جامعة قاصدي مرباح – ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان : علوم تجارية علوم التسيير وعلوم اقتصادية

الشعبة : علوم اقتصادية

التخصص : مالية وبنوك

من إعداد الطالبة : بالحبيب إلهام

بعنوان :

وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في تحسين أداء البنوك

"دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري BEA -ورقلة-"

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ2016/05/24

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ بن مالك محمد حسان ....(أستاذ محاضر–جامعة قاصدي مرباح ورقلة)رئيسا.

الأستاذ: علي بن ساحة.....(أستاذ محاضر –جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقرراً

الأستاذة:مولاي عبد الرزاق لخضر..... .(أستاذ محاضر –جامعة قاصدي مرباح ورقلة)مناقشا.

الموسم الجامعي 2016/2015

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان : علوم تجارية علوم التسيير وعلوم اقتصادية

الشعبة : علوم اقتصادية

التخصص : مالية وبنوك

من إعداد الطالبة :بالحبيب إلهام

بعنوان :

وسائل الدفع الالكترونية ودورها في تحسين أداء البنوك

"دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري BEA -ورقلة- "

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ2016/ 05/24

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ:بن مالك محمد حسان.....(أستاذ محاضر–جامعة قاصدي مرباح ورقلة)رئيسا.

الأستاذ: علي بن ساحة..... (أستاذ محاضر –جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقرراً

الأستاذة: مولاي عبد الرزاق لخضر.....(أستاذ محاضر–جامعة قاصدي مرباح ورقلة)مناقشا.

الموسم الجامعي 2016/2015

الشكر والعرفان

بعد عناء البحث و تعب الايام وجب علينا الثناء على الرحمن الرحيم، فالحمد لله و لي النعمة و دافع النقمة ما تعسر الأمر إلا يسره، و ما اشتد بلاء إلا أزاله، فله الحمد من قبل ومن بعد ان وفقنا لإتمام هذا البحث المتواضع ونسأله فيه التوفيق و النجاح و أن يجعل عملنا هذا خالصا لوجهه الكريم.

ثم نتوجه بالشكر الجزيل لأستاذنا الفاضل "بن ساحة علي" لقبوله الإشراف على هذه المذكرة كما تقبل انشغالاتنا بصدر رحب.

كما نوجه شكرنا الى الأستاذ هتهات السعيد والى السيد بعضي عبد القادر موظف بالبنك الخارجي الجزائري بحاسي مسعود.

نسأل المولى سبحانه أن يعظم له الأجر، و ينفع بعلمه طلاب العلم و الصلاة والسلام على النبي الهادي الأمين من جاء رحمة للعالمين محمد بن عبد الله و على آله و صحبه أجمعين.

الملخص: يعتبر نظام و وسائل الدفع لأي اقتصاد مؤشراً عن مدى سيره و عمله، و هو ما جعل البنوك في مختلف دول العالم تدرك بأن لتطوير و تحديث وسائل الدفع أولوية، و هذا لأن وسائل الدفع التقليدية لم تعد فعالة في عصر يتطلب السرعة في معالجة المعاملات و الصفقات. و لقد سمح التطور التكنولوجي بخلق وسائل دفع الكترونية، غير مكلفة و مجردة من المادة، لكن من جهة أخرى فإن العمل المتناسق لوسائل الدفع الالكترونية الحديثة النشأة، يتطلب تنظيماً قانونياً و درجة أمان عالية.

أما موقع الجزائر من هذه التطورات فهو محتشم نوعا ما، حيث أنها تشهد مشاكل في تطبيق وسائل الدفع التقليدية و تحسين خدماتها فكيف هو الحال مع وسائل دفع ظهرت حديثا و تشهد بعض الدول المتقدمة صعوبات في تطبيقها.

الكلمات الأساسية: تجارة الكترونية، وسائل الدفع الالكترونية، وسائل الدفع.

Abstract : The system and payment methods for any economy is an indication of the extent of his memoirs and his work, and it is what made the banks in the various countries of the world recognizes that the development and modernization of the means of payment priority , and this is because traditional payment methods are no longer effective in the era requires speed in processing transactions and deals. And technological development has allowed the creation of electronic means of payment, inexpensive and abstract art , but on the other hand, the harmonious working of the means of modern electronic payment origination , requires a legally regulated and high security.

The site of Algeria from these developments is fairly decent , as it is experiencing problems in the application of traditional payment methods and improve its services , how is the case with the means to pay the newly emerged and witness some developed countries, difficulties in implementation.
Keywords: e-commerce , e- payment methods , payment methods .

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات	الصفحة
الشكر.....	
الملخص.....	V
قائمة المحتوايات.....	VI
قائمة الجداول.....	VII
قائمة الأشكال.....	IX
قائمة الملاحق.....	X
المقدمة.....	أ
..... الفصل الأول: الأدبيات النظرية و التطبيقية لوسائل الدفع المصرفية.	**01**
تمهيد.....	02
المبحث الأول: نظرة عامة حول وسائل الدفع التقليدية و الالكترونية.....	03
المطلب الأول: وسائل الدفع التقليدية و التطور التاريخي لها.....	03
المطلب الثاني: التحول الى وسائل الدفع الالكترونية.....	08
المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية حول وسائل الدفع المصرفية.....	21
المطلب الأول: الدراسات السابقة.....	21
المطلب الثاني: أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية.....	23
خلاصة الفص الاول.....	25
..... الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة...	**26**
تمهيد.....	27
المبحث الأول:التعريف بالمؤسسة ،الطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة.....	28
المطلب الأول: نشاة البنك الوطني الخارجي الجزائري.....	28
المطلب الثاني:ادوات الدراسة و عرض الاستبيان.....	29
المبحث الثاني:نتائج الدراسة و المناقشة.....	31
المطلب الاول:مناقشة نتائج الدراسة.....	31
المطلب الثاني:تحليل النتائج.....	55
خلاصة الفصل الثاني.....	57
الخاتمة.....	59
قائمة المصادر و المراجع.....	62
الملاحق.....	65
الفهرس.....	74

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
الجدول رقم(1)	توزيع مفردات العينة حسب الجنس.	31
جدول رقم (2)	توزيع مفردات العينة حسب الفئة العمرية.	32
الجدول رقم(3)	توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي.	33
الجدول رقم(4)	توزيع مفردات العينة حسب الاقدمية في التعامل مع البنك.	34
الجدول رقم (5)	وسائل الدفع التي يعرضها البنك من وجهة نظر العينة.	36
الجدول رقم (6)	درجة استخدام الزبائن للسفتجة.	37
الجدول رقم (7)	درجة استخدام الزبائن للسند لأمر.	38
الجدول رقم (8)	درجة استخدام الزبائن للشيك.	39
الجدول رقم (9)	العوامل التي تدفع البنك لتحديث وسائل الدفع.	40
الجدول رقم (10)	الوسيلة الالكترونية المعروضة من البنك.	41
الجدول رقم (11)	درجة استخدام البطاقات الالكترونية.	42
الجدول رقم(12)	درجة استخدام النقود الالكترونية.	43
الجدول رقم (13)	درجة استخدام الشيكات الالكترونية.	44
الجدول رقم (14)	درجة استخدام وسائل الدفع الاخرى.	45
الجدول رقم (15)	مدى تحكم العمال في وسائل انظمة الدفع الالكتروني.	46
الجدول رقم (16)	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لفقرات قياس التكلفة المصرفية	47
الجدول رقم (17)	نسبة التخفيض في التكلفة الادارية.	47
الجدول رقم (18)	نسبة التخفيض في تكلفة المعالجة بالنسبة للعميل.	48
الجدول رقم (19)	نسبة التخفيض في تكلفة المعاملات المالية المختلفة.	48

الجدول رقم (20)	النتائج الوصفية لفقرات زيادة جودة الخدمات.	**49**
الجدول رقم (21)	نسبة تحسين الصورة المظهرية للمصرف.	**49**
الجدول رقم(22)	نسبة تحقق عامل الاستجابة الفورية لطلب العميل.	**50**
الجدول رقم(23)	نسبة دعم المصرف للمعاملات المصرفية بدقة و سرية تامة.	**50**
الجدول رقم (24)	نسبة ان يشعر العميل بالامان عند تعامله مع المصرف.	**51**
الجدول رقم(25)	نسبة ان يوفر السهولة و سرعة الاستخدام.	**51**
الجدول رقم (26)	نسبة ان يساهم في توفير الخدمة في اماكن متعددة و على مدار 7/7.	**51**
الجدول رقم(27)	النتائج الوصفية لفقرات قياس رضاء العملاء	**53**
الجدول رقم (28)	نسبة انه يزيد من درجة اقبال العملاء على استخدام ادوات الدفع الالكترونية	**53**
الجدول رقم(29)	نسبة ملائمة لحاجات و رغبات العميل.	**54**
الجدول رقم(30)	نسبة يساعدة المصرف على التقرب من توقعات العميل.	**54**

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
الشكل رقم 1	توزيع مفردات العينة حسب الجنس.	32
الشكل رقم 2	توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي.	33
الشكل رقم 3	توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي.	34
الشكل رقم 4	توزيع مفردات العينة حسب الاقدمية في التعامل مع البنك.	35
الشكل رقم 5	وسائل الدفع التقليدية التي يعرضها البنك من وجهة نظر الزبائن	36
الشكل رقم 6	يبين درجة استخدام الزبائن للسفتجة	37
الشكل رقم 7	يبين درجة استخدام الزبائن للسند لأمر	38
الشكل رقم 8	يبين درجة استخدام الشيك من قبل العينة	39
الشكل رقم 9	يبين درجة استخدام وسائل الدفع الاخرى	40
الشكل رقم 10	يبين العوامل التي تدفع بالبنك لتحديث وسائل الدفع	41
الشكل رقم 11	يبين الوسائل الالكترونية المعروضة في البنك	42
الشكل رقم 12	يبين درجة استخدام البطاقة الالكترونية من قبل الزبائن	43
الشكل رقم 13	يبين درجة استخدام النقود الالكترونية من قبل الزبائن	44
الشكل رقم 14	يبين درجة استخدام الشيك الالكتروني من قبل الزبائن	45
الشكل رقم 15	يبين مدى تحكم العمال في وسائل انظمة الدفع الالكتروني	46
الشكل رقم 16	نسبة النتائج الوصفية لفقرات قياس التكلفة المصرفية	48
الشكل رقم 17	نسبة النتائج الوصفية لفقرات قياس زيادة جودة الخدمات	52
الشكل رقم 18	نسبة النتائج الوصفية لفقرات قياس زيادة جودة الخدمات	52
الشكل رقم 19	نسبة النتائج الوصفية لفقرات قياس رضاء العملاء	55

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
الملحق رقم(1)	استبانة الدراسة	**65**
الملحق رقم (2)	بطاقة CIBالخاصة بالبنك الخارجي الجزائري	**71**
الملحق رقم(3)	امر التحويل الخاصة بالبنك الخارجي الجزائري	**72**

مقدمة

أ– توطئة:

إن الارتباط بين العمل المصرفي و بقية الأنشطة الاقتصادية الأخرى يعد ارتباطا وثيقا بالنظر الى الدور الحيوي و الهام للجهاز المصرفي في الحياة الاقتصادية لذلك فإن مجالات عمل البنوك تؤثر و تتأثر بمجريات المعاملات المالية التي تقوم بتنفيذها، و لكي تتمكن تلك البنوك من الاضطلاع بدورها و تكييف نفسها و بشكل يتلاءم مع التقدم التقني في جميع المجالات و بالذات في المبادلات المالية و التجارية العالمية و الإقليمية فإنها مطالبة بتجديد دورها لتحقيق المنافع و الاستفادة من الفرص المتاحة لتعظيم ايراداتها.

مع مرور الزمن تطورت وسائل الدفع فظهرت السفتجة التي تعتبر عنصر أساسي في التجارة و السند لأمر ثم الشيكات التي تعتبر اهم هذه الوسائل نظرا للاستعمال الواسع لها لكن التطور السريع لعالم الإلكترونيات و ظهور شبكة الانترنت كوسيلة لنقل المعلومات و الاتصال كشف عن نقائص لهذه الوسائل و لعل اهمها استنزافها للوقت و بطئ حركة دورانها، اضافة الى كونها تعتمد بدرجة كبيرة على استخدام الورقي البشري يجعل منها اداة احتيال كالشيكات بدون رصيد.

بظهور شبكة الانترنت لم تهمل البنوك وسائل الدفع التقليدية، بل قامت باستغلال التطورات التكنولوجية من اجل تحديث نظام الدفع، ونتج عن هذه العملية خلق وسائل الدفع بآلية جديدة، تتمثل في وسائل الدفع الالكترونية التي تمثل الصورة الالكترونية لوسائل الدفع التقليدية، حيث كل العمليات فيها تسير الكترونيا.

ان ظهور وسائل الدفع الالكترونية شجع على قيام خدمات مصرفية الكترونية ووضع الآفاق امام التجارة الالكترونية التي تعتمد على شبكة الانترنت مما ادى الى حتمية خلق وسائل الدفع الالكترونية اخرى مجردة من الطابع المادي لتلائم هذا النوع من التجارة.

ب– اشكالية البحث:

امام هذا العرض السابق تدور اشكالية الموضوع المعالج حول:

الى اي مدى تساهم وسائل الدفع الالكترونية في تحسين اداء البنوك؟

وهذا قادنا الى تجزئة الإشكالية الأساسية الى الاسئلة الفرعية الآتية:

- هل توجد علاقة طردية بين وسائل الدفع التقليدية وتخفيض تكلفة الخدمة المصرفية؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام وسائل الدفع الالكترونية و زيادة جودة الخدمات ؟
- هل توجد علاقة بين استخدام وسائل الدفع الالكترونية و تحقيق رضاء العملاء ؟

ت- فرضيات الدراسة:

- توجد علاقة طردية بين وسائل الدفع الالكترونية و تخفيض تكلفة الخدمة المصرفية.
- توجد علاقة طردية بين وسائل الدفع الالكترونية و زيادة جودة الخدمات .
- توجد علاقة طردية بين وسائل الدفع الالكترونية و تحقيق رضاء العملاء.

ث- أسباب اختيار الموضوع: لقد جاء اختيارنا لهذا الموضوع بناء على عدة اعتبارات اهمها:

الاسباب الموضوعية:

- أهمية الموضوع وحداثة نظم الدفع الالكترونية.
- استمرارية ظهور ابتكارات متعلقة بنظم الدفع.
- ظهور الاقتصاد الحديث تحت اسم الاقتصاد الرقمي و الدور الفعال الذي تلعبه التكنولوجيا الحديثة ووسائل الدفع الالكترونية و معرفة ماذا يمكن لهذه الأخيرة أن تلعبه فيما يخص نشاط البنوك و تحديثه.

الاسباب الذاتية:

- محاولة تقديم بحث اكاديمي يتناسب مع التخصص.
- الميول الشخصي و الرغبة في دراسة تحديثات وسائل الدفع.

ج- أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة الى تحقيق الأهداف التالية:

- معرفة الدور الذي تلعبه وسائل الدفع و المتمثل في كونه مؤشر مهم على وضعية وقوة الاقتصاد.
- محاولة معرفة مدى استجابة الجمهور الجزائري للتطورات الحاصلة في مجال نظام الدفع.

د- أهمية الدراسة:

تظهر أهمية الدراسة من خلال النقاط التالية:

- تستمد أهمية البحث من أهمية الدور الذي تلعبه النقود في الإقتصاد، وضرورة مسايرة التطور المصرفي الذي يعتبر دعامة التطور الاقتصادي، فأصبح من المهم اختيار التقنيات و الوسائل و الانظمة التي تحقق للبنوك عوائد و ارباح.
- كما يستمد البحث اهميته من اهمية محصلة هذا التطور الذي سجل جرائم الكترونية تتطلب مواجهة ومكافحة من نوع خاص مستمد من طبيعة تلك الجرائم حديثة النشاة.

ح- حدود الدراسة:

من اجل دراسة الموضوع و بلوغ الاهداف المتوخاة، تم رسم حدود لهذه الدراسة، ياتي ذكرها كما يلي:

- **الإطار المكاني للدراسة:** تمت الدراسة على وكالة البنك الخارجي الجزائري – ورقلة-.
- **الإطار الموضوعي للدراسة:** تم التركيز هذه الدراسة على نظم الدفع المصرفية و اهم تقنيات تطوير هذه النظم.
- **فترة التربص لدراسة الموضوع:**استغرقت مدة الدراسة حوالي 30 يوم من 05 أفريل إلى 05 ماي 2016.

خ- منهج البحث:

من اجل دراسة اشكالية البحث، و محاولة للإجابة على التساؤلات المطروحة و دراسة صحة الفرضيات، تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري للموضوع، أما الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على دراسة الحالة، و فيما يخص الادوات المستخدمة في الدراسة فقد اعتمدنا على الملاحظة و المقابلة الشخصية والاستبيان.

د- مرجعية الدراسة:

وذلك بالاعتماد على الكتب، اطروحات دكتوراه،رسائل ماجستير، مذكرات ماستر ، الملتقيات العلمية، مقالات.

ذ- صعوبات الدراسة:

- صعوبة الدخول الى البنوك وعدم تعاونهم مع الباحثين، اذ ان اغلب البنوك ترفض استقبال الباحثين و تلبية رغباتهم العلمية.
- صعوبة الحصول على وثائق خاصة بالبنك وذلك لوجود السرية في عمل البنوك، مما يؤدي الى حدوث نقص في دراسة الموضوع.
- غياب الثقافة المصرفية الالكترونية في الاوساط الجزائرية و نقص التعامل بها من طرف الأفراد و البنوك معا.

ر- هيكل الدراسة:

لمعالجة إشكالية البحث المطروحة قسمنا البحث إلى فصلين فصل نظري وفصل تطبيقي، حيث ينقسم كل من الفصلين إلى مبحثين ،تناول الفصل النظري كل الأدبيات النظرية الخاصة بالموضوع، وكذا الأدبيات التطبيقية السابقة للموضوع.

أما الفصل التطبيقي فتناول دراسة ميدانية في وكالة بنكية مع الإشارة إلى منهجية الدراسة بذكر الطريقة والأدوات المستخدمة ومجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة إلى ذكر النتائج و تفسيرها. لنصل في النهاية إلى خاتمة البحث التي تضمنت أهم نتائج الفصلين مع التأكد من صحة الفرضيات متبوعة بجملة من التوصيات و الاقتراحات و أخيرا آفاق للبحث.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية لوسائل الدفع المصرفية

تمهيد:

إن وسيلة الدفع هي تلك الأداة التي تحضى بالقبول العام، و تلعب دورا هاما في تسهيل تبادل السلع و الخدمات، و كذلك تسديد الديون و الالتزامات، وقد كانت هذه الوسيلة تتمثل أساسا في النقود القانونية، وقد تطورت هذه الوسائل على مر الزمان تبعا لتطور الحياة الاقتصادية و ظروف السوق و التطورات التكنولوجية، فقد بدأت بنظام المقايضة، ثم بعد ذلك ظهرت النقود السلعية ثم بدأ استخدام النقود الورقية وبعد ظهور التقدم التكنولوجي ظهرت الأساليب الإلكترونية التي تحل محل الأساليب التقليدية وسرعان ما انتشرت انتشارا واسعا نتيجة للمميزات التي تحققها سواء للمستفيد أو المصدر أو التاجر.

سوف نتناول مفهوم وسائل الدفع التقليدية و الإلكترونية و اهم الأسباب التي أدى إلى تطور هذه الوسائل.

المبحث الأول: نظرة عامة حول وسائل الدفع التقليدية و الإلكترونية.

أصبحت النقود بمختلف أنواعها أهم أداة للتعامل في المجتمع كافة، ولقد حملت التطورات الاقتصادية و الاجتماعية البنوك على ابتكار وسائل و أساليب قانونية للقيام بنشاطها بطريقة تتماشى وما تتطلبه الحياة الاقتصادية من سرعة في الإنجاز، وتتمثل هذه الوسائل القانونية في وسائل الدفع التي خففت من الاستخدام الكبير للنقود سواء المعدنية منها أوالورقية.[1].

المطلب الأول: وسائل الدفع التقليدية و التطور التاريخي لها.

إن تطور النقود لم يتم دفعة واحدة بل جاء نتيجة لتطور طويل في العلاقات الاقتصادية للأفراد و الجماعات فقد مرت النقود بثلاث مراحل و هي[2]:

1. التطور التاريخي لوسائل الدفع :

- **مرحلة الاكتفاء الذاتي " اقتصاد اللامبادلة"**: في هذه المرحلة تكفلت كل جماعة بإنتاج مجموعة السلع و الخدمات الكافية لإشباع حاجاتها.
- **مرحلة المبادلات على أساس المقايضة**: يتم في هذه المرحلة مبادلة سلعة بأخرى أو خدمة بخدمة وذلك دون استخدام النقود.
- **مرحلة المبادلة النقدية**: اقتصاد المقايضة أساسه إمكانية تبادل السلع فيما بينها مباشرة يترتب عليه تعدد معدلات المبادلة 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 متتاليتين[3].

2. تعريف وسائل الدفع المصرفية:

نطلق عبارة وسائل الدفع على المجاميع النقدية، التي تحتوي على الأصول النقدية المعدنية، الأوراق البنكية، الحسابات الجارية البريدية و البنكية[4].

---

[1] حميزي سيد أحمد، " تحديث وسائل الدفع كعنصر لتأهيل النظام المصرفي الجزائري"، رسالة ماجستير،فرع التحليل الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002، ص14.

[2] أسامة محمد الفولي،زينب عوض الله،"إقتصاديات النقود و التمويل"،الدار الجامعة الجديدة،القاهرة، 2005، ص5.

[3] سلطاني خديجة، إحلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الإلكترونية"دراسة حالة بنك التنمية الريفية – وكالة بسكرة-"،مذكرة ماستر،فرع مالية ونقود،جامعة محمد خيضر،بسكرة،2013، ص ص27.26.

[4] لوصيف عمار،"إستراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي و العشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية"، مذكرة ماجستير، التحليل و الإستشراف الإقتصادي، جامعة منتوري ،قسنطينة، 2009، ص

ولقد عرفها الكاتب Bonneau Thierry " تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي مهما كانت، الدعائم و الأساليب التقنية المستعملة، تسمح لكل الأشخاص بتحويل أموال"[1].

