



الموضوع

دور أساليب الدفع الالكترونية في تحسين الخدمات
البنكية - دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة-

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية
تخصص : نقود ومالية

إشراف الأستاذة :

■ بلعبيدي عايدة عبير

إعداد الطالبة :

■ خنفر ماجدة

[/http://www.univ-biskra.dz](http://www.univ-biskra.dz)

السنة الجامعية: 2016 / 2017

سورة الاحقاف

الإهداء:

إلى والدتيّ حفظها الله

إلى جميع أفراد العائلة

وجميع الأصدقاء...

شكر وتقدير:

الحمد والشكر الكثير لله عز وجل

لتوفيقى في انجاز هذا العمل

كما أتقدم بجزيل الشكر للأستاذة المشرفة

" بلعبيدي عايدة عبير "

على كل التوجيهات التي قدمتها لي

وإلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد في انجاز هذا

العمل المتواضع...

وبالأخص الأستاذ شنشونة محمد

ملخص الدراسة

أفرزت التطورات التكنولوجية الراهنة في العصر الحالي تغيرات جذرية في نظام الدفع المصرفي، بحيث ظهر نوع جديد من أساليب الدفع ألا وهو أساليب الدفع الإلكترونية التي حلت محل أساليب الدفع التقليدية ذلك لأن هذه الأخيرة لم تعد فعالة في عصر يتطلب السرعة في معالجة المعاملات والصفقات، حضت أساليب الدفع الإلكترونية بالقبول العام عبر جميع أنحاء العالم، هذا راجع إلى استخدام تكنولوجيات وأجهزة إلكترونية حديثة أدت إلى تطوير الخدمات البنكية وتغيير طبيعة عملها والانتقال من ما نسميه بالعمل الورقي إلى العمل الإلكتروني.

لذلك أدركت البنوك الجزائرية ضرورة تطوير وإرتقاء نظام المصرفي لديها، من خلال تزويده بأساليب دفع إلكترونية وتحسين الخدمات البنكية التي يقدمها للعملاء، هذا لمواكبة التطورات الراهنة في الدول المتقدمة من أجل ذلك تهدف هذه الدراسة إلى معرفة واقع ممارسة أساليب الدفع الإلكترونية واستعمالها في البنوك الجزائرية . ولهذا كيف تقوم أساليب الدفع الإلكترونية بدور فعال في تحسين الخدمات البنكية؟ لهذا تقوم الدراسة على جانبين أساسيين:

الجانب النظري: الذي تضمن دراسة تفصيلية حول أساليب الدفع التقليدية و الإلكترونية وكذلك

الخدمات البنكية التقليدية و الإلكترونية.

الجانب التطبيقي: تضمن دراسة تحليلية ل دور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية

دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

وكنتيجة توصلت الدراسة إلى أن أساليب الدفع الإلكترونية تقدم فوائد عديدة للاقتصاد من سرعة وأمان

وتطوير وأن الصيرفة الإلكترونية تقدم خدمات لا يمكن الاستغناء عنها وتوفر الجهد و الوقت و التكلفة.

الكلمات المفتاحية : أساليب الدفع التقليدية، أساليب الدفع الإلكترونية، البنوك الإلكترونية، الخدمات البنكية.

Résumé

Les développements technologiques actuels produites dans les changements radicaux dans le système de paiement bancaire, où un nouveau type de méthodes de paiement est les méthodes de paiement électronique qui remplace les méthodes de paiement traditionnelles parce que ces derniers sont n'est plus efficaces actuellement, dont il dépourvu la vitesse dans le traitement des opérations. Les méthodes de paiement électronique encourage l'acceptation générale à travers le monde, cela est dû à l'utilisation des technologies modernes et des appareils électroniques a conduit à l'élaboration de services bancaires et en changeant la nature du travail et le passage de ce que nous appelons la paperasse vers le travailler électronique.

Ainsi, j'ai réalisé la nécessité de banques algériennes d'élaborer et de mettre à niveau le système bancaire a, en fournissant des méthodes de paiement électronique et en améliorant les services bancaires offerts aux clients, tenir au courant des développements actuels dans les pays développés, afin que cette étude a pour but de découvrir la réalité des modes de paiement électronique et de la pratique utilisée dans les banques algériennes. Comment pouvez-vous les méthodes de paiement électronique était donc joué un rôle important dans l'amélioration de services bancaires ?

Cette étude basée sur deux aspects fondamentaux :

Partie théorie : qui contient une étude sur les moyens de paiement classiques et électroniques ainsi que des banques traditionnelles et électroniques détaillée.

Partie pratique : qui renferme une étude analytique pour les méthodes de paiement électronique qui intervient dans services bancaires.

Cas de la banque populaire Algérienne Agence de Biskra.

En conséquence, l'étude a révélé que les méthodes de paiement électronique offrent beaucoup d'avantages à l'économie du développement rapide et sécurisé des services bancaires électroniques est indispensables et prévoir le temps et les efforts et les coûts.

Mots-clés : Méthodes de paiement traditionnels, méthodes de paiement électronique, monétique, services bancaires, services bancaires .

فهرس الجداول

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
41	صورة الموقع المعلوماتي ومحتوى الخدمات المقدمة له	1
42	صورة الموقع التفاعلي أو الاتصالي ومحتوى الخدمات المقدمة له	2
43	صورة الموقع التبادلي ومحتوى الخدمات المقدمة له	3
51	الموزع الآلي للأوراق D.A.B	4
51	الشباك الآلي للأوراق G.A.B	5
52	نهائي نقطة البيع الإلكترونية T.P.V	6
71	معامل الثبات لكل عبارات الاستبيان	7
72	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	8
73	توزيع أفراد العينة حسب العمر	9
74	توزيع أفراد العينة حسب المهنة	10
75	توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي	11
76	توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات التعامل مع البنك	12
78	اختبار kolmogrov-smirnov (Z) للمتغيرين أساليب الدفع الإلكترونية و الخدمات البنكية	13
78	سلم لكارث للحكم على إجابات المبحوثين	14
79	المتوسطات و الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة المتعلقة بأساليب الدفع الإلكترونية	15
82 - 81	المتوسطات و الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة المتعلقة بالخدمات البنكية	16
87 - 85	مصفوفة الارتباط Spearman بين عبارات أساليب الدفع الإلكترونية و الخدمات البنكية	17
92 - 90	الانحدار المتدرج لتأثير عبارات أساليب الدفع الإلكترونية على عبارات الخدمات البنكية	18
95	الانحدار المتدرج لتأثير أساليب الدفع الإلكترونية على الخدمات البنكية	19

فهرس الأشكال

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
10	أساليب الدفع التقليدية	1
17	نظام التشفير الالكتروني	2
25	دورة استخدام و اجراءات الشيك الالكتروني	3
64	الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري	4
69	الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة	5
73	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	6
74	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	7
75	توزيع عينة الدراسة حسب المهنة	8
76	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي	9
77	توزيع عينة الدراسة عدد سنوات التعامل مع البنك	10

فَإِنَّهُ الْمَلَأَ حَقُّ

فهرس الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
107	الاستبيان	1
111	مقابلة	2
112	خصائص العينة حسب الجنس والعمر و المهنة و المستوى الدراسي و عدد سنوات التعامل مع البنك من برنامج SPSS	3
113	Teste de kolmogorov-smirnov à un échantillon	4
114	Statistique descriptives لأساليب الدفع الالكترونية و الخدمات البنكية	5
120	مصفوفة الارتباط Spearman بين عبارات و ابعاد الدراسة	6
121	الانحدار المتدرج لتأثر أساليب الدفع الالكترونية على الخدمات البنكية	7

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	الفهرس
I	شكر وعرهان
II	الإهداء
III	ملخص الدراسة
V	فهرس المحتويات
IX	فهرس الجداول
X	فهرس الأشكال
XI	فهرس الملاحق
أ - هـ	مقدمة عامة
1	الفصل الأول: أساسيات حول أساليب الدفع
2	تمهيد الفصل
3	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لأساليب الدفع التقليدية و الإلكترونية
3	المطلب الأول: ماهية أساليب الدفع التقليدية
3	الفرع الأول : نشأة ومفهوم أساليب الدفع
5	الفرع الثاني : أنواع أساليب الدفع التقليدية
10	الفرع الثالث :العوامل المؤدية لتطوير أساليب الدفع التقليدية
13	المطلب الثاني :ماهية أساليب الدفع الإلكترونية
13	الفرع الأول: مفهوم وخصائص أساليب الدفع الإلكترونية
14	الفرع الثاني: أهمية و طرق حماية أساليب الدفع الإلكترونية
19	الفرع الثالث : مزايا و عيوب أساليب الدفع الإلكترونية
21	المبحث الثاني : أنواع أساليب الدفع الإلكترونية
21	المطلب الأول : الأوراق التجارية الإلكترونية
21	الفرع الأول : الكمبيالة الإلكترونية
22	الفرع الثاني :السند لأمر الإلكتروني
23	الفرع الثالث : الشيك الإلكتروني
25	المطلب الثاني: البطاقات البنكية و البطاقات الذكية

فهرس المحتويات

25	الفرع الأول : البطاقات البنكية
29	الفرع الثاني : البطاقات الذكية (Smart Cards)
30	المطلب الثالث : النقود الالكترونية والمحفظة الالكترونية
30	الفرع الأول: النقود الالكترونية
31	الفرع الثاني : المحفظة الالكترونية (Electronic Wallet)
32	المطلب الرابع : الفاتورة الالكترونية و التحويلات المالية الالكترونية
32	الفرع الأول: الفاتورة الالكترونية
33	الفرع الثاني: التحويلات المالية الإلكترونية
35	خلاصة الفصل
36	الفصل الثاني : الخدمات البنكية في ظل ظهور البنوك الالكترونية
37	تمهيد الفصل
38	المبحث الأول : البنوك الإلكترونية
38	المطلب الأول : ماهية البنوك الإلكترونية
38	الفرع الأول : نشأة ومفهوم البنوك الإلكترونية
39	الفرع الثاني : خصائص وأهداف البنوك الإلكترونية
40	الفرع الثالث : مزايا ومخاطر البنوك الإلكترونية
41	المطلب الثاني : صور ومتطلبات البنوك الإلكترونية
41	الفرع الأول : صور البنوك الإلكترونية
43	الفرع الثاني : متطلبات البنوك الإلكترونية
46	المبحث الثاني : أساسيات حول الخدمات البنكية التقليدية و الإلكترونية
46	المطلب الأول : ماهية الخدمات البنكية التقليدية
46	الفرع الأول: مفهوم وخصائص الخدمات البنكية
49	الفرع الثاني : أنواع الخدمات البنكية
50	الفرع الثالث : تطوير الخدمات البنكية
50	المطلب الثاني : الخدمات البنكية الالكترونية
50	الفرع الأول : الصيرفة الإلكترونية من خلال الصرافات الإلكترونية
52	الفرع الثاني : الخدمة البنكية الإلكترونية من خلال الهاتف المصرفي (Phone Bank)
53	الفرع الثالث : أوامر الدفع البنكية الإلكترونية و خدمات المقاصة الإلكترونية و خدمة

فهرس المحتويات

	الرسائل القصيرة SMS
53	الفرع الرابع : الخدمات البنكية عبر شبكة الإنترنت (Internet on line Banking)
54	المطلب الثالث : جودة الخدمات البنكية
54	الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمات البنكية
54	الفرع الثاني : أبعاد جودة الخدمة البنكية
55	الفرع الثالث: مستويات جودة الخدمة البنكية
57	خلاصة الفصل
58	الفصل الثالث: دور أساليب الدفع الالكترونية في تحسين الخدمات البنكية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري - وكالة بسكرة-
59	تمهيد الفصل
60	المبحث الأول: تقديم البنك ومنهجية الدراسة
60	المطلب الأول : تقديم القرض الشعبي الجزائري
60	الفرع الأول : نشأة وتعريف القرض الشعبي الجزائري
61	الفرع الثاني : وظائف ونشاطات القرض الشعبي الجزائري
62	الفرع الثالث : الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري
65	الفرع الرابع : تقديم القرض الشعبي الجزائري وكالة- بسكرة-
70	المطلب الثاني : الاجراءات المنهجية للدراسة
70	الفرع الأول : أداة جمع المعلومات
70	الفرع الثاني : ثبات وصدق الاستمارة
71	الفرع الثالث : أسلوب تحليل المعلومات و الأدوات الإحصائية المستخدمة
72	المبحث الثاني : نتائج و مناقضة الدراسة
72	المطلب الأول : دراسة خصائص العينة
72	الفرع الأول : خصائص عينة الدراسة حسب الجنس و العمر
74	الفرع الثاني : خصائص عينة الدراسة حسب المهنة،المستوى الدراسي و عدد سنوات التعامل مع البنك

فهرس المحتويات

77	المطلب الثاني : التحليل الاحصائي
77	الفرع الأول: اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة
78	الفرع الثاني : التحليل الإحصائي للمتوسطات و الانحرافات المعيارية المتعلقة باجابات أفراد العينة لمتغير أساليب الدفع الالكترونية و الخدمات البنكية
84	الفرع الثالث : مصفوفة الإرتبط و جدول الانحدار المتدرج لتأثير أساليب الدفع الإلكترونية على الخدمات البنكية
96	خلاصة الفصل
98	خاتمة عامة
101	قائمة المراجع
107	الملاحق

مقدمة

مقدمة العامة

يشهد العالم تغيرات و تحولات جذرية مليئة بالتطورات و الابتكارات التكنولوجية، لذلك تسعى كل دول العالم لتنمية اقتصادها من خلال تطوير بنوكها لأنها تعد الركيزة و الدعامة الأساسية لأي اقتصاد. صاحب هذا الابتكار و التطور عصرنه أساليب الدفع و تحسين خدمات البنوك، حيث كانت هذه الأخيرة تعتمد سابقا في خدماتها بالدرجة الأولى على أساليب دفع تقليدية تعتمد في عملها على نظام الورق الملموس، من أهم تلك الأساليب التقليدية (النقود و الأوراق التجارية).

لكن نظرا لعيوب أساليب الدفع التقليدية وتبعاً للتطورات التكنولوجية الحالية، المتمثلة في ظهور أساليب اتصال سريعة ووجود شبكة مصرفية مؤمنة، ظهر نوع جديد من أساليب الدفع يحل محل أساليب الدفع التقليدية ألا وهو أساليب الدفع الإلكترونية تعتمد في طبيعتها عملها على فضاء الانترنت وأجهزة إلكترونية حديثة، مما سمحت باختصار الوقت و الجهد وتحقيق مزايا لم تتمكن أساليب الدفع التقليدية من تحقيقها. مع هذه التطورات و ظهور تكنولوجيات حديثة تطورت البنوك وتغيرت من شكلها التقليدي الذي يعتمد على تقديم خدمات تقليدية إلى إعادة صياغة إستراتيجياتها وانتهاج سياسات أكثر شمولاً وتطوراً في تقديم خدمات بنكية إلكترونية.

مما سبق نستطيع القول أن أساليب الدفع عنصر مهم لتحديث الخدمة البنكية، لذلك أدركت البنوك الجزائرية ضرورة عصرنه العمل المصرفي من خلال تزويده بأساليب دفع حديثة و التحسين و الارتقاء بالخدمات المتاحة لديها للوصول والالتحاق إلى مستوى التطورات التي حققتها بنوك الدول المتقدمة.

❖ **إشكالية الدراسة :** ضمن الإطار العلمي و الفكري المتداخل وأمام العرض السابق تبرز

ملاحظ إشكالية البحث، والتي يمكن صياغتها كما يلي:

كيف تقوم أساليب الدفع الإلكترونية بدور فعال في تحسين الخدمات البنكية؟

❖ **الأسئلة الفرعية :** وحتى يسهل لنا التحكم في جوانب الموضوع يمكننا طح الأسئلة الفرعية

التالية:

- 1) هل أثرت عيوب ومعوقات أساليب الدفع التقليدية في ظهور أساليب الدفع الإلكترونية؟
- 2) هل تعتبر أساليب الدفع الإلكترونية امتداد لأساليب الدفع التقليدية نتيجة لتطور التكنولوجي السريع؟
- 3) هل توجد علاقة بين أساليب الدفع الإلكترونية والخدمات البنكية؟
- 4) هل تقوم أساليب الدفع الإلكترونية من تحسين الخدمات البنكية في القرض الشعبي الجزائري (وكالة بكرة)؟



مقدمة العامة

❖ **فرضيات الدراسة:** قصد تسهيل الإجابة على الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية، سوف

نضع بعض الفرضيات التي ستكون منطلق دراستنا كما يلي:

(1) توجد علاقة كبيرة بين أساليب الدفع الإلكترونية والخدمات البنكية من خلال الدور التي تقوم به هذه الأساليب في تحسين الخدمات.

(2) تقوم أساليب الدفع الإلكترونية لدى القرض الشعبي الجزائري (وكالة بسكرة) بدور فعال في تحسين خدمات البنكية.

❖ **الدراسات السابقة:** تمثلت في رسائل ماجستير:

(1) لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، 2008-2009، تهدف هذه الدراسة إلى محاولة تقييم وسائل الدفع الحديثة لإمكانية مقارنتها مع تلك التقليدية وكذلك محاولة معرفة مدى استجابة الجمهور الجزائري للتطورات الحاصلة في مجال نظام الدفع.

النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة: أن ظهور وسائل الدفع الحديثة تسبب في انخفاض محسوس لاستخدام وسائل الدفع التقليدية، حيث سمح ذلك باختصار الوقت و التقليل من الإفراط في الاستخدام الورقي و البشري الذي كان مخصص لها، كما شجع ظهور وسائل الدفع الإلكترونية على قيام خدمات مصرفية تتلاءم مع تطورات العصر من حيث السرعة و الفعالية التي يوفرها لها.

(2) نادية عبد الرحيم، الخدمات المصرفية و دورها في تفعيل النشاط الاقتصادي- دراسة حالة الجزائر-، 2010-2011، تهدف هذه الدراسة محاولة عرض مراحل تطور الخدمة المصرفية منذ ظهورها إلى غاية عصرنا الحديث، والوقوف على ضرورة اهتمام المصارف العمومية بالخدمات المصرفية الحديثة، وتطبيقها على أرض الواقع في أقصى سرعة ممكنة، خاصة وأن هذه الأخيرة ستواجه منافسة حادة من طرف مصارف القطاع الخاص و المصارف الأجنبية التي تنشط في إطار السوق المصرفية الجزائرية.

النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة: يجب أن تستجيب الخدمات المصرفية المقدمة من قبل الأجهزة المصرفية إلى التطور الحاصل في النشاط الاقتصادي و المجتمع ككل أين تجد تطورها الطبيعي، هذا لكي تتمكن من القيام بالدور الذي وجدت من أجله ألا وهو الاستجابة لهذه المتطلبات وتفعيل هذا النشاط للارتقاء بالمجتمع.

أهم ما يميز الدراسة: إن وجه الاختلاف بين هذه الدراسة وبين الدراسات السابقة يتمثل في السعي للدراسة و التقييم بشكل مفصل و موسع عن أهم أساليب الدفع الإلكترونية و الخدمات البنكية، وتوضيح دور



مقدمة العامة

أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية بالإضافة إلى دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة.

❖ أسباب اختيار الموضوع: إن أهم الأسباب التي دفعتنا إلى إختيار الموضوع هي:

(1) الرغبة الشخصية والفضولية للبحث في هذا المجال و فهم المصطلحات البنكية حديثة النشأة كالبطاقات الذكية، المحفظة الإلكترونية، المقاصة الإلكترونية... إلخ.

(2) أساليب الدفع الإلكترونية تجربة جديدة في الجزائر لذلك من المهم الإطلاع على الجديد فيها.

(3) متابعة آخر تطورات العمل المصرفي في الجزائر من خلال تحديث أساليب الدفع وتحسين الخدمات البنكية خاصة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة.

❖ أهمية الدراسة: بما أن البنوك الدعامة والركيزة الأساسية لأي اقتصاد، تستمد أهمية هذا

البحث من الدور الذي تلعبه البنوك في الاقتصاد، لذلك أصبح من الضروري تغيير الطابع التقليدي للبنوك الذي يتجسد في قبول الودائع ومنح الائتمان إلى تقديم خدمات بنكية إلكترونية من أجل تحقيق عوائد وأرباح من جهة، وتساهم في تطوير اقتصاد الدولة من جهة أخرى لمواكبة التطورات الحاصلة في بنوك الدول المتقدمة.

❖ أهداف الدراسة : من أهم الأهداف ما يلي:

(1) التعرف على أساليب الدفع الإلكترونية والخدمات البنكية.

(2) محاولة معرفة واقع ممارسة أساليب الدفع الإلكترونية واستعمالها في البنوك الجزائرية.

(3) معرفة الدور الفعال لأساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية وواقعها في القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة.

❖ منهجية الدراسة: تمثلت منهجية الدراسة فيما يلي:

(1) المناهج المستخدمة في الدراسة: لمعالجة موضوع البحث تطلب منا استخدام المناهج المعتمدة في

البحوث الاقتصادية بصفة عامة المنهج الوصفي و التحليلي و التاريخي.

- المنهج التاريخي: تم استخدامه في تتبع التطور التاريخي لنشأة أساليب الدفع وكذا استخدامه في إبراز نشأة البنك محل الدراسة (القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة).

- المنهج الوصفي: تم اعتماده في عرض مراحل تطور أساليب الدفع التقليدية و الالكترونية و أهم البطاقات البنكية وكذا أهم الخدمات البنكية.

مقدمة العامة

- **المنهج التحليلي:** يتمثل في دراسة الجانب التطبيقي لأساليب الدفع الإلكترونية و الخدمات البنكية من خلال تحليل الجداول.

- **منهج دراسة حالة:** استخدم هذا المنهج حتى لا تبقى الدراسة مجرد وصف نظري، وإسقاط التطورات الحاصلة في مجال الصيرفة على أحد البنوك الجزائرية ألا وهو القرض الشعبي الجزائري (وكالة بسكرة).
(2) مجتمع الدراسة: تمت الدراسة في القرض الشعبي الجزائري CPA وكالة بسكرة، واختياره كعينة من البنوك العمومية التي تتعامل بالبطاقات البنكية الإلكترونية.

(3) وسائل جمع البيانات: اعتمد خلال هذه الدراسة مختلف الوسائل لجمع البيانات و المعلومات اللازمة منها : الكتب، المجالات، رسائل و الأطروحات...إلخ.

(4) النموذج الإحصائي: من أجل الإحاطة بالموضوع واختبار صحة الفرضيات، كان لابد علينا استخدام نموذج قياسي لقياس علاقة أساليب الدفع الإلكترونية بالخدمات البنكية في القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة، لهذا استخ دم النموذج الخطي البسيط، وهو النموذج الذي يحتوي على متغيرين، أحدهما تابع " الخدمات البنكية" والآخر مستقل " أساليب الدفع الإلكترونية".

(5) البرنامج الإحصائي: لمعرفة علاقة أساليب الدفع الإلكترونية بالخدمات البنكية في القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة، سنحاول استخدام البرنامج الإحصائي SPSS 19، اعتمادا في ذلك على استبيان موجه لعملاء البنك محل الدراسة والذي بواسطته نستطيع الحصول على نتائج دراسة قياسية.

❖ **محددات الدراسة:** لقد واجهتنا أثناء اعداد هذه الدراسة مجموعة من الصعوبات أبرزها :

- عدم الاستقبال الجيد من طرف موظفو البنك محل الدراسة.

- قلة المراجع المتخصصة في أساليب الدفع الإلكترونية خاصة الكتب، التي غالبا ماتذكر كعنصر صغير في المراجع التي تتناول موضوع التجارة الإلكترونية.

❖ **خطة الدراسة:** بهدف الإحاطة بجوانب الموضوع والإجابة على التساؤلات واختبار مدى

صحة فرضيات الدراسة، تضمنت الخطة ما يلي:

الجزء النظري: ينقسم إلى فصلين :

الفصل الأول: جاء بعنوان أساسيات حول أساليب الدفع قسم إلى مبحثين :

المبحث الأول : تضمن الإطار المفاهيمي لأساليب الدفع التقليدية و الإلكترونية بحيث قسم المبحث إلى مطلبين، الأول يتحدث عن ماهية أساليب الدفع التقليدية و الثاني يتحدث عن ماهية أساليب الدفع الإلكترونية. المبحث الثاني : خصص لأنواع أساليب الدفع الإلكترونية ودراستها دراسة تفصيلية.



مقدمة العامة

الفصل الثاني : جاء بعنوان الخدمات البنكية في ظل ظهور البنوك الإلكترونية قسم إلى مبحثين:

المبحث الأول : جاء بعنوان البنوك الإلكترونية بحيث تضمن دراسة البنوك الإلكترونية من حيث ماهيتها.

المبحث الثاني : تحدث عن الخدمات البنكية التقليدية والإلكترونية.

الجزء التطبيقي : شمل الفصل الثالث.

الفصل الثالث : دور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية دراسة حالة القرض الشعبي

الجزائري وكالة بسكرة. قسم إلى مبحثين :

المبحث الأول: تقديم البنك ومنهجية الدراسة

المبحث الثاني: نتائج ومناقشة الدراسة.



الفصل الأول

أساسيات حول

أساليب الدفع

تمهيد

نظرا لعيوب النقود التي كانت تحتل مركز الصدارة في الدراسات الاقتصادية وفي جميع المعاملات الاقتصادية الجارية، حصل اتفاق بين المجتمعات في أزمنة وأمكنة مختلفة على اتخاذ شكل معين يتصف بالقبول العام ويؤدي دور النقود أطلق عليها اسم أساليب دفع .

وتبعا للتطورات الاقتصادية الراهنة أخذت هذه الأساليب عدت أشكال أصبحت تعرف في الوقت الحالي بأساليب الدفع التقليدية ، لكن التطور التكنولوجي الحالي المتمثل في ظهور وسائل اتصال سريعة ووجود شبكة مصرفية مؤمنة أدى الى تطوير الأساليب التقليدية وظهر ما يعرف بأساليب الدفع الإلكترونية التي حلت محل التقليدية وسرعان ما انتشرت نتيجة للمزايا التي تحققها سواء للمستفيد أو المصدر أو التاجر .

لذلك سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى أساليب الدفع التقليدية و الإلكترونية ولأجل ذلك قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لأساليب الدفع التقليدية والإلكترونية.

المبحث الثاني: أنواع أساليب الدفع الإلكترونية.

المبحث الأول : الإطار المفاهيمي لأساليب الدفع التقليدية والإلكترونية

عرف النشاط الاقتصادي في البداية العديد من أساليب الدفع القانونية التي تمكنه اجراء الصفقات بحيث كانت هذه الأساليب في البداية تقليدية، ثم مع التطور التكنولوجي وظهور شبكة الإنترنت ظهرت أساليب الدفع الإلكترونية التي تمثل الصورة الإلكترونية لأساليب الدفع التقليدية.

المطلب الأول: ماهية أساليب الدفع التقليدية

تتمثل أساليب الدفع التقليدية في الأساليب القانونية التي خفتت من الاستخدام الكبير للنقود سواء الورقية أو المعدنية .

الفرع الأول: نشأة ومفهوم أساليب الدفع

سنطرق في هذا الفرع إلى نبذة موجزة ومفهوم أساليب الدفع.

1- نشأة أساليب الدفع : نتيجة الفائض المتحصل عليه من عملية الإنتاج بفضل تقسيم العمل و زيادة الانتاجية في المجتمعات البدائية برزت مرحلة يتم التبادل من خلالها بين المجتمعات بسلعها المختلفة أي سلعة مقابل سلعة، وهو ما يعرف بالمقايضة ، غير أن هذه الوسيلة لم تدم طويلا بسبب محدودية هذا النظام، بعد النقائص التي تميزت بها مرحلة المقايضة كان من الضروري الاستعانة بوسيلة أخرى أكثر فعالية، وتم بذلك اللجوء الى استخدام المعادن كـنقود.و احتلت المعادن الثمينة (الذهب و الفضة) مكان الصدارة بين مختلف المعادن النقدية، ثم تلاها في الترتيب المعادن الأخرى مثل : الحديد، النحاس، القصدير وغيرها. ولقد تم اختيار المعادن الثمينة للقيام بدور النقود انطلاقا مما تتمتع به من خصائص جعلتها أكثر صلاحية للقيام بدور النقود انطلاقا مما تتمتع به من خصائص جعلتها أكثر صلاحية للقيام بدور النقود، فالمعادن النفيسة تتميز بخصائص أهمها:

- بأنها غير قابلة للتلف، وقابلة للتجزئة إلى قطع متماثلة يلاءم حجمها مختلف حاجات التداول؛
- نظرا لكونها نادرة نسبيا فهي مرتفعة الثمن؛
- الثبات النسبي في قيمتها بالمقارنة مع غيرها من السلع.¹

تعد النقود المصرفية أهم أنواع النقود وهي كتطور في أشكال النقود المتداولة، فكما كان إيداع الذهب لدى البنوك سبب ي وجود النقود الورقية ، فان إيداع النقود الورقية أدى إلى وجود النقود الائتمانية، فعوضا

(1) لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي و العشرين مع الإشارة الى التجربة الجزائرية ، رسالة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، 2008-2009، ص-ص 5-6.

أن يقوم المودع بتسديد بعض معاملاته باخراج مبلغ من البنك فيستطيع أن يحرر شيك بقيمة المعاملة وفي حدود ما لديه في البنك دون اخراج النقود.

أما في العصر الحديث فقد ظهرت أساليب الدفع إلكترونية، والتي تولدت عن تطور شبكة الانترنت وبروز التجارة الإلكترونية، وهذا ما ساهم في تبخر الأموال و تحويلها إلى إلكترونيات، حيث نتج عن الاستخدام الموسع للكمبيوتر والشبكات الرقمية، فتح باب واسع أمام تحول الأموال الى أرقام ووقائع افتراضية ومن أهم هذه الوسائل الجديدة هي البطاقات البنكية، التي عوضت الشيك في الكثير من المدفوعات صغيرة القيمة، وأول ظهور لها كان في الولايات المتحدة الأمريكية لتنتشر بعد ذلك الى أوروبا ثم باقي دول العالم، لتظهر فيما بعد باقي وسائل الدفع الالكترونية.¹

2- مفهوم أساليب الدفع:

- تعرف وسيلة الدفع هلى أنها : "هي تلك الأداة المقبولة اجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع و الخدمات و كذلك تسديد الديون".²

- تعرف أيضا : "هي تلك الأداة التي تحظى بالقبول العام ، و تلعب دورا هاما في تسهيل تبادل السلع والخدمات، وكذلك تسديد الديون و الالتزامات".³

- أما المشرع الجزائري فقد عرفها في نص المادة 113 من قانون 90-10 قانون النقد والقرض كما يلي : "تعتبر وسائل دفع جميع الوسائل التي تمكن من تحويل أموال مهما كان الشكل أو الأسلوب التقني المستعمل"⁴.

- عرفها الكاتب Bonneau Thierry " : تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي مهما كانت الدعائم والأساليب التقنية المستعملة تسمح لكل الأشخاص بتحويل الأموال".⁵

- كما عرفها DuclosTierry " :على أنها جملة الوسائل التي مهما كانت الدعامة المنتهجة والتقنية المستعملة تسمح لكل شخص بتحويل أموال".⁶

ويمكن النظر لوسائل الدفع من ثلاث زوايا أساسية:

(1) لوصيف عمار، المرجع الأخير، ص 7.

(2) الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، الطبعة الرابعة، الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية ، 2005، ص 31.

(3) سليمان ناصر، التقنيات البنكية و عمليات الانتمان، ديوان المطبوعات الجامعية، ، 2012، ص 18.

