

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم -

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة: علوم اقتصادية التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

اثر استخدام البطاقات الالكترونية على مردودية البنوك الجزائرية

دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي - مستغانم -

تحت إشراف الدكتور:

مقدمة من طرف الطالبة:

مادوري نور الدين

عياد فاطيمة

الصفحة	الاسم واللقب	الرتبة	من الجامعة
رئيسا		أستاذ محاضر	جامعة مستغانم
مقررا		أستاذ محاضر	جامعة مستغانم
مناقشا		أستاذ محاضر	جامعة مستغانم

السنة الجامعية: 2018 / 2019

الإهداء

اهدي ثمرة جهدي إلى التي أحاطتني بالحب و الرعاية و سقتني الحنان دون نهاية و التي على بساط الإرجاع

ولدتني

و على درب الحياة ساندتني و بحور دعواتها أغرقتني و باركتني بدعواتها الصالحة إليك أمي رعاك الله و

حفظك

للذي جال ساعيا لأتزود بنور العلم و من رسم لي درب الحياة و كان مثلي الأعلى و قررة عيني إليك أبي أدام

الله في عمرك

إلى أخواتي حفظهم الله و رعاهم و إلى جدتي اسأل الله أن يطيل في عمرها

إلى صديقاتي العزيزات اللواتي شاركتني حلو الحياة و مرها ، إليهن جميعا كل واحدة باسمها

- و إلى كل الأقارب و الأحباب من قريب او من بعيد

الشكر

الحمد و الشكر و الصلاة على أفضل خلق الله سيدنا محمد خاتم الأنبياء

ان كان هناك من تشكر فهو الله عز و جل الذي انعم على نعمة العلم و وفقني إلى ما وصلت إليه و كان

عزفالي لبلوغ ثمرة العمل فأحمدك اللهم و أشكرك

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى من ساعدني لانجاز هذا العمل و اخص بالذكر الأستاذ المؤطر " مادوري نور

الدين "

كما أتقدم بجزيل الشكر للسادة الأساتذة أعضاء المناقشة

بالإضافة إلى ذلك أتوجه بالشكر إلى موظفي بنك الجزائر الخارجي و بالأخص المشرف على التبرص

قائمة الاشكال

و الجداول

فهرس الجدول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
64	توزيع العينة حسب الجنس	1 – 3
65	توزيع العينة حسب الفئة العمرية	2 – 3
66	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	3 – 3
67	توزيع العينة حسب مدة العمل في نشاط البنوك	4 – 3
68	توزيع العينة حسب عدد دورات التدريبية	5 – 3
69	توزيع العينة حسب استخدامهم للبطاقة الالكترونية	6 – 3
70	توزيع العينة حسب عدم استخدامهم للخدمة	7 – 3
71	توزيع العينة حسب اختيار شكل الدفع المفضل	8 – 3
72	توزيع العينة حسب مستوى الرضا عن الدفع الالكتروني	9 – 3
73	توزيع العينة حسب رأيهم عن استبدال الدفع التقليدي بالدفع الالكتروني	10 – 3
74	عدد الأفراد الذين يصرحون أن الدفع الالكتروني مريح	11 – 3
75	توزيع العينة حسب رأيهم عن التوعية الإعلامية للخدمة	12 – 3

فهرس الأشكال :

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
59	الهيكل التنظيمي العام لبنك الجزائر الخارجي	1 – 3
62	الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي وكالة " مستغانم "	2 – 3
64	توزيع العينة حسب الجنس	3 – 3
65	توزيع العينة حسب الفئة العمرية	4 – 3
66	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	5 – 3
67	توزيع العينة حسب عدد سنوات العمل في نشاط البنوك	6 – 3
69	توزيع العينة حسب عدد الدورات التدريبية	7 – 3
70	توزيع العينة حسب استخدام البطاقة الالكترونية	8 – 3
71	توزيع العينة حسب رأيهم بعدم استخدام خدمة الدفع الالكتروني	9 – 3
72	توزيع العينة حسب اختيار شكل الدفع المفضل	10 - 3
73	توزيع العينة حسب مستوى الرضا عن الدفع الالكتروني	11 – 3
74	توزيع العينة حسب رأيهم باستبدال الدفع التقليدي بالدفع الالكتروني	12 – 3
75	توزيع العينة حسب موافقتهم عن الدفع الالكتروني مريح	13 – 3
76	توزيع العينة حسب رأيهم عن التوعية الإعلامية للخدمة	14 – 3
77	توزيع العينة حسب اعتبار البطاقة البنكية حماية للأموال من السرقة	15 – 3
78	توزيع العينة حسب معوقات البطاقة البنكية	16 – 3
79	توزيع العينة حسب الحصول على السيولة الكافية عند السحب النقدي	17 – 3

خطة البحث

الشكر

الإهداء

فهرس المحتويات

فهرس الأشكال

فهرس الجداول

1..... مقدمة عامة

الفصل الأول : عموميات حول البطاقة الالكترونية

6..... مقدمة الفصل

المبحث الأول : الائتمان تعريفه وأهميته وأنواعه

7..... المطلب الأول : تعريف الائتمان

..8..... المطلب الثاني : أهميته

..8..... المطلب الثالث : أنواع الائتمان المصرفي

المبحث الثاني : ماهية بطاقات الدفع الالكتروني

12..... المطلب الأول : نشأة و تطور بطاقات الدفع الالكتروني

13..... المطلب الثاني : عموميات حول بطاقات الدفع الالكتروني

23..... المطلب الثالث : أنواع بطاقات الدفع الالكتروني

المبحث الثالث : الأطراف المتعلقة بعملية الدفع

..27..... المطلب الأول : حامل البطاقة

المطلب الثاني : المحل التجاري 28.

المطلب الثالث : أهمية المصدرة للبطاقة 30.

المطلب الرابع : العلاقة بين أطراف عملية الدفع 32.

خاتمة الفصل 35.

الفصل الثاني : الآثار الناتجة عن استخدام البطاقات الالكترونية

مقدمة الفصل 37.

المبحث الأول : الآثار الاقتصادية للبطاقات وأهم مزاياها وعيوبها.

المطلب الأول : الآثار الاقتصادية الايجابية للبطاقات البنكية على الاقتصاد 38.

المطلب الثاني : الآثار الاقتصادية السلبية للبطاقات البنكية على الاقتصاد القومي 41.

المطلب الثالث : مزايا و عيوب البطاقات البنكية في الجزائر 44.

المبحث الثاني : الآثار الناجمة عن ظهور أنظمة الدفع الحديثة

المطلب الأول : اثر أنظمة الدفع على النظام البنكي 49.

المطلب الثاني : اثر أنظمة الدفع على النظام المالي 51.

المطلب الثالث : اثر أنظمة الدفع على النظام الاقتصادي 52.

خاتمة الفصل 53.

الفصل الثالث : دراسة ميدانية لبنك الجزائر الخارجي

تمهيد 55.

المبحث الأول : نبذة تاريخية عن بنك الجزائر الخارجي

المطلب الأول : نشأة بنك الجزائر الخارجي 56.

المطلب الثاني : أهداف و الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي ..57.....	
المطلب الثالث : دراسة وكالة بنك الجزائر الخارجي بمستغانم60.....	
المبحث الثاني : دراسة إحصائية لأثر البطاقات الالكترونية بوكالات بنك الجزائر الخارجي لمستغانم	
المطلب الأول : أداة جمع البيانات63.....	
المطلب الثاني : تحديد مجتمع الدراسة و اختيار العينة63.....	
المطلب الثالث : المعالجة الإحصائية64.....	
خاتمة الفصل80.....	
خاتمة عامة82.....	
قائمة المصادر و المراجع86.....	
الملاحق92.....	
ملخص	

مقدمة عامة

مقدمة عامة :

يشهد العالم تحولات كبيرة بفعل العولمة أدت إلى بروز مظاهر و ظواهر تتميز بالسرعة في الانتشار دون قيود أو حدود اقتصادية سياسية ثقافية و اجتماعية ، فكانت التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال هياكل قاعدته أساسية في ذلك و في هذا الإطار كان من الضروري على البنوك إجراء و اتخاذ أساليب تطوير نشاطها و ابتكار خدمات جديدة لم تكن مصروفة من قبل ، و ذلك لضمان بقائها في ظل المنافسة خاصة إذا تعدت حدود الدول و سيادتها نتيجة إفرزات عالمية تعمل على إدماج اقتصاديات هذه الدول في نظام مالي يخدم أهدافها و مصالحها .

و قد أدى التطور السريع لعالم الالكترونيات و ظهور شبكة الانترنت كوسيلة نقل للمعلومات إلى الكشف عن بعض نقائص الوسائل التعليمية ، و محاولة اقتصادي هذه النقائص فقد سعت دول العالم إلى تحديث وسائل الدفع المستعملة تماشيا مع التطور الحاصل في القطاع المصرفي ، و ذلك لأن أنظمة التقليدية لم تكن قادرة على معالجة الكم الهائل من الأوامر الموجهة إليها و أصبحت تشكل عبئا على الجهاز المصرفي واحد المعوقات الرئيسية في جلب الاستثمار الأجنبي الأمر الذي أدى بالهيئات المالية الدولية و على رأسها صندوق النقد الدولي بتقسيم الدول التي تعاني من تخلف أنظمة الدفع فيها تقييما سلبيا ليس بالنسبة للفعالية فقط بل مراعاة عدة جوانب منها عنصر السرعة و التكلفة .

فيما كان على البنوك إلا أن تستعمل هذه التطورات من اجل تحديث نظام الدفع الذي كان بأمس الحاجة إلى ذلك و نتج عن هذه العملية خلف وسائل دفع بالية جديدة إلا و هي أنظمة الدفع الحديثة (الالكترونية) التي تمثل الصورة الالكترونية بوسائل الدفع التقليدية ، الفرق الأساسي بينها هو أن هذه الوسائل الجديدة كل العمليات فيها تسيير الكترونيا مثل استخدام المقاصة الالكترونية و غيرها .

و من أهم هذه الوسائل الجديدة البطاقات الالكترونية التي عرضت الشيك في الكثير من المدفوعات و أدخلت وسائل و أجهزة آلية تسمح بتوفر الوقت و الجهد و المال المخصص لخدمة الزبائن كما أن البنوك وحدت فيها أجوبة و حلولاً للمشاكل التي كانت توجهها و على رأسها المخاطر التي تحمل التقنية الرقمية في طياتها من قرصنة المعلومات و الاختراقات و الاعتداءات على المعلومات الشخصية.

بالرغم من وجود مجموعة الدول التي شرعت في استعمال الوسائل الحديثة ، غيران هناك بعض الدول لو تشرع في استعمال و استخدام هذه الوسائل إلا بشكل صغير و نخص بالذكر الجزائر ، فهي كغيرها من الدول تعمل على تشجيع التنافس و فتح الاقتصاديات تدريجيا وفق ما تطلبته السوق

العالمي أدركت ضرورة الارتقاء بنظامها المصرفي إلى مستوى هذه التغيرات و بالتالي ضرورة تحديث أنظمة الدفع التي لا تعاني فقط من تأخر في تطبيق و إدخال وسائل الدفع الالكترونية أيضا تعاني من مجتمع برافض التعامل بها و قد انتهى هذا بتبني عدة مشاريع دخل بعضها حيز التنفيذ انطلاقا من سنة 2005 في إطار تحديث وسائل الدفع و عصرتها متضمنة بذلك الخطوات الأولى نحو تطبيق وسائل الدفع الالكترونية و منه طرح الإشكالية التالية : ما هو اثر البطاقات الالكترونية على مردودية البنوك الجزائرية ؟

و ينبثق عن هذه الإشكالية مجموعة من الأسئلة الفرعية و هي :

- 1 - ما مدى فعالية أنظمة الدفع الحديثة في تسريع العمليات المصرفية ؟
- 2 - ما هي دوافع تطبيق الخدمات المصرفية الالكترونية في هذا المجال ؟
- 3 - و ما مدى تطبيق هذه الوسائل الالكترونية في البنوك الجزائرية ؟
- 4 - ما الذي ستقدمه وسائل الدفع الالكترونية للبنوك الجزائرية ؟

الفرضيات :

قصد تسهيل الإجابة على الإشكالية المطروحة و الأسئلة الفرعية سوف نضع بعض الفرضيات التي تكون منطلق دراستنا و يمكن خصرها فيما يلي :

- أصبحت الخدمات المصرفية في ظل إدخال وسائل الدفع الحديثة أكثر فعالية من قبل .
- البنوك الجزائرية لازالت في المراحل الأولى لتطبيق هذه الوسائل نظرا للعراقيل التي تواجهها في النظام البنكي .
- لا يمكن إلا بمقتضاء عن وسائل الدفع التقليدية في الجزائر و تعويضها بالالكترونية ، لتأخر النظام المصرفي الجزائري ، و لكثرة المشاكل التي يعاني .

أسباب اختيار الموضوع :

هناك عدة أسباب و دوافع أدت إلى اختيار هذه الدراسة من أبرزها :

- حداثة موضوع وسائل الدفع الالكترونية فضلا عن احتلالها مكانة هامة في حياتنا اليومية .
- التعرف على أهم التحديات التي تواجه وسائل الدفع الالكترونية في البنوك الجزائرية .
- تقييم استعمال وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر و إعطاء نظرة على الواقع المصرفي الجزائري .

أهداف الدراسة :

- محاولة الإلهام بمختلف وسائل الدفع الالكترونية المتطورة و الحديثة .
- التعرف على واقع استخدام وسائل الدفع الالكترونية في البنوك الجزائرية .
- إبراز أهمية وسائل الدفع الالكترونية التي أصبحت ضرورية في العمليات البنكية ، حيث تسهل المعاملات بأقل جهد و وقت لتحقيق الجودة .

أهمية الدراسة :

يتمثل الدفع الالكتروني في إتباع أساليب حديثة في النشاط البنكي ، و تسوية مختلف المعاملات بوسائل دفع حديثة ، و كذا تحسين العلاقة بين البنك و الزبون و التي تشكل جانب هام في نجاح البنوك باعتبارها الركيزة الأساسية التي تبنى عليها الاقتصاد فنجاحها في مهامها امن ضروري لتسريع التنمية الاقتصادية .

صعوبات الدراسة :

أثناء إعدادنا لهذا البحث واجهتنا بعض الصعوبات نذكر منها ما يلي :

- عدم توفر المراجع المتخصصة و المرتبطة مباشرة بموضوع وسائل الدفع الالكتروني إذ نجد اغلبها تهتم بالتجارة الالكترونية .
- التقيد بعدد الصفحات ، حيث حاولنا دراسة فقط النقاط الأساسية حول موضوع الدفع الالكتروني نظرا لشموليته .
- المعلومات المتوفرة على مستوى موقع بنك الجزائر الخارجي نقود لسنتين من قبل أو أكثر .

- صعوبة الحصول على المعلومات من البنك و ذلك لأنها وثائق و معلومات داخلية خاصة بالبنك حسب موظفي البنك ، حيث يتطلب ذلك تكرار الزيارات و الإلحاح في الطلب .

هيكل الدراسة :

على ضوء الفرضيات و الأهداف الأساسية للدراسة ، تم تقسم البحث إلى ثلاثة فصول على النحو التالي : الفصل الأول الذي جاء تحت عنوان عموميات حول البطاقة الالكترونية و تتضمن ثلاثة مباحث للأول يتناول الائتمان تعريفه ، أهميته و أنواعه ، و الثاني ماهية بطاقات الدفع الالكتروني أما الثالث فخصص للأطراف المتعلقة بعملية الدفع .

الفصل الثاني : تضمن الآثار الناتجة عن استخدام البطاقات الالكترونية ، في المبحث الأول الآثار الاقتصادية للبطاقات و أهم مزاياها و عيوبها ، أما المبحث الثاني فتضمن الآثار الناجمة عن ظهور أنظمة الدفع الحديثة .

بالنسبة للفصل الثالث فقد خصص للدراسة الميدانية تم فيه التطرق إلى تقديم و نشأة بنك الجزائر الخارجي بمستغانم في المبحث الأول و دراسة إحصائية لأثر البطاقات الالكترونية في وكالة بنك الجزائر الخارجي بمستغانم في المبحث الثاني و في الأخير تقديم خاتمة عامة تضمنت النتائج المستخلصة و مجموعة من التوصيات

الفصل الاول

مقدمة الفصل :

يلعب التطور التكنولوجي دورا حيويا هاما في حياة البشر و تمتد آثار هذا التطور إلى كافة نواحي الحياة الاقتصادية و القانونية و الاجتماعية و الثقافية ، و لقد عرف الاقتصاد العالمي تحولات هامة أبرزها التطورات التكنولوجية خاصة فيما يتعلق منها بأنظمة الاتصال عن بعد ، و قد تمثل هذا التطور في الجانب التكنولوجي للمعاملات الاقتصادية التي تتم أغلبها بالنقود و لقد شهدت هذه الأخيرة تطورا كبيرا من حيث سبل دفعها و استخدامها في مجال الاقتصاد على عدة مراحل ، حيث كانت تهدف لوسائل الدفع التقليدية و تطورات مع التطورات التكنولوجية و أصبحت تعرف بوسائل الدفع الالكتروني التي تتميز بالسرعة و السهولة في الاستخدام¹.

في هذا الفصل سوف نتطرق إلى مفهوم البطاقات الالكترونية حيث سنقسمه إلى ثلاثة مباحث : الأول سوف نتناول فيه مدخل عام حول الائتمان مفهومه و أهميته و ذكر أهم أنواعه ، أما في المبحث الثاني سوف نتطرق إلى مفهوم البطاقات الالكترونية ، نشأتها و تطورها و ذكر أهم أنواعها ، و في المبحث الثالث تطرقنا إلى أهم الأطراف المتعلقة بعملية الدفع .

¹ - مولاي خيرة ، اثر انظنة وسائل الدفع الالكتروني على المعاملات الاقتصادية ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر اكايمي ، ك لية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة عبد الحميد ، مستغانم ، 2018 ص 1 .

المبحث الأول : الائتمان تعريفه وأهميته وأنواعه :

يعتبر الائتمان المصرفي نشاطا مصرفيا غاية الأهمية سواء بالنسبة للاقتصاد الوطني أو بالنسبة لإدارة البنوك و المؤسسات المالية الوسيطة الأخرى ، و لذلك فهو يعتبر من أكثر الأدوات الاقتصادية حساسية ، إذ لا تعد آثاره الضارة على مستوى البنك أو المؤسسة المالية الوسيطة و إنما تصل أضراره إلى الاقتصاد الوطني إذا لم يحسن استخدامه .

إن الائتمان يساعد في استحداث قدر من وسائل الدفع يتناسب حجما و نوعا مع متطلبات الحياة الاقتصادية للمجتمع كما انه يزيد من كفاءة عملية تخصيص الموارد الائتمانية سواء في مجال الاستهلاك أو في مجال الإنتاج ، و عليه فان الائتمان يقوم اليوم بوظائف عديدة و هامة و لم يعد ممكنا أن يستقيم أبراز الحياة الاقتصادية بدونه .

فيما يلي نحاول أن نتعرف على الائتمان و أهميته و أنواعه¹

المطلب الأول : تعريف الائتمان .

يعرف الائتمان على انه عملية يرتقي بمقتضاها البنك ، مقابل فائدة أو عمولة معينة و محددة و أن يمنح عميلا (فردا أو شركة أعمال) بناءا على طلبه سواء حالا أو بعد وقت معين تسهيلات في صورة أموال نقدية أو أي صورة أخرى و ذلك لتغطية العجز في السيولة لتمكن من مواصلة نشاطه المعتاد ، أو إقراض العميل لأغراض استثمارية أو تكون في شكل تعهد متمثلة في كفالة البنك للعميل أو تعهد البنك نيابة عن العميل لدى الغير .

كما يعرفه البعض بأنه : " عملية مبادلة قيمة حاضرة في مقابل اجله مساوية لها غالبا ما تكون هذه القيمة نقودا " .²

¹ - محمد شكرين ، بطاقة الائتمان في الجزائر ، رسالة لنيل شهادة الماجستير ، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة يوسف بن خدة ، الجزائر ، 2006 ، ص 42 .

² - جلال عابد (الشورة) ، وسائل الدفع الالكترونية ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، الطبعة الاولى ، عمان ، 2008 ، ص 21 - 22 .

المطلب الثاني : أهميته .

الائتمان ضرورة جوهرية للاقتصاد فهو يحول دون بقاء الأموال معطلة أو مجمدة و يمكن لرجال الأعمال مباشرة أعمالهم أو توسيعها و في ذلك زيادة الإنتاج رأس المال ، و يمكن تلخيص أهمية الائتمان المصرفي في الآتي .

- زيادة الإنتاج : إنشاء المشروعات الصناعية و الزراعية و الخدمة الجديدة و كذلك تطويرها القائم منها و التي في حاجة إلى الأموال كثيرة تفوق الموارد الذاتية لهذه المشروعات .
- زيادة الاستهلاك : الائتمان المصرفي يمكن المستهلكين من الحصول على بعض السلع الاستهلاكية المعتمدة و غيرها من السلع على الرغم من عدم قدرتهم على دفع قيمتها في الوقت الحاضر .
- توزيع الموارد المالية على مختلف الأنشطة الاقتصادية حيث يلعب الائتمان المصرفي دورا هاما في توزيع الموارد المالية المتاحة لدى الجهاز المصرفي في مختلف القطاعات .
- تشغيل الموارد الاقتصادية المجمدة عن طريق الائتمان المصرفي حيث يمكن الاستفادة من الأموال المجمدة بصورة مؤقتة و الموجودة بالمصارف و ذلك عن طريق تمويلات قصيرة الأجل .
- تسهيل عملية التبادل التجاري باستخدام الاعتمادات المستمدة و التي تمثل احد أشكال الائتمان المصرفي إن توفر طريقة سهلة للدفع في التجارة الخارجية .

المطلب الثالث : أنواع الائتمان المصرفي .

تتعدد صور الائتمان و أنواعه وفق معايير عديدة ، و فيما يلي نتناول و بشكل موجز مختلف هذه الصور¹

(1) معيار الغرض من الائتمان :

و وفق هذا المعيار ينقسم الائتمان إلى :

¹ - حمزة محمود الزبيدي ، ادارة الائتمان المصرفي و التحليل الائتماني ، الوراق للنشر و التوزيع ، عمان ، 2002 ، ص 18 .

- الائتمان الاستثماري : و هو الذي يمنح للشركات الإنتاجية ، لغرض استخدامه في تمويل العمليات الاستثمارية طويلة الأجل مثل الاستثمار في الأصول الثابتة كالمكائن و الأراضي و غيرها .
 - الائتمان التجاري : و هو الائتمان الذي يمنح للشركات الأعمال لتمويل عمليات رأس المال العامل فيها ، فهو ائتمان قصير الأجل يستخدم لتمويل العمليات الجارية .
 - الائتمان الاستهلاكي : و هي الذي يمنح عادة على الأفراد لتمويل عمليات استهلاكية مثل شراء السيارة أو الأثاث أو السلع المعتمدة الأخرى ، فهو الائتمان شخصي في العادة يقدم إلى الأغلب للأفراد من موظفي الدولة و الشركات الأخرى ، و هو عادة متوسط الأجل و يأخذ شكل البيع بالتقسيط .
- (2) معيار اجل الائتمان :

تبعاً لهذا المعيار ينقسم الائتمان إلى :

- ائتمان قصير الأجل : و هو الذي لا تزيد فترة استحقاقه عن نسبة واحدة ، و عادة ما تمنح لتمويل عمليات رأس المال العامل ذات الدورات السبع مثل تمويل شراء المواد الأولية و تمويل النقدية و تتسم أسعار الفائدة عليه بالانخفاض .
 - ائتمان متوسط الأجل : و هو الذي تتراوح مدة استحقاقه ما بين سنة واحدة و خمس سنوات ، و يستخدم عادة لتمويل حاجات الأفراد بين السلع الاستهلاكية المعمرة و حاجة المشروعات لتمويل العمليات الرأسمالية مثل الحصول على الآلات و أدوات الإنتاج .
 - ائتمان طويل الأجل : و هو ما زادت مدته على خمس سنوات و تلجأ إليه المشروعات لتمويل احتياجاتها من رؤوس الأموال الثابتة أو القروض التي تمنح لتمويل مشروعات جديدة .
- (3) معيار شخصية متلقي الائتمان :

و ينقسم الائتمان المصرفي وفقاً للشخص المقترض إلى :

- ائتمان المصرفي خاص : و هو الذي يمنح لأشخاص القانون الخاص كالأفراد الطبيعيين و الأشخاص الاعتبارية الخاصة كالشركات و المؤسسات الخاصة التي تتمتع بالملكية المالية (الحالية و المستقبلية) .