و عرفتها أيضا D'hoir Lauprêtre Catherine "أنها وسائل تسمح بتحويل أموال لكل شخص، مهما كان السند المستعمل (سند بنكي كالشيكات خاصة، بطاقات الدفع، سند لأمر تحويلات بنكية)" و دور البنك هنا هو مشرف، خصوصا في إصدار الشيكات و أيضا بإصدار و تحصيل الأوراق التجارية الأخرى باسم و لحساب العميل"[2].

3. أشكال وسائل الدفع المصرفية التقليدية:

تأخذ وسائل الدفع أشكالا عديدة وتحدد عادة الأنظمة التقنية ماهية وسائل التي يمكن إعتبارها كوسيلة دفع وفي الحالات القصوى تعطى موافقتها لاختيار مثل هذه الوسائل في إطار ما يسمى "بمنحة وسائل الدفع" ونستعرض فيما يلي إلى أهم الأدوات التي تعيش وسائل دفع[3]:

- **السند لأمر Billet a ordre**: ويسمى أيضا السند الإذني وهو ورقة تجارية تمثل تعهدا من الشخص المحرر لهذه الورقة بدفع مبلغ من المال في تاريخ معين هو تاريخ استحقاق هذه الورقة،إلى شخص ثان هو المستفيد، وهنا نجد ان السند الإذني يختلف عن السفتجة في كونه ثنائي الأطراف.

وينشأ السند الإدني عادة عن معاملة تجارية أو قرض بين الطرفين، ويمكن خصمه قبل تاريخ الاستحقاق مثل السفتجة، كما يعتبر وسيلة دفع حيث يمكن تداوله عن طريق التظهير أيضا.

- **السفتجة أو الكمبيالة Lraite/ La lettre de change**: هي ورقة تجارية ثلاثية الأطراف فهي تمثل أمرا بالدفع لمبلغ من المال في تاريخ استحقاق معين من شخص يسمى الساحب، إلى شخص ثان يسمى بالمسحوب عليه، لفائدة شخص ثالث يسمى بالمستفيد، وتعتبر السفتجة وسيلة دفع لأنه إذا كان للشخص الأول دين على الشخص الثاني، وكان للشخص الثالث دين على الشخص الأول، فإن تحرير السفتجة يعني أمرا من الشخص الأول للثاني بأداء هذا الدين إلى الشخص الثالث، وتاريخ استحقاق السفتجة لا يتعدى في الغالب ثلاثة اشهر من تاريخ التحرير.
- **سند الرهن** : هو ايضا ورقة تجارية، يمكن استعماله في التداول إذا أراد مجتمع التجارة ذلك وهو سند لأمر مضمون بكمية من السلع محفوظة في مخزن عمومي فإذا وضع تاجر أو منشأة كمية من السلع في مخزن عمومي مثل المخازن التي توجد في الموانى أو المخازن الباردة للحفاظ على السلع فيسلم له صاحب المخزن كتابا يشهد بوجود الكمية كذا من السلعة بالمخزن كذا، وهنا يكون التاجر ليس له نقود بإمكانه الحصول على النقود في إنتضار بيع سلعته وهذا بتسليم شهادة ملكية السلع إلى الذي يمنح له قرضا وهذه الشهادة تسمى سند السند[4].

---

[1] لوصيف عمار،مرجع سابق، ص 11.

[2] D'hoir Laupretere Catherine, Droit Du Crédit, Edition ELLIPSES, Lyon, 1999, P11.

[3] سلطاني خديجة، مرجع سابق، ص30.

[4] الطاهر لطرش، تقنيات البنوك ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،2005، ص34.

- **سند الصندوق Bon de caisse**: هو في الأصل وديعة لشخص لدى بنك، أو هو قرض من هذا الشخص لذلك البنك، لذلك يمنح له البنك وثيقة يعترف فيها بهذا القرض، ويتعهد فيه بتسديده مع الفائدة في تاريخ معين هو عادة سنة كحد أقصى وهو تاريخ استحقاق السند، و يمكن ان يكون هذا السند إسميا أو لحامله، وهو يعتبر وسيلة دفع لصاحب السند أو حامله يمكنه تظهيره إلى الغير، كما يمكنه خصمه قبل تاريخ الاستحقاق لدى البنك[1].
- **السندات العمومية قصيرة الأجل**: تشبه إلى حد كبير سند الصندوق و الإختلاف الرئيسي الموجود هو في الجهات التي تصدرها، وكذلك في كون السندات العمومية مضمونة من طرف الدولة و يتم تداول هذه السندات من يد إلى يد و استعمالها في التبادل وضمان القروض عندما تكون محررة لحاملها، أي سندات غير رسمية[2]. والخزينة العمومية مصلحة حكومية تسير ميزانية الدولة أي واردات الحكومة و نفقاتها[3].
- **الشيك Le chéque**: هو أكثر وسائل الدفع انتشارا إلى جانب النقود الورقية، ويمثل أمرا مكتوبا على وثيقة من شخص يسمى الساحب (وهو صاحب الحساب)، إلى شخص يسمى المسحوب عليه (وهو شخص معنوي يتمثل في البنك)، بدفع مبلغ من المال فورا، أو عند الاطلاع إلى شخص ثالث يسمى المستفيد، وقد يكون هذا المستفيد شخصا معروفا أي مكتوبا اسمه في الشيك، وقد يكون غير معروف إذا كان الشيك محررا لحامله.
- ويكون الشيك بالإضافة إلى الشكل العادي على أشكال منها[4]:
  - **الشيك المسطر Chéque barré**: حيث يتم وضع خطين متوازيين في الزاوية العليا اليسرى لشيك عادة، ويتم تحويل رصيده من حساب إلى حساب دون تحويله إلى نقود قانونية عند دفعه من طرف المستفيد إلى البنك، فإذا كتب بين الخطين إسم بنك معين يتم التحويل إلى ذلك البنك فقط، أما إذا لم يكتب فإنه يتم التحويل إلى أي بنك.
  - **الشيك المؤشر عليه Chéque visé**: وهو الذي يؤشره البنك لعميله بما يدل على وجود رصيد كاف، ولا يرتبط ذلك بزمن معين، إذ يمكن أن يتغير الرصيد بين لحظة و أخرى، بسبب عملية سحب قد تتم بعد التأشير.
  - **الشيك المصادق عليه Chéque certifié**: ويسمى أيضا: Chéque de banque، وهو يعني وجود رصيد بالمبلغ المكتوب على الشيك، و يجمد البنك ذلك الرصيد إلى مدة معينة هي مدة صلاحية الشيك (في الجزائر هي ثلاث سنوات وعشرين يوما)، بحيث يجب التسديد به خلال هذه المدة.
- **النقود**: هي وسيلة الدفع الوحيدة التامة السيولة، وهي الأكثر استعمالا من بين كل وسائل الدفع بل ان كل هذه الوسائل تتحول في النهاية إلى نقود سواء بواسطة الخصم قبل تاريخ الاستحقاق أو بواسطة تسديد هذه الأوراق عند حلول هذا

[1] سليمان ناصر، **التقنيات البنكية وعمليات الإئتمان**، ديوان المطبوعات الجامعية12-2012، سنة 2012 ، ص 21.
[2] الطاهر لطرش، مرجع سابق، ص 36.
[3] أحمد هني، العملة و النقود، ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر،1999، ص 74.
[4] سليمان ناصر،مرجع سابق، ص 19.

التاريخ. على خلاف وسائل الدفع الأخرى التي يصدرها أشخاص مختلفون، فإن النقود تصدر من طرف جهة معروفة و منظمة في النظام البنكي[1].

4. العوامل المؤدية إلى تطور وسائل الدفع المصرفية:

هناك العديد من العوامل التي أدت إلى تطور وسائل الدفع و تحولها من الشكل التقليدي إلى أشكال أخرى تؤدي نفس الوظيفة لكن بطرق مختلفة أكثر تطورا، و من أهم هذه العوامل[2]:

أولا: تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية.

قضى ظهور وسائل الدفع التقليدية على الكثير من المشاكل الناجمة عن حمل النقود، كالسرقة والضياع و ثقل عبئ حملها إن كانت بمبالغ كبيرة، فأصبحت بذلك بديلة عن النقود، و بالتالي سهلت الكثير من العمليات خاصة منها التجارية[3].

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

انعدام الملائمة: فالحاجة إلى الوجود الشخصي –سواء شخصيا، أو عبر التليفون– لكلا الطرفين يقيد الحرية المعاملاتية، و بالنسبة للعملاء يترجم هذا إلى تأخير في اقتناء المنتج أو الخدمة مما ينتج عنه تكلفة أعلى، و بالنسبة للبائع يعني ذلك خسارة في الإيرادات نتيجة لانخفاض المبيعات أو فقدها.

عدم إجراء المدفوعات في الوقت الحقيقي: لا تتم المدفوعات التقليدية في الوقت الحقيقي، و يتوقف التأخير في التحقق الفعلي على نوعية السداد فالمدفوعات بالشيكات مثلا تستغرق ما يصل إلى أسبوع.

انعدام الأمن: فالتوقيعات يمكن أن تزور الشيكات و الكمبيالات و السندات لأمر كما يمكن أن تسرق أو تضيع، و التجار يمكن أن يلجأوا للغش و الاحتيال بمختلف أشكاله.

ارتفاع تكلفة المدفوعات: إن كل معاملة تكلف مبلغا ثابتا من المال، و بالنسبة للمدفوعات الصغيرة تغطي بالكاد تكاليف المصروفات.

---

[1] سلطاني خديجة،مرجع سابق، ص35

[2] طارق عبد العال حمادة، التجارة الالكترونية الأبعاد التكنولوجية و المالية والتسويقية و القانونية، الدار الجامعية، القاهرة، 2008 ، ص ص147.146.

[3] عبد الرحيم وهيبة، "إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية –دراسة حالة الجزائر،رسالة ماجستير،كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة الجزائر،2005 ، ص ص 26.25.

و أكبر مشكل يواجهه المجتمع فيما يخص وسائل الدفع التقليدية، هو مشكل الشيكات بدون رصيد حيث أصبحت مشكلة اجتماعية بسبب الانتشار الواسع لها.

ثانيا: استخدام شبكة الانترنيت في المجال المصرفي.

كان للتطور التكنولوجي في مجال الاتصالات الفضل في حدوث ثورة في المعاملات المصرفية، من خلال شبكة الانترنت خاصة بظهور شبكة الويب العالمية (World Wide Web – WWW)، و ظهرت في هذه الفترة شركات توفر خدمة الانترنت حيث تزود الأشخاص بالاشتراك بخدمة الانترنت عبر شبكة الاتصال الهاتفي[1].

وهو ما ساعد البنوك لعرض خدماتها مما سمح للعملاء بقضاء أشغالهم دون حاجة للتعامل مع الموظفين، أو الانتظار ساعات طويلة في طوابير لأجل قضاء مصلحة مصرفية، و توفر البنوك هذه الخدمات بصفة ايجابية كثيرة منها الملائمة و الكفاءة و السرعة و الوفر الاقتصادي.

و العميل من خلال الشبكة يمكن له أن يراجع حساباته و يفحصها و يسدد الفواتير الخاصة به في أي وقت و دون التقيد بمواعيد العمل الرسمي لموظفي البنوك، فأصبحت هناك ضرورة ملحة لتطبيق التقنيات الحديثة في البنوك من أجل:

- التعامل بكفاءة مع النمو الهائل و المتسارع لعدد حسابات العملاء بالبنوك.
- تخفيض التكلفة الحقيقية لعمليات المدفوعات.
- ضرورة تحرير العملاء من قيود المكان و الزمان.

كما ساهمت هذه الشبكة في تطور مفهوم التجارة ليظهر مصطلح التجارة الالكترونية و التي يكون الدفع فيها الكترونيا، مما ساهم و استوجب ضرورة استحداث طرق الدفع التقليدية، لتظهر بذلك وسائل الدفع الالكترونية الأكثر ملائمة للمعاملات المصرفية الالكترونية.

ثالثا: التوجه نحو التجارة الالكترونية.

منذ تسعينات القرن الماضي تمت الاستفادة من الإمكانيات الهائلة لاستعمال شبكة الانترنت في التسويق و المعاملات التجارية على نطاق واسع، و هو ما أطلق عليه اصطلاحا بالتجارة الالكترونية. و التي يمكن تعريفها بأنها "العمليات التجارية التي تتم عبر المبادلات الالكترونية"[2]، حيث أصبحت شبكة الإنترنت سوقا مفتوحا للبيع و الشراء، فيمكن للتاجر الإعلان عن سلعته بالصوت

[1] الجنبيهي منير و الجنبيهي ممدوح، "التبادل الالكتروني للبيانات"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2004، ص8.
[2] حجازي بيومي عبد الفتاح، "مقدمة في التجارة الالكترونية العربية"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2003، ص 17.16.

و الصورة ولديه الفرصة لإجراء مقارنة بين كل السلع المتاحة في كل أنحاء العالم، و للمشتري أن يختار ما يريده و تصله السلعة إلى منزله[1].

المطلب الثاني: التحول إلى وسائل الدفع الإلكترونية.

يلعب التطور التكنولوجي دورا حيويا هاما في حياة البشر وتمتد أثار هذا التطور الى كافة نواحي الحياة الاقتصادية ، القانونية ،الاجتماعية و الثقافية، و لقد ظهرت في اواخر العشرين مجموعة من الظواهر المختلفة التي ابرزها التقدم التكنولوجي مثل التجارة الالكترونية، وسائل الدفع الالكترونية ،النقود الالكترونية و البنوك الالكترونية .

تجد وسائل الدفع الالكترونية مجالا واسعا في جميع مجالات التجارة سواء تجارة تقيلدية أو إلكترونية ،إذ ليس هناك ما يمنع أن يتم الاتفاق على الصفقة بطريقة تقليدية (غير الكترونية) أي يتم تنفيذ الصفقة بنفس الطرق التقليدية ولكن يتم الوفاء بطريقة إلكترونية لكن يجب الاعتراف بأن وسائل الدفع الإلكترونية تجد مجالها الخصب في البنوك التجارية والتجارة الإلكترونية[2].

1. تعريف وسائل الدفع الإلكترونية

يعرفها ايمن قديح على أنها" عملية تحويل الأموال في الأساس كثمن لسلعة أو لخدمة بطريقة رقمية باستخدام أجهزة الكمبيوتر و إرسال البيانات عبر خط تيلفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات."[3].

كما تعرف على أنها:" أنظمة الدفع التي تتم الكترونيا بدلا من الورق الكشف أو البيانات و يمكن الشخص من المحاسبة على فواتيره الكترونيا أو تقوم بتحويل النقود إلكترونيا عبر حسابه البنكي الخاص"[4].

- **أهمية وسائل الدفع الإلكتروني:**

إن اتساع نطاق التجارة الإلكترونية سمح بتضاؤل دور النقود الورقية و الدفع التقليدية أمام ازدهار وسائل الدفع الإلكترونية[5] ، حيث كانت النقود الوسيلة الرئيسية لتسوية المعاملات المالية، و كان الدفع يتم بصورة سائلة أو بواسطة وسيلة بديلة كالشيك و غيرها من وسائل الدفع التقليدية.

---

[1] حجازي بيومي عبد الفتاح، "النظام القانوني لحماية التجارة الالكترونية"، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي،الإسكندرية، 2002، ص 163.

[2] مغني سليمة،وسائل الدفع الالكترونية وانعكاستها على الوطن العربي والجزائر خاصة، مذكرة ماستر،

[3] أيمن قديح، الدفع الالكتروني من يحميه؟،مقال منشور على Net analyser//:hpttp

[4] صالح الجداية، سناء جودت خلف، التجارة الالكترونية، دار حامد للنشر و التوزيع، الأردن، 2008، ص 213.

[5] لوصيف عمار، مرجع سابق، ص ص30.29.

لكن تلك الوسائل لا تصلح في تسهيل التعامل الذي يتم عن بعد في بيئة غير مادية، كالعقود الإلكترونية التي تبرم عبر شبكة الانترنيت، حيث تتوارى المعاملات الورقية، من هنا تظهر الالكترونية، لهذا كان الدفع إلكترونيا.

يمكن للعميل الوفاء بمقابل السلعة أو الخدمة بنفس الطرق التقليدية المتبعة في التعاقد بين غائبين. مثل إرسال شيك عن طريق البريد أو من خلال الفاكس، أو إرسال أهمية ابتكار وسائل سداد تتفق مع طبيعة التجارة البيانات الخاصة بحسابه البنكي، ولكن هذه الوسائل لا تصلح وخصوصية التجارة الإلكترونية و مقتضيات السرعة فيها، لذا كانت أهمية اللجوء إلى الدفع الإلكتروني من خلال شبكة الاتصال اللاسلكية عبر الحاسب.

و ما زاد من أهمية وسائل الدفع الالكترونية الخصائص التي تميزها عن وسائل الدفع التقليدية و التي يمكن تلخيصها فيما يلي[1]:

- **من حيث امتداد الصفة الدولية:** تضفي الدولية على أنظمة الدفع التي تتم عن طريق الانترنت الذي يقترض تباعد أطرافه، حيث يغيب الحضور المادي، فوسيلة الدفع الإلكتروني تستجيب لهذه السمة 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 و غيرها من المنشآت التي تقوم بهذا الغرض.
- **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 الانترنيت عن غيرها من الشبكات باعتبارها فضاء يستقبل جميع البلدات بمختلف مقاصدهم و نواياهم وهي تمثل خاصية سلبية لنظام الدفع الإلكتروني.

أطراف التعامل بأنظمة الدفع الإلكتروني:

تشترك أنظمة الدفع الإلكتروني في أنها وسيلة لانتقال النقود من شخص إلى آخر، ومجموعة لشخص آخر أو لمجموعة أخرى عبر شبكة الانترنيت دون الحاجة للتفاعل وجها لوجه[2].

وعلى الرغم من اختلاف هذه النظم تجد أنها تحتوي على أربعة عناصر[3]:

[1] سلطاني خديجة، مرجع سابق، ص ص42.41.

[2] سلطاني خديجة، مرجع سابق، ص42.

[3] صالح الجداية، سناء جودت خلف، مرجع سابق، ص 235.

- **الديون المشتري الدافع حامل البطاقة:** هو الشخص، والأشخاص الذين حصلوا على البطاقة بناءا على طلب تقديمه للمصدر ن ووافق على منحهم إياها، لتمكنهم من الشراء بواسطتها أو الحصول على الخدمات وكذلك تمكنهم من السحب النقدي من طرف الصراف الآليATM باستخدام البطاقة الممنوحة لهم من المصدر.
- **التاجر البائع المستفيد:** هو الطرف الذي يقوم بتسليم قيمة الدفع الإلكتروني ثمنا لبضاعة أو لخدمة قام بتقديمها للمشتري.
- **المصدر"المحرر"**: هو البنك " المؤسسة المالية" الذي قام بإصدار إياه الدفع الإلكتروني و الذي يتم استخدامها في عملية الدفع الإلكتروني.
- **المنظم " المركز العالمي للبطاقة"**: هي مؤسسة عالمية تقوم بعملية إنشاء البطاقات وتتولى رعايتها وتصدر تراخيص لجميع البنوك الموجودة في أنحاء العالم بموافقة على دخولها في عضوية هذه البطاقات وهي تتولى تسوية العمليات المالية المستحقة جراء استخدامها ويتم ذلك مقابل عمولة تتراوح عادة مابين 1%- 4% من قيمة العملية يدفعها التاجر إضافة الاشتراك السنوي[1].

2- الوسائط المصرفية:

هناك العديد من الوسائط الالكترونية و التي تستخدم في عملية الدفع الالكتروني، حيث أن تطور وسائل الدفع في صورة وسائل الكترونية فرض أشكال مختلفة لكيفية تداولها و أهم هذه الأشكال المصرفية ما يلي[2]:

✓ **الهاتف المصرفي [PHONE BANK]**:

و هي نوع من الخدمات المصرفية التي تقدم للعملاء على مدار الأربع و عشرون ساعة طوال اليوم، و يستطيع العميل فيها أن يطلب من البنك تحويل مبلغ من المال مقابل السلعة أو الخدمة التي اشتراها عبر الانترنت إلى البائع، و يتم ذلك بعد التأكد من شخصية العميل عن طريق إدخال الرقم السري الخاص بالعميل (PIN NUMBER) و المعطى له من قبل البنك، و التعرف كذلك على رقم هاتف العميل و الذي يجري الاتصال به من خلال أرقام هاتفه المعروفة لدى البنك من قبل، فهي خدمة مصرفية حديثة بدأت البنوك باستخدامها و تقديمها للعملاء. خاصة لتقديم خدمات التجزئة، و بالإضافة إلى إجراء تحويل من حساب إلى آخر يمكن فتح حساب جديد و تلقي طلبات اقتراض و تسديد الفواتير.و سمح تقديم البنوك لخدماتها عبر الهاتف العادي بتقديم الخدمات عن طريق الهاتف النقال الذي انتشر استعماله بسرعة و هو ما أدى إلى ظهور بنوك خلوية، و جعل البعض يتوقع أن تحل شركات الهواتف النقالة محل البنوك في عمليات سداد ثمن السلعة أو الخدمة المشتراة عبر الانترنت.

[1] سلطاني خديجة، مرجع سابق، ص 43.

[2] عبد الرحيم وهيبة، مرجع سابق، ص ص 32-33 .

✓ **خدمات المقاصة المصرفية الالكترونية:**

حل هذا النظام مكان أوامر الدفع المصرفية، و ظهر نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي، الذي يتم في خدمات مقاصة الدفع الالكترونية للتسوية الالكترونية في المدفوعات بين المصارف، و ذلك ضمن نظام المدفوعات الالكترونية للمقاصة، و هو نظام ينطوي على عنصر اليقين حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم بدون إلغاء أو تأخير.

✓ **الانترنت المصرفي:**

إن نظام الانترنت القائم على البنك المنزلي، نظام له أهمية كبيرة سواء على مستوى البنوك أو على مستوى العملاء الذين يتوفرون على خطوط الانترنت، كما تتعدد أشكاله فيما يلي:

- إمداد العملاء بالمعلومات الخاصة بأرصدتهم،
- شكل بسيط من أشكال النشرات الالكترونية الإعلانية عن الخدمات المصرفية،
- تقديم طرق دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليهم الكترونيا،
- كيفية إدارة المحافظ المالية (من أسهم و سندات) للعملاء.