(4) المادة 113، قانون النقد و القرض رقم 90-10 ، المؤرخ في 14 أفريل 1990، الصادر بالجريدة الرسمية، العدد 16، السنة 27- بتاريخ 18 أفريل.

5) Bonneau thierry, Droit Bancaire, Edition Montchrestion, paris, 1994, p 41.

6) Duclos thierry, Dictionnaire De la banque, 2 édition SEFI , Bibliothèque National du CANADA, 1999, p 308.

- فهي أداة وساطة مهمتها تسهيل التداول و تمكين إجراء الصفقات بسهولة، وهذا ينطبق بالأساس على النقود في شكلها المعاصر، وبصفة أقل على الأوراق التجارية عندما تحل محل تداول بين فئة التجار.
- ومن جهة أخرى تمثل أدوات للدفع العاجل، و هذا الأمر ينطبق خاصة على النقود و الشيكات بدرجة أقل .
- وأخيرا هي أدوات تمكن من نقل الإنفاق في الزمن، حيث أن امتلاكها يسمح للأفراد إما بإنفاقها حاليا أو انتظار فرص أفضل في المستقبل.
- تطلق وسيلة الدفع على كل شيء يمكنه قبوله اجتماعيا من خلال منح الثقة في هذه الأدوات من طرف أفراد المجتمع.

1

الفرع الثاني: أنواع أساليب الدفع التقليدية

تعددت أساليب الدفع التقليدية وأخذت عدة أشكال وفيما يلي سنتطرق الى أهم الأدوات التي تعتبر أساليب دفع.

1- النقود: تعد النقود بمختلف أنواعها أهم أداة يتم التعامل بها في المجتمع كافة.

1 1 -تعريف النقود: تعرف على أنها أي شيء يحظى بالقبول العام في التداول، وله قدرة شرائية عام، يستخدم وسيطا في التبادل، ومقياسا للقيم.

1-2- خصائص النقود : تتمتع بعدة خصائص أهمها :

- أن تتمتع بالقبول العام من كافة أفراد المجتمع : وينصب هذا القبول في اعتبار النقود وسيلة مناسبة وملزمة، للحصول على السلع و الخدمات ، وتسوية جميع المعاملات الاقتصادية بين الأفراد.
- أن تكون وحدات النقود متجانسة متماثلة تماما، تحل الواحدة مكان الأخرى إحلالاتا : وإذا لم تكن كذلك، سوف يضطر الأفراد الى تقدير بعض وحدات النقود بقيمة أكبر من الوحدات الأخرى ، و بالتالي سيكون هناك أكثر من قيمة واحدة للسلعة، أو الخدمة الواحدة موضوع التبادل.
- ترتبط الخاصة الثالثة بالخاصة السابقة مباشرة، وهي أن تكون وحدات النقود قابلة للتجزئة و الانقسام إلى وحدات صغيرة ، وألا تتأثر قيمتها بعد التجزئة لا هي ولا الوحدات التي تمت تجزئتها ، ويكون الهدف من عملية الانقسام و التجزئة ، تسهيل حساب المعاملات الاقتصادية صغيرة الحجم و القيمة، علاوة عن المعاملات الاقتصادية كبيرة الحجم و القيمة. وأن تحل الوحدات الصغيرة المجزأة، محل الوحدات الأساسية لوحدة النقد إحلالاتا تماما، ودون اختلاف في القيمة.
- من الخصائص الهامة للنقود صعوبة تلفها نتيجة لتداولها، وانتقالها بين أيدي الأفراد.

لذلك نجد أن الدول، حين تقوم بإصدار النقود الورقية تصدرها باستخدام نوع خاص من الورق أكثر قوة و تحملا لعمليات التداول ومنعا للتزوير يختلف عن الورق العادي الذي يستخدم في الكتاب.

- ويرتبط بالخاصة السابقة مباشرة أن تكون النقود خفيفة الوزن، صغيرة الحجم، يسهل حملها وذات فئات نقدية مختلفة تساعد في انتقالها لتساهم في اتمام المعاملات الاقتصادية ببسر و سهولة.
- الثبات النسبي في قيمتها: أي أن لا تتغير قيمتها من وقت لآخر وهو ما يجعل مختلف الدول حريصة كل الحرص على المحافظة على قيمة عملتها، سعيا منها للإبقاء على قبول الأفراد وثقتهم بالنقود في الحاضر والمستقبل، ولتساعد على أداء واستمرار أداء المعاملات الاقتصادية الآجلة.¹

1-3- أنواع النقود : تقسم النقود التاريخية الى ثلاث أنواع :

- **النقود السلعية** : " هي عبارة عن سلعة معينة يتم تبادل السلع و الخدمات من خلالها".²
- **النقود الورقية** : " هي عبارة عن وثائق متداولة تصدر لحاملها وتمثل دينا في ذمة السلطات النقدية التي أصدرتها، وعادة تصدرها البنوك المركزية أو أي سلطة نقدية أخرى مسؤولة في البلد الذي تتداول فيه".³
- **نقود الودائع** : يصدر هذا النوع من النقود من طرف البنوك التجارية، وفي الواقع ليس لها وجود مادي مثل النقود القانونية أو المركزية، وإنما هي ناشئة بالأساس عن مجرد تسجيل محاسبي للمعاملات الناجمة عن استعمال الشيكات ، وتنشأ نقود الودائع بناء على إيداع حقيقي، وتتضاعف تبعا للتحويلات ما بين الحسابات التي تعتبر من وجهة نظر البنك وداائع جديدة.⁴

2- الأوراق التجارية : سوف نعرض الأوراق التجارية بكامل تفصيلها، بداية بالكمبيالة ثم الشيك ثم السند لأمر كذلك سند الرهن، سند الصندوق، السندات العمومية قصيرة الأجل، التحويلات البنكية.

2-1- السفتجة (الكمبيالة) : تعتبر ورقة تجارية يطلق عليها اسم السفتجة أو الكمبيالة.

- أ- **تعريف السفتجة** : كما يطلق عليها سند السحب وهي ورقة تجارية تكون عبارة عن أمر يوجهه المدين (الساحب) إلى مدينه (المسحوب عليه) بأن يدفع مبلغا معيناً من المال إلى الدائن (المستفيد) بتاريخ معين.⁵
- وعليه تفرض السفتجة وجود 3 أطراف هما :

- الساحب : هو من يحرر الورقة ويصدر الأمر الذي تتضمنه.
- المسحوب عليه : وهو الذي من يصدر إليه هذا الامر.

(1) أحمد زهير شامية، وآخرون ، **النقود والمصارف**، الطبعة الأولى، القاهرة : الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات، 2013، ص-ص 16- 17.

(2) خالد علي الدليمي، **النقود و المصارفو النظريات النقدية**، الطبعة الأولى ،مصر : دار الأنيس، 1998، ص 14.

(3) صبحي تادرس قريصة، **النقود و البنوك**، بيروت: دار النهضة العربية، 1984، ص 28.

(4) الطاهر لطرش، مرجع سابق، ص 38.

(5) مروان عطون، **الاسواق النقدية و المالية (البورصات ومشكلاتها في عالم النقد و المال) أدوات وآلية نشاط البورصات في الاقتصاد الحديث** ، الطبعة الثانية، الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية، 2003، ص 29.

- المستفيد : هو من يصدر الأمر لصالحه⁶.
- ب- بيانات السفتجة (الكمبيالة) : إن البيانات الأساسية التي يجب أن يشتمل عليها سند السحب و التي إذا اختلف أحدهما، فإن سند السحب يفقد صفته كسند، وقد تحددت هذه البيانات في المادة (124) من قانون التجارة، وهذه البيانات هي :
- كلمة بوليصة(أو سفتجة أو سند سحب) مكتوبة على متن السند و باللغة التي كتب بها.
- أمر غير معلق على شرط بأداء قدر معين من النقود، لأن سند السحب أداة وفاء وائتمان فإن الأمر بالدفع يجب أن لا يكون معلقا على شرط.
- اسم المسحوب عليه يجب أن يتضمن سند السحب اسم المسحوب عليه أي الشخص المكلف بدفع قيمة السند وبصورة واضحة لا تترك مجالا للشك أو الريبة.
- تاريخ الاستحقاق حيث التزام المسحوب عليه بالدفع في تاريخ محدد أو عند الاطلاع أو بعد مدة من تاريخ الاطلاع أو بعد مدة من تاريخ الإنشاء وفقا لما هو مبين في السند.
- مكان الأداء، يجب أن يتضمن سند السحب المكان الذي يستطيع فيه المستفيد أن يطالب بقيمة السند.
- اسم من يجب الأداء له أو لأمره، يجب أن يذكر اسم المستفيد شخصا أو يحدد بوظيفته شريطة أن يكون هذا التحديد واضحا بما فيه الكفاية بما لا يدع مجالا للالتباس.
- تاريخ إنشاء سند السحب ومكان إنشائه، يجب أن يذكر فيه تاريخ ومكان الإنشاء وأهمية ذلك تدل على مدى أهلية الساحب وقت إنشاء السند أي وقت تحريره.
- توقيع من أنشأ سند السحب (توقيع الساحب) حيث لا قيمة للسند إذا خلى من توقيع الساحب ويجب أن يكون التوقيع واضحا، واصطلاح التوقيع يشمل الإمضاء والختم والبصمة بالأصبع و أن يكون هناك شاهدان على صاحب الختم أو البصمة بأنه وقع أمامها¹.
- 2-2- الشيك : يعتبر ورقة تجارية تحمل مجموعة من بيانات شخصية لصاحبه.
- أ- تعريف الشيك : عرفت المادة 123/ج من قانون التجارة الأردني الشيك بأنه (محرر مكتوب وفق شرائط المذكورة في القانون ويتضمن أمرا صادرا من شخص هو الساحب إلى شخص آخر (يكون مصرفا) وهو

(6) عبد الرحيم وهبية، احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية (دراسة حالة الجزائر) ، رسالة ماجستير ، جامعة الجزائر، الجزائر، 2005-2006، ص 22.

(1) عليان الشريف، وآخرون، القانون التجاري (مبادئ و مفاهيم)، الطبعة الأولى، عمان : دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، 2000، ص-ص 181-182.

المسحوب عليه بأن يدفع لشخص ثالث أو لأمره أو لحامل الشيك وهو المستفيد مبلغا معيناً بمجرد الاطلاع على الشيك.

ويتميز الشيك بعدة خصائص أهمها:

- أنه يكون دائما مستحقا بمجرد الاطلاع .

- يسحب دائما على مصرف بالإضافة إلى أن إصدار شيك بدون رصيد يشكل جريمة طبقا لنص المادة 421 من قانون العقوبات، كما أن القانون منع اشتراط الفائدة في الشيك.

ب- أنواع الشيكات: وهناك أربعة أنواع للشيكات :

ب-1- الشيك المسطر : هو الشيك الذي يحتوي في صدره على خطين متوازيين، و يمكن أن يكون التسطير عاما و خاصا:

- التسطير العام: إذا خلا بين الخطين من أي بيان، أو يكتب بينهما كلمة (مصرف).

- التسطير الخاص: إذا كتب بين الخطين اسم مصرف معين ويجوز تحويل التسطير العام إلى خاص.¹

ب-2- الشيك المعد للقيود في الحساب : إن عبارة (القيود في الحساب) أو ما يماثلها في المعنى تعد بيانا اختياريا يمكن أن يضعه الساحب أو الحامل على الشيك بكل أنواعه ويفيد بأن البنك ملزم بعدم صرفه نقدا، وإنما يتم الوفاء به بالقيود حسابيا من خلال سجلاته و بالتالي لا يعتبر الوفاء حاصلا بمجرد تسلم البنك هذا الشيك وإنما يعد الوفاء حاصلا عند قيده في سجلات البنك، يجب درج البيان على ظهر الشيك ، ولا يمكن تعليل هذا النص فالمفروض أن يوضع في أي مكان على الشيك ظهرا أو صدرا وكل تشطيب له يعد لغوا، ولو قام البنك بعدم مراعاة كل ما تقدم من أحكام فإنه يتحمل المسؤولية عن الضرر.²

ب-3- الشيك المصادق عليه: ويسمى أيضا : chèque de banque ، و هو يعني وجود رصيد بالمبلغ المكتوب على الشيك، ويجمد البنك ذلك الرصيد إلى مدة معينة هي مدة صلاحية الشيك (في الجزائر هي ثلاث سنوات وعشرين يوما) بحيث يجب التسديد به خلال هذه المدة.³

ب-4- الشيك السياحي: ويسمى أيضا بشيك المسافرين ، وهو شيك - أمر بالدفع- بمبلغ معين بعملة قابلة للتحويل يصدره بنك معروف أو منشأة مالية معروفة ، والمستفيد منه هو حامله المعروف بتوقيعه، ويسمى الشيك سياحيا لأن القصد من إصداره هو أن يصرف المستفيد قيمته خارج البلاد.⁴

(1) بسام حمد الطراونة، باسم محمد ملحم، شرح القانون التجاري الأوراق التجارية و العمليات المصرفية، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر و التوزيع و 2014، ص 288-289.

(2) طالب حسن موسى، الأوراق التجارية و العمليات المصرفية، الطبعة الأولى، عمان-الأردن : دار الثقافة، 2011، ص 170.

(3) سليمان ناصر، مرجع سابق، ص 19.

(4) شاكور القزويني، محاضرات في اقتصاد النقود و البنوك، الطبعة الثانية، الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية، 1992، ص 132.

2-3- السند لأمر: هو أصلا ورقة تجارية، تحرر بين شخصين لإثبات ذمة مالية واحدة، فهذا السند هو إذا عبارة عن وثيقة يتعهد بواسطتها شخص معين بدفع مبلغ معين إلى شخص آخر في تاريخ لاحق هو تاريخ الاستحقاق، وعلى أساس هذا التعريف يمكن أن نستنتج أن السند لأمر هو وسيلة قرض حقيقية، حيث أن هناك انتظار من جانب الدائن للمدين لكي يسدد ما عليه في تاريخ الاستحقاق الذي يتفق بشأنه.

2-4- السند لرهن: سند الرهن هو أيضا ورقة تجارية يمكن استعماله في التداول إذا أراد مجتمع التجار ذلك، وهو سند لأمر مضمون بكمية من السلع محفوظة في مخزن عمومي.¹

3- سند الصندوق: 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، ويمكن أن يكون هذا السند اسميا أو لحامله، وهو يعتبر وسيلة دفع لأن صاحب السند أو حامله يمكنه تظهيره إلى الغير، كما يمكنه خصمه قبل تاريخ الاستحقاق لدى البنك.²

4- السندات العمومية قصيرة الأجل: تشبه إلى حد كبير سند الصندوق و الاختلاف الأساسي الموجود بينهما هو في الجهات التي تصدرهما ، وكذلك في كون السندات العمومية مضمونة من طرف الدولة، ويتم تداول هذه السندات من يد إلى يد واستعمالها في التبادل و ضمان القروض عندما تكون محررة لحاملها، أي سندات غير اسمية.³

5- التحويلات البنكية: تتمثل في قيام البنك وبناء على طلب العميل بتحويل مبلغ من حساب إلى حساب آخر في نفس البنك أو في بنك آخر داخل حدود الدولة الواحدة و إلى بنوك أخرى في دول العالم وتشكل خدمة الحوالات التي يقدمها البنك للجمهور المتعاملين معه مورد هام وغير مكلف، يتمثل في بدل الحوالات التي يتم إرسالها أو استقبالها من قبل البنك وعادة ما تكون هذه البدلات تصاعدية أي تتزايد بتزايد عدد معين.⁴

(1) الطاهر لطرش، مرجع سابق، ص-ص 32-34.

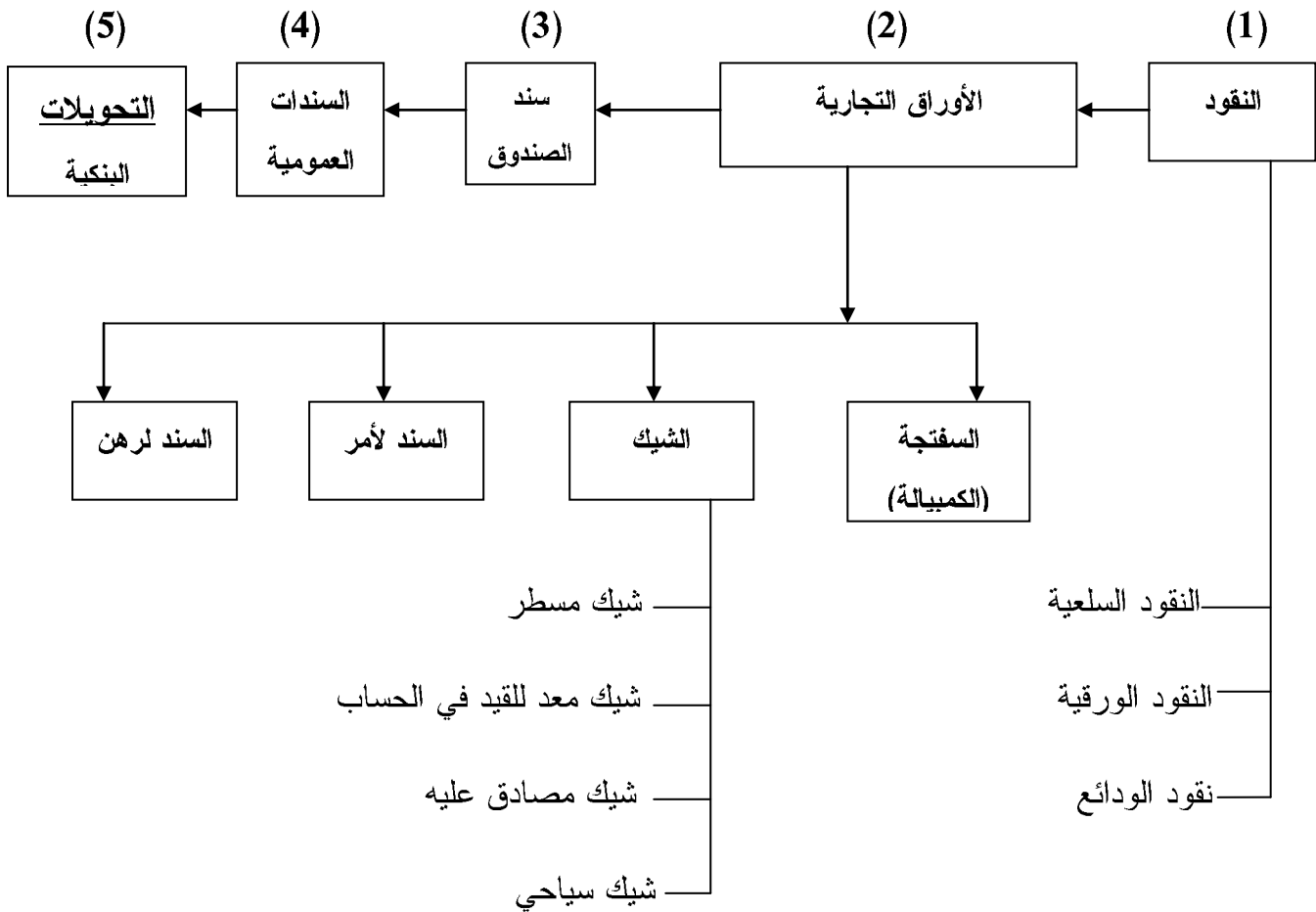
(2) سليمان ناصر، مرجع سابق، ص 21.

(3) الطاهر لطرش، المرجع الأول ، ص 36.

(4) سالم مريم، أساليب تسويق وسائل الدفع الحديثة لرفع القدرة التنافسية للبنوك في الجزائر، رسالة ماستر، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013-

2014، ص7

الشكل 01 : أساليب الدفع التقليدية



المصدر : من إعداد الطالبة بناء على البيانات المتوفرة .

الفرع الثالث: العوامل المؤدية لتطوير أساليب الدفع التقليدية

توجد العديد من العوامل التي أدت إلى تطور أساليب الدفع وتجعلها أساليب حديثة تؤدي نفس الوظائف

لكن بطرق مختلفة أكثر تطور وفعالية، وأهم هذه العوامل هي:

1- تراجع فعالية أساليب الدفع التقليدية: رغم ما تتميز به أساليب الدفع التقليدية من إحساس بالأمان إلا أنها

تشتكي من المشاكل الناجمة عن حمل النقود كالسرقة و الضياع ونقل حملها، ومن المشاكل التي يعاني منها

نظام الدفع التقليدي.¹

(1) سلطاني خديجة، إحلال وسائل الدفع التقليدية بالالكترونية دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية بسكرة، رسالة الماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2012-2013، ص 16.

1-1- انعدام الملائمة: فالحاجة إلى الوجود الشخصي سواء شخصيا أو عبر التليفون لكلا الطرفين يفيد الحرية المعاملاتية وبالنسبة للعملاء يترجم هذا إلى تأخير في اقتناء المنتج أو الخدمة و نتج عنه تكلفة أعلى، وبالنسبة للبائع يعني ذلك خسارة في الإيرادات نتيجة لانخفاض المبيعات أو فقدها.

1-2- مدفوعات غير الوقت الحقيقي: لا تتم المدفوعات التقليدية في الوقت الحقيقي، ويتوقف التأخير في التحقيق الفعلي على نوعية السداد، فالمدفوعات بالشيكات تستغرق ما يصل إلى أسبوع و تستغرق مدفوعات بطاقات الائتمان أسبوعين.

1-3- انعدام الأمان: فالتوقعات يمكن أن تزور و أرقام بطاقات الائتمان يمكن أن تسرق أو التجار يمكن أن يرتكبوا الغش و الاحتيال.

1-4- تكلفة المدفوعات أعلى: ان كل معاملة تتكلف مبلغا ثابتا من المال، و بالنسبة للمدفوعات الأصغر تعطي هذه التكاليف المصرفيات بالكاد فسجلت في فرنسا على سبيل المثال 5,8 مليون جالية في 1998 بالإضافة إلى ذلك فان استعمال الشيك له سلبيات التي قد تعوق الحركة السريعة للمبادلات مثل احتمالات سرقة أو ضياع الشيكات أو عدم قبول صرف الشيك نقدا لعدم وجود رصيد للساحب أو لعدم اكتمال بيانات الشيك أو لعدم وضوح التوقيع السائل المطلوب، وقد يحضر المستفيد الى الانتظار عدة أيام بحيث صرف بعائد أمواله عن هذه الفترة الضائعة وهذه جريمة في حقه.¹

2- استخدام شبكة الانترنت 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، وظهرت في هذه الفترة شركات توفر خدمة الانترنت حيث تزود الأشخاص بالاشتراك بخدمة الانترنت عبر شبكة الاتصال الهاتفي وهو ما ساعد البنوك لغرض خدمتها مما سمح للعملاء بقضاء أشغالهم دون حاجة للتعامل مع الموظفين، أو الانتظار ساعات طويلة في طوابير لأجل قضاء مصلحة مصرفية، وتوفر هذه الخدمات بصفة إيجابية منها الملائمة و الكفاءة و السرعة والوفر الاقتصادي.

والعميل من خلال الشبكة يمكن له أن يراجع حساباته ويفحصها ويسدد الفواتير الخاصة به في أي وقت ودون 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.

(1) سلطاني خديجة، المرجع السابق، ص 16.

- تخفيض التكلفة الحقيقية لعمليات المدفوعات، فقد ازداد حجم استخدام الشيكات كأداة للدفع زيادة ضخمة عقب الحرب العالمية الثانية، و تقلص استخدام النقود الى حد ما وقد شكلت الكثير من المصرفيين في مدى قدرة البنوك على التعامل مع الكم الهائل من الشيكات وما يصاحبها من كم هائل أيضا من المعاملات الورقية.

- ضرورة تحرير العملاء من قيود المكان و الزمان، اذ كان في الماضي يتعامل مع بنوكهم داخل مقرها وخلال مواعيد العمل الرسمية بها، في حين أصبح الآن في وسعهم التعامل مع بنوكهم في أي وقت ودون الحاجة إلى الانتقال الى مقر هذه البنوك.

كما ساهمت هذه الشبكة في تطور مفهوم التجارة ليظهر مصطلح التجارة الالكترونية والتي يكون الدفع فيها إلكترونيا مما ساهم واستوجب ضرورة استحداث طرق الدفع التقليدية، لتظهر بذلك أساليب الدفع الالكترونية الأكثر ملائمة للمعاملات المصرفية الالكترونية.¹

3- التوجه نحو التجارة الالكترونية : يجمع المتتبعون للنشاط التجاري و الراصدين لتغير الاتجاه العام بين مختلف الوسائل المستخدمة لإدارة التجارة بين بلدان منظمة التعاون و التنمية في الميدان الاقتصادي، وفي مقدمتها الولايات المتحدة الأمريكية على أن المشهد التجاري الحالي يتجه نحو ابتكار برامج وبروتوكولات جديدة، واعتماد إجراءات أمنية وتشريعات قانونية من أجل بناء صرح جديد للتجارة يعرف بالتجارة الإلكترونية و التي يمكن تعريفها بمعناها الشامل بأنها : عمليات شراء وبيع السلع و الخدمات عبر الانترنت. ان كانت العلاقة التجارية قامت منذ فجر النشاط التجاري على أساس الايجاب و القبول بخصوص أي تعاقد، وهي أساس التزام البائع مثلا بتسليم المبيع بشكل مادي، وأن يقوم المشتري بالوفاء بالثمن اما نقدا أو باستخدام أدوات الدفع البديل وهي وسائل الدفع التقليدية.²

فان التجارة الالكترونية كونها تعبر عن تبادل السلع و الخدمات ومعلومات بين أطراف متباعدة مكانيا عبر شبكة الإنترنت استوجبت تطوير طرق وسائل الدفع وقد كان ظهور وسائل الدفع الالكترونية من العوامل المباشرة المساعدة في نمو التجارة الالكترونية، فالتجارة الالكترونية تقوم على أربعة عناصر : بائعون ، مشتررون ، شبكة الإنترنت وسائل الدفع الالكترونية، بالإضافة الى ما سبق هناك كثرة المشاكل الناجمة عن استخدام وسائل الدفع التقليدية التي تعاني من التماطل المفرط في معالجتها وضعف كبير في التآلية لعمليات المعالجة، وهذا بالإضافة الى المشاكل التي تقع عليها ويمكن ذكرها كالآتي :

- استخدام الطرق اليدوية على مستوى الوكالات مما يؤدي الى طوابير انتظار طويلة رغم توفر الوسائل التقليدية ووسائل الاعلام الآلي.

(1) عبد الرحيم وهبية ، مرجع سابق ص-ص 27-28.

(2) لوصيف عمار، مرجع سابق، ص- ص 27-28.

- مشاكل ذات طابع إداري (تسليم البريد، دفاتر الشيكات، طلبات الاستعلام ووثائق الإثبات) ترغم العميل على التنقل الى الوكالة التي تدير حسابه.
- ندرة إرسال مستخلصات الحسابات و الكشف الدورية الى مقر سكن الزبائن.
- قد يستغرق الحصول على دفتر الشيكات في المتوسط 14 يوما ويمكن أن تصل هذه المدة الى أكثر من ثلاثة أسابيع، أما فيما يخص التحويلات المالية فقد تتظر المؤسسات في المتوسط 17 يوما.
- يعتمد الكثير من الأشخاص عدم الإمضاء بصورة صحيحة على الشيك حتى لا يتمكن حامله من الحصول على المبلغ، هذا بالإضافة لخطر الشيك بدون رصيد، خاصة مع ثقل الإجراءات القانونية و القضائية يجعل الأفراد يتهاونون في تقديم هذه الشيكات للعدالة، مما يشجع على إصدار العديد من الشيكات بدون رصيد. ورغم قلة استعمال وسائل الدفع إلا أنها تسجل الكثير من حالات عدم الدفع وأكثرها الشيكات بسبب انعدام الرصيد أو عدم كفايته أو حتى لأسباب أخرى¹.

المطلب الثاني : ماهية أساليب الدفع الالكترونية

تحتل أساليب الدفع الإلكترونية مكانة الأساليب التقليدية وتقوم بدورها، لذلك سنتعرف في هذا المطلب على كل ما يخص أساليب الدفع الإلكترونية.

الفرع الأول: مفهوم وخصائص أساليب الدفع الالكترونية

سنتطرق لمفهوم وخصائص أساليب الدفع الإلكترونية على التوالي :

1- مفهوم أساليب الدفع الالكترونية : هناك تعاريف عديدة للدفع الالكتروني نذكر منها :

- يقصد بالدفع الالكتروني : على أنه مجموعة الأدوات و التحويلات الالكترونية التي تصدره المصارف والمؤسسات لوسيلة دفع، وتتمثل في البطاقات البنكية، و النقود الإلكترونية و الشيكات الإلكترونية و البطاقات البنكية.²

- يمكن أن نعرفها بأنها : محررات معالجة الكترونيا بصورة كلية أو جزئية ، تمثل حقا موضوعه مبلغ من النقود، وقابلة للتداول بالطرق التجارية و مستحقة الدفع لدي الاطلاع أو بعد أجل قصير و تقوم مقام النقود في الوفاء.³

(1) عبد الرحيم وهبية، وسائل الدفع التقليدية في الجزائر (الوضعية والافاق)، مجلة الباحث،تمنراست، الجزائر (العدد التاسع ، 2011)، ص 39.

(2) سلطاني خديجة، مرجع سابق ص 19.

(3) وائل أنور بندق، وسائل الدفع الالكترونية ، 2008، ص 25.

- يقصد بالدفع الإلكتروني على أنه عملية تحويل الأموال هي في الأساس ثمن لسلعة أو خدمة بطريقة رقمية أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر، وإرسال البيانات عبر خط تليفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات⁴.

- هي مجموعة الأدوات الإلكترونية التي تصدرها المصارف و المؤسسات كوسيلة دفع ، وتتمثل في البطاقات البنكية، النقود الإلكترونية ، الشيكات الإلكترونية و البطاقات الذكية¹.

2- خصائص أساليب الدفع الإلكترونية

2-1- الطبيعة الدولية : يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية أي أنه وسلعة مقبولة من جميع الدول ،

حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم خاصة بما أن التجارة تتوسع إقليميا و دوليا، وبذلك تساعد وسائل الدفع الإلكترونية على تحسين السيطرة على عمليات التوزيع و النقل.

2-2- استخدام النقود الإلكترونية : يتم الدفع الإلكتروني بواسطة النقود الإلكترونية وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل.

2-3- تسوية المعاملات الإلكترونية : يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متا بعدة في المكان، ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت أي من خلال المسافات يتبادل المعلومات الإلكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية، ويتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد².

2-4- الشبكات المصرفية الإلكترونية : يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات:

- الشبكة الأولى : شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد ، ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقا بينهم .

