خدمة بطاقة SMS على رسالة نصية قصيرة لكل عملية دفع تحتوي على مبلغ العملية.
- من الممكن الاطلاع عبر منصة الخدمات المصرفية الإلكترونية وتطبيق BNAtic على عمليات السحب المصرح بها على أساس الرصيد المتوفر في الحساب وكذلك المدفوعات المؤجلة.

الجدول (07-III) : Plafonds de la carte One Pay

Type de carte	Plafonds journaliers de retraits	Plafonds mensuels de paiement
Carte CIB ONE PAY	100.000 DA	De 13 000 DA à 100.000 DA (Selon le profil du client)

¹ وثائق مقدمة من طرف رئيس مصلحة التربص

الفرع الثاني : وسائل أخرى

1. الدفع عبر الهاتف المحمول : في إطار تنفيذ توجهات السلطات العمومية الرامية إلى تطبيق خدمة "الدفع عبر الهاتف المحمول بين البنوك"، قام البنك الوطني الجزائري بإطلاق نسخة الدفع عبر الهاتف بين البنوك لتطبيق الدفع بدون تلامس "WIMPAY BNA" على منصات التحميل PLAY STORE و APP STORE ، وهو ما يسمح لمستخدميه بالاستفادة من خدمة مبتكرة، آمنة ومتصلة بالشبكة الوطنية للهاتف المحمول لشركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك. "SATIM" الإصدار الجديد من خدمة الهاتف المحمول لتطبيق الدفع بدون تلامس "WIMPAY BNA" متاح في ثلاثة تطبيقات منفصلة، مصممة لتلبية الاحتياجات الخاصة لكل مستخدم و هي WIMPAY DZ « BNA للزبائن الأفراد، و كذا التطبيقان "WIMPAY BNA Marchand" و "WIMPAY BNA" "Caissier" بالنسبة للزبائن التجاريين.

كما يقدم هذا التطبيق الجديد للزبون إمكانية إجراء عمليات الدفع والتحويل داخل البنك وبين البنوك مع محاسبة شبه آنية على الحساب البنكي. وبالإضافة إلى إمكانية إجراء المعاملات المالية، تضمن هذه الخدمة الرؤية الكاملة للمعاملات التي تم إجراؤها، مما يسمح بتحسين تسيير الخزينة¹.



<https://www.bna.dz/>

¹ <https://www.bna.dz/> يوم 12/05/2025 بتوقيت 20:45.

2. جهاز الدفع الإلكتروني TPE : هو عبارة عن جهاز يسمح للزبائن الدفع بواسطة البطاقات الائتمانية، متاح 24 على 24س. مخصص للتجار فقط يعطى من طرف البنك الوطني الجزائري لحامل السجل التجاري .

• الشروط للحصول على جهاز الدفع الإلكتروني TPE :

- أن يكون لديه حساب جاري لدى البنك الوطني الجزائري.
- تبرير نشاط يتضمن الإيصالات.
- شجع زبائنك على الدفع عن طريق البنك أو البطاقة البريدية.

• أطلبوا جهاز دفع الكتروني في وكالات بنك التنمية المحلية واستفيدوا من الامتيازات التالية:

- سهل الاستخدام ، يتيح لك BNA TPE ، بطريقة موثوقة ، تحسين سرعة إيصالاتك ؛
- يسمح لك BNA TPE أيضاً بالتحديث ولكن قبل كل شيء لتأمين إدارة إيصالاتك اليومية ؛
- يوفر لك BNA TPE إمكانية صرف مبيعاتك على مدار 24 ساعة في اليوم ، 7 أيام في الأسبوع.
- يتم توفير BNA TPE لك مجاناً ؛
- يأتي BNA TPE مع خدمة ما بعد البيع والدعم¹.



مرجع سابق ذكره ، <https://www.bna.dz/>

¹ <https://www.bna.dz/> , مرجع سابق ذكره.