• ائتمان مصرفي عام : وهو الذي يمنح لأشخاص القانون العام (الدولة و الهيئات و المؤسسات العامة و المصالح الحكومية التي تحظى بالثقة في التعامل مع الدولة) ، و تعتمد قدرة الدولة في الحصول على الائتمان¹ على القدرة المالية لأفراد المجتمع و المؤسسات المصرفية و على الاستقرار السياسي الذي تتمتع به الحكومة و على مركزها التالي و على مدة محافظتها على تسديد ما سبق ان عقدته من قبل و على وقت إصدار العقد .

4) معيار ضمان الدين : و طبق لهذا المعيار ينقسم الائتمان إلى ائتمان شخصي و ائتمان

عيني

- ائتمان الشخصي : و هو الذي يقدمه الدائن دون أي نوع من الضمانات العينية إلى المدين
- ائتمان العيني : هنا يشترط الدائن أن يقدم للمدين ضمانا عينيا لتسديد دينه ، تكون قيمته في العادة أكثر من قيمة في العادة أكثر من قيمة القرض ، و يسمى الفرق بينهما " هامس الضمان " ، و من صورة الشائعة نذكر :

- القروض ضمان بضائع : حيث تكون العين الضامنة القروض من بضائع يودعها

المدين لدى البنك فاتح الائتمان ، و بشرط أن تكون البضائع في مخازن المدين و

لكنه يقوم بتنفيذها و هنا حيا زلي و بعين مندوبا للاحارس عليها .

- القروض لتأمين الكمبيالات : هنا يقدم المدين كمبيالات مسحوبة لأمره من

أشخاص آخرين معروفين للبنك و تكون الكمبيالات مظهرة للبنك .

- القروض بضمانات متنوعة : و يتيح في هذا الباب أنواع مختلفة من القروض مثل

السلف بضمان المرتبات حيث يمكن للعامل في القطاع العام و الحكومي أن يحول

مرتبه على احد البنوك و يحصل على سلعة في حدود مرتبة لثلاثة أشهر ، و

كذلك من أنواع هذه القروض اعت مادات المقاولين و اعتمادات الإيراد و

التصدير إضافة إلى التقسيمات السابقة الذكر فان عرض الائتمان من قبول

البنوك التجارية يتم وفقا لتقسيمه التالية :

- الائتمان المصرفي المباشر النقدي : و من صورته الشائعة الحساب الجاري المدين

و الكمبيالات المخصوصة و القروض و السلفيات المباشرة ، كالقروض العادية أو

المتجددة و القروض تحت الطلب .

¹ - حمزة محمود الزبيدي ، إدارة الائتمان المصرفي و التحليل الائتماني ، مرجع سبق ذكره ، ص 19 .

- الائتمان المصرفي غير المباشر: و من أكثر أشكاله شيوعا الكفالات المصرفية (خطابات الضمان) و الاعتمادات التسمية و القبولات المصرفية و بطاقات الائتمان .
- الائتمان الدولي : فالبنوك التجارية تساهم في تقديم الائتمان الدولي قصير الأجل من خلال ضمان الالتزامات الدولية التجارية للزبائن و أوراق الخصم الدولية و تسهيل المدفوعات الدولية .
- الائتمان المشترك : ظهرت فكرة الائتمان المشتركة تغطم احتياجات المشروعات الاستثمارية إلى تمويل ضخم يساهم فيه أكثر من بنك تجاري ، و هو عادة طويل الأجل .¹
- الائتمان المصرفي بصفة التمويل الباجيري و التمويل التشغيلي : و هو احد أهم التطورات التي حدثت في نشاطات البنوك التجارية ، يظهر ذروة التكوير القانون للصيغ التي تحققه للشركات الأعمال في الحصول على المعدات و الموجودات اللازمة دون أن تضطر لأداء كامل القيمة أو الكلفة ، و بهذه الحالة فان هذين الشكليين يعتمدان شكلا جديدا للائتمان المصرفي .

¹ - حمزة محمود الزبيدي ، إدارة الائتمان المصرفي و التحليل الائتماني ، مرجع سبق ذكره ، ص 20 .

المبحث الثاني : ماهية بطاقات الدفع الالكتروني

إن نظام الدفع يرتكز على النقد ، باعتباره أداة لتبادل السلع و الخدمات من الأفراد و تسوية التزاماتهم فيما بينهم ، و لقد تكورت وسائل الدفع علة مر الزمن مع تطور الحياة الاقتصادية كالأفراد و تغير حاجياتهم ، لذلك سوف نتطرق على مفهوم البطاقات الالكترونية و نشأتها و أنواعها .

المطلب الأول : نشأة و تطور بطاقات الدفع الالكتروني

تطورت النقود تدريجيا ، حسب ما اقتضيه طبيعة الحياة الاقتصادية و الاجتماعية و ظروفها ، و قد كان لها دور هام في تركيبه و تنظيم هذه الحياة الاقتصادية و الاجتماعية ، و في كل مرحلة من المراحل التي مرت لها ، شراء بالنسبة للنقود من خلال تسيير متطلباته المعيشية المختلفة ، أو بالنسبة للمجتمع بصفة عامة ، حتى وصل الأمر إلى ظهور بطاقات الدفع الالكتروني كوسيلة جديدة من وسائل الدفع التي ظهرت كنتيجة لإنشاء الحسابات الآلية و كثرة استخدامها بما في ذلك القطاع المصرفي ، و تتميز بكونها تقوم بتسوية مختلف المعاملات التجارية و البنكية وفقا لنظام التحويل الآلي للنقود .

وفق بدا التفكير بهذه البطاقات في بداية القرن العشرين ، إلا أن التطور الحقيقي لها لم يحدث إلا في بداية النصف الثاني من نفس القرن حيث أرى التقدم و التطور الهائلين في مجالات الاتصالات و الصناعات الالكترونية ، و الحاسبات الآلية المتطورة فقد المجتمع المالي إلى إيجاد نظام متطور لأعمال تمديد المديونيات الناقصة و انجاز التبادلات التجارية و الاقتصادية و يقود دخول فكرة الوفاء بالبطاقات و انتشارها ، إلى التوقف الطريف الذي وقع منه (فرانك ماكنمارا) و المحامي (رالف شندر) ، عندما كانا يتناولان طعام الغداء في احد المطاعم و عندما أرادا تسديد الحساب تبين لكليهما أنهما نسبا نقودهما ، الأمر الذي اضطرهما لتدبير هذا الموقف المحرج ، و قد قاد هذا الموقف المحرج إلى التفكير في إنشاء مؤسسة تضمن للمطاعم المشتركة دفع حساب العملاء المنضمين لها و بمقتضى ذلك يتم منح هؤلاء العملاء¹ بطاقات خاصة بهذه المؤسسة و التي هي متصورة على المطاعم دون غيرها .

بعدها كان الدخول الحقيقي للبنوك في مجال البطاقات في الفترة ما بين (1958 – 1959) او مع إدخال المصارف العربية محاسب ، و أخذها بنظام تحويل الودائع الكترونيا ، أدخلت بطاقة الائتمان و بطاقة الصراف الآلي محلا محل العملاء تدريجيا ، و كذلك لان المصارف القرمة تعتبر جزء من الاقتصاد

¹ - اسماء بوعقال ، الحماية الجنائية لبطاقات الدفع الالكتروني ، رسالة لنيل شهادة الماستر في الحقوق ، قسم الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة العربي بن مهيدي ، ام البواقي ، 2016-2017 ، ص 7 .

العالمي و مرتبطة به ، نقد اتجهت إلى ربط أجهزتها بأنظمة الشيكات العالمية كالفيزا و ماستر كارد و امريكان اكسبرس حيث دخلت إلى السوق العربية على شكل بطاقة الدفع الفوري .

و من الدول التي شهدت تطورا في قطاع بطاقات الدفع الالكتروني على مستوى الشرق الأوسط ، الإمارات العربية المتحدة حيث أنها تحتل المرتبة الأولى إضافة إلى قيام البنوك الإسلامية بإصدار بطاقات تتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية ، أما في الجزائر فعلى الرغم من التطورات التي عرفتها بطاقات الدفع الالكتروني في العالم و قد منح نطاق استخدامها ليشمل مختلف المجالات ، يقدان أصبحت من أهم وسائل الدفع في الوقت الراهن ، إلا أنها لا تزال تخطر نحو هذا النوع من الوسائل بتحفظ شديد ، و إن كانت مؤخرا بدأت تستحدث إجراءات عملية تسهيل التعامل لها .¹

المطلب الثاني : عموميات حول بطاقات الدفع الالكتروني

ساهم تطور الحياة التجارية الالكترونية و ازدهار الاقتصاد و التجارة ، و انتشارها لهائل مع انتفاض تكاليف الاتصالات ، بشكل فعال في التأثير على أنظمة الدفع ، فظهر ما يسمى بطاقات الدفع الالكتروني ، هذه الأخيرة التي بدأت تدريجيا فاخذ محل وسائل الدفع التقليدية اذ عرفت انتشارا واسعا على مستوى العالمي و حظيت باهتمام كبير .

اولا : تعريف بطاقة الدفع الالكتروني

التعريف الأول : " إنها عبارة عن عقد يتعهد بمقتضاه مصدر البطاقة بفتح حساب معين لمصلحة شخص آخر هو حامل البطاقة يستطيع بواسطتها الوفاء بمشترياته لدى المحلات التجارية التي ترتبط مع مصدر البطاقة بعقد تتضمن بموجبه بقبولها الوفاء بمتطلباته حاملي البطاقة على أن تتم التسوية النهائية كل مدة محددة "

التعريف الثاني : " بطاقة الوفاء عبارة عن أداة دفع بالنظر لظروف إصدارها و التعامل بها بصفة مصرفية و تسمح لحاملها باتخاذ الإجراءات اللازمة لخصم و تحديد مبلغ محدد من المال من حسابه لدى البنك المصدر للبطاقة لمصلحة و حساب شخص آخر ، بحيث يعتبر هذا التصرف بمثابة وفاء مطلق في مواجهته"²

¹ - جلال عابد الشورة ، مرجع سبق ذكره ، ص 25 - 26 .

² اسماء بوعقال ، الحماية الجنائية لبطاقات الدفع الالكتروني ، مرجع سبق ذكره ، ص 5

التعريف الثالث: " بطاقة الدفع الالكتروني هي بطاقة خاصة يصدرها المصرف لعميله ، تمكنه من الحصول على السلع و الخدمات من محلات ، و أماكن معينة عند تقديمه لهذه البطاقة ، و يقوم بائع السلع أو الخدمات بالتالي بتقديم الفاتورة الموقعة من العميل إلى البنك مصدر البطاقة ، بتسديد قيمتها له ، و يقدم البنك للعميل كشفا شهريا بإجمالي القيمة لتسديدها ، أو لخصمها من حسابه التجاري .

ثانيا : خصائص بطاقات الدفع الالكتروني :

من خلال التعريفات التي سبق لنا التعرف إليها ، يتضح لنا بان بطاقات الدفع الالكتروني باعتبارها وسيلة من وسائل الوفاء الالكترونية تتميز بعدة خصائص عن وسائل الوفاء التقليدية و يمكننا إبراز أهميتها فيما يلي :

- 1 - بطاقة الوفاء وسيلة آمنة للوفاء عن غيرها ، إن النقود تكون عرضة للسرقة ، و عند حدوث ذلك تنتقل حيازتها من المالك إلى السارق ، إلا أن الوفاء بالبطاقة على خلاف ذلك ، فالبطاقة تعد حاجزا قويا من سرقة النقود ، و يستطيع حاملها التصرف بها بكل سهولة و سرعة ، أيضا إن الوفاء بالنقود يحمل بين ثناياه صعوبات كثيرة أخرى ، فتكون مهددة بالضيق أو التلف .
- 2 - البطاقة تعد أداة لوظيفة الائتمان ، إن مجرد الحصول على هذه البطاقة يعطي لحاملها التمتع بفترة ائتمان على مشترياته ، و الحصول على خدمات دون القيام بالدفع الفوري للنقود ، ز هذا ما لا نجده في أي وسيلة أخرى من وسائل الدفع التقليدية .
- 3 - انخفاض تكاليف التعامل بالبطاقة ، رأت البنوك في الوفاء الالكتروني بواسطة البطاقة ، وسيلة لخفض نفقاتها العامة بصفة عامة ، و نفقات معالجة الشيكات بصفة خاصة ، و يأتي نقص هذه النفقات بداية من الاقتصاد في استخدام الورق ، و هو إجراء التعامل بالبطاقة و سند الجزء الآخر إلى الآلات التي تقوم بمعالجة العمليات المتعددة بالبطاقة ، و إدخال البيانات إلى الحاسب بطريقة الكترونية .
- 4 - عدم خضوع بطاقة الوفاء للتنظيم القانوني الخاص بوسائل الوفاء التقليدية ، أن عدم خضوع بطاقة الوفاء لنظام قانوني معين هو من أهم ما يميز عمليات البنوك ، فذلك الذي يبعدها عن الجمود و يجعل ن السهل عليها ملائمة التطورات السريعة التي شاهدها البيئة التجارية ، و خاصة في مجال العمليات المصرفية ، لذلك فهي لا تخضع للتنظيم القانوني

الخاص بوسائل الوفاء التقليدية ، بل أنها تخضع للقواعد العامة التي تطبق على النقود كوسيلة للوفاء .

5 - تحمل البطاقات صفة العالمية ، حيث تقوم المنظمات العالمية لإصدار البطاقات بإضفاء صفة¹ العالمية عليها في معظم أنحاء العالم ، فضلا عن ساسة التوسع و الائتمان في جميع دول العالم .

6 - بطاقة الدفع الالكتروني تقوم على علاقة ثلاثية الأطراف ، تقوم بطاقات الدفع الالكتروني على علاقة ثلاثية ، هي علاقة الحامل بالتاجر ، و علاقة الحامل بالمصدر ، و علاقة المصدر بالتاجر ، لذلك فهي تختلف عن وسائل الوفاء التقليدية (الأوراق النقدية و الأوراق التجارية) ، حيث الوفاء بهذه الوسائل يتم بتدخل طرفين فقط ، و هما الدائن و المدين .

7 - بطاقة الائتمان مملوكة للبنك ، تبقى هذه البطاقة من للبنك في جميع الأوقات ، فالعقد القائم بين البنك و مصدر البطاقة موضوع لمدة محددة و مجدد ضمينا ، إلا إذا افضح مصدر البطاقة أو الحامل عن رغبته في عدم التجديد .

8 - البطاقة سهلة الاستعمال و لا تشغل حيزا و تحظى بالقبول العام ، تعتبر عملية الوفاء بالبطاقة عملية سهلة و لا تستغرق عدة ثوان ، بل أنها أسرع من عد النقود في حالة كان المبلغ كبيرا ، كما أن البطاقة خفيفة الوزن ، و صغيرة الحجم ، و لا تشغل حيزا داخل الجيب ، عكس النقود كما أن البطاقة تخطر بالقبول العالم لدى التجار و يتقون لها² .

ثالثا : مزايا بطاقة الدفع الالكتروني و مخاطرها

بالرغم من حداثة العمل بنظام بطاقات الدفع الالكتروني ، و الذي لا يتجاوز عمره أربعين عاما ، إلا انه لقي نجاحا متميزا حيث شاع استخدامه في معظم دول العالم ، و الأكيد أن هذا النجاح لم يكن ليحقق لولا اكتشاف المتعاملين به مزاياه و التي عجز التعامل بالعملات النقدية او الشيكات عن تحقيقها لهم ، و مع ذلك نجد في نفس الوقت إن التعامل بهذه البطاقات بشكل مخاطر عدة بالنسبة لكل من طرف من أطرافها بالإضافة إلى المجتمع ، و هذا ما سنتطرق إليه فيما يلي :

اولا : مزايا البطاقة بالنسبة للحامل و مخاطرها

¹ أسماء بوعقال ، الحماية الجنائية لبطاقات الدفع الالكتروني ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 9 ، 10 .

² - أسماء بوعقال ، الحماية الجنائية لبطاقات الدفع الالكتروني ، مرجع سبق ذكره ، ص 11 .

إن المزايا التي تقدمها بطاقة الدفع الالكتروني كما و كيف فاقت كل التطورات نقد ضمنت عددا من الوظائف الأساسية و التكلسية كما و خاطبت جميع الفئات لما أن لها من مرونة كيفا ، و تتمثل هذه المزايا في الأمور التالية :

- تمكن البطاقة حاملها من التسوق بسهولة و سير أثناء سفره ، لسهولة حملها و قلة تعرضها للسرقة أو الضياع ، فيستطيع الحامل شراء السلع و تلقي الخدمات المختلفة في شتى أنحاء العالم بمجرد تقديمها و دون حاجة للدفع التقدي الفوري ...¹
- يمكن أن يوفر بعض البطاقات الحصول على الائتمان ، و اتساع فترة التسديد تراوح ما بين 25 و 555 يوم .
- تعد وسيلة للتعرف و للإثبات الشخصي ، و يمكن أن تكون إحساس بالبطاقة الاجتماعية لأنها لا تعطي إلا لمن تتوافر فيه شروط معينة .
- نعطي البطاقة كشفا تفصيلنا بعمليات الشراء و أماكن لبيع و ساعاته و يسمى هذا الكشف بكشف حساب البطاقة ، و بالتالي بإمكان الحامل مراقبة نفقاته و ضبطها ، و تجاوز المصاريف غير الضرورية التي فقد تؤثر على دخله الشهري .
- تسمح البطاقة لحاملها بالإنفاق أكثر مما لديه ، و بالتالي فإنها تجعل الاقتصاد يعمل بشكل أعلى و أسرع مما كان عليه و هذا عندما يتعلق الأمر بالنقد كامن .
- يمكن استخدام البطاقة بالدفع عن طريق التلفون ، لو عن طريق الانترنت بإعطاء رقم البطاقة أو البريد الالكتروني و التسوق من المنزل .
- و في سبيل جذب أكبر عدد من مستعملي البطاقات من باب المنافسة ، أصبحت الجهات المصدر تفرض على زبائنها عدة خدمات كالحصول على تخفيضات معينة عند شراء بعض السلع أو تلقي بعض الخدمات و تقديم تامين عند السفر جوا ، و تعريض ، إذا تأخرت بحقائبه عند وصوله و غيرها من الخدمات .

¹ - صونية مقري ، المسؤولية المدنية عن الاستخدام غير المشروع لبطاقات الدفع الالكتروني ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق و العلوم السياسية محمد بوضياف ، المسيلة ، 2014 – 2015 .

- نظرا للتنوع بين فئات المجتمع و لاختلاف حاجات الموظفين ، و تباين مقدرتهم المالية ، فقد تم إصدار عدة فئات من البطاقات ، فمنها المحلية و الدولية و الذهبية ، و تختلف السقف الأعلى لكل فئة .
- لا تشغل البطاقة حيزا فهي سهلة الاستعمال و تحظى بالقبول العام ، حتى أنها أسرع من عد النقود إذا كان المبلغ المشتري به كبيرا .
- كما أن البطاقة خفيفة الوزن ، صغيرة الحجم ، لها مظهر جميل ، و لا تشغل حيزا في المحفظة ، أو داخل الجيب ، بعكس دفتر الشيكات الذي يكون في العادة متوسط الحجم ، و كذلك بعكس النقود إذا كانت من فئات العملات الورقية القليلة .
- توفر البطاقة الحصول على تخفيض حقيقي في قيمة المشتريات ، - خصم من التاجر - عن سعر السوق ، بنسبة معينة تتراوح ما بين 5 % إلى 30 % حسب السلعة و المنشأة التجارية ، و كذلك ضمان الجهة المصدرة لها من شخص آخر يشكل غير نظامي ، و إذا لم يستطع التاجر الحصول على حقه من مصدر البطاقة فانه لا يستطيع الرجوع إلى حاملها ، فهو يطالب مصدرها ، و مصدرها يطالب حاملها ، و بالرغم من كل هذه المزايا التي توفرها البطاقة لحاملها ، إلا أن هناك مخاطر كثيرة نذكرها فيما يلي :¹
- إساءة حامل البطاقة في صرف مبلغ أكبر من المبلغ المحدد بالبطاقة في شراء سلم غير ضرورية و غير متناسقة مع دخله و حجم رصيده ، بحيث يفاجئ حامل البطاقة بتراكم الديون الكلية ، خصوصا إذا تأخر في السداد فتضاعف غرامة التأخير .
- يلزم حامل البطاقة بسداد قيمة ما اشتراه لها حتى و لو كانت ضائعة أو مسروقة منه .
- نشوء مشاكل و منازعات بين حامل البطاقة و البنك المصدر ، و هذا راجع إلى عدم الاهتمام باستلام الكشوف ، أو المبادرة بسداد المستحق عليه ، أو الادعاء بتأخر وصول الكشوف .

¹ - صونية مقري ، المسؤولية المدنية عن استخدام غير المشروع لبطاقات الدفع الالكتروني ، مرجع سبق ذكره ن ص

- كما قد يتواطأ حامل البطاقة مع الغير و هذا يتركها لاستعمالها في السحب و تزويد توقيعه ، ثم يقوم بتقديم معارفه على عمليات السحب و يطعن بالتزايد في توقيعه و هذا حتى لا يتم اقتطاع المبلغ المسحوب من حسابه¹.

ثانيا : مزايا البطاقة بالنسبة للتجار المتعاملين بها و مخاطرها :

- عندما يقبل التاجر الوفاء بالبطاقة فانه يتمتع بعدة مزايا مقارنة بالمزايا التي يحققها الوفاء النقدي ، أو بوسائل الوفاء التقليدية ، و توفر بعدة المزايا فيما يلي :
- لن التعامل بالبطاقة ، يضمن للتاجر استيعاد ائتمان السلع المشتراة من قبل الحامل ، بضمان السقف المسموح به عن طريق المصدر الذي لا يملك إلا أن يدفع أثمانها للتاجر ، إلا إذا كان استخدام الحامل للبطاقة بطريقة غير مشروعة ، و ذلك على خلاف الشيك ، إذ لا يلزم البنك بدفع قيمته إذا لم يكن له رصيد قائم و معد .
- استقطاب زبائن جدد بنوعية جديدة ، و هذا من خلال الحملات الدعائية التي ينظمها مصدر البطاقات ، بهدف تدريجيا و تعريف المواطنين بها ، و بالتالي فانه يعلن عن المحلات التي يقتلها الوفاء و كذا تزوير التاجر بالعلامات و الشعارات الدالة على انضمامه للشبكة المصدرة و مختلف الآلات اللازمة لعملية الوفاء بالبطاقة .
- تخفف على التاجر الاحتفاظ بمبالغ نقدية كبيرة في محله ، و تقلل من مخاطر السرقة أو السطو المسلح .
- الاستفادة من إدراج اسم المحل التجاري في الدليل الذي يوزعه مصدر البطاقة ، و وضع شعار البطاقة على المحل .
- إعطاء المحل التجاري ميزة تنافسية مع المحل الآخر الذي لا يقبل التعامل بالبطاقة².

أما بالنسبة للمخاطر التي تعود على التاجر المتعامل بالبطاقة فتتمثل كالآتي :

¹ - صونية مقري ، المرجع السابق ، ص 44 .
² - محمود إبراهيم نور و آخرون ، الخدمات المصرفية الالكترونية ، دار المسيرة ، الطبعة الأولى ، عمان ، 2012 ، ص 142 .