(4) صراع كريمة، واقع وأفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر، رسالة ماجستير، جامعة وهران، الجزائر، 2013-2014، ص 58.
 (1) منصور الزين، وسائل وأنظمة الدفع و السداد الإلكتروني (عوامل الانتشار و شروط النجاح، ملتقى عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية) ، الجزائر : جامعة خميس مليانة،(يومي 26- 27 أبريل 2011)، ص 02.
 (2) الرحيم وهيبية، احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية ، مرجع سابق، ص 3

- الشبكة الثانية : شبكة عامة ، حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة، وهذه الخصائص لتأكيد تسمح بتقليل وتخفيض تكاليف العمليات التجارية إضافة إلا أنها تتضمن الوقت ، علاوة على تحسين إدارة النقد والشراكة التجارية بين الممولين والعملاء.¹

الفرع الثاني: أهمية وطرق حماية أساليب الدفع الالكترونية

لأساليب الدفع الإلكترونية أهمية كبيرة، كما لديها طرق لحمايتها سنعرضها فيما يلي :

1- أهمية أساليب الدفع الالكترونية : إن اتساع نطاق التجارة الالكترونية سمح بتضاؤل دور الدفع التقليدي أمام ازدهار الدفع الالكتروني ، حيث كانت النقود الوسيلة الرئيسية لتسوية المعاملات المالية وكان الدفع يتم بصورة سائلة أو بواسطة وسيلة بديلة كالشيك وغيرها من وسائل الدفع التقليدية ، لكن تلك الوسائل لا تصلح لتسهيل التعامل الذي يتم عن بعد في بيئة غير مادية، كالعقود الالكترونية التي تبرم عبر شبكة الإنترنت من هنا تظهر أهمية ابتكار وسائل السداد تتفق مع طبيعة التجارة الإلكترونية لهذا يتم الدفع إلكترونياً ويمكن للزبون الوفاء بمقابل السلعة و الخدمة بنفس الطرق التقليدية المتبعة في التعاقد بين غائبين ، مثل إرسال شيك عن طريق البريد أو من خلال أفاكس أو إرسال البيانات الخاصة بحسابه البنكي، لكن هذه الوسائل لا تصلح وخصوصاً التجارة الالكترونية ومقتضيات السرعة فيها ، لذا كانت أهمية اللجوء الى الدفع الالكتروني من خلال شبكة اتصال لاسلكية موحدة عبر الحاسب.²

2- طرق حماية أساليب الدفع الالكترونية

1-2- نظام الدفع الافتراضي : وهو أول نظام يقدم الربط بين المصارف و شركات بطاقات الائتمان و الشركات التي تقوم بأعمالها عبر الانترنت وزبائن الإنترنت يتحقق النظام من صحة التحويلات ويتضمن أنظمة مراقبة لتقصي المشاكل ضمن :

أ- Net cash : طوره معهد علوم المعلومات التابع لجامعة كاليفورنيا الجنوبية، وهو نظام يعتمد على القسائم التي تجرى للتعامل بها عبر البريد الالكتروني ويصدر Net Bank المرتبط Net cash القسائم ويحولها مقابل عمولة 02 %، ويركز على الدفعات الالكترونية الصغيرة و التحويلات الصغيرة تتم للوصول الى معلومات أوخدمات وهي عادة أقل من 100.

ب- Net Sheque وهو نظام دفع الكتروني يحاكي الشبكات العادية، وتتم الترتيبات ومسبقاً للاشتراك في هذا النظام يمكن تحويل الشيكات باستعمال البريد الالكتروني أو البروتوكولات الأخرى للشبكات، ويقوم

(1) صالح الياس ، مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة ، ملتقى عصريّة نظام الدفع في البنوك التجارية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، الجزائر : جامعة خميس مليانة ،(يومي 26-27 أبريل 2011) ص 9.

(2) عبد الرحيم وهبية، احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية، مرجع سابق، ص ص 30-31.

sheque net بإجازة تحويل المال من الشاري إلى البائع كما في الشيكات العادية تماما و يتحقق من التوقيع على الشيكات.

ج- Net Bill هو نظام آخر يسمح بإجراء الدفعات الالكترونية عبر الإنترنت ويقدم كوسيلة لكسب المال عن طريق دفعات صغيرة كل مرة باعتماد أعداد كبيرة من التحويلات.

د- Digi Cash هو نقد الكتروني صورته ديفيد شوم ، ويجمع بين تحويل النقد المؤمن و الخصوصية و الأمن ويعتمد على نظام التشفير للتعرف على الشاري.²

2-2- التشفير الالكتروني

- عرف المشرع التونسي التشفير بأنه : " استعمال رموز وإشارات غير متداولة تصبح بمقتضاها المعلومات المرغوب تحريرها أو إرسالها غير قابلة للفهم من قبل الغير أو استعمال رموز و إشارات لا يمكن وصول المعلومة بدونها".¹

- ويتم التشفير باستخدام ثلاثة أساليب أساسية تتمثل في² :

أ- استخدام المفتاح المتماثل : يتم التشفير في هذه الحالة باستخدام مفتاح واحد، حيث يقوم المرسل بتشفير المعاملة باستخدام مفتاح خاص، ويرسلها إلى المرسل إليه باستخدام وسائل اتصال عادية ويرسل المفتاح باستخدام وسائل مؤمنة وهذا لفك رموز الرسالة. لكن العملية تكون غير مؤمنة.

ب- استخدام المفتاح العام : إن هذا النوع من التشفير يتطلب استخدام مفتاحين أساسيين أحدهما المفتاح العام يكون متوفر لدى الجهتين المرسل و المرسل إليه ويستخدم في التشفير فقط وهناك مفتاح خاص بكل واحد منها على حدا لفك شفرة المعاملات والرسائل، وهنا تكون العملية مؤمنة لكن تتطلب وقت وجهد.

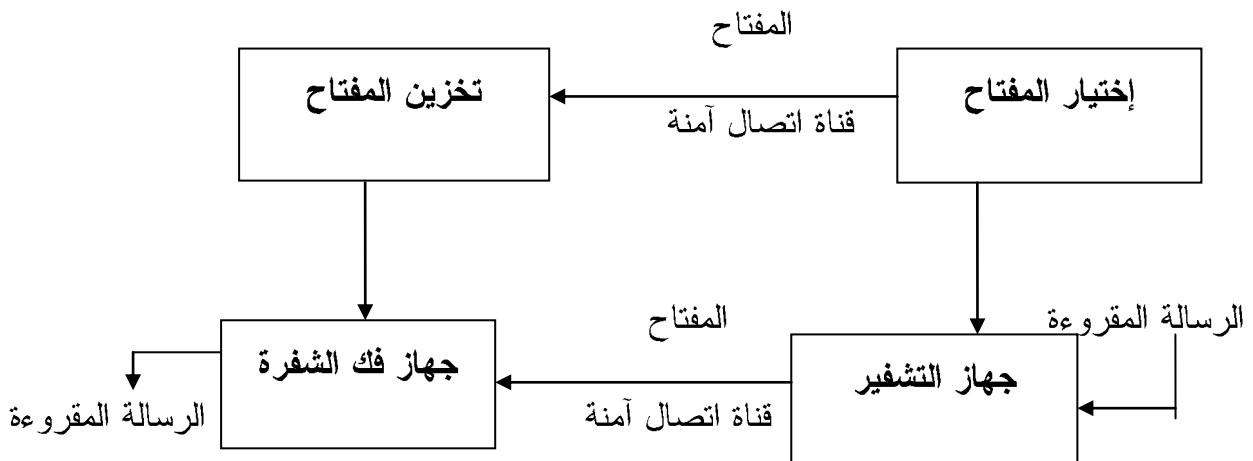
ج- المزج بين استخدام المفتاح المتماثل و المفتاح العام : إن هذا الأسلوب يتم عن طريق تشفير المرسل الرسالة بالمفتاح المتماثل ثم تصفير هذا المفتاح بالمفتاح العام، فيقوم المرسل إليه بفك المفتاح خاص به ليجد المفتاح المتماثل فيحل شفرته بواسطة المفتاح الخاص الذي أرسل له من طرف المرسل، و بالتالي هذا الأسلوب يحقق درجة ملائمة من التأمين و الحماية وبأقل وقت ممكن.

(2) شيروف فضيلة، أثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية (حالة بعض البنوك في الجزائر) ، رسالة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، 2009- 2010، ص ص 112- 113.

(1) لورنس محمد عبيدات، إثبات المحرر الالكتروني، الطبعة الأولى ، لبنان : دار الثقافة للنشر و التوزيع، 2005، ص 136.

(2) شيروف فضيلة ، المرجع السابق، ص 111.

الشكل رقم 02 : نظام التشفير الإلكتروني.



المصدر : شيروف فضيلة، أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية (حالة بعض البنوك في الجزائر)، رسالة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، 2009-2010، ص 111.

ويعتمد نظام التشفير على آلية تغير محتوى المعاملة أو الرسالة عن طريق استخدام برنامج معين محدد يطلق عليه مفتاح التشفير وذلك قبل إرسال هذه الرسالة أو المعاملة إلى المرسل إليه في شكلها الأصلي قبل التشفير عن طريق استخدام العملية العكسية لعملية التشفير Encryption و التي تعرف باسم الحل Decryption¹. 2-3- جدران الحماية : جدار الحماية عبارة مجموعة من الأنظمة توفر وسيلة أمنية بين الانترنت وشبكة المؤسسة الداخلية حيث تجبر جميع عمليات الدخول إلى الشبكة الداخلية والخروج منها للمرور عبر هذا الجدار الذي يتصدى لجميع محاولات الدخول للشبكة بدون صفة، وبشكل عام فان جدران الحماية تمنع دخول الأخطار القادمة من شبكة الانترنت إلى الشبكة الداخلية الخاصة بالمؤسسة البنكية.²

(1) شيروف فضيلة ، مرجع سابق، ص 111.

(2) محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الانترنت، الطبعة الأولى، عمان: دار الثقافة للنشر و التوزيع، 2009، ص ص 93-94.

2-4- التوقيع الإلكتروني

أ- تعريف التوقيع الإلكتروني : عرفه المشرع الأردني على أنه "البيانات التي تتخذ هيئة حروف أو أرقام أو رموز أو إشارات أو غيرها وتكون مدرجة بشكل الكتروني أو رقمي أو ضوئي أو أي وسيلة أخرى مماثلة في رسالة معلومات مضافة عليها أو مرتبطة بها ولها طابع يسمح بتحديد هوية الشخص الذي وقعها ويميزه عن غيره من أجل توقيعه وبغرض الموافقة على مضمونه"³.

ب- كيفية الحصول على التوقيع الإلكتروني : يمكنك التقدم إلى إحدى الهيئات المتخصصة في إصدار هذه الشهادات ومن أشهرها Verising and Digit Signateure trust وذلك مقابل مبلغ معين من المال سنويا وتتم مراجعة الأوراق و المستندات ومطابقة الهوية بواسطة جواز السفر أو رخصة القيادة وتصبح الإجراءات أوتسهل تبعا للغرض من استخدامها حيث يتطلب منك الحضور شخصيا في بعض الحالات وفي بعض الحالات يكفي إرسال الأوراق بالفاكس أو البريد¹.

ج- صور التوقيع الإلكتروني : يأخذ التوقيع الإلكتروني عدة صور والتي نوجزها فيما يلي :

ج-1- التوقيع بالقلم الإلكتروني (pen-op) : وفي هذه الصورة من التوقيع يتم استخدام ما يعرف بالقلم الإلكتروني حيث يقوم الشخص - المراد توثيق توقيعه- بكتابة توقيعه الذي يحدده هو على شاشة الحاسب الآلي (الكمبيوتر)، وبعد أن يتأكد الشخص من توقيعه المعهود أو المحفوظ لديه تماما وذلك عن طريق استخدام برنامج معين يقوم هذا البرنامج بوظيفتين ، الأولى خدمة التقاط التوقيع ، و الثانية خدمة التحقق من صحة التوقيع ، فيظهر له مربعان في إحدهما كلمة موافق وفي الآخر غير موافق على التوقيع الذي دونه على الشاشة، فإذا ضغط على مربع موافق تم حفظ وتخزين توقيعه بطريقة التشفير بكل ما في التوقيع من خصائص والتواءات وانحناءات ودوائر ونقاط ودرجة الضغط بالقلم وما شابه ذلك من سمات خاصة بالتوقيع الخاص بالموقع ، والذي يكون قد سبق تخزينه بالحاسب الآلي.

ج-2- التوقيع البيومترية: وهي طريقة من طرق التحقق من الشخصية عن طريق الاعتماد على الخواص الفيزيائية و الطبيعية و السلوكية للأفراد، وتشمل هذه الطريقة البيومترية على : البصمة الشخصية، مسح العين البشرية، التحقق من نبرة الصوت، خواص اليد البشرية، التعرف على الوجه البشري، التوقيع الشخصي، وعند استخدام مسح العين أو الصوت أو خواص اليد البشرية أو البصمة الشخصية يتم أولاً أخذ صورة دقيقة للشكل وتخزينها بصورة مشفرة داخل الحاسب الآلي في نظام حفظ الذاكرة بهدف السماح

(3) حازم نعيم الصمادي، المسؤولية في العمليات المصرفية الإلكترونية، الطبعة الأولى، عمان-الأردن : دار وائل للنشر و التوزيع، 2003، ص 186.

(1) فريد النجار، وآخرون، التجارة و الأعمال الإلكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة، الاسكندرية:الدار الجامعية ، 2006، ص 137.

بالاستخدام القانوني للأشخاص المصرح لهم بذلك ، ومنع أي استخدام غير قانوني أو عدائي غير مرخص به، لأي معلومات أو بيانات سرية أو شخصية موجودة في نظم المعلومات الخاصة بإحدى الجهات، ويتم التحقق من شخصية المستخدم عن طريق أجهزة إدخال المعلومات إلى الحاسب الآلي التي تقوم بالتقاط صورة دقيقة لعين المستخدم أو صوته ويتم تخزينها بطريقة مشفرة في ذاكرة الحاسب ليقيم بعد ذلك بمطابقة صفات المستخدم مع هذه الصفات المخزنة ولا يسمح له بالتعامل إلا في حالة المطابقة.

ج-3- التوقيع باستخدام البطاقات الممغنطة المقترن بالرقم السري (التوقيع الكودي) : تحتوي البطاقة الممغنطة على شريط ممغنط يتم من خلالها إدخال وتخزين وتأمين البيانات عليه ويكون ذا شيفرة تتميز بها ويتحقق الدفع بهذه البطاقة من خلال قراءة المعلومات الثابتة على الشريط.

وهي تعتمد على ما يعرف بالكود السري أو الرقم السري وهو عبارة عن مجموعة من الحروف أو الأرقام يختارها صاحب التوقيع ويتم تركيبها أو ترتيبها في شكل معين يتم عن طريقة تحديد شخصية صاحب الرقم أو الشكل المرسوم للأحرف حيث لا يكون هذا الكود معلوما ، إلا له فقط ، وتسمى هذه الطريقة (personal Identification number).¹

ج-4- التوقيع الرقمي : وهو التوقيع الإلكتروني السائد حاليا ويعرف بأنه قيمة عددية ، حيث انه وبموجب إجراء تقني معين يتم تحويل الرسالة من شكلها الأصلي المكتوب كتابة عادية إلى قيمة عددية، ويستخدم لذلك برنامج محدد يسمى برنامج التشفير بالمفتاح الخاص للموقع بحيث لا يمكن لأحد كشف مضمون الرسالة إلا الشخص الذي يستخدم برنامجا محددًا يسمى برنامج فك التشفير مستخدما المفتاح العام المناظر للمفتاح الخاص للموقع، ويمكن للمرسل إليه بعد فك الشفرة التحقق من أن تحويل للرسالة تم باستخدام المفتاح الخاص للمرسل المناظر للمفتاح العام، وكذلك يمكنه التحقق من أن مضمون الرسالة الأصلية لم يلحقه أي تعديل.²

الفرع الثالث : مزايا وعيوب أساليب الدفع الإلكترونية

لأساليب الدفع الإلكترونية مزايا عديدة كما لديها عيوب نوجزها فيما يلي :

1- مزايا أساليب الدفع الإلكترونية : تتمثل في مزايا البطاقات الائتمانية و مزايا النقود الإلكترونية كما

يلي:³

1-1 مزايا بطاقات الائتمان : في الواقع تعد البطاقات التي تمنحها البنوك لزبائنها الأكثر استعمالا في الدفع

(1) عبد الله أحمد، عبد الله غرايبة، حجية التوقيع الإلكتروني في التشريع المعاصر، الطبعة الأولى، عمان : دار الراجحة للنشر و التوزيع، 2008، ص-ص 48-56.

(2) عبد الله أحمد، عبد الله غرايبة، المرجع الأخير، ص 57.

(3) قصاب سعدة، بوردبالة فايزة، تقييم وسائل الدفع الإلكترونية : المزايا و المخاطر، ملتقى عصرنه نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر عرض تجارب دولية، جامعة الجزائر 3، الجزائر، (26-27 أبريل ، 2011) ص ص 3-4.

الالكتروني وهذا بالموازاة مع عديد الايجابيات التي يستفيد منها جميع أطراف العقد على حد سواء.

أ- جانب البنك (المصدر) :

- تسمح البطاقات للبنك بتتبع منتجاته وتحسين خدماته بما يسمح له من الحفاظ على وفاء زبائنه، كما تسمح له بالتقليل من عمليات الصندوق لدى شبابيكه وتجنب الطوابير أمامها.

- تعتبر مصدرا مدرا للربح من خلال مجموع ما يحصل عليه البنك من رسوم الاشتراك و الفوائد على تسديد الدفع للعمليات، إضافة إلى العمولات المحصلة من التاجر والزبون حامل البطاقة، وكذلك الغرامات الناجمة عن تأخر الزبون عن السداد أو عن تضييعه للبطاقة...الخ.

- كما يحقق البنك عوائد جراء توظيفه للودائع الجارية الخاصة بأصحاب البطاقات، ويستفيد من فتح المحلات والتجار لحسابات بنكية لديه.

- تعتبر البطاقة التي يمنحها البنك إشهار في حد ذاتها، لأنها تحمل اسم البنك حيثما استعمالها حاملها.

ب- جانب الزبون (حاملها) :

- بغض النظر عن سهولة استعمالها ، توفر البطاقة لمستعملها أمانا أكثر من مخاطر حمل الأموال وتعرضها إلى السرقة أو الضياع.

- تقليل الفواتير و الإيصالات الورقية المختلفة و إشعارات الدفع و السحب....الخ.

- تمنح مستعملها المرونة الكافية لأجل اختيار أفضل المصادر لاقتناء حاجياته من السلع و الخدمات، من أي مكان في العالم وفي أي وقت.

- تمكنه من الحصول على بعض الخدمات بأسعار منخفضة كأسعار السكن في فنادق عالمية، فضلا عن وجود الصورة الشخصية لحاملها في بعض أنواع البطاقات، مما يمكنه من استخدامها كبطاقة لإثبات الهوية عند السفر.

تمثل مظهرا من مظاهر التقدم، فهي تعطي لحاملها مكانة اجتماعية ووضع مميز ورضا نفسي وثقة الغير في معاملاته التي تتم باستخدام

ج- جانب التاجر :

- يجنب تعامل التاجر بالبطاقات احتفاظهم بمبالغ مالية كبيرة على مستوى محلاتهم، وبالتالي يجنبهم

تعرضهم للسرقة، كما يجنبهم التعامل أو قبول عملات قد تكون مزورة أو شيكات بدون رصيد فالبطاقة تقلل هذه المخاطر كما تمنح ضمان أكبر في أن البنك سيتولى عملية الدفع، و بالتالي التخلص من عبء متابعة ديون الزبائن.

- يساعد استعمال البطاقات التجار على الرفع من رقم أعمالهم من خلال زيادة مبيعات لأن حاملي البطاقات غالبا ما يتوسعون في الاستهلاك وذلك بالنظر الى عدم التزامهم بالسداد الفوري.
- 1-2- مزايا النقود الالكترونية : يمكن اختصار أهمها فيما يلي¹ :
- التعامل بكروت الائتمان يتطلب حد أدنى لقيمة المشتريات 10 دولارات ويفرض التجار هذا الحد الأدنى للمشتريات، لأن مصاريف المشتريات ذات القيمة الصغيرة سوف تستهلك أرباحهم بشكل كبير.
- القابلية للتجزئة فهي خاصية تميز النقد الالكتروني عن العملة الحقيقية.
- بواسطة نظم الكمبيوتر الموجودة، لذلك فان التكلفة الثابتة للعناصر المادية للقيام بعملية النقد الالكتروني تكاد تكون صفرا، ولأن الانترنت ذات مجال عالمي فان المسافة التي على العملية الالكترونية أن تقطعها لا تؤثر في التكلفة، وعند النظر في الحركة المادية للنقد و الشيكات فان المسافة و التكلفة تكون نسبية.
- زيادة المصاريف و الرسوم التي يتحملها المتعاملين في كروت الائتمان سواء البائعين أو المشتريين حيث يتحمل التجار أتعاب المعالجة التي تتراوح بين 1,5 % و 3% من قيمة المشتريات والتي تكون بحد أدنى أحيانا بالإضافة إلى الرسوم السنوية الثابتة.
- 2- عيوب أساليب الدفع الإلكترونية : رغم أن لأساليب الدفع الالكترونية تمتلك عدة مزايا لكن هذا لا يفسر خلوها من بعض العيوب التي يؤثر على مستعملها ، مصدرها ، التاجر كما يلي :
- بالنسبة لحاملها : من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل زيادة الافتراض و الإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية ، وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء.
- بالنسبة للتاجر : إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري.
- بالنسبة لمصدرها : أهم خطر يواجه مصدرها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها¹.

المبحث الثاني : أنواع أساليب الدفع الالكترونية

مع التطور التكنولوجي المصرفي تعددت أساليب الدفع الإلكترونية واتخذت أشكالا تتلاءم مع متطلبات التجارة الإلكترونية وكذلك طبيعة المعاملات عبر شبكة الإنترنت وكانت أول ظهورها الأوراق التجارية

(1) فريد النجار وآخرون ، مرجع سابق، ص 130.

(1) سعداوي يوسف ، سعدي جميلة، وسائل الدفع الالكترونية، ملتقى عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، عرض تجارب دولية، جامعة لبلية، الجزائر (26-27 أفريل ، 2011)، ص 7.

الإلكترونية ثم ظهور البطاقات البنكية والتي تطورت من البطاقات ذات الشريط المغناطيسي إلى البطاقات ذات الخلية الإلكترونية ، كما ظهرت أساليب دفع أخرى إلكترونية نتناولها فيما يلي .

المطلب الأول : الأوراق التجارية الإلكترونية

إن التعامل بالأوراق التجارية الإلكترونية يعد جزءاً مهماً بالنسبة للعلاقات و المعاملات القانونية الجارية في أجواء التجارة الإلكترونية لذلك سنتطرق لأهم هذه الأوراق كآلاتي :

الفرع الأول : الكمبيالة الإلكترونية

سنتطرق في هذا الفرع إلى التعرف على الكمبيالة الإلكترونية و أنواعها.

1- تعريف الكمبيالة الإلكترونية : هو محرر شكلي ثلاثي الأطراف معالج الكترونياً بصورة كلية أو جزئية يتضمن أمراً صادراً من شخص (الساحب) إلى شخص آخر (المسحوب عليه)، بأن يدفع لأمر شخص ثالث هو المستفيد أو حامل السند مبلغاً بمجرد الاطلاع أو في ميعاد معين أو قابل للتعيين.

2- أنواع الكمبيالة الإلكترونية :

2-1- الكمبيالة الإلكترونية الورقية : هذا النوع من الكمبيالة قريب الشبه بالكمبيالة التقليدية مع استيفاء بعض البيانات التي تفرضها طبيعة الكمبيالة الإلكترونية التي سبق ذكرها.

- وتمر هذه الكمبيالة بمرحلتين :

أ- المرحلة الأولى : إنشاء كمبيالة تقليدية من قبل الساحب.

ب- المرحلة الثانية : قيام المصرف الساحب بمعالجة الكمبيالة التقليدية الكترونياً عن طريق إدخال البيانات على دعامة ممغنطة ترسل إلى بنك المسحوب عليه.

2-2- الكمبيالة الإلكترونية الممغنطة : هذا النوع من الكمبيالة هو المعنى الدقيق للكمبيالة الإلكترونية ذلك لأن الصكوك الورقية التي تحرر عليها الكمبيالات غير واردة هنا، وليس بوسع الأفراد التعامل بهذا النوع من الكمبيالات، ولهذا فإين لا نجد هذا النوع إلا عند الشركات العملاقة التي تملك شبكة من الحاسب الآلي تكون متصلة بأحد المصارف، أو تكون بين المصارف فقط إلا أن هناك فرصة لتعامل الأفراد بها وذلك عن طريق إحداث بنك يسمى: (البنك الإلكتروني) إذ يمكن الأفراد الذي يملكون الاشتراك في الانترنت من الدخول إلى الموقع المخصص لهذا البنك و القيام بإحداث كمبيالة و إرسالها عبر البريد الإلكتروني للبنك.¹

الفرع الثاني: السند لأمر الإلكتروني

(1) ابراهيم السيد أحمد، الاقتصاد الإلكتروني، الطبعة الأولى، المكتبة العصرية للنشر و التوزيع، 2010، ص-ص 191-192.

- يعرف بأنه محرر شكلي ثنائي الأطراف معالج الكترونيا بصورة كلية أو جزئية يتضمن تعهدا من محرره بدفع مبلغ من النقود في تاريخ معين لإذن شخص آخر يسمى المستفيد.
- والسند لأمر الالكتروني يتضمن بعض الاستثناءات خلافا للسند التقليدي من هذه الاستثناءات :
- يتضمن السند لأمر الالكتروني بصفة عامة شرط الرجوع بلا مصاريف، وهذا الشرط يعفي البنك مقدم السند من عمل احتجاج في حالة عدم الوفاء.
- يحتوي كذلك السند شرط تعيين محل الوفاء المشروط لسد حاجات المعاملة الالكترونية.
- ولصحة السند الالكتروني أن يحتوي البيانات التالية :
- اسم بنك المحرر (المتعهد في السند) .
- رقم حسابه المصرفي.
- الفرع الذي يتم منه صرف السند.
- يتضمن بصفة عامة السند لأمر الالكتروني شرط الرجوع بلا مصاريف.
- تعيين محل الوفاء المشروط.
- عبارة السند لأمر مكتوبة في متن السند باللغة التي كتب بها.
- تاريخ الاستحقاق .
- مكان الأداء .
- اسم المستفيد .
- تاريخ الإنشاء .
- التوقيع الالكتروني للدفع¹

الفرع الثالث : الشيك الالكتروني

سنعرض في هذا الفرع تعريف وإجراءات و البيانات التي يحملها الشيك الإلكتروني.

- 1- تعريف الشيك الإلكتروني : هو رسالة إلكترونية موقعة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك(حامله) ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الإنترنت ليقوم البنك أولاً بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادته إلكترونيا إلى مستلم الشيك (حامله) ليكون دليلا على أنه قد تم صرف الشيك فعلا ويمكن لمستلم الشيك أن يتأكد إلكترونيا من أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه.²

(1) ناهد فتحي الحموري، مرجع سابق، ص-ص 161-173.

(2) منير الجنبهي، ممدوح الجنبهي، البنوك الإلكترونية، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي للنشر، 2005، ص 50.

- لا يوجد فرق بين الشيك الالكتروني و الشيك العادي فكل منهما يعتمر أمر بدفع مبلغ معين إلى شخص يسمى المستفيد، إلا أن الشيك الالكتروني يرسل الكترونيا عبر الانترنت.³

2- بيانات الشيك الالكتروني :

- رقم الشيك (وهذا البيان الذي لا بد أن يستوفيه الشيك الالكتروني ويكون مطبوعا أصلا على نموذج الشيك التقليدي المسلم من البنك لعملائه).

- اسم الدافع.

- رقم حساب الدافع و اسم البنك.

- اسم المستفيد.

- القيمة التي ستدفع.

- وحدة العملة المستعملة.

- تاريخ الصلاحية.

- التوقيع الالكتروني للدافع.

- التظهير الالكتروني للشيك للمستفيد.¹

3- إجراءات استخدام الشيك الالكتروني :

تتضمن دورة إجراءات استخدام الشيك الالكتروني على الخطوات الآتية:²

- الخطوة الأولى : إشتراك المشتري لدى جهة التخليص في الغالب تكون البنك حيث تم فتح حساب جاري بالرصيد الخاص بالمشتري أو يتم الإنفاق على الصرف خصما من حساب المشتري بأي حساب جاري متفق عليه ويتم تحديد توقيع الكتروني للمشتري و تسجيله في قاعدة بيانات جهة التخليص.

- الخطوة الثانية : اشتراك البائع لدى جهة التخليص نفسها حيث يتم أيضا فتح الحساب الجاري أو الربط مع أي حساب جاري للبائع ويتم تحديد التوقيع الالكتروني للبائع وتسجيله في قاعدة البيانات جهة التخليص.

- الخطوة الثالثة : فيها يقوم المشتري باختيار السلعة أو السلع التي يرغب في شرائها من البائع المشترك لدى شركة التخليص ويتم تحديد السعر الكلي و الاتفاق على أسلوب الدفع.

- الخطوة الرابعة : يقوم المشترك بتحرير شيك الكتروني ويقوم بتوقيعه بالتوقيع الالكتروني المشفر ، ثم يقوم بإرسال هذا الشيك بالبريد الالكتروني المؤمن إلى البائع.

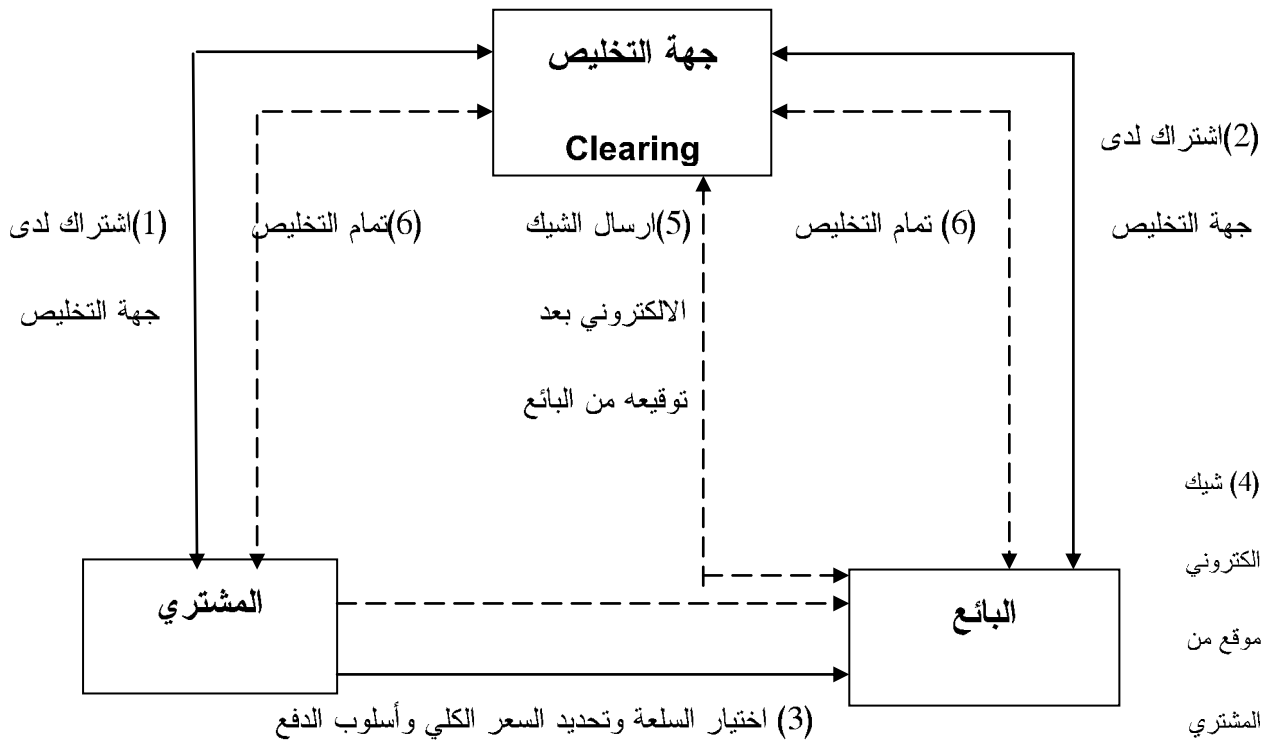
(3) رحال فواد، تأثير تجارة الخدمات المصرفية على تنافسية البنوك وأثرها على القطاع المصرفي الجزائري، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2005-2006، ص 86.

