



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص اقتصاد نقدي وبنكي

دور أنظمة الدفع الإلكترونية في تحسين المعاملات  
المصرفية - دراسة حالة - بنك السلام فرع ورقلة

تاريخ المناقشة 19/06/2022

تحت إشراف الدكتور :

- دادان عبد الغني

من إعداد الطلبة:

جودي نبيل

صبيحي زكرياء

أعضاء لجنة المناقشة

د. طيبي عبد اللطيف / جامعة ورقلة / رئيسا

د. علاوي محمد لحسن / جامعة ورقلة / مناقشا

د. دادان عبد الغني / جامعة ورقلة / مشرفا

السنة الجامعية 2022/2021





جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص اقتصاد نقدي وبنكي

دور أنظمة الدفع الإلكترونية في تحسين المعاملات  
المصرفية - دراسة حالة - بنك السلام فرع ورقلة

تاريخ المناقشة 19/06/2022

تحت إشراف الدكتور :

- دادان عبد الغني

من إعداد الطلبة:

جودي نبيل

صبيحي زكرياء

أعضاء لجنة المناقشة

د. طيبي عبد اللطيف / جامعة ورقلة / رئيسا

د. علاوي محمد لحسن / جامعة ورقلة / مناقشا

د. دادان عبد الغني / جامعة ورقلة / مشرفا

السنة الجامعية 2022/2021

# إهداء

الله الحمد و الشكر على توفيتي لإتمام هذا العمل المتواضع

فما كان لشيء ان يجري في ملكه إلا مشيئته

جل شأنه في علاه .

اهدي تخرجي الى من جرع الكأس الفارغ ليسقسنني قطر حبي

إلى من حصد الأشواك عن دربي

ليسهل لي طريق العلم .

أبي و امي

إلى إخوتي و أخواتي حفصهم الله

إلى كل العائلة الكريمة و اصدقائي و زملائي متمنيا لهم التوفيق

إلى كل من ساعدني في إعداد هذه المذكرة ،

إلى كل الأشخاص الذين لأحمل لهم كل المحبة و التقدير

صبيحي زكرياء

# إهداء

الحمد لله الذي أفاض على قلوب العارفين به هدايته و منح الربانيين مفتاح  
خزائن رحمته و الصلاة و السلام على نبينا محمد صلوات الله عليه نهدي ثمرة جهدنا  
و كل حبا و امتناننا إلى أعز ما نملك في الوجود إلى والدينا الأعزاء وإلى من شجعنا  
و جعلنا نحمل شعلة العلم و سلاح الزمن و ألى أشقائنا الأبناء .

و إلى جميع زملائنا بجامعة قاصدي مباح ورقلة و لن ننسى اصدقائنا كل واحد  
باسمه

إلى كل من ساعدنا طيبة إنجاز هذه الدراسة

إلى كل من ترك أثر طيب في حياتنا

إلى كل الذين أحببناهم في الله و أحبونا و نحتفظ بذكراهم في قلوبنا

و الحمد لله الذي وفقنا لهذا و لم يكن لنصل إليه لولا فضل الله علينا

جودي نبيل.

# شكر و تقدير

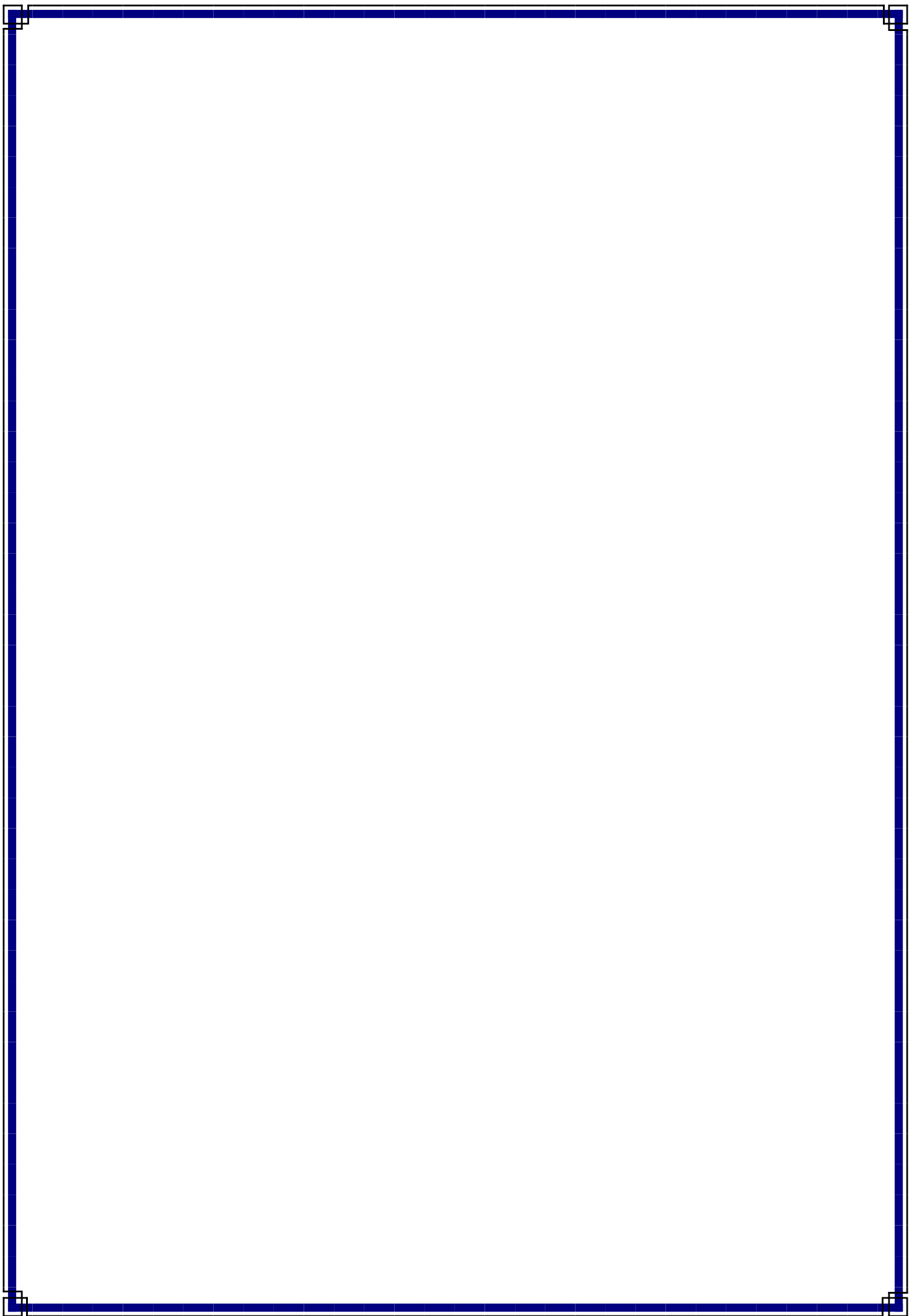
نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ المشرف على هذا البحث "دادن عبد الغني"

لدعمه لنا و مجهوداته الجبارة لإنجاز هذا البحث .

كما نتقدم بالشكر لكل من ساهم في انجاز هذا البحث من قريب او من بعيد

و الشكر موصول لكل الأسرة الجامعية من أساتذة و عمال و زملاء في قسم العلوم

الإقتصادية



## الملخص :

بعد تحديث نظام الدفع أولوية هامة لجميع الإقتصاديات ما دام أن وسائل الدفع التقليدية أصبحت أقل فاعلية في معالجة المعاملات لا سيما بظهور المصارف لإلكترونية ، فالتطور التكنولوجي ساعد كثيرا في انشاء وسائل دفع جيدة كبطاقات الائتمان ، الشيكات الإلكترونية و النقود الإلكترونية (محفظة النقد لإلكتروني) ، و التي من شأنها تسهيل مهمة تسوية المعاملات المالية .

و قد شهد بنك السلام تطورات عديدة من تكنولوجيا حديثة و كان لا بد لها من الإرتقاء بنظامها الى مستوى تلك التطورات و بالتالي تحديث نظام الدفع و ذلك لتحسين الخدمات المالية التي يقدمها و ذلك عن طريق اصدار وسائل و أنظمة دفع حديثة و التي تمثلت في الخدمات الإلكترونية المتعددة و البطاقات المختلفة كبطاقة الإئتمان و غيرها .

الكلمات المفتاحية : أنظمة الدفع . تحسين الخدمات المصرفية . وسائل الدفع

**After the modernization of the payment system is an important priority for all economies as long as traditional payment methods have become less effective in processing transactions, especially with the emergence of electronic banks, technological development has greatly helped to establish good payment methods such as atman cards, electronic checks and electronic money (electronic cash .portfolio), which will facilitate the task of settling financial transactions**

**Al Salam Bank has witnessed many developments from modern technology and had to upgrade its system to the level of those developments and thus update the payment system to improve the financial services it provides through the issuance of modern payment methods and systems, which consisted of multiple electronic .services and different cards such as credit card and others**

**Keywords: Payment systems. Improving banking services. Payment methods**



الفقرين

## الفهرس

الإهداء	.....
شكر و تقدير	.....
الملخص :	.....
الفهرس	.....
قائمة الجداول	.....
مقدمة :	أ .....
الفصل الأول: نشأة و تطور نظام الدفع الإلكتروني	1 .....
تمهيد :	1 .....
المبحث الأول : مدخل لنظام الدفع	2 .....
المطلب الأول : التطور التاريخي لنظام الدفع	2 .....
المطلب الثاني: مفهوم نظام الدفع وخصائصه	4 .....
المطلب الثالث: العوامل التي ساعدت على تطور وسائل الدفع الإلكترونية	5 .....
المبحث الثاني: التحول إلى وسائل ونظم الدفع الإلكترونية	7 .....
المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية، خصائصها وأهميتها	7 .....
المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية	10.....
الفرع الأول: البطاقات البنكية وأنواعها	10.....
الفرع الثاني : البطاقة الذكية Smart card و الشيكات الإلكترونية	15.....
الفرع الثالث :النقود الإلكترونية والمحافظ الإلكترونية	18.....
الفرع الرابع : تحويلات الكترونية للأموال	19.....
المطلب الثالث : مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني	20.....
أولاً: مزايا وسائل الدفع الإلكتروني	20.....

21.....	ثانيا: عيوب وسائل الدفع الالكتروني
21.....	المطلب الرابع : العوامل المعرقله لنجاح وسائل الدفع الالكتروني
22.....	أولا: الجرائم الناتجة عن وسائل الدفع الالكتروني
23.....	ثانيا: مخاطر وسائل الدفع الالكتروني
24.....	الدراسات السابقة :
25.....	خلاصة الفصل:
27.....	الفصل الثاني : علاقة أنظمة الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات المصرفية لبنك السلام
27.....	المبحث الأول: لمحة حول بنك السلام الجزائر
27.....	المطلب الأول :تعريف ببنك السلام الجزائر
29.....	المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي لبنك السلام الجزائر
30.....	المطلب الثالث: بنك السلام الجزائر - فرع ورقلة
32.....	المبحث الثاني : مشروع أنظمة الدفع الإلكتروني لدى بنك السلام
32.....	المطلب الأول : الخدمات الإلكترونية التي يقدمها بنك السلام
36.....	المطلب الثاني : بطاقات السحب لمصرف السلام
40.....	المطلب الثالث : واقع استخدام أنظمة الدفع الإلكترونية لبنك السلام
43.....	الخاتمة العامة
46.....	قائمة المراجع

## قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
43	عدد الحسابات المنشأة للخدمات الإلكترونية لسنتي 2021-2020	01
43	عدد بطاقات السحب المنشأة لسنتي 2021-2020	02
44	عدد بطاقات فيزا المتداولة لسنتي 2021-2020	03
44	مقارنة بين عمليات السحب عن طريق البطاقات و الشيك لسنتي 2021-2020	04

## قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
20	نموذج عن الشيك الالكتروني	01
32	الهيكل التنظيمي لبنك السلام - الجزائر	02
34	الهيكل التنظيمي لبنك السلام- فرع ورقلة	03
42	نموذج لبطاقات السحب الحاملة لشارة فيزا لدى بنك السلام (مسبقة الدفع.غولد. بلاتنيوم)	04

## مقدمة :

تعتبر أنظمة الدفع عن مجموعة المؤسسات والتنظيمات والقواعد والأدوات التي تتم من خلالها عملية الدفع ما بين الوحدات الاقتصادية من أجل تسوية التزاماتهم في التعاملات المالية والمبادلات التجارية غير أن التطورات الاقتصادية لم تسمح لأنظمة الدفع بالاستقرار على شكل معين ، بل تطورت على عدة مراحل لتتخذ أشكالاً معروفة لأزمة معينه بدأت بنظام المقايضة ثم نظام المعدنين الذهب والفضة ، وبسبب محدودية هذين النظامين كان من الضروري الاستعانة بوسيلة أخرى، فبدأ المجتمع في استعمال النقود الورقية التي تستمد قوتها من القانون وبإيداع هذه الأخيرة لدى الصيرفة ظهر نوع جديد من النقود الكتابية

وأصبحت تعرف هذه الأشكال بنظم الدفع التقليدية ، ومع التطورات التكنولوجية وزيادة تطبيقها تم استخدام أنظمة دفع حديثة تختلف عن سابقتها والتي تتلائم مع طبيعة العمليات والصفقات الإلكترونية التي ظهرت بظهور التجارة الإلكترونية .

وتلعب وسائل الدفع الإلكترونية دوراً هاماً وبارزاً أدى إلى نهوض المؤسسات وكافة القطاعات إلى مواكبة التغيرات التكنولوجية والمعلوماتية مما أدى إلى تحسين وتطوير كافة الخدمات المصرفية حيث أصبح كل بنك يسعى جاهداً لتقديم أفضل خدمة ممكنة وبالتالي جذب أكبر عدد ممكن من الزبائن وتعتبر الخدمات المصرفية من المواضيع التي تعتمد على الجودة في تقديمها شيئاً أساسياً وجوهرياً للمنافسة والبقاء في البيئة المصرفية.

مما سبق تتجلى لنا ملامح إشكالية الدراسة والتي يمكن صياغتها كما يلي:

– ما هي انعكاسات نظام الدفع الإلكتروني على تحسين المعاملات المصرفية ؟

و تبرز التساؤلات الفرعية التالية لتوضيح أكثر للإشكالية:

– ما هي العوامل التي ساعدت على تطور وسائل الدفع الإلكترونية ؟

– ما هي أهم وسائل الدفع الإلكتروني المتوفرة في بنك السلام – فرع ورقلة

## فرضيات الدراسة :

ومن خلال العرض السابق يمكن وضع الفرضيات التالية:

- إن نظام الدفع الإلكتروني يسمح بمعالجة كم هائل من المعاملات بسرعة فائقة وبأقل تكلفة وفي زمن قصير.
- إن النقائص التي واجهتها وسائل الدفع التقليدية يمكن التغلب عليها بواسطة التطور الحاصل في مجال التكنولوجيا.
- إن ظهور وسائل دفع جديدة في الميدان المصرفي من المؤكد يتطلب تنظيمات قانونية، كالذي يتمتع به نظام الدفع التقليدي.
- لا يمكن للجزائر الاستغناء عن وسائل الدفع التقليدية وتعويضها بالإلكترونية لمحدودية إمكانياتها.
- تحديث نظام الدفع المصرفي مرهون بتغير وتحديث الثقافة المصرفية لدى الجمهور الجزائري.

