

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة : علوم اقتصادية التخصص : اقتصاد نقدي و بنكي

وسائل الدفع الحديثة في المؤسسات المالية و البنكية

دراسة ميدانية حالة بنك الجزائر الخارجي BEA

تحت إشراف الأستاذ :

مقدمة من طرف الطالبة :

مادوري نور الدين

بورقابة فريدة

الصفة	الاسم و اللقب	الرتبة	من الجامعة
رئيسا	بن حمو	أستاذ محاضر	جامعة مستغانم
مقررا	مادوري نور الدين	أستاذ محاضر	جامعة مستغانم
مناقشا	برياطي حسين	أستاذ محاضر	جامعة مستغانم

السنة الجامعة : 2018 / 2019

شكر و عرفان

بعد الشكر و الحمد لله على نعمته و فضله و بعد الصلاة
و السلام على رسول الله أتقدم بجزيل الشكر و الامتنان
و التقدير إلى الأستاذ مشرف ما دوري نور الدين على توجيهاته
العملية التي كانت أفضل عون لنا في إعداد هذه المذكرة
كما يفوتني في هذا المقام أي اكر لجنة المناقشة المقررة
و كل أساتذة قسم العلوم الاقتصادية كما لا يفوتني أن اخص بشكر طاقم مكتبة
الذين لم يدخروا أي جهد للإتمام هذه المذكرة و ضبطها
و كل من ساعدني من قريب و بعيد

إهداء

الحمد لله الذي بنعمته تمت الصالحات و الصلاة و السلام على نير موجة البشر سيد الصالحين

محمد صلى الله عليه و سلم و بعد فبكلمة طيبة و صدر رجب اهدي ثمرة جهدي إلى :

إلى أعظم رجل في الكون الذب احملى اسمه بكب افتخار إلى قدوتي في الحياة و الذي تعب لارتاح إلى
ركيزتي في الحياة أبي العزيز و الحنون الذي وقف معي في العسر و اليسر حفظه إليه و أطال في عمره

إلى من جعل الله الجنة تحت قدميها و غمرتني بحنانها و عطائها

إلى اعز ما املك في الوجود أمي الحبيبة أطال الله في عمرها

إلى ما شاركوني حزن الأم أخي و أخواتي

إلى من كانوا ملجئي إلى من جعلهم الله أخواتي إلى من افتقدتهم زميلاتي

إلى من ضاعت السطور من ذكرهم فوسعهم قلبي إليكم اهدي هذا الجهد المتواضع

فهرس المحتويات

الإهداء

الشكر

فهرس المحتويات

فهرس الأشكال

فهرس الجداول

مقدمة عامة 1

الفصل الأول : الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة

تهديد 6

المبحث الأول : الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة .

مطلب الأول : نشأة و تطور التاريخي لوسائل الدفع الحديثة 7

مطلب الثاني : تعريف وسائل الدفع الحديثة 8

مطلب الثالث : العوامل المؤدية إلى تطور وسائل الدفع 9

المبحث الثاني : خصائص و أنواع وسائل الدفع الحديثة

مطلب الأول : خصائص و أنواع وسائل الدفع الحديثة 12

مطلب الثاني : أهمية وسائل الدفع الحديثة 12

مطلب الثالث : أنواع وسائل الدفع الحديثة 13

المبحث الثالث : تقييم وسائل الدفع الحديثة

مطلب الأول : مزايا و عيوب وسائل الدفع الحديثة 19

مطلب الثاني : مخاطر و جرائم لوسائل الدفع الحديثة22

مطلب الثالث : سبل الرقابة و حماية لوسائل الدفع الحديثة23

خلاصة الفصل الأول26

الفصل الثاني وسائل الدفع الحديثة في البنوك الجزائرية و العوامل معرقله لها

تمهيد28

المبحث الأول : ماهية البنوك التجارية

مطلب الأول : تعريف البنوك التجارية29

مطلب الثاني : أهداف و أنواع البنوك التجارية29

مطلب الثالث : وظائف و خصائص البنوك التجارية31

المبحث الثاني : واقع استعمال وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر

مطلب الأول : مراحي تطبيق الدفع الالكتروني في الجزائر34

مطلب الثاني : مدى استعمال البطاقة البنكية في الجزائر34

مطلب الثالث : أهم الخدمات المصرفية الالكترونية التي تقدمها البنوك الجزائرية28

المبحث الثالث : التكنولوجيا المستخدمة في البنوك و عوامل معرقله لوسائل الدفع الالكترونية في

الجزائر

مطلب الأول : تكنولوجيا الإعلام و الاتصال المستخدمة في البنوك و المؤسسات المالية42

مطلب الثاني : الوسائل المستخدمة في توزيع المنتجات البنكية المعاصرة51

مطلب الثالث : العوامل المعرقله لنجاح وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر و العقبات التي تواجهها

البنوك الجزائرية56

خلاصة الفصل الثاني59

الفصل الثالث : دراسة ميدانية حالة بنك الجزائري الخارجي " وكالة مستغانم "

تمهيد 61

المبحث الأول : تقديم البنك الخارجي الجزائري

مطلب الأول : عموميات حول البنك الخارجي الجزائري..... 62

مطلب الثاني : أهداف بنك الجزائري 63

مطلب الثالث : دراسة وكالة بنك الجزائر بمستغانم 66

المبحث الثاني : الخدمات البنكية الالكترونية مقدمة من طرف بنك BEA

مطلب الأول : الخدمات البنكية الالكترونية في بنك BEA و فوائدها و عوامل نجاحها..... 69

مطلب الثاني : قنوات وسائل الدفع المستخدمة لدى وكالات مستغانم 70

المبحث الثالث : دراسة إحصائية لوسائل الدفع الحديثة لبنك BEA.

مطلب الأول : أداة جمع البيانات 72

مطلب الثاني : تحديد مجتمع الدراسة و اختبار العينة 72

مطلب الثالث : المعالجة الإحصائية 73

خلاصة الفصل الثالث 87

خاتمة عامة 89

قائمة مصادر و مراجع 92

الملاحق 94

ملخص 97

قائمة الاشكال

و الجداول

قائمة الجداول :

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
16	البطاقات البنكية بحسب وجهها وظهرها	(1 - 1)
17	نموذج الشيك الالكتروني	(2 - 1)
35	يبين البنوك التي تتوفر فيها البطاقات والأجهزة الحديثة	(1 - 2)
36	يبين نسبة تواجد البطاقات والأجهزة الالكترونية في البنوك	(2 - 2)
52	الموزع الآلي للأوراق DAB	(3 - 2)
53	الشباك الآلي البنكي GAB	(4 - 2)
56	نهائي نقطة البيع TPV	(5 - 2)
73	يبين توزيع العينة حسب الجنس	(1 - 3)
74	توزيع مفردات العينة وفقا لفئات العمرية	(2 - 3)
75	يبين مستوى التعليقي للأفراد العينة	(3 - 3)
76	توزيع مفردات العينة حسب عدد سنوات العمل في نشاط البنوك	(4 - 3)
77	توزيع مفردات العينة حسب عدد الدورات فيما يخص المعاملات الالكترونية	(5 - 3)
78	يبين استخدام الأفراد العينة للبطاقة الالكترونية	(6 - 3)
79	يبين اعتبار البطاقة الالكترونية حماية الأموال من السرقة	(7 - 3)
79	يبين وجود معوقات استخدام للبطاقة البنكية	(8 - 3)
80	يبين حصول الأفراد على السيولة الكافية من السحب الآلي	(9 - 3)
81	يبين امتداد الأفراد العينة للبطاقة الالكترونية	(10 - 3)
83	سبب اختياركم للبنك BEA	(11 - 3)
84	يبين فكرة كاملة عن الخدمات الحديثة التي يقدمها البنك	(12 - 3)
84	يبين وسيلة المعتمدة في الخدمات الحديثة الخدمات الحديث التي يقدمها البنك	(13 - 3)
85	أسعار الخدمات الحديثة في BEA	(14 - 3)
85	يبين كانت مرتفعة هل يؤثر على إقبالك مع البنك	(15 - 3)

فهرس الأشكال :

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
36	يوضح نسبة تواجد البطاقات البنكية في البنوك	(1 – 2)
37	يوضح مدى توفر أجهزة GAB على مستوى البنوك	(2 – 2)
37	يوضح مدى توفر أجهزة DAB	(3 – 2)
38	توفر نسبة TPV	(4 – 2)
54	طريقة الحصول على خدمة DAB و GAB	(5 – 2)
65	الهيكل التنظيمي العام لبنك الجزائر الخارجي	(1 – 3)
68	الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي " وكالة مستغانم "	(2 – 3)
73	يبين نسبة الذكور و إناث عمال البنك	(3 – 3)
74	نسب العمريّة لعمال محل الدراسة	(4 – 3)
75	دائرة نسبية تبين المستوى التعليمي الأفراد العينة	(5 – 3)
76	يبين سنوات العمل في البنوك	(6 – 3)
77	يبين نسب الدورات فيما يخص المعاملات الالكترونية	(7 – 3)
78	يبين استخدام الأفراد العينة للبطاقة الالكترونية	(8 – 3)
79	يبين اعتبار البطاقة البنكية حماية للأموال من سرقة	(9 – 3)
80	يبين وجود معوقات استخدام البطاقة الالكترونية	(10 – 3)
81	يبين حصول الأفراد على السيولة الكافية من السحب الآلي	(11 – 3)
82	يبين امتلاك أفراد العينة للبطاقة الالكترونية	(12 – 3)
83	يمثل سبب اختيار العملاء للبنك	(13 – 3)

مقدمة عامة

مقدمة عامة :

إن التطور التكنولوجي الكبير الذي شاهده حياة الإنسان عبر المراحل الزمنية المختلفة أدى إلى اختلاف الحياة من مرحلة إلى مرحلة وأهم ما سهره العالم هو التطور التكنولوجي المعلوماتي خاصة في العشرية الأخيرة حيث أصبحت التقنيات الحديثة جزء أساسيا في حياتنا لا يمكن الاستغناء عنه ، وذلك بالاعتماد على ما أنتجته التكنولوجيا وثروة المعلومات من وسائل الحديثة متطورة ، أدت إلى الاستغناء عن بعض الخدمات التقليدية بخدمات الكترونية اعتماد على تقنية المعلومات و الاتصال .

و أفاد الاقتصاد وكل ما يدخل في إطار المال والأعمال يعد عصب الحياة المعاصرة و القطاع المصرفي باعتباره قلب التعاملات الاقتصادية فان تأثيره بالتكنولوجيا الحديثة سيعود بنفع كبير على الاقتصاديات الوطنية يتزايد عمليات الاندماج بين البنوك العالمية و اشتداد المنافسة و الانتشار السريع لمفهوم البنوك الشاملة مما يساعد البنوك على تحسين و تنوع الخدمة و سرعة تقديمها خارج الحدود مع انخفاض تكلفتها فقد ارتفع في السنوات الأخيرة عدد البنوك المعتمدة على الوسائل الالكترونية و الوسائل الدفع الحديثة كالبطاقات البنكية بأنواعها مختلفة الشبكات الالكترونية الخ بإضافة إلى الاستخدام الواسع لشبكة الانترنت و التي أصبحت إلى قدر كبير من الأهمية في تسوية المعاملات المختلفة .

بالرغم من وجود مجموعة الدول التي شرعت في استعمال الوسائل الحديثة غير ان هناك بعض الدول لم تشرع في استعمال و استخدام هذه الوسائل و أن استخدامها بشكل صغير ونخص بالذكر الجزائر ، حيث يعتبر تجديد نظام الدفع فاعتمدت البنوك الجزائرية على التطوير بإدخال العديد من التقنيات الحديث و كانت وسائل الالكترونية من أهم التطورات التي اعتمدها البنوك في أعمالها .

الإشكالية :

في ظل التغير السريع الذي يميز النشاط الاقتصادي و المصرفي تسعى البنوك التجارية الجزائرية على التركيز على استغلال أنظمة الدفع الآلية الحديثة و من خلال ما سبق ذكره يمكننا طرح الإشكالية التالية :

✓ إلى أي مدى وصل استخدام وسائل الدفع الحديثة في المؤسسات المالية و البنكية الجزائرية ؟

و تقودنا هذه الإشكالية إلى طرح مجموعة من الأسئلة الفرعية التي سنحاول الإجابة عنها من خلال دراستنا للموضوع .

- كيف يمكن تقييم وسائل الدفع الحديثة؟
- ما هي العقبات و المخاطر التي تتعرض لها البنوك من خلال طرحها لوسائل الدفع الحديثة؟
- إلى أي درجة يقبل العملاء على التعامل بوسائل الدفع الحديثة في بنك الجزائري الخارجي؟

فرضيات الدراسة:

على ضوء ما تم طرحه من تساؤلات حول موضوع البحث و اما في تحقيق اهداف الدراسة تم وضع مجموعة من الفرضيات التي تسعى لاختيارها و هي على النحو التالي:

- تعتمد البنوك التجارية على تسوية معاملاتها بالاعتماد على وسائل الدفع الحديثة كالشيك الالكتروني.
- عدم مواكبة الجهاز المصرفي الجزائري لتطورات الراهنة في وسائل الدفع الحديثة .
- يتم التعامل بوسائل الدفع الحديثة بشكل شبه محتشم، إلا إنها بدأت تعرف ارتفاعا في الآونة الأخيرة.

اختيار الموضوع:

يرجع سبب اختيارنا لهذا الموضوع إلى جملة من الدوافع يمكن أن نوجزها في :

- ✓ استمرارية تطور وسائل الدفع الالكترونية.
- ✓ الرغبة في مواصلة و متابعة الموضوع لمعرفة آخر التطورات المتعلقة بوسائل الدفع الحديثة

أهداف الدراسة:

- محاولة تقييم وسائل الدفع الحديثة.
- إبراز أهمية استعمال وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية لمواكبة التطورات الحاصلة في المجال المصرفي
- محاولة معرفة أهم العوامل المساعدة على نجاح و انتشار وسائل الدفع الحديثة ،
- الوقوف على أنواع وسائل الدفع الحديثة .

أهمية الدراسة:

نظرا لتغيرات الهيكلية التي مرت بها وسائل الدفع من تقليدية إلى حديثة من جهة و استعمال أغلبية الدول المتقدمة بهذه الوسائل ذو أهمية كبيرة و ذلك لنتائج التي حققتها في جميع المجالات و كانت بمثابة البديل الأمثل في تسريع و تسهيل العمليات المصرفية كل هذا جعلنا نتعرض لهذا الموضوع و محاولة البحث فيه ضرورة حتمية إظهار مدى نجاحها و فعاليتها .

المنهج المتبع و الأدوات المستخدمة:

وفقا لإشكالية المطروحة سلفا و الفرضيات الموضوعية من خلالها اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي و منهج دراسة الحالة و ذلك من اجل الإلمام بالجوانب النظرية و التطبيقية للموضوع ، حيث يظهر المنهج الوصفي التحليلي من خلال التطرق إلى الطرح النظري لوسائل الدفع الحديثة و الدفع الالكترونية في البنوك التجارية .

أما منهج دراسة الحالة يظهر من خلال الدراسة الميدانية التي قسمنا بها في الوكالة البنكية و المتمثلة في البنك الخارجي الجزائري BEA و اعتمدنا في ذلك على أسلوب الاستبيان لجمع المعلومات عن آراء الموظفين بخصوص أهم التحديات التي تواجه وسائل الدفع الحديثة باستخدام برمجية SPSS لتحليل هذه الآراء .

حدود إطار الدراسة :

بالتأمل في عنوان الدراسة نجد انه يتكون من ثلاث أجزاء ، الأول و الثاني نظري نحاول من خلاله تسليط الضوء على الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة و البنوك التجارية أما الجزء الثالث

فهو تطبيقي عبارة عن استبيان موجه لعينة من الموظفين بالوكالة البنكية BEA خلال عام 2018-2019 .

الدراسات السابقة:

دراسة سماح شعبور، وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر- واقع وتحديات- مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2016.

مخاطر وسائل الدفع الالكتروني والتي ظهرت بنسبة عالية وتنتج عن استخدام وسائل الدفع الالكتروني.

إن البطاقات البنكية لم ترق إلى أي نجاح منتظر، ويتجسد هذا على أرضية الواقع بالعدد القليل من المستعملين لهذه البطاقات.

هيكل البحث :

من اجل معالجة هذا البحث قمنا بتقسيمه إلى ثلاثة فصول ، يمكن تبيان مضمونها كما يلي :

تناولنا في الفصل الأول : الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة ، بنشأتها و مفهومها و العوامل المؤدية إلى تطورها ، خصائص و أنواع وسائل الدفع الحديثة، و تقييم وسائل الدفع و مزايا التي تحققها و العيوب التي تنج عنها مع ذكر سبل الرقابة و حماية وسائل الدفع .

أما الفصل الثاني : خلفية نظرية لوسائل الدفع الالكترونية في البنوك التجارية في بداية تعرفنا على ماهية البنوك التجارية ووظائفها و أنواعها كما تعرضنا فيه إلى واقع الاستعمال ووسائل الدفع و مدى استغلال هذه الوسائل في إنماء المعاملات البنكية مع التطرق إلى تكنولوجيا المستخدمة في البنوك و عوامل المعرقة لوسائل الدفع الالكتروني .

أما الفصل الثالث : هو عبارة عن دراسة ميدانية قمنا بها فبالبنك الخارجي الجزائري BEA ، و ذلك بالاعتماد على أسلوب الاستبيان لجمع المعلومات عن آراء الموظفين بخصوص أهم التحديات التي تواجه وسائل الدفع الحديثة في البنك محل الدراسة.

الصعوبات:

واجهنا أثناء إعداد هذا البحث صعوبات منها:

- ضيق الوقت في إعداد المذكرة
- الالتزام بالتعليمات الادراية و هو ما أعاقنا عن إثراء الموضوع بشكل كافي .
- عدم توفر المراجع المتخصصة و المرتبطة بالموضوع مباشرة .
- بالإضافة إلى عدم الاهتمام و اللامبالاة من طرف موظفي البنوك.

الفصل الاول

الفصل الأول : الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة

تمهيد :

يلعب التطور التكنولوجي دورا حيويا في حياة البشر وتمتد آثار هذا التطور إلى كافة مناحي الحياة الاقتصادية والقانونية والاجتماعية والثقافية ولقد ظهرت في أواخر القرن العشرين مجموعات من ظواهر المختلفة التي افرزها التقدم التكنولوجي مثل وسائل الدفع الحديثة والنقود الالكترونية .

ولقد استمدت الحركة المصرفية حديثا تطورا كبيرا وكان من أهم شواهد هذا التطور السماح لعملاء المصارف بإجراء عمليات الشراء والبيع من خلال شبكة الاتصالات الانترنت وذلك باستخدام وسائل الدفع الالكترونية التي تنتجها هذه البنوك .

المبحث الأول : ماهية وسائل الدفع الحديثة

يعتبر نظام وسائل الدفع الآي الاقتصادي مؤشرا عن مد سيره وعمله ، وهو ما جعل البنوك في مختلف دول العالم تدرك بان التطوير وتحديث وسائل الدفع أولية وهذا لان وسائل الدفع التقليدية لم تعد فعالة في عصر يتطلب السرعة في معالجة المعاملات و الصفقات ولقد سمح تطور التكنولوجيا بخلق وسائل دفع الكترونية غير مكلفة و مجردة من الطابع المادي .

المطلب الأول : نشأة و تطور وسائل الدفع الحديثة

في ظل انتشار التجارة الالكترونية أصبح من الضروري ابتكار وسائل دفع حديثة تمثلت في وسائل دفع الكترونية التي سنتطرق في هذا مطلب إلى إعطاء نظرة على تطورها و نشأتها ثم التطرق إلى تعريفها¹.

يعود ظهور الصيرفة الالكترونية إلى السبعينيات من القرن العشرين عندما بدأت البنوك باستخدام الهاتف لعرض خدماتها و بعد ظهور التكنولوجيا الانترنت في نهاية الثمانينات بدأت البنوك في عرض عماليتها باستخدامها و في سنة " 1955 " أنجزت الشركة الأمريكية أول برنامج يسمح بدخول مواقع الواب أما أول بنك استفاد من هذه التقنية فهو " SFNB " وهو بنك أمريكي .

وقد مدت وسائل الدفع الحديثة في تطورها سبعة مراحل :

- 1- المرحلة الأولى : تتعلق بالنشأة الأولى للنقود الالكترونية التي انطلقت من التجارة إلى المصارف و كان ذلك أول مرة سنة " 1914 " وضعت أول بطاقة من قطعة معدنية كرمز للعلاقة بين وحدة تجارية و عملائها الأكثر ثقة و تميزا ثم تلتها بطاقة سنة " 1918 " لكن البطاقة الحديثة لم تظهر إلا سنة " 1936 " .
- 2- المرحلة الثانية : ظهور البطاقة البنكية حيث ظهرت أول بطاقة ائتمان مصرفية سنة " 1947 " من طرف بنك falatabuch national Bank ، و عرفت المنظمة العربية أولى البطاقات المصرفية سنة " 1981 " في مصر من طرف " البنك العربي الإفريقي " .

¹ - عبد القادر بحيح ، الشامل لتقنيات أعمال البنوك ، دار الخلدونية ، الجزائر ، 2013 ، ص 234 .

3- المرحلة الثانية في هذه المرحلة ظهرت منظمات دولية راعية للبطاقات ، حيث ظهرت في الولايات المتحدة الأمريكية ، شبكتان دوليتان لمعالجة المعاملات التي تتم باستخدام البطاقات البنكية (كإدارة عمليات المقاصة و التحويلات) ¹.

المطلب الثاني : تعريف وسائل الدفع الحديثة

وردت تعريفات عدة الأنظمة الدفع الالكتروني بتمحور معظمها مما حول طبيعة عملية الدفع بالمقارنة مع طبيعة الدفع في النظام التقليدي ، من هنا فنظم الدفع الالكترونية يمكن تعريفها بأنها :

- **التعريف الأول :** النظم التي تمكن المتعاملين بتطبيقات التجارة الالكترونية من التبادل المالي الكترونيا ، بدلا من استخدام النقود المعدنية و الورقية و او الشبكات الورقية ، حيث يقوم البائعون عن طريق الانترنت بتوفير طرق سهلة و سريعة و آمنة للحصول على أثمان منتجاتهم من الزبائن .

- **التعريف الثاني :** نظام الدفع الالكتروني هو نظام دفع على تقنيات الكترونية ، زائد تقنيات الإعلام الآلي التي تستعمل لغرض صناعة نظام الدفع الالكتروني ، من خلال تحصيل قيم وسائل الدفع التي تم ضبطها ، عن طريق تطوير المبادلات البنكية عبر سند معلوماتي بدل سند ورقي .

- **التعريف الثالث :** هو نقد عالمي بمعنى لا حدود له و قاعدته الأساسية تتمثل في الانترنت بشكل عام يسمى أحيانا نقد رقمي تم تطويره ليسمح للبائعين و المشترين عبر الانترنت أن يعقد صفقاتهم ضمن الفضاء السبراني عبر الشبكة العالمية ².

و من خلال التعريفات السابقة يمكن إعطاء تعريف شامل لنظام الدفع الالكتروني :

نظام الدفع الالكتروني هو مجموعة الوسائل و التقنيات الالكترونية التي تسمح بتحويل الأموال بشكل مستمر و امن و ذلك لتسديد دين ما على السلع و الخدمات ، بصفة تعطى العلاقة المباشرة بين المدين و الدائن .

¹ - عبد القادر بحيح ، مرجع سبق ذكره ، ص 236.

² - محمد عبد حسين الطائي ، التجارة الالكترونية ، ط 1 ، دار الثقافة للنشر و توزيع ، عمان ، 2010 ، ص 178 .

المطلب الثالث : العوامل المؤدية إلى تطوير وسائل الدفع الحديثة

لقد تعددت العوامل التي ساعدت على تطور وسائل الدفع وتحويلها من الشكل التقليدي الى أشكال أخرى تؤدي نفس الوظيفة لكن بطرف مختلفة أكثر تطورا ، وهام هذه العوامل نذكر منها ما يلي :¹

اولا : تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية

قضي ظهور وسائل الدفع التقليدية على الكثير من المشاكل الناجمة عن حمل النقود ، إلى السرقة و الضياع و ثقل عن حملها إن كانت بمبالغ كبيرة ، فأصبحت بذلك بديلة عن النقود ، و بالتالي سهلت الكثير من العمليات خاصة منها التجارية .

ولذلك أصبح الإحساس بالأمان الذي عرفته وسائل الدفع التقليدية بمرور الوقت مرتفع جدا إلا أن لهذه الوسائل مشاكل كثيرة و منها :

- 1- انعدام الملائمات : فالحاجة إلى الوجود الشخصي سواء شخصا أو عبر التلفون لكلا الطرفين بقيد الحرية المعاملية ، و بالنسبة للعملاء يترجم إلى تأخير اقتناء المنتج أو الخدمات و ينتج عنه تكلفة أعلى و بالنسبة للبائع يعطي ذلك خسارة في الإيرادات نتيجة انخفاض المبيعات او فقدانها .
- 2- عدم إجراءات المدفوعات في الوقت الحقيقي : لا تتم المدفوعات التقليدية في الوقت الحقيقي ، و يتوقف التأخير في التحقق الفصلي على نوعية السداد في المدفوعات بالشيكات مثلا تستغرق ما يصل إلى أسبوع .
- 3- ارتفاع تكلفة المدفوعات : و اكبر مثال يواجهه المجتمع فيما يخص وسائل الدفع التقليدية ، و هو مشكل الشيكات بدون رصيد حيث أصبحت مشكلة اجتماعية بسبب الانتشار الواسع لها .²

¹ - طاهر لطرش ، تقنيات البنوك ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الطبعة السابعة ، الجزائر ، 2010 ، ص 31 .
² - صلح الياس ، وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة ، المتلقي العلمي الدولي الراجع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية .

ثانيا : استخدام شبكة الانترنت في المجال المصرفي

كان التطور التكنولوجي في مجال الاتصال الفضل في حدوث ثورة في المعاملات المصرفية ، من خلال شبكة الانترنت خاصة بظهور شبكة الويب العالمية (www.would wide web) ، حدث ما يشبه الميلاء الجديد للانترنت حيث أمكن توحيد الشكل الخارجي لجميع التطبيقات و المواقع على الانترنت مما أتاح للمستخدم أو المبرمج البسيط في أي مكان بالعالم أن يقوم بتطوير موقع الكتروني . وقد أتاح انتشار استخدامات الانترنت للبنوك و سمح لعملائها بقضاء أشغالهم دون الحاجة لتعامل مع الموظفين أو الانتظار لساعات طويلة جل القضاء مصلحة مصرفية ، و ذلك من خلال خدمات المصرف المنزلي (bank in home) حيث تم إنشاء مقر لها على الانترنت بدلا من مقر العقاري و من ثم يسهل على العميل التعامل مع البنك عبر الانترنت و هو في منزله و إجراء كل العمليات المصرفية .

ثالثا : توجه نحو التجارة الالكترونية

إن انتشار التجارة الالكترونية عبر وسائل الإعلام و الانترنت ساهمت في إيجاد بيئة النظيفة لصناعات و سلع و خدمات و التجارة الالكترونية تسعى إلى تبادل المعلومات عبر المنظمات الحكومية و منظمات الأعمال الخاصة و العامة بنية تخفيض تكلفة النقل و تخفيض الآثار السلبية و تعظيم عولة الشركات و من الدوافع التي أدت إلى ظهور التجارة الالكترونية هي :

- **تسيير المعاملات التجارية :** سمحت التجارة الالكترونية بدمج و اختزال جزء كبير من المراحل المختلفة الداخلية و بصفة عادية في المعاملات التجارية بين البائع و المشتري ، فضرورة التسيير الفعال و الناجح يشكل بالنسبة للمؤسسات و إحدى من الاهتمامات الأساسية الدافعة للتجارة الالكترونية .
- **الفعالية التجارية :** الرغبة في الوصول إلى مستوى عال من النجاحات في الإنتاج و التوزيع يشكل كذلك دافعا مهما ، يمكن التجارة الالكترونية من إنتاج معلومات بالإمكان حجزها و حفظها بطريقة آلية .

- تطوير أسواق جديدة : اعتمدت المؤسسات موقفا أكثر فعالية وأكثر مراعاة لتطوير التجارة الالكترونية عن طريق إيجاد منافذ و أسواق تجارية جديدة .¹

رابعا : الاستفادة من وسائل الأمان عبر شبكة الانترنت

تتميز وسائل الدفع الالكترونية عن الوسائل التقليدية بالاستفادة من وسائل الأمان المبتكرة حديثا لاستعمالها عبر شبكة الانترنت وخاصة الإضفاء الثقة على المعاملات المصرفية و التجارية التي تتم عبر هذه الشبكة و التي تكون وسائل الدفع الالكترونية طرفا فيها و قد كان انتشار تجارة الالكترونية سببا كافيا لابتكار مثل هذه الوسائل .²

خامسا : ظهور منظمات و مؤسسات مالية عالمية في مجال المدفوعات

من بين العوامل المساهمة في انتشار وسائل الدفع الالكترونية ظهور منظمات و مؤسسات عالمية أصبحت زائدة في إنتاج و تسويق هذه الوسائل لمختلف بلدان العالم و الجهات المصدرة لبطاقات و التي تعد أشهر وسائل الدفع الالكترونية يمكن تقسيمها كما يلي :

- المنظمات العالمية المصدرة للبطاقات : لا تعتبر مؤسسة مالية و إنما بمثابة نادي حيث تملك كل منظمة العلامات التجارية للبطاقات الخاصة بها لكنها لا تقوم بإصدار بنفسها و إنما تمنح تراخيص بإصدارها للمصارف ، و أشهر هذه المنظمات هي شكتي الفيزا كارد و الماستر كارد و يطلق عليها اسم راعي البطاقة .
- المؤسسات المالية العالمية : وهي التي تشرف على عملية إصدار البطاقات المصرفية دون ضرورة منح تراخيص الإصدار أي مصرف و من أشهرها : اميركان اسبريس ، لديفرز كليب مؤسسات تجارية كبرى GCB.³

¹ - الطاهر لطرش ، مرجع سبق ذكره ، ص 33.

² - بارش أسيان وسائل الدفع الالكترونية و مدى تطبيقها في الجزائر ، مذكرة مكملة نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية ، جامعة ام البواقي ، 2012 ، 2013 ، ص 43 .

³ - بارش أسيا ، مرجع سبق ذكره ، ص 45 .

المبحث الثاني : خصائص وأنواع وسائل الدفع الحديثة

كانت التجارة الالكترونية حديثة النشأة من أهم الأسباب التي أدت إلى استخدام وسائل الدفع الحديثة (الالكترونية) واحل للمشاكل والعراقيل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية و بالفعل تمكنت الوسائل الحديثة من الانتشار بسرعة وقد ساعد في ذلك المجهودات الكبيرة المبذولة من طرف البنوك جذب اكبر عدد ممكن من العملاء و جعلهم يختبرون فعالية ومزايا هذه الوسائل حديثة نشأة .

المطلب الأول : أهمية الوسائل الدفع الحديثة

النقود هي الوسيلة الرئيسية لتسوية المعاملات المالية ، ولما كان التعامل يتم بوسائل الدفع التقليدية لكن هذه الوسائل تصلح في تسهيل التعامل الذي يتم عن بعد في بيئة غير مادية من هنا تظهر أهمية ابتكار وسائل سداد تتفق مع طبيعة التجارة الالكترونية .

تلعب بطاقات الدفع دورا كبير في سيرورة التعامل في البنوك التجارية يمكن تبيان ذلك من خلال العناصر التالية :

- أ. التسهيل من عملية التبادل و تختصر الوقت والمسافة .
- ب. عنى الأفراد من حمل مبالغ كبيرة و التي تكون معرضة لمخاطر السرقة و الضياع ألاستخدامها في شراء معظم احتياجاتهم .
- ج. تفتح المجال أمام زيادة توسيع و انتشار التجارة الالكترونية .

المطلب الثاني : خصائص وسائل الدفع الحديثة

ما زاد من أهمية وسائل الدفع الالكترونية ، الخصائص التي تميزها عن وسائل الدفع التقليدية و التي يمكن تلخيصها فيما يلي¹ :

- 1- يتسم الالكتروني بالطبيعة الدولية : أي أنها وسيلة مقبولة من جميع الدول .
- 2- يتم الدفع باستخدام النقود الالكترونية : وهي قيمة نقدية تنظيها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تعيش على إدارة عملية التبادل

¹ - د . احمد محمد غنيم ، إدارة البنوك تقليدية الماضي و الكترونية المستقبل ، الطبعة الأولى ، دار النشر مكتبة العصرية ، جامعة المنصورة ، ص 99 .

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

4- يتم الدفع الالكتروني بأحد الأسلوبين :

أ- من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض ، ومن ثم الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود ، ولا يمكن تسوية المعلومات الأخرى عليها إلا بهذه الطريقة ويشبه ذلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوع مقدما .

ب- من خلال بطاقات البنكية العادية حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقا لذا الغرض ، بل إذ مبالغ التي يتم سحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أي معاملة مالية .

5- يتم الدفع الالكتروني من خلال نوعين من الشيكات :

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

ب- شبكة عام، حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة ، وهذه الخصائص بالتأكيد تسمح بتقليل وتخفيض تكاليف العمليات التجارية ، إضافة إلى أنها تنظم الوقت ، علاوة على تحسين إدارة ألتقد و الشراكة التجارية بين الممولين والعملاء .

المطلب الثالث : أنواع وسائل الدفع الحديثة

(1) البطاقات البنكية (بطاقات الائتمان) cvéditacavde :

وهي بطاقات خاصة تصدرها البنوك و المؤسسات المالية الأخرى لعملائها بوصفها خدمة إضافية ، وهي عبارة عن بطاقات مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته ، أو في أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات¹ .

¹ - احمد محمد غنيم ، إدارة البنوك التقليدية الماضي و الالكترونية المستقبل ، مرجع نفسه ، ص 102 .

كما يمكن تعريفها على أنها بطاقة بخصوصيات قانونية تصدرها البنوك أو الجهات الأخرى المؤهلة قانوناً ، كخدمة مميزة لزبائنها بحيث يتمكن هؤلاء من تمريرها عبر الأجهزة الالكترونية من اجل تحقيق جملة من الأهداف ، في المقابل تتحصل الجهات التي أصدرتها عوائد تتضمن رسوم أو فوائد و عمولات .

ومن الأمثلة عليها :

(1) بطاقة CIB : هي أداة للدفع بين البنوك المحلية تتيح لحاملها السحب طوال أيام الأسبوع و طول اليوم .

وهناك نوعان من بطاقة CIB وهما :

- بطاقة كلاسيكية CIB : هي بطاقة سحب يصدرها البنك للموظفين متوسطي الدخل الشهري الذي يتجاوز 19.999 دج .
- بطاقة الذهبية CIB : هي بطاقة يصدرها البنك لكبار المسؤولين و الموظفين الذين يتجاوز أجرهم 40000 دج .

(2) بطاقات الذكية smactacarde :

البطاقة الذكية هي عبارة عن بطاقة مزودة بشريحة كمبيوتر على وجهيها بحيث تكون قادرة على حفظ معلومات أكثر من بطاقات الاعتماد العادية و المزودة بشريط مغناطيسي لحفظ معلومات بسيطة عليه .

و تتميز هذه البطاقات بعدد من المزايا منها :

إمكانية الاستخدام تبعاً لرغبة الزبون بوصفها بطاقة ائتمان أو بطاقة خصم فوري و سهولة إدارتها المصرفية ، و أمان الاستخدام لوجود ضوابط أمنية محكمة فيها ، كما أنها تتمتع بإمكانية التحويل من رصيد بطاقة أخرى و هذا من خلال أجهزة الصراف الآلي أو أجهزة الهاتف العادي أو المحمول .

(3) النقود الالكترونية E. CASH :

قبل عرض تعريف موحد للنقود الالكترونية ، لا بد من تأكيد على الحقيقة التالية يوجد اتجاهات مختلفات حول النقود الالكترونية هي نفسها وسائل الدفع الالكترونية ، اياي أن النقود الالكترونية هي مرادف لوسائل الدفع الحديثة لذلك هذا الاتجاه يعتبر مثلاً الشيك الالكتروني و الكمبيالة الالكترونية ، بينما الاتجاه الثاني يعتبر أن النقود الالكترونية هي إحدى وسائل الدفع الالكترونية مثلما مثل الشيك الالكتروني و التحويل الالكتروني وغيرها من الوسائل .

- تعريف النقود الالكترونية :

النقود الالكترونية هي عبارة عن قيمة نقدية بعملة محددة تصدرها صورة بيانات الكترونية مخزنة على البطاقة ذكية أو قرص صلب بحيث يستطيع صاحبها نقل ملكيتها إلى من يشاء دون تدخل شخص آخر .

و النقد الالكتروني له مزايا انه مستقل و محمول و قابل للتجزئة و يوصف بأنه مستقل لأنه غير متعلق بأي شبكة أو جهاز تخزين ، و بهذا فان النقد الالكتروني هو فعلاً ليس عمله حرة التقويم ، فالنقد الالكتروني يجب أن يكون قادر على المرور بشفافية عبر الحدود الدولية و أن يحول أوتوماتيكياً إلى عمله دولة المتلقي و إمكانية حمل النقد الالكتروني ، معناه انه يجب أن يكون قابلاً للتحويل بين طرفين¹ .

(4) الأوراق التجارية الالكترونية :

في تعريفها يمكن أن نقول أن الأوراق التجارية الالكترونية لا تختلف عن مثيلتها التقليدية سوى أنها تتم معالجتها الكترونياً و على هذا نعرف بأنها محررات معالجة الكترونياً بصورة كلية أو جزئية تمثل حق موضوعية مبلغ من النقود و قابلة للتداول بالطرق التجارية و مستحقة الدفع لدى الاطلاع أو بعد اجل قصير و تقوم مقام النقود في الوفاء و من أمثلة الأوراق التجارية نذكر:²

- بطاقة AMEX: هي بطاقة الدفع تستخدم في الخارج لتسوية جميع المشتريات و تصدر هذه البطاقات البنكية مجموعة من المنظمات العالمية و المؤسسات المالية و التجارية

¹ - خضير مصباح الطيبي ، التجارة الالكترونية ، دار حامد للنشر و التوزيع ، عمان ، 2010 ، ص 136 .

² - محمد عبد الحسين الطائي ، مرجع سبق ذكره ، ص 187 .

مثل : فيزا VISA INTERNATIONAL و ماستر كارد MASER CARDE INTERNATIONAL
و امريكا اكسبريس AMERICAN EXPERESS¹.

الشكل (2 - 1) البطاقات البنكية بحسب وجهها و ظهرها²

رمز و هوية مصدر	الرمز البنكي
الرقاقة الالكترونية	حالة طاقة دولية
رقم البطاقة	رمز الشبكة الدولية في حالة بطاقة دولية
اسم و اللقب صاحب البطاقة	تاريخ نهاية الصلاحية

الشريط المغناطيسي	
خانة مخصصة للإمضاء صاحب	
عنوان البنك الصادر للبطاقة	
هام جدا في حالة سرقة أو ضياع أو استعمال غير ألقانوني للبطاقة يجب إبلاغ البنك و المصالح الأمنية بمثال فوري	

¹ - د . وسيم محمد الحداد ، الخدمات المصرفية الالكترونية ، طبعة الأولى ، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، عمان 2012 ، ص 180 .
² - فضيل فزاس ، لتقنيات محاضرات و تطبيقات ، الجزء الأول ، الطبعة الأولى ، مطبعة موساك رشيد ، الجزائر ، 2013 ، ص 259 .

المصدر: فضيل فارس ، مرجع نفسه ص 262 .

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

الشكل رقم (2_1) نموذج الشيك الإلكتروني



المصدر: جنای نجاة ، وسال الدفع الحديثة في البنوك التجارية ص 38 .

ب. السند الأمر الإلكتروني : لا يختلف تعريف السند الأمر الإلكتروني كورقة تجارية عن السند الأمر التقليدي ، بمعنى يحزر بداية في ورقة ثم يسلم للطرف الثاني وهو المستفيد والذي بدوره يقدمه للبناء الذي يتعامل معه من اجل معالجته بالصورة الالكترونية .

ج. الكمبيالة الالكترونية : صك معالج الكترونيا متفق عليه مسبقا وفقا لشكل معين يتضمن أمر من الساحب عن طريق مصرفه إلى بناء المسحوب عليه بدفع مبلغا معين في تاريخ معين أو قابل للتعين أو بمجرد الاطلاع الأمر المستفيد .

ويوجد للكمبيالة الالكترونية نوعين¹:

- الكمبيالة الالكترونية الورقية: وهي التي تصدر من البداية في شكل ورقة لأي كمبيالة تقليدية يتم معالجتها الكترونيا .

¹ - جنای نجاة ، وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية واقع و تحديات ، مذكرة ماجستير في علوم الاقتصادية ، جامعة قسنطينة ، 2016 ، 2012 ، ص 36 .

• الكميالة الالكترونية الممغنطة : و فيها يقتضي أي دور للورق و تصدر من البداية على دعامة ممغنطة .

5- أهمية عملية التحويلات الالكترونية للأموال : و تتمثل أهميتها فيما يلي:

1. تنظيم الدفعات : يكفل الاتفاق على وقت الاقتراع و تسديد قيمة التحويلات المالية و تنظم عمليات الدفع.

2. تسير العمل : ألغت عملية المقصاة الآلية حاجة العميل و تاجر إلى زيادة البناء الإيداع قيمة التحويلات المالية مما يعني تسير الأمر و رفع فعالية نظام العمل.

3. للسلامة و الأمن : أزال المقصاة الآلية و التحويلات المالية الالكترونية الخوف من سرقة الشبكات الورقية و الحاجة إلى تناقل الأموال السائلة .

4. تحسين التحفظ النقدي : رفع انجاز التحويلات المالية الالكترونية موثقة التحفظ النقدي و سرعة تناقل النقد .

المبحث الثالث : تقييم وسائل الدفع الحديثة و سبل الحماية اللازمة

ظهرت وسائل الدفع الالكترونية لنتيجة للتطور التكنولوجي ، و كحل لمشاكل و عراقيل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية ، إلا انه هناك عوائق تحد من نجاح هذه الوسائل و سنفصل في هذا المبحث العوامل المساعدة على نجاح و انتشار وسائل الدفع الحديثة و إعطاء تقييم لها .

المطلب الأول : مزايا وسائل الدفع الحديثة

إن الانتشار الواسع لوسائل الدفع الحديثة يترجم المزايا إلى العملاء ، فلهذا الأنظمة ايجابية و خصائص تميزها عن الوسائل التقليدية و تجعل البعض ي فضلها عنها ، هذا لا يعني أنها لا تخلوا من العيوب و هناك عدة عوامل أدت إلى نجاح و انتشار وسائل الدفع الحديثة .

الفرع الأول : مزايا وسائل الدفع الحديثة

تتميز وسائل الدفع الحديثة بعدة مزايا و التي يمكن تلخيصها كما يلي :

1- البطاقة البنكية : للبطاقات البنكية مزايا عديدة لكل من حاملها و التاجر ،

و مصدرها و للمجتمع و سوف نعرض هذه المزايا كما يلي :¹

أ. بالنسبة لحاملها : توفر بطاقة الائتمان العجيج من المزايا التي تمنحها لحاملها

و أهمها :

- ما تورره من سهولة و يسر استخدامها .
- توفر حد كبير من الأمان و إذا تمت مقارنتها مع النقود الورقية .
- استعمالها يحد من العامل بالفواتير و الإيصالات مختلفة .
- تمنح لحاملها ائتماننا من الزمن و مخاطر سرقتها نقل على النقود الورقية .
- السماح لحاملها من الاقتراض الأجل سواء كان البنك أم الشركة المصدرة .
- كذلك يتمتع حاملها بفترة ائتمان مجاني يتراوح ما بين 21 و 11 يوم و ذلك بالإضافة إلى تخفيض حاجته إلى التعامل بالنقود و ما يتبع من راحته و من أخطارها و متابعتها .

¹ - يوسف مرزوق ، واقع وسائل الدفع الحديثة في الجزائر ، مذكرة الماستر في العلوم الاقتصادية ، جامعة سعيدة ، 2016 ، 2017 ، ص 59 .

- ب. بالنسبة لمصدر الطاقة : يجني مصدر الطاقة عدة مزايا منها :
- تعزيز الأرباح من خلال الفوائد والرسوم والغرامات .
 - إجبار المحلات التجارية على فتح حسابات لدى البنك لأن التاجر مضطر لذلك حتى تتحول الأموال لحسابه وبذلك تزداد سيولة البنك حيث لا تخرج الأموال من ترجع عليه كوديعة .
- ج. بالنسبة التاجر: يحقق التاجر الذي يقبل البطاقات حدا كبيرا من الأمان للحصول على حقوقه من الشركات المصدرة لهذه البطاقات .
- 2- البطاقة الذكية :¹
- أ. القدرة العالمية على تخزين المعلومات : تستطيع البطاقة اليوم احتواء ما بين (03 – 16) من المعلومات والقدرة على معالجتها مع توقع زيادة طاقتها في المستقبل نقابل الانخفاض المتواصل في تكلفتها .
- ب. تعدد مجالات الاستخدام : أي استعمالها كبطاقة صحية للمستهلك .
- ج. استخدام بطاقة الذكية : يمكن استخدام البطاقة الذكية كحافظة النقود الالكترونية وتفرع من النقود وهذه ميزة تنفريها .
- د. السرية والأمان : استخدامها تعتمد على الشرفة واعتماد البيانات إذ ينتج إجراء على مثل هذه المعلومات وإيصال المعلومات المالية في بيئة مضمونة داخل شبكة المعلومات .
- 3- النقود الالكترونية : للنقود الالكترونية عدة مزايا أهمها :
- أ. تكلفة تداولها زهيدة : تحويل النقود الالكترونية إلى الرقمية عبر الانترنت أو الشبكات الأخرى كثيرا .
- ب. لا تخضع للحدود : يمكن تحويلها من أي مكان إلى مكان آخر في العالم وفي أي وقت كان ، وذلك الاعتماد على الانترنت أو الشبكات التي تعترف بالحدود الجغرافية و السياسية .
- ج. بسيطة وسهلة الاستخدام : تشمل النقود الالكترونية التعاملات البنكية إلى حد كبير فهي تفي عن ملئ الاستثمارات وإجراء الاستعمالات البنكية عبر الهاتف .

¹ - نجاي نجا ، وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية واقع وتحديات ، مذكرة الماستر في العلوم الاقتصادية ، جامعة مسيلة ، 2016 - 2017 ، ص 44 .

4- الشيكات الالكترونية: ¹ هناك عدة مزايا للشيكات الالكترونية يمكن تخليصها فيما يلي:

- أ. يوفر التعامل بالشيكات حوالي 50 % من رسوم التشغيل بالمقارنة ببطاقات الائتمان مما يساهم في تخفيض النفقات التي يحملها المتعاملون بهذه الشيكات .
 - ب. تصرف الشيكات الالكترونية في دفع الصفقات الالكترونية بجميع أنواعها سواء كانت إدارية أو تجارية وبطريقة آمنة عبر البريد الالكتروني .
 - ج. تسوية المدفوعات من خلال الشيكات الالكترونية في 548 ساعة فقط بالمقارنة مع الشيكات العادية التي يتم تسويتها في وقت أطول من خلال غرفة المقاصة
- 5- المحافظ الالكترونية: ² وتتميز المحفظة الالكترونية في أنها:
- أ. سهولة الاستعمال (تقليص الحاجة لنقل القطع النقدية الصغيرة)
 - ب. تقليص خطر السرقة (في حالة احتواء المحفظة الالكترونية على رمز سري).
 - ج. إمكانية إجراء مدفوعات دون ضرورة امتلاك حساب بنكي .
 - د. سهولة الدفع من خلال عدة عملات (في حالة المحفظة الالكترونية متعددة العملات الصعبة) .

الفرع الثاني : عيوب وسائل الدفع الحديثة

تتمثل عيوب الدفع الالكتروني فيما يلي :

- 1- بالنسبة لحاملها :
 - زيادة الاتفاق و الاقتراض بما يتجاوز القدرة المالية .
 - عدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عليه وضع اسمه في القائمة السوداء .
- 2- بالنسبة للتاجر: من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل زيادة الاقتراض
 - قد تؤدي مخالف أو عدم التزامه بالشروط إلى انعفاء البنك التعامل معه و وضع اسمه في القائمة السوداء و ما يترتب على ذلك من صعوبات في ممارسة نشاطه التجاري .
- 3- بالنسبة لمصدرها: تتمثل أهم العيوب المرتبطة بمصدر البطاقة فيما يلي :

¹ - يوسف مرزوق ، مرجع سبق ذكره ، ص 64.

² - د . يوسف حسن يوسف ، البنوك الالكترونية ، طبعة الأولى ، المركزي لقومي للإصدارات القانونية ، القاهرة ، 2012 ، ص 27 .

- ازدياد عدد حاملي بطاقات الائتمان و احدهم فترة طويلة من لزمن تسديد الديون المترتبة عليهم إلى ارتفاع نسبة الديون المعدومة لدى البطاقة .
- خطر تعثر سداد حاملي بطاقة لديون مستحقة و تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها .

المطلب الثاني : مخاطر و جرائم وسائل الدفع الحديثة .

الفرع الأول : مخاطر وسائل الدفع الحديثة¹

لا تخلو الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة من خلال البنوك و المؤسسات المالية من العديد من المخاطر، نذكر منها :

- (1) المخاطر القانونية : قد يكون البنك ببعض العمليات البنكية خارج حدود البنك مما يتطلب منه أن يكون على علم و دراية بقوانين ذلك البلد و يضبط هذه العمليات من أعمال رقابية .
- (2) مخاطر السمعة : إذا ما واجه البنوك الالكترونية مشاكل في خدماته الالكترونية فقد يؤدي ذلك إلى فقدان الثقة بالبنوك المقدمة لهذه الخدمة .
- (3) مخاطر عمليات : إن طبيعة المعاملات المصرفية الالكترونية ينتج عنها تمديدات أمنية تأتي سواء من داخل النظام أو خارجه و على البنوك الالكترونية بالبنك المركز حيث أن النقود الالكترونية ستجعل من الصعب مراقبة تحديد الكتلة النقدية ، كذلك تداول عدة أشكال .