(1) ناهد فتحي الحموري، مرجع سابق، ص 205.

(2) لوصيف عمار، مرجع سابق، ص 48-49.

- **الخطوة الخامسة :** يقوم البائع باستلام الشيك الالكتروني الموقع من المشتري ويقوم بالتوقيع عليه كمستفيد بتوقيعه الالكتروني المشفر و يقوم بإرساله إلى جهة التخليص.
- **الخطوة السادسة :** تقوم جهة التخليص بمراجعة الشيك و التحقق من صحة الأرصدة و التوقعات وبناء على ذلك تقوم بإخطار كل من المشتري و البائع بإتمام إجراء المعاملة المالية.
- والشكل التالي يلخص دورة استخدام الشيك الالكتروني :

الشكل 03 : دورة استخدام و إجراءات الشيك الإلكتروني



المصدر : لوصيف عمار ، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية ، رسالة ماجستير ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2008-2009 ، ص 49.

المطلب الثاني: البطاقات البنكية والبطاقات الذكية

تعددت البطاقات البنكية و اختلفت من بنك لآخر ومع التطور المصرفي ظهر نوع جديد يسمى البطاقات الذكية لذلك سنتطرق في هذا المطلب إلى التعرف على البطاقات البنكية و الذكية.

الفرع الأول : البطاقات البنكية

تقدم البنوك مجموعة من الخدمات البنكية من بينها إصدار البطاقات البنكية سنتعرف في هذا الفرع على كل ما يخص البطاقات البنكية.

1- تعريف البطاقات البنكية : تتمثل البطاقات البنكية في بطاقات صغيرة يمكن حملها في الجيب تحتوي

بداخلها على شريحة إلكترونية تخزن فيها مجموعة من البيانات المتعلقة برقم الحساب، الرصيد، الرقم السري.....الخ. يمكن لصاحبها استخدامها لسحب الأوراق النقدية من إحدى الصرافات المعتمدة أو استخدامها كوسيلة دفع في المحلات التي تعتمد عليها من خلال سحب الأموال من رصيد صاحبها.¹

2- أنواع البطاقات البنكية: هناك أنواع عديدة للبطاقات البنكية يمكن تصنيفها كما يلي :

1-2- حسب معيار الوظيفة :

أ- بطاقة الائتمان : تعد بطاقات الائتمان أكثر أنواع البطاقات انتشارا ، حيث يزداد استخدامها بمعدل مرتفع

نسبيا يصل إلى 7,8 % في بعض الدول ، مثل الولايات يزداد المتحدة الأمريكية ، ويلاحظ البعض أن الغالبية العظمى من المشتريات عند الانترنت لا تزال تتم بواسطة بطاقة الائتمان ، وهذا يعني أن الانتشار الواسع لهذه النوعية من البطاقات يعود في جانب مهم إلى التزايد في شراء السلع والخدمات عن طريق الانترنت². - وهناك نوعين للبطاقات الائتمانية :

أ-1- بطاقات ائتمانية متجددة :

أ-1-1) بطاقة الفيزا (Visa Carte) : وهي أكثر البطاقات الائتمانية انتشارا على الإطلاق وهي بطاقة

متعددة وإعداد حملتها بالملايين وتتعامل مع الملايين من المؤسسات والمحلات التجارية وأجهزة الصرف الآلي. أ-1-2) بطاقة الماستر كارد (Master card) : هذه البطاقة تأتي في المرتبة الثانية بعد بطاقة فيزا من حيث درجة انتشارها ، فهي تتعامل مع الملايين من المؤسسات والمحلات التجارية وهي بطاقة متعددة ، ولهذه البطاقة عدة أشكال مثل ماستر كارد الذهبية ، وماستر كارد الفضة ، وماستر كارد لرجال الأعمال.

أ-2- بطاقات ائتمانية غير متجددة:

(1) حميد فشيبت، حكيم بناولة، واقع وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر، ملتقى عصريّة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و اشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر - عرض تجارب دولية، الجزائر : جامعة خميس مليانة ، 26-27 أفريل 2011، ص 3.
(2) عبد العزيز بوزنادة، أساليب ادماج وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر لتحسين الخدمة البنكية دراسة حالة بنك الخليج ، رسالة ماستر ،جامعة بسكرة، 2014-2015، ص ص 13.

أ- (1-2) بطاقة أمريكان أكسبريس **American Express** هذه البطاقة ائتمانية لكن غير متجددة أي ينبغي تسديد الالتزامات المالية لهذه البطاقة خلال مدة السماح وهناك عدة أنواع لهذه البطاقة بطاقة أمريكان الذهبية وبطاقة أمريكان الماسية و بطاقة أمريكان الخضراء وكل نوع يمنح لقطاع محدد للزبائن³.
وأهم البطاقات الصادرة عنها⁴ :

- بطاقة أمريكا اكسبريس الخضراء : تمنح للعملاء الذين يمتازون بملاءة كبيرة وتحدد تسهيلاتهما للائتمانية الممنوحة للعميل بسقف ائتماني محدد.

- بطاقة أمريكا اكسبريس الذهبية : تمنح للعملاء الذين يتمتعون بملاءة عالية وتمتاز بأن التسهيلات الممنوحة للعميل غير محدد بسقف ائتماني معين ، ويشترط أن يكون لدى البنك المصدر لهذه البطاقة حساب للعميل، وأن يكون البنك ضامنا له.

- بطاقة أمريكا اكسبريس الماسية : تتعرف على إصدارها مباشرة بدون أن تمنح تراخيص إصدارها لدى مصرف أو مؤسسة أخرى ، وبواسطتها يتم تحصيل حقوق التجار والمؤسسات التي تقبل البطاقة لحقوقهم منها مباشرة بالنيابة عن حملة البطاقة ، ولا تلزم حملة بطاقتها بفتح حساب لديها بل يكفيها أن تتأكد من ملاءة المالية للعميل.

أ- (2-2) بطاقة داينرزكلوب: هي بطاقة ائتمانية غير متجددة تتميز هذه البطاقة بالعديد من المزايا منها تفيد لكل من المستهلك و التاجر إمكانيات القيام بالمشتريات الفورية والمدفوعات الآجلة ، باستخدام العملية المحلية سواء كانت القيمة المنصرفة محليا أو خارجيا، وتسمح هذه البطاقة لمعرفة حاملها باستخدام المعالج الإلكتروني الموجود بداخلها كما تتميز هذه البطاقة بإمكانية شحنها لعدة مرات¹.

ب- بطاقة الدفع : Carte de paiement : لهذه البطاقة شكل مستطيل ومصنوعة من البلاستيك القاسي وتحتوي من الجهة الأمامية على البيانات التالية: اسم البطاقة، رقم البطاقة، مدة الصلاحية، اسم البنك المصدر لهذه البطاقة، إضافة إلى شريحة الكترونية مع اسم صاحب البطاقة ومن جهة الخلفية : شريط مغناطيسي، نموذج عن إمضاء صاحب البطاقة وتستعمل كأداة دفع الكترونية.

(3) عبد القادر بودي ، عبد الصمد بودي ، " تكنولوجيا الانترنت كأداة لتمييز الخدمات المصرفية مع إشارة إلى حالة البنوك الجزائرية "، ملتقى عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر - عرض تجارب دولية - ، الجزائر : جامعة خميس مليانة ، الجزائر ، 26-27/04/2011 ص-ص 7-8 .

(4) علي عبد الله، العبداني الياس ، " التسويق الإلكتروني في الجزائر وسبل تفصيله في ظل تطورات التكنولوجيا وتحديات المنافسة العالمية " ، ملتقى عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر - عرض تجارب دولية - ، الجزائر : جامعة خميس مليانة ، 26-27/04/2011 ، ص 10 .

(1) عبد القادر بودي، مرجع سابق، ص 14 .

ج- **بطاقة الخصم الفوري Débit Cards** : يشهد استخدام هذه البطاقات أعلى معدل نمو في وسائل الدفع الإلكترونية خاصة في الاقتصاديات المتقدمة، هذا برغم أنه أقل انتشاراً من بطاقات الائتمان.

ويتميز هذا النوع من البطاقات بأنه لا يتضمن ائتماناً، بل يتم خصم قيمة الصفقة من حساب العميل في البنك في الحال ، مثلها هو الحال بالنسبة لبطاقات الصرف أولية AIM.

د- **البطاقات المدفوعة مقدماً Stored Value Cards** : يتم دفع قيمة هذه البطاقة مقدماً عند شرائها من فئات ذات قيمة مختلفة، لذا يسميها البعض بالبطاقات مخزنة القيمة. ويتم استخدامها في المعاملات لدى المحلات المختلفة، وذلك بادخالها في آلة قارئة لهذه البطاقات ، ويتم خصم قيمة المعاملة من القيمة المخزنة عليها ، مثل بطاقات وسائل النقل... إلخ . والواقع أن هذه البطاقات تستخدم في الولايات المتحدة الأمريكية منذ أكثر من عشرين عاماً.

ه- **بطاقة السحب** : يستعمل هذا الفرع من البطاقات لسحب النقود فقط من موزعات الأوراق النقدية أو من شبكات المنشأة المصدرة لبطاقة أو أحد فروعها وبعض أنواع هذه البطاقات لا يستعمل إلا في موزعات المنشأة التي فتح فيها صاحب البطاقة حسابه¹.

2-2- **حسب جهة الإصدار** : لكي تؤدي بطاقة الائتمان وظيفتها كوسيط التبادل ينبغي أن تحظى بالقبول العالمي لها فإن بعض البنوك الكبيرة تصدر بطاقات معتمدة على مركزها المالي العالمي غير أن آلاف البنوك عبر العالم لا تتمتع بالمركز المالي الذي يسمح لها بإصدار بطاقات عالمية لهذا فإنها تتصوى تحت شعار إحدى المنظمات العالمية المصدرة للبطاقات، ومن هذى المنظور يمكن تقسيم بطاقات الائتمان إلى نوعين:

أ- **بطاقات ائتمان صادرة مباشرة عن مؤسسات مالية عالمية** : مثل بطاقات الصادرة من أميركان اكسبريس والداينرز كلوب، وكل منهما الحق وصلاحيات إدارة عمليات إصدار وقبول البطاقة مباشرة من قبل الجهاز الوظيفي، وفي الأصل لا تمنح هذه الشركات تراخيص إصدار بطاقتها لأي بنك أو مؤسسة مالية أخرى .

ب- **بطاقات ائتمان صادرة برعاية وترخيص من منظمات وهيئات عالمية** : ومنها بطاقات الفيزا و الماستركارد فهي صادرة عن بنوك ومؤسسات مالية بترخيص من المنظمة العالمية الراعية للبطاقة ، التي

(1) عبد العزيز بوزنادة، مرجع سابق، ص-ص 13-14.

هي عبارة ناد أو هيئة عالمية تمنح تراخيص الإصدار للبنوك وتساعدهم على إدارة خدماتها دون أن تكون في ذاتها مؤسسة مالية.²

3- مزايا وعيوب البطاقات الالكترونية

3-1- مزايا البطاقات الالكترونية :

- قبولها عالميا فيمكنك أن تدفع مقابل البضائع ببطاقات السداد في أي مكان في العالم وتحويل العملة بواسطة مصدر البطاقة.

- توفير الوقت و الجهد والتكاليف بالنسبة للمشتري و البائع.

- بالنسبة للشراء عبر الانترنت فان بطاقة السداد لها مزايا بصفة خاصة- فعندما يصل المستخدم إلى الفحص الالكتروني فانه يدخل رقم بطاقة السداد ومعلومات الشحن و الفواتير في المجالات المناسبة لإكمال الصفقة، ولا يحتاج المستهلك أي عناصر مادية أو برامج لإكمال الصفقة.

3-2- عيوب البطاقات الالكترونية : و تتمثل فيما يلي :

- خدمة الكروت الالكترونية تفرض على التجار رسوما عن كل صفقة و رسوما شهرية للمعالجة و التجار بالطبع ينظرون إليها على أنها تكلفة القيام بأنشطة الأعمال.

- المخاطرة بالنسبة للتجار حيث يحتمل أن يفقد مبيعات هامة بسببها، و لا يدفع المستهلك رسوما مباشرة لاستخدام "بطاقات السداد.

- قد يحدث أن يستطيع محترف نصب على الانترنت باستخدام كروتك الشخصية و استخدامها في الشراء باسمك عبر الانترنت.¹

الفرع الثاني : البطاقات الذكية (Smart Cards)

ظهر نوع جديد للبطاقات البنكية وفي صورة متطورة سمية بالبطاقات الذكية سنتعرف عليها من خلال هذا الفرع.

1- تعريف البطاقات الذكية :وهي عبارة عن بطاقة مزودة بشريحة كمبيوتر على وجهيها يجب أن تكون قادرة على حفظ معلومات أكثر من البطاقات الاعتمادية العادية و المزودة بشريط مغناطيسي لحفظ معلومات متنوعة حول العديد من التطبيقات العملية مثل السجل الصحي و النقل و المواصلات و لعمليات التعريف بالهوية مثل السجل الصحي و النقل و المواصلات و لعمليات التعريف بالهوية و عمليات البيع وغيرها.

(2) جميل أحمد، رشام ذهينة ، بطاقة الائتمان كوسيلة من وسائل الدفع في الجزائر ، ملتقى عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية - عرض تجارب دولية -، الجزائر : جامعة خميس مليانة ، 26 - 27/04/2011 ، ص-ص 7-8.

(1) فريد النجار وآخرون، مرجع سابق، ص-ص 119-120.

2- أنواع البطاقات الذكية

هناك نوعان من البطاقات الذكية:

1-2- البطاقات المتصلة : وهي التي عند استخدامها يجب أن يتم اتصالها مع قارئ للبطاقات الذكية Smart Card Reader حتى تتم عملية تحديث المعلومات وقراءتها من قبل شريحة الكمبيوتر الموجودة على البطاقة الذكية.

2-2- البطاقات الغير متصلة : وهي تعتبر مفيدة جدا حيث أنها تعتبر ملائمة وسريعة وهي تتطلب من المستخدم إدخال كلمة مرور واسم مستخدم صحيحين حيث تعطيها المزيد من الأمن والحماية من السرقة أو الاحتيال، و المعلومات المخزنة فيها مصممة بحيث تكون للقراءة فقط أو لعدم الوصول إليها وذلك لإضافة المزيد من الأمن على المعلومات المخزنة فيها وتخزن المعلومات أيضا بطريقة مشفرة ، من الممكن أن تحتوي البطاقة الذكية على صورة حاملها في أحد أوجهها كل ذلك يعطيها المزيد من الأمن.²

(2) وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الالكترونية، الطبعة الأولى، عمان: دار المسيرة للنشر و التوزيع، 2012، ص-ص 180- 181.

المطلب الثالث : النقود الإلكترونية والمحفظة الإلكترونية

حملت التطورات المصرفية مصطلحات جديدة لأساليب الدفع الإلكترونية متمثلة في النقود الإلكترونية والمحفظة الإلكترونية نتعرف عليها من خلال هذا المطلب .

الفرع الأول: النقود الإلكترونية

خلال هذا الفرع سنتعرف على النقود الإلكترونية.

1- تعريف النقود الإلكترونية (الرقمية) : هي قيمة نقدية مخزنة على وسيلة إلكترونية مدفوعة مقدما وغير مرتبطة بحساب بنكي وتحظى بقبول واسع من غير من قام بإصدارها وتستعمل كأداة للدفع لتحقيق أغراض مختلفة.¹

2- خصائص النقود الإلكترونية (الرقمية) : تتكون النقود الرقمية بمجموعة من خصائص تنقسم إلى نوعين رئيسيين هما :

1-2- خصائص عملية متعلقة بالاستخدام :

- تحتفظ النقود الإلكترونية بقيمتها باعتبارها معلومات رقمية مستقلة عن أي حساب آخر.
- تحويل قيمة النقود الإلكترونية إلى أي شخص وذلك عن طريق تحويل المعلومات الرقمية.
- إمكانية تحويل هذه النقود عن طريق الشبكات مثل : الانترنت أو شبكات الاتصال اللاسلكية.
- لا تتطلب في معظم الأحيان وجود طرف ثالث لإظهار أو مراجعة عملية التبادل وتأكيداتها.
- يمكن استخدام هذه النقود بأصغر وحدات النقود لتسيير شراء السلع أو طلب الخدمات قليلة القيمة.
- تستخدم في أي وقت تماشيا مع طبيعة الانترنت وما تقتضيه طبيعة التجارة الإلكترونية لاختلاف الأوقات بين دول العالم.

2-2- خصائص متعلقة باحتياطات الأمان :

- تحقيق وسائل الأمان اللازمة عند استخدامها حيث يصبح من الصعب على القرصنة اختراقها لكي يتحقق الأمان.
- إدخال الطمأنينة إلى نفوس المستخدمين ويتحقق ذلك بالتأكد من صلاحية النقود وأنها لم تستخدم من قبل الآخرين.
- أن يكون بمقدور أي طرف من الأطراف التحقق من هوية الآخر، وعادة يتم التحقق من خلال التوقيع

(1) محمود محمد أبو وفروة، مرجع سابق، ص 63.

الإلكتروني ومفاتيح الشيفرة العامة والخاصة، فيجب أن تتم هذه العملية خلال وقت قصير ولا يتجاوز الثواني ليتسنى لهم إتمام عملياتهم في الوقت المناسب تماشياً مع طبيعة الإنترنت.

- أن يتمكن المتعاملون من التعامل بها في أي وقت ومهما كانت الظروف المحيطة بها.

- انبثاق الثقة بين المتعاملين بها مما يجعله غير قادر على إنكار القيام بالدفع النقدي بعد إتمامه.¹

3- أنواع النقود الإلكترونية : يوجد نوعين من النقود الإلكترونية :

3-1- النقود الإلكترونية الاسمية : حيث يحتوي وحدة النقد الإلكتروني على معلومات تتعلق بهوية كل

الأشخاص الذين تداولوها وهي في هذا تشبه بطاقة الائتمان ، حيث لا يستطيع المصرف أن يقتني أية وحدة نقد التي أصدرها أثناء تحولها.²

3-2- النقود الإلكترونية الغير اسمية : حيث تتم تداول وحدة النقد دون إفصاح عن حاملها إلا إذا حاول

شخص ما أن ينفقها أكثر من مرة واحدة وهناك نوعان قامت عمليات تداول النقود الإلكترونية:

- عمليات تتدخل فيها المصارف حيث تتطلب عملية تبادل وحدة النقد الإلكتروني بين طرفين أن يتدخل

المصرف المصدر لاعتمادها أو تعزيز إصدارها ويعرف هذا النوع باسم : Online .E- Cash

- عمليات تتدخل فيها المصارف حيث تتطلب عملية تداول وحدة النقد الإلكتروني بين طرفين أن تتدخل

المصرف المصدر لاعتمادها أو تعزيز إصدارها ويعرف هذا النوع باسم : On .Line.E-cash

- عمليات تفرق باسم off E-cash حيث يتم تداول وحدات النقد الإلكتروني بين الأطراف المختلفة دون تدخل المصارف وهي تشبه في هذا عمليات تداول النقد العادي .

3-3- نقد الإنترنت (النقد الافتراضي) : تسمح تقنيات نقد الإنترنت (Cash Internet) لمستخدم

الإنترنت بالدفع عبر الإنترنت ممثل شركة (FLool) التي تصدر نقود الإنترنت المتخصصة في شراء

الهدايا، وتسمح لمستخدم بدفع قيمة معينة لشراء نقد افتراضي من الشركة ثم إرساله عبر البريد الإلكتروني

إلى شخص يمكنه أن يشتري بالقيمة عدد من مواقع الإنترنت.³

الفرع الثاني : المحفظة الإلكترونية (Electronic Wallet)

تعتبر المحفظة الإلكترونية e-wallet خدمة قدمت من العديد من الشركات لتسهيل عمليات الطلبات

والمعالجة لبطاقات الاعتماد Credit Card ، حيث تعمل المحفظة الإلكترونية على توفير الوقت والجهد

بحفظ كل المعلومات عن بطاقة اعتماد معينة بحيث بنقرة واحدة يتم إدراج كل هذه المعلومات بدون عناء

(1) جلال عابد الشورة، وسائل الدفع الإلكتروني، الطبعة الأولى، عمان : دار الثقافة للنشر و التوزيع، 2008، صص-68-71.

(2) سلطاني خديجة ، مرجع سابق، ص 65.

(3) زهير يتشق، العمليات المصرفية الإلكترونية، بيروت :اتخاذ المصارف العربية، 2006، صص-253-254.

طباعتها مرة أخرى باستخدام لوحة المفاتيح وهي أيضا قادرة على حفظ معلومات عن العديد من بطاقات الاعتماد وعمليات الشحن والفواتير وغيرها، لكن هناك العديد من المحفظات الالكترونية غير المقبولة من العديد من التجار عبر الانترنت لى قامت شركة فيزا ماستر كارد Visa Master Card ومجموعة من تجار المحفظة الالكترونية بعملية وضع معايير قياسية لهذه التقنية وذلك ليتم عملها بتقنية تسمى لغة النمذجة للتجارة الالكترونية Electronic Commerce Modeling Language حيث تم قبوله.¹

المطلب الرابع : الفاتورة الالكترونية والتحويلات المالية الالكترونية

سنعرض في هذا المطلب موجز عن الفاتورة الإلكترونية و التحويلات المالية الإلكترونية .

الفرع الأول: الفاتورة الالكترونية

يوجز لنا هذا الفرع أسلوب الدفع الإلكتروني الفاتورة الإلكترونية.

(1)- تعريف الفاتورة الالكترونية : هي النظام الذي يسمح بإرسال الفواتير الكترونيا إلى العميل عبر الإنترنت والمعلومات المطلوبة تكون مطبوعة على الفاتورة ، ويتم تسديد قيمتها من خلال حساب العميل الجاري إلكترونيا ففي دراسة أجريت في النرويج سنة 2008 تبين أن الفرد النرويجي وعن طريق حسابه على الخط يقوم بتسديد 61 فاتورة في السنة عبر الانترنت ، وان هذه الطريقة في دفع الفواتير قد سجلت ارتفاعا محسوسا قدر ب :12% مقارنة بالسنوات الماضية.²

(2)- دفع الفواتير الكترونيا (Electronic Billing) : يتم تمثيل دفع الفواتير الالكترونية بطرق متعددة منها طريقتان شائعتان هما:

2-1- من خلال دفع فاتورة فردية من موقع الشركة : يقوم المستهلك بتعبئة نموذج و توقيعه لكي يتم استلامه للفواتير ودفعها عبر الانترنت من خلال موقع الويب الخاص، حيث يتم حفظ المعلومات الخاصة بالمستهلك من أجل استخدامها لإصدار الفواتير إلكترونيا حيث يقوم المستهلك باستعراضها من قبل برنامج المستعرض لدفع قيمتها إلكترونيا ، حيث يقوم النظام بشبه عملية تحويل للنقود إلكترونيا من حساب المستهلك الى الشركة الصادرة منها الفاتورة.

2-2- من خلال دفع أكثر من فاتورة من نفس الموقع : يقوم المستهلك بإرسال معلوماته الى كل مؤسسة يرغب بتسديد فواتيره عبر الانترنت حيث لاحقا يستطيع المستهلك استعراض المعلومات وقيمة الفاتورة عبر الانترنت لكل مؤسسة ومن ثم دفع قيمتها عبر بطاقات الاعتماد من خلال شبكة الانترنت.

(1) وسيم محمد الحداد وآخرون، مرجع سابق، ص-ص 181-182.
 (2) نادية عبد الرحيم، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي (دراسة حالة الجزائر) ، رسالة ماجستير ، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2010- 2011، ص 65.

(3) فوائد دفع الفواتير الكترونيا (Benefits of Bills Electronic Payments)

إن نظام دفع الفواتير إلكترونيا يجلب الفوائد للمستهلك و المؤسسة الصادرة منها الفاتورة.

3-1- من ناحية المؤسسة الفواتير الإلكترونية لها عدة فوائد :

- تخفيض تكلفة إعداد معاملات الفواتير من ورق ووقت و موظفين.
- توفر الفاتورة الإلكترونية خدمة أفضل للزبائن وتؤدي الى زيادة الرضا مما يؤدي الى ولائهم وزيادة المبيعات كما أنها تعتبر من وسائل الترويج و الدعاية و الاعلان حيث يمكن أن تتضمن أيضا بعض الإعلانات عن منتجات أو خدمات أو أسماء شركات أو غيرها.

3-2- الفوائد العائدة للمستهلك فتتضمن :

- تخفيض المصاريف وذلك بعملية حذف بدلات التدقيق و البريد و الطابع المغلف و غيرها.
- تعمل على تنظيم حفظ السجلات للمستهلك و يستطيع المستهلك دفع الفواتير في أي وقت و من أي مكان بدون جهد أو تعب أو مصاريف مواصلات أو غيرها.¹

الفرع الثاني: التحويلات المالية الإلكترونية

في هذا الفرع سنتعرف على التحويلات المالية الإلكترونية وكيفية إتمام عميتها والهدف منها.

- 1- تعريف التحويلات المالية الإلكترونية : التحويل المالي الإلكتروني هو عملية يتم بموجبها نقل مبلغ معين من حساب إلى آخر عن طريق تقييده في الجانب المدين للأمر و الجانب الدائن للمستفيد ، سواء أنه هذا التحويل بين حسابين مختلفين في نفس البنك أم في بنكين مختلفين.²

2- إتمام عملية التحويل المالي : لإتمام عملية التحويل المالي نميز بين حالتين :

- 1-2- حالة وجود وسيط : يقوم العميل بإرسال تحويل مالي عن طريق المودع إلى الوسيط الذي يقوم بإرساله إلى دار المقاصة المالية الآلية التي ترسل نموذج التحويل المالي الإلكتروني إلى بنك العميل، وفي حالة عدم تغطية الرصيد لقيمة التحويل يتم إشعار الوسيط بذلك، الذي يقوم بدوره بإشعار العميل أما في حالة تغطية الرصيد لقيمة التحويل تتم عملية الاقتطاع وتحويلها إلى حساب المستفيد وقت السداد المحدد بالنموذج.
- 2-2- حالة عدم وجود وسيط : في هذه الحالة يستلزم على التاجر أن يمتلك البرمجيات الخاصة التي تسمح بإجراء هذه العملية ، حيث تكون هذه البرمجيات مؤمنة بكلمة مرور خاصة بالتاجر ، وعندها يقوم العميل باعتماد نموذج للدفع بشيك مصدق لصالح التاجر الذي يقوم بإرسال الاعتماد إلى دار المقاصة الآلية والتي

(1) وسيم محمد الحداد وآخرون، مرجع سابق ، ص-ص 183-184.

(2) محمود محمد أبو فروة، مرجع سابق، ص 56.

بدورها ترسله إلى البنك لاقتطاع المبلغ من حساب العميل وتحويله إلى حساب التاجر، وعندها لا حاجة لتحقق كفاية رصيد العميل لأن الشيك المصدق يحقق ذلك¹.

3- الهدف من التحويلات المالية الإلكترونية : يهدف هذا النظام إلى تسهيل وتعجيل المدفوعات و التسويات بين المصارف، وسيكفل هذا النظام للمصارف المحلية قدرة تقديم خدمات أفضل للعملاء، إذ سيتيح لهذه المصارف إمكانية التسوية الفورية من دفع وتلقي الأموال عبر حساباتها الجارية لدى المصارف المركزية وتوفير دفع فوري لعملائها كما يتيح هذا النظام تسوية المدفوعات عن طريق شبكة المدفوعات والنظام الإلكتروني لتداول الأسهم ومقاصة الشيكات.²

(1) عبد الرحيم وهبية، احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية، مرجع سابق ، 55.
(2) صالح الياس، مرجع سابق ، ص 12.

خلاصة الفصل

لقد سمح التطور التكنولوجي بالنمو في المجال المصرفي صاحب هذا التطور ظهور تقنيات وأساليب دفع حديثة إلكترونية تتمثل في (النقود الإلكترونية، الأوراق التجارية الإلكترونية، البطاقات البنكية، البطاقات الذكية، المحفظة الإلكترونية، الفاتورة الإلكترونية، التحويلات المالية الإلكترونية) تعتمد في عملها على فضاء الإنترنت وأجهزة إلكترونية حديثة، حلت هذه الأساليب الإلكترونية محل أساليب الدفع التقليدية التي تتمثل في (النقود والأوراق التجارية) وكانت تعتمد في عملها على نظام الورق الملموس، انبثقت وتولدت أساليب الدفع الإلكترونية عن طريق تطور شبكة الإنترنت وبروز التجارة الإلكترونية مما سمحت باختصار الوقت و الجهد وتحقيق مزايا لم تتمكن أساليب الدفع التقليدية من تحقيقها .

الفصل الثاني

الخدمات البنكية

في ظل ظهور

البنوك الالكترونية

تمهيد

تمثل الخدمات البنكية أحد الأنشطة الاقتصادية الهامة في أي دولة، ومما لا شك فيه أن جميع فروع النشاط الاقتصادي في الوقت الحالي وبصفة أساسية تعتمد على الخدمات البنكية، إذ يمكن تحديدها من خلال البنك الذي يقوم بتقديمها في صورة أهدافه وإمكانياته والظروف المحيطة به، لذلك نجد أن الخدمات البنكية عرفت تطورات جوهرية نتيجة التغيرات الجذرية في الاقتصاد العالمي و الانتقال من تقديم خدمات بنكية تقليدية إلى إعادة صياغة إستراتيجياتها وانتهاج سياسات أكثر شمولاً وتطوراً في تقديم خدمات بنكية إلكترونية.

لذلك سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى الخدمات البنكية التقليدية والإلكترونية ولأجل ذلك قسم الفصل

إلى مبحثين :

المبحث الأول: البنوك الإلكترونية.

المبحث الثاني: أساسيات حول الخدمات البنكية التقليدية والإلكترونية.

المبحث الأول : البنوك الإلكترونية

تعد البنوك الإلكترونية الأعم و الأشمل والأكثر أهمية في مجال قنوات توزيع الخدمة البنكية إلكترونيا و ذلك بفضل اتساع شبكة الانترنت، وفي ظل وجودها لم تكتف البنوك بدور المتفرج بل شهدت ثورة في المعاملات المصرفية أمدت هذا القطاع بأحدث الآليات جعلته أكثر مرونة وسرعة في تقديم خدماته وقد ظهر ما يسمى بالبنوك الإلكترونية.

المطلب الأول : ماهية البنوك الإلكترونية

البنوك الإلكترونية صورة جديدة ومتطورة تقدم خدمات الكترونية أكثر تطورا من البنوك التقليدية.

الفرع الأول : نشأة ومفهوم البنوك الإلكترونية

سنطرق في هذا الفرع للتعرف على البنوك الإلكترونية .