## مبررات اختيار الموضوع :

- التوجه الجديد للمؤسسات المالية الجزائرية لاستخدام نظام الدفع الإلكتروني لتسريع وتيرة الدفع وتخفيض التكلفة.
- الكشف عن أهمية نظام الدفع الإلكتروني بالنسبة للجمهور الجزائري في ظل انتشار وسائل الدفع الإلكترونية بالمؤسسات المالية.
- الاهتمام الشخصي بالموضوع والميول إلى معرفة أهم التحديات التي تواجه نظام الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك

## أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة من أهمية الدور الذي تلعبه النقديات في الاقتصاد، وضرورة مسايرة التطور المصرفي الذي يعتبر دعامة التطور الاقتصادي، فأصبح من المهم اختيار التقنيات والوسائل والأنظمة التي تحقق للبنوك عوائد وأرباح من جهة وتقلل التكاليف والأخطار من جهة أخرى وبالمقابل تحقق رضا الزبائن وراحتهم

## أهداف الدراسة :

يهدف هذا البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

- الوقوف عند وسائل الدفع الإلكترونية وآليات عملها
- الوقوف على التحديات المتعلقة ببيئة العمل المصرفي الإلكتروني
- معرفة مدى استجابة بنك السلام من التطورات الحاصلة في المجال المصرفي وأهم العراقيل التي تواجهه لإيجاد الحلول.

## حدود الدراسة :

اخترنا لدراسة الموضوع بنك السلام فرع مدينة ورقلة

تحديد الإطار الزمني المعتمد على المعلومات في رأينا هو ما بين 2022/2020 حسب المعلومات المتوفرة لدينا

## منهج الدراسة :

إن منهج الدراسة المتبع هو المنهج الوصفي التحليلي وذلك لوصف نظام الدفع وتفسير كافة متغيرات الدراسة وذلك من أجل الإلمام بالجوانب النظرية والتطبيقية للموضوع، وكذلك المنهج التاريخي لدراسة التطور التاريخي لنظام الدفع

## مرجعية الدراسة :

اعتمدنا في هذا البحث على مجموعة من الدراسات السابقة التي كانت على شكل مذكرات و رسائل جامعية التي تناولت هذا الموضوع أهمها :

دراسة - زهير زواش - مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير بعنوان " دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية "

دراسة - أشواق مراحي - مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي بعنوان "دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية "

دراسة - فريدة قلقول - مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر بعنوان "أهمية أنظمة الدفع الإلكترونية في المصارف



## صعوبات الدراسة :

عدم الحصول على المعلومات الكافية نظرا لضيق الوقت و سرية المعلومات البنكية

## هيكل الدراسة :

لنتمكن من الإجابة عن الإشكالية المطروحة والأسئلة المتفرعة عنها قسمنا البحث إلى فصلين، الفصل الأول تناولنا فيه نشأة أنظمة الدفع الإلكتروني و تطورها ثم تطرقنا إلى التعريف بوسائل الدفع الالكترونية المستخدمة في تسوية المعاملات و دراسة تطور نظام الدفع و خصائصه و العوامل التي ساعدت على تطور وسائل الدفع الالكترونية

وفي الفصل الثاني و الأخير الذي خصص لدراسة حالة لأنظمة الدفع الالكترونية لدى بنك السلام – ورقة

# الفصل الأول

## الفصل الأول: نشأة و تطور نظام الدفع الإلكتروني

### تمهيد :

تعتبر أنظمة الدفع عن مجموعة المؤسسات والتنظيمات والقواعد والأدوات التي تتم من خلالها عملية الدفع ما بين الوحدات الاقتصادية من أجل تسوية التزاماتهم في التعاملات المالية والمبادلات التجارية، غير أن التطورات الاقتصادية لم تسمح لأنظمة الدفع بالاستقرار على شكل معين، بل تطورت على عدة مراحل لتتخذ أشكالاً معروفة، بدأت بنظام المقايضة ثم نظام المعدنين الذهب والفضة، وبسبب محدودية هذين النظامين كان من الضروري الاستعانة بوسيلة أخرى، فبدأ المجتمع في استعمال النقود الورقية التي تستمد قوتها من القانون وبإيداع هذه الأخيرة لدى الصيارفة ظهر نوع جديد من النقود الكتابية وأصبحت تعرف هذه الأشكال بنظم الدفع التقليدية، ومع التطورات التكنولوجية وزيادة تطبيقها تم استخدام أنظمة دفع حديثة تختلف عن سابقتها والتي تتلائم مع طبيعة العمليات والصفقات الإلكترونية التي ظهرت بظهور التجارة الإلكترونية.

## المبحث الأول : مدخل لنظام الدفع

تعتبر وسائل الدفع عن الطريقة التي من خلالها يستطيع الأفراد تسوية التزاماتهم أو دفع أثمان السلع والخدمات التي يحصلون عليها وقد تطورت وسائل الدفع عبر العصور، وذلك تبعا لتطور الحياة الاقتصادية وظروف السوق والتطورات في مجال تكنولوجيا الاتصال وقد حظيت بالقبول الاجتماعي لها فبدأت بنظام المقايضة ثم بعد ذلك نظام المعدنين وبسبب محدودية هذا النظام ظهرت النقود الورقية الإلزامية التي تستمد قوتها من القانون، ومع التطورات غير مسبوقه في تكنولوجيا المعلوماتية و التي أسفلت عنها وسائل دفع إلكترونية والتي تمثل الصورة الالكترونية لوسائل الدفع التقليدية التي توجد بأشكال مختلفة تتلائم مع طبيعة الصفقات.

### المطلب الأول : التطور التاريخي لنظام الدفع

"عندما أخذ المجتمع الإنساني في التطور كان الأفراد ينتجون سلعا بمقادير تفوق حاجياتهم إليها، ومن ثم يبادلون فائض هذه السلع بسلع أخرى<sup>1</sup>" "مباشرة دون استخدام أي وسيط، فهي الصورة الطبيعية والبسيطة للتبادل<sup>2</sup>" وهو ما يعرف بالمقايضة، غير أن هذا الأخير كان عاجزا عن مسايرة التطور الاقتصادي الذي استند في أساسه إلى ظهور التخصص وتقسيم العمل، وما رافق ذلك من اتساع في عمليات المبادلة بين الأفراد بسبب فائض في الإنتاج المعد للتبادل.<sup>3</sup>

إذ اكتفى بثلاث صعوبات رئيسية، خاصة صعوبة التوافق بين رغبات المتعاملين وتقدير نسبة المقايضة وعدم قابلية السلع للتجزئة. فبسبب محدودية هذا النظام كان من الضروري الاستعانة بوسيلة أخرى أكثر فعالية و ثم اللجوء إلى استخدام المعادن كقنود واحتلت المعادن الثمينة (الذهب والفضة) مكان الصدارة بين مختلف المعادن النقدية ثم تلتها في الترتيب المعادن الأخرى مثل الحديد والنحاس والقصدير وغيرها، ولقد تم اختيار المعادن النفيسة لأنها تمتاز بالخصائص التالية:

- غير قابلة للتلف وقابلة للتجزئة إلى قطع متماثلة يلائم حجمها مختلف حاجات التداول.
- نظرا لكونها نادرة فهي مرتفعة الثمن.
- الثبات النسبي في قيمتها مقارنة مع غيرها من السلع.

<sup>1</sup>صبيحي تادرس قريصة، مدحت محمد عقاد: النقود والبنوك والعلاقات الاقتصادية الدولية، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، 13، ص، 1983

<sup>2</sup>عبد الحق بوعتروس: مدخل للاقتصاد النقدي والمصرفي، مطبوعات جامعة منتوري، قسنطينة، 2003، ص 2

<sup>3</sup>مروان عطون: النظريات النقدية، دار البعث للطباعة والنشر، قسنطينة، 1989، ص ص 9-1

غير أن العالم قد شهد بداية النصف الثاني من القرن السابع عشر الميلادي ظهور أنواع جديدة من السندات يصدرها الصيارفة للتجارة، تثبت ملكية التاجر مبلغ ما في ذمة الصيرفي<sup>1</sup> و تعد النقود المصرفية أهم أنواع النقود المتداولة فكما كان إيداع الذهب لدى البنوك سببا في وجود النقود الورقية فإن إيداع النقود الورقية أدى إلى وجود النقود الائتمانية<sup>2</sup>. فقيام النقود بوظيفتها كمقياس للقيمة يدل على صعوبة تقدير النسب كما أن استخدامها كوسيط للتبادل قضى على الصعوبات التي تصاحب تحقيق التوافق بين رغبات المتعاملين، لم تعد مشكلة عدم قابلية بعض السلع للتجزئة تعترض عقد صفقات البيع والشراء<sup>3</sup> أما في العصر الحديث ومع ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال فقد ظهرت العديد من الوسائل التكنولوجية الحديثة التي سادت معها ظاهرة المعلوماتية التي تأثر بها الناس نظرا لمزاياها من ناحية السرعة أو التكلفة حيث أصبح من السهل على أي شخص في أي مكان أن يحصل على جميع المعلومات التي قد يحتاج إليها في أي مجال من مجالات مختلفة عن طريق شبكة الانترنت<sup>4</sup>، التي ارتبطت بتكنولوجيا الإلكترونيات والحاسب فكان لها دور كبير، فتم تفاعلها مع كافة القطاعات والمؤسسات، حيث فتحت المجال لتقديم المعلومات كما شاع مؤخراً استخدامها على نطاق واسع في الأغراض التجارية كانت نتيجته التحول إلى ممارسة التجارة الإلكترونية التي أتاحت عملية تبادل السلع والخدمات والبيانات بين العديد من الجهات عبر شبكة الانترنت مؤدية بذلك إلى ظهور ثورة جديدة في شكل التجارة العالمية أثرت على أسلوب الحياة بأكملها لذلك سعت المصارف للتكيف والتعامل مع المستجدات المصرفية الإلكترونية بكل فعالية وانفتاح وكفاءة، لأن التطورات التكنولوجية المتسارعة التي يجري فيها الانتقال من اقتصاد الموجودات إلى اقتصاد المعلومات والأرقام ومن الخدمات المصرفية التقليدية إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية بات أمراً مسلماً به على القطاع المصرفي والمالي باعتباره أكثر تأثراً خاصة في المعاملات المالية المتداولة إذ أملى على المصارف تدني إستراتيجية مفادها تطوير بنيتها التكنولوجية وأنظمتها المعلوماتية لمواكبة هذا التطور، وبالتالي القدرة على المنافسة<sup>5</sup> وعليه نجد أن العالم يتجه نحو تطبيق واسع لنظام المدفوعات بوسائل دفع الكترونية مما يقلل من استخدام النقود بشكل كامل

<sup>1</sup> موسى آدم عيسى: آثار التغيرات في قيمة النقود وكيفية معالجتها في الاقتصاد الإسلامي، مجموعة دله البركة إدارة التطوير والبحوث، قسم الدراسات والبحوث الشرعية، جدة، 1993، ص 21.

<sup>2</sup> حروفش مدني: الكامل في الإقتصاد، دار الأفاق، الأبيار، الجزائر العاصمة، 2000، ص 33.

<sup>3</sup> صبحي تادرس قريصة، مرجع سابق، ص 22.

<sup>4</sup> عصام عبد الفتاح مطر: التجارة الإلكترونية في التشريعات الأجنبية والعربية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2009، ص 7.

<sup>5</sup> علي محمد أحمد أبو العز: التجارة الإلكترونية وأحكامها في الفقه الإسلامي، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 1

المطلب الثاني: مفهوم نظام الدفع وخصائصه.

ان أنظمة الدفع لا يفرضها القانون بل تنتج عن مميزات ثقافية وتاريخية واجتماعية تحضي بالقبول الاجتماعي لها، وهذا ما سنبرزه من خلال تعريف نظام الدفع وتحديد خصائصه.

1. مفهوم النظام: إن أي نظام هو "عبارة عن مجموعة العناصر المتفاعلة فيما بينها من أجل تحقيق هدف

محدد، وهذه العناصر تمثل مدخلات النظام، يتم المزج فيما بينها، على أساس مجموعة من الموارد

والإجراءات، قصد تحقيق نتائج مرغوبة (أهداف) تسمى مخرجات النظام."

2. مفهوم الدفع: "تدل كلمة الدفع عن إطفاء دين أو تسوية التزام."

3. مفهوم نظام الدفع: " يعبر عن مجموعة المؤسسات والتنظيمات والقواعد والأدوات والتقنيات التي يتم من

خلالها عملية الدفع ما بين الوحدات الاقتصادية " ، ومنه فإن "أنظمة الدفع لا يفرضها القانون بل تنتج

عن مميزات ثقافية وتاريخية واجتماعية واقتصادية لأي بلد وكذا التطورات التكنولوجية فإن هذه المميزات

تحدد أشكال وطرق استعمال وسائل الدفع".

4. خصائص أنظمة الدفع: تتميز أنظمة الدفع بالخصائص الآتية:

أ- البساطة والوضوح: أي أن تكون القواعد والإجراءات المعمول بها واضحة وغير معقدة وسهلة الفهم

والممارسة من جميع المتعاملين.

ب- السرعة: وهي إجراء الدفع في أقل زمن حقيقي ممكن

ت- الأمان: يتعلق الأمر هنا أساساً بأمنية وسائل الدفع والطرق المستعملة فكلما ساد الأمان في الطرق

والوسائل المعتمدة في الدفع، كلما سادت الثقة بين المتعاملي

المطلب الثالث: العوامل التي ساعدت على تطور وسائل الدفع الإلكترونية.

إن من أبرز العوامل التي ساعدت على تراجع وسائل الدفع التقليدية وحلول وسائل الدفع الإلكترونية محلها من أهمها:

### 1. تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية:

إن الإحساس بالأمان الذي ولدته نظم الدفع التقليدية بمرور الوقت مرتفع جدا إلا أن لنظام الدفع التقليدي مشاكل كثيرة منها:

- **انعدام الملائمة:** فالحاجة إلى الوجود الشخصي سواء شخصيا أو عبر التلفون لكلا الطرفين يقيد الحرية المعاملاتية وبالنسبة للعملاء يترجم هذا إلى تأخير اقتناء المنتج أو الخدمة وينتج عنه تكلفة أعلى وبالنسبة للبائع يعني ذلك خسارة في الإيرادات نتيجة انخفاض المبيعات أو فقدانها.
- **إجراء المدفوعات في الوقت غير الحقيقي:** لا تتم المدفوعات التقليدية في الوقت الحقيقي ويتوقف التأخير في التحقق الفعلي على نوعية السداد فالمدفوعات بالشيكات تستغرق ما يصل إلى أسبوع.
- **انعدام الأمان:** فالتوقعات يمكن أن تزور ويمكن أن تسرق أو التجار يمكن أن يرتكبوا الغش والاحتيال
- **تكلفة المدفوعات أعلى:** إن كل معاملة تكلف مبلغا ثابتا من المال وبالنسبة للمدفوعات الأصغر تغطي هذه التكاليف المصروفات<sup>1</sup>، ومن الجرائم التي يواجهها المجتمع في وسائل الدفع التقليدية هي إعطاء الشيك ثم إصدار أمر بعدم صرفه وتقع الجريمة إذا سحب أو أعطى الشيك الرصيد كله أو بعضه قبل تقديم الشيك إلى البنك بحيث لا يترك مقابلا للوفاء أو أن يصدر الشيك ويكون الرصيد وقت الإصدار كافيا وقابلا للسحب ولكن يصدر الساحب أمرا إلى المسحوب عليه بعدم الدفع وذلك بصرف النظر عن الأسباب التي دفعت الساحب إلى ذلك<sup>2</sup>.

