



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة  
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم الاقتصادية والتجارية



المرجع : ...../2019

الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

فرع: العلوم الاقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

## مذكرة بعنوان:

مدى إدراك زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لأهمية  
وسائل الدفع الإلكتروني وعلاقته باستخدامهم لها  
دراسة حالة زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية " ميلة "

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية (ل.م.د)

تخصص " اقتصاد نقدي وبنكي "

تحت إشراف:

حيمر حمودي

إعداد الطالبة:

- آمال شريفي

### لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	العامري نجاة
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	حيمر حمودي
مناقشا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	ركيمة فارس

السنة الجامعية 2018/2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
مَنْ كَانَ يَوْمَئِذٍ  
مُتَّقًا  
سَمِعْنَا لَهُ نِدَاءً  
رُفِعًا  
عَلِيًّا  
يَقُولُ سُبْحَانَ اللَّهِ  
عَمَّا يُشْرِكُونَ  
اللَّهُ أَكْبَرُ  
عَمَّا يُشْرِكُونَ  
اللَّهُ أَكْبَرُ  
عَمَّا يُشْرِكُونَ  
اللَّهُ أَكْبَرُ  
عَمَّا يُشْرِكُونَ

# دعاء

« من أراد الدنيا فعليه بالعلم، ومن أراد الآخرة

فعليه بالعلم، ومن أرادهما معا فعليه بالعلم.

ربّنا لا تؤاخذنا إن نسينا أو أخطأنا، ربنا ولا تحمل

علينا أمراً كما حملته على الذين من قبلنا، ولا

تحمّلنا ما لا طاقة لنا به، وانحرف عنا وانحرف لنا

وارحمنا، أنت مولانا فانصرنا على القوم الكافرين.

اللهم انفعنا بما علمتنا، وعلمنا ما ينفعنا،

وزدنا علماً.. »

أَمِين



والأستاذ زموري كمال الذي ساعدني في إنجاز هذا البحث من خلال نصائحه القيمة.

# شكر وعرفان

الحمد لله رب العالمين حمدا يليق بعظمة جلالته وله الشكر بكافي نعمه وأفضل الصلاة على أنبيائه المرسلين وسيد الخلق سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين.

من لا يشكر الناس لا يشكر الله ، إذا كان لابد من الشكر فإننا لا نبالغ إن قلنا إن الكلمات لا تكفي مهما تلتقت معانيها ، فمن باب العرفان بالفضل نتقدم بالشكر للأستاذ حمودي حيمر لإشرافه علي في إنجاز هذا البحث .

كما لا يفوتنا أن نتوجه بالتحية والشكر إلى :

كل أعضاء لجنة المناقشة الذين سننال شرف مناقشتهم لبحثنا والى الأستاذ لطرش جمال الذي لم يبخل علي بالمعلومات والنصائح في إنجاز هذا البحث.

والأستاذ زموري كمال الذي ساعدني في إنجاز هذا البحث من خلال نصائحه القيمة.



# إهداء

إنه لا يسعنا في هذا المقام إلى أن نهدي ثمرة جهدنا إلى :

- إلى من قال فيهما عز وجل " وبوالوالدين إحسانا "

- بحر الحنان ونور عيناى ، أمى حفظها الله لي وأطال في عمرها

- الشمعة التي تضيء دربي أبى حفظه الله لي وأطال في عمره.

- اللتان كان لدعائهما الأثر البارز في مشوارى الدراسى أختاى آسيا ولبنى حفظهما الله لي.

- إلى من تحمل هجر اللىالى ومدافعة الأيام لأجل أن يحيى أعظم فرحة لي فرحتى خطيبى الذى كلما تأملت فيه استحضرت نعمة ربي حينما أكرمنى الله به حفظه الله لي وأطال في عمره.

- إلى أخواى التى لم تدهم أمى إلى من قضين معهم أجمل أيام حياىى منال ، سارة، ميادة ، خلود ، حفظهم الله لي وأطال في عمرهم.

- إلى أختى العزيز والغالى هارون حفظه الله وأطال في عمره.

- إلى كل أخواى وأعمامى وزوجاتهم وأولادهم حفظهم الله .

- إلى كل من كانت دعواتهم لا تفارقتى طوال مشوارى الدراسى جداتى عقيلة وفضيلة ، حفظهما الله وأطال في عمره .

- إلى من تقاسمنا حلو الحياة ومرها إلى من كانوا عائلتى الثانية إلى صديقائى وحببائى دلال ، مروى ، رانية ، مريم ، ياسمين ،

إلى كل طلبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وخاصة قسم اقتصاد نقدى وبنكى ماستر " حفظهم الله ووفقهم في حياتهم.

إلى كل من يقضى شبابه في نهل العلم

إلى كل من قرأ هذه الأسطر أهدي تحياتى .

أهدى

المأخذ

### الملخص

إن وسيلة الدفع هي تلك الوسيلة المقبولة اجتماعيا، من أجل تحسين المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات و كذلك تسديد الديون، ولقد سمح التطور التكنولوجي بإبداع وسائل الدفع الكترونية والتي تولدت عن تطور شبكة الانترنت و بروز التجارة الالكترونية مما سمحت هذه الوسائل باختصار الوقت والتكلفة وتحقيق مزايا لم تتمكن وسائل الدفع التقليدية من تحقيقها ولكن خذا لا يعني أنها لا تخلو من العيوب فهي تحمل في طياتها عدة مخاطر تهدد المعاملات التجارية الالكترونية خاصة جرائم البطاقات البنكية أما الجزء التطبيقي حاولنا من خلال معرفة مدى إدراك الزبائن لأهمية وسائل الدفع الالكتروني وعلاقته باستخدامهم لها بوكالة ميلة وذلك بالاعتماد على بيانات الاستبيان التي تعبر عن آراء عينة يقدر حجمها بـ 70 موظف في وكالة ميلة، تمت معالجة تلك البيانات بواسطة برمجية **spss** واستعمال أدوات التحليل الإحصائي تم التوصل إلى أن زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لا يدركون أهمية وسائل الدفع الالكتروني لكن هذا لا يؤثر على استخدامهم لها

**الكلمات المفتاحية: وسائل الدفع الالكترونية - وسائل الدفع التقليدية - المعاملات البنكية.**

### résumé

Le mode de paiement sont celles de manière socialement acceptable en vue de facilité les changes de biens et de service de transaction, ainsi que rembourser la dette et le développement technologie à permet a la créativité des moyens de paiements électronique généré par l'évolution des réseaux internet et les émergences des commerces électroniques qui ces moyens, qui permet peut de temps et des couts et d'obtenir des avantages des méthodes de paiements traditionnels ve ne pouvais atteindre mais cela ne signifie pas qu'il sont sans défiants a apporté avec elle plusieurs risque transaction et bisness crime en particulier électronique et les crimes des cartes bancaire, En utilisant les données du questionnaire, qui reflètent les opinions d'un échantillon de 70 employés d'agence de Mila, les données ont été traitées à l'aide du logiciel SPSS et de l'utilisation d'outils d'analyse statistique. Constaté que les clients de la Banque de l'agriculture et du développement rural ne réalisent pas l'importance des méthodes de paiement électroniques, mais cela n'affecte pas leur utilisation

**Mots-clés: Méthodes de paiement électroniques - Méthodes de paiement traditionnelles - Transactions bancaires**

The payment system of any economy is an important indicator of its progress and business, forcing banks around the world to develop and modernise their payment methods. This is because conventional payment methods are no longer effective in an era that requires quick processing of transactions. Technological development has allowed the creation of electronic means of payment, which allowed short time, cost and advantages that electronic payment methods could not achieve. But this does not mean that it is not flawless.

It has carried a number of risks that threaten electronic transactions, especially electronic crimes and bank card crimes. The practical part of the application was to identify the extent to which the customers of the Agricultural and Rural Development Bank understood the means of electronic payment and their relationship with the use of agency Mila. Based on the questionnaire data, which reflect the views of a sample estimated at 70 clients at the Mila agency. These data were processed using SPSS programming and the use of statistical analysis tool, it was concluded that the customers of the Bank of agriculture and rural development do not realize the importance of electronic payment methods through their use methods could not achieve. But this does not mean that it is not flawless.

### **key words :**

Traditional means of payment – electronic payment methods – banking transactions



# فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	البسمة
	الدعاء
	شكر و عرفان
	الإهداء
	الملخص بالعربية
	الملخص بالانجليزية
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
	فهرس الملاحق
أ - هـ	مقدمة
1 - 34	الفصل الأول: الإطار النظري لوسائل الدفع
1	تمهيد
2	المبحث الأول: مدخل لنظام الدفع ومكوناتها التقليدية
2	المطلب الأول: التطور التاريخي لوسائل الدفع التقليدية والمراحل التي مرت بها.
4	المطلب الثاني: مدخل لوسائل الدفع.
5	المطلب الثالث: مفهوم وسائل الدفع وأشكالها.
8	المبحث الثاني: السياق النظري لوسائل الدفع الإلكترونية.
8	المطلب الأول: ماهية وسائل الدفع الإلكترونية.
11	المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية.
17	المطلب الثالث: الوسائط البنكية الإلكترونية.
22	المبحث الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية والعوامل المعرّقة لها، وأهم الحلول المقترحة.
22	المطلب الأول: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية.
25	المطلب الثاني: العوامل المعرّقة لوسائل الدفع الإلكترونية
30	المطلب الثالث: التحديات التي تفرزها وسائل الدفع الإلكترونية والحلول المقترحة.

34	خلاصة الفصل
65 - 36	الفصل الثاني: مدى إدراك زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لأهمية وسائل الدفع الإلكترونية وعلاقتهم باستخدامهم لها، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "ميلة".
36	تمهيد
37	المبحث الأول: بطاقة تعريفية حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية BAPR.
37	المطلب الأول: تقديم عام حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
39	المطلب الثاني: أهداف ومهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
40	المطلب الثالث: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية. وكالة ميلة.
44	المبحث الثاني: الخدمات الإلكترونية المقدمة في وكالة ميلة BAPR.
44	المطلب الأول: بطاقة الدفع ما بين البنوك.
45	المطلب الثاني: بطاقة السحب
45	المطلب الثالث: بطاقة التوفير
46	المطلب الرابع: إحصائيات حول استعمال وسائل الدفع الإلكتروني وتطورها عبر الزمن ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة
50	المبحث الثالث: دراسة إحصائية لمدى إدراك زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوسائل الدفع الإلكترونية وعلاقته باستخدامهم لها.
50	المطلب الأول: أداة جمع البيانات.
52	المطلب الثاني: تحديد مجتمع الدراسة واختيار العينة.
52	المطلب الثالث: المعالجة الإحصائية.
65	خلاصة الفصل
68 - 67	خاتمة
75 - 70	قائمة المراجع
81 - 77	الملاحق

# فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	عدد حاملي البطاقات خلال الفترة من 2008-2014	46
02	تطور معدل التزويد بالبطاقات البنكية من 2011-2015	47
03	يوضح عرض بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالبطاقت البنكية وحجم الطلب عليها	48
04	عرض بنك badr للبطاقات البنكية وحجم الطلب عليها	49
05	يوضح اجابة الاسئلة ودلالاتها	51
06	صدق ثبات الفا كرونباخ	51
07	امتلاك بطاقات الدفع الالكتروني لدى الزبائن	52
08	نوع بطاقة الدفع الالكتروني	53
09	عدد المرات التي تستخدمها خلال السنة	54
10	توزيع مفردات العينة حسب الجنس.	55
11	توزيع مفردات العينة حسب الفئة العمرية.	56
12	توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي.	57
13	توزيع مفردات العينة حسب مدة التعامل مع البنوك.	58
14	المتوسّطات والانحرافات المعيارية المتعلقة بتسهيل المعاملات.	60
15	المتوسّطات والانحرافات المعيارية المتعلقة بتوفير الأمن.	61
16	المتوسّطات والانحرافات المعيارية المتعلقة بالخدمات التي تمنحها وسائل الدفع الإلكتروني.	62
17	مقارنة أهمية وسائل الدفع الإلكتروني بعدد مرّات الاستخدام عن طريق ANOVA.	63

# فهرس الأَشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
42	يوضح الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية "وكالة ميلة".	01
53	يوضح نسب بطاقة الدفع الإلكتروني.	02
54	يوضح ما نوع بطاقة الدفع الإلكتروني.	03
55	يوضح ما هو عدد المرات التي تستخدمها خلال السنة.	04
56	يوضح نسبة الذكور و الإناث.	05
57	يوضح نسبة الفئة العمرية.	06
58	يوضح نسب المستوى التعليمي.	07
59	يوضح نسب مدة التعامل مع البنوك.	08

# فهرس الملاحق



رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
01	جدول الأساتذة المحكمين	77
02	استبيان الدراسة	80 -78
03	مخرجات Spss	81

مقدمة

يشهد العالم الآن العديد من التغييرات الحديثة على الصعيد الدولي ولعل أهم هذه التغييرات ثورة تكنولوجيا المعلومات، التي تعتبر من أهم سمات العصر الحديث، التي تأثر بها الناس و بدؤا التعامل على أساسها نظرا لمزاياها من ناحية السرعة والتكلفة.

اد تعتبر البنوك الدعامه والركيزة الأساسية لأي اقتصاد لأنها تعتمد في خدماتها بالدرجة الأولى على وسائل الدفع التقليدية، وقد كانت أهم هذه الوسائل النقود و الأوراق التجارية كالمستفجة، السند لأمر والشيكات نظرا لاستعمالها الواسع، لكن مع التطور الاقتصادي الراهن والوثيرة السريعة التي تعتمد عليها المبادلات التجارية، كشفت عدة عيوب ونفائض لهذه الوسائل، وأبرزها بطئ حركة دورانها مما أدى إلى ظهور وابتكار وسائل دفع إلكترونية حديثة كنتيجة للتطور التكنولوجي وكحل للمشاكل والعراقيل، التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية، وبالفعل تمكنت من الانتشار بسرعة، وقد ساعد في ذلك الجهود الكبيرة المبذولة من طرف البنوك لجذب أكبر عدد ممكن من العملاء وجعلهم يختبرون فعالية ومزايا هذه الوسائل الحديثة النشأة. وبالتالي فهي حققت مزايا لم تتمكن وسائل الدفع التقليدية من تحقيقها، حيث خفضت التكاليف وقللت من معاناة العملاء وأعطت للوقت قيمته، وفي ظل ذلك أدركت البنوك الجزائرية ضرورة التحسين والارتقاء بخدماتها إلى مستوى تلك التطورات وبالتالي تحديث نظام الدفع الذي يعاني من التأخر في تطبيق وإدخال وسائل الدفع الإلكترونية، ومن مجتمع يرفض التعامل بالوسائل التقليدية بسبب التكنولوجيا، وعليه وفي ظل هذا التطور الحاصل تقوم البنوك الجزائرية بطرح وتقديم خدماتها الكترونيا، رغبة منها في تحسين خدماتها باستخدام وسائل الدفع الإلكترونية التي تسهل للزبون التعامل مع البنوك دون عناء التنقل إليها.

## 1- إشكالية الدراسة:

ضمن هذا الإطار العلمي والفكري المتداخل وأمام العرض السابق تبرز ملامح إشكالية البحث المتمثلة في كيفية جعل زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يقبلون على استخدام وسائل الدفع الإلكترونية، ويمكن صياغتها على النحو التالي:

- ما مدى إدراك زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لأهمية وسائل الدفع الإلكتروني وعلاقته باستخدامهم لها؟.
- وحتى يسهل لنا التحكم في جوانب الموضوع ارتأينا إلى تجزئة الإشكالية الأساسية إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- ما مدى استخدام زبائن البنك الفلاحة والتنمية الريفية لوسائل الدفع الإلكتروني؟.
- 2- ما هي المزايا التي تقدمها وسائل الدفع الإلكتروني لمستخدميها؟.
- 3- هل يدرك زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لأهمية وسائل الدفع الإلكتروني؟

## 2- فرضيات الدراسة:

- وقصد تسهيل الإجابة على الإشكالية المطروحة والأسئلة الفرعية سوف نضع بعض الفرضيات التي ستكون منطلق دراستنا ويمكن حصرها فيما يلي:

#### أ- الفرضية الرئيسية:

- زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لا يدركون مدى أهمية استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، وهذا يؤثر على استخدامهم لهذه الوسائل.

#### ب- الفرضيات الجزئية:

1- هناك استخدام قليل لوسائل الدفع الإلكتروني من طرف زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

2- تقدّم وسائل الدفع الإلكتروني لمستخدميها مزايا عديدة.

3- زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لا يدركون مدى أهمية وسائل الدفع الإلكتروني.

#### 3- أهمية موضوع البحث :

تبرز أهمية البحث في النقاط التالية :

- يمكن تحديد أهمية هذه الدراسة من خلال أنها تتناول موضوعا حيويا مهما وهو وسائل الدفع الإلكترونية وعملية استخدامها وتطبيقها في البنوك.

- ومن ناحية أخرى تبرز أهمية هذه الدراسة في تعبيرها عن العراقيل التي تتعرض لها وسائل الدفع الإلكترونية والحلول المقترحة لها.

- كما يتضمن البحث تقديم عرض تطبيقي يتناول مدى إدراك الزبائن لأهمية هذه الوسائل وعلاقته باستخدامهم لها.

#### 4- أسباب اختيار الموضوع

إن أهم الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار الموضوع محل الدراسة هي :

- الاهتمام بتطور التكنولوجيا خاصة حول وسائل الدفع الإلكترونية.

- حداثة موضوع وسائل الدفع الإلكترونية فضلا عن احتلالها مكانة هامة في حياتنا اليومية.

- ميولي للتعرف على أهم التحديات التي تواجه البنوك في مجال وسائل الدفع الإلكترونية.

#### 5- أهداف الدراسة :

يرمي هذا البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف من بينها:

- التعرف على أنواع وسائل الدفع الإلكترونية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

- التعرف على أهمية وسائل الدفع الإلكترونية والمزايا التي تقدمها.
- محاولة معرفة مدى إدراك الزبائن لأهمية وسائل الدفع الإلكترونية.

#### 6- الإطار الزمني والمكاني :

تمت الدراسة خلال الإطار الزمني والمكاني التاليين :

الإطار الزمني: من 27 جانفي 2019 إلى غاية 20 جوان 2019

الإطار المكاني : بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة .

#### 7-الدراسات السابقة :

تعددت الدراسات السابقة للموضوع نظرا لأهميته البالغة وعالجت كل دراسة جزء مهما منها ، وفيما يلي عرض لأهم الدراسات.

- **الدراسة الأولى :** هي دراسة أجراها الباحث لوصيف عمار سنة 2009/2008 وجاءت تحت عنوان استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرون مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية ، وقد قدمت لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية جامعة منتوري قسنطينة ، الجزائر .

وهدفت الدراسة إلى تبيان إستراتيجية نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرون مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية وإشكالية الدراسة تتمثل في :هل التطور التكنولوجي سيؤدي بوسائل الدفع التقليدية الى الزوال ام البقاء الى جانب وسائل الدفع الالكترونية

ولقد أظهرت نتائج الدراسة أن ظهور وسائل الدفع الإلكترونية سبب انخفاض محسوس لاستخدام وسائل الدفع التقليدية ، حيث يسمح لنا باختصار الوقت والتقليل من الإفراط في الاستخدام الورقي ، لكن ظهورها لم يؤدي إلى اختفاء وسائل الدفع الإلكترونية.

وتظهر أهمية هذه الدراسة أنها وفرت لنا معلومات ساعدتنا في بحثنا خصوصا في الجاني النظري إلا أنها تختلف عن دراستنا في الجانب التطبيقي.

- **الدراسة الثانية:** هي دراسة أجرتها الطالبة سلطاني خديجة سنة 2012 / 2013 بعنوان احلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الإلكترونية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسكرة ، وقدمت استكمالا لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص بنوك ومالية جامعة محمد خيضر بسكرة ، الجزائر ، وهدفت الدراسة إلى تبيان الدور الكبير لأنظمة الدفع الإلكتروني ومساهمتها في زيادة فعالية وأنشطة البنوك وإشكالية الدراسة ، تتمثل في هل

يمكن لوسائل الدفع الإلكترونية أن يحل محل وسائل الدفع التقليدية ، ولقد أظهرت نتائج هذه الدراسة أن وسائل الدفع الإلكترونية لها فوائد عديدة للاقتصاد من سرعة وأمان وتطور وأن هناك سلطات مسؤولة عن إصدار البطاقات البنكية وتطويرها.

وتظهر أهمية هذه الدراسة أنها وفرت لنا معلومات قيمة حول موضوع وسائل الدفع خصوص في الجانب النظري

**الدراسة الثالثة :** هي دراسة أجرتها الباحثة زيقم سارة سنة 2015/2014. جاءت تحت عنوان دور وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية ، دراسة حالة بنك الخليج الجزائر ، وكالة بسكرة، وقد قدمت لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية ، تخصص نقود ومالية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة.

وهدفت هذه الدراسة إلى محاولة تقسيم وسائل الدفع الإلكترونية وواقعها في بنك الخليج واشكالية الدراسة هل لوسائل الدفع الإلكترونية مكانة في تحسين جودة الخدمات المصرفية

ولقد أظهرت نتائج الدراسة أن وسائل الدفع الإلكترونية تساهم بشكل كبير في عمليات الإيداع والسحب والتحويل ، كما أنها تقدم خدمات متميزة عن الخدمات التقليدية فهي توفر الجهد والوقت بالإضافة إلى ذلك فهي تحسّن من جودة الخدمات المصرفية.

وتظهر أهمية الدراسة أنها وفرت لنا معلومات ساعدتنا في إنجاز أسئلة الاستبيان في الجانب التطبيقي.

#### 8- المنهج المتبع والأدوات المستخدمة :

وفقا للإشكالية المطروحة سلفا والفرضيات الموضوعية من خلالها اعتمدنا على المنهج الوصفي والمنهج الكمي وذلك من أجل الإلمام بالجوانب النظرية والتطبيقية للموضوع ، حيث يظهر المنهج الوصفي التحليلي من خلال التطرق إلى الطرح النظري لوسائل الدفع التقليدية والإلكترونية.

أما المنهج الكمي يظهر من خلال الدراسة الميدانية، حيث استخدمنا أداة الاستبيان والمقابلة لجمع المعلومات عن آراء الزبائن بخصوص مدى إدراك زبائن البنك لوسائل الدفع الإلكترونية وعلاقته باستخدامهم لها باستخدام برمجية ( SPSS الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية ) لتحليل هذه الآراء.

#### 9- هيكل البحث:

على ضوء الفروض والأهداف الأساسية للدراسة ، تم تقسيم الدراسة إلى فصلين ، فصل نظري وفصل تطبيقي بالإضافة إلى مقدمة وخاتمة وكانت الفصول كالتالي:

**الفصل الأول :** جاءت تحت عنوان الإطار النظري لوسائل الدفع وقد تضمن ثلاث مباحث الأول: حول مدخل لنظام الدفع ومكوناتها التقليدية ، أما الثاني: فتضمن السياق النظري لوسائل الدفع الإلكترونية ، أما المبحث الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية والعوامل المعرّقة لها وأهم الحلول المقترحة.

**الفصل الثاني:** وجاء تحت عنوان مدى إدراك زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لأهمية وسائل الدفع الإلكترونية وعلاقته باستخدامهم لها واشتمل هذا الفصل على ثلاث مباحث .

**المبحث الأول :** بطاقة تعريفية حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR" أما الثاني الخدمات الإلكترونية المقدمة في وكالة ميلا BADR " أما الثالث دراسة إحصائية لمدى إدراك زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لأهمية وسائل الدفع الإلكترونية وعلاقته باستخدامهم لها.

#### 10- الصعوبات:

- قلة الاهتمام من طرف زبائن البنك وعدم إرجاع عدد معتبر من الاستبيانات المقدمة لهم.

# الفصل الأول

" نظرة عامة حول

وسائل الدّفع "



**تمهيد:**

تعتبر وسائل الدفع الطريقة التي من خلالها يستطيع الأفراد تسوية التزاماتهم أو دفع أثمان السلع والخدمات التي يحصلون عليها وقد تطورت على مر الزمان وذلك تبعاً للحياة الاقتصادية، مما طرح ضرورة التبادل كحل وحيد لتلبية هذه الحاجيات. والتي تجسد في عملية المقايضة، لكنها سرعان ما انتشرت بسبب عدم توافق رغبات الأطراف المتبادلة. ولذا تم اتخاذ أشكال معينة تتصف بالقبول العام وتحل محل النقود كالشيك والسفتجة والسند لأمر وغيرها ويطلق عليها وسائل الدفع.

ومع التطور الاقتصادي لم تعد وسائل الدفع تقف عند شكل معين بل فرض التطور التكنولوجي استخدام وسائل دفع أخرى تختلف عن تلك التقليدية تعرف بوسائل الدفع الالكترونية، فهي تأخذ أشكال تتلاءم وطبيعة المعاملات وأهمها الشيك البطاقة البنكية والنقود الالكترونية. فرغم النجاح والتطور التي عرفتها إلا أن هناك جرائم وجعلت من هذا النظام ناقصاً مما افرز مخاطر المعاملات المصرفية بوسائل الدفع الالكترونية. وتطرقنا في هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

**المبحث الأول:** مدخل لوسائل الدفع ومكوناتها التقليدية.

**المبحث الثاني:** السياق النظري لوسائل الدفع الالكترونية.

**المبحث الثالث:** مزايا وعيوب استخدام وسائل الدفع الالكترونية ومعوقاتها والحلول المقترحة

## المبحث الأول: مدخل لوسائل الدفع ومكوناتها التقليدية

إن نظام الدفع يرتكز أساساً على النقد باعتباره أداة لتبادل السلع والخدمات بين الأفراد وتسوية التزاماتهم فيما بينهم، ولقد تطورت وسائل الدفع مع مرور الزمن، مع تطور الحياة الاقتصادية للأفراد. وتغير حاجاتهم لذلك سوف نتطرق إلى أهم المراحل التي مر بها نظام الدفع وأشكاله التقليدية والعوامل التي أدت إلى تطوره.

### المطلب الأول: التطور التاريخي لوسائل الدفع والمراحل التي مرت بها

#### أولاً: التطور التاريخي لوسائل الدفع

شهد النشاط الاقتصادي والتجاري تطوراً مستمراً يشمل مفهوم النشاط وكذلك الوسائل اللازمة لإتمامه، حيث يعمل كل منها على تطوير الآخر. فالتطور في مجال اقتصاد معين. يدفع إلى التطور في غيره من المجالات الأخرى وهكذا تتكامل حلقات الأنشطة الاقتصادية مع بعضها البعض. وباستمرار التطور المادي لفترة من الوقت فإنه يؤدي إلى حدوث تطور نوعي في نوعية السلع والخدمات، التي يتم إنتاجها والتعامل بالتحويل من الوسائل التقليدية إلى وسائل أخرى أكثر تطوراً وتقدماً. ويعتبر اكتشاف الإنسان للنقود كما هو الحال بالنسبة لاكتشاف النار والكتابة من الخطوات الأساسية في تطور حضارته. وقد مكّنه هذا الاكتشاف من تنفيذ سلوكه الاقتصادي إلى حد بعيد. مما كان له الأثر الأكبر على التقدم الذي حققه (1).