1- نشأة البنوك الإلكترونية¹ : إن نشأة وتطور البنوك الإلكترونية يرتبط ارتباطا وثيقا بظهور ما يسمى بالتكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال NTIC تعد شبكة الانترنت أحد أشكالها مع بداية عقد التسعينات من القرن العشرين ونتيجة لذلك وفي منتصف فترة التسعينات من نفس القرن ظهرت فكرة تقديم الخدمات البنكية عبر الانترنت ونفذت من قبل أحد البنوك في الولايات المتحدة الأمريكية وما لبثت أن انتشرت هذه الخدمة حول العالم لتغطي تقريبا جميع الدول و الاتصال في ظل وجود شبكة الإنترنت وشيوعها وازدياد مستخدميها، وفي ظل التطور الهائل في تقنيات الحوسبة و الاتصال التي حققت تبادلا سريعا وشاملا للمعلومات واستثمار الانترنت في ميدان النشاط التجاري الإلكتروني ضمن مفاهيم الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية ، ومع الاعتماد المتزايد على نظم الحوسبة في إدارة الأنشطة وازدياد القيمة الاقتصادية للمعلومات باعتبارها المحدد الاستراتيجي للنجاح في قطاعات الأعمال و المال تطور مفهوم الخدمات المالية على الخط لتتحول الفكرة من مجرد تنفيذ أعمال عبر خط خاص ومن خلال برمجيات نظام كمبيوتر العميل، إلى بنك له وجود كامل على الشبكة ويحتوي موقعه كافة البرمجيات اللازمة للأعمال المصرفية ، وفوق ذلك تطور مفهوم العمل المصرفي من أداء خدمات مالية خاصة بحسابات العميل إلى القيام بخدمات المال و

(1) بوفليح نبيل، فرج شعبان، البنوك الإلكترونية كمدخل لزيادة تنافسية البنوك العربية، الملتقى الدولي حول المعرفة في ظل الإقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، الشلف : جامعة حسيبة بن بوعلي ، 27-28 نوفمبر 2007، صص 3-4.

الاستشارة المالية وخدمات الاستثمار والتجارة و الإدارة المالية وغيرها وفي الوقت الحالي فإن البنوك الإلكترونية (Internet Banking) و رغم علاقتها بالكمبيوتر الشخصي ، فإنها لا تأخذ كافة سماتها ومحتواها من مفهوم بنك الكمبيوتر الشخصي (pc banking) المتقدم الإشارة إليه إذ أن البرامج التي تشغل البنك الإلكتروني ليست موجودة في نظام كمبيوتر الزبون و بالتالي فإن البنك غير ملزم بإرسال الإصدارات الجديدة و المتطورة من البرمجيات للزبون كلما تم تطويرها كما أنه يمكن العميل الدخول إلى حسابه وإلى موقع البنك وخدماته من أي نظام آخر في أي مكان أو في أي وقت وليس فقط من خلال كمبيوتره الخاص كما هو الحال في فكرة البنك المنزلي أو البنك على الخط . بالإضافة إلى أن لم يعد ملزماً بتعليم الزبائن كيفية استخدام البرامج البنكية فالموقع يتيح ذلك و العديد من مواقع البرامج الشبيهة تقدم مثل هذا التعريف ، و فوق ذلك كله فإن البنك عبر الإنترنت أو بنك الموقع يتيح مداخل للزبون باتجاه مواقع حليفة أو شبيهة أو مكملة لخدماته، كمواقع إصدار وإدارة البطاقات المالية، أو أمن المعلومات المتبادلة، أو مواقع مؤسسات شهادات التعاقد و التوثيق ، أو مواقع تداول الأسهم أو أي مواقع أخرى تقدم أي نمط أو نوع من الخدمات المالية أو الاستشارية عبر البنك المستضيف أو شركائه.

2- مفهوم البنوك الإلكترونية :

- " هي تلك البنوك التي لها مواقع على الإنترنت ليس للإعلان عنها ولكن لتقديم الخدمات البنكية المتكاملة للمتعاملين معها بدلاً من الذهاب إلى البنك وإجراء العملية"¹.

- تعرف أيضا: "هي وسيلة إلكترونية لنقل المنتجات والخدمات البنكية التقليدية و الحديثة مباشرة إلى العملاء عبر الإنترنت ، وهي بذلك تمكنهم من الوصول لحساباتهم وإجراء العمليات و الحصول على المعلومات دون الحاجة إلى التنقل بين فروع البنوك"².

الفرع الثاني : خصائص وأهداف البنوك الإلكترونية

للبنوك الإلكترونية مجموعة من الخصائص والأهداف تميزها عن باقي البنوك الأخرى.

1- خصائص البنوك الإلكترونية : إن ما يميز البنوك الإلكترونية عن البنوك التقليدية بعض الخصائص ومن هذه الخصائص ما يلي:

- إخفاء المعاملات والوثائق الورقية بحيث أن كافة الإجراءات تتم عن طريق الشبكة دون الحاجة إلى استخدام الأوراق.

(1) فريد النجار وآخرون ، مرجع سابق ، ص 134.

(2) محمود محمد أبو فروة ، مرجع سابق ، ص 25.

- البنوك الإلكترونية فتحت المجال أمام البنوك صغيرة الحجم والتي تعمل في مجال ضيق لتوسيع نشاط عملها عالميا حيث دخلت إلى أسواق جديدة دون الحاجة إلى التفرغ لذلك.
- القدرة على إدارة العمليات المصرفية للبنوك عبر شبكة الإنترنت بكفاءة عالية من أي موقع جغرافي.
- عدم إمكانية تحديد الهوية، حيث لا يرى طرفا التعاملات الإلكترونية كل منهما مما يثبت السرية بالتعامل بين البنك وعميله.
- إمكانية تسليم بعض الخدمات إلكترونيا وبسرعة دون الحاجة إلى الانتظار مثل كشف الحساب وكالرصيد وغيرها.¹

2- أهداف البنوك الإلكترونية: تسعى البنوك الإلكترونية إلى تحقيق الأهداف التالية²:

- تحديد أسلوب تقديم الخدمات لكل مجموعة من العملاء.
- تحديد قنوات الإتصال والوسطاء (إذا كان ضروريا) لكل خدمة.
- تحديد الخدمات النمطية والخدمات حسب الطلب لكل شريحة من المتعاملين.
- تحديد أنواع قنوات التوصيل البديلة لكل خدمة و لكل نوع من المتعاملين.
- تحديد كيفية الترويج للخدمات المصرفية الجديدة بالتكولوج الإلكتروني على الإنترنت e.cataloging

الفرع الثالث : مزايا ومخاطر البنوك الإلكترونية

هناك مزايا عديدة للبنوك الإلكترونية لكن هذا لا يدل على خلوها من بعض المخاطر، لذلك سنرى فيما يلي أهم مزايا وكذلك مخاطر البنوك الإلكترونية.

1- مزايا البنوك الإلكترونية: وتتميز بعدة مزايا أهمها :

1-1- السرعة : حيث يتم تلقي الأوامر وتنفيذها وتبادل المستندات بصورة سريعة ، فقد لا تستغرق العملية كلها بضع دقائق ولعل ذلك يوفر الوقت و الجهد.

1-2- التواجد الدائم : فظالما أن التعامل يتم مع البنك من خلال وسيط إلكتروني فلا يلزم إذن التقيد

بمواعيد محددة للعمل بل سيتم العمل على مدار 24 ساعة وفي أي وقت من أوقات الليل أو النهار.

1-3- قلة التكاليف : فالبنك الإلكتروني لا يلزم له مقر، وإنما يمكنه التواجد من خلال موقع على شبكة

الإنترنت ، وإذا ما كان للبنك مقر مادي فلا يلزم إنشاء فروع له في الدول العالم إذ يكفي تواجده على شبكة

(1) وسيم محمد الحداد وآخرون، مرجع سابق ، ص-ص 73-74.
(2) فريد راغب النجار، الاستثمار بالنظم الإلكترونية والاقتصاد الرقمي، الإسكندرية : مؤسسة شباب الجامعة للنشر، 2004، ص 277.

الإنترنت لكي يتم التواصل مع عملائه في كافة أنحاء الكرة الأرضية، والتكلفة أيضا نقل بالنسبة للعملاء الذين يقومون بالاتصال بالبنك دون أن يكلفهم ذلك الانتقال إلى مقره.

1-4- زيادة القدرة التنافسية : بين البنوك و المؤسسات المالية وتدعيم المؤسسات المالية الصغيرة للقيام بدور فعال على شبكة الإنترنت إن كانت تقوم به في المجال التقليدي³.

2- مخاطر البنوك الإلكترونية: ومن أهم هذه المخاطر:

- **المخاطر التقنية:** وهي المخاطر التي ترتبط بطبيعة البرامج الإلكترونية غير الملائمة أو احتمال أخطاء التعامل من قبل العملاء.

- **مخاطر الاحتيال :** وهي ترتبط بطبيعة التعامل الإلكتروني القابل للتقليد أو التزوير.

- **مخاطر سوء استخدام النظام الإلكتروني.**

- **مخاطر قانونية.**

- **مخاطر فجائية.**

- **مخاطر تكنولوجية¹.**

المطلب الثاني : صور ومتطلبات البنوك الإلكترونية

للبنوك الإلكترونية صور ومتطلبات سنتعرف عليها في هذا المطلب على التوالي.

الفرع الأول : صور البنوك الإلكترونية

هناك ثلاثة صور أساسية للبنوك الإلكترونية وهي كما يلي² :

1- الموقع المعلوماتي (Informational) : وهو المستوى الأساسي للبنوك الإلكترونية ، أو ما يمكن

تسميته بصورة الحد الأدنى من النشاط الإلكتروني المصرفي ، ومن خلال هذا الموقع فإن البنك يقدم

معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية دون وجود قناة اتصال إلكتروني عبر الإنترنت مع

الإشارة إلى أن 90% من البنوك الأردنية تستخدم الموقع المعلوماتي عبر الإنترنت.

الجدول رقم(1) : صورة الموقع المعلوماتي ومحتوى الخدمات الموافقة له.

صورة الموقع المعلوماتي

(3) وائل أنور بندق ، مرجع سابق، ص-ص 14-15.

(1) دريد كامل آل شبيب، إدارة العمليات المصرفية، الطبعة الأولى، عمان : دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، 2015، ص، 396.

(2) نفس المرجع، ص-ص 391-392.

مستوى التفاعل المتقدم	مستوى التفاعل الوسيط	مستوى التفاعل الأساسي
استخدام الموارد المتخصصة	مستوى التفاعل الوسيط	الخدمات الإلكترونية
خيارات الاشتراك	تحميل التقارير	معلومات ترويجية
الإعلانات	أشكال التوظيف	طرق الاتصال مع البنك
مجموعات الصفقات	روابط مواقع أخرى	إعلانات العروض الخاصة

المصدر : يوسف حسن يوسف، البنوك الإلكترونية، الطبعة الأولى، القاهرة : المركز القومي للإصدارات القانونية، 2012، ص 29.

1-2- الموقع التفاعلي أو الاتصالي (**Communicative**) : بحيث يسمح الموقع بنوع ما من التبادل الاتصالي بين شبكة و أنظمة المعلومات الداخلية للبنك وعملائه كالبريد الإلكتروني وتعبئة طلبات أو نماذج على الخط أو تعديل معلومات القيود و الحسابات وتغيير العنوان.

جدول رقم (2) : صورة الموقع التفاعلي أو الاتصالي ومحتوى الخدمات الموافقة له

صورة الموقع التفاعلي أو الاتصالي		
مستوى التفاعل المتقدم	مستوى التفاعل الوسيط	مستوى التفاعل الأساسي
تكنولوجيات متقدمة أخرى	أدوات متقدمة (كالحسابات)	الإيميل وأدوات أخرى لجمع اقتراحات وآراء الزبائن

المصدر : يوسف حسن يوسف، البنوك الإلكترونية، الطبعة الأولى، القاهرة : المركز القومي للإصدارات القانونية، 2012، ص 29.

1-3- الموقع التبادلي أو التنفيذي (**Transactional**) : وهذا هو المستوى الذي يمكن القول أن البنك فيه يمارس خدماته و أنشطته في بيئة إلكترونية ، إذ يسمح للعميل بتنفيذ الخدمات المصرفية المطلوبة عبر الإنترنت حيث تشمل هذه الصورة السماح للعميل بالوصول إلى حساباته وإدارتها وإجراء الدفعات النقدية والوفاء بقيمة الفواتير وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية وإجراء الحوالات بين حساباته داخل البنك أو مع جهات خارجية.

المواقع التبادلية تعني قدرة العميل على التعامل مع الخدمة المصرفية عن بعد ومن خلال الإنترنت.

جدول رقم(3) : صورة الموقع التبادلي ومحتوى الخدمات الموافقة له

صورة الموقع التبادلي		
مستوى التفاعل المتقدم	مستوى التفاعل الوسيط	مستوى التفاعل الأساسي
ترويج استخدام بعض طرق الدفع الإلكتروني لتطوير الصفقات عبر الواب	يمكن للزبون الحصول على رمز دخول إلكتروني لحسابه والقيام بالعمليات العادية	حسابات مفتوحة
	تحويل الأموال	طلب المنتجات و الخدمات
	تسديد الفواتير	الحصول على البطاقات البنكية
	يمكن للزبون الولوج لبعض الاستعمالات في قاعدة بيانات البنك	تطبيقات الاستثمار و الائتمان

المصدر : يوسف حسن يوسف، البنوك الإلكترونية، الطبعة الأولى، القاهرة : المركز القومي للإصدارات القانونية، 2012، ص 29.

- من خلال استعراض واقع العمل المصرفي الإلكتروني، فإن غالبية البنوك في العالم قد أنشأت بشكل أو بآخر مواقع معلوماتية تعد من قبيل المواد الدعائية، واتجهت معظم المواقع إلى استخدام بعض وسائل الاتصال التفاعلي مع الزبون، على عكس المواقع التبادلية التي لا تزال اتجاهات البنوك نحوها تخضع

لاعتبارات عديدة، فهذه المواقع تعني قدرة الزبون على التعامل مع الخدمة المصرفية عن بعد ومن خلال الإنترنت، ولعل هذا ما يجعلنا نتمسك بالقول الذي وضحته الجداول رقم 4-5-6 السابقة، أن البنوك الإلكترونية إنما هي البنوك التي تقع في نطاق الصورة الثالثة من الصور المتقدمة¹.

الفرع الثاني : متطلبات البنوك الإلكترونية

يقف في مقدمة متطلبات البنوك الإلكترونية البنية التحتية التقنية ثم الكفاءة الأدائية المتفقة مع عنصر التقنية يليها التطوير والاستمرارية و التفاعلية من المستجدات ثم التفاعل مع متغيرات الوسائل و الإستراتيجيات الفنية والإدارية و المالية وأخيرا الرقابة التقييمية ، سنوجز هذه المتطلبات على التوالي في هذا الفرع.

1- البنية التحتية التقنية:² إن أولى متطلبات البنوك الإلكترونية، البنية التحتية التقنية، و البنى التحتية التقنية للبنوك الإلكترونية لا يمكن أن تكون معزولة عن بنى الاتصالات وتقنية المعلومات ذلك أن البنوك الإلكترونية تحيا في بيئة الأعمال الإلكترونية و التجارة الإلكترونية، و المتطلب الرئيسي لضمان أعمال إلكترونية ناجحة وضمان دخول آمن وسليم لعنصر المعلومات يتمثل بالاتصالات، و يقدر كفاءة البنى التحتية، و سلامة سياسة السوق الاتصالي.

كما أن فعالية وسلامة بنى الاتصالات تقوم على سلامة التنظيم الاستثنائي، ودقة المعايير و توافرها الدولي، وكفاءة و فعالية التنظيم القانوني لقطاع الاتصالات كما أن العنصر الثاني للبناء التحتي يتمثل بتقنية المعلومات، من حيث الأجهزة و البرمجيات و الحلول و الكفاءات البشرية المدربة و الوظائف الاحترافية، وهذه دعامة الوجود والاستمرارية و المنافسة، ولم يعد المال وحده المتطلب الرئيس، بل استراتيجيات التوافق مع المتطلبات وسلامة البرامج و النظم المطبقة لضمان تعميم التقنية بصورة منظمة و فاعلة و ضمان الاستخدام الأمثل و السليم لوسائل التقنية.

إن أهم عناصر استراتيجية البناء التحتي في حقل الاتصالات و تقنية المعلومات يمكن تلخيصها فيما يلي :

- تحديد أولويات وأغراض تطوير سوق الاتصالات في الدولة.

- السياسات التسويقية و الخدمية و التنظيمية المتعين اعتمادها لضمان المنافسة في سوق الاتصالات ولضمان جذب الاستثمارات في هذا القطاع.

(1) يوسف حسن يوسف، البنوك الإلكترونية، الطبعة الأولى، القاهرة : المركز القومي للإصدارات القانونية، 2012، ص-ص 43-44.
 (2) يوسف مسعدوي، البنوك الإلكترونية، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية- واقع و تحديات- الجزائر : جامعة البليدة، 14-15 ديسمبر 2004، ص-ص 232-233.

- تنظيم الالتزامات لمقدمي الخدمات مع تحديد معايير و مواصفات الخدمة المميزة، وفي مقدمتها معايير أمن وسلامة تبادل المعلومات و سريتها و خصوصية المشتركين.

- توفير الإطار القانوني الواضح الذي يحدد الالتزامات على أطراف العلاقة .

وأخيرا تحديد نطاق التدخل الحكومي وتحديد أولويات الدعم وما يتعين أن يكون محلا للتشجيع الاستثماري من قبل الدولة، و توفر البنى التحتية العامة يبقى غير كافي دون مشاريع بناء بنى تحتية خاصة بالمنشآت المصرفية، وهو اتجاه تعمل عليه البنوك بجدية.

2- الكفاءة الأدائية المنفقة مع عصر التقنية : هذه الكفاءة القائمة على فهم احتياجات الأداء و التواصل التأهيلي و التدريبي، و الأهم من ذلك أن تمتد كفاءة الأداء إلى كافة الوظائف الفنية و المالية و التسويقية والقانونية و الاستثمارية و الإدارية المتصلة بالنشاط البنكي الإلكتروني.

3- التطوير و الاستمرارية و التفاعلية من المستجدات : ويتقدم عنصر (التطوير و الاستمرارية و التنوعية) على العديد من عناصر متطلبات بناء البنوك الإلكترونية وتميزها، فالجمود و انتظار الآخرين لا يتفق مع التقاط فرص التميز.

4- التفاعل مع متغيرات الوسائل و الاستراتيجيات الفنية والإدارية والمالية : إن التفاعلية لا تكون في التعامل مع الجديد فقط أو مع البنى التقنية فقط وإنما مع الأفكار و النظريات الحديثة في حقول الأداء الفني و التسويقي و المالي و الخدمي، تلك الأفكار التي تجيء وليد تفكير نمطي.

5- الرقابة التقييمية الحيادية : إن التقييم الموضوعي يعد من أهم عناصر نجاح البنوك الإلكترونية و على هذا الأساس أقامت معظم مواقع البنوك الإلكترونية جهات مشورة في تخصصات التقنية و التسويق و القانون و النشر الإلكتروني لتقييم فعالية و أداء مواقعها، كما يجب التنبيه على أن ارتفاع عدد زائري الموقع لا يعد مؤشر على النجاح إذ يسود فهم عام أن كثرة زيارة الموقع دليل نجاح الموقع لكنه ليس كذلك دائما وإن كان مؤشرا حقيقيا على سلامة وضع الموقع على محركات البحث وسلامة الخطط الدعائية و الترويجية¹.

(1) بوفليح نبيل، فرج شعبان، مرجع سابق، ص5.

المبحث الثاني : أساسيات حول الخدمات البنكية التقليدية والإلكترونية

تطورت الخدمات البنكية التقليدية مع التطور التكنولوجي للنظام المصرفي لتظهر في صورة إلكترونية، بحيث تعد الخدمات البنكية الإلكترونية التوصل للتقائي للخدمات البنكية التقليدية مباشرة للعميل من قنوات التواصل الإلكترونية التفاعلية.

المطلب الأول: ماهية الخدمات البنكية التقليدية

سنتناول في هذا المطلب إلى مفهوم الخدمات البنكية وأهم خصائصها وأشكالها بالإضافة إلى أهم عوامل تطوير الخدمات البنكية.

الفرع الأول: مفهوم وخصائص الخدمات البنكية

للخدمات البنكية مفاهيم عديدة وخصائص كثيرة سنوجزها في هذا الفرع .

1- مفهوم الخدمات البنكية

- يمكن تعريف الخدمة البنكية بأنها: " عبارة عن مجموعة الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعية الكامل في العناصر الملموسة والمقدمة من طرف البنك والتي يدركها المستفيدون من خلال ملامحها وقيمتها

المنفعة والتي تشكل مصدر لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية و الإنتمائية الحالية والمستقبلية وفي الوقت ذاته تشكل مصدر لأرباح البنك من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين"¹.

- ويعتبر ناجي معلا : "أن الخدمة البنكية مصدر ل إشباع الذي يسعى إلى تحقيقه العميل لحاجاته ورغباته أما من منظور البنك فإنها تمثل مصدرا للربح"².

- هي "مجموعة الأنشطة التي تتعلق بتحقيق منافع معينة للعميل سواء كان بمقابل مادي أو بدونه ، فقد يقدم البنك خدمات مجانية لعملائه"³.

- وتعرفها منظمة الإيزو 1994 على أنها : "عبارة عن النتائج المتولدة من خلال النشاطات المتعلقة بالتفاعل بين المورد والزيون أو عن طريق النشاطات الداخلية للمورد بهدف التقاء احتياجات الزيون"⁴.

2- خصائص الخدمة البنكية

2-1- اللاملموسية (Intangibility) : تتصف الخدمة المصرفية باحتوائها على مجموعة عناصر

لملموسة وأخرى غير ملموسة ، فبينما تشكل الأجهزة و المكائن و الديكورات وغيرها مما يحتويه البنك عناصر ملموسة فإن العناصر الغير ملموسة ، التي يصعب على الفرد رؤيتها أو لمسها، تتمثل في ادراكات العميل وتوقعاته، وما تتضمنه الخدمة من قيم منفعية غير مباشرة لها دلالات مهمة في تقييم العميل لمضمون الخدمة المقدمة، و التي تترك آثارها على مستوى إدراكه لجودة الخدمة.

ولأن الخدمات المصرفية غير ملموسة ، يصعب تقييمها من خلال اللمس أو الشم أو التذوق، أو قياس جودتها من خلال وسائل القياس التقليدية ، فإن هذه الخدمات تستمد كيانها وتثبت وجودها ، وتؤكد حضورها من خلال عنصر الثقة التي يوليها العملاء للمصرف.

2-2- التلازمية (التكاملية) : تتصف الخدمة المصرفية بالتلازم و التكامل في الإنتاج و التوزيع ، بمعنى

عدم إمكانية الفصل بين هاتين العمليتين ، إذ يتم إنتاج الخدمة وبالتالي توزيعها في نفس المصرف أو أحد فروعها، و لأن الخدمة المصرفية تنتج و توزع في آن واحد فإن اهتمام المصرف ينصب على توفير الخدمات المصرفية في المكان والزمان المناسبين ، ما يعني تبني سياسة البيع المباشر باعتبارها القناة التوزيعية الأكثر

(1) تيسير العجاردة ، التسويق المصرفي ، الطبعة الأولى، الأردن : دار الحامد للنشر و التوزيع، ص 32.

(2) ناجي معلا ، أصول التسويق المصرفي ، لبنان : دار الصفاء للنشر ، 1994 ، ص 54.

(3) زياد رمضان و محفوظ جودة ، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك ، عمان- الأردن : دار وائل ، 2000، ص 307.

(4) رعد حسن الصرن ، عولمة جودة الخدمة المصرفية ، عمان : دار التواصل العربي ، 2007، ص 21.

ملائمة لتسويق الخدمة المصرفية ، فالمصارف تبذل جهودا كبيرة للتغلب على خاصية التلازمية أو التكاملية من خلال وسائل نقل الخدمة أو تجزئتها.

3-3- نظام تسويقي ذو توجه شخصي عال : تحكم التعاملات المصرفية في الغالب علاقة وطيدة بين

المشتري و البائع وهذه العلاقة تكون واضحة وملموسة بشكل خاص في تعاملات المصرف مع منشآت الأعمال و الشركات وفي حالات كهذه لا يوجد خيار أمام المصرف سوى انتهاج سياسة القنوات المباشرة حيث تتوطد العلاقة بين المصرف و العميل لتأخذ أبعادا شخصية وعلى مستوى عال وتعتمد المصارف، إلى حد كبير على الاتصالات والعلاقة الشخصية المباشرة بين المصرف ممثلا في شخص قائم بالعمل المصرفي وبين العميل بل أن قناعة العميل واستعداده للتعامل مع المصرف واستمرار تعامله معه يرتبط بشكل كبير بالانطباع الشخصي المتكون لديه نتيجة التعامل مع موظفي المصرف واحتكاكه المباشر معهم ، ومن ثم يقوم التسويق الشخصي المباشر بدور مهم وحيوي في تنمية وتعزيز العمليات المصرفية المتنوعة¹.

2-4- الافقار إلى هوية خاصة :تكاد الخدمات التي تقدمها المصارف أن تكون متشابهة أو متطابقة، فالعميل

غالبا ما يتعامل مع مصرف معين أو فرع لمصرف على أساس القرب الجغرافي أو كون المصرف أو الفرع يوفر للعميل الراحة ، وعليه فان المصرف يسعى لبناء وترسيخ هذه الهوية في ذهن العميل فالحاجة لتمييز الخدمة المصرفية هي إحدى أبرز التحديات التي تواجه المصارف اليوم ، حيث المنافسة بين المصارف على أشدها، ولأن المصارف غالبا ما تتنافس منتجات وخدمات مصرفية متشابهة فإن تركيز المصرف يكون على الحزمة المصرفية وليس على المنتج المصرفي . ونقصد بالحزمة : (موقع الفرع، وموظفي المصرف، والسمعة التي يتحلى بها المصرف، والإعلان ، وأحيانا الخدمات الجديدة).

فإن أفضل طريقة يستطيع المصرف من خلالها جذب العملاء إليه وتوطيد علاقاته بهم هي تقديم حزمة متكاملة من الخدمات ، أي مزيج من المنتجات والخدمات المصرفية التي تساعد على بناء هوية مميزة للمصرف في أذهان العملاء.

2-5- اتساع نطاق المنتجات و الخدمات المصرفية : يتعين على المصرف تقديم مجموعة واسعة، أو

نطاق واسع من الخدمات والمنتجات المصرفية التي تلبي الاحتياجات المتنوعة و المترابطة من الرغبات والاحتياجات التمويلية و الائتمانية و الخدمات المصرفية الأخرى من جانب العملاء باختلاف أنواعهم واختلاف مناطق تواجدهم، فالمصرف يواجه طلبات واحتياجات المؤسسات المختلفة واحتياجات العميل الفرد

(1) أحمد محمود الزامل و آخرون، تسويق الخدمات المصرفية، الطبعة الأولى، الأردن :إثراء للنشر و التوزيع، 2012، ص-ص 58-59.

أو العائلة ، وعليه فإن المصرف يحتاج إلى أكثر من مزيج تسويقي لمقابلة الاحتياجات المختلفة على مستوى مختلف قطاعات العملاء.

2-6- الانتشار الجغرافي : لكي يحقق المصرف النجاح المنشود، فإنه يتعين عليه أن يكون قادر على الوصول إلى العملاء القائمين و المحتملين في الأماكن التي يتواجدون فيها، أو حيث يحتاجون إلى الخدمات المصرفية ، وهذا الغرض لا يتحقق إلا إذا امتلك المصرف شبكة متكاملة من الفروع التي تنتشر جغرافياً بشكل يتلاءم ورغبات واحتياجات العملاء إلى الخدمات والمنتجات المصرفية، فالمنافع المتأتية من المنتجات والخدمات المصرفية لن تكون لها قيمة مكانية إلا إذا توفرت للعميل في المكان و الزمان المطلوبين، وفي هذه الحالة فقط تتحقق القيمة الزمانية والمكانية تسويقياً. فالجهود الترويجية التي يبذلها المصرف بهدف جذب العملاء تتحقق أهدافها المنشودة فقط عندما تكون للمصرف شبكة متكاملة من الفروع المتنامية التي تبرر الإنفاق على نشاط الترويج.¹

2-7- التوازن بين النمو و المخاطر : إن أي عمل مصرفي موضوعي يتضمن بالضرورة إيجاد توازن بين توسع النشاط ودرجة المخاطر التي يتحملها المصرف ، باعتبار أن المصرف مؤسسة تمارس نشاطها في ظل سيادة الثقة المتبادلة بين العميل و بين المصرف، فإن من أولى مسؤوليات المصرف أن يجري نوعاً من التوازن بين توسع النشاط المصرفي وبين أعباء هذا التوسع.²

الفرع الثاني: أنواع الخدمات البنكية

إن تشكيلة الخدمات المصرفية تتضمن عدة أوجه لتقديمها :

- 1- **الخدمات المصرفية:** ويحصل عليها عن طريق عمل خدمني يؤديه موظفو البنك ومثال ذلك خدمات الإستشارة، والهندسة المالية.... إلخ.
- 2- **الخدمات المختلطة:** وهي الخدمات التي تجمع بين أداء عمل خدمني ومنتج للتجهيز في نفس الوقت، إذ ومع التطور الحاصل في مجال الإعلام الآلي في المصارف، فهذه الخدمات تطورت بشكل كبير على حساب الخدمات المصرفية، ونجد أن خدمات الاستشارة أصبحت تعتمد بشكل متزايد على وسائل أخرى كأنظمة

(1) أحمد محمود أحمد ، تسويق الخدمات المصرفية مدخل نظري - تطبيقي، الطبعة الأولى، عمان : دار البركة للنشر و التوزيع ، 2001، ص-ص 45-47.

(2) المرجع الأخير، ص 48.

الخبرة وأنظمة الإعلام الآلي للمساعدة على اتخاذ القرارات وفي وقتنا الحالي فإن معظم الخدمات المصرفية تحمل في طياتها قدرا كبيرا من التكنولوجيا.

3- الخدمات الرأسمالية: هذا الرأسمال يكون في شكل قروض وودائع، وهذه الخدمات تتبع من وظيفة الوساطة المالية للمصرف، وتعتبر من المميزات التي تتسم بها النشاطات التجارية والمالية في المصرف بما أن منحها ينعكس على حالة الذمة المالية للمؤسسة المصرفية.

بصفة عامة هناك نوعان من الخدمات المقدمة من طرف المصارف:

✓ **خدمات مصرفية شاملة محددة مسبقا:** ومن الخدمات المصرفية الشاملة المحددة مسبقا ما يلي:

- الحق في إصدار عدد غير محدد من الشيكات.

- صندوق لحفظ الأمانات.

- حماية ضد السحب على المكشوف.

- شيكات من أمين الصندوق.

- تحويلات نقدية.

- معدلات فائدة خاصة على دفعات القروض.

- برامج ادخار وتوفير خاصة.

✓ **خدمات مصرفية مصممة حسب رغبة العميل:** ويقصد بها تسويق خدمات مصرفية معدة حسب ذوق

ورغبة كل عميل، عن طريق برنامج الصيرفي الشخصي الذي يقوم بخدمة هؤلاء العملاء، باعتباره نقطة إتصال معهم، بخصوص كافة المعاملات المصرفية باستثناء المعاملات التجارية الروتينية مثل: صرف الشيك أو استلام الأيداع¹.

الفرع الثالث : تطوير الخدمات البنكية

إن على إدارة البنك أن تأخذ في الحسبان إمكانية تقديم خدمات مصرفية جديدة أو تطوير الخدمات الحالية،

فإما أن تعرض خدمات مصرفية جديدة كما حدث بالنسبة لبطاقات الصرف الآلي و الخدمة المصرفية

الهاتفية، أو البنك المنزلي، وإما أن تحدث تعديلات أو تطويرا في الخدمة المصرفية الحالية. وقد يفضل

التعديل أو التطوير في الخدمات المصرفية الحالية عن تقديم خدمات جديدة كلية للسوق لتقليل حجم المخاطر

(1) نادية عبد الرحيم، مرجع سابق، ص- ص 13-14.

التي يمكن أن يتعرض لها البنك، ومع ذلك فهناك ضرورة لدراسة تأثير هذه التعديلات من الناحية التجارية على البنك.