<sup>1</sup>العال طارق: التجارة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص ص 145-1

<sup>2</sup>محمد محمود المصري: أحكام الشيك مدنيا وجزائيا، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 1999، ص ص 265-26

## 2. استخدام تكنولوجيا المعلوماتية والاتصال في المجال المصرفي:

لجأت إدارة المصارف تدريجياً إلى تقديم خدمات مصرفية في الآونة الأخيرة من خلال شبكة الانترنت<sup>1</sup>، التي أضحت عماد الثورة المعلوماتية واقتصاد المعرفة وبظهور تكنولوجيا الشبكة العالمية (web wide world) حيث أمكن توحيد الشكل الخارجي لجميع التطبيقات والمواقع على الانترنت<sup>2</sup>، بالنظر لقلّة تكلفتها التي ساعدت على استعمال العملاء لهذه الخدمة والتأقلم معها والتدرب عليها. وأصبح العائد من استعمال هذه الخدمة يمثل % 13 من مداخيل المصارف ثم تطورت هذه الخدمة بإقامة مصرف كامل يقدم خدماته للعملاء من خلال شبكة الإنترنت والتي يطلق عليها المصرف الصوري (Bank Virtual) أو الاعتباري ومع ظهور شبكة أجهزة الدفع الإلكتروني والتي يراد بها أجهزة ربط الحاسوب الخاصة بالعميل بأجهزة المصرف الذي يتعامل معه بحيث يوفر له الخدمات والمعاملات المصرفية التي تلائمه حيث تعرف هذه الخدمة بالبنك المنزلي (Bank Home) والتي انتشرت أخيراً بصورة كبيرة لدى الشركات والمؤسسات ذات التعاملات المالية الكبيرة مع المصارف حيث أن هذه التقنية أحدثت نقلة نوعية حيث أنها جعلت الاتصال بين المصرف وعملائه أكثر سرعة وأقل تكلفة وأكثر كفاءة ومستمرًا على مدار 24 ساعة.

## 3. التوجه نحو التجارة الإلكترونية:

لقد أثير موضوع التجارة الإلكترونية لأول مرة في منظمة التجارة العالمية باقتراح قدمته الولايات المتحدة الأمريكية في الاجتماع العام للمنظمة في فيفري 1998<sup>3</sup>، فيمكن تعريفها بأنها مجموعة المبادلات التجارية التي يتم من خلالها الشراء عبر شبكة اتصالات عن بعد<sup>4</sup>، و تهدف إلى إزالة جميع الحواجز التجارية التقليدية ودفع قطاع الأعمال إلى الاعتماد على الابتكارات التكنولوجية لكي يتسع انتشارها في الاقتصاد العالمي".

<sup>1</sup> احمد سفر: أنظمة الدفع الإلكترونية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2008، ص 3

<sup>2</sup> أيمن الشربيني: من يحكم الانترنت، حوار ساخن في إطار العولمة - إسكوا اليوم - اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، 2003، ص 1

<sup>3</sup> السيد عليوة: التجارة الإلكترونية ومهارات التسويق العلمي، دار الأمين، مصر، 2002، ص 18.

<sup>4</sup> Christine Bitouzet : le commerce électronique hermès, Paris, 1999, p 113.



## المبحث الثاني: التحول إلى وسائل ونظم الدفع الإلكترونية.

مع ظهور التجارة الإلكترونية وانتشارها أصبحت وسائل الدفع الإلكترونية تمثل حجر الزاوية لنجاح وتطور هذا النوع من التجارة فقد اعتمد نجاح التجارة الإلكترونية في مراحلها الأولى على استخدام بعض وسائل الدفع المتاحة، ومع التطور الذي طرأ على تكنولوجيا الإعلام والاتصال تم استحداث وسائل دفع جديدة تعد أكثر ملائمة لطبيعة ومتطلبات التجارة الإلكترونية بمفهومها الشامل لتسوية المعاملات التجارية والمالية بين المتعاملين سواء كانوا أشخاصاً طبيعيين أو معنويين.

### المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية، خصائصها وأهميتها.

تعتبر وسائل الدفع الإلكترونية عن الصورة أو الوسيلة الإلكترونية للدفع التي نستعملها في حياتنا اليومية من أجل تسوية المعاملات التجارية والمالية والفرق الجوهرية بين سابقتها هي أن كل عملياتها وتسييرها يكون إلكترونيًا ولا وجود للأوراق النقدية أو للأوراق التجارية في تسوية الالتزامات بين الدائن والمدين.

### مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية:

تمثل وسائل الدفع الإلكترونية أهم مكونات نظام الدفع الإلكتروني تنفذ فيه المعاملات بواسطة وسائل دفع إلكترونية ومصطلح إلكتروني: يعني تقنية تستخدم فيها وسائل كهربائية أو مغناطيسية أو ضوئية أو إلكترومغناطيسية، في تبادل المعلومات وتخزينها .

تتضمن عملية الدفع الإلكتروني أربعة أطراف: المتعامل (الدافع أو المشتري)، البنك الذي أصدر وسيلة الدفع، البنك الذي يتحصل على المبلغ لحساب المستفيد من الدفع (البائع) وشبكة البطاقات. من جهة أخرى، يعرفها البنك المركزي الأوروبي: "بأنها كل عملية دفع صدرت وعولجت بطريقة إلكترونية"، وهذا يعني أن وسائل الدفع الإلكترونية هي عبارة عن تحويل معاملات من خلال نقل معطيات من طرف إلى آخر أو من نظام إلى آخر وهذه المعطيات تتم معالجتها من طرف وسيط (نظام المعالجة). وتتم هذه العملية عن طريق مجموعة الأدوات الإلكترونية التي تصدرها المصارف ومؤسسات الائتمان

## خصائص وسائل الدفع الإلكترونية :

تتميز وسائل الدفع الإلكترونية بالخصائص الآتية:

- يتّسم نظام الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية، أي أنها وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامها لتسوية الحسابات في المعاملات التي تتم عبر الفضاء الإلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.
  - يتم الدفع من خلال استخدام النقود الإلكترونية: وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو ذاكرة رئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل.
  - يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد: حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدين في المكان ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت أي من خلال مسافات بتبادل المعلومات الإلكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية.
  - يتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد
  - يتم الدفع الإلكتروني بأحد الأسلوبين:
    - الأسلوب الأول: من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض ومن ثم فإن الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود، ولا يمكن تسوية معاملات أخرى بغير هذه الطريقة ويشبه ذلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوعا مقدما.
    - الأسلوب الثاني: من خلال البطاقات البنكية العادية حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كشيك لتسوية أي معاملات مالية .
- يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك: أي توافر أجهزة تتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأفراد وتوفير الثقة فيما بينهم وتتولى البنوك بصفة أساسية عبء القيام بهذه المهمة بالإضافة إلى منشآت أخرى يتم إنشاؤها خصيصا لهذا الغرض.
- يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات:

- النوع الأول: شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم
- النوع الثاني: شبكة عامة حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة.<sup>1</sup>

### أهمية وسائل الدفع الإلكتروني:

بعدما كانت التسويات المالية تتم عن طريق وسائط مادية ملموسة ومعروفة وهي أدوات الوفاء الشائعة الاستخدام من النقود والشيكات ومع اتساع نطاق التجارة الإلكترونية<sup>2</sup> أصبحت تلك الوسائل المادية لا تصلح في تسهيل المعاملات التي تتم عن بعد في بيئة غير مادية كالعقود الإلكترونية التي تبرم عبر شبكة الانترنت، حيث تتوارى المعاملات الورقية<sup>3</sup> حيث أصبح الأمر يحتاج إلى وسيلة جديدة للدفع تتلائم مع متطلبات التجارة الإلكترونية فظهرت وسائل تواكب التطورات الحاصلة وتم التعبير عن هذه الوسائل بمصطلح الدفع الإلكتروني<sup>4</sup>، التي يمكن للعميل الوفاء بمقابل السلعة أو الخدمة بنفس الطرق التقليدية المتبعة في التعاقد بين غائبين مثل إرسال شيك أو رقم بطاقة بنكية عن طريق البريد أو من خلال فاكس أو إرسال البيانات الخاصة بحسابه البنكي، حيث يستطيع العميل من خلال هذه البيانات اقتطاع الثمن من حساب العميل ولكن هذه الوسائل لا تتفق وخصوصية التجارة الإلكترونية ومقتضيات السرعة فيها إذا كانت أهمية اللجوء إلى الدفع الإلكتروني من خلال شبكة الاتصالات اللاسلكية موحدة عبر حاسب (télématique).

<sup>1</sup> محمد حسين منصور: المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2003، ص ص 120-122.

<sup>2</sup> أحمد سفر، مرجع سابق، ص 38-39

<sup>3</sup> محمد حسين منصور، مرجع نفسه، ص 12

<sup>4</sup> عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص 7

## المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الالكترونية.

نتيجة التطورات التي حدثت في مجال التجارة الالكترونية، الذي تمخض عنها وسائل دفع الكترونية حديثة يتم بواسطتها تسوية المدفوعات في التجارة الالكترونية بشكل عام وتسوية المعاملات المصرفية بشكل خاص والتي تتميز بطابعها الالكتروني مسايرة بذلك التطور الاقتصادي في هذا العصر الرقمي، وتعددت هذه الوسائل الالكترونية واتخذت أشكالاً مختلفة تتلاءم مع طبيعة المعاملات وتسوية المدفوعات حيث كان أول ظهور لها في شكل بطاقات بنكية ومع التطور في مجال تكنولوجيا الاتصالات أخذت أشكالاً جديدة متطورة ومتنوعة.

## الفرع الأول: البطاقات البنكية وأنواعها.

تعتبر البطاقات البنكية من أكثر وسائل الدفع الالكترونية تداولاً نظراً للإقبال الذي حظيت به هذه البطاقات خاصة مع تطوير عنصر الأمان فيها فضلاً عن السهولة التي تتيحها في المعاملات المصرفية الالكترونية.

1. **البطاقات البنكية:** هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية مغناطيسية بأبعاد قياسية معينة مدون عليها بيانات مرئية وغير مرئية تصدرها البنوك لعملائها للتعامل بها بدلاً من حمل النقود<sup>1</sup>، التي قد تتعرض لمخاطر السرقة أو الضياع أو التلف<sup>2</sup>، وتكون مصنوعة من مادة يصعب العبث بها يذكر عليها اسم العميل الصادرة لصالحه ورقم حسابه<sup>3</sup>، حيث يتم صرف هذه الأموال من البنوك من خلال ماكينات الصرف الآلية المنتشرة.

2. **أنواع البطاقات البنكية:** وهناك عدة أصناف لهذه البطاقات من أهمها:

➤ **البطاقات الائتمانية Crédit de Carte:** وهي "البطاقات التي تتيح لحاملها الحصول على

ائتمان"<sup>4</sup>، يستطيع المستهلك استعماله لشراء مستلزماته ثم التسديد لاحقاً فإذا كان غير راغب في تسديد جميع ما قام باقتراضه (شرائه) في أي شهر فإنه يسمح له بتدوير جزء من المبلغ المقترض إلى الشهر

<sup>1</sup> فؤاد قاسم مساعد قاسم الشيعي: المقاصة في المعاملات المصرفية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2008، ص 36

<sup>2</sup> رأفت رضوان: عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 1999، ص 1

<sup>3</sup> محمد توفيق سعودي: بطاقات الائتمان والأسس القانونية للعلاقات الناشئة عن استخدامها، دار الأمين للنشر، 2001، ص 260.

<sup>4</sup> نادر شعبان، إبراهيم سواح: النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الإلكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية، الدار

الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص 1

التالي ويترتب عليه في هذه الحالة دفع الفائدة على الرصيد المدين<sup>1</sup>، وتنقسم إلى قسمين: بطاقات ائتمان متجددة، وبطاقات ائتمان غير متجددة.

#### - بطاقات الائتمان المتجددة card credit raveling :

هي نوع من بطاقات الدفع تستخدم كأداة وفاء وائتمان في نفس الوقت، فهي تتيح لحاملها الحصول على السلع والخدمات للبنك المصدر لتلك البطاقة فالائتمان المتولد عن استخدام هذه البطاقة يعد ديناً متجدداً على صاحبها، أي أن صاحب البطاقة غير ملزم بدفع قيمة الفاتورة المرسلة إلى البنك كل شهر بل هو ملزم بدفع جزء منها فقط حسب الاتفاق بينه وبين البنك وهو مخير في الباقي بين أن يقضي في الموعد المحدد أو يدعه معلقاً بذمته، ويكون ملزماً بدفع فوائد شهرية على هذا التأخير في الدفع وتحسب الفوائد بصفة يومية على المبالغ المتبقية<sup>2</sup>. وتلجأ بعض البنوك لمطالبة العميل بمبلغ مالي تبقية رهناً مقابل عمليات البطاقة.

#### - بطاقة الائتمان غير المتجددة: تسمى كذلك بطاقة الخصم الشهري أو بطاقة الوفاء المؤجل أو

بطاقة الحساب والفرق الرئيسي بين هذه البطاقة وسابقتها انه لا يمكن أن يكون لدى حاملها حساب لدى البنك المصدر ومن ثم فعندما يقوم الفرد باستخدامها فإنه يحصل آلياً على قرض (ائتمان) مساو لقيمة السلعة أو الخدمة ولكل عميل حد أعلى للقرض يحدده العقد ويسمى خط الائتمان. ويلتزم حامل البطاقة لشروط الإصدار بتسديد كامل مبلغ الفاتورة خلال فترة لا تزيد غالباً عن 30 يوم من تاريخ استلامه لها. وفي حالة المماطلة يقوم البنك المصدر بإلغاء عضوية حامل البطاقة وسحبها منه<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> المراكز المالية المصرفية، دليل المصارف لإستعمال البطاقات البلاستيكية من قبل المستهلك، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، العدد 3، الأكاديمية العربية المصرفية، الأردن، 1995، ص 19.

<sup>2</sup> علي محمد أبو العز، مرجع سابق، ص ص 234-2.

<sup>3</sup> علي محمد أبو العز، مرجع سابق، ص ص 233-234.