#### ثانياً: المراحل التي مرت بها وسائل الدفع

تطور النقود لم يتم دفعة واحدة بل جاء نتيجة لتطور طويل في العلاقات الاقتصادية للأفراد والجماعات. فقد مرت بثلاث مراحل وهي:

1. **مرحلة الاكتفاء الذاتي (اقتصاد اللامبادلة):** بدأ الإنسان حياته على وجه الأرض معتمداً على

فطرته في الحصول على حاجاته وحاجات أسرته التي يعود لها، وشهدت البشرية أول شكل من أشكال التعاون وهو التعاون الأسري.

بدأت الأسرة الصغيرة تتوسع وتأخذ شكل القبيلة، وكانت مطالب الحياة بسيطة ومحدودة. لذلك كانت القبيلة تستهلك ما تنتجه لقلّة حاجاتها التي تريد إشباعها (2).

2. **المبادلة على أساس المقايضة:** إن الغاية الأساسية للنقود في أي مجتمع هو تسهيل عملية تبادل

السلع والخدمات، واختصار الوقت والجهد لعمليات التبادل التجاري ولكن النقود في شكلها الحالي لم تنشأ دفعة واحدة، بل تغيرت وتشكلت نتيجة لمسيرة تاريخية طويلة امتدت من مرحلة الإنتاج السلعي الذاتي إلى مرحلة الإنتاج الموسع بقصد التبادل، فعندما انتقل الإنسان من مرحلة الإنتاج لإشباع

(1) السيد أحمد عبد الخالق، التجارة الإلكترونية والعولمة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات، الطبعة الثانية، مصر، 2008، ص 03.

(2) محمد الفاتح، محمود بشير المغربي، نقود وبنوك، دار الجنان للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2016، ص 07.

حاجاته الذاتية إلى مرحلة الإنتاج لإشباع حاجات المجتمع ككل. ظهر أول نظام للتبادل بين البشر. إلا وهو النظام الاقتصادي الطبيعي الأول للتبادل في المجتمعات الصغيرة البدائية الذي يطلق عليه نظام المقايضة<sup>(1)</sup>. ولكن هذه المرحلة تميزت بالعديد من الصعوبات أدت إلى الحاجة إلى وسيلة أكثر من المقايضة والصعوبات هي: <sup>(2)</sup>

- صعوبة نقل السلع والخدمات
- صعوبة تحديد نسب السلع والخدمات
- صعوبة توافق رغبات المتبادلين.

3. **مرحلة المبادلة النقدية:** فاققتصاد المقايضة وأساسه إمكانية تبادل السلع والخدمات فيما بينهما مباشرة يترتب عليه تعدد المعدلات الحسابية. كنتيجة لكثرة السلع الأمر الذي ينبغي معه إدخال وسيط. ترد إليه قيم الأشياء المتبادلة أما المهمة الرئيسية لهذا الوسيط. فهي تقسيم عملية المبادلة على عمليتين منفصلتين ومتتاليتين وقد أطلق عليهما اسم النقود ونظرا لصعوبة إجراء عملية التبادل والمقايضة وذلك لعدم تكافئ السلع والخدمات من حيث الجودة والقيمة الحقيقية فإن ذلك دفع إلى إيجاد سلع وسيطة تمكن الأفراد من التوصل إلى عملية تبادل فرضية. ما أدى إلى ظهور النقود.<sup>(3)</sup>

وللنقود وظائف عديدة نذكرها فيما يلي:<sup>(4)</sup>

- النقود كوحدة لقياس القيمة
- النقود كوسيلة للتبادل
- النقود كوسيلة للمدفوعات الآجلة
- النقود كمخزن للقيمة.

<sup>(1)</sup> هيل عجمي، جميل الجنابي، النقود والمصارف، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2008، ص 09.

<sup>(2)</sup> مجدي محمد شهاب، اقتصاديات النقود والمال، النظرية والمؤسسات النقدية، الدار الجامعية الجديدة للنشر، الإسكندرية، الطبعة الأولى، مصر، 2000، ص 03.

<sup>(3)</sup> أسامة محمد الفولي، زينب عوض الله، اقتصاديات العقود والتمويل، دار الجامعة الجديدة، الطبعة الأولى، مصر، 2005، ص 05.

<sup>(4)</sup> محمد الفتاح، محمود بشير المغربي، مرجع سبق ذكره، ص 08.

**المطلب الثاني: مدخل لوسائل الدفع**

أنظمة الدفع لا يفرضها القانون، بل تنتج عن مميزات ثقافية وتاريخية واجتماعية لأي بلد ما. وكذا التطورات التكنولوجية. فإن هذه المميزات تحدد أشكال وطرق استعمال وسائل الدفع.

**أولاً: مفهوم نظام الدفع**

1. النظام كمفهوم: هو عبارة عن مجموعة العناصر المتفاعلة فيما بينها من أجل تحقيق هدف محدد وهذه العناصر تمثل مدخلات النظام، يتم المزج فيما بينهما، على أساس مجموعة من الموارد والإجراءات قصد تحقيق نتائج مرغوبة تسمى مخرجات النظام.<sup>(1)</sup>

2. مفهوم الدفع: تدل كلمة الدفع على إطفاء دين أو تسوية التزام.<sup>(2)</sup>

3. مفهوم نظام الدفع: يعبر على أنه مجموعة المؤسسات والتنظيمات والقواعد والأدوات والقنوات. التي يتم من خلالها عملية الدفع ما بين الوحدات الاقتصادية.<sup>(3)</sup>

**ثانياً: خصائص نظام الدفع**

من خلال ما سبق نلخص خصائص نظام الدفع في النقاط التالية:<sup>4</sup>

1. البساطة والوضوح: أي أن تكون القواعد والإجراءات المعمول بها واضحة وغير معقدة وسهلة الفهم والممارسة من جميع المتعاملين.
2. المرونة: وهي قدرة نظام الدفع على التكيف والاستجابة للتغيرات سواء كانت راجعة إلى التطور في سلوك الوحدات في مجال وسائل الدفع وقنوات الاتصال والقوانين والتنظيمات.
3. السرعة: وهي إجراءات الدفع في أقل زمن حقيقي ممكن.
4. الأمان: يتعلق الأمر هنا أساساً بأمان وسائل الدفع والطرق المستعملة فكلما ساد الأمان في الطرق والوسائل المعتمدة في الدفع كلما سادت الثقة بين المتعاملين.

(1) أبو أحمد أبو العز، التجارة الإلكترونية وأحكامها في الفقه الإسلامي، دار النفائس للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 18.

(2) سماح شعيبور، مصباح مرابطي، وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر (واقع وتحديات)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، فرع تمويل مصرفي، جامعة العربي التبسي - تبسة، 2015/2016، ص 05.

(3) زهير زواش، دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، فرع تمويل دولي، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي، 2010/2011، ص 06.

(4) زهير زواش، مرجع سبق ذكره، ص 10

المطلب الثالث: مفهوم وسائل الدفع وأشكالهاأولا: مفهوم وسائل الدفع

هناك عدد هائل من التعاريف التي تم طرحها حول وسائل الدفع ومن بين هذه التعاريف: عرفت على أنها <<مجموعة من الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدره المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع وتتمثل في البطاقات البنكية والنقود الإلكترونية والشيكات الإلكترونية والبطاقات البنكية>>. (1) ولقد عرفها المشرع الجزائري كما يلي: تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل الأموال مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل. (2) كما تعرف أيضا على أنها تلك الأداة المقبولة اجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون وتدخل في زمرة وسائل الدفع، إلى جانب النقود القانونية، تلك السندات التجارية وسندات القرض، التي يدخلها حاملها في التداول عندما يؤدون أعمالهم. (3) لقد عرفها الاقتصادي Bonneau thiery : على أنها تعتبر وسائل دفع كل الوسائل والأدوات التي مهما كانت الدعائم والأساليب التقنية المستعملة تسمح لكل شخص بتحويل الأموال. (4) كما عرفها M,Zollinger: تعرف وسائل الدفع على أنها الوسائل التي تسهل المبادلات من السلع والخدمات مع الاستجابة لمتطلبات معينة. (5) كما عرفها Jean Paul Foyart : على أنها تمثل العمليات البنكية الخاضعة للتحكم البنكي، حيث تمنع على أي شخص من غير المؤسسات القرضية أو المالية التي تقوم بمثل هذه العمليات بصفة اعتيادية دون الحصول على الاعتماد الصادر من لجنة المؤسسات القرضية أو المؤسسات الاستثمارية. (6)

(1) فتاح صالح، فريدة معارفي، البنوك الإلكترونية، منتدى موجه لإدارة الأعمال، بسكرة، 2010/10/3، ص 08.

(2) المادة 113 من أمر رقم 11/03 المؤرخ في 26 أوت سنة 2003، يتعلق بالنقد والقرض، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية العدد 52، الصادر بتاريخ 27 أوت 2003، ص 11.

(3) الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة السادسة، الجزائر، 2007، ص 31.

(4) Bonneau thiery, **Droit Bancaire**, Edition nontchrestien, paris, 1994, p 41.

(5) M, zollinger, **conférences sur les moyens de paiement moderne**, universités paris, 1992, p 28.

(6) Jean Paul Foyart, **monétique et moyen de paiement**, séminaire et formation unicom, Alger le 26- 27/ 07/ 2006.

**ثانياً: أشكال وسائل الدفع**

توجد عدة أشكال من وسائل الدفع التقليدية تمكن الأفراد من إبرام الصفقات والتبادلات بسهولة ويسر وأمان وتتمثل فيما يلي:

**1: النقود**

هي قطعة معدنية سهلة كوسيلة دفع في عمليات التبادل ثم كوسيلة دفع عامة، يبقى أن النقود هي مجموع وسائل الدفع تمكن كل مدين من التحرر من ديونه اتجاه دائيه. النقود هي ما تقوم به النقود تتميز النقود كوسيلة دفع بثلاث خصائص هي: السيولة، التماثل وعمومية الوحدة النقدية داخل الحدود الوطنية وهي ظاهرة اجتماعية لأنها تستند على ثقة المجتمع في النظام الذي يخلقها.<sup>(1)</sup>

**1-1 : أنواع النقود : للنقود عدة وظائف نذكر منها:<sup>(2)</sup>**

أ- **النقود كوسيلة للتبادل:** إن من بين صعوبات المقايضة هي التوافق المزدوج بين الأفراد. وقد حلت وعقدت هذه الصعوبة كل عمليات التبادل. وذلك بالزام وجود المتعاملين من حيث المكان والزمان ووجوب وجود السلع المرغوبة.

ب - **النقود كوسيلة للمدفوعات الآجلة:** بمجرد أن تصبح النقود وسيلة للتبادل فإنه لا يمكن تجنب أن تصبح النقود وسيلة للمدفوعات الآجلة أو الدفع في المستقبل. فالنظام الاقتصادي الحديث يتطلب وجود قدر كبير من العقود التي يكون فيها الدفع المستقبلي، ومعظمها عقود للدفع في المستقبل بعدد من الوحدات النقدية وتعتبر النقود وسيلة جديدة للدفع طالما بقيت تحتفظ بقوتها الشرائية الخاصة بها.

ج - **النقود كمخزن للقيمة:** لا يمكن في ظل المقايضة تخزين السلع من أجل استخدامها في المستقبل، وذلك بسبب اختلاف طبيعة السلع وقابليتها للتخزين أو صعوبة الاحتفاظ بكميات كبيرة منها في صورة ثروة، لكن مع وجود النقود فإن من السهل الاحتفاظ بها من أجل تخزين القوة الشرائية في الوقت الحالي لإعادة استعمالها في المستقبل.

د - **النقود مقياس للقيمة:** حيث تستخدم النقود كأداة لقياس قيم السلع والخدمات في الاقتصاد، لأن قيمة أي سلعة أو خدمة يتم التعبير عنها بشكل نقدي.

<sup>(1)</sup> فريدة بخراز يعدل، تقنيات وسياسات التسيير المصرفي، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثالثة، الجزائر، 2005، ص 34.

<sup>(2)</sup> إيمان بولعيون، خولة بن مسعود، وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في عصرنة البنوك التجارية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، فرع مالية وبنوك،

2016 / 2017، ص: 23، 24.

## 2: الشيك

نصت الفقرة (2) من المادة 132 من القانون التجاري الأردني على أن الشيك هو محرر مكتوب وفق شرائط مذكورة في القانون ويتضمن أمراً صادراً من شخص ثالث أو لأمره أو لحامل الشيك (وهو المستفيد) مبلغاً معيناً بمجرد الاطلاع على الشيك.<sup>(1)</sup>

## 1- أنواع الشيكات: للشيكات عدة أنواع نذكر منها: (2)

أ - الشيك المسطر: وهو شيك محرر في شكل شيك عادي إلا أنه يتميز بوضع خطين متوازيين على وجه الشيك، مما يترتب عليه وجوب امتناع البنك عن الوفاء بمبلغ الشيك إلى البنك أو عميل البنك لذلك فإنه يتعين على حامل الشيك المسطر تطهير الشيك إلى البنك ليتولى استثناء المبلغ لحساب هذا العميل.

ب - الشيك المعتمد: وهو شيك محرر بشكل عادي، فضلاً على أنه يحمل توقيع البنك المسحوب عليه على صدر الشيك بما يفيد اعتماده مع ذكر التاريخ، ويترتب على اعتماد الشيك تجميد مقابل الوفاء لصالح الحامل فيصبح الوفاء بالشيك مؤكداً.

ج - الشيك المقيد في الحساب: إذ ورد في الشيك ما يفيد بأن قيمته تعتبر على الحساب أو في حكمه على البنك ملزماً بوفائه بطريقة تسوية في حساب المستفيد وامتنع عليه الوفاء بقيمته نقداً، فإن فعل تحمل نتيجة ما قد يقع من ضرر للساحب.

د - الشيك المؤثر: قد يقوم المسحوب عليه بناء على طلب الحامل أو الساحب بالتأثير على الشيك، مما يدل على وجود مقابل الوفاء بتاريخ التأثير، وهذا التأثير يفيد إثبات وجود مقابل الوفاء في تاريخ التأثير لا يترتب عليه تجميد مقابل الوفاء إلى غاية استيفاء الحامل لقيمة الشيك، بل غايته التأكيد على وجود مقابل الوفاء.

هـ - الشيك السياحي: وهو شيك (أمر الدفع) لمبلغ معين بعملة قابلة للتحويل يصدره بنك معروف أو منشأة مالية معروفة والمستفيد منه هو حامله المعرف بتوقيعه، ويسمى الشيك السياحي لأن القصد من إصداره هو أن يصرف المستفيد قيمته خارج البلد.

## 3: السند لأمر

هو عبارة عن ورقة تجارية يتعهد بمقتضاها شخص يسمى المحرر بدفع مبلغ من النقود في تاريخ معين لإذن أو لأمر شخص هو المستفيد، والسند لأمر هو صك محرر وفق شكل معين حدده القانون يتضمن تعهد شخص يسمى المحرر أن يدفع في مكان محدد مبلغاً معيناً من النقود، وتاريخ معين أو قابل للتعيين أو بمجرد الإطلاع لأمر شخص هو المستفيد.<sup>(3)</sup>

(1) محمد علي محمد بني مقداد، القانون التجاري في ضوء قانون التجارة الأردني، مؤسسة حمادة للدراسات الجامعية والنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2011، ص 293.

(2) إيمان بولعيون، خولة بن مسعود، مرجع سبق ذكره، ص: 26، 27.

(3) إيمان بولعيون، خولة بن مسعود، مرجع سبق ذكره، ص 29 .

## 4: السفتجة

هي محرر كتابي وفق شرائط مذكورة من القانون يتضمن أمراً صادراً من شخص هو الساحب إلى شخص آخر هو المسحوب عليه بأن يدفع الأمر لشخص ثالث هو المستفيد أو حامل السند مبلغاً بمجرد الإطلاع في ميعاد معين أو قابل للتعيين.<sup>(1)</sup>

1- مكونات السفتجة: وتتكون من ثلاث أطراف أساسية وهي:<sup>(2)</sup>

أ - الساحب: وهو الذي يصدر الأمر بدفع المسحوب عليه، ويكون هذا الساحب دائن للمسحوب عليه بمبلغ يساوي على الأقل قيمة السفتجة.

ب - المسحوب عليه: وهو الذي يصدر الأمر بالدفع من الساحب وهو المدين بالوفاء بقيمة السفتجة.

ج - المستفيد: وهو الذي يصدر الأمر بالدفع لصالحه، وإذا ما ظهرت السفتجة تحول المستفيد إلى المظهر له أو الحامل.

## المبحث الثاني: السياق النظري لوسائل الدفع الإلكترونية

لقد ظهرت وسائل الدفع الإلكترونية كنتيجة للتطور التكنولوجي وكحل للمشاكل والعراقيل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية، وحتى تساهم في تطوير أداء النشاط البنكي عن طريق تحسين أداء منظومة الدفع وتطورت خاصة منذ انتشار عمليات التجارة الإلكترونية ونموها على الصعيد العالمي.

المطلب الأول: ماهية وسائل الدفع الإلكترونية

كانت التجارة الإلكترونية حديثة النشأة من أهم الأسباب التي أدت إلى استخدام وسائل الدفع الإلكترونية، مما أدى إلى تحول النقود من شكلها المادي الملموس لتصبح تيار غير مرئي من الإلكترونيات المحفوظة في مختلف وسائل الدفع الإلكترونية.

أولاً: نشأة وسائل الدفع الإلكترونية

إن ظهور وسائل الدفع الإلكترونية هو نتيجة التجديدات المالية بفعل الصيرفة الإلكترونية أو مصارف الانترنت، ومهما كانت درجة الحدائة على المستويات الجزئية، فإن عالم الوساطة المالية، عرفت تحولاً نوعياً غير من أبعاد وأهداف واستراتيجيات المصارف في السنوات الأخيرة. وكان ذلك نتيجة منطقية لثورة التكنولوجيات الجديدة في الإعلام والاتصال.

غير أن استخدام البطاقات بدل النقد الائتماني يرجع في الواقع إلى ظهور بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف في فرنسا وفي الولايات المتحدة الأمريكية، من خلال بطاقات معدنية تستعمل في تعريف الزبون على مستوى البريد أصدرت مجموعة مكونة من ثمانية مصارف بطاقة لتتحول بعد مدة إلى شبكة عالمية. كما تم

(1) يا ملكي أكرم، الأوراق التجارية والعمليات المصرفية، الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001 ص 132.

(2) إيمان بولعبون، حولة بن مسعود، نفس المرجع السابق، ص 28.



طرح في نفس الفترة البطاقة الزرقاء من قبل مصارف فرنسية حيث أنه في نهاية السبعينات، نتيجة الثورة الالكترونية، ثم تزويد البطاقات، بمسارات مغناطيسية في الكثير من الدول الصناعية، وما ميزها أنها تحتوي ذاكرة، ويمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها لإجراءات عملية الدفع.

وتعددت أشكال وسائل الدفع العصرية من خلال السحب أو الدفع، بالتعامل بالأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف. ويرجع استخدام النقد الالكتروني لبداية الثمانينات، حيث برز مفهوم النقد الالكتروني. ومع بداية التسعينات أصبحت كل بطاقات الدفع برغوتية، فهي تسمح بالتعريف على سلامة البطاقة، وعلى هوية صاحبها وهو ما يعد دعم كبير لأمن وسلامة العمليات.<sup>(1)</sup>

### ثانياً: مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية

عرفها البنك المركزي الأوروبي: بأنها كل عملية دفع صدرت وعولجت بطريقة الكترونية. وتتم عمليات الدفع من خلال مجموعة الأدوات والتحويلات الالكترونية التي تصدرها المصارف، ومؤسسات الائتمان.<sup>(2)</sup> وتعرف أيضاً وسائل الدفع الإلكترونية: بأنها الوسائل التي تستعمل في عملية تحويل الأموال هي في الأساس ثمن لسلعة أو خدمة بطريقة رقمية أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر وإرسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات.<sup>(3)</sup>

يعرفها قانون المعاملات والتجارة التونسي: هي الوسيلة التي تمكن صاحبها من القيام بعمليات الدفع المباشر عن بعد عبر الشبكات العمومية للاتصالات.<sup>(4)</sup>

وبناء على التعريف السابقة يمكننا استخلاص تعريف شامل لوسائل الدفع الإلكترونية: "هي مجموعة الأدوات والوسائل التي تصدرها البنوك والمؤسسات المالية لتسوية المعاملات، وذلك باستخدام وسائل الكترونية تتخذ أشكال مختلفة مثل النقود الالكترونية، البطاقات الذكية والبطاقات البنكية فهي توفر جملة من المزايا كالسرعة والانخفاض في التكلفة وسهولة الاستعمال."

### ثالثاً: أهمية وسائل الدفع الإلكترونية

تعد وسائل الدفع الإلكترونية ذات أهمية بالغة يمكن توضيحها من خلال ما يلي:<sup>(5)</sup>

(1) سماح شعيبور، مصباح مرابطي، مرجع سبق ذكره، ص 18 .

(2) رحيم حسين، النقد والسياسة النقدية، في إيطار الفكرين الإسلامي والغربي، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2006، ص 28 .

(3) ميهوب سماح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية - حالة نشاط البنك عن بعد، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر، 2013 / 2014، ص 08.

(4) واقد يوسف، النظام القانوني للدفع الإلكتروني، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة تيزي وزو، الجزائر، 2011 / 2012، ص 20 .

(5) الحبيب بن باير، محمد عبد العزيز بن كاملة، عصرية وسائل الدفع مدخل لتطوير الأداء والفعالية المصرفية للبنوك الجزائرية، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرية نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، جامعة وهران، 26 / 27 أبريل، 2011، ص 07.

- تنامي أهمية ودور الوساطة المالية بفعل تزايد حركية التدفقات النقدية والمالية الناتجة عن عمولات الأسواق وتوسع حجم المبادلات التجارية والاستثمارية.
- تطور المعلوماتية وتكنولوجيا الإعلام والاتصال وبدأت شبكة البنوك ترتفع سنة تلو الأخرى خاصة عبر الانترنت من 12000 سنة 2000 إلى 15845 في نهاية 2003 أي نسبة 75% من السوق ليصل بذلك العدد في نهاية 2009 إلى 63154 أي بنسبة تغطية تجاوزت 90% إذن تتجلى الأهمية من خلال النمو المؤسسي من جهة وارتفاع عدد المتعاملين مع الانترنت المصرفي من 51.3% سنة 2005 ليصل بذلك 92.4% في نهاية 2009.
- وأصبحت البطاقات المصرفية أكثر تداولاً من الشيكات في البلدان الأكثر تقدماً وبلغ بذلك حجم بطاقات الذاكرة المتداولة عبر العالم 3.2 مليار بطاقة في نهاية 2009.
- وبلغ عدد بطاقات المعالج (cardes a micro processeur) 1.25 مليار في نفس السنة وتتقدم أوروبا باقي دول العالم في هذا المجال حيث تستحوذ على نسبة 75% من السوق العالمي للبطاقات البرغوتية (carte a puce).
- وما زاد وسائل الدفع العصرية هو سهولة التعامل بها نتيجة اتساع رقعة المبادلات الاقتصادية فكانت ولا تزال أداة مهمة في الاقتصاد تجعل منه يرقى مكانة وصدارة بفعل خصائص هذه الأخيرة.
- وارتفع حجم المبادلات بفعل بطاقات الائتمان والتي مكنت العديد من الأفراد من الحصول على مستلزماتهم من سلع وخدمات وذلك بالتسديد لأجل والذي مكن من إنعاش الحركة الاقتصادية ويسر على الأفراد حياتهم الاجتماعية دون تنقل وتعب، وما زاد من أهمية وسائل الدفع الالكترونية هو التجارة الالكترونية التي فرضت أساليب جديدة في معاملات خاصة متميزة عن الأسواق التقليدية بالسرعة في المعاملات وريح الوقت وتقليص التكاليف من شراء بالنسبة للمستهلك.

#### رابعاً: خصائص وسائل الدفع الالكترونية

تتميز وسائل الدفع الالكترونية بالخصائص التالية:<sup>(1)</sup>

- من حيث امتداد الصفة الدولية: تضيف الدولية على أنظمة الدفع التي تتم عن طريق الانترنت الذي يفترض تباعد أطرافه، حيث يغيب الحضور المادي، فوسيلة الدفع الالكتروني تستجيب لهذه السمعة، حيث أنها تكون وسيلة دفع لتسوية المعاملات التي تتم عن بعد.
- من حيث الجهة التي تقوم بخدمة الدفع الالكتروني: يترتب على هذه الطبيعة تواجد نظام مصرفي مسبق لدى طرفي التعامل يتيح الدفع بهذه الوسيلة، أي توفر أجهزة بإدارة مثل هذه العملية التي تتم عن بعد ومن شأنها أن توفر الثقة للمتعاملين بهذه الوسيلة، فيرتبط هذا الدور بصفة أصلية بالبنوك وغيرها من المنشآت التي تقوم بهذا الغرض.

<sup>(1)</sup> سماح شعيبور، مصباح مرابطي، مرجع سبق ذكره، ص 18.

- من حيث وسائل الأمان الفنية: يتم الدفع من خلال فضاء معلوماتي مفتوح لذا فإن خطر السطو على أرقام القروض أثناء الدفع الإلكتروني قائم، ويزداد هذا الخطر في الدفع عبر الانترنت عن غيرها من الشبكات باعتبارها فضاء يستقبل جميع البلدان بمختلف مقاصدهم ونواياهم وهي تمثل خاصية سلبية لنظام الدفع الإلكتروني.

### المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية

نتيجة للتطورات التي عرفتها التجارة الإلكترونية حولت البنوك أغلب وسائل الدفع إلى وسائل دفع الكترونية وتعددت هذه الأخيرة واتخذت أشكالا مختلفة نذكر منها:

#### أولاً: البطاقات البنكية وأنواعها

تعرف البطاقة البنكية: بأنها عبارة عن 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 الإلتاف.<sup>(1)</sup>

كما تعرف أيضا على أنها بطاقات شخصية صغيرة تصدرها بنوك أو مؤسسات تمويل دولية، تمنحها لأشخاص لديهم حسابات مصرفية مستمرة وكل بطاقة تحمل اسم الزبون وعنوانه ورقم البطاقة ويستطيع حاملها تسديد قيمة مشترياته الجارية بها إلى حد معين، دون أن يضطر إلى دفع نقود أو تحرير شيك. كما يمكنه أن يسحب بها نقودا من البنك أو من جهاز الصراف الآلي.<sup>(2)</sup>

أنواع البطاقات البنكية: للبطاقات البنكية عدة أنواع نذكر منها ما يلي:

1. **البطاقات الائتمانية:** هي بطاقة بلاستيكية أو ورقية مصنوعة من مادة يصعب العبث بها تصدرها جهة ما، بنك أو شركة استثمارية يذكر فيها اسم العميل الصادرة لصالحه ورقم حسابه، حيث يملك الحامل تقديم تلك البطاقة للتاجر لتسديد ثمن مشترياته، حيث يقوم التاجر بتحصيل تلك القيمة من الجهة المصدرة التي تقوم بدورها باستيفاء تلك المبالغ من الحامل.<sup>(3)</sup>

تشير النشرة الصادرة عن مركز البطاقات بالبنك الأهلي المصري عن بطاقات الدفع البلاستيكية إلى أنها "أداة مصرفية للوفاء بالتزامات مقبولة على نطاق واسع محليا ودوليا لدى الأفراد والتجار والبنوك كبديل للنقود لدفع قيمة السلع والخدمات المقدمة لحامل البطاقة، مقابل توقيعه على إيصال بقيمة التزامه الناشئ، عن شرائه للسلعة أو الحصول على الخدمة على أن يقوم التاجر، بتحصيل القيمة من البنك المصدر للبطاقة عن طريق البنك الذي صرح له بقبول البطاقة كوسيلة دفع، ويطلق على عملية التسوية

(1) منصورى الزين، وسائل وأنظمة الدفع والسداد الإلكتروني عوامل الانتشار وشروط النجاح، مداخلة في إطار الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية، 2011/2012، ص 02 .

(2) وفاء عبدلي، وسيلة الدفع الإلكتروني حتمية العولمة المصرفية وواقع الوظيفة النقدية في الجزائر، مجلة الدراسات والبحوث القانونية، كلية الحقوق، جامعة منتوري قسنطينة 1، العدد الرابع، دون ذكر سنة النشر، ص 149.

(3) جميل أحمد، رشام كهيبة، بطاقة الائتمان كوسيلة من وسائل الدفع في الجزائر، مداخلة في إطار الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، سبتمبر، 2010، ص 04.

بين البنوك الأطراف فيها اسم نظام الدفع الالكتروني والذي يقوم بتنفيذه الهيئات الدولية المصدرة للبطاقات".<sup>(1)</sup>

"كما تعرف أيضا على أنها بطاقات خاصة تصدرها البنوك أو المؤسسات المالية الأخرى لعملائها كخدمة إضافية، فهي عبارة عن بطاقات مغناطيسية يستطيع حاملها أن يستخدمها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات".<sup>(2)</sup> وتنقسم البطاقات الائتمانية بدورها إلى:<sup>(3)</sup>

أ- **البطاقات الائتمانية المتجددة:** ظهرت هذه البطاقات إلى حين الوجود في أواخر الستينات في الولايات المتحدة الأمريكية، من خلال بطاقتين شهيرتين فيزا و ماستر كارد وهذا النوع تصدره البنوك في حدود مبالغ معينة وفي هذا النوع يكون حامل البطاقة مخيرا بين تسديد كلي لقيمة فاتورة البطاقة خلال فترات لاحقة وفي كلتا الحالتين السابقتين يتم تجديد القرض الأول لحامل البطاقة لذلك سميت ببطاقة الائتمان المتجددة، وتتميز بأنها توفر كل من الوقت والجهد لحاملها وتزيد من إيرادات البنك المصدر لها، بما يحصل عليه من رسوم مقابل الخدمات أو فوائد التأخير ولا يتم إصدار هذه البطاقات إلا بعد دراسة جيدة لموقف العميل وتلجأ بعض البنوك لمطالبة العميل بإيداع مبلغ مالي تبقية رهنا مقابل عمليات البطاقة، وسمي هذا النوع بالبطاقات الائتمانية المضمونة حيث إذا قام العميل باستخدامها يقوم بإرسال فاتورة شاملة مصنفة للعميل حسب المبلغ الذي في دتمته بنسبة عمولة شهرية تصل 4.1% ولكن لو لم يسدد في الأجل المحدد، يقوم البنك بإيقاف البطاقة وسداد الدين المطلوب على حاملها من المبلغ المودع لدى البنك.

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

تسمى أيضا ببطاقة الصرف الشهري أو بطاقة الوفاء المؤجل أو بطاقة الحساب والفرق الرئيسي بين هذه البطاقة وسابقتها أنه لا يمكن أن يكون لدى حاملها حساب لدى البنك المصدر ومن ثم فعندما يقوم الفرد باستخدامها فإنه يحصل آليا على قرض مساوي لقيمة السلعة أو الخدمة ولكل عميل حد أعلى للقرض يحدد العقد ويسمى خط الائتمان ويلتزم حامل البطاقة لشروط الإصدار بتسديد كامل مبلغ الفاتورة خلال فترة لا تزيد غالبا عن 10 أيام من تاريخ استلامه لها وفي حالة المماطلة يقوم البنك المصدر بإلغاء عضوية حامل البطاقة وسحبها منه.

(1) عبد الهادي النجار، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، أعمال المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت العربية، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، بيروت، لبنان، 2007، ص 27 .

(2) محمد عبد الحسن الطائي، التجارة الالكترونية -المستقبل الواعد للأجيال القادمة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 186 .

(3) خولة فرحات، أثر التجارة الالكترونية على تحسين نوعية الخدمة المصرفية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، فرع إدارة أعمال، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2007/2008، ص 71.

2. **البطاقات غير الائتمانية:** وهي بطاقات لا تمنح لصاحبها بعملية الدفع أو التسوية لمستحقته إلا إذا توفر فعليا على الأموال مقابل لعملية التسوية وبالتالي فهي لا تمنح لصاحبها أي ائتمان أو قرض وتنقسم بدورها إلى قسمين:<sup>(1)</sup>

أ- **بطاقة الدفع المسبق:** حيث يقوم صاحب البطاقة بشحنها بمبلغ مالي وعند إتمام أي معاملة يتم سحب المقابل المالي من هذه البطاقة، حتى ينتهي المبلغ المشحون أو المعبأ في البطاقة ولإعادة استخدامها يجب إعادة شحنها وقد عممت على قطاعات عدة أهمها قطاع الاتصالات الهاتفية الثابتة أو النقالة.

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

### ثانيا: النقود الإلكترونية :

1. **مفهوم النقود الإلكترونية:** هي القيمة النقدية لعملة تصدر بشكل الكتروني من قبل القطاع العام أو الخاص، ويتم تخزينها في جهاز الكتروني ويمكن اعتبار هذه النقود أحد أشكال الأدوات المالية الرقمية التي تقوم ببعض مهمات ووظائف النقود.<sup>(2)</sup>

ولقد عرفها البنك الأوروبي على أنها مخزون الكتروني لقيمة نقدية على وسيلة نقدية يستخدم بصورة شائعة للقيام بالمدفوعات لمتعهدين دون الحاجة إلى وجود حساب بنكي عند إجراء الصفقة وتستخدم كأداة محمولة مدفوعة مقدما.<sup>(3)</sup>

كما تعرف أيضا أنها " نقود رقمية أو الكترونية تكافئ النقود الورقية والمعدنية، وتدعم الدفعات الإلكترونية التي لا تتم عن طريق بطاقات الدفع وبالذات للمبالغ الصغيرة.<sup>(4)</sup>

2. **أنواع النقود الإلكترونية:** هناك عدة تقسيمات للنقود الإلكترونية من بينها:<sup>(5)</sup>

أ- من حيث متابعتها والرقابة عليها:

• **نقود إلكترونية محددة:** ويميز هذا النوع من النقود إمكانية التعرف على الشخص الذي قام بسحب النقود من البنك شأنها شأن بطاقة الائتمان في عملية متابعة السحب وحركة السحب من خلال النظام الإلكتروني من البداية حتى النهاية.

(1) حميد فشيبت، حكيم بناولة، واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، الملتقى العلمي الرابع حول: عصرنه نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية

اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر -عرض تجارب دولية، المركز الجامعي خميس مليانة، عين الدفلى، 26 / 27 أبريل، 2011، ص 04 .

(2) نادر عبد العزيز الشافي، المصارف والنقود الإلكترونية، المؤسسة الحديثة الإلكترونية للكتاب، الطبعة الأولى، طرابلس، لبنان، 2007، ص 38.

(3) يوسف حسن يوسف، التجارة الإلكترونية وأبعادها القانونية والدولية، الطبعة الأولى، 2011، ص 23.

(4) ناظم محمد الشمري، عبد الفتاح زهير العبدالات، الصيرفة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2008، ص 50.

(5) جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الإلكتروني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2009، ص: 59، 60.

- **نقود إلكترونية غير اسمية:** وهذا النوع من النقود يتم التعامل به دون معرفة هوية المتعامل فهي كالأوراق النقدية في التعامل وليس لها علاقة بمن يتعامل بها، ولا يمكن التعرف على هوية مستخدميها سواء انتقلت منهم أو إليهم.
- ب- حسب أسلوب التعامل بها:
- **نقود إلكترونية عن طريق الشبكة:** ويتم سحب هذا النوع من النقود الرقمية من البنك، أو المؤسسة المالية وتوضع على أداة معينة داخلية في جهاز الحاسب الشخصي. وفي حالة إرسال هذه النقود عبر الانترنت ليس على المستخدم إلى الضغط على الفارة لهذا الجهاز إلى الشخص المستفيد من هذه النقود وتتم هذه العملية في ظل إجراءات تضمن للمتعاملين بهذه الطريقة حدا كبيرا من الأمان والسرية. وهي نقود حقيقية إلا أنها رقمية. وتتطلب معظم الأنظمة المستخدمة لمثل هذه الطريقة إتمام الاتصال بين طرفي التعامل والمصدر الإلكتروني من أجل التحقق من سلامة هذه النقود، للتقليل من احتمالية وجود الغش والتزوير.
- **نقود إلكترونية خارج الشبكة:** هذا النوع من النقود الرقمية، يتم التعامل به دون أن يطلب من المتعاملين الاتصال مع المصدر مباشرة، فهي عبارة عن بطاقة تحتوي على القيمة المخزنة بداخلها، وتخصم كل قيمة تخرج من حوزتها بعد الانتهاء من عملية السحب النقدي، واستخدام هذا النوع من البطاقات يولد قدرا كبيرا من المشاكل المتعلقة بالأمان، كما قد تنتج عنها مخاطر الصرف المزدوج.

### ثالثا: البطاقة الذكية

1. **تعريف البطاقة الذكية:** هي بطاقة مزودة بشريحة كمبيوتر على وجهيها يجب أن تكون قادرة على حفظ المعلومات أكثر من البطاقة الاعتمادية العادية والمزودة بشريط مغناطيسي لحفظ معلومات متنوعة حول العديد من التطبيقات العملية مثل السجل الصحي والنقل والمواصلات والعمليات التعريف بالهوية، عمليات البيع وغيرها.<sup>(1)</sup>
- كما تعرف كذلك: على أنها بطاقة تفاعلية تتضمن ذاكرة دقيقة وشريط إلكتروني مغناطيسي قابل للقراءة إلكترونيا، وبمقدوره التفاعل مع الوحدات الطرفية أو وحدات الريف الآلي أو آليات أخرى للقراءة والتسجيل ويمكن للتعامل شحنها بمبلغ معين من النقود وتخزين كافة البيانات الخاصة بحاملها كاسم وعنوان المصرف المصدر للبطاقة والمبلغ المصروف والمبلغ المتبقي.<sup>(2)</sup>
2. **أنواع البطاقات الذكية:** وهناك نوعان من البطاقات الذكية وهما:<sup>(3)</sup>

(1) وسيم محدد الحداد، شقيري نوري موسى، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2012، ص 180 .  
 (2) علي عبد الله شاهين، نظم الدفع الإلكتروني ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها، دراسة تطبيقية على بنك فلسطين، مجلة جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، المجلد 12، العدد الأول، 2010، ص 12 .  
 (3) دغنوس العطرة، استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، فرع نقود ومالية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016/2017، ص 148.

أ- البطاقات المتصلة: وهي التي عند استخدامها يجب أن يتم اتصالها مع قارئ للبطاقات الذكية، حيث يتم عملية تحديث المعلومات وقراءتها من قبل شريحة الكمبيوتر الموجودة على البطاقة الذكية.

ب- البطاقة غير المتصلة: وهي تعتبر مفيدة جدا، حيث أنها تعتبر ملائمة وسريعة وهي تتطلب على المستخدم إدخال كلمة المرور واسم مستخدم صحيحين، حيث تعطيها المزيد من الأمن والحماية من السرقة والاحتيال والمعلومات المخزنة فيها مصممة، بحيث تكون للقراءة فقط أو لعدم الوصول إليها وذلك لإضافة المزيد من الأمن على المعلومات المخزنة فيها، وتخزن المعلومات أيضا بطريقة مشفرة.

#### رابعاً: الشيك الإلكتروني

1. تعريف الشيك الإلكتروني: هي عبارة عن رسالة تحتوي جميع البيانات الموجودة في الشيك الورقي العادي حيث يقوم أحد طرفي العلاقة بتحريره للطرف الثاني وإرساله له عبر البريد الإلكتروني. وتكون جميع التوقيعات التي يتضمنها الشيك توقيعات إلكترونية. ومن ثم فإنه يتمتع بنفس قوة الشيك الورقي في الدول التي تعتبر التوقيع الإلكتروني بمثابة التوقيع اليدوي وتغطية حجة في الإثبات ومن ميزات هذه التقنية أنه لا يشترط توافر كل الطرفين على حسابات بنفس البنك الذي يقوم بعملية المقاصة.<sup>(1)</sup>

2. إجراءات استخدام الشيك الإلكتروني: تتضمن دورة إجراءات استخدام الشيك الإلكتروني على الخطوات الآتية:<sup>(2)</sup>

- الخطوة الأولى: اشتراك المشتري لدى جهة التخليص في الغالب تكون حيث يتم فتح حساب جاري الخاص بالمشتري أو يتم الاتفاق على الصرف خصما من حساب جاري متفق عليه ويتم توقيع إلكتروني للمشتري وتسجيله في قاعدة بيانات جهة التخليص.
- الخطوة الثانية: اشتراك البائع لدى جهة التخليص نفسها حيث يتم أيضا فتح الحساب الجاري أو الربط مع أي حساب جاري للبائع، ويتم تحديد التوقيع الإلكتروني للبائع وتسجيله على قاعدات بيانات جهة التخليص.
- الخطوة الثالثة: فيها يقوم المشتري باختيار السلعة التي يرغب في شراءها من البائع المشترك لدى جهة التخليص ويتم تحديد السعر الكلي والاتفاق على أسلوب الدفع.
- الخطوة الرابعة: يقوم المشتري بتحرير شيك إلكتروني ويقوم بالتوقيع الإلكتروني المشفر، ثم يقوم بإرسال هذا الشيك بالبريد الإلكتروني المؤمن إلى البائع.

(1) محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الانترنت، دار الثقافة، الطبعة الأولى، عمان، 2009، ص 23

(2) بركان أمينة، الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص نقود

ومالية، جامعة الجزائر 3، 2013/2014، ص: 119، 120.

- **الخطوة الخامسة:** يقوم البائع باستلام الشيك الإلكتروني الموقع من المشتري ويقوم بالتوقيع عليه كاستفيد بتوقيعه الإلكتروني المشفر ويقوم بإرساله إلى جهة التخليص.
- **الخطوة السادسة:** تقوم جهة التخليص بمراجعة الشيك والتحقق من صحة الأرصدة والتوقيعات وبناء على ذلك تقوم بإخطار كل من المشتري والبائع بإتمام إجراء المعاملة المالية.

### خامسا: التحويلات الإلكترونية للأموال

**1. تعريف التحويلات الإلكترونية للأموال:** يقصد بنظام التحويل المالي الإلكتروني مجموعة من القواعد والإجراءات المعتمدة في تحويل الأموال عبر بنوك إلكترونية أو بنوك انترنت مرخص لها القيام بهذه العملية، ويتم إصدار أمر التحويل عن طريق كمبيوتر ومن خصائصها ضمان الأمان وأكثر مصداقية للمتعاملين، إضافة إلى أنها مجموعة من العناصر لاختصار الزمن ووفرة الجهد والتكلفة وسير في التعامل بفعل قابليته للتجزئة بفعل توزيع مبلغ مستند التحويل على أكثر من مستفيد على غرار الشيك. (1)

**2. إجراءات عملية التحويلات الإلكترونية للأموال:** تنفذ عملية التحويل الإلكتروني بتوقيع العميل نموذجا معتمدا لصالح الجهة المستفيدة ويمكن هذا النموذج من اقتطاع القيمة المحددة من حساب العميل وفق ترتيب زمني معين يومي، أسبوعي، شهري. ويختلف نموذج التحويل الإلكتروني عن الشيك في صلاحيته تسري لأكثر من عملية واحدة وعادة ما يتعامل البنك والعميل مع وسطاء وظيفتهم البرمجيات اللازمة للتحويلات، لإتمام عملية التحويل الإلكتروني تمر بمرحلتين. (2)

**أ- وجود وسيط:** يقوم العميل ببناء وإرسال تحويل مالي عن طريق المودم إلى الوسيط وبدون هذا الأخير لا يجمع التحويلات المالية ويرسلها إلى دار المقاصة المالية التي ترسل نموذج التحويل المالي الإلكتروني إلى بنك العميل ويقارن بنك العميل التحويل المالي برصيد العميل. وفي حال عدم تغطية الرصيد لقيمة التحويل المالي يتم إرسال إشعار بعدم كفاية الرصيد إلى الوسيط ليقوم بدوره بإعادة الإشعار إلى العميل.

- أما إذا كان الرصيد كافيا لتغطية قيمة التحويل المالي: فعندما يتم اقتطاع قيمة التحويل منه وتحويلها إلى حساب المستفيد في وقت السداد المحدد بالنموذج.

**ب- عدم وجود وسيط:** وفي حالة تنفيذ التحويلات المالية الإلكترونية دون المرور بوسيط ويستلزم على التاجر أن يملك البرمجيات الخاصة التي تسمح بإجراء هذه العملية، حيث تكون هذه البرمجيات مؤمنة

(1) مداح عرابي، الحاج برك نعيمة، أهمية البنوك الإلكترونية في تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في الوطن العربي، واقع وأفاق، الملتقى العلمي الرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، عرض تجارب دولية، جامعة خميس مليانة، الجزائر، يومي 26-27 أبريل، 2011، ص 08.

(2) نوال بن عمارة، وسائل الدفع الإلكترونية، مداخلة في إطار الملتقى الدولي الرابع للجارا الإلكترونية، جامعة ورقلة، الجزائر، 15-16-17 مارس، 2004، ص 12.



بكلمة مرور خاصة بالتاجر ثم يقوم التاجر بإرسال الاعتماد إلى دار المقاصة الآلية، والتي بدورها ترسل الاعتماد إلى البنك لاقتطاع المبلغ من حساب العميل في الوقت المحدد وتحويله إلى حساب التاجر. وعندها لا حاجة من كفاية رصيد العميل، لأن الشيك المصدق يضمن ذلك.

### سادسا: المحافظ الإلكترونية

**1-تعريف المحافظ الإلكترونية:** هي وسيلة دفع افتراضية تستخدم في سداد المبالغ قليلة القيمة بشكل مباشر أو غير مباشر.<sup>(1)</sup>

كما تعرف أيضا: المحافظ الإلكترونية على أنها بطاقة بلاستيكية مغنطة مزودة بشريحة رقاقة (chip) يمكن تثبيتها على الكمبيوتر الشخصي أو تكون قرصا مرنا يمكن إدخاله في فتحة القرص المرن في الكمبيوتر الشخصي ليتم نقل القيمة المالية (منه وإليه) عبر الانترنت وفي الأسواق التقليدية التي تستعمل أنظمة الدفع الإلكتروني.<sup>(2)</sup>

ويمكن تعريفها أيضا: بأنها هي تلك المحافظ التي تقوم بتحويل النقد إلى سلسلة رقمية وتخزن على القرص في موقع العمل. وهذا يحد من استخدام النقود في المعاملات التي تتم عبر الانترنت، فهي مفيدة كوسيلة دفع. وتوفر قدرا من الوقت خاصة محافظ ماستر كارد، لما تعرفه من تبسيط لعملية إنهاء السوق. إضافة إلى حافظة شركة أمازون وغيرها فهي تخزن العديد من المعلومات كحد أدنى منها معلومات الشحن والتوفير وعنوان الشارع والمدينة، ومعظم المحافظ الإلكترونية يمكنها أن تحمل أرقام بطاقات الائتمان. وكذا نقدا إلكترونيا وبعض المحافظ تحتوي على شهادات رقمية مشفرة. ويتم تحديد رقم سري للمحفظة لا يعرفه سوى حامل المحفظة.<sup>(3)</sup>

### المطلب الثالث: الوسائط البنكية الإلكترونية

هناك العديد من القنوات أو الوسائط المصرفية الإلكترونية التي تستخدم في عملية الدفع الإلكتروني وهي كالتالي:<sup>(4)</sup>

#### أولا: أجهزة الصراف الآلي

ظهرت أجهزة الصراف الآلي في السبعينات من القرن العشرين الماضي كبديل لموظفي الصرافة في الفروع المصرفية لتقليل عدد المعاملات داخل البنك، أما في الثمانينات من نفس القرن بدأ الاهتمام بتخفيض التكاليف من ثم البحث عن تحقيق ميزة تنافسية، وتعتبر الصرافات الآلية أولى آلية تطور العمل المصرفي، حيث تعتمد على وجود شبكة من الاتصالات تربط فرع البنك الواحد أو فروع كل البنوك في حالة قيامها

(1) محمد الشريف غنام، محفظة النقود الإلكترونية، دار النهضة العربية، مصر، 2003، ص 12 .

(2) محمد بن عزة، جليبة زويبري، واقع المصارف الجزائرية في تطبيق نظام الدفع الإلكتروني، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، الملتقى العلمي الرابع حول عصرة نظام الدفع في البنوك الجزائرية، المركز الجامعي خميس مليانة، عين الدفلى، 26-27 أبريل، ص 05.

(3) عبد الرزاق سلام، القطاع المصرفي الجزائري في ظل العولمة تقييم الأداء ومتطلبات الإصلاح، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، فرع نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2011/2012، ص 55 .

(4) وسيم محمد الحداد، شقيري نوري موسى، مرجع سبق ذكره، ص 65 .

بخدمة أي عميل من أي بنك، وقد تطور عمل هذه الأخيرة، حيث أصبحت تقوم بالوصول إلى بيانات حسابات العملاء فوراً والتي تقدم خدمات متقدمة في صرف المبالغ النقدية، لكن هذه الأجهزة لم تعد تقتصر على مجرد وسيلة للحصول على النقود بل حالياً تقوم بوظائف متقدمة تمكن العملاء والموظفين من استلام رواتبهم وحقوق الضمان الاجتماعي، كما تسمح لهم بالوصول على حساباتهم الجارية وأصبحت حالياً تقدم مجموعة من الوظائف نذكر منها:

- التعرف على رصيد الحساب.
- القيام بسحب وإيداع نقدي.
- إجراء تحويلات نقدية بين الحسابات.
- استحقاق كمبيالة أو قرض.
- الموافقة على القرض.
- مراجعة البنك لسبب ما.

ومازال التطور والتحديث على خدمة الرسائل مستمرا حتى وصل الأمر بأن يقوم العميل بإرسال رسالة إلى أي صراف آلي داخل بنكه، ليتم سحب مبلغ للشخص الموجود حالياً أمام الصراف.

1. مفهوم الصراف الآلي: هو ماكينة مبرمجة تحتفظ فيها النقود بطريقة معينة، وتستطيع التعرف على البطاقة الخاصة بها والسماح بإدخال مبلغ نقدي معطى فيه رصيد حساب صاحب البطاقة، كما تتميز هذه الماكينة بسعة محددة من العملات بحيث تعتبر خدمة للحالات الطارئة فضلا عن حفاظها على الوقت الزبائن، بحيث يتم تقدير حجم المبالغ التي تسحب يوميا بدراسة متوسطة حالات السحب قياسا على سعة الآلة، كما يمكن برمجة الماكينة بصورة تتيح صرف مبالغ محددة ومنع تكرار الصرف من الرقم عنه في يوم واحد.<sup>(1)</sup>

ويمكن تعريفه أيضا على أنه نظام يتيح للعلاء حملة البطاقات التعامل مع حساباتهم البنكية في أي وقت سواء في مواعيد العمل الرسمية أو غيرها من عطل وإجازات وعلى مدار 24 ساعة.<sup>(2)</sup>

2. خصائص الصراف الآلي: لعل من خصائص الصراف الآلي ما يلي:<sup>(3)</sup>

- الخدمة السريعة مقارنة بإجراءات الصرف داخل المصرف.
- خدمات الصراف الآلي عملية سهلة الاستخدام من قبل أي شخص حيث تقوم العمليات الموجودة في شاشة الجهاز والخالية من التعقيدات إلى سحب النقود التي يحتاجها العميل بصورة سهلة وسريعة.

(1) أحمد سفر، أنظمة الدفع الإلكترونية، منشورات الحلبة الحقوقية، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى، 2008، ص 142 .

(2) أم الخير دراجي، أثر عصنة الخدمات المصرفية على الأداء البنكي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، فرع مالية وبنوك، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014/2015، ص 10.

(3) أحمد سفر، مرجع سبق ذكره، ص:143.

- أجهزة الصراف الآلي قريبة وملائمة لأماكن الشراء والتسوق، حيث أنها متوفرة في كل فروع المصرف المصدر للبطاقة والمصارف المرتبطة معه وفي المراكز التجارية والفنادق... الخ
- خدمات الصراف الآلي تلغي الحاجة لحمل النقود إذ باقتناء البطاقة يمكن التسوق وإجراء التعامل النقدي.
- أجهزة الصراف الآلي يمكن الوثوق بها بدرجة أكبر من غيرها نظرا لأنها على درجة عالية من الأمان وغير معرضة لأخطاء المحاسبة.

3. أنواع الصرافات الآلية: هناك ثلاثة أنواع من الصرافات الآلية وهي: (1)

- ✓ صراف الصالات (الغرف): الذي تتوفر فيه جميع فروع المصرف ومراكز التسوق والمستشفيات والمطارات الدولية التي توفر خدمة السحب النقدي للعملاء.
- ✓ الصراف السيار: حيث تتوزع هذه الأجهزة في الطرق الرئيسية في جميع المدن وتوفر الخصوصية والراحة التامة للعميل الذي يتمكن من معاملاته البنكية بدون الحاجة إلى مغادرة السيارة.
- ✓ الصراف المتنقل: تعمل أجهزة الصراف المتنقل في جميع الأماكن التي لا تتوفر فيها خطوط الإيصال بالشبكة، وبهذه الخدمة أصبح بمقدور البنك تقديم خدماته للعملاء في جميع المناطق النائية التي لا تصل إليها شبكة الانترنت.