المطلب الثاني : واقع إستخدام الوسائل الحديثة في البنك الوطني الجزائري فرع مستغانم

1- تقييم تطبيق البنك المدروس (البنك الوطني الجزائري) لوسائل الدفع الإلكترونية :

أظهر البنك محل الدراسة تقدماً جيداً في تقديم وسائل دفع إلكترونية متنوعة، منها التطبيق البنكي وخدمات البطاقات الإلكترونية المتنوعة، حيث يعتبر من أكثر البنوك إستعمالاً لوسائل الدفع الحديثة في الجزائر. إلا أن هناك نقاط ضعف تتعلق بضعف الترويج لهذه الخدمات، إضافة إلى بطء معالجة بعض العمليات الإلكترونية.

2- التحديات التي تواجه البنك الوطني الجزائري في تطبيق وسائل الدفع الحديثة :

من أبرز التحديات :

- ضعف البنية التحتية التكنولوجية.
- ضعف ثقافة الدفع الإلكتروني لدى جزء من العملاء.
- عدم أخذ الإعتبار لتطوير الأنظمة وتدريب الموظفين.

3- مدى إعتداد العملاء على وسائل الدفع الإلكترونية مقارنة بالنقد :

رغم التوسع في إستخدام وسائل الدفع الإلكترونية، لا يزال النقد يحتفظ بمكانة قوية، خاصة في مجتمعنا الذي يعاني من ضعف الوعي المالي و ضعف التغطية التكنولوجية. ومع ذلك، فإن فئة الشباب والمهنيين يميلون أكثر نحو استخدام وسائل الدفع الحديثة لما توفره من سرعة وراحة وأمان.

4- تأثير وسائل الدفع الحديثة على البنك الوطني الجزائري :

أثّرت وسائل الدفع الحديثة بشكل كبير على البنك الوطني الجزائري (BNA)، حيث ساهمت في تعزيز رقمته خدماته، توسيع قاعدة زبائنه، وتحفيز الشمول المالي في البلاد.

1. إطلاق تطبيق "Wimpay-BNA" للدفع عبر الهاتف النقال

في مارس 2021، أطلق البنك الوطني الجزائري تطبيق "Wimpay-BNA"، الذي يتيح للزبائن إجراء عمليات دفع وتحويل أموال باستخدام هواتفهم الذكية عبر تقنية QR Code. هذا التطبيق متاح على مدار الساعة، ويشمل مزايا مثل إدارة الميزانية، الإطلاع على الرصيد، وكشف العمليات المنجزة. كما يتيح للتجار قبول المدفوعات الإلكترونية بسهولة.

2. تعزيز الشراكات مع مؤسسات اقتصادية

في أكتوبر 2022، وقع البنك الوطني الجزائري اتفاقية مع الخطوط الجوية الجزائرية لتزويد وكالاتها بأجهزة الدفع الإلكتروني، مما يسهل على المسافرين دفع تذاكرهم باستخدام البطاقات البنكية. كما أبرم اتفاقيات مع شركات الاتصالات مثل "جازي" و "أوريدو" لتوفير وسائل دفع إلكتروني لزيائهما، بما في ذلك الدفع عبر تطبيق "Wimpay-BNA".

3. إطلاق منتجات بنكية مبتكرة

في مارس 2022، أطلق البنك بطاقة بنكية مسبقة الدفع تُمنح مجاناً لزيائن البنك، مما يتيح لهم إجراء عمليات الدفع على مستوى نقاط البيع، الدفع عبر الإنترنت، والسحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي. وفي ديسمبر 2024، أطلق البنك بطاقة بنكية للدفع المؤجل "One Pay"، التي تسمح لصاحبها بالقيام بعمليات شراء أو سداد فواتير على أن يتم الخصم بنهاية الشهر، مما يوفر تسييراً أفضل لميزانية الزيائن ذوي الدخل المستقر.

4. دعم الشمول المالي

من خلال هذه المبادرات، يساهم البنك الوطني الجزائري في تعزيز الشمول المالي، حيث يمكن للمواطنين إجراء عمليات الدفع بسهولة وأمان، مما يقلل من الاعتماد على النقد ويعزز الاقتصاد الرقمي في البلاد.