الفرع الثاني : جرائم وسائل الدفع الحديثة²

قد كان لظهور وسائل الدفع الحديثة عاملا مساهما في ظهور هذا النوع من الجرائم و التي يمكن تلخيصها فيما يلي :

- 1- انتحال شخصية الفرد : تتم عندما يستغل اللصوص بيانات (العنوان و تاريخ الميلاد و رقم الضمان الاجتماعي) لشخص ما على الشبكة الالكترونية ' شبكة الانترنت) اسوء استغلال من اجل الحصول على بطاقات بنكية ائتمانية .

¹ - يوسف حسن يوسف ، مرجع سبق ذكره ، ص 28 .

² - جلال عايد الشورة ، وسائل الدفع الالكتروني ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، مصدر 2008 ، ص 98 .

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

3- غسيل الأموال باستخدام البطاقات البنكية : غسيل الأموال يعني التصرف في النقود بطريقة تخطي مصدرها واصلها الحقيقي ، وهي عملية يلجا إليها التجار و مهربوا المخدرات لإخفاء وجود أو إخفاء مصدره غير مشروع ، يمكن استخدام هذه البطاقات في غسيل الأموال غير المشروعة وذلك بقيام شخص أو عدة الأشخاص بالحصول على عدة بطاقات من عدة بنوك ويتم تغطية المسحوبات النقدية أو البضاعة حساباتهم لدى البنوك في دولة أخرى وهي أموال أصلها غير مشروع .

4- السلب بالقوة الالكترونية : حيث يتم استخدام الحاسب في التلاعب بالمعلومات و ذلك بإدخال بيانات زائفة من جانب المتحايل باختلاف الدائنين لأجور يجب دفعها أو فواتير يجب سدادها ، وذلك عن اختلاف مدينين غير دقيقتين يجب عليهم سداد فواتير صادرة عن الحاسب ، أما المدين المتعدي عليه فلن يتمكن من إثبات كونه غير مدين لوجود فواتير معلوماتية و ماذا يستغل المتحايل طرف الدفع الآلية للحصول على أموال غير الشرعية .

مطلب الثالث : سبل الرقابة و الحماية لوسائل الدفع

يعتبر تأمين معاملات الدفع الالكتروني ذو أهمية بالغة وألوية حتمية في مجال التجارة الالكترونية و ذلك لحجم المعاملات الهائلة ، و قصد تأمين الدفع الالكتروني ظهرت آليات تأخذ أشكال مختلفة تتمثل فيما يلي :

اولا : الرقم السري أو الكلمات السرية

تعتبر الحماية بواسطة الرقم السري الإجراء المؤمن الأكثر استعمالا في المجال الرقمي في عصرنا الحالي ، و أول ما ظهر لحماية المعاملات البنكية من خلال أجهزة الصرف الآلية ، حيث تقوم فترة الرقم السري الخاص بالبطاقة و العميل الذي يجري التعريفات به بمجرد إدخال الرقم أو الكلمة السرية و السماح له بالقيام بالعمليات البنكية .

ثانيا : التوقيع الالكتروني

هو عبارة عن ملف صغير مكون من بعض الحروف والأرقام والرموز الالكترونية تصدر عن إحدى الجهات المتخصصة والمعترف بها حكومياً ودولياً ويطلق عليها اسم الشهادات الرقمية ، تخزن في هذا الملف جميع المعلومات وتاريخ ورقم الشهادة ومصدرها وللتوقيع الالكتروني أنواع نذكر منها :

أ. التوقيع المحصى : و منا يتم تزويد الوثيقة الالكترونية بتوقيع رقمي مشفر تقوم بتشخيص المستخدم " الموقع " الذي قام بالتوقيع ووقت التوقيع ومعلومات الشخص نفسه .

ب. التوقيع البيومتري : يعتمد التوقيع على الخواص الذاتية المميزة للإنسان ، كالبصمة الصوتية ، بصمة شبكة الصين وبصمة الأصبع ، كما يقوم على مميزات الشخصية في المظهر الخارجي للأداء ، كتحديد خط الإنسان بالاستناد إلى درجة سيلان القلم ، والضغط على القلم والاهتزازات الصادرة عن اليد أثناء الكتابة ، حيث يقوم الموقع في حالة استخدامه التوقيع قلم الكتروني يتم توصيله بجهاز الكمبيوتر ويبدأ الشخص بالتوقيع باستخدام القلم مما يسمح بتسجيل نمط حركات يد الشخص وأصابعه الذي تختل من شخص لآخر .

ثالثاً : التشفير¹:

يقصد بالتشفير القيام بمزج المعلومات الحقيقية بمعلومات وهمية ينتج عنها توليد معلومات جديدة لا يمكن معرفة المعلومات الحقيقية فيها دون معرفة طريقة التشفير المتبعة والمفتاح السري المستخدم في ذلك وهذا المفتاح يتم الاتفاق عليه بين طرفين عملية التراسل (المرسل والمستقبل) ويستخدمه كل طرف من اجل تغيير شكل البيانات الحقيقية عند الإرسال ، ويعيد البيانات إلى مضمونها الحقيقي من اجل تغيير بإزالة البيانات الوهمية عند الاستلام وهو ما يعرف بفك التشفير :

أ. القسم الأول : التشفير عن طريق مفتاح واحد (التشفير المتناظر) وهو استخدام مفتاح معين لعملية التشفير واستخدام نفس المفتاح لفك التشفير (symmetric key) .

ب. القسم الثاني : هو التشفير بمفتاح وفك التشفير بمفتاح اخر (التشفير غير المتناظر) هذا القسم يطلق عليه (asymmetric key) .

رابعاً : البرتوكولات المؤمنة للبيانات¹ :

¹ - محمد إبراهيم أبو الهيجاء ، عقود التجارة الالكترونية ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2011 ، ص 128 .

ومن البرامج و البرتوكولات المؤمنة للبيانات ما يلي :

أ. بروتوكول الطبقات الأمنية :

هو برنامج تشفير متخصص لنقل البيانات و المعلومات المشفرة بين جهازين عبر شبكة الانترنت بطريقة آمنة بحيث لا يمكن لأي شخص قراءتها غير المرسل و المستقبل ، و في نفس الوقت تكون التشفير فيها قوية و يصعب فكها .

ب. بروتوكول الحركات المالية الآمنة :

الغاية من هذا البرتوكول ضمان الحفاظ على امن البيانات خصوصياتها و سلامتها و التحقق من وصولها إلى الجهة المطلوبة أثناء إجراء الحركات المالية عبر شبكة مفتوحة مثل الانترنت ، يستخدم بروتوكول الحركات المالية الأمنية برمجيات تدعى برمجيات المحفظة الالكترونية ، تحتوي على رقم حامل البطاقة و الشهادة الرقمية التابعة له ، أما التاجر فتكون الحركات المالية عبر الانترنت .

ج. نظام الحماية 3DS :

يشكل نظام الحماية 3DS VISA 5 الذي قامت مؤسسة " فيزا " بتطويره و المصادق على استخدامه من قبلها ، بروتوكولا مبتكرا لتعزيز عمليات الدفع الالكتروني باستخدام البطاقات الائتمانية عبر الانترنت ، كما يعتبر هذا النظام تقنية متطورة تسمح بالتحقق من هو المستخدم من خلال نظم التشفير أس. أل (SSL) و مأخذ مير شانت سيرفري لتمير المعلومات و التأكد من هوية حامل البطاقة خلال عمليات الشراء التي تتم عبر الانترنت و يضمن هذا النظام الذي يعتمد على نموذج ثلاثي النطاق لحماية الكاملة للمعلومات خلال عمليات الدفع .

و يجمع نظام الدفع الذي يتبنى تقنية الحماية 3 دي . أس بين سهولة و مرونة التطبيق و يوفر الانتقال الآمن لتأصيل الحساب و تخفيض نسبة الأخطاء له مزايا من بينها زيادة ثقة العملاء و حجم المبيعات و قبول بطاقات الدفع على نحو أوسع من خلال تعزيز ثقة

¹ - محمد إبراهيم أبو الهيجاء ، مرجع سابق ، ص 132 .

التجار بالتعاملات المالية الدولية وتسهيل عمليات الاستيراد وتخفيض تكلفة المعاملات ،
ما يساهم في اعتماد المشابهة في كافة القطاعات .¹

خلاصة الفصل :

من خلال ما سبق نستخلص أن وسيلة الدفع هي تلك الوسيلة المقبولة اجتماعيا من اجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون ، ولقد سمح التطور التكنولوجي بغلق وسائل الدفع حديثة غير مكلفة نطت بقبول واسع ، فتعدد أشكال وسائل الدفع الالكترونية وتنوعها رابعا أساسا إلى تعدد أشكال المعاملات التجارية وأيضا يمثل أمان وسيلة الدفع عاملا أساسيا في اختبارها من جهة أخرى .

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

¹ - سعداوي خديجة ، وسائل الدفع الالكترونية الحديثة وتأثيرها على السياسة النقدية ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماسنر ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير ، جامعة المسيلة ، 2015 ، ص ص ، 48 – 49 .

الفصل الثاني

تمهيد :

إن التحولات التكنولوجية الحديثة في مجال الأجهزة و البرمجيات و الاتصالات أدت إلى فرض أشكال جديدة في المعاملات المرتبطة بالاقتصاد و المعلومات و من ابرز هذه الأشكال نجد التجارة الالكترونية و هي عبارة عن تنفيذ كل ما يتطلب بعمليات شراء و بيع السلع و الخدمات و المعلومات عبر شبكة الانترنت ، من خلال تبادل البيانات الكترونيا و كذا تعديها للحدود الزمنية و المكانية التي تفيد حركة المعاملات التجارية و لقد تأثر العمل المصرفي تأثرا عميقا بالتحولات التي شهدتها العالم في السنوات الأخيرة .

و أكثر ما يلفت الانتباه هو تأثير التكنولوجيا أدت إلى تنفيذ العمليات بالسرعة الفائقة على مدار يوم و أسبوع إضافة إلى تكلفتها المنخفضة ، كما أنها مكنت من تزويد الأسواق المالية بأساليب و أدوات لم يكن بإمكان التنظيم لما في الماضي من قبل علماء الاقتصاد .

و في ظل التحولات كان إلزاما على البنوك التجارية العمل على تكتيف خدماتها و وفق طرق و أساليب الكترونية و القيام بالعمليات التنموية التي تحتاج إلى تطوير وسائل الدفع بشكل ينسجم مع طبيعة التجارة الالكترونية

المبحث الأول : ماهية البنوك التجارية

تختلف البنوك من دولة إلى أخرى تبعا لنظام السياسي والاقتصادي ، ومدى تطور التعاملات الاقتصادية ، وما لها من أهمية في الاقتصاد والتجارية والدور الذي تلعبه في التنمية الاقتصادية .

المطلب الأول : تعريف البنوك التجارية

يوجد للبنك التجاري عدة تعريفات نذكر منها :

التعريف الأول : مؤسسة مالية تخضع للقوانين والتشريعات المصرفية وتهدف لتخفيض الربح من خلال نشاطها المصرفي والمتمثل في قبول الودائع وتقديم الخدمات ومنح الائتمان بشتى أنواعه .

التعريف الثاني : يعرف على انه مؤسسة تتعامل في الدين والائتمان من خلال الحصول على ديون من الغير ، تمثل التزامات عليه تظهر في جانب الخصوم من ميزانيته .

التعريف الثالث : هي مؤسسات وسطية وظيفتها الأساسية ، هي القبول من أصحاب الفوائض المالية وإعادة استخدامها في عمليات الاقتراض القصيرة الأجل لأصحاب العجز المالي¹ .

المطلب الثاني : أنواع وأهداف البنوك التجارية .

• الفرع الأول : يمكن تقسيم البنوك إلى خمسة أنواع هي :

1. البنوك ذات الفروع :

تعرف بالبنوك العامة وهي منظمات تأخذ شكل المساهمة وتقدم خدماتها المصرفية من خلال الفروع المنتشرة في كافة أنحاء البلاد ويتم بأسلوب لامركزية حيث يتدبر كل فرع شؤونه .

2. البنوك المحلية : يقتصر دور هذه البنوك على ممارسة نشاطها في منطقة جغرافية محددة ، قد تكون مدينة أو محافظة أو وطنية ولاية معينة ، وتتميز بصغر الحجم كما تقدم مجموعة من الخدمات التي ترتبط بالبيئة المحيطة .

¹ عطاء نعيم عبد القادر ، مفاهيم حديثة في إدارة البنوك ، مرجع سبق ، ص 20

3. البنوك الفردية (الخاصة) : هي المنشآت الصغيرة يملأها أفراد أو شركات أشخاص ، ويقتصر عملها في الغالب على منطقة صغيرة و تتميز عن باقي أنواع البنوك، بأنها تقتصر توظيف مواردها على أصول بالغة السيولة مثل الأوراق التجارية المخصصة و غير ذلك من الأصول القابلة لتحويل إلى نقود في وقت قصير و بدون خسائر.
 4. بنوك المجموعات : و هي أشبه بالشركات القابضة و التي تتولى إنشاء عدة بنوك أو شركات مالية لتملك معظم رأس مالها و تشرف على سياستها و تقوم بتوجيهها ، ولهذا النوع من البنوك طابع احتكاري، حيث أصبحت سمة من سمات العصر ، و قد انتشرت مثل هذه البنوك في الولايات المتحدة الأمريكية و دول غرب أوروبا .
 5. بنوك السلاسل : و هي بنوك تمارس نشاطها عن طريق فتح سلسلة ملائمة من الفروع ، تكون منفصلة عن بعضها البعض إداريا ، ويشرف عليها المركز الرئيسي الذي يتولى السياسات العامة لها¹ .
- الفرع الثاني : أهداف البنوك التجارية .

للبنوك التجارية أهداف هامة تميزها ، هذه الأهداف تكتسب أهميتها من خلال تأثرها الملموس على تشكيل السياسات الخاصة بالأنشطة الرئيسة التي تمارسها البنوك في قبول الودائع و تقديم القروض ، و تتمثل هذه الأهداف في :

1. الربحية : يسعى البنك إلى مؤسسة إلى تحقيق أكبر ربح ممكن لإرضاء المساهمين ، و هو ناتج عن الفرق بين الإيرادات الإجمالية أو النفقات الكلية للبنك و تحقيق إيرادات البنك نتيجة لعمليات الإقراض و الاستثمار و لهذا حتى يتمكن البنك من تحقيق الربحية لابد من تقليل نفقاته إلى أدنى حد ممكن لتحقيق أكبر إيراد ممكن .
2. تحقيق الأمان : يتسم رأس مال البنك التجاري بالأصفر و هذا يعني صغر حافة الأمان بالنسبة للمودعين الذين يعتمد البنك على أموالهم كمصدر للاستثمار فالبنك لا يستطيع أن يستوعب خسائر تزيد عن قيمة رأس المال فإذا زادت الخسائر عن ذلك فقد تلتهم جزء من أموال المودعين و بالتالي إعطاء إفلاس البنك .

¹ - شايف فؤاد ، تحديث وسائل الدفع في البنوك التجارية الجزائرية ، مذكرة مكملة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير ، جامعة ام البواقي ، 2011 / 2012 ، ص 13 .

3. توفير السيولة: بحيث ينبغي أن يكون البنك مستعدا للوفاء للودائع التي تستحق عند الطلب في أي لحظة و تلبية احتياجات المقترضين في الوقت المناسب و إذا لم تتوفر السيولة فهذا يؤثر على سمعة البنك (إفلاس)

المطلب الثالث: وظائف و خصائص البنوك

• الفرع الأول: وظائف البنوك.

تعددت وظائف البنوك التجارية و فيما لمتطلبات التطور في نشاط الاقتصاد مع مرور الزمن بحيث تتنافس البنوك فيما بينها من أجل تحقيق الربح و تحسين نوعية الخدمات المقدمة و خلق مركز استراتيجي هام و كذا تحقيق رضا الزبون و عموما تقدم وظائف منها:

(1) قبول الودائع بشتى أنواعها:

تعتبر الوظيفة أعلاه من أقدم الوظائف و أهمها إذ تمثل الودائع المورد الأساسي لقيام البنوك التجارية بنشاطها لذلك يطلق عليها اصطلاح بنوك الودائع.

(2) العمليات على السندات: تتخلص هذه العمليات بالدور الذي يقوم به البنك التجاري باسم زبائنه و عملائه في الأسواق المالية و بذلك تدخله في السوق كمشتري و كبائع الأسهم.

(3) عمليات على القروض: تعتبر عمليات القروض من أهم العمليات التي تقوم بها البنوك التجارية و تتخذ القروض القصيرة الأجل عدة أشكال:

أ. القروض النقدية: و تشمل التسبيقات من الخزينة و هي قروض لمدى قصير لسد الفارق بين النفقات و المداخيل الشهرية و كما يتعلق الأمر بالكشوف البنكية (حساب جاري سالب) الذي يمنحه البنك للمؤسسات التجارية.

ب. الخصم: يقوم البنك بخصم الأوراق التجارية المقدمة من طرف زبائنه.

ج. القرض بضمان أوراق مالية أو تجارية: يتعلق الأمر هنا القروض التي يعطيها البنك التجاري مقابل استلامه من المقترض.

د. القرض بالتوقيع : يقوم البنك التجاري بمنح القرض و لكن يفرض توقيعه أي يعطي ضمانه لصالح المقرض مقابل عمولة يدفعها هذا الأخير .

هـ. الاعتماد المستندي : يقدم الاعتماد المستندي ليتمكن من شراء سلع من مصدر أجنبي .

و. تقديم خدمات إلكترونية من خلال (ON LINE BANKING) : حيث يتيح البنك لعملائه القدرة على تنظيم و إدارة حساباتهم باستخدام الخدمات الإلكترونية عبر الانترنت .

ز. تقديم التسهيلات الائتمانية و الاستشارات للعملاء : إضافة إلى قيامها بالتوسط في عمليات بيع و شراء الأوراق المالية و حفظها و إتاحة الفرص للعملاء من خلال بيع و شراء العملات الأجنبية¹.

أما بخصوص وظائف المصرفي التجاري الحديثة

و انطلاقا مما سبق فإن المصرفي يسعى جاهدا إلى رفع رقم أعماله و إلى ضغط و ترشيد مصروفاته و أعبائه و محاولته إلى رفع رقم أعماله أدت إلى ابتداء خدمة جديدة يؤديها للمتعاملين معه و من أبرزها:

- 1- تقديم خدمات استشارية للمتعاملين معه
- 2- المساهمة في تمويل مشروعات التنمية
- 3- التحصيل و الدفع نيابة عن الغير
- 4- شراء و بيع الأوراق المالية و حفظها لحساب المتعاملين معه
- 5- إصدار خطابات الضمان
- 6- تأجير الخزائن الجديدة للجمهور
- 7- تحويل العملة للخارج
- 8- تحويل نفقات السفر و السياحة شركات المسافرين و الاعتمادات الشخصية

¹ - احمد محمد غنيم ، إدارة البنوك تقليدية الماضي و الالكترونية المستقبل ، دار النشر و التوزيع ، مصر ، الطبعة الأولى ، مصر ، 2006 ، ص 18 .

- 9- مجموعة من الأعمال تتم الأعمال السابقة منها .
- أ. دفع الحوالات للبرقية و البريدية الواردة
- ب. دفع الشيكات المحسوبة ت_ شراء الشيكات الأجنبية و شيكات المسافرين
- 10- إدارة الأعمال و الممتلكات للمتعاملين معه
- 11- البطاقة الائتمانية
- 12- خدمات الكمبيوتر
- وظيفة التوزيع : في المجتمعات ذات التخطيط الاقتصادي المركزي تم توزيع كافة الأموال
- أزمة إنتاج أو إعادة الإنتاج
- وظيفة الإشراف و الرقابة : تتولى المصارف في المجتمعات ذات التخطيط المركزي عملية توجيه الأموال المتداولة إلى استخداماتها المناسبة.¹

الفرع الثاني : خصائص البنوك التجارية

- يمكن دراسة خصائص البنوك من حيث حجم البنك و من حيث السوق الذي يخدمه من حيث التنظيمات الإدارية سنقوم بالتركيز في هذا البحث على الخصائص التي نراها أكثر دقة و شمولية
- (1) تتأثر البنوك التجارية برقابة البنك المركزي و لا تؤثر عليه : يمارس البنك المركزي رقابه على المصارف من خلال جهاز مكلف بذلك من حين إلى آخر² .
- (2) تتعدد البنوك التجارية و البنك المركزي واحد : تتعدد البنوك التجارية و تتنوع تبعاً لحاجات السوق الائتمانية في الوطن غير أن البنك المركزي يبقى واحد ، و تتعدد البنوك التجارية في الاقتصاديات الرأسمالية المعاصرة
- (3) تختلف النقود المصرفية عن النقود القانونية : تختلف النقود المصرفية التي تصدرها البنوك التجارية عن النقود التي يصدرها البنك المركزي
- (4) تسعى البنوك التجارية إلى الربح عكس البنك المركزي : تعتبر البنوك التجارية مشاريع رأسمالية، هدفها الأساسي تحقيق أكبر ممكن من الربح بأقل تكلفة ممكنة و هي غالباً ما تكون مملوكة من الأفراد أو الشركات.³

¹ - احمد محمد غنيم ، إدارة البنوك تقليدية الماضي و الالكترونية مستقبل ، مرجع سابق ، ص 19 .

² - سماحي أحكام ، وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية واقع التحديات ، مذكرة الماستر ، جامعة محمد بوضياف مسيلة ، سنة الجامعية 2016 2017 ، ص 11 .

³ - سماحي أحكام ، وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية واقع التحديات ، مرجع سابق ، ص 12 .

المبحث الثاني : واقع استعمال وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر .

شرعت الجزائر في العمل بالبطاقة البنكية منذ حوالي 10 سنوات من طرف البنوك و الهيئات مالية خاصة و عمومية .

المطلب الأول : مراحل تطبيق الدفع الإلكتروني في الجزائر .

تعتبر أول تجربة البنوك الجزائرية في مجال استخدام أدوات الدفع ، استعمال السحب الخاصة بالشباك الآلي البنكي GAB و الموزع الآلي البنكي DAB و تم ذلك على مراحل :

1. المرحلة الأولى : كانت تستعمل بطاقة السحب الآلي في الشباك الآلي البنكي و الموزع

الخاص بالبنك المصدر للبطاقة لا يستطيع حامل البطاقة السحب من جهاز بنك آخر.

2. المرحلة الثانية : خلال هذه المرحلة تم ربط الشبكة البنكية الجزائرية من خلال

استعمال SATIM التي تسمح بإمكانية السحب من أي موزع آلي للنقود سواء كان تابع لمصدر البطاقة أو لبنك آخر و بذلك حول SATIM بطاقة السحب العادية إلى بطاقة سحب بين البنوك CIB و عملها يشبه عمل غرفة المقاصة بالبنك المركزي في تسوية المعاملات المالية بين البنوك و لقد عملت على استثمار 3.6مليون أورو سنة 2003 لأجل تقليص دوران النقود السائلة و تعميم استعمال البطاقة البنكية في الجزائر ، حيث عملت زيادة عدد الموزع الآلي للنقود ، و كذا إقامة طرفيات دفع عند التجار (TERMINAUX) DE PAIEMENT و الأجل نفس الغرض تم عقد اتفاقية في شهر أفريل 2003 مع مؤسسات فرنسية مختصة في صنع طرفيات البطاقة SATIM بمبلغ 400.00 أورو ، و لقد مول هذا العقد من طرف البنوك المساهمة في SATIM و هي الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي (CNMA) و بنك البركة و لقد تم ربط إلى الموزعات الآلية للنقود الموجودة في الجزائر سنة 2003.¹

المطلب الثاني : مدي استعمال البطاقة البنكية في الجزائر .

¹ - سماح ميهوب ، الاتجاهات الحديثة في مجال الخدمات المصرفية ، مذكرة ماجستير ، جامعة منتوري قسنطينة ، السنة الجامعية

يطرح مدى استعمال البطاقة البنكية من قبل الجزائريين العديد من الرؤى و وجهات النظر فهناك من يحدد استعمالها نظرا لتسهيلات الكبيرة التي تقدمها أثناء عملية سحب الأموال في حيث لا يزال البعض الآخر متخوفا من استعمال البطاقة و يفضل استعمال الطرق التقليدية خاصة مع ظهور عدة مشاكل على مستوى الموزعات الآلية منها عدم توفر السيولة ، كل هذه الأسباب أدت إلى صعوبة ترسيخ نفسها في مجال التعاملات المصرفية.

و في نفس السياق " دعا محافظ بنك الجزائر محمد لكهاسي إلى تعامل أكبر بالصكوك و البطاقات البنكية سيما في المعاملات التجارية و العقارية ، و وضح خلال اجتماعه السنوي مع مدراء فروع و وكالات بنك الجزائر أن تحسن التداول النقدي سنة 2012 و في الثلاثي الأول من سنة 2013 لا ينبغي أن يغطي على فرصة و ضرورة تطوير أدوات الدفع غير النقدي على غرار صك و البطاقة البنكية .