### ثانياً: نقاط البيع

تعتبر خدمة نقاط البيع من وسائل الدفع الإلكترونية التي تعتمد أساساً على نظام التحويل الإلكتروني للأموال.

1. مفهوم نقاط البيع: هي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف طبيعتها وأنشطتها ويمكن للزبون استخدام البطاقات البنكية بأنواعها للقيام بأداء مدفوعاته من خلال الخصم من حسابه الإلكتروني. (2)
- كما تعرف أيضاً: على أنها تقنية تسمح بخصم مشتريات العميل من رصيده الخاص بعد أن يمرر موظف نقطة البيع البطاقة الائتمانية على القارئ الإلكتروني الموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك بإدخال الرقم السري للعميل، أين تخصم القيمة من رصيده وتضاف إلى رصيد المتجر الإلكتروني. (3)

(1) فضيلة شريف، أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة قسنطينة، 2009/2010، ص 22.

(2) أم الخير دراجي، مرجع سبق ذكره، ص 11.

(3) حورية جنان، دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، فرع مالية وبنوك، جامعة العربي

بن مهدي، أم البواقي، 2012/2013، ص 37.

2. **منافع نقاط البيع:** توفر خدمة نقاط البيع جملة من المنافع التي تعود على كل من المصرف المصدر للبطاقة صاحب البطاقة والتاجر صاحب نقطة البيع وهما:<sup>(1)</sup>

**أ- بالنسبة للعميل:**

- تؤمن للعميل ماله، بدلا من حمل النقود التي تكون عرضة للسرقة أو فقدان.
- تمكنه من شراء احتياجاته في ظروف طارئة لم يكن يتوقعها.
- تيسر لحاملها السداد بأي عملية كانت وبذلك تريح العميل من إجراءات إدخال العملات وإخراجها في بعض البلاد التي تضيق على تحويل العملة أو تمنع خروجها ودخولها.

**ب- بالنسبة للبنك:**

- حصول البنك على نسبة من ثمن البضاعة يستوفيه من التاجر تبعا لاتفاق معه عند التسديد قيمة فاتورة البيع أو الخدمة.
- حصول البنك على نسبة من الثمن عند تسديد العميل ما عليه كأجر على تسديد البنك دينه للتاجر.
- حصول البنك على نسبة من الثمن مقابل استخدام جهازه الآلي أو نظام البنك على دخل جراء استيفاء رسوم إصدار البطاقة ومنحها ورسوم تجديدها ورسوم تبديلها.

**ج- بالنسبة للتاجر:**

- يستقطب عملاء جدد ذوي نوعية معينة وثقافة عالية.
- يقلل من مخاطر الاحتفاظ بمبالغ نقدية في متجره فيؤمن ضد السرقة أو السطو.
- يضمن البنك للتاجر تغطية المبالغ الناجمة عن استخدام بطاقة الضمان عند تقديم السندات أو على الأقل فإن البنك يقدم المبلغ المستحق للتاجر قرضا ويستوفيه بعد ذلك.
- زيادة الفعاليات التجارية وتتمثل في الأرباح جراء زيادة المبيعات وسهولة التداول.
- قبول الجهاز لأنواع متعددة من البطاقات.

**ثالثا: الانترنت المصرفي**

إن نظام الانترنت القائم على البنك المنزلي، نظام له أهمية كبيرة سواء على مستوى البنوك أو على مستوى العملاء الذين يملكون خطوط الانترنت كما تتعدد أشكاله فيما يلي:<sup>(2)</sup>

- إمداد العملاء بالمعلومات الخاصة بأرصدتهم.
  - شكل بسيط من أشكال النشرات الإلكترونية الإعلامية هي الخدمات المصرفية.
  - كيفية إدارة المحافظ المالية (من أسهم وسندات) للعملاء.
- ولا شك أن هذا النوع من الخدمات ينطوي على مخاطر عالية، حيث يسمح بنوع من الاتصال المحدود بأنظمة المعلومات الداخلية للمصرف بما يمكن من تقييم الخدمة المطلوبة.

<sup>(1)</sup> زهير زواش، مرجع سبق ذكره، ص 92.

<sup>(2)</sup> نوري منير، التجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الأولى، الجزائر، 2014، ص 236

كما أدى تقديم هذه الخدمة إلى الحد من الاستعمال الورقي للمعاملات والحد من فتح فروع للبنوك.

#### رابعاً: الهاتف المصرفي

مع تطور الخدمات المصرفية على مستوى العالم أنشئت المصارف خدمة الهاتف المصرفي لتتخاض طوابير العملاء من خلال الاتصالات التلفزيونية بالمصرف برقم سري خاص، يتم من خلاله سحب مبلغ من النقود من حساب العميل بالبنك وتحويله لدفع بعض الالتزامات الدورية على العميل مثل فاتورة التلفون، الغاز، الكهرباء، كما يمكن الاستفسار عن أي معلومات يطلبها العميل.<sup>(1)</sup>

#### خامساً: المقاصة

هي عبارة عن شبكة تعود ملكيتها و أحقبة تشغيلها إلى البنوك المشتركة بنظام التحويلات المالية، وتتميز هذه الخدمة عن النظام الورقي القديم بأنها أسرع وأقدر على معالجة مختلف خدمات التحويلات المالية مثل خدمة إيداع الشيكات لتحويلها عند استحقاقها خدمة تحصيل الأقساط.

ويتم وضع النصوص التشريعية والتنظيمية من طرف البنك المركزي الذي هو بنك البنوك، وتتم في هذه المقاصة كل العمليات مثل التحويلات، تحصيل الشيكات أو العمليات التي تتم بواسطة البطاقات.<sup>(2)</sup> خدمات المقاصة الإلكترونية تتيح إمكانية تسهيل عملية تحويل النقود من حساب عميل إلى حساب عملاء أو منظمات أخرى في أي فرع لأي مصرف علاوة على ذلك أصبحت خدمات المقاصة تشمل على نظم التسوية الإجمالية بين المصارف أو بين عميل ما ومصرف أو مصارف أخرى، ومن مزايا نظام المقاصة الإلكترونية قدرته الهائلة على تسوية المدفوعات في الوقت الحقيقي علاوة على توفر عنصر اليقين والأمان في هذا النوع من التحويل الإلكتروني.<sup>(3)</sup>

#### سادساً: القابض

هو عبارة عن وسيط بين المتعاملين، يتلقى طلبات وبيانات كل منهما ويتحقق منهما عن طريق موقعه على الشبكة، ويتولى مباشرة عملية عرض السلعة والخدمة، تسليم الوفاء أو الدفع نظير عملية معينة وتبرز الحاجة إلى الوسيط عندما يتم انجاز العمل عبر الانترنت بسبب تنوع وتباين المشترين والبائعين والوسطاء، فالوسطاء دورهم هو مساعدة المشترين للتعرف على السلع.<sup>(4)</sup>

(1) محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010 ص 84.

(2) محرز نو الدين، الصيد مريم، الدفع الإلكتروني ودوره في تفعيل التجارة الإلكترونية، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصريّة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، المركز الجامعي سوق أهراس، الجزائر، 2011، ص 07.

(3) بشير العلاق، التسويق الإلكتروني، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة العربية، 2010، ص 146.

(4) السعيد بريكة، واقع عمليات الصيرفة الإلكترونية وأفاق تطورها في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، فرع بنوك وتأمينات، جامعة العربي بن مهيدي الجزائر، أم البواقي، 2011/2012، ص 149.

## المبحث الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية والعوامل العرقلية لها وأهم الحلول المقترحة

### المطلب الأول: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية

إن الانتشار الواسع لوسائل الدفع الحديثة يترجم المزايا على العملاء فهذه الأنظمة إيجابيات وخصائص تميزها عن الوسائل التقليدية وتجعل البعض يفضلها عنها، هذا لا يعني أنها لا تخلو من العيوب فهناك عدة عوامل أدت إلى نجاح وانتشار وسائل الدفع الحديثة.

### أولاً: مزايا وسائل الدفع الإلكترونية

1. البطاقات البنكية: للبطاقات البنكية مزايا عديدة لكل من حاملها والتاجر ومصدرها وللمجتمع، وسوف نعرض هذه المزايا كما يلي:

أ- بالنسبة لمصدرها: توفر بطاقة الائتمان لمصدرها أماناً أكثر وذلك من خلال:<sup>(1)</sup>

- تعتبر مصدراً مدرّاً للربح من خلال مجموع ما يحصل عليه البنك من رسوم الاشتراك والفوائد على تسديد الدفع للعمليات.
- تعتبر البطاقة التي يمنحها البنك إشهار في حد ذاتها، لأنها تحمل اسم البنك حيثما استعملها صاحبها.
- تسمح البطاقات للبنك بتتويج منتجاته وتحسين خدماته بما يسمح له من الحفاظ على وفاء زبائنه.

ب- بالنسبة لحاملها: توفر بطاقة الائتمان لحاملها العديد من المزايا أهمها:<sup>(2)</sup>

- يتمتع حاملها بفترة ائتمان مجاني يتراوح ما بين 11 و21 يوم، وذلك بالإضافة إلى تخفيض حاجته إلى التعامل بالنقود وما يتبع ذلك من راحته ومن أخطارها ومتابعتها.
- السماح لحاملها بالاقتراض لأجل سواء كان البنك أم الشركة المصدرة.
- تمنح حاملها ائتمناً لفترة من الزمن ومخاطر سرقتها تقل عن النقود الورقية.
- استعمالها يحد من التعامل بالفواتير والإيصالات المختلفة.

ج- بالنسبة للتاجر: يحقق التاجر الذي يتعامل بالبطاقات الائتمانية العديد من المزايا أهمها:<sup>(3)</sup>

<sup>(1)</sup>فايزة بودريالة، سعدية قصاب، تقييم وسائل الدفع الحديثة والمخاطر، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر - عرض تجارب دولية - جامعة خميس مليانة، الجزائر، يومي 26-27 أفريل، 2011، ص 46.

<sup>(2)</sup>زيداد سليم رمضان، محفوظ أحمد جودت، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، الأردن، 2003، ص 20.

<sup>(3)</sup>فايزة بودريالة، سعدية قصاب، مرجع سبق ذكره، ص 5.

- يساعد استعمال البطاقات التجار على الرفع من رقم أعمالهم من خلال زيادة مبيعاتهم لأن حاملي البطاقات غالبا ما يتوسعون في الاستهلاك وبذلك وبالنظر إلى عدم التزامهم بالسداد الفوري.
- التخلص من عبئ متابعة ديون الزبائن.
- يجني تعامل التجار بالبطاقات احتفاظهم بمبالغ مالية كبيرة على مستوى محلاتهم، وبالتالي يجنبهم تعرضهم للسرقة، كما يجنبهم التعامل أو قبول عملات، قد تكون مزورة أو شيكات بدون رصيد.

## 2. النقود الإلكترونية: للنقود الإلكترونية مزايا عديدة هي: (1)

- أ- **تكالفتها زهيدة:** تحويل النقود الإلكترونية أي الرقمية عبر الانترنت أو الشبكات الأخرى، أرخص كثيرا من استخدام الأنظمة البنكية التقليدية.
- ب- **تخضع للحدود:** يمكن تحويلها من أي مكان إلى مكان آخر في العالم وفي أي وقت كان، وذلك لاعتمادها على الانترنت أو على الشبكات التي لا تعترف بالحدود الجغرافية ولا السياسية.
- ج- **بسيطة وسهلة الاستخدام:** تسهل النقود الإلكترونية التعاملات البنكية إلى حد كبير فهي تعني ملئ الاستثمارات وإجراء الاستعمالات البنكية عبر الهاتف.
- د- **السرية والخصوصية:** يستطيع المشتري أو العميل في ظل هذا النظام الجديد أن يقوم بعملية الشراء دون أن يكون مضطرا لتقديم أي معلومات وبالتالي الحد من المخاوف حول إمكانية استخدام هذه السرية في الأنشطة الإجرامية.

## 3. المحافظ الإلكترونية: تتميز المحفظة الإلكترونية بأنها: (2)

- أ- **سهولة الاستعمال:** تقليص الحاجة لنقل القطع النقدية الصغيرة.
- ب- **تقليص خطر السرقة:** في حالة احتواء المحفظة الإلكترونية على رمز سري.
- ج- **إمكانية إجراء مدفوعات دون ضرورة امتلاك حساب بنكي.**
- د- **سهولة الدفع من خلال عدة عملات:** في حالة المحفظة الإلكترونية متعددة العملات الصعبة.

## 4. الشيكات الإلكترونية: هناك عدة مزايا للشيكات الإلكترونية يمكن تلخيصها فيما يلي: (3)

- أ- يوفر التعامل بالشيكات حوالي 50% من رسوم التشغيل بالمقارنة ببطاقات الائتمان، مما يساهم في تخفيض النفقات التي يتحملها المتعاملون بهذه الشيكات.

(1) إبراهيم يختي، التجارة الإلكترونية مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص 75.

(2) طارق عبد العال حمادة، التجارة الإلكترونية الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية، الدار الجامعية، الطبعة الثانية، مصر، 2008، ص 115.

(3) محمد عمر الشويرف، التجارة الإلكترونية في ظل النظام التجاري العالمي الجديد، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص 148.

ب-تصرف الشيكات الإلكترونية في دفع الصفقات الإلكترونية بجميع أنواعها سواء كانت إدارية أو تجارية وبطريقة آمنة عبر البريد الإلكتروني.

#### 5. البطاقة الذكية: تقدم البطاقة الذكية مزايا أهمها:<sup>(1)</sup>

أ-القدرة العالية على تخزين المعلومات: تستطيع البطاقة الذكية اليوم احتواء ما بين (03- 16) من المعلومات والقدرة على معالجتها مع توقع زيادة طاقتها في المستقبل مقابل الانخفاض المتواصل في تكلفتها، كما تستعمل المصارف هذه البطاقة لتجهيز العملاء، بمعلومات تربطهم بالحسابات وأرصدها.

ب -تعدد مجالات الاستخدام: أي استعمالها كبطاقة صحية للمستهلك واستخدامها لسداد أجر النقل وتغيير مواعيد السفر. وتستعمل كجواز سفر بالهوية، وتستخدم كوسيلة دفع عبر شبكة الانترنت.

ج-استخدام البطاقات الذكية كمحفظة إلكترونية: يمكن استخدامها كحافظة النقود الإلكترونية وتفرغ من النقود وهذه الميزة تفرد بها حيث أنها تحتوي على معالج صغير للأشرطة المغناطيسية على ما يقابل المبالغ النقدية.

د-السرية والأمان: استخدامها يعتمد على الشفرة واعتماد البيانات إذ ينتج على مثل هذه المعاملات وإيصال المعلومات المالية في بيئة مضمونة داخل شبكة للمعلومات.

#### ثانيا: عيوب وسائل الدفع الإلكترونية:

لوسائل الدفع الإلكتروني بعض العيوب تذكر فيما يلي:

1. البطاقات البنكية، رغم أن نظام الوفاء بالبطاقات الإلكترونية نظام مستحدث، إلا أن استخدامه يشوبه العديد من العيوب كما يلي:<sup>(2)</sup>

أ-بالنسبة لحاملها: يؤدي استخدام البطاقة الإلكترونية إلى ميل حاملها للإنفاق أكثر، وما قد يترتب على ذلك من تخطي إمكانيته المادية خاصة أصحاب الدخول المتدنية، وهو الأمر الذي ينعكس على نسبة الفوائد بالزيادة.

- ضياع البطاقة أو سرقتها يؤدي إلى ضياع النقود المخزنة فيها.

ب-بالنسبة لمصدر البطاقة: تتمثل أبرز المخاطر في مدى سداد حاملي البطاقة الائتمانية للديون المستحقة عليهم، فتزيد بذلك نسبة الديون المعدومة، كما أن عدم وجود رأس مال كاف لمواجهة السحب النقدي والاقتراض على البطاقات الائتمانية يشكل خطرا على سيولة البنوك التجارية بالإضافة إلى النفقات التي يتحملها البنك مصدر البطاقة، جراء ضياع البطاقة أو سرقتها أو ارتكاب أي غش أو احتيال بشأنها.

<sup>(1)</sup> زهير زواش، مرجع سبق ذكره، ص 38.

<sup>(2)</sup> حسيبة خنشة، وسائل الدفع الحديثة في القانون الجزائري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، فرع قانون أعمال، جامعة محمد بوضياف، مسيلة،

2015/ 2016، ص 25.



ج- بالنسبة للتاجر: تتجلى العيوب في الشروط التي تضعها البنوك التجارية، وتخضع التاجر لها، وفي حالة حدوث مخالفات من التاجر يعمد البنك إلى إلغاء التعامل معه.

### 2. النقود الإلكترونية: للنقود الإلكترونية عيوب نذكر منها ما يلي: (1)

- إن النظام الإلكتروني لا يوفر أي نوع من الإثبات باستلام المبالغ المدفوعة أو كشف بها مثلما يوفره نظام الشبكات.

أ- في النظام الإلكتروني تحويل المبالغ فوراً، ولا يسمح بأي فترة زمنية لتعزيز الأرصدة النقدية والتي هي إحدى مميزات استخدام نظام الشبكات فضلاً عن إمكانية الاستفادة من التسهيلات المصرفية لفترة قصيرة عندما تتجاوز السحوبات مبالغ الإيداع أو الرصيد المتوفر في الحساب.

✓ لا يوجد في النظام الإلكتروني ما يمنع أعمال القرصنة الحاسوبية، ولا توجد جهة مسؤولة عن الخسائر التي تحدث نتيجة ذلك، لذا فإن التوسع في استخدام هذا النظام مرهونة بإمكانية تطور النظام وإيجاد طرق رقابية تكنولوجية لمنع حدوث مثل هذه الأعمال غير القانونية.

ج- بالإضافة إلى ذلك هيمنة البنوك المركزية وسيطرتها على إصدار النقود في الدولة، بالإضافة إلى صعوبة تحديد نوعية العملية التي سوف تصدر بها، وتعرض القرص الثابت فيها للتعطيل، فضلاً عن التعرض للاستتساخ وما يتطلبه من حماية خاصة.

### 3. المحفظة الإلكترونية: للمحفظة الإلكترونية عيوب نذكر منها ما يلي: (2)

أ- يمكن كشف آلاف من المعلومات الشخصية عن المستخدمين بما في ذلك أرقام بطاقة الائتمان غير قابلة للحمل وتحتاج وقت للتفريغ والتركيب على الكمبيوتر المستخدم.

ب- في حالة سرقة البطاقة وقيام السارق بإجراء عمليات شراء بواسطتها فإن مصدر البطاقة يحمل هذه التكلفة على حساب صاحب البطاقة ويرسلها للتاجر.

ج- إمكانية سرقة المعلومات من حاسوب التاجر.

## المطلب الثاني: العوامل المعرّقة لوسائل الدفع الإلكترونية

هناك جملة من العوامل التي تعرقل نجاح المعاملات المصرفية بوسائل الدفع الإلكتروني. مما يؤدي إلى انعدام الثقة بهذه الوسائل الحديثة، ورغم النجاح والمزايا التي تحققها إلى أنه توجد عوامل تعرقل نجاح المعاملات المصرفية، حيث ظهر نوع من الجرائم التي ترتكب في حق البطاقات البنكية، مما أفرزت مخاطر تنجم عن المعاملات المصرفية.

(1) محمد صالح القريشي، اقتصاديات البنوك والنقود والمؤسسات المالية، إثناء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2009، ص 240.

(2) طارق عبد العال حمادة، مرجع سبق ذكره، ص 245.

**أولاً: الجرائم الإلكترونية**

1. مفهوم الجريمة الإلكترونية: الحاسب الآلي عن طريق شبكة الانترنت بواسطة شخص على دراية فائقة بهما.<sup>(1)</sup>

**2. أنواع الجرائم الإلكترونية:**

قد كان لظهور وسائل الدفع الإلكترونية عاملاً مساهماً في ظهور هذا النوع من الجرائم والتي يمكن تلخيصها كما يلي:<sup>(2)</sup>

أ- **انتحال شخصية الفرد:** تتم عندما يستغل اللصوص البيانات كالعنوان وتاريخ الميلاد ورقم الضمان الاجتماعي لشخص ما على الشبكة الإلكترونية (شبكة الانترنت) أسوء استغلال، من أجل الحصول على بطاقات بنكية ائتمانية، حيث أن تلك البيانات تمكنهم التقدم بطلبات لاستخراج البطاقات البنكية عبر الانترنت غالباً من خلال الهيئات التي تتخذ إجراءات أمنية صارمة عبر الشيكات.

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

ج- **غسيل الأموال باستخدام البطاقات البنكية:** غسيل الأموال يعني التصرف في النقود بطريقة تخفي مصدرها أو أصلها الحقيقي، وهي عملية يلجأ إليها التجار ومهربوا المخدرات لإخفاء وجود دخل، وأبسط الطرق لهذه العملية هي القيام بسحب مبالغ كبيرة على دفعات من الصراف الآلي في بلد أجنبي من ثم يقوم فرع المصرف الذي سحب المبلغ من ماكينته بطلب تحويل المبلغ من الفرع الذي أصدر البطاقة، فتتم عملية التحويل بخصم المبلغ من رصيد العميل الذي يكون قد تهرب من دفع رسوم التحويل واستطاع أن يغسل أمواله، أو أن يتم ذلك عن طريق شبكة الانترنت أو بالتحويل الإلكتروني للأموال المسروقة في حسابات متعددة بالبنوك، ثم تحول إلى عدة فروع في بلدان مختلفة.

د- **السلب بالقوة الإلكترونية:** حيث يتم استخدام الحاسب في التلاعب بالمعلومات وذلك بإدخال بيانات زائفة من جانب المتحايل باختلاف الدائنين كأجور غير حقيقيين، يجب عليهم سداد فواتير صادرة عن الحاسب أما المدين المعتدى عليه فلن يتمكن من إثبات كونه غير مدين لوجود فواتير معلوماتية، وهكذا يستغل المتحايل طرق الدفع الآلية للحصول على أموال غير شرعية.

**ثانياً: مخاطر المعاملات المصرفية بوسائل الدفع الإلكترونية**

إن أهم المخاطر تتبع من ازدياد المعاملات التي تجري عبر الحدود والناشئة عن الانخفاض الشديد في تكاليف المعاملات والسهولة الشديدة في الأنشطة المصرفية، وكذلك نتيجة الاعتماد على التكنولوجيا لتوفير الخدمات المصرفية مع الحماية اللازمة نذكر منها ما يلي:

(1) محمد الجنيبي، ممدوح الجنيبي، جرائم الانترنت والحاسب الآلي ووسائل مكافحتها، دار الكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2004، ص 56.  
(2) قرمية دوفي، وسيلة سبتي، دور الهيئات الرسمية في حماية مستهلك الخدمات المصرفية الإلكترونية، الملحق الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي - ضرورة الانتقال وتحديات الحماية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصفوف ميله، 23- 24 أبريل 2018، ص 08.

**1. مخاطر التشغيل:** ينشأ هذا النوع من المخاطر نتيجة لما يلي:<sup>(1)</sup>

أ- **عدم التأمين الكافي للنظم:** يتمثل هذا الخطر في إمكانية الاختراق عبر المرخص لنظم حسابات البنك بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء واستغلالها أو سرقة أرقام البطاقات الائتمانية الخاصة بهم، سواء تم ذلك من خارج البنك أو من طرف العاملين به بما يستلزم توافر إجراءات كافية للكشف وإعاقة ذلك الاختراق حيث تقع على عاتق البنوك مسؤولية كبيرة لتأمين معلوماتها الموجودة على الانترنت واستخدام أفضل وأحسن البرمجيات واستخدام التشفير بدرجة عالية ومعقدة، ويقع أيضا جزء من المسؤولية على العملاء في تأمين أجهزتهم واستخدام مضادات الفيروسات وعمل التحديثات بشكل دوري.

ب- **عدم ملائمة تصميم لنظم أو إنجاز لعمل أو أعمال الصيانة:** ينشأ هذا الخطر من إخفاء النظم أو عدم كفاءتها لمواجهة متطلبات المستخدمين وعدم السرعة في حل المشاكل وصيانة النظم وخاصة إذا زاد الاعتماد على مصدر خارج البنك لتقديم الدعم الفني بشأن البنية الأساسية اللازمة وهذا لا بد أن يقوم البنك الإلكتروني بالاعتماد على مصادره الخارجية سواء لدعم البرمجيات التي يعمل بها البنك أو تلك النظم الإلكترونية التي تقوم على حماية النظم البرمجية التي يؤدي بها البنك عمله بالنسبة لعملائه الذين يتوقعون منه السرعة الفائقة في تقديم ما يريدونه من خدمات مصرفية.

ج- **إساءة الاستخدام من طرف العملاء:** ينتج هذا النوع من الأخطار نتيجة عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين أو سماحهم لعناصر بالدخول إلى حسابات عملاء آخرين، أو القيام بعمليات غسل الأموال باستخدام معلوماتهم الشخصية، أو بعدم إتباع إجراءات التأمين الواجبة.

**2. المخاطر القانونية:** تظهر هذه المخاطر نظرا لحدائث الصيرفة والتجارة الإلكترونية، وهو ما يجعل

حقوق والتزامات الأطراف غير واضحة، تتعلق هذه المخاطر غالبا بالتوقيع الإلكتروني أو صحة بعض البنود أو عدم قابليتها للتنفيذ وكذا بالقانون الواجب التنفيذ.<sup>(2)</sup>

**3. مخاطر العمليات:** يجعل الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة لتقديم الخدمات إلى أمن النظام

المصرفي ووجوده، وهو الخطر الأساسي لمخاطر التشغيل الناجمة عن الأعمال المصرفية الإلكترونية، وتهديدات الأمن يمكن أن تأتي من داخل النظام أو خارجه. ومن ثم يتعين على القائمين على تنظيم العمليات المصرفية والإشراف عليها أن يتأكدوا من أن البنوك، تتبع ممارسات سليمة لضمان سرية البيانات إلى جانب نزاهة النظام والبيانات، وينبغي أن يجري باستمرار اختيار ممارسات الأمان ومراجعتها بواسطة خبراء خارجيين كي يقوموا بتحليل أوجه تعرض الشبكة

(1) منير الجنيبي، ممدوح الجنيبي، النقد الإلكتروني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2005، ص: 19 - 20.

(2) إيمان العاني، البنوك التجارية وتحديات التجارة الإلكترونية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2006 / 2007، ص: 26.