- في حالة عدم تحقيق التاجر و تأكده من صلاحية و مطابقة توقيعه أو عدم اخذ موافقة الجهة المصدرة على تجاوز الزبون للحد الأقصى المسموح به ، يوقع التاجر في خسارة مالية .
- عجز البنوك عن الوفاء بديون مستخدمي البطاقات و لو لمدة قصيرة قد تكون شهرا سيعرض أهم المحلات التجارية التي تقبل التعامل بالبطاقة للاختلاس ، ذلك أن المحلات التجارية أعمال الشراء الخاص لها و تسيير أمورها بناء على تسديدات الزبائن التي تصلها من البنوك ، فلو توقفت عن السداد فان ذلك يؤدي إلى شراء مشكلة سيولة خطيرة توفق كثيرا من المنشآت الاقتصادية عينها .
- أن يدفع أثمانها للتاجر ، و ذلك على خلاف الشك ، إذ لا يلزم البنك يدفع قيمته ، إذا لم يكن له رصيد قائم معه للدفع ، و من خلال جهاز السحب الموجود لدى التاجر ، يتمكن هذا الأخير من معرفة إذا كان للبطاقة رصيد يغطيها ، أو ممنوع التعامل بها ، اراء إذا وقع عليها تزوير بخلاف الشيك الذي يعرف التاجر أن كان بقبله رصيد من عدمه ، أو إذا كان مزورا إلا عند مراجعة البنك .
- تحقق البطاقة للتجار زيادة مطردة في رقم أعمالهم ، فالحاملون للبطاقة بحدوث مزايا إضافية تدفعهم لتنفيذ مشترياتهم لدى التجار المنظمين لنظام الوفاء بالبطاقة ، و من هذه المزايا الائتمان المجاني في الوفاء الذي يعمل إلى 45 يوما .
- يستفيد التاجر من ضمان المصرف في تسديد قيمة الفواتير ، و هو ضمان مهم يفوق بقوته سحب شيك من قبل الزبون لمصلحة التاجر إذ قد لا يكون لهذا الشيك رصيد في المصرف المسحوب عليه ، و عندئذ لن يستوفي التاجر حقه ، بينما بإمكانه الحصول على حقه بصورة أكثر ملائمة عن طريق فتح اعتماد ، إضافة إلى أن التسهيلات التي يحصل الزبون عليها عن طريق البطاقة تشجعهم على زيادة مشترياتهم و هذا يعود بالنفع على التجار .
- يعتبر البطاقة وسيلة مأمونة أو مضمونة الوفاء فباستخدامها يحمي التاجر من تراكم الأموال لديه ، و ما يمكن أن نتعرض له من مخاطر السرقة و فقدان و انخفاض قيمتها الشرائية ، في البلدان المتقدمة يتم شراء جميع السلع تقريبا بالدين و لا سبيل للشراء بالنقد إلا فيما قدر فنجب أن الأسرة في الولايات المتحدة الأمريكية تدفع نحو 5% من دخلها فوائد للبنوك .

- أم مجرد ارتكاب الحامل لبعض المخالفات و من جانبه أو عدم التزامه بالشروط المنصوص عليها في العقد المبرم بينه و بين المصدر ، يجعل هذا الأخير يلقي المتعامل معه و يضع اسمه في القائمة السوداء و هذا يعني تكبد صعوبات في نشاطه التجاري.¹

ثالثا: مزايا البطاقة بالنسبة للمصدر و مظاهرها

هناك فوائد عديدة دفعة البنوك لإصدار الدفع الالكتروني نذكر منها :

- يعتبر الوفاء الالكتروني بواسطة البطاقة وسيلة لخفض نفقاتها العامة ، بداية من الاقتصاد في استخدام الورق بما يؤدي تباعا إلى الاقتصاد في الأيدي العاملة ، فالعمليات التي كانت من اختصاص موظفي البنك ، سوف يقوم التجار بجزء منها ، و هو إجراء التعامل بالبطاقة ، أما الجزء الأخير فسوف يستبد إلى الآلات التي تقوم بمعالجة العمليات المنفذة بالبطاقة، و إدخال البيانات إلى الحاسب بطريقة الكترونية .
- إن الوفاء بواسطة البطاقة الالكترونية وسيلة آمنة عن غيرها من النقود الورقية أي المعدنية حيث أنها مغرصة للسرقة سواء من الحامل أو التاجر ، كما أن استخدام الشيك في الوفاء فن لا يقابله رصيد قائم و معد للدفع ، أو كان يكون مزودا أو مسروقا ، لذا فان الوفاء بواسطة البطاقة يعد حاجزا قويا من كل سرقة و تزوير أو أكثر أمنا من الشيك .
- البطاقة وسيلة لتقديم الائتمان للزبائن ، يطلق عليه " الاعتماد المتجدد كصيغة بسيطة و مرنة لتلبية احتياجات الزبائن ، سواء عند صدور كوسيلة للحصول على الاعتماد الممنوح من المصدر ، أو بعد صدور كوسيلة ، إن تصدر من اجل الوفاء أي الدفع ، ثم يرتبط بها الائتمان فيما بعد .
- تعتبر البطاقة وسيلة لتحقيق الربح ، و هذا يتقاضى المصدر فائدة شهرية ، و هي أعلى بكثير من الفوائد المأخوذة على القروض بسبب ارتفاع نسبة المخاطرة .

¹ - صونية مقري ، المرجع السابق ، ص ص 45 - 46 .

- جذب زبائن جدد للبنك كالتاجر المتعاقدين على التعامل بالبطاقة في محلاتهم ، و كذا حملة البطاقات .
 - سهولة تسوية المعاملات البنكية و المصرفية عن طريق الحاسب الآلي ، الأمر الذي يتسم بالدقة و اختصار الإجراءات الإدارية¹.
 - الرعاية القوية للبنك ، خاصة و أن البطاقة تتعامل بشكل دولي ، مما يساعد على انتشار اسم البنك خارج قطره .
- أما بخصوص ما تلحق البطاقة من مخاطر بالنسبة للمصدر بسبب تعامله بها فتمثل فيما يلي :
- ازدياد عدد حاملي بطاقات الدفع الالكتروني ، و أخذهم فترة طويلة من الزمن لتسديد الديون المترتبة عليهم يؤدي إلى ارتفاع نسبة الديون المعدومة لدى مصدر البطاقة
 - عدم القدرة على توفير السيولة الكافية لتغطية احتياجات السحب النقدي و الاقتراض على بطاقات الائتمان مما يولد مخاطر على سيولة البنك .
 - يتحمل البنك المصدر جميع النفقات في حالة ضياع البطاقة ، أو سرقتها أو الاحتيال أو التزوير منها .

رابعا : مزايا البطاقة بالنسبة للمجتمع و مخاطرها :

- تحقيق الرواج الاقتصادي ، و ذلك من خلال الائتمان الممنوح بهذه البطاقة حيث يزداد الكلب على السلع و الخدمات ، مما يترتب عنه دفع عجلة الاقتصاد إلى الأمام ، ضف إلى ذلك التقليل من أخطار التعامل بالنقد من تزوير و ضباع و بالتالي التوفير على الدولة من طباعة نقد جديد بشكل مستمر ، لان البطاقات تعتبر اقل تكلفة .

¹ - وردة على شريف ، دور أنظمة الدفع الحديثة في البنوك و تأثير على التعاملات الاقتصادية ، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة ماستر اكايمي ، قسم العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة عبد الحميد بن بادسي ، مستغانم ، 20172018 ، ص 40 .

- تحقق بطاقات الدفع الالكتروني استثمارا كبيرا للشركات المصدرة لها ، حيث أصبحت الدول ترحب بمثل هذه الشركات و تشجع على قياسها لتحقيق بنسبة الأرباح و عن طريق فرض الضرائب على أرباح هذه الشركات .
- التقليل منها ينفقه البنك المركزي على إصدار الأوراق النقدية و حمايتها من التزوير.¹

و مع ذلك فان التعامل ببطاقة الدفع الالكتروني مخاطر تؤثر على المجتمع و لعل من ضمنها :

- الغش و التزوير في بطاقات الدفع الالكتروني من قبل الغير الذي فصل علميا بطريقة السرقة او بسبب ضياعها .
- بسبب الثقة الموجودة بين البنك و زبونة نجده يقرض هذا الأخير دون ضمانات أو رهون ، فإذا قام البنك بإقراض هذا الشخص دون وضع انه ضمانات لأمواله و حان وقت الشراء و لم يقم المقترض بالسداد في الوقت المحدد فان ذلك يؤثر على البنك إلى درجة يمكن معها أن يعلن إفلاسه أو إعساره ، و هذا يعتبر من اكبر المخاطر تأثيرا على الأوضاع الاقتصادية و الاجتماعية لبطاقات الدفع الالكتروني .
- إن التعامل ببطاقة الدفع الالكتروني يقلل من تكاليف إصدار النقود الجديدة و يخفض حجم النقد المصدر مما يؤثر حتما على التعامل بالنقود ، اذ ان التداول بالبطاقات يتطلب نفقات غير متوجة في التداول بالنقد فأصدار العملة يكلف مصاريف لاستعان بها .

- إن زيادة التعامل ببطاقات الدفع الالكتروني يؤدي إلى زيادة قدرة المؤسسات المالية المصدرة للبطاقة و البنوك على خفق و إيجاد ائتمان بدون حدود تقريبا ، و في الحالات التي يكون أسواق المال و أسواق النقود متطورة ، تعجز السلوكات النقدية كالبنك المركزي عن السيطرة على الحجم الكلي لوسائل الدفع في الاقتصاد.²

¹ - صونية مقري ، المرجع السابق ، ص ص 46 ، 47 ، 48 .

² - جلال عابد الشورة ، مرجع سبق ذكره ، ص 102 .

- و من أكثر المخاطر تأثيرا على الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية لبطاقات الدفع الالكترونية هي الثقة الموجودة لدى البنك بزيونه و بناء على هذه الثقة نجد البنك يقرض الزبون دون أية ضمانات أو رهون سوى ضمانات الثقة الموجودة و ما يلقي هذا الأخير على عاتقه بوعود السداد.¹

المطلب الثالث : أنواع بطاقات الدفع الالكترونية

تعد بطاقات الدفع الالكترونية بديلا امثلا عن النقودا و نظرا لما لها من فائدة فقد أدى ذلك إلى ظهور عدة أنواع منها ، بحسب الحاجة الوظيفية إليها ، غير أننا سنتناول أكثر هذه الأنواع انتشارا و استخدامها بين الأشخاص ، و لأجله سنقوم بتصنيفها من خلال المعايير التالية :

الفقرة الأولى : معيار وظيفة البطاقة :

و هي بطاقات وظيفتها الوحيدة السحب النقدي من الموزعات الآلية للنقود و الشبايبك الأوتوماتيكية التابعة للبنك المصدر لها ،² و هي أكثر أنواع البطاقات المصرفية شيوعا و استخدامها بين عملاء البنوك حيث أن هذه البطاقة تمنح حاملها حق الدخول إلى حسابه مباشرة من خلال جهاز معد خصيصا لهذا الغرض ، و ذلك من خلال آلية معينة تتمثل في إدخال رقم سري خاص به يمكنه ذلك من الدخول إلى حسابه و إجراء العديد من العمليات المصرفية على هذا الحساب ، كالسحب و الإيداع و التحويل و غيرها من الخدمات المصرفية الأخرى .

الفقرة الثانية : بطاقات الدفع

يمكن أن نميزها من خلال معيارين

اولا : معيار قبول البطاقة : وفقا لهذا المعيار نجد نوعان من البطاقات

البطاقات المحلية (demestique) : و هي التي تستخدم داخل التراب الوطني فقط .

¹ - صونية مقري ، المرجع السابق ، ص 48 .
² محمد شكرين ، بطاقة الائتمان في الجزائر ، ص 63 .

البطاقات الدولية : و هي التي يتوسع نطاق قبولها على المستوى الدولي ، و من أشهرها بطاقات الفيزا كارد و الماستر كارد .

ثانيا : معيار طريقة تسوية العمليات المنجزة بالبطاقة : و لهذا المعيار نميز ثلاثة أنواع¹:

1 - بطاقات الخصم الفوري :

" و هي أشهر البطاقات المنتشرة حاليا في أوروبا ، و إصدارها يتطلب أن يقوم حامل البطاقة بفتح حساب جاري لدى البنك المصدر لبطاقته ، و يودع فيه مبلغا يوازي الحد الأقصى المسموح له بالشراء في حدوده ، و هنا يقوم البنك بدفع المستحقات عن حامل البطاقة من أمواله المودعة لديه و بذلك فان هذه البطاقة تمثل أداة وفاء "

" و لا يمكن اعتبارها أداة ائتمان لأنها لا تعطي العميل أجلا لفترة من الزمن فمن الواجب عل العميل حامل هذه البطاقة أن يكون رصيده في هذا البنك مساري في حده الأدنى للحد الذي يريد حامل البطاقة الشراء به لهذا سميت بطاقة الخصم ، و في حال عدم وجود رصيد في حساب العميل فالاتصال الالكتروني يضمن عدم إعطاء أي موافقة على العملية "

و في نهاية كل شهر يرسل البنك كشف حساب إلى حامل البطاقة مطالبا إياه بإيداع مبلغ مماثل في الحساب الجاري حتى يعود الرصيد المطلوب الاحتفاظ به لدى البنك إلى كامل المبلغ ، و إذا حدث و كشف الحساب بمعنى زيادة المخصص به على الرصيد ، فان البنك يحمل العميل بفائدة بنص عليها في اتفاقية إصدار البطاقة يتراوح معدلها بين 15 % إلى 1.7 % شهريا ، أي 18 % إلى 21 % سنويا².

2 - بطاقات الدفع الأجل أو بطاقات الخصم الشهري

و هي أولى البطاقات التي بدأت في الظهور عام 1951 بعرفة diners club ، بغرض تسهيل الحركة التجارية في المطاعم و المتاجر .

" و إصدارها لا يتطلب من حاملها الدفع المسبق للبنك المصدر في صورة حساب جاري ، وإنما قد يكون السداد شكل شهري عن طريق إصدار كشف من البنك مصدر البطاقة لحامل البطاقة يحتوي

¹ - أسمال بوعقال ، الحماية الجنائية لبطاقات الدفع الالكتروني ، مرجع سبق ذكره ، ص 11 .

² - جلال عابد الشورة ، وسائل الدفع الالكتروني ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان ، 2008 ، ص ص ، 28 ، 29 .

على تفاصيل المبالغ المستحقة عليه و يتطلب التسديد خلال مدة معينة و إلا فان البنك سوف يحمله فوائده على المبالغ المسحوبة .

3 - بطاقة الائتمان :

و قد عرفها على أنها عبارة عن مستند يعطيه مصدر لشخص طبيعي أو اعتباري بناء على عقد بينهما يمكنه من شراء السلع و الخدمات ممن يعتمد المستند دون دفع الثمن حالاً لتضمن التزام المصدر بالدفع كما يمكنه أيضاً من سحب النقود من البنوك¹ .

الفرع الثاني : التصنيف حسب جهة الإصدار

يرتكز هذا المعيار في تصنيف البطاقات الائتمانية على الجهة المصدرة لتلك البطاقة

- 1 - أشهرها و أكثرها استعمالاً visa – master card و تصدر هذه الأنواع من البطاقات من جميع بنوك العالم المشاركة في عضويتها ، فتصدر برعاية منظمات عالمية .
- 2 - Amerion express هذا النوع من البطاقات يصدر من مؤسسة مالية واحدة ، و هي التي تشرف على عملية إصدارها ، و تعمل على تسوية عملياتها مع التجار ، كما أن هذه المؤسسة لا تمنح أية تراخيص إصدار البطاقات للبنوك أو المؤسسات المالية الأخرى ، فتستخدم هذه البطاقة من خلال فروعها لكن يمكن تفويض البنك لسداد قيمها مباشرة من حساب العميل .
- 3 - هنالك بطاقات تصدر عن المؤسسات التجارية ، لتستخدم من قبل زبائنها في الشراء من فروعها و مؤسساتها ، فيتحقق ذلك عندما تملك تلك المؤسسات عدة مشاريع كبرى مثل محطات البنزين ، و الفنادق و المطاعم ، و المحلات الكبرى ، فتقوم تلك المؤسسات بطرح بطاقات لتمكين زبائنها من الشراء و طلب الخدمات من أي نوع من الأنواع المستخدمة في فروعها و ذلك للمحافظة على زبائنها و لتنظيم عمليات البيع ، فيدفع الزبون إلى المؤسسة مباشرة أو بعد فترة من الزمن .
- 4 - Chaque quarante يسمى هذا النوع ببطاقات ضمان الشيك تصدرها البنوك لعملائها ، ليستخدمها حاملها عندما يسوي عمليات الشراء و يدفع المستحقات عليه ، بواسطة

¹ - اسماء بوعقال ، المرجع السابق ، ص 12 .

هذه الشيكات المسحوبة عن البنك مصدرها ، للتأكد من أن الشيم ستصرف قيمته في حالة تقديمه من حامله للبنك.¹

المبحث الثالث : الأطراف المتعلقة بعملية الدفع

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

المطلب الأول : حامل البطاقة

يعود سبب انتشار بطاقة الدفع عند الأفراد لمجموعة من المزايا المكتسبة و التي نذكر منها :

1. السهولة و الأمان في استخدام بطاقة الدفع لسداد أثمان السلع المنتقاة أو الخدمات المقدمة مقارنة بحمل النقود أو الشيكات .
2. سهولة الحصول على القروض الاستهلاكية في سقف الائتمان المقدم دون الحاجة للعودة للبنك و ملئ الوثائق ثم انتظار مصادقة البنك للحصول على القرض .
3. يقوم حامل البطاقة باستعمالها للإنفاق في أماكن مختلفة و لمدة معينة لكنه في النهاية يسدد دفعة واحدة للهيئة المصدرة عن مجموع ما أنفقه الشيء الذي يؤدي لاختصار الحركة في حسابه المصرفي و ما ينجر عنه من مصاريف و عمولات البنك .
4. تسهل بطاقة الدفع (خاصة بطاقات السفر و الترفيه) على رجال الأعمال و السياح الذين يزورون أكثر من دولة استعمالها كأداة دفع واحدة حيث تقبل البطاقة في عدة دول ، أي تتكفل الهيئة المصدرة للبطاقة بعمليات الصرف الأجنبي نيابة عن حاملها.²

كذلك فان الميزة المهمة لبطاقات الدفع على مختلف أنواعها و علة طول تاريخها أنها تشترط

التشخيص لحامل البطاقة حتى تتم عملية السديد ، و ترتبط البطاقات بحساب محدد عند الهيئة المصدرة يرصد فيه القيم المستحقة من العمليات التي تتم ، و يمكن أن يرتبط الحساب ببطاقة واحدة أو بمجموعة من البطاقات مثلما يتم الحال مع البطاقات المخصصة للشركات ، كذلك فان هذا التشخيص قد تطور مع الزمن فكان في البداية يتم بعد مقارنة الاسم المطبوع على البطاقة مع هوية حاملها ثم أصبح

¹ - خلال عابد الشورة ، المرجع السابق ، ص ص ، 33 - 34 .

² - قريش قاسم ، شافعي احمد ، وسائل الدفع الالكترونية ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ليسانس في العلوم التجارية ، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية ، جامعة أبي بكر بالقياد ، تلمسان ، 2013 - 2014 ، ص 11 .

يتم الكترونياً حيث يتم بتمرير البطاقة في الجهاز الصرفي ثم يقارن بين التوقيع المطبوع على ظهر البطاقة مع توقيع حاملها على قصاصة المشتريات ، ثم تطور التوقيع ليحل رقم التعريف الشخصي PIN ، و تجدر الإشارة إلى أن عملية المصادقة و هي المرحلة الأخيرة في عملية التسديد بالبطاقة التي تتم بعد إرسال المحل التجاري لنسخة من قصاصات البيع للهيئة المصدرة التي يتحقق منها مع الشبكة إذا كانت البطاقة صادرة على بنك آخر منظم للشبكة ثم أصبحت تتم الكترونياً حيث ترسل المعلومات من خلال شبكة الاتصال.¹

المطلب الثاني : المحل التجاري

إن قبول أي محل تجاري لتسوية معاملاته مع زبائنه عن طريق بطاقة الدفع راجع للمزايا التي يحصل عليها جراء ذلك ، و التي نذكر منها:²

- عند قبوله بطاقة الدفع لسداد القيم المستحقة له على زبائنه فإنه بذلك يضمن حصوله على تلك القيم محولة مباشرة لرصيده البنكي عكس لو قبل التعامل بالنقد الذي يعرض وجود كتبه من النقد في صندوق المحل إلى خطر السطور و السرقة و هنا تتميز البطاقة بعامل أمان اكبر .
- قبول التعامل بالبطاقات التسجيل الأوتوماتيكي للمبيعات بالصنف و الكمية و السعر الوحدي ، ما يوفر على المحل بعض المعلومات المحاسبية.³
- يساهم المحل التجاري في عملية الائتمان – في حالة البطاقة الصادرة عن الهيئة المالية – الذي يتمتع به حامل البطاقة دون أن يتحمل مخاطر ذلك القرض الاستهلاكي ، و بالتالي تساهم بطاقة الدفع من رقم أعمال المحل التجاري دون تحمله مخاطر الائتمان المتقدم لحامل البطاقة.
- يستفيد المحل التجاري القابل لبطاقات الدفع بصفة غير مباشرة من السلعة الجيدة للهيئة المصدرة للبطاقة خاصة به فإنه يحصل على المزايا التالية :

يضمن أن استعمال بطاقاته هو موجهة للحصول على سلع يعرضها المحل ، و هذا مع مراعاة ما

يلي :

¹ - وردة علي شريف ، مرجع سبق ذكره ، ص 16 .
² قريشي قاسم ، شافعي احمد ، وسائل الدفع الالكترونية ، مرجع سبق ذكره ، ص 12 .
³ - جلال عابد الشورة ، وسائل الدفع الالكتروني ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 37 ، 38 .

1 - أن تكون تكلفة البطاقة الصادرة عنه اقل بكثير من تكلفة البطاقة المصدرة من البنوك لكي تجذب الزبائن .

2 - أن تكون التكلفة النسبية لإصدار البطاقة و تكلفة الأجهزة و شبكة الاتصال المستعملة اقل من قيمة الاقتطاع في حالة قبول البطاقات البنكية¹ .

- الجهاز الطرفي :

إن الجهاز الطرفي للدفع أو نقطة البيع هو تلك الوسيلة الالكترونية التي يستعملها المحل التجاري للتحقق من صحة البطاقة و كذا التصديق على عملية الدفع ، و أهم مكونات هذا الجهاز :

- حيز لإدخال البطاقة .

- يوجه أرقام تشبه تلك الموجودة على الآلة الحاسبة .

- آلة طباعة على القصاصات الورقية .

و تعمل هذه الأجهزة وفق نظامين :

أ. خارج الاتصال (off line) :

و هذا النظام يكون الجهاز غير متصل بالشبكة لخطة التسديد الاتصال بالبنك المصدر

للبطاقة ، و تتم عملية الرفع عبر المراحل التالية :

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

- تسجيل قيمة المشتريات في الجهاز .

- تمرر البطاقة داخ الجهاز للتحقق من صحة التشفير .

- تطبع قيم المشتريات و اسم القصاصة ثم تقارن بين هذا الإمضاء الموجود على

ظهر البطاقة .

- تتم الموافقة على العملية و تسلم البطاقة لحاملها .

ب. استعمال الاتصال (en line) :

هنا يكون الجهاز الطرفي على اتصال بالبنك لخطة تسجيل العملية ، و تمر عملية الدفع بنفس

مراحل العملية السابقة غير انه مكان توقيع حامل البطاقة يقوم بإدخال الرقم الشخصي الذي يرسل

¹ - وردة على شريف ، دور أنظمة الدفع الحديثة في البنوك و تأثيرها على التعاملات الاقتصادية ، ص 17 .

للهيئة المصدرة للبطاقة التي في حالة صحته ترد على الأوسال بالمصادقة و بذلك تتم الموافقة على العملية و يستلم حامل البطاقة بطاقته ، و ينشر إلى أن عملية الاتصال و الرد عليه تتم في بضعة ثواني.

و أهم ميزة تفرق النظامية هي التكلفة حيث أن النظام الأول اقل من النظام الثاني¹.

المطلب الثالث : الهيئة المصدرة للبطاقة

تبدأ اولاً بذكر العوائد المحصلة من التكفل بتشغيل نظام بطاقات الدفع:

- رسوم تحصيل من العميل و تسمى رسوم الانتساب و تدفع مرة واحدة .
- رسوم تحصيل نتيجة التجديد السنوي للبطاقة أو الدخول من بطاقة عادية إلى بطاقة ذهبية².
- عمولة يدفعها المحل التجاري و هي نسبة من مجموع المبيعات المسددة بواسطة البطاقة .
- يمكن للبنك تحصيل عائد إضافي نتيجة استعمال البطاقة في الأنفاق بالعملات الأجنبية .