و من خلال الدراسة الميدانية التي أجريتها في وكالات البنوك لفرع مستغانم عن مدى التعامل البطاقات البنكية و مدى توفر الأجهزة المستخدمة في توزيع الخدمة المعاصرة للعملاء وجدنا التالي:

الجدول رقم (2 - 1) بين البنوك التي تتوفر لديها البطاقات و الأجهزة الحديثة

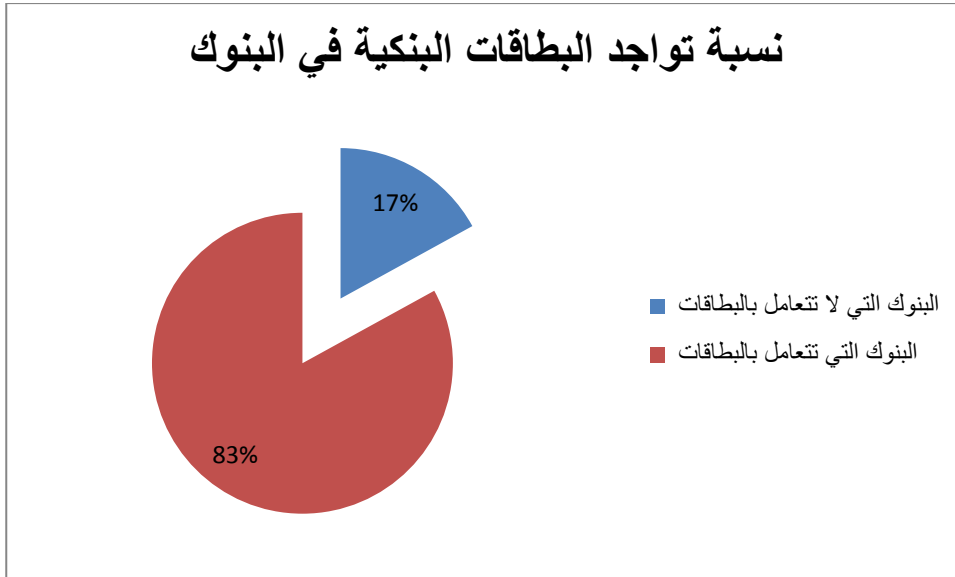
البنوك	البطاقات	GAB	DAB	TPV
CPA	X	X	-	X
BDL	X	X	-	-
CNEP	X	X	-	-
BADR	X	X	-	-
BNE	-	X	-	-
BEA	X	X	-	-

و من خلال هذا الجدول نتحصل على النسب التالية:

الجدول رقم (2 - 2): يبين نسبة تواجد البطاقات و الأجهزة الإلكترونية في البنوك

نسبة تواجدها بالوكالات	البطاقات
83%	GAB
67%	DAB
00%	TPV

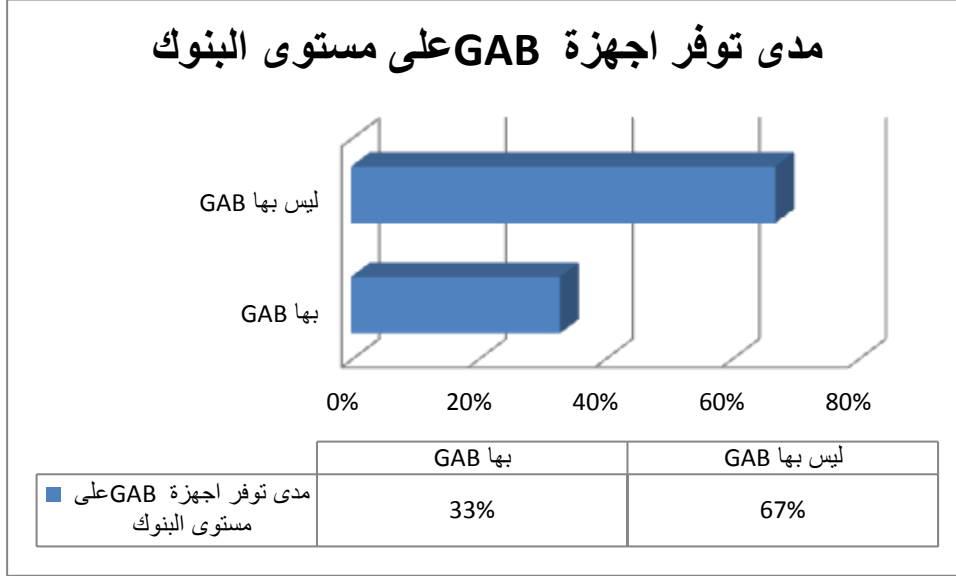
الشكل رقم (2 - 1): يوضح نسبة تواجد البطاقات البنكية في البنوك



المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات الجدول .

يتبين لنا من هذا الشكل أن نسبة 83% فقط من الوكالات هي التي تتعامل بالبطاقات أما النسبة المتبقية هي 17% فهي لا تتوفر لديها بطاقات ، فهي تكتفي في إتمام عملياتها عن ربط الأساليب التقليدية مثل استعمال الشيك الورقي¹.

الشكل رقم (2 - 2) : يوضح مدى توفر أجهزة GAB على مستوى البنوك .

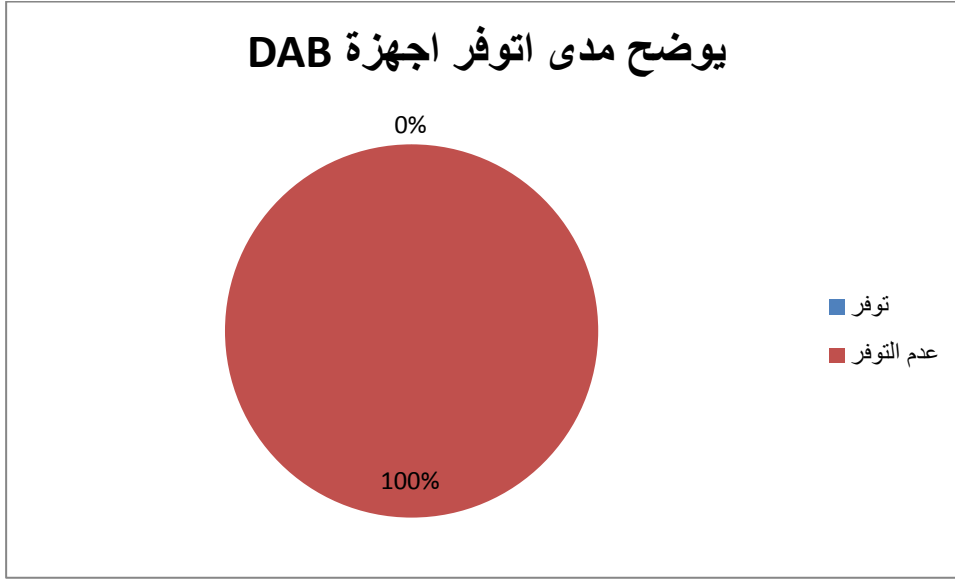


المصدر : من إعداد طالبة بناء على معطيات

من خلال هذا الشكل يتضح لنا أن نسبة 67 % فقط هي التي تمثل توفر أجهزة أل GAB على

مستوى البنوك المتواجدة في ولاية أم البواقي و منها ما هو معطل و ربما هذا السبب هو الذي يمكن الاستعمال القليل للبطاقات من طرف المواطنين .

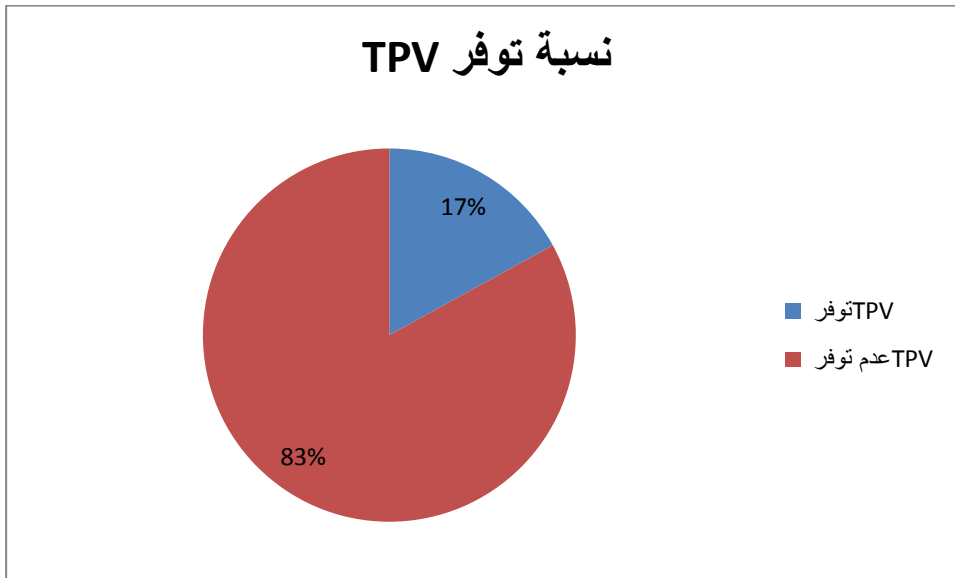
الشكل رقم (2 - 3) : يوضح مدى توفر أجهزة DAB .



المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات الجدول .

و من خلال هذا الشكل يتضح لنا أن توفر أجهزة DAB منعدمة في ولاية أم البواقي التي قمنا بدراسة حول وكالتنا¹.

الشكل (2 - 4) : نسبة توفر TPV .



المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات الجدول .

المطلب الثالث: أهم الخدمات المصرفية الالكترونية التي تقدمها البنوك الجزائرية

¹ - رشا أسيا ، وسائل الدفع الالكتروني و مدى تطبيقها في الجزائر ، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي ، 20 ، 2013 - ص ص ، 114 .
115 .

البنك	الخدمات المصرفية الالكترونية التي يقدمها
بنك الجزائر	<ul style="list-style-type: none"> - موقع HTTP/WWW.BANK-OF-ALGRIA.DZ - المقاصة الالكترونية
بنك الجزائر الخارجي	<ul style="list-style-type: none"> - المقاصة الالكترونية - بطاقة CIB : تمنح لعملاء البنك و الذين لهم متوسط الدخل لشهري لا يتجاوز 39.999 دينار جزائري . - بطاقة نفضال (بطاقات الوقود نفضال) : تسمح لك بدفع ثمن مشترياتك بكل سهولة مما يضمن الحصول على الوقود بالبطاقة . - بطاقة AMEX (أمريكيان اكسبريس) محفوظة لعملاء حساب البنك فيمكن من خلالها حيازة عملة قابلة للتحويل مقابل قيمة و هو ما يعادل و ما لا يقل عن 5 الآلاف دولار . - موقع بنك HTTP://WWW.BEA.DZ - LEE – DANKING خدمات مصرفية متنوعة عن الأرشيف الانترنت .
البنك الوطني الجزائري	<ul style="list-style-type: none"> - بطاقة CIB - موقع http://www.baa.dz - الصرف الآلي
بنك الفلاحة و التنمية الريفية	<ul style="list-style-type: none"> - بطاقة CIB : بطاقة وطنية خاصة صالحة فقط بالسحب داخل شبكة الجزائر فيما بين البنوك و هي تتيح لحاملها جعل السحوبات النقدية مكينات الصراف الآلي للبنوك . - بطاقة CIB - بطاقة BADR توفير - بطاقة CBR و هي خاصة بالسحب داخل الوطن فقط . - LEE – DANKING المصرفية الالكترونية عن طريق الانترنت لتحليل بيان حسابات الكشف عن الرصيد و التحويلات المالية الخاصة بالمؤسسات . - مقاصة الالكترونية . - موقع البنك http://www.badr.bank.dz - الصرف الآلي
بنك التنمية المحلية	<ul style="list-style-type: none"> - بطاقة فيزا الدولية - بطاقة CIB - دفتر حساب التوفير المجهز بمسار ممغنط و الذي يسمح للمسار

<p>الممغنط في دفتر التوفير بالقيام بعملية السحب بصفة دورية .</p> <ul style="list-style-type: none"> - تحويل مبالغ مالية كبيرة عبد نظام ARTS و هي يقوم بتنفيذ التحويلات في فترة لا تتجاوز 3 أيام بالإضافة إلى تأمين العمليات . - الموزع الآلي للأموال يحتوي بنك التنمية المحلية على عدد مهم من الموزعات الآلية الأموال و الذي يبلغ 134 وكالات بنك التنمية المحلية التي بحوزتها الموزع الآلي للأموال . - المونيغرام التحويل السريع للأموال من خارج الجزائر فهي شركة رائدة عالميا في خدمة تحويل الأموال الدولية و البنك يعمل مع شركات ذو جودة في أكثر توفير وسيلة أمنة و سريعة استقبال الأموال في جميع أنحاء العالم - موقع البنك http://www.bdl.dz/ - خدمات عن طريق الانترنت - الصرف الآلي 	
<ul style="list-style-type: none"> - CIB CLASSIC . - بطاقة GOLD و التي تسمح بقدر و اكبر على الدفع في مآمن من العديد من المتاجر و معاملة سريعة . - بطاقة VISA GOLD و التي تسمح بإجراء جميع العمليات المصرفية على العالم . - .VISA CLASSIC - MASTER CARD فالنسبة للمعاملات السلفية النقدية الخاصة بالعميل تقبل ال CPA ماستر كارد - الصراف الآلي . - موقع البنك http://www.cpa-bank-dz - خدمات عن طريق الانترنت . 	<p>القرض الشعبي الجزائري</p>
<ul style="list-style-type: none"> - بطاقة TIB . - خدمات عن طريق الانترنت - الصراف الآلي - موقع الصندوق http://www.cnephanque.dz/ar - 	<p>صندوق الوطني للتوفير و الاحتياط</p>
<ul style="list-style-type: none"> - موقع الصندوق http://www.cnma.dz/arabe/accuei.html 	<p>الصندوق الوطني</p>

-	للتعاون الفلاحي
- بطاقة السحب GAB : و هي متواجدة بشكلين أزرق و فضي . - ABCONLINE و المتاحة 24/24 سا و التي تسمح بإعراض و تحرير الأرصدة ، عرض و تحرير البيانات المصرفية مع تاريخ المعاملات .	بنك البركة الجزائر
- موقع البنك http://www.albarka-bank.com/fr/ - بطاقة سحب / دفع البركة TPA - بطاقة السحب ALBARAKA .	المؤسسة المصرفية العربية ABC
- موقع البنك http://www.natixis-com.natixis/jcms/jg/accve - خدمات مصرفية متعددة عن طريق الانترنت	بنك ناتكسيس
- بطاقة CIB - خدمات مصرفية الكترونية عن طريق الانترنت - الصراف الآلي . - موقع البنك http://www.societeherale.dz/	سوسنية جنرال الجزائر
- موقع البنك http://online.citibank.com/us/welcome	سي تي بنك الجزائر
- موقع البنك http://www.arabbank.dz/ar/ - بطاقة فيزا الدولية - الصراف الآلي - عربي اون لاين : خدمات مصرفية عبر الانترنت في أي زمان و من أي مكان - بطاقة CIB و التي يمكن العميل من السحب النقدي من أي صراف إلى يحمل شعار CIB و القيام بعمليات الشراء قيد فوائده ميدانية .	البنك العربي الجزائر
- MASTER CARD - الدولية VISA CARD - SUS BANK و التي تسمح للعميل اي يكشف عن رصيد حسابه عن طريق الهاتف . - بطاقة RIB و خاصة بالبنك الخليج - بطاقة CIB - الصراف الآلي - الانترنت عن طريق مصرفية الخدمات AGB ONLINE - موقع البنك http://www.ag.bank.com/	بنك خليج الجزائر
- موقع البنك HTTP://WWW.HOUSINGBANKDZ.COM/BANGUEONINE	بنك الاسكان

للجارة و التمويل الجزائر	- بطاقة CIB
فرانس بنك الجزائر	- موقع البنك http://www.farnsabank.com/english/payes/corpartehomepe.a spx - خدمات مصرفية عن طريق الانترنت
بنك سلام الجزائر	- موقع البنك http://www.alslamalgeria.com/ - بطاقة السلام للدفع و السحب - أجهزة الدفع الآلي TPE - أجهزة السحب الآلي GAB - السلام المباشر
اتش سي بي الجزائر	- موقع البنك http://www.algeraia.hsbc.com/ - خدمات مصرفية عن طريق الموقع. ²¹

المصدر: بلعياش اسماعيل حياة ، مشروع الصيرفة الالكترونية في الجزائر ن أبحاث

اقتصادية و إدارية العدد السادس عشر ديسمبر 2014 ، ص .

¹ - بلعياش بن اسماعيل حياة ، وشروع الصيرفة الالكترونية في الجزائر ، أبحاث اقتصادية و إدارية ، العدد السادس عشر ، ديسمبر 2014 ، ص 85 - 88 .

² - مصباح ميرايطي ، وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر ، مذكرة شهادة ماستر اكاديمي ، جامعة تبسة ، السنة الجامعية 2015 ، 2016 ، ص 78 .

المبحث الثالث: تكنولوجيا المستخدمة في البنوك و عوامل المعرقة لوسائل الدفع

الإلكتروني في الجزائر

إن التكنولوجيا المستخدمة في المصارف شركات التأمين اليوم متعددة و متنوعة و هي تختلف باختلاف أشكالها و تطبيقاتها أجهزة و معدات تكنولوجية ، شبكات ، تطبيقات أنظمة مختلفة (تقنيات تكنولوجية) .

مطلب الأول : تكنولوجيا الإعلام و الاتصال المستخدمة في البنوك و المؤسسات المالية

(1) نظام إدارة قواعد البيانات : إن اتخاذ قرارات مصرفية و تأمينية يتم الاعتماد على :

متخصصين محطات طرفية ، شبكات اتصال ، الحاسبات الآلية ، البرامج و قواعد البيانات ، قواعد البيانات العامة للبنك و مؤسسات التأمين ، قواعد البيانات الخارجية ، و قواعد البيانات الخاصة بالمديرين متخذي القرارات .
و تسمى نظام إدارة قاعدة البيانات MANAGEMENT SYSTEME BATA BASED نظام إدارة قواعد البيانات في المؤسسة المالية هو ذلك النظام الذي يشمل عملية إدخال و إرجاع و تنظيم مصادر المعلومات في البنك و المؤسسة المالية .

(2) نظام العميل الخادم : LE SYSTEME SERVEUR CLIENT : يستخدم مصطلح CLIENT)

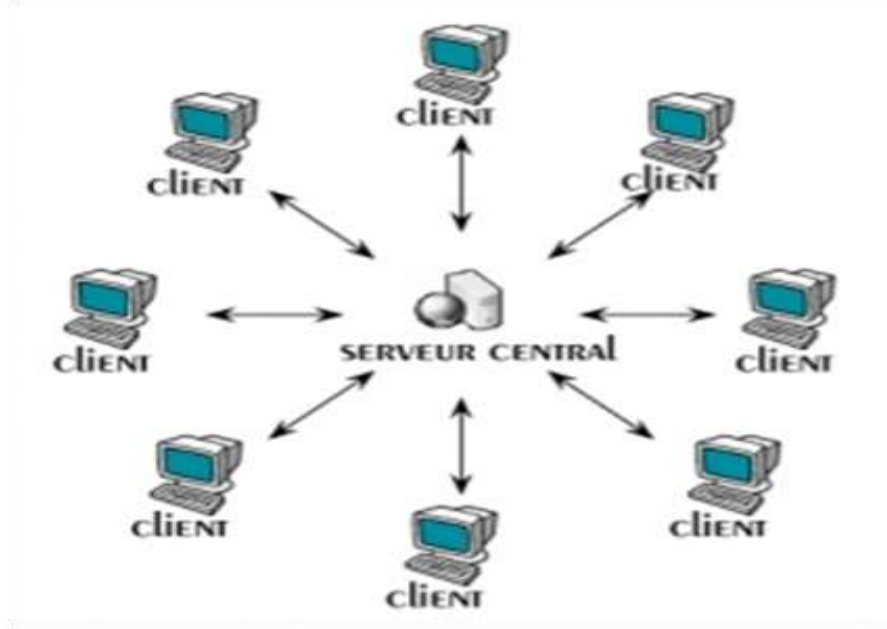
محطة، عميل ، زبون) في شبكات الاتصال المحلية للدلالة على محطة عمل تمتلك إمكانات المعالجات الخاصة مثل الحواسيب الشخصية PERSONNEL COMPUTER فنظام الخادم العميل هو نظام آلي تعمل فيه الحواسيب الشخصية أو محطات العمل عملاء تطلب خدمات من ملقمات (طبع ، ملفات ، قواعد ، بيانات) ملقمات خدمات صفحات متعددة الوسائل و التي موجودة في مواقع بعيدة¹ .

(3) برمجيات المجموعة : (العمل المشترك GROUP WARE) من بين أحد البرامج التي

تستخدمها البنوك و المؤسسات المالية الأخرى ، و تعرف البرمجيات المجموعة على أنها نوع من البرمجيات صمم لاستخدام في الشبكات لخدمة مجموعة من المستخدمين الذين يعملون في مشروع مشترك .

كما يعرف GROUP WARE على انه سيرورة من العمليات التي تهدف إلى العمل الجماعي
GROUP تضم مجموعة برامج WARE الضرورية لهذا العمل

TERMINAISON INDIQUANT UNE CLASSE . DE LOGICIEL, PAR EXEMPLE: FREE : WARE

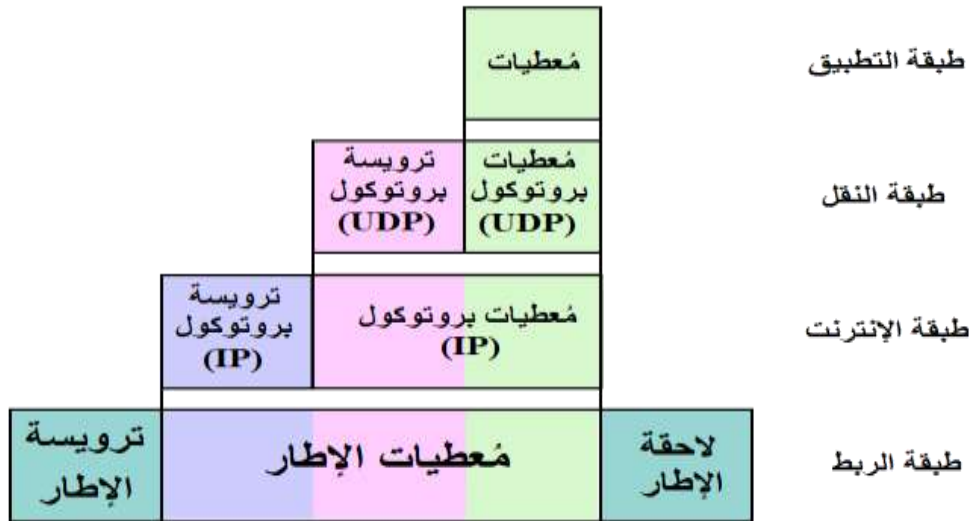


(4) تدفق الأعمال انسياب العمليات: WORK FLOW نتيجة لزيادة حجم التكاليف الإدارية المرتبطة بالعمليات الإدارية المتكررة يوميا ، و كذلك مختلف العمليات الأخرى التي تقوم بها مختلف المنظمات و للعمل على تقليل و توجيه مختلف العمليات إدارية ، قانونية محاسبية ، مالية ، إنتاجية ، ثم وضع نظام آلي يدعى WORK FLOW هذا الأخير يشكل وظيفة خاصة من برمجيات المجموعة و الذي يسمح بإتمامه و برمجة تدفقات المعلومة.

(5) الانترنت WWW.WORK AIDE WEB : إن شبكة الإنترنت تشمل شبكة اتصالات واسعة تقدم للمشاركين فيها خدمات عديدة و متنوعة ، و تتكون هذه الشبكة من مجموعة من الشبكات المستقلة و المتجانسة التي تعمل تحت نظام ذي استعمالات موحدة و الذي يمثل مجموعة من الاتفاقيات و البروتوكولات التي يعتمد عليها في التفاهم و التعامل بيت الحاسبات. و يعرف البروتوكول على انه مجموعة القواعد التي تدير

إرسال و استقبال المعلومات عبر الشبكات ان البروتوكولين الداعمين للعملية الأساسية للانترنت:¹

- بروتوكول مراقبة البث TRANSMISSION CONTROL PROCOLE : يراقب تجميع الرسائل في حزم PAQUETS متماثلة قبل بثها على الانترنت كما يراقب إعادة تجميع الحزم حتى تصل إلى وجهتها.
- بروتوكول الانترنت UP INTERNET PROCOLE : يتضمن هذا البروتوكول كل التفاصيل الموجهة بكل الحزم ، و يتأكد ان بروتوكول منها عليه علاقة العنوان الصحيح للوجهة.



(6) الانترنت و الاسترانت :

تستخدم البنوك و المؤسسات المالية حاليا تكنولوجيا الانترنت ، و هي شبكة حاسبات آلية خاصة بالمنطقة ترتكز على استعمال بروتوكولات و معايير الانترنت. و تهدف إلى تسهيل تقاسم المعلومات و انتشارها خلال حدود المنظمة و منظماتها الفرعية، بين الأفراد أو المجموعات باستخدام الرسالة الإلكترونية ، كما تمكن الانترنت و تقدم شبكة الاكسترانت البنية الأساسية الخاصة بالبنوك لتنشيط و تبادل وثائق الأعمال من خلال التبادل الإلكتروني للبيانات المصرفية و التأمينية.