و لا شك أن هذا النوع من الخدمات ينطوي على مخاطر عالية حيث يسمح بنوع من الاتصال المحدود بأنظمة المعلومات الداخلية للمصرف، بما يمكن من تأدية الخدمة المطلوبة.

و قد أدى تقديم هذه الخدمة إلى الحد من الاستعمال الورقي في المعاملات، و الحد من فتح فروع للبنوك ما دامت قد وجدت أجهزة الهاتف و الشبكات الالكترونية و الكمبيوتر المتصلة بها، و الحد من العمالة البشرية التي كانت متصلة بها.

✓ **القابض:**

هو عبارة عن وسيط بين المتعاملين يتلقى طلبات و بيانات كل منهما و يتحقق منها عن طريق موقعه على الشبكة، و يتولى مباشرة عملية عرض السلعة أو الخدمة و التسليم و الوفاء أو الدفع نظير عمولة معينة.

كما تستخدم البنوك وسائل نقل الكترونية للمعلومات ذات السرعة الفائقة، و التي تساعدها على أداء مهامها بكفاءة تتماشى و التطورات الحاصلة في المجال المصرفي.

3- أنواع البطاقات البنكية:

نتيجة للتطورات التي عرفتها التجارة الإلكترونية حولت البنوك أغلب وسائل الدفع إلى وسائل دفع إلكترونية وتعددت هذه الأخيرة و اتخذت أشكالا تتلاءم مع طبيعة المعاملات عبر شبكة الانترنيت، و كانت أولها البطاقات البنكية[1].

أ- **البطاقات البنكية**:هي بطاقات شخصية صغيرة تصدرها بنوك **أو** مؤسسات تمويل دولية، تمنحها لأشخاص لديهم حسابات مصرفية مستمرة(حساب الشيكات أو الحساب الجاري)، وكل بطاقة تحمل اسم الزبون و عنوانه 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[2].

تصدر البطاقة مؤسسات عالمية تسمى البطاقة بإسمها، قد تكون مؤسسة مالية و بنك مثلّ: أمريكان إكسبرس American express، وقد تكون مؤسسة صاحبة التراخيص أو الامتياز و ليست مؤسسة مصرفية مثل:

فيزا Visa التي تمنح الترخيص لبنوك متعددة لإصدار البطاقة باسمها لكن وفق الشروط التي يضعها البنك، وفي كل الحالات مقابل رسم مبدئي ورسم اشتراك سنوي، وهناك انواع اخرى كثيرة منها حاليا مثل: Master cardو Euro card و Diner's clupو تكون البطاقات البنكية على أنواع كثيرة حسب أنظمة كل بنك، لكن يمكن إجمال هذه الأنواع في اثنين رئيسيين:

1- البطاقات غير الائتمانية: وتسمى ايضا بطاقة الخصم الفوري، حيث يقوم البنك بالخصم الفوري لمبلغ كل عملية يقوم بها العميل من حسابه لدى البنك الذي يكون دائنا، و لا يمكن للعميل استخدام البطاقة مرة أخرى إلا بعد خصم مبلغ العملية السابقة، خوفا من عدم كفاية الرصيد.

2- البطاقات الائتمانية: وهي تستخدم مثل البطاقة السابقة في تسديد ثمن البضائع و الخدمات أو السحب النقدي، ولا يشترط ان يكون للعميل رصيد دائن، بل يمكن أن ينكشف الحساب و يحسب الفرق كقرض بفائدة إلى حين تغطية

الحساب. الاعتماد الممنوح بهذه البطاقة يكون محددا بسقف معين يساوي عادة اجرة شهر، و مدة صلاحية البطاقة تتراوح بين 12 و 24 شهرا وعموما توجد انواع من البطاقات الائتمانية أهمها:

- بطاقة الإئتمان ذات الخصم الشهري: مثل فيزا وماستر كارد.
- بطاقة الإئتمان ذات الإستعمال المفتوح:التسديد فيها يكون على شكل دفعات.

[1] لوصيف عمار، مرجع سابق، ص39.

[2] سليمان ناصر، مرجع سابق، ص 21.

ب- البطاقات الذكية:

هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تشبه بطاقة الإئتمان، وتحتوي على شريحة ميكروية يمكن استخدامها في استخراج ، معالجة ، تخزين و نقل بيانات رقمية مثل النقد الإلكتروني أو المعلومات الطبية.

وتعطى هذه البطاقة فرصة الاختيار بين التعامل الإئتماني أو عن طريق الدفع الفوري، ولقد تم تطوير تكنولوجيا البطاقة الذكية منذ منتصف السبعينات، إلا أن القفزة الكبيرة في انتشار استعمالاتها قد تحققت في الثمانينات في كل من اوروبا و آسيا،و ذلك في مجالات أساسية وهي المحفظة الالكترونية و تسديد تكاليف الرعاية الصحية و خدمات النقل الداخلي في المدن، كما انها شهدت تطورا كبيرا في التسعينات، حيث تضاعفت اهتمامات المصارف و شركات الخدمات المالية لاستعمال هذا النوع من البطاقات وذلك لعدة أسباب منها[1] :

- تناقص تكلفت البطاقة الذكية.
- تزايد المخاوف حول احتمالات التزوير التي ترافق استعمال نظم البطاقات الاعتيادية.
- تعاضم الاهتمام بالتعامل عن بعد " عبر الهواتف،الحواسيب الشخصية ".
- البحث عن فرص جديدة لتحقيق الإيرادات.

و يمكن القول أن البطاقة الذكية تنفرد عن البطاقات الائتمانية و غيرها بالسمات الآتية[2]:

- هذه البطاقة تشبه حافظة النقود التي يحملها الشخص و تضم أوراق نقدية و عملة حقيقية، فيمكن لمستخدمها بتحويلها إلى نقود عادية .
- البطاقة الذكية الوحيدة يمكنها في أي وقت أن تؤدي وظائف بطاقة الائتمان و بطاقة الصرف الالكتروني (السحب الآلي من ATM) و بطاقة الائتمان المدينة (بطاقة الوفاء).
- البطاقة الذكية يمكنها القيام بدور الشيك، ذلك أن المصارف ليست هي المستفيدة من هذه البطاقات، بل هناك المستهلك الذي يمكنه التعامل بهذه البطاقات بوصفها نقدا أو شيكا.
- يمكنها أن تكون سجلا ماليا لجميع المعاملات المالية التي تمت حديثا، و كذلك موازنات الحساب الجاري، و لن يكون على العميل بعد ذلك أن يحرر شيكا بنفسه،
- تتيح للمسافر أداء مهام عديدة، كتخزين و معالجة بيانات حول شركات الطيران و إجراءات تأجير السيارات و حجز الفنادق،...الخ.
- تقلل معدل الجريمة، فعكس البطاقات الممغنطة التي تعتبر سهلة التقليد، البطاقة الذكية لا يمكن قراءتها،

[1] بن عمارة نوال، "وسائل الدفع الالكتروني"، الملتقى الدولي حول التجارة الالكترونية، مقال ،غير مذكور التاريخ،جامعة ورقلة،ص8

[2] عبد الرحيم وهيبة، مرجع سابق، ص ص 47-46.

- يمكن سداد الرسوم بطريقة إلكترونية، كما يمكن للشركات تحديد هوية الموظفين لضمان تأمين الدخول إلى أنظمة الحاسب الآلي، فهي تستخدم في تنظيم المكالمات الهاتفية و شراء البضائع.

ج- النقود الإلكترونية:

هي عبارة عن نقود غير ملموسة، تأخذ صورة وحدات إلكترونية و تخزن في مكان آمن جدا على " الهارد ديسك" لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل يستخدمه في إتمام عمليات البيع أو الشراء و التحويل و غير ذلك من العمليات[1].

يوجد نوعان من النقود الإلكترونية:

- **النقود الإلكترونية الإسمية:** حيث تحتوي وحدة النقد الإلكتروني على معلومات تتعلق بهوية كل الأشخاص الذين تداولوها وهي في هذا تشبه بطاقات الائتمان، حيث يستطيع المصرف أن يقتفي أثر وحدة النقد التي أصدرها اثناء تداولها.
- **النقود الإلكترونية غير الاسمية:**حيث يتم تداول وحدة النقد دون الإفصاح عن حاملها إلا إذا حاول شخص ما أن ينفقها أكثر من مرة واحدة.

كما هناك نوعان من عمليات تداول النقود الإلكترونية:

- عمليات تتدخل فيها المصارف حيث تتطلب عملية تداول وحدة النقد الإلكتروني بين طرفين أن يتدخل المصرف المصدر لاعتمادها أو تعزيز إصدارها و يعرف هذا النوع باسم On-Line E.Cash.
- عمليات تعرف باسم Off-Line E-Cash. حيث يتم تداول وحدات النقد الإلكتروني بين الطراف المختلفة دون تدخل المصارف وهي تشبه في هذا عمليات تداول النقد العادي.

مزايا النقود الإلكترونية:

- **سهولة الإستخدام:** حيث يستطيع المشتري سداد قيمة مشترياته بمجرد إصدار الأمر على حاسبه الألي.
- **السرية و الخصوصية:**
- **الأمان:** يتيح نظام النقود الإلكترونية أعلى درجات الأمان الممكنة.
- **انخفاض التكاليف:** يمكن نظام النقود الإلكترونية من تخفيض تكلفة مثل هذه المعاملات بصورة كبيرة.

[1] زهير بشنق،" العمليات المالية المصرفية الإلكترونية"،بيروت ط1،2006،ص 251-255

د- الشيكات و التحويلات الإلكترونية:

الشيكات الإلكترونية: هو المكافئ الإلكتروني للشيكات الورقية التقليدية التي اعتدنا التعامل بها، و الشيك الإلكتروني هو رسالة إلكترونية موثقة و مؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك (حامله) ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الأنترنت بتحويل قيمة الشيك و إعادته إلكترونيا إلى مستلم الشيك (حامله) ليكون دليل على أنه قد تم صرفه.

التحويلات الإلكترونية: بعد أن كانت البنوك تقوم بعملية التحويل بناء على امر مكتوب وموقع من العميل، أصبح بالإمكان إعطاء الأمر بشكل إلكتروني نظرا لظهور أنظمة آمنة لإستخدامه.

ويعرف نظام التحويل الإلكتروني على أنه " عملية منح الصلاحية للبنك للقيام بحركات التحويلات المالية (الدائنة و المدينة) إلكترونيا من حساب بنكي إلى آخر،أي أن عملية التحويل تتم إلكترونيا عبر الهواتف و أجهزة الكمبيوتر و أجهزة المودم عوضا عن إستخدام الأوراق.

4- تقييم وسائل الدفع الالكترونية و مستقبل وسائل الدفع التقليدية:

تمكنت وسائل الدفع الحديثة من الانتشار بسرعة, و قد ساعد في ذلك المجهودات الكبيرة المبذولة من طرف البنوك لجذب أكبر عدد ممكن من العملاء و جعلهم يختبرون فعالية و مزايا هذه الوسائل حديثة النشأة.

4-1- العوامل المساعدة على نجاح وسائل الدفع الالكترونية:

أ- ظهور البنوك الإلكترونية و خدمات مصرفية جديدة:

في ظل وجود شبكة الانترنت و شيوعها و ازدياد مستخدميها و استغلال هذه الشبكة في ميدان النشاط التجاري الالكتروني، لم تكتف البنوك بدور المتفرج بل شهدت ثورة في المعاملات المصرفية أمدت إلى هذا القطاع بأحدث الآليات، جعلته اكثر مرونة و سرعة في تقديم خدماته، وقد ظهر إلى الوجود ما يسمى بالبنوك الإلكترونية.[1]

تعريف البنوك الإلكترونية:

يستخدم اصطلاح البنوك الإلكترونية electronikc banking او بنوك الانترنيت لمفهوم الخدمات المالية عن بعد او البنوك الالكترونية عن بعد romot electronic banking أو البنك المنزلي home banking او البنك على الخط او

[1] عبد الرحيم وهيبة ، مرجع سابق،ص 59.

الخدمات المالية الذاتية sel service banking و جميع هذه المصطلحات تعني أن الزبون تتاح له كافة اعماله الخاصة بالبنك الذي تتعامل معه في أي مكان يكون موجودا به و ذلك عن طريق خط خاص يوفره

البنك، فهي بنوك كاملة الخدمات التي يقدمها البنك التقليدي، و إنما الفارق أن البنك الإلكتروني لا وجود له في الواقع كمباني ومقرات اجتماعية تقليدية ، و انما مقره شبكة الانترنت أي بنوك افتراضية.[1]

وقد قدمت هذه البنوك عدة مزايا و منافع، يمكن ذكرها كما يلي:[2]

- **تنظيم الدفعات**: يكفل الاتفاق على وقت الاقتطاع و تسديد قيمة التحويلات المالية تنظيم عمليات الدفع، دون أي ريبة في إمكانية السداد في الوقت المحدد،
- **تسيير العمل**: ألغت عملية المقايضة الآلية حاجة العميل إلى زيادة البنك لإيداع قيمة التحويلات المالية، مما يعني تسيير العمل، و رفع فعاليته،
- **السلامة و الأمن**: أزالت التحويلات المالية الالكترونية الخوف من سرقة الشيكات الورقية، و الحاجة إلى تناقل الأموال السائلة،
- **تقليل الأعمال الورقية**: تقليل الاعتماد على النماذج الورقية، و الشيكات التقليدية و غيرها من المعاملات الورقية،
- **زيادة رضا العملاء**: تكفل سرعة عمليات التحويل الالكتروني و انخفاض كلفتها تحقق رضا العملاء،
- **توفير المصاريف**: تتضمن عملية افتتاح فرع لبنك ما مصاريف تشغيلية، مثل تكاليف شراء الموقع و تأثيثه و تكاليف العمالة و الصيانة و غيرها، غير أن تلك المصاريف معدومة نهائيا في حالة البنوك الالكترونية.

ب- الاستفادة من وسائل الآمان عبر الانترنيت:

تتميز وسائل الدفع الالكترونية عن الوسائل التقليدية، بالاستفادة من وسائل الأمان المبتكرة حديثا لاستعمالها عبر شبكة الانترنت، و خاصة لإضفاء الثقة على المعاملات البنكية و التجارية التي تتم عبر هذه الشبكة و التي تكون وسائل الدفع الالكترونية طرفا فيها.

و قد كان انتشار التجارة الالكترونية سبباً كافياً لابتكار مثل هذه الوسائل، و التي سنتناولها كما يلي:

[1] مغني سليمة،مرجع سابق، ص

[2] عبد الرحيم وهيبة، مرجع سابق،ص 60.

أولا– التوقيع الالكتروني: التوقيع الالكتروني هو شهادة رقمية تحتوي على بصمة إلكترونية للشخص الموقع، توضع على وثيقة و تؤكد منشأها و هوية من وقع عليها، و يتم الحصول على الشهادة من إحدى الهيئات المعروفة دولياً و ذلك مقابل رسوم معينة حيث تراجع هذه الهيئات الأوراق الرسمية التي يقدمها طالب التوقيع، ثم تصدر الشهادة.

ثانيا– التشفير: يعني استبدال شكل البيانات من خلال تحويلها إلى رموز أو إشارات لمنع الغير من معرفتها أو تعديلها أو تغييرها، فالتشفير وسيلة فنية لحماية البيانات من الآخرين.

ثالثا– التأمين: هناك العديد من نظم تأمين شبكة الانترنت و من أمثلته هذه النظم ما يلي:

استخدام تكنولوجيا الجدران النارية: و هي عبارة عن برنامج و أجهزة توصل شبكة المعلومات و الأنظمة الداخلية للمستخدم مع شبكة الانترنت، حيث يحافظ المضيف على اتصال من جانب واحد، و اتصال مع الشبكة الداخلية من الجانب الأخر، حيث يتم إعداد القواعد لمراقبة كافة التيارات الالكترونية فيتم إخفاء جميع العناوين الموجودة على الأجهزة في الشبكات الداخلية من الخارج.

المرشحات الالكترونية: يتم استخدام مرشحات ثنائية الجانب حيث ينتج جهاز الترشيح الأول انسياب الحركة المرورية باتجاه الحواسب الموجودة في المنطقة الآمنة فقط، بينما يسمح الجهاز الثاني للحركة المرورية بالانسياب إلى الشبكة الداخلية فقط في حال ما إذا كانت صادرة من كمبيوتر يقع في المنطقة الآمنة.

البطاقات: يملك كل شخص طبيعي أو اعتباري بطاقة خاصة به لا يستطيع أحد استخدامها غيره.

شهادات التوثيق: عبارة عن بيانات رقمية غير مكررة و تكون خاصة بالشخص و في نفس الوقت تكون هذه البيانات مشفرة بحيث لا يمكن قراءتها. هذه البيانات يمكن إضافتها لصفحة الويب أو البريد الصادر منك بحيث لا يستطيع أحد قراءة محتوياتها إلا من لديه شهادة مماثلة، و تقوم عدد من الشركات بإصدار تلك الشهادات بمقابل مادي بسيط، و يتم توقيع الشهادة من قبل موقع التصديق.

الخادم المفوض: يقوم بدور الوسيط بين الشبكات المؤمنة و الشبكات غير المؤمنة، فعن طريقه يستطيع صاحب المنشأة رصد حركة موظفيه على شبكة الانترنت، كما يمكن التحكم في عملية الدخول إلى موقع معين عن طريق إعطائه أمر بعدم الدخول على الموقع المعين ذاته.

ج- ظهور منظمات و مؤسسات مالية عالمية في مجال المدفوعات.

- أولا: المنظمات العالمية المصدرة للبطاقة:

المنظمات العالمية لا تعتبر مؤسسات مالية وانما بمثابة ناد، حيث تمتلك كل منظمة العلامة التجارية للبطاقات الخاصة بها لكنها لا تقوم بالإصدار بنفسها و انما تمنح تراخيص بإصدارها للبنوك، و أشهر هذه المنظمات هي[1]:

- **فيزا الدولية:** هي شبكة تجارية دولية خاصة، ذات طابع غير ربحي، تظم 21000 بنك و مؤسسة مصرفية عبر 160 دولة، تقوم بإصدار وقبول بطاقات الدفع و السحب و تطبيق التشريع الدولي الخاص بوسائل الدفع و المطور من قبل بنك امريكا في كاليفورنيا منذ سنة 1950.
- **ماستر كارد الدولية Mastercard**:هي عبارة عن شبكة دولية للنقد الآلي تأسست عام 1966، لها فروع موزعة عبر 120 دولة تقوم بإصدار البطاقات البنكية، اصدرت حوالي 1 مليار بطاقة يقبل التعامل بها عند 32 مليون نقطة بيع، و 900000 موزع آلي للأوراق النقدية.

- ثانيا:المؤسسات المالية العالمية:

و هي التي تشرف على عملية إصدار البطاقات المصرفية دون ضرورة منح تراخيص الإصدار لأي مصرف، و من اشهرها ما يلي:

- **أمريكان اكسبريس:** مؤسسة مالية كبيرة تزاول الأنشطة المصرفية، و لها ثلاثة أنواع من البطاقات التي تصدرها و هي: أمريكان اكسبريس الخضراء (و هي بطاقة لعامة الناس)، و أمريكان اكسبريس الذهبية (تمنح للأثرياء)، و أمريكان اكسبريس الماسية (عن طريقها يتم استيفاء حقوق التجار و المؤسسات و لا تلزم حملة بطاقاتها فتح حساب لديها).
- **الدينرز كليب:** تعتبر رائدة رغم صغر عدد حملة بطاقاتها، و يملك بنك (citi bank) الأمريكي شركة داينرز كليب و تصدر هذه الشركة بطاقة (charge card) لعامة الناس، و بطاقة الأعمال التجارية لرجال الأعمال، و بطاقة خاصة بالتعاون مع شركات كبرى مثل شركة الطيران البريطانية.

4-2- العوامل التي تعرقل نجاح وسائل الدفع الإلكترونية:

رغم المزايا التي حققتها وسائل الدفع الحديثة الا ان هناك عوامل جعلت من هذا النجاح ناقصا، حيث ظهر نوع من الجرائم التي ترتكب في حق البطاقات البنكية و الإعلام الآلي مما أفرز مخاطر تنجم عن التعامل بوسائل الدفع الحديثة.

[1] بورزق إبراهيم فوزي ،"دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي" دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري cpa" مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية، تحليل اقتصادي، كلية العلوم الإقتصادية، جامعة الجزائر، الجزائر،2008، ص 101.

الجرائم الإلكترونية : يمكن تعريف تلك الجرائم بأنها " الجرائم التي لا تعرف الحدود الجغرافية و التي يتم ارتكابها بأداة هي الحاسب الالي عن طريق شبكة الانترنت بواسطة شخص على دراية فائقة بهما.

حيث كان ظهور وسائل الدفع الإلكترونية عاملا مساهما في ظهور هذا النوع من الجرائم و التي يمكن أن نلخصها كما يلي :

ا- الجرائم الإلكترونية:

- انتحال شخصية الأفراد.
- جرائم السطو على أرقام البطاقات.
- غسيل الأموال باستخدام البطاقات البنكية.
- السلب بالقوة الإلكترونية.

ب- جرائم البطاقات البنكية:

يمكن تقسيم الجرائم المرتكبة باستخدام هذه البطاقات الى جرائم يرتكبها حامل البطاقة و جرائم يرتكبها الغير كما يلي:

اولا: جرائم يرتكبها حامل البطاقة .

- تجاوز الحامل لرصيده بالسحب خلال أجهزة الصراف الآلي.
- إساءة استعمال بطاقات الوفاء.
- استخدام بطاقة انتهت مدة صلاحيتها.
- استخدام البطاقة الملغاة.
- اساءة استخدام بطاقة ضمان الشيك.

ثانيا: الجرائم التي يرتكبها الغير.

- استعمال البطاقة المسروقة او المفقودة من قبل الغير.
- السحب ببطاقات الكترونية مزورة.

4-3- مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة.

لقد تضاربت الآراء حول ما إذا كانت وسائل الدفع التقليدية ستزول مع مرور الزمن خاصة بظهور الوسائل الجديدة للدفع واستمرار التطور التكنولوجي في خلق وسائل للدفع تكون قريبة من المثالية.

تطوير طرق معالجة وسائل الدفع التقليدية.