➤ **البطاقات غير الائتمانية:** هذا النوع من البطاقات يعتبر أوسع البطاقات انتشارا في العالم لأنه يقلل من مخاطر الديون المعدومة لدى البنوك المصدرة للبطاقات ويتميز هذا النوع بأنه لا يعطي العميل أي ائتمان<sup>1</sup>، ويمكن تقسيم هذه البطاقات كما يلي:

- **البطاقات المدينة (Débit card):** تعتمد هذه البطاقات على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك في حسابات جارية لمقابلة المسحوبات المتوقعة للعميل حامل البطاقة<sup>2</sup>. إذ تسمح لحاملها تسديد مشترياتهم من خلال السحب على حساباته الجارية في المصرف مباشرة. أي أنه بدلا من الاقتراض من مصدر البطاقات والتسديد لاحقا كما هو الحال في البطاقة الائتمانية فإن العميل يحول الأموال العائدة له إلى البائع (التاجر) عند استعماله لهذه البطاقة فإذا كانت البطاقة المدينة على الخط فإن تحويل الأموال يتم عادة خلال اليوم نفسه الذي يتم فيه تنفيذ معاملات الشراء أما إذا كانت البطاقة المدينة خارج الخط فإن التحويل يتم خلال عدة أيام لاحقة، ويمكن أن نميز هذه البطاقات من خلال عدة معايير:

▪ **معياري إقليم قبول البطاقة (قبول البطاقة):** وفقا لهذا المعيار هناك نوعان من البطاقات **البطاقة الدولية:** مثل فيزا، ماستر كارد، أمكس، دينر كلوب، ويمكن استخدامها داخل البلاد المصدرة وخارجها

**البطاقة المحلية:** وتستخدم داخل البلاد المصدرة فيها بالعملة المحلية<sup>3</sup>.

▪ **معياري العمليات المنجزة بالبطاقة:** ونجد فيه:

**بطاقة الخصم الفوري:** يستخدم هذا النوع من البطاقات كأداة وفاء فقط<sup>4</sup>، إذ يشترط لإصدار هذه البطاقات أن يكون للعميل له حساب في البنك فيه رصيد إذ يستطيع البنك المصدر لهذه البطاقة أن يخصم منه ما يحصل عليه حامل البطاقة عند استعمالها ويجب أن لا ينقص رصيد حسابه من المبلغ الذي يمكن أن تؤمنه بطاقة الائتمان أي أن

<sup>1</sup> سميحة القيلوني: وسائل الدفع الحديثة (البطاقات البلاستيكية)، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، الجزء الأول، الجديد في التقنيات المصرفية، لبنان، 2002، ص 66.

<sup>2</sup> عبد الحميد بسيوني، عبد الكريم عبد الحميد بسيوني: أساسيات ومبادئ التجارة الإلكترونية، دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر، 1997، ص 72.

<sup>3</sup> نطوان خليل الهندي: العمليات المصرفية والسوق المالية، المؤسسة الحديثة للكتاب، 1998، ص 1

<sup>4</sup> عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص 82.

الحد الأعلى للائتمان هو رصيد الحساب الموجود في البنك. وبذلك يكون رصيد الحساب البنكي أشبه ما يكون بضمان نقدي فالبنك لا يقدم لحامل البطاقة قرضا ولا يسمح له باستعمالها إلا في حدود رصيده وكلما قام حامل البطاقة باستخدامها يقوم المصدر لها بالبنك بالسحب مباشرة من حسابه لتسديد قيمة فاتورة مشترياته التي تصل إلى البنك من طرف التاجر ومن الواضح أن هذه البطاقة تشبه كثيرا الشيك الذي يستحق الدفع لمجرد الإطلاع عليه والتاجر يقبل قيمة البضائع أو الخدمات بمجرد الإطلاع على البطاقة<sup>1</sup>. وقد يتعدى حامل البطاقة الحد المسموح به فيجب أن تؤخذ موافقة من قسم الائتمان الخاص بالبنك المصدر وإذا تمت الموافقة يتم حساب باقي المبلغ على نظام بطاقة الائتمان<sup>2</sup>.

#### - بطاقة الشيكات card guarantee Cheque :

تتضمن هذه البطاقة اسم العميل وتوقيعه ورقم حسابه والحد المسموح له بالسحب بموجبها وعندما يرغب العميل في استخدامها في السحب أو الشراء فإنه يقدم البطاقة ليقوم التاجر بتدوين رقمها على ظهر الشيك الذي يسحبه العميل كما يقوم بمطابقة توقيعه على الشيك مع توقيعه على البطاقة، والتأكد من صلاحية البطاقة وبهذه العملية يكون البنك ضامنا دفع قيمة الشيك للمستفيد في حدود المبلغ المحدد بالبطاقة<sup>3</sup>، ومن ثم فإن هذه البطاقة لا تستخدم باستقلال عن الشيك، وإنما تعمل إلى جانبه والسبب في إصدار مثل هذه البطاقات هو رفض التجار التعامل بالشيكات خشية عدم وجود رصيد للعميل يسمح بالوفاء بقيمة المشتريات فتقوم البنوك بدعم عملائها بإصدار بطاقات الضمان<sup>4</sup>.

**بطاقة السحب الآلي :** لقد عرفت أجهزة الصرف الآلي تطورا كبيرا للتقليل من عدد المعاملات داخل البنك ومن ثم البحث عن تحقيق ميزة تنافسية حيث تم إنشاء محطات صرف آلي، لتمكن

<sup>1</sup> علي محمد أحمد أبو العز، مرجع سابق، ص 23

<sup>2</sup> عصام عبد الفتاح مطر، مرجع نفسه، ص ص 82-8

<sup>3</sup> حمود الكيلاني، مرجع سابق، ص 4

<sup>4</sup> سميحة القليوبي، مرجع سابق، ص 68.

العميل بمقتضاها من سحب مبالغ نقدية من حسابه في حد أقصى متفق عليه وظيفتها الوحيدة السحب النقدي من الموزعات الآلية للنقود والشبابيك الأوتوماتيكية التابعة للبنك المصدر لها ويمكن أن تتضمن خدمات أخرى منها الإطلاع على الرصيد، إجراء تحويلات، طلب كشف الحساب، طلب دفتر الشيكات واستلامه<sup>1</sup>.

- **بطاقة الخصم** : يتميز هذا النوع من البطاقات بأنه لا يتضمن ائتمان، بل يتم خصم قيمة الصفقة من حساب العميل في البنك في الحال مثلما هو الحال بالنسبة للبطاقات الصراف الآلية، ويلاحظ أن هذا النوع من البطاقات يمكن أن يستخدم على نفس شبكات الآلات السابقة ويعود ارتفاع معدل استخدامها إلى ما يلي:

- الإقبال المتزايد من قبل العملاء والتجار وازدياد تعودهم عليها
- تزايد اللجوء إلى أساليب التسويق الهجومية من جانب البنوك.

- **البطاقة المدفوعة مسبقا** : تقوم هذه البطاقة على أساس تثبيت مبلغ محدد. ويتم استخدامها بمعاملات لدى المحلات المختلفة وذلك بإدخالها في آلة قارئة لهذه البطاقات ويتم خصم قيمة المعاملة من القيمة المخزنة عليها مثل بطاقات التليفونات ووسائل النقل... الخ، وبعض هذه البطاقات قد يكون محدود الاستخدام بعملية واحدة مثل البطاقات التي تستخدم لغرض خاص مثل بطاقة التليفون وبسبب الإصدارات المتزايدة والمتعاقبة لأنواع هذه البطاقات فإنه ليس من السهل التوصل إلى إحصاء دقيق لحجمها الحالي

- **بطاقة الدفع الآجل**: الأصل في بطاقات الائتمان على أساس أن الدفع الشهري يقوم البنك المصدر بجمع الفواتير الموقعة من قبل حامل البطاقة ومطالبتة بها دوريا مرة كل شهر في تاريخ معين ويقوم العميل بدفع ما عليه بالمستحقات نتجت عن استخدام البطاقة بما لا يتجاوز تاريخ الاستحقاق الذي يحدده البنك المصدر ويمتد هذا التاريخ عادة من شهر إلى حوالي شهرين في أقصى الحالات وذلك ابتداء من تاريخ ثبوت الدين في ذمة حاملها بموجب استخدام البطاقة أو في بعض الأحيان الأخرى من تاريخ الإرسال البنكي المصدر لكشف الحساب، ومطالبة العميل بالسداد وتمثل هذه المدة فترة السماح التي يستفيد بها حامل البطاقة مجانا دون احتساب فوائد

<sup>1</sup> محمد شكرين: بطاقة الائتمان في الجزائر، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، فرع النقود والمالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم



عليها ويتضح من هذا الأسلوب أنه لا يلزم أن يكون لحامل هذا النوع من البطاقات رصيد سابق باستخدام البطاقة لأنه يحصل عن كل استخدام على قروض بدون فوائد بقيمة مشترياته<sup>1</sup>

## الفرع الثاني : البطاقة الذكية Smart card و الشيكات الإلكترونية أولا البطاقات الذكية

لقد كانت ولادة البطاقة الذكية استجابة لطلبات المستهلكين المتنامية نحو الاستفادة من نظم متقدمة للمدفوعات تؤمن لهم الملائمة في الزمان والمكان والاستعمال والحماية من التزوير والمحافظة على الخصوصيات الشخصية بالإضافة إلى تمكينهم من الدخول إلى نظم المعلومات المالية وإنجاز المدفوعات من خلال استعمال تشكيلة متنوعة من الأدوات الالكترونية. ويرى البعض إدراج البطاقات الذكية تحت بند البطاقات البلاستيكية على أساس أنها عبارة عن جيل جديد من البطاقات بينما يرى البعض الآخر إدراجها ضمن النقود الالكترونية على اعتبار أنه يمكن تخزين قيم النقود فعليا عليها على عكس البطاقات العادية. إلا أنه نظرا للأهمية الفائقة التي اكتسبتها في الآونة الأخيرة فإننا نعتبرها وسيلة مستقلة للدفع الإلكتروني لا تتبع أي تصنيف<sup>2</sup>.

1. مفهوم البطاقة الذكية: هي بطاقة بلاستيكية ذات حجم قياسي<sup>3</sup>، تخزن في داخلها شرائح للذاكرة وهي تشبه الكمبيوتر المتنقل لكونها تحتوي فعلا على سجل للبيانات والمعلومات والأرصدة القائمة لصاحب البطاقة وحدود المصروفات المالية التي يقوم بها فضلا عن بياناته الشخصية والرقم السري وتعد هذه البطاقة الجديدة من البطاقات التي يختار العميل طريقة التعامل بها سواء كان التعامل عن طريق الدفع أو الائتمان. ويتيح هذا النظام لأجهزة قراءة البطاقات التي توضع في المواقع التجارية للتدقيق في تفاصيل الحسابات المالية لأصحابها<sup>4</sup>. كما أنها تحتوي معالجا دقيقا يسمح بتخزين الأموال من خلال البرمجة الأمنية فضلا عن إمكانية تعاملها مع بقية الكمبيوترات ولا تتطلب تفويضا أو تأكيد صلاحية البطاقة من أجل نقل الأموال من المشتري على البائع كما أن القدرة الاتصالية لها تمنحها الأفضلية على الشريط

<sup>1</sup> محمد شكرين، مرجع سابق، ص 6

<sup>2</sup> عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص ص 85-86.

<sup>3</sup> مد سفر، مرجع سابق، ص 9

<sup>4</sup> حمد حسين منصور، مرجع سابق، ص 1

المغناطيسي لبطاقة القيمة المخزنة التي يتم تمريرها على قارئ البطاقات، ومع التطور غير المسبوق في مجال تكنولوجيا الاتصالات ابتكرت منظمة الفيزا العالمية بالتعاون مع شركة توشيبا للإلكترونيات بطاقة ذكية جدا " card smart Super " وتتميز بأنها تحافظ على خصوصية حامل البطاقة وتمنع التزوير والتحايل بأن عملية الدفع التي تتم باستخدامها تنفذ من خلال نظام كتابي إلكتروني مشفر " Cryptographic " وتسمى الكتابة الخوارزمية وهذه البطاقة تحتوي على معالج صغير للبيانات مع ذاكرة وشريط ممغنط وشاشة عرض ومفاتيح ذات ألياف محشوة في نسيج البطاقة .

## 2. مميزات البطاقة الذكية:

يمكن القول أن البطاقة الذكية تتميز عن البطاقات البنكية التي سبق ذكرها بالمميزات التالية:

- تمكن البطاقة الذكية حاملها من اختيار طريقة التعامل بها سواء كان هذا التعامل ائتماني أو عن طريق الدفع الفوري
- تتسم بسهولة الحصول عليها وذلك من خلال منافذ الصرف الإلكتروني ومراكز البيع التجارية والهواتف وأجهزة التلفزيون التفاعلي ويعلق البعض قائلا: " إن هذه البطاقة الذكية قد تصبح دفتر شيكات المستقبل."
- حيث تعكس كل تعاملات العميل المالية ومدفوعاته<sup>1</sup>.

## ثانيا : الشيكات الإلكترونية

إن الشيك الإلكتروني هو المكافئ الإلكتروني للشيكات التقليدية التي اعتدنا تداولها.

1. تعريف الشيكات الإلكترونية: هي محرر ثلاثي الأطراف معالج الكترونيا بشكل كلي، أو جزئي يتضمن أمرا من شخص يسمى الساحب إلى البنك المسحوب عليه بأن يدفع مبلغا من النقود لإذن شخص ثالث يسمى المستفيد ولعل الشيك الإلكتروني هو أكثر الأرق التجارية التي يمكن الاستفادة منها في مجال التقنيات الإلكترونية<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> لسيد أحمد عبد الخالق: التجارة الإلكترونية والعولمة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر الجديدة، القاهرة، 2006

<sup>2</sup> مصطفى كمال طه، وائل بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة، دار الفكر الجامعي، مصر، 2007، ص 35

الشكل رقم (1) : نموذج عن الشيك الإلكتروني

Enter the numbers from the bottom of your check as illustrated below.

Bank Routing Code: 123456789 Bank Account Number: 12345678901234

Your name as it appears on your check: John Doe Your phone number: (253) 555-1212 Check number: 1011

Your address as it appears on your check: 1234 Any Street Your city, state & zip code: Any Town, WA 98000 08/21/2001 11:11:14 AM Secure, Accurate, Reliable, >

Pay To The Order Of: Test Transactions Only \$195.99 US Dollars

Memo: PayByCheck Demo Signature: John Doe

Bank Routing Code and Bank Account Number: 123456789 12345678901234

For security reasons, please enter the last four digits of your social security number: 0000

Enter your email address so that we may send you a receipt: someone@somewhere.com

Remember me the next time I use PayByCheck.com (This information will be stored securely on your computer using a Sub-Crypted cookie)

Your computer is identified as: 10.10.2.04

Help

المصدر: وثائق بنك السلام فرع -ورقلة

## 2. خصائص الشيكات الإلكترونية

تتميز الشيكات الإلكترونية بما يلي<sup>1</sup>:

- تخضع الشيكات الإلكترونية إلى الإطار القانوني نفسه المقرر في الشيكات الورقية
- دفتر الشيك الإلكتروني يحقق الوظائف نفسها التي يقوم بها الشيك العادي، ويعتبر أفضل لأنه يوفر السرية ويعتبر أكثر أماناً؛
- تقلص الشيكات الإلكترونية من تكلفة الإدارة والدفع وتحل مشكلة التزويد والنقل والطبع والسرعة
- خفض تكاليف المصروفات الإدارية من خلال زيادة السرعة وتقليل تكاليف المواد الورقية والطباعة؛
- زيادة كفاءة انجاز عمليات الحسابات والودائع للتجار والمؤسسات المالية
- تسريع عملية الدفع والمحاسبة التي يقوم بها الزبون؛

<sup>1</sup> المنصف قرطاس، بعض الجوانب القانونية لبطاقة الذاكرة الناجمة عن استخدام الحاسب الآلي في المصارف، مجلة اتحاد المصارف العربية مجلد 20، عدد 240، بيروت، لبنان، 1991، ص71

- تزويد الزبون بمعلومات وتفصيلا أكثر في كشف الحسابات<sup>1</sup>

### الفرع الثالث: النقود الإلكترونية والمحافظ الإلكترونية

نتيجة لتطور الأساليب الحديثة والتوسع في استخدامها ظهرت النقود الإلكترونية والمحافظ الإلكترونية إذ أصبحت النقود تقبل بشكل متزايد في تسديد المدفوعات عبر شبكة الانترنت، وكذلك ازدادت الحاجة إلى استعمال المحافظ في المعاملات التجارية اليومية المحلية والعالمية

#### أولاً: النقود الإلكترونية

استخدمت الأدبيات الحديثة مصطلحات مختلفة للتعبير عن النقود الإلكترونية فيشار إليها بمسميات مختلفة منها النقود الرقمية أو العملة الرقمية أو النقدية الإلكترونية.