وقد تأخذ أشكال تطوير الخدمة البنكية المقدمة الحالية العديد من الجوانب منها:¹

- التطوير في جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء، حيث يؤدي ذلك إلى تحسين درجة الثقة في البنك والخدمات التي يقدمها.
- تحسين أو تطوير ملامح أو مواصفات الخدمة المصرفية، ويهدف ذلك إلى زيادة المنافع أو الفوائد المتوقعة من الخدمة الحالية التي يقدمها البنك على سبيل المثال : فإن إضافة خدمات جديدة إلى بطاقة الصرف الآلي تؤدي إلى تعميق مزيج من الخدمات بدلا من التعامل في عدد محدود من الخدمات ، ومن جوانب تلك الخدمة مثلا استخدام بطاقة الصرف الآلي في دفع فواتير الكهرباء و الهاتف ودفع قسط القرض وهكذا.
- تحسين أو تعديل أسلوب تقديم الخدمة ويمكن ملاحظة ذلك بوضوح في قيام مديري الفروع بزيادة كبار العملاء في أماكنهم و مكاتبهم أو تخصيص بعض الموظفين لعملاء معينين كما هو الحال فيما يعرف بـ PRIVATE BANKING.

المطلب الثاني : الخدمات البنكية الإلكترونية

فيما يلي نستعرض خدمات الصيرفة الإلكترونية والوسائل المتصلة.

الفرع الأول: الصيرفة الإلكترونية من خلال الصرافات الإلكترونية

من وسائل الصيرفة الإلكترونية أجهزة الصرف الآلي التي تؤدي دورا هاما في توزيع المنتجات المصرفية وتتمثل فيما يلي² :

- 1- **الموزع الآلي للأوراق (D.A.B) Distributeur Automatique de Billes** : هو آلة أوتوماتيكية تسمح للعميل عن طريق بطاقة إلكترونية بسحب مبلغ من المال دون حاجة للجوء إلى الفرع.

جدول رقم (4): الموزع الآلي للأوراق D.A.B

(1) عبد الرحمن النعسة ، التسويق المصرفي، الطبعة الأولى، عمان : دار كنوز المعرفة العلمية للنشر و التوزيع، 2010، ص-ص 147-148.
(2) يوسف حسن يوسف، مرجع سابق، ص-ص 28-31.

النتائج	التقنية	المبادئ العامة	
- تخفيض نشاط السحب في الفروع .	- جهاز موصول بوحدة مراقبة الكترونية تقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة - هذه الأخيرة نسجل عليها المبالغ المالية الممكن سحبها أسبوعيا	- يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة السحب - يوجد في البنوك، الشوارع، أماكن أخرى - يعمل دون انقطاع.	الموزع الآلي للأوراق D.A.B

المصدر : يوسف حسن يوسف، البنوك الإلكترونية، الطبعة الأولى، القاهرة : المركز القومي للإصدارات القانونية، 2012، ص 29.

2- الشبكات الآلي للورق **Guichet Automatique Bancaire (G.A.B)** : هو أيضا آلة

أوتوماتيكية أكثر تعقيدا وتنوعا، فبالإضافة إلى خدمة السحب النقدي تقدم خدمات أخرى كقبول الودائع، طلب صك، عمليات التحويل من حساب إلى آخر... إلخ وكل ذلك والشبكات الأوتوماتيكية للأوراق متصلة بالحاسوب الرئيسي للبنك .

جدول رقم (5): الشبكات الآلي للأوراق **G.A.B**

النتائج	التقنية	المبادئ العامة	
- يستعمل من كرف الزبائن في أوقات غلق البنوك، خاصة بالزبون المستعجل.	-جهاز موصول بالكمبيوتر الرئيسي للبنك يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون للرصيد بفضل رمز سري.	- يخول لكل حائز على البطاقة القيام بالعديد من العمليات منها : السحب، معرفة الرصيد، القيام بتحويلات، طلب شيكات.	الشبكات الآلي للأوراق G.A.B

المصدر : يوسف حسن يوسف، البنوك الإلكترونية، الطبعة الأولى، القاهرة : المركز القومي للإصدارات القانونية، 2012، ص 30.

3-نهائي نقطة البيع الإلكترونية (T.P.V) Terminal Pointe de Vente :تسمح هذه التقنية بخصم

قيمة مشتريات العميل من رصيده الخاص بعد أن يمرر موظف نقطة البيع البطاقة الائتمانية على القارئ الإلكتروني الموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك بإدخال الرقم السري للعميل (code pin) أين تخصم القيمة من رصيده وتضاف إلى رصيد المتجر إلكترونياً.

جدول رقم (6): نهائي نقطة البيع الإلكترونية T.P.V

النتائج	التقنية	المبادئ العامة	نهائي نقطة البيع الإلكترونية T.P.V
- يحل مشاكل نقل الأموال ويوفر الأمن.	- فروع موصولة بشبكة تجمع بنوكا مختلفة.	- يوضع في المحلات حيث يسمح للعميل بتسوية عملياته التجارية بالبطاقة أثناء التسديد.	

المصدر : يوسف حسن يوسف، البنوك الإلكترونية، الطبعة الأولى، القاهرة : المركز القومي للإصدارات القانونية، 2012، ص 31.

الفرع الثاني : الخدمة البنكية الإلكترونية من خلال الهاتف المصرفي (Phone Bank)

وهي خدمة تقدمها البنوك لعملائها، حيث تمنحهم حق الاتصال الهاتفي بالبنك من خلال رقم مخصص مرتبط بالحاسوب المركزي للبنك، وبعد ذلك يطلب من العميل أن يدخل رقمه السري على جهاز الهاتف، ثم يطلب العملية التي يريد، وبذلك تنجز العملية دون الحاجة للحضور الشخصي للبنك، وهذا يتيح الفرصة لعملاء البنك بالتحكم في حساباتهم وإجراء عمليات الدفع وتحويل الأموال من أي مكان حول العالم بواسطة هواتفهم المتحركة، ويدعم تطبيق المعاملات المصرفية عبر الهاتف المتحرك معظم أجهزة الهاتف بما في ذلك الهواتف الذكية، ولعل من أهم مزايا هذه الخدمة السرعة وأنها تقدم على مدار الساعة.¹

ومن الخدمات التي يقدمها الهاتف المصرفي على مستوى العالم :

- يتم تطبيق هذا النظام في " ميلاند بنك " باسم " First Direct Account " عن طريق الاتصالات الهاتفية بإدخال الرقم السري الخاص بالعميل ليحول من حسابه بالمصرف لسداد بعض التزاماته مثل فاتورة التليفون، الغاز، الكهرباء .

(1) معهد الدراسات المصرفية، الخدمات المصرفية الإلكترونية، مجلة إضاءات مالية ومصرفية، الكويت، (العدد 12/ يوليو 2013) ص 3.

- في المملكة المتحدة الأمريكية أدخلت هذه الخدمة منذ عام 1985 وتعمل بواسطة شاشة لدى العميل في منزله لها اتصال مباشر بالمصرف، وفي عام 1986 تم إدخال خدمات جديدة للهاتف المصرفي تتمثل في خدمة التحويلات المالية من حساب العميل المدفوعة لسداد الكمبيالات والفواتير عليه .

- وفي نوفمبر 1994 استحدثت " باركليز بنك" خدمة تحويل الأموال، ودفع الالتزامات وأتاحت خدمة الهاتف المصرفي للعميل فرصة التعاقد للحصول على قرض أو فتح إعتمادات مستنديه وغيرها .

الفرع الثالث: أوامر الدفع البنكية الإلكترونية و خدمات المقاصة الإلكترونية و خدمة الرسائل القصيرة

SMS

1- أوامر الدفع البنكية الإلكترونية و خدمات المقاصة الإلكترونية : تأسست خدمات المقاصة الإلكترونية عام 1960 "Banker Automated Clearing Services" ويتم من خلالها تحويل النقود من حسابات العملاء إلى حسابات أشخاص أو هيئات أخرى في أي فرع ولأي مصرف في دولة أخرى كدفع المرتبات الشهرية من حساب صاحب العمل إلى حساب الموظفين، أو دفع المعاشات الشهرية من حساب هيئة التأمين والمعاشات إلى المستفيدين، أو دفع التزامات دورية من حساب العميل إلى مصلحة الكهرباء، الغاز... كما يتم تسوية المدفوعات المصرفية عن طريق نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي (RTGS) "Real Time Settlement System" ضمن خدمات المقاصة الإلكترونية ويتيح هذا النظام بطريقة الكترونية آمنة نقل وتحويل مبالغ مالية من حساب بنكي إلى آخر بسهولة حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم وبنفس قيمة اليوم دون إلغاء أو تأخير¹.

2- خدمة الرسائل القصيرة SMS: وهي خدمة جديدة تسمح للعميل بمتابعة كافة العمليات المصرفية التي تمت على حساباته الشخصية أو لا بأول من خلال استلامه رسالة نصية من البنك على هاتفه المتحرك تبلغه فيها بنوعية المعاملة التي تمت على حسابه خلال دقائق من إجرائها، ومن أهم أنواع الرسائل تحويل الراتب، التحويلات بين الحسابات، الإيداع النقدي، السحب النقدي، معاملات بطاقات السحب الآلي، ومعاملات استخدام بطاقات الائتمان.²

الفرع الرابع : الخدمات البنكية عبر شبكة الإنترنت (Internet on line Banking)

وهي خدمة مصرفية متعددة وحوافز للعملاء مستخدمي الانترنت وتشمل تقديم تفاصيل الحسابات والودائع والأسواق المالية وتنفيذ أوامر العميل بالإيداع أو السحب أو المقاصة، وطلب كشف حساب مختصر

(1) يوسف حسن يوسف، مرجع سابق، ص32-33.

(2) معهد الدراسات المصرفية، مرجع سابق، ص 3.

وإجراء تحويلات مالية وشراء الأسهم وحتى شراء العقارات وتغطية إصدارات الأسهم و السندات وإدارة الاكتتابات.

ولا شك أن هذا النوع من الخدمات ينطوي على مخاطر عالية حيث أنه يسمح بنوع من الاتصال المحدود بأنظمة المعلومات الداخلية للمصرف بما يمكن من تأدية الخدمة المطلوبة وعليه فإن على المصرف اتخاذ كل ما يلزم لحماية أنظمتها الداخلية من العبث و التغيير وكذلك الحماية من فيروسات الحاسوب المحتمل دخولها من خلال الفضاء الخارجي.

وقد تم حديثا استحداث خدمة المصارف الخلوية التي تقدم الخدمة المصرفية من خلال الهاتف المتنقل بما يشمل الاستفسار عن رصيد الحساب، وآخر الحركات التي تمت على الحساب وطلب كشف حساب ودفتر شيكات و التحويل الفوري و الاستفسار عن أسعار العملات وغيرها.¹

المطلب الثالث : جودة الخدمات البنكية

يتناول هذا المطلب تحديد مفهوم جودة الخدمات البنكية بصفة عامة ،وذكر أبعاد جودة الخدمات البنكية و أيضا التطرق إلى مستوياتها على التوالي.

الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمات البنكية

هناك عدة تعاريف لجودة الخدمة البنكية نوجزها فيما يلي :

- **تعريف الجودة:** " هي القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم له".

- **أما جودة الخدمة البنكية تعرف على أنها:** " قياس لمدى مستوى الجودة المقدمة مع توقعات العميل، فتقديم خدمة ذات جودة يعني في المحصلة النهائية أن تكون الخدمة متوافقة مع توقعات العميل"².
إن لجودة الخدمة بعدان هما³ :

- **الجودة الفنية (Technical Quality) :** وهي تشير للجوانب الكمية للخدمة، تبني الجوانب التي يمكن التعبير عنها بشكل كمي.

- **الجودة الوظيفية (Functional Quality) :** فهي تشير إلى الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى المستفيد من الخدمة.

(1) حازم نعيم الصمادي، مرجع سابق، ص 32.

(2) أحمد محمود الزامل، وآخرون، مرجع سابق، ص-ص 131-133.

(3) محمود جاسم الصمدي، ردينة عثمان يوسف ، **تسويق الخدمات**، الطبعة الأولى، عمان : دار المسيرة للنشر و التوزيع والطباعة، 2010، ص 92.

الفرع الثاني : أبعاد جودة الخدمة البنكية

تتمثل مفاتيح الجودة في تقديم الخدمات وفقا لمعايير و مواصفات محددة قد حددها بعض الكتاب بعشرة معايير تم دمجها في خمسة يستخدمها العميل في تقييم جودة الخدمة المقدمة وهي⁴ :

- 1- **الاعتمادية (RELIABILITY)** : وهي القدرة على إنجاز الخدمة المطلوبة باعتمادية ودقة وثبات، أي تشير إلى قدرة المصرف على إنجاز الخدمة المصرفية الموعودة بشكل دقيق يعتمد عليه .وبما أن العميل يريد أن يجري معاملاته مع المصارف التي تحافظ على وعودها خصوصا تلك المرتبطة بالميزات الجوهرية للخدمة، ولذا يجب على المصارف أن تكون على دراية بتوقعات الزبون وذلك بالبحث عنها.
- 2- **الاستجابة (RESPONSIVENESS)** : هي قدرة المصرف على تقديم الخدمة بسرعة ومساعدة العملاء باستمرار، ويركز هذا البعد على المجاملة و اللطف أي التعامل مع طلبات العملاء من استفسارات وشكاوي ومشاكل بسرعة .

- 3- **الأمان (SECURITY)** : ضمان السرية في المعاملات مع المصرف و الخلو من الخطورة و الشك.
- 4- **الاهتمام و التعاطف (EMPATHY)** :يعني توافر صفات اللياقة و التأدب في شخص مقدم الخدمة وكذلك الكياسة و المودة والصدقة مع العملاء ، حتى يبني علاقات جيدة معهم يسودها الاحترام مما يؤدي إلى سهولة الاتصال وتفهم العملاء والعناية بهم.
- 5- **العناصر الملموسة** :هي مظهر التسهيلات المادية المتاحة لدى البنك وهي الأجهزة و المعدات ووسائل الاتصال التابعة للبنك (الصراف الآلي ، معدات لتدقيق وحساب النقد) ومستلزمات الراحة للعملاء.

الفرع الثالث: مستويات جودة الخدمة البنكية

لجودة الخدمة البنكية خمس مستويات ، تتمثل في¹:

- 1- **الجودة التي يتوقعها الزبائن** : والتي يجب توفرها في الخدمة المصرفية المقدمة و تعتمد على احتياجات و رغبات العميل وثقافة اتصاله بالآخرين .
- 2- **الجودة المدركة** :حيث تمثل مدى إدراك البنك لاحتياجات توقعات عملائه ، وتقديم الخدمة المصرفية بالمواصفات التي يدركها لتكون في المستوى الذي يرضي العميل .
- 3- **الجودة المزدوجة** :تعني تقديم المعلومات الخاصة بالخدمة المصرفية وخصائصها ومع تعهد البنك بتقديمه الى العميل من خلال المزيج الترويجي من اعلان وترويج شخصي ومطبوعات ...الخ.

(4) شيروف فضيلة، مرجع سابق، ص- ص 29-30.
(1) لعيار فلة ، دور الجودة في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة ، رسالة ماجستير، جامعة خروبة ،الجزائر، 2005، ص.5.

4- الجودة القياسية: والتي تحدد وفق مواصفات جودة الخدمة المصرفية.

5- الجودة الفعلية : هي أداء العاملين بالبنك لجودة الخدمة المصرفية و تقديمها طبقا للمواصفات التي حددها ، و تتوقف على مدى مهارة العاملين وحسن تكوينهم.

ومنه يمكننا القول أن جودة الخدمة المصرفية تعتبر مقياسا للدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة المقدمة للعميل لتقابل توقعهم، إذن تقديم خدمة مصرفية عالية الجودة ،هذا يعني تطابق مستوى الخدمة مع توقع العميل.

خلاصة الفصل

مع التطور التكنولوجي الحاصل وظهور الشبكة العنكبوتية تطور النشاط البنكي وظهر ما يسمى بالبنوك الإلكترونية التي تقدم مجموعة من الخدمات البنكية التي مرت بالعديد من المراحل تحولت فيها من مجرد القيام بعمليات تقليدية إلى القيام بعمليات بنكية إلكترونية تماشيا مع التطورات الحاصلة في النظام المصرفي لذلك أصبحت الخدمات البنكية أساسا لجميع فروع النشاط الاقتصادي، مما جعل البنوك تسارع لمواكبة هذه التطورات وتحسين خدماتها من خلال تبنيها للتكنولوجيا الحديثة التي تقدم للبنوك العديد من المزايا.

الفصل الثالث

دور أساليب الدفع الالكترونية

في تحسين الخدمات البنكية

دراسة حالة القرض الشعبي

الجزائري

-وكالة بسكرة-

الفصل الثالث : دور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

مقدمة الفصل

إن الخوض في هذه الدراسة محاولة متواضعة منا لاكتشاف أساليب الدفع الإلكترونية و الخدمات البنكية المتوفرة لدى القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة محل الدراسة، ومعرفة علاقة هذه الأساليب الإلكترونية بالخدمات البنكية. ولتحقيق ذلك اعتمدنا على منهج دراسة حالة مستخدمين في ذلك مجموعة من الأدوات الإحصائية إضافة إلى المقابلة مع نائب مدير القرض الشعبي لوكالة بسكرة، والاستبيان الموجه لعملاء البنك محل الدراسة.

حيث قسمنا هذا الفصل على النحو التالي :

- المبحث الأول: تقديم البنك ومنهجية الدراسة
- المبحث الثاني: نتائج ومناقشة الدراسة

الفصل الثالث : دور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

المبحث الأول: تقديم البنك ومنهجية الدراسة

أمام استحالة إجراء الدراسة على كامل وكالات البنوك الوطنية نظرا لكثرة العراقيل ورفض معظم الوكالات، اخترنا القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة- للقيام بهذه الدراسة..

المطلب الأول : تقديم القرض الشعبي الجزائري

بدأت الجزائر في تأميم البنوك الأجنبية سنة 1967 التي حلت محلها بنوك تجارية تملكها الدولة، ومن بين هذه البنوك التي ظهرت بعد التأميم القرض الشعبي الجزائري.

الفرع الأول : نشأة وتعريف القرض الشعبي الجزائري

تم تأسيس القرض الشعبي الجزائري في 14 ماي 1966، وهو ثاني بنك تجاري يتم تأسيسه في الجزائر، وقد تأسس على أنقاض القرض الشعبي للجزائر، وهران، وقسنطينة و عنابة و الصندوق المركزي الجزائري للقرض الشعبي، ثم اندمجت فيه بعد ذلك ثلاثة بنوك أجنبية أخرى هي :

- شركة مارسيليا للقرض

- المؤسسة الفرنسية للقرض و البنك

- البنك المختلط الجزائر

-مصر.¹

- وبعد الإصلاحات التي مست القطاع المصرفي في الجزائر تمت إعادة هيكلة القرض الشعبي الجزائري لينبثق عنه بنك التنمية المحلية سنة 1985، وتحول إليه 40 وكالة و 550 موظفا و 8900 حسابا من حسابات عملائه، كما عرف التحولات القانونية التالية:

- أصبح القرض الشعبي الجزائري مؤسسة عامة اقتصادية، مؤسسة ذات أسهم يحكمها القانون التجاري منذ 1989/02/22، حيث قدر رأسمالها الاجتماعي ب 800 مليون دج مقسمة إلى 800 سهم بقيمة اسمية 01 مليون دج لكل سهم.

- تعود ملكية القرض الشعبي الجزائري إلى الدولة لكنها لا تقوم بتسييره و إدارته.

- يتكون مجلس الإدارة من 10 أعضاء مفوضين من قبل المساهمين.

- يتخذ مجلس الإدارة كل القرارات المتعلقة بالسياسة التجارية والمالية للبنك، أما الأنشطة المتعلقة بالتسيير تشرف عليها الإدارة العامة DG وعلى رأسها الرئيس المدير العام PDG.

(1) الطاهر لطرش، مرجع سابق، ص 189.

الفصل الثالث : دور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

- أصبحت إدارة القرض الشعبي الجزائري وإتخاذ القرارات يتم من داخل البنك عن طريق مجلس الإدارة و الإدارة العامة، خلافا لما سبق أين كانت توكل مهمة التسيير للمدير العام عن طريق وصاية من وزارة المالية أو الاقتصاد.

- الرأسمال الاجتماعي حدد بـ 15 مليون دج عند تأسيس البنك، ولكنه فيما بعد عرف عدة تطورات من سنة لأخرى كما يلي:

- سنة 1966: 15 مليون دج .
- سنة 1983: 200 مليون دج.
- سنة 1992: 5.6 مليار دج.
- سنة 1994: 9.31 مليار دج.
- سنة 1996: 13.6 مليار دج.
- سنة 2000: 21.6 مليار دج.¹

الفرع الثاني : وظائف ونشاطات القرض الشعبي الجزائري

1- وظائف القرض الشعبي الجزائري CPA

القرض الشعبي الجزائري هو بنك ودائع لذلك تتمثل وظائفه الرئيسية في:²

- تقديم القروض للحرفيين والفنادق و قطاعات السياحة و الصيد و التعاونيات في ميادين الإنتاج، و التوزيع و المتاجرة وعموما للمنشآت الصغيرة و المتوسطة مهما كان نوعها.
- يقدم قروضا وسلفيات لقاء سندات عامة إلي الإدارات المحلية، وتمويل مشتريات الدولة والولاية والبلدية والشركات الوطنية.
- يقوم بعملية البناء و التسيير من خلال قروض متوسطة و طويلة الأجل.

2- نشاطات القرض الشعبي الجزائري CPA

إن نشاط القرض الشعبي الجزائري موجه نحو قطاع مؤسسات الصناعات الخفيفة، الصغيرة و المتوسطة خاصة المتعلقة بالسياحة، الصيد، التعاونيات غير الفلاحية، ويرتكز نشاط القرض الشعبي الجزائري أساسا

(1) فيروز قطاف، التسويق البنكي بين النظرية و التطبيقية- دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري- وكالة بسكرة، رسالة ماجستير، جامعة ورقلة، الجزائر، 2003 ص 117.

(2) شاكور القزويني، مرجع سابق، ص 60.

الفصل الثالث : دور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

على الودائع و رؤوس الأموال الممنوحة من طرف الزبائن، والتي تعد محركا أساسيا وبها تمنح القروض، وهذه الأخيرة قد تكون قصيرة الأجل (شهر إلى سنة) أو طويلة الأجل (أكثر من سنة) .
يحقق القرض الشعبي الجزائري مهمتين:

- استقبال الودائع و جمه رؤوس الأموال على أشكال مختلفة : الحسابات الجارية، حسابات الرصيد، سندات الصندوق، الدفاتر إلخ.

- يساعد الدولة و الجمعيات و الأجهزة العمومية لتطبيق كل عمليات والإقراض أو التدخل في هذه العملية لحساباتهم، أو تحت ضماناتهم بغرض تسهيل نشاط زبائنه¹.

الفرع الثالث : الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري

يتكون الهيكل التنظيمي للمديرية العامة للقرض الشعبي الجزائري من² :

1- **المديرية العامة** : يترأسها الرئيس العام (P. D. G) الذي يعتبر بمثابة العضو المركزي و القيادي، حيث يقوم بعمليات الربط و المراقبة و التسيير بصفة عامة و هو الذي يصدر القرارات و الأوامر، كما يعمل على تطبيق إستراتيجية البنك و تنفيذ المخططات و مراقبتها.
- تضم المديرية العامة خمس مديريات رئيسية تعمل إلى جانبها.

1-1 **المديرية العامة للاستغلال** : هدفها الأساسي هو تطوير النشاط التجاري للبنك و تنشيط الربط و مراقبة تسيير شبكة الاستغلال، كما تشارك في إعداد مخطط التنمية و توسيع شبكة الاستغلال، و تقوم بدراسة السوق و تطوير المنتجات و تحسين نوعية الخدمات، و تشارك أيضا في تحديد الأهداف التجارية للبنك و في إعداد ميزانية الاستغلال، و تنقسم مديرية الاستغلال إلى مديريات فرعية هي :

- مديرية الشبكات.

- مديرية المالية.

- مديرية التسويق و الاتصال.

1-2 **المديرية العامة للأنشطة الدولية** : مهمة هذه المديرية تتمثل في التمويل الخارجي و تسيير عملية الصرف، و تسعى لتنمية العلاقات مع المنظمات المالية الدولية، كما تشارك في ترقية الصادرات الوطنية،

(1) راجع عرابية، التسويق البنكي و آفاق تطبيقه في المؤسسة البنكية الجزائرية في ظل إقتصاد السوق- حالة القرض الشعبي الجزائري-، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، الجزائر، 2009-2010، ص 250.

(2) فيروز قطاف، مرجع سابق، ص-ص 124-125.

الفصل الثالث : دور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

وتفاوض من أجل الضمانات البنكية الدولية، وضمان التحويلات للمراسلين الأجانب وتقوم أيضا بتمويل التجارة الخارجية، وتنقسم المديرية العامة للأنشطة الدولية إلى فرعية :

- مديرية المالية و التنظيم.

- مديرية معالجة العمليات الخارجية.

1-3- المديرية العامة للالتزامات : وهي مديرية متخصصة في أعمال القروض وما يتبعها من نزاعات قانونية، كما تقوم بالتمويل القانوني للمؤسسات الوطنية، لتقوم بتحضير ودراسة السياسة العامة للإقراض وتحديد الواجهة العامة للقروض و متابعتها، وتنقسم إلى أربعة فروع :

- مديرية القرض و العلاقات.

- مديرية القرض الصناعي.

- مديرية الدراسات و متابعة الالتزامات.

- مديرية الدراسات القضائية.

1-4- المديرية العامة للتطوير : تسهر على تحسين وتنمية هيكل البنك وتطوير نمط التشغيل وتنظيمه وتكون كعنصر أساسي في إعداد مخططات نمو البنك ودراساتها، كما تقوم أيضا بدراسة ميزانية البنك ومراقبتها، وهي المديرية المكلفة بمراكز الإعلام الآلي وتنمية نظام المعلومات بشكل عام وتسييره، ومن مهامها أيضا دراسة مشاريع الفروع الجديدة، وتتفرع إلى ثلاث مديريات :

- مديرية الأنظمة.

- مديرية المعالجة الآلية.

- المديرية النقدية.

1-5- المديرية العامة للإدارة و الوسائل : من مهام هذه المديرية تحضير سياسة الموارد البشرية و مخطط التشغيل، وتكوين المستخدمين كما أنها مكلفة بالوسائل و التجهيزات التقنية، وتضع مخططا لصيانتها وتطويرها، كما تختص هذه المديرية بإجراءات المحاسبة البنكية، وهي المكلفة بعمليات الطباعة وحفظ الأرشيف وتنقسم هذه المديرية إلى 3 مديريات :

- مديرية الأفراد.

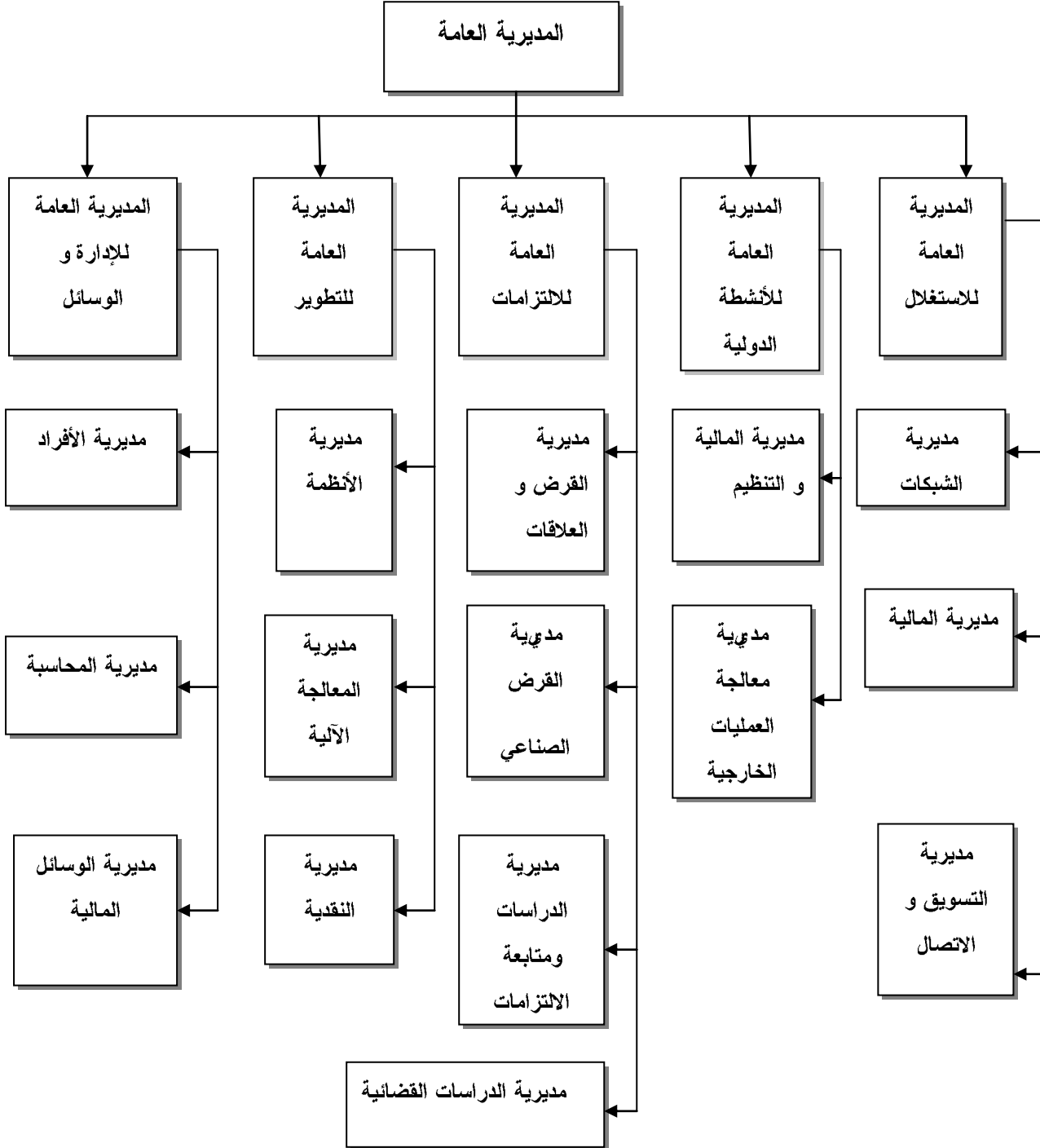
- مديرية المحاسبة.

- مديرية الوسائل المالية.

الفصل الثالث : دور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

والشكل الموالي يمثل الهيكل التنظيمي العام للقرض الشعبي الجزائري.

الشكل رقم (4) : الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري.



المصدر : العبسي علي، دور التسويق المصرفي في تفعيل الميزة التنافسية لدى البنوك التجارية- دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري-وكالة الوادي-، رسالة ماجستير، جامعة المسيلة، 2013/2012، ص 128.

الفصل الثالث : دور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

الفرع الرابع : تقديم القرض الشعبي الجزائري وكالة- بسكرة-

يعد القرض الشعبي لوكالة بسكرة من البنوك التجارية يقوم بنفس مهام ووظائف القرض الشعبي الجزائري العام سنتعرف عليه من خلال هذا المطلب.

1- تعريف وأهداف القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

1-1- تعريف القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة: تأسست وكالة القرض الشعبي الجزائري رقم 305

في 1971/12/31، كواحدة من بين الست وكالات التابعة للمديرية الجهوية بباتنة، وتحتل الوكالة موقعا استراتيجيا في وسط المدينة بساحة العربي بن مهدي، وتضطلع الوكالة بنفس مهام القرض الشعبي الجزائري في المنطقة، وقد بلغ عدد المستخدمين فيها حاليا 27 فردا.