¹ - محمد حسن الرفاعي العطار ، البيع عبر شبكة الانترنت في ضوء قانون التوقيع الإلكتروني رقم 15 سنة 2014 ، دار الجامعة الاسكندرية ، مصر ، الطبعة الرابعة ، 2007 ص 147 .

(7) الرسائل الإلكترونية LE MESSAGERIE ELECTRONIQUE :

بمعنى نقل الرسائل باستخدام نظام المعالجة ووسائل الاتصال عن بعد حيث يتم إدخال الرسالة محطة طرفية و نقلها عبر خطوط الاتصالات إلى محطة طرفية أخرى .

موصولة بالمعدات و خدمات هذا الأخير في البنوك هي عبارة عن خدمات على شبكة حاسبة تسمح لموظفي البنك و المدراء بإرسال و استقبال البريد الإلكتروني.



(8) التسيير الإلكتروني للوثائق و المستندات : و يعرف ذلك باسم التسيير الإلكتروني

للملفات أو لملفات الأرشفة ، و ما يعرف بنظام الأرشفة الإلكترونية ، ففي السابق كان البحث في البنك مقاله.

أو معلومة أو صورة عملية شاقة تتم يدويا تستغرق عملية البحث وقتا طويلا غالبا¹.



¹ - <http://www.anazon.fr>

- نظام الأرشفة الإلكترونية للمستندات : هو نظام يقوم بعملية أرشفة المعاملات الورقية الواردة و الصادرة من البنك بعد تنفيذ عملية المسح الضوئي لها (DOCUMENT SCANNING) و من ثم يتم إرسالها إلا ما كان تخزين مؤقتة تسمى بالسلات (BASKETS) ليتم تعديلها .

و تضم اليوم تطبيقات متقدمة لهذه التكنولوجيا من خلال ما يعرف بالمكاتب دوت ورق SANS PAPIERS BUREAUX باستخدام المسح الذي يسمح بتحليل الصورة للوثائق المكتوبة و تحفظ على الشكل ملفات معلوماتية يستخدمها البنك لفرض استعمالها أو معالجتها لإدخال تعديلات عليها .



- شبكة البنوك المنزلية (HOME BANKING) :

يعتمد نظامها على ما يعرف بعملية تحويل و إعادة تحويل بالكمبيوتر الشخصي الموجود بمنازل العملاء من الكمبيوتر الشخصي الموجود بمنازل العملاء من خلال وسائط الاتصال حيث يعمل الكمبيوتر الشخصي محطة طرفية لاستقبال الخدمات المصرفية مثل عرض أرصدة العميل ، طباعة الكشوفات و بيان الشبكات المحصلة .

كما يمكن في المقابل إرسال التعليمات الصادرة من العميل للبنك مثل

- طلب دفتر الشيكات .

- تحويل مبلغ من حساب العميل إلى حساب آخر .

- القدرة على القيام بمقابلة على شاشة الكمبيوتر مع موظف المصرف و هذا لتقديم النصائح المالية و استقبال الردود عن الأسئلة و من خصائصها العمليات المصرفية المنزلية .
- منتجات ذات تقنية عالية .
- وسائل إيصال قوي .
- منتجات تمثل رمز للتحديث و الحيوية .

(10) الهاتف المصرفي و التأمين PHONE MOBILE BANKING يعتبر الهاتف المصرفي

المحمول من الشبكات التكنولوجية اللاسلكية ، و لكن مع تطور الخدمات المصرفية و التأمينية على مستوى العالم أنشأت البنوك و شركات خدمة الهاتف المصرفي و التأميني ، تستمر هذه الخدمة 24 ساعة في كل أيام السنة.

(11) المساعد الرقمي الشخصي: تذكر جيدا أن المساعد الرقمي الشخصي جهاز صغير ،

يحمل بالكف . أو يوضع في الجيب ، و كان في بداياته يستخدم في تسجيل المعلومات الشخصية ، و هو بذلك ليس بديلا عن الكمبيوتر الشخصي حتى أصبح يستخدم لتصفح الانترنت و البريد الالكتروني¹

و من أهم التطورات التكنولوجية إمكانية ربط الهواتف النقالة و الحواسب النقالة بشبكة الانترنت أو بأي شبكة معلوماتية أخرى من أي مكان و هذا ما تجسد في خدمات الهاتف النقال في نظام الواب WAB أو تقنية بروتوكول التطبيقات اللاسلكية.

نمط تطبيق التكنولوجيا الجديدة في البنوك و مؤسسات التأمين

الآلات	الاستعمال
<ul style="list-style-type: none"> - مينتال ، الهاتف ، الفاكس ، الهاتف ذو الشاشة . - الكمبيوتر الصغير الحجم - الشاشة اللمسة 	الإعلام
<ul style="list-style-type: none"> - الأقراص المدمجة ، الهاتف ، المينتال - الكمبيوتر الصغير على الخط 	التوثيق

¹ - <http://www.amazon.fr>

- الشاشة اللمسية	
- الكمبيوتر على الخط - الأقراص المدمجة ، التلفاز التفاعلي	التكوين
- التلفاز التفاعلي الأقراص المدمجة المرئية - الوسائط المتعددة - الكمبيوتر الصغير على الخط	التسليية
- مينتال ، الهاتف ذو الشاشة - الكمبيوتر الصغير الخط - الأقراص المدمجة المرئية	الشراء
- مينتال ، الهاتف ، الفاكس ، الهاتف ذو الشاشة . الكمبيوتر الصغير الحجم	التسيير
- مينتال ، الهاتف ، الفاكس ، الهاتف ذو الشاشة . - الكمبيوتر الصغير الحجم	العمل
- مينتال ، الهاتف ، الفاكس ، الهاتف ذو الشاشة . - الكمبيوتر الصغير الحجم	الاتصال

(10) المينيال : ما هو إلا طرفي للفيديوتكس ، و هو أحد أنواعها فهو الأسهل و الأصغر حجما و الأقل وزنا و الأقل سعرا و هذه المواصفات ساعدت على توزيعه مجانا للمستفيدين و المصالح المختلفة حيث يمكنكم من الارتباط ببنوك المعطيات ، هو من إيجابيات المينيال ذلك أن لا يلزم بدفع الاشتراك و بالتالي لا تخصص له كلمة سر ذلك أن الدفع يكون فوريا من خلال بطاقات FRANCE TELECOM .

(11) التلفاز التفاعلي INTERACTIVE TV : و فيما يخص التلفاز التفاعلي ، فإنه يستخدم في عمليات الشراء و كذلك التكوين ، كما يعتبر الحل العلمي لأحد عيوب

التلفزيون كوسيلة (تعلّمة تكوينه) تفتقد لرجع الصدى الفوري من الملتقى إلى القائم بالاتصال العلمي ، و في هذا الحل تتاح أمام الملتقى في بنوك و شركات أو شركات التأمين .قناة اتصالية صوتية أو صوتية مرئية.



(12) الفيزيوفون VISIOPHONE : هو عبارة عن آلة هو جهاز الكتروني حديث ، و تجمع بين الهاتف بصفة آلة لنقل الصوت و شاشة فهو هاتف ينقل الصوت ، مرئية مدمج بما كاميرا في البنوك. و بسرعة فائقة و الجهاز مزود بذاكرة تؤهله لخرن الصور و استرجاعها عند الحاجة و مشاهدتها على الشاشة و طباعتها على الورق.



(13) جهاز شق العملات المزورة :

- النزيغ : هو صنع عملة مناسبة في كل شيء من البداية للنهاية للعملة الصحيحة المتداولة باستخدام الأحبار و الأوراق الكمبيوتر و الطابعات و ما الأدوات المستخدمة في العمل و هو الأسلوب المنتشر حاليا
- أما التزوير : فيتم بإحضار ورقة عملة صحيحة و يقوم المزور بإجراء تغيير فيها لتحويلها من عملة ذات فئة اقل إلى عملة ذات فئة أعلى
- أكثر الفئات النقدية التي يجري تزويرها و محاولة تسريبها إلى فئة 100 دولار التي من الصعب الكشف عنها بسبب طباعتها المتطورة و تزويرها المتفق .



- كاميرا المراقبة CAMERA DE CERVELLANCE : كاميرا المراقبة في البنوك و المؤسسات المالية تساعد في القبض على عصابة التلصص سواء في الداخل أو الخارج و ستقوم بفحص تسجيلات الكاميرات التاسعة للبنك أو المؤسسة لحظة بلحظة¹.
- المطلب الثاني: الوسائل المستخدمة في توزيع المنتجات البنكية المعاصرة .

الوصول إلى الخدمات البنكية يمكن استعمال :

- (1) الموزع الآلي للأوراق : DAB الموزعات الآلية للأوراق هي صورة بسيطة للمكتبة في القطاع البنكي ، فهي أداة أوتوماتيكية تستخدم عن طريق بطاقة إلكترونية تسمح للمستهلك بسحب

¹ - <http://www.amazon.fr>

مبلغ من المال بدون اللجوء إلى الفرع، و هكذا فالمهمة الرئيسية للموزع الآلي للأوراق هي تقديم الخدمة الأكثر ضرورة للمستهلك.¹



جدول رقم (2-3): الموزع الآلي للأوراق DAB

النتائج	التقنية	المبادئ العامة	الوسيلة
تخفيض نشاط السحب في الفروع	جهاز موصل بوحدة مراقبة الكترونية تقرر المدارات المغناطيسية لبطاقة، هذه الأخيرة تسجل عليها المبالغ المالية الممكن سحبها أسبوعيا	يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة السحب، يوجد في الشوارع، المحطات و أماكن أخرى، يعمل دون انقطاع	الموزع الآلي للأوراق DAB

المصدر: دبوش عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص 194.

(2) الشباك الأتوماتيكي للأوراق GAB:

الشبابيك الأتوماتيكية للأوراق هي أيضا أجهزة أوتوماتيكية تقدم خدمات أكثر تعقيد و أكثر تنوعا بالنسبة للموزع الآلي للأوراق، يتعلق الأمر بأجهزة أوتوماتيكية متصلة بشبكة

¹ - عبد الجليل، واقع و رهانات تطبيق أنظمة الدفع الالكتروني و أثرها على أداء البنوك التجارية الجزائرية، مذكرة ماجستير، جامعة طاهري محمد بشار الجزائر، 2018، ص 179.

إلكترونية و التي بالإضافة إلى مهمة سحب الأموال القيام بالعديد من العمليات تشمل مثلا قبول الودائع ، طلب صك عمليات التحويل من حساب إلى حساب آخر... الخ فالشبابيك الأوتوماتيكية للأوراق متصلة مباشرة بالحاسوب الرئيسي للبنك و هي تمثل في الوقت الحاضر احد منتجات البنكية الإلكترونية الأساسية للنظام البنكي و دورها مهم على مستوى التسويق لأنها أصبحت تمثل وسيلة للحوار مع المستهلك¹

جدول رقم (2 - 4) : الشباك الآلي البنكي GAB :

النتائج	التقنية	المبادئ العامة	الوسيلة
	جهاز موصول بالكمبيوتر الرئيسي للبنك يقرا المدارات المغناطيسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون بفضل رمز سري	يخول لكل حائر على البطاقة القيام بالعديد من العمليات منها : السحب معرفة الرصيد القيام بتحويلات طلب شيكات ... الخ	الشباك الأوتوماتيكي للأوراق GAB

المصدر 14:09 23 / 02 / 2013 www.baamjnet.com/vb3/shoutherd.plp

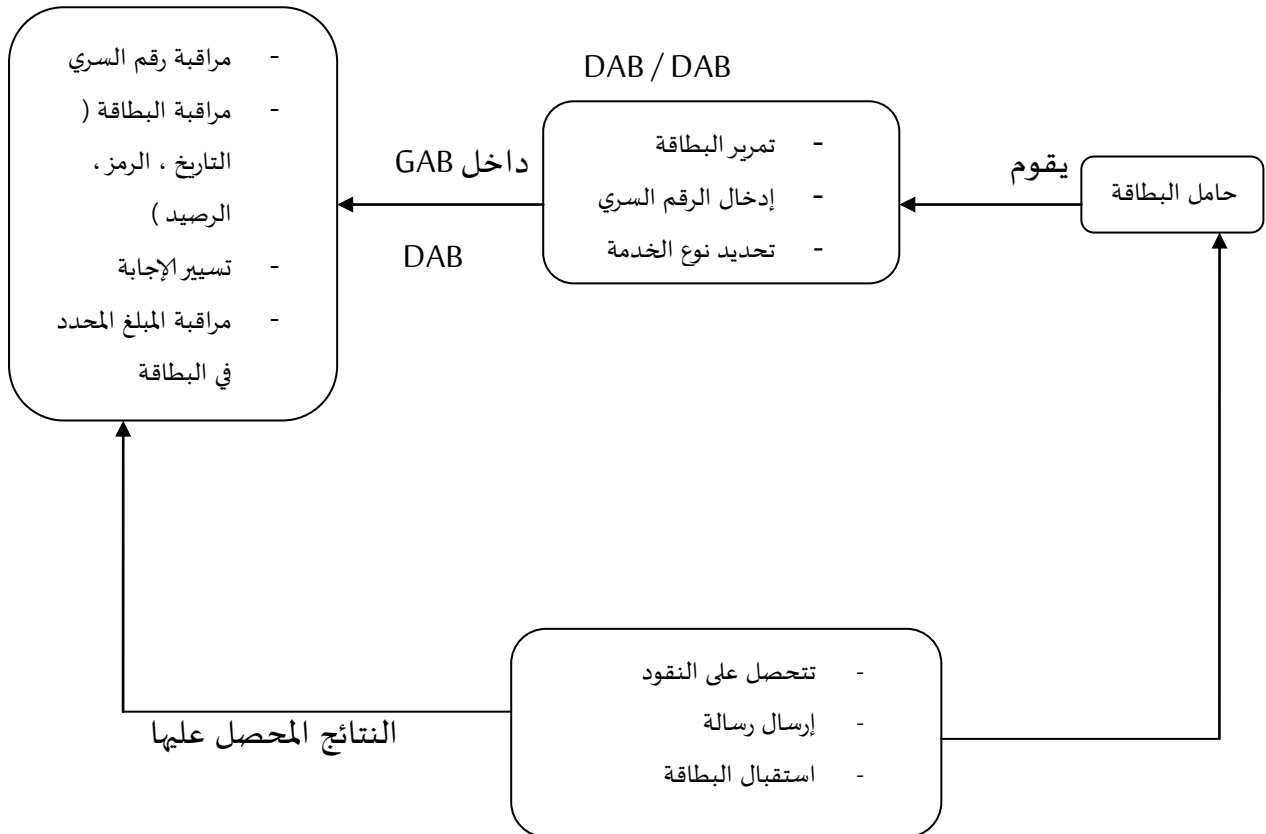
الموزع الآلي للنقود :

¹ - بارش آسيا ، وسائل الدفع الإلكترونية و مدى تطبيقها في الجزائر ، مذكرة ماستر ، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي ، السنة الجامعية 2012 / 2013 ، ص 108 .



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

الشكل رقم (2-6) : طريقة الحصول على خدمة DAB و GAB



المصدر: سماح ميهوب ، مرجع سابق ذكره ، ص 73 .

(3) نهائي نقطة البيع الالكترونية TPV :

إذا كان الزبون يحمل بطاقة ائتمان فبإمكان موظف نقطة البيع أن يمرر على القارئ الإللكتروني الخاص بطاقات الائتمان و الموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك المعني و الذي بدوره يقوم بالتأكد من كفاية الرصيد و خصم القيمة من الرصيد الخاص بالزبون بعد أن يدخل الزبون رمزا رقما سريا خاصا به و الذي يعرف بالرقم التعريف الشخصي¹

(4) نهاية البيع الإلكترونية :

إذا كان الزبون يحمل بطاقة ائتمان فبإمكان موظف نقطة البيع أن يمرر على القارئ الإللكتروني الخاص بطاقات الائتمان و الموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك المعني و الذي بدوره يقوم بالتأكد من كفاية الرصيد و خصم القيمة من الرصيد الخاص بالزبون بعد أن يدخل الزبون بعد ذلك بإضافة القيمة لرصيد حساب المتجر، يتم كل هذا في جزء من الثانية².

جهاز ال TPV :



¹ - عبد الجليل ، واقع و رهانات تطبيق أنظمة الدفع الالكتروني و أثرها على أداء البنوك التجارية الجزائرية ، مرجع سابق ، ص 180 .
² - بارش أسيا ، وسائل الدفع الالكتروني و مدى تطبيقها في الجزائر ، مرجع سابق ، ص 190 .

الجدول رقم (2 - 4) : نهائي نقطة البيع TPV

الوسيلة	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
نهائي نقطة البيع الالكترونية TPV	يوضع في المحلات حيث يسمح للعميل بتسوية عملياته التجارية بالبطاقات اثناء التسديد	فرقة بشبكة تجمع بنوكا مختلفة	يحل مشاكل الاموال و يوفر الامن

المصدر: نعمون عبد الوهاب ، النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية و استراتيجية البنوك ، مرجع سبق ذكره ¹.

المطلب 3 : العوامل المعرقله لنجاح وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر و العقبات التي تواجهها البنوك الجزائرية

- الفرع الأول : العوامل المعرقله لنجاح وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر تتمثل العوامل المعرقله لنجاح وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر في العديد من الأسباب نذكر منها ما يلي:
اولا : عدم اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر :
رغم الأهمية البالغة لضرورة اعتماد التجارة الالكترونية كأداة متطورة في الاقتصاد الجزائري إلا أن هذه التجارة لم تتحصل إلى غاية يكون هذا على القدر المطالب به من الاهتمام ومن الأسباب التي تحول دون انتشار هذه التجارة في الجزائر هي
- ارتفاع تكلفة استخدام الانترنت في ظل غياب المنافسة في قطاع الاتصالات الذي لا تزال الدولة تحتكر الجزء الأكبر منه
- نقص اهتمام المؤسسات الاقتصادية في البلاد بهذه التقنية التجارية الحديثة التي يمكن أن تفتح لهم آفاقا اقتصادية أوسع مما يجعل انتشارها يكون منعزلا
- تخلف نظام المصرفي الجزائري من حيث الوسائل و تقنيات الدفع الحديثة

¹ - نعمون عبد الوهاب ، وسائل الدفع الالكتروني و مدى تطبيقها في الجزائر ، مرجع سابق ، ص 190 .

- انتشار الأمية أي بالمعنى الحديث أي الأمية المعلوماتية أو يقصد بها الجهل بأساليب وسائل تعامل في مجال المعلوماتية حيث أن عدد اللذين يمتلكون تعليما مقبولا لا يصل 17.5 مليون نسمة في الوقت الذي لا يوفق فيه عدد المسؤولين استعمال هذه التقنية.¹
- مشاكل البطاقة الائتمانية :
- يترتب عل البطاقة الائتمانية مشاكل حما نلخصها كما يلي :
- 1- عدم الدقة جراء بعض الأخطاء المرتكبة من قبل الموظفين في التعامل مع الفواتير و مع تكرار الأخطاء التقنية تفقد بين البنك و العميل
- 2- سرقة البطاقة الائتمانية او ضياعنا من طرف الغير
- 3- التكاليف العالية بالنسبة للبنك و الخاصة بتوزيع بطاقات و طبعتها و منح قروض دون فائدة في مدة 55 يوم
- 4- خطر السيولة على البنك في حالة الإفراط في استعمال البطاقة من طرف المتعاملين²
- الفرع الثاني : العقبات التي تواجه المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية

بالرغم من المجهودات المبذولة في إطار المصرفية الإلكترونية إلا أن الفجوة التكنولوجية بين البنوك الجزائرية و نظيراتها من البنوك المصرفية و الغربية لا تزال كبيرة نظرا للعديد من المعوقات التي شكلت حجرة عثرة دون تحقيق القفزة المأمولة لعل من أهمها:

- عدم وضوح البيئة القانونية و النشر بالعينة المتعلقة بتنظيم التجارة الإلكترونية بالإضافة إلى تعدد المخاطر المترتبة بتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية
- مشاكل سوء استعمال وسائل الدفع ، بالمؤسسة الجزائرية و الأفراد يفضلون الدفع النقدي الشيك نتيجة لنقص أو غياب الثقافة المصرفية في مجتمع لا يتعامل بالشيك المصرفي
- ضعف الإقبال على استخدام وسائل الدفع الإلكترونية فكيف في اقتصاد يرفض الشيك أو وسيلة لدفع أن يقبل بطاقة الدفع³
- غياب الحملات التحسيسية و العمليات الاستثمارية التي تمنح و تعرف بمددة الوسائل

الإلكترونية الدفع

¹ - بن مسعى ، واقع تطبيق وسائل الدفع الالكترونية في البنوك التجارية ، مذكرة ماستر ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، السنة الجامعية ، 2016 / 2017 ، ص ص ، 66 . 67 .

² - عيوب وسلبات بطاقة الائتمانية البنكية تاريخ الاطلاع ع 27 / 04 / 2019 <http://www.boyt.com> .

³ - عبد العزيز سلامة ، واقع عصرنة النظام المصرفي الجزائري ، مذكرة ماجستير ، تخصص علوم اقتصادية ، جامعة قسنطينة 2011 / 2012 ، ص ص ، 129 – 130 .

- عدم وجود تنوع كبير في الخدمات و المزايا التي توفرها البطاقات لمستلميها .
- التعطل المتكرر للموزعات الالية
- قلة انتشار أجهزة الدفع الإلكتروني TPE و التجار و الباعة يبدون تخوفاتهم من تحصيل مستحقاتهم بقبول البطاقات لوسيلة الدفع

فالبنوك الجزائرية لم تتأهل بعد لاستخدام الإلكتروني الجديد الذي يسير عمليات الإيداع و السحب و تنظيم حركة التعامل مع العملاء مثل جهاز المصرفي الآلي في ظل متغيرات جديدة وجدت البنوك الجزائرية نفسها في وضع بالغ الحساسية لاسيما مع تطبيق اتفاقيات تحرير التجارة و الخدمات المالية ، ولعل أهم المحاور التي يجب أخذها بعين الاعتبار لتعظيم الاستفادة القصوى من ثروة العلم و التكنولوجيا في العمل المصرفي تتمثل في :

- زيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات
- تفعيل دور شبكة الاتصال بين المركز الرئيسي للبنك و بين باقي فروعها بما يحقق السرعة في تداول المعلومات الخاصة بالعملاء و إجراء التسويات اللازمة عليها ، بالإضافة إلى ارتباط بالشبكات الإلكترونية الخاصة بالبنوك و المؤسسات المالية الأخرى.¹

¹ - بن معسى إيمان ، واقع تطبيق الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية ، مرجع سابق ، ص 68 .

خلاصة الفصل :

من خلال ما تقدم في هذا الفصل نجد أن الجهاز المصرفي هو عمود الاقتصاد فالنهوض بهذا الأخير يستدعي تطوير و تكثيف الجهاز المصرفي مع كل التغيرات و المستجدات الحاصلة في العالم حيث أصبح العصر الذي نعيشه عصر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الذي يتميز بالسرعة الفائقة في تلبية حاجيات الأفراد من سلع و خدمات ، حيث نجد أن الجزائر تسعى كغيرها من الدول إلى تحديث نظام المدفوعات و تطويره فخطت للقيام بذلك فأول خطوة قامت بها هي الاصطلاحات التي أدخلتها على جهاز المصرفي و تبعتها بعدة خطوات أهمها مشروع تحديث و عصنة نظام الدفع و إدخال ثقافة الدفع بوسائل الإلكترونية في مجتمعها لكن بالغو من المجهودات التي بذلتها لتحقيق ذلك فهي مازالت بعيدة نوعا ما على تحقيق هدفها المرجو و هو تعميم الدفع الإلكتروني على أرجاء الوطن .

الفصل

الثالث

تمهيد :

طبقا لسياسة الدولة الجزائرية وتوجهاتها في المجال تعميم استعمال التكنولوجيا الإعلام و الاتصال ، أخذت البنوك الجزائرية مهلة من الفحص و الدراسة للعمل على تقليص المدة الرقمية بينها و بين البنوك و الدول المتقدمة خاصة في المعاملات الاقتصادية، الأمر الذي يتطلب أضخم التكاليف و التجهيزات المتطورة و الموارد البشرية المؤهلة .

لقد تم اختيار هذا البنك الخارجي الجزائري BEA في كونه شهد تغيرات كبيرة و ما زال يشهدها، و لا يخفى على احد أن البنك الخارجي الجزائري يعتبر أهم البنوك الجزائرية على سعيه المتواصل للتغيير نحو الأحسن في ظل التكنولوجيا الحديثة في مجال الأجهزة و من ابرز هذه الأشكال نجد خدمات بنكية الكترونية و هي عبارة عن تنفيذ كل ما يتعلق بعمليات الشراء و البيع و الخدمات و المعلومات عبر شبكة الانترنت ، و من خلال تبادل البيانات الكترونيا ، يعتبر العمل البنكي من الأمور التي افرزها التطور التكنولوجي الهائل في مجال الاتصالات حيث تم استخدام وسائل الدفع الجديدة تكون ملائمة لطبيعة و متطلبات الخدمة البنكية الالكترونية .