و هناك مجموعة مزايا ناتجة عن استعمال التكنولوجيا الحديثة في البطاقة تتمثل في الآتي :

- التعامل بكفاءة و فعالية مع النم الهائل و المتسارع لعدد حسابات الزبائن .
- تخفيض التكلفة الحقيقية لمعالجة المدفوعات بطاقات الدفع مقارنة بالمدفوعات عن طريق الشيك .
- مكنت التكنولوجيا الحديثة البنوك من تقديم خدمات لم تكن متوفرة من قبل .

تعتمد الهيئة المصدرة للبطاقة لتحصيل المعلومات حول استعمال بطاقتها على مجموعة من

التقنيات و الوسائل التي تطورت من الزمن و التي تتمثل في :

¹ - قريش قاسم ، شافعي احمد ، مرجع سبق ذكره ، ص 13 .

² - جلال عابد الشورة ، مرجع سبق ذكره ، ص 37 .

1 - تحصيل وصل البيع :

كانت بطاقات الائتمان الأولى خالية من الشريط المغناطيسي المستعمل حاليا ، و كان استعمالها شبه استعمال الشيك ، حيث كانت عملية الدفع تستغرق وقتا إذ كان يجب التأكد من صحة البيانات على البطاقة و تطابقها مع الهوية ثم توضع في جهاز خاص يعمل يدويا لطباعة وجه البطاقة على قصاصة .

2 - خارج الاتصال :

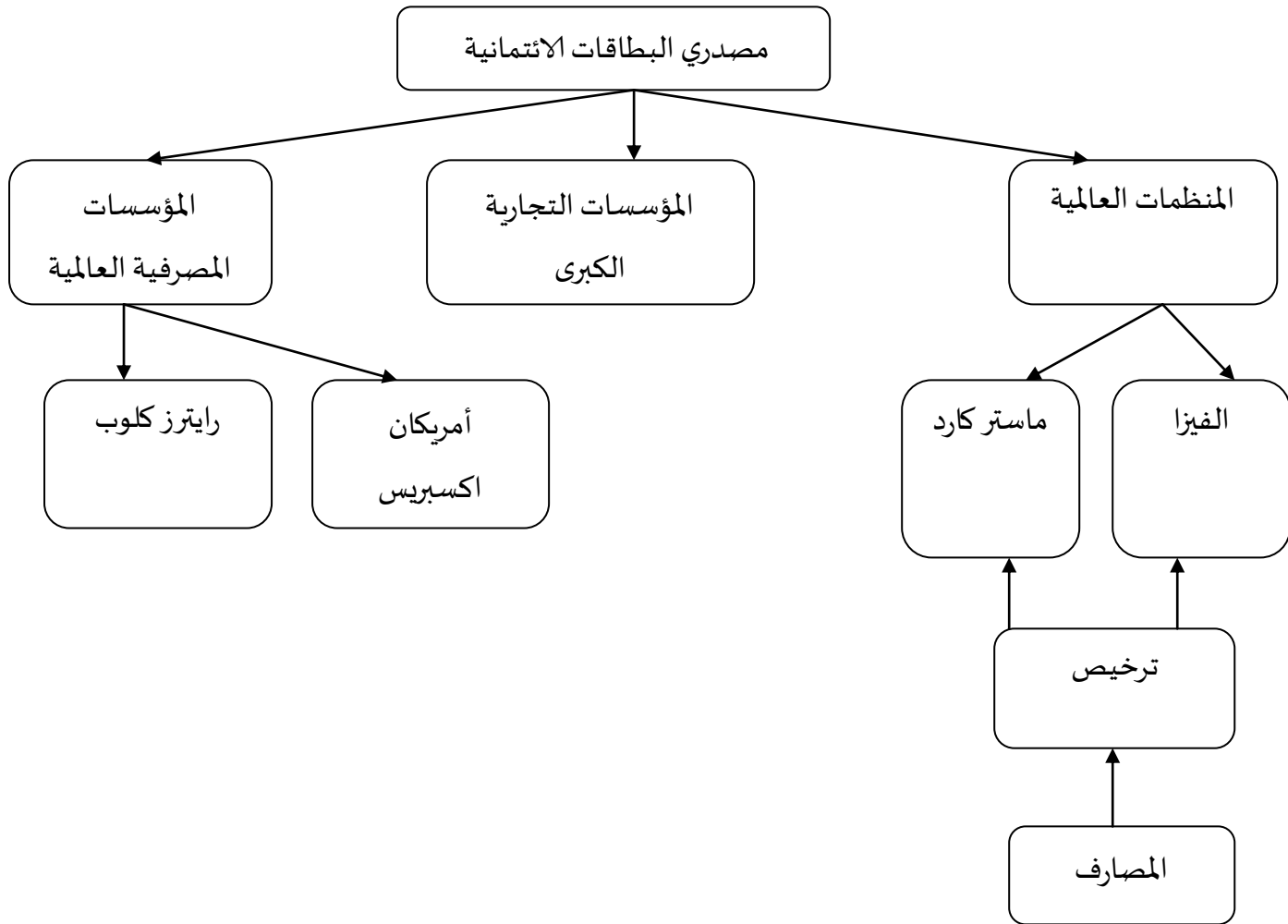
سعت شركة " IBM " إلى تطوير الشريط المغناطيسي الأمر الذي مكن من تقليص الزمن المستغرق في عملية السداد و كذا تسجيل الهيئة المصدرة للبطاقة للعمليات الناتجة عن استعمال البطاقة .

3 - باستعمال الاتصال :

تقوم الهيئة المصدرة تسجيل عملية استعمال البطاقة بشكل مباشر و فوري اي لحظة القيام لعملية التسديد ، و يعتمد هذا التسجيل على شبكة الهاتف او على شبكة الاتصال البنكية الخاصة و تسمى بشبكة التحويل الالكتروني للنقد.¹

¹ - قريش قاسم ، شافعي احمد ، مرجع سبق ذكره ، ص 19 .

الشكل 1 : مصدرها البطاقات الائتمانية



المطلب الرابع : العلاقة بين اطراد عملية الدفع

كما سبق و رأينا في المطلب السابق أن بطاقات الدفع تقتض وجود ثلاثة أطراف مصدرها البطاقة ، حامل البطاقة ، المحل التجاري .

و نجد أن هناك علاقات بين هذه الأطراف الثلاثة تترتب عنها حقوق و التزامات لكل منها على الطرف الآخر وهو ما سنتطرق إليه في هذا المطلب .

1. العلاقة بين مصدر البطاقة و حامل البطاقة :

يحكم هذه العلاقة العقد بين البنك المصدر للبطاقة و بين عمليه يسمى " عقد الحامل " ، هذا العقد يحدد شروط إصدار البطاقة ، و كيفية استخدامها ، و حقوق استخدامها ، و حقوق التزامات كل طرف

و يكون البنك في حالة دعوة إلى التعاقد و يسد في حالة إيجاب عام هوجه للجمهور ، و من ثم يجوز للبنك إذا ما تقوم إليه العميل استصدار بطاقة الوفاء أن ترخص دون أي مسؤولية عليه إلا إذا كان متعسفا في استعمال حقه¹.

و نجد التزامات و حقوق مصدر البطاقة تتمثل في :

- تعهد البنك مصدر البطاقة بسداد فواتير حاملها للتجار .
- تحديد رسوم البطاقة .
- البنك له الحق إلغاء البطاقة دون إخطار مسبق .
- تحديد القانون الذي يحكم الاتفاقية عند نشوب نزاع بين الطرفين .
- تعتبر البطاقة ملكا للهيئة المصدرة لها مسلمة لحاملها على أسامه الحق في إيقاف العمل للبطاقة و استرجاعها في أي وقت .
- تلتزم الهيئة المصدرة للبطاقة تهيئة و توضيح جميع مصروفات العميل بتاريخها و مكانها ، و ترسلها في كشف حسابات الزبون شهريا موضحة تاريخ استحقاقها و تكمن التزامات و حقوق حامل البطاقة فيما يلي :
- الاستعمال غير التعسفي للبطاقة ة احترام سقف الائتمان التقدم له .
- الالتزام بسداد الحد الأدنى المعتقد عليه للديون المترتبة جزاء استعمال البطاقة من طرفه أو من الدخول لهم استعمالها التي توضح في كشف الحسابات الشهري المرسل إليه نقل تاريخ استحقاقها .
- أخطار البنك في حالة فقدان البطاقة من صاحبها (سرقة أو ضياع) حيث يتحمل مسؤولية المبالغ المقيدة على حسابه إلى غاية تاريخ إبلاغه بفقدان البطاقة .
- يقتصر استعمال البطاقة على حاملها وحده و إن يستخدمها وفقا للقواعد و الشروط المتفق عليها ، و في حالة سماحه لشخص آخر باستعمالها فانه يتحمل المسؤولية العامة عن المديونية الناشئة عن ذلك .

¹ - جلال عابد الشورة ، مرجع سبق ذكره ، ص 38 .

2. العلاقة بين مصدر البطاقة والمحله التجاري :

لابد أن يسعى مصدر البطاقة إلى أكبر عدد من المحلات الكبرى و محطات البنزين ، و المطاعم و الفنادق لكي يقبلوا من عملائه الوفاء بالبطاقات التي أصدرها لهم في مقابل أن يقوم البنك بالوفاء للعملاء إلى التاجر .

و يحكم العلاقة بين البنك مصدر البطاقة و المحله التجاري الذي يقبل الوفاء بها " عقد التاجر " أو " عقد المورد " بمقتضاه يكون على التاجر أن يعلن إلى الجمهور عن قبوله التعامل بهذه البطاقات ، و يلتزم أيضا بفحص البطاقة و التأكد من سلامة عملية الوفاء من خلالها ، كما يلتزم بدفع العمولة المتفق عليها للبنك.¹

¹ - قريشي قاسم ، شافعي احمد ، وسائل الدفع الالكترونية ، ص ص ، 17 ، 18 .

خاتمة الفصل :

إن اللجوء إلى استخدام وسائل الدفع الالكترونية في المصارف و المؤسسات المالية أصبح ضرورة حتمية لمواكبة التطورات التكنولوجية العالمية ، و بالرغم من المزايا المتعددة لأنظمة الدفع الحديثة ، إلا أنها تعاني أيضا من عيوب و نقائص لازالت تعمل البنوك على تداركها ، بالإضافة إلى أن استخدام هذه الأنظمة في البنوك و المصارف في الدول المتطورة ليس بنفس درجة استخدامه في الدول النامية أو دول العالم الثالث ، حيث لا تزال هذه الأخيرة متاجرة حدا في هذا المجال و لم تتوقف أشكال أنظمة الدفع بشكل واحد بل أنها دائما في تقدم و تحول من شكل لآخر أكثر تطورا و أكثر فعالية و من الممكن أن تكسح في الوقت القادم جميع البنوك و المؤسسات المالية لكن عليها محاولة الوقوف على العيوب و العقبات التي تواجهها لتتمكمن من إزاحة وسائل الدفع التقليدية و كسب ثقة الزبائن لتصبح دفع واحد .

الفصل الثاني

مقدمة الفصل :

نتج عن استخدام أنظمة الدفع في البنوك عدة آثار في كل الجوانب الاقتصادية والاجتماعية و الثقافية ، فقد اثر بشكل ايجابي على الاقتصاد كالاستهلاك و الاستثمار و غيرها ، كما أثرت من ناحية أخرى بشكل سلبي كما نتج عن أنظمة الدفع الحديثة آثار متعددة على النظام المالي و البنكي و النظام الاقتصادي و بالتالي التأثير على التعاملات الاقتصادية .

و لهذا قد فصلنا هذا الفصل إلى مبحثين : الأول سوف نعرض فيه الآثار الاقتصادية للبطاقات البنكية و أهم مزاياها و غيرها ، حيث تناولنا في المطلب الأول الآثار الاقتصادية للبطاقات البنكية ، أما المطلب الثاني فهو يحتوي إلى الآثار السلبية لهذه الأخيرة و المطلب الثالث يوضح مزاها و عيوبها على المتعاملين بها ، أما المبحث الثاني تستعرض فيه الآثار الناتجة عن أنظمة الدفع الحديثة على التعاملات الاقتصادية ، حيث قسمناه إلى ثلاث مطالب ، الأول سنتناول فيه اثر أنظمة الدفع على النظام البنكي ، أما المطلب الثاني فهو يوضح آثار هذه الأخيرة على النظام المالي ، و المطلب الأخير فهو يبين اثر أنظمة الدفع الحديثة على التعاملات الاقتصادية ¹ .

¹ - أمال زهران ن الآثار الاقتصادية للبطاقات البنكية ، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر ، جدة ، 1429 هـ ، ص 130 .

المبحث الأول : الآثار الاقتصادية للبطاقات وأهم مزاياها وغيرها

أصبحت البطاقات البنكية ضرورة لا غنى عنها للمواطنين في جميع أنحاء العالم ، فقد أصبحت بديلا عن استعمال النقود في المبادلات التجارية حيث حلت محلها في اصغر الصفقات و أضخمها و في الشراء و الإجارة و التأجير و أصبحت الوسيلة المثلى في الاعتماد عليها في جميع المجالات ، كل ذلك ناتج عن ما تحققه من فوائد للمتعاملين لها و كالاقتصاد القومي و المجتمع ككل .

المطلب الأول : الآثار الاقتصادية الايجابية للبطاقات البنكية على الاقتصاد القومي

تتمثل الآثار الاقتصادية و الايجابية للبطاقات البنكية في :

- 1 - الآثار الايجابية على التمويل .
- 2 - الآثار الايجابية على الاستثمار¹ .
- 3 - الآثار الايجابية على الاستهلاك .
- 4 - الآثار الايجابية على المبيعات .
- 5 - الآثار الايجابية على النقود .
- 6 - الآثار الايجابية على سرعة دوران النقود .
- 7 - الآثار الايجابية على التكاليف .
- 8 - الآثار الايجابية على البطالة .

(1) الآثار الايجابية على التمويل :

- استخدام البطاقات الائتمانية على دية العموم يؤدي إلى تقليل التسرب النقدي خارج النظام البنكي ، و هذا يجعل كمية النقود الورقية الموجودة لدى البنوك التجارية ككل اكبر و اقل تذبذبا ، مما يعني قدرة السلطات النقدية في البلد لما يتماشى مع السياسات المراد تطبيقها و عدم التسرب النقدي يمكن البنوك التجارية من تقديم قروض اكبر ، مما يزيد من كفاءة السياسات النقدية التوسعية .
- إن انتشار البطاقات و تحويل الائتمان الخاص ببيع السلع و الخدمات من الشركة المنتجة إلى البنوك يؤدي لنمو في القطاع المالي و اتجاه الأرباح نحو النشاطات المالية .

¹ - وردة علي شريف ، مرجع سبق ذكره ، ص 36 .

- يحقق مصدر البطاقة دخول أخرى غير الرسوم من خدمات مساندة مثل بيع بعض السلع بواسطة البريد لحاملي البطاقة أو التامين ، أو الخدمات المتعلقة بالسفر ، ك شراء التذاكر والعمل في الفنادق و تأجير السيارات .
 - يؤدي إلى زيادة حجم السيولة في الاقتصاد لأنه يزيد من قدرة المؤسسات المالية (المصدر للبطاقة) و البنوك على خلق الائتمان .
- (2) الآثار الايجابية على الاستثمار:
- مساعدة الأفراد للحصول على القرض للعمليات و ذلك من خلال السحب النقدي و زيادة النشاط الاقتصادي ، و كثرة العمليات التجارية التي ما كانت لتتم لولا حصول الأفراد على السيولة من البطاقات ، فمن الممكن من الأعمال و المشروعات الصغيرة و المتوسطة في بلدان الغرب أن تبدأ بقرض من بطاقات ائتمانية عن طريق ميزة السحب النقدي ، إن حصول الأفراد على السيولة التي يحتاجونها من البطاقات الائتمانية و بطاقات السفر و الترقية يؤدي إلى تقليل المشكلات الاقتصادية التي يعاني منها الأفراد .
 - إن الضرائب التي تفرض على الشركات الضخمة المصدرة للبطاقات تشكل موردا مهما من موارد الدول ، مما يعكس قدرة اتفاقية البر لدى الدولة على المشاريع المهمة للمجتمع و خصوصا¹ المشاريع الائتمانية حيث تستثمر الأرباح الفعلية للشركات المصدرة للبطاقات الائتمانية علم 1993 فاقت أرباح الشركات الكبرى المصنعة للسيارات .
 - توفر البطاقات البنكية ميزة أخرى في استثمار الفرد لمخدراته في أدوات مالية بشكل مستقر ، و يحمل مصاريف البطاقة من دخله المستقبل ، فيتمكن من توزيع ميزانية بطريقة تحقق لع عائدا اكبر .

(3) الآثار الايجابية على الاستهلاك :

- إن التعامل بالبطاقات يؤدي إلى توسع السوق و زيادة حجم الطلب على السلع و الخدمات و ذلك إن المستهلكين سوف يشتركون ليس اعتمادا على دخولهم ، و لكن اعتمادا على مستوى الدخل المتوقع في المستقبل و اعتمادا على مشوى الائتمان الذي تقدمه له البطاقة ، فيزيد حجم المشتريات ، كما هو مشاهد في الدول التي تكون فيها سبل الأقراص مسيرة حيث يتوسع أفرادها كثيرا في الشراء ، و بالتالي يؤدي إلى زيادة حجم المبيعات نتيجة لزيادة الطلب الذي ولدته البطاقة مما يزيد معدل النمو الاقتصادي .

¹ - آمال زهران ، المرجع السابق ، ص 133 .

- بعض المحلات تمنح خصما لحامل البطاقة ترويجا لمبيعاتهم و جذبا للعملاء من حملة البطاقة ، حتى أن بغض المحلات تخصص أوقات محددة لعمل هذه الخصوصيات ، لا تستقبل خلالها سوى الزبائن من حملة البطاقات ، و هذا يؤدي للتشجيع على الاستهلاك .

(4) الآثار الايجابية على المبيعات :

- نتيجة لزيادة الطلب المتولد عن البطاقات يؤدي ذلك إلى زيادة حجم المبيعات ، و قبول التاجر للتعامل بالبطاقة يعني إمكانية جذب شريحة من المستهلكين و زيادة حجم المبيعات .

(5) الآثار الايجابية على النقود :

- عندما تستخدم البطاقات البنكية بغرض الإقراض فان البنك المصدر للبطاقة يمنح العميل قرض عن طريق إضافة إلى حساب التاجر ، و هذا يعتبر إضافة إلى العئ الكلي للنقود و على الرغم من أن البطاقات ليست جزءا من عرض النقود إلا أن استخدامها يمثل توسعا في عرض النقود ، فالرصيد الكلي للنقود يعني كل النقود الموجودة في التداول ، ففي الوقت الذي يزيد مقدار القرض الذي يمنحه البنك لحامل البطاقة يترتب عليه زيادة في عرض النقود .
- يؤدي انتشار البطاقات إلى زيادة حجم السيولة في الاقتصاد ، لأنها تزيد من قدرة المؤسسات المالية و البنوك المصدرة للبطاقات على توليد الائتمان بدون حدود .¹

(6) الآثار الايجابية على سرعة دوران النقود :

- تتحدد سرعة دوران النقود عن طريق المؤسسات في الاقتصاد و التي تؤثر على الطريقة التي ينظم بها الأفراد معاملاتهم .

فإذا كان الأفراد يستخدمون البطاقات لإتمام معاملاتهم ، فإنهم يستخدمون مقدارا اقل من وحدات العملة عند قيامهم بشراء السلع و الخدمات ، و بالتالي فان مقدار النقود المطلوبة لإتمام المعاملان المتولدة سيكون اقل ، وهذا بدوره يؤدي إلى سرعة دوران النقود .

(7) الآثار الايجابية على البطالة :

تساهم البطاقات في تحقيق حجم البطالة من خلال ما يلي :

- أ. تستفيد البلدان التي تتركز فيها الشركات المصدرة للبطاقات في تشغيل كثير من القوى العاملة المحلية ، بسبب الاتصالات التي تتم بين الشركات و المنظمات المصدرة

¹ - المرجع نفسه ، ص ص ، 134 ، 135 .

للبطاقات و مراكز المال العالمية ، و المحلات التجارية ، و الفنادق و الشركات التي تقبل التعامل لهذه البطاقات .

ب. إتاحة العمل لعدد غير قليل من الأفراد الذين يعملون في قطاع البطاقات البدائية نفسها و في الأعمال المساندة لها (كالمحاسبة و التحصيل و شراء الأجهزة التي تحتاجها هذه الشركات) .¹

المطلب الثاني : الآثار الاقتصادية السلبية للبطاقات البنكية على الاقتصاد القومي

تعتبر البطاقات أداة من أدوات الدفع و التبادل الحديثة و المتطورة ، فهي عملية متداولة يتعامل بها فئات كبيرة من أفراد المجتمع كل حسب حاجاته ، و تبوب عن النقد و لكنها ليست نقدا ، و لهذه الأداة آثار اقتصادية سلبية على المجتمع و العملية التنموية ، و تتضمن :²

- 1 - الآثار السلبية على التمويل .
- 2 - الآثار السلبية على الاستثمار .
- 3 - الآثار السلبية على الاستهلاك .
- 4 - الآثار السلبية على المبيعات .
- 5 - الآثار السلبية على النقود .
- 6 - الآثار السلبية على دوران النقود .
- 7 - الآثار السلبية على التكاليف .

1. الآثار السلبية على التمويل :

تعتبر البطاقات وسيلة من وسائل الائتمان ، فإذا لم تحسن البنوك استغلال أجزاء غير المستخدم السقف الائتماني فإنها ستؤدي إلى انهيار البنك و بالتالي إلحاق الضرر بالاقتصاد و العمليات التموينية تؤدي البطاقات إلى التقليل من مدخرات حاملها ، و تستقطع جزء من دخولهم المستقبلية لسداد فوائدها و ديونها ، و من المعلوم أن الادخار أفضل للاقتصاد و للتنمية من الاستهلاك ، خاصة في البلدان التي تستهلك ما أنتج

¹ - المرجع نفسه ، ص 136 .

² - وردة علي شريف ، مرجع سبق ذكره ، ص 39 .

بعض البنوك قد لا تضع رأس مالها كافيا لمواجهة السحب النقدي و الافتراضي على البطاقات في الحالات الضرورية ، مما يشكل خطرا على سيولة البنوك التجارية .
أدت السياسات الداخلية في إصدار البطاقات إلى زيادة الديون المعدومة التي تقدمها البنوك و الشركات المصدرة للبطاقات كل سنة .

2. الآثار السلبية على الاستثمار:

- تؤدي بطاقات الائتمان إلى ارتفاع مديونية الأفراد في المجتمع و تقليل مدخراتهم ، فهي تسدد الشراء بالأجل ، حيث تقدم قرض متجدد لحاملها ، فهذا يؤدي إلى إنقاص المدخرات اللازمة لعملية الاستثمار لتسديد الديون
- أهم المشكلات للمصدرين للبطاقات الديون المشكوك فيها
- التنافس بين البنوك قد يؤدي إلى التساهل في منح الائتمان لأشخاص غير موهلين ائتمانيا ، مما يسبب المشكلات تمويلية يؤثر بدورها على التنمية
- إن البنوك ستصرف أكثر أصولها على القروض الاستهلاكية بدل صرفها على المجالات الاستثمارية المهنية للمجتمع

3. الآثار السلبية على الاستهلاك¹:

- في بعض المجتمعات و خاصة النامية لا يتوفر الرشد الاستهلاكي عند المشتري ، فلا يوجد لديه ميزانية منضمة لاستهلاكه الشهري ، أو ترتيب منطقي لاحتياجاته الفعلية ، و مع توفر الشراء بالبطاقة تقع هذه الشرحة من المستهلكين في عمليات شراء عند الضرورة لسهولة عمليات الشراء في اي وقت ، وعدم شعوره بحجم المبلغ الذي ينفقه .
- الوقوع في مشاكل التضخم ، زيادة الإنفاق على الاستهلاك يؤدي إلى زيادة الطلب على السلع و الخدمات التي تؤدي بدورها إلى زيادة الطلب على سلع الإنتاج و هو طلب غير يقضي ، و قد يؤدي في الأجل القصير إلى رفع مستوى الأسعار نتيجة انخفاض القوة الشرائية للنقود ، بسبب التوسع في استخدام البطاقات الاقراضية ، و التي تؤمن لحاملها أموالا إضافية إذا أضيفت إلى كمية النقد المتداول .
- التوسع في إصدار الائتمان يؤدي إلى زيادة الإنفاق فن الاستهلاك و يشجع عليه بالقدر الذي يفوق الدخل المالية للأفراد مما ينتج عند مديونية .