لم تستعمل البنوك التطورات التكنولوجية الحاصلة لخلق وسائل دفع الكترونية جديدة فقط، بل استغلتها أيضا لصالح وسائل الدفع التقليدية حيث قامت بتحسين صورة تلك الوسائل و بتطوير طرق معالجتها.

فقد ترتب عن استعمال البنوك للحاسبات الآلية انتشار ظاهرة المعالجة الالكترونية لبيانات الأوراق التجارية (الشيك, السفتجة...)، حيث أن الإجراءات التقليدية المعتمد عليها في معالجة الشيكات و السندات لأمر و السفتجة و حتى التحويلات أصبحت عائقا حقيقيا يحول دون ترقية النشاط المصرفي، بسبب ما تفرزه من إجراءات طويلة و مرهقة تتضمن عمليات تدوين المعلومات و الفرز المادي و إصدار الكشوف و إرسالها للتحصيل، فكلها عمليات معقدة تستهلك الوقت و الجهد و المال. لذلك تم اللجوء للمعالجة الالكترونية لتلك الوسائل التقليدية.

حظوظ بقاء وسائل الدفع التقليدية.

لقد توقع العديد من الاقتصاديين اختفاء الشيك بعد ظهور موجة الالكترونيات حيث أصبح يهدد وجوده كل من البطاقات البنكية و الشيكات الالكترونية، لكن هذه الوسيلة بقيت في التداول لأن الوسائل الحديثة لم تكن مثالية، كما تم التخلص من بعض العيوب لهذه الوسيلة بالاعتماد على التكنولوجيا نفسها التي هددت وجوده، لكن رغم ذلك فقد تقلص استعمال الشيك منذ ظهور البطاقات البنكية.

تحديث أنظمة الدفع في الجزائر:

رغم التطورات التي عرفتها أنظمة الدفع الالكترونية في الوقت الراهن و توسع نطاق استخدامها ليشمل مختلف المجالات إلا ان الجزائر بقيت بعيدة نوعا ما عن هذه المستجدات رغم توجهها لتحديث نظام الدفع منذ سنوات عديدة، وكذا رغم المساعدات التي تلقتها لنهوض بالمصارف في المجال، حيث تحصلت على دعم ومساعدة من طرف البنك العالمي قدرت ب 16 مليون دولار أمريكي.

لقد بدأت الجزائر في تنفيذ مشروع تحديث أنظمة الدفع سنة 2006 بانطلاق مشروع نظام التسوية الإجمالية الفورية، نظام المقاصة الإلكترونية بدلا من المعالجة الورقية، كما حظيت التحويلات هي الأخرى بنفس الاهتمام[1].

[1] ميهوب سماح، "أثر تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على الاداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية –حالة نشاط البنك عن بعد– أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، جامعة قسنطينة ، 2014، ص 112.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية حول وسائل الدفع المصرفية

سنحاول من خلال هذا المبحث التطرق إلى بعض الدراسات في الموضوع وكذا محاولة إبراز أهم الاختلافات بين هذه الدراسات والدراسة الحالية.

المطلب الأول: الدراسات السابقة.

1. عبد الرحيم وهيبة،" **إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية"** دراسة حالة الجزائر،مذكرة ماجستير،تخصص نقود ومالية،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة الجزائر،الجزائر،2005.

هدفت هذه الدراسة الى محاولة رصد التجربة العالمية في مجال وسائل الدفع ومعرفة الحدود التي بلغتها وكذا معرفة استجابة البنوك الجزائرية للتطورات الحاصلة في المجال المصرفي و أهم العراقيل التي تواجهها لإيجاد الحلول المناسبة لها. كما أوضحت هذه الدراسة الى ان ظهور وسائل الدفع التقليدية شجع على قيام خدمات مصرفية الكترونية ووسع الآفاق امام التجارة الالكترونية و فتح المجال لظهور سوق خاص بها يتضمن شركات عملاقة حققت أرباحا طائلة بالتخصص في هذه الوسائل حديثة النشأة.

2. سلطاني خديجة،**"إحلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الالكترونية" دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية بسكرة** ،مذكرة ماستر،تخصص مالية ونقود،2013.

هذه الدراسة هدفت الى محاولة معرفة الدور الكبير لأنظمة الدفع الإلكتروني و مساهمتها و زيادة فعالية أنشطة البنوك،كما حاولت التعرف على واقع ممارسة الرسائل الالكترونية قد جاء بها الاقتصاد الرقمي فحيث دعت التجارة الالكترونية الى ضرورة تطور النظام المصرفي و بالتالي ظهور و تطور وسائل الدفع الالكترونية.

3. لوصيف عمار، **"إستراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي و العشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية"**، رسالة ماجستير،تخصص التحليل و الاستشراف،جامعة منتوري، قسنطينة،2009.

يمكن القول بان الهذف الاساسي للبحث يتمثل في محاولة تطوير نظام المدفوعات الجزائري الحالي للوفاء بمتطلبات العملاء، و ذلك في ظل الإصلاحات الإقتصادية و الاجتماعية. وقد حاول رصد التجربة الجزائرية الجزائرية في مجال نظام الدفع و مقارنتها بالتجربة العالمية، و ذلك لمعرفة الحدود التي بلغتها، و أهم العراقيل التي تواجهها لإيجاد الحلول المناسبة، كما اوضحت هذه الدراسة ان في الجزائر هناك اهمال المناخ التشريعي الذي يلائم وسائل الدفع الالكترونية و المتعلق بتنظيمها و كذلك غياب الثقافة مصرفية في المجتمع الذي يتعامل كثيرا بالشيك.

4. معمري حسام الدين،" **دور انظمة الدفع الحديثة في البنوك و تاثيرها على التعاملات الاقتصادية**" دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري 2009 – 2010"، تخصص مالية وبنوك،جامعة ورقلة، 2014.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف عن قرب على واقع نظام الدفع الجزائري و الدور المهم الذي تلعبه وسائل الدفع و المتمثل في كونه مؤشر مهم على وضعية وقوة الاقتصاد كما توصل الطالب الى انه تم وضع شبكة الكترونية تصل بين مختلف المساهمين في عملية المقاصة الآلية، بحيث تتم المبادلات بشكل مؤمن وتسهل مراقبة عمليات البنوك بصفة مستمرة و ناجعة اضافة ملأ الفراغ القانوني بالشكل الذي يضيق المجال أمام المخالفات و التلاعبات خاصة فيما يخص القيم الغير مسددة.

5- نسرين دبة،" **تطور أنظمة الدفع الالكتروني في المعاملات البنكية الجزائرية**" مذكرة ماستر،كلية العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة ، 2010- 2011.

ركزت هذه الدراسة على انظمة الدفع الالكتروني التي تساهم في ترقية أداء البنوك و تطوير أنظمة الدفع الالكتروني بما يتماشى مع تطورات العالمية في هذا المجال حيث أن هذا التطور سيكون بمثابة الحافز و الداعم نظرا لضخامة المشروع وضعف الإمكانيات.

6- دراسة (Anuelov christoslar. Hilgert) ، " consumers and Elecronic Banking.2004"،

أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة الى اثبات ان التوسع في استخدام و قبول تكنولوجيا الصيرفة الالكترونية مثل الصراف الآلي، و بنوك الانترنت، ووسائل الدفع الالكتروني لدى عملاء البنوك الأمريكية يعتمد بالدرجة الاولى على صفات ومميزات العملاء مثل المتغيرات الديمغرافية كالعمر و الدخل و غيرها بالإضافة الى طبيعة الوسائل الإلكترونية المتاحة وسهولة استخدامها، و اوضحت الدراسة ان منتجات الصيرفة الالكترونية تستخدم عادة من قبل ذوي الافراد الدخل المرتفع و ذوي الارصدة المالية العالية و كذلك الأفراد ذوي التحصيل العلمي المتقدم، و أن أهم المعيقات تتمثل في عدم توفر السرية و الآمان او عدم سهولة الاستخدام.

المطلب الثاني : اوجه الإختلاف و التشابه بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية.

بعد العرض و تحليل الدراسات المتعقلة بموضوع الدراسة نجد بأن جميع الدراسات ركزت على ضرورة مسايرة النظام المصرفي لتحديثات الحاصلة في وسائل الدفع وذلك من أجل تطوير أداء المؤسسات المصرفية.

ما يميز دراستنا انه اضفنا الثاثير الذي تأتي به وسائل الدفع الالكترونية على تحسين اداء البنوك من وجهة نظر الزبون حيث استخدمنا الاستبيان للاجابة على تساؤلاتنا وهو الذي لم نلاحظه في الدراسات السابقة لهذا الموضوع.

الدراسة	أوجه الشبه	أوجه الإختلاف
1	كلا الدراستين تهدفان الى دراسة التجربة الجزائرية في وسائل الدفع.	في دراستي حاولت اضافة دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين اداء البنوك من وجة نظر الزبون.
2	تهذف الدراستين الى توضيح الآثار الإيجابية و السلبية عن استخدام أنظمة الدفع الالكتروني.	تمت دراستها في بنك BADR فختلفتنا من ناحية البنك و عينة الدراسة و كذلك الفترة الزمنية.
3	في كلا الدراستين حاولنا معرفة مدى استجابة الجمهور الجزائري للتطورات الحاصلة في مجال نظام الدفع.	حاول مقارنة التجربة الجزائرية في نظام المدفوعات مع التجربة العالمية في حين في دراستي ركزت فقط على التجربة الجزائرية و آفاقها.
4	تهدف الدراستين الى التعرف عن قرب على واقع نظام الدفع الجزائري و مختلف معاملاته.	في دراستي حاولت الإحاطة بالموضوع أكثر حيث حاولت التطرق الى وسائل الدفع التقليدية اضافة الى الالكترونية و ذلك لسبيل المقارنة بينهما.
5	كذلك ركزت الدراستين على ان انظمة الدفع الالكترونية تساهم في ترقية اداء البنوك وتطوير هذا المجال .	نلاحظ كذلك ان دراستي شملت دور انظمة الدفع الالكتروني و مساهمة الويب البنكي في تطوير هذا المجال.
6	نلاحظ ان كلا الدراستين تهدفان الى ان التوسع في استخدام و قبول تكنولوجيا الصيرفة الإلكترونية تساهمان في تحسين اداء البنوك.	تمت هذه الدراسة في البنوك الأمريكية حيث هناك فجوة كبيرة بين دراستي و دراسة الطالب نظرا للتطور الكبير و السريع الحاصل في الدول المتقدمة و اهمها امريكا.

خلاصة الفصل الأول:

من خلال الفصل الاول نستنتج ان التطورات المتسارعة قد افضت في مجالات الاتصال و الانترنت و المعلومات الى ظهور معالم بيئية اقتصادية جديدة، ترتكز على التجارة الالكترونية و المعاملات الالكترونية و القطاع البنكي باعتباره قطاع حساس لكل القطاعات، كان لزاما عليه مسايرة هذا الركب من خلال تقديم خدمات بنكية تستند على الاستخدام المكثف لتقنيات المعلومات و الاتصال الحديث.

من خلال هذا تبين أن وسائل الدفع الإلكترونية اصبحت حتمية لمسايرة المتطلبات التي تستلزمها عمليات الدفع في المعاملات الالكترونية من سرعة وتدني في تكاليف، ضمان و سرية.....الخ. فهي فعلا قدمت حلولا كثيرة للقصور الذي كانت تعاني منه الوسائل التقليدية امام تلاشي الحدود المكانية و الزمنية التي تتميز بها المعاملات في الشبكة الدولية للمعلومات و الانترنت.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية للبنك الخارجي الجزائري

BEA وكالة ورقلة

تمهيد:

بعدما قمنا بعرض الجانب النظري من الدراسة من خلال الفصل الأول تناولنا فيه الجوانب الأساسية المتعلقة بوسائل الدفع التقليدية و الإلكترونية ، بالإضافة الى عرض اهم اسباب التحول الى وسائل الدفع الالكترونية ، وكذا أهم الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع بشكل مباشر.

ومن أجل ربط الفصل السابق أي الأدبيات النظرية والتطبيقية مع الفصل الثاني متعلق بالدراسة الميدانية تم اختيار وكالة البنك الخارجي الجزائري لولاية ورقلة لإسقاط ما تم عرضه في الجانب النظري. وللحكم على الإشكالية والاجابة على الفرضيات، تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين:

- ✓ **المبحث الأول**: التعريف بالمؤسسة، طريقة وأدوات الدراسة.
- ✓ **المبحث الثاني**: نتائج الدراسة والمناقشة.

المبحث الأول : التعريف بالمؤسسة ،طريقة و أدوات الدراسة.

المطلب الأول: نشأة البنك الخارجي الجزائري BEA.

أنشا البنك الجزائري الخارجي في 1 اكتوبر 1967 براسمال قدره 20 مليون دينار جزائري، وقد مر بعدة مراحل خلال تطوره، فلعب دور التسهيل (تقديم القروض)، و التنمية في مجال التخطيط الوطني و العلاقات الاقتصادية و المالية بين الجزائر و الدول الأخرى، و تمثل دوره الأساسي في القيام بكل العمليات البنكية بين المؤسسات الصناعية الكبرى و المؤسسات الأجنبية.

وخلال الثمانينات و بفضل تطبيق القانون 88-02 المؤرخ في 12جانفي 1988 و الذي يتعلق بإستقلالية المؤسسة، عرف بنك الجزائر الخارجي تغيرات جديدة، وهو يعتبر من البنوك الأولى التي تحولت إلى مؤسسات مستقلة ضمن مرسوم 88-61 في 12 جانفي 1988.

وهو مؤسسة حكومية تم انشاؤها في فترة الإستقلال بعد تأميم البنوك الأجنبية بموجب المرسوم رقم 204/67 الصادر في 1 أكتوبر 1967، و يعتبر بنك ودائع مملوكة للدولة و يخضع للقانون التجاري، مقره الرئيسي في الجزائر في الجزائر العاصمة، كانت مهمته عند انشائه تمويل التجارة الخارجية أما حاليا فيقوم بعدة اختصاصات كمنح الاعتمادات عن الاستيرادات و اعطاء ضمانات للمصدرين الجزائريين لتسهيل مهامهم.

أما بالنسبة لوكالة ورقلة:

فهي وكالة تابعة للمديرية الجهوية للجنوب تم انشاؤها سنة 1979 و هي مؤسسة مصرفية ذات طابع تجاري تعمل على المساهمة في سير الإقتصاد الوطني، ومن اهم اهدافها جمع الأموال عن طريق فتح الحسابات الفردية و الجماعية و عن طريق الفوائد من القروض المقدمة للزبائن.

المطلب الثاني:أدوات الدراسة و عرض الاستبيان.

❖ **أدوات الدراسة:**

منهجية الدراسة.

اعتمدنا على في دراستنا على عدة أدوات منها: المقابلات الشخصية، الملاحظة والاستبيان.

1- المقابلات الشخصية: بهدف الحصول على معلومات دقيقة و ذات مصداقية قمنا بمقابلة بعض الموظفين من خلال طرح بعض الأسئلة الشفوية المتعلقة بموضوع الدراسة و تسجيل الأجوبة على الأوراق استعملناها في مختلف اجزاء الدراسة الميدانية.

2- الملاحضة : من خلال فترة التربص سجلنا عدة ملاحظات عن نشاط البنك مثل: كفاءة الموضفين في استخدام وسائل الدفع الالكترونية.، سلوك الزبائن اتجاه خدمات الدفع ....الخ.

3- الاستبيان: تم انجاز هذه الدراسة باستخدام احدى الاساليب الاحصائية المتعددة التي تستعمل لتحليل البيانات التي يتم الحصول عليها بعد القيام بالدراسة التطبيقية، و المتمثلة في توزيع الإستبيان به مجموعة من الأسئلة حول موضوع الدراسة على أفراد العينة محل الدراسة.

- ✓ الحدود الزمانية:استغرقت مدة الدراسة حوالي 30 يوم ابتداء من يوم 5 أفريل إلى غاية 5 ماي.
- ✓ الحدود المكانية:يتمثل المجال المكاني االذي إخترناه للدراسة في وكالة بنك الجزائر الخارجي بولاية ورقلة.

❖ **عرض الاستبيان:**

اولا: التعريف بالإستبيان.

بهدف معرفة اثر وسائل الدفع الالكترونية على تحسين أداء البنوك، قمنا بإعداد إستبيان به مجموعة من الأسئلة التي تمت صياغتها بالإستعانة ببعض الدراسات السابقة حول الموضوع و التحكيم من طرف مجموعة من الأساتذة بعد التاكد من الصياغة السليمة لها.

يتكون هذا الإستبيان من جزئين هما:

- **الجزء الأول:**

يتضمن أربعة أسئلة حول البيانات الشخصية لزبائن بنك الجزائر الخارجي محل الدراسة، و تتمثل هذه البيانات في: العمر، الجنس، المستوى التعليمي، اقدمية التعامل مع البنك.

- الجزء الثاني: يتضمن 18 سؤالا حول موضوع الدراسة.

ثانيا: الهدف من الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيسي وراء القيام بهده الدراسة في الأثر الإيجابي الذي يستفيد منه البنك من خلال تحديث نظام الدفع على تحسين أدائه إلى المستوى الذي يسمح له بمنافسة البنوك الأخرى.

ثالثا: التعريف بالعينة محل الدراسة:

تتكون عينة محل الدراسة من مجموعة زبائن (متعاملين) بنك الجزائر الخارجي – ورقلة- قمنا بتوزيع 40 استبيان حيث تم استرداد 29 اي بنسبة 72.5%.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة و المناقشة.

المطلب الأول: مناقشة نتائج الدراسة.

❖ **الجزء الأول: تحليل البيانات التعريفية.**

من خلال الاجابات المقدمة من قبل الزبائن فان العينة المدروسة تتميز بالخصائص التالية:

1. **الجنس**: من خلال الجدول سيتم التعرف على توزيع مفردات العينة وفقا للجنس (ذكر ، أنثى)

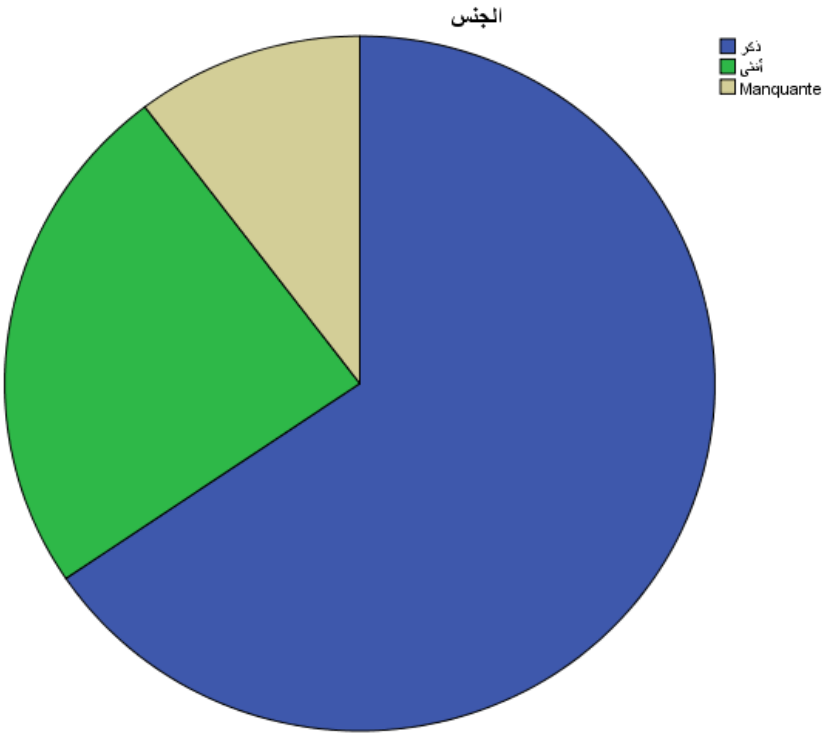
الجدول (1) توزيع مفردات العينة حسب الجنس

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	19	65.5	73.1	73.1
	أنثى	7	24.1	26.9	100.0
Total		26	89.7	100.0	
Manquante	Système manquant	3	10.3		
Total		29	100.0		

المصدر: بالاعتماد على البرنامج الأحصائي spss.

نلاحظ من خلال الجدول(1) أن اغلبية الزبائن ذكور بنسبة 65.5 % من مفردات العينة،اما الاناث بنسبة 24.1 % ويمكن إرجاع ذلك إلى أن الذكور عادة هم القوى الفاعلة الأكثر مع البنوك مقارنة بالاناث في حين امتنعت ما نسبته10.8% عن الاجابة ويمكن ارجاع ذلك الى عدم التدقيق في اسئلة.

الشكل رقم 1: توزيع مفردات العينة حسب الجنس



المصدر : حسب مخرجات نظام spss

2- الفئة العمرية: من خلال الجدول سيتم التعرف على توزيع مفردات العينة وفقا للفئة العمرية.

الجدول رقم (2) توزيع مفردات العينة حسب الفئة العمرية

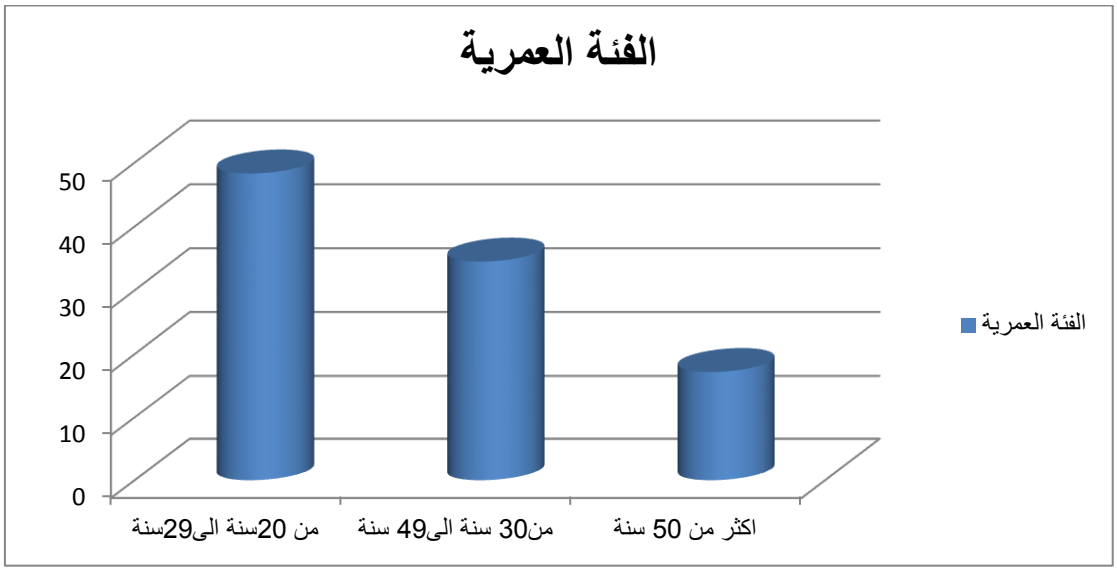
الفئة العمرية

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 20 سنةإلى 29 سنة	14	48.3	48.3	48.3
	من 30 سنة إلى 49سنة	10	34.5	34.5	82.8
	أكثر من 50 سنة	5	17.2	17.2	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

المصدر: حسب مخرجات البرنامج الأحصائيSPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم 2 أن الزبائن تتراوح اعمارهم بين 20 سنة الى 29 سنة يمثلون اكبر نسبة و المقدرة ب48.3 % ثم تليها فئة من 30 سنة الى 49 سنة بنسبة تقدر ب 35.5% أما اقل نسبة فتتوزع بين الفئة الاكبر من 50 سنة بنسبة 17.2% وهذا يدل على ان معظم المتعاملين مع البنوك تعتمد على الفئات الشابة،اكثر من الفئات الاخرى وهذا يعتبر امر مهم بالنسبة لطموح الشباب الجزائري.

الشكل رقم 2: من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج EXCL



المصدر : حسب مخرجات نظام spss

3-**المستوى التعليمي**: من خلال الجدول سيتم التعرف على توزيع مفردات العينة وفقا للمستوى الدراسي

الجدول (3) توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي

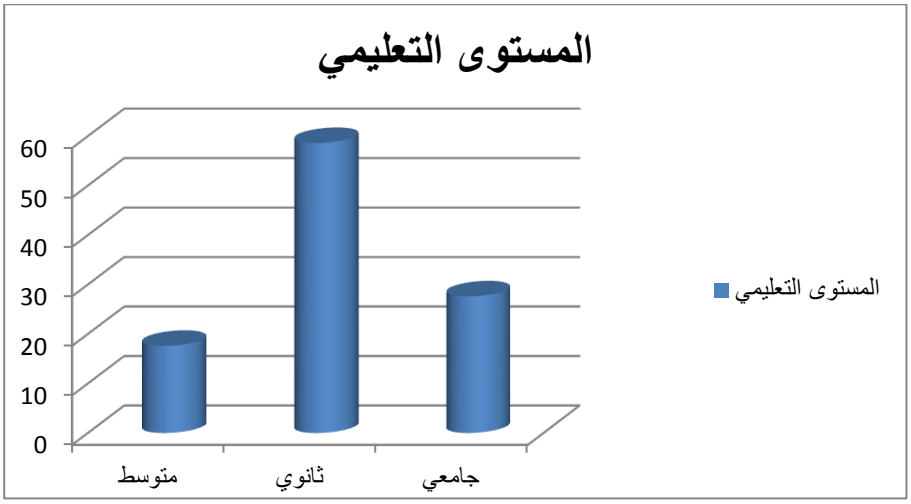
المستوى التعليمي

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	متوسط	4	13.8	13.8	13.8
	ثانوي	17	58.6	58.6	72.4
	جامعي	8	27.6	27.6	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي spss

من خلال الجدول رقم 3 نلاحظ ان اغلبية الزبائن مستواهم التعليمي ثانوي بنسبة 58.6% تليها فئة مستواهم التعليمي جامعي بنسبة 27.6% بينما الذين مستواهم متوسط فيمثلون نسبة قليلة تقدر ب 13.8 % مما يدل على ان معظم المتعاملين مع البنوك لديهم مستوى تعليمي مقبول و يلجأون الى القروض من البنوك من أجل تحدي البطالة.

الشكل رقم3 : من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج EXCL



المصدر: مخرجات البرنامج الاحصائي spss

4- الأقدمية في التعامل مع البنك:من خلال الجدول سيتم التعرف على توزيع مفردات العينة حسب اقدمية التعامل مع البنك.

الجدول (4) توزيع مفردات العينة حسب الاقدمية في التعامل مع البنك

الأقدمية في التعامل مع البنك

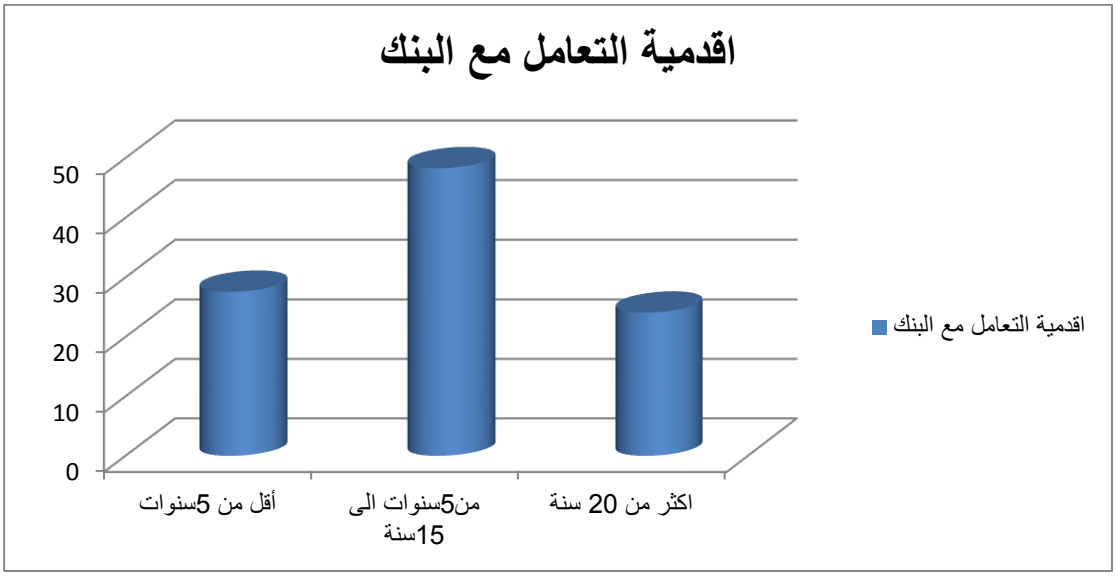
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	8	27.6	27.6	27.6
	من 5 سنوات إلى 15 سنوات	14	48.3	48.3	75.9
	أكثر من 20 سنة	7	24.1	24.1	100.0
Total		29	100.0	100.0	

المصدر: مخرجات البرنامج الاحصائي spss

من خلال الجدول 4 نلاحظ ان اكبر نسبة من الزبائن تتراوح مدة تعاملهم مع البنك اكثر من 5 سنوات بنسبة 48.3% ثم تليها نسبة الزبائن التي تتراوح مدة تعاملهم مع البنك اقل من 5 سنوات بنسبة تقدر ب 27.6 %

اما اقل نسبة للزبائن للمتعاملين بمدة اكثر من 20 سنة بنسبة 24.1% دلالة على وجود نسبة لاباس بها من ولاء الزبائن لهذا البنك.

الشكل رقم 4: من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج EXCL



المصدر: مخرجات البرنامج الاحصائي spss

❖ **الجزء الثاني: موضوع الدراسة.**

- **أولا وسائل الدفع التقليدية:**

1- ماهي وسائل الدفع التقليدية التي يعرضها البنك:

كانت اجابات العينة كما يلي:

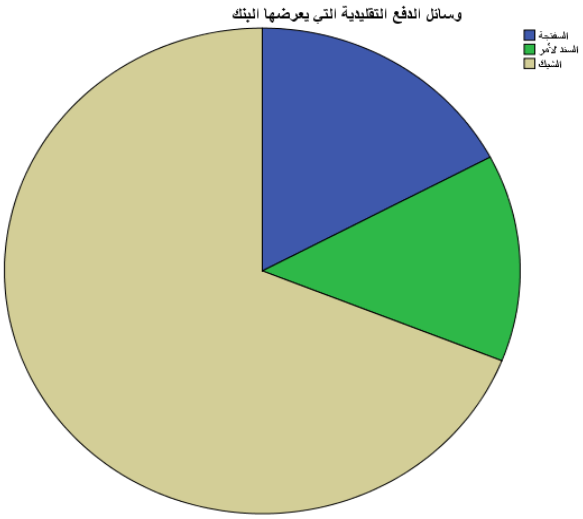
الجدول رقم 5 لوسائل الدفع التي يعرضها البنك من وجهة نظر الزبائن

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	السفتجة	5	17.2	17.2	17.2
	السند لأمر	4	13.8	13.8	31.0
	الشيك	20	69.0	69.0	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

المصدر :اعتمادا على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS.

من الجدول رقم 5 نلاحظ ان نسبة تعامل الافراد بالشيكات المصرفية اخد حصة كبيرة بنسبة 69%، مقارنة بوسائل الدفع المتاحة الأخرى كالسفتجة التي اخدت نسبة 17.2% والسند الادني بنسبة 13.8%.

الشكل رقم 5: اعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS



المصدر :اعتمادا على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS.

2- ماهي درجة استخدامك للسفتجة ؟:

الجدول رقم 6 يبين درجة استخدام الزبائن للسفتجة

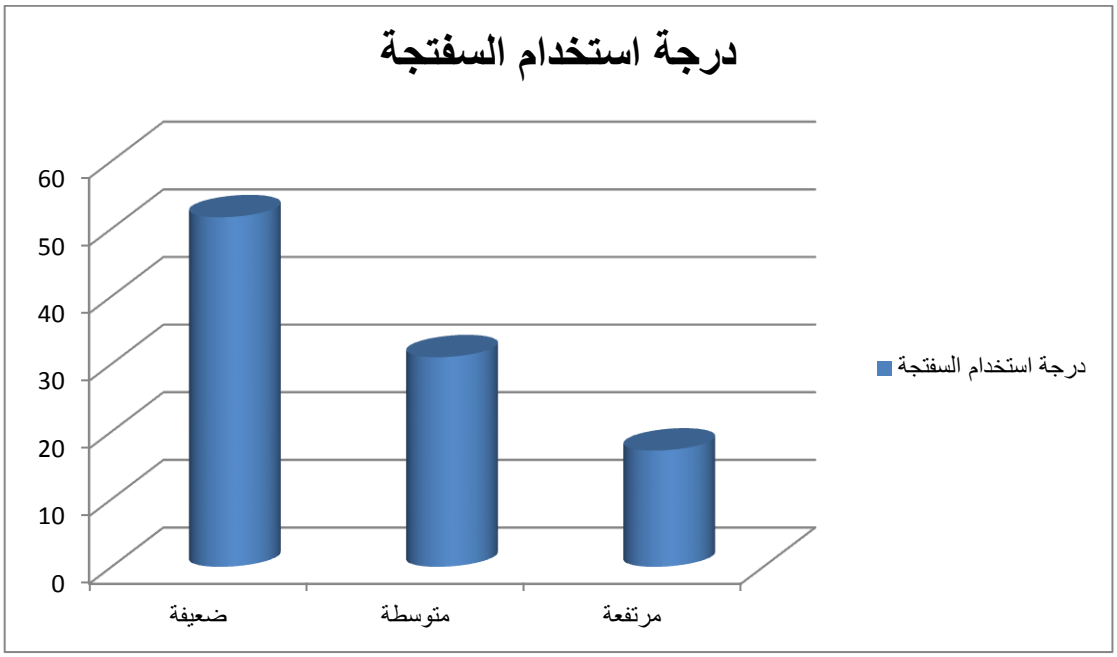
درجة استخدام السفتجة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ضعيفة	15	51.7	51.7	51.7
	متوسط	9	31.0	31.0	82.8
	مرتفعة	5	17.2	17.2	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

المصدر: اعتمادا على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي SPSS

يوضح الجدول ان ما نسبته 51.7 % من الزبائن يستعملون السفتجة بنسبة ضعيفة و ما نسبته 31.1% يستخدمونها بنسبة متوسطة أما أقل نسبة فهي 17.2% للذين يستخدمونها بنسبة مرتفعة وهذا ما يدل على ان هذه التقنية غير مطلوبة بنسبة كبيرة.

الشكل رقم 6: من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج الاكسال



المصدر :اعتمادا على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS.

- درجة استخدام السند لأمر:

الجدول رقم 7 يبين درجة استخدام الزبائن للسند لأمر

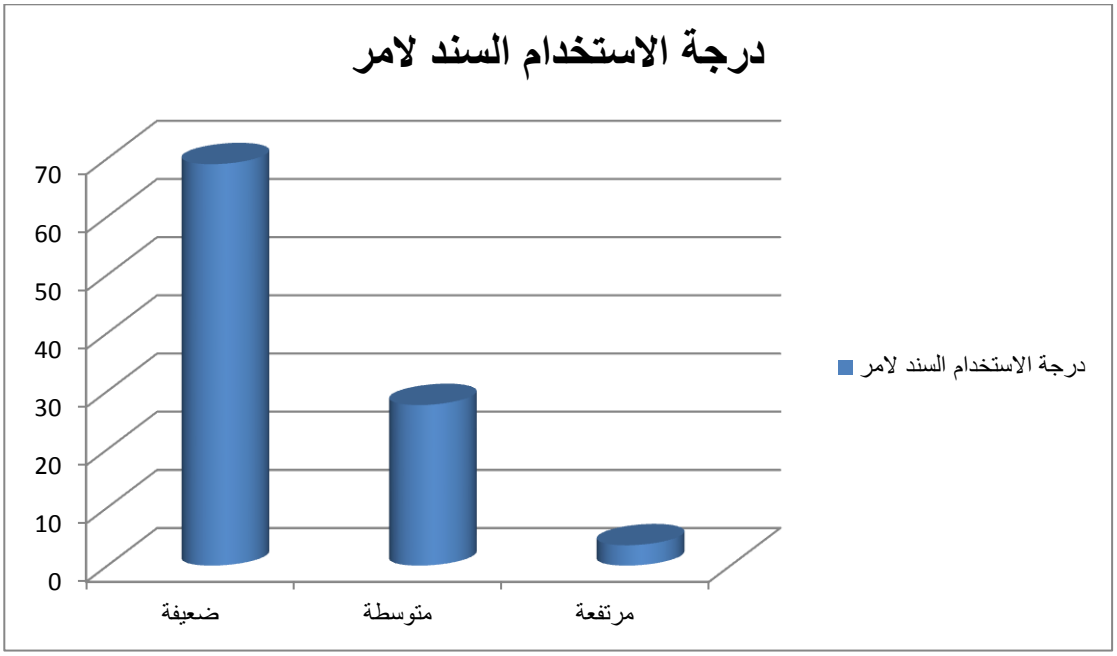
درجة استخدام السند لأمر

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ضعيفة	20	69.0	69.0	69.0
	متوسط	8	27.6	27.6	96.6
	مرتفعة	1	3.4	3.4	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

المصدر: اعتمادا على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

من خلال الجدول رقم 7 نلاحظ ان ما نسبته 69 % من الزبائن يستخدمون السند لأمر بنسبة ضعيفة تليها نسبة 27.6 % يستخدمونها بنسبة متوسطة اما اقل نسبة التي تقدر ب 3.4 يستخدمونها بنسبة مرتفعة وهو ما يدل على عدم استخدام هذه التقنية بدرجة كبيرة من قبل الزبائن.

الشكل رقم 7: من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج الاكسال



المصدر: اعتمادا على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS.

- درجة استخدام الشيك:

الجدول رقم 8 يبين درجة استخدام الشيك من قبل العينة

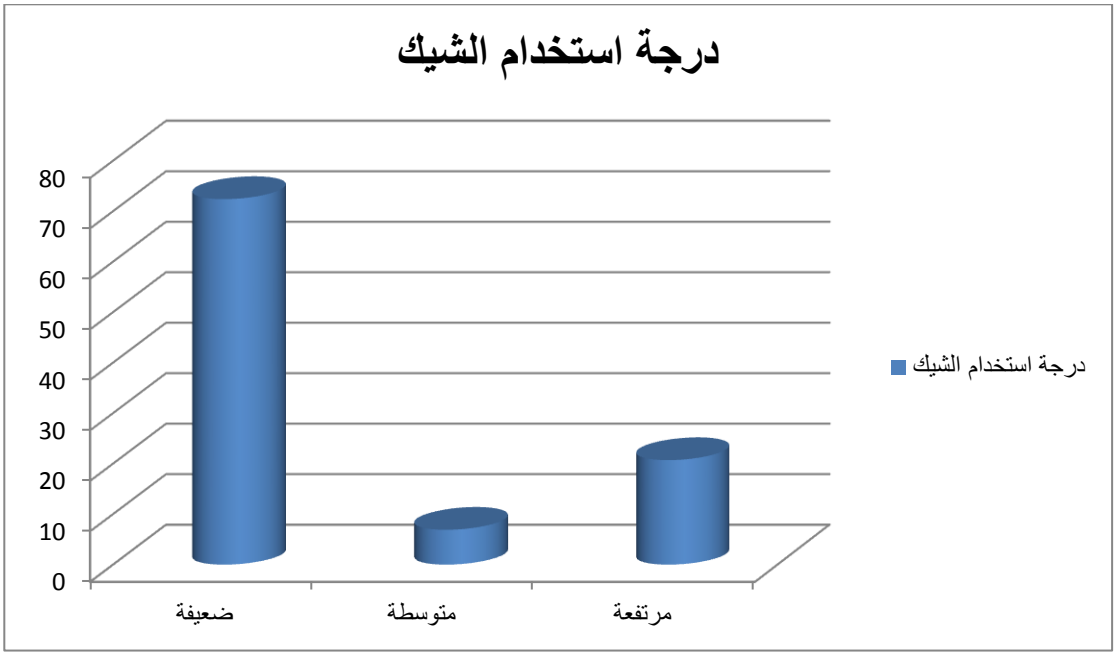
درجة استخدام الشيك

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ضعيفة	6	20.7	20.7	20.7
	متوسط	2	6.9	6.9	27.6
	مرتفعة	21	72.4	72.4	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

المصدر: اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

من خلال الجدول 8 نلاحظ أن ما نسبته 72.4% من العينة المدروسة يؤكدون على أن استخدامهم للشيك مرتفع و ما يقدر ب 20.7 % ان درجة استخدامهم ضعيفة و اقل نسبة 6.9% وهم من يستخدمون الشيك بنسبة متوسطة وهذا ما يدل على ان هذه التقنية جد مطلوبة من قبل زبائن البنك.

الشكل رقم 8: من اعداد الطالبة باعتماد مخرجات الاكسال.



المصدر: اعتمادا على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS.

- درجة استخدام وسائل الدفع الاخرى:

الجدول رقم 9 يبين درجة استخدام وسائل الدفع الاخرى

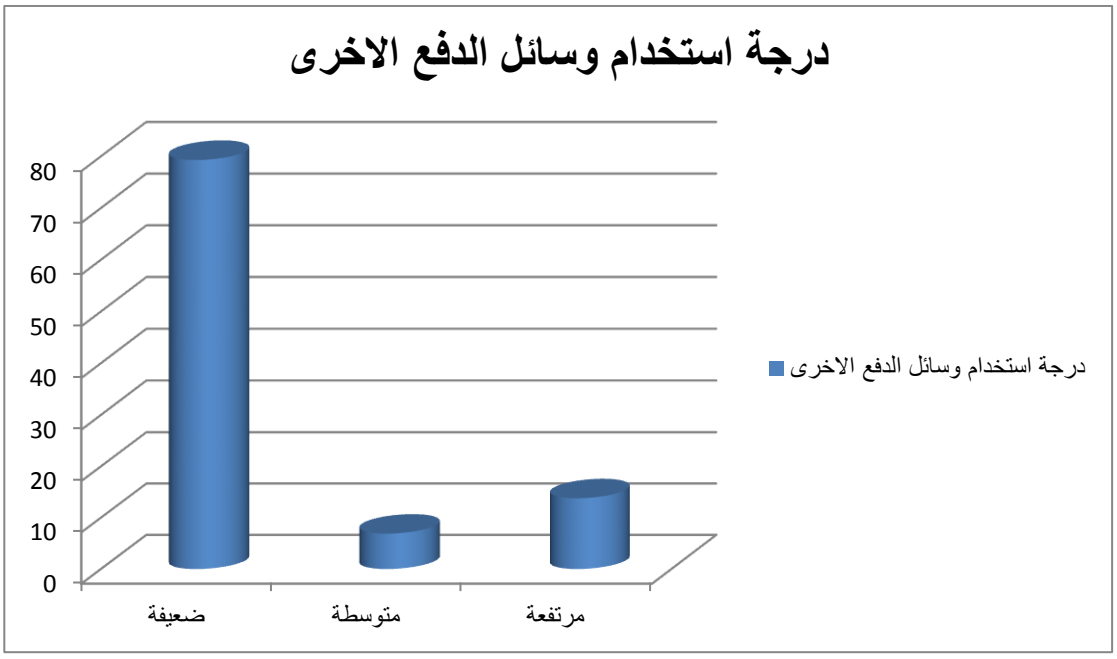
درجة استخدامك للوسائل الاخرى

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ضعيفة	23	79.3	79.3	79.3
	متوسط	2	6.9	6.9	86.2
	مرتفعة	4	13.8	13.8	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

المصدر: اعتمادا على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

من خلال الجدول رقم 9 نستنتج ان ما نسبته 79.3 % يتفقون على ان استخدام وسائل الدفع الاخرى غير السفتجة، السند لأمر، الشيك بنسبة ضعيفة جدا وهذا ما يدل على انها من التقنيات الغير مطلوبة في البنك الخارجي .

الشكل 9: من اعداد الطالبة باعتماد مخرجات برنامج الاكسال



المصدر: اعتمادا على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS.

3- ماهي العوامل التي تدفع البنك لتحديث وسائل الدفع؟

الجدول رقم 10 يبين العوامل التي تدفع بالبنك لتحديث وسائل الدفع

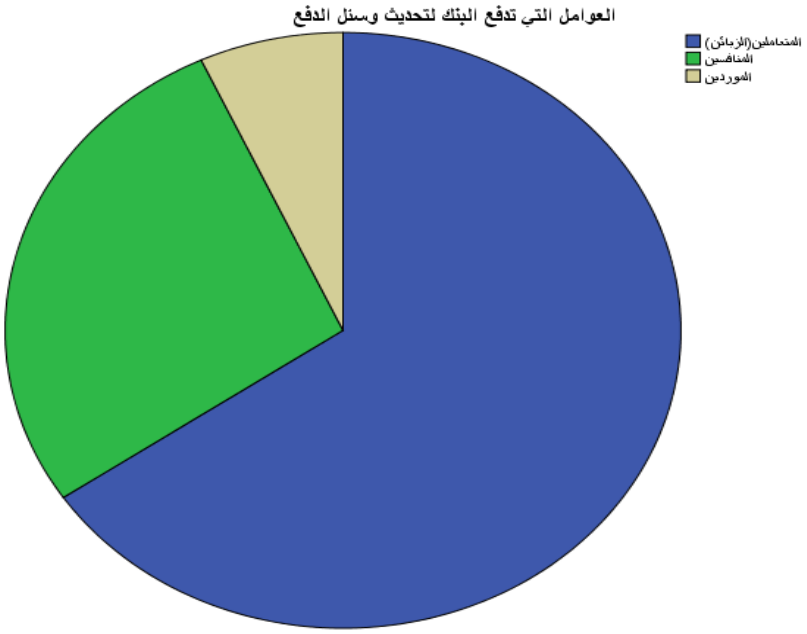
العوامل التي تدفع البنك لتحديث وسئل الدفع

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	(المتعاملين(الزبائن	19	65.5	65.5	65.5
	المنافسين	8	27.6	27.6	93.1
	الموردين	2	6.9	6.9	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

المصدر: اعتمادا على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

يبين الجدول 10 أن العميل يحتل المرتبة الأولى بنسبة 65.5% كعامل اساسي دافع للبنك لتحديث وسائل الدفع تليه في النرتبة الثانية المنافسين بنسبة 27.6% و في الاخير نجد الموردين بالالآت بنسبة 6.9%.

الشكل رقم (10) اعتمادا على برنامج التحليل الاحصائي spss



المصدر :اعتمادا على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS.

ثانيا : أدوات الدفع الالكترونية

س1– ماهي ادوات الدفع التي يعرضها البنك؟

الجدول رقم 11 يبين الوسائل الالكترونية المعروضة في البنك

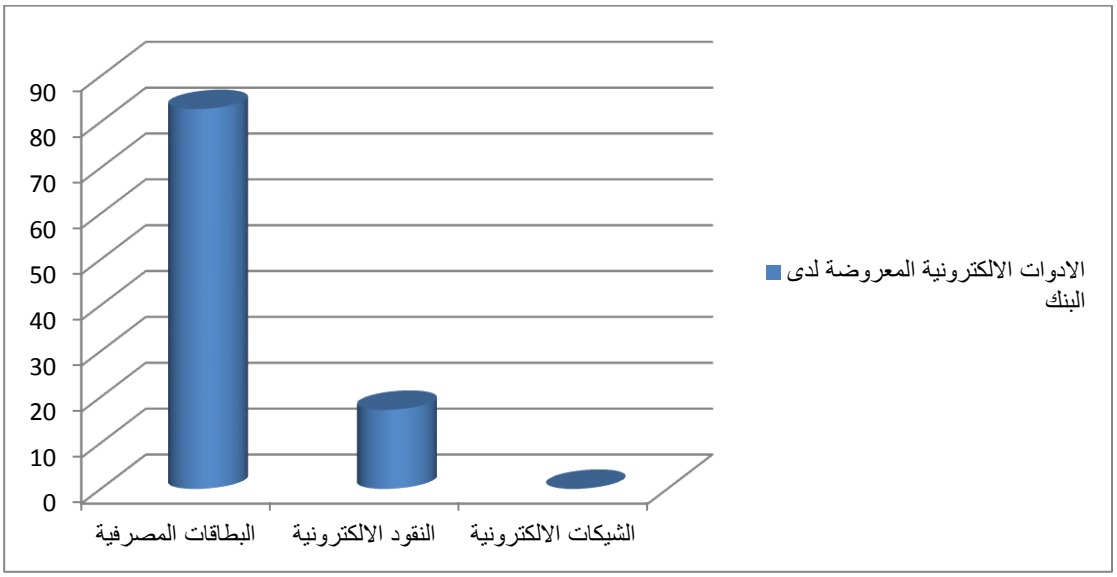
الوسيلة الالكترونية المعروضة من البنك

		Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Effectifs
Valide	البطاقات المصرفية	82.8	82.8	82.8	24
	النقود الإلكترونية	100.0	17.2	17.2	5
	Total		100.0	100.0	29

المصدر:اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

الجدول أعلاه يبين على ان البنك يقدم خدمة البطاقة المصرفية بالنسبة اعلى وهي 82.8% تليها النقود الالكترونية بنسبة 17.2% و اما ما نلاحظه انعدام معرفة الزبائن بتقنية الشيك الالكتروني وذلك دلالة على حداثة التقنية بالبنك.

الشكل رقم 11 : الأدوات الالكترونية المعروضة لدى البنك



المصدر :اعتمادا على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS.

س2– ماهي درجة استخدامك لكل اداة مصرفية؟

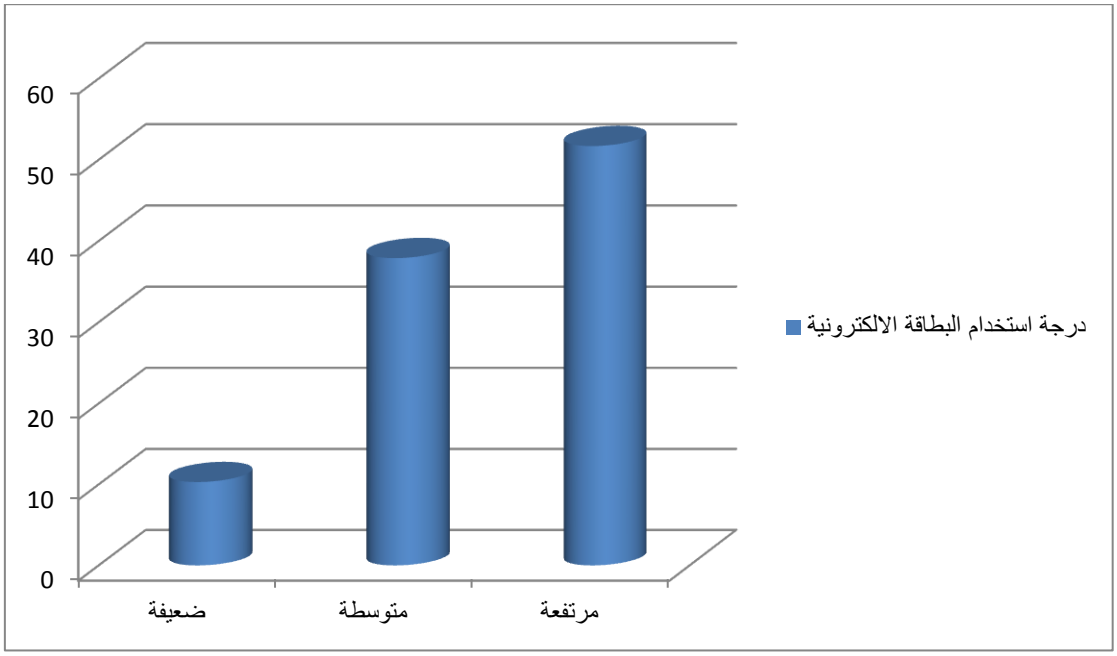
الجدول رقم 12 يبين درجة استخدام البطاقة الالكترونية من قبل الزبائن

درجة استخدامك للبطاقةالالكترونية

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Effectifs		
10.3	10.3	10.3	3	ضعيفة	Valide
48.3	37.9	37.9	11	متوسط	
100.0	51.7	51.7	15	مرتفعة	
	100.0	100.0	29	Total	

المصدر: اعتمادا على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

الشكل رقم 12 : درجة استخدام البطاقة الالكترونية



المصدر : من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات الاكسال.

من هذا الجدول والشكل البياني نلاحظ ان ما يقارب الاكثر من نصف افراد العينة مع البنك الخارجي الجزائري يستخدمون البطاقات الالكترونية كجزء من تعاملهم بنسبة 51.7%.

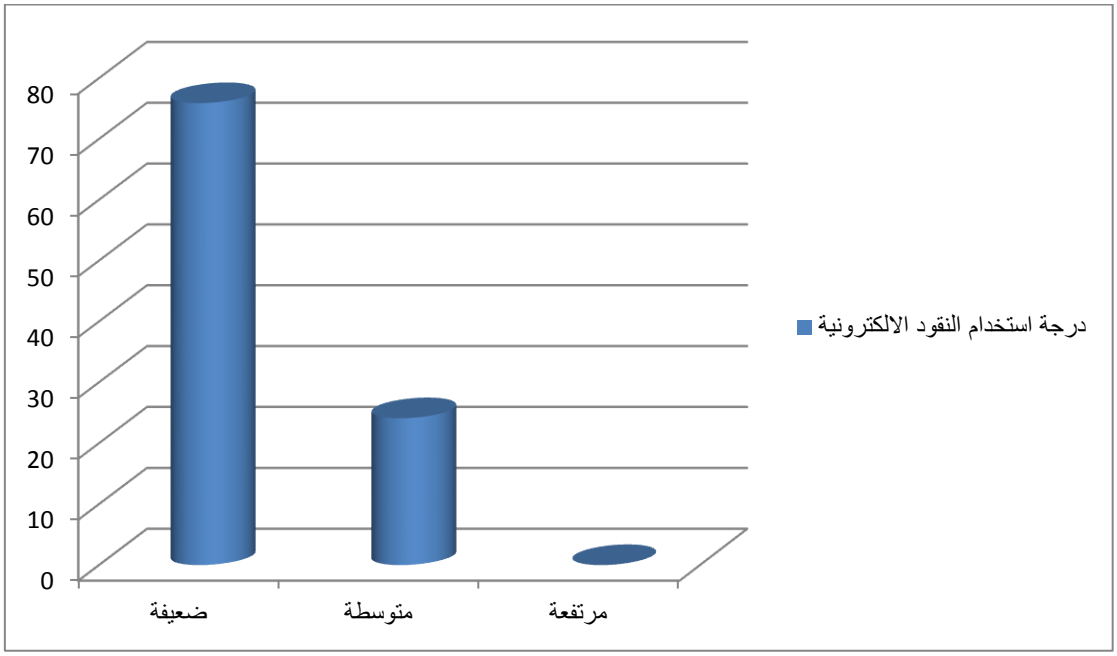
الجدول رقم 13 يبين درجة استخدام النقود الالكترونية من قبل الزبائن

درجة استخدامك للنقود الالكترونية

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Effectifs	
75.9	75.9	75.9	22	ضعيفة
100.0	24.1	24.1	7	متوسط Valide
	100.0	100.0	29	Total

المصدر: اعتمادا على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

الشكل رقم 13 : درجة استخدام النقود الالكترونية



المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات الاكسال.

من الجدول والشكل هذين نلاحظ ان معظم – ان لم نقل الكل- الزبائن لا يستخدمون وسيلة الدفع " النقد الالكتروني"، وهذا راجع الى عدم تعاملهم بالتجارة الاليكترونية او عدم معرفتهم بهذه الوسيلة.

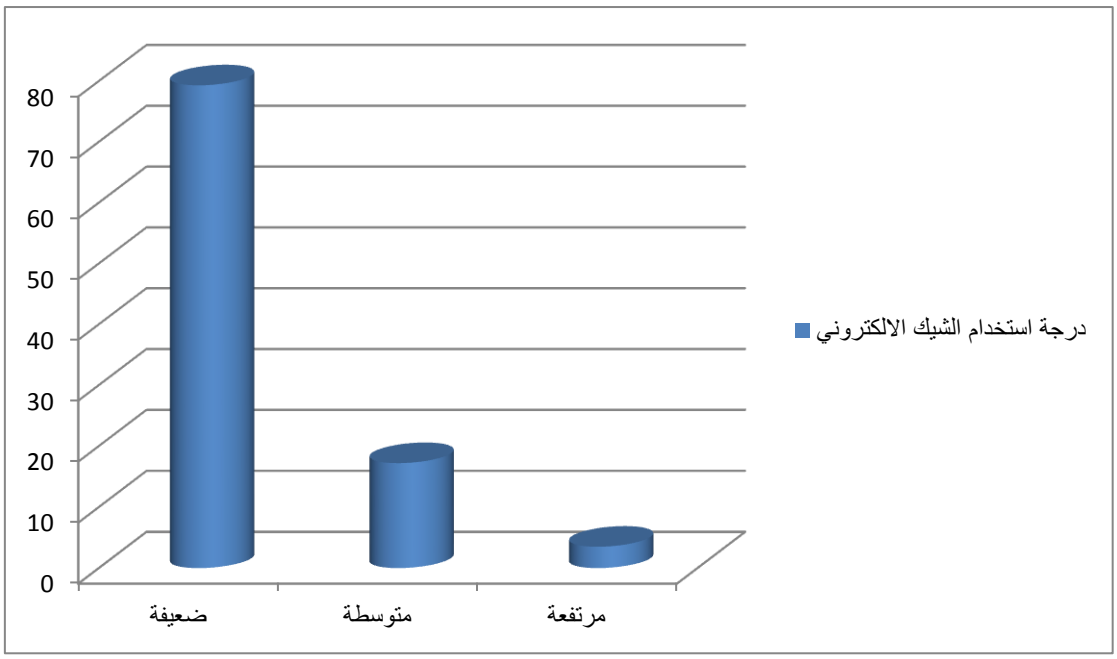
الجدول رقم 14 يبين درجة استخدام الشيك الالكتروني من قبل الزبائن

درجة استخدامك للشيكات الالكترونية

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Effectifs		
79.3	79.3	79.3	23	ضعيفة	Valide
96.6	17.2	17.2	5	متوسط	
100.0	3.4	3.4	1	مرتفعة	
	100.0	100.0	29	Total	

المصدر: اعتمادا على مخرجات برنامج التحليل الاحصائي spss

الشكل رقم 14 : درجة استخدام الشيك الالكترونية



المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على منخرجات برنامج الاكسال.

اما بالنسبة للشيك الالكتروني –فمن خلال اجابات الزبائن للاستبانة – نلاحظ عدم اهتمام الزبائن لهذه التقنية مثلها مثل النقد الالكتروني وهو الذي يؤكد 79.3% من العينة على استخدامهم الضعيف لهذه العينة .

س 3– ما مدى تحكم عمال المصارف في انظمة الدفع الالكتروني؟

لقد كانت اجابات الزبائن على النحو التالي:

الجدول 15 يبين مدى تحكم العمال في وسائل انظمة الدفع الالكتروني

مدى تحكم العمال في انظمة الدفع

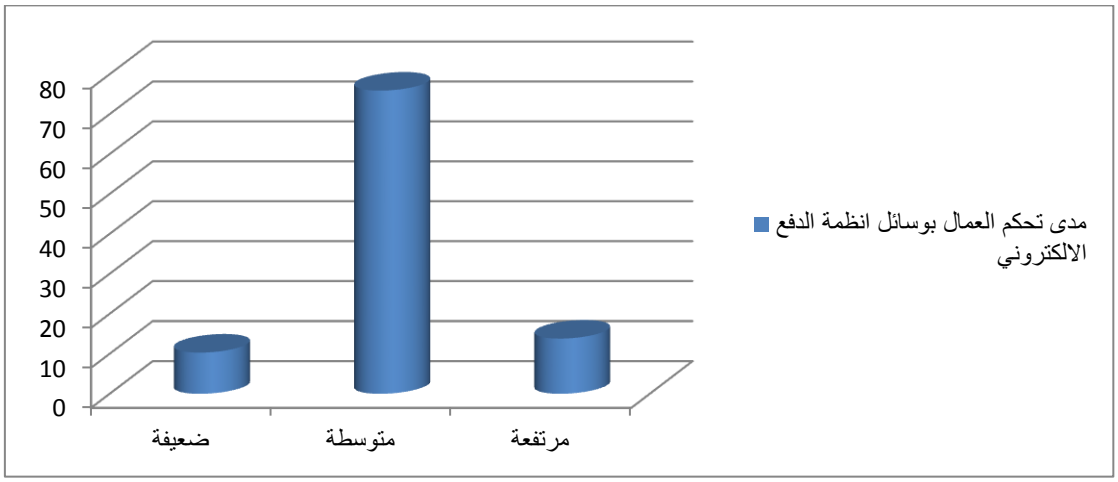
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ضعيفة	3	10.3	10.3	10.3
	متوسط	22	75.9	75.9	86.2
	مرتفعة	4	13.8	13.8	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

المصدر: اعتمادا على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

يبرز الجدول ان عمال البنك لهم قدرات متوسطة في التحكم و التعامل بوسائل ادوات الدفع الالكترونية، حيث وصلت نسبتها الى 75.9% وهناك 13.8 % يؤكدون ان قدرتهم في التحكم مرتفعة وما نسبته 10.3 % يقرون ان

تحكم العمال بانظمة الدفع ضعيفة و هذه النسب يمكن القول من خلالها على ان عامل كفاءة الموارد البشرية لا يمكن اعتباره عائق او مؤثر سلبي على تبني البنك لوسائل الدفع الالكترونية.

الشكل رقم 15 : مدى تحكم العمال بوسائل أنظمة الدفع الالكتروني



المصدر: من اعداد الطالبة باعتماد على مخرجات البرنامج الاكسال

ثالثا: اثر وسائل الدفع الالكترونية على تحسين خدمات البنك

- النتائج الوصفية لفقرات قياس التكلفة المصرفية:

الجدول رقم 16 يبين المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لفقرات قياس التكلفة المصرفية

الترتيب	Ecart type	Moyenne	N	
1	.310	2.90	29	تخفض في التكلفة الإدارية
2	.310	2.90	29	تخفض تكلفة المعالجة بالنسبة للعميل
3	.539	2.83	29	تخفض تكلفة المعاملات المالية المختلفة

المصدر: اعتمادا على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

نلاحظ من خلال الجدول ان الفقرة المرتبطة بتكلفة المعاملات المالية احتلت المرتبة بوسط حسابي 2.9 و بانحراف معياري 0.31، مما يدل على ان افراد العينة متفقون على اهمية وسائل الدفع الالكترونية في تخفيض تكلفة المعاملات المالية، و بالتساوي مع الفقرة الاولى نلاحظ ان الفقرة الثانية و هي تخفيض تكلفة المعالجة بالنسبة للعميل بمتوسط حسابي و انحراف معياري متساويين و كآخر عنصر تخفيض تكلفة المعاملات المالية المختلفة بمتوسط حسابي 2.83

و انحراف معياري 0.53 وهذا دليل على وجود علاقة طردية بين استخدام وسائل الدفع الالكترونية و التكلفة المصرفية وهذا ما تؤكده الاشكال و الجداول التالية:

الجدول رقم 17 تخفض في التكلفة الإدارية

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Effectifs		
10.3	10.3	10.3	3	محايد	
100.0	89.7	89.7	26	موافق	Valide
	100.0	100.0	29	Total	

المصدر: اعتمادا على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

الجدول رقم 18 تخفض تكلفة المعالجة بالنسبة للعميل

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	3	10.3	10.3	10.3
	موافق	26	89.7	89.7	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

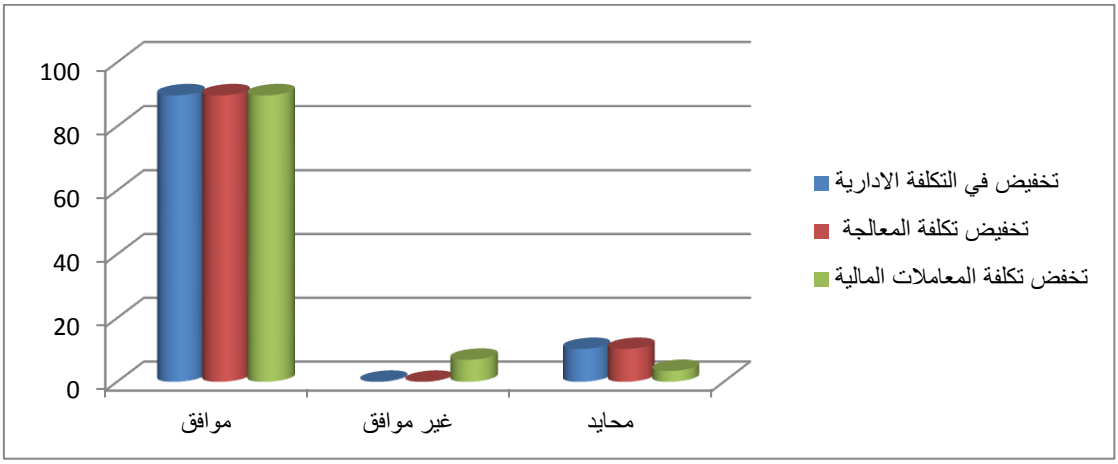
المصدر: اعتمادا على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

الجدول رقم 19تخفض تكلفة المعاملات المالية المختلفة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	6.9	6.9	6.9
	محايد	1	3.4	3.4	10.3
	موافق	26	89.7	89.7	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

المصدر : اعتمادا على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

الشكل رقم 16: من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج الاكسال



المصدر:اعتمادا على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

- النتائج الوصفية لفقرات قياس زيادة جودة الخدمات

الجدول رقم 20 يبين النتائج الوصفية لفقرات قياس زيادة جودة الخدمات

	N	Moyenne	Ecart type	الترتيب
يحقق عامل الإستجابة الفورية لطلب العميل	29	2.79	.491	2
يدعم متابعة المصرف للمعاملات المصرفية بدقة وسرية تامة	29	2.14	.789	4
يشعر العميل بالأمان عند تعامله مع المصرف	29	2.45	.686	3
يوفر سهولة وسرعة الاستخدام	29	3.00	.000	1
ساهم في توفير الخدمة في اماكن متعددة وعلى مدار 7/7	29	3.00	.000	1

المصدر:اعتمادا على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

يوضح الجدول انا عامل السهولة و سرعة الاستخدام و المساهمة في توفير الخدمة احتلا المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3 ثم تليه تحقيق عامل الاستجابة الفورية لطلب العميل بمتوسط حسابي 2.79 و احراف معياري ب 0.491 اما باقي الفقرات فيتراوح متوسطها الحسابي بين 2.14 و 2.45 مما يدل على موافقة افراد عينة الدراسة عليها وهذا ما تؤكده الجداول و الاشكال التالية:

الجدول رقم 21: اعتمادا على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

تحسين الصورة المظهرية للمصرف

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	2	6.9	6.9	6.9
	موافق	27	93.1	93.1	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

الجدول رقم 22: اعتمادا على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

يحقق عامل الإستجابة الفورية لطلب العميل

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	3.4	3.4	3.4
	محايد	4	13.8	13.8	17.2
	موافق	24	82.8	82.8	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

الجدول رقم :23: اعتمادا على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

يدعم متابعة المصرف للمعاملات المصرفية بدقة وسرية تامة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	7	24.1	24.1	24.1
	محايد	11	37.9	37.9	62.1
	موافق	11	37.9	37.9	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

المصدر:اعتمادا على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

الجدول رقم 24: اعتمادا على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

يشعر العميل بالأمان عند تعامله مع المصرف

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	10.3	10.3	10.3
	محايد	10	34.5	34.5	44.8
	موافق	16	55.2	55.2	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

المصدر:اعتمادا على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

الجدول رقم 25: يوفر سهولة وسرعة الاستخدام

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	29	100.0	100.0	100.0

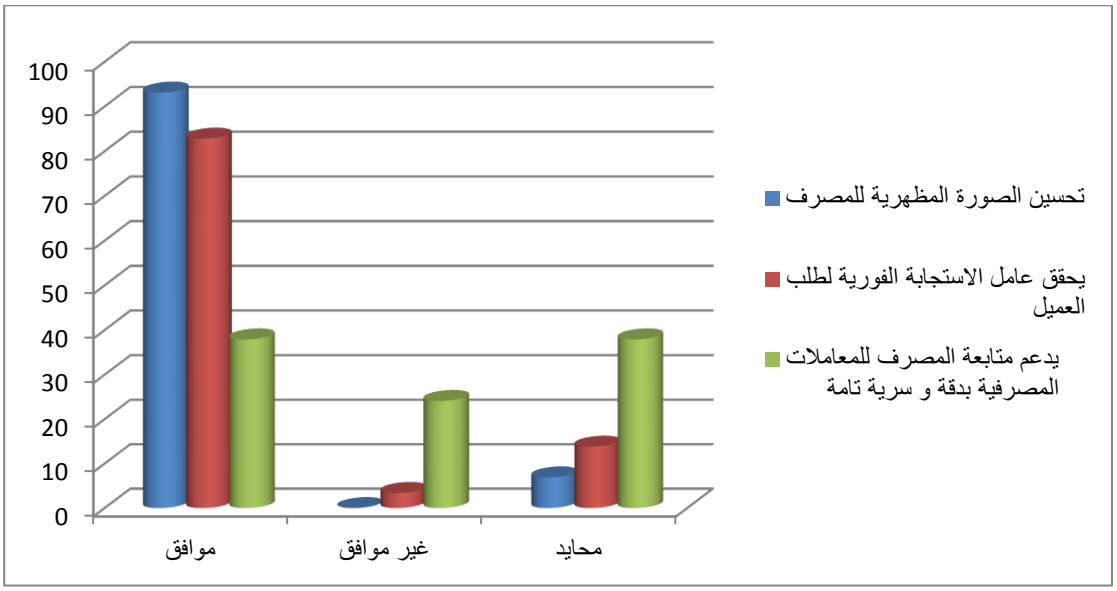
المصدر:اعتمادا على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

الجدول رقم 26: ساهم في توفير الخدمة في اماكن متعددة وعلى مدار 7/7

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	29	100.0	100.0	100.0

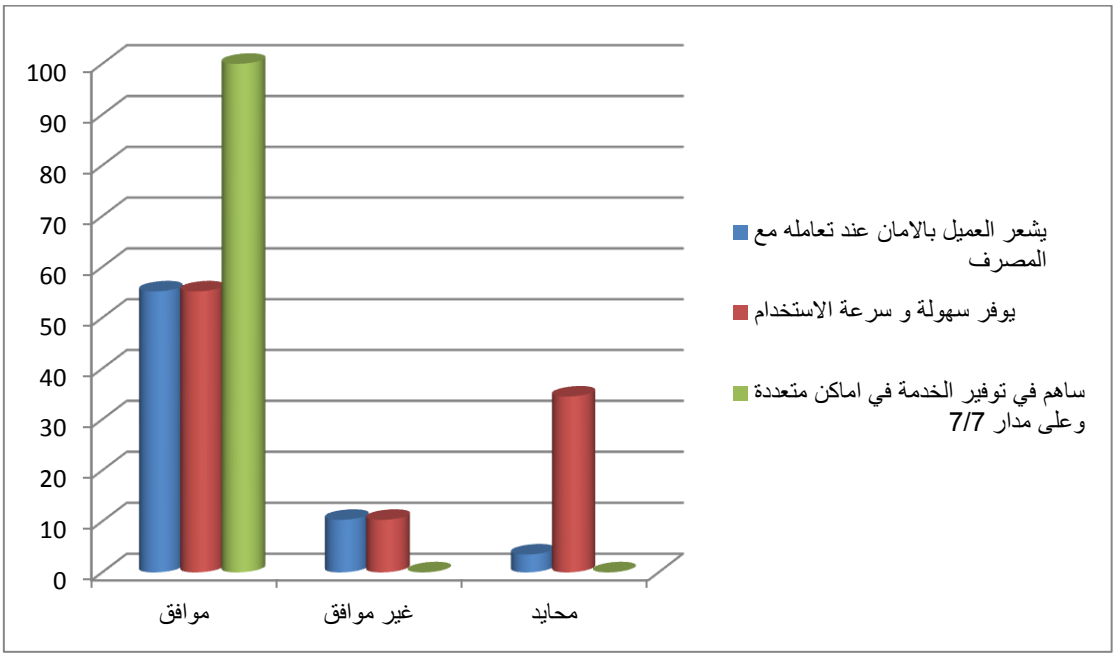
المصدر:اعتمادا على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

الشكل رقم 17: اعتمادا على برنامج الاكسال



المصدر:اعتمادا على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

الشكل رقم 18: من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج الاكسال



المصدر:اعتمادا على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

- النتائج الوصفية لقياس رضاء العميل

الجدول 27 يبين النتائج الوصفية لفقرات قياس رضاء العملاء

الترتيب	Ecart type	Moyenne	N	
1	.186	2.97	29	يزيد من درجة اقبال العملاء على استخدام ادوات الدفع الالكترونية
2	.553	2.66	29	ملائم لحاجات ورغبات العميل
3	.738	2.48	29	يساعد المصارف على التقرب من توقعات العميل

المصدر: اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول ان عامل زيادة درجة اقبال العملاء على استخدام ادوات الدفع الالكترونية بمتوسط حسابي 2.97 و انحراف معياري بقيمة 0.186 ثم بعدها احتلت الفقرة المرتبطة بملائمة لحاجات ورغبات العميل بمتوسط حسابي 2.66 و انحراف معياري 0.553 اما مساعدة البنك على التقرب من توقعات العميل فقد احتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 2.48 و انحراف معياري 0.738 مما يدل على موافقة افراد عينة الدراسة عليها وهذا ما تثبته الجداول و الاشكال التالية:.

الجدول رقم 28: **يزيد من درجة اقبال العملاء على استخدام ادوات الدفع الالكترونية**

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Effectifs	
3.4	3.4	3.4	1	محايد
100.0	96.6	96.6	28	موافق Valide
	100.0	100.0	29	Total

المصدر:اعتمادا على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

الجدول رقم 29: ملائم لحاجات ورغبات العميل

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Effectifs		
3.4	3.4	3.4	1	غير موافق	Valide
31.0	27.6	27.6	8	محايد	
100.0	69.0	69.0	20	موافق	
	100.0	100.0	29	Total	

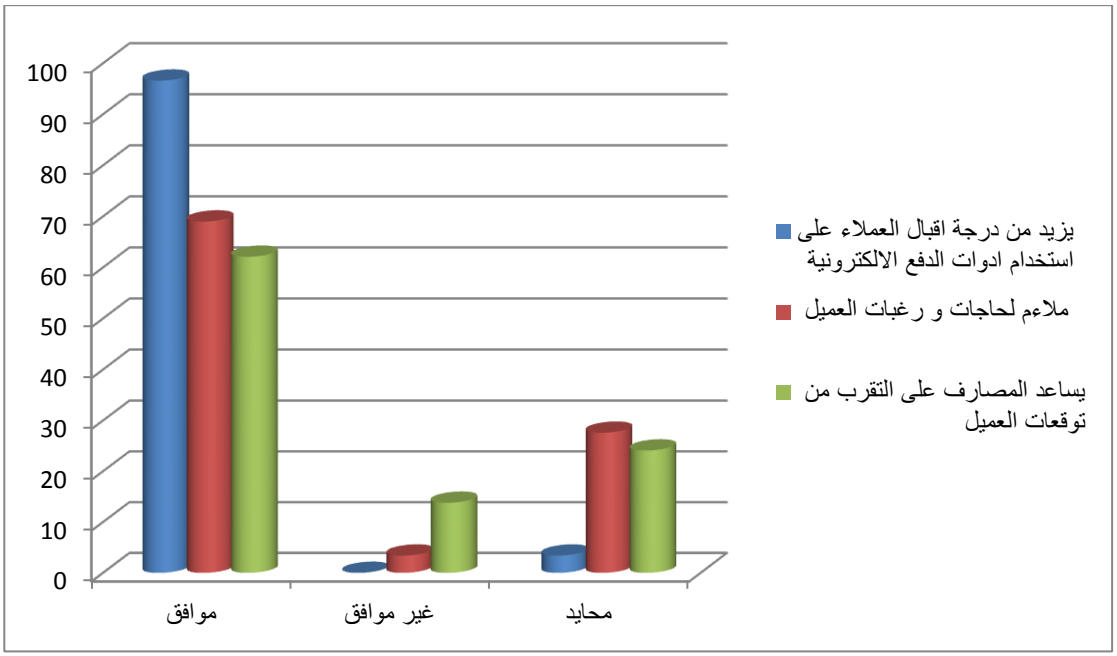
المصدر:اعتمادا على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

لجدول رقم 30: يساعد المصارف على التقرب من توقعات العميل

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Effectifs		
13.8	13.8	13.8	4	غير موافق	Valide
37.9	24.1	24.1	7	محايد	
100.0	62.1	62.1	18	موافق	
	100.0	100.0	29	Total	

المصدر:اعتمادا على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

الشكل رقم19: من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج الاكسال



المطلب الثاني : تحليل نتائج الدراسة.

- ان وسائل الدفع تتضمن مجموعة من الاوراق التجارية و بعض الوسائل البديلة للنقود كالشيك و السفتجة و السند لأمر، ويمكن الاطلاع على وضعية وسائل الدفع في البنك محل الدراسة من خلال اجابات المستبين لحجم الوسائل المعروضة من قبل البنك حيث يتبين من الجدول رقم 5 ان حجم وسائل الدفع يبقى محدودا حيث يلاحظ هيمنة الشيك على باقي وسائل الدفع وهذا ما يدل على غياب ثقافة مصرفية في المجتمع الذي يتعامل كثيرا بالشيك ، و هذا يعود الى صغر الحملة الاعلامية المخصصة للتعريف بالنظام الدفع الالكتروني.
- كما يتفق معظم افراد العينة على ان استخدام الشيك بنسبة مرتفعة وهذا ما يبينه الجدول رقم 8 حيث مانسبته 72.4% يؤكدون ذلك وهذا دلالة على ان الشيك هي التقنية المطلوبة من قبل عملاء البنك.
- ان توفير المناخ الملاءم للعميل اهم ما يمكن للبنوك استغلالها من اجل كسب ولاه حيث لاحظنا ان ما نسبته 65.5% من افراد العينة يرون ان الزبون العامل الاساسي الذي يدفع البنك لتحديث وسائل الدفع وهذا ما يوضحه الجدول رقم 10.
- يمكن القول ان الجزائر بدات بتطوير وسائل الدفع حديثا لكن يجب عليها عدم التوقف عند البطاقات فحسب حيث يظهر الجدول رقم 11 ان اغلب المستبين 82.8% يرون ان البنك الخارجي يعرض فقط البطاقات البنكية و كذلك في عملية استخدامها من قبل الزبائن لكن لابد من خوض تجربة الوسائل الاخرى كالنقود الالكترونية و الشيكات

الالكترونية نظرا لاهميتها خاصة في عالم التجارة الالكترونية حيث ما نسبته 75.9% و 79.3% من افراد العينة يقرون عدم استخدامهم لهذه التقنيتين الاخيرتين و هذا ما يبينه الجدول رقم 13 و 14.

- من اهم العوامل الغائبة في الجزائر من اجل النهوض بالقطاع المصرفي و تحديث وسائل الدفع هو نقص الكفاءات و الاطارات في هذه التقنيات الحديثة و هذا ما يبينه الجدول رقم 15 حيث ما نسبته 75.9% كانت اجابتهم ان تحكم العمال في وسائل الدفع متوسطة لذا عليها الارتقاء بالعنصر البشري و تدريب اطارات مصرفية على استخدام احدث النظم.

اختبار الفرضيات:

- بالنسبة للفرضية الاولى و التي مفادها ان هناك علاقة طردية بين استخدام وسائل الدفع الالكترونية و تخفيض تكلفة الخدمة المصرفية،فقد تم الى ان هذه الفرضية صحيحة و ذلك بناءا على اجابات المسبين حيث كانت اغلب اجاباتهم باجابية ف 89.7% وافقوا على ان وسائل الدفع الالكترونية تساهم في تخفيض التكلفة الادارية و تخفيض تكلفة المعالجة بالنسبة للعميل و نفس النسبة وافقوا على انها تخفض تكلفة المعاملات المالية المختلفة و هذه النسبة تقودنا الى ان اغلب الزبائن موافقون على ان وسائل الدفع الالكترونية تساهم في تخفيض تكلفة الخدمات المصرفية.(انظر الجدول 19.18.17)
- بالنسبة للفرضية الثانية و التي مفادها ان هناك علاقة طردية بين استخدام وسائل الدفع الالكترونية و زيادة جودة الخدمات، فقد تم التوصل الى ان هذه الفرضية صحيحة وذلك بناءا على اجابات عينة الدراسة حيث وافق 93.1% على ان باستخدام وسائل الدفع الالكترونية تحسن الصورة المظهرية للمصرف و 100% على انها توفر السهولة و سرعة الاستخدام و انها 100% توفر الخدمة في اماكن متعددة على مدار 7/7 وهذا ما يدل على وجود نسبة كبيرة من المستبين موافقون على ان وسائل الدفع الالكترونية تزيد في جودة الخدمات المصرفية.(الجدول رقم 26.25.24.23)
- بالنسبة للفرضية الثالثة و التي مفادها ان هناك علاقة طردية بين استخدام وسائل الدفع الالكترونية و رضاء العملاء كذلك قد تم التوصل الى صحتها حيث ما نسبته 96.6 % من افراد العينة موافقون على ان وجود وسائل الدفع تزيد من درجة اقبالهم على استخدامها (الجدول رقم 29) وما نسبته 69% موافقون على ان استخدام وسائل الدفع الالكترونية تلاءم حاجات و رغبات العميل. كذلك 62.1% يؤكدون موافقتهم على ان وسائل الدفع الالكترونية تساعد البنك على التقرب من توقعات العميل وهذه النسب تثبت موافقة اغلبية افراد العينة على ان وسائل الدفع الالكترونية تحقق رضاء العميل.

خلاصة الفصل الثاني:

لقد ظهر الى الوجود ما يسمى بوسائل الدفع الالكترونية بدورها اتخذت عدة اشكال متعددة منها: البطاقات البنكية، الشيكات الالكترونية و النقود الالكترونية حيث تمكنت من الحد من بعض العراقيل و المشاكل التي افرزتها تلك الوسائل التقليدية.

لحسن الحظ ادركت الجزائر حتمية تحسين خدماتها لاسيما وسائل الدفع التي لا تحل في الاقتصاد الاهمية التي تتسم بها لدى الدول المتقدمة، لذلك كان عليها اتباع الخطوات الصحيحة نحو تطوير و تحديث وسائل الدفع.

لكنها مع الاسف لازالت تسجل تاخرا و بطئا في التنفيذ، بل عليها ان تستعد لمواجهة المشاكل التي ستعرقل تطبيق مشروع تحديث نظام الدفع.

الخاتمة

الخاتمة:

يعتبر تحديث و عصرنة النظام المصرفي مؤشرا هاما لقياس مدى تطور و فعالية اقتصاد اي دولة، كما يمكن اعتباره شرطا اساسيا لنجاح اي استراتيجية تطوير يتم اعتمادها داخل الإقتصاد،لكن الانتقال من الخدمات المصرفية التقليدية الى الخدمات المصرفية الالكترونية لا يعتبر بالأمر الهين، خاصة مع التطورات التي تعرفها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و التي تتجاوز النمط الاعتيادي في أداء الخدمة المصرفية إذ جعلتها لا تتقيد بالمكان و لا بالزمان، كما نجدها ساهمت في تحقيق عامل التنويع في الخدمة من جهة و في خفض التكلفة و اختصار للوقت من جهة اخرى.

لقد كان لزاما على المصارف الانتقال من الأدوات التقليدية التي لم تعد تفي بالغرض، الى ادوات دفع تتأقلم مع التطور الرقمي الذي اخذ موقعا مهما في الوقت الحالي، اذ تم اعتماد طرق دفع فكرتها تعود لأدوات الدفع التقليدية لكن بشكل يجعلها تتجرد من الدعامة المادية لتستبدل بدعامة افتراضية إلكترونية، فظهر الى الوجود ادوات الدفع الالكترونية المتمثلة في البطاقات المصرفية كأول اداة تم اعتمادها، ثم تم دمج النقود الالكترونية فالشيكات الالكترونية، وكل هذه الأدوات تساهم في تطوير التجارة الالكترونية، الأمر الذي يجعلها تحضى باهتمام كبير و قبول واسع لأغلب الدول في العالم وخاصة المتقدمة منها.

أما الدول العربية فنلاحظ وجود فجوة كبيرة بينها و بين الدول المتقدمة، حيث نجد ان هناك دول ادركت الوضع و سارعت الى دمج هذه التكنولوجيا بخطوات سريعة و سليمة مما مكنها من احتلال مراتب لابأس بها في المجال، و هناك دول تتجه نحو هذا المجال بخطوات متثاقلة اما بسبب فقرها او بسبب عدم ادراكها لاهمية مسايرة هذا التطور او بسبب عدم وجود رقابة كافية على التكنولوجيا المستخدمة، أو نتيجة لعدم وجود قاعدة قانونية تهيء الأرضية الملائمة لتطبيق مثل هذه الخدمات.فمثلا لو اخذنا المنظومة المصرفية الجزائرية التي لاحظنا انها مازالت لم تلعب بعد الدور الحقيقي في الوساطة المالية، لوجدنا انها غير مؤهلة في اعتماد التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات و الدخول في الاقتصاد العالمي سواء من حيث الالتزام باتفاقية تحرير الخدمات المصرفية التي اقرتها منظمة التجارة العالمية او الالتزام بمقررات لجنة بازل. لذا فان المنظومة المصرفية الجزائرية على الرغم من ادراكها لضرورة الارتقاء بالخدمات المصرفية الحالية و توجيهها نحو خدمات مصرفية الكترونية.وكذا الخروج من الدائرة المادية التي تسيطر على طرق الدفع في الجزائر لتوجيهها الى طرق دفع الكترونية

نتائج الدراسة:

- التجارة الالكترونية دعت الى ضرورة تطور النظام المصرفي و بالتالي ظهور وتطور وسائل الدفع الالكترونية.
- تقدم وسائل الدفع الالكترونية فوائد عديدة للاقتصاد من سرعة و امان و تطور.
- نقص الاطارات المكونة لاستخدام التكنولوجيات ووسائلها الحديثة.

- بظهور وسائل الدفع الالكترونية لم تهمل البنوك الوسائل التقليدية، بل قامت باستغلال التطورات التكنولوجية الحاصلة لصالحها من أجل التخلص و القضاء على معظم عيوبها.
- يعود تعثر الجزائر فيما يتعلق بتحديث وسائل الدفع، إلى جملة من المعوقات و التي تشكل حجر عثرة أمام النجاح في المشاريع الجارية التنفيذ
- لم تكن وسائل الدفع الالكترونية التي اعتبرت الحل المثالي للمشاكل المطروحة من قبل الوسائل التقليدية في مستوى التوقعات، حيث خلقت هي الأخرى مشاكل و عيوب.

التوصيات و الإقتراحات:

بناء على النتائج السابقة يمكن وضع الإقتراحات التالية:

- إجراء العديد من الدراسات و الإستشارات من أجل تحديث نظام الدفع و الإطلاع على المشاكل المحتملة الحدوث و مناقشة كيفية ايجاد الحلول لها.
- الإرتقاء بالعنصر البشري و ذلك بتدريب الإطارات المصرفية على إستخدام أحدث النظم البنكية.
- تشديد الرقابة على المشاريع المطبقة في مجال تحديث و عصرنة نظام الدفع، وهذا لنتجنب ضياع الأموال الضخمة المخصصة لهذه المشاريع.
- لابد من تقوية البنية التحتية للجهاز المصرفي وذلك بزيادة الإنفاق الإستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات، و التوسع في استخدام شبكة الأنترنت لتقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات الحديثة بكفاءة أعلى و تكلفة أقل.

آفاق البحث:

إضافة لما سبق نقترح بعض آفاق الدراسة و التي من وجهة نظرنا تستحق البحث نذكر منها:

- تقييم التجربة الجزائرية في ميدان المقاصة الالكترونية.
- مساهمة الويب البنكي في تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- مخاطر نظم الدفع الالكترونية ووسائل الرقابة عليها.

قائمة المراجع

الكتب:

1- أحمد هني، العملة و النقود، ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر،1999،

2- أسامة محمد الفولي،زينب عوض الله،"إقتصاديات النقود و التمويل"،الدار الجامعة الجديدة،القاهرة، 2005،

3- الجنبيهي منير و الجنبيهي ممدوح، "التبادل الالكتروني للبيانات"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2004،

4- حجازي بيومي عبد الفتاح، "النظام القانوني لحماية التجارة الالكترونية"، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي،الإسكندرية، 2002،

5- حجازي بيومي عبد الفتاح، "مقدمة في التجارة الالكترونية العربية"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2003،

6- زهير بشنق،" العمليات المالية المصرفية الإلكترونية"،بيروت،ط1،2006

7- سليمان ناصر، **التقنيات البنكية وعمليات الإئتمان**، ديوان المطبوعات الجامعية12-2012، سنة 2012 .

8- صالح الجداية، سناء جودت خلف، التجارة الالكترونية، دار حامد للنشر و التوزيع، الأردن، 2008،.

9- طارق عبد العال حمادة، التجارة الالكترونية الأبعاد التكنولوجية و المالية والتسويقية و القانونية، الدار الجامعية، القاهرة، 2008 ،

10- الطاهر لطرش، تقنيات البنوك ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،2005.

المذكرات و الاطروحات:

1- بورزق إبراهيم فوزي ،"دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي" دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري cpa" مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية، تحليل اقتصادي، كلية العلوم الإقتصادية، جامعة الجزائر، الجزائر،2008،.

2- حميزي سيد أحمد، " تحديث وسائل الدفع كعنصر لتأهيل النظام المصرفي الجزائري"، رسالة ماجستير،فرع التحليل الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002،

3- سلطاني خديجة، إحلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الإلكترونية"دراسة حالة بنك التنمية الريفية – وكالة بسكرة- "،مذكرة ماستر،فرع مالية ونقود،جامعة محمد خيضر،بسكرة،2013،

4- عبد الرحيم وهيبة، "إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية –دراسة حالة الجزائر،رسالة ماجستير،كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة الجزائر،2005 ،

5- لوصيف عمار،"إستراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي و العشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية"، مذكرة ماجستير، التحليل و الإستشراف الإقتصادي، جامعة منتوري ،قسنطينة، 2009،

6- مغني سليمة،وسائل الدفع الالكترونية وانعكاستها على الوطن العربي والجزائر خاصة، مذكرة ماستر،كلية الحقوق و العلوم السياسية، قسم الحقوق، تخصص ادارة اعمال، جامعة خميس مليانة،2014.

7- ميهوب سماح، "أثر تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على الاداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية –حالة نشاط البنك عن بعد- أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، جامعة قسنطينة ، 2014،

الملتقيات:

1- بن عمارة نوال، "وسائل الدفع الالكتروني"، الملتقى الدولي حول التجارة الالكترونية، مقال ،غير مذكور التاريخ،جامعة ورقلة،

المواقع الالكترونية:

1- أيمن قديح، الدفع الالكتروني من يحميه؟،مقال منشور على Net analyser//:hpttp

الملاحق

الملحق رقم 01

استبانة الدراسة

بالحبيب الهام

طالبة ماستر علوم اقتصادية

الأستاذ المشرف: علي بن ساحة

تم تحكيم الاستبيان اضافة للأستاذ المشرف من طرف:

الاستاذ بوزيد السائح استاذ بكلية الاقتصاد جامعة قاصدي مرباح ورقلة

الاستاذ مرزوقي مرزوق استاذ بكلية الاقتصاد جامعة قاصدي مرباح ورقلة

السيد بعضي عبد القادر موظف ذو خبرة في البنك الخارجي الجزائري بحاسي مسعود.

وقد تم تعديل الاستبيان من قبل الاساتذة

في إطارانجاز مذكرة ماستر بعنوان: **" إحلال وسائل الدفع التقليدية بالالكترونية و دورها في تحسين أداء البنوك"** دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري ورقلة ، نضع بين أيديكم هذه الإستمارة راجين منكم التفضل على الأسئلة وذلك بوضع علامة (×) في المربع الذي يتوافق مع رأيكم بغرض استعمالها لهذف علمي بحث.

الجزء الأول:

1- حدد نوع الجنس:

- ذكر ☐
- أنثى ☐

2- حدد الفئة العمرية التي تنتمي اليها:

- من 20 سنةإلى 29 سنة ☐
- من 30 سنة إلى 49سنة ☐
- أكثر من 50 سنة ☐

3- المستوى التعليمي:

- متوسط ☐
- ثانوي ☐

- جامعي ☐

4- الأقدمية في التعامل مع البنك:

- أقل من 5 سنوات ☐
- من 5 سنوات إلى 15 سنوات ☐
- أكثر من 20 سنة ☐

الجزء الثاني: موضوع الدراسة

أولا: وسائل الدفع التقليدية

1-ماهي وسائل الدفع التقليدية التي يعرضها البنك.

- السفتجة ☐
- السند لأمر ☐
- الشيك ☐
- وسائل دفع أخرى ☐

2- ماهي درجة استخدامك أدوات الدفع التقليدية التي يوفرها البنك:

المقياس	ضعيفة	متوسطة	مرتفعة
السفتجة			
السند لأمر			
الشيك			
وسائل أخرى			

3- ماهي العوامل التي تدفع البنك لتحديث وسائل الدفع.

المتعاملين(الزبائن) ☐ المنافسين ☐ الموردين ☐

ثانيا: أدوات الدفع الإلكترونية.

1- ماهي أدوات الدفع الإلكترونية التي يعرضها البنك:

البطاقات المصرفية ☐ النقود الإلكترونية ☐ الشيكات الإلكترونية ☐

2- ماهي درجة استخدامك لكل أداة دفع إلكترونية

المقياس	ضعيفة	متوسطة	مرتفعة
البطاقات المصرفية			
النقود الالكترونية			

الشيكات الالكترونية			

3- ما مدى مساهمة تحكم عمال المصارف في انظمة الدفع الإلكتروني

المقياس	ضعيفة	متوسطة	مرتفعة

ثالثا: أثر وسائل الدفع الالكترونية على تحسين خدمات البنك.

1- قياس تخفيض التكلفة المصرفية

الفقرات	موافق	غير موافق	محايد
تخفض في التكلفة الإدارية			
تخفض تكلفة المعالجة بالنسبة للعميل			
تخفض تكلفة المعاملات المالية المختلفة			

2- قياس زيادة جودة الخدمات

الفقرات	موافق	غير موافق	محايد
تحسين الصورة المظهرية للمصرف			
يحقق عامل الإستجابة الفورية لطلب العميل			
يدعم متابعة المصرف للمعاملات المصرفية بدقة وسرية تامة			
يشعر العميل بالأمان عند تعامله مع المصرف			
يوفر سهولة وسرعة الاستخدام			
ساهم في توفير الخدمة في اماكن متعددة وعلى مدار 7/7			

3- قياس رضاء العملاء

الفقرات	موافق	غير موافق	محايد
يزيد من درجة اقبال العملاء على استخدام ادوات الدفع الالكترونية			
ملائم لحاجات ورغبات العميل			
يساعد المصارف على التقرب من توقعات العميل			

شكرا لحسن تعاونكم معنا

الملحق رقم 03

Banque Extérieure d'Algérie

CONTRAT PORTEUR CARTE DE RETRAIT INTERBANCAIRE CIB

N° de contrat : Date : J J M M A A

Direction régionale ..... Agence : ..... (*) Type Client :

P	Particulier
E	Entreprise
M	Titulaire de compte et de la carte identique
D	Titulaire de compte et de la carte différent

(*) Cocher (x) la case correspondante

Titulaire du Compte:

Je soussigné Mr, Mme, Mlle ..... ou Entreprise / Société .....

Représentée par ..... en qualité de .....

Titulaire du compte N°: Date d'ouverture : ..../..../....

Adresse : ..... Commune : ..... Wilaya .....

Montant revenu mensuel net en DA ..... revenu Annuel net en DA .....

Sollicite auprès de la Banque Extérieure d'Algérie, l'octroi de la carte de retrait interbancaire CIB

☐ **A mon nom** ☐ **Au nom du porteur ci-après**

Titulaire de Carte :

Mr, Mme, Mlle:

Nom et Prénom : 1 ... 25

Date de naissance : J J M M A A

Profession : .....

Agence :

N° Carte :

Type carte : ☐ Client ☐ Agent

Le bénéficiaire et le titulaire de compte soussignés reconnaissent avoir pris connaissance des conditions générales de fonctionnement de la carte de retrait, déclarent y adhérer sans réserve, demande l'octroi de la carte et s'engage à :

- Maintenir dans son compte un solde minimum de : ..... DA
- Effectuer des retraits à concurrence d'un montant plafond hebdomadaire ..... DA,
- Autoriser la banque à débiter ce compte des retraits effectués et du coût de la carte ..... DA

Date et signature du demandeur (Faire précéder de la mention lu et approuvé)	Signature du bénéficiaire	Date et signature du Directeur d'Agence

الملحق رقم 04

CONDITIONS GÉNÉRALES

Article 1 - Objet de la convention :

Les présentes conditions ont pour objet de déterminer l'ensemble des conditions de délivrance et d'utilisation de la carte de retrait CIB par son porteur.

Article 2 - Objet de la carte CIB :

2.1. La carte de retrait CIB permet à son titulaire d'effectuer sur le territoire algérien, des retraits d'espèces auprès des appareils de distribuant automatiques de billets de banques adhérents au Réseau Monétique Interbancaire.

2.2. Outre les possibilités décrites ci-dessus, la carte CIB permet, le cas échéant, d'avoir accès à des services et des privilèges régis par des dispositions spécifiques.

Article 3 - Délivrance de la carte :

La carte CIB est délivrée par la BEA, sous réserve d'acceptation de la demande, à ces clients titulaires d'un compte ouvert à leurs nom et prénom, dûment habilités.

Elle est rigoureusement personnelle, son titulaire devra y apposer sa signature dès réception.

Article 4 - Code confidentiel :

Un code personnel est communiqué confidentiellement par la BEA aux pli fermé à chaque titulaire de carte CIB.

Ce code est indispensable à l'utilisation des guichets automatiques de billets de banque (GAB) auxquels de façon quotidienne opérations ne puisse être effectuée sans mise en réserve de ce moyen d'accès.

Il doit donc être tenu absolument secret par le titulaire de la carte et ne doit être communiqué à aucune autre personne.

La composition de trois codes successifs entraîne le capture de la carte sur les appareils automatiques.

Article 5 - Utilisation de la carte :

5.1 La carte CIB permet de retirer (en un ou plusieurs retraits) sur les guichets automatiques BEA, particulièrement le montant plafond hebdomadaire qui lui est octroyé.

5.2 La carte peut être utilisée pour des retraits d'espèces à partir d'autres appareils automatiques dans le limite d'un plafond fixé par la BEA et la banque gestionnaire du guichet automatique.

5.3 Le titulaire de la carte doit préalablement à chaque retrait et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

5.4 Une carte retirée dans un GAB peut être récupérée par son titulaire le lendemain ou ultérieurement de son capture au guichet où on avait déposé, après accord du centre d'opposition du Réseau Monétique Interbancaire. Passé ces délais, la carte est retournée à l'agence BEA tenant le compte sur lequel fonctionne la carte.

5.5 Les montants enregistrés par les GAB ainsi que les frais de traitement sont portés dans les délais habituels propres aux relevés d'opérations au débit du compte concerné sans obligation d'indiquer le numéro de la carte ou le nom du porteur, notamment lorsque plusieurs cartes fonctionnent sur le même compte.

Article 6 - Dispositions spécifiques aux appareils automatiques :

Les enregistrements des appareils automatiques sur leur support informatique constituent la preuve des opérations effectuées au moyen de la carte et la justification de leur imputation au compte sur lequel cette carte fonctionne.

Article 7 - Recevabilité des oppositions :

Seules sont recevables par la BEA les oppositions exprimées et motivées par la perte ou le vol de la carte, ou la mauvaise de la carte par un membre de la famille du titulaire de la carte.

Article 8 - Modalités des oppositions :

8.1 Le titulaire de la carte doit immédiatement déclarer la perte ou le vol de sa carte ou la mauvaise de sa carte par un membre de sa famille :

- au centre d'opposition SATIM ouvert 24h/24 et 7 jours par semaine en appelant les numéros suivants : (02) 50 - 50 - 50 (Alger), en précisant dans la mesure du possible le numéro de la carte et date d'échéance.

- La BEA, notamment par téléphone, télex ou télécopieur écrite suivie par pli.

En cas de vol de la carte, le titulaire doit également le déclarer aux autorités de police ou de gendarmerie, le récépissé de la déclaration devant être remis au gestionnaire du compte.

8.2. Toute opposition qui n'a pas fait l'objet d'une déclaration signée par le titulaire dans le délai confirmée sans délais par lettre remise ou expédiée sous pli recommandé au guichet tenant le compte sur lequel fonctionne la carte.

En cas de contestation, l'opposition sera réputée avoir été effectuée à la date de réception de la déclaration par la BEA.

8.3 La BEA ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une opposition par téléphone, télex ou télécopieur, qui n'émane et que du titulaire de la carte ayant du compte.

Article 9 - Responsabilité du titulaire de la carte CIB :

9.1 Principe :

Le titulaire de la carte est responsable de l'utilisation et de la conservation de celle-ci.

9.2. Effets d'une opposition :

Dès réception d'une opposition faite dans les conditions prévues à l'article 8 et à l'exception des opérations faites par lui, la responsabilité du titulaire de la carte est :

- Engagée pour toutes les opérations effectuées après l'opposition.
- Engagée intégralement pour les autres opérations antérieures, en cas de :
  * faute, imprudence ou opposition tardive.
  * utilisation par un membre de la famille du titulaire de la carte.

La BEA se réserve la possibilité de rechercher la responsabilité du titulaire en cas de faute ou imprudence dans la sauvegarde de la carte ou du code confidentiel, même après déclaration de perte ou de vol.

Article 10 - Responsabilité du titulaire du compte :

Le titulaire du compte, lorsqu'il n'est pas titulaire de la carte, est solidairement et indivisiblement tenu des conséquences financières résultant de la responsabilité du titulaire de carte au titre de sa conservation et de son utilisation, jusqu'à :

- résiliation de la carte à sa banque et, au plus tard, jusqu'à la date ultime de validité, en cas de révocation par le titulaire du compte du mandat donné au titulaire de la carte ou de clôture du compte.
- dénonciation de la convention de compte collectif à la condition que celle-ci ait été notifiée aux ses intéressés.

Article 11 - Durée de la validité, Renouvellement, Retrait de la carte :

11.1. La carte comporte une durée de validité dont l'échéance est portée sur la carte elle-même.

11.2. A la date d'échéance, elle fait objet d'un renouvellement automatique, sauf sur certaine expérience qu'en titulaire ou le titulaire du compte auquel elle s'applique, en informe son émetteur avant cette date.

11.3. La carte reste la propriété de la BEA qui a le droit de la retirer à tout moment, sans en indiquer la raison. La décision de retrait est notifiée dans tous les cas au titulaire du compte utilisateur de la carte. Le titulaire de la carte s'oblige en conséquence, à la restituer à la première demande et s'expose des sanctions en cas de non restitution du retrait de la carte par simple lettre, il continue à faire usage.

11.4. La clôture du compte sur lequel fonctionne une ou plusieurs cartes entraîne l'obligation de les restituer. Il en va de même en cas de dénonciation de la convention de compte collectif. Le titulaire du compte ne pouvant intervenir en plus qu'un mois après notification des cartes.

Article 12 - Conservation des documents ou informations relatifs aux opérations du délai de réclamation :

12.1 Le porteur et le titulaire du compte a la possibilité de déposer une réclamation, si possible en présentant le ticket de l'opération litigieuse et cela dans un délai maximum d'un (1) mois après la date d'établissement du relevé du compte où figure l'opération concernée. Les deux parties s'engagent à apporter les meilleurs soins à leurs informations réciproques sur les conditions de l'opération en litiges.

12.2. Les informations ou documents, ou leur reproduction, que la BEA détient et qui concernent les opérations visées dans le présent contrat, sont conservés pendant un an. Ils seront présentés 45 jours au plus après la demande du client.

12.3 La BEA a l'obligation de faire diligence auprès de tout autre prestataire afin que celui-ci lui communique les pièces qu'il pourrait détenir et qui soit liée à l'opération contestée.

En cas de réclamation justifiée, la situation du compte sera rectifiée.

Article 13 - Communication de renseignements et des tiers :

13.1. La BEA se réserve le droit de communiquer à la banque d'Algérie les informations concernant le porteur et le(ou titulaire) de compte sur lequel fonctionne la carte, en cas d'utilisation abusive ou frauduleuse de celle-ci.

13.2 Le porteur et le titulaire du compte autorisent la BEA à communiquer aux institutions financières, et d'une manière générale à tous les organismes intervenant à la fabrication et au fonctionnement de la carte, les informations relatives au traitement des opérations effectuées au moyen de la carte.

Article 14 - Coût de la carte et tarification :

14.1 La carte est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation annuelle, et le cotisation est prélevée d'office sur le compte auquel la carte s'applique à l'exception des cas suivants :

- Avis contraire au renouvellement de la carte dans les conditions prévues à l'article 11.2.
- Non retrait de la carte par le porteur auprès du guichet.

Pour ces dernier cas, des frais de fabrication et de gestion peuvent être prélevés d'office.

14.2. La surveillance, perte carte ou le recueil du code confidentiel en cour d'année sera facturé d'un montant équivalent au coût de la carte.

14.3. Des commissions à l'opération seront appliquées, notamment :

- un tarif forfaitaire par transaction effectuée par le porteur,
- une commission interbancaire fixe,
- des frais de mise en opposition.

Le porteur et le titulaire du compte peuvent obtenir auprès de toutes les agences BEA la communication des tarifs pratiqués.

Article 15 - Sanctions :

Tout usage abusif ou frauduleux de la carte est passible des sanctions prévues par la loi.

Tous frais et dépenses de recouvrement forcé des opérations sont à la charge solidairement du porteur et du titulaire du compte auquel elle s'applique.

Le montant des opérations qui n'aura pu être débité au compte sera majoré, sans mise en demeure préalable, d'intérêts calculés à partir de la date de valeur, au taux des intérêts légaux en vigueur.

Article 16 - Modification des conditions du contrat :

La BEA se réserve le droit d'apporter des modifications aux conditions de présent contrat qui seront portés à la connaissance du titulaire de compte ou du porteur notamment lors du renouvellement de la carte.

Ces modifications sont applicables :

- Un mois après leur notification à la carte, en cours de validité, dont pas restituée à la BEA avant expiration de ce délai.
- Immédiatement lorsque elles sont exigées par le porteur au moment du renouvellement.

Article 17 - Résiliation du contrat :

Le porteur d'une part et la BEA d'autre part peuvent à tout moment sans justification et préavis, sous réserve de dénouement des opérations en cours, mettre fin au présent contrat sans qu'il soit nécessaire d'en compte une autre formalité que l'envoi d'une LR avec A.R.

Dans le cas où, après résiliation du contrat, il y a des opérations en cours, celles-ci sont à la charge du porteur.

Article 18 - Attribution des compétences :

Tous litiges pouvant survenir à l'occasion ou de l'interprétation du présent contrat seront soumis au tribunal du lieu de l'agence où est tenu le compte sur lequel la carte CIB est délivrée.

اقحلمل رقم 05 **: ةقاطباعفدل CIB لةصاخلكنببازجلارئيااخلريج**

احلملق (4) : أمر احتلويل الاخلص نبيك اجلزئير الاخلريج

بنك الجزائر الخارجي BEA Banque Extérieure d'Algérie

ORDRE DE VIREMENT

AGENCE : .....

DONNEUR D'ORDRE :

NOM ET PRENOM (S) : .....

ADRESSE : .....

.....

PAR LE DEBIT DE MON (NOTRE) COMPTE :

RIB N° Code Banque Code Agence N° de Compte Clé RIB

VEUILLEZ VIRER LA SOMME DE : , DA

En Lettre : .....

EN FAVEUR DE :

NOM ET PRENOM (S) : .....

ADRESSE : .....

.....

RIB N° Code Banque Code Agence N° de Compte Clé RIB

AGENCE : ..... BANQUE : .....

ACCUSE DE RECEPTION DE L'AGENCE	SIGNATURE DU DONNEUR D'ORDRE (CACHET DE LA SOCIETE & QUALITE DU SIGNATAIRE)
	DATE

NB : L'ORDRE DE VIREMENT DOIT ETRE ETABLI EN 03 EXEMPLAIRES

ا

الفهرس

الفهرس	الصفحة
الشكر.....	
الملخص.....	V
قائمة المحتويات.....	VI
قائمة الجداول.....	VII
قائمة الأشكال.....	IX
قائمة الملاحق.....	X
المقدمة.....	أ
الفصل الأول: الأدبيات النظرية لوسائل الدفع المصرفية.....	01
تمهيد.....	02
المبحث الأول: نظرة عامة حول وسائل الدفع التقليدية و الالكترونية.....	03
المطلب الأول:وسائل الدفع التقليدية و التطور التاريخي له	03
أولاً:التطور التاريخي لوسائل الدفع	03
ثانياً:تعريف وسائل الدفع	03
ثالثاً:اشكال وسائل الدفع التقليدية	04
العوامل المؤدية الى تطور وسائل الدفع المصرفية	06
المطلب الثاني : التحول الى وسائل الدفع الالكترونية.....	08
أولا:تعريف وسائل الدفع الالكترونية	08
ثانيا:الوسائط المصرفية	10
ثالثا:انواع البطاقات البنكية.....	12
رابعا : تقييم وسائل الدفع الالكترونية و مستقبل وسائل الدفع التقليدية.....	15
خامسا: مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة	19
المبحث الثاني : الادبيات التطبيقية.....	21
المطلب الاول: الدراسات السابقة.....	21
المطلب الثاني: اوجه الاختلاف و التشابه بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية	24

..... الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	26
تمهيد.....	27
المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة، طريقة وادوات الدراسة.....	28
المطلب الأول: نشاة البنك الخارجي الجزائري BEA.....	28
المطلب الثاني:ادوات الدراسة و عرض الاستبيان:.....	29
أولا:ادوات الدراسة	29
ثانيا:عرض الاستبيان.....	29
المبحث الثانينتائج الدراسة والمناقشة.....:.....	31
المطلب الاول:مناقشة نتائج الدراسة.....	31
اولا:تحليل نتائج الدراسة.....	55
ثانيا:اختبار الفرضيات.....	56
خلاصة الفصل	57
الخاتمة	59
قائمة المصادر والمراجع	62
الملاحق	65
الفهرس	74