المبحث الأول: تقديم البنك الخارجي الجزائري

بعد كل ما قدمناه من نظري خلال الفصلين الأولين ، سنتطرق إلى الجانب التطبيقي في هذا الفصل الثالث لعرض أهم الوسائل انتشارا في البنوك الجزائرية عامة و البنك الخارجي الجزائري خاصة .

المطلب الأول : عموميات حول البنك الخارجي الجزائري

اولا: نشأة البنك الخارجي الجزائري BEA

تأسس البنك الخارجي الجزائري في أكتوبر سنة 1967 بمرسوم 67 / 204 برأسمال قدر ب 200 مليون دينار جزائري و في سنة 1991 زاد إلى بلغ 01 مليار و 600 مليون دينار جزائري ، و في مارس 1996 تجاوز 05 مليار و 600 مليون دينار جزائري ، و وصل سنة 2015 إلى 100 مليار جزائري (ملحق رقم 2) ، إلى أن بلغ 150 مليار دينار جزائري سنة 2016 (ملحق رقم 5) .

وقد ورث خمسة بنوك أجنبية وهي :

- 1- القرض الليوني ceeditlyonnais
- 2- المؤسسة العامة societegenevale
- 3- قرض الشمال cveditdunovd
- 4- البنك الصناعي الجزائري المتوسط banque industriel de l'Algérie et de medittevane
- 5- بنك بركليز Barclays Bank

ولم يتحصل البنك على هيكله النهائي إلا في جوان 1986 و أصبح مستقطب بموجب نص القانون 88 / 01 الصادر في جانفي 1988 .

وبعد ما تحول إلى مؤسسة ذات أسهم حفاظا على نفس الهدف الذي حدده قرار 01 أكتوبر

1. 1967

¹ - معلومات مقدمة من طرف البنك

وقد ورث البنك الخارجي الجزائري مجموعة فعالة لعدة مؤسسات ، فبالرغم من انه يتمنى إلى القطاع العمومي فانه يعمل وفقا للقانون التجاري ، وبالتالي لقواعد المنافسة ، وذلك بالإضافة إلى¹ النزعة الدولية الخاصة والمتمثلة في التجارة الخارجية ، ويتدخل في جميع العمليات البنكية ، ولقد كان تأسيسه بمثابة الحلقة الأخيرة في إجراءات تأميم البنوك .

ويحتوي بنك الجزائر على قسمان ، واحد للاتمان والثاني للعمليات الأجنبية ولقد توسعت عمليات البنك منذ 1970 فهو الذي لديه حسابات الشركات الصناعية الكبرى في ميدان المحروقات (سونطراك ، نفطال) والكيميائية و البتروكيميائية و النقل البحري و مواد البناء . فهذه الشركات البنك الخارجي الجزائري هو الذي يمدّها بالقروض ، وقد ساهم في تمويل و تطور حقول البترول في كل من حاسي مسعود و حاسي الرمل و إنشاء أنابيب النفط و الغاز في كل من سكيكدة و عنابة و مصانع الاسمنت و مركبات الحجار ، و تمويل مشاريع النقل البحري .

و هناك بنوك و مؤسسات يساهم فيها البنك الجزائري الخارجي بنسب مختلفة نذكر منها :

- البنك العربي للاستثمار و التجارة الخارجية و يساهم فيه بنسبة 15.55 % و مقرة ابوظبي
- البنك المغرب العربي للاستثمار و التجارة و يساهم بنسبة 12.50 % .
- اتحاد البنوك العربية و الفرنسية و يساهم فيه بسبة 9.56 % و مقره فرنسا .
- مؤسسة تامين القروض العقارية بنسبة 25% .

و يقدر رأسمال الشركة للبنك الجزائري الخارجي 10 مليار دينار جزائري و يقع مقره الرئيسي للبنك 11 شارع العقيد عميروش الجزائر العاصمة .

و يحتل البنك الجزائري المرتبة الأولى في الجزائر و المرتبة الثالثة في المغرب العربي و المرتبة 12 في إفريقيا .

المطلب الثاني : أهداف و الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي .

الفرع الأول: أهداف و بنك الجزائر الخارجي

لبنك الجزائر الخارجي أهداف عديدة يسعى إلى تحقيقها من أهمها ما يلي:

¹ - معلومات مقدمة من طرف البنك .

- تحفيز وتشجيع العمليات التجارية مع باقي بلدان العالم.
- تسهيل التنمية الإصلاح الاقتصادي بين الجزائر والخارج.
- يعمل على تأمين العمليات التجارية مع الخارج ضد الأخطار السياسية والاقتصادية.
- ضمان التنفيذ الجيد للالتزامات الناتجة بين أسواق الدول والجماعات المحلية.

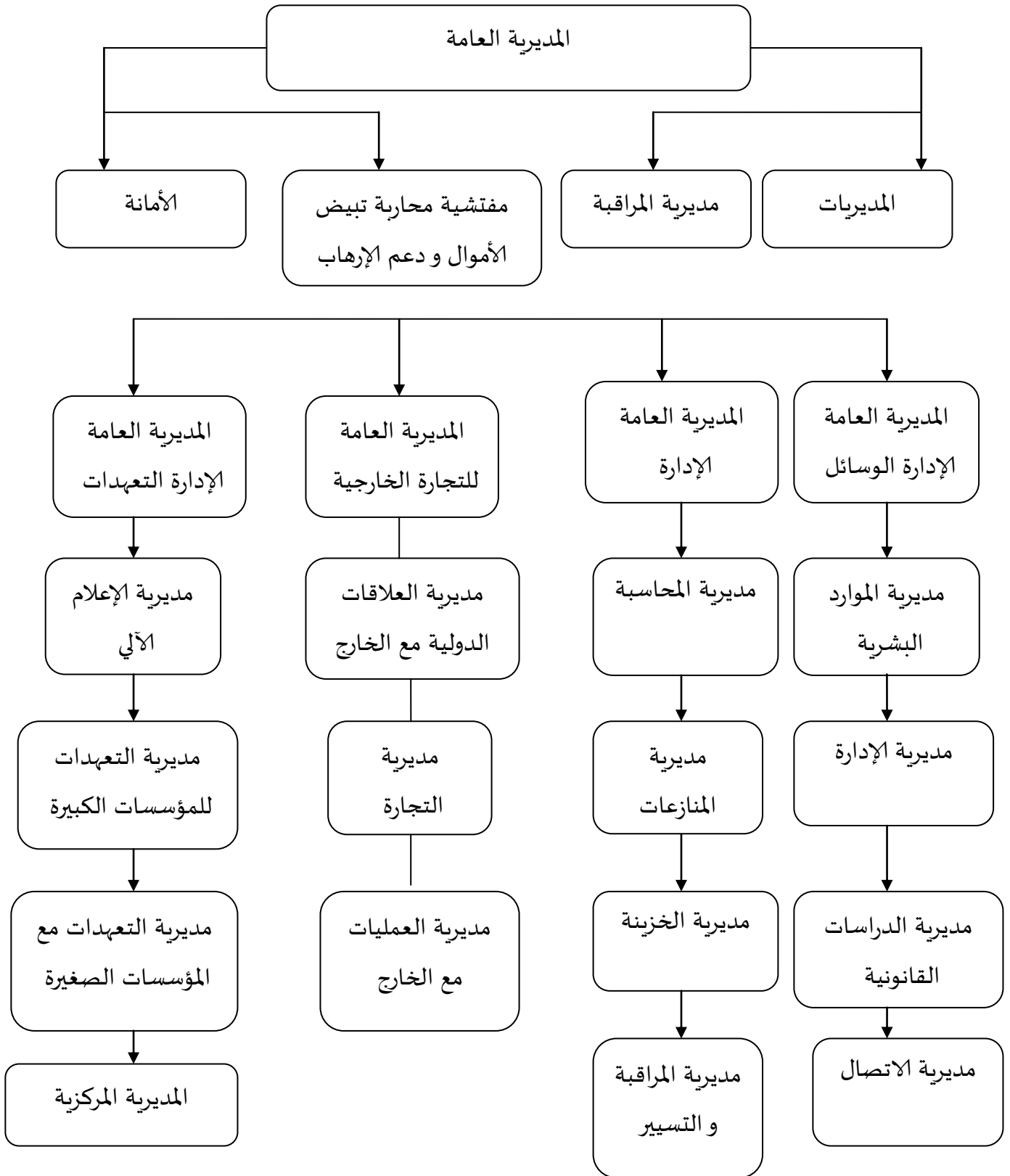
الفرع الثاني : الهيكل التنظيمي العام لبنك الجزائر الخارجي.

تنقسم المديريات بالبنك الجزائري الخارجي إلى 04 مديريات عامة وهي:

- 1- المديرية العامة لإدارة الوسائل.
- 2- المديرية العامة لإدارة التنمية.
- 3- المديرية العامة لإدارة التعهدات.
- 4- المديرية العامة للتجارة الخارجية.

وكل هذه المديريات فرعية حسب ما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (3 - 1) : الهيكل التنظيمي العام لبنك الجزائر الخارجي



المصدر: معلومات مقدمة من طرف بنك الجزائر الخارجي .

المطلب الثالث : دراسة وكالة بنك الجزائر الخارجي بمستغانم .

لكل بنك مديرية تنقسم إلى مديريات جهوية ووكالات و من بين وكالات بنك الجزائر الخارجي

وكالة مستغانم وهي موضوع دراستنا التطبيقية :

الفرع الأول : تعريف الوكالة و نشاطاتها :

- تعريف الوكالة : هي واحدة من بين الوكالات التابعة للمديرية الجهوية لمستغانم ، و المديرية الجهوية لمستغانم ثلاث وكالات هي :
- مستغانم وكالة 66 ، وكالة 104 .
- وكالة 66 : تأسست سنة 1982 و مقرها في مستغانم الوسط المدينة ، وهي تعمل مع موظفين أصحاب الرواتب المحدودة ، و تقدم لهم قروض صغيرة مثل قرض الاقتناء السكن ترقوي عمومي LPP .
- وكالة 104 : تأسست سنة 2009 و هي وكالة تتعامل مع زبائن أصحاب المشاريع الكبرى و تقدم لهم قروض قصيرة المدى مثل قروض الاستغلال و قروض متوسطة المدى مثل قروض الاستثمار .
- معسكر : وكالتين 67 ، سيق 84 .
- غليزان 73 .
- تيارت 69 .
- ارزيو : وكالتين 70 – 78 .
- 1- مهام و نشاط الوكالة : تقوم الوكالة بعدة نشاطات من أهمها :
- استقبال الودائع المتعلقة برؤوس الأموال من طرف الأشخاص .
- استقبال عمليات الدفع التي تقدم نقدا أو عن طريق الشيك المتعلق بعمليات التوظيف و التحصيل و جمع عمليات البنك .
- منح قروض بجميع أنواعها .
- توزيع رؤوس الأموال الأفراد و مراقبة استعمالها .
- يقوم بجمع العمليات المتعلقة باكتتاب الخصم ، شراء الأوراق التجارية :
- يقوم بدور البنك المرسل مع البنوك الأخرى .
- التمويل بشتى الطرق لعمليات التجارة الخارجية :

- اكتساب الأموال من العمليات التالية ، الإيجار ، و جميع عمليات المنقولة و غير المنقولة التي تخص نشاط الوكالة أو متعاملين معها ¹.

الفرع الثاني : الهيكل التنظيمي لوكالة بنك الجزائر الخارجي بمستغانم :

توجد بالوكالة مصالح التالية :

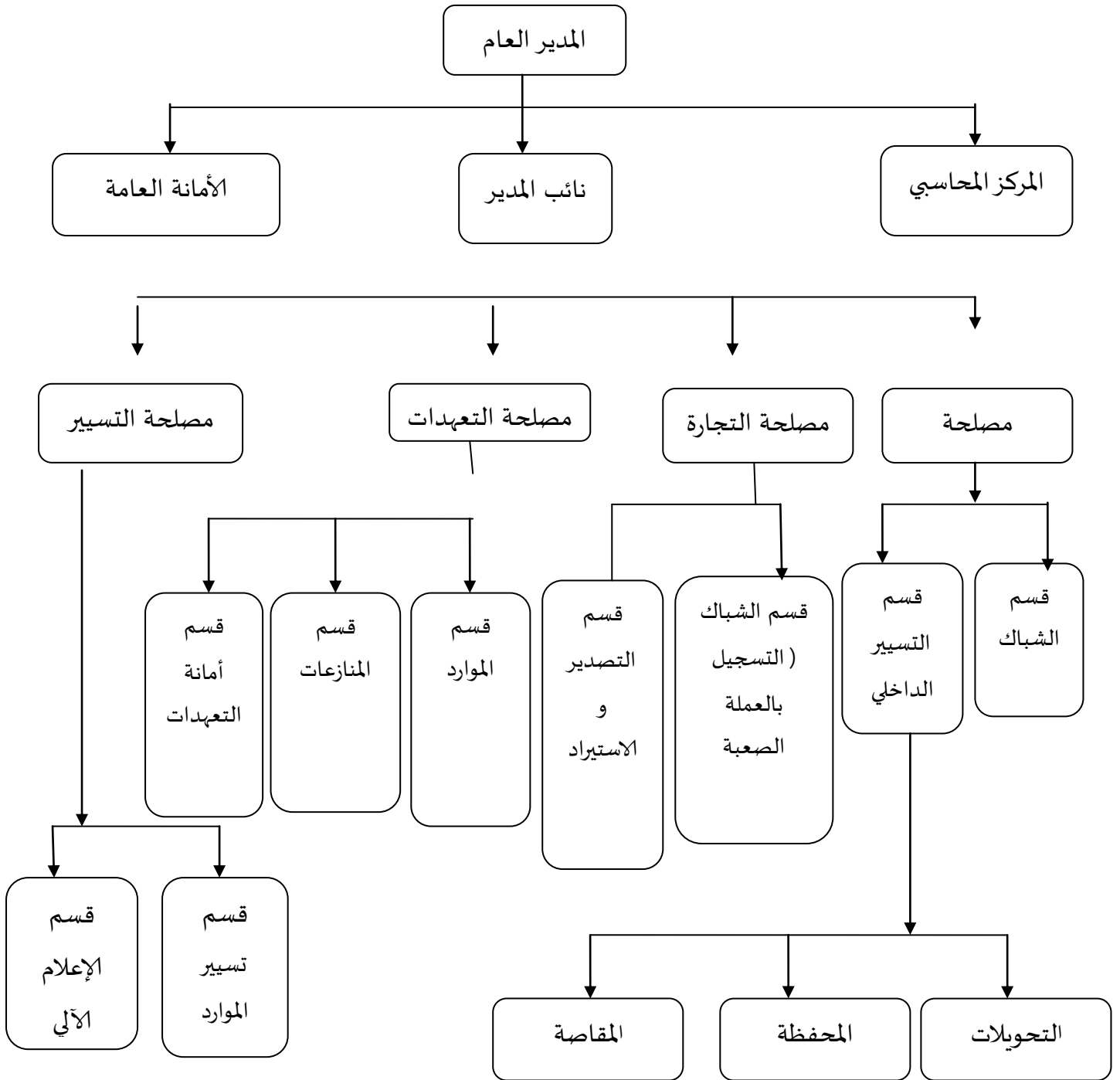
- مصلحة الصندوق : تنقسم هذه المصلحة إلى أقسام فرعية تؤدي عدة خدمات منها :
 - التحصيلات بأنواعها .
 - عمليات السحب و الدفع .
 - عمليات التحويل .
 - عمليات المقاصة .
 - عمليات المحفظة .
- مصلحة التجارة الخارجية : من بين مهام الرئيسية التي تؤديها هذه المصلحة هي :
 - عملية السحب و الدفع بالعملة الصعبة .
 - التحصيلات بالعملة الصعبة .
 - عملية التجارة الخارجية (التصدير و الاستيراد) .
- مصلحة التعهدات : تعمل هذه المصلحة على ما يلي :
 - دراسة القرض .
 - دراسة التعهدات القانونية و التحصيل .
 - الاهتمام بالقضايا و المنازعات .
 - العمل على تكوين الملف و تحليله و تسير الملفات و طلبات القروض : تعمل على تقديم القروض حسب نوع الوكالة و حسب الامتيازات المقدمة للبنك من حيث نوع القرض و قيمته و أهميته .
 - القيام بدراسات ميدانية للتأكد من سلامة كلب القرض .
 - إجراء مقابلات مع العملاء و التفاوض معهم .
- مصلحة التسيير : و تتولى هذه المصلحة المهام التالية :

¹ - معلومات مقدمة من طرف بنك الجزائر الخارجي .

- الاهتمام بالتنظيم و الرقابة .
- التسيير الآلي للعمليات .

ويمكن توضيح هذه المصالح من خلال المخطط العام لوکالة مستغانم .

الشکل رقم (3 - 2) : الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي وكالة " مستغانم " .



المصدر: المعلومات مقدمة من طرف بنك الجزائر الخارجي .

المبحث الثاني : الخدمات البنكية الالكترونية مقدمة من طرف بنك BEA

نظرا لتقدم التكنولوجيا استجب على البنك BEA تقديم مجموعة متكاملة من خدمات البنكية الالكترونية .

المطلب الأول : الخدمات البنكية الالكترونية في بنك BEA و فوائدها و عوامل نجاحها .

اولا : خدمات البنكية الكترونية في بنك BEA .

- (1) خدمات الصراف الآلي : يمكن استخدام الصراف الآلي في العديد من العمليات المصرفية مثل سحب والإيداع النقدي والاستفسار عن الرصيد والحصول على كشف الحساب مختصر وتحويل الأموال بين الحسابات لنفس الشخص والمستفيد آخر ، هناك الآلات الصرف تقع خارج المبنى فهي عبارة عن محطات متواجدة حول المبنى الخارجي للبنك بغرض توفير خدمات بنكية خارج ساعات العمل الرئيسية .
- (2) خدمات البنكية عبر شبكة الانترنت : تقدم البنوك عبر شبكة الانترنت خدمات تتمثل فيما يلي :

- تمكن العملاء من التأكد من أرصدة لدى البنوك .
- الحصول على إرشادات الاستخدام الأمثل للمحافظة المالية من أسهم أو سندات .
- عرض النشرات الإعلامية الخاصة بكل الخدمات البنكية .
- عرض الفواتير الالكترونية و القيام بتحصيلها الكترونيا و تسليم الحسابات لأصحاب هذه الفواتير عن طريق إرسالها بالبريد الالكتروني .
- (3) خدمات عن بعد : هذه الخدمات تسمح بمعالجة مختلف العمليات البنكية في وقت سريع حيث لقت قبول كبير من طرف عملاء البنك .

ثانيا : فوائد و عوامل نجاح الخدمة البنكية الالكترونية .

- (1) فوائد الخدمة الالكترونية : إن قيام البنك BEA بتسوية أنشطة و خدماته المالية عبر الانترنت يحقق فوائد كثيرة منها :

- تخفيض النفقات التي يتحملها البنك يجعل تكلفة إنشاء موقع البنك عبر الانترنت .

- استخدام الانترنت يساهم في تعزيز رأس المال الفكري و تطوير تكنولوجيا المعلومات للاستفادة من الابتكارات .
- إن الخدمة الكترونية تؤدي التعامل بين البنوك و بناء علاقات مباشرة و توفير المزيد من فرص العمل و الاستثمار و هو سيساعد على النجاح و البقاء في السوق البنكية .
- (2) عوامل نجاح الخدمة البنكية الالكترونية :
- من اجل تبني نظام متطور في بلادنا أي بنك الكتروني فعال يجب :
- العمل على تكوين إطارات متخصصة في ميدان تكنولوجيا نقل المعلومات
- تحسين المستهلك الجزائري بميزات البنك الالكترونية و هذا من خلال إشهار أيام دراسة في هذا المجال و غيرها الخ .
- تحسين أنظمة الاتصال و التحويل .
- المطلب الثاني: قنوات ووسائل الدفع المستخدمة لدى وكالات مستغانم
- تعتمد وكالة البنك الخارجي الجزائري مستغانم عدة وسائل دفع بنكية الكترونية حديثة تتمثل في :

1. بطاقة التوفير: هي بطاقة حديثة الاستعمال تسمح لعملاء البنك الذين يملكون رصيديين ، رصيد شهري و رصيد ادخاري السحب عن طريق الموزعات النقدية الآلية دون التنقل إلى وكالات البنك .
2. البطاقة المشتركة بين المصارف CIB *carte in terbancaire* هي بطاقة سحب و دفع ما بين المصارف تسمح لحاملها بتسديد المشتريات من السلع و الخدمات من مختلف المحلات التجارية ، القيام بسحوبات نقدية من الوكالة التابعة لبنك الجزائري الخارجي ، و من الموزعات الآلية وكذلك من المصارف السبعة المشارك فيها ، تحتوي بطاقة CIB على معلومات عديدة منها : اسم البنك ، زمره ، رمز شركة SATIM ، كما يحتوي على مجموعة من الأرقام عددها 15 رقما تتوسط البطاقة ، و تختلف هذه الأرقام من عميل إلى آخر هناك نوعين من هذه البطاقة : النوع الأول بطاقة CIB الكلاسيكية و هي بطاقة زرقاء اللون تمنح للعميل العادي (لديه رصيد شهري) و بطاقة CIB الذهبية خاصة فقط للتجار الذين يملكون رصيد محدد من كرف البنك و ما يميزها تسمح بسحب مبالغ كبيرة¹.

¹ - معلومات مقدمة من طرف البنك .

3. نهائي نقطة البيع الالكتروني IPE : هي عبارة عن آلات صغيرة الحجم مرتبطة بالنظام البنكي يتم وضعها في نقاط البيع لدى الفضاءات التجارية الكبرى حيث تسمح للعميل باستخدام بطاقة (بطاقة CIB الذهبية ، CIB الكلاسيكية ، بطاقة التوفير) .
- كما انه جهاز يضمن معالجة أمنة وسريعة لعمليات الدفع و من مزاياه : مستوى امن عالي - تشغيل سهل - وسيلة دفع عصرنة و معتبرة .
- يقبل جميع بطاقات CIB الصادرة عن البنوك .
4. الموزع الآلي للأوراق النقدية: DAB الموزع الآلي هي آلة أوتوماتيكية تسمح لزبون صاحب البطاقة الالكترونية سحب مبلغ محدد من دون اللجوء إلى الوكالة البنكية بحيث يمكن سحب هذا المبلغ من أي جهاز موجود على مستوى القطر الوطني ، و اغلب البنوك تملك أجهزة التوزيع الآلي للأوراق النقدية .

المبحث الثالث :: دراسة إحصائية لوسائل الدفع الحديثة لبنك BEA .

من اجل الوقوف على التحديات التي تواجه وسائل الدفع الحديثة للوكالة البنكية محل الدراسة ، ثم الاستعانة بأسلوب الاستبيان من خلال طرح مجموعة من الأسئلة على موظفي البنوك ، وعن طريق استخدام برمجية SPSS واستخدام الأدوات الإحصائية اللازمة لتحليل نتائج الاستبيان .

المطلب الأول : أداة جمع البيانات

كان من الضروري علينا لجمع البيانات اللازمة للدراسة اعتمادنا أسلوب الاستبيان من خلال تصميم استمارة أسئلة أو ما يعرف باستبيان موجه للموظفين للإجابة عليه .

وكان الهدف من تصميم الاستمارة معرفة أهم التحديات والمخاطر التي تواجه وسائل الدفع الحديثة في الوكالة محل الدراسة و ذلك من اجل الوصول إلى النقاط التالية :

- إعطاء تقييم ل وسائل الدفع الحديثة .
- التعرف على أهم التحديات والمخاطر التي تواجه وسائل الدفع الالكترونية من قبل العملاء .
- دراسة مخاطر استخدام بطاقة البنكية .

المطلب الثاني : تحديد مجتمع الدراسة و اختيار العينة

اولا : تحديد مجتمع العينة:

بما إن الهدف من استقصاء التعرف على أهم التحديات والمخاطر التي تواجه وسائل الدفع الحديثة حيث شملت مجتمع الدراسة مجموع الموظفين بالوكالة البنكية BEA خلال عام 2018 / 2019 .

ثانيا : اختيار نوع و حجم العينة .

تم اعتماد العينة العشوائية ، لأنها الأنسب لمثل هذه الدراسات حيث شملت العينة 55 موظف " حجم العينة 55 موظف " .

المطلب الثالث : المعالجة الإحصائية

سوف نقوم بتحليل المعطيات التي تم جمعها من خلال الاستمارة المقدمة للموظفين ، و باستخدام برمجية SPSS و الاستعانة بأدوات التحليل الإحصائي لتقديم وصف لبيانات العينة و الوصول إلى نتائج لتوضيح تحديات و المخاطر التي تواجه وسائل الدفع الحديثة .