¹ - امال زهران ، المرجع السابق ، ص ص 138 ، 139 .

4. الآثار السلبية على المبيعات :

قد يؤدي استخدام البطاقات و إلى انخفاض المبيعات نتيجة رفض بعض التجار التعامل بها ، بسبب ارتفاع العمولة التي يدفعونها لمصدر البطاقة ، الأمر الذي رفع بعض التجار المتعاملين بالبطاقة إلى فرض سعرين للسلعة ، سعر للدفع نقدا ، و سعر للدفع بالبطاقة ، و ذلك لتعويض خسارتهم عن تلك العمولات .

5. الآثار السلبية على النقود :

- إن الطلب على النقود يكون بدافع المعاملات ، أو بدافع الاحتياط ، أو المضاربة ، و بما أن البطاقات تستخدم كبديل للنقود لتنفيذ المعاملات فان الطلب على النقود سينخفض و بالتالي تقل العمليات الاستشارية و التنموية لان الطلب على النقود للمعاملات عبارة عن طلب استهلاكي و ليس استثماري .
- التوسع في إصدار البطاقات يؤدي إلى زيادة عرض النقود ، و يضمن قدرة السلطات النقدية على السيطرة على الأسواق المالية ، على أسعار الفائدة و أسعار الصرف ، في الحالات التي لا تكون أسواق المال و أسواق النقود فيها متكورة .
- إن عدم توافر أدوات فعالة للسيطرة على عرض النقود يؤدي في كثير من الأحيان إلى عدم الاستقرار ، لوجود ضغوط تدفع الاقتصاد إلى التضخم .

6. الآثار السلبية على سرعة دوران النقود :

- إن استخدام البطاقات و الدين المترتب على ذلك الاستخدام من أهم العوامل المؤثر في سرعة دوران المال ، و يختلف هذا فيما لو استخدم الأفراد النقود أو السحب من الودائع تحت الطلب في دفع أثمان السلع و الخدمات ، إن كمية أكبر من النقود ستستخدم لإتمام المعاملات المتولدة عن نفس مستوى الدخل النقدي ، مما يؤدي إلى انخفاض سرعة دوران النقود .¹

7. الآثار السلبية على التكاليف :

- بعض حملة البطاقات قد لا يستخدم بطاقته لمدة طويلة فان ذلك يجعل من البطاقات الرائدة عنصرا من زيادة تكاليف البنك .

¹ - المرجع نفسه ، ص ص 140 ، 141 .

- أصبح جزءا من التكاليف التي يتحملها البنك ، تكاليف ضياع البطاقات و سرقتها و الاحتيال و الغش و التزوير.¹

المطلب الثالث : مزايا و عيوب البطاقات البنكية في الجزائر

لا يشك أن انتشار البطاقات البنكية في جميع أنحاء العالم دليل على أن هذه البطاقات تمتاز بمزايا كبيرة خاصة إذا قوربت بوسائل الدفع الأخرى مثل النقود الورقية ، و هذه المزايا مهمة لكل الأطراف التي تدخل في عملها أي مصدر البطاقة و حاملها و قابلها ، و المجتمع ككل ، كمالها عيوب مثل وسائل الدفع الأخرى على كل أطرافها.

اولا : مزايا البطاقات البنكية

التعامل بنظام الدفع بالبطاقات لقي نجاحا كبيرا بفضل المزايا التي يوفرها للمتعاملين به و التي عجزت النقود و الشيكات عن تحقيقها لهم ، لذلك فالفائدة العملية لهذه البطاقات عديدة و متنوعة ، و هي مزايا توفرها البطاقة لجميع أطرافها سواء بالنسبة لحاملها او بالنسبة لمصدر البطاقة أو التاجر الذي يقبل المتعامل بها.²

1 - مزايا البطاقات البنكية بالنسبة لحاملها :

- تعتبر بطاقة الوفاء وسيلة فعالة بدلا من الشيكات و النقود و ذلك لسهولة عملها مما يؤدي إلى قلة تعرضها للسرقة و الضياع الذي يتعرض له العميل عند الشيكات أو النقود .
- إمكانية منح العميل من طرف البنك المصدر للبطاقة أجلا للوفاء ، و هي سهلة قصيرة في جميع الأحوال ، و يتوقف منحها على ملائمة الأخلاقية و المالية خلال فترة تعامله مع البنك .
- تلعب البطاقة دورا هاما بالنسبة للعميل حامل البطاقة من خلال تمكينه من شراء احتياجاته و سداد قيمته ، بحيث لا يشترط نظام الدفع بهذه البطاقة على الحامل إن يكون حاملا لنقود أو الشيك ، لأن الدفع يتم عن طريق البنك الذي يحول قيمة هذه الخدمات من رصيد التاجر ، مما يجعله مستعدا للشراء في كل وقت لو استجد أي ظرف أو أي طارئ و المهم هو أن يكون رصيده في البنك كافيا لتغطية قيمة المشتريات و الخدمات التي تحصل عليها.³

¹ - المرجع نفسه ، ص 141 .

² - وردة علي شريف ، مرجع سبق ذكره ، ص 41 .

³ - حسبيبة خشة ، وسائل الدفع الحديثة في القانون الجزائري ، " مرجع سبق ذكره ، ص 21 .

- تمكن بطاقات الصراف حامل البطاقة في كثير من البلدان أصحاب الحسابات البنكية من الاتصال على حساباتهم عن طريق الحاسوب مما يتمكن صاحب الحساب من إدارة أمواله و التدقيق عليها و مناقلة الحسابات حتى في غير أوقات الدوام الرسمية .
- إن بطاقات أمريكان اكسبر من تمكن صاحبها من شراء الشيكات السياحية من أجهزة الصراف الآلي .
- استخدام البطاقات يقلل من استخدام الشيكات الشخصية المستخدمة في المعاملات اليومية يقلل التكلفة لحامل البطاقة حيث أنها أعلى من تكلفة رسوم البطاقة .
- يعد استخدام البطاقات البنكية نمط جديد و ضروري من أنماط الحياة ، و ذلك يعد و جد نظام الأموال الالكترونية و أجهزة الصراف الآلي ، حيث يؤدي حامل البطاقة خدماته دون الاتصال الشخصي بموظفي البنك .¹

2 - مزايا البطاقات البنكية بالنسبة للبنك المصدر للبطاقة :

- انخفاض تكاليف البطاقة بحيث يؤدي استخدام بطاقة الوفاء بصفة عامة إلى خفض النفقات و ذلك عن طريق الاقتصاد في استخدام الورق ، و كذلك الاقتصاد في الأيدي العاملة و في المصارف فالعمليات التي كانت مسندة لموظفي المصرف بوصول إلى التجار القيام بجزء منها ، من جراء التعامل بالبطاقة ، و يسند الجزء الأخر إلى الآلات التي تقوم بمعالجة العمليات بالبطاقة ، كما يمثل مردود العمل بهذا النظام مصدر دخل مالي و إيراد قليل الكلفة بالنسبة للمصرف بشكل يحقق ربحا كبيرا يفوق ما يتحمله من نفقات إصدار تنظيم هذه العملية .
- يشكل نظام الدفع بالبطاقة مصدرا لتطوير الخدمات المصرفية التي تقوم بها البنوك ، من خلال نتج مجال المنافسة فيما بينهما ، مما يؤدي إلى التنافس نحو تقديم أفضل الخدمات للعملاء ، و جذب عدد أكبر منهم .
- توفير السيولة اللازمة لعمليات التنمية ، إذ يتوفر لدى البنك سيولة يمكن إن يستخدمها في أغراض تجارية مختلفة ، و يتمثل في فترة تلقي المدفوعات من حامل البطاقة و تسديد المبالغ إلى التجار و في بعض الحالات و خصوصا الفترات الموسمية يحقق البنك أو الجهة المصدرة دخولا أكثر .
- تطوير الأعمال المصرفية ، و ذلك باكتساب عملاء جدد للبنك ، كالتجار الذين يقومون بفتح حسابا لهم لدى البنك لقيود مستحقاتهم ، و إكمال إجراءات البيع بالبطاقة .

¹ - امال زهران ، الآثار الاقتصادية للبطاقات البنكية ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 105 ، 106 ، 108 .

- بسهولة تسوية المعاملات للبنك مع البنوك الأخرى بواسطة المنظمة العالمية للبطاقة من خلال شبكة الحاسب الآلي التي تجعل عملية التسوية تتم بدقة و في دقائق معدودة .
 - 3 - مزايا البطاقات البنكية بالنسبة للجهة التي تقبل التعامل بها (التاجر) :
 - تعد بطاقة الوفاء وسيلة مشجعة للتاجر الذي يقبل التعامل بها ، فهي تجنبه مخاطر إصدار شيكات بدون رصيد من طرف زبائنه أو قبول عملات نقدية قد تكون مزورة أو على الأقل يكون مضطرا لقبول الوفاء بعملة أجنبية¹ .
 - بقر نظام الدفع بالبطاقة الكثير من الوقت و الإجراءات التي يقتصد ها صرف الشيكات و تحصيلها و إيداع النقود في البنك ، إضافة إلى ذلك فان المؤسسات التجارية الكبرى تقبل العمل بهذا النظام بسهولة تامة ، لأنها ترى أن التعامل بهذه البطاقات سبل إلى زيادة الزبائن و العملاء مما يحقق ربح أوفر لها .
 - تشكل بطاقة الوفاء حماية للتاجر من تعرض الآلات الحساب لديه للسرقة و السطو ، مما يوفر له عامل الثقة و الأمان ، كون المبالغ التي تشكل قيمة الخدمات تودع مباشرة في حسابه المصرفي .
 - يمثل العمل بالبطاقة ضمانا بالنسبة للتاجر او المورد في الوفاء من طرف المؤسسة المصدرة سواء نقدا أو قيادا في الجانب الدائن لحسابه .
 - تحقق على التاجر مخاطر للاحتفاظ بمبالغ نقدية كبيرة في متجره فيؤمن من السرقة أو السطو تجنب التاجر المخاطر المرتبطة بالشيك مثل الشيك بدون رصيد أو توقيع غير مطابق أو مزور .
 - يمكن تلخيص مزايا البطاقات البنكية في الجزائر كما يلي :
 - أكثر دقة من النقود الورقية .
 - مصرفية و الكترونية و تتمتع برخصة نظامية رفيعة و سريعة الاستعمال .
 - بطاقة مرتبطة بالنشاط البنكي .
 - يتحصل حامل البطاقة على عمولات .
 - الحصول على مشاريع .
 - تطوير الخدمات الممنوحة للزبائن .
 - تحدد البطاقة بوضوح اهداف البيع .
- ثانيا : عيوب البطاقات البنكية

¹ - حسبية خشة ، وسائل الدفع الحديثة في القانون الجزائري ، المرجع السابق ، ص ص 22 ، 23 .

رغم أن الوفاء بالبطاقات الالكترونية نظام مستحدث ، إلا أن استخدامه يسوده العديد من العيوب مثل وسائل الدفع الأخرى .

1 - عيوب البطاقات البنكية بالنسبة لحاملها :

- يؤدي استخدام البطاقات الالكترونية ، إلى ميل حاملها للإلتقان أكثر ، و ما قد يترتب على ذلك من تخطي الإمكانيات المادية خاصة أصحاب الدخول المتدنية و هو الأمر الذي ينعكس على نسبة الفوائد بالزيادة .
- ضياع البطاقة أو سرقتها يؤدي إلى ضياع النقود المخزنة فيها .
- ارتفاع نسبة الفائدة على قروض البطاقات و هذه الفائدة غير مسموح بها للمسلمين ، حيث تعتبر من القروض الربوية .
- عدم الخصوصية في الحسابات ، ذلك أن المتقدم للحصول على البطاقة و خصوصا السفر و الترقية لابد من التوقيع على إعطاء الشركة الحق في التحقيق على الأمور مالية كثيرة خاصة به ، كما يوقع على أحقية الشركة في إعطاء ما يتوفر لديها من معلومات عن حامل البطاقة إلى الأطراف الأخرى التي ترغب في مثل هذه المعلومات .
- إن تأخر حامل البطاقة على سداد الأقساط أو سدد اقل من القسط الواجب فانه يقع عليه غرامة تأخير .
- من عيوب البطاقات السفر و الترفيه إشعار حاملها بالغنى الوهمي لذلك انه ينظر لها أصل مالي يملكه بدل أن ينظر إليها على أنها أداة مالية لراحة حاملها .

2 - عيوب البطاقات البنكية بالنسبة لمصدر البطاقة :

- عدم وجود رأس مال كان لمواجهة السحب النقدي و الإقراض على البطاقات الائتمانية بشكل خطرا على سيولة البنوك التجارية .
- مدى سداد حاملي البطاقات الائتمانية الديون المستحقة عليهم ، فتزيد بذلك نسبة الديون المعدومة .
- تنوع طرق الاحتيال و التزوير و الغش في البطاقات و استغلال استخدام البطاقة في العمل عدة إيصالات مزورة يؤدي إلى تكاليف يتحملها البنك .
- بعض حملة البطاقات قد لا يستخدمها لفترة طويلة ، مما يجعل البطاقات الراكدة لزيادة النفقات على البنك .

3 - عيوب البطاقات البنكية بالنسبة للتاجر:

- لكي تحصل الجهة التي تقبل التعامل بالبطاقة (أي التاجر) على أهلية التعامل بها لابد من انصياعها للعديد من الشروط التي تفرضها البنوك التجارية ، و التي بدورها خضعت لها مسبقا من قبل الجهات المصدرة للبطاقة ، و أن حدثت مخالفة من قبل الجهة التي تقبل التعامل لها ، فالبنك التجاري يقوم بإلغاء التعامل بالبطاقة .

• يمكن تلخيص عيوب البطاقات البنكية في الجزائر ، إلى :

- أ. خسائر مالية معتبرة .
 - ب. عرض غير مقبول .
 - ج. في الداخل بسبب عدم الإقبال على المشروع .
 - د. في الخارج بسبب عدم التواصل مع الغير .
 - هـ. كثرة المنتجات :
- المكلفين بالبيع لا يمكنهم معرفة المنتج المباع .
- الزبائن لا يعرفون ماذا يشترون .
- و. معرضة للسرقة و الضياع¹ .

¹ - امال زهران ، الآثار الاقتصادية للبطاقات البنكية ، المرجع السابق ، ص ص 112 ، 113 ، 114 .

المبحث الثاني: الآثار النامية عن ظهور أنظمة الدفع الحديثة

لقد كان لظهور أنظمة الدفع الحديثة اثر كبير على نمط الحياة الاقتصادية للمجمعات و الدول حيث تغيرت أساليب المعالجة القائمة على القنوات اليدوية إلى معالجة إلية ، التي تلقي العنصر البشري و بالتالي تقبل من المخاطر التي قد يتعرض لها النظام ، كل هذا ساهم في تطوير النظام البنكي و المالي و النظام الاقتصادي و هذا ما يستحدث عنه هذا البحث .

المطلب الأول: اثر أنظمة الدفع على النظام البنكي

اولا: مفهوم النظام البنكي

يعرف الجهاز المصرفي لبعده ما على انه المؤسسات و القوانين و الأنظمة التي تتألف منها و تعمل في ظلها المصارف في ذلك البنك .

أما النظام البنكي هو مجموعة من المؤسسات المصرفية على رأسها البنك المركزي يحكم سيرها و العلاقات فيما بينها مجموعة من القوانين و التنظيمات و القواعد ، هذه الأخيرة منها ما يتعلق بكل مؤسسة على حدا ، و هو متضمن في القوانين التأسيسية و التنظيمية الداخلية للبنوك ، و منها ما هو مشترك بحيث تلتزم به كل مؤسسات النظام .

و منه فان النظام البنكي لا يقتصر فقط على المؤسسات ، و إنما يشمل الإجراءات و القوانين التي تنظم عمل هذه المؤسسات ، من بين هذه الإجراءات أنظمة و وسائل الدفع و كل الأحكام المتعلقة بها .

1

ثانيا: وظائف النظام البنكي

تتلخص وظائف النظام البنكي في وظائف مؤسساته ، و التي يمكن تلخيصها كما يلي :

- تلقي الأموال من الشهود و منح القروض و وضع وسائل الدفع تحت تصرف الجمهور و إدارة هذه الوسائل .
- تحقيق الاستقرار الاقتصادي و التنمية الاقتصادية .

¹ - منير إبراهيم هندي ، إدارة البنوك التجارية ، ط 3 ، مصر ، 2002 ، ص 79 .

- منح الائتمان وإدارة الممتلكات للعملاء و تقديم الاستشارات المالية و الاقتصادية للزبائن لتسهيل نشاطهم .
- التأثير على الأوضاع الاقتصادية السائدة في البلد سواء أخذت صورة انكسار أو صورة التضخم .
- تمثل أنظمة الدفع البنكية التقنية القائمة على قوانين و التي تسمح للنقود بأداء وظيفتها كوحدة حساب و وسيلة دفع لسداد الديون بصفة نهائية بين الأعوان الاقتصاديين يتم تداول النقود في النظام البنكي بصفة قانونية من خلال أنظمة الدفع غير مختلف العمليات (تحويل ، اقتطاع ، سحب) باستعمال كل أنواع النقود التامة (الشيكات ، الأوراق التجارية ، و البطاقات)¹.

تقوم أنظمة الدفع بالتسيير الفعال لوسائل الدفع و هي بذلك تؤمن تداول النقود عبر المسار البنكي ، و تمنع حدوث تسرب نقدي أي تداول النقود خارج القطاع المصرفي و ما يترتب عليه فقدان النقود لوظيفتها كمخزن للقيمة .

حيث أن تداول النقود في القطاع الموازي ، يكون بقيم تختلف عن القيم التي حددها النظام البنكي لها أي (البنك المركزي) .

فالبنك المركزي يعد القلب النابض للنظام البنكي ، و يمكن تعرفه على انه بنك البنوك لأنه يتولى الإشراف و الرقابة على باقي البنوك ، و بنك الإصدار لان له سلطة إصدار نقد الدولة ، و بنك الدولة حيث له سلطة إدارة احتياطات الدولة من نصب العملات الأجنبية و توجيه السياسة النقدية في الدولة .

2

كما يعرف على انه شخصية اعتبارية عامة مستقلة ، تتولى تنظيم السياسة النقدية و الائتمانية و المصرفية و الإشراف على تنفيذها وفقا للخطة العامة للدولة و تعتبر أموال البنك أموال خاصة³.

و منه فان النظام البنكي بشكل من البنوك التجارية التي تعتبر من أهم أنواع البنوك و أكثرها نشاطا ، و ترتبط بها أوسع العمليات المصرفية ، إذ أن معظم الودائع تتركز لديها ، كما أن معظم القروض

¹ - وردة على شريف ، مرجع سبق ذكره ، ص 47 .

² - خليج حسن خلف ، النقود و البنوك ، عالم الكتب الحديث للنشر و التوزيع ، ط 1 ، الاردن ، 2006 ، ص 321 .

³ - محمود محمد ابو فروة ، الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنت ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، ط 1 ، 2 ، عمان ، 2009 - 2012 ، ص

تمنح من خلالها ، و تؤدي معظم الخدمات عن طريقها ، و تحتل موجوداتها و مطلوباتها الجزء المهم من موجودات النظام البنكي ككل .

و منه فان النظام البنكي الفعال هو النظام الذي يقوم بتسيير وسائل الدفع بشكل فعال و تداول النقود في الإطار القانوني لها عن طريق نظام الدفع . فالبنوك تبحث عن توسيع نشاطها و زيادة دورها في الاقتصاد الوطني بشكل مستمر ، فهي تصنف بتقنية دقيقة و متطورة باستمرار ، لهذا فهي مدعوة إلى الاعتماد على آخر ما ابتكر العلم من أنظمة الدفع¹.

المطلب الثاني : اثر أنظمة الدفع على النظام المالي

تعتبر الأنظمة المالية ضرورية لضمان الاستقرار الاقتصادي و المالي في العالم ، مما زاد فيه حجم تدفقات رؤوس الأموال .

يتكون النظام المالي ما لدولة ما من المؤسسات المالية و الأسواق المالية ، و التي ترتبط مع بعضها من خلال إحكام و قواعد تنظم عملها ، كل هذه المؤسسات و الأسواق المالية تكون الإطار العام لتفعيل العمليات الاقتصادية ، و تنفيذ السياسات النقدية و تساهم في توجيه الادخار نحو الاستثمار و بالتالي فالصلابة النظام المالي ضرورة لتحقيق النمو الاقتصادي و ضعفه قد يحد من فعالية السياسة النقدية و يساهم في نشر الركود الاقتصادية ، علاوة على ذلك فان أهمية الروابط المالية بين الدول في تساهم في إمكانية انتقال القصور المالي من دولة إلى دولة أخرى .

و من هنا فان صلابة النظام المالي لا تؤثر على النظام الاقتصادي للدولة فحسب بل تعدى إلى دولة أخرى التي تربطها بها علاقات اقتصادية .

تقع أنظمة الدفع في قلب المعاملات التالية التي تقوم بها المؤسسات المكونة للنظام المالي و منه يمكن القول أن فعالية نظام الدفع المالي تتوقف على توفر نظام دفع فعال يسهل تبادل السلع و الخدمات و يسمح ب :²

- تداول وسائل الدفع (نقود ورقية ، معدنية ...) .
- تحويل العملة .

¹ - وردة على شريف ، المرجع السابق ، ص 48 .

² - خليج حسن خلف ، النقود و البنوك ، مرجع سبق ذكره ، ص 322 .

- القيام بالمقاضة ما بين البنوك .

أنظمة الدفع التي تساهم قس ضمان سرعة المعاملات المالية و التجارية ضمن تقنية و قانونية مؤنة تمثل السبب المباشر في زيادة حركة رؤوس الأموال و تخفيض تكاليف انتقالها و المخاطر المتعلقة بذلك ، و تعتبر أهم عامل للأداء الجيد للنظام المالي في أي دولة ، و للتطبيق الناجح للسياسات النقدية علاوة على ذلك أصبح ارتباط نظم الدفع مع ممثلاتها بالدول الأخرى أمرا ضروريا للنهوض بالدولة و لجذب رؤوس الأموال الأجنبية و المستثمرين الأجانب ، و في المقابل قد تسمح بانتقال الأزمات بين الدول لذلك فان صلابة نظام الدفع يمثل أولوية للاستقرار النظام المالي .

المطلب الثالث : ثار أنظمة الدفع على النظام الاقتصادي

بعد استقرار نظام الدفع كقاعدة أساسية لتحقيق استقرار النظام المالي و المصرفي و بالتالي استقرار النظام الاقتصادي عموما و هذا الاستقرار له تأثير مباشر على حركية النشاط الاقتصادي ، و لذلك تحرص الدول على إيجاد أنظمة دفع فعالة .

الاقتصاديات الحديثة للدول المتقدمة مشروطة بتوفر نظام دفع و تسوية فعال و امن يضمن كافة المطالبات للأعوان الاقتصاديين من تحويل أموال و تغطية تكاليف المعالجة العمليات في وقت قياسي .

تدخل أنظمة الدفع ضمن الميكنيزمات النقدية ، باعتبارها تشكل واحدة من أهم التقنيات المتقدمة و الفعالة المستخدمة من قبل السلطات النقدية (البنك المركزي ، السلطات العمومية) لتخفيض الكلب على السيولة و زيادة سرعة دوران النقود تبعا لزيادة حجم العمليات .

و بالنظر إلى أهميتها و جورها في الاقتصاد ، و درجة الخطر المالي التي قد تسببها له فان فشل أو ضعف أنظمة الدفع لبلدها قد يتسبب في عواقب وخيمة للاقتصاد حيث أنها تتسبب في فقدان الثقة في النقود بشكل عام أي فقدان النقود لخاصية القبول العام.¹

¹ - رباب دحية ، " دراسة تحليلية لأداء أنظمة الدفع - حالة نظام الدفع المكثف بالجزائر " ، المرجع السابق ، ص 63.

خلاصة الفصل :

اقتصاد الدفع في الجزائر يجد بداية متواضعة لعمليات الدفع الالكتروني ، إذ لا يزال استخدامها محدودا ، و غياب الإمكانيات التقنية التي تسهل إجراء التعاملات الاقتصادية و التسوية ما بين البنوك و المتعاملين مع جميع الأطراف ، إذ أنها تحتاج إلى تطوير و تفعيل أنظمتها ، و ذلك عن طريق استخدام تقنيات جديدة بين كل المتعاملين تأثر بشكل ايجابي على البنوك و بالتالي تأثر على جميع المعاملات .

و يبقى التحدي الذي يجب على السلطات المصرفية و المالية أن تواجهه هو قدرتها على تأمين المبادلات المالية الالكترونية و هو الأمر المتاح بتقديره من خلال الاستفادة من التطور التكنولوجي في هذا المجال عالميا .

و قد تكون لأنظمة الدفع الحديثة تأثير على النظام المالي و البنكي و النظام الاقتصادي ، فأي فشل في أنظمة الدفع يؤدي الدفع إلى نقد ثقة الجمهور في النظام المالي و البنكي ، و بالتالي التأثير على التعاملات الاقتصادية .

الفصل الثالث

تمهيد :

طبقا لسياسة الدولة الجزائرية و توجهاتها في المجال تعميم التكنولوجيا الإعلام و الاتصال ، أخذت البنوك الجزائرية مهلة من الفحص و الدراية 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 يتعقل 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 : لمحة تاريخية عن بنك الجزائر الخارجي

سنقوم في هذا البحث بتقديم البنك الجزائري الخارجي من خلال نشأته و أهدافه و هيكله التنظيمي و كذا دراسة لوكالة البنك في مستغانم .

المطلب الأول : نشأة بنك الجزائر الخارجي

تأسس بنك الجزائر الخارجي في أكتوبر سنة 1967 بالمرسوم 67 / 204 برأسمال قدر ب 200 مليون دينار جزائري ، و في سنة 1991 زادنا 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 دينار جزائري ، الى أن بلغ 150 مليار دينار جزائري سنة 2016 .

و قد ورث خمسة بنوك أجنبية و هي :

- 1 - القرض الليوني crédit lyonnais
- 2 - المؤسسة العامة société générale
- 3 - قرض الشمال crédit du nord
- 4 - البنك الصناعي الجزائري المتوسط banque industriel de l'Algérie et de méditerrané
- 5 - بنك بر كليز barqays bank

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

و بعد ما تحول إلى مؤسسة ذات أسهم حفاظه على نفس الهدف الذي حدده قرار 01 أكتوبر 1967 .

و قد ورث البنك الخارجي الجزائري مجموعة فعالة لعدة مؤسسات ، فبالرغم من انه يتمنى إلى القطاع العمومي فانه يعمل وفقا للقانون التجاري ، و بالتالي لقواعد المنافسة ، و ذلك بالإضافة إلى النزعة الدولية الخاصة و المتمثلة في التجارة الخارجية ، و يتدخل في جميع العمليات البنكية ، و لقد كان تأسيسه بمثابة الحلقة الأخيرة في إجراءات تأميم البنوك.¹

¹ - معلومات مقدمة من طرف بنك الجزائر الخارجي .

و يحتوي بنك الجزائر على قسمان : واحد للائتمان و الثاني للعمليات الأجنبية .

و لقد توسعت عمليات البنك منذ 1970 فهو الذي لديه حسابات الشركات الصناعية الكبرى في ميدان المحروقات (سونطراك ، نפטال) و الكيمايية و البتر وكيمايية و النقل البحري و مواد البناء .

فهذه الشركات البنك الخارجي الجزائري هو الذي يمددها بالقروض ، و قد 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 أبو ظبي .

- 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 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:

- تحفيز و تشجيع العمليات التجارية مع باقي بلدان العالم.

- تسهيل التنمية الإصلاح الاقتصادي بين الجزائر و الخارج.²
- يعمل على تأمين العمليات التجارية مع الخارج ضد الأخطار السياسية و الاقتصادية.
- ضمان تنفيذ الجيد للالتزامات الناتجة بين أسواق الدول و الجماعات المحلية.

الفرع الثاني : الهيكل التنظيمي العام لبنك الجزائر الخارجي.

تنقسم المديريات بالبنك الجزائري الخارجي إلى 04 مديريات عامة و هي:

1 - المديرية العامة لإدارة الوسائل.

2 - المديرية العامة لإدارة التنمية.

3 - المديرية العامة لإدارة التعهدات.

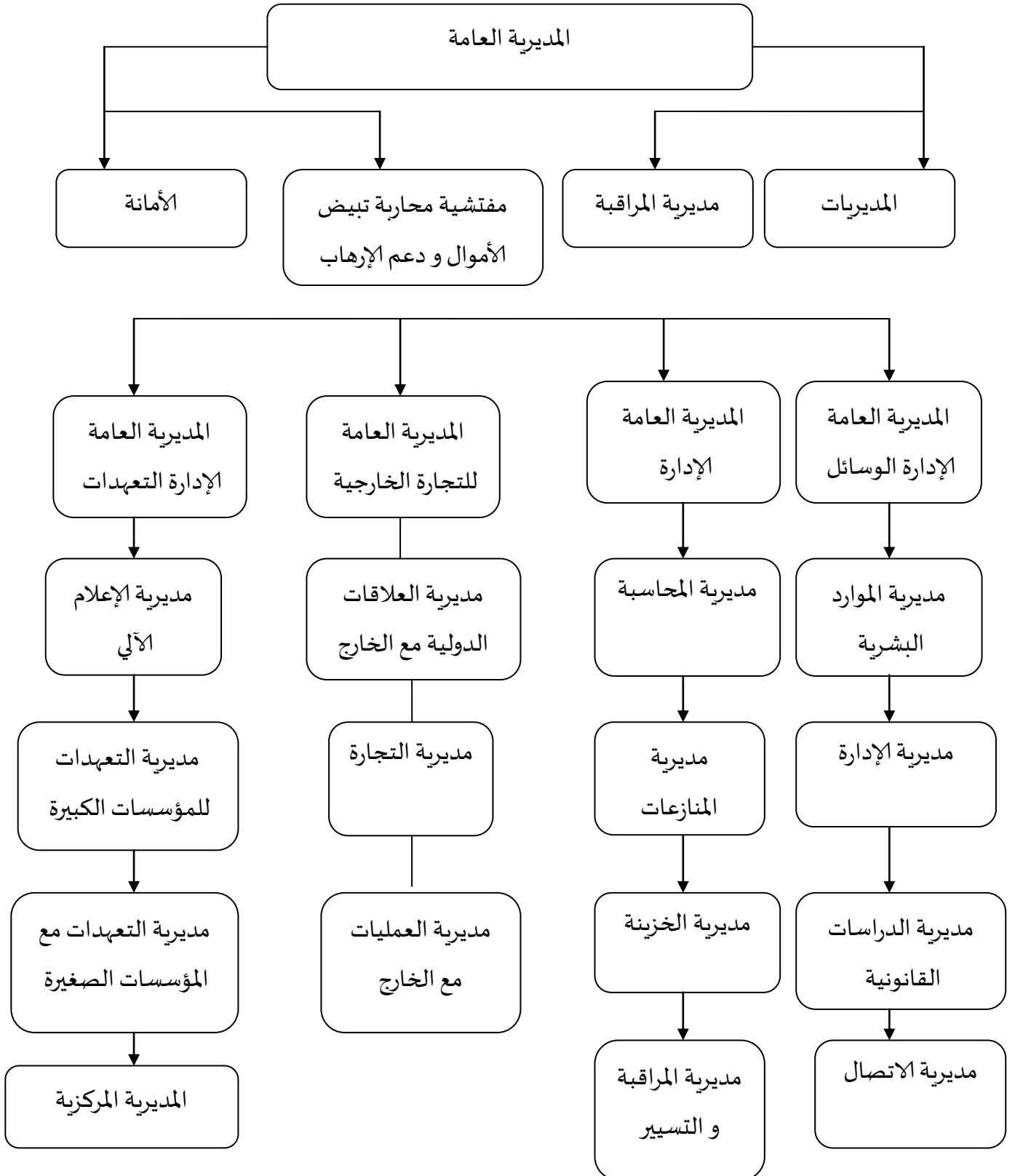
4 - المديرية العامة للتجارة الخارجية.

و كل هذه المديريات فرعية حسب ما هو موضح في الشكل التالي:³

² - معلومات مقدمة من طرف بنك الجزائر الخارجي

³ - معلومات مقدمة من طرف بنك الجزائر الخارجي .

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 و هي موضوع دراستنا التطبيقية :

الفرع الأول : تعريف الوكالة و نشاطاتها :

1 - تعريف الوكالة : هي واحدة من بين الوكالات التابعة للمديرية الجهوية لمستغانم ، و

المديرية الجهوية لمستغانم تعمل على القيام بنفس مهام بنك الجزائر الخارجي في

المنطقة و تجسيد مهامه و وظائفه ، و هذه المديرية وكالتين هما :

- وكالة 66 ، وكالة 104 .
- وكالة 66 : تأسست سنة 1982 و مقرها في مستغانم الوسط المدينة ، و هي 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 .
- معكسر : وكالتين 67 ، سيق 84 .
- غليزان 73 .
- تيارت 69 .
- ارزيو : وكالتين 70 – 78 .
- 2 - مهام ونشاط الوكالة : تقوم الوكالة بعدة نشاطات من أهمها :
 - استقبال الودائع المتعلقة برؤوس الأموال من طرف الأشخاص .
 - استقبال عمليات الدفع التي تقدم نقدا او 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 .⁴
 - التمويل بشتى الطرق لعمليات التجارة الخارجية :

⁴ - معلومات مقدمة من طرف بنك الجزائر الخارجي .

- اكتساب الأموال من العمليات التالية ، الإيجار ، و جميع عمليات المنقولة و غير المنقولة التي تخص نشاط الوكالة أو متعاملين معها .
 الفرع الثاني : الهيكل التنظيمي لوكالة بنك الجزائر الخارجي بمستغانم :
 توجد بالوكالة مصالح التالية :

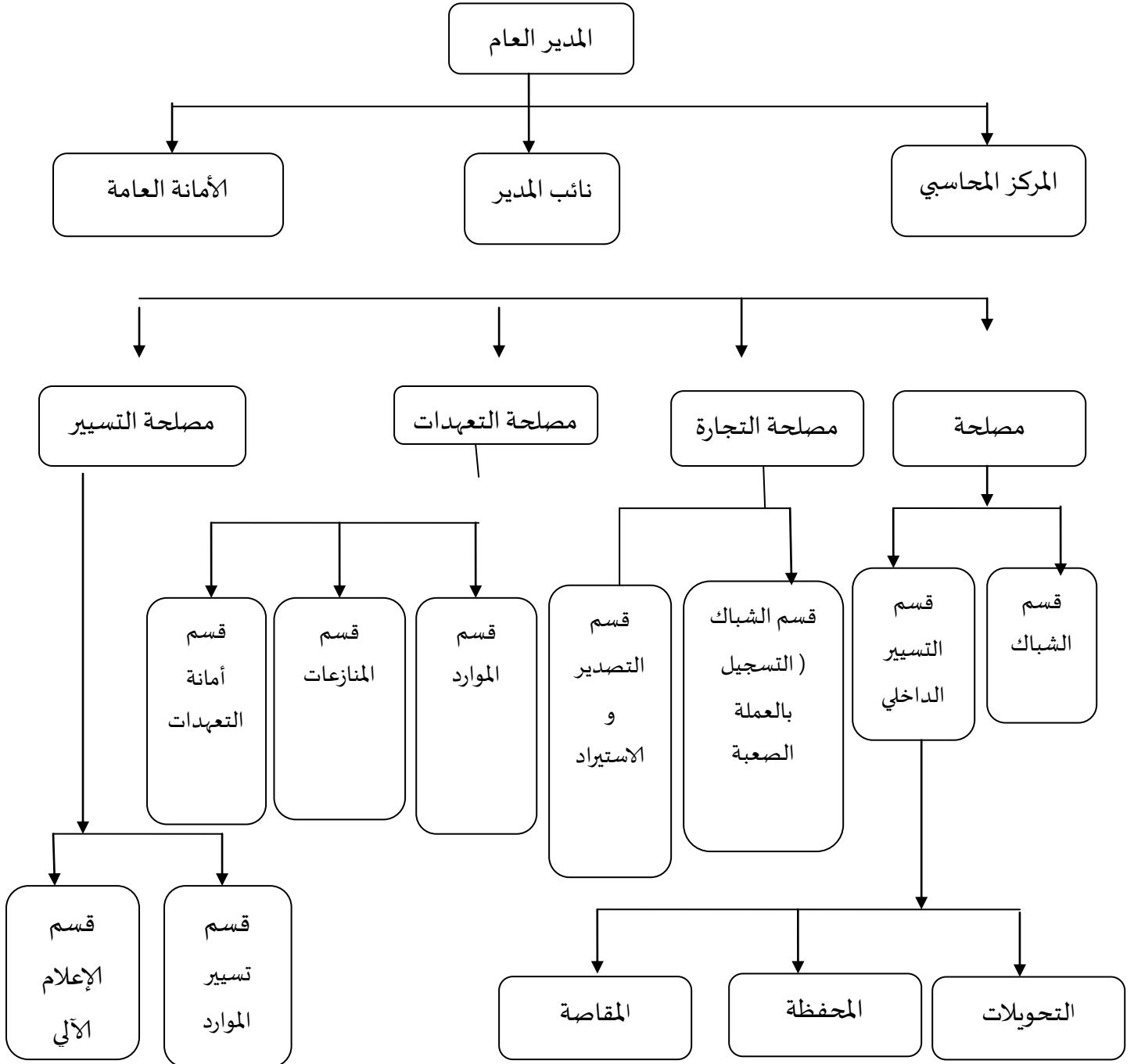
- **مصلحة الصندوق :** تنقسم هذه المصلحة إلى أقسام فرعية تؤدي عدة خدمات منها :
 - التحصيلات بأنواعها .
 - عمليات السحب و الدفع .
 - عمليات التحويل .
 - عمليات المقاصة .
 - عمليات المحفظة .
- **مصلحة التجارة الخارجية :** من بين مهام الرئيسية التي تؤديها هذه المصلحة هي :
 - عملية السحب و الدفع بالعملة الصعبة .
 - 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 معهم⁵ .
- **مصلحة التسيير :** و تتولى هذه المصلحة المهام التالية :

⁵ - معلومات مقدمة من طرف بنك الجزائر الخارجي .

- الاهتمام بالتنظيم و الرقابة .
- التسيير الآلي للعمليات

و يمكن توضيح هذه المصالح من خلال المخطط العام لوكالة مستغانم .

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



المصدر: المعلومات مقدمة من طرف بنك الجزائر الخارجي .

المبحث الثاني : دراسة إحصائية لأثر البطاقات الالكترونية بوكالات بنك الجزائر الخارجي

لمستغانم .

من اجل التعرف على أهم التحديات التي تواجه وسائل الدفع الالكترونية في البنوك و الوكالات البنكية محل الدراسة ، ثم الاستعانة بأسلوب الاستبيان من خلال طرح مجموعة من الأسئلة على الموظفين بالوكالات البنكية لبنك الجزائر الخارجي على مستوى ولاية مستغانم ، استخدام الأدوات الإحصائية اللازمة لتحليل نتائج الاستبيان .

المطلب الأول : أداة جمع البيانات

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

- و كان الهدف من تصميم الاستبيان من اجل الوصول إلى النقاط التالية :
- التعرف على أنواع وسائل الدفع الالكترونية المتواجدة في الوكالات البنكية محل الدراسة .
- التعرف على أهم التحديات التي تواجه وسائل الدفع الالكترونية من قبل العملاء .
- إبراز أهمية وسائل الدفع الالكترونية .

المطلب الثاني : تحديد مجتمع الدراسة و اختيار العينة

اولا : تحديد مجتمع الدراسة :

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

حيث يشمل مجتمع الدراسة مجموع الموظفين بالوكالات البنكية لبنك الجزائر الخارجي على مستوى ولاية مستغانم ن خلال عام 2018 .

ثانيا : اختيار نوع و حجم العينة .

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

المطلب الثالث : المعالجة الإحصائية

سوف نقوم بتحليل المعطيات التي تم جمعها من خلال الاستمارة المقدمة للموظفين ، و بالاستعانة بأدوات التحليل الإحصائي لتقديم وصف لبيانات العينة ، و الوصول إلى نتائج لتوضيح تحديات وسائل الدفع الالكتروني للموظفين بالوكالات البنكية .

اولا : وصف خصائص عينة الدراسة

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

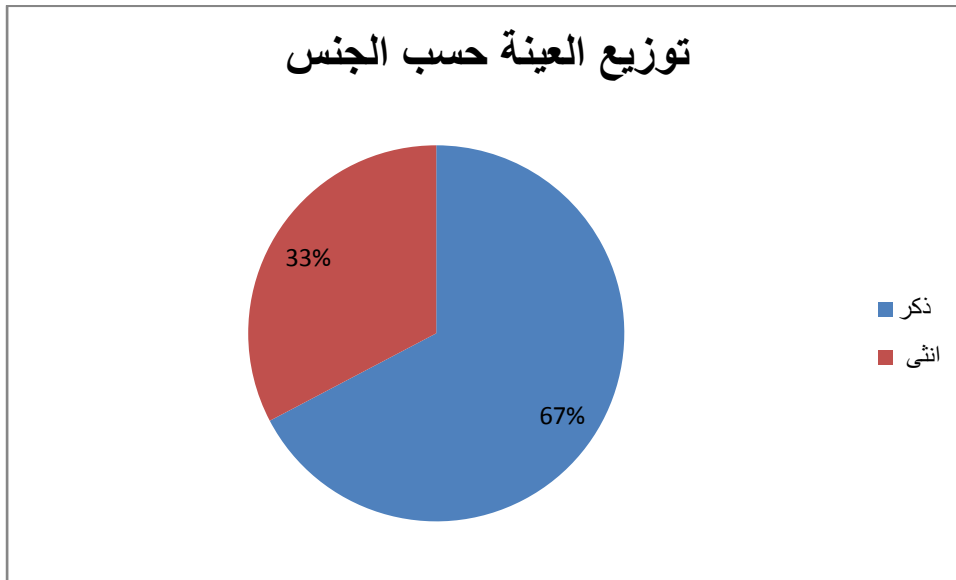
1. الجنس : من خلال الجدول رقم (03 – 01) سوف يتم التعرف على نوع مفردات

العينة وفقا للجنس (ذكر ، أنثى)

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

الجنس	التكرارات	النسب
ذكر	33	67.3%
انثى	16	32.7%
المجموع	49	100%

الشكل رقم (03 – 03) : توزيع العينة حسب الجنس .



المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات الجدول .

نلاحظ من خلال الجدول رقم (03 – 01) أن أغلبية العملاء ذكر بنسبة 67% ، أما الإناث

فبنسبة 33% من مفردات العينة ، و يمكن إرجاع ذلك إلى أن الذكور في إعفاء القوى العاملة الأكثر بالبنوك مقارنة مع الإناث .

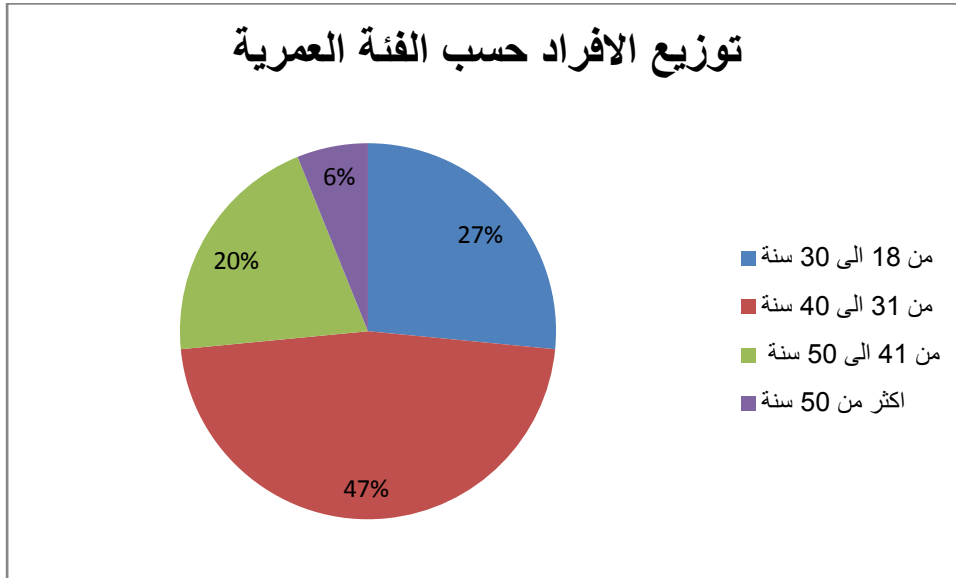
2. الفئة العمرية :

من خلال الجدول رقم (02 – 03) سوف يتم التعرف على توزيع مفردات العينة كما يلي :

الجدول رقم (02 – 03) : توزيع مفردات العينة حسب الفئة العمرية :

النسب	التكرارات	الفئة العمرية
26.5%	13	من 18 إلى 30 سنة
46.9%	23	من 31 إلى 40 سنة
20.4%	10	من 41 إلى 50 سنة
6.1%	3	أكبر من 50 سنة
100%	49	المجموع

الشكل رقم (03 – 04) : توزيع الأفراد حسب الفئة العمرية



المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات الجدول رقم (02 – 03)

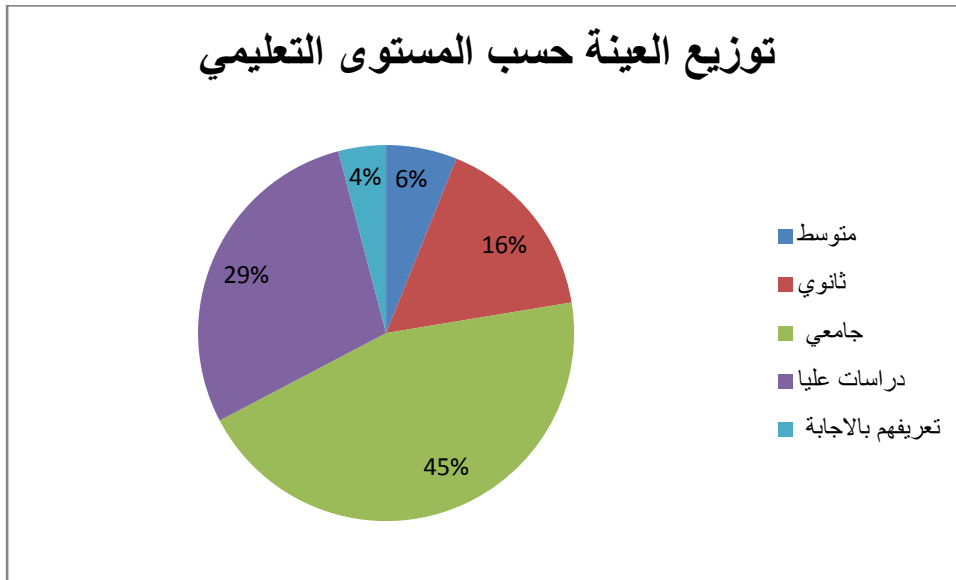
نلاحظ من خلال الجدول (02 – 03) أن الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 31 إلى 40 سنة يمثلون أكبر نسبة و المقدرب 47% ثم تليها الفئة من 18 إلى 30 سنة بنسبة تقدر ب 27% ، أما اقل النسب فتتوزع بين الفئة من 41 إلى 50 سنة بنسبة 20% و الفئة الأكبر من 50 سنة بنسبة 6% ، وهذا معناه أن البنك يعتمد على الفئات التشابه في المعاملات أكبر من الفئات الأخرى و هذا يعتبر أمر مهم بالنسبة للبنوك الجزائرية .

3. المستوى التعليمي :

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

النسبة	التكرارات	المستوى التعليمي
6.1 %	3	متوسط
16.3%	8	ثانوي
44.9%	22	جامعي
28.6%	14	دراسات عليا
4.1%	2	تعريفهم بالإجابة
100%	49	المجموع

الشكل (03 – 05) : توزيع العينة حسب المستوى التعليمي



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

من خلال الجدول رقم (03 – 03) نلاحظ أن اغلب الموظفين مستواهم التعليمي جامعي بنسبة 45 % ، تليها فئة الذين مستواهم التعليمي دراسات عليا بنسبة 28.6% ، بينما الذين مستواهم متوسط و ثانوي يمثلون نسبة قليلة تتمثل في 16.3 و 6.1 % على التوالي . و هذا يدل على أن البنك يعتمد على الذين يكون مستواهم ليسانس فما فوق و ذلك لان العمل في البنوك يتطلب مستوى كبير عكس ما كان في السابق لان نشاط البنوك تغير من الأسلوب التقليدي إلى الأسلوب يعتمد على الانترنت و وسائل تكنولوجية حديثة .