للمخاطر. ومدى استعدادها للتعافي منها، كما أن تخطيط القدرة لمواجهة الزيادة في أحجام المعاملات والتطورات التكنولوجية الجديدة.<sup>(1)</sup>

**4. مخاطر السمعة:** وتنشأ في حالة توفر رأي عام سلبي اتجاه البنك، بالإضافة إلى مخاطر أخرى كمخاطر أسعار الصرف ومخاطر أسعار الفائدة، وهذا يؤثر كثيرا على سمعة البنك وعلى نشاطه مما يؤدي إلى تراجع عدد العملاء لدى هذا البنك، وينخفض نشاطه إلى أقصى حد مما يقلل الأرباح.<sup>(2)</sup>

### ثالثا: الرقابة على أدوات الدفع الإلكترونية

تبدأ عملية الرقابة عادة من خلال وضع الأسس والضوابط والقواعد اللازمة لمتابعة الأعمال بدءا من مرحلة إصدار أداة الدفع ومرورا بمرحلة التشغيل وانتهاء بتسوية العلاقة مع العميل، ويمكن توضيح أسس هذه الرقابة كما يلي:<sup>(3)</sup>

#### 1. مرحلة إصدار البطاقة:

أ-التحقق من استيفاء كافة البيانات الخاصة بالعميل وتحديد مدى ملائمة بطاقة الدفع التي يطلبها ومجالات استخدامها، والحد الأقصى للمبلغ المطلوب تضمينه في البطاقة، وإعلام العميل بالشروط والأحكام المرتبطة بإصدار واستخدام البطاقة من حيث حقوق وواجبات حاملها.

ب-يتم وضع أوزان ومعايير بمدى تحقق الشروط اللازمة لمنح العميل بطاقة الدفع الإلكتروني والتي يرتبط معظمها بالسجل الائتماني للعميل ومن أهمها:

- مدى التزام العميل بالسداد، ووفائه بتعهداته السابقة
- حجم ونوعية الضمانات المادية المتوفرة.

ج-إجراء تحليل للبيانات السابقة للعميل، وتحديد عدد النقاط التي يتحصل عليها وما إذا كانت ضمن الحدود المقبولة مصرفيا لمنحه بطاقة الائتمان، والتي يمكن في ضوءها أيضا تحديد نوعية البطاقة التي يتقرر منحها له.

د-يتم توقيع عقد من العميل وتصدر له البطاقة المشفرة، ومدخلا بها البيانات الأساسية اللازمة، وتسجيل رقم خاص بها على نفس البطاقة والتي تشتمل عادة على ستة عشر رقما.

(1) عمار لوصيف، إستراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرون مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري قسنطينة، 2008/2009، ص 93.

(2) بحوصي مجدوب، سفيان بن عبد العزيز، واقع وآفاق البنوك الإلكترونية، مع الإشارة إلى مستقبلها في الجزائر، المجلة العربية الدولية للمعلوماتية، جامعة بشار، الجزائر، مجلد3، العدد الثاني، 2013، ص 05.

(3) علي عبد الله شاهين، مرجع سبق ذكره، ص: 48، 49.

هـ- تتمثل هذه المرحلة في ضرورة وجود رقابة ثنائية على عملية تسليم البطاقة للعميل، حيث يتم وضع كل من خلال شخصين مختلفين تمهيدا لتسليمها للعميل، ويقوم بتسليم كل مغلف وموظف مختص لا تربطهما علاقة مباشرة.

## 2. مرحلة تشغيل البطاقة:

تتعلق هذه البطاقة بضوابط تنظيم العلاقة بين أطراف الخدمة المتمثلة في البنك والتاجر أو الوحدة الطرفية للبيع من جهة والعميل حامل البطاقة من جهة أخرى. وفي هذا الشأن يتم مراعاة وجود ضوابط محكمة، تنظيم جوانب العلاقة بين الأطراف المذكورة ومن أهمها وجود عقد ينظم العلاقة بين البنك المصدر للبطاقة والتاجر القابل للبطاقة الائتمانية. وفق شروط محددة تتناول الحد الأقصى لسقف التفويض وفقا للبيانات التالية:

أ- اسم البنك مصدر البطاقة ويشار إليه بالفريق الأول.<sup>(1)</sup>

ب- بيانات من التاجر (الوحدة الطرفية) من حيث الاسم القانوني، والاسم التجاري، وعنوانه ورقمه وكافة البيانات.

ج- سعر العمولة التي يتقاضاها البنك من العميل.

د- طريقة الدفع من قبل البنك للتاجر.

هـ- متابعة بيانات المشتريات والمسحوبات التي تتم على البطاقة مع العميل من خلال مستندات التي تصل إلى البنك من شبكة المعلومات الإلكترونية (Bank network) المرتبطة بالشركة صاحبة البطاقة الائتمانية.

## 3. مرحلة تسوية العلاقة مع العميل:

تعتبر هذه المرحلة هامة، حيث تستطيع البنوك تقدير أرباحها بعد استبعاد التكاليف الإدارية والمالية، ويستطيع التاجر الحصول على حقوقهم التي تعهد بها البنك، وتظهر أهمية الخطوة الرقابية هنا في متابعة عمليات التسوية من خلال خصم قيمة المبالغ المستحقة على العميل في اليوم المحدد من نهاية كل شهر من جهة، وتسديد المبالغ المستحقة لصالح التاجر من جهة أخرى.

وفي ضوء ما سبق فمن الطبيعي أن تمارس السلطة النقدية رقابتها على أداء البنوك في كافة المجالات والتي من بينها موضوع تداول النقود والتي لا يمكن تركها دون حماية لأنها مرتبطة بشكل مباشر بحجم ونوعية الائتمان، وبالنظر لمقتضيات السياسة النقدية التي تشرف عليها وتديرها السلطة المذكورة.

وفيما يتعلق ببطاقات الدفع الإلكترونية فإن هذه الوسائل تعتبر بمثابة نقود إلكترونية، حيث تأخذ هذه النقود صورة بطاقة مدفوعة القيمة مسبقا ومخزنة للقيمة، والتي تسمح بالدفع من خلال شبكة الحاسوب الآلية

(1) علي عبد الله شهين، مرجع سبق ذكره، ص: 48، 49.

والمتمعارف عليها باسم نقو الشبكة، وقد تعددت الكثير من الآراء حول طبيعة هذه النقود وما إذا كان اعتبارها نقودا طبيعية أم لا. ويرى البعض أن النقود الإلكترونية نقود حقيقية، لأنها تقوم بكل وظائف النقود التقليدية ويعرفونها على أنها وسيط التبادل، كما أنها مقياس ومستودع للقيمة، الأمر الذي يجعل من هذه النقود لها تأثير على دور السلطة النقدية في إدارتها للسياسة النقدية.

ومن هذا المنطلق فإن السلطة النقدية تكون معنية بإجراءاتها الرقابية على عملية إصدار وسائل الدفع المذكورة في مخاطر تستدعي بناء نظام رقابي فعال يحقق متطلبات الأمان والسرية ومستوفيا للشروط والضوابط الأساسية التي يقوم عليها العمل المصرفي، حيث أن ضرورة الالتزام بمعايير كفاية رأس المال وأسس تصنيف الديون وتكوين المخصصات اللازمة بشأنها، ومراعاتها وعدم تركيز المخاطر لدى منح الائتمان والتوازن في مراكز العملات. إلى جانب وضع الضوابط الإدارية الرقابية الأخرى، فيما يتعلق بآليات إصدار أدوات الدفع الإلكترونية نفسها وأهمها:

أ- ضرورة توفير شروط الأمان والحماية لوسائل الدفع الإلكتروني من حيث الحدود القصوى لما يتم تخزينه بالبطاقة.

ب- توفير القوى البشرية المؤهلة والقادرة على التعامل مع أدوات الدفع الإلكترونية الحديثة.

ج- حماية النظم من احتمالات القيان بممارسات غير مرخص لها من قبل العاملين بالبنك السابقين أو الجدد.

### المطلب الثالث: التحديات التي تفرزها وسائل الدفع الإلكترونية والحلول المقترحة

وسائل الدفع الإلكتروني التي تعتبر وسائل مثالية كما أنها تتميز بمميزات فهي تعاني من عيوب ومخاطر مما يؤثر على سمعتها بين الجمهور، ويؤدي ذلك إلى اتخاذ الحيطة والحذر من استعماله

#### أولاً: التحديات التي تفرزها وسائل الدفع الإلكتروني

من بين التحديات التي تفرزها وسائل الدفع الإلكتروني نجد:

1. **التحديات القانونية والرقابية للبطاقات الذكية:** للبطاقات الذكية تحديات رقابية وقانونية من

أهمها: (1)

أ- قد تقوم مؤسسات غير مصرفية بإصدار بطاقات ذكية لكن لا توفر عليها رقابة كالمؤسسات المصرفية التي تدفع تكاليف الرقابة عند عرضها لبرامج البطاقة ذات القيمة المخزنة، مما يثير قلق المراقبين بشأن المحافظ الإلكترونية التي تظم مؤسسات إصدار غير مصرفية لا تخضع لمراقبتهم

ب- يسجل باستمرار قلق المستهلك حول سرية المعلومات الشخصية المخزنة في البطاقات الذكية والذي

يمثل عقبة أمام انتشار استخدام هذه البطاقات

(1) سليمة عبد الله، دور تسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية في تفعيل النشاط البنكي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة الحاج لخضر، 2008/2009، ص 133.

ج-تثير هذه البطاقات قضايا تتعلق بمراعاة إجراءات براءات الاختراع من طرف مؤسسات إصدار البطاقات، بالإضافة إلى شؤون الملكية الفكرية وترخيص التكنولوجيا

د-البطاقات الذكية لا تخضع للقوانين التجارية التي تنظم الشيكات والجوالات وغيرها، لأن المستخدم فيها لا يستعمل أداة مكتوبة مما يثير مشاكل الإثبات، ولكن أكبر مشكل تواجهه وسائل الدفع الإلكتروني هو تسارع استعمال هذه الوسائل منذ سنوات دون أن يواكبها تنظيم قانوني يناسب تحدياتها، فهي محرومة من الحماية القانونية التي تتمتع بها وسائل الدفع التقليدية مما يجعلها تخفي حزمة من المشاكل والنزاعات التي تتطلب سرعة في حلها، ولعل أهمها إشكالية الإثبات لعدم اعتمادها على دعامة ورقية.

## 2. تحديات النقود الرقمية الإلكترونية:

إن النقود الإلكترونية تواجه بعض التحديات أهمها الآتي:<sup>(1)</sup>

أ-سيطرة البنوك المركزية على إصدار النقود الرقمية والتي يمكن أن تنتقل في حالة التوسع إلى البنوك الإلكترونية.

ب-ماهية العملة التي ستسيطر في المستقبل في مجال النقود الإلكترونية هل سيكون الدولار الرقمي أم نقود أخرى.

ج-تعرض القرص الثابت للتعطيل، وينبع هذا فقط النقود الإلكترونية المخزنة عليه.

د-تحديات متعلقة بالاستتساخ لهذا النوع من النقود الرقمية الذي يتطلب الحماية الخاصة بعدم الاستتساخ.

هـ-تحديات متعلقة بغسيل الأموال، بسبب تدفق هذا النوع من النقود الرقمية بطريقة أكثر سهولة.

## 3. تحديات البطاقة البنكية: تبرز تحديات البطاقة البنكية فيما يلي:<sup>(2)</sup>

أ-محدودية أثر البطاقات في رفع الاستهلاك على المدى الطويل، إذ أن رفع القدرة الاستهلاكية لا يتوقف على وسائل الدفع بقدر ما يعتمد على نمو وانحصار الدخل الحقيقي للفرد.

ب-الخطر على سيولة المصرف نظرا لكبر حجم التعامل، كما أن أكبر حجم القروض المجانية من حملة البطاقات يدعو المصرف إلى تخفيض استثماراته في المجالات الأخرى.

ج-يسجل باستمرار قلق المستهلك حول سرية المعلومات الشخصية المخزونة في البطاقة الذكية والذي يمثل عقبة أمام انتشار استخدام هذه البطاقات.

## 4. التحديات الإدارية: يمكن ذكر أهم التحديات الإدارية كما يلي:<sup>(3)</sup>

(1) إبراهيم أحمد عبد الخالق الدوي، التجارة الإلكترونية -دراسة على المكتبات، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، السعودية، السلسلة الثانية، 2010، ص 58.

(2) وهيبة عبد الرحيم، تقييم وسائل الدفع الإلكترونية ومستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجودها، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، جامعة خميس مليانة، الجزائر، يومي 26/27 أفريل، ص 13.

(3) لوصيف عمار، مرجع سبق ذكره، ص 122.

أ-تحقيق التكامل بين معلومات العملاء.

ب-تدريب كل المستويات الإدارية على المشاركة وتبادل المعلومات.

ج-تكوين قاعدة بيانات مركزية للمنظمة، وتحديد مسؤولية إدارتها إما بتكنولوجية تمثل فيها الوظائف المختلفة ضمانا لتحقيق التنسيق بينها أو أن تتبع رئاسة المنظمة ضمانا لتحقيق التعاون بين الوظائف الإدارية أو تفويض سلطة إدارتها إلى مدير التسويق أو مدير المبيعات.

### ثانيا: الحلول المقترحة لمواجهة تحديات وسائل الدفع الإلكترونية

للتغلب على العيوب التي تحصل على مستوى استعمال البطاقات البنكية يجب على كل الأطراف تحمل المسؤولية، اتخاذ إجراءات معينة نلخصها فيما يلي:

#### **1-الإجراءات المتخذة من طرف حامل البطاقة: نذكر منها ما يلي:(1)**

أ-المحافظة على البطاقة من الضياع وعدم وضع البطاقة والرقم السري الخاص بها في مكان واحد.

ب-الإبلاغ عن فقدان البطاقة في الأغراض المخصصة لها وعدم تجاوز الحد الأقصى.

ج-إبلاغ البنك المصدر عن التجار الذين يرفضون قبول البطاقة أو اللذين يبيعون بسعر أعلى بموجب البطاقة.

د-الاحتفاظ بصورة القسائم التي يشتري بموجبها لمراجعتها مع كشف الحساب الذي يصله من طرف البنك.

هـ-اليقظة عند تسجيل التاجر بيانات البطاقة على الإشعارات وعند كتابة المبلغ قبل التوقيع عليها.

و-سرعة الرد على البنك المصدر والمبادرة بتغطية الحساب الجاري الذي إذ وصل للحد الأدنى أو سداد المطلوب.

ي -يجب أن يدفع حامل البطاقة كل حسابه خلال 25 يوم لكي تتاح للمصرف فرصة أخذ الفوائد على الرصيد المتبقي.

#### **2-الإجراءات المتخذة من طرف البنك المصدر:وتتمثل أهم الإجراءات المتخذة من طرف البنك**

المصدر ما يلي:(2)

-حسب اختيار العملاء الذين يقرر البنك إصدار البطاقات لهم من خلال وضع معايير لدراسة حالة العميل والاستعلام عنه من المراجع الائتمانية والمهنية لهم ومن الوثائق المقدمة منهم والتأكد من صحتها.

-تحديد الحد الأقصى المسموح بحماية البطاقة به، بموجب البطاقة شهريا أو أسبوعيا بما يتناسب مع قدراتهم المالية والطاقات الأخرى وسائر الالتزامات المالية الدولية المطلوب منهم سدادها شهريا.

ج-التسويق المناسب للبطاقة من خلال الترويج الشخصي والإعلانات والدعاية.

(1) عبد الفتاح بيومي الحجازي، مقدمة في التجارة الإلكترونية العربية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2004، ص 162.

(2) سماح شعيبور، مصباح مرابطي، مرجع سبق ذكره، ص 55.



- حسن اختيار العاملين في قسم البطاقات ممن تتوفر فيهم الكفاءة المهنية والشخصية السليمة وإعدادهم من خلال برامج تدريبية ومتابعة التأهيل بصورة مستمرة.
- متابعة حركة سداد العملاء والمتابعة المستمرة للتجار والتأكد من التزاماتهم بنود وشروط الاتفاق الموقع معهم لحل أي مشاكل تواجههم بصورة مستمرة فورية.
- إمداد التاجر بالأدوات اللازمة لاستعمال البطاقة.
- المعالجة المحاسبية السليمة للعمليات المالية المتعلقة بالبطاقات والاحتفاظ بالمستندات.
- توفير مختلف الأجهزة الإلكترونية ووسائل التحكم فيها استعمالها من طرف موظفي البنك.
- نشر قائمة المعارضات (البطاقة المسروقة والضائعة) لدى التاجر أو البنوك.
- توفير نظام رقابة قادر على تفادي الديون المعدومة ومحاولة البنك لنشر الوعي المصرفي عن طريق إعطاء المعلومات الخاصة باستعمال البطاقات البنكية.

### 3- الإجراءات المتخذة من طرف التاجر:

وتتمثل هذه الإجراءات فيما يلي:<sup>(1)</sup>

- أ- التحقق من صحة البطاقة وأن مقدمها هو صاحبها وكذلك من صلاحيتها.
- ب- التحقق من أن مبلغ العملية لا يتجاوز الحد الأقصى للمرة الواحدة والحصول على التفويض المطلوب في حالة التجاوز في حالة الشك، عليه الاتصال بالبنك المصدر أو التأكد من خلال الآلية بعدم تجاوز الحد الأقصى للبطاقة.
- ج- التقيد بمواعيد إرسال إشعار البيع في المواعيد المحددة في التعاقد.

(1) محمد سحنون، النظام المصرفي بين النقود الورقية والنقود الآلية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد الرابع، العدد الرابع، 2003، ص 06.

## خاتمة الفصل

إن وسائل الدفع هي تلك الوسيلة المقبولة اجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون، ما هي إلى مرحلة أفرزتها المشاكل المتعاقبة التي تعرضت لها النقود بمختلف أنواعها سواء المعدنية أو الورقية، حيث جاءت كبديل عنها ليسهل العمليات في خصم دعامة السرعة التي يتميز بها الميدان الاقتصادي والتجاري على وجه الخصوص.

ورغم حداثة وسائل الدفع الإلكترونية إلا أنها وصلت إلى مرحلة يمكن فيها تقييم هذه الوسائل، واستنتاج العوامل التي تعرقل تقدم وتطور هذه الوسائل الحديثة، وتؤدي إلى تهرب وتخوف الجمهور منها، كما تعرفنا على المزايا التي قدمتها وسائل الدفع الإلكتروني إلا أنها أفرزت مشاكل وعيوب من نوع آخر عرقلت مسار نجاحها الذي كان مسطر لها.

## الفصل الثاني

" مدى إدراك زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية

لأهمية وسائل

الدفع الإلكتروني وعلاقته

باستخدامهم لها "

دراسة حالة زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية

-ميلة-

## تمهيد:

إن الدخول إلى الاقتصاد الرقمي فرض على البنوك الجزائرية سواء كانت عمومية أو خاصة مواكبة معظم التطورات المستجدة التي يشهدها العالم بأسره من العقدين الأخيرين ، من خلال قوانين النقد والقرض 90/10. وكذا قوانين البنوك المتعلقة بعصرنة النظام البنكي ، وبنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك الأخرى شهد تطورات سريعة ، مما ساهم في تحسين خدماته المقدمة خاصة فيما يخص نظام الدفع وسنحاول في هذا الفصل دراسة مدى إدراك الزبائن لأهمية وسائل الدفع الإلكتروني وعلاقته باستخدامهم لها وذلك من خلال دراسة تطبيقية وميدانية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية ( وكالة ميلة ) لاستكمال الجزء التطبيقي للبحث المقدم. وقد تضمن ثلاث مباحث:

- **المبحث الأول:** بطاقة تعريفية حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR).
- **المبحث الثاني:** الخدمات الإلكترونية المقدمة في BADR وكالة ميلة.
- **المبحث الثالث :** دراسة إحصائية لمدى إدراك الزبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لأهمية وسائل الدفع الإلكتروني وعلاقته باستخدامهم لها.

## المبحث الأول: بطاقة تعريفية حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR):

يعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية من بين البنوك التجارية المستخدمة لوسائل الدفع الإلكتروني الحديثة وخاصة في ظل العصرية التي يشهدها الجهاز المصرفي الجزائري، ويهدف البنك من خلال تعامله بهذه الوسائل إلى تسهيل العمليات المصرفية مع اقتصاد الوقت والجهد، وتقديم خدمات جديدة ومتطورة. ولهذا سنحاول في هذا المبحث التعريف بالوكالة وأهم المراحل والتطورات التي مر بها بنك الفلاحة والتنمية الريفية وتقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) وكالة ميلة.

### المطلب الأول: تقديم عام حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR من أهم البنوك التجارية وذلك من خلال مساهماته في التنمية الاقتصادية، عن طريق مختلف النشاطات التي يقوم بها، وهذا ما سنوضحه في النقاط التالية: (1)

#### أولاً: مفهوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية أكبر البنوك التجارية في الجزائر حيث يتخذ شكل شركة ذات أسهم، تعود ملكيته للدولة، أسس هذا البنك في إطار سياسة إعادة الهيكلة. التي تتبناها الدولة بعد هيكلة البنك الوطني الجزائري بموجب المرسوم رقم 106 /82 المؤرخ في 13 مارس 1982. وذلك بهدف تطوير القطاع الفلاحي، حيث أوكلت له مهمة تمويل هياكل ونشاطات القطاع الفلاحي، الصناعي، الري، الصيد البحري، والحرف التقليدية في الأرياف، إذ يضم حالياً أكثر من 30 وكالة محلية، 39 مديرية مؤطرة بأكثر من 7000 عامل ما بين إطار وموظف بعد ما كان عدد الوكالات المحلية لا يتجاوز 140 وكالة أثناء تأسيسه وهو أحد البنوك الرائدة بالجزائر عن طريق تقديمه لباقة متنوعة من المنتجات المالية والخدمات المتميزة. وفي إطار الإصلاحات الاقتصادية تحول بنك الفلاحة والتنمية الريفية بعد عام 1988 إلى شركة مساهمة ذات رأس مال قدره 2200000000 مليار دج.

- لن يعد صدور قانون النقد والقرض 14 /04 /1999 الذي منح استقلالية أكبر للبنوك ألغي من خلاله التخصص. أصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر مهامه كبنك تجاري والمتمثلة في منح القروض وتشجيع عملية الادخار وكد المساهمة في عملية التنمية حتى أصبح يحتل موقعا مميزا ضمن الجهاز البنكي الجزائري لا سيما وأنه الأكثر انتشارا على التراب الوطني، ليرتفع في نهاية 1999 رأسماله إلى 3300000000 مليار دج موزع على 33000 سهم بقيمة اسمية قدرها 1000000 دج لكل سهم مكتتبه كلها من طرف الدولة.

ولقد مر بنك الفلاحة والتنمية الريفية بمراحل عديدة ساهمت في تطويره نوجزها فيما يلي: <sup>2</sup>

(1) معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية -ميلة.

(2) معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية -ميلة.

### 1. المرحلة الأولى 1982 - 1990:

خلال هذه الفترة كان هدف البنك المنشود فرض وجود ضمن العالم الريفي. وذلك بفتح العديد من الوكالات في مناطق ذات الصيغة الزراعية، وبمرور الزمن اكتسب البنك سمعة وكفاءة عالمية في ميدان تموين القطاع الزراعي، قطاع الصناعة الغذائية والصناعية والميكانيكية الفلاحية، هذا الاختصاص كان منصوص عليه في إطار الاقتصاد المخطط حيث كان بنك عمومي يختص بإحدى القطاعات الحيوية العامة.

### 2. المرحلة الثانية 1991 - 1999:

بموجب صدور القانون 90 - 10 الذي ينص على نهاية فترة تخصص البنوك، وسع بنك الفلاحة والتنمية الريفية أفاقه في مجالات أخرى من النشاط الاقتصادي خاصة قطاع المؤسسات الاقتصادية الصغيرة والمتوسطة الحجم بدون الاستغناء عن القطاع الفلاحي الذي تربطه معه علاقات مميزة في المجال التقني كانت هذه المرحلة بداية إدخال تكنولوجيا الإعلام الآلي. ويمكن ذكر أهم المستجدات في هذه المرحلة في:

- سنة 1991: تطبيق نظام Swift لتطبيق عمليات التجارة الدولية
- سنة 1992: وضع برمجيات sybu مع فروعته المختلفة للقيام بالعمليات البنكية، كما تم إدخال في نفس السنة الإعلام الآلي على جميع العمليات التجارية الإلكترونية.
- سنة 1993: إنهاء عملية إدخال الإعلام الآلي على جميع العمليات البنكية.
- سنة 1994: تشغيل بطاقة التسديد والسحب BADR.
- سنة 1996: إدخال عملة الفحص السلبي، خدمة تسمح بفحص وإنجاز مختلف العمليات المصرفية عن بعد وفي أي وقت سريع وحقيقي.
- سنة 1998: تشغيل بطاقة السحب بين البنوك.

### 3. المرحلة الثالثة 2000 - 2009:

سنة 2000 تميزت هذه المرحلة بموجب التدخل الفعلي للبنوك العمومية في مجال الاستثمارات المنتجة وجعل نشاطاتها ومستوى مردوديتها يساير قواعد اقتصاد السوق وبذلك رفع بنك الفلاحة والتنمية الريفية مستوى إعانة للقطاع الفلاحي وفروعته المختلفة.

- سنة 2001: إدخال مخطط جديد للحسابات على مستوى المحاسبة المركزية.
- سنة 2002: إدخال مفهوم بنك الجلوس والخدمات المشخصة على مستوى جميع الوكالات.
- سنة 2003: إدخال نظام (Sytrat) وهو نظام تغطية الأرصد عن طريق التخصيص السلبي دون اللجوء إلى النقل المادي للقيم.
- سنة 2004: تعميم استخدام الشبايبك الآلية للأوراق النقدية المرتبطة ببطاقات الدفع التي تشرف عليه شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك (satin).

- سنة 2006: تم إدخال المقاصة الإلكترونية.
- سنة 2008: إطلاق الهيكل التنظيمي الجديد (OCA).
- سنة 2009: تعميم الشبكة المصرفية (OCA) في البنك نظرا للقلق على العملاء وتقديم أفضل الخدمات.