#### 1. تعريف النقود الإلكترونية :

هي قيمة نقدية مخزنة على وسيلة إلكترونية مدفوعة مقدما وغير مرتبطة بحساب بنكي، وتشير النقود الإلكترونية إلى سلسلة الأرقام الإلكترونية التي تستخدم للتعبير عن قيم معينة وتحظى بقبول واسع من غير من قام بإصدارها وتستعمل كأداة للدفع لتحقيق أغراض مختلفة. كما تعرف بأنها مجموعة من البروتوكولات والتوقعات الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل فعلا محل تبادل العملات التقليدية وبعبارة أخرى فإن النقود الإلكترونية أو الرقمية هي المكافئ الإلكتروني للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها.

#### 2. خصائص النقود الإلكترونية : تتمتع النقود الإلكترونية بخصائص تكون بشكليين:

**خصائص عملية متعلقة بالاستخدام:** يتميز النقد الإلكتروني عن أدوات الدفع الأخرى بما يلي:

- يحتفظ بالقيمة كمعلومات رقمية مستقلة عن أي حساب مصرفي
- يسمح بتحويل القيمة إلى شخص عن طريق تحويل المعلومات الرقمية؛
- يسمح بالتحويل عن بعد عبر شبكات عامة كالانترنت أو شبكات الاتصال اللاسلكية؛
- لا يستلزم وجود طرف ثالث لإظهار أو مرجعة أو تأكيد التبادل

<sup>1</sup>محمد نور صالح الجداية، سناء جودت، التجارة الدولية"الحواسيب"، دار حامد، الأردن، 2008، ص2

**خصائص متعلقة باحتياجات الأمن:** لتحقيق أكبر قدر من الأمان يتعين توفر عدة خصائص في صيغ نقد الكترونية مقترحة أبرزها:

- أن تحقق الأمان عند استخدامها بحيث يصعب اختراقها من قبل القراصنة والمحتالين؛
- أن تتميز بالقدرة على العمل المتواصل والتشغيل في كافة الظروف بما يحفظ حقوق المتعاملين بالنقد الإلكتروني

#### الفرع الرابع : تحويلات الكترونية للأموال

التحويلات الإلكترونية للأموال هو جزء بالغ الأهمية من البنية التحتية لأعمال البنوك الإلكترونية التي تعمل عبر الانترنت، وتتيح هذه التحويلات بطريقة الكترونية آمنة نقل التحويلات المالية أو الدفعات المالية من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر، وسنتناول في هذا المطلب مختلف المفاهيم المتعلقة بالتحويلات الإلكترونية للأموال.

#### 1. تعريف التحويلات الإلكترونية للأموال: هي عبارة عن عملية يتم بموجبها نقل مبلغ معين من حساب إلى

آخر عن طريق تقييده في الجانب المدين الأمر والجانب الدائن للمستفيد سواء تم هذا التحويل بين حسابين مختلفين في نفس البنك أو في بنكين مختلفين.

كما تعرف أيضا أنه: مجموعة القواعد والإجراءات المعتمدة في تحويل الأموال عبر بنوك إلكترونية مرخص لها بالقيام بهذه العملية ويتم إصدار أمر التحويل عن طريق الكمبيوتر أو الهاتف المحمول وبفضل تعزيز أنظمة الأمن أصبحت التحويلات الإلكترونية للأموال تحظى بمصداقية أكبر ودرجة أمان أعلى لدى المتعاملين، إضافة إلى ما توفره هذه التحويلات من اختصار للزمن، توفير الجهد والتكلفة وسهولة التعامل<sup>1</sup>.

#### 2. إجراءات عملية التحويلات الإلكترونية للأموال: تنفذ عملية التحويلات الإلكترونية للأموال بتوقيع العميل

نموذج معتمد لصالح الجهة المستفيدة وتختلف التحويلات الإلكترونية عن الشيك في صلاحيته التي تسري لأكثر من عملية تحويل واحدة ولإتمام التحويلات الإلكترونية للأموال نميز الحالتين التاليتين<sup>2</sup>:

<sup>1</sup> محمد العربي، لحسن عبد القادر، أنظمة الدفع الإلكترونية وأزمة السيولة في الجزائر، ملتقى دولي حول: عصرنة نظام الدفع في

البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، 26-27 أبريل 2011، ص1

<sup>2</sup> نوال بن عمارة، وسائل الدفع الإلكترونية (واقع وتحديات)، مداخلة في إطار الملتقى الدولي للتجارة الإلكترونية، جامعة ورقلة، 15-

17-16 مارس 2004، صص 12-1

➤ **حالة وجود وسيط:** يقوم العميل بإرسال التحويلات الالكترونية للأموال عن طريق المودم إلى الوسيط وبدون هذا الأخير لا يجمع التحويلات المالية، ويرسلها إلى دار المقاصة المالية التي ترسل نموذج التحويل المالي الإلكتروني إلى بنك العميل ويقارن بنك العميل التحويل المالي برصيد العميل وفي حال عدم تغطية الرصيد لقيمة التحويل المالي يتم إرسال شعار بعدم كفاية الرصيد إلى الوسيط ليقوم بدوره بإعادة الإشعار إلى العميل، أما إذا كان الرصيد كافيا لتغطية قيمة التحويل المالي، فعندها يتم اقتطاع قيمة التحويل منه وتحويلها إلى حساب المستفيد (البنك أو التاجر) في وقت السداد المحدد بالنموذج.

➤ **حالة عدم وجود وسيط:** وفي حالة تنفيذ التحويلات الالكترونية للأموال دون المرور بوسيط ويستلزم على التاجر أن يملك البرمجيات الخاصة التي تسمح بإجاء هذه العملية، حيث تكون هذه البرمجيات مؤمنة بكلمة مرور خاصة بالتاجر، ثم يقوم التاجر بإرسال الاعتماد إلى دار المقاصة الآلية، والتي بدورها ترسل الاعتماد إلى البنك لاقتطاع المبلغ من حساب العميل في الوقت المحدد، وتحويله إلى حساب التاجر، وعندها لا حاجة من كفاية رصيد العميل، لأن الشيك المصدق يضمن ذلك .

### المطلب الثالث : مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني

نتيجة للتطورات التي عرفتتها التجارة الالكترونية وجب على البنوك استخدام وسائل دفع حديثة أو الكترونية فقد ترتب على استخدام هذه الوسائل مجموعة من المزايا وتقابلها مجموعة من العيوب نلخصها في هذا المطلب.

#### أولاً: مزايا وسائل الدفع الإلكتروني

- تتميز وسائل الدفع الإلكتروني بعدة مزايا والتي يمكن تلخيصها كما يلي<sup>1</sup>:
1. بالنسبة لحاملها: تحقق وسائل الدفع الإلكتروني لحاملها مزايا عديدة أهمها:
    - سهولة ويسر الاستخدام؛
    - تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقة وتفادي السرقة والضياع

<sup>1</sup> يوسف سعداوي ، جميلة سعيدي، وسائل الدفع الالكترونية، مداخلة مقدمة في ملتقى عصرنه نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، 26-27 أبريل 2011، ص17

- الحصول على الائتمان المجاني لفت ارت محددة، كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوراً بمجرد ذكر رقم البطاقة.
- 2. بالنسبة للتاجر: من بين المزايا التي تحققها هذه الوسائل هي:
  - تعد أقوى ضمان لحقوق البائع
  - تساهم في زيادة المبيعات
  - نقل عبئ متابعة دين الزبائن على عاتق البنك والشركات المصدرة.
- 3. بالنسبة لمصدرها: لوسائل الدفع الإلكتروني عدة أمزيا بالنسبة لمصدرها أهمها:
  - تعتبر الفوائد والرسوم والغ ارمات من الأرباح التي تحققها البنوك والمؤسسات المالية.

### ثانياً: عيوب وسائل الدفع الإلكتروني

بالرغم من تعدد وسائل الدفع الإلكتروني إلا أنها لا تخلو من العيوب أهمها<sup>1</sup>:

1. بالنسبة لحاملها: من العيوب الناجمة عن استخدام هذه الوسائل نجد:
  - زيادة الاقتراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية
2. بالنسبة للتاجر: من عيوب وسائل الدفع الإلكتروني بالنسبة للتاجر نجد ما يلي:
  - قد تؤدي مخالفته أو عدم التزمه بالشروط إلى إلغاء البنك التعامل معه ووضع اسمه في القائمة السوداء وما يترتب على ذلك من صعوبات في ممارسة نشاطه التجاري.
  - بالنسبة لمصدرها: من بين عيوب وسائل الدفع الإلكتروني بالنسبة لمصدرها ما يلي:
    - خطر تعثر سداد حاملي البطاقة للديون المستحقة عليهم
    - تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.

### المطلب الرابع : العوامل المعرقة لنجاح وسائل الدفع الإلكتروني

هناك العديد من العوامل التي تعرقل نجاح وسائل الدفع الإلكتروني وتؤدي إلى انعدام الثقة، فرغمانجاح والمزايا التي حققتها هذه الوسائل إلا أن هناك عوامل جعلت هذا النجاح منقوصاً، لذا سوف نتطرق في هذا المطلب إلى الجرائم الناتجة عن هذه الوسائل وأهم المخاطر التي تواجهها.

<sup>1</sup> محمد عبد الحسين الطائي، التجارة الإلكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن،

## أولاً: الجرائم الناتجة عن وسائل الدفع الإلكتروني

تعرف الجرائم على أنها: كل نشاط إجرامي تستخدم فيه التقنية الإلكترونية الرقمية والحاسوب الآلي الرقمي وشبكة الانترنت بطريقة مباشرة أو غير مباشرة كوسيلة لتنفيذ الفعل الإجرامي المستهدف، وتهدف هذه الجرائم إلى الوصول غير المشروع لبيانات سرية غير مسموح بالاطلاع عليها ونقلها ونسخها أو حذفها أو تهديد وابتزاز الأشخاص والجهات المعنية بتلك المعلومات أو تدمير بيانات وحواسيب الغير بواسطة فيروسات وقد كان لظهور وسائل الدفع الإلكتروني عاملاً مساهماً في ظهور هذا النوع من الجرائم والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:

1. **انتحال شخصية الفرد:** تتم عندما يستغل اللصوص بيانات (كالعنوان وتاريخ الميلاد ورقم الضمان الاجتماعي...) لشخص ما على الشبكة الإلكترونية (شبكة الانترنت) أسوء استغلال، من أجل الحصول على بطاقات بنكية ائتمانية، حيث أن تلك البيانات تمكنهم من التقدم بطلبات لاستخارج البطاقات البنكية عبر الانترنت غالباً من خلال الهيئات التي تتخذ إجراءات أمنية صارمة عبر الشركات<sup>1</sup>.
2. **جرائم السطو على أرقام البطاقات:** أتاحت الثورة الرسمية لقراصنة المعلوماتية إمكانية تخليق أرقام البطاقات الائتمانية بواسطة برامج تشغيل تتيح إمكانية تخليق أرقام بطاقات بنك معين من خلال تزويد الحاسب بالرقم الخاص بالبنك مصدر البطاقة، علاوة على إمكانية التقاط هذه الأرقام عبر قنوات الانترنت<sup>1</sup> المفتوحة واستخدامها بطرق غير مشروعة في عمليات التسويق عبر الشبكة.
3. **غسيل الأموال باستخدام البطاقات البنكية:** غسيل الأموال يعني التصرف في النقود بطريقة تخفي مصدرها أو أصلها الحقيقي، وهي عملية يلجأ إليها تجار ومهروبو المخدرات لإخفاء وجود دخل أو إخفاء مصدره غير المشروع أو استخدام الدخل المشروع في وجه غير مشروع ثم يقومون بإدخال ذلك في الدخل المشروع ليبدو وكأنه تحقق مصدر مشروع. يمكن استخدام هذه البطاقات في غسيل الأموال غير المشروعة وذلك بقيام شخص أو عدة أشخاص بالحصول على عدة بطاقات من عدة بنوك ويتم تغطية السحوبات النقدية أو البضاعة من حساباتهم لدى أحد البنوك في دولة أخرى وهي أموالها أصلها غير مشروع، كذلك تعتبر الانترنت من أحدث طرق غسيل الأموال المشبوهة خاصة أنها أسهل استخدام وأيسر في التعامل مع المصارف وذلك بالضغط على المفتاح يفتح له أفق الدخول في حسابات وأنشطة مالية ومصرفية من أي جهة في العالم<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> محمد الجنيبي، ممدوح الجنيبي، جرائم الانترنت والحاسب الآلي ووسائل مكافحتها، دار الفكر الجامعي، مصر، 2004، ص4

<sup>2</sup> عبد المطلب عبد الحليم، العولمة واقتصاديات البنوك، الدار الجامعية، مصر، 2003، ص2



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

### ثانياً: مخاطر وسائل الدفع الإلكتروني

لا تخلو الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة من طرف البنوك والمؤسسات المالية من العديد من المخاطر نذكر منها:

1. **المخاطر القانونية:** قد يقوم البنك ببعض العمليات البنكية خارج حدود البنك مما يتطلب منه أن يكون على علم ودراية بقوانين ذلك البلد وما يضبط هذه العمليات من أعمال رقابية، مثال ذلك أن يحصل البنك على ترخيص وحماية المستهلك والاحتفاظ بالمستندات وما يرتبط بذلك من مخاطر قانونية<sup>1</sup>.
2. **مخاطر السمعة:** تنشأ مخاطر السمعة في حالة توافر رأي سلبي تجاه البنك والذي قد ينشأ من عدم توفر وسائل الحماية الكافية والمؤكدة للبيانات التي يحتفظ بها البنك والخاصة بعملائه، وهذا يؤثر تأثيراً كبيراً على سمعة البنك وعلى نشاطه إلى أقصى حد ما يقلل من الأرباح، إذ تواجه البنوك الالكترونية مشاكل في خدماتها الالكترونية فقد يؤدي ذلك إلى فقدان الثقة بالبنوك المقدمة لهذه الخدمة<sup>2</sup>.
3. **مخاطر المعاملات المصرفية الالكترونية:** إن طبيعة هذه المعاملات ينتج عنها تهديدات أمنية تأتي سواء من داخل النظام أو خارجه وعلى البنوك أن تتبع ممارستها سليمة لضمان سرية البيانات والاعتماد على خبراء في ذلك<sup>3</sup>.
4. **المخاطر التنظيمية:** تتعلق بعلاقة البنوك الالكترونية بالبنك المركزي حيث أن النقود الالكترونية ستجعل من الصعب مراقبة تحديد الكتلة النقدية، كذلك تداول عدت أشكال من النقود الصادرة من مؤسسات مصرفية وغير مصرفية، يجعل الكثير من المبالغ خارج رقابة السلطة النقدية من الناحية التنظيمية.

<sup>1</sup> جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الالكترونية، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص95.