1-2- أهداف القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة: بما أن القرض الشعبي الجزائري بنك تجاري فهو يهدف إلى :

- تحقيق الربح وهذا يعتبر هدفه الرئيسي.

- التحكم في القروض وكذا التسيير المحكم للمديونية.¹

2- موارد القرض الشعبي الجزائري - وكالة بسكرة-: يعرض CPA أنواعا متعددة من الودائع بهدف جذب أكبر عدد ممكن من المودعين وزيادة موارده.

2-1- الودائع: هي عبارة الأموال التي توضع تحت تصرف البنك وتنقسم إلى :

أ- ودايع تحت الطلب : وهي الودائع التي تتيح الحق للعميل في طلب استرجاعها متى يشاء وتنقسم الودائع تحت الطلب إلى :

أ-1- الحساب الجاري : يتلقى هذا الحساب كل عمليات الدفع و السحب و العمليات ذات الطابع التجاري، يفتح للأشخاص الطبيعيين والمعنويين ويمكن أن يكون مدينا، وهو لا يدر فوائد لصاحبه.

أ-2- حسابات الشيكات : يعتبر من أساليب الدفع يفتح للأشخاص الطبيعيين(خاصة الأجراء منهم)، ويجري التعامل به في أي وقت دون إشعار مسبق للبنك، وهو حساب جاري لا يقوم بالعمليات التجارية ولا يدر فوائد لصاحبه.

أ-3- دفتر الإيداع البنكي: عبارة عن ودايع يمكن لصاحبها أن يسحب منها في أي وقت، لكن طبيعة الأفراد تجعلهم لا يقبلون على السحب منها بشكل كبير لأنها عادة تكون مبالغ زائدة يريدون الاحتفاظ بها، تقرر

(1) بناء على معلومات مقدمة من طرف CPA وكالة بسكرة

الفصل الثالث : دور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

عليها سعر فائدة متغير حسب السعر السائد في السوق، ويفتح هذا الحساب للأشخاص الطبيعيين وهو حساب جاري قابل للدفع و السحب و التحويل.

ب- الودائع لأجل : هي المبالغ النقدية الزائدة عن حاجة الأفراد والتي تودع لدى البنك من أجل الاستفادة من عوائدها وهنا يقوم البنك بتجميد قيمة هذه الودائع، ولا يمكن للعميل السحب منها إلا بعد مرور المدة المتفق عليها، ويكون الحد الأدنى لقيمة السند هو 10.000 دج والحد الأقصى 5 ملايين دج، وتتراوح مدة تجميدها بين 3 أشهر و 12 سنة وسعر الفائدة متغير بتغير مدة التجميد وتعتبر هذه السندات سندات قابلة للتفاوض، بمعنى أنه يمكن تظهيرها، وتكون السندات إما اسمية أو لحاملها.

3- الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري - وكالة بسكرة-: يتكون الهيكل التنظيمي للوكالة من¹ :

3-1- المدير العام : يعتبر الممثل الرئيسي للقرض الشعبي الجزائري لوكالة بسكرة، بحيث يكون مسؤول على إبرام وتوقيع كل العقود والاتفاقيات ومختلف الوثائق، ويتحمل مسؤولية أي خطر يمس البنك، وكذلك من مهامه مراقبة جميع المصالح التابعة للوكالة، وأيضا من واجباته تقديم تقرير دوري للمديرية العامة عن انجاز الأعمال والبرامج المتعلقة بالبنك.

أ- السكرتارية: من مهامها تسهيل أعمال المدير، كما تقوم باستقبال العملاء وإيصالهم للمدير عند الحاجة، كما تقوم باستقبال البريد و المكالمات الهاتفية.

ب- نائب المدير : وهو السلطة الثانية بوجود المدير والسلطة الأولى لعدم وجوده، فهو لا يستطيع اتخاذ كل القرارات إلا بموافقة مديره.

3-2- رئيس مصلحة القروض : هو مشرف على قسمين : قسم القروض و قسم المنازعات.

أ- قسم القروض : وتقوم هذه المصلحة بتنفيذ الإجراءات و التعليمات المتعلقة بشؤون القرض وفقا للمبادئ المعتمدة من قبل الإدارة، وتقوم أيضا باستقبال العملاء و البث في طلباتهم، وإعداد المذكرات اللازمة كما تضم هذه المصلحة كل من أمانة الالتزامات و خلية تسمى بخلية الدراسات و التحليل، حيث تقوم هذه الأخيرة بدراسة طلبات القروض، مع العلم أن الوكالة لا تقدم الموافقة المباشرة على منح القروض بل أنها تقوم بتحويل ملفات القروض المقبولة مبدئيا إلى الفرع المتواجد بولاية باتنة ليمنح الموافقة النهائية بإعطاء القرض للمؤسسة المعنية، كما تقوم الخلية بمتابعة المراحل التي يمر بها القروض حتى تحصيله في حدود القوانين الملزمة.

(1) بناء على معلومات مقدمة من طرف CpA وكالة بسكرة.

الفصل الثالث : دور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

ب- قسم المنازعات القانونية : يقوم هذا القسم بمساعدة البنك من الناحية القانونية وكذا متابعة الحالات المتنازع فيها، ودراسة الشكاوي، وطلبات تحصيل القروض، وتعين المحامين الذين يقومون بتمثيل البنك أمام المحاكم، ومتابعة تنفيذ الحكم بعد إصداره.

3-3- مصلحة التجارة الخارجية : تضم هذه المصلحة قسمين قسم التوطين و التحويلات و قسم الاعتماد المستندي، وتعتمد في عملها على العملة الصعبة و أغلب زبائنها يزاولون نشاط الاستيراد و التصدير، فتمنح لهم المصلحة شهادة توطين السلع، أي أنه ليس لديهم ديون اتجاه البنك و بإمكانه إدخال السلع و إخراجها يعني ذلك أن هذه الشهادة تمكنهم متابعة نشاطهم للاستيراد و التصدير.

في هذه المصلحة يقوم الزبون بتبديل العملة بهدف الخروج خارج الوطن كما يكون هذا التبديل في مواسم الحج و العمرة و البعثات الدراسية وحتى للمتقاعدين نصيب في هذه المصلحة للذين كانوا يعملون خارج الوطن فلهم حساب مصرفي خارجي أي بالعملة (Euro) وتحول إلى الدينار بعد طلب الزبون.

3-4- مصلحة المستخدمين و الإدارة : خصصت هذه المصلحة لمتابعة السير المهني للموظفين (التأخير، الغياب ...) كما تقوم بمحضر تنصيب للمتربص أو العامل، شهادة العمل و شهادة تربص، كشف حضور الموظفين، رخصة إجازة و تكليف بمهمة، الخصم من الراتب، التبليغ بعطل كهربائي أو تقني، حجز في فندق، طلب تحقيق إداري، تحويل رصيد الزبون إلى مجموعة الاستغلال، إعداد المكاتب ووسائل العمل من أوراق وأقلام وغيرها من مستلزمات العمل الإداري.

3-5- مصلحة الصندوق : ولها رئيس مصلحة (Chef de caisse) له السلطة على جميع الموظفين في هذه المصلحة وفيه تنقسم هذه المصلحة إلى :

أ- قسم إدارة الصندوق : تختص بالعمليات التالية :

- فتح الحسابات البنكية و غلقها.

- تستقبل حجوز ما للمدين لدى الغير لتجميد الحسابات.

- تستقبل حجوزات على الحسابات البنكية من طرف إدارة الضرائب أو من المحكمة.

- تسليم الصكوك البنكية و البطاقات المغناطيسية للزبائن.

- تسيير حسابات الإرث (compte de succession).

- استخراج شهادات التوطين (أي شهادة تبين أن للزبون حساب لدى البنك).

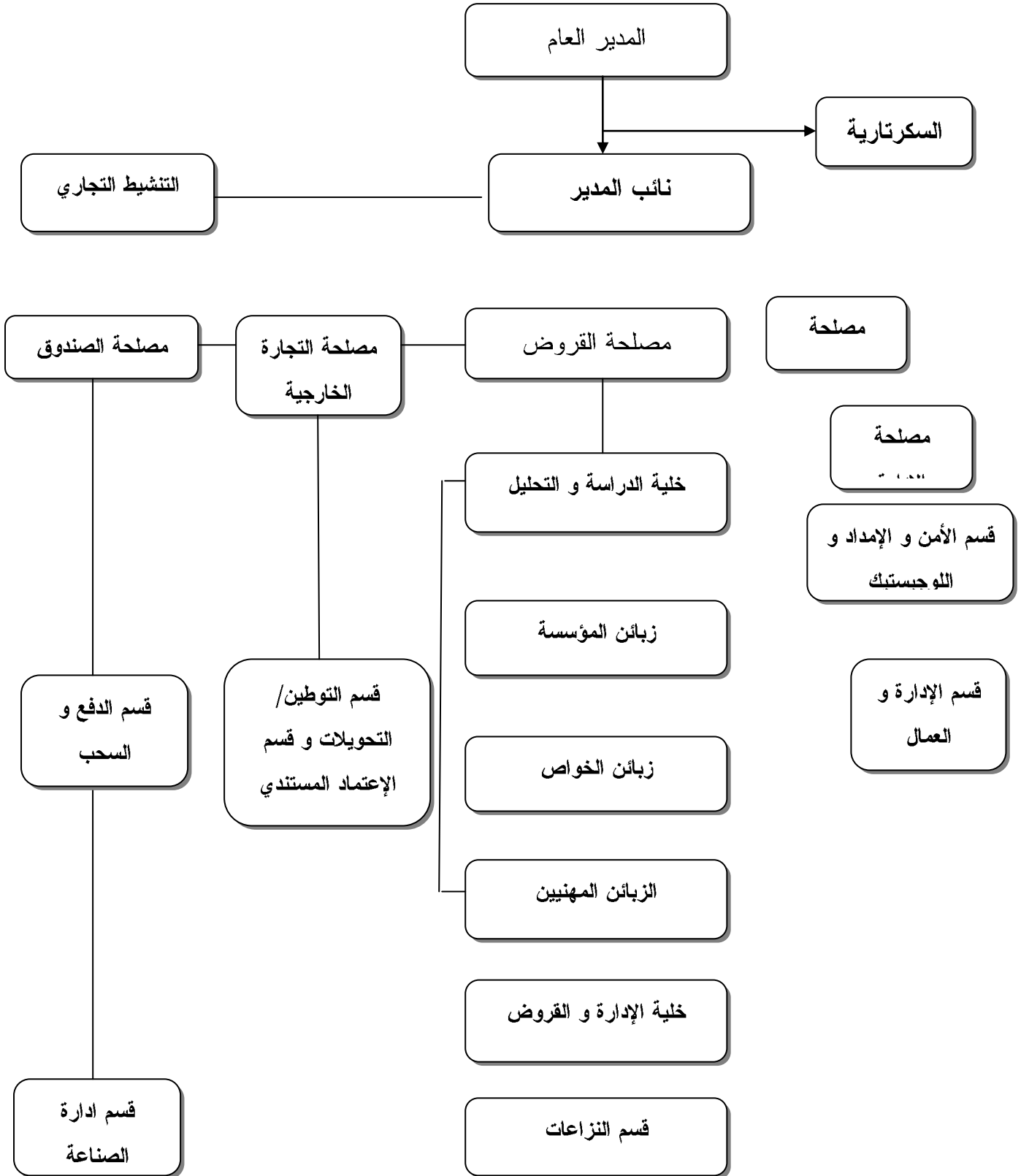
- كراء خزائن للحفظ (les coffres forts).

الفصل الثالث : دور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

- تلعب دور الوسيط في عملية بيع الأسهم و السندات.
- ب- قسم حافظة الأوراق (port feuille)
 - تسير الأوراق المالية و التجارية.
 - تستقبل الصكوك البنكية من الزبائن بهدف صبتها في حساباتهم (هذه الصكوك تحول في بنوك أخرى).
 - تستقبل الحوالات البنكية (les virement).
- ج- قسم الصكوك المؤشرة (cheque de banque) :ويقصد بها أنها صكوك تستخلص من دفتر شركات البنك و تستعمل في الدفع وهي ضمان بالنسبة للمورد.
- د- قسم الصندوق (Caisse) : يقوم تخليص الزبائن واستقبال الودائع من الزبائن بالعملة الوطنية أو الأجنبية.
- هـ- قسم دفع وسحب : يقوم بإجراء العمليات المحاسبية آليا في الحاسوب التي تخص دفع الشكات و قبض الأرصدة و استقبال الودائع.
- ل- التحويلات (virements) : يعمل هذا القسم على تحويل الأرصدة من حساب إلى حسابات أخرى سواء كان ذلك داخليا أو خارجيا ويتم التحويل بإذن مسبق من طرف الزبون .
والشكل الموالي يمثل الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري - وكالة بسكرة-

الفصل الثالث : دور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة: الشكل رقم (5)



المصدر : من إعداد الطالبة بناء على المعلومات المقدمة من البنك CPA وكالة بسكرة.

الفصل الثالث : دور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

المطلب الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

يتضمن هذا المطلب الاجراءات المنهجية للدراسة والتي تتمثل في أداة جمع المعلومات و ثبات وصدق الاستمارة و أسلوب تحليل المعلومات و الأدوات الإحصائية المستخدمة على النحو التالي.

الفرع الأول : أداة جمع المعلومات

لجمع المعلومات اللازمة للدراسة فقد اعتمدنا على أسلوب الاستطلاع من خلال وضع مقابلة موجهة لنائب مدير بنك محل الدراسة واحد إطارات الوكالة ، كان الهدف من اجراء المقابلة التعرف على أساليب الدفع الإلكترونية والخدمات البنكية الموجودة لدى القرض الشعبي وكالة بسكرة، كذلك اعتمدنا على أسلوب الاستقصاء من خلال وضع استمارة بحث موجهة لزيائن البنك محل الدراسة. وكان الهدف من الاستمارة هو دراسة العلاقة بين أساليب الدفع الإلكترونية والخدمات البنكية.

1- تصميم المقابلة : تشتمل على قسمين أساسيين هما:

- القسم الأول : أساليب الدفع الإلكترونية يضم 6 أسئلة .

- القسم الثاني : الخدمات البنكية يضم 5 أسئلة.

2- تصميم الاستمارة :صممت الاستمارة من جزئين هما:

- الجزء الأول : فقد احتوى هذا الجزء من الاستمارة على البيانات الشخصية للعميل كالجنس (S1)،

العمر(S2)،المهنة (S3)، المستوى الدراسي (S4)، عدد سنوات التعامل مع البنك (S5).

- الجزء الثاني : إحتوى هذا الجزء على محورين أساسيين :

• المحور الأول أساليب الدفع الإلكترونية (X) يضم 11 سؤال.

• المحور الثاني الخدمات البنكية (Y) يضم 12 سؤال.

وقد تم اعتماد مقياس " ليكرت" ذو خمس درجات لتقييم إجابات أفراد العينة، بحيث أعطيت العلامة 1 لإجابة غير موافق بشدة، العلامة 2 أعطيت لإجابة غير موافق، 3 أعطيت لإجابة محايد، 4 أعطيت لإجابة موافق، 5 أعطيت لإجابة موافق بشدة.

الفرع الثاني: ثبات وصدق الاستمارة

للتأكد من صدق الاستمارة نعتمد على :

الفصل الثالث : دور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

1- **الصدق الظاهري** : للتحقق من صدق الاستمارة تم عرضها على لجنة محكمين من طرف أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة المتخصصين في مجال العلوم الاقتصادية و التسيير الآتية أسماؤهم : (أقطي جوهره، شنشونة محمد، مرغاد لخضر).

2- **صدق المقياس** : و لقياس مدى دقة نتائج الدراسة قد تم استخدام معادلة ألفا كرومباخ ، يقيس هذا المعامل الاتساق الداخلي في فقرات الاستبانة. وحسب دراسة لـلباحثين " Strong " و " Hensley " فإنه حتى يتحقق ثبات الأداة يجب أن يكون معامل كرونباخ ألفا أكبر أو يساوي 0,60.

الجدول رقم(7): معامل الثبات لكل عبارات الاستبيان

عدد عبارات الاستبيان	ألفا كرونباخ
23	0.86

المصدر : من اعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي Spss.

من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه نلاحظ بأن معامل ألفا كرونباخ قد بلغ 0.86 وهي نسبة مقبولة بدرجة كبيرة و هذا يدل على أن العبارات متسقة داخليا وبالتالي يمكن الاعتماد على الاستبيان في الاجابة على الفرضيات المطروحة .

الفرع الثالث: أسلوب تحليل المعلومات و الأدوات الإحصائية المستخدمة

1- **أسلوب تحليل المعلومات** : من أجل تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال قوائم الاستبيان، تمت استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS حيث تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية.

2- **الأدوات الإحصائية المستخدمة**

- التكرارات و النسب المئوية لوصف الخصائص الشخصية لعينة الدراسة.
- اختبار Z (كولوموغروف) للتوزيع الطبيعي للتأكد من اعتمادية البيانات، أي أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي بالشكل الذي يمكن من تطبيق الاختبارات المعلمية.
- مصفوفة الارتباط وذلك للتعرف على طبيعة و درجة الارتباط بين المتغير التابع (الخدمات البنكية) و المتغير المستقل (أساليب الدفع الإلكترونية).
- الانحدار المتدرج لتأكيد علاقات الارتباط المباشرة بين متغيرات الدراسة ودرجة التأثير .

**الفصل الثالث : دور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية دراسة
حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة**

الفصل الثالث : دور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

المبحث الثاني : نتائج ومناقشة الدراسة

سوف يتم التطرق في هذا المطلب إلى نتائج الدراسة ومحاولة مناقشة وإعطاء تفسيرات لهذه النتائج.

المطلب الأول: دراسة خصائص العينة

شملت العينة التي طبقت عليها الدراسة على الخصائص الشخصية، فقد شملت ما يلي : الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المهنة، عدد سنوات التعامل مع البنك.

الفرع الأول: خصائص عينة الدراسة حسب الجنس والعمر

1- خصائص عينة الدراسة حسب الجنس: يبين الجدول الموالي توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس

الجدول رقم (8): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

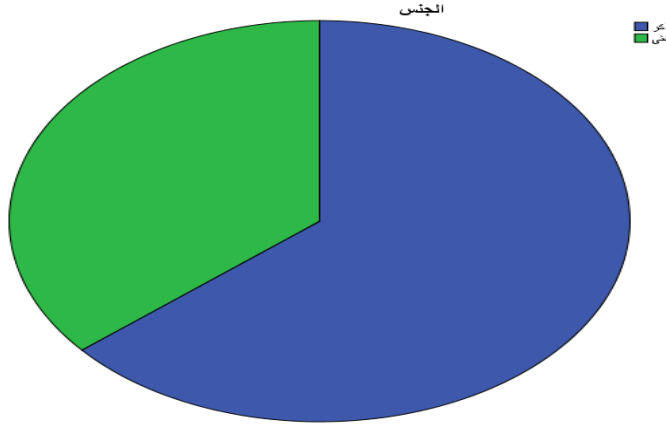
الجنس	التكرار	النسبة (%)
ذكر	23	63.9
أنثى	13	36.1
المجموع	36	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

من هذا الجدول نلاحظ أن نسبة (63.9%) من المستقصين كانت ذكور، أما نسبة الإناث فقد كانت تساوي (36.1%) من المستقصين. هذا يشير أن المجتمع محل الدراسة مجتمع ذكوري ،حيث أن دور المرأة الاقتصادي مازال ضعيف حتى في المعاملات المالية . وفيما يلي رسم توضيحي لتوزيع النسب المئوية في دائرة نسبية.

الفصل الثالث : دور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

الشكل رقم (6): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

2- خصائص عينة الدراسة حسب العمر : يمثل الجدول رقم (9) خصائص العينة محل الدراسة من حيث العمر.

الجدول رقم (9): توزيع أفراد العينة حسب العمر

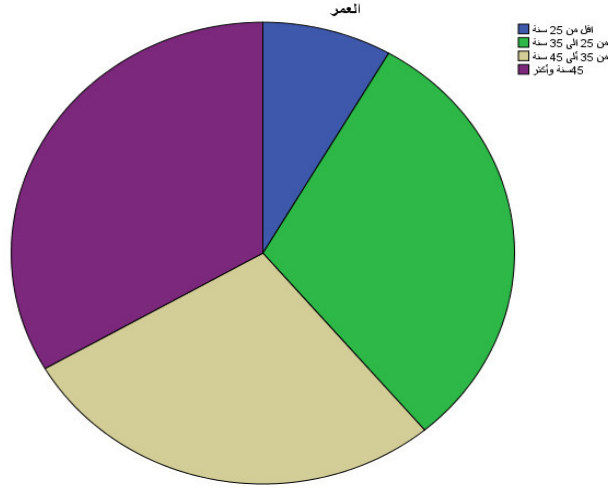
العمر	التكرار	النسبة (%)
أقل من 25 سنة	3	8.3
من 25-35 سنة	11	30.6
من 35-45 سنة	10	27.8
من 45 سنة فأكثر	12	33.3
المجموع	36	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

تشير نتائج هذا الجدول أن ما يعادل 33.3% من المجيبين على الاستبيان كان عمرهم يتراوح من 45 سنة فأكثر، أما من تتراوح أعمارهم بين 25-35 سنة فيشكلون نسبة 30.6%، ويأتي في المرتبة الثالثة والرابعة على التوالي بالنسبة 27.8% و 8.3% ذوي الفئات العمرية من 25 إلى 35 سنة وأقل من 25 سنة . وفيما يلي رسم توضيحي لتوزيع النسب المئوية في دائرة نسبية.

الفصل الثالث : دور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

الشكل رقم (7): توزيع عينة الدراسة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

الفرع الثاني: خصائص عينة الدراسة حسب المهنة، المستوى الدراسي وعدد سنوات التعامل مع البنك

1- خصائص عينة الدراسة حسب المهنة: يوضح الجدول (10) خصائص العينة من حيث المهنة التي يزاولها عملاء القرض الشعبي وكالة بسكرة:

الجدول رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب المهنة

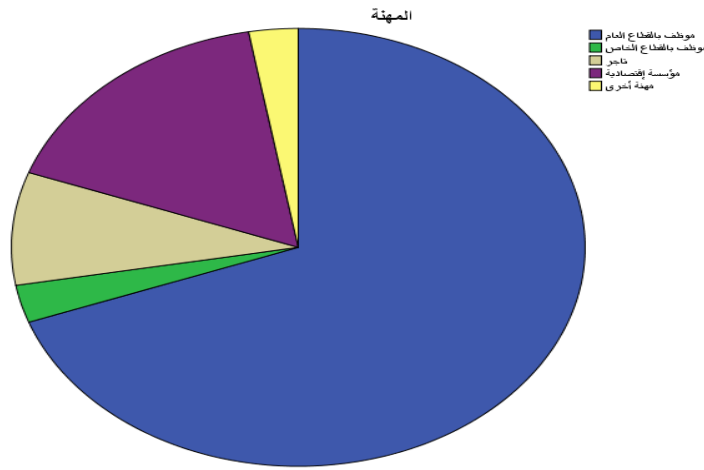
المهنة	التكرار	النسبة (%)
موظف بالقطاع العام	25	69.4
موظف بالقطاع الخاص	1	2.8
تاجر	3	8.3
مؤسسة إقتصادية	6	16.7
مهرة أخرى	1	2.8
المجموع	36	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

الفصل الثالث : دور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

نلاحظ من خلال هذا الجدول (10) أن أغلبية مفردات العينة المطبقة عليها الدراسة موظفين لدى القطاع العام وذلك باحتلالهم نسبة 60%، تليها بعد ذلك مؤسسة اقتصادية بنسبة 16.7% لتأتي بعدها مهنة التاجر بنسبة ضعيفة قدرت 8.3%، وفي الأخير أدنى النسب لفئة الموظفين بالقطاع الخاص و فئة مهن أخرى بنسبة 2.8% و 2.8% على التوالي. من هذه النتائج يمكن القول أنه باستثناء موظفي القطاع العام فان غالبية أفراد المجتمع مازالت معاملتهم تتم خارج البنوك.

الشكل رقم (8) : توزيع عينة الدراسة حسب المهنة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

2- خصائص عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي : يوضح الجدول (11) خصائص العينة من حيث المستوى أو المؤهل العلمي لعملاء القرض الشعبي لوكالة بسكرة

الجدول رقم (11): توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي

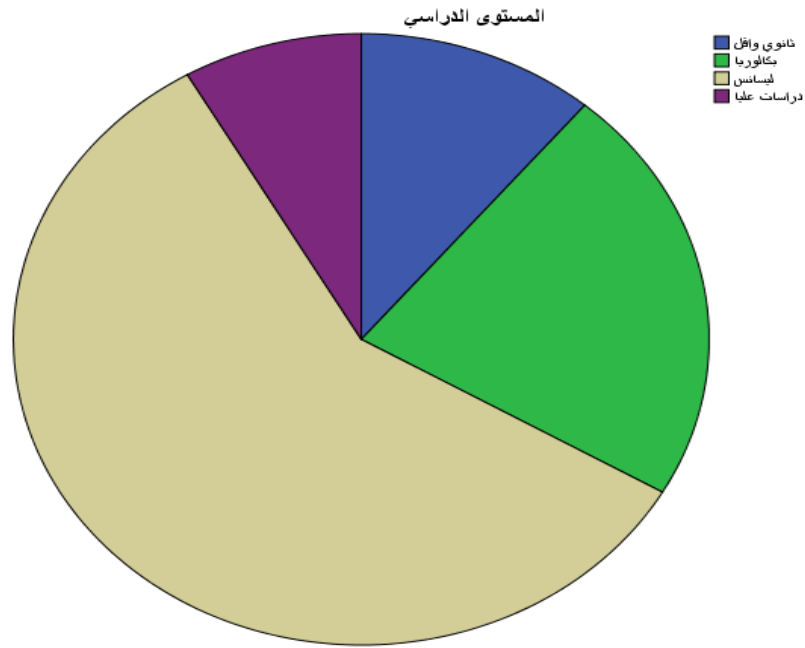
المستوى الدراسي	التكرار	النسبة (%)
ثانوي أو أقل	4	11.1
بكالوريا	8	22.2
ليسانس	21	58.3
دراسات عليا	3	8.3
المجموع	36	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

الفصل الثالث : دور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

من خلال هذا الجدول (11) نلاحظ أنه يشكل الموظفين المتحصلين على شهادة الليسانس 58.3% أما المتحصلين على شهادة البكالوريا فيمثلون 22.2%، بينما الذين مستواهم ثانوي أو أقل و دراسات عليا فيشكلون نسبة 11.1% و 8.3% على التوالي من عينة الدراسة. وفيما يلي رسم توضيحي لتوزيع النسب المئوية في دائرة نسبية.

الشكل رقم (9): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

3- خصائص عينة الدراسة حسب عدد سنوات التعامل مع البنك: يوضح الجدول (12) خصائص العينة من حيث عدد سنوات التعامل مع القرض الشعبي لوكالة بسكرة.

الجدول رقم (12): توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات التعامل مع البنك

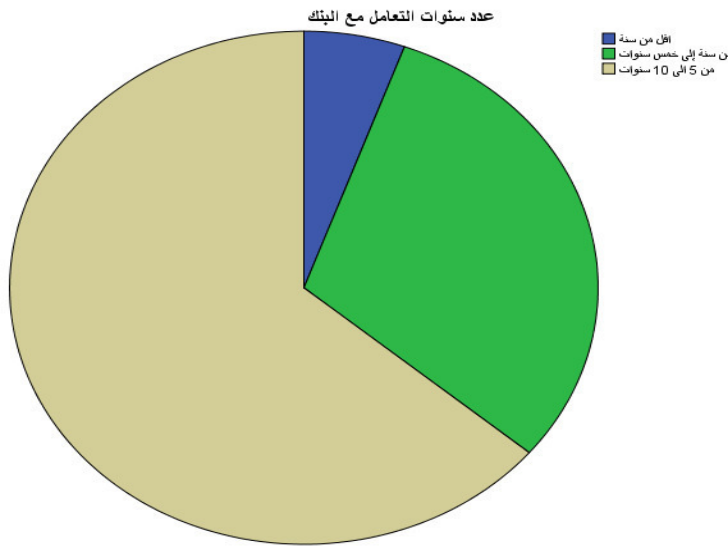
عدد سنوات التعامل مع البنك	التكرار	النسبة (%)
أقل من سنة	2	5.6
من سنة إلى 5 سنوات	11	30.6
من 5 إلى 10 سنوات	23	63.9
المجموع	36	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

الفصل الثالث : دور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

تشير نتائج الجدول (12) أن 63.9% من المجيبين على الاستبيان كانت لهم الأقدمية في التعامل مع البنك في الفترة من 5 إلى 10 سنوات 45 سنة ، أما الذين عدد سنوات تعاملهم مع البنك تتراوح من سنة إلى 5 سنوات يحصلون على المرتبة الثانية بنسبة 30.6%، ويأتي في المرتبة الأخيرة العملاء الذين عدد سنوات تعاملهم مع البنك أقل من سنة بنسبة 5.6%. وفيما يلي رسم توضيحي لتوزيع النسب المئوية في دائرة نسبية.

الشكل رقم (10): توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات التعامل مع البنك



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

المطلب الثاني: التحليل الإحصائي

يتضمن هذا المطلب التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة، قبل الشروع في الاختبارات المعلمية ، يجب التأكد من طبيعة التوزيع الذي تتبعه عينة الدراسة ، انطلاقا من فرضية أن العينة تتبع التوزيع الطبيعي.

الفرع الأول: اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

تم الاستعانة باختبار Kolmogorov-Smirnov لتحديد طبيعة التوزيع الذي تتبعه عينة الدراسة حيث

بينت النتائج ما يلي:

الفصل الثالث : دور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

جدول رقم (13) : اختبار Kolmogorov-Smirnov (Z) للمتغيرين أساليب الدفع الإلكترونية و

الخدمات البنكية

المتغيرات	مستوى الدلالة	قيمة (Z) المحسوبة
أساليب الدفع الإلكترونية	0.102	1.22
الخدمات البنكية	0.538	0.804

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

نلاحظ من خلال هذا الجدول :

من خلال الجدول نلاحظ ان قيمة Z لمتغيري الدراسة هي 1.22 و 0.804 كما ان مستوى الدلالة هو 0.102 و 0.538 هذه القيمة هي اكبر من 0.05 وبالتالي عينة الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي. الفرع الثاني: التحليل الإحصائي للمتوسطات والانحرافات المعيارية المتعلقة بإجابات أفراد العينة لمتغير أساليب الدفع الإلكترونية والخدمات البنكية

ندرس في هذا الفرع تحليل البيانات المتعلقة بتقييم العملاء لأساليب الدفع الإلكترونية و الخدمات البنكية من خلال حساب المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و الأهمية النسبية و إتجاه آراء العملاء معتمدين في ذلك على سلم لكارتر للحكم على إجابات المبحوثين كما يلي :

جدول رقم (14) : سلم لكارتر للحكم على إجابات المبحوثين

الفئات	مستويات الموافقة
من 01- إلى أقل من 2.33	منخفض
2.33- أقل من 3.66	متوسط
3.66- 5	مرتفع

1- مؤشر أساليب الدفع الإلكترونية : يبين الجدول (15) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارات متغير أساليب الدفع الإلكترونية.