### ثانياً: المبادئ العامة التي يعتمد عليها بنك الفلاحة والتنمية الريفية

وتتمثل هذه المبادئ في: (1)

1. **مبدأ الشفافية:** يعمل البنك جاهداً على توفير المعاملات الدقيقة والصحيحة والآنية للزبون حيث يكون على علم بالتغيرات ذات التأثير المباشر وغير مباشر على مجال الخدمة، وذلك عملاً بشعار البنك "حسن الإطلاع يمكن حسن الأداء".
2. **مبدأ الضمان:** وعلى البنك أن يضمن للمتعاملين معه حقوقهم وخاصة المودعين منهم، وذلك لأن البنك يستعمل هذه الودائع في نشاطه الإقتراضي مما يوحى حرصه على استعادة ما تم إقراضه وذلك لا يتأثر إلا من خلال قبض رهونات عينية وأخرى كتابية تمكن البنك من استعادة أمواله.
3. **مبدأ السيولة:** يتعامل البنك مع الناس لذا تجده مجبراً ليكون جاهزاً لطلباتهم إذ رغبوا في سحب ودائعهم وهذا ما يفسر مبدأ توفير السيولة.
4. **مبدأ الخزينة:** ويتمثل في وجوب ترك نسبة معينة في خزينة البنك لتغطية الحسابات ومعاملات الزبائن، أما الفائض منها فيرسل إلى البنك المركزي.
5. **مبدأ الأمن:** وهنا يلجأ الزبون للمصرف من خلال معاملاته التجارية وإدخال أمواله تفادياً للمخاطر التي يتعرض لها كسرقة مثلاً، لذلك فالبنك كجهاز أمن مطالب بل ملزم بالمراقبة الصادرة للإمضاءات وغيرها.
6. **مبدأ حسن المعاملة:** يحرص البنك من خلال تعامله مع الغير توفير المعاملة الحسنة والقائمة على الاحترام المتبادل والغرض من ذلك هو إشعار المتعاملين بالطمأنينة وكذلك تسهيل مختلف المعاملات كإيداع السحب، الإقراض، طلب المعلومات، وغيرها من الخدمات.

### المطلب الثاني: أهداف ومهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية

لجأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك العمومية الأخرى إلى القيام بأعمال ونشاطات متنوعة للوصول إلى إستراتيجية تتمثل في جعله مؤسسة مصرفية كبيرة تحظى باحترام وثقة المتعاملين الاقتصاديين والأفراد والعملاء على حد سواء، وفيما يلي أهداف ومهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية: (2)

#### أولاً: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

- تنويع وتوسيع مجالات البنك كمؤسسة مصرفية شاملة.

(1) معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميله.

(2) معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميله.

- تحسين نوعية الخدمات.
  - الحصول على أكبر حصة في السوق.
  - تطوير العمل المصرفي قصد تحقيق مردودية أكبر.
- وبغية تحقيق تلك الأهداف استعان البنك بتنظيمات وهيكل داخلية ووسائل تقنية حديثة بلجوثه إلى صيانة وترميم ممتلكاته وتطوير أجهزة الإعلام الآلي، كما بدل القائمون على البنك مجهودات كبيرة لتأهيل موارده البشرية وترقية الاتصال داخل وخارج البنك، كما سعي البنك إلى التقرب أكثر من العملاء وذلك بتوفير مصالح تتكفل بمطالبهم، والتعرف على حاجاتهم ورغبتهم وكان البنك يسعى لتحقيق هذه الأهداف بفضل قيامه بـ:

- رفع حجم الموارد بأقل تكلفة ممكنة وأعلى عائد عن طريق القروض المنتجة والمتنوعة واحترام القوانين.
- توسيع نشاطات البنك فيما يخص حجم المعاملات.
- التسيير الصارم لخزينة البنك سواء بالدينار أو العملة الصعبة.

### ثانيا: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية

تماشيا مع القوانين والقواعد السارية المفعول بها في مجال النشاط المصرفي، فإن بنك الفلاحة والتنمية الريفية مكلف بالقيام بالمهام التالية:

- تنفيذ جميع العمليات المصرفية والإعتمادات المالية، على اختلاف أشكالها طبقا للقوانين والتنظيمات الجاري العمل بها.
- إنشاء خدمات مصرفية جديدة مع تطوير الخدمات القائمة.
- تطوير شبكته ومعاملاته النقدية باستحداث بطاقات القرض.
- تنمية موارد واستخدامات البنك عن طريق ترقية عمليتي الادخار والاستثمار.
- تقسيم السوق المصرفية والتقرب أكثر من ذوي المهن الحرة والمؤسسات الصغيرة.
- الاستفادة من التطورات العالمية فيما يخص التقنيات المرتبطة بالنشاط المصرفي ومن أجل إعطاء منتجات وخدمات مصرفية جديدة للمدخرين في إطار سياسة القروض ذات المردودية، قام البنك بتطوير قدرات تحليل المخاطر وإعادة تنظيم القرض، كما حدد ضمانات متصلة بحجم القروض وهو يطبق معدلات الفائدة تتماشى وكلفة الموارد مع محاولة الحصول على امتيازات ضريبية.

### المطلب الثالث: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية "وكالة ميلة"

بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) وكالة ميلة، هو بنك إيداع وإقراض كغيره من البنوك الأخرى بهدف التنمية، هذا ما سنوضحه فيما يلي:<sup>(1)</sup>

(1) معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة ميلة.



### أولاً: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة

بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة هو عبارة عن مجتمع جهوي للاستغلال يتكون من مجموعة وكالات بعد أن كانت هذه الوكالة تابعة للمجتمع الجهوي للاستغلال بقسنطينة إلا أنه في سنة 2004 تم إنشاء مجتمع جديد يضم ثمانية وكالات محلية منها:

- وكالة ميلة.
- وكالة فرجيو.
- وكالة شلغوم العيد.
- وكالة واد العثمانية.
- وكالة التلاغمة.
- وكالة القرارم.
- وكالة وادي النجاء.
- وكالة تجنانت.

يعتبر هذا المجتمع مركز التشغيل كوسيط بين الإدارة العامة لبنك الجزائر العاصمة، ومن بين هذه الوكالات الثمانية باعتبارها مركزا للربح، حيث يشكل المجتمع الجهوي للاستغلال مع وكالاته الثمانية وحدة استغلال. ويعتبر المنسق المباشر بينها وبين الإدارة العامة والإدارة المركزية للبنك.

### ثانياً: وظائف بنك الفلاحة والتنمية الريفية "وكالة ميلة"

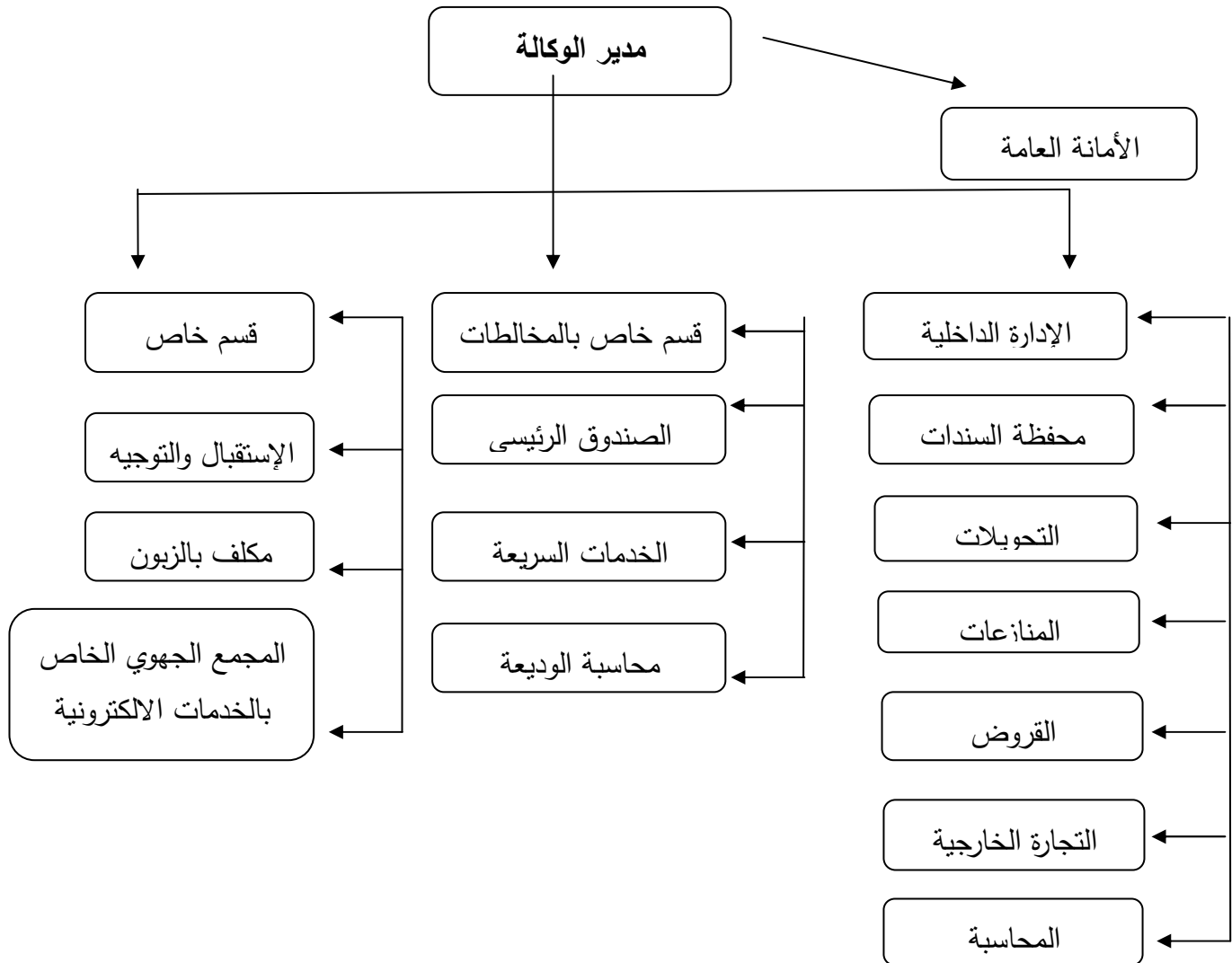
يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية "وكالة ميلة" حسب قانون تأسيسه بتنفيذ كل العمليات البنكية ومنح الائتمان بكل أنواعه، وهو يعطي امتياز للمهن الفلاحية الريفية ومن وظائفها الأساسية:

- المساهمة في تنمية القطاع الفلاحي.
- السهر رفقة الجهات الوصية على مراقبة صحة الحركات المالية للمؤسسات.
- فتح الحسابات لكل شخص يطلب ذلك.
- استقبال الودائع تحت الطلب والأجل.
- كما يعمل على دفع النشاطات الفلاحية، الصناعية، الحرفية.
- كما يعمل كذلك على تنمية الأرياف الجزائرية.

### ثالثاً: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية "وكالة ميلة"

- اعتمدت وكالة ميلة هيكل تنظيمي يتماشى مع التطورات التي شهدتها المنظومة البنكية الجزائرية في ظل التكنولوجيا ومتطلبات العالم المعاصر وهذا الهيكل مقسم إلى مجموعة مصالح كما يلي:

الشكل رقم 01: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية "وكالة ميلة"



المصدر: منشورات بنك الفلاحة والتنمية الريفية "وكالة ميلة"

حيث أن هذا الهيكل التنظيمي مقسم إلى مجموعة مصالح ما يلي:

1. المدير: هو المسؤول عن الوكالة يشرف على حسن تسييرها ويتكلف بالمهام التالية:

- تطوير نشاط الوكالة وضمان مردودية عالية للبنك.
- تطبيق التعليمات والخطط والبرامج الواردة
- الاتصال مع الإدارة الوطنية.
- إبرام جميع العقود الخاصة.
- الإمضاء على الوثائق الرسمية بالبنك.
- الدفاع عن مصالح البنك أمام القضاء.

2. الأمانة العامة: يشرف عليها سبعة أعوان مقسم إلى ثلاثة فروع كما يلي:

أ- فرع استقبال وتوجيه: يشرف عليه موظف يقوم بما يلي:

-استقبال العملاء وتوجيههم.

-استخراج حساب العميل.

ب- الفرع المكلف بالعميل المادي: يتكون من ثلاثة أعوان مدة تدريبهم شهر يتولون المهام التالية:

-عون مختص بفرع التأمين

-عونين مختصين باستقبال العمال وإطلاعهم على مختلف الخدمات التي يقدمها هذا الفرع.3.2.

ج-الفرع المكلف بالمؤسسات: يتكون من ثلاثة أعوان مدة تدريبهم شهر ونصف يختص بالتجار

والمقاولين والمؤسسات، يشرف على هذا القسم منسق مهامه ما يلي:

-الإشراف والتنسيق بين موظفي مكتب الواجهة.

-مراقبة كل العمليات المنفذة من طرف المكلفين بالعملاء.

3. قسم مكلف بالمخالفات: يتكون من ستة أعوان وينقسم إلى ثلاثة فروع هي:

أ- الصندوق الرئيسي: يتكون من موظفين، الأول يستقبل العملاء والثاني أمين الصندوق الذي يتولى

عملية السحب والإيداع.

ب-الفرع الخاص بالدينار: يشرف عليه موظف لتقديم الخدمات.

ج-فرع خاص بالعملة: يتكون من موظفين ويقوم هذا الفرع بنفس المهام التي يقوم بها الصندوق الرئيسي

لكن السحب والدفع يكون بالعملة الصعبة.

- والمشرف على هذه الفروع يقوم بالتنسيق بين موظفي العمليات المقدمة على مستوى القسم.

4. الإدارة الداخلية: يتكون من سبعة أعوان موزعين على سبعة فروع كما يلي:

أ- فروع المحفظة: يشرف عليه موظف يقوم بإيداعه الأوراق التجارية والمالية والقيام بعمليات التسديد.

ب-فرع المقاصة: يشرف عليه موظف يختص في تحويل واستقبال الأوراق التجارية والتحصيل والخصم

ويتميز بالسرعة والدقة في العمليات البنكية.

فرع التحويلات: يتم فيه التحويل ما بين الوكالات والخزينة العمومية والبنك.

ج- فرع القروض: يشرف عليه موظف يقوم باستقبال وتلقي ملفات القروض بمختلف أصنافها

ومراجعتها ودراستها والحصول على الضمانات اللازمة لتغطيتها.

د- فرع التجارة الخارجية: يشرف عليه موظف يهتم بجانب التجارة الخارجية.

هـ- فرع المحاسبة: وتضم عدة مصالح فهي تعالج الجانب الإداري المحاسبي والتنظيمي للوكالة ومراقبة

صحة العمليات البنكية بمختلف أصنافها ومجمل معاملاتها مع مختلف البنوك.

و- فرع المنازعات: يشرف عليه موظفين مختصين بالقضية القانونية الخاصة بالبنك كتوزيع التركة التي

تبقى في حساب المتوفى بالإضافة إلى التعامل مع المحضر القضائي.

## المبحث الثاني: الخدمات الإلكترونية المقدمة في BADR وكالة ميلة

لقد قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية تماشيا مع مستجدات الوضع الراهن الذي فرضته التجارة الإلكترونية باقتناء وسائل حديثة وتسخير مراكز جديدة لتوفير المعاملة بوسائل الدفع الحديثة وسنحاول ذكر هذه الوسائل فيما يلي: (1)

### المطلب الأول: بطاقة الدفع ما بين البنوك "CIB" La Carte inter Bancaire

هي بطاقة تستعمل من أجل تسوية عمليات الشراء والبيع والخدمات من خلال آلات الدفع الإلكترونية EPE الموضوعة لدى التجار المتعاقدين وكذلك القيام بعمليات سحب لدى الموزع الآلي للأوراق النقدية (DAB) المتصل بين الشبكة النقدية بين البنوك CIB على مستوى التراب الوطني. ولقد اعتمدها الوكالة منذ سنة 2009.

- تبلغ مدة صلاحية البطاقة أربع سنوات تحديدها يكون بطريقة آلية إلا في حالة الإلغاء من طرف البنك تصلح هذه البطاقة لدى مختلف البنوك من خلال رمزها المتمثل في تعددية البنوك، تحتوي هذه البطاقة على وحدة معالجة تسمى إجماعا بطاقة ذكية التي تمنح للعمليات البنكية أكثر أمانا، ويتم تحديد الرقم السري عادة حسب طلب الزبون الموجه إلى وكالته وفق تسعيرة Sotim بما في ذلك الاعتراضات، ولتحقيق الأمان للبطاقة يجب القيام بما يلي:

- تفادي إيصالها بكل حقل مغناطيسي
- عدم تعريضها على الماء.
- الحرارة المرتفعة يمكن أن تشوه البطاقة.
- يجب الاحتفاظ بها وعدم التشطيب عليها.
- تجنب وضعها مع أدوات معدنية وذلك لتفادي تشويه خطها المغناطيسي.
- الاحتفاظ بها داخل محفظة وتجنب وضعها مع بطاقات أخرى.

### أولا: كيفية استخدام بطاقة الدفع ما بين البنوك

- قدموا بطاقتكم على مستوى الشباك.
- التاجر يدخل مبلغ المقتنيات.
- أدخلوا البطاقة على مستوى محطة الدفع الآلي.
- أدخلوا رقمكم السري على مستوى محطة الدفع الآلي.
- التاجر يسلم لكم البطاقة والتذكرة في نهاية العملة.

### ثانيا: المزايا التي تحققها بطاقة الدفع ما بين البنوك CIB

- سهولة الاستعمال.

(1) معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة ميلة.

- تسمح بإجراء عمليات السحب والدفع 7 أيام على مدى 24 سا.
- توفر ضمان وأمان أكثر (بطاقة ذكية)
- ربح الوقت وتقليل الجهد المبذول وعدم الانتظار الطويير.

### المطلب الثاني: بطاقة السحب

هي بطاقة تسمح لمستعملها من سحب ماله وتسديد مشترياته دون حمل النقود أو دفتر الشيكات. ويمكن من خلالها السحب من مختلف الشبائيك الأوتوماتيكية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنوك الأخرى مما يسهل الحياة الاقتصادية والاجتماعية للمتعاملين معه. وقد تم استبدال هذه البطاقة ببطاقة السحب ما بين البنوك. وهذه البطاقة متوفرة للعملاء اللذين لديهم حساب شيكات، ويتم إجراء السحب في حدود السقف المحدد للبطاقة، ويتم السحب من جميع الصرافات الآلية على جميع البنوك المتواجدة في الساحة المصرفية الجزائرية.

### أولاً: مزايا بطاقة السحب BADR

- تحقق أقصى درجات السلامة في أداء عمليات السحب.
  - توفر السيولة عند الطلب.
  - كذلك ربح الوقت، حيث تمكن مستعملها من إجراء السحب في أي مكان وفي أي وقت.
  - سهولة الاستخدام.
  - تسريع عملية السحب.
  - تقليل عملية استخدام النقود نظرا للمساوي التي تحدثها مثل السرقة.
- ولقد بدأ استخدام هذه البطاقة بالوكالة سنة 2009 لكن في بداية واجه البنك عدة عراقيل مع الزبائن فيما يخص الثقة نحو هذه الوسيلة.

### المطلب الثالث: بطاقة التوفير TAWFIR

هي منتج جديد تم استعماله منذ سنة 2011، والتخلي التدريجي عن دفاتر التوفير العادية، فكل طلب جديد لفتح حساب توفير سيتحصل صاحبه على بطاقة التوفير. وهي عبارة عن بطاقة نقدية مشخصة وعملية وعالمية تطابق المعايير الدولية مؤمنة بشكل مزدوج، شريحة ومجال مغناطيسي بالإضافة إلى شفرة سرية لا يعرفها إلى صاحب البطاقة، هذه البطاقة تسمح للزبائن الاستفادة من خدمة تحويل أموالهم من حساباتهم الخاصة إلى دفاتر الادخار عن طريق الموزعات النقدية الآلية دون التنقل إلى وكالات البنك. وما يميز هذه البطاقة عن غيرها، تسمح لصاحبها القيام بعمليات التحويل للأموال من حساب إلى آخر، إلى جانب القيام بالعديد من العمليات انطلاقا من الموزعات الآلية على مدار 24 سا حتى في الساعات التي لا تشتغل فيها الوكالة وأيام العطل، وتتمثل هذه العمليات أساسا في السماح بتحويل دفتر الإحتياط من خلال

مخصصات الحساب الجاري للزبون إلى جانب عمليات السحب نقدا، كما تمكن البطاقة من سحب الأموال من الموزعات النقدية الآلية التابعة للبنوك الأخرى.

كما أنه تم اعتماد رقم سري شخصي بالنسبة لكل زبون يلجأ إلى الموزعات النقدية، مما يؤمن جميع العمليات الخاصة بالبطاقة التي صلاحيتها سنين، كما أن هناك إمكانية للزبائن من الإطلاع على رصيد تحويلاتهم المالية عن طريق الانترنت، إضافة إلى تمكين المؤسسات من القيام بطريقة مؤمنة بتخزين أجور عمالهم عبر الانترنت دون التنقل إلى الوكالة.

### أولاً: الخدمات التي تقدمها بطاقة التوفير

- إمكانية السحب من دفتر التوفير.
- التحويل من الحساب الجاري إلى دفتر التوفير.
- طلب دفتر الشيكات.

### المطلب الرابع: إحصائيات حول استعمال وسائل الدفع الإلكتروني وتطورها عبر الزمن في بنك الفلاحة والتنمية الريفية badr وكالة ميلة

#### 1: إحصائيات حول البطاقات البنكية وتطورها عبر الزمن في الجزائر

من خلال الجدول رقم 01 : سوف نتعرف على تطور عدد حاملي البطاقات خلال الفترة 2014/2008، وكانت الإحصائيات كالتالي:

نوع البطاقة	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
بطاقة cbri	33226	39451	81105	141548	157783	168979	164231
بطاقة cib	24246	44365	86740	86740	190822	144740	197187
بطاقة التوفير	0	0	0	0	64590	160617	170225
مجموع البطاقات	57472	838116	228288	228288	353195	471366	451643

المصدر: معلومات مقدمة من طرف زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية المجمع الجهوي للاستغلال ميلة

من خلال الجدول نلاحظ ما يلي:

أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية قد عرف تطور ملحوظ في عدد حاملي بطاقة cbri فقد بلغ عدد حاملي cbri سنة 2013 ما يقارب 165979 بطاقة فيما عرفت سنة 2014 تراجع مقارنة بسنة 2013 بنسبة 1.08% .

أما فيما يخص بطاقة cib فهي الأخرى عرفت تطورا كبيرا في عدد حاملها، من سنة 2008 إلى سنة 2013 حيث بلغ 144740 سنة 2013، إلا أنها عرفت تطورا ملحوظا في سنة 2014 مقارنة بسابقتها ب36 وبالنسبة لبطاقة التوفير فهي حديثة الاستعمال والتداول في بنك الفلاحة والتنمية الريفية حيث أطلقت سنة 2012 فقد كان الإقبال على بطاقة التوفير ضئيلا أي حوالي 64590 سنة 2012 لكنه زاد عدد حاملي بطاقة التوفير في 2013 و 2014 بشكل ملحوظ حيث قدر في هذه المرحلة الأخيرة بحوالي 170225.

## 2: معدل التزويد بالبطاقات البنكية لبنك badr

الجدول رقم 02: يبين تطور معدل التزويد بالبطاقات البنكية لبنك badr 2011/2015 وكانت التطورات كالتالي:

الفترات	2011	2012	2013	2014	2015
عدد الحسابات البنكية	601748	593130	651528	928690	965320
إجمالي عدد البطاقات cib و cbri	228288	288605	310719	281418	358200
معدل التزويد بالبطاقات	37,943	48,66	47,69	30,30	37,10

المصدر: معلومات مقدمة من طرف زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة المجمع الجهوي للاستغلال ميلة من خلال الجدول نلاحظ أن:

عدد الحسابات البنكية تراجع في سنة 2012 مقارنة بسنة 2011 بنسبة 1,45% ثم أخذ في التزايد المستمر إلى أن وصل عدد الحسابات البنكية في 2015 حوالي 965320 حساب بنكي كما نلاحظ أن إجمالي البطاقات cib و cbri تزايد من 2011 إلى 2013، حيث وصل في هذه الأخيرة ما يقارب 310917 بطاقة تم تراجع سنة 2014 بنسبة 43,21%. ومنه نلاحظ إن معدل التزويد بالبطاقات في تدبب ما بين 2011 إلى 2015 فقد تزايد معدل التزويد بالبطاقة سنة 2012 مقارنة بسنة 2011 بمعدل 10,77% . تم تراجع من 2012 إلى غاية 2014 بمعدل 18,36% تم تزايد في سنة 2015 بمعدل 6,8% وهذا نتيجة لبداية تقبل الموظفين لفكرة تحديث وعصرنة نظام الدفع.

ثانيا: إحصائيات حول عرض بنك الفلاحة والتنمية الريفية badr -وكالة ميلة- للبطاقات البنكية وكمية الطلب عليها من الزبائن لسنتي 2015 و 2016.

1: عرض بنك الفلاحة والتنمية الريفية badr -وكالة ميلة- للبطاقات البنكية وحجم الطلب عليها من الزبائن لسنة 2015.

الجدول رقم 03: يوضح عرض بنك الفلاحة والتنمية الريفية badr -وكالة ميلة- للبطاقات البنكية وحجم الطلب عليها من الزبائن لسنة 2015

الرمز	الوكالة	البطاقات المطلوبة						البطاقات المستلمة			المخزون					
		الطلبات المطلوبة 2015	الطلبات المستلمة 2015	الطلبات المستلمة سابقا	الطلبات المطلوبة 2015	الطلبات المستلمة 2015	الطلبات المستلمة سابقا	الطلبات المطلوبة 2015	الطلبات المستلمة 2015	الطلبات المستلمة سابقا	الطلبات المطلوبة 2015	الطلبات المستلمة 2015	الطلبات المستلمة سابقا			
	Mila	cbri	cib	tawfir	cbri	cib	tawfir	cbri	cib	Tawfir	cbri	Cib	tawfir	cbri	Cib	tawfir
834	Mila	28	82	15	22	5	/	/	/	/	14	5	10	243	302	125
834	Mila	0	15	0	0	11	/	/	/	/	6	0	/	233	237	98
834	Mila	0	0	15	0	0	11	/	/	/	0	7	/	226	281	97
834	Mila	47	43	22	0	0	/	/	/	/	0	0	/	226	152	97
total		84	159	39	31	16	/	/	/	/	20	21	10	928	1080	417

المصدر: معلومات مقدمة من طرف زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية badr المجمع الجهوي للاستغلال - ميلة-

من خلال الجدول نلاحظ أن: بطاقتي cib و cbri هما أكثر البطاقات طلب من طرف العملاء، حيث بلغ عدد العملاء خلال الثلاثي الأخير من سنة 2015 ما قارب 47 بطاقة cbri و 43 بطاقة التوفير لم تتعدى 22 بطاقة وهذا راجع إلى حداثة تعامل البنك بهذا النوع من البطاقات مقارنة بالبطاقات الأخرى ونقص وعي العملاء للتعامل بها.