الفرع الأول: وصف خصائص عينة الدراسة

من خلال الإجابة المقدمة من قبل الموظفين ، فان العينة المدروسة تتميز بخصائص التالية :

(1) الجنس : من خلال الجدول رقم (03 – 01) : يبين توزيع العينة حسب

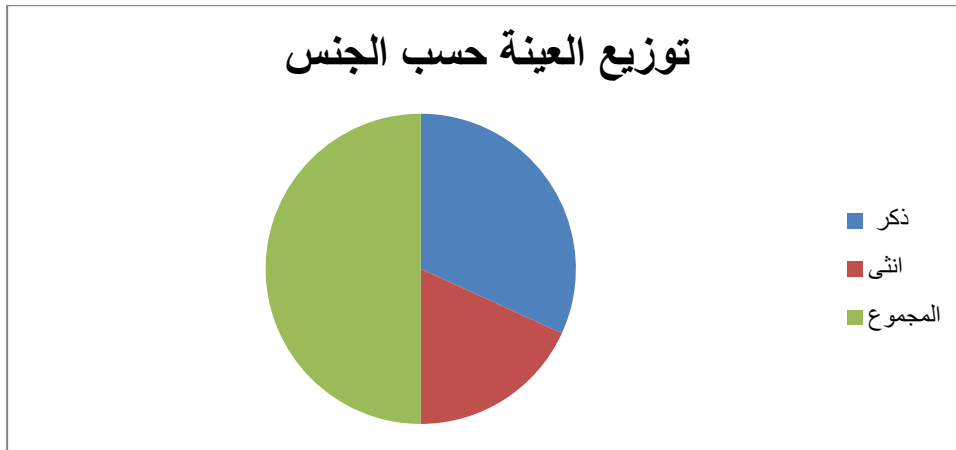
الجدول رقم (3 – 1) : توزيع العينة حسب الجنس .

الجنس	التكرارات	النسب
ذكر	35	63.63%
أنثى	20	36.36%
المجموع	55	100%

المصدر: من إعداد الطالب بناء على بناء الاستمارة .

نلاحظ من خلال الجدول رقم (3 – 1) أن أغلبية موظفين ذكر بنسبة 63.63% ، أما الإناث فبنسبة 36.36% من مفردات العينة ، ويمكن إرجاع ذلك لكون موظفين أغلبهم ذكور في عكس الإناث و لتوضيح الرؤية أكثر استعنا بالدائرة النسبية التالية .

الشكل رقم (3 – 3) : يبين الذكور و الإناث عمال البنك



المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات الجدول .

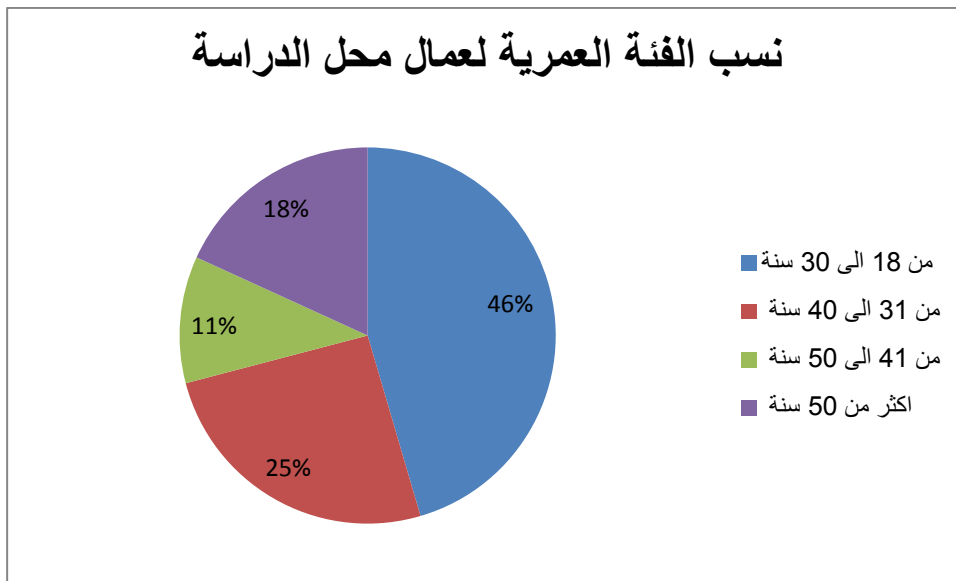
(2) الفئة العمرية :

من خلال الجدول رقم (3 – 2) سنتعرف على توزيع مفردات العينة وفقا لفئات العمرية .

النسب	التكرارات	الفئة العمرية
45.45%	25	من 18 إلى 30 سنة
25.45%	14	من 31 إلى 40 سنة
10.90%	10	من 41 إلى 50 سنة
18.18%	10	أكبر من 50 سنة
100%	55	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة .

نلاحظ من خلال الجدول (3 - 1) أن أغلب موظفين لبنك تتراوح أعمارهم ما بين 18 إلى 30 سنة يمثلون أكبر نسبة و المقدرب 45.45% ثم تليها الفئة تتراوح أعمارها بين 31 إلى 40 سنة بنسبة تقدر ب 25.45% ثم تليها الفئة التي تتراوح أعمارها أكثر من 50 سنة بنسبة 10.90% .
الشكل (3 - 4): نسب الفئة العمرية لعمال محل الدراسة .



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات الجدول (3 - 1) .

(3) المستوى التعليمي :

من خلال الجدول رقم (3 - 3) يبين مستوى التعليمي للأفراد العينة .

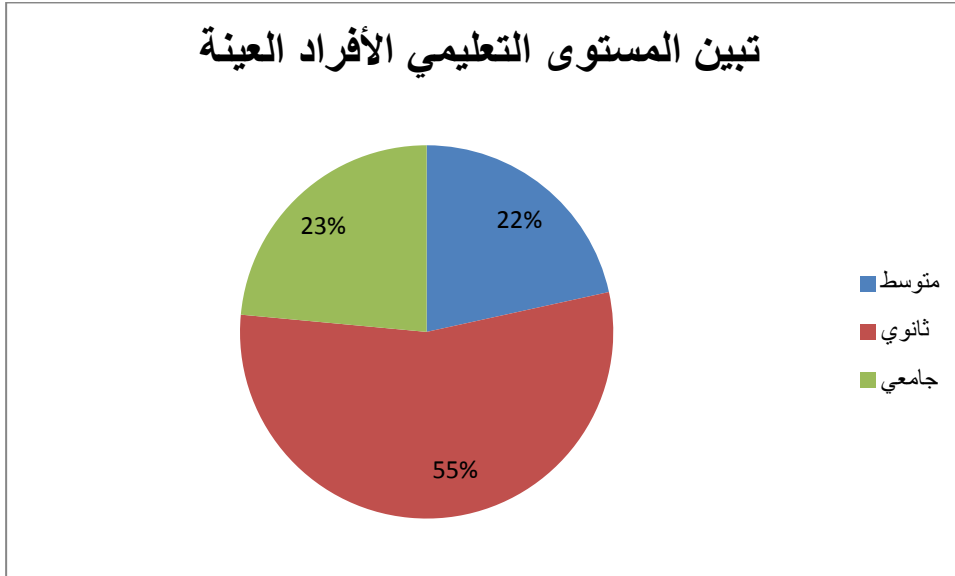
النسبة	التكرارات	المستوى التعليمي
--------	-----------	------------------

متوسط	4	7.27 %
ثانوي	11	20 %
جامعي	28	50.90 %
دراسات عليا	12	21.81 %
المجموع	55	100%

من خلال الجدول رقم (3-3) ت

نلاحظ أن اغلب موظفين البنك لهم مستوى جامعي بنسبة 50.90 % ، تليها فئة موظفين لديهم دراسات عليا بنسبة 21.81 % ، ثم تليها فئة العمال الذين مستوى ثانوي بنسبة 20 % بينما الذين يملكون مستوى متوسط اقل تتمثل في 7.27% هذا ما يدل أن اغلب الموظفون يملكون مستوى جامعي وهذا ما يعطيهم دافع الاستعمال أدوات الدفع الحديثة ولتبان ذلك أكثر إليكم دائرة نسبية الآتية :

الشكل (3-5) : دائرة نسبية تبين المستوى التعليمي الأفراد العينة .



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

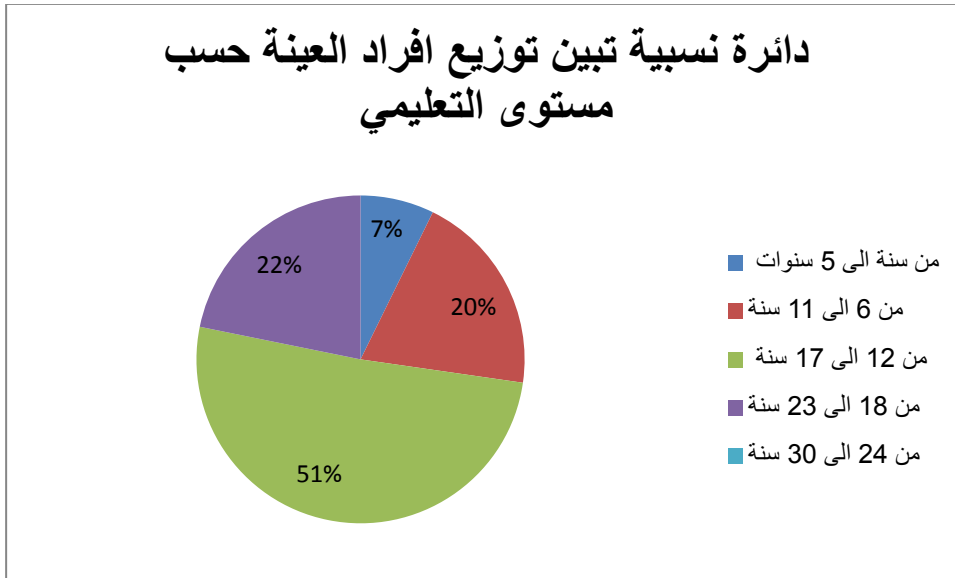
(4) عدد سنوات العمل في نشاط البنوك :

الجدول رقم (3-4) توزيع مفردات العينة حسب عدد سنوات العمل في نشاط البنوك

سنوات العمل	التكرارات	النسبة
من سنة إلى 5 سنوات	15	27.27%
من 6 إلى 11 سنوات	13	23.63%
من 12 سنة إلى 17 سنة	10	18.18%
من 18 إلى 23 سنة	16	29.09%
من 24 سنة إلى 30 سنة	1	1.81%
المجموع	55	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بناء الاستمارة

الشكل رقم (3-6): توزيع مفردات العينة حسب عدد سنوات العمل في نشاط البنوك



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات الجدول .

من خلال الجدول (03-04) نلاحظ اكبر نسبة لفتتين من سنة إلى 5 سنوات بنسبة و من 18 إلى 23 سنة نسبة مثالية 27.27% و 29.09% تليها نسبة الموظفين الذين تتراوح مدة نشاطهم من 6 إلى 11 سنة ، ثم نسبة 18.18% للفئة من 12 إلى 17 سنة ، إما اقل نسبة فهي للفئة من 24 إلى 30 سنة وهذا راجع إلى إحداثه نشاط الموظفين في البنوك .

(5) عدد الدورات التدريبية التي قمت بها فيما يخص المعاملات الالكترونية

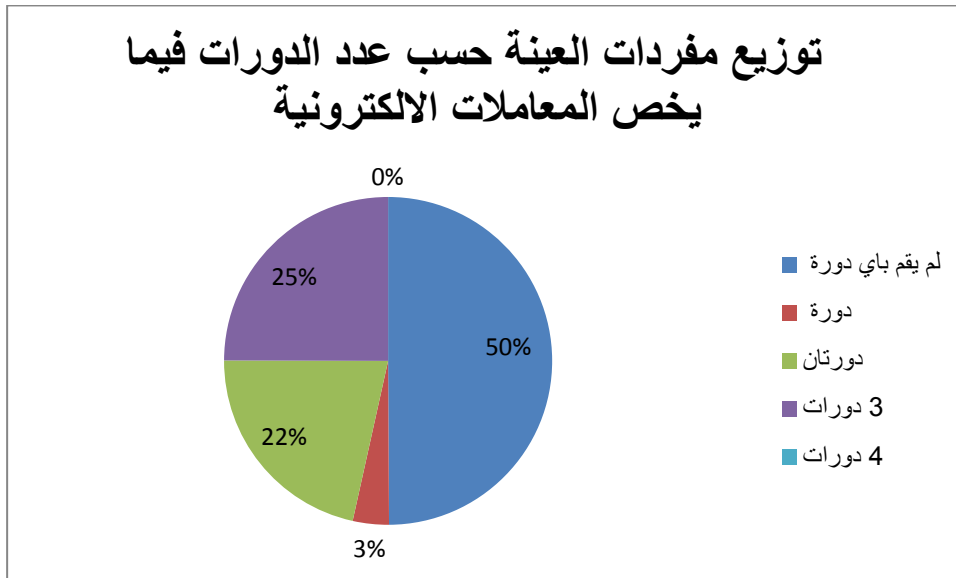
الجدول (3-5) توزيع مفردات العينة حسب عدد الدورات فيما يخص المعاملات

الالكترونية .

النسبة	التكرارات	الدورات
50.90%	28	لم يتم بأي دورة
3.63%	2	دورة واحدة
22%	11	دورتان
25.45%	14	3 دورات
-	-	4 دورات
100%	49	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء الاستمارة

الشكل رقم (03 - 07) : توزيع مفردات العينة حسب عدد الدورات فيما يخص المعاملات الالكترونية .



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات الجدول .

من خلال الجدول (3 - 5) نلاحظ أن أغلبية الموظفين لم يقوموا بأي دورة بنسبة 50.90% أما الذين أجرو دورة واحدة فهم يمثلون اقل نسبة و التوالي 3.63% و 22% وهذا راجع الى اكتفاء الموظفين بقدراتهم المعرفية و عدم تطويرها .

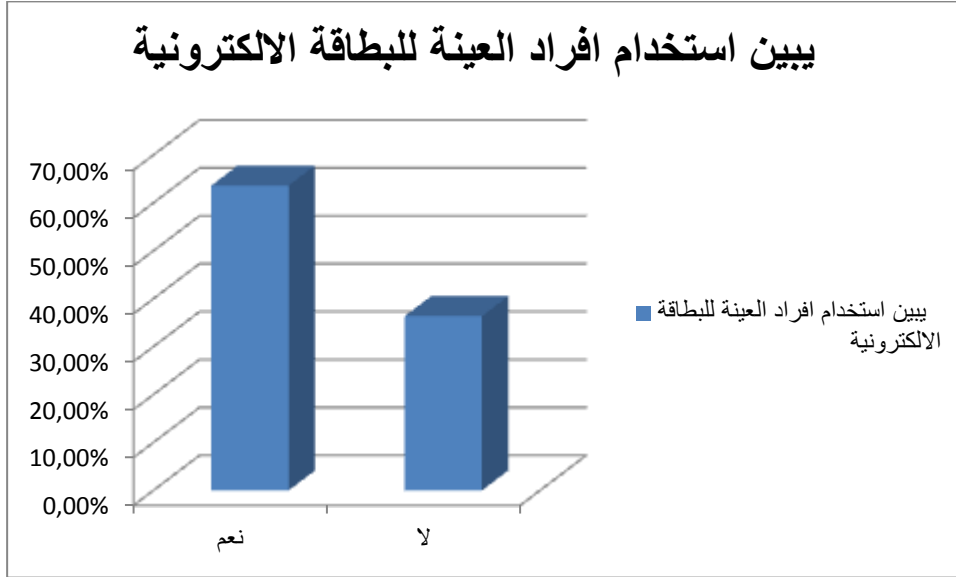
الفرع الثاني: وسائل الدفع الموجودة في البنك

الجدول (3 - 6) : يبين استخدام أفراد العينة للبطاقة الالكترونية

النسبة المئوية	التكرار	استخدام البطاقة الالكترونية
40%	22	نعم
58.18%	32	لا
100%	55	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارة

أظهرت النتائج كما هو مبين في الجدول 3 - 6 أعلاه أن غالبية أفراد العينة من الموظفين البنك الخارجي الجزائري لا يستخدمون البطاقة البنكية 58.18% في حين بلغت نسبة الأفراد الذين يستخدمون بطاقة الدفع الالكتروني 40% .



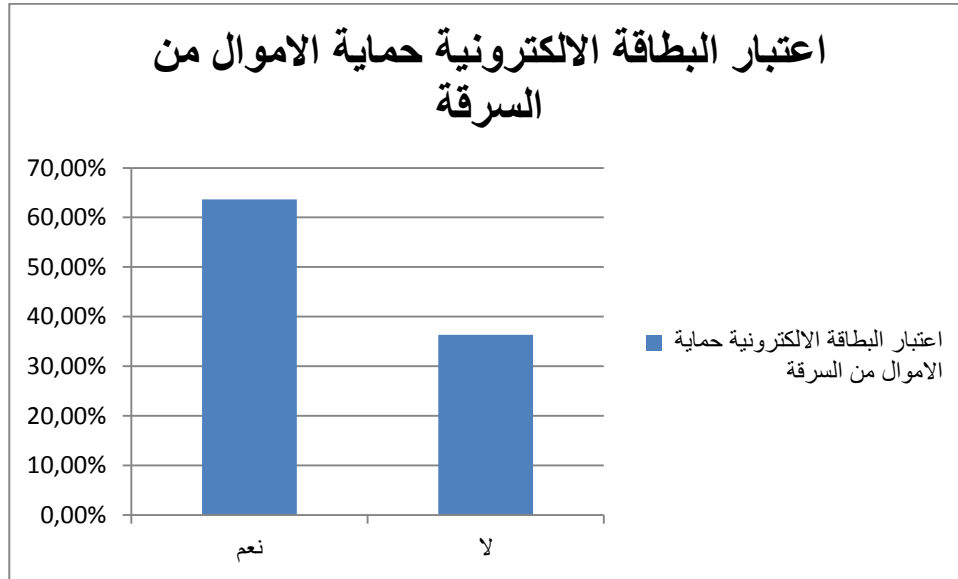
الشكل (3 - 8) : يبين استخدام أفراد العينة للبطاقة الالكترونية

الجدول رقم (3 - 7) : يبين اعتبار البطاقة الالكترونية حماية الأموال من السرقة

النسبة المئوية	التكرار	اعتبار البطاقة الالكترونية حماية
63.63%	35	نعم
36.36%	20	لا
100%	55	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارة

كما أظهرت النتائج كما هو مبين من خلال الجدول (3-7) أعلاه و الخاصة باعتبار البطاقة البنكية حماية للأموال من السرقة أن غالبية العينة يعتبرونها فعلا حماية الأموال من السرقة بالنسبة (63.63%).

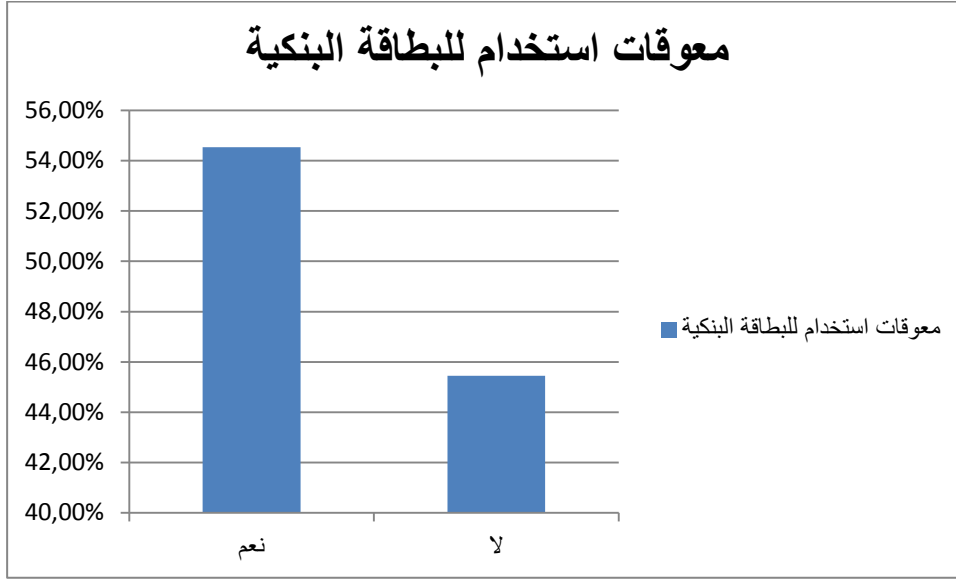


الشكل رقم (3-9): يبين اعتبار البطاقة الالكترونية حماية الأموال من السرقة

الجدول رقم (3-8): يبين وجود معوقات استخدام للبطاقة البنكية

النسبة المئوية	التكرار	معوقات استخدام البطاقة
54.54%	30	نعم
45.45%	25	لا
100%	55	المجموع

الشكل رقم (3-10): يبين وجود معوقات استخدام البطاقة الالكترونية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارة

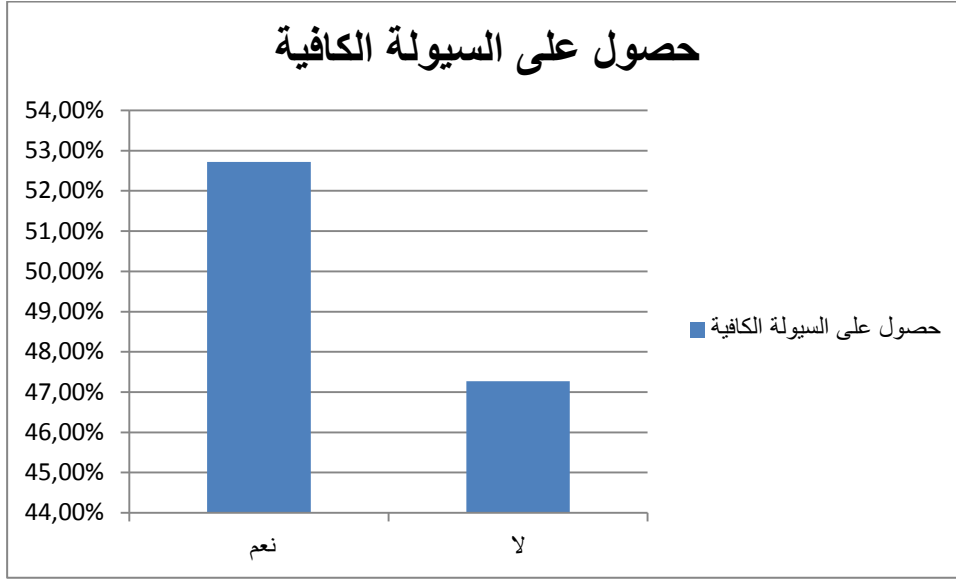
أظهرت النتائج كما هو مبين من خلال الجدول (3 - 8) أعلاه أن غالبية العينة من موظفين

البنك الخارجي الجزائري يجدون معوقات و صعوبات أثناء استعمال البطاقة الالكترونية بنسبة 54.54% في حيث بلغت نسبة الأفراد الذين لا يجدون صعوبات في استعمال بطاقة الدفع الالكترونية 45.45%.

الجدول رقم (3 - 9): يبين حصول الأفراد على السيولة الكافية من السحب الآلي

النسبة المئوية	التكرار	حصول الأفراد على سيولة الكافية
52.72%	29	نعم
47.27%	26	لا
100%	55	المجموع

الشكل رقم (3 - 11): يبين حصول الأفراد على السيولة الكافية من السحب الآلي



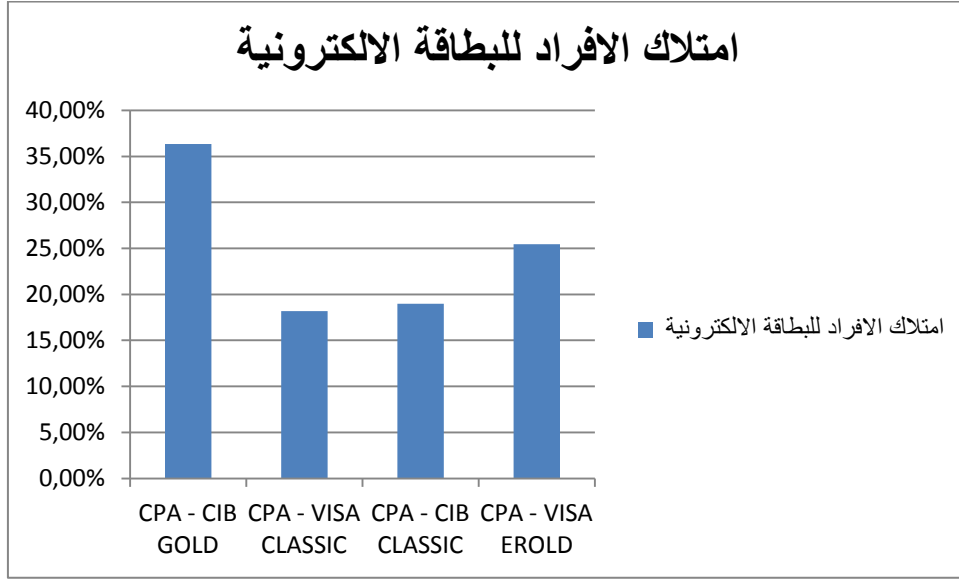
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارة

كما أكتشفت النتائج كما هو مبين من خلال الجدول (3 - 9) أعلاه أن غالبية أفراد العينة من موظفين البنك الجزائري يساعدهم السحب النقدي من الصراف الآلي في الحصول على السيولة الكافية التي يحتاجونها بنسبة 52.72% في حين بلغت نسبة الأفراد الذين يحصلون على السيولة الكافية جراء السحب من الصراف الآلي 47.27%.