4. عدد سنوات العمل في نشاط البنوك :

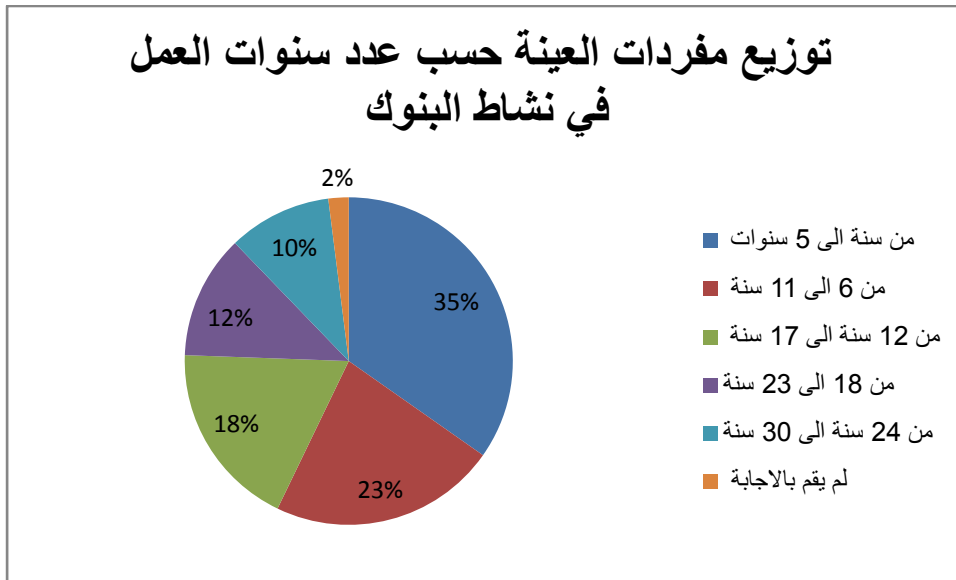
من خلال الجدول رقم (03 – 04) سوف نتعرف على عدد سنوات الموظف في البنوك

الجدول رقم (03 – 04) : توزيع مفردات العينة سحب هدد سنوات العمل في نشاط

البنوك

سنوات العمل	التكرارات	النسبة
من سنة إلى 5 سنوات	17	34.7%
من 6 إلى 11 سنوات	11	22.4%
من 12 سنة إلى 17 سنة	9	18.4%
من 18 إلى 23 سنة	6	12.2%
من 24 سنة إلى 30 سنة	5	10.2%
لم يقم بالإجابة	1	2%
المجموع	49	100%

الشكل رقم (03 – 06) : توزيع مفردات العينة حسب عدد سنوات العمل في نشاط البنوك



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على الجدول (03 – 04) .

من خلال الجدول (03 – 04) نلاحظ أن أكبر نسبة من الموظفين تتراوح هذه نشاطهم في البنوك

من سنة إلى 5 سنوات بنسبة 35% تليها نسبة الموظفين الذين تتراوح هذه نشاطهم في البنوك من 6 إلى 11

سنة بنسبة تقدر ب 23% ثم تليها نسبة الموظفين الذين تتراوح مدة نشاطهم من 12 إلى 17 سنة قدرت ب 18% ، أما اقل نسبة الموظفين الذين تتراوح مدة نشاطهم من 18 إلى 23 سنة قدرت ب 12% .

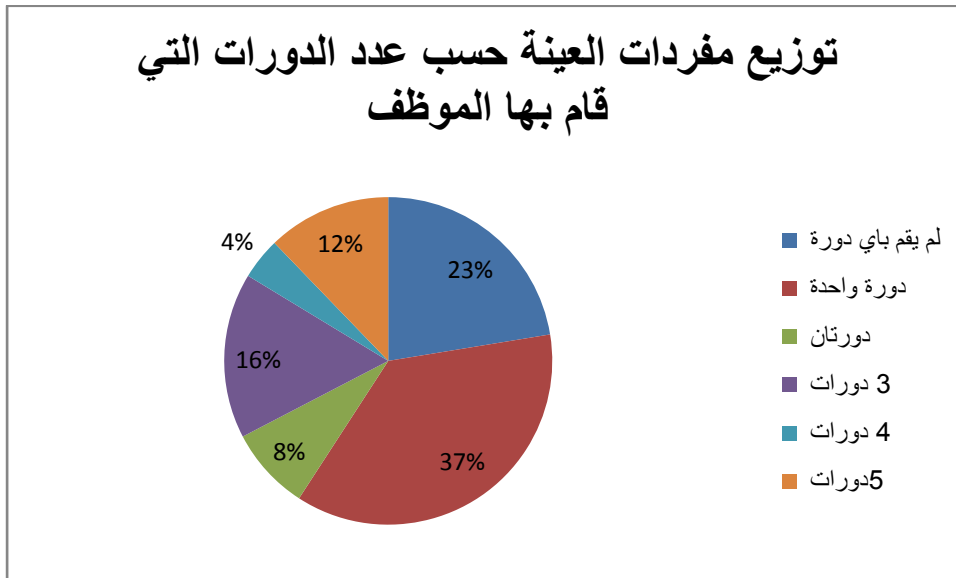
5. عدد الدورات التدريبية التي قمت بها فيما يخص المعاملات الالكترونية

من جدول الجدول رقم (03 – 05) سوف نتعرف على عدد الدورات التي قام بها الموظف فيما يخص المعاملات الالكترونية .

الجدول رقم (03 – 05) : توزيع مفردات العينة حسب عدد الدورات التي قام بها الموظف فيما يخص المعاملات الالكترونية .

النسبة	التكرارات	الدورات
22.4	11	لم يقيم بأي دورة
36.7	18	دورة واحدة
8.2	4	دورتان
16.3	8	3 دورات
4.1	2	4 دورات
12.2	6	5 دورات
100	49	المجموع

الشكل رقم (03 – 07) : توزيع مفردات العينة حسب عدد الدورات التي قام بها الموظف فيما يخص المعاملات الالكترونية .



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على الجدول (03 – 05)

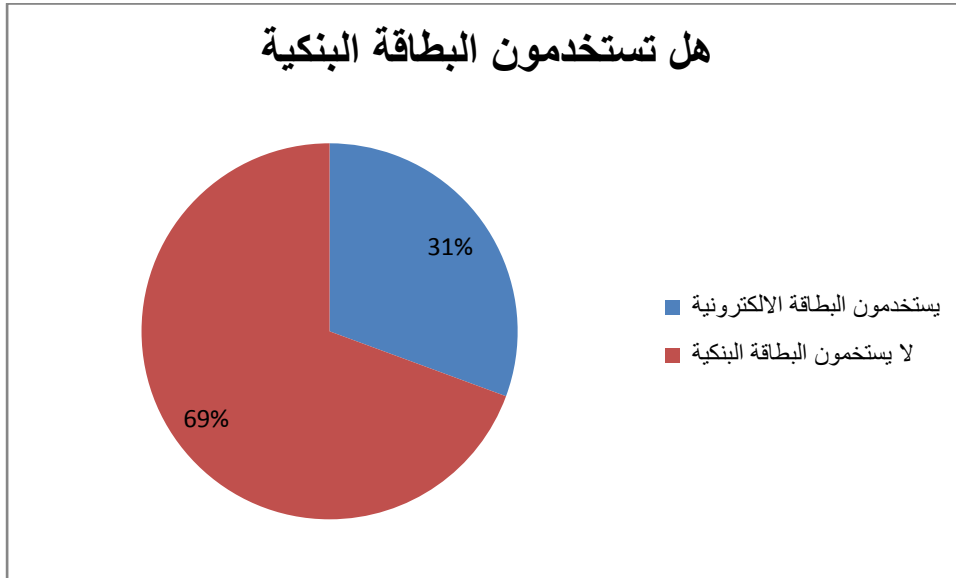
ثانيا : تحليل نتائج الاستبيان : بغرض التعرف على اثر البطاقات الالكترونية و أهم التحديات التي تواجه وسائل الدفع في البنك تم طرح مجموعة من الأسئلة و تحليلها كالتالي :

السؤال رقم 01 : هل تستخدم البطاقة الالكترونية ؟

الجدول رقم (03 – 06)

النسبة	التكرار	الإجابة
30.61%	15	يستخدمون البطاقة البنكية
69.38%	34	لا يستخدمون البطاقة البنكية
100%	49	المجموع

الشكل (03 – 08) :



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على الجدول رقم (03 – 06)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 69.38% من أفراد العينة لا يستخدمون البطاقة الالكترونية

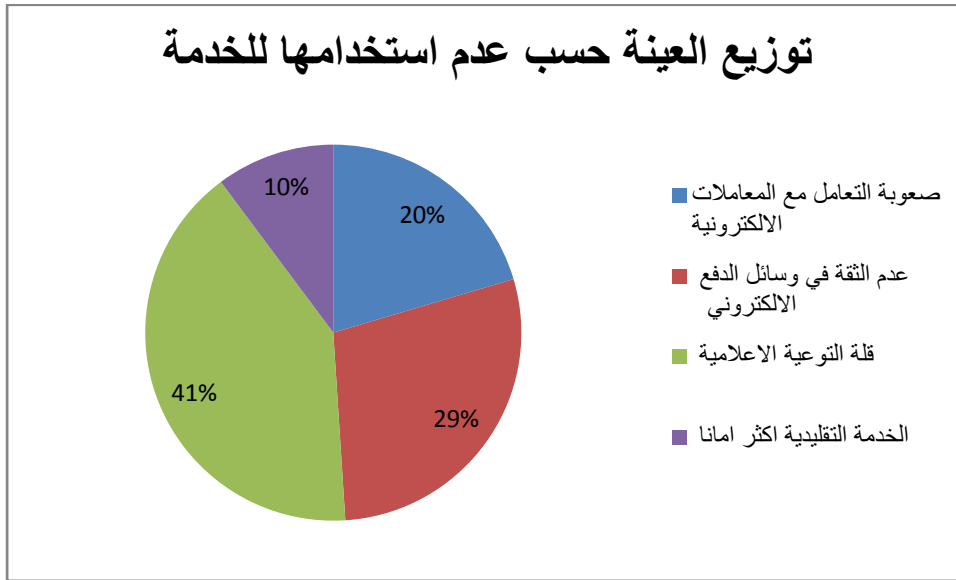
أما بنسبة 30.61% يفضلون استخدام البطاقة الالكترونية ، و يرجع السبب إلى عدم نفوذ الأشخاص عليها و على ذهنيات المواطن الجزائري حيث أن معظمهم يفضلون التعامل بوسائل الدفع التقليدية و أيضا التخوف من الوقوع في المشاكل عند استعمالهم لوسائل الدفع الحديثة كعلق بطاقة الدفع في آلة الصرف الآلية .

السؤال 02: برأيك ما هو السبب الرئيسي الذي يحد من استخدام الجمهور للخدمة ؟

الجدول رقم (03 – 07) : توزيع العينة حسب عدم استخدامها للخدمة

النسبة	التكرار	الإجابات
20.4%	10	صعوبة التعامل مع المعاملات الالكترونية
28.57%	14	عدم الثقة في وسائل الدفع الالكترونية
40.81%	20	قلة التوعية الإعلامية
10.20%	5	الخدمة التقليدية أكثر أمانا
100%	49	المجموع

الشكل رقم (03 – 09)



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستبيان .

أول ملاحظة سنسجلها من خلال المعلومات هو ان نسبة 40.81% من الموظفين صرحوا أن التوعية الإعلامية للدفع الالكتروني قليلة في الوكالة ، كما نجد 28.57% من الموظفين لا يثقون في وسائل الدفع الالكتروني ، حيث أن وسائل الدفع الالكترونية لم تكسب بصفة عامة الثقة نتيجة حادثها ن و

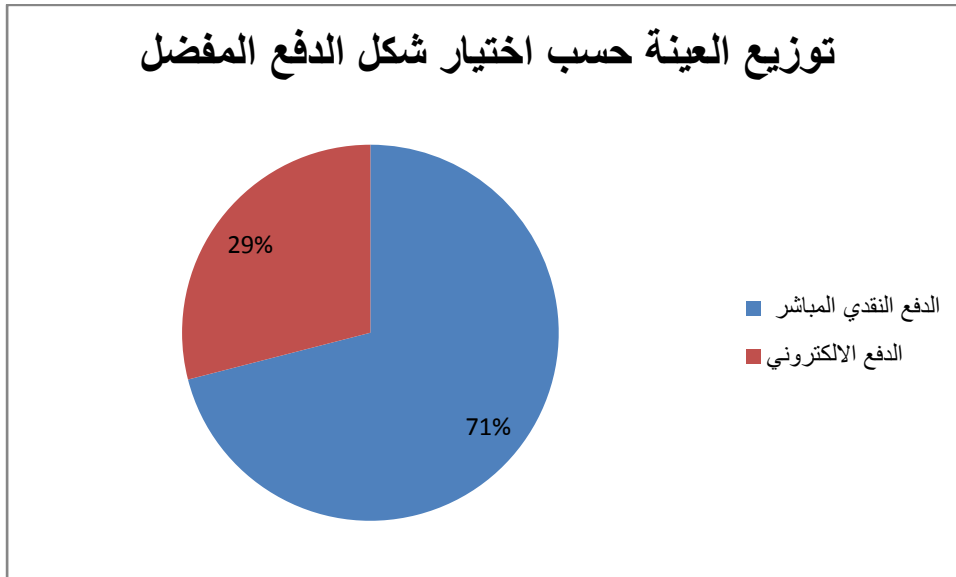
فئة أخرى تقدر بنسبة 20.4% تجد صعوبة في التعامل مع المعاملات الالكترونية أما نسبة 10.2% فيفضلون الخدمة التقليدية لأنها أكثر أمانا .

السؤال رقم 03 : أيهما تفضل الدفع النقدي المباشر أم الدفع الالكتروني ؟

الجدول رقم (03 – 08) : توزيع العينة حسب اختيار شكل الدفع المفضل

النسبة	التكرار	الإجابات
71%	35	الدفع النقدي المباشر
29%	14	الدفع الالكتروني
100%	49	المجموع

الشكل رقم (03 – 10) : توزيع العينة حسب اختيار شكل الدفع المفضل



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستبيان

نلاحظ من البيانات السابقة أن الموظفين يفضلون الدفع التقليدي أكثر نسبة 71% باعتباره

أكثر ثقة بينما بجد نسبة 29% يفضلون الدفع الالكتروني وهذا راجع لحدائته .

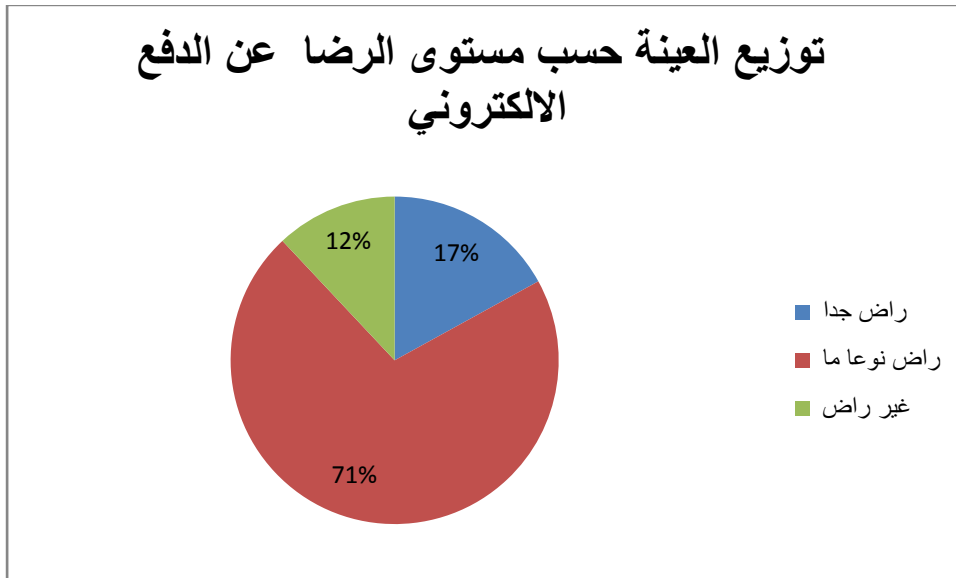
السؤال رقم 04 : ما مدى رضاك عن مستوى الدفع الالكتروني .

الجدول رقم (03 – 09) : توزيع العينة حسب مستوى الرضا عن الدفع الالكتروني .

الإجابات	التكرار	النسبة
راض جدا	8	17%
راض نوعا ما	35	71%
غير راض	6	12 %
المجموع	49	100 %

الشكل رقم (03 – 11) : توزيع العينة حسب مستوى الرضا عن الدفع الالكتروني

عن الدفع الالكتروني



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستبيان

الغرض من هذا السؤال معرفة درجة رضا الموظفين عن الدفع الالكتروني فنلاحظ أن نسبة

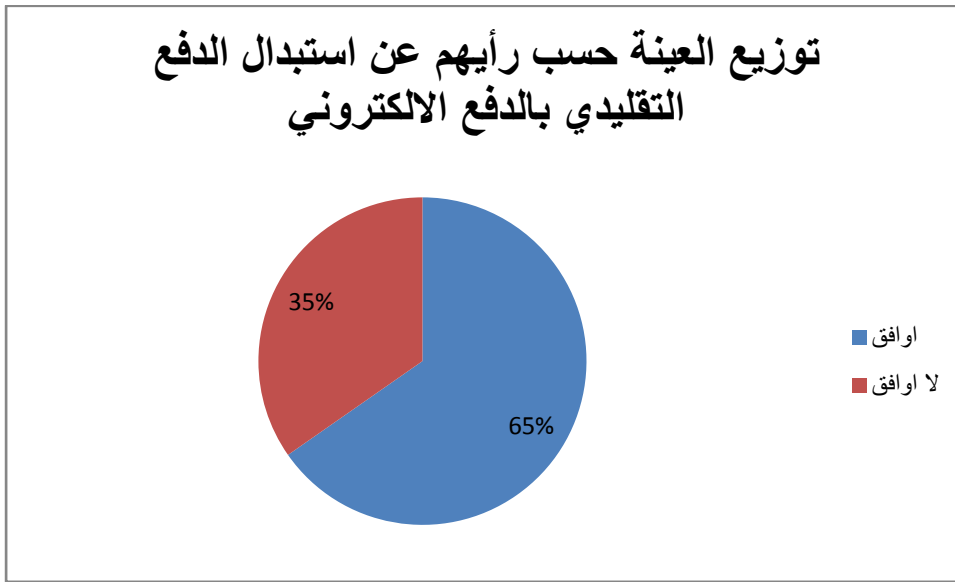
71% هم راضون نوعا ما وهذا يؤكد أن الدفع الالكتروني في طريقه نحو تشكيل أرضية لبناء نظام مصرفي في منظور ، و نجد كذلك نسبة قليلة تقدر ب 17% راضين جدا ، على خلاف ذلك نجد 12% من الموظفين غير راضين عن الدفع الالكتروني وهذا راجع إما لعدم الثقة أو نقص التوعية الإعلامية .

السؤال رقم 05 : ما رأيك باستعمال الخدمة بدلا عن خدمة الدفع التقليدي ؟

الشكل رقم (03 – 12) : توزيع العينة حسب رأيهم عن استبدال الدفع التقليدي بالدفع الالكتروني

النسبة	التكرار	الإجابات
65.30%	32	أوافق
34.69 %	17	لا أوافق
100 %	49	المجموع

الشكل رقم (03 – 12) :: توزيع العينة حسب رأيهم عن استبدال الدفع التقليدي بالدفع الالكتروني



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد عن الاستبيان

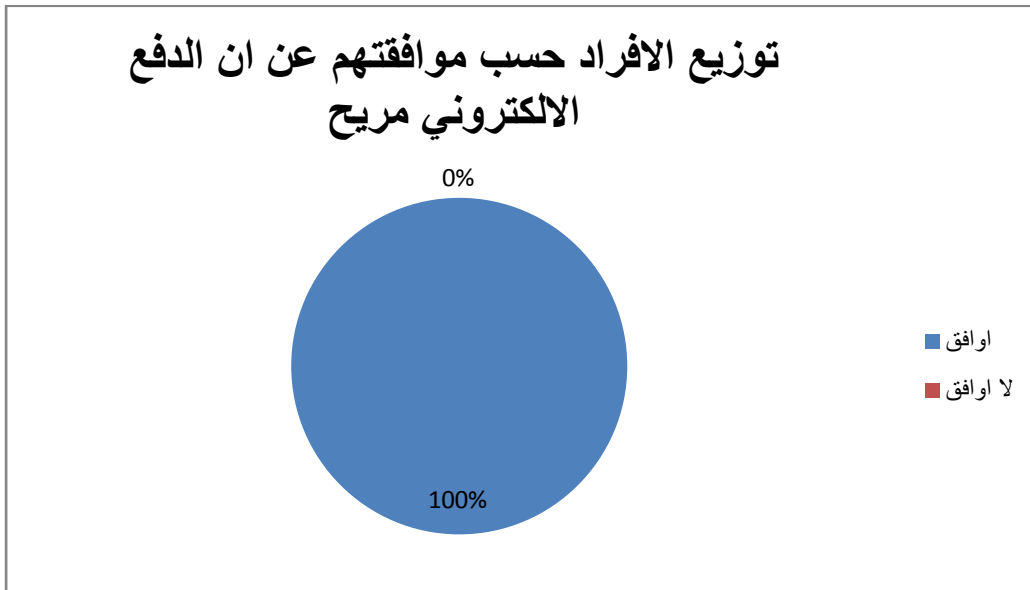
توضح الإجابات أن الموظفين الذين يوافقون استبدال الدفع الالكتروني محل الدفع التقليدي قدرت بنسبة 65.3% من المجموع ، و أيضا هناك نسبة 34.69% من الزبائن لا يوافقون هذا الاستبدال .

السؤال رقم 06 : هل الدفع الالكتروني مزيج يوفر الوقت والجهد ؟

الجدول رقم (03 – 11) : عدد الأفراد الذين يعرفون أن الدفع الالكتروني مريح

النسبة	التكرار	الإجابات
100%	49	أوافق
-	-	لا أوافق
100%	49	المجموع

الشكل رقم (03 – 13) : عدد الأفراد الذين يعرفون أن الدفع الإلكتروني مريح



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستبيان

نلاحظ أن كل الموظفين يوافقون و أن من مزايا الدفع الإلكتروني انه يوفر الوقت و الجهد حيث يستطيع الزبون تسديد مشتريات من منزله أو من مكتبه .

السؤال رقم 07 : التوعية الإعلامية للخدمة .

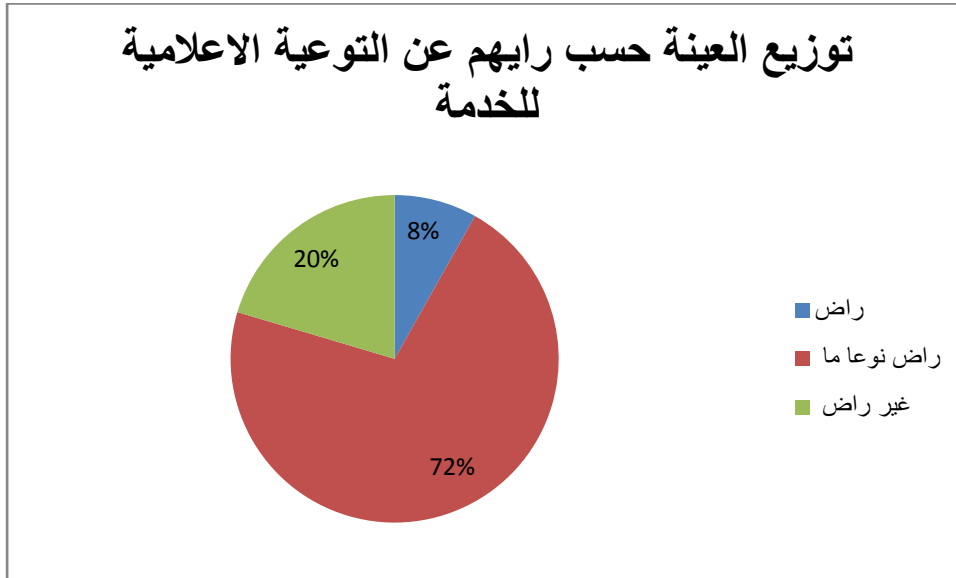
الجدول رقم (03 – 12) : توزيع العينة حسب رأيهم عن التوعية الإعلامية للخدمة .