الفصل الثالث : دور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

جدول رقم (15) : المتوسطات والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة المتعلقة بأساليب الدفع

الإلكترونية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	اتجاهات الآراء
1	تمكنني بطاقات CIB من التعرف على رصيدي.	4.75	0.439	1	مرتفع
2	تمكنني بطاقات CIB من سداد الفواتير و المشتريات	4.42	1.131	5	مرتفع
3	يمكنني استعمال بطاقات CIB في أيام عمل البنك أو العطل.	4.56	0.843	3	مرتفع
4	تقلل البطاقات البنكية CIB من طوابير الانتظار	4.53	0.878	4	مرتفع
5	تمكنني بطاقة CIB الكلاسيكية من سحب أموال تحت سقف معين	4.64	0.593	2	مرتفع
6	تمنح بطاقة CIB الذهبية لفئة خاصة فقط كالتجار ومؤسسات إقتصادية	4.14	1.417	9	مرتفع
7	يمكنني تعبئة بطاقة الدفع المسبق الأمان بأي مبلغ	4.22	1.174	8	مرتفع
8	تمكنني بطاقة الأمان من دفع ثمن المشتريات عبر الإنترنت	4.25	1.105	7	مرتفع
9	تستخدم بطاقة Cart vizas بالعملات الأجنبية لشراء كل المستلزمات بالأورو في الدول الأجنبية	4.36	0.833	6	مرتفع
10	تمكنني بطاقة Cart Viza القيام بعملية الحجزات	3.81	0.856	11	مرتفع
11	تمكنني بطاقة Cart Viza من سحب الأموال ودفع ثمن المشتريات في الدول الأجنبية .	3.81	0.786	10	مرتفع
المجموع	أساليب الدفع الإلكترونية	4.3157	0.6004	7	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

الفصل الثالث : دور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية دراسة
حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

الفصل الثالث : دور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

من خلال الجدول رقم (15) المتعلق بأساليب الدفع الإلكترونية نلاحظ أن :

- العبارة الأولى [تمكني بطاقات CIB من التعرف على رصيدي] جاءت بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي لها (4.75) بانحراف معياري (0.439)

وهو ما يدل على أن معظم المستجوبين يستخدمون CIB تساعد الزبائن بدرجة كبيرة في التعرف على أرصدت حساباتهم البنكية وتوفر لهم الوقت الكبير .

- و العبارة الخامسة [تمكني بطاقة CIB الكلاسيكية من سحب أموال تحت سقف معين] جاءت في المرتبة الثانية من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة البحث، بمتوسط حسابي (4.64) وانحراف معياري (0.593) . وهو ما يعني أن هذا النوع من البطاقات يقدم تسهيلات كبيرة للزبائن في سحب الأموال.

- و العبارة الثالثة [يمكنني استعمال بطاقات CIB في أيام عمل البنك أو العطل] جاءت بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي لها (4.56) بانحراف معياري (0.843) . وهو ما يدل على أن هذا النوع من البطاقات تساعد الزبائن بدرجة كبيرة في سحب وإيداع الأموال أثناء عمل البنك أو في أيام العطل.

- و العبارة الرابعة [تقلل البطاقات البنكية CIB من طوابير الانتظار] جاءت بالترتيب الرابع من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة البحث، بمتوسط حسابي (4.53) و انحراف معياري (0.878). وهو ما يدل على أن بطاقات CIB توفر الوقت للزبائن بدلا من الانتظار على الطوابير.

- و العبارة الثانية [تمكني بطاقات CIB من سداد الفواتير و المشتريات] جاءت بالترتيب الخامس من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي لها (4.42) بانحراف معياري (1.131) وهذا يدل على أن أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على هذا الأسلوب.

- و العبارة التاسعة [تستخدم بطاقة Cart vizas بالعملات الأجنبية لشراء كل المستلزمات بالأورو في الدول الأجنبية] جاءت بالترتيب السادس من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة البحث، بمتوسط حسابي (4.36) وانحراف معياري (0.833).

الفصل الثالث : دور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

- و العبارة الثامنة [تمكنني بطاقة الأمان من دفع ثمن المشتريات عبر الإنترنت] جاءت بالترتيب السابع من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة البحث، بمتوسط حسابي (4.25) وانحراف معياري (1.105).

- و العبارة السابعة [يمكنني تعبئة بطاقة الدفع المسبق الأمان بأي مبلغ] جاءت بالترتيب الثامن من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة البحث، بمتوسط حسابي (4.25) و انحراف معياري (1.174).

- و العبارة السادسة [تمنح بطاقة CIB الذهبية لفئة خاصة فقط كالتجار ومؤسسات إقتصادية] جاءت بالترتيب التاسع من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة البحث، بمتوسط حسابي (4.14) وانحراف معياري (1.417) . وهذا ما يدل على أن هذا النوع من البطاقات لا يستخدمه الزبائن بكثرة لأنه يخص فئة خاصة منهم فقط.

- و العبارة الاحدى عشر [تمكنني بطاقة Cart Viza من سحب الأموال ودفع ثمن المشتريات في الدول الأجنبية] جاءت بالترتيب العاشر من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة البحث، بمتوسط حسابي (3.81) وانحراف معياري (0.786) . وهذا ما يدل على أن هذا النوع من البطاقات لا يستخدم بكثرة من قبل الزبائن لأنها تخص فئة السياح أو الأجانب.

- كما نلاحظ أن أفراد عينة البحث موافقين على كل عبارات المتغير المستقل أساليب الدفع الإلكترونية بمتوسط حسابي (4.3157) وانحراف معياري (0.60047) باتجاه آراء مرتفع وهذا يدل على أن الزبائن موافقون بدرجة مرتفعة على هذه البطاقات التي يقدمها البنك .

2- مؤشر الخدمات البنكية : يبين الجدول (16) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارات متغير الخدمات البنكية.

جدول رقم (16) : المتوسطات و الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة المتعلقة بالخدمات البنكية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	اتجاهات الآراء
1	تمكنني الخدمة البنكية عبر شبكة الإنترنت الإطلاع على حسابي	4.47	0.845	1	مرتفع
2	يمكنني الصراف الآلي من عملية سحب وإيداع الأموال	3.97	1.276	5	مرتفع

الفصل الثالث : دور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

مرتفع	6	1.381	3.75	يمكنني الصراف الآلي من سداد القروض	3
مرتفع	3	1.241	4.04	يمكنني الصراف الآلي من التعرف على رصيدي	4
متوسط	9	1.570	2.78	تمكنني الصيرفة عبر الهاتف الاتصال بالبنك أيام العطل	5
منخفض	12	1.204	2.08	تمكنني الصيرفة عبر الهاتف بعملية إدارة حسابي	6
منخفض	11	1.090	2.11	تمكنني الصيرفة عبر الهاتف من التحويل بين حساباتي الشخصية	7
متوسط	10	1.489	2.69	الصيرفة عبر الهاتف تمكنني من الإطلاع على أسعار العملات	8
متوسط	7	1.442	3.08	الصيرفة عبر الهاتف تقدم لي النصائح و الإرشادات	9
مرتفع	2	1.145	4.06	توفر المقاصة الإلكترونية الوقت و الجهد	10
مرتفع	4	1.082	3.97	تمكنني المقاصة الإلكترونية من تحويل الأموال دون الذهاب للبنك	11
متوسط	8	1.025	2.92	تمكنني المقاصة الإلكترونية من تسوية الشيكات إلكترونيا بين البنوك بدلا من المدفوعات الورقية في غرفة المقاصة	12
متوسط		0.72619	3.3287	المجموع الخدمات البنكية	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

من خلال الجدول رقم (16) المتعلق بالخدمات البنكية نلاحظ أن :

- العبارة الأولى [تمكنني الخدمة البنكية عبر شبكة الإنترنت الإطلاع على حسابي] جاءت بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي لها (4.47) بانحراف

الفصل الثالث : دور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

معياري (0.845) و كان اتجاه الآراء مرتفع .هذا دليل على أن أفراد عينة البحث موافقين بدرجة مرتفعة على هذه الخدمة. وهو ما يدل أن هذه الخدمة تساعد بشكل كبير الزبائن في الاطلاع على حساباتهم. - و العبارة العاشرة [توفر المقاصة الإلكترونية الوقت و الجهد] جاءت بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي لها (4.06) بانحراف معياري (1.145) وكان اتجاه الآراء مرتفع. وهو ما يدل على أن معظم المستجوبين توفر لهم المقاصة الإلكترونية الوقت الكبير و الجهد في تحويل الأموال.

- العبارة الرابعة [يمكنني الصراف الآلي من التعرف على رصيدي] جاءت بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي لها (4.04) بانحراف معياري (1.241) وكان اتجاه الآراء مرتفع. مما يدل على أن خدمة الصراف الآلي تساعد و تمكن الزبائن من التعرف على أرصدتهم.

- العبارة احدى عشر [يمكنني المقاصة الإلكترونية من تحويل الأموال دون الذهاب للبنك] جاءت بالترتيب الرابع من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي لها (3.97) بانحراف معياري (1.082)، وكان اتجاه الآراء مرتفع هذا دليل على أن أفراد عينة البحث موافقين بدرجة مرتفعة على هذه الخدمة.

- العبارة الثانية [يمكنني الصراف الآلي من عملية سحب وإيداع الأموال] جاءت بالترتيب الخامس من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة البحث، بمتوسط حسابي (3.97) وانحراف معياري (1.276) وكان اتجاه الآراء مرتفع هذا دليل على أن أفراد عينة البحث موافقين بدرجة مرتفعة على هذه الخدمة.

- العبارة الثالثة [يمكنني الصراف الآلي من سداد القروض] جاءت بالترتيب السادس من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة البحث، بمتوسط حسابي (3.75) وانحراف معياري (1.381)، وكان اتجاه الآراء مرتفع هذا دليل على أن أفراد عينة البحث موافقين بدرجة مرتفعة على هذه الخدمة.

- العبارة التاسعة [الصيرفة عبر الهاتف تقدم لي النصائح و الإرشادات] جاءت بالترتيب السابع من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة البحث، بمتوسط حسابي (3.08) وانحراف معياري (1.442)، وكان اتجاه الآراء متوسط هذا دليل على أن أفراد عينة البحث موافقين بدرجة مرتفعة على هذه الخدمة.

الفصل الثالث : دور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

- العبارة اثنا عشر [تمكنني المقاصة الإلكترونية من تسوية الشيكات إلكترونيا بين البنوك بدلا من المدفوعات الورقية في غرفة المقاصة] جاءت بالترتيب الثامن من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة البحث، بمتوسط حسابي (2.92) وانحراف معياري (1.025)، وكان اتجاه الآراء متوسط هذا دليل على أن أفراد عينة البحث موافقين على هذه الخدمة.

- العبارة الخامسة [تمكنني الصيرفة عبر الهاتف الاتصال بالبنك أيام العطل] جاءت بالترتيب التاسع من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة البحث، بمتوسط حسابي (2.78) وانحراف معياري (1.570)، وكان اتجاه الآراء متوسط. مما يدل على أن هذه الخدمة .

- العبارة الثامنة [الصيرفة عبر الهاتف تمكنني من الإطلاع على أسعار العملات] جاءت بالترتيب العاشر من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة البحث، بمتوسط حسابي (2.69) وانحراف معياري (1.489)، وكان اتجاه الآراء متوسط. مما يدل على أن الصيرفة عبر الهاتف لا تمكن الزبائن من الاطلاع على أسعار العملات.

- العبارة السابعة [تمكنني الصيرفة عبر الهاتف من التحويل بين حساباتي الشخصية] جاءت بالترتيب الحادي عشر من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة البحث، بمتوسط حسابي (2.11) وانحراف معياري (1.090)، وكان اتجاه الآراء ضعيف. مما يدل على أن هذه الخدمة لا تمكن الزبائن من التحويل بين حساباتهم.

- العبارة السادسة [تمكنني الصيرفة عبر الهاتف بعملية إدارة حسابي] جاءت بالترتيب اثنا عشر من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل عينة البحث، بمتوسط حسابي (2.08) وانحراف معياري (1.204)، وكان اتجاه الآراء ضعيف. مما يدل على أن الزبائن لا تساعدهم هذه الخدمة في ادرارة حسابهم عن بعد، أي أنهم غير موافقين على هذه الخدمة المقدمة لهم من طرف البنك.

- كما نلاحظ أنه بلغ ال متوسط الحسابي للمتغير التابع الخدمة البنكية (3.3287) بانحراف معياري (0.72619) باتجاه آراء متوسط. وهذا يدل على أن معظم الزبائن موافقون بدرجة متوسطة على الخدمات التي يقدمها البنك .

الفرع الثالث: مصفوفة الارتباط وجدول الانحدار المتدرج لتأثير أساليب الدفع الإلكترونية على الخدمات البنكية

الفصل الثالث : دور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

1- مصفوفة الارتباط (Spearman) بين عبارات وأبعاد الدراسة: نظرا لكون عدد عبارات المتغير التابع والمستقل يسمح بالدراسة التفصيلية، فقد تم اختبار علاقة ارتباط عبارات المتغير المستقل (أساليب الدفع الإلكترونية) مع كل عبارة من عبارات المتغير التابع (الخدمات البنكية)، وقد تم استخدام مصفوفة الارتباط (Spearman) . ومن خلال نتائج التحليل تحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول التالي :

الفصل الثالث : دور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية دراسة
حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

الجدول رقم (17) : مصفوفة الارتباط (Spearman) بين عبارات أساليب الدفع الإلكترونية والخدمات

البنكية.

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y1	Y1	الخدمات البنكية
												1	2	
X1	معامل الارتباط		,55 5**									,49 2**		
	مستوى الدلالة													
	العدد													
X2	معامل الارتباط		,61 4**	,34 6*	,40 9*							,55 4**	- ,34 8*	
	مستوى الدلالة													
	العدد													
X3	معامل الارتباط		,48 5**	,33 7*	,39 0*						,35 8*	,40 4*		
	مستوى الدلالة													
	العدد													
X4	معامل الارتباط		,45 8**	,33 7*							,38 3*			
	مستوى الدلالة													
	العدد													
X5	معامل الارتباط		,46 5**									,47 5**		
	مستوى الدلالة													

الفصل الثالث : دور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية دراسة

حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

	العدد												
X6	معامل الارتباط		,45 0**		,41 1*		- ,38 1*					,45 6**	- ,34 9*
	مستوى الدلالة												
	العدد												
X7	معامل الارتباط		,43 0**	,64 2**	,54 2**	,63 5**					,407*	,61 4**	,448**
	مستوى الدلالة												
	العدد												
X8	معامل الارتباط		,66 0**	,48 0**	,61 3**					,37 0*	,523* *	,58 6**	,469**
	مستوى الدلالة												
	العدد												
X9	معامل الارتباط		,57 8**	,39 3*	,59 3**			,34 7*			,424* *	,65 9**	,478**
	مستوى الدلالة												
	العدد												
X10	معامل الارتباط											,34 4*	
	مستوى الدلالة												
	العدد												
X11	معامل الارتباط				,34 4*		,39 7*	,51 1**	,40 8*			,61 0**	,401*
	مستوى الدلالة												

الفصل الثالث : دور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

	الدلالة												
	العدد												
أساليب الدفع الإلكترونية	معامل الارتباط		,70 9**	,54 7**	,62 7**						,363*	,67 7**	,514**
	مستوى الدلالة												
	العدد												

** دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0,01. * دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0,05.

التحليل الإحصائي لمصفوفة الارتباط الموضحة في الجدول أعلاه :

نلاحظ من خلال مصفوفة الارتباط المبينة في هذا الجدول أن عبارات أساليب الدفع الإلكترونية التي كانت لها أكثر علاقة ارتباط بالمتغير التابع (الخدمات البنكية) هي :

(7) العبارة X7 [يمكنني تعبئة بطاقة الدفع المسبق الأمان بأي مبلغ] لها علاقة ارتباط مع عبارات الخدمات البنكية التالية :

- Y2 [يمكنني الصراف الآلي من عملية سحب وإيداع الأموال] بمعامل ارتباط موجب 0.642 عند مستوى دلالة 0.01.

- Y3 [يمكنني الصراف الآلي من سداد القروض] بمعامل ارتباط موجب 0.542 عند مستوى معنوية 0.01.

- Y4 [يمكنني الصراف الآلي من التعرف على رصيدي] بمعامل ارتباط موجب 0.635 عند مستوى دلالة 0.01.

- Y10 [توفر المقاصة الإلكترونية الوقت و الجهد] بمعامل ارتباط موجب 0.407 عند مستوى دلالة 0.05.

- Y11 [تمكنني المقاصة الإلكترونية من تحويل الأموال دون الذهاب للبنك] بمعامل ارتباط موجب 0.614 عند مستوى دلالة 0.01.

- الخدمات البنكية بمعامل ارتباط موجب 0.448 عند مستوى دلالة 0.01. ما يدل على أن تعبئة بطاقة الدفع المسبق لها أهمية كبيرة من قبل المستجوبين .

الفصل الثالث : دور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

- (8) العبارة X8 [تمكنني بطاقة الأمان من دفع ثمن المشتريات عبر الإنترنت] لها علاقة ارتباط مع عبارات الخدمات البنكية التالية :
- Y2 [يمكنني الصراف الآلي من عملية سحب وإيداع الأموال] بمعامل ارتباط موجب 0.660 عند مستوى دلالة 0.01.
- Y3 [يمكنني الصراف الآلي من سداد القروض] بمعامل ارتباط موجب 0.480 عند مستوى دلالة 0.01.
- Y4 [يمكنني الصراف الآلي من التعرف على رصيدي] بمعامل ارتباط موجب 0.613 عند مستوى دلالة 0.01.
- Y9 [الصيرفة عبر الهاتف تقدم لي النصائح و الإرشادات] بمعامل ارتباط موجب 0.370 عند مستوى دلالة 0.05.
- Y10 [توفر المقاصة الإلكترونية الوقت و الجهد] بمعامل ارتباط موجب 0.523 عند مستوى دلالة 0.01.
- Y11 [تمكنني المقاصة الإلكترونية من تحويل الأموال دون الذهاب للبنك] بمعامل ارتباط موجب 0.586 عند مستوى دلالة 0.01.
- الخدمات البنكية بمعامل ارتباط موجب 0.469 عند مستوى دلالة 0.01. ما يدل على أن بطاقة الأمان لها أهمية كبيرة لدى المستجوبين .
- (9) العبارة X9 [تستخدم بطاقة Cart vizas بالعملات الأجنبية لشراء كل المستلزمات بالأورو في الدول الأجنبية] لها علاقة ارتباط مع عبارات الخدمات البنكية التالية :
- Y2 [يمكنني الصراف الآلي من عملية سحب وإيداع الأموال] بمعامل ارتباط موجب 0.578 عند مستوى دلالة 0.01.
- Y3 [يمكنني الصراف الآلي من سداد القروض] بمعامل ارتباط موجب 0.393 عند مستوى دلالة 0.05.
- Y4 [يمكنني الصراف الآلي من التعرف على رصيدي] بمعامل ارتباط موجب 0.593 عند مستوى دلالة 0.05.

الفصل الثالث : دور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

- Y7 [تمكني الصيرفة عبر الهاتف من التحويل بين حساباتي الشخصية] بمعامل ارتباط موجب 0.347 عند مستوى دلالة 0.05.
- Y10 [توفر المقاصة الإلكترونية الوقت و الجهد] بمعامل ارتباط موجب 0.424 عند مستوى دلالة 0.01.
- Y11 [تمكني المقاصة الإلكترونية من تحويل الأموال دون الذهاب للبنك] بمعامل ارتباط 0.659 عند مستوى دلالة 0.01.
- الخدمات البنكية بمعامل ارتباط موجب 0.478 عند مستوى دلالة 0.01. ما يدل على أن Cart vizas لها أهمية كبيرة من قبل المستجوبين.
- (11) العبارة X11 [تمكني بطاقة Cart Viza من سحب الأموال ودفع ثمن المشتريات في الدول الأجنبية] لها علاقة ارتباط مع عبارات الخدمات البنكية التالية :
- Y4 [يمكنني الصراف الآلي من التعرف على رصيدي] بمعامل ارتباط موجب 0.344 عند مستوى دلالة 0.05
- Y6 [تمكني الصيرفة عبر الهاتف بعملية إدارة حسابي] بمعامل ارتباط موجب 0.397 عند مستوى دلالة 0.05
- Y7 [تمكني الصيرفة عبر الهاتف من التحويل بين حساباتي الشخصية] بمعامل ارتباط موجب 0.511 عند مستوى دلالة 0.01.
- Y8 [الصيرفة عبر الهاتف تمكني من الإطلاع على أسعار العملات] بمعامل ارتباط موجب 0.408 عند مستوى دلالة 0.05.
- Y12 [تمكني المقاصة الإلكترونية من تحويل الأموال دون الذهاب للبنك] بمعامل ارتباط موجب 0.610 عند مستوى معنوية 0.01.
- الخدمات البنكية بمعامل ارتباط موجب 0.401 عند مستوى دلالة 0.05. ما يدل على أن بطاقة Cart Viza لها أهمية كبيرة من قبل المستجوبين.
- أساليب الدفع الإلكترونية كانت لها علاقة ارتباط مع عبارات الخدمات البنكية التالية :
- Y2 [يمكنني الصراف الآلي من عملية سحب وإيداع الأموال] بمعامل ارتباط موجب 0.709 عند مستوى دلالة 0.01.

الفصل الثالث : دور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

- Y3 [يمكنني الصراف الآلي من سداد القروض] بمعامل ارتباط موجب 0.547 عند مستوى دلالة 0.01.

- Y4 [يمكنني الصراف الآلي من التعرف على رصيدي] بمعامل ارتباط موجب 0.627 عند مستوى دلالة 0.01.

- Y10 [توفر المقاصة الإلكترونية الوقت و الجهد] بمعامل ارتباط موجب 0.363 عند مستوى دلالة 0.05.

- Y11 [تمكنني المقاصة الإلكترونية من تحويل الأموال دون الذهاب للبنك] بمعامل ارتباط كبير 0.677 عند مستوى دلالة 0.01. ما يدل على أن أساليب الدفع الإلكترونية لها أهمية كبيرة لدى المستجوبين.

2- التحليل الإحصائي للانحدار المتدرج لتأثير أساليب الدفع الإلكترونية على الخدمات البنكية : نظرا لكون عدد عبارات المتغير التابع و المستقل يسمح بالدراسة التفصيلية، فقد تم اختبار تأثير عبارات المتغير المستقل (أساليب الدفع الإلكترونية) على كل عبارة من عبارات المتغير التابع (الخدمات البنكية)، وقد تم استخدام التحليل المتدرج باستخدام طريقة pas à pas وذلك لاستبعاد العناصر التي لا يكون لها تأثير مباشر على الخدمة البنكية أو التي يكون مستوى تأثيرها ضعيف في ظل وجود بقية العناصر و من خلال نتائج التحليل تحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (18) : الانحدار المتدرج لتأثير عبارات أساليب الدفع الإلكترونية على عبارات الخدمات البنكية

الرقم	عبارات الخدمة البنكية	عبارات أساليب الدفع الإلكترونية	معامل التحديد R	بقية العبارات
2	يمكنني الصراف الآلي من عملية سحب وإيداع الأموال	- تمكنني بطاقات CIB من سداد الفواتير و المشتريات. - تستخدم بطاقة Cart vizas بالعملات الأجنبية لشراء كل المستلزمات بالأورو في الدول الأجنبية.	55.4 %	لا تؤثر
3	يمكنني الصراف الآلي من سداد	- تقلل البطاقات البنكية CIB من	24.10 %	لا تؤثر

الفصل الثالث : دور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية دراسة

حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

		طوابير الانتظار. - تمكني بطاقة Cart Viza من سحب الأموال ودفع ثمن المشتريات في الدول الأجنبية .	القروض
لا تؤثر	11.85 %	- تستخدم بطاقة Cart vizas بالعملات الأجنبية لشراء كل المستلزمات بالأورو في الدول الأجنبية.	4 يمكنني الصراف الآلي من التعرف على رصيدي
لا تؤثر	15.7 %	- تمنح بطاقة CIB الذهبية لفئة خاصة فقط كالتجار ومؤسسات إقتصادية	5 يمكنني الصيرفة عبر الهاتف الاتصال بالبنك أيام العطل
لا تؤثر	12.2 %	- تمكني بطاقة Cart Viza من سحب الأموال ودفع ثمن المشتريات في الدول الأجنبية .	6 يمكنني الصيرفة عبر الهاتف بعملية إدارة حسابي
لا تؤثر	21.10 %	- تمكني بطاقة Cart Viza من سحب الأموال ودفع ثمن المشتريات في الدول الأجنبية .	7 يمكنني الصيرفة عبر الهاتف من التحويل بين حساباتي الشخصية
لا تؤثر	47.2 %	- تمكني بطاقة CIB الكلاسيكية من سحب أموال تحت سقف معين. - تمكني بطاقة الأمان من دفع ثمن المشتريات عبر الإنترنت. - تستخدم بطاقة Cart vizas بالعملات الأجنبية لشراء كل المستلزمات بالأورو في الدول الأجنبية.	8 الصيرفة عبر الهاتف تمكني من الإطلاع على أسعار العملات

الفصل الثالث : دور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

		- تمكني بطاقة Viza Cart من سحب الأموال ودفع ثمن المشتريات في الدول الأجنبية .	
9	18.9 %	- لا تؤثر	الصيرفة عبر الهاتف تقدم لي النصائح و الإرشادات
11	27.7 %	- لا تؤثر	تمكني المقاصة الإلكترونية من تحويل الأموال دون الذهاب للبنك
12	29.9 %	لا تؤثر	تمكني المقاصة الإلكترونية من تسوية الشيكات إلكترونيا بين البنوك بدلا من المدفوعات الورقية في غرفة المقاصة
13	30.10 %	لا تؤثر	الخدمات البنكية

نلاحظ من خلال جدول تأثير عبارات أساليب الدفع الإلكترونية على عبارات الخدمات البنكية أن :

- Y1- (تمكني الخدمة البنكية عبر شبكة الإنترنت الإطلاع على حسابي): نلاحظ أنه لا يوجد تأثير معنوي لكل عبارات أساليب الدفع الإلكترونية على العبارة وهو ما يعني عدم أهميتها بالنسبة للمستجوبين وأنها لا تؤثر من وجهة نظرهم على طبيعة و نوعية الخدمة البنكية.
- Y2 - (يمكنني الصراف الآلي من عملية سحب وإيداع الأموال) : نلاحظ أنه من بين كل عبارات أساليب الدفع الإلكترونية هناك تأثير مباشر بنسبة 55.4 % لعبارتي (تمكني بطاقات CIB من سداد الفواتير و المشتريات) (تستخدم بطاقة Cart vizas بالعملات الأجنبية لشراء كل المستلزمات بالأورو في الدول الأجنبية) على طبيعة و نوعية الخدمات البنكية المقدمة للزبائن و بقية العبارات لا يوجد لها تأثير مباشر

الفصل الثالث : دور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

بالرغم من كون البعض منها له علاقة ارتباط معنوي مع طبيعة الخدمة كما تم توضيحه سابقا في مصفوفة الارتباط (أنظر الجدول 17).

Y3- (يمكنني الصراف الآلي من سداد القروض) نلاحظ أنه من بين كل عبارات أساليب الدفع الإلكترونية هناك تأثير مباشر بنسبة 24.10% لعبارتي (تقلل البطاقات البنكية CIB من طوابير الانتظار) (تمكنني بطاقة Cart Viza من سحب الأموال ودفع ثمن المشتريات في الدول الأجنبية) على طبيعة و نوعية الخدمات البنكية المقدمة للزبائن و بقية العبارات لا يوجد لها تأثير مباشر بالرغم من كون البعض منها له علاقة ارتباط معنوي مع طبيعة الخدمة كما تم توضيحه سابقا في مصفوفة الارتباط (أنظر الجدول 17).

Y4- (يمكنني الصراف الآلي من التعرف على رصيدي) نلاحظ أنه من بين كل عبارات أساليب الدفع الإلكترونية هناك تأثير مباشر بنسبة 11.85% لعبارة (تستخدم بطاقة Cart vizas بالعملات الأجنبية لشراء كل المستلزمات بالأورو في الدول الأجنبية) على طبيعة و نوعية الخدمات البنكية المقدمة للزبائن و بقية العبارات لا يوجد لها تأثير مباشر بالرغم من كون البعض منها له علاقة ارتباط معنوي مع طبيعة الخدمة كما تم توضيحه سابقا في مصفوفة الارتباط (أنظر الجدول 17).

Y5 - (تمكنني الصيرفة عبر الهاتف الاتصال بالبنك أيام العطل) نلاحظ أنه من بين كل عبارات أساليب الدفع الإلكترونية هناك تأثير مباشر بنسبة 15.7% لعبارة (تمنح بطاقة CIB الذهبية لفئة خاصة فقط كالتجار ومؤسسات اقتصادية) على طبيعة و نوعية الخدمات البنكية المقدمة للزبائن و بقية العبارات لا يوجد لها تأثير مباشر بالرغم من كون البعض منها له علاقة ارتباط معنوي مع طبيعة الخدمة كما تم توضيحه سابقا في مصفوفة الارتباط (أنظر الجدول 17).

Y6 - (تمكنني الصيرفة عبر الهاتف بعملية إدارة حسابي) نلاحظ أنه من بين كل عبارات أساليب الدفع الإلكترونية هناك تأثير مباشر بنسبة 12.2% لعبارة (تمكنني بطاقة Cart Viza من سحب الأموال ودفع ثمن المشتريات في الدول الأجنبية) على طبيعة و نوعية الخدمات البنكية المقدمة للزبائن و بقية العبارات لا يوجد لها تأثير مباشر بالرغم من كون البعض منها له علاقة ارتباط معنوي مع طبيعة الخدمة كما تم توضيحه سابقا في مصفوفة الارتباط (أنظر الجدول 17).

Y7 - (تمكنني الصيرفة عبر الهاتف من التحويل بين حساباتي الشخصية) نلاحظ أنه من بين كل عبارات أساليب الدفع الإلكترونية هناك تأثير مباشر بنسبة 21.10% لعبارة (تمكنني بطاقة Cart Viza من سحب

الفصل الثالث : دور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

الأموال ودفع ثمن المشتريات في الدول الأجنبية) على طبيعة و نوعية الخدمات البنكية المقدمة للزبائن و بقية العبارات لا يوجد لها تأثير مباشر بالرغم من كون البعض منها له علاقة ارتباط معنوي مع طبيعة الخدمة كما تم توضيحه سابقا في مصفوفة الارتباط (أنظر الجدول 17).

- Y8 (الصيرفة عبر الهاتف تمكني من الإطلاع على أسعار العملات) نلاحظ أنه من بين كل عبارات أساليب الدفع الالكترونية هناك تأثير مباشر بنسبة 47.2 % للعبارات (تمكني بطاقة CIB الكلاسيكية من سحب أموال تحت سقف معين) (تمكني بطاقة الأمان من دفع ثمن المشتريات عبر الإنترنت) (تستخدم بطاقة Cart vizas بالعملات الأجنبية لشراء كل المستلزمات بالأورو في الدول الأجنبية) (تمكني بطاقة Cart Viza من سحب الأموال ودفع ثمن المشتريات في الدول الأجنبية) على طبيعة و نوعية الخدمات البنكية المقدمة للزبائن و بقية العبارات لا يوجد لها تأثير مباشر بالرغم من كون البعض منها له علاقة ارتباط معنوي مع طبيعة الخدمة كما تم توضيحه سابقا في مصفوفة الارتباط (أنظر الجدول 17).

- Y9 (الصيرفة عبر الهاتف تقدم لي النصائح و الإرشادات) نلاحظ أنه من بين كل عبارات أساليب الدفع الالكترونية هناك تأثير مباشر بنسبة 18.9 % لعبارة (تمكني بطاقة الأمان من دفع ثمن المشتريات عبر الإنترنت) على طبيعة و نوعية الخدمات البنكية المقدمة للزبائن و بقية العبارات لا يوجد لها تأثير مباشر بالرغم من كون البعض منها له علاقة ارتباط معنوي مع طبيