



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تقرير تربص مقدم لاستكمال متطلبات شهادة الليسانس في العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

بغنوان



آليات الدفع الالكتروني في البنوك

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) بوكالة جامعة

تحت إشراف الأستاذة:

❖ سكيمة حملاوي

إعداد الطلبة:

❖ حليلة خميس

❖ حدة خريف

❖ ايناس اسماعيلية

السنة الجامعية: 2023/2022

المخلص:

تهدف الدراسة الى التعرف على البنوك ووسائل الدفع الالكترونية المساعدة للخدمات البنكية بالجزائر وخاصة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة، من خلال دراستنا الميدانية الاستشراافية، تمكنا من تعرف على مهام البنك وانوع وسائل الدفع الالكتروني الستة المستخدمة بالوكالة، وقد توصلنا من هاته الدراسة ان استخدام هاته الوسائل لدى افراد منطقة يزداد كل سنة، نظرا للوعي والزامية ثقافة استخدامها.

Abstract:

The study aims to identify the banks and electronic payment methods that assist banking services in Algeria, especially in the Bank of Agriculture and Rural Development as a comprehensive agency. The means that the people of the region are increasing every year, due to the awareness and mandatory culture of their use.

الشكر

الحمد لله رب العالمين، حمدا طيبا مباركا فيه ملء السماوات والأرض
وملء ما بينهما، وملء ما شاء من شيء
والصلاة والسلام على خير المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه
أجمعين وبعد:

الشكر لله أولا وأخيرا فهو الذي أعاننا على إكمال هذه الدراسة
وبعد ذلك يطيب لنا أن نتقدم بجزيل الشكر والعرفان
للأستاذة المشرفة الدكتورة "سكينة حملاوي" على جهدها ومتابعتها
في اطار إنجاز هذه الدراسة
فجزاها الله خير الجزاء

كما يطيب لنا أن نتقدم بجزيل الشكر والعرفان
إلى عمال بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) بوكالة جامعة بولاية
الوادي على المعلومات المقدمة لانجاز الجانب التطبيقي للدراسة

الاهداء

بسم الله والحمد والشكر لله رب العالمين الذي بنعمته تتم
الصالحات الحمد لله الذي بتوفيقه وتسهيل منه جل في علاه أكملت مسيرتي
العلمية وانتهت دراستي
أهدي تخرجي هذا الى
أبي الغالي ~ محمد الأزهر خميس~
الذي كان له الدور الأكبر في وصولي إلى هذه المرحلة
أمي الغالية ~ إسماعيلي وهيبه~
التي دائماً كانت ترافقتي بدعواتها المباركة وكلماتها اللطيفة
~ أختي الغالية~ رندة خميس
التي كانت ترشدني إلى مواصلة مرحلتي التعليمية وكانت لي دعماً مغنوياً
ترسم لي بناء الحياة للوصول إلى النجاح والتفوق
أستاذتي~ حملوي سكيئة~
أقدم لك الشكر والتقدير إلى أستاذتي الرائعة والعظيمة والتي لن تتعوض
مرتين فقد أخذت وتعلمت منك الإنجاز والالتقان والإبداع والصدق والرحم
أيضاً أتمنى لك حياة سعيدة ومليئة بالإنجاز والإبداع، فشكراً لك
~أصدقائي~ إلى كل من ساندني وشجعني ووقفوا معي خلال هدي الرحلة
الطويلة من النجاح
وفي الأخير نرجو من الله تعالى أن يجعل عملنا هذا نفعا يستفيد منه جميع
الطلبة المقبلين على هذا التخرج

< خميس حليلة >

الاهداء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

أهدي هذا العمل إلى من رمت بسهام ليلها فأصابته أقداري
إلى من ظلت تعاود صلاتها حتى صار الحلم واقعا جميلا
إلى من إختصت بالجنة لتكون تحت أقدامها

إلى سعادتي في الدنيا ستة الستة

"أمي" أم الخير بن مية

إلى من أحمل اسمه إلى أبي الغالي

"لحسن خريف"

إلى سندي ومنبع أمانتي وأبي الثاني

أخي "مجاهد"

إلى الحنونة الهادئة الجميلة اختي

"دنيا الحنين"

إلى من شددت عضدي بيهم فكانوا لي ينابيع وكنت من كل ينبوع

استقي لأرتقي إخوتي الأعزاء

"مفتاح . العيد . كمال . محمد الأمين . مروة"

إلى من ساندني وقت ضعفي إلى من تحلى بالود والعطاء

إلى أصدقاء دربي وأيامي بخلوها ومرها شكرا جزيلا لكم جميعا

الحمد لله على التمام والكمال

< خريف حدة >

الاهداء

سم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا
وحبيبنا محمد ﷺ

والحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات
أهدي تخرجي وعلمي هذا إلى الله جل علاه الذي علمني أمور الحياة
كلها والذي أوصاني به برا واحسانا يقول في قوله تعالى : <وقضى
ربك ألا تعبدوا إلا إياه وبوالدين إحسانا>
أبي الغالي:

إلى تاج رأسي من كانت سنداً لي وسام عزتي وكبريائي
أمي الغالية:

إلى أقرب الناس إلى قلبي نبع الحنان أنارت دربي بدعائها
حفظكم الله ورعاكم. وأطال في عمركما
إلى من وقفو معي دائماً في الحياة:
إخوتي وأخواتي أحبتي : رمزي ، طه، أشواق وكتاكيته الصغار جواد
وأمير، رحاب ، منتهى ، ولجين.
إلى أعز صديقاتي غفران، آية، فريال، منار، أنفال، وصال، ريحانة ودنيا
وميسا وسندس. وكل الشكر إلى أستاذتي حملاوي سكيئة وصديقاتي
اللاتي وقفن معي خلال هذه الفترة من النجاح.
وإلى كل الأساتذة.

وفي الأخير نسأل الله أن يوفقنا ويهدينا إلى سبل التفوق والنجاح

< إسماعيلية ايناس >

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
I	الملخص
II	الشكر
III	الاهداء
IV	فهرس المحتويات
V	فهرس الأشكال
VI	فهرس الجداول
أ-ب	مقدمة
	الاطار النظري لمتغيرات الدراسة (البنوك ووسائل الدفع الالكترونية)
02	تمهيد الفصل
03	المبحث الأول: ماهية البنوك
03	المطلب الأول: مفهوم البنوك
05	المطلب الثاني: أهداف ووظائف البنوك
06	المطلب الثالث: الخدمات البنكية
09	المبحث الثاني: وسائل الدفع الالكتروني
09	المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الالكتروني
11	المطلب الثاني: أنواع وآليات وسائل الدفع الالكترونية
14	المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكترونية
15	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
15	المطلب الأول: الدراسات العربية
18	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
20	المطلب الثالث: أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
22	خاتمة الفصل
	الجانب التطبيقي: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة
24	تمهيد الفصل

25	المبحث الأول: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية
25	المطلب الأول: نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية
29	المطلب الثاني: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة جامعة -
33	المطلب الثالث: هيكل بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة جامعة -
36	المبحث الثاني: وسائل الدفع الالكتروني المستخدمة في الوكالة
36	المطلب الأول: بطاقات الدفع الذكية
40	المطلب الثاني: الآليات المساعدة لوسائل الدفع الالكتروني لبنك BADR بوكالة جامعة
42	المبحث الثالث: ايجابيات وسلبيات وسائل الدفع الالكترونية المستخدمة بالوكالة
42	المطلب الأول: ايجابيات استخدام وسائل الدفع الالكترونية
43	المطلب الثاني: سلبيات استخدام وسائل الدفع الالكترونية
44	خاتمة الفصل
46	خاتمة
51	قائمة المراجع
55	الملاحق

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
26	موقع وكالة الوادي في هيكل المديرية الجهوية	الشكل رقم (01-02)
27	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة جامعة	الشكل (02-02)
31	الاحصائيات المتعلقة بالبطاقات المستخدمة ببنك BADR بجامعة للفترة (2018-2022)	الشكل رقم (02-02)

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
الجدول رقم (02-1)	يوضح نوع البطاقة الذكية واستخداماتها	30
الجدول رقم (02-02)	يوضح الاحصائيات المتعلقة بالبطاقة المستخدمة ببنك بجامعة للفترة (2022/2018)	30
الجدول رقم (03-02)	يوضح تعداد العمليات الالكترونية على الصراف الآلي GAB للفترة (2022-2018)	33

مقدمة

مقدمة

يعتبر التطور التكنولوجي من أهم المتغيرات التي ساهمت في إحداث تحول جذري في أنماط العمل البنكي في عصر العولمة، حيث اهتمت البنوك اهتماما كبيرا بتكثيف الاستفادة من أحدث تقنيات المعلومات والاتصالات والحاسب الآلية، وتطويرها بكفاءة عالية بغية ابتكار خدمات مصرفية مستحدثة وتطوير أساليب تقديمها بما يكفل انسياب الخدمات المصرفية من البنوك إلى الزبون بدقة وسهولة ويسر، الأمر الذي يتواءم مع المتطلبات الحديثة والمتزايدة لمختلف فئات الزبائن من ناحية، ويحقق للبنك تطورا في حجم خدماته وأرباحه من ناحية أخرى. ولهذا لجأت البنوك إلى الاعتماد على وسائل ونظم دفع الكترونية أثناء رسم إستراتيجيتها وذلك بفضل ما توفره هذه النظم والوسائل من معلومات دقيقة عن العملاء، وبالتالي توفير مزيد من الوقت والجهد والمال المخصص لخدمة الزبائن، كما أن البنوك وجدت فيها أجوبة وحلولاً للمشاكل التي كانت تواجهها وعلى رأسها جودة الخدمات بحيث ساهمت هذه الوسائل في تحسين نوعية الخدمات المقدمة لزبائنها.

1. إشكالية الدراسة : وفي هذا الاطار نطرح الاشكالية التالية:

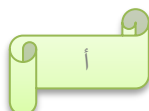
ما مدى أهمية تطبيق وسائل الدفع الالكترونية في البنوك، خاصة ببنك الفلاحة والتنمية الريفية بجامعة؟

2. التساؤلات الفرعية:

- ما المقصود بوسائل الدفع الالكتروني المستخدمة في البنوك؟
- ماهي الآليات والوسائل المساعدة لوسائل الدفع الالكتروني في البنوك؟
- هل تستخدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية بجامعة وسائل الدفع الالكتروني؟
- هل يشهد بنك الفلاحة والتنمية الريفية بجامعة تطور في استخدام تقنيات الحديثة لوسائل الدفع الالكتروني؟
- هل واجه البنك فلاحا والتنمية الريفية بجامعة تحديات في المنطقة لترويج في استخدام وسائل الدفع الالكتروني؟

3. الفرضيات

- وسائل الدفع هي الآليات التي تمكن مستخدميها من القيام بعمليات الدفع المباشر عن بعد عبر الشبكات والأنظمة المعدة لذلك.
- إن وسائل الدفع تعتمد على اليات مساعدة حتى يتمكن الافراد من استخدامها مثل الانترنت والأجهزة الاعلام الالي، شبكات الأنظمة.....الخ.
- يعتمد بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة على وسائل الدفع الكترونية متطورة من اجل تقديم خدماته المختلفة.



- يواجه البنك صعوبات في دفع افراد المنطقة لمواكبة التطور وكذا استخدام هاته التقنيات الحديثة.

4.أسباب اختيار الموضوع

- انسجام الموضوع مع التخصص الذي ندرسه.
- التعرف على أنواع وسائل الدفع الالكترونية وطرق التعامل معها بالبنك مجال الدراسة.
- الكشف عن أهمية استخدام هذه الوسائل ومزاياها.

5.أهداف الدراسة

- اعطاء لمحة عن وسائل الدفع الالكتروني والعمليات المصرفية؛
- كيفية استخدام وسائل الدفع الالكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة؛
- التعرف على الآليات والوسائل المساعدة لوسائل الدفع الالكتروني بالوكالة؛
- رصد اهم الايجابيات وسلبيات وسائل الدفع الالكترونية المستخدمة في الوكالة؛

6.أهمية الدراسة

تكمن أهمية البحث في تسليط الضوء على وسائل الدفع الالكترونية من خلال التعرف على مفهومها وأهميتها وكيفية التعامل معها بالوكالة مجال الدراسة.

7.حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: تم اجراء الدراسة ببنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة جامعة بولاية الوادي.
- الحدود الزمانية: تم اجراء التربص من شهر مارس 2023 إلى غاية شهر آفريل 2023.

8.منهج الدراسة: تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة من خلال المقابلة التي تمت لإجراء التربص لتجميع المعلومات عن طريق الأسئلة الموجهة للوكالة.

9. صعوبات الدراسة

من أهم الصعوبات التي واجهتنا في إتمام هذا البحث هي:

- نقص الاحصائيات للبنوك التجارية الجزائرية تفتقر الى المعلومات المتعلقة بنشاط وسائل الدفع الالكترونية؛
- صعوبة الحصول على المعلومات المتعلقة بوسائل الدفع الالكترونية بالبنوك الجزائرية؛
- صعوبة الحصول على المعلومات الكافية للبحث مثل تحفظ بعض الموظفين من اعطاء المعلومات اللازمة بالبحث.

-صغر عمر الأرشيف الالكتروني لا يتجاوز 5 سنوات في حين يصعب تجميع احصائيات تصل ل 10 سنوات كما كنا نتوقع من اجل البحث.

10. تقسيمات الدراسة

يشتمل موضوع الدراسة على فصلين عرضت بطريقة تخدم الموضوع، وتعمل على توضيح الإطار النظري لكل من العنصرين الأساسيين للموضوع وهما البنوك ووسائل الدفع الالكتروني.

فقد تناولنا في الفصل الاول الجانب النظري للدراسة، وقد قسمناه الى ثلاثة مباحث، حيث تناولنا في المبحث الاول ماهية البنوك، اما المبحث الثاني فتطرقنا فيه الى ماهية وسائل الدفع الالكتروني، اما المبحث الثالث فخصص للدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني فقد تم تقسيمه الى ثلاثة مباحث، فكان عبارة عن الجانب التطبيقي للدراسة، حيث قد تم تقسيمه الى مبحثين، ففي المبحث الاول تطرقنا فيه الى لمحة حول المؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة وهيكلها التنظيمي، اما المبحث الثاني فكان عبارة عن واقع استخدام وسائل الدفع الالكتروني بينك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة اما المبحث الثالث الإيجابيات وسلبيات استخدام وسائل الدفع الالكتروني بالبنك.

الاطار النظري لمتغيرات الدراسة

(البنوك ووسائل الدفع الالكترونية)

تمهيد الفصل

في سياق المتغيرات التي اجتاحت البيئة المالية الدولية إقليمي وعالميا ، نجد من أبرزها المنظومة البنكية بحيث عرفت هذه الأخيرة قفزة نوعية في خدماتها المقدمة لتتماشى مع متطلبات الاقتصاد الرقمي وطبيعة البيئة الاقتصادية وتنظيمها لتصبح أكثر استجابة وانسجاما مع افرازات العولمة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمفهومها الشامل والمتكامل وأمام كل هذه التحديات لم يكن على البنوك سوى العمل على إيجاد أنظمة الكترونية متكاملة ومتنوعة تركز على الانترنت كقاعدة لها لتتمكن من خلالها من القيام بعملها على أكمل وجه وفي جميع أنحاء العالم وذلك من خلال السعي لإيجاد وسائل دفع تكون بديلا لوسائل الدفع التقليدية ويمكن استخدامها في أي وقت وفي أي مكان في العالم. وفي هذا الفصل سوف نتطرق إلى ماهية البنوك ووسائل الدفع الالكترونية. وقد قسمنا هذا الفصل الى المباحث التالية:

المبحث الأول: ماهية البنوك

المبحث الثاني: ماهية وسائل الدفع الالكتروني

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

المبحث الأول: ماهية البنوك

أدى التطور الذي مس مختلف الأنشطة الاقتصادية إلى تطور البنوك وتبلور مفاهيمها بشكل أكبر واتساع عملياتها وعملياتها ووظائفها ، خاصة مع اشتداد المنافسة وتسابق البنوك في اجتذاب أكبر عدد ممكن من الزبائن، وفي ظل هذا التطور تعددت وتنوعت تشكيلة الخدمات البنكية المقدمة، واختلفت من بنك إلى آخر باختلاف نوعه والوظيفة التي يمارسها.

المطلب الأول: مفهوم البنوك

سوف نتطرق في هذا المطلب الى التطور التاريخي لنشأة والبنوك، والى اهم تعاريف البنوك:

أولاً: نشأة البنوك

يعود ظهور البنوك للحضارات القديمة، فقد ظهر في المملكة البابلية سنة 2000 ق.م بنك أنشر في مدينة أور على موانئ الخليج العربي وقد تخصص بتجارة المعادن العاج والمرمر، وظهر فيما بعد في مدينة بابل بنكا سمي نيبتهادن تخصص بتجارة المعادن الثمينة الذهب والفضة كما وتأسس بنك آخر سمي أجبي تخصص بتجارة الرقيق والنبذ، أما اليونان فكانت تستعمل معابدها كبنوك نظرا للثقة بها، فكان يودع فيها موارد الأملاك المقدسة حسب رأيهم وإيرادات القرابين والهبات وذلك دون فائدة، كما قام اليونانيون في القرن الرابع قبل الميلاد بإنشاء بنوك عامة لحماية المقترضين من استغلال المعابد . أما الرومان فقد أخذوا عن اليونان تجربة البنوك كالعمليات البنكية المتعلقة بمبادلة النقود وقبول الودائع وتقديم القروض وتحويل الأموال بين المقاطعات، كما تبنا فكرة البنوك العامة من اليونان والتي كانت تعمل على تحصيل الضرائب وإيداعها في الخزينة الملكية، بعدها توسع استعمال النقود المعدنية الذي أخذ شكل مسكوكات، وفي القرن السادس الميلادي عرفت الحضارة الإسلامية ظهور أنظمة الصيرفة لدى الصياغ والصيارفة، فكان الصائغ يحفظ الأموال ويقدم لصاحبها وثيقة إيداع، يتم تداولها بين المدن والأقاليم حتى أن الصياغ والصيارفة كانوا يتعاملون بهذه الوثائق وسميت النقود التمثيلية وكانت التصفية تتم في نهاية كل عام، أما في العصور الوسطى فكان كهنة المعابد واليهود يقومون بتمويل التجارة والزراعة، قبول الودائع ومبادلة العملات، كما أنهم كانوا يطبقون سعر فائدة مقابل عملية الإقراض، وكان للحروب الصليبية دورا في تدفق المعادن النفيسة من آسيا وإفريقيا إلى أوروبا ما أدى إلى انتعاش الصيرفة في أوروبا. أما في العصر الحديث فنجد أن ظهور البنوك بشكلها الحديث بدأ في الظهور من منتصف القرن الثاني عشر للميلاد حيث تأسس أول بنك وذلك في مدينة البندقية عام 1157 تلاه بنك برشلونة

الاطار النظري لمتغيرات الدراسة (البنوك ووسائل الدفع الالكترونية)

عام 1401، بنك رياتو عام 1587 بمدينة البندقية ثم بنك أمستردام سنة 1609 والذي يعتبر النموذج الذي أخذته معظم البنوك الأوروبية بعد ذلك مع مراعاة ما أملتته اختلافات الظروف والأحوال بين دولة وأخرى، ومن بين هذه البنوك نجد بنك هامبورغ بألمانيا سنة 1619 بنك إنجلترا سنة 1694 وبنك فرنسا الذي أسسه نابليون سنة 1800 ، ثم انتشرت البنوك بعد ذلك في أمريكا وغيرها من بلدان العالم.¹

ومع توالي التطورات المالية وتسارعها خلال عقود الفترة الأخيرة من القرن العشرين وبدايات القرن الحادي والعشرين أصبح العمل البنكي يشكل صناعة كاملة، وهكذا نشأت البنوك وتطورت باعتبارها مؤسسات وظيفتها الرئيسية تقتصر لتقترض، ذلك ما خول لها تسهيل المعاملات الاقتصادية فتنوعت وظائفها وتعددت خدماتها مع الزمن إلى أصبحت على شكلها الحالي.²

ثانيا: تعريف البنوك

التعريف 01: البنك عبارة عن مؤسسة مهمتها الأساسية والعادية الحصول من الزبائن على الأموال في شكل ودائع أو في شكل آخر، تستخدمها لحسابها الخاص في عملية الخصم أو القرض أو عمليات مالية.³

التعريف 02: البنوك عبارة عن مؤسسات إئتمانية غير متخصصة تقوم بتلقي ودائع الأفراد القابلة للسحب لدى الطلب أو بعد أجل قصير والتعامل بصفة أساسية في الائتمان.⁴

التعريف 03: ويعرف قانون النقد والقرض في المادة 114 البنوك على أنها عبارة عن أشخاص معنوية مهمتها العادية والرئيسية إجراء العمليات الموصوفة في المواد 110 إلى 113 من القانون.

التعريف 04: البنك هو وسيط مالي ينشئ الأموال ويقوم باقراض المال للمقترض، وبالتالي انشاء وديعة مقابلة في الميزانية العمومية للبنك.⁵

من خلال عرض التعاريف السابقة نستنتج أن البنوك عبارة عن مؤسسة مالية تقدم مجموعة من الخدمات التقليدية والحديثة بهدف تعظيم أرباحها، وتحقيق منافع للأفراد والمجتمع.

المطلب الثاني: أهداف ووظائف البنوك

ويتضمن هذا المطلب اهداف البنوك والوظائف الأساسية للبنوك:

¹ رميسة كلاش، المخاطر المالية في البنوك التجارية وأثرها على الأداء المالي، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص، إدارة مالية، جامعة أم البواقي، 2022/2021، ص 3.

² رميسة كلاش، المرجع السابق، ص 4.

³ بخراز يعدل فريدة، تقنيات وسياسات التسيير المصرفي، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000، ص 62.

⁴ حسين بني هاني، اقتصاديات النقود والبنوك، دار الكندي، الأردن، 2003، ص 206.

⁵ Sreeramana aithal, **Ideal banking concept and characteristics**, International Research Journal of Management, IT & Social Sciences (RMS), vol31, N11, India, november 2016, p46.

أولاً: أهداف البنوك

1. **الربحية:** إن أرباح البنوك تتغير ارتفاعاً وانخفاضاً مقارنة بالمنشآت الأخرى فإذا نوع من خدماته تزداد أرباحه والعكس في حالة اقتصره على نفس الخدمات التي يقدمها وقد يتحول هذا الانخفاض إلى خسائر وعليه فإن إدارة البنك يجب أن تعمل على الرفع من إيراداتها وتجنب الانخفاض فيها.

2. **السيولة:** من أهم السمات للبنك لما تحقق من موارد بنكية كبيرة فبالنسبة للودائع التي تستحق عند الطلب يكون البنك مستعداً للوفاء بالتزاماته في أي وقت وهذا ما يزيد من ثقة المودعين في البنك كونه أنه يوفرها لهم عند الطلب.¹

3. **الأمان:** يقصد بالأمان مدى كفاية رأس المال لامتناع الخسائر الناتجة عن التوظيف أو تلك الناتجة عن الأعمال الفرعية الأخرى، وأيضاً العمل على بقاء البنك واستمراره. ولأجل ذلك تسعى البنوك التجارية إلى تجنب المشروعات ذات الدرجة العالية من المخاطرة، كما تعمل على تنويع المناطق الجغرافية التي تخدمها بغرض تنويع زبائنها وأنشطتهم، وبالتالي تنويع الودائع والقروض البنكية هو أمر يقلل من احتمالات حدوث سحببات ضخمة مفاجئة تعرض البنك لمخاطر.²

ثانياً: وظائف البنوك

تقوم البنوك بعدة وظائف، يمكن تقسيمها إلى وظائف تقليدية وأخرى حديثة

1. **الوظائف التقليدية:** يمكن حصر الوظائف التقليدية للبنوك في مايلي:

أ. **قبول الودائع:** تقوم البنوك بصفة معتادة بقبول ودائع الأفراد والهيئات التي تدفع عند الطلب أو بناء على إخطار سابق أو بعد انتهاء أجل محدد، وتعمل البنوك على جذب الودائع من خلال ما يلي:

- تدعيم رأس المال وموارده الذاتية بالشكل الذي يشعر زبائنه بالأمان والثقة بالقدرة على استعادة أموالهم المودعة.

- زيادة الكفاءة الإدارية في البنك من خلال توظيف الخبرات العلمية والعملية.

- الممارسات السليمة في توظيف الودائع.

- تطبيق سياسات تسويقية ناجحة تجذب للبنك زبائن جدد أو تزيد حصة المعاملات البنكية التي يؤديها البنك زبائنه القدامى، ومن خلال ذلك تزيد حصيلة الودائع لدى البنك.

¹ محمد عبد الخالق، الإدارة المالية والمصرفية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 58.

² حياة نجار، إدارة المخاطر المصرفية وفق اتفاقيات بازل، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس،

الجزائر؛ 2013/2014، ص 22.

الاطار النظري لمتغيرات الدراسة (البنوك ووسائل الدفع الالكترونية)

- تقديم خدمات بنكية جديدة ومتنوعة تتماشى مع التطورات التكنولوجية الحديثة لتطوير أداء الخدمة المقدمة.
 - ب. **منح الائتمان** يمكن تقسيم عمليات الائتمان البنكي إلى عدة تقسيمات من حيث المدة وحسب طبيعة العملية التي بحاجة إلى تمويل، فإذا كان القصد مثلا هو تمويل احتياجات تسيير المنظمة وكذلك المعاملات الاستهلاكية التي تعتبر معاملات قصيرة الأجل فالائتمان في هذه الحالة يكون قصير الأجل.
 - ج. **خلق النقود** : تقوم البنوك بخلق نقود وتقديم قروض للعملائها من ودائع تملكها ومن ودائع ليس لها وجود لديها، وذلك بإحلال البنك تعهد بالدفع محل النقود الفعلية فيما يمنحه من قروض، وبذلك يخلق البنك وسائل دفع تقوم مقام النقود، وتتمثل في قدرة الزبون على التعامل بتلك الوسائل وهي في شكل كتابي مثل الشيك.¹
 - 2. **الوظائف الحديثة**: منذ نشأة البنوك وهي تعمل على تحسين وتطوير خدماتها حيث لم تكن تقبل الودائع ومنح الائتمان فقط بل ذهبت إلى أبعد من ذلك، لتقوم بمهام من بينها:
 - تحصيل الأوراق التجارية، خصمها والتسليف بضمانها.
 - التعامل بالأوراق المالية من أسهم وسندات بيعا وشراء لمحففظتها أو لمصلحة عملائها.
 - تمويل التجارة الخارجية من خلال فتح الاعتمادات المستندية.
 - تقديم الكفالات وخطابات الضمان للزبائن.
 - التعامل بالعملات الأجنبية بيعا وشراء الشيكات السياحية والحوالات الداخلية منها والخارجية.
 - تحصيل الشيكات المحلية عن طريق غرفة المقاصة وصرف الشيكات المسحوبة عليها؛ المساهمة في إصدار أسهم وسندات الشركات المساهمة.
 - تأجير الخزائن لحفظ المجوهرات المستندات والأشياء الثمينة.
 - تقديم مجموعة من الخدمات البنكية الالكترونية كالمنتجات المالية الحديثة المتمثلة في البطاقات الالكترونية المختلفة وخدمة الصراف الآلي.²
- المطلب الثالث: الخدمات البنكية**
- من خلال هذا المطلب سوف نوضح اهم الخدمات البنكية التقليدية والحديثة وفقا للتطور الذي طرأ على خدماته.

أولا: الخدمات البنكية التقليدية: وتتمثل في

¹ رميسة كلاش، مرجع سابق، ص 13.

² رميسة كلاش، المرجع نفسه، ص 14.

الاطار النظري لمتغيرات الدراسة (البنوك ووسائل الدفع الالكترونية)

1. **الودائع:** تعتبر من أكثر الخدمات البنكية الشائعة وتعتمد فكرة الودائع على قيام الشخص بإيداع مبلغ مالي في البنك بحد أدنى أعلى من المحدد للحساب الجاري أو لحساب التوفير ويقوم البنك باستثمار ذلك المبلغ في مشاريع تجارية بحيث يلتزم البنك برد المبلغ مع له بالاتفاق مسبقاً على فائدة مضافة قيمتها، وتنقسم الخدمات البنكية الخاصة بالودائع إلى قسمين:

أ. **وديعة بأجل:** عند امتلاكك مبلغاً مالياً ما فتذهب للبنك وتقوم بإيداعه كوديعة بأجل والأجل هو مدة معينة قد تكون عام أو عدة أعوام متتالية؛ أي أنه من غير المسموح لك سحب تلك الوديعة إلا بعد انقضاء الأجل حينها يقوم البنك برد غ كاملاً لك مضافاً إليه الفائدة المتعاقد عليها، وبالطبع كلما زادت مدة الأجل كلما زادت قيمة الفائدة حيث يتاح للبنك استثمار الوديعة لفترة زمنية أطول.

ب. **وديعة بإخطار مسبق:** لا تلتزم الوديعة بمدة محددة ثم تسحب بعدها، بل تتم عملية سحب الوديعة كما يطلق عليها عملية كسر الوديعة بإخطار مسبق إما بإرسال خطاب للبنك أو بالحضور تر وتقديم طلب بسحب المبلغ الذي تم عه وحينها يتم سحب المبلغ كاملاً مضافاً له الفائدة التي وصلت إليها الوديعة حتى موعد الإخطار، وبالطبع تكون قيمة الفائدة أقل من الوديعة بأجل¹.

2. **خدمة الإقراض:** وهي خدمة تزود الأفراد والمؤسسات والمنشآت بالأموال اللازمة على أن يعتمد المقرض بسداد هذه الأموال وفوائدها وعمولاتها المستحقة عليها والمصارف دفعة واحدة أو على أقساط في تواريخ محددة.

3. **خدمة الاعتمادات المستندية:** تعرف غرفة التجارة الدولية القواعد والأعراف الموحدة للاعتمادات المستندية في نشرتها رقم 500 الاعتماد المستندي بأنه أي ترتيب مهما كانت تسميته أو وصفه يجوز بمقتضاه للمصرف مصدر الاعتماد الذي يتصرف إما بناء على طلب وتعليمات أحد الزبائن (طالب فتح الاعتماد) أو بالأصالة عن نفسه أن يدفع إلى أو لأمر طرف ثالث (المستفيد) أو يقبل ويدفع سحباً أو أموال مسحوبة من المقرض أو أن يفوض مصرفاً آخر بالدفع أو بقبول أو دفع مثل هذا السحب. أو أن يفوض مصرفاً آخر بالتفاوض مقابل مستند أو مستندات منصوص عليها شريطة أن تكون هذه المستندات مطابقة تماماً لشروط الاعتماد ولأغراض هذه المواد تعتبر فروع المصرف المتواجدة في بلدان أخرى مصرفاً مستقلاً. وإذا تم اختيار الاعتماد المستندي كوسيلة لتمويل وتنفيذ عملية الاسترداد والتصدير، فإنه يتم إبرام العقد أو الفاتورة المبدئية أو النهائية بين طرفي العملية والتي يتم بموجبها إنشاء الاعتماد المستندي.

¹ عمرو عطية، الخدمات البنكية، تمت الزيارة بتاريخ 2023/04/27، الساعة 18:00pm، أنظر الرابط: <https://www.ts3a.com/>

الاطار النظري لمتغيرات الدراسة (البنوك ووسائل الدفع الإلكترونية)

4. خدمة التحصيل المستندي : تعرف غرفة التجارة الدولية القواعد والأعراف الموحدة للتحصيل المستندي في نشرتها رقم 522 التحصيل المستندي بأنه مستندات مالية مصحوبة بمستندات تجارية أو أنه مستندات تجارية غير مصحوبة بمستندات مالية أو تلقي بنك ما أمرا من مصدر بائع البضائع أو خدمات بأن يحول مستندات شحن إلى مستورد مشتري في بلد آخر مقابل الحصول على قيمة هذه المستندات سواء تم ذلك نقدا أو مقابل توقيع كمبيالة تستحق في وقت لاحق.¹

ثانيا: الخدمات البنكية الحديثة

1. المقاصة الإلكترونية: تعرف على أنها عبارة عن عملية تبادل المعلومات بوسائل إلكترونية حديثة ومتخصصة، بالإضافة إلى تحديد صافي الأرصدة الناتجة عن هذه العملية في وقت محدد.

2. الشيكات الإلكترونية: تعتمد فكرة الشيك الإلكتروني على وجود وسيط لإتمام عملية التخليص والمتمثل في جهة التخليص الذي يشترك لديه البائع والمشتري من خلال فتح حساب جاري بالرصيد الخاص بهما، مع تعيين التوقيع الإلكتروني لكل منهما وتسجيله في قاعدة المعطيات لدى البنك الإلكتروني. ومن أهم البنوك التي تتبنى فكرة الشيكات الإلكترونية نجد بنك بوسطن، ستين بنك.

3. البطاقات البنكية أو البطاقات البلاستيكية: وهي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة قد تتعرض لمخاطر السرقة أو الضياع أو الإتلاف، وتنقسم البطاقات الإلكترونية إلى ثلاث أنواع هي: بطاقات الدفع البطاقات - الائتمانية بطاقات - الصرف الشهري.²

4. الخدمة عبر الصراف الآلي: وهو جهاز يعمل أوتوماتيكيا لخدمة العملاء دون تدخل العنصر البشري ضمن برامج معدة سلفا تلبي العديد من الحاجات المصرفية لصالح العملاء على مدار 24 ساعة وذلك من خلال بطاقة الصراف الآلي بطاقة بلاستيكية تحمل معلومات العميل و تصدر عن البنك . و يقدم هذا الأخير عدة خدمات نذكر منها: السحب من حساب العميل و التوفير نقدا وهذا بالعملية المحلية، الإيداع بالحسابات نقدا، التحويلات من حساب لآخر، الاستفسار عن الرصيد، طلب دفتر الشيكات، طلب كشف الحسابات، تسديد بعض الفواتير (كهرباء، ماء، غاز.... الخ).³

¹ أحمد غنيم، دور الاعتمادات المستندية في عمليات الاستيراد والتصدير، دار حميثر، مصر، 2011، ص5.

² عبد المنعم راضي وفرج عزت، اقتصاديات النقود والبنوك، البيان للطباعة والنشر، الإسكندرية، 2001، ص26.

³ العياطي جريدة، تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية، مجلة البحوث في العلوم المحاسبية والمالية، المجلد 02، العدد 03، جامعة تلمسان، جانفي 2017، ص 3.

المبحث الثاني: ماهية وسائل الدفع الالكتروني

تعتبر وسائل الدفع الطريقة التي يستطيع من خلالها الأفراد تسوية التزاماتهم أو دفع أثمان السلع والخدمات التي يحصلون عليها ، وقد تطورت هذه الوسائل على مر الزمان ، تبعا لتطور الحياة الاقتصادية وظروف السوق والتطورات التكنولوجية، ومع التطورات الغير مسبوقة في تكنولوجيا المعلوماتية ظهرت وسائل الدفع الالكترونية التي تحل محل وسائل الدفع التقليدية وسرعان ما انتشرت انتشارا واسعا نتيجة للمميزات التي تحظى بها.

المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الالكتروني

سوف نتطرق في هذا المطلب الى التطور التاريخي لوسائل الدفع الالكتروني، واهم تعاريفها.

أولا: التطور التاريخي لوسائل الدفع الالكتروني

لقد مرت وسائل الدفع بصفة عامة بمجموعة من المراحل التاريخية، حيث عرفت المجتمعات القديمة النقود كأول وسيلة دفع والتي تطورت أشكالها بتطور المجتمعات وتعدد حاجياتهم ليكون أول ما ظهر منها النقود السلعية وهذا مباشرة بعد اختفاء نظام المقايضة، ثم وجد الإنسان في المعادن وسيطا للمبادلات، وقد فرضت المعادن النفيسة نفسها كوسيلة للوفاء، ليتجه فيما بعد إلى استخدام المسكوكات والمعبر عنها بقطع من المعادن النفيسة محددة الوزن بدقة، ولها شكل معين ويحدد على وجهها قيمتها والدولة المصدرة لها، وظهرت النقود الورقية كوسيلة للوفاء وللتعامل، بظهورها بدأ الإنسان يبحث عن وسيلة لتأمينها من المخاطر التي تتعرض لها كالسرقة الضياع وأيضا كوسيلة لانتقالها من يد إلى يد ومن مكان لآخر، وقد كانت السفينة أول تجسيد لهذه الفكرة، حيث تطورت من سند قابل للتحويل لا يصلح إلا لتسوية واحدة من المعاملات فقط إلى سند قابل للتظهير نظرا لاحتياجات التجار في تسوية أكثر من معاملة سند واحد، ثم ظهر في البيئة التجارية الشيك الذي يعتبر بداية حقيقية لتطوير وسائل الدفع، كما انتشرت في الأوساط المصرفية والمالية السندات الأمر، لتأخذ مكانة لا بأس بها بين وسائل الدفع، أما البنوك فقد لعبت دورا أساسيا بأساليب الفن المصرفي المتطور إلى خلق وسيلة للدفع أكثر تقدما من الأوراق التجارية السابقة وهي المدفوعات القيدية، حيث يمكن للبنك القيام بدور الوسيط في الوفاء عن طريق النقل المصرفي بين البنوك وذلك بمجرد قيود في الحسابات المصرفية وهنا ظهر ما يسمى بالتحويلات أو الحوالات المصرفية.¹

¹ مصطفى طويطي، وسائل الدفع الالكتروني -دراسة قياسية لبنك القرض الشعبي الوطني-، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم التجارية، جامعة

الاطار النظري لمتغيرات الدراسة (البنوك ووسائل الدفع الالكترونية)

أما في العصر الحديث ومع ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال فقد ظهرت العديد من الوسائل التكنولوجية الحديثة التي سادت معها ظاهرة المعلوماتية التي تأثر بها الناس نظرا لمزاياها من ناحية السرعة أو التكلفة حيث أصبح من السهل على أي شخص في أي مكان أن يحصل على جميع المعلومات التي قد يحتاج إليها في أي مجال من مجالات مختلفة عن طريق شبكة الانترنت التي ارتبطت بتكنولوجيا الالكترونيات والحواسب فكان لها دور كبير، فتم تفاعلها مع كافة القطاعات والمؤسسات، حيث فتحت المجال لتقديم المعلومات كما شاع مؤخره استخدامها على نطاق واسع في الأغراض التجارية كانت نتيجته التحول إلى ممارسة التجارة الالكترونية التي أتاحت عملية تبادل السلع والخدمات والبيانات بين العديد من الجهات عبر شبكة الانترنت مؤدية بذلك إلى ظهور ثورة جديدة في شكل التجارة العالمية أثرت على أسلوب الحياة بأكملها لذلك سعت المصارف للتكيف والتعامل مع المستجدات المصرفية الالكترونية بكل فعالية وانفتاح وكفاءة، لأن التطورات التكنولوجية المتسارعة التي يجري فيها الانتقال من اقتصاد الموجودات إلى اقتصاد المعلومات والأرقام ومن الخدمات المصرفية التقليدية إلى الخدمات المصرفية الالكترونية بات أمرا مسلما به على القطاع المصرفي والمالي باعتباره أكثر تأثرا خاصة في المعاملات المالية المتداولة إذ أُملي على المصارف تدني استراتيجيتها ومآداها تطوير بنيتها التكنولوجية وأنظمتها المعلوماتية لمواكبة هذا التطور، وبالتالي القدرة على المنافسة وعليه نجد أن العالم يتجه نحو تطبيق واسع النظام المدفوعات بوسائل دفع الكترونية مما يقلل من الاستخدام النقود بشكل كامل¹.

فأول عملية دفع تمت الكترونيا عن طريق الانترنت online ودفع مقابلها مستخدما بطاقته الائتمانية وكانت سنة 1998 من طرف مارك فنويك عندما أرسل بطاقة معايدة لأمه دون مغادرته لمكتبه حيث قام بعملية الشراء ببطاقة بلاستيكية تحتوي على نقود الكترونية ومالكي مثل هذه البطاقات يمكنهم سداد قيمة مشترياتهم مباشرة وعليه فان اقتصاد الانترنت احتل جزء كبير في هيكل الاقتصاد العالمي حيث أصبح لا يستوجب على الفرد حمل نقود ورقية لقضاء مختلف حاجاته بل أصبحت مجموع البطاقات الالكترونية هي البديل لقضاء مختلف العمليات في أي مكان وأي زمانه².

¹ زهير زواش، دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية دراسة حالة الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تمويل الدولي والمؤسسات والنقدية، جامعة العربي بن المهيدي، أم البواقي، 2010/2011، ص3.

² حنان التجاني وآخرون، دور بطاقة الدفع الالكترونية في تحسين الخدمات المالية - دراسة حالة بريد الجزائر - وكالة الوادي -، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، 2018/2019، ص8.

الاطار النظري لمتغيرات الدراسة (البنوك ووسائل الدفع الالكترونية)

ثانيا: تعريف وسائل الدفع الالكتروني

التعريف 01: هي الوسيلة التي تمكن صاحبها من القيام بعمليات الدفع المباشر عن بعد عبر الشبكات والأنظمة المعدة لذلك.¹

التعريف 02: هي عبارة عن وسائل الكترونية يتم من خلالها تحويل الأموال أو أي خدمة بطريقة رقمية أي باستخدام الحاسوب، وإرسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات.²

التعريف 03: هي عبارة عن النظم التي تمكن المتعاملين بتطبيقات التجارة الالكترونية من التبادل المالي الالكتروني بدلا من استخدام النقود المعدنية والورقية أو الشيكات الورقية، حيث يقوم البائعون عن طريق الانترنت بتوفير طرق سهلة وسريعة وآمنة للحصول على الأثمان منتجاتهم من الزبائن.³

التعريف 04: هي وسيلة للتبادل الرقمي للنقود (التبادل الالكتروني)، يتعلق الأمر بقيم نقدية مخزنة في وسائط الكترونية متعددة كالهاتف النقال أو اللوحة الذكية أو بطاقة بنكية ذات شريحة يمكن تحويلها إلكترونيا.⁴

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن وسائل الدفع الالكتروني هي عبارة عن هي مجموعة الأدوات والتحويلات الالكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات ووسيلة دفع، وتتمثل في البطاقات البنكية، النقود الالكترونية الشيكات الالكترونية والبطاقات الذكية.

المطلب الثاني: أنواع وآليات وسائل الدفع الالكترونية

مع ظهور الانترنت انتقل العالم من مجال التجارة الحقيقي الى المجال الافتراضي، وقد حث ظهور الانترنت ظهور تجارة جديدة تتم عبر الشبكة تسمى "التجارة الالكترونية"، لذلك كانت الحاجة الى وسائل جديدة متطورة تناسب التطور الذي حدث في المعاملات وتتماشى مع التحديات الجديدة التي صاحبت المعاملات التجارية عبر شبكة الانترنت، وتتمثل هذه الوسائل في:

1- البطاقات البنكية:

لقد عرف المشرع الجزائري بطاقة الدفع الالكتروني في المادة 57-1 من المرسوم التشريعي المؤرخ في 30-10 بأنها "كل بطاقة تسمح لحاملها بسحب او بنقل الأموال، ولا يمكن ان تصدر الا من طرف هيئة قرض أو مؤسسة مالية أو مصلحة مرخص لها بوضع وإصدار البطاقات كالمصارف، الخزينة العامة، مصالح البريد."

¹ مصطفى الطويطي، وسائل الدفع الالكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 56.

² لوصيف عمار، إستراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري-قسنطينة، 2008/2009، ص 29.

³ محمد الطائي، التجارة الالكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2010، ص 178.

⁴ Mbowni TITO, e-money and its impact on the central bank's operations, the sun microsystems conference, 1999.

الاطار النظري لمتغيرات الدراسة (البنوك ووسائل الدفع الالكترونية)

تعد البطاقات البنكية مظهرا حديثا من مظاهر تطور شكل ونوعية النقود وتعرف أيضا باسم النقود البلاستيكية، فهي عبارة عن بطاقات بلاستيكية ومغناطيسية كالكارت الشخصي أو الفيزا أو الماستر وارد وتمكن هذه البطاقات حاملها من الحصول على النقود عن طريق آلات الصرف الذاتي، وما تموله أيضا من شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يريده من خدمات وذلك دون أن يكون لديه مبالغ كبيرة قد تتعرض للسرقة أو الضياع.¹

وتنقسم عموما الى بطاقات ائتمانية وبطاقات غير ائتمانية:

أ-البطاقات الائتمانية credit card :

هي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع صاحبها شراء كل ما يحتاجه أو أداء مقابل ما يحصل عليه من سلع أو خدمات، بطاقات خاصة تصدرها البنوك أو المؤسسات المالية الأخرى لعملائها كخدمة اضافية، وهي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع حاملها ان يستخدمها في شراء معظم احتياجاته او اداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات²، وتنقسم بدورها الى³:

-بطاقة فيزا Visa Card هي أكثر البطاقات الائتمانية انتشارا على الإطلاق وهي بطاقة متعددة إعداد حملتها بالملايين وتتعامل مع الملايين من المؤسسات والمحلات التجارية وأجهزة الصرف الآلي.

-بطاقة الماستر كارد Master card تأتي في المرتبة الثانية بعد الفيزا من حيث درجة انتشارها، لها عدة أشكال مثل: ماستر كارد الذهبية، وماستر كارد الفضية، وماستر كارد لرجال الأعمال.

-بطاقة أمريكيان إكسبريس American Express تصدر عن بنك أمريكيان إكسبريس وهي مؤسسة مالية كبيرة تزاوّل أنشطة بنكية ويوجد ثلاث أنواع: بطاقة أمريكا إكسبريس الخضراء، الذهبية، الماسية.

-بطاقة دينرز كليب Diners Club Card يشترط لاستمرارها خلال مدة سماح جديدة تسديد التزاماتها خلال مدة السماح، حملة هذه البطاقة بالملايين لكنهم أقل من حملة البطاقات السابقة، هذه البطاقة لم تلقى الانتشار كبقية البطاقات المنافسة، حظيت بالقبول في المكان الأول بين المسافرين رجال الأعمال وذلك نظرا للعدد الهائل للصالونات في كل مطارات العالم.

ب-البطاقة غير الائتمانية :

¹ زينم سارة، دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة بنك خليج الجزائر (وكالة بسكرة)، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص نقود ومالية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014/2015، ص35.

² محمد عبد حسين الطائي، التجارة الإلكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة، ط2، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص186.

³ أمينة بن جدو، سمية ديقش، ممارسات خدمات الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية -دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA-، مجلة العلوم

الادارية والمالية، جامعة الشهيد حمه لخضر، بالوادي، المجلد 4، العدد 2، 2020، ص ص 92-93.

الاطار النظري لمتغيرات الدراسة (البنوك ووسائل الدفع الالكترونية)

وهي بطاقات لا تمنح لصاحبها بعملية الدفع أو التسوية لمستحقاته إلا إذا توفر فعليا على الأموال المقابلة لعملية التسوية وبالتالي فهي لا تمنح لصاحبها أي ائتمان أو قرض، وتنقسم بدورها الى قسمين¹:

-بطاقة الدفع المسبق: يقوم صاحبها بشحنها بمبلغ مالي وعند اتمام أي خدمة تجارية يتم سحب الرسوم المالية من هذه البطاقة حتى ينتهي المبلغ المشحون أو المعبأ في البطاقة ولإعادة استخدامها يجب إعادة شحنها وهكذا. وقد عممت هذه الطريقة على مجالات عدة أهمها قطاع الاتصالات الهاتفية الثابتة والنقالة.

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

2- النقود الالكترونية Cash :

تستخدم هذه الطريقة عند التعامل مع الصفقات النقدية المنخفضة وتأخذ هذه النقود شكل وحدات الكترونية تخزن في جهاز الحاسوب الخاص بالبائع أو المشتري، في صيغة برمجية للخدمات المالية.

النقود الالكترونية هي عبارة عن منتجات دفع متنوعة مخصصة للمستهلك تستخدم لدفع المستحقات بطرق الكترونية بدلا من استخدام الطرق التقليدية، وبسبب تنوع هذه المنتجات والتطور المستمر لها يصعب تعريفها تعريفا جامعاً مانعاً متضمناً جميع النظم القانونية والتقنية والاقتصادية للنقود الرقمية بشكل يميزها عن غيرها، فمصطلح النقود الالكترونية يشمل الصور التالية:²

-الصورة الأولى: هي البطاقة المدفوعة مسبقا التي يمكن استخدامها لأغراض متعددة، ويطلق عليها اسم البطاقة المخترنة القيمة أو محفظة النقود الالكترونية .

-الصورة الثانية: هي عمليات الدفع مخترنة القيمة أو سابقة الدفع التي تسمح بالدفع من خلال شبكة الحاسوب الآلية (الانترنت)، المتعارف عليها باسم نقود الشبكة net money أو النقود السائلة الرقمية digital cash وعليه يمكن القول أن النقود الرقمية تعبير يستخدم في الأساس لوصف مجموعة متنوعة من آليات الدفع محدودة القيمة، وأهم ما يميزها هو أن قيمتها مسددة مسبقا prepaid أو أن قيمتها مخترنة في داخلها-Value Stored.

3- الشيك الالكتروني Echecking :

¹ أسماح شعبور، مصباح مرابطي، وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر -واقع وتحديات- دراسة استطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لولاية تبسة، مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم التجارية، تخصص تمويل مصرفي، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2015/2016، صص 22-23.

² جلال عايدة شورة، وسائل الدفع الالكتروني، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2009، صص 57-58.

الاطار النظري لمتغيرات الدراسة (البنوك ووسائل الدفع الالكترونية)

تستخدم هذه الطريقة للدفعات النقدية الكبيرة، وتعتمد على فكرة اعتماد الوسيط لإتمام عملية التخليص المتمثلة في البنك الذي يشترك لديه البائع والمشتري. الشيك الالكتروني هو محور ثلاثي الأطراف معالج الكترونيا بشكل كلي، او جزء يتضمن أمرا من شخص يسمى الساحب الى البنك المسحوب عليه بأن يدفع مبلغا من النقود لإذن شخص ثالث يسمى المستفيد ولعل الشيك الالكتروني هو أكثر الاوراق التجارية التي يمكن الاستفادة منها في مجال التقنيات الالكترونية.¹

4-المحفظة الالكترونية :

المحافظ الالكترونية تقوم بتحويل النقد الى سلسلة رقمية، وتخزم على القرص الثابت في اماكن العمل، للحد من استخدام النقود في المعاملات التي تتم على شبكة الانترنت، ومعظم الحقائب الالكترونية تقوم بتخزين النقد الالكتروني على البطاقات الذكية التي تتمكن من دفع أي مبلغ من الحقيبة الالكترونية في أي مكان.²

5-المقاصة الالكترونية والتحويل المالي الالكتروني :

هي نظام لتسوية مدفوعات الشيكات الكترونيا بين البنوك بدلا من المدفوعات الورقية التي تتم في غرف المقاصة وتسجيل المدفوعات الالكترونية على مغنط.³

6.البطاقات الذكية **smart cards**: عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية إلكترونية يتم فيها تخزين جميع البيانات الخاصة بصاحبها، وتتميز بإمكانية التحويل من رصيد بطاقة إلى رصيد بطاقة أخرى وغيرها من العمليات.

7.الإعتماد البنكي الإلكتروني **E-Letter of credit** : عبارة عن وثيقة مكتوبة بين البنك والبائع والمشتري، وتسمح هذه الوثيقة للبنك بتحويل مبالغ من رصيد المشتري إلى البائع بعد تقديمه الوثائق التي تسمح بذلك.

8.عملة **Bitcoin** المشفرة : عملة إلكترونية تشفيرية تعتمد على شبكة الأنترنت بشكل كلي، كما أنها تختلف عن العملات التقليدية في عدم وجود سلطة مركزية، أو بنك مركزي يقوم إصدارها.⁴

المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكترونية

1.مزايا وسائل الدفع الإلكترونية:

¹ نادر شعبان، إبراهيم السواح، النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الالكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية، الدار الجامعية، مصر، 2006، ص120

² عريوة محاد، محمد خاوي، واقع وسائل وانظمة الدفع الالكترونية في النظام البنكي الجزائري، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، العدد 4، 2017، ص142.

³ أمينة بن جدو، سمية ديقش، مرجع سبق ذكره، ص95.

⁴ محمد عبد حسين الطائي، مرجع سبق ذكره، ص 185-189.

الاطار النظري لمتغيرات الدراسة (البنوك ووسائل الدفع الإلكترونية)

تتميز وسائل الدفع الإلكترونية بعدة مزايا وهي:

أ. تحقق وسائل الدفع الإلكتروني لحاملها مزايا عديدة أهمها سهولة ويسر الاستخدام، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتقادي السرقة والضياع، كما أن لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترات محددة، كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوراً بمجرد ذكر رقم البطاقة.

ب. تعد أقوى ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات كما أنها أزاحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العيب يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة.

ج. تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف والمؤسسات المالية.¹

2. عيوب وسائل الدفع الإلكترونية:

بما أن لوسائل الدفع مزايا وإيجابيات فهي أيضاً لها بعض السلبيات ومنها:

أ. من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل زيادة الاقتراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية، وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء.

2. إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانب التاجر أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري.

ج. أهم خطر يواجه مصدريها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.²

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

يشمل هذا المبحث بعض الدراسات السابقة والمنقسمة على ثلاثة مطالب، المطلب الأول يخص الدراسات باللغة العربية، أما المطلب الثاني فيشمل الدراسات باللغة الأجنبية التي تناولت نفس الموضوع أو جانب من جوانبه، أما المطلب الثالث فهو مخصص لإيجاد أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.

المطلب الأول: الدراسات العربية

يشمل هذا المطلب الدراسات باللغة العربية، حيث قسمناها إلى المذكرات والرسائل الجامعية، والمجلات.

أولاً: المذكرات والرسائل الجامعية

¹ عماد الدين بركات، طيبي حورية، وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في تفعيل التجارة الإلكترونية، المجلد 01، العدد 02، مجلة

القانون والتنمية المحلية، مخبر القانون والتنمية المحلية، أدرار، جامعة الطارف، جوان 2019، ص 130.

² عماد الدين بركات، طيبي حورية، المرجع السابق، ص 131.

الاطار النظري لمتغيرات الدراسة (البنوك ووسائل الدفع الالكترونية)

1-دراسة صالح مرزوقي وآخرون، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين وسائل الدفع الالكتروني (دراسة حالة بريد الجزائر بالوادي)، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، 2018/2017.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين وسائل الدفع الإلكتروني، وتم تطبيق المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم التعرف على مفاهيم كل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووسائل الدفع الإلكتروني بإضافة إلى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على هذه الوسائل، هذا في الجانب النظري.

أما في الجانب التطبيقي تم استخدام استبانة وزعت على عينة من الموظفين في مديرية وحدة بريد الجزائر لولاية الوادي ومجموعة من المؤسسات البريدية التابعة لها، وتضمنت هذه الاستبانة محورين أساسيين؛ الأول يركز على واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة، والثاني تطرق فيه إلى وسائل الدفع الإلكتروني وإجراءات الرقابة على أنظمتها وأيضاً التحديات والمخاطر التي تواجهها، واتضح من الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووسائل الدفع الإلكتروني من خلال تأثير بعض الأبعاد في المحور الأول على أبعاد المحور الثاني.

2-دراسة موشير لطيفة، بوشري زينب، اثر وسائل الدفع الالكترونية على الايرادات المالية في المؤسسة التجارية دراسة حالة (بنك الخليج، بنك الفلاحة والتنمية الريفية) وكالة ادرار، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص مالية المؤسسة، جامعة احمد دراية، ادرار، 2018/2017.

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على اثر وسائل الدفع الالكترونية على الايرادات المالية في المؤسسة التجارية، ومن أجل ذلك تم التطرق إلى الإطار النظري مدخل عام حول أنظمة الدفع الإلكتروني أوجب الإشارة إلى ماهية نظام الدفع الإلكتروني ووسائله، ثم إلى الإيرادات المالية ومصادر التمويل في البنوك.

يرتكز الجانب الميداني من الدراسة على اثر وسائل الدفع الالكترونية على الإيرادات المالية ب (بنك الخليج، بنك الفلاحة والتنمية الريفية) بأدرار، وذلك بالاعتماد على بيانات الاستبيان التي تعبر عن آراء عينة من الوكالتين البنكيتين، وتمت معالجة تلك البيانات باستخدام برمجية "SPSS" للرمز الإحصائية للعلوم التجارية.

وقد تم التوصل من خلال هذه الدراسة الى ان نظام الدفع الالكتروني يسهل اجراء عمليات البنوك الالكترونية الأمنية وتعمل ضمن مجموعة من القواعد والقوانين في سرية وامان تام من اجل حماية الاجراءات اليومية لشراء وضمان وصول الخدمة، وبذلك تساعد وسائل الدفع الالكترونية على تحسين السيطرة على عمليات التوزيع والنقل.

الاطار النظري لمتغيرات الدراسة (البنوك ووسائل الدفع الالكترونية)

3- دراسة بن موسى امير، الخدمات المصرفية الالكترونية ومتطلبات تطويرها في الجزائر (دراسة ميدانية)، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص دراسات مالية، جامعة غرداية، 2020/2019.

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية بالجزائر، وذلك من خلال الوقوف على مختلف التحديات والعقبات التي تحول دون تطورها، وصولاً لمعرفة أهم المتطلبات الضرورية لتطوير المعاملات المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية من وجهة نظر العاملين فيها، وتحديد آفاق نجاحها.

نظراً لطبيعة الدراسة، تم الاستعانة بأسلوب الدراسة الاستقصائية، من خلال توزيع (126) استمارة استبيان على مجتمع الدراسة المؤلف من البنوك العاملة بولاية غرداية والبالغ عددها (09) بنك، وأشارت أهم نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق في إجابة أفراد العينة، حيث أن جميع المعوقات التي تخص الجانب التشريعي، التكنولوجي، الإداري والبشري، الأمن وسلامة المعلومات تقف أمام تطوير خدمات الصيرفة الإلكترونية بالجزائر، كما يسمح توفير متطلبات قانونية مناسبة لحماية حقوق العملاء ومحاربة الجريمة الإلكترونية بزيادة ثقة العملاء للخدمات المصرفية الإلكترونية، أيضاً فإن اهتمام البنوك بالتكنولوجيا والعمل على تحديث الوسائل والبرامج الإلكترونية بشكل دوري يحافظ على استمرارية النشاط، ومن ثم الرفع من نسب التعامل بالخدمات المصرفية الإلكترونية بالجزائر، وفي الأخير أوصت الدراسة بزيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات المصرفية باعتبارها أهم المتطلبات التي تسهم في تقديم خدمات مصرفية متطورة.

ثانياً: المقالات العلمية

1-دراسة مقدم عبد الجليل، واقع ورهانات تطبيق أنظمة الدفع الالكتروني واثرها على اداء البنوك التجارية الجزائرية -دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية- بشار، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، الاردن، المجلد 5، العدد 2، 2018 .

تهدف هذه الدراسة إلى البحث في جوانب الموضوع لإزالة الغموض حول أنظمة الدفع الالكترونية ومدى تطبيقها في البنوك التجارية وتأثيرها على أدائها وبناءاً على هذا قمنا بمعالجة الإشكالية واختبار الفرضيات باعتمادنا على المنهج الوصفي والتحليلي في الدراسة.

أجريت هذه الدراسة على بنك الفلاحة والتنمية الريفية لمعرفة إذا ما كان أداء هذا البنك يتأثر باستخدام أنظمة الدفع الإلكترونية بحيث قدمنا استبيان للموظفين في البنك وقمنا بتحليل المعلومات باعتماد على برنامج التحليل الاحصائي (SPSS) بالإضافة إلى (EXCEL) وقد خلصت الدراسة بمجموعة من النتائج أهمها أن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني هو أحد مصادر تحسين الأداء البنك بطريقة ناجحة وبمستوى يضمن انجاز مهامه ووظائفه بصورة جيدة.

الاطار النظري لمتغيرات الدراسة (البنوك ووسائل الدفع الالكترونية)

2-دراسة العياطي جهيدة، محمد بن عزة، تطور الخدمات المصرفية الالكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية تحليل احصائي حديث لواقع وآفاق تطور الصيرفة الالكترونية في الجزائر، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، جامعة المسيلة، المجلد 2، العدد 3، 2017 .

تهدف من هذه الدراسة هو معالجة موضوع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر من خلال إبراز سعي الدولة في السنوات الأخيرة إلى تطوير الخدمات وآلية عمل المصارف من أجل مواكبة هذه التطورات الحاصلة، بما يتوافق وسلم التطور العالمي بدءا من البنية التحتية لمنظومات شبكات الربط الواسعة وصولا إلى أرقى النظم المصرفية وتوفير أفضل الخدمات للزبائن، من أجل تحقيق منافسة قوية وتحسين نوعية الخدمات، ولكن بالمقابل الجزائر رغم المجهودات المبذولة لا زالت تعاني من بطئ شديد في عملية التحول نحو الصيرفة الالكترونية. من هذا المنطلق سوف سنتطرق في هذه الدراسة الى أهم الجوانب النظرية للصيرفة الالكترونية، والجوانب التطبيقية بدراسة واقع وآفاق وسائل وأنظمة الدفع الالكتروني في الجزائر .

وقد توصلت الدراسة الى ان الجزائر وعلى الرغم من الجهود المبذولة في النهوض بالمصارف الجزائرية في هذا المجال الا أننا نلاحظ فجوة كبيرة بين ما هو مخطط ومحدد وما هو موجود فعلا على أرض الواقع، مما يوضح ضعف السيطرة والتسيير لمختلف الاستراتيجيات في المجال.

3-دراسة لعايب وليد، تقييم تجربة نظام الدفع الالكتروني الجزائري في ظل ثورة التكنولوجيا المصرفية -دراسة مقارنة مع تجربة نظام الدفع الالكتروني الاوروبي، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، جامعة برج بوعريريج، المجلد 06، العدد 2، جوان 2018 .

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم نظام الدفع في الاقتصاد الجزائري ومقارنته بنظيره الاوروبي، بغية الاستفادة من تجربة هذا الاخير في هذا المجال، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك جملة من التحديات الداخلية والتي تمثل أهم أوجه القصور والضعف التي تميز البنوك الجزائرية والتي يجب مواجهتها والقضاء عليها، وتتمثل هذه التحديات في هذا المجال في التأخر الشديد في نظم المعلومات والدفع، وضعف استخدام الصيرفة الالكترونية، بالإضافة إلى ضعف التأهيل البشري.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

1-Georgia Giordani, Essays on the econometric Analysis of Electronic Banking in Greece, The thesis is submitted in partial fulfillment of the requirements for the award of the degree of Doctor of Philosophy of the University of Portsmouth, Greece, May 2012.

الاطار النظري لمتغيرات الدراسة (البنوك ووسائل الدفع الالكترونية)

تهدف هذه الدراسة الى البحث في اعتماد الخدمات المصرفية الالكترونية (الصيرفة الالكترونية) التي تقدمها البنوك التجارية في اليونان، باستخدام نموذج الاقتصادي القياسي (Logit, OLS and GLS) ، وذلك بناء على مجموعة من المتغيرات المستقلة، تدرس ايضا تأثير اجهزة الصراف الآلي (ATMs) والاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات (IT) ، ومحددات اخرى على كفاءة وربحية البنوك التجارية اليونانية، فخلصت الدراسة الى: ان العملاء اليونانيين يفضلون معظم الخدمات المصرفية التقليدية لانهم قلقون من المخاطر الالكترونية العالية المحتملة في مجال الخدمات المصرفية الالكترونية، وان اجهزة الصراف الآلي لها تأثير سلبي على صافي دخل الفوائد، النتائج التجريبية لهذا البحث تؤكد وجود علاقة ايجابية بين متغير العمر، التعليم الجامعي والدخل المرتفع مع اعتماد الخدمات المصرفية الالكترونية وخدمات الانترنت في اليونان.

2- José Manuel Pérez Ríos, Análisis de la banca por Internet entre los usuarios particulares, Un modelo en Dinámica de Sistemas, Presentada por Felicidad Viejo Valverde para optar al grado de doctora por la Universidad de Valladolid, Spain, 2015.

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على المزيد حول الخدمة المصرفية عبر الإنترنت التي تقدمها المؤسسات المالية بإسبانيا، وكذلك تلك الجوانب المتعلقة بذلك قد تؤثر على اعتماده من قبل المستخدمين، كذلك هدفت من أجل اقتراح على الإدارة العمل وفق التدابير الممكنة والتي تشجع على استخدام قناة الإنترنت للعلاقات مع العملاء، كما استخدم الباحث نموذج ديناميات النظام، بحيث ركز على عدة متغيرات كوحدة واحدة تعمل فيها مكوناته المترابطة نحو هدف مشترك والذي يمكن أن تكون العلاقات حتى أكثر أهمية من المكونات نفسها بغية الوصول الى استغلال قناة الإنترنت لتقديم الخدمات المصرفية من طرف البنوك ومنها، استراتيجية عمل البنوك، عرض الخدمات من خلال الإنترنت، قابلية التنقل، الأمان، كما استنتج الباحث بعض النتائج: هناك وكلاء مصارف غافلين عن استراتيجيات المؤسسات المالية الخاصة، والتي تساعد على تحسين الخدمة المصرفية عن طريق الإنترنت، أيضا عندما يتعلق الأمر بشهار الخدمات المصرفية عبر الإنترنت لأول مرة، يتأثر المستخدمين أكثر بالعرض المقدم من شبكة الإنترنت من خلال وجود بعض خدمات إضافية تضيف قيمة، ولكنها ليست مهمة للغاية في اتخاذ القرار من طرف البنوك، قد لا يكون الدور الأساسي لتقديم خدمات مصرفية عبر الإنترنت فقط جلب مداخل أكثر بقدر ما يتم المحافظة على العملاء الذين قد يجدون منتجات يطلبونها لدى شركات التكنولوجيا المالية وبالتالي هجرة العملاء من القطاع المصرفي الى هذه الشركات.