النسبة	التكرار	الإجابات
8.16 %	4	راض

71.42 %	35	راض نوعا ما
20.40 %	10	غير راض
100 %	49	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على الاستبيان

الشكل رقم (03 – 14) : توزيع العينة حسب رأيهم عن التوعية الإعلامية للخدمة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستبيان

نلاحظ أن نسبة 71.42 % راضين نوعا ما عن التوعية الإعلامية حول الدفع الالكتروني ، و هناك موظفين راضين و قدرت نسبتهم ب 8.16 % أي أن التوعية الإعلامية استطاعت أن تؤثر في اتجاهات الموظفين بينما هناك فئة بنسبة 20.40 % عن راضين لذلك يجب على البنك البحث عن طريقة أخرى لإقناع الموظفين بالدفع الالكتروني و كسب رضاهم .

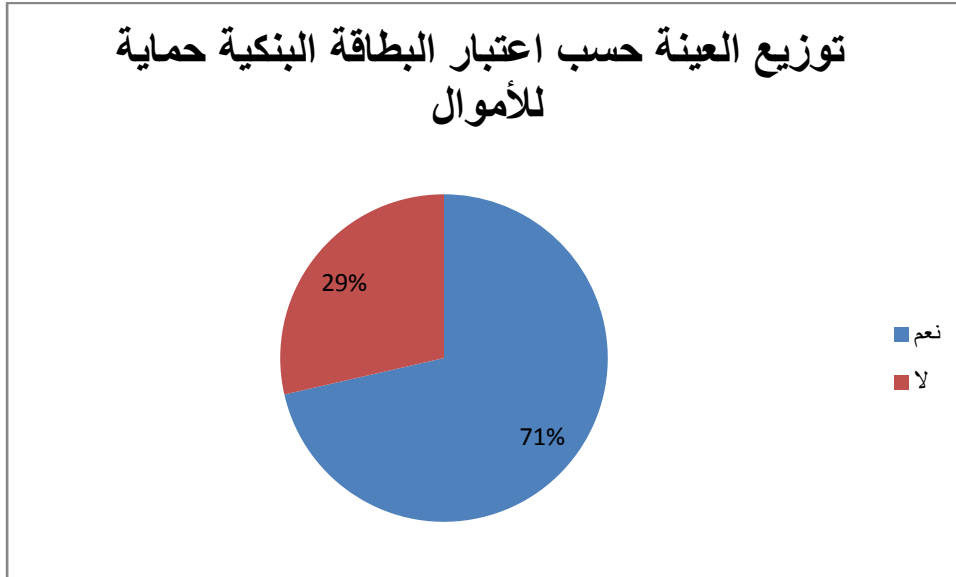
السؤال رقم 08 : هي يعتبر أن البطاقة الالكترونية توفر لك الحماية الكافية لأموالك من

السرقة ؟

الجدول رقم (03 – 13) : يبين اعتبار البطاقة البنكية حماية للأموال من السرقة .

النسبة	التكرار	اعتبار البطاقة الالكترونية حماية
71.42%	35	نعم
28.57%	14	لا
100%	49	المجموع

الشكل رقم (03 – 15) : توزيع العينة حسب اعتبار البطاقة البنكية حماية للأموال .



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستبيان

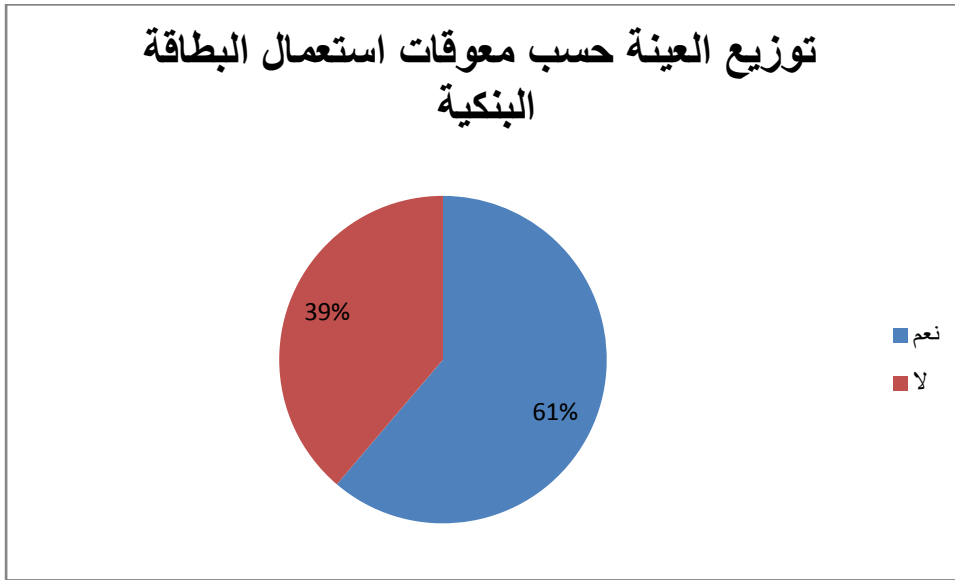
كما أظهرت النتائج و كما هو مبين من خلال الجدول أعلاه و الخاصة باعتبار البطاقة البنكية حماية للأموال من السرقة أن غالبية العينة يعتبرونها فعلا حماية لأموالهم من السرقة بنسبة 71.42 % و فئة تقدر بنسبة 28.57 % لا سيعتبرونها كذلك .

السؤال رقم 09 : هل نجد أي من المعوقات عند استعمال البطاقة ؟

الجدول رقم (03 – 14) : يبين وجود معوقات عند استعمال البطاقة البنكية .

النسبة	التكرار	معوقات استخدام البطاقة
61.22%	30	نعم
38.77%	19	لا
100%	49	المجموع

شكل رقم (03 – 16) : توزيع العينة حسب معوقات استعمال البطاقة البنكية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستبيان

أظهرت النتائج كما هو مبين من خلال الجدول أعلاه (03 – 14) أن غالبية العينة البنك الخارجي الجزائري يجدون معوقات و صعوبات أثناء استعمال البطاقة البنكية بنسبة 61.22% ، في حين بعض نسبة الأفراد الذين لا يجدون صعوبات في استعمال بطاقة الدفع الالكترونية 38.77% .

السؤال رقم 10 : هل السحب التقليدي من الصراف الآلي يساعد في الحصول على السيولة

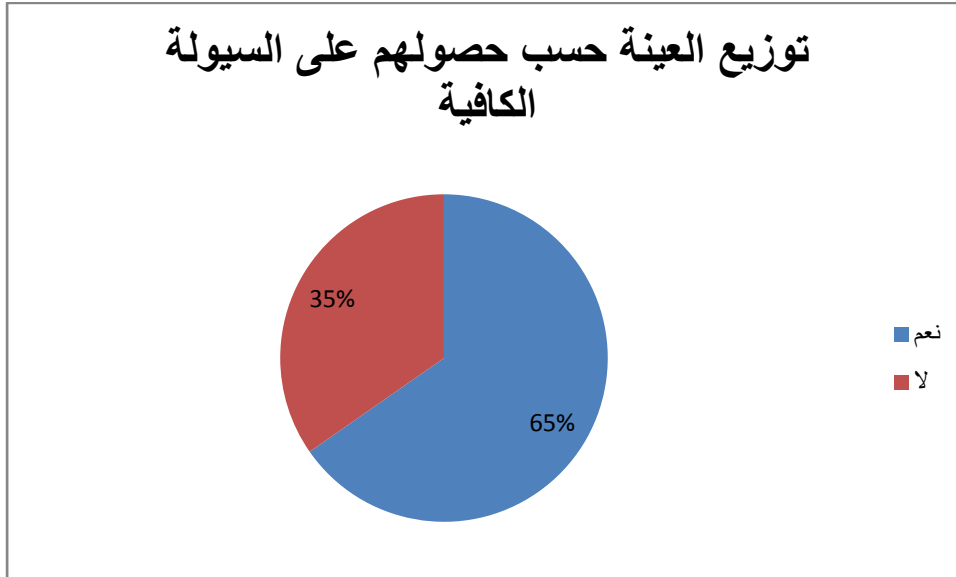
الكافية ؟

الجدول رقم (03 – 15) : يبين حصول الأفراد على السيولة الكافية من الصراف الآلي .

النسبة	التكرار	حصول الأفراد على السيولة الكافية
65.30%	32	نعم
34.69%	17	لا
100%	49	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستبيان

الشكل رقم (03 – 16) : توزيع العينة حسب حصولهم على السيولة الكافية .



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستبيان

كما كشفت النتائج كما هو يبين من خلال الجدول أعلاه أن غالبية أفراد العينة من موظفي البنك الخارجي الجزائرية يساعدهم السحب النقدي من الصراف الآلي في الحصول على السيولة الكافية التي يحتاجونها بنسبة 65.30% في حسن بلغت نسبة الأفراد الذين لا يساعدهم السحب التقدي من الصراف الآلي في الحصول على السيولة الكافية 34.69% .

خلاصة الفصل :

من خلال ما ورد في هذا الفصل يتضح بان البنوك لها دور فعال و خاصة بنك الجزائر الخارجي BEA الذي يعتبر من أهم البنوك الجزائرية نظرا للأهمية التي يكتسبها هذا البنك على المستوى الوطني و في دراستنا التطبيقية ثم التعرف على البنك الجزائر الخارجي و أهدافه و كذا الهيكل التنظيمي الخاص به ، و محاولة معرفة أهم الخدمات البنكية الالكترونية و أهم وسائل الدفع الحديثة المستعملة بين طرف البنك قمنا باعتماد أسلوب الاستبيان هذا الأخير تم من خلاله وضع مجموعة من الفقرات تتناسب و إبعاد الدفع الالكترونية على عينة شملت 49 موظف .

خاتمة عامة

خاتمة عامة :

لقد فرضت التطورات الهائلة و المتسارعة التي يعيشها العالم في جميع المجالات و أهمها المجال الاقتصادي على البنوك السعي إلى اللحاق بركب التكنولوجيا لتلبية احتياجات زبائنها من جهة و لمواكبة المنافسة الكبيرة في السوق البنكي من جهة أخرى مما دفعها لتطوير وسائل الدفع من التقليدية إلى الالكترونية ، فالانتشار الرهيب و السريع لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال زاد من حدة المنافسة بين البنوك و المؤسسات المالية و مع ظهور الاقتصاد الحديث أو ما يعرف بالاقتصاد الرقمي أصبح إجباريا على البنوك بتطوير خدماتها للحفاظ على زبائنها و كسب ثقتهم و لضمان بقائها و استمرارها في السوق .

و تحتل تكنولوجيا الاتصال الحديثة قاسما مشتركا في اغلب المؤسسات حيث أصبح من الواضح أن المؤسسات الاقتصادية في الوقت الحال تستمد قوتها من العنصر البشري الأكثر استخداما و ممارسة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ، و لا بد عليها من التنسيق بين هاذين العاملين لتضمن تحقيق أهدافها المتمثلة في زيادة الأرباح بأقل تكلفة و أهداف أخرى ، لكن المناخ الاقتصادي العالمي و في ظل العولمة الاقتصادية و ظهور الشركات المتعددة الجنسيات و انتشارها أصبح يفرض ضغط اكبر على المؤسسات القوية تتم جميع معاملاتها الاقتصادية بطريقة الكترونية و هذا ما يصعب الأمر على دول العالم الثالث التي لا تزال متأخرة كثيرا في هذا المجال .

أما عن تجربة الجزائر في هذا المجال فهي لا تزال متأخرة جدا رغم محاولتها تطوير نظامها المصرفي و مواكبة عصر التكنولوجيا و الصيرفة الالكترونية ، حيث بادرت بإصلاحات عديدة لتهيئة إلا أن واقع المنظومة المصرفية الجزائرية يجد ان هناك سوء تسيير للموارد و عدم إتباع سياسة فعالة في تمويل الاقتصاد عدا ذلك انتشار فضائح الفساد و غيرها ، لذا فهي لا تزال تحتل مرتبة متأخرة جدا في عصرنة نظامها المصرفي و عدم اعتمادها الصيرفة الالكترونية في تعاملاتها حيث لا تزال مجرد مشروع يعرف تأخيرات و مماطلات مستمرة .

نتائج اختيار الفرضيات :

- فيما يخص النقائص التي واجهتها وسائل الدفع التقليدية فقد تم التغلب عليها بواسطة تحديث نظام الدفع ، الذي أصبح تستخدم أجهزة و شيكات متطورة .
- ظهور وسائل الدفع الالكترونية شجع على القيام بالخدمات المصرفية الالكترونية التي تتلاءم مع تطورات العصر من حيث السرعة و الفعالية التي يوفرها له .
- لا يمكن الاستغناء عن وسائل الدفع التقليدية في الجزائر ذلك لصعوبة تقبل الجمهور لوسائل الدفع الالكترونية لتخوفه منها
- رغم محاولاتها لعصرنة جهازها المصرفي لا تزال الجزائر متأخرة جدا في تطبيق العمل بالصيرفة الالكترونية حيث لا تزال هذه المشاريع حبرا على ورق منذ سنوات .

نتائج الدراسة :

يمكننا حصر أهم النتائج التي توصلنا إليها من خلال هذه الدراسة فيما يلي :

- أدت البيئة الجديدة للعمل المصرفي و المناقشة الشديدة و التطبيقات التقنية لأدوات الدفع الالكتروني إلى الضغط على البنوك لإيجاد آليات جديدة في استخدام و تنوع الخدمات المصرفية الالكترونية للمحافظة على العملاء وجدنا عملاء جدد .
- ظهور وسائل الدفع الالكترونية شجع على القيام بالخدمات المصرفية الالكترونية التي تتلاءم مع تطورات العصر من حيث السرعة و الفعالية التي يوفرها له .
- تسبب ظهور وسائل الدفع الالكترونية في انخفاض محسوس لاستخدام وسائل الدفع التقليدية ، حيث سمح ذلك باختصار الوقت و التقليل من الإفراط في الاستخدام الورقي و البشري .
- لم تعتبر وسائل الدفع الالكترونية الحل المثالي و البديل للمشاكل المطروحة من قبل وسائل الدفع التقليدية ، حيث خلصت هي الأخرى جدية التي تخص الجرائم الالكترونية .
- رغم كل ما تبذله الجزائر و من جهود لترقي بقطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و كذلك يتبنى كل ما يتعلق بالصيرفة الالكترونية إلا أنها لا تزال في بدايتها الأولى نحو هذا التطور و لم تصل بعد لمشتري يسمح لها بمنافسة البنوك الكبرى في مجال التكنولوجيا المصرفية .

انطلاقاً من نتائج الدراسة يمكن اقتراح بعض التوصيات وهي كما يلي :

- ضرورة استفادة الجزائر من التكنولوجيا الحديثة ، و التوسع أكثر فأكثر في شبكة الانترنت وزيادة سرعة تدفقها .
- ينبغي على البنوك الجزائرية الاستعداد لتطبيق ثقافة مصرفية تأخذ بعين الاعتبار التغيرات المستمرة في الأوضاع المصرفية من خلال مجموعة من الإجراءات و التوصيات .
- القيام بحملات إعلامية حول البطاقات البنكية و نشر الثقافة النقدية لدى أفراد المجتمع حول تكنولوجيا وسائل الدفع .

قائمة المصادر و

المراجع

قائمة المراجع

الكتب:

- 1 - جلال عابد الشورى، وسائل الدفع الإلكتروني ، دار الثقافة لنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى، عمان ، 2008 .
- 2 - حمزة محمود الزيبي ، إدارة الائتمان المصرفي و التحليل الائتماني ، الوراق للنشر و التوزيع ، عمان ، 2002.
- 3 - محمود ابراهيم لوز و آخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار المسيرة، الطبعة الأولى، عمان ، 2012.
- 4 - شاكرا القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، الطبعة الرابعة ، 2008.
- 5 - أسامة محمد الفولي ، زينب عوض الله ، اقتصاديات العقود و التمويل ، دار الجامعة الجديدة الأزهرية ، مصر ، 2005.
- 6 - السيد احمد عبد الخالق ، التجارة الإلكترونية و العوالة ، المنظمة العربية لتنمية الإدارية للبحوث و الدراسات ، الطبعة الثانية، مصر ، 2008.
- 7 - فيلم حسن خلف ، النقود و البنوك ، عالم الكتب الحديث للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى، الأردن ، 2006 .
- 8 - محمود محمد ابو فروة ، الخدمات البنكية الالكترونية عبر الإنترنت، دار الثقافة لنشر و التوزيع، الطبعة الأولى و الثانية، عمان، 2009 □ 2012.
- 9 - منير ابراهيم هندي ، إدارة البنوك التجارية، الطبعة الثالثة، مصر ، 1012.
- 10 - امال زهران، الآثار الاقتصادية للبطاقات البنكية ، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر ، جدة ، 1429 هـ.
- 11 - مصطفى كمال طه و وائل أنور بندق ، وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2005 .
- 12 - نادر عبد العزيز الشافي ، المصارف و النقود الإلكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب ، 2008
- 13 - خالد أمين عبد الله ، إدارة العمليات المصرفية المحلية و الدولية ، دار وائل لنشر ، ط 1 ، 2006
- 14 - عبد الغفار حنفي ، إدارة المصارف ، دار الجامعة الجديدة للنشر الإسكندرية ، 2002 .

- 15 محمد محمود المصري، أحكام الشيك مدينة و جنائيا ، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، ط4، 2007.
- 16 محمد الصيدلي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2009.
- 17 رباب دحية، دراسة تحليلية الأداء أنظمة الدفع الحالية ، حالة نظام الدفع للكشف بالجزائر
- 18 محمد عبد حسين الطائي، التجارة الإلكترونية، المستقبل الواعد للأجيال القادمة ، دار الثقافة، الطبعة الأولى، عمان ، 2010.
- 19 بسبيدي صالح ، عبد الفتاح صالح ، البنوك الشاملة و تطوير دور الجهاز المصرفي المصري ، جامعة الإسكندرية، 2000.
- 20 محمود الكيلاني، الموسوعة التجارية المصرفية، المجلد الثاني ، التشريعات التجارية و الإلكترونية، دار الثقافة لنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2008.
- 21 مزهر شعبان العاني، العلمية الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، إثراء لنشر و التوزيع، عمان ، 2008.
- 22 عبد المطلب عبد الحميد، العولمة الاقتصادية، منظماتها، شركاتها، تداعياتها، 2008.
- 23 على محمد ابو العز، التجارة الإلكترونية و أحكامها في الفقه الإسلامي، دار النفاية لنشر و التوزيع، 2008.
- 24 وسيم محمود الحداد و آخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار المسيدة للنشر و التوزيع و الطباعة، ط1 ، 1012.
- 25 يوسف حسن يوسف، البنوك الإلكترونية، المركز القومي للإصدارات القانونية، القاهرة، ط1، 2012.

مذكرات التخرج :

1. مولاي خيرة، إثر أنظمة وسائل الدفع الإلكترونية على المعاملات الاقتصادية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر أكاديمي، لكلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة مستغانم، . 2018
2. محمد شكرين، بطاقة الائتمان في الجزائر، رسالة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2006.

3. أسماء بوعقال، الحماية الجنائية لبطاقات الدفع الإلكتروني ، رسالة لنيل شهادة
الماستر في الحقوق، قسم الحقوق ، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي، 2016
|2017 .

4. وردة علي شريف ، دور أنظمة الدفع الحديثة في البنوك وتأثيراتها على التعاملات
الاقتصادية، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، جامعة مستغانم،
2017|2018.

المدخلات العلمية :

1 - احمر عباس ، عمراني محمد، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر و آليات تفعيل
وسائل الدفع الإلكتروني، ملتقى وطني حول آليات تفعيل وسائل الدفع الحديثة،
جامعة البويرة 15|13 مارس 2017.
مواقع الانترنت :

<http://www.alukah.net/shana/0/103305/>

<http://par.wikipedia.org>

<http://en.wikipedia.org>

www.bea.dz

ملاحق

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم الاقتصاد

تخصص اقتصاد نقدي

استمارة حول أثر استخدام البطاقات الإلكترونية على مردودية البنوك الجزائرية

تحية طيبة وبعد :

سيدي الكريم في إطار التحضير لمذكرة الماستر تخصص اقتصاد نقدي و البنكي ، 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 و ذلك بوضع علامة x أمام جميع العبارات علما أن إجابتكم تبقى بشكل سري للغايات البحث العلمي فقط و في 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 معي
- دراسات عليا لم يقم بالإجابة

4 - مدة العمل في نشاط البنوك :

- من سنة إلى 5 سنوات من 6 إلى 11 سنة من إلى 17 سنة من 8 إلى 23 سنة من
- 24 إلى 30 سنة لم يقم بالإجابة

5 - عدد الدورات التدريبية التي قمت بها فيما يخ ص المعاملات الالكترونية :

- لم تجري أي دورة دورة واحدة 3 دورات 4 دورات 5 دورات

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

- هل تستخدم البطاقة الالكترونية : نعم لا
- برأيك ما هو السبب الرئيسي الذي يحد من استخدام الجمهور للخدمة ؟
- صعوبة التعامل مع المعاملات الالكترونية
 - عدم الثقة في وسائل الدفع الالكتروني
 - قلة التوعية الإعلامية
 - الخدمة التقليدية أكثر أمانا
- أيهما تفضل الدفع النقدي المباشر أم الدفع الالكتروني ؟
- الدفع النقدي المباشر
 - الدفع الالكتروني
- ما مدى رضاك عن مستوى الدفع الالكتروني ؟
- راض جدا
 - راض نوعا ما
 - غير راض
- ما رأيك باستعمال الخدمة بديلا عن خدمة الدفع التقليدي ؟
- أوافق لا أوافق
- هل الدفع الالكتروني مريح و يوفر الوقت و الجهد ؟
- أوافق لا أوافق
- التوعية الإعلامية للخدمة ؟
- راض
 - راض نوعا ما
 - غير راض
- هل تعتبر أن البطاقة البنكية توفر لك الحماية الكافية للاموالك من السرقة :
- نعم لا

ملخص :

إن وسيلة الدفع هي تلك الوسيلة المقبولة اجتماعيا ، من اجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع و الخدمات و كذلك تسديد الديون ، و لقد سمح التطور التكنولوجي بإيداع وسائل دفع الكترونية و التي تولدت عن تطور شبكة الانترنت و بروز التجارة الالكترونية مما سمحت هذه الوسائل باختصار الوقت و التكلفة و تحقيق مزاياهم تتمكن وسائل الدفع التقليدية من تحقيقها ، و لكن هذا لا يعني أنها تخلو من العيوب نقد حملت في طياتها عدة وخطرات تهدد المعاملات التجارية الالكترونية خاصة الجرائم الالكترونية و جرائم البطاقات البنكية .

الكلمات المفتاحية : وسائل الدفع الالكترونية ، الصيرفة الالكترونية ، الجرائم الالكترونية

SOMMAIRE :

LE MOYEN DE PAIEMENT EST LE MOYEN SOCIALEMENT ACCEPTABLE DE FACILITER LES TRANSACTION POUR L'ECHANGE DE BIENS ET DE SERVICES AINSI QUE LE PAIEMENT DES DETTES.

LE DEVELOPPEMENT TECHNOLOGIQUE A PERMIS LA CREATION DE MOYENS DE PAIEMENT ELECTRONIQUES QUI ONT FAVORISE LE DEVELOPPEMENT D'INTERNET ET L'EMERGENCE DU COMMERCE ELECTRONIQUE CE QUI A PERMIS A CES MOYENS DE GAGNER DU TEMPS ET D'OBTENIR DES AVANTAGES QUE LES MOYENS DE PAIEMENT CLASSIQUE NE PERMETTAIENT PAS.

AVEC PLUSIEURS RISQUES QUI MENACENT LES TRANSACTIONS COMMERCIALES ELECTRONIQUE EN PARTICULIER LES CRIMES ELECTRONIQUES ET LES DELITS BANCAIRES.

MOTS _CLES : METHODES DE PAIEMENT ELECTRONIQUES, . BANQUE ELECTRONIQUE .

CYBERCRIMINALITE