2: عرض زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية badr-وكالة ميلة -للبطاقات البنكية وحجم الطلب عليها من الزبائن لسنة 2016:

الجدول رقم 04: عرض بنك badr للبطاقات البنكية وحجم الطلب عليها

الرمز	المعكالة	المخزون		
		٢٠١٦	٢٠١٥	٢٠١٤
834	البيانات المطلوبة ل 2016	cibri	51	/
		cib	30	/
		tawfir	/	/
834	الطلبات المستلمة ل 2016	cibri	/	/
		cib	/	/
		tawfir	/	/
834	الطلبات المستلمة سابقا	cibri	/	/
		cib	/	/
		Tawfir	/	/
834	البيانات المستلمة للزبائن	cibri	/	/
		cib	/	/
		Tawfir	/	/
834	بطاقات مسلمة	cibri	81	35
		Cib	126	18
		tawfir	/	/
834	المخزون	cibri	34	478
		Cib	139	171
		tawfir	91	106

المصدر : معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية badr,المجمع الجهوي للاستغلال-ميلة-

من خلال الجدول نلاحظ أن: انخفاض الطلب على البطاقات خلال 2016 مقارنة بـ 2015 ولكن في المقابل ارتفعت عدد البطاقات المسلمة من طرف البنك في سنة 2016 , حيث وصلت إلى 195 بطاقة cib و مسلمة و 257 بطاقة cib هذا ما يفسر أن البنك فعلا يسعى جاهدا لتطوير الخدمات الالكترونية واستقطاب عدد كبير من العملاء للتعامل بوسائل الدفع الالكترونية بدل الحديثة.

### المبحث الثالث : دراسة إحصائية لمدى إدراك الزبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لأهمية وسائل الدفع الإلكتروني وعلاقته باستخدامهم لها.

من خلال هذه الدراسة نستعرض أهم الإجراءات المنهجية التي اعتمدنا عليها من خلال توضيح أسلوب الدراسة وكذلك العينة المدروسة ومختلف الأدوات الإحصائية المستخدمة.

#### المطلب الأول : الإجراءات المنهجية للدراسة

##### أولا : أداة جمع المعلومات:

لجمع المعلومات اللازمة للدراسة فقد اعتمدنا على المقابلة من خلال وضع استمارة بحث موجهة لزبائن البنك محل الدراسة لاستجوابهم مباشرة والتي حكمت من طرف مجموعة من الأساتذة وكان الهدف من الإستمارة هو:

دراسة العلاقة بين إدراك الزبائن لأهمية وسائل الدفع الإلكتروني وعلاقته باستخدامهم لها.

ثانيا : تصميم الاستمارة

تكونت من جزئين وهما :

الجزء الأول من الاستمارة فقد احتوى على المعلومات المتعلقة بخصائص العينة .

هل لديك بطاقة دفع إلكتروني ، ما نوع بطاقة الدفع الإلكتروني التي تستخدمها ، ما هو عدد المرات التي تستخدمها خلال السنة، الجنس ، العمر ، المستوى التعليمي، الفئة العمرية، مدة التعامل مع البنوك.

أما الجزء الثاني فاشتمل على 3 محاور أساسية

**المحور الأول :** حول تسهيل الخدمات (x) يضم 9 أسئلة.

**المحور الثاني:** حول توفير الأمن (y) يضم 6 أسئلة.

**المحور الثالث:** حول الخدمات التي تمنحها وسائل الدفع الإلكتروني ( z ) تضم 8 أسئلة.

وقد تم اعتماد مقياس ليكارت الخماسي الذي يعبر عن الخيارات غير موافق بشدة ، غير موافق ، محايد ، موافق ، موافق بشدة ، وهو متغير ترتيبي والأرقام التي تدخل في البرنامج تعتبر أن أوزان الإجابات ولتحديد طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي ( الحدود الدنيا والعليا) تم حساب المدى (  $4=1-5$  ) تم تقسيمه على عدد الخلايا (  $0.8 = 4/5$  ) ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى للخلية وعليه سيتم تفسير النتائج حسب الجدول التالي.

**الجدول رقم 05: يوضح إجابات الأسئلة ودلالاتها**

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

المصدر : من إعداد الطالبة.

**ثالثا : ثبات وصدق الاستمارة :**

كما ذكرنا سابقا عرضت الاستمارة على لجنة محكمين من طرف أساتذة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف بميلة ، المتخصصين في مجال التسيير والعلوم الاقتصادية ولقياس مدى صحة ودقة نتائج الدراسة قد تم استخدام اختبار كرونباخ عن طريق معامل ألفا كرونباخ.

**الجدول رقم 06: يوضح صدق ثبات ألفا كرونباخ**

الرقم	المحور	ألفا كرونباخ
01	تسهيل المعاملات	0.953
02	توفير الأمن	0.930
03	الخدمات التي تقدمها وسائل الدفع	0.957
المجموع	03	0.957

المصدر : من إعداد الطالبة

ومنه عبارات الاستبيان على درجة عالية من الثبات في أكبر من الحد الأدنى للثبات 0.6 وتجدر الإشارة أن معامل ألفا كرونباخ كما اقترب من 9 دل على ثبات عالي واستقرار نتائج الدراسة فيما لو أعيد تطبيقها في فترات زمنية أخرى.

### المطلب الثاني : تحديد مجتمع الدراسة واختيار العينة.

#### أولاً : تحديد مجتمع الدراسة

بما أن الهدف من المقابلة التعرف على مدى إدراك زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لأهمية وسائل الدفع الإلكتروني وعلاقتهم باستخدامهم لها. حيث شملت مجتمع الدراسة 70 زبون بوكالة ميلة BADR خلال عام 2019/2018.

#### ثانياً : اختيار حجم العينة.

تم اعتماد العينة العشوائية لأنها الأنسب لمثل هذه الدراسات حيث شملت العينة 70 زبون ( حجم العينة 70 مفردة).

#### المطلب الثالث : المعالجة الإحصائية

قمنا بتحليل المعطيات التي تم جمعها من خلال الاستمارة المقدمة للزبائن وباستخدام برمجية SPSS والاستعانة بأدوات التحليل الإحصائي لتقديم وصف بيانات العينة والوصول إلى نتائج لتوضيح مدى إدراك الزبائن لأهمية وسائل الدفع الإلكتروني وعلاقته باستخدامهم لها.

#### أولاً : وصف خصائص العينة.

من خلال الإجابات المقدمة من قبل الزبائن ، فإن العينة المدروسة تتميز بالخصائص التالية.

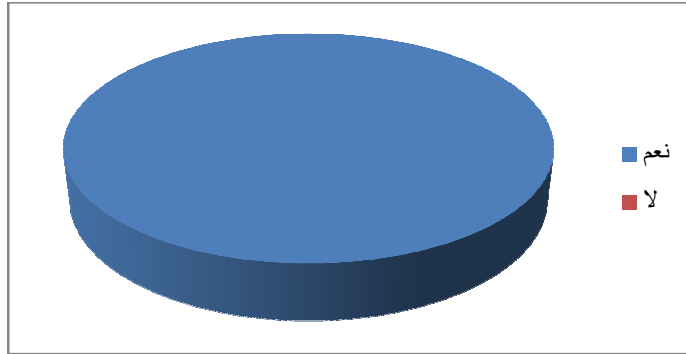
#### **1- هل لديك بطاقة دفع إلكتروني**

الجدول رقم: 07 سوف نتعرف على مدى امتلاك بطاقات الدفع الإلكتروني لدى زبائن بنك.

هل لديك بطاقة دفع إلكتروني	التكرارات	النسبة
نعم	70	100.00
لا	0	0
مجموع	70	100

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برمجيات SPSS

الشكل رقم 02 : هل لديك بطاقة دفع إلكتروني



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات الجدول رقم 07.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 07 أن كل العملاء يملكون لبطاقة الدفع الإلكتروني بنسبة 100%

2- نوع بطاقة الدفع الإلكتروني:

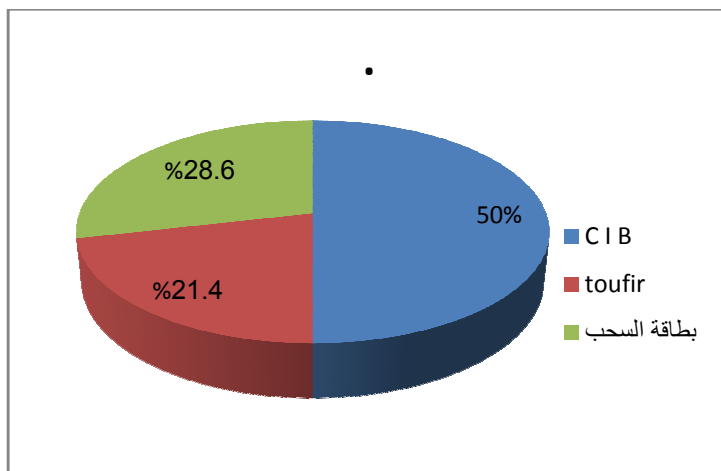
من خلال الجدول رقم 04: سوف نتعرف على نوع وسائل الدفع الإلكترونية التي يستخدمها العملاء .

الجدول رقم 08 : نوع بطاقة الدفع الإلكتروني:

النسبة %	التكرارات	نوع بطاقة الدفع الإلكتروني
50	35	C I B
21.4	15	towfir
28.6	20	السحب
100	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برمجيات spss.

الشكل رقم 03 : ما نوع بطاقة الدفع الإلكتروني



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات الجدول رقم 08.

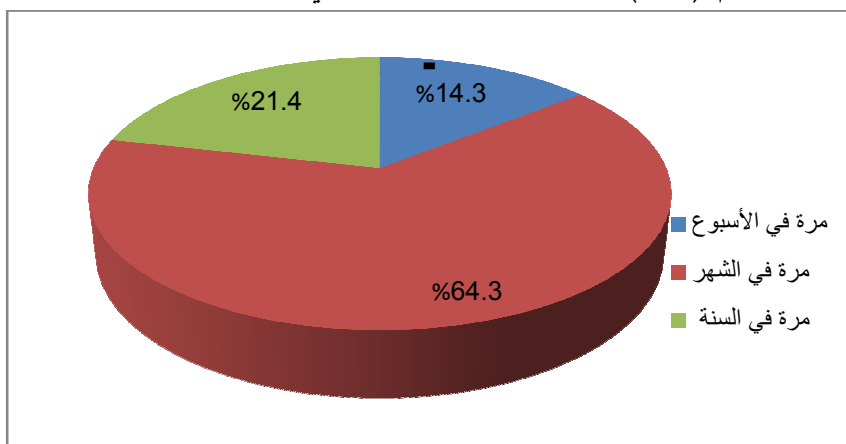
نلاحظ من خلال الجدول رقم (08): أن أغلبية العملاء يستخدمون بطاقة C I B بنسبة 50 % ثم تليها بطاقة السحب بنسبة 28.6 % ثم تأتي في المرتبة الأخيرة بطاقة التوفير بنسبة 21.4 %  
3- عدد المرات التي تستخدمها خلال السنة:

الجدول رقم (09): عدد المرات التي تستخدمها خلال السنة

النسبة %	التكرارات	عدد المرات التي تستخدمها خلال السنة
14.3	10	مرة في الأسبوع
64.3	45	مرة في الشهر
21.4	15	مرة في السنة
100	70	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برمجيات spss.

الشكل رقم ( 04 ) : ما هو عدد المرات التي تستخدمها خلال السنة



المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات الجدول رقم (09)

نلاحظ من خلال الجدول رقم ( 09): أن أغلبية العملاء يستخدمون بطاقة الدفع مرة في الشهر بنسبة 64.3% ثم تليها الفئة الثانية بمرة في السنة بنسبة 21.4% ثم تأتي المرحلة الأخيرة بمرة في الأسبوع بنسبة 14.3%.

#### 4- الجنس:

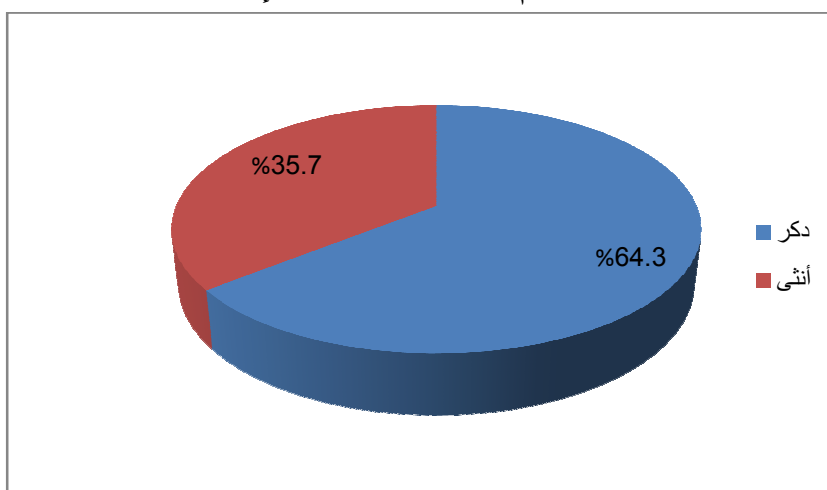
من خلال الجدول رقم (10): سوف يتم التعرف على توزيع مفردات العينة وفقا للجنس ( ذكر أنثى)

الجدول رقم ( 10 ) : توزيع مفردات العينة حسب الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة %
ذكر	45	64.3
أنثى	25	35.7
المجموع	70	100.00

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برمجيات SPSS

الشكل رقم 05: نسبة الذكور والإناث



المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات الجدول رقم ( 10 )

نلاحظ من خلال الجدول رقم (10) : أن أغلبية العملاء ذكور بنسبة 64.3% أما الإناث فبنسبة 35.7% من مفردات العينة ، ويرجع ذلك إلى أن الذكور في العادة هم الذين يستخدمون بطاقة الدفع مقارنة مع الإناث.

#### 5- الفئة العمرية :

من خلال الجدول رقم (11) : سوف يتم التعرف على توزيع مفردات العينة حسب الفئات العمرية كما يلي:

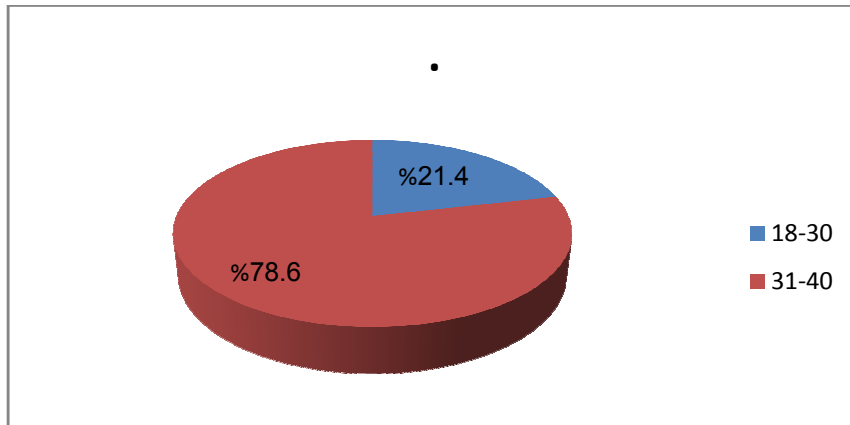
الجدول رقم ( 11 ): توزيع مفردات العينة حسب الفئة العمرية.

النسبة %	التكرارات	الفئة العمرية
21.4	15	30-18
78.6	55	40-31
0	0	50-41
0	0	أكثر من 50
100	70	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برمجيات spss



الشكل رقم ( 06 ): نسبة الفئة العمرية



المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات الجدول رقم ( 11 )

نلاحظ من خلال الجدول ( 11 ) : أن العملاء الذين تتراوح أعمارهم بين 31-40 سنة يمثلون أكبر نسبة والمقدرة بـ 78.6% ثم تليها فئة من 18-30 سنة بنسبة 21.4%  
6- المستوى التعليمي:

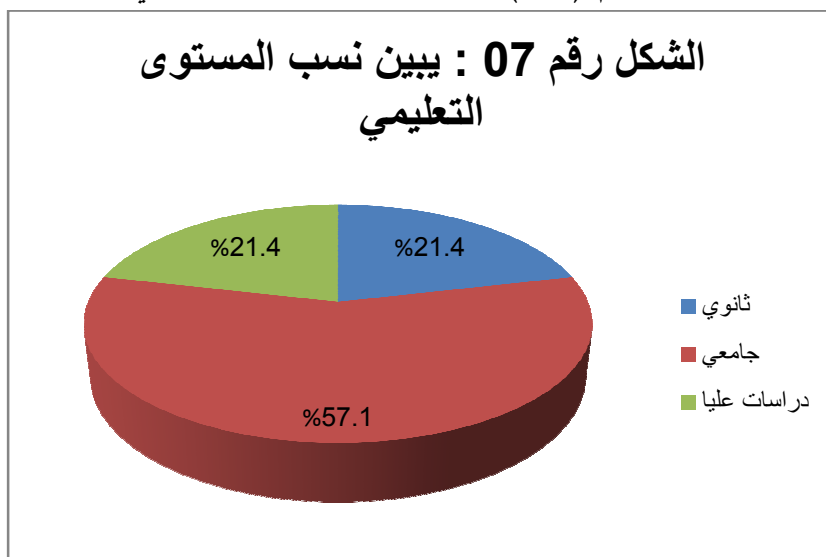
من خلال الجدول رقم (12): يمكن التعرف على المستوى التعليمي للزبائن

الجدول رقم ( 12 ) : توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة %	التكرارات	المستوى التعليمي
0	0	متوسط
21.4	15	ثانوي
57.1	40	جامعي
21.4	15	دراسات عليا
100.00	70	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برمجيات spss

الشكل رقم ( 07 ) : يبين نسب المستوى التعليمي



المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات الجدول رقم (12)

من خلال الجدول رقم (12): نلاحظ أن أغلب العملاء مستواهم التعليمي جامعي بنسبة 57.1% تليها فئة الذين مستواهم التعليمي دراسات عليا ومتوسط في نفس المرتبة بنسبة 21.4%  
7- مدة التعامل مع البنوك

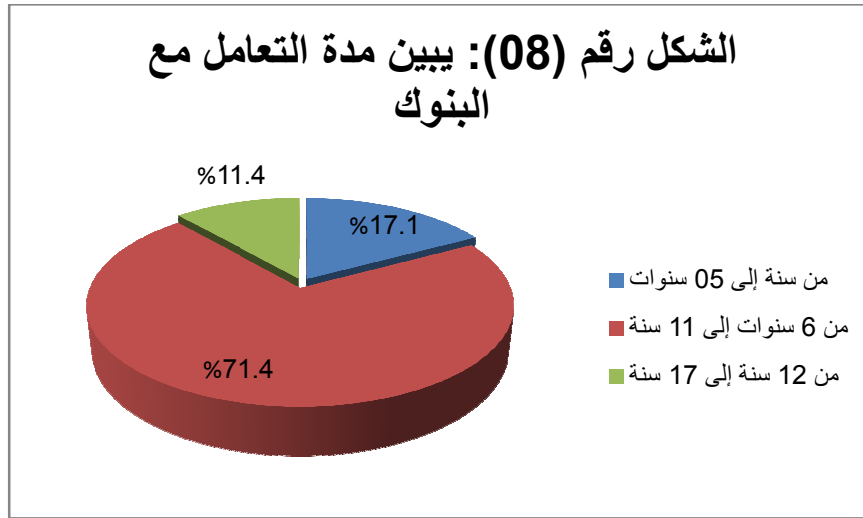
من خلال الجدول رقم ( 13 ): سوف نتعرف على مدة تعامل العملاء مع البنوك

الجدول رقم (13) : توزيع مفردات العينة حسب مدة تعامل العملاء مع البنوك.

النسبة %	التكرارات	مدة التعامل مع البنوك
17.1	12	من سنة إلى 05 سنوات
71.4	50	من 6 سنوات إلى 11 سنة
11.4	08	من 12 سنة إلى 17 سنة
0	0	أكثر من 17 سنة
100.00	70	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برمجيات spss

الشكل رقم ( 08 ): بين مدة التعامل مع البنوك .



المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات الجدول رقم ( 13 )

من خلال الجدول رقم ( 13 ): نلاحظ أن أكبر نسبة من العملاء تتراوح مدة تعاملها مع البنوك من 6 سنوات إلى 11 سنة بنسبة 71.4 % تليها نسبة العملاء الذين تتراوح مدة تعاملهم مع البنوك من سنة إلى 5 سنوات بنسبة 17.1% تليها نسبة العملاء الذين تتراوح مدة تعاملهم مع البنوك من 12 سنة إلى 17 سنة بنسبة 11.5%.

ثانياً: التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان.

1/ أدوات التحليل الإحصائي المستعملة.

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية و التباين الأحادي ANOVA.

2/ تحليل نتائج الدراسة

جدول رقم 14: المتوسطات والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة المتعلقة بتسهيل المعاملات.

رقم	تسهيل المعاملات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية	مستوى الأهمية
1	- تمكني وسائل الدفع الإلكتروني من التعرف على رصيدي مقارنة بوسائل الدفع التقليدية.	1,50	0,631	05	ضعيفة
2	- تمكني وسائل الدفع الإلكتروني من تحويل الأموال مقارنة بوسائل الدفع التقليدية.	1,66	0,508	03	ضعيفة
3	- تمكني وسائل الدفع الإلكتروني من سداد الفواتير.	1,46	0,502	07	ضعيفة
4	- تقلل وسائل الدفع الإلكتروني من طوابير الانتظار.	1,29	0,455	09	ضعيفة
5	- تمكني وسائل الدفع الإلكتروني من سحب الأموال مقارنة بوسائل الدفع التقليدية.	1,43	0,498	08	ضعيفة
6	تلبي وسائل الدفع الإلكتروني معظم حاجياتي البنكية.	2,21	1,089	01	ضعيفة
7	-تدعم وسائل الدفع الإلكتروني الخدمات المقدمة من طرف البنك.	1,97	1,063	02	ضعيفة
8	-تقلل وسائل الدفع الإلكتروني من عملية استعمال النقود نظرا للمساوئ التي تحدثها، مثل: السرقة.	1,49	0,503	06	ضعيفة
9	- تحسن وتسهل لي وسائل الدفع الإلكتروني تسيير الإجراءات الإدارية.	1,54	0,755	04	ضعيفة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لمتغير تسهيل المعاملات.	1,62	0,60		

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.

يشير الجدول رقم 14: إلى إجابات أفراد عينة الدراسة المتعلقة بتسهيل المعاملات حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (1,29 - 2,21)، فقد جاءت في المرتبة الأولى فقرة تلبي وسائل الدفع الإلكترونية معظم حاجياتي البنكية بمتوسط حسابي بلغ (2,21) وهو أعلى من المتوسط العام البالغ (1,62) وانحراف معياري بلغ (1,089)، فيما حصلت الفقرة تقلل وسائل الدفع الإلكتروني من طوابير الانتظار على المرتبة التاسعة والأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (1,29)، وهو أدنى من المتوسط الحسابي العام والبالغ (1,62) وانحراف معياري (0,45)، ويبين الجدول أيضا التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول متغير تسهيل المعاملات بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول أهمية هذا المتغير وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية تسهيل الخدمات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية من وجهة نظر عينة الدراسة منخفض جدًا وبالتالي فهناك استخدام قليل من طرف الزبائن لهذه الوسائل.

الجدول رقم 15: المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمتغير توفير الأمن.

رقم	توفير الأمن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
1	- توفر لي وسائل الدفع الإلكترونيّة الأمن والوقت.	1,53	0,503	03	ضعيفة
2	- تمكّني وسائل الدفع الإلكترونيّة من القيام بعمليات إيداع الأموال بأمان.	1,70	0,688	01	ضعيفة
3	- تمكّني وسائل الدفع الإلكترونيّة من تحقيق أقصى درجات السّلامة في الأداء.	1,31	0,488	04	ضعيفة
4	- تمكّني وسائل الدفع الإلكترونيّة من السّرية في المعاملات من خلال رقم سري شخصي.	1,29	0,455	05	ضعيفة
5	- توفر لي وسائل الدفع الإلكترونيّة حد كبير من الأمان مقارنة بوسائل الدّفع التّقليدية.	1,61	0,666	02	ضعيفة
6	- توفر لي وسائل الدفع الإلكترونيّة ائتمان لفترة من الزمن ومخاطر سرقتها تقلّ عن النّقود الورقية.	1,24	0,432	06	ضعيفة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لمتغير توفير الأمن.	1,45	0,40		

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.

يشير الجدول رقم 15: إلى إجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بتوفير الأمن حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (1,24-1,70)، فقد جاءت في المرتبة الأولى فقرة: تمكّني وسائل الدفع الإلكترونيّة من القيام بعمليات إيداع الأموال بأمان بمتوسط حسابي (1,70)، وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (1,45)، وانحراف معياري (0,68). فيما حصلت الفقرة السادسة: توفر لي وسائل الدفع الإلكترونيّة ائتمان لفترة من الزمن ومخاطر سرقتها تقلّ عن النّقود الورقية على المرتبة السادسة والأخيرة بمتوسط حسابي (1,24)، وهو أدنى من المتوسط الحسابي العام والبالغ (1,45)، وانحراف معياري (0,43)، ويبين الجدول أيضا التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول متغير توفير الأمن بفقراته، وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول أهمية هذا المتغير، وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية توفير الأمن ببنك الفلاحة والتنمية الريفية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة منخفضة، وهذا ما يدلّ على أنّ الرّياض غير راضون عن هذه الوسائل.

الجدول رقم 16: المتوسطات الحسابية و الانحراف المعياري لمتغير الخدمات التي تمنحها وسائل الدفع الإلكتروني.

رقم	الخدمات التي تمنحها وسائل الدفع للإلكترونية من دفع المشتريات عبر الإنترنت.	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	أهمية	مستوى الأهمية
1	- تمكني وسائل الدفع الإلكتروني من دفع المشتريات عبر الإنترنت.	2,17	0,063	02	ضعيفة	ضعيفة
2	- تمكني وسائل الدفع الإلكتروني من التعامل بها في الخارج.	2,24	0,122	01	ضعيفة	ضعيفة
3	- تمكني وسائل الدفع الإلكتروني من سحب الأموال من دفتر التوفير.	1,79	0,740	04	ضعيفة	ضعيفة
4	- تمكني وسائل الدفع الإلكتروني من التحويل من الحساب الجاري إلى دفتر التوفير.	1,46	0,502	07	ضعيفة	ضعيفة
5	- تمكني وسائل الدفع الإلكتروني من توفير السيولة عند الطلب.	1,46	0,557	06	ضعيفة	ضعيفة
6	تمكني وسائل الدفع الإلكتروني من القيام بعمليات السحب طيلة أيام الأسبوع.	1,26	0,440	08	ضعيفة	ضعيفة
7	- تمكني وسائل الدفع الإلكتروني من الاطلاع على الرصيد وطلب دفتر الشيكات عبر الموزعات الآلية.	1,93	1,026	03	ضعيفة	ضعيفة
8	- تكلفة وسائل الدفع الإلكتروني منخفضة مقارنة بوسائل الدفع التقليدية.	1,56	0,629	05	ضعيفة	ضعيفة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لمتغير الخدمات التي تمنحها وسائل الدفع الإلكتروني.	1,73	0,70			

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.