<sup>2</sup> منير نوري، التجارة الالكترونية والتسويق الإلكتروني، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2014، ص2

<sup>3</sup> خديجة سعداوي، وسائل الدفع الالكترونية الحديثة وتأثيرها على السياسة النقدية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر،

تخصص 2 مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2014-2015، ص77

## الدراسات السابقة :

**الدراسة الأولى :** يعد التقدم التكنولوجي من أهم العوامل التي ساهمت في إحداث تطور جذري في أنماط العمل المصرفي في عصر العولمة، وسعيًا من البنوك لمواكبة هذه التطورات والاستفادة من السرعة في تنفيذ المعاملات وتدنية تكاليفها، عمدت البنوك على تحديث منظومة الدفع المصرفية من خلال تحديث وسائل الدفع، فظهر إلى الوجود ما يسمى بوسائل الدفع الإلكترونية، التي تعمل على إدراج التكنولوجيا من أجل تحسين جودة الخدمات المصرفية، حيث تعتبر الجودة هدفًا استراتيجيًا تسعى البنوك إلى تحقيقه من خلال تقديم خدمات للزبائن تشبع حاجاتهم وتلبي رغباتهم وتزيد من ولائهم للبنوك

**الدراسة الثانية :** يشكّل نظام الدفع الإلكتروني عاملاً أساسياً في التطور الاقتصادي بفعل التطور العلمي والتقني بالنظر لاستخدامه في تسهيل المبادلات والمعاملات المالية والتجارية ليحقق الأهداف المخطط لها في الاقتصاديات الوطنية بصفة عامة والقطاع المصرفي بصفة خاصة. و تزداد أهمية هذا النظام الذي نشأ من فكرة هدفها تمكين إجراء وتسوية الصفقات بسهولة وتحقيق للبنوك عوائد وأرباح من جهة وتقلل التكاليف والأخطار من جهة أخرى وتحقق رضا العملاء وراحتهم، مما ينعكس إيجابياً على جميع الأطراف. إن التطور غير مسبوق في وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال وخاصة شبكة الانترنت التي أثّرت على مختلف الجوانب الاقتصادية والاجتماعية دفع مختلف البلدان وخاصة تلك التي تعيش اقتصادياتها مرحلة انتقالية إلى الإسراع في إجراء إصلاحات جذرية في أنظمة الدفع خاصة وذلك للتكيف مع طبيعة المرحلة التي تمتاز بالمنافسة الشديدة

**الدراسة الثالثة :** أخذت الإلكترونيات حيزاً جدياً مهم في التعاملات اليومية للأفراد، للدرجة التي ظهرت فيها كصورة من صور الدفع، أو ما يعرف ببطاقات الدفع الإلكتروني، فأمكن تبعاً لذلك استبدالها في الكثير من الأحيان بوسائل الدفع التقليدية؛ أو النقود. غير أن هذا الاستبدال نتج عنه نمط حديث من الجرائم التي لم تكن معروفة من ذي قبل، والتي بالرغم مما تثيره من إشكاليات وما تشكله من مخاطر؛ تهدد الذمة المالية للمتعاملين بها، فضلاً عن الاقتصاد الوطني، إلا أنها لم تحظى باهتمام تشريعي خاص بها من قبل المشرع، كما حدث مع تشريعات أخرى. هذا التدخل التشريعي الذي أصبح مطلباً ملجأ لا غنى عنه، خاصة أن الجزائر بدأت تخطو خطوات؛ تبدو جادة في تفعيل التعامل الداخلي بهذه البطاقات، ما يعني كذلك ضرورة تعزيزها للتعاون الدولي في هذا الإطار

## خلاصة الفصل:

و منه نستخلص أن نظام الدفع هو مجموعة من التنظيمات والقواعد والوسائل والقنوات التي تتم من خلالها عملية الدفع وقد مرت أنظمة الدفع بأشكال متعددة ظهر استعمالها في صورتها المتداولة بأنواع مختلفة سواء المعدنية أو الورقية ومع ظهور البنوك ساهم في تعدد وسائل الدفع حيث ظهر منها الشيك، السند لأمر السفتجة والتحويلات البسيطة للأموال وقد حققت وسائل الدفع التقليدية في هذه المرحلة نجاحا وقبولاً عاماً لدى المجتمع لكن الوتيرة التي تعتمد عليها المبادلات التجارية كشف عن نقائص لهذه الوسائل ولعلّ من أبرزها ارتفاع تكاليف معالجتها، فأصبحت هذه الوسائل والنظم عبئاً ثقيلاً على البنوك لاعتمادها بدرجة كبيرة على الاستخدام الورقي والبشري، وتستغرق وقتاً طويلاً في تسوية المعاملات المالية والتجارية لكن مع التطور التكنولوجي وظهور شبكة الانترنت حيث أفرزت هذه الأخيرة نوع جديد من التجارة الإلكترونية، أصبح الدفع الإلكتروني فيها يمثل حجر الزاوية لنجاح وتطور هذا النوع من التجارة ويعتبر الحل البديل، حيث سمحت وسائل الدفع الإلكترونية باختصار للوقت في تداولها ومعالجتها والتقليل من الإفراط في الاستخدام الورقي والبشري الذي كان مخصصاً لها لذلك سعت المصارف للتكيف والتعامل مع هذه المستجدات المصرفية الإلكترونية بكل فعالية وانفتاح وكفاءة لأن التطورات التكنولوجية المتسارعة التي يجري فيها الانتقال من اقتصاد الموجودات إلى اقتصاد المعلومات والأرقام ومن الخدمات المصرفية التقليدية إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية بات أمراً مسلماً به فتم استحداث وسائل ونظم دفع الكترونية ذات القبول الواسع عالمياً تعد أكثر ملائمة لطبيعة ومتطلبات هذه المستجدات المالية وقد اتخذت وسائل الدفع الإلكترونية بدورها عدة أشكال متعددة منها البطاقات البنكية، الشيكات الإلكترونية، النقود الإلكترونية والمحافظ الإلكترونية.

# الفصل الثاني

## الفصل الثاني : علاقة أنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين الخدمات المصرفية لبنك السلام

### المبحث الأول: لمحة حول بنك السلام الجزائري

#### المطلب الأول: تعريف بنك السلام الجزائري<sup>1</sup>

مصرف السلام-الجزائر، بنك شمولي يعمل طبقا للقوانين الجزائرية، و وفقا لأحكام الشريعة الإسلامية في كافة تعاملاته ، كثمرة للتعاون الجزائري الخليجي، تم اعتماد المصرف من قبل بنك الجزائر في سبتمبر 2008، ليبدأ مزاوله نشاطه مستهدفا تقديم خدمات مصرفية مبتكرة.

إن مصرف السلام-الجزائر يعمل وفق إستراتيجية واضحة تتماشى مع متطلبات التنمية الاقتصادية في جميع المرافق الحيوية بالجزائر، من خلال تقديم خدمات مصرفية عصرية تتبع المبادئ و القيم الأصيلة الراسخة لدى الشعب الجزائري، بغية تلبية حاجيات السوق، و المتعاملين، و المستثمرين، و تضبط معاملاته هيئة شرعية تتكون من كبار العلماء في الشريعة و الاقتصاد .

حيث يعتمد هذا البنك رفع معايير الجودة في الأداء، لمواجهة التحديات المستقبلية في الأسواق المحلية و الإقليمية، و العالمية، مع التركيز على تحقيق أعلى نسبة من العائدات للعملاء و المساهمين على السواء. و يسعى للريادة في مجال الصيرفة الشاملة، بمطابقة مفاهيم الشريعة الإسلامية، و بتقديم خدمات و منتجات مبتكرة، معتمدة من قبل الهيئة الشرعية للمصرف .

- **خدمات مصرف السلام** : يقترح مصرف السلام-الجزائر مجموعة من الخدمات المبتكرة مما

صاغته الصيرفة المعاصرة و يحرص على حسن تقديمها للعملاء .

#### ➤ عمليات التمويل :

مصرف السلام-الجزائر يمول المشاريع الإستثمارية، و كافة إحتياجات العملاء في مجال الإستغلال، و الإستهلاك عن طريق عدة صيغ تمويلية منها:

المشاركة - المضاربة - الإجارة - المرابحة - الإستصناع - السلم - البيع بالتقسيط - البيع الآجل ؛ الخ...

#### ➤ التجارة الخارجية:

<sup>1</sup> www.alsalamalgeria.com

مصرف السلام-الجزائر، يضمن تنفيذ التعاملات التجارية الدولية دون تأخير، حيث يقترح خدمات سريعة و فعالة من : وسائل الدفع على المستوى الدولي ، العمليات المستنديّة ، التعهدات و خطابات الضمان البنكية .

### ➤ الإستثمار و الإدخار .

➤ الخدمات : حيث يقدم بنك السلام العديد من الخدمات نذكر منها:

▪ خدمة تحويل الأموال عن طريق أدوات الدفع الآلي

▪ الخدمات المصرفية عن بعد " السلام مباشر "

▪ خدمة"موبايل بنكنغ" ؛ خدمة مايل سويفت " سويفتي "

▪ بطاقة الدفع الإلكترونية " آمنة "

▪ بطاقات السلام فيزا الدولية

▪ خدمة الدفع عبر الأنترنت "E-Amina"

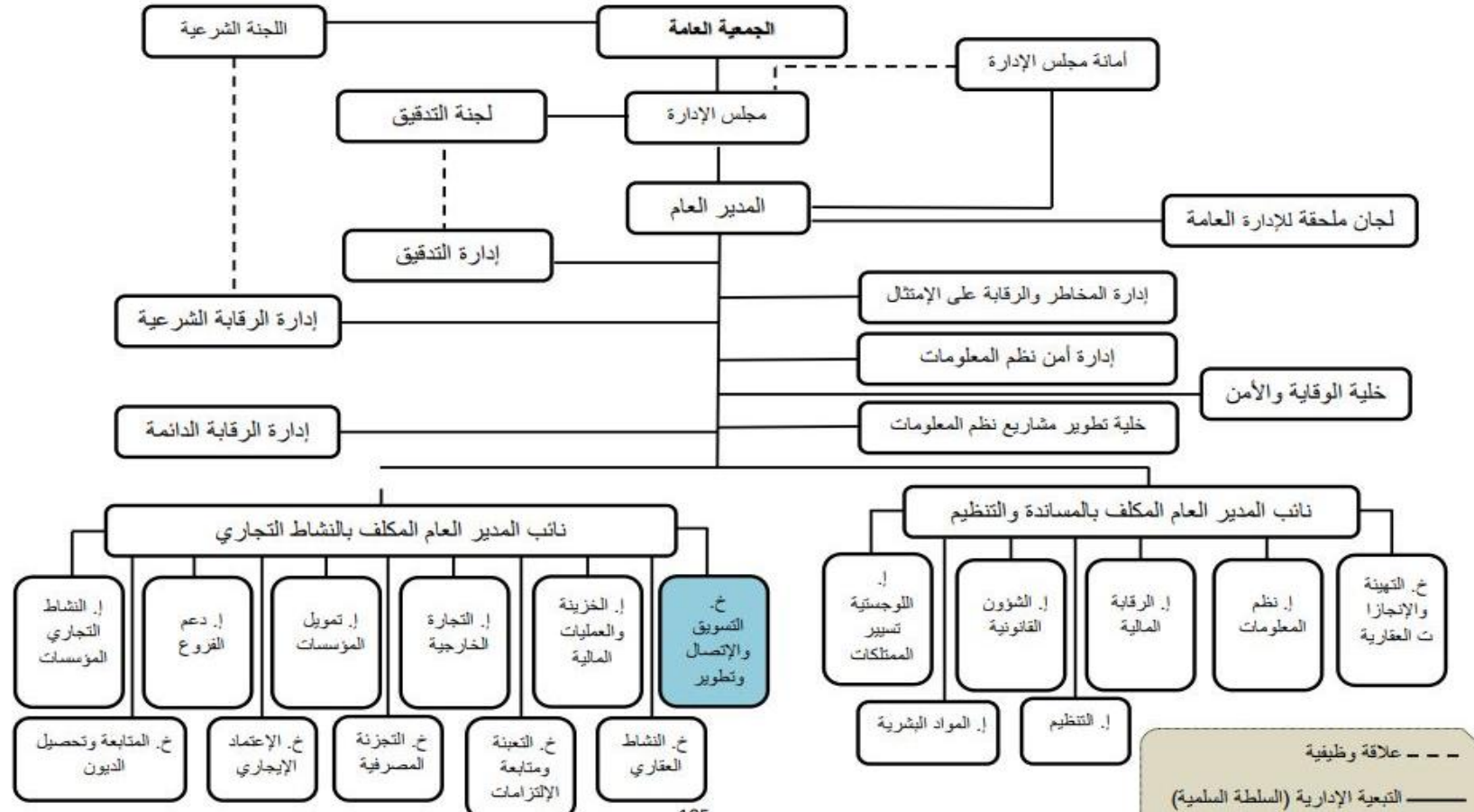
▪ خزانات الأمانات " أمان "

▪ ماكينات الدفع الآلي

▪ ماكينات الصراف الآلي ، ...الخ

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي لبنك السلام الجزائري

الشكل رقم (2) : الهيكل تنظيمي لبنك السلام - الجزائر



المصدر : وثائق بنك السلام-الجزائر

## المطلب الثالث: بنك السلام الجزائر - فرع ورقلة

يتشرف مصرف السلام-الجزائر بالإعلان عن افتتاح فرعه الجديد بمدينة ورقلة بيوم 1 مارس 2018، بحي الشرفة الطريق الوطني رقم 49 ولاية ورقلة

إضافة الى تواجده في كل من الجزائر العاصمة ، البليدة ، وهران ، سطيف و قسنطينة

يمضي مصرف السلام - الجزائر قُدماً ، في تطبيق استراتيجيته التمويلية بالتقرب أكثر لجميع مناطق الوطن و ذلك من خلال افتتاح أول فرع تجاري له في مدينة ورقلة . حيث يعزز بذلك مكانته كمصرف شامل يقدم منتجات تتوافق و تعاليم الشريعة الإسلامية بتموقعه التدريجي في جميع أنحاء الجزائر