الجدول رقم (03 - 10) : يبين امتلاك أفراد العينة للبطاقة الالكترونية .

النسبة المئوية	التكرار	امتلاك الأفراد للبطاقة الالكترونية
36.36%	20	CPA – CIB GOLB
18.18%	10	CPA – VISA VLASSIC
29%	16	CPA – CIB CLASSIC
25.45%	14	CPA – VISA EROLD
100%	55	المجموع

الشكل (3 - 10) :: يبين امتلاك أفراد العينة للبطاقة الالكترونية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارة

كما أظهرت النتائج كما هو مبين من خلال الجدول (3 – 10) أعلاه وخاصة تعامل أفراد

العينة مع البنك أن غالبية هؤلاء الأفراد يتعاملون مع البنك الخارجي الجزائري CPA – CIB CdD بنسبة 36.36% يليها أفراد الذين يتعاملون ببطاقة CPA – CIB CLASSIC بنسبة 29% ثم يليها الأفراد الذين يتعاملون CPA – CIB GOLD بنسبة 25.45% ، ثم اقل نسبة تتعامل بالبطاقة CPA – VISA بنسبة 18.18% .

الفرع الثالث: التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان

اعتمادنا في إعداد دراستنا على أدوات منها: الملاحظة وثائق داخلي للبنك ، الاستبيان المقدم لموظفين ، وهذا راجع لنوعية البيانات المطلوبة ومتعاقبة في آراء واتجاهات موظفين في وسائل الدفع الحديثة بشكل عام في الوكالة ومدى رضائهم عن هذه النوعية من طرف البنك .

• أهداف الاستبيان :

يهدف الاستبيان الموجه لفئة من الموظفين :

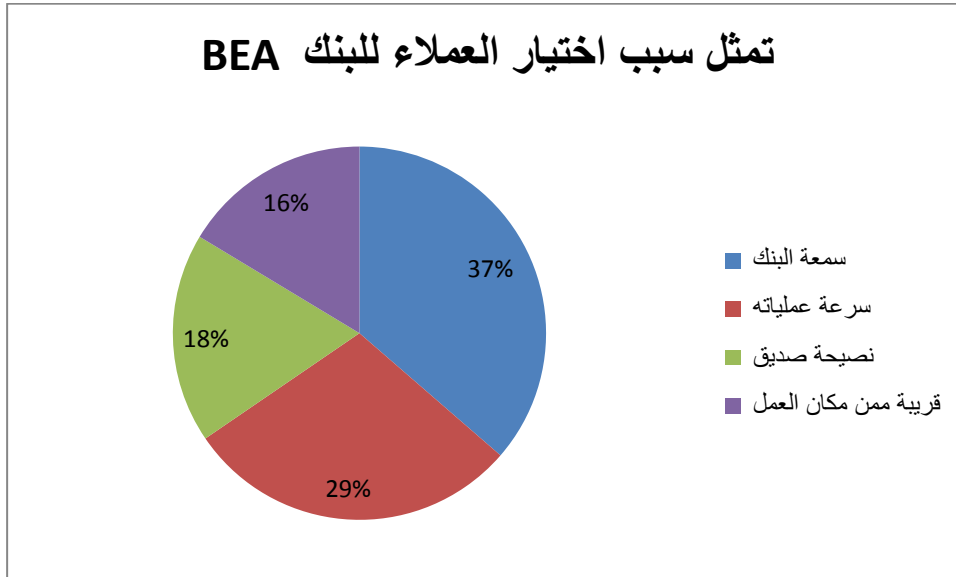
- معرفة مدى رضا موفين عن خدمات بنك " الخارجي " من خلال التعبير عن صعوبات حصولهم على الخدمات البنكية وخاصة عن مستوى الدفع الالكتروني حديث .
- معرفة هل وسائل الدفع الحديثة يبني أفضل من الدفع التقليدي أم العوامل .

الجدول رقم (3 - 11)

ما هو سبب اختياركم للبنك BEA ؟

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية
سمعة البنك	20	36.36%
سرعة عملياته	16	29.09%
نصحته صديق	10	18.18%
قريبة من مكان العمل	9	16.36%
المجموع	55	100%

الشكل 3 - 13 : يمثل سبب اختيار العملاء للبنك BEA



نلاحظ من خلال الجدول (3-11) تفاوت النسب المئوية بين الأسباب التي تساعد العميل

على اختيار البنك حيث أن (36.36%) من العملاء صرحوا بان سمعة البنك هي التي دفعتهم لاختيار هذا البنك أما (18.18%) من أفراد عينة الدراسة اختاروه التعامل معه بسبب نصيحة صديق ، في حين أن سرعة عملياته كانت بنسبة (29.09%) وكانت اقل نسبة هي القرب من مكان العمل أو السكن وبلغت (16.36%)

الجدول رقم : (3-12)

هل لديك فكرة كاملة عن الخدمات الحديثة التي يقدمها البنك ؟

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	25	25%
لا	30	54.54%
المجموع	55	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (3-12) أن أكثر من نصف العملاء ليس لديهم فكرة عن الخدمات المقدمة من طرف البنك (54.54%) حيث قدرت نسبة العملاء الذين لديهم دراية بخدمات البنك ب (25%)

الجدول (3-13)

إذا كانت الإجابة نعم فما هي الوسيلة المعتمدة

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية
موظفوا البنك	29	52.72%
الصحف	0	0%
الملصقات	0	0%
الانترنت	26	47.27%
المجموع	55	100%

من خلال الجدول (3-13) نلاحظ أن أغلبية الأفراد يتعرفون عن خدمات البنك من خلال موظفوا البنك و كانت نسبتها 52.72% حيث أن الانترنت حظيت بنسبة (47.27%) إما الصحف و الملصقات لم يرد بشأنها أي إجابة مما يفي عدم اهتمام البنك بمثل هذه الوسائل، حيث يعتبرونها وسائل غير كافية للتعريف بمنتجات البنك خاصة اولائك اللذين يجعلون القراءة ، لهذا على البنك التنوع أكثر من وسائل الترويج و اختيار الوسيلة الأكثر تأثيرا على سلوك الزبائن

ما رأيك في أسعار الخدمات الحديثة في BEA ؟

الجدول رقم (3-14)

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية
مناسبة	41	74.54%
مرتفعة	14	25.45%
منخفضة	0	0%
المجموع	55	100%

من خلال الجدول رقم (3-14) أن أسعار الخدمات التي يعرضها البنك هي مناسبة بالنسبة لزبائن الوكالة حيث وجدت نسبة (74.54%) و السبب تماثل أسعار الخدمات التي تقدمها كل البنوك التجارية الجزائرية ، أما الأسعار المرتفعة فهي بنسبة (25.45%)

الجدول رقم (3-15)

إذا كانت مرتفعة " هل يؤثر على إقبالك مع البنك ؟

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	0	0%
لا	2	100%
إلى حد ما	0	0%
المجموع	55	100%

من خلال الجدول رقم (3-15) نلاحظ أن العملاء لا يتأثرون بارتفاع أسعار الخدمات ، فهناك خدمات لا يمكن الاستغناء عليها وبالتالي لا بد من الحصول عليها حتى لو ارتفع سعرها .

تحليل و مناقشة نتائج الدراسة :

اعتماد على النتائج الإحصائية لفرضيات الدراسة تم تحليل و مناقشة نتائج الاختبارات للمتغيرات الخاصة بكل فرضية من الفرضيات للإجابة عن أسئلة الدراسة المنبثقة من عناصر مشكلتها التي بينت عليها الدراسة .

- السؤال الأول: ما هو سبب اختيارك للبنك؟

كانت الإجابة على العبارة " سمعة البنك " من الجدول رقم 3-11 حيث قدرت النسبة ب 36.36 % ثم كانت الإجابة على العبارة " نصيحة صديق " في المرتبة الثانية وهذا يدل على قدرة البنك على توفير خدمات ملائمة للعملاء، وكذلك على مواكبة هذا البنك للمستجدات المطروحة في السوق .

- السؤال الثاني: هل لديك فكرة عن الخدمات الحديثة التي يقدمها البنك ؟

حيث جاءت الإجابة على عبارة "لا" في الترتيب الأول نسبة مئوية 54.54 % من الجدول رقم 3-12 و هذا راجع لقصور البنك في تسويق الخدمة البنكية، أي نشر الثقافة البنكية لدى العملاء وهذا عن طريق ملتقيات ، محاضرات، الإشهار، الانترنت .

حيث أن نسبة كبيرة من العملاء تعرفوا على الخدمات الحديثة التي يقدمها البنك ؟

كانت الإجابة على العبارة " مناسبة " من الجدول 3-14 ب 74.54 وهذا يدل على ان البنك مواكي للمتغيرات التي تحدث في السوق .

خاتمة الفصل الثالث

من خلال هذا الفصل حاولنا معرفة تحديات وسائل الدفع الحديثة بالوكالة البنكية البنك الجزائري الخارجي بمستغانم، حيث قمنا باعتماد أسلوب الاستبيان هذا الأخير تم من خلال وضع مجموعة من فقرات تتناسب مع واقع وسائل الدفع الحديثة على عينة شملت 55 عميل .

وبعد القيام بالمعالجة الإحصائية لبيانات الاستبيان بالاعتماد على برمجية SPSS واستخدام الأدوات الإحصائية اللازمة للتحليل وجدنا إن وسائل الدفع بنوعها تساهم في التحسين و الرفع من أداء بنك الجزائري الخارجي ، لكن تسيير وسائل الدفع لا يؤثر ايجابيا على بنك الجزائري الخارجي ، أي أن وسائل الدفع بذاتها تساهم في التحسين و ارفع من أداء البنك لكن تسيير ناقص لأنه لا يؤثر إيجابا على البنك .

حيث أن الجهاز المصرفي الجزائري لا يواكب التطورات الراهنة في وسائل الدفع الحديثة التي أصبحت ضرورة حتمية ، أو جنتها التغيرات الحاصلة في السوق و التكنولوجيا المستمرة في هذا المجال من اجل تلبية رغبات العملاء بالدرجة الأولى ، و تحسين أدائها ، و نجد أن الجزائري رغم جهودها إلا أنها لا تزال هذه التقنيات الحديثة تقتصر على فئة قليلة من العملاء رغم إدراكهم لأهميتها و فوائدها بالنسبة للمصرف من جهة العملاء من جهة ثانية .

خاتمة عامة

خاتمة عامة:

في ظل التطورات التكنولوجية التي يعرفها الاقتصاد العالمي لم تعد وسائل الدفع الإلكتروني التقليدية ملائم لهذه التطورات لا من حيث السرعة ولا من حيث الفعالية و اصح من الضروري إيجاد بدائل عنها مما أدى إلى وصول وسائل الدفع الحديثة التي حضت بقبول واسع و تمكنت من الانتشار السريع عبر كل أنحاء العالم .

رغم هذا فالجزائر مازالت لم ترف على الحديث علة الحديث عن التكنولوجيا في الجزائر مثلها مثل باقي دول العالم الثالث فهي لم تستطع الاستفادة من مزايا المقدمة من وسائل الدفع الحديثة لتطوير نشاطها المصرفي ، فالخدمة المصرفية في النظام المصرفي الجزائري تتميز انها مازالت تقليدية ، و لا تقارن مع الخدمات المصرفية في الدول المتقدمة أو حتى الأقل تقدما فالصرفية الإلكترونية ، مازلت في المرحلة الأولية رغم أن الجزائر بذلت جهودا و تبنت مشاريع و خطت خطوات كلها تصب في مجال تحديث و عصنة وسائل الدفع من خلال إدخال بطاقة السحب و إنشاء بعض المصارف بشبكات الكترونية خاصة بها فقط عن إدخال بعض التكنولوجيا كاستعمال الإعلام الآلي مثلا ، و الاهتمام بالموارد البشرية و تحرير القطاع المصرفي ، لكنها مع ذلك تسجل تأخرا و بطئا في التنفيذ.

اختبار الفرضيات :

- الفرضية الأولى : التي تنص على كيفية تقييم وسائل الدفع الحديثة فجاءت في الفرضية تعتمد البنوك التجارية سنوية معاملاتها بالاعتماد على وسائل الدفع الحديثة لا الشيك الإلكتروني .
- الفرضية الثانية : التي تنص على أن الجهاز المصرفي الجزائري لا يواكب التطورات الراهنة في مجال مسائل الدفع الحديثة ، و خاصة في ظل هذه التغيرات العالمية الجديدة و في أعقاب الانفتاح الاقتصادي و فتح المجال أمام البنوك الأجنبية ، و سعي الجزائر لمواكبة التطورات العالمية ، حيث وجدت البنوك الجزائرية نفسها في وضع بالغ الأهمية و أصبحت ملزمة بتدعيم قدرتها التنافسية لمواجهة هذه التحديات .
- الفرضية الثالثة : من خلال الدراسة التطبيقية توصلنا إلى أنه يتم التعامل بوسائل الدفع الحديثة بشكل متواصل و مستمر و يعرف تزايد في الوقت الأخير .

ثانيا : نتائج الدراسة

لقد تمكنا من خلال هذه الدراسة الإجابة على الإشكالية القائمة و المتعلقة بمدى وصل استخدام وسائل الدفع الحديثة في المؤسسات المالية و البنكية و يمكن حصر أهم النتائج التي تسنا لنا الخروج بما من هذه الدراسة في النقاط التالية :

- لم تكن وسائل الدفع الحديثة التي اعتبرت الحل المثلي لمشاكل المطرحة من الوسائل التقليدية في مستوى التوقعات ، حيث خلقت هي الأخرى مشاكل و عيوب من نوع جديد يصعب محاربتها للارتكاز على عالم الكتروني يفتقر للمادة الورقية مما يصعب المتعاملين بها .
- إن ضعف الدعاية و الإشهار بخصوص البطاقة لا يسمح بإيصال الرسالة إلى عدد كبير من الزبائن .
- محدودية وسائل الدفع الحديثة وقلتها في الجزائر مما يؤثر على الوظيفة التي وجهت من اجلها المصارف .

ثالثا : توصيات و الاقتراحات :

على ضوء النتائج المتوصل إليها و من خلال هذه الدراسة ارتأينا أن تقدم بعض الاقتراحات التي نراها مناسبة :

- يتوجب على البنوك الآخذ بعين الاعتبار التكنولوجيا الحديثة في الادارة و التسيير .
- وضع سياسة إعلامية و تسويقية إلى البنوك من شأنها إدخال ثقافة استخدام البطاقات لدى الزبائن .
- يجب على البنك مراعاة توفر الضوابط اللازمة للرقابة على المعلومات و ذلك لتجنب المخاطر التي تنجم عن الدخول إلى شبكة المعلومات من قبل غير المرخصين بذلك .
- العمل على إيجاد آليات و وسائل جديدة و استخدام و تنويع الخدمات المصرفية الالكترونية لغرض المحافظة على العملاء و جذب عملاء جدد .

أفاق الدراسة :

حاولنا من خلال هذه الدراسة الوقوف على أهم العوامل المؤدية إلى تطوير الوسائل الدفع الحديثة ، إلا انه تبقى بعض النقاط تستدعي فتح أبواب و أفاق عملية جديدة من بينها :

- آليات مواجهة التحديات و المخاطر التي تعيق انتشار و تطور وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر .
- النظام القانوني للبطاقات البنكية و أساليب حمايتها .

قائمة المصادر

والمراجع

الكتب :

- 1- عبد القادر بحيح ، الشامل لتقنيات أعمال البنوك ، دار الخلدونية الجزائرية ، 2013 .
- 2- محمد عبد حسين الطائي ، التجارة الالكترونية ، ط 1 دار الثقافة للنشر والتوزيع عمان ، 2010 .
- 3- الطاهر لطرش ، تقنيات البنوك ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الطبعة السابعة ، الجزائر ، 2010 .
- 4- احمد محمد غنيم ، إدارة البنوك التقليدية الماضي والالكترونية المستقبل ، الطبعة الأولى ، دار النشر المكتبة العصرية ، جامعة المنصورة .
- 5- خضيم مصباح الطيبي ، التجارة الالكترونية ، دار حامد للنشر والتوزيع ، عمان ، 2010 .
- 6- وسيم محمد الحداد ، الخدمات المصرفية الالكترونية ، طبعة الأولى ، المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان 2012 .
- 7- فضيل فارس ، تقنيات محاضرات والتطبيقات ، الجزء الأول ، المطبعة الأولى ، مطبعة موساك رشيد ، الجزائر ، 2013 .
- 8- جلال عايد الشورة ، وسائل الدفع الالكترونية ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، مصر 2008
- 9- علاء نعيم عبد القادر ، مفاهيم حديثة إدارة البنوك ، الطبعة الأولى ، دار ال ناشرون و موزعة ، مصر ، 2012 .
- 10- محمد إبراهيم ابو الهيجاء ، عقود تجارة الالكترونية ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2001 .
- 11- بلعياش بن اسماعيل حية ، مشروع الصيرفة الالكترونية في الجزائر ، أبحاث الاقتصادية و الإدارية ، العدد السادس عشر ، ديسمبر 2014 .

المذكرات و الرسائل :

- 12- شايف فؤاد ، تحديث وسائل الدفع في البنوك التجارية الجزائرية ، مذكرة مكملة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير ، جامعة أم البواقي ، 2013 – 2014 .
- 13- سماحي أحكام ، وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية واقع التحديات ، مذكرة ماستر ، جامعة محمد بوضياف مسيلة ، سنة الجامعية 2016 – 2017 .

- 14- سماح مهبوب ،الاتجاهات الحديثة في مجال الخدمات المصرفية ، مذكرة ماجستير ، جامعة مشتوري ، قسنطينة ، السنة الجامعية 2004 – 2005 .
- 15- بارش أسيا ، وسائل الدفع الالكتروني ومدى تطبيقها في الجزائر ، جامعة العربي بن مهيدي ، ام البواقي ، 2012 – 2013 .
- 16- مصباح مرابطي ، وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر ، مذكرة ماستر أكاديمي ، جامعة تبسة ، السنة الجامعية 2015 – 2016 .
- 17- عبد الجليل ، واقع ورهانات تطبيق أنظمة الدفع الالكتروني و اثرها على البنوك التجارية الجزائرية ، مذكرة ماجستير ، جامعة طاهري محمد بشار ، الجزائر ، 2018 .
- 18- نعمون عبد الوهاب ، نظام المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية والاستراتيجية .
- 19- بن مسعى ايمان ، واقع تكبيق وسائل الدفع الالكتروني في البنوك التجارية ، مذكرة ماستر ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، السنة الجامعية 2016 – 2017 .
- 20- عبد العزيز سلامة ، واقع مصرفية النظام المصرفي الجزائري ، مذكرة ماجستير ، تخصص علوم اقتصادية ، جامعة قسنطينة 2011 – 2012 .
- 21- جناحي نجاة ، وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية ، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي ، العلوم الاقتصادية ، جامعة مسيلة ، 2016 - 2017 .
- 22- يوسف مرزوق ، واقع وسائل الدفع الحديثة في الجزائر ، مذكرة لنيل شهادة ماستر ، جامعة سعيدة ، 2016 – 2017 .
- 23- سعداوي خديجة ، وسائل الدفع الالكتروني الحديثة و تأثيرها على السياسة النقدية ، مذكرة نيل شهادة الماستر كلية العلوم الاقتصادية والتسيير ، جامعة المسيلة ، 2015 .

المدخلات و الملتيقيات :

- 23- نعمون عبد الوهاب ، النظام المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية و استراتيجية للبنوك ، الملتقى الاول حول المنظومة الجزائرية و التحولات الاقتصادية ، جامعة حسيبة بن بو علي ، الشلف يومي 14 – 15 ديسمبر 2014 .

<http://www.anazan.fr>

مواقع الانترنت

<http://www.bayt.com> 2019 / 04 / 27

www.aldjadidanlive.com

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم الاقتصاد

تخصص اقتصاد نقدي

استمارة حول وسائل الدفع الحديثة في المؤسسات المالية والبنكية

تحية طيبة وبعد :

سيدي الكريم في إطار التحضير لمذكرة الماستر تخصص اقتصاد نقدي والبنكي ، تم انجاز الاستبيان بهدف التعرف على أهم التحديات التي تواجه وسائل الدفع الالكترونية من خلال البنك الذين تعملون به

نرجو من سيادتكم المحترمة الإجابة على أسئلة الاستبيان وذلك بوضع علامة x أمام جميع العبارات علما أن إجاباتكم تبقى بشكل سري للغايات البحث العلمي فقط وفي الأخير ملك منا خالص الشكر على تعاونك معنا .

(1) المعلومات الشخصية :

- 1- الجنس : ذكر أنثى
- 2- الفئة العمرية : 18 – 30 سنة 31 – 40 سنة 41 – 50 سنة أكثر من 50 سنة
- 3- المستوى التعليمي : متوسط ثانوي جامعي دراسات عليا
- 4- مدة العمل في نشاط البنوك :
- من سنة إلى 5 سنوات من 6 إلى 11 سنة من 12 إلى 17 سنة من 18 إلى 23 سنة من 24 إلى 30 سنة
- 5- عدد الدورات التدريبية التي قمت بها فيما يخص المعاملات الالكترونية :
- لم تجري أي دورة دورة واحدة دورتان 3 دورات 4 دورات

(2) وسائل الدفع الالكترونية المتوفرة لدى البنك الذي تعمل به :

• وسائل الدفع الالكترونية المتوفرة لدى البنك الذي تعمل فيه :

بطاقة CIB CLASSIC بطاقة CBR بطاقة CIB GOLD بطاقة VISA CLASSIC

شيك الالكتروني المقاصة الالكترونية

- هل تستخدم البطاقة الالكترونية : نعم لا

- هل تعتي ران البطاقة البنكية توفر لك الحماية الكافية للاموالك من السرقة :

نعم لا

- لا تجد اي من المعوقات عند استعمال البطاقة : نعم لا

- هل السحب النقدي من الصراف الآلي يساعدك في الحصول على السيولة الكافية :

نعم لا

- ما نوع البطاقة التي تملك :

CPA – CIB CLASSIC

CPA – CIB GOLD

CPA – VISA CLASSIC

CPA – VISA CLASSIC

- ما هو سبب اختياركم لهذا البنك ؟ :

سمعة البنك سرعة عملياته نصيحة صديق قريب من مكان عمل أو سكن

- هل لديك فكرة عن الخدمات الحديثة التي يقدمها البنك ؟ : نعم لا

إذا كانت الإجابة "نعم" فما هي الوسيلة المعتمدة ؟

ما رأيك في أسعار خدمات البنك ؟ مناسبة مرتفعة منخفضة

- إذا كانت مرتفعة هل يؤثر ذلك على إقبالك التعامل مع البنك ؟ : نعم لا إلى حد ما

ملخص :

لقد سمح التطور التكنولوجي بإبداع وسائل الكترونية والتي تولدت من تطور شبكة الانترنت و بروز التجارة الالكترونية ، فقد سمحت هذه الوسائل باختصار الوقت وتكلفة وتحقيق مزايا لم تتمكن وسائل الدفع التقليدية من تحقيقها ، ولكن هذا لا يعني أنها تخلو من العيوب ، فقد حملت في طياتها عدة مخاطر تهدد المعاملات التجارية الالكترونية خاصة الجرائم الالكترونية و جرائم بطاقات البنكية ، التي تواجه وسائل الدفع الحديثة ، أما في الجزء التطبيقي فقد حولنا من خلاله معرفة واقع وسائل الدفع الحديثة بالبنك الجزائري الخارجي ، وكالة مستغانم و ذلك بالاعتماد على بيانات الاستبيان التي تعبر عن آراء عينة يقدر حجمها ب 55 عميل في الوكالة البنكية و تمت معالجة تلك البيانات باستخدام برمجية " SPSS " و استعمال أدوات التحليل الإحصائي ، و تم التوصل إلى أن وسائل الدفع الحديثة تؤثر إيجابا على الوكالة البنكية ، إلا أن تسيرها يؤثر سلبا .

الكلمات المفتاحية : البطاقات البنكية ، وسائل الدفع الحديثة ، وسائل الدفع الالكترونية .

Résumé:

L'évolution technologique a permis de déposer et de générer des moyens électroniques résultant de l'évolution de l'Internet et de l'émergence du commerce électronique, critiques qui ont permis de gagner du temps et d'argent et qui ont permis d'obtenir des avantages que les méthodes de paiement traditionnelles ne pouvaient pas obtenir, mais cela ne signifie pas qu'il est exempt de défauts, Il existe un certain nombre de risques qui menacent les transactions commerciales électroniques, en particulier les crimes électroniques et les délits de carte bancaire, qui sont confrontés aux moyens de paiement modernes. Selon la partie appliquée, nous avons été informés de la réalité des méthodes de paiement modernes de la banque algérienne externe, agence Mostaganem, Une déclaration qui exprime l'opinion d'un échantillon de 55 clients de l'agence de la banque. Les données ont été traitées à l'aide du logiciel SPSS et d'outils d'analyse statistique. Il a été constaté que les moyens de paiement modernes avaient une incidence positive sur l'agence de banque, mais qu'elle était affectée de manière négative.

Mots-clés: cartes bancaires, problèmes de paiement modernes, méthodes de paiement électroniques.