5. التوجه نحو الدفع عبر الهاتف الذكي

ابتداءً من يناير 2025، أصبح ممكن لعملاء البنك الوطني الجزائري إجراء عمليات الدفع عبر الهاتف النقال باستخدام تقنية QR Code ، مما يسهل عملية الدفع الإلكتروني ويعزز الشمول المالي في الجزائر.

بالمجمل، ساهمت وسائل الدفع الحديثة في تحويل البنك الوطني الجزائري إلى مؤسسة مصرفية متطورة تقدم خدمات مبتكرة تلبى احتياجات الزيائن في العصر الرقمي.

خلاصة الفصل الثالث :

من خلال هذا الفصل تم التعرف على البنك الوطني الجزائري بصفة عامة وعلى وكالة مستغانم بصفة خاصة، وأيضا تم التطرق لوسائل الدفع الإلكترونية المتاحة والمستخدمة بكثرة في البنك محل الدراسة رغم أقليتها. هذا بفضل المقابلة مع رئيس مصلحة التبرص، وفي الأخير وضع نتائج لهذه الدراسة مع بعض التوصيات. ومن خلال هذه الدراسة توضح لنا أن البنك الوطني الجزائري يعتبر من أكثر البنوك تطورا في وسائل الدفع الحديثة في الجزائر، وكثرة تعامل العملاء بها مما أدى إلى تحقيقها ميزة تنافسية عن باقي البنوك.

خاتمة عامة

خاتمة

يمكن القول أن وسائل الدفع الحديثة أحدثت ثورة في عالم المعاملات المالية، مما أدى إلى تبسيطها وتسهيلها بشكل كبير. هذه الوسائل التي تعتمد على التكنولوجيا الرقمية، أصبحت جزءاً لا يتجزأ من حياتنا اليومية، سواء في التعاملات التجارية أو الشخصية.

والجزائر كغيرها من الدول التي خطت خطوات جبارة في هذا المجال في الآونة الأخيرة خاصة مع تسارع جهود الرقمنة التي تبنتها في السنوات الأخيرة، فقد بدأت أنظمة الدفع الإلكتروني مثل البطاقات البنكية، تطبيقات الهواتف الذكية، وخدمات الدفع عبر الإنترنت تكتسب انتشاراً أوسع وتحقيق الشمول المالي وتعزيز المعاملات غير نقدية، مما أدى إلى تحسين جودة البنوك منها البنك الوطني الجزائري وتسهيل المعاملات المالية لعملائه. ومع أن البنك قد أحرز تقدماً بارزاً في هذا المجال إلا أن تطبيق هذه الوسائل بشكل واسع واجه عدة تحديات التي أعاقت إستخدامها وانتشارها في المجتمع.

إن مستقبل وسائل الدفع الحديثة في البنك الوطني الجزائري واعد، إذا ما استمر في تبني الابتكار والإستجابة لمتطلبات التحول الرقمي والرقمنة الشاملة في القطاع المصرفي.

1. اختبار صحة الفرضيات :

- بخصوص الفرضية الأولى والمتضمنة أن البطاقات البنكية والدفع عبر الأنترنت وكذا تطبيقات الهاتف المحمول من أهم وسائل الدفع الحديثة، فقد تأكدت صحة الفرضيات من خلال الدراسة ونتائجها.
- الفرضية الثانية والتي تنص على أن وسائل الدفع الحديثة تساعد إلى حد كبير في زيادة جودة الخدمات البنكية و تسهيل حياة العملاء ومنحه الأمان، كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوراً. أثبتت صحتها.
- وفيما يخص أيضاً الفرضية الثالثة والتي تنص على تواجه وسائل الدفع الحديثة في البنك الوطني الجزائري بمستغانم مجموعة من التحديات والمخاطر، من أبرزها ضعف البنية التحتية التكنولوجية، ونقص الوعي لدى الزبائن، مما يؤثر سلباً على كفاءتها وانتشارها في المنطقة. فقد أثبتت صحتها هي كذلك من خلال نتائج الدراسة.