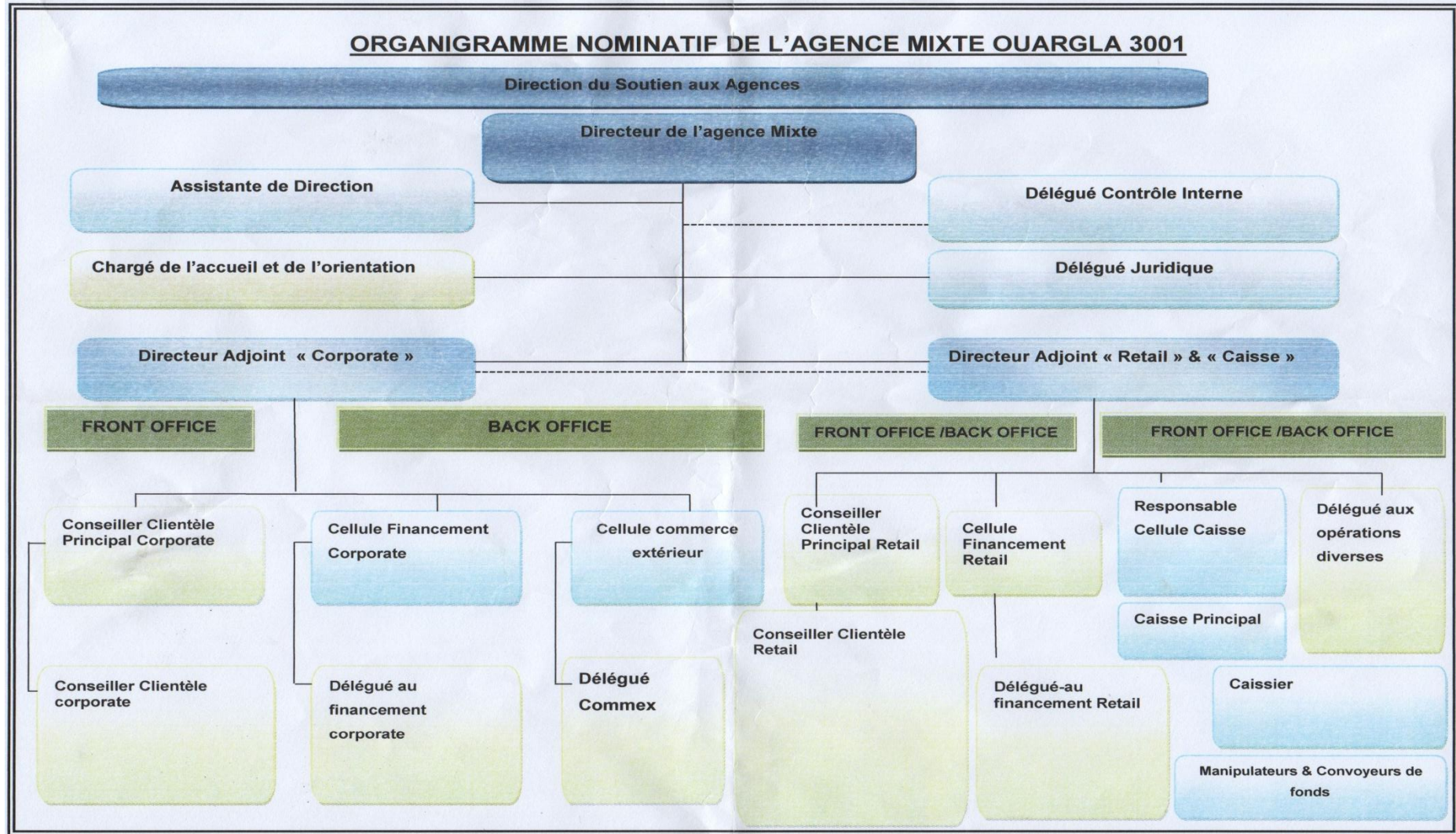
بفضل هذا الفرع الجديد، سيستفيد متعاملو ومستقطبو هذه المنطقة وكذا المناطق المحيطة بها من تكفل سريع و شخصي، يقدمه لهم فريق محلي مدرب من ذوي الكفاءة والخبرة ، ويمكنهم من الاستفادة من مجموعة كبيرة من المنتجات المبتكرة والخدمات المصرفية الراقية بطريقة مبسطة و تفاعلية

يأمل مصرف السلام - الجزائر التواصل العميق مع مشاريع متعاليه، وتوثيق علاقات تشاركية بهم عن طريق التقرب منهم أينما وجدو

سنة 2018 مصرف السلام - الجزائر يضاعف شبكة فروع له لتصل إلى 17 فرعا.



الشكل رقم (3) : الهيكل التنظيمي لبنك السلام- فرع ورقلة



المصدر : وثيقة مؤخودة من فرع بنك السلام بورقلة

### المبحث الثاني : مشروع أنظمة الدفع الإلكتروني لدى بنك السلام

إن نظام الدفع الإلكتروني يمس جميع وسائل الدفع و التي تشمل جميع وسائل الدفع عن بعد، و التي بدأت بالبطاقات الإلكترونية لأنها الأكثر تداولاً وصولاً إلى الأنشطة و الخدمات الإلكترونية الحديثة التي تتيح للعملاء القيام بتتبع عمليات الحساب عن بعد و عبر الإنترنت و العديد بالعمليات البنكية الحديثة الأخرى كالسحب عن بعد و غيرها.

#### المطلب الأول : الخدمات الإلكترونية التي يقدمها بنك السلام

أولاً : تعريف خدمات المصرفية الإلكترونية

تسعى جميع المؤسسات لمواكبة التطورات التكنولوجية الناتجة عن استخدام الإنترنت ومنها البنوك، التي سمحت للعملاء بإجراء معاملاتهم المالية باستخدام شبكة الإنترنت، وهذا ما يُعرف باسم الخدمات المصرفية الإلكترونية أو الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، حيث يُمكن للعملاء إجراء معاملاتهم المصرفية الأساسية دون زيارة فروع البنك. فكل ما يلزم هو توفير جهاز وخدمة اتصال بالإنترنت و بطاقة مصرفية في أي مكان يتواجد فيه العميل، ومن أهم الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تُقدمها البنوك التحويلات و دفع الفواتير وفتح حسابات جديدة و التقدّم بطلب للحصول على بطاقة ائتمان، كما يُمكن دفع الشيكات أو إيقافها وكذلك إمكانية تغيير عنوان العميل، و تُعد هذه الخدمات مجانية دون أية رسوم في معظم البنوك، لذا تُعد الراحة هي الميزة الأساسية للخدمات المصرفية عبر الإنترنت حيث يُمكن إجراء العديد من الخدمات المصرفية الإلكترونية خلال 24 ساعة في اليوم في سبعة أيام في الأسبوع.

ثانياً : خدمات بنك السلام الإلكترونية :

يضع بنك السلام بين أيدي عملائه من الشركات و الافراد خدمات الكترونية عديدة و التي تسمح بإجراء العديد من العمليات على الحساب ان لم نقل كافتها و تتمثل هذه الخدمات في :

#### 1. خدمة السلام مباشر للشركات :

جاءت هذه الخدمة لتلبية لطلبات العملاء من الشركات الذين لا يملكون الوقت الكافي للتنقل إلى المصرف و القيام بالعمليات الخاصة بحسابهم ، حيث تحتوي هذه الخدمة على حزمتين " حزمة بريميميوم و حزمة غولد"

أ- حزمة بريميوم : مكنت هذه الخدمة للزبائن القيام بالخدمات التالية :

- الاطلاع على الارصدة
- مراجعة الارصدة
- الاطلاع على العمليات الاخيرة
- خدمة الرسائل النصية
- المعارضة على الشيك
- البحث في عمليات الحساب
- تحميل كشوفات الحساب
- طبع كشوفات الحساب
- طبع بيانات الحساب البنكي
- طلب دفتر الشيكات
- متابعة التسهيلات
- الاطلاع على الودائع لأجل
- التحويل بين الحسابات
- التحويل للمستفيدين
- إدخال التحويلات المكثفة
- إرسال ملفات التحويلات المكثفة
- تقرير التنفيذ

ب- حزمة غولد: من خصائص هذه الخدمة أنها تمنح المستخدمين الحق في :

- دمج الحسابات
- التخليص الالكتروني لمستحقات الجبائية و العديد من الخدمات الأخرى كما تمتاز هذه الأخيرة بسهولة الاستخدام و الأمان ، و يشترط فتح حساب جاري لدى بنك السلام للإستفادة منها و تصحب هذه الخدمة برسوم تقدر ب 600 دج للشهر لحزمة بريميوم و 1000 دج لحزمة غولد .

## 2. خدمة السلام مباشر للأفراد :

هذه الخدمة مكملة لسابقتها لكنها مخصصة للأفراد و قد منحتم العديد من المزايا نذكر منها :

- البحث في عمليات الحساب
- تحميل كشوفات الحساب
- طبع كشوفات الحساب
- طبع بيانات الحساب البنكي
- دمج الحسابات
- متابعة العمليات الإلكترونية
- طلب دفتر الشيكات
- متابعة التسهيلات
- الإطلاع على الودائع لأجل
- التحويل بين الحسابات
- التحويل للمستفيدين
- طلب البطاقة

## 3. خدمة " السلام سمارت بانكنغ" للشركات :

و هو تطبيق أنشأ ليفتح بابا جديدا للمصرف عبر الهاتف الذكي أو اللوحات الإلكترونية و يمكن هذا التطبيق من :

- الكشف عن الأرصدة و آخر العمليات
- البحث و ترتيب آخر العمليات
- محاكاة التمويل
- تحويل العملات

و يمتاز هذا التطبيق الإلكتروني بسهولة الاستخدام و الأمان عند الولوج إليه كما أنه متوفر على مدار 24س و طيلة ايام الاسبوع و للإستفادة من هذا التطبيق يستلزم للعميل أن يكون لديه حساب

مصرفي جاري للشركات "السالم" و ان يكون له اشتراك في خدمة السالم مباشر بريميميوم او غولد للشركات.، كما يتطلب تحميل استمارة و اتفاقية الاشتراك في هذه الخدمة و تحسب رسوم على استخدام هذا التطبيق تقدر ب 650دج الى 1050دج شهريا .

4. خدمة " السلام سمارت بانكنغ" للأفراد :

و هو تطبيق آخر لكن مخصص للأفراد و من المزايا التي يقدمها لهم :

- الكشف عن الأرصدة وأخر العمليات
- البحث وترتيب آخر العمليات
- محاكاة تمويل

5. خدمة ما قبل التوطين :

وضع مصرف السلام هذه الخدمة و التي هي عبارة عن بوابة ويب تمكن من معالجة طلبات ما قبل التوطين للإستيراد .

حيث يمنح المصرف من خلال هذه الخدمة وسائل الدفع المستندية و التي تصبح أكثر أمانا و متوافقة مع المعايير الدولية و متلائمة مع حاجيات العملاء سواء كانت صفته مشتري أو بائع .  
هذه الخدمة متاحة 24/24 و على مدار الأسبوع ، و يشترط فيها أن يكون للعميل حساب جاري للشركات لكي يستفيد منها ، و تعتبر هذه الخدمة مجانية .

6. خدمة الإعتماد المستندي :

و قد جاءت هذه الخدمة مكملة لخدمة ما قبل التوطين لكي تجعل خدمة وسائل الدفع المستندية أكثر أمانا و تتماشى مع المعايير الدولية ، فعند الانتهاء من عملية ما قبل التوطين يمكن فتح الاعتماد المستندي و ذلك من خلال الخطوات التالية :

- تحديد طريقة لتمويل
- تحديد نوع التمويل
- تحميل الوثائق المطلوبة في الاعتماد المستندي ( فاتورة أولية... الخ )
- بعدها يقوم المصرف بدراسة الطلب ، و في حالة الموافقة يقوم العميل بتحميل الوثائق لعمليات ما قبل التوطينو الإعتماد المستندي بصيغة pdf بعدها يتقدم الى الفرع مصحوبا بالملف التكميلي الخاص بالطلبية من أجل اتمام إجراءات فتح الإعتماد المستندي الخاص بشركة العميل .

## 7. خدمة TBE:

جاءت خدمة TBE لتسهل للعملاء استعمال بطاقة الدفع الإلكترونية في تسدّد المشتريات لدى التجار حيث تضع هذه الأجهزة مجاناً تحت تصرف التجار و المهنيين أجهزة الدفع الإلكتروني التي تقوم بقبض دفعات البطاقة الإلكترونية الحاملة لشارة CIB

تسمح هذه الأجهزة

- بإيداع الاموال تلقائياً بعد كل عملية دفع

- أمان و دقة

- سرعة إجراء الدفع

- تتبع أفضل لعمليات الدفع

- ربح الوقت

- التخلص من مشاكل القطع النقدية.

**المطلب الثاني : بطاقات السحب لمصرف السلام**

يتوفر مصرف السلام على خمس بطاقات سحب و هي كالتالي :

**أولاً : أمانة بطاقة الدفع وخدمة الدفع عبر الأنترنت**

من مزايا هذه البطاقة :

- مرونة سقف السحب والدفع
- إمكانية استغلال الرصيد 24/24 ساعة على مدار أيام 7/7
- دفع قيمة المشتريات من كافة نقاط البيع المزودة بماكينة الدفع الآلي CIB
- إمكانية السحب نقدي عبر الوطن في أي صراف آلي حامل لإشارة CIB
- دفع قيمة المشتريات و تسديد الفاتورات عبر الأنترنت
- الأمان عند الشراء عبر الأنترنت
- السهولة مع إمكانية التسوق 7/7 أيام وعلى مدار الساعة
- توفير الوقت



- إمكانية الإطلاع على حركات حسابك من خلال خدمة "السلام مباشر"
- تتم عملية الدفع عبر الأنترنت وفق ثلاث خطوات :
- اختيار المنتج المرغوب اقتناؤه مع الإشارة إلى وسيلة الدفع بالنقر على شارة CIB؛
- ثم تدوين المعلومات الخاصة بالبطاقة (رقم البطاقة، رمز CVV2، تاريخ نهاية صالحية البطاقة، اسم وعنوان) ثم نقر على الزر "valider"
- تدوين الرمز السري والنقر على الزر "envoyer".
- عند اتمام العملية، يتحصل العميل على وصل شراء من الموقع الإلكتروني (الإحتفاظ بنسخة منه كدليل مادي).
- من شروط الحصول على هذه البطاقة، أن يكون للعميل حساب بالدينار الجزائري لدى المصرف؛ و أن يبلغ سن: 18 سنة فما فوق؛ أن يكون للعميل دخل شهري ثابت ومصروح به.

### ثانيا: دفتر التوفير وبطاقة التوفير "أمنيته"

و تعتبر وسيلة ادخار من الدرجة الاولى من مزاياها :

- وسيلة ادخار سهلة وآمنة في متناول كل المتعاملين
- إمكانية استغلال الرصيد 24/24سا على مدار 7 / 7 أيام
- دفع قيمة المشتريات من كافة نقاط البيع المزودة بماكينة الدفع الآلي CIB
- سحب نقدي عبر الوطن في اي صراف آلي حامل لشارة CIB
- حساب تحت الطلب
- حد أدنى لفتح الحساب قيمته 5000 دينار جزائري
- أرباح تضاف إلى حسابك على أساس ربح سنوي
- حرية الإيداع والسحب
- حساب الأرباح على المبالغ المودعة يبدأ من يوم الإيداع
- عمليات السحب تحتسب من بداية نصف الشهر الذي تم فيه السحب

و تتمثل الصيغة الرسمية من الأرباح على هذه الايداعات في صيغة النضارية حيث يعتبر عقد مشاركة بين المصرف والمتعامل في صفقة أو مشروع يساهم العميل بتمويله ويتكفل المصرف بإدارته وتنفيذه على أن يوزع الربح بينهما بحسب النسب المتفق عليها مسبقا؛ حصة العملاء في الربح 60 بالمائة؛ حصة المصرف في الربح 40 بالمائة .

### ثالثا : السلام فيزا مسبقة الدفع

صممت بطاقة السلام فيزا لتمنح عملائها أرفع مستويات الراحة والأمان؛ حيث يتم تعبئتها عن طريق تحويل مبلغ نقدي من الحساب الجاري إلى حساب البطاقة بالعملة المحلية والصعبة وذلك حسب الرصيد الأدنى المطلوب؛ مدة صالحة هذه البطاقة تمتد الى ثلاث سنوات مع امكانية التجديد عند الطلب من مزاياها :

- بطاقة سحب ودفع عالمية
- سهولة تسديد ثمن المشتريات وحجز الفنادق؛
- سهولة إعادة الشحن
- تسديد ثمن المشتريات من كافة المحلات عبر العالم باستعمال أجهزة الدفع الإلكتروني الحاملة لإشارة

### VISA

- التسوق عبر المواقع التجارية الإلكترونية المعتمدة من طرف VISA
- السحب النقدي من جميع أجهزة الصراف الألي الحاملة لإشارة VISA
- البطاقة مزودة بشريحة ذكية ورقم سري
- التنبيه عبر الرسائل النصية القصيرة لجميع العمليات

### رابعا: السلام فيزا الذهبية

السلام فيزا الذهبية تتيح للمتعاملين بها القدرة الشرائية التي يحتاجونها لتلبية جل متطلبات حياتهم العصرية؛ فهي مرنة وسهلة الإستخدام و معتمدة في أكثر من 30مليون نقطة بيع حول العالم؛ مدة صلاحية هذه البطاقة تمتد إلى ثلاث سنوات مع امكانية التجديد عند الطلب و تمتاز بالخصائص التالية :

- بطاقة سحب ودفع عالمية
- سهولة تسديد ثمن المشتريات وحجز الفنادق



- تسديد ثمن المشتريات من كافة المحلات عبر العالم باستعمال أجهزة الدفع الإلكتروني الحاملة لإشارة VISA
- التسوق عبر المواقع التجارية الإلكترونية المعتمدة من طرف VISA
- السحب النقدي من جميع أجهزة الصراف الآلي الحاملة لإشارة VISA
- البطاقة مزودة بشريحة ذكية ورقم سري
- التنبيه عبر الرسائل النصية القصيرة لجميع العمليات

#### خامسا : السلام فيزا بلاتينيوم

و هي بطاقة لها نفس مزايا بطاقة السلام فيزا الذهبية و تتميز بنس المواصفات و يكمن الاختلاف في ان فيزا بلاتينيوم تتيح قوة شرائية عالية وتمنح امكانية الانفاق بارتياح بفضل سقف عالي يتناسب ومتطلبات العملاء مدة صالحية البطاقة تمتد الى ثلاث سنوات مع امكانية التجديد عند الطلب ، و تقدر هذه البطاقة ب 6000دج للسنة دون احتساب الرسوم .

الشكل (4): نموذج لبطاقات السحب الحاملة لشارة فيزا لدى بنك السلام (مسبقة الدفع.غولد. بلاتينيوم)



المصدر : مجلة بنك السلام

المطلب الثالث : واقع استخدام أنظمة الدفع الإلكترونية لبنك السلام من خلال هذه الجداول سنتتبع عدد الحسابات المنشأة لمختلف الخدمات الإلكترونية و البطاقات المتوفرة لدى بنك السلام -ورقلة لسنوات 2020-2021.

الجدول رقم 01 : عدد الحسابات المنشأة للخدمات الإلكترونية لسنتي 2020-2021

السنة	خدمة السلام مباشر للأفراد	خدمة السلام مباشر للشركات	المجموع
2020	1532	738	2270
2021	2154	975	3129

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مجلة مصرف السلام

فيما يخص الخدمات الأخرى كالسلام سمارت بنكنغ للشركات و السلام سمارت بانكنغ للأفراد هي خدمات تقدم عبر تطبيق ماي سلام (my salam) ، بحيث تعتبر عدد التنزيلات لهذا التطبيق أكثر من 50 ألف تنزيل و قد تم انشاء مايزيد 45 ألف حساب منذ إنشاء هذا التطبيق في 02/09/2017.

الجدول رقم 02 : عدد بطاقات السحب المنشأة لسنتي 2020-2021

السنة	بطاقة السحب أمنة	بطاقة السحب أمني	المجموع
2020	84	62	146
2021	126	112	238

المصدر من إعداد الطلبة بناء على مجلة مصرف السلام

الجدول رقم 03 : عدد بطاقات فيزا المتداولة لسنتي 2020-2021

السنة	بطاقة فيزا مسبقة الدفع	بطاقة فيزا الذهبية	بطاقة فيزا البلاطينية	المجموع
2020	9	6	4	19
2021	15	11	8	34

المصدر من إعداد الطلبة بناء على مجلة مصرف السلام

الجدول رقم 04 : مقارنة بين عمليات السحب عن طريق البطاقات و الشيك لسنتي 2020-2021

السنوات		السحب عن طريق
2021	2020	
985654	805125	الشيك
104241	750547	البطاقات

المصدر من إعداد الطلبة بناء على مجلة مصرف السلام

بالمقارنة بين عمليات السحب التي تمت عن طريق الشيك والبطاقات الإلكترونية، نلاحظ أن معظم السحوبات التي تتم من طرف العملاء تكون متقاربة نوعا ما خلال سنوات الدراسة و هذا يؤكد أن استخدام البطاقات الإلكترونية في تزايد مستمرولها ثقل في تنشيط المعاملات المصرفية يبرز في السرعة وتقليص الوقت والتقليل من الأخطاء الناجمة عن المعاملات، هذا يدل على إنتشار الوعي المصرفي وترسيخ ثقافة التعامل عبر الأنترنت وبذل الجهود من طرف السلطات المعنية لإكتساب مثل هذه التقنيات الحديثة.

## خلاصة الفصل :

من خلال هذا الفصل حاولنا التعرف على أثر اعتماد نظام الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية في الوكالة محل الدراسة، وذلك من خلال الدراسة الميدانية للمؤسسة ، حيث توضح لنا ما مدى مساهمة أنظمة الدفع الإلكتروني في العصر الحديث لتحسين و تطوير الخدمات المصرفية كنظام البطاقات الالكترونية و الخدمات الإلكترونية الأخرى باعتبار أنها تحقق و تضمن السرعة الفعلية للزبون و المصرف.

و تبين لنا جليا أن أن نظام الدفع الإلكتروني يساهم بدرجة كبيرة في تحسين جودة الخدمات المصرفية في الوكالة محل الدراسة، وهذا راجع إلى مختلف الأساليب والمداخل التي تقوم بها الوكالة من أجل تحسين جودة خدماتها، مما يدل على وجود ارتباط وثيق بين نظام الدفع وجودة الخدمات المصرفية .

الخاتمة العامة

لقد ظهرت أنظمة الدفع الإلكترونية كنتيجة للتطور التكنولوجي، وكحل للمشاكل و العراقيل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية، وبالفعل تمكنت الوسائل الحديثة من الإنتشار بسرعة، وقد ساعد في ذلك الجهود الكبيرة المبذولة من طرف المصارف لجذب أكبر عدد ممكن من العملاء وجعلهم يختبرون فعالية ومزايا هذه الوسائل وبهذا يكونوا قد جسدوا لمفهوم المصارف الإلكترونية.

وبعد ظهور هذه الوسائل بدأت الآراء تتضارب حول إمكانية إحلالها محل الوسائل التقليدية، بحيث تجرد الوسائل من طابعها المادي، فبدأت التوقعات بإختفاء الشيك لتحل محله البطاقات والشيكات الإلكترونية، أما التحويلات المالية فيكفي إرسال أوامرها عبر الكمبيوتر وشبكة الأنترنت، دون ضرورة كتابة الأوامر على الأوراق.

وبالمقابل كانت هناك آراء أخرى ترجح عدم إختفاء وسائل الدفع التقليدية في ظل ظهور تلك الإلكترونية، التي لم تكتسب بعد الثقة الكاملة نظرا لحداتها بالإضافة إلى عدم وجود نظام قانوني محكم ينظم أحكامها. لكن في ظل تلك الآراء هناك حقيقة، وهي أن وسائل الدفع الإلكترونية حققت مزايا لم تتمكن التقليدية من تحقيقها، حيث خفضت التكاليف وقللت من معاناة العملاء وأعطت للوقت قيمة، بل إنها شجعت المصارف على تقديم خدمات جديدة تصب كلها في المصلحة العامة سواء للمصارف أو للعملاء.

لكن في ظل تلك الآراء هناك حقيقة، وهي أن وسائل الدفع الإلكترونية حققت مزايا لم تتمكن التقليدية من تحقيقها، حيث خفضت التكاليف وقللت من معاناة العملاء وأعطت للوقت قيمة، بل إنها شجعت المصارف على تقديم خدمات جديدة تصب كلها في المصلحة العامة سواء للمصارف أو للعملاء.

من خلال الدراسة النظرية ومحاولة لربطها بالجانب التطبيقي تم تسليط الضوء على دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدماتو المعاملات المصرفية وهذا بإجراء دراسة ميدانية بمصرف السلام فرع ورقلة .

النتائج العامة للدراسة:

من خلال بحثنا هذا تم التوصل للنتائج التالية:

- ✓ بفضل وسائل دفع إلكترونية تم نقل المعاملات المالية والمصرفية من أرض الواقع إلى فضاء إفتراضي أين إختفت المعاملات الورقية والحدود الجغرافية جزئياً، وتم تعويضها بفضاء الأنترنت الذي يتم فيه التواصل عن بعد وبطرق إلكترونية بحتة .
- ✓ الحاجة والتطور وظهور الأنترنت هي أحد أهم الأسباب التي أدت إلى تطور طرق الدفع حيث تم إستبدال وسائل الدفع التقليدية، بطرق دفع أخرى أكثر حداثة تعتمد على الطابع غير الملموس أو الطابع الإفتراضي، حيث نجد البطاقات والمحافظ الإلكترونية و الشيكات والنقود لإلكترونية و الرقمية وغيره
- ✓ بظهور وسائل الدفع الالكترونية لم تهمل البنوك الوسائل التقليدية، بل قامت بإستغلال التطورات التكنولوجية الحاصلة لصالحها من أجل التخلص والقضاء على معظم عيوبها حيث سمح ذلك باختصار الوقت المخصص لمعالجتها والتقليل من الإفرط في الاستخدام الورقي البشري الذي كان مخصص لها.
- ✓ ان الاعتماد على وسائل الدفع الإللكتروني ساهم وبشكل كبير في تحسين جودة الخدمات المصرفية، ويظهر ذلك من خلال اتمام معاملاتهم عن بعد من جهة والأمان الذي يغطي وسائل الدفع الالكتروني، حيث لم يعد العميل مجبراً على حمل نقود معدنية أو ورقية لإتمام معاملاته اليومية.
- ✓ يعتبر تحسين جودة الخدمات المصرفية من الأساليب التي تحقق التميز في مواجهة المنافسين والمفاضلة بين البنوك، لذا أصبح مستوى الخدمات المصرفية أحد الأسلحة التنافسية.
- ✓ إن جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة في البنوك تتم من خلال تحسين وتطوير المواقع الإلكترونية للبنوك، ونشر الثقافة المصرفية الالكترونية، وتسهيل التعامل مع هذه المواقع بالإضافة إلى العمل على زيادة درجة الأمان والثقة لدى المشتركين بالعمل المصرفي الإلكتروني.
- ✓ أهم وسائل الدفع الإلكترونية التي تساعد في تحسين المعاملات لدى بنك السلام تتمثل في البطاقات البنكية وكذا الشيكات و النقود الإلكترونية ، التطبيقات الإلكترونية التابعة للبنك.

# قائمة المراجع



## الكتب :

1. صبحي تادرس قريصة، مدحت محمد عقاد، النقود والبنوك والعلاقات الاقتصادية الدولية، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، لبنان
2. مروان عطون، النظريات النقدية، دار البعث للطباعة والنشر، قسنطينة، 1989
3. موسى آدم عيسى، آثار التغيرات في قيمة النقود وكيفية معالجتها في الاقتصاد الإسلامي، مجموعة دله البركة إدارة التطوير والبحوث، قسم الدراسات والبحوث الشرعية، جدة، 1993
4. حرفوش مدني، الكامل في الإقتصاد، دار الأفاق، الأبيار، الجزائر العاصمة، 2000
5. عصام عبد الفتاح مطر، التجارة الإلكترونية في التشريعات الأجنبية والعربية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية،
6. علي محمد أحمد أبو العز، التجارة الإلكترونية وأحكامها في الفقه الإسلامي، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن
7. العال طارق، التجارة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية
8. محمد محمود المصري، أحكام الشيك مدنيا وجزائيا، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية
9. احمد سفر، أنظمة الدفع الإلكترونية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان
10. السيد عليوة ، التجارة الإلكترونية ومهارات التسويق العلمي، دار الأمين، مصر
11. محمد حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية
12. فؤاد قاسم مساعد قاسم الشيبعي، المقاصة في المعاملات المصرفية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان
13. رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 1999
14. محمد توفيق سعودي، بطاقات الائتمان والأسس القانونية للعلاقات الناشئة عن استخدامها، دار الأمين للنشر 2001
15. نادر شعبان، إبراهيم سواح، النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الإلكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006
16. سميحة القيلوني، وسائل الدفع الحديثة (البطاقات البلاستيكية)، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، الجزء الأول، الجديد في التقنيات المصرفية، لبنان، 2002
17. عبد الحميد بسيوني، عبد الكريم عبد الحميد بسيوني، أساسيات ومبادئ التجارة الإلكترونية، دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر، 1997
18. نطوان خليل الهندي، العمليات المصرفية والسوق المالية، المؤسسة الحديثة للكتاب

19. السيد أحمد عبد الخالق، التجارة الإلكترونية والعولمة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر الجديدة، القاهرة، 2006
20. مصطفى كمال طه، وائل بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة، دار الفكر الجامعي، مصر، 2007
21. محمد نور صالح الجداية، سناء جودت، التجارة الدولية "الحواسيب"، دار حامد، الأردن
22. محمد عبد الحسين الطائي، التجارة الإلكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010
23. محمد الجنبهي، ممدوح الجنبهي، جرائم الانترنت والحاسب الآلي ووسائل مكافحتها، دار الفكر الجامعي، مصر، 2004
24. عبد المطلب عبد الحليم، العولمة واقتصاديات البنوك، الدار الجامعية، مصر، 2003
25. جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2008
26. منير نوري، التجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2014
- الرسائل الجامعية :

1. عبد الحق بوعتروس، مدخل للاقتصاد النقدي والمصرفي، مطبوعات جامعة منتوري، قسنطينة
2. محمد شكرين، بطاقة الانتماء في الجزائر، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، فرع النقود والمالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر، 2005
3. خديجة سعداوي، وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة وتأثيرها على السياسة النقدية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص 2 مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2014-2015 ،

## المجلات:

1. محمود سحنون، التجارة الإلكترونية ودورها في تسويق الخدمات المالية والمصرفية حالة الدول العربية، مجلة الإقتصاد ، العدد 3 ،مخبر المغرب الكبير للاقتصاد والمجتمع، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة
2. المراكز المالية المصرفية، دليل المصارف لإستعمال البطاقات البلاستيكية من قبل المستهلك، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، العدد 3، الأكاديمية العربية المصرفية، الأردن
3. المنصف قرطاس، بعض الجوانب القانونية لبطاقة الذاكرة الناجمة عن استخدام الحاسب الآلي في المصارف، مجلة اتحاد المصارف العربية مجلد 20 ، عدد 240 ،بيروت، لبنان 1991

## الملتقيات:

1. محمد العربي، لحسن عبد القادر، أنظمة الدفع الالكترونية وأزمة السيولة في الجزائر، ملتقى دولي حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة 26-27 أبريل 2011
2. نوال بن عمارة، وسائل الدفع الالكترونية (واقع وتحديات)، مداخلة في إطار الملتقى الدولي للتجارة الالكترونية، جامعة ورقلة، 15-16-17 مارس 2004 ،
3. يوسف سعادوي ، جميلة سعدي، وسائل الدفع الالكترونية، مداخلة مقدمة في ملتقى عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، 26-27 أبريل 2011

## المواقع الالكترونية :

1. [www.alsalamalgeria.com](http://www.alsalamalgeria.com)

## المراجع باللغة الفرنسية :

1. Christine Bitouzet : le commerce électronique hermès, Paris