3- Ogunlowore Akindele John, Oladele Rotimi, ANALYSIS OF ELECTRONIC BANKING AND CUSTOMER SATISFACTION IN NIGERIA, European Journal of Business and Social Sciences, Vol. 3, No.3, Zurich, Switzerland , June 2014.

جاءت هذه الدراسة تحت عنوان تحليل الصيرفة الإلكترونية ورضاء العميل دراسة ميدانية في بنوك نيجيريا، حيث أكدت هذه الدراسة أن الاتجاه نحو الصيرفة الإلكترونية أمر حتمي لبلوغ الاقتصاد العالمي ولهذا يتطلب إستراتيجية قوية وعامل محفز لأجل الحصول على اقتصاد متطور يتنافس مع الاقتصاد العالمي حيث تم الاستناد على أداة الاستبيان واعتمد الباحثان في عملية تحليلها على التحليل الوصفي الإحصائي بطريقة المربعات الصغرى مؤكدا على وجود علاقة بين الصيرفة الالكترونية ورضاء العميل وهي تمتاز بالمرونة والسهولة في إجراء الصفقات والمعاملات وأنها سريعة وذو كفاءة، إلا أن هذا قد يتعارض مع جملة من التحديات والاقتراحات والتي تعتبر مؤشر لعدم الأمان كالبنية التحتية وقوة الاتصالات السلكية واللاسلكية والتي ينبغي الاهتمام بها من أجل ضمان التطبيق الجيد للصيرفة الالكترونية وتحقيق رضاء العملاء في نيجيريا واستقطاب الاستثمار الأجنبي المباشر، وذلك بهدف رفع الإنتاجية وعليه التحسين في معايير المعيشة للمواطنين الذي سيساهم بالدرجة الأولى في توليد اقتصاد متطور وأوصي بما يلي:

-الحرص على نوعية وجودة الخدمات وكيفية العمل والتعامل والاهتمام بإنجاز الالتزامات بغية الوصول إلى الأهداف والمخططات؛

-تأثير الموظفين فيما بينهم من أجل ضمان عمل متكامل؛

-ضرورة تواجد بنية تحتية قوية تضمن أمن الاتصالات وعليه سلامة تطبيق الصيرفة الالكترونية في نيجيريا؛

-استقطاب الاستثمار الأجنبي المباشر والذي يؤدي بدوره إلى ارتفاع في نسبة الإنتاجية وعليه تحسين معيار المعيشة للمواطنين.

المطلب الثالث: أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

حسب اطلاعنا وفي حدود ما توفر لدينا من معلومات ومراجع حول موضوع الدراسة، هناك العديد من البحوث التي تناولت موضوع العمليات المصرفية والدفع الالكترونية، يظهر لنا ان معظم الدراسات لم تربط المتغيرين معا حيث ارتبطت بمتغيرات اخرى مثل الاتصال والتنافسية والجودة، الخ، كما نجد دراستنا تتفق مع بعض الدراسات في نقاط معينة، كما قد تختلف في نقاط اخرى يعزى ذلك لاختلاف المكان والزمان التي تمت فيه الدراسة، ووجهات النظر او الزاوية التي سيتم من خلالها معالجة الموضوع، كما نلاحظ انه بالرغم من تعدد الدراسات السابقة الا ان القليل منها فقط من تناولت العمليات المصرفية بالجزائر ودراسة احصائية شاملة

الاطار النظري لمتغيرات الدراسة (البنوك ووسائل الدفع الالكترونية)

لمختلف الخدمات المتوفرة التي تقدمها البنوك الجزائرية في شكلها الالكتروني ببيانات حديثة تحاكي فترة انجاز هذه الدراسة.

خاتمة الفصل

تناولنا في هذا الفصل البنوك ووسائل الدفع الالكترونية من خلال تقديم مفاهيم أساسية حول البنوك بالإضافة إلى نشأتها ، تعريفها وأهدافها ووظائفها وأهم الخدمات التقليدية والحديثة التي تقدمها، كما تناولنا في هذا الفصل وسائل الدفع الالكترونية من خلال عرض التطور التاريخي لظهورها، بالإضافة إلى التعريف بها وأنواعها وآلياتها والمزايا والعيوب التي تختص بها، وفي المبحث الأخير تناولنا الدراسات السابقة منها العربية والأجنبية المتعلقة بموضوع بحثنا.

الجانب التطبيقي:

داسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة

تمهيد الفصل

إن أهمية إصلاح المنظومة المصرفية الجزائرية التي مازالت تتخبط في مصاعب ومتاهات البرامج الإصلاحية المتعددة، والتي معظمها كان يعتمد على عصره النظام واعتماد الصيرفة الإلكترونية على وجه الخصوص لم يبلغ ذروته القصوى، أي لابد من الاهتمام بالعمل المصرفي الإلكتروني باعتماد وسائل دفع إلكترونية حديثة تساهم في تفعيل النشاط الاقتصادي.

ومن هذا المنطلق سوف نقوم في هذا الفصل بإسقاط دراستنا على استخدام وسائل الدفع الإلكترونية التي أشرنا إليها سابقا، من خلال هذه الدراسة التطبيقية التي قمنا بها في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة جامعة. وقد قسمنا هذا الفصل الى المباحث التالية:

المبحث الأول: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

المبحث الثاني: وسائل الدفع الإلكتروني المستخدمة في الوكالة

المبحث الثالث: ايجابيات وسلبيات وسائل الدفع الإلكتروني المستخدمة بالوكالة

المبحث الأول: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

بذلت السلطات الجزائرية بعد الاستقلال مباشرة كل ما في وسعها لاستعادة مجمل حقوق سيادتها بما في ذلك حقها في إصدار النقود وإنشاء عملة وطنية ، فباشرت بإنشاء نظام بنكي جزائري سواء عن طريق تأميم الفروع البنكية الأجنبية أو عن طريق تأسيس بنوك جديدة لتحقيق تلك الأهداف المسطرة للتمويل، وبالتالي تم إنشاء البنك بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR والذي يهدف إلى التكفل بتمويل القطاع الفلاحي. وذلك بهدف المساهمة في تنمية وترقيته ودعم نشاطات الصناعة التقليدية وانعاش الاقتصاد الوطني.

المطلب الأول: نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية

سننتظر في هذا المطلب الى نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

أولاً: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية

تأسس بنك الفلاحة والتنمية الريفية بموجب المرسوم رقم 106/82 المؤرخ في 13 مارس 1982 في إطار إعادة سياسة الهيكلية التي اتبعتها الدولة بعد إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري¹، الذي كان يتكفل بتمويل القطاع الفلاحي. وذلك بهدف المساهمة في تنمية وترقيته ودعم نشاطات الصناعة التقليدية والمحافظة على التوازن الجهوي، وفي هذا الإطار قام بنك الفلاحة بتمويل المؤسسات الفلاحية التابعة للقطاع الاشتراكي، ومزارع الدولة والمجموعات التعاونية، وكذلك المستفيدين من الثورة الزراعية، ومزارع القطاع الخاص، وتعاونيات الخدمات والدواوين الفلاحية والمؤسسات الفلاحية الصناعية، إضافة إلى جانب قطاع الصيد البحري لسياسة الحكومة. واستمر بنك الفلاحة والتنمية الريفية كونه مؤسسة مالية اشتراكية بطبعها المركزي في التسيير إلى غاية صدور قانون 06/88 في جانفي 1988 حيث أصبح شركة مساهمة تقدر بـ 22 مليار دينار جزائري مقسمة إلى 2200 سهم بقيمة 1000000 دج للسهم الواحد مكتتبة من طرف الدولة، حيث ارتفع في بداية سنة 2000 إلى 33 مليار دج مقسمة على 33000 سهم.

وبعد صدور قانون النقد والقرض 90/10 المؤرخ في 14 أفريل 1990، والذي منح استقلالية أكبر للمصارف وألغى من خلاله التخصص، حيث أصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر جميع الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية، والمتمثلة في منح التسهيلات الائتمانية وتشجيع عملية الادخار والمساهمة في التنمية وتحقيق الأهداف.

¹ المرسوم رقم 82-106 المؤرخ في 13/03/1982 المتعلق بإنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية، الجريدة الرسمية، العدد 11، الصادر بتاريخ 16/03/1982.

الجانب التطبيقي: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة

والاستعداد للمرحلة الراهنة وضع البنك إستراتيجية شاملة من خلال التغطية الجغرافية لكامل التراب الوطني بأكثر من 300 وكالة مؤطرة، وأزيد من 7000 موظف بعدما كانت في البداية 140 وكالة متنازل عنها من البنك الوطني الجزائري، ثم أصبحت 182 وكالة في سنة 1985، إضافة إلى قيامه بتنويع منتجاته وخدماته المتضمنة أبعاد الجودة الشاملة، وهذا من أجل اكتساب ميزة تنافسية تؤهله لمنافسة المصارف الأخرى التي تزاوّل نشاطها في السوق المصرفية¹.

وتم تصنيف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وفقا لدراسة قامت بها هيئة Bankers Almanach في سنة 2001، وتمثل فيما يلي²:

-أول بنك على المستوى الوطني؛

-ثاني بنك على المستوى المغاربي؛

-المرتبة التاسعة على المستوى الأفريقي من ضمن 326 بنك شملها التصنيف؛

-المرتبة الرابعة عشر عربيا من بين 255 بنك؛

-المرتبة 668 عالميا من بين 4100 بنك مصنف.

ثانيا: تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية

مر بنك الفلاحة والتنمية الريفية بثلاث مراحل نوجزها فيما يلي:

1-مرحلة (1982-1990): انصبت اهتمامات بنك الفلاحة الريفية في هذه المرحلة على فرض وجوده في العالم الريفي، وذلك عن طريق فتح العديد من الوكالات البنكية في المناطق ذات النشاط الفلاحي عبر التراب الوطني، حيث تمكن من اكتساب سمعة وكفاءة مالية في مجال تمويل القطاع الفلاحي والصناعات الغذائية، وسجل هذا التخصص في مجال التمويل ضمن آلية الاقتصاد المخطط الذي اقتضى تخصص كل بنك في تمويل قطاعات محددة.

2-مرحلة (1991-1999): بموجب صدور قانون النقد والقرض 10/90 الذي ينص على نهاية تخصص كل في نشاط معين، حيث توسع نشاط بنك الفلاحة والتنمية الريفية ليشمل مجالات أخرى من النشاط الاقتصادي خاصة قطاع المؤسسات الاقتصادية المتوسطة والصغيرة دون الاستغناء عن القطاع الفلاحي الذي تربطه معه علاقة مميزة، كما تميزت هذه المرحلة بإدخال تقنيات وأنظمة تكنولوجيا حديثة وتتمثل فيما يلي:

¹ المرقع الرسمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية 2014/09/08، www.badr-bank.dz

² محمد زيدان، مرجع سبق ذكره، ص 265.

الجانب التطبيقي: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة

- **1991:** تطبيق نظام Swift * لتسهيل معالجة وتنفيذ عمليات التجارة الخارجية (الدولية)؛
 - **1992:** وضع برمجيات Logiciel Sybu * مع فروعها المختلفة مما تساعد على سرعة أداء العمليات المصرفية إلى جانب تعميم استخدام الإعلام الآلي في كل عمليات التجارة الخارجية، وخاصة في مجال فتح الإعتمادات المستندية التي أصبحت معالجتها لا تتجاوز أكثر من 24 ساعة؛
 - **1993:** الانتهاء من إدخال تقنية الإعلام الآلي في جميع الشبكات المصرفية؛
 - **1994:** بدء العمل بمنتج جديد يتمثل في بطاقة السحب والدفع؛
 - **1996:** إدخال نظام المعالجة عن بعد لجميع العمليات المصرفية في وقت حقيقي؛
 - **1998:** بدء العمل ببطاقة السحب ما بين المصارف La Carte Inter Bancaire.
- 3-مرحلة ما بعد 2000:** تميزت هذه المرحلة بمساهمة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في تدعيم وتمويل الاستثمارات المنتجة، ودعم برنامج الإنعاش الاقتصادي، والتوجه نحو تطوير قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، والمساهمة في تمويل قطاع التجارة الخارجية وفقا لتوجهات اقتصاد السوق، إلى جانب توسيع تغطية لمختلف مناطق الوطن، وذلك عن طريق فتح المزيد من الوكالات.
- للتكيف مع التحولات الاقتصادية والاجتماعية التي تعرفها البلاد، واستجابة لاحتياجات ورغبات الزبائن، قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوضع برنامج على مدى سنوات يتمحور أساسا حول عصرنة البنك وتحسين أدائه، والعمل على تطوير منتجاته وخدماته، بالإضافة إلى تبني استخدام التكنولوجيا الحديثة في مجال العمل المصرفي، وقام هذا البرنامج الطموح بإنجازات هامة نوردتها فيما يلي:
- **عام 2000:** قيام البنك بفحص دقيق وشامل لنقاط القوة والضعف لأدائه، مع وضع إستراتيجية تسمح له باعتماد المعايير العالمية في مجال العمل المصرفي؛
 - **عام 2001:** قيام البنك بالتنظير المالي والمحاسبي، والعمل على تخفيف الإجراءات الإدارية والتقنية المتعلقة بملفات القروض، مع تحقيق مشروع البنك الجالس والخدمات الشخصية ببعض الوكالات الرائدة؛
 - **عام 2002:** بداية تعميم مفهوم البنك الجالس، والخدمات المشخصة على مستوى جميع وكالات البنك واستمر إلى غاية عام 2004¹؛

* هو عبارة عن شبكة للاتصالات التي تستخدم وسائل اتصالات حديثة لتبادل رسائل المصرف.

* شبكة معلوماتية خاصة بمصرف البدر تربط الوكالات المصرفية بالمديرية العامة (Système Bancaire Universel).

¹ Badr info n36 Alger, décembre 2003, p15.

الجانب التطبيقي: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة

- **عام 2004:** ولقد كانت هذه السنة مميزة بالنسبة للبنك الذي عرف إدخال تقنيات جديدة تعمل على سرعة تنفيذ العمليات المصرفية تتمثل في عملية نقل الملكية عبر الصورة، فبعدما كانت تستغرق وقت تحصيل شيكات البنك مدة قد تصل إلى 15 يوما، أصبح بإمكان الزبائن تحصيل شيكات بنك الفلاحة والتنمية الريفية في وقت وجيز.
- كما عمل مسؤولي بنك الفلاحة والتنمية الريفية في خلال هذا العام على تعميم استخدام الشبايبك الآلية Les (Guichets Automatique des Billets) في المناطق التي تتميز بكفاءة سكانية كبيرة.
- **عام 2005:** حتى يومنا هذا شهدت هذه المرحلة ما يلي:
 - **05 ماي 2005:** أصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية متخصصا في مجال الفلاحة والتنمية الريفية بعد أن كان يمول كل القطاعات الاقتصادية؛
 - **ماي 2007:** تم إدخال كل من المقاصة الالكترونية TéléCompensation وفي سبتمبر تم إدخال نظام جديد يعرف بـ Télé des Virements، وذلك من أجل تحقيق الأمان والثقة والشفافية من جهة ومحاربة الغش والاختلاسات من جهة أخرى؛
 - **عام 2007:** أدخل البنك البطاقات البلاستيكية التي كانت تتميز في بدايتها بأنها خاصة فقط بالبنك فلا يستطيع الزبون أن يستخدمها لدى بنك آخر أو صراف آلي آخر غير الصراف الآلي الخاص بالبنك، وبعد أكتوبر 2007 أصبح من الممكن استعمال هذه البطاقات بين المصارف جميعها، وبالتالي يصدر بنك الفلاحة والتنمية الريفية بطاقة السحب (CIB)، حيث تتميز بإمكانية استخدامها من طرف حاملها في أي بنك آخر من البنوك التجارية، وتنقسم هذه البطاقة بدورها إلى قسمين هما¹:
 - **البطاقة الزرقاء (Blue Card):** وهي عبارة عن بطاقة إلكترونية تمنح للزبائن العاديين ويمكن لصاحبها سحب مبلغ 12000 دج؛
 - **البطاقة الذهبية (Gold Card):** هي بطاقة إلكترونية تمنح للتجار والأطباء... إلخ، ويمكن لصاحبها سحب مبلغ 30000 دج.
- وتستخدم البطاقات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية في عمليات السحب والإيداع وتسديد الديون، وفي عملية الشراء السلع والبضائع من المحلات التجارية التي لديها جهاز (TPE)*.

¹ حياة بن سماعيل ووسيلة السبتي، التجارة الالكترونية وتطوير وسائل الدفع للمؤسسات البنكية وإدارة الأعمال، مجلة العلوم

الانسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد الافتتاحي، ص ص 229 - 230.

* هو عبارة عن جهاز يستخدمه أصحاب المحلات التجارية في عملية بيع البضائع Terminal Payement Électronique

الجانب التطبيقي: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة

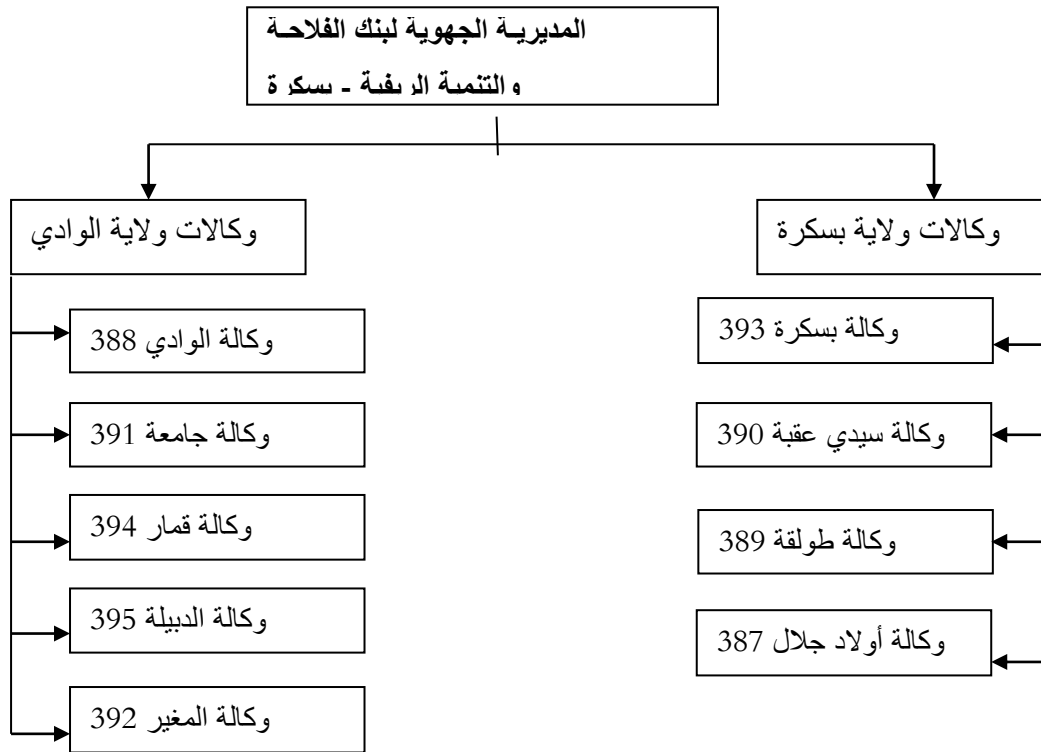
المطلب الثاني: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة جامعة -

بعد التعرف على نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - الجزائر - نتوجه إلى التعرف على بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة.

أولاً: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة جامعة -

دخل وكالة جامعة (391) حيز الخدمة في سنة 1984، بعد إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، وهي تابعة إداريا للمديرية الجهوية بسكرة رمزها (GRE 007)، حيث تضم هذه الأخيرة الوكالات التالية: وهي وكالة بسكرة، طولقة، سيدي عقبة، أولاد جلال، جامعة، المغير، قمار، الدبيلة، الوادي، والشكل الموالي يبين موقع الوكالة محل الدراسة في هيكل المديرية الجهوية:

الشكل رقم (01-02): موقع وكالة الوادي في هيكل المديرية الجهوية



المصدر: المديرية الجهوية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

الجانب التطبيقي: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة

تقع وكالة جامعة وسط المدينة ويضم حاليا 14 عاملا وتقدر مساحته بـ 70200 كلم²، ويبدل هذا البنك جهودا معتبرة لتمويل بعض المشاريع الاستثمارية وتسعى هذه الوكالة كغيرها من الوكالات إلى تحقيق الربح وتوسيع الخدمات.

ثانيا: مهام وأهداف البنك

تم إنشاء البنك للرد على المتطلبات الاقتصادية والتي خلقتها الإرادة السياسية اللازمة لإعادة هيكلة النظام الزراعي، ضمان الاستقلال الاقتصادي للبلاد ورفع مستويات المعيشة لسكان الريف.

1-مهام BADR:

أدى توسيع فروع بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى توسيع وظائفه ومهامه ويمكن تلخيص هذه المهام فيما يلي:

- معالجة كل عمليات الائتمان النقد الأجنبي والحزينة؛
- فتح حسابات بنكية لكل شخص قام بالطلب؛
- استلام الودائع؛
- المشاركة في جمع الادخار؛
- المساهمة في التنمية الزراعية؛
- ضمان وتشجيع الزراعة وتصنيع المواد الغذائية، الزراعية، الصناعية والحرفية؛
- المراقبة بالتعاون مع السلطات التنظيمية للحركات المالية للمؤسسات.

2-أهداف BADR:

ومن أهم الأهداف المسطرة من طرف إدارة البنك في المدى القصير والمتوسط الأجل فيمايلي:

- الزيادة في الموارد بأقل التكاليف وأكبر ربحية بواسطة القروض الإنتاجية والمتنوعة في احترام القواعد؛
- الإدارة الصارمة لخزينة البنك سواء بالدينار أو العملات الأجنبية؛
- ضمان تحقيق تنمية متناسقة للبنك في مجالات النشاط التي يليها؛
- توسيع وإعادة تطوير شبكته؛
- رضا العملاء وهذا من خلال توفير المنتجات والخدمات التي تلبي احتياجاتهم؛
- تكييف إدارة ديناميكية؛
- التنمية التجارية من خلال إدخال تقنيات إدارية جديدة مثل التسويق وإدراج منتجات جديدة.

ثالثا: منتجات وخدمات بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الجانب التطبيقي: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة

يقدم البنك عدة خدمات ومنتجات تقليدية وحديثة وهذا التحقيق رضا الزبائن بكل مستوياهم وباختلاف حاجاتهم ورغبتهم.

1- منتجات بنك الفلاحة والتنمية الريفية

تتمثل أهم هذه المنتجات بنك الفلاحة والتنمية الريفية فيمايلي:

أ- **الحساب الجاري:** يكون مفتوحا للأشخاص الطبيعيين والمعنويين الذين يمارسون نشاطا تجاريا (تجار، صناعيون، مؤسسات تجارية، فلاحون، ... الخ)، ويعتبر هذا المنتج البنكي بدون فائدة.

ب- **حساب الصكوك (الشيكات):** تكون حسابات مفتوحة لجميع الأفراد أو الجماعات التي لا تمارس أي نشاط تجاري (جمعيات، إدارة، الخ) وذوي الأجور الراغبين في الاستعانة بالشيكات لتصفية الحسابات.

ت- **دفتر التوفير Livret épargne BADR:** وهو عبارة عن منتج مصرفي يمكن الراغبين من ادخار أموالهم الفائضة عن حاجاتهم على أساس فوائد محددة من طرف البنك أو بدون فوائد حسب رغبات المدخرين، وباستطاعة هؤلاء المدخرين الحاملين لدفتر التوفير القيام بعمليات دفع و سحب الأموال في جميع الوكالات التابعة للبنك وبذلك فإن هذا المنتج يجنب أصحاب دفاتر التوفير مشاكل و صعوبات نقل الأموال من مكان الأخر.

ث- **دفتر توفير الشباب Livret épargne Junior:** مخصص لمساعدة أبناء المدخرين للتمدرس والتدريب على الادخار في بداية حياتهم الادارية. هذا الدفتر يفتح للشباب الذين لا تتجاوز أعمارهم 19 سنة من طرف ممثليهم الشرعيين حيث حدد الدفع الأولي ب 500 دينار، كما يمكن أن يكون الدفع في صورة نقدية أو عن طريق تحويلات تلقائية أو أتماتيكية منتظمة. كما يستفيد الشاب صاحب الدفتر عند بلوغه الأهلية القانونية ذو الأقدمية التي تزيد عن 5 سنوات الاستفادة من قروض مصرفية تصل إلى مليونين دينار جزائري؛

ج- **بطاقة بدر Carte BADR:** هذه البطاقة موجهة لزبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية حيث تمكن من القيام بعمليات الدفع والسحب للأوراق النقدية عبر الموزعات الآلية للأوراق النقدية DAB كما تمكن أصحابها أيضا من القيام بعمليات السحب من الموزعات الآلية للبنوك الأخرى؛

ح- **سندات الصندوق Les bons de caisse:** عبارة عن تفويض لأجل وبعائد موجه للأشخاص الطبيعيين والمعنويين؛

الجانب التطبيقي: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة

خ-الإيداعات لأجل **Les dépôts a termes** : وهي وسيلة تسهل على الأشخاص الطبيعيين والمعنويين إيداع الأموال الفائضة عن حاجاتهم إلى آجال محددة بنسبة فوائد متغيرة من طرف البنك؛

د-حساب بالعملة الصعبة **Les comptes devises**: منتج يسمح بجعل نقود المدخرين بالعملة الصعبة متاحة في كل لحظة مقابل عائدا محدد حسب شروط البنك.

كما توجد عدة منتجات أخرى لدى بنك الفلاحة و التنمية الريفية كالدفتر المخصص للسكن إضافة إلى الاعتمادات والقروض التي يمنحها البنك لزبائنه التي تكون وفق دراسات وشروط مسبقة.

2-خدمات بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

تظهر أهم هذه الخدمات في:

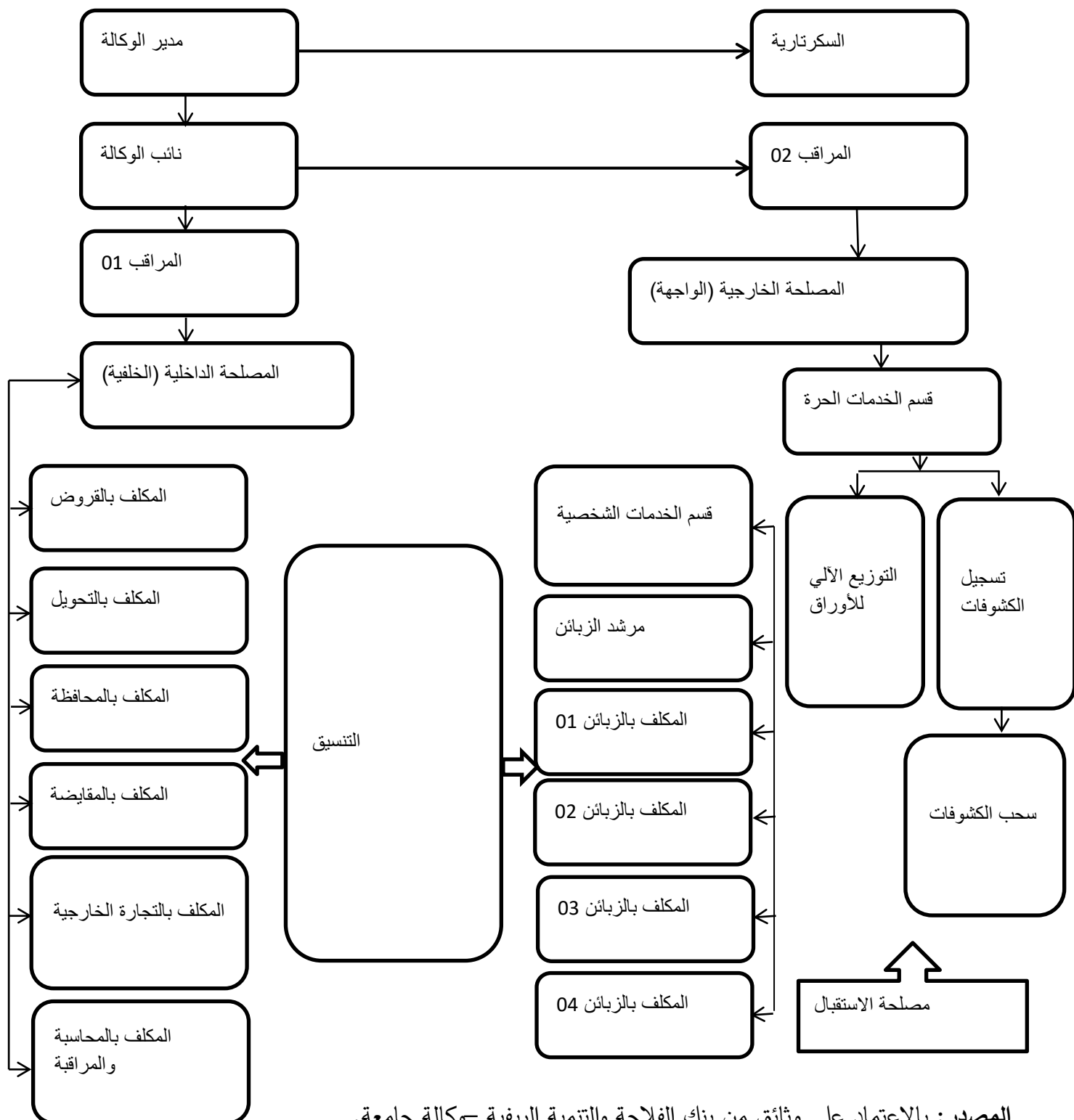
- فتح مختلف الحسابات للزبائن وتخليص الصكوك بأمر المعني أو بأمر الآخرين؛
- التحويلات البنكية؛
- الخدمات المتعلقة بالدفع والتحويل فيما يخص التعاملات الخارجية؛
- خدمة كراء الخزائن الحديدية؛
- خدمات البنك للمعائنة BADR consulte التي تمكن الزبائن من معائنة ومراجعة التحويلات التي طرأت على أرصدهم عبر استعمال الأرقام الشخصية السرية لهم المعطاة من طرف البنك من خلال استعمال أجهزة الإعلام الآلي المتاحة؛
- خدمات الفحص السلكي télétraitement التي تسمح بخدمة أحسن لزبائن البنك باستعمال شبكة الفحص السلكي في تنفيذ العمليات التحويلية البنكية في الوقت الحقيقي.
- يعتمد بنك BADR في توزيع خدماته البنكية على التوزيع المباشر من خلال شبكة من الوكالات منتشرة عبر كامل التراب الوطني والتي تتعدى 300 وكالة كدف الوصول على أكبر عدد من الزبائن أيضا وضع البنك تحت تصرف زبائنه نظام توزيع الكتروني وذلك عن طريق الموزعات الآلية للأوراق النقدية DAB أو عن طريق الشبائيك الآلية للأوراق النقدية GAB كما يوفر أيضا خدمات مصرفية عبر الهاتف لكنها محدودة جدا.

المطلب الثالث: هيكل بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة جامعة -

يعتبر الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية المرجع الحقيقي للموظفين من حيث المهام واتخاذ القرار كما يحدد كيفية الاتصال فيما بينهم داخل البنك، والشكل الموالي يوضح ذلك:

الجانب التطبيقي: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة

الشكل (02-02) : الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة جامعة



الجانب التطبيقي: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة

- 1- **المدير:** هو أعلى هيئة في الوكالة باعتباره مصدر كل القرارات وينسق ويسير جميع المصالح.
- 2- **السكرتارية:** استقبال وإرسال البريد، تسجيل وتنظيم المراسلات الداخلية والخارجية والقيام ببعض الخدمات الخاصة بالمدير.
- 3- **نائب المدير:** يساعد المدير وينوب عنه عند غيابه.
- 4- **المراقب (1):** يحتوي على:
المصلحة الداخلية (الخلفية) وهو قسم داخلي للبنك تتجمع فيه الإمكانيات التقنية والبشرية، وتتكون هذه المصلحة من:
أ- **المكلف بالقروض:** أي يخص بالدراسة المالية للتحليل المالي للملف وأخطار قيمة القروض وتقدير نسبة الربح والمتابعة المستمرة من أجل تقدير المشاريع الاستثمارية الممولة من طرف البنك وتحضير تقرير مفصل عن النشاط التدريجي.
ب- **المكلف بالتمويل:** خاصة بالتمويل من حساب إلى حساب آخر.
ت- **المكلف بالمحافظة:** الخاص بالشبكات والسفحة للأموال.
ث- **المكلف بالتجارة الخارجية:** كصرف العملة الصعبة .
ج- **المكلف بالمحاسبة والمراقبة :** أي المراقبة اليومية والمقيدة والقوانين ويحفظ الحسابات .
ح- **المكلف بالمقايضة:** في السابق كانت آلية في البنك المركزي والآن أصبحت الكترونية .
- 5- **المراقب (2):** ويحتوي على:
المصلحة الخارجية (الواجهة) وتتكون من:
- فحص الحسابات وتكون المراقبة يومية شهرية، إذا كان هناك خلل تقني تقوم بالتحقيق؛
- قسم الخدمات الحرة : ويضم سحب الكشوفات والتوزيع الآلي للأوراق؛
- قسم الخدمات الشخصية: ويضم مرشد الزبائن المكلف بالزبائن وينوع عددهم حسب الخدمات الموجودة داخل البنك ويتراوح بين 4 أو أكثر .
ويتم الربط بين القسمين عن طريق منسق.

الجانب التطبيقي: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة

المبحث الثاني: وسائل الدفع الالكتروني المستخدمة في الوكالة

في هذا المبحث سوف نتطرق إلى أهم وسائل الدفع الالكتروني التي يتعامل بها بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة من أجل تسهيل مختلف العمليات البنكية التي يقوم بها.

المطلب الأول: بطاقات الدفع الذكية

تعتبر بطاقات CIB بطاقات ذكية الهدف منها هو التعامل بين البنوك فهي مرتبطة بحساب الزبون، وهي 6 أنواع على مستوى بنك BADR:

أولاً: بطاقة التوفير Tawfir

1- تعريفها:

هي بطاقة تسمح بتحويل اموال الزبائن من حسابهم الجاري لدفتر الاحتياط عن طريق الموزعات النقدية الآلية دون التنقل الى وكالات البنك وكذلك عمليات السحب كما يمكن استخدامها عبر شبكة الانترنت دون الحاجة لـ GAB أو TPE وهي بطاقة صالحة للاستعمال لمدة سنتين كما انها مجانية.

2- شروط استخدامها:

لا يتجاوز مبلغ السحب 50000 دج للعملية الواحدة خلال 24 ساعة؛ كما انه يمكن استخدامها في تسديد الفواتير الخاصة بـ 06 شركات متعاقدة مع بنك BADR، وهي:

- اتصالات الجزائر؛
- متعاملين الاتصالات؛
- جيزي؛
- موبيليس؛
- أوريدو؛
- الخطوط الجوية الجزائرية؛
- شركة توزيع الكهرباء والغاز

كما يمكن الحصول على البطاقة خلال 3 اسابيع بداية من تاريخ تقديم الطلب.

(وهذا موضح في الملحق رقم 01)

ثانياً: بطاقة الدفع بين البنوك البطاقة الكلاسيكية CIBI

1- تعريفها:

الجانب التطبيقي: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة

هي بطاقة التعامل ما بين البنوك مرتبطة بحسابات الزبون وذات صلاحية قدرها عامين حيث يتم من خلالها اجراء عمليات الدفع والسحب الامن خلال 24 ساعة؛ وقد كانت في السابق تخضع لتسقيف مبلغ السحب والدفع من خلال البنك وذلك حسب الدخل اما حاليا فقد اصبحت العملية تتم بتسقيف مبلغ عملية السحب او الدفع بمبلغ 50000 دج على الاكثر خلال 24 ساعة عن طريق GAB أو TPE أو DAB.

2- شروطها:

تتمثل شروط اصدار بطاقة الدفع بين البنوك البطاقة الكلاسيكية CIBI فيما يلي:

- الاشخاص الطبيعيون أصحاب الحسابات البنكية بالدينار؛
- الاشخاص الطبيعيون الذين يمارسون مهنة معترف بها حسب الاصول مع دخل ثابت؛
- ممثلو او وكلاء الشركات او المؤسسات التي لديها حساب جاري.

(وهذا موضح في الملحق رقم 02).

ثالثا: بطاقة السحب البنكي CBRI

يتم ربط هذه البطاقة من خلال اي موزع آلي او شباك خاص بالبنك عدا البريد والمواصلات وهي بطاقة خاصة بالتجار والموظفين فقط وقد تم تسقيف مبلغ السحب والدفع بـ 50000 دج للعملية الواحدة خلال 24 ساعة كما لا يمكن سحب هذا المبلغ لأكثر من مرتين في الاسبوع.

يمكن الحصول على البطاقة خلال 3 اسابيع ابتداء من تاريخ الطلب كما انها مجانية الحصول عليها. (وهذا موضح في الملحق رقم 03).

رابعا: البطاقة الذهبية CIB Gold

سميت بالذهبية لأنها خاصة برجال الاعمال والموظفين اصحاب الدخل الذي يفوق 100000 دج، كما ان قدر السحب الخاصة بهذه البطاقة قد بلغت حد التسقيف 400000 دج خلال 24 ساعة.

يمكن الحصول عليها خلال 15 يوم ابتداء من تقديم الطلب كما انها مجانية الحصول عليها. (وهذا موضح في الملحق رقم 04).

خامسا: بطاقة الشخصيات Card Afar

تتميز بخاصية عدم التسقيف للسحب يمكن سحب او دفع اي مبلغ تواجد برصيد الحساب خلال 24 ساعة.

سادسا: بطاقة Mater Card

تعتبر بطاقة Mater Card بطاقة بنكية دولية مهمة لتسهيل عمليات الدفع الالكتروني بأكثر راحة وأمان وثقة وتعود اصول اصدارها للشركة الأمر بنكية "Master Card" حيث يقوم بنك BADR بشراء البطاقة من الشركة

الجانب التطبيقي: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة

الام ثم بيعها للزبائن من ميزاتنا انها تتعامل بالعملة الصعبة اي € تحديدًا حسب بنك BADR، كما يمكن الحصول عليها خلال 15 يوم من تاريخ تقديم الطلب عليها وهي نوعان:

1-بطاقة Master Card Classic

تعود اصول اصدارها للشركة الأمريكية master card، حيث يجب ان يكون لدى الزبون حسابين:

- واحد بالعملة الصعبة: الأورو تحديدًا؛
 - الثاني بالعملة المحلية اي الدينار الجزائري.
- حيث يجب ان يكون في رصيد حسابه بالعملة الصعبة ما لا يقل عن € 100، ويتم حسابها بالعملة المحلية ما لا يقل عن 30000 دج وهي صالحة لمدة سنتين، كما يتم بيعها للزبون بمبلغ 12000 دج صالحة لمدة سنتين اي 6000 دج للسنة الواحدة، وتستخدم هذه البطاقة كما يلي:
- تستخدم هذه البطاقة دوليا في السوق الالكتروني والسحب حيث يتم السحب حسب عملية البلد المسحوب منه؛
 - تبلغ مصاريف السحب عند الاستعمال للبطاقة ب 2.5% من مبلغ السلعة المشتراة + € 2 عند كل عملية سحب كما يتم اقتطاع رسوم السحب من حساب العملة المحلية؛
 - يمكن سحب € 800 اسبوعيا؛
 - الدفع او الشراء اونلاين بمبلغ € 2500؛
 - السحب من الموزعات النقدية التي تحمل لوغو ماستر كارد.
- (وهذا موضح في الملحق رقم 05).

2- بطاقة التيتانيوم Master Card Titanium

بلغت مصاريف شراء بطاقة التيتانيوم ب 17000 دج، وهي صالحة لمدة سنتين اي 8500 دج للسنة الواحدة.

- رصيد حساب العملة الصعبة = € 200؛
 - رصيد حساب العملة المحلية = 30000 دج؛
 - دفع وشراء اونلاين € 5000 اسبوعيا؛
 - السحب من الموزعات النقدية التي تحمل لوغو ماستر كارد.
- (وهذا موضح في الملحق رقم 06).

الجانب التطبيقي: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة

الجدول رقم (01-02): يوضح نوع البطاقة الذكية واستخداماتها

نوع البطاقة	استخداماتها
CACL	الأشخاص الذين يملكون سجل تجاري
CAGD	الأشخاص الذين يملكون سجل تجاري
TAWFIR	دفتر الادخار
CBRI	الاجراء
CIBG	الأشخاص الذين يملكون سجل تجاري
CIBC	الاجراء
MCDT	الحسابات الأجنبية
MCDC	الحسابات الأجنبية

المصدر: بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة.

سنوضح فيما يلي بعض الاحصائيات المتعلقة بالبطاقات المستخدمة بينك BADR بجامعة:

الجدول رقم (02-02): الاحصائيات المتعلقة بالبطاقة المستخدمة بينك بجامعة للفترة (2022/2018)

الوحدة: بطاقة

السنة	2018	2019	2020	2021	2022
البطاقة					
CBRI	28	18	58	80	50
CIBR	13	06	11	40	30
CIBC	32	13	06	30	40
TAWFIR	82	57	10	51	00
Master Card	/	/	18	04	/
المجموع	155	94	103	205	120

المصدر: بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة.

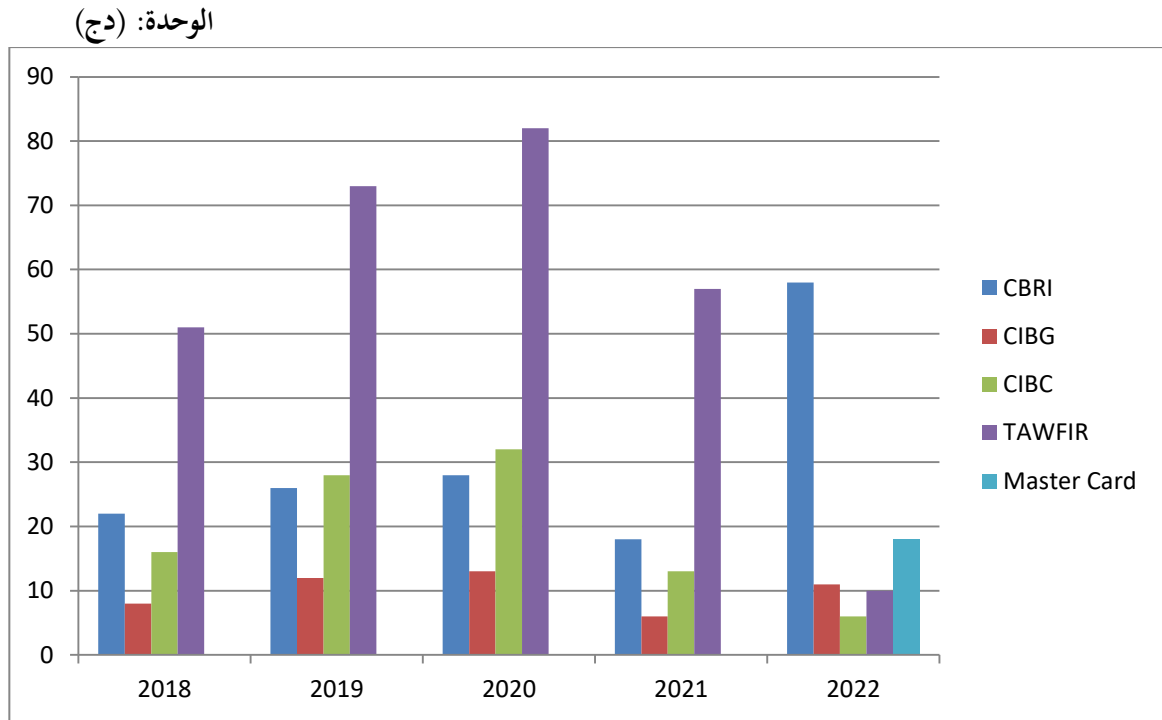
نلاحظ من خلال الجدول رقم (02-02) بأن مجموع البطاقات المستخدمة في البنك الفلاحة والتنمية

الريفية بوكالة جامعة المتمثلة في: CBRI ، CIBR ، CIBC ، TAWFIR في تزايد مستمر من سنة 2018 إلى

الجانب التطبيقي: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة

غاية سنة 2021، أما في سنة 2022 لوحظ انخفاض لهذه البطاقات وهذا راجع للأوضاع السياسية التي مرت بها الجزائر مما أثرت على الوضع الاقتصادي وكذا راجع إلى إلغاء بطاقات دفاتر الادخار (TAWFIR).

الشكل رقم (02-02): الاحصائيات المتعلقة بالبطاقات المستخدمة ببنك BADR بجامعة للفترة (2018-2022)



المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة جامعة.

نلاحظ من خلال الشكل رقم (02-02) أن من أكثر البطاقات استخداما TAWFIR حيث حققت أعلى استخدام لها في سنة 2020 قدرت بـ 82 بطاقة في الفترة الممتدة (2018-2022)، تليها استخدام بطاقات CBRI حيث حققت أعلى استخدام لها في سنة 2022 قدر بـ 58 بطاقة، تليها بطاقات CIBC حيث حققت أعلى استخداما في سنة 2020 قدر بـ 32 بطاقة، تليها استخدام بطاقات CIBG حيث وصل أعلى استخدام في سنة 2020 حيث قدر بـ 13 بطاقة، وأخيرا بطاقات Master Card حيث كانت بداية استخدامها في سنة 2022.

المطلب الثاني: الآليات المساعدة لوسائل الدفع الالكتروني لبنك BADR بوكالة جامعة

سنتناول في هذا المبحث مختلف الأجهزة والآليات المساعدة لوسائل الدفع الالكتروني لبنك BADR بوكالة جامعة وسنحاول تقييم الخدمات والمنتجات المصرفية الإلكترونية.

أولاً: أجهزة الدفع الإلكتروني

سنتطرق في هذا العنصر الى أجهزة الدفع الإلكتروني المستخدمة في وكالة جامعة.

1. الموزع الآلي للأوراق النقدية DAB

وقد كان يعتمد عليه البنك في السنوات الاولى من عمل البنك ولكن يعاني من تقنية تكنولوجيا غير حديثة الدقة والسرعة والتحمل فأسمى يعاني التخلف جراء توسع وتطور النظام الإلكتروني مؤخرًا فتم استبداله بصراف أكثر تطوراً أو ما يعرف بـ GAB؛

2. الشباك الآلي للأوراق GAB:

شباك تلقائي للبنك وهو شباك خارجي يسمح لحامل البطاقة الإلكترونية بنكية أو بريدية بالدفع والتحويل والسحب دون تدخل موظفي البنك على مدار 24 ساعة.

فعند انتقالنا لبنك BADR بجامعة وجدنا ان البنك قد الغى خدمة BAD وتم تعويضها بخدمة GAB ابتداء من شهر اوت سنة 2011 وذلك لأنها أكثر تطوراً وسرعة من حيث تقديم الخدمات للزبون.

حيث يقوم الموظف المكلف بتسيير خدمة GAB عن طريق تعبئة يومية برصيد كاف لتغطية عمليات السحب على مدار 24 ساعة والتي يتم احتسابها حسب بنك BADR من الساعة 3:30 زوالاً من اليوم الى غاية 3:30 زوالاً لليوم الموالي من ايام العمل فيتم ايقافها تلقائياً واعادة تعبئتها مع تعديل التاريخ في نفس التوقيت.

غير ان عملية التحويلات غير موجودة على مستوى GAB بينك BADR.

في حالة استعمال بطاقة بريدية من GAB يتم تسقيف مبلغ السحب كحد أقصى بـ 50000 دج وفي حالة استعمال بطاقة بنكية يتم التسقيف الى 200000 دج كحد أقصى وذلك كي يتبني للجميع الاستفادة من خدمة GAB دون خلق ازمة سيولة.

من خلال دراستنا لاحظنا ما يلي:

- ازداد ضغط العمل على GAB بسبب أزمة السيولة على مستوى المراكز البريدية من منتصف سنة 2020 الى غاية الاشهر الثلاثة الاولى من سنة 2021؛
- عدم وجود بنك منافسة بنفس المنطقة ادى الى ارتفاع عمليات السحب واستعمال خدمة GAB بشكل أكبر؛
- يطمح البنك لإدخال الشباك آلي أكثر تطوراً وحدثة من حيث التقنية والسرعة في تأدية الخدمات بما يناسب التقنية الحديثة التي تعمل بها البطاقات الإلكترونية مؤخرًا.

الجانب التطبيقي: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة

المبحث الثالث: ايجابيات وسلبيات وسائل الدفع الالكترونية المستخدمة بالوكالة

إن وسائل الدفع الالكترونية الحديثة المستخدمة في الوكالة تتميز بالعديد من المزايا، لكن مزاياها لا تشفع لها بذلك لأنها وغيرها من وسائل الدفع التقليدية تواجهها عدة عراقيل وسلبيات.

المطلب الأول: ايجابيات استخدام وسائل الدفع الالكترونية

سنتطرق في هذا المطلب الى ايجابيات وسائل الدفع الالكترونية، وقد استخلصنا من خلال هذه الدراسة عدة ايجابيات، في العديد من الوسائل وتتمثل فيما يلي:

أولاً: ايجابيات الشباك الآلي للأوراق GAB

تتمثل ايجابيات الشباك الآلي للأوراق GAB في:

- يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة السحب.
- يوجد في البنوك الشوارع أماكن آخر.
- سرعة تنفيذ عملية السحب.

الجدول رقم (02-03): يوضح تعداد العمليات الالكترونية على الصراف الآلي GAB للفترة (2018-

2022)

الوحدة: العمليات

السنة	2018	2019	2020	2021	2022
العمليات	660	643	681	2460	22240

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق البنك

نلاحظ من خلال الجدول رقم (02-03) السنوات الثلاثة الاولى لم يكن GAB يستعمل بنفس الوتيرة للسنتين 2021 و2022 أي أن هناك ضغط على GAB خلال السنتين الاخيرتين والسبب يعود الى الفترة الممتدة من سنة 2014 الى 2017 حيث تسبب مشكل تخلف الشبكة البريدية بيوم مقارنة بالشبكة البنكية تسبب في ازمة ديون للمراكز البريدية بسبب عدم تقييد الرصيد الحقيقي للحسابات البريدية مما جعل البنك يقوم بإيقاف خدمة السحب بالبطاقة البريدية عن طريق GAB ولم يعد تفعيل هذه الخدمة الى غاية جانفي من سنة 2021 مما ادى الى زيادة عمليات السحب خلال هذه السنة مقارنة بالسنوات التي قبلها.

ثانياً: ايجابيات بطاقة الدفع الالكتروني:

وتتمثل في:

- تقديم الخدمة البنكية حتى خارج أوقات العمل وأيام العطل.

الجانب التطبيقي: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة

- عدم التعرض للضغط عند الزبائن داخل الوكالة لتسديد أي فواتير عبر البطاقة.
- تسديد أي فواتير عبر البطاقة.

المطلب الثاني: سلبيات استخدام وسائل الدفع الالكترونية

سنتطرق في هذا المطلب الى سلبيات وسائل الدفع الالكترونية، وقد استخلصنا من خلال هذه الدراسة عدة سلبيات، في العديد من الوسائل وتتمثل في:

أولاً: سلبيات الشباك الآلي للأوراق GAB

تتمثل سلبيات الشباك الآلي للأوراق GAB في:

- ضعف وغياب أو انقطاع شبكة الانترنت بين البريد والبنك يخلق مشكل للزبون على مستوى GAB؛
- رداءة الورقة النقدية بسبب مشكل في عملية السحب على مستوى GAB؛
- سوء استعمال الزبون للـ GAB يؤدي الى تعطيله؛

ثانياً: سلبيات بطاقات الدفع الالكتروني:

وتتمثل في:

- تسقيف مبلغ السحب ببعض البطاقات مما يقيد الزبون؛
- عدم مجانية الحصول على البطاقة على بعض البطاقات، كما هو الحال عند الحصول على الشيكات؛
- عدم توفير خدمة التحويلات بين الحسابات عن طريق البطاقات من خلال الشباك الآلي GAB؛

ثانياً: سلبيات وسائل الدفع الالكتروني

وتتمثل في:

- تسقيف مبلغ السحب ببعض البطاقات مما يقيد الزبون.
- عدم مجانية الحصول على البطاقة كما هو الحال عند الحصول على الشيكات.

خاتمة الفصل

قمنا في هذا الفصل بعرض جميع الجوانب المتعلقة بالاطار التطبيقي للدراسة بداية من التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية ونشأته وتطوره التاريخي، بالإضافة إلى عرض وسائل الدفع الالكتروني المستخدمة بالوكالة واجابيات استخدامها وسلبياتها.

مما سبق يمكننا القول بأن وسائل الدفع الالكترونية تعتبر من الضروريات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة والتي أفرزتها التطورات التكنولوجية الحاصلة وهو ما أكدته النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة.

خاتمة

خاتمة

من خلال ما سبق نستنتج أنه مع زيادة وتيرة التقدم التكنولوجي، وتشعب العلاقات الاقتصادية تزايدت الحاجة إلى وجود أنظمة ووسائل دفع تسمح بتسهيل عمليات التبادل وتحويل الأموال بين الأعوان الاقتصاديين ضمن مناخ مصرفي يتسم بالأمان في بيئة متغيرة. كل هذه المتغيرات، ساهمت في تعميق الفجوة الرقمية بين الدول المتقدمة التي تمتلك التكنولوجيا، والدول النامية التي وجدت نفسها في وضع بالغ الحساسية وأصبحت ملزمة على تدعيم قدراتها التنافسية لمواجهة هذه التحديات؛ فشرعت في جملة من الإصلاحات تتم بوتيرة متباطئة يشوبها التردد أحيانا، وعدم القدرة على تنفيذها في كثير من الأحيان، والجزائر كغيرها من الدول نحو سعيها لتدعيم قدراتها التنافسية، شرعت في إعادة هيكلة للبنوك والمؤسسات المالية من خلال سلسلة إصلاحات طالت الجهاز البنكي وانتهت بأنظمة الدفع والتسديد كخطوة لتفعيل الإصلاحات، من خلال وضع نظامين إلكترونيين موضع التطبيق، نظام الدفع الفوري للمبالغ الكبرى والمدفوعات المستعجلة ونظام للمقاصة الالكترونية بين البنوك، وأصبحت بذلك تمتلك هيكلا أساسيا سمح بتحقيق فعالية أكبر في معالجة العمليات بين البنوك والعمليات في السوق المالية كما سمح بتسهيل الوساطة المصرفية وتحسين تسيير المخاطر ودعم الروابط المؤسسية والمالية مع الأسواق، ومن خلال دراستنا الميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بجامعة توصلنا الى مايلي:

- وسائل الدفع هي الاليات التي تمكن مستخدميها من القيام بعمليات الدفع المباشر عن بعد عبر الشبكات والأنظمة المعدة لذلك.
- ان وسائل الدفع تعتمد على اليات مساعدة حتى يتمكن الافراد من استخدامها مثل الانترنت والأجهزة الاعلام الالي، شبكات الأنظمة....الخ.
- يعتمد بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة على وسائل الدفع الالكترونية متطورة من أجل تقديم خدماته المختلفة.

- يواجه البنك صعوبات في دفع افراد المنطقة لمواكبة التطور وكذا استخدام هاته التقنيات الحديثة.

1-نتائج اختبار الفرضيات

وانطلاقا من محتوى الدراسة التي وضحها الجانب النظري والتطبيقي يتجلى تأكيد الفرضيات التي تم وضعها: الفرضية الأولى: وسائل الدفع هي الاليات التي تمكن مستخدميها من القيام بعمليات الدفع المباشر عن بعد عبر الشبكات والأنظمة المعدة لذلك

تبيننت صحة هذه الفرضية بسبب عدم توفر وسائل الأمن والحماية الكافية بالبنك.

الفرضية الثانية: ان وسائل الدفع تعتمد على اليات مساعدة حتى يتمكن الافراد من استخدامها مثل الانترنت والأجهزة الاعلام الالي، شبكات الأنظمة.....

من خلال اجراء دراسة الحالة، اتضح ان الفرضية صحيحة الا ان للبنك يعاني من ضعف الاليات المساعد، تدفق ضعيف للإنترنت، الصيانة دائمة للأجهزة، وكذا البرامج.

الفرضية الثالثة: يعتمد بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة جامعة على وسائل الدفع الكترونية متطورة من اجل تقديم خدماته المختلفة.

من خلال اجراء دراسة الحالة اتضح ان الفرضية صحيحة نسبيا لان الوكالة بدأت باستخدام هذه الوسائل مؤخرا فقط وذلك من اجل تحسين الخدمات البنكية المقدمة من طرفه.

الفرضية الرابعة: يواجه البنك صعوبات في دفع افراد المنطقة لمواكبة التطور وكذا استخدام هاته التقنيات الحديثة.

من خلال اجراء دراسة الحالة اتضح ان الفرضية صحيحة لان الوكالة تعاني من الكثير من الصعوبات خاصة ثقافة الفرد في استخدام هاته التقنيات، وكذا ضعف الآليات المساعدة للرقمنة.

2-نتائج الدراسة

-ان اول ما نستخلصه من خلال هذه الدراسة هو غياب الثقافة المصرفية والالكترونية لدى سكان المنطقة جامعة -الجزائر، حيث يعتبر عدم توفر الوعي الاجتماعي والثقافي وكذا عدم الثقة في استعمال وسائل الدفع الالكترونية المتطورة بسبب كثرة الاعطاب التقنية وضعف الصيانة من بين الاسباب التي أدت الى بطء وتيرة التقدم في النظام النقدي الالكتروني؛

-مع ظهور وسائل الدفع الالكترونية لم تهمل البنوك الوسائل الدفع التقليدية، بل قامت باستغلال هذه التطورات التكنولوجية من اجل تحديث المعاملات بها، حيث سمحت باختصار الوقت المخصص لمعالجتها والتقليل من الافراط في استخدام الورقي والبشري كان مخصص لها؛

-ظهور وسائل الدفع الالكترونية سمح بخلق المؤسسات رائدة في هذا المجال ووسع الافاق امام التجارة الالكترونية، حيث اصبحت تحقق ارباحا طائلة من هذه الوسائل الحديثة؛

-يعاني النظام المصرفي الجزائري من ضعف في استخدام التكنولوجيا المصرفية ومن تأخر في مواكبة الصناعة المصرفية الحديثة؛

-ضعف الحملات الاعلامية التحسيسية المخصصة للتعريف بالمنتجات البنكية الجديدة واهميتها؛

-هناك الكثير من التحديات او التهديدات التي تحول دون فعالية استخدام وسائل الدفع الالكترونية والسحب

لدعم التوجه بالتجارة الالكترونية في الجزائر، ويرجع الى عدم جاهزية الجزائر لتطبيق تقنية التجارة الالكترونية وذلك في ظل غياب القوانين واللوائح المنظمة لهذا النشاط بالإضافة الى التخلف الذي تعاني منه منظومة الاتصالات الداخلية بين البنوك الى جانب نقص الثقافة والوعي اللازم لاعتماد مثل هذه الوسائل؛

-تفتح وسائل الدفع الالكتروني آفاقا وساعة للحصول على الخدمة المصرفية في أي وقت وفي أي مكان؛

-وسائل الدفع الالكترونية تساهم وبشكل كبير في عمليات الايداع والسحب والتحويل وغيرها من العمليات الاخرى بطرق الكترونية، دون الحاجة الى التنقل الى مقر البنك؛

-رغم ما توفره وسائل الدفع الالكترونية من مزايا الا انها لا تخلو من المخاطر التي يمكن حمايتها بواسطة طرق حماية الكترونية كالتوقيع الالكتروني او التشفير او البصمة الالكترونية الخ؛

-التعطيل شبه دائم للموزعات الالية للنقود DAB و GAP، وارتفاع تكاليف صيانتها؛

-قلة انتشار اجهزة الدفع الالكتروني TPE ؛

-الاعطال المستمرة في الاجهزة والتي من شأنها ان تهز ثقة المواطنين كتعطيل البطاقة او الجهاز، غياب الشبكة، عدم توفر السيولة وغيرها.

3-التوصيات

- يمكن عرض بعض التوصيات والتي من شأنها تدعم الدراسة في النقاط التالية:
- العمل على نشر ثقافة استخدام وسائل الدفع الالكترونية لما لها من فوائد عدة سواء على البنك او على العملاء؛
- توفير البيئة التحتية اللازمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
 - تسهيل اجراءات الحصول على البطاقات البنكية؛
 - ضرورة عمل المصارف باستمرار على تكوين العمال والارتقاء بقدراتهم ومهاراتهم بإجراء دورات تدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال نظرا لتمييزها بالتطور السريع والمستمر؛
 - التصدي ومعالجة العراقيل التي تعيق برنامج عصرنه انظمة ووسائل الدفع الالكترونية في البنوك والمؤسسات المالية الجزائرية؛
 - العمل على التحسين التدريجي لعمليات السحب والدفع من خلال تقليل الاخطاء الناجمة عن استخدام اجهزة الصرف الآلي والدفع الالكتروني؛
 - ضرورة اتخاذ قرارات شجاعة ومحسوبة من قبل البنوك العمومية والخاصة لإطلاق البطاقات البنكية الالكترونية ووسائل التعاملات الالكترونية الاخرى لتأهيلها للمشاركة في التجارة الالكترونية؛

- الاستفادة من تجارب بعض الدول المتقدمة في مجال تطبيق نظام الدفع الالكتروني؛
 - العمل على حماية شبكة الانترنت من الاحتيال، وضمان سرية جميع العمليات المصرفية، وتأمين اكثر حماية بإنشاء اطار تنظيمي محكم واقامة رقابة صارمة ضابطة لهذه التعاملات؛
- 4-آفاق الدراسة
- بعد عرضنا لموضوع البحث والنتائج واقتراحنا للتوصيات التي نراها مفيدة، طرأت لنا نقاط أخرى ما زالت مجهولة ويمكن أن تكون موضوعات بحوث أخرى وإشكاليات تنتظر المعالجة وهي:
- مخاطر استخدام وسائل الدفع الالكتروني وتأثيرها على تنافسية المصارف التجارية؛
 - تقييم التجربة الجزائرية في ميدان استخدام تقنيات الدفع الالكتروني؛
 - اهمية وسائل الدفع الالكتروني في تعزيز جودة الخدمة المصرفية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: الكتب

1. أحمد غنيم، دور الاعتمادات المستندية في عمليات الاستيراد والتصدير، دار حميثر، مصر، 2011 .
2. بخراز يعدل فريدة، تقنيات وسياسات التسيير المصرفي ، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000.
3. حسين بني هاني، اقتصاديات النقود والبنوك، دار الكندي، الأردن، 2003.
4. عبد المنعم راضي وفرج عزت، اقتصاديات النقود والبنوك، البيان للطباعة والنشر، الإسكندرية، 2001.
5. محمد الطائي، التجارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2010.
6. محمد عبد حسين الطائي، التجارة الإلكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة ، ط2، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2013 .
7. محمد عبد الخالق، الإدارة المالية والمصرفية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
8. جلال عايدة شورة، وسائل الدفع الإلكتروني، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2009.

ثانياً: المجلات العلمية

9. العياطي جهيدة، تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية، مجلة البحوث في العلوم المحاسبية والمالية، المجلد 02، العدد 03، جامعة تلمسان، جانفي 2017.
10. حياة بن سماعيل ووسيلة السبتى، التجارة الإلكترونية وتطوير وسائل الدفع للمؤسسات البنكية وإدارة الأعمال، مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة.
11. عماد الدين بركات، طيبي حورية، وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في تفعيل التجارة الإلكترونية، المجلد 01، العدد 02، مجلة القانون والتنمية المحلية، مخبر القانون والتنمية المحلية، أدرار، جامعة الطارف، جوان 2019.
12. مصطفى الطويطي، وسائل الدفع الإلكترونية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 09، جامعة البويرة، 2013.

13. أمينة بن جدو، سمية ديقش، ممارسات خدمات الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائر - دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA-، مجلة العلوم الادارية والمالية، جامعة الشهيد حمه لخضر، بالوادي، المجلد 4، العدد 2، 2020.

ثالثا: المذكرات الجامعية

14. لوصيف عمار، إستراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري قسنطينة، 2009/2008.

15. حياة نجار، إدارة المخاطر المصرفية وفق اتفاقيات بازل، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس، الجزائر؛ 2014/2013.

16. رميسة كلاش، المخاطر المالية في البنوك التجارية وأثرها على الأداء المالي، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص، إدارة مالية، جامعة أم البواقي، 2022/2021.

17. زهير زواش، دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية دراسة حالة الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تمويل الدولي والمؤسسات والنقدية، جامعة العربي بن المهيدي، أم البواقي، 2011/2010.

18. زيقم سارة، دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة بنك خليج الجزائر (وكالة بسكرة)، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص نقود ومالية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015/2014.

19. سماح شعبور، مصباح مرابطي، وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر -واقع وتحديات- دراسة استطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لولاية تبسة، مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم التجارية، تخصص تمويل مصرفي، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2016/2015.

رابعاً: المراجع الأجنبية

20.Mbowni TITO, **e-money and its impact on the central bank's operations**, the sun microsystems conference, 1999.

21.Sreeramana aithal, **Ideal banking concept and characteristics**, International Research Journal of Management, IT & Social Sciences (RMS),vol31,N11,India,november2016.

خامساً: الوثائق والمراسيم القانونية

22.المديرية الجهوية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

23.**Badr info n36 Alger, décembre 2003.**

24.المرسوم رقم 82-106 المؤرخ في 13/03/1982 المتعلق بإنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية، الجريدة الرسمية، العدد 11، الصادر بتاريخ 16/03/1982.

سادساً: المواقع الالكترونية:

25.الموقع الرسمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية:

www.badr-bank.dz,08/04/2023

26.عمرو عطية، الخدمات البنكية، أنظر الرابط:

<https://www.ts3a.com/>,27/04/2023,18:00

قائمة الملاحق

الملحق رقم 01: بطاقة التوفير Twafir



الملحق رقم 02: بطاقة الدفع بين البنوك CIBC



الملحق رقم 03: بطاقة السحب البنكي CBRI



الملحق رقم 04: البطاقة الذهبية CIB Gold



الملحق 05: بطاقة Master Card Classic



الملحق 06: بطاقة التيتانيوم Master Card Titanium