2. نتائج الدراسة :

من خلال هذه الدراسة تبين لنا :

- سعي محيط البنك الوطني الجزائري مواكبة التكنولوجيا والتطوير من وسائل الدفع الحديثة وتقديم خدمات مبادرة تلبي إحتياجات المواطن.
- ضعف ثقافة الدفع الإلكتروني لدى جزء من العملاء ، وهو ما يتطلب إستراتيجية تسويقية فعالة.
- كثرة إستخدام بطاقات الدفع والسحب مقارنة بوسائل أخرى.
- أظهر البنك محل الدراسة تقدما واضحا في تقديم حلول دفع إلكترونية متنوعة، حيث يعتبر من بين أكثر البنوك الجزائرية إستعمالا للتكنولوجيا المالية. من بين هذه الوسائل نذكر التطبيق البنكي WIMPAY BNA، وتنوع بطاقاته البنكية.
- تظهر فئة الشباب والمهنيين إقبالا متزايدا على هذه الوسائل.
- أثرت وسائل الدفع الحديثة بشكل كبير على البنك الوطني الجزائري (BNA) ، حيث ساهمت في تعزيز رقمنة خدماته، توسيع قاعدة زبائنه، وتحفيز الشمول المالي في البلاد.

3. بعض التوصيات :

يمكن للبنك أن يعزز من إعتداد وسائل الدفع الحديثة على نطاق أوسع من خلال:

- ضرورة الاستثمار في البنية التحتية الرقمية.
- زيادة عدد الموزعات الآلية للأوراق النقدية وأجهزة الدفع الآلية والتدخل السريع لإصلاحها في حالات التعطلات التقنية.
- تبسيط واجهات الاستخدام.
- وضع دورات تدريب للموظفين لتنمية مهاراتهم على الحلول الرقمية.
- نشر الوعي المالي لدى الجمهور بأهمية وفوائد الدفع الإلكتروني.
- تشجيع الابتكار وأخذ الإعتبار في قطاع التكنولوجيا المالية.
- تقديم حوافز للعملاء لاستخدام وسائل الدفع الحديثة (مثل التخفيضات).
- التشجيع على تقليل الاعتماد على النقد.
- تشجيع المزيد من الشراكات مع المؤسسات لتوسيع قبول وسائل الدفع الإلكتروني في قطاعات متنوعة كالنقل، التعليم والصحة.

❖ آفاق الدراسة :

يُعدّ موضوع وسائل الدفع الحديثة من المواضيع ذات الأهمية العالية، خاصة في ظل التحول الرقمي الذي يشهده القطاع المصرفي عالميًا ومحليًا. وبناءً على ما توصلت إليه دراسة واقع وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري، فإن آفاق البحث في هذا المجال تبقى واسعة ومفتوحة. يمكن التوسع مستقبلاً في دراسة :

- مقارنة بين مختلف المؤسسات البنكية في الجزائر أو مع تجارب دول أخرى في مجال الدفع الإلكتروني.
- العلاقة بين تبني وسائل الدفع الحديثة ومؤشرات الأداء البنكي ،
- كما يمكن للباحثين التعمق في دراسة البنية التحتية الرقمية للبنوك الجزائرية، وتقييم درجة جاهزيتها لتأمين خدمات الدفع الإلكترونية.

إن اعتماد وسائل الدفع الحديثة يثير إشكاليات تتعلق بالثقة، الثقافة المالية، ومدى قابلية فئات واسعة من المجتمع للتكيف مع هذه التحولات. وعليه، يمكن أن تركز دراسات مستقبلية على تحليل سلوك المستهلك الجزائري تجاه هذه الوسائل، والعوامل النفسية والاجتماعية التي تؤثر في درجة تقبله لها.

في ضوء كل ما سبق، فإن هذه المذكرة تمثل نقطة انطلاق أولى نحو تعميق البحث العلمي في مجال الخدمات البنكية بما يساهم في دعم تطور القطاع المالي ورفع تنافسيته محلياً ودولياً.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

الكتب :