يشير الجدول رقم 16: إلى إجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالخدمات التي تمنحها وسائل الدفع الإلكتروني، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (1,26 - 2,42) فقد جاءت في المرتبة الأولى فقرة تمكني وسائل الدفع الإلكتروني من التعامل بها في الخارج، بمتوسط حسابي بلغ ( 2,24 ) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (1,73) وانحراف معياري ( 1,12 ) فيما حصلت الفقرة " تمكني وسائل الدفع الإلكتروني من القيام بعمليات السحب طيلة أيام الأسبوع بما فيها أيام العطل عبر جميع الموزعات البنكية على المرتبة الثامنة والأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (1,26) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ ( 1,73 ) وانحراف معياري ( 0,44 ) وبيّن الجدول أيضا التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول أهمية هذا المتغير. وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية

الخدمات التي تمنحها وسائل الدفع لالكتروني في بنك الفلاحة والتنمية الريفية من وجهة نظر عينة الدّراسة منخفضة.

الجدول رقم 17: مقارنة أهمية وسائل الدّفَع الإلكترونيّة بعدد مرّات الاستخدام عن طريق اختبار « ANOVA ».

	مستوى الدلالة Sig	التباين F	متوسط المربعات Carré moyen	Ddl	مجموع المربعات Somme des carrés
Inter – groupes	0,000	13	1,511	16,923	19,643
Intra – groupes		56	0,089		5,000
total		69			24,643
Inter– groupes	0,000	8	2,068	15,586	16,548
Intra– groupes		61	0,133		8,095
total		69			24,643
Inter– groupes	0,000	17	1,077	8,843	18,310
Intra– groupes		52	0,122		6,333
total		69			24,643

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.

يوضّح الجدول رقم 17 : مقارنة أهمية وسائل الدّفَع الإلكترونيّة بعدد مرّات الاستخدام عن طريق اختبار التباين ANOVA ، وكانت النتيجة عدم وجود دلالة للمحاور على الترتيب ، حيث أن مستوى الدلالة للمحور الأول 0.000 و للمحور الثاني و 0.000 للمحور الثالث ، أي أقل من 0.05 وهذا ما يؤكّد عدم وجود تباين بين أهمية وسائل الدفع الالكتروني وعدم مرات الاستخدام وبذلك نقبل الفرضية الصفرية  $h_0$  القائلة أن زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لا يدركون أهمية وسائل الدفع الالكترونية لكن هذا لا يؤثر على استخدامهم لها.

#### نتائج اختبار الفرضيات:

**الفرضية الأولى:** بخصوص الفرضية الأولى المتضمّنة أنه هناك استخدام قليل ومحتشم لوسائل الدّفَع الإلكتروني من طرف زبائن البنك، وذلك راجع إلى نقص الوعي المصرفي للزبائن وهذا ما يؤكّد صحة الفرضية الأولى.

**الفرضية الثانية:** تقدّم وسائل الدّفَع الإلكتروني لمستخدميها العديد من المزايا، وأهمها توفير الأمن والوقت والجهد، وهذا ما يؤكّد صحة الفرضية الثانية.

**الفرضية الثالثة:** زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لا يدركون مدى أهمية وسائل الدفع الإلكتروني ، وهذا ما يؤكّد صحة الفرضية الثالثة.

**الفرضية الرئيسية:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى إدراك الزبائن لأهمية وسائل الدفع الإلكتروني واستخدامهم لهذه الوسائل.



## خاتمة الفصل:

يتضمن هذا الفصل عرض جميع نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بمدى إدراك زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لأهمية وسائل الدفع الإلكتروني وعلاقته باستخدامهم لها.

- يمكننا القول بأن وسائل الدفع الإلكتروني أصبحت من الضروريات التي تستجوبها التطورات الحاصلة والمستمرة في القطاع التكنولوجي فباعتبار أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة مواكب للتطورات الحديثة الخاصة في مجال الصيرفة الحديثة ، إلا أن النتائج المتوصل إليها أثبت أن الزبائن لم يدركوا أهمية وسائل الدفع الإلكتروني، وذلك لأنهم لا زالوا يحبذون الوسائل التقليدية على الحديثة بسبب انعدام الثقة التامة بالوسائل الحديثة، كما توصلنا إلى أنّ استخدام وسائل الدفع الإلكتروني من طرف زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لا يتأثر بمدى إدراك زبائنهم لهذه الأهمية.

خاتمة

عرف الاقتصاد العالمي تحولات تفرزها معطيات مختلفة أبرزها، وأهمها التطورات التكنولوجية خاصة فيما يتعلّق منها بأنظمة الاتصال عن بعد، هذا التطور جعل الاقتصاد العالمي يستفيد من السرعة والفعالية التي يوفّرها له، وظهر إلى الوجود أفكار اقتصادية جديدة تعكسها هذه التطورات، التي تسمح بتجديدها وامتدّت هذه الأفكار إلى الجهاز المصرفي الذي استعملها كحلول لوسائل الدفع الكلاسيكية التي لم تعد تدر عليه ربحا في غالب الأحيان، وتكبّده خسائر كبيرة، فلم تعد هذه الوسائل ملائمة وتطوّرات العصر لا من حيث السرعة، ولا من حيث الفعالية بل تسبّبت في حدوث أزمة ثقة بين البنك وعملائه، وكان من المنطقي إيجاد بدائل عنها توقّر كل الأدوات والإمكانيات لتحقيق ذلك.

لقد ظهر إلى الوجود ما يسمى بوسائل الدفع الإلكترونية كان أولها بطاقة بنكية انتشرت بسرعة عبر كل أنحاء العالم، و حضرت بقبول واسع، ممّا شجّع على خلق وسائل دفع أخرى، وكما أنها كانت مجردة من المادة، لكنّ من وجهة نظر أخرى، فإنّ العمل المتناسق لوسائل الدفع الإلكترونية يتطلّب تنظيما قانونيا ودرجة أمان عالية، غير أنّ هذه الوسائل بعد تقييمها اتّضح أنّ هناك الكثير من العوائق التي تحدّد من انتشارها.

### نتائج الدراسة:

لقد تمكنا من خلال هذه الدراسة الإجابة على الإشكالية القائمة المتعلقة بمدى إدراك زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لأهمية وسائل الدفع وعلاقته باستخدامهم لها، ويمكن حصر أهم النتائج التي تسنى لنا الخروج بها من هذه الدراسة فيما يلي:

### النتائج النظرية: وتتلخّص فيما يلي:

- وسائل الدفع الإلكترونية تساهم بشكل كبير في عمليات الإيداع والسحب والتحويل وغيرها من العمليات دون الحاجة إلى التّنقل إلى البنوك.
- وسائل الدفع الإلكترونية تقدّم خدمات متميّزة عن الخدمات التقليديّة فهي توفر الوقت و الجهد.
- رغم ما توقّره وسائل الدفع الإلكترونية من مزايا إلا أنّها لا تخلو من المخاطر التي تعمل التّقنية الرّقمية.

### النتائج التطبيقية:

من خلال الدراسة التطبيقية لمدى إدراك زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لأهمية وسائل الدفع الإلكتروني وعلاقته باستخدامهم لها توصلنا إلى ما يلي:

- هناك استخدام قليل ومحتشم لوسائل الدفع الإلكتروني من قبل زبائن البنك.
- زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لا يدركون مدى أهمية وسائل الدفع الإلكتروني.

- استخدام وسائل الدفع الإلكتروني من طرف زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لا يتأثر بمدى إدراكهم لأهمية استخدامها.
- يواجه بنك الفلاحة والتنمية الريفية صعوبة من استخدام وسائل الدفع الإلكترونية، وذلك بسبب نقص الوعي المصرفي والثقافي لدى الزبائن وتعلقهم بالوسائل التقليدية.
- التوصيات والاقتراحات:**
- ضرورة توعية زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لمفهوم وسائل الدفع الإلكترونية والمزايا التي تقدمها.
- تحديث أماكن تأدية الخدمات، مما يجعل البنك أكثر جاذبية، وبالتالي إعطاء الزبون الانطباع بأنه في موضع ترحيب مستمر.
- تحسيس المجتمع المدني بأهمية التعامل بهذه الوسائل الحديثة من خلال حملات ودراسات خاصة.
- تقديم ضمانات على استخدام الوسائل ووضع إطار قانوني يسهل كافة الجوانب المتعلقة بهذا المجال، ووضع إجراءات ردعية للمخاطر، التي تمس هذه الوسائل.
- ضرورة إصدار أنواع أخرى من وسائل الدفع الإلكتروني إضافة إلى البطاقات التي تستعملها.

### آفاق البحث:

- في الأخير نشير أن البحث واسع وعميق، ويمكن دراسته من العديد من الجوانب ومنها.
- دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحقيق رضا الزبون.
- وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تسهيل المعاملات.

# قائمة المراجع و المصادر

أولاً: المراجع باللغة العربية

الكتب:

- 1- ابراهيم بختي ، التجارة الإلكترونية مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2005.
- 2- ابراهيم عبد الخالق الدوي ، التجارة الإلكترونية ، دراسة على المكتسبات مطبوعات الملك فهد الوطنية ، الرياض ، السعودية ، السلسلة الثانية ، 2010.
- 3- أبو أحمد أبو العز ، التجارة الإلكترونية وأحكامها في الفقه الإسلامي، دار النفائس للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن 2008.
- 4- أحمد سفر ، أنظمة الدفع الإلكترونية ، منشورات الحلبي الحقوقية ، بيروت ، لبنان ، الطبعة الأولى ، 2008.
- 5- أسامة محمد الفولي ، زينب عوض الله ، اقتصاديات النقود والتمويل ، دار الجامعة الجديدة الطبعة 01، مصر 2005.
- 6- بشير العلاق ، التسويق الإلكتروني ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، الطبعة العربية ، عمان أردن 2010.
- 7- جلال عايد الشوري ، وسائل الدفع الإلكتروني، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان 2009.
- 8- الجنبهي محمد ، الجنبهي ممدوح ، جرائم الأنترنت والحاسب الآلي وسائل مكافحتها ، دار الفكر الجامعي ، الاسكندرية ، مصر ، 2014.
- 9- رحيم حسن ، النقد والسياسة النقدية في إطار الفكرين الإسلامي والغربي ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان ، 2006
- 10- زياد سليم رمضان ، محفوظ أحمد جودت ، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، وائل للنشر والتوزيع ، الطبعة الثانية ، الأردن ، 2003.
- 11- السيد أحمد عبد الخالق ، التجارة الإلكترونية والعولمة المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، بحوث ودراسات الطبعة الثانية ، مصر 2008.
- 12- طارق عبد العال حمادة ، التجارة الإلكترونية ، الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية ، الدار الجامعية ، الطبعة الثانية ، مصر 2008.
- 13- الطاهر لطرش ، تقنيات البنوك ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الطبعة 6 الجزائر ، 2007.
- 14- عبد الفتاح بيومي ، الحجازي ، مقدمة في التجارة الإلكترونية العربية ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، مصر 2004.

- 15- فريدة بفسار يعدل ، تقنيات وسياسات التسيير المصرفي ، ديوان المطبوعات الجامعية ، ط 3 ، الجزائر ، 2005
- 16- مجدي محمد شهاب ، اقتصاديات النقود والمال والنظرية والمؤسسات الاقتصادية النقدية ، الدار الجامعية الجديدة للنشر ط1، الاسكندرية ، مصر 2008.
- 17- محمد الشريف غنام ، محفظة النقود الإلكترونية ، دار النهضة العربية ، مصر 2003.ذ
- 18- محمد الشويرف ، التجارة الإلكترونية في ظل النظام التجارة العالمية الجديد ، دار زهران للنشر والتوزيع ، عمان 2013.
- 19- محمد الفاتح ، محمود بشير المغربي ، نقود وبنوك ، دار الجنان للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، الأردن 2016.
- 20- محمد حسين الوادي ، بلال محمود الوادي ، المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، 2010.
- 21- محمد صالح القيشي ، اقتصاديات البنوك والنقود والمؤسسات المالية إثراء للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، الأردن 2009.
- 22- محمد عبد الحسين الطائي ، التجارة الإلكترونية، المستقبل الواعد للأجيال القادمة ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن 2010
- 23- محمد علي ، محمد بن مقداد ، القانون التجاري في ضوء قانون التجارة الأردني ، مؤسسة حمادة للدراسات الجامعية للنشر والتوزيع ط 1، 2011
- 24- محمود محمد أبو فروة ، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الأنترنت دار الثقافة ، الطبعة الأولى ، عمان 2009.
- 25- منير الجنبهي ، ممدوح الجنبهي ، النقود الإلكترونية ، دار الفكر الجامعي ، الاسكندرية ، مصر 2005.
- 26- نادر عبد العزيز الشافي ، المصارف والنقود الإلكترونية ، المؤسسة الحديثة للكتاب ، الطبعة الأولى ، طرابلس ، لبنان ، 2007.
- 27- ناظم محمد الشمري ، عبد الفتاح زهير العبدلات ، الصيرفة الإلكترونية دار وائل للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان ، الأردن ، 2008.
- 28- نوري منير ، التجارة الإلكترونية ، والتسويق الإلكتروني ، ديوان المطبوعات الجامعية ، اطبعة الأولى ، الجزائر ، 2014.
- 29- هيل عجمي : جميل الجنابي ، النقود والمصارف ، دار وائل للنشر والتوزيع الطبعة الأولى ، عمان 2008.

- 30- وسيم محمد الحداد ، شقيري نوري موسى ، الخدمات المصرفية الإلكترونية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان ، 2012.
- 31- يا ملكي ، كرم ، الأوراق التجارية والعمليات المصرفية ، الدار العلمية الدولية ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2001 .
- 32- يوسف حسن يوسف ، التجارة الإلكترونية ، وأبعاها القانونية والدولية ، الطبعة الأولى 2011.

#### المجلات:

- 1- بحوصي مجدوب ، سفيان بن عبد العزيز، واقع وآفاق البنوك الإلكترونية مع الإشارة إلى مستقبلها في الجزائر ، المجلة العربية الدولية للمعلوماتية ، جامعة بشار ، الجزائر ، مجلد 3، العدد الثاني 2013.
- 2- علي عبد الله شاهين ، نظم الدفع الإلكترونية ، ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها ، دراسة تطبيقية على بنك فلسطين ، مجلة جامعة الأزهر غزة فلسطين ، المجلد 12 العدد الأول 2010.
- 3- محمد سحنون ، النظام المصرفي بين النقود الورقية والنقود الآلية ، مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة ممد خيضر بسكرة ، العدد الرابع 2003.
- 4- وفاء عبدلي ، وسائل الدفع الإلكترونية بين حتمية العولمة المصرفية وواقع ووظيفة النقدية في الجزائر ، مجلة الدراسات والبحوث القانونية لكلية الحقوق ، جامعة منتوري قسنطينة 1 ، العدد الرابع بدون طكر سنة نشر.
- 5- **الدوريات:**
- 6- عبد الهادي النجار، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية أعمال المؤتمر السنوي لكلية الحقوق الجامعة ، بيروت العربية ، منشورات الحلبي الحقوقية ، الطبعة الأولى ، بيروت ، لبنان 2007.

#### المواد:

- 7- المادة 113 من أمر رقم 11/3 المؤرخ في 26 أوت 2003 سنة المتعلق بالنقد والقرض الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية.

#### مذكرات الدكتوراه:

- 1- بركان أمينة ، الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير تخصص نقود ومالية ، جامعة الجزائر 03 2013/2014.
- 2- دعيوش العطرة ، استخدام شبكة الأنترنت كأداة لتقييم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية ، فرع نقود ومالية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2016/2017.



- 3- السعيد بريكة ، واقع عمليات الصيرفة الالكترونية ، وآفاق تطورها في الجزائر ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ، فرع بنوك زتأينيات ، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر ، أم البواقي 2012/2011.
- 4- عبد الرزاق سلام ، القطاع المصرفي الجزائري في ظل العولمة ، تقييم الأداء ومتطلبات الإصلاح ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير فرع نقود ومالية ، جامعة الجزائر 03 2012/2011.
- 5- ميهوب سماح ، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية ، تخصص بنوك وتأمينات ، جامعة العربي بن مهيدي ، الجزائر 2013 / 2014.

#### مذكرات الماجستير :

- 1- إيماني العاني ، البنوك التجارية وتحديات التجارة الإلكترونية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة قسنطينة ، الجزائر 2007/2006.
- 2- خشة حسبية ، وسائل الدفع الحديثة في القانون الجزائري ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير فرع قانون أعمال ، جامعة محمد بو الضياف مسيلة 2016/2015.
- 3- خولة فرحات ، أثر التجارة الإلكترونية على تحسين نوعية الخدمات المصرفية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ، فرع إدارة أعمال ، جامعة الحاج لخضر باتنة ، 2007.ذ.
- 4- زهير زواش ، دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية دراسة حالة الجزائر مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي 2011/2010.
- 5- سليمة عبد الله ، دور التسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية في تفعيل النشاط البنكي ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية تخصص تسويق ، جامعة الحاج لخضر باتنة ، 2009/2008.
- 6- شريف فضيلة ، أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية ، تخصص تسويق ، جامعة قسنطينة ، 2010/2009.
- 7- عمار لوصيف ، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرون مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة منتوري قسنطينة 2009/2008.
- 8- وافر يوسف ، النظام القانوني للدفع الإلكتروني ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة تيزي وزو الجزائر ، 2012/2011.

مذكرات الماجستير:

- 1- أم الخير دراجي ، أثر عصنة الخدمات المصرفية على الأداء البنكي ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ، فرع مالية وبنوك ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2015/2014.
- 2- إيمان بو لعيون ، خولة بن مسعود ، وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في عصنة البنوك التجارية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير فرع مالية وبنوك 2017/2016.
- 3- حورية جنان ، دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير فرع مالية وبنوك ، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي 2013/2012.
- 4- سماح شعبور ، مصباح مرابطي ، وسائل الدفع الإلكتروني ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية فرع تمويل مصرفي ، جامعة العربي التبسي تبسة ، الجزائر ، 2016/2015.

الملتقيات والمؤتمرات:

- 1- بو دريالة فايزة ، قصاب سعدية ، تقييم وسائل الدفع الإلكتروني المزايا والمخاطر ، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر ، جامعة خميس مليانة الجزائر يومي 27/26 أبريل 2011.
- 2- جميل أحمد رشام كهينة ، بطاقة الائتمان كوسيلة من وسائل الدفع في الجزائر، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر ، جامعة البويرة ، سبتمبر 2010.
- 3- حميت فثيت ، حكيم بناولة ، واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، الملتقى العلمي الرابع حول عصنة نظام الدفع بين البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر ، عرض تجارب دولية ، المركز الجامعي خميس مليانة ، عين الدفلى 27/26 أبريل 2011.
- 4- دوني قرمية ، سبتي وسيلة ، دور الهيئات الرسمية في حماية المستهلك الخدمات المصرفية الإلكترونية ، الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي ضرورة الانتقال وتحديات الحماية ، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميلة يومي 24/23 أبريل 2018.
- 5- عبد الرحيم وهيبة ، تقسيم وسائل الدفع الإلكترونية ومستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجودها ، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر ، جامعة خميس مليانة ، الجزائر يومي 27/26 أبريل 2011.

- 6- محرز نور الدين، الصيد مريم، نظام الدفع الإلكتروني ودوره في تفعيل التجارة الإلكترونية ، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة في الجزائر ، المركزالجامعي سوق اهراس 2011.
- 7- محمد بن عزة ، جليلة زويهري ، واقع المصارف الجزائرية في تطبيق نظام الدفع الإلكتروني ، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية ، الملتقى العلمي الرابع حول عصنة نظام الدفع الإلكتروني وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر ، المركز الجامعي خميس مليانة ، عين الدفلى 27/26 أبريل 2011.
- 8- مداح عربي ، الحاج برك نعيمة ، أهمية البنوك الإلكترونية في تفعيل وسائل الدفع الإلكتروني في الوطن العربي ، الملتقى العلمي الرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر ، جامعة خميس مليانة ، الجزائر يومي 27/26 أبريل 2011.
- 9- مفتاح صالح ، فريدة معارض ، البنوك الإلكترونية ، منتدى موجه لإدارة الأعمال بسكرة 2010/10/03
- 10- منصور الزين ، وسائل وأنظمة الدفع والسداد الإلكتروني ، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر ، جامعة البليدة ، الجزائر 2012/2011.
- 11- نوال بن عمارة، وسائل الدفع الإلكتروني ، مداخلة في إطار الملتقى الدولي الرابع للتجارة الإلكترونية ، جامعة ورقلة ، يومي 17/16/15 مارس 2004.

المراجع باللغة الفرنسية:

- Bonneau Thierry, droit bancaire sdition montherstien, paris 1994.
- Jean Paul foyat, mometique et moyen de paiement, seminaire et formation unicom alger le 26-27/07/2006.
- M. Zollinger, comferences sur les moyens de paiement moderne, universités paris.1992.

الملاحق

## الملحق 01: الأساتذة المحكّمين

الرقم	الأستاذ	الرتبة
1	غيشي عبد العالي	أستاذ محاضر قسم أ
2	لطرش جمال	أستاذ محاضر قسم أ
3	كنيدة زليخة	أستاذ محاضر قسم ب
4	ضيف روفية	أستاذ محاضر قسم ب
5	داي وسام	أستاذ مساعد قسم ب
6	عبد الباسط عبد الصمد عطية	أستاذ محاضر قسم ب

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم

### استبيان حول:

مدى إدراك زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لأهمية وسائل الدفع الإلكتروني وعلاقته باستخدامهم لها.

تحت إشراف الأستاذ

حمودي حيمر

إعداد الطالبة

شريفى أمال

سيدي الكريم، سيديتي الكريمة، تحية طيبة بعد

من أجل التحضير لمذكرة ماستر تخصص اقتصاد نقدي وبنكي تم انجاز هذا الاستبيان، بهدف التعرف على ما مدى إدراك زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوسائل الدفع الإلكتروني وعلاقته باستخدامهم لها. نرجو من سيادتكم الإجابة على عبارات الاستبيان وذلك بوضع علامة ( X ) أمام جميع العبارات وفي الخانة التي تعبر على وجهة نظركم بصدق وموضوعية، علما بأن الغاية من إجراء هذه الدراسة غاية علمية بحثية، وسوف يتم التعامل مع إجاباتكم وفقا لقواعد النزاهة والأمانة العلمية، ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

وفي الأخير تقبلوا مني خالص الشكر على تعاونك معي سلفا.

السنة الجامعية 2018 / 2019

## المتغير الأول: بيانات وصفية

- 1\* هل لديك بطاقة دفع إلكتروني: نعم  لا
- 2\* ما نوع بطاقة الدفع الإلكتروني التي تستخدمها  CIB  TOWFIR  بطاقة السحب
- 3\* ما هو عدد المرات التي تستخدمها خلال السنة؟ مرة في الأسبوع  مرة في الشهر
- مرة في السنة
- 4\* الجنس  ذكر  أنثى
- 5\* الفئة العمرية:  30-18  40-31  50-41  أكثر من 50
- 6\* المستوى التعليمي:  متوسط  ثانوي  جامعي  دراسات عليا
- 7\* مدة التعامل مع البنوك:  من 1 إلى خمس سنوات  من 6 سنوات إلى 11 سنة  من 12 سنة إلى 17 سنة  أكثر من 17 سنة

## المتغير الثاني: أهمية وسائل الدفع لالكتروني

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	<b>البعد الأول: تسهيل المعاملات</b>					
01	تمكنني وسائل الدفع الالكتروني من التعرف على رصيدي مقارنة بوسائل الدفع التقليدية					
02	تمكنني وسائل الدفع الالكتروني من تحويل الأموال مقارنة بوسائل الدفع التقليدية					
03	تمكنني وسائل الدفع من سداد الفواتير					
04	تقلل وسائل الدفع الالكتروني من سداد الفواتير					
05	تمنطني وسائل الدفع الالكتروني من سحب الأموال بسهولة مقارنة بوسائل الدفع التقليدية					
06	تلبني وسائل الدفع الالكتروني معظم حاجياتي البنكية					
07	تدعم وسائل الدفع الالكتروني الخدمات المقدمة من طرف البنك					
08	تقلل وسائل الدفع الالكتروني من عملية استعمال النقود نظرا للمساوئ التي تحدثها مثل السرقة					
09	تحسن وتسهل لي وسائل الدفع الالكتروني سير الإجراءات الإدارية					
	<b>البعد الثاني: توفير الأمن</b>					
10	توفر لي وسائل الدفع الالكترونية الأمن والوقت					
11	تمكنني وسائل الدفع الالكترونية من القيام بعمليات إيداع الأموال بأمان					
12	تمكنني وسائل الدفع الالكتروني من تحقيق أقصى درجات السلامة في الأداء					
13	تمكنني وسائل الدفع الالكتروني من السرية في المعاملات من خلال رقم سري شخصي					
14	توفر لي وسائل الدفع الالكتروني حد كبير من الأمان مقارنة بوسائل الدفع التقليدية					
15	توفر لي وسائل الدفع الالكتروني ائمانا لفترة من الزمن ومخاطر سرقتها تقل عن النقود الورقية					
	<b>البعد الثالث: الخدمات التي تمنحها وسائل الدفع الالكتروني</b>					
16	تمكنني وسائل الدفع الالكتروني من دفع المشتريات عبر الإنترنت					
17	تمكنني وسائل الدفع الالكتروني من التعامل بها في الخارج					
18	تمكنني وسائل الدفع الالكتروني من سحب الأموال من دفتر التوفير					
19	تمكنني وسائل الدفع الالكتروني من التحويل من الحساب الجاري إلى دفتر التوفير					
20	تمنطني وسائل الدفع الالكتروني من توفير السيولة عند الطلب					
21	تمكنني وسائل الدفع الالكتروني من القيام بعمليات السحب طيلة أيام الأسبوع بما فيها أيام العطل عبر جميع الموزعات الآلية					
22	تمكنني وسائل الدفع الالكتروني من الاطلاع على الرصيد وطلب دفتر الشيكات عبر الموزعات الآلية					
23	تكلفة وسائل الدفع الالكترونية منخفضة مقارنة بوسائل الدفع التقليدية					

شكرا لكم على كرم تعاونكم معي



## الملحق رقم 03:

	Sommes des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig
Inter – groupes	19,643	13	1,511	16,923	0,000
Intra – groupes	5,000	56	0,089		
total	24,643	69			
Inter– groupes	16,548	8	2,068	15,586	0,000
Intra– groupes	8,095	61	0,133		
total	24,643	69			
Inter– groupes	18,310	17	1,077	8,843	0,000
Intra– groupes	6,333	52	0,122		
total	24,643	69			