1. ا.جلال عايد الشورة, وسائل الدفع الالكتروني, دار الثقافة للنشر والتوزيع, الاردن عمان, 2008 ص 87.
2. ا.د احمد شعبان محمد علي, موسوعة البنوك والائتمان السياسية الائتمانية للبنوك, دار التعليم الجامعي, مصر الاسكندرية, 2015 ص 40 35.
3. ا.د محمد سعيد انور سلطان, ادارة البنوك, الاسكندرية, دار الجامعة الجديدة, 2005 ص 14.
4. ا.د محمد عبد الفتاح الصيرفي , ادارة البنوك , الاردن-عمان , دار المنهج للنشر والتوزيع , 2001 ص 31.
5. ا.د مصطفى يوسف كافي, النقود والبنوك الالكترونية في ظل التقنيات الحديثة, دار مؤسسة رسلان رسلان للطباعة والنشر والتوزيع, سوريا-دمشق, سنة 2011, ص 122.
6. ا.رمزي محمود, النقود والبنوك والتجارة الإلكترونية, دار التعليم الجامعي, الاسكندرية سنة 2022 ص 128 129.
7. ا.سحنون خالد, مطبوعة بيداغوجية في مادة مدخل الى ادارة البنوك, تيارت-الجزائر, 2022 ص 4.
8. الاستاذ محمد مصطفى نعمات, ادارة البنوك, عمان-الاردن, الابتكار للنشر والتوزيع , 2019 ص 95.
9. د.احمد عبد الحليم العجمي, نظم الدفع الالكترونية وانعكاساتها على سلطات البنك المركزي, دار الجامعة الجديدة للنشر, الاسكندرية سنة 2013 ص 45.
10. دكتور احمد محمد غنيم, ادارة البنوك تقليدية الماضي والكترونية المستقبل, مصر-المنصورة, 2007 ص 18.
11. د.احمد محمد غنيم, التسويق والتجارة الالكترونية, المكتبة العصرية للنشر والتوزيع, مصر منصوره, 2008 ص 242.
12. د. محمد جمال علي هلاي. د.عبد الرزاق قاسم شحادة, محاسبة المؤسسات المالية, دار المناهج للنشر والتوزيع, الاردن 2003 ص 3.
13. [زيتوني عبد القادر](#), ادوات وتقنيات التمويل البنكي جديد, دار الابداع الفكري للطباعة والنشر, الجزائر 2021, ص 183.
14. عامر محمد بسام احمد مطر, الشيك الالكتروني, دار الجنان للطباعة والنشر, عمان الاردن, سنة 2013 ص 29.

15. Zvi Bodie, Alex Kane, Alan J. Marcus – Investments (الطبعة الثانية عشرة، 2021), page 11
12.

المذكرات :

1. اطروحة دكتوراة للطالبة جواني صونيا، اثر المخاطر المالية على كفاية راس المال في البنوك التجارية دراسة قياسية لعينة من البنوك السعودية خلال الفترة 2008-2021 ص 7.
2. مذكرة لنيل شهادة الماستر، من اعداد الطالبتين -بعالاش زكية -بشير خيرة نور هدى واقع الادارة المالية في البنوك التجارية وتحدياتها الجديدة , ص 42

المجلات :

1. لرجان وريدة - قلال مريم، ضرورة مواكبة وسائل الدفع الالكتروني لتطورات العصر الحالي، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، بومرداس 2018 ص 88.
2. ا.صورية شواحي، واقع وسائل الدفع التقليدية والالكترونية، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، الجلفة الجزائر 2015 ص 165.
3. ا.ام الخير قوق، حنان طهاري، المسؤولية المدنية الناشئة عن استخدام وسائل الدفع الالكتروني، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، الجلفة- الجزائر، 2022 ص 913.
4. ا.سمية احمد ميلي، اهمية وسائل الدفع الحديثة في تحسين جودة الخدمات البنكية، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي – جامعة المسيلة- 2021 ص 121.
5. ا.حيزية هادف، نجاح وسائل الدفع الالكتروني والتحول الجوهري إلى عمليات التفاعل مع التجارة الالكترونية : استعراض لتجارب بعض الدول الأوروبية، مجلة البحوث والدراسات العلمية، 2014 ص 268.

مواقع الأنترنت :

1. لمحة عن "محفظة Google" - مساعدة & google help .nbsp.
2. <https://sabbar.com/blog/job-description-of-account-manager>
3. <https://www.bna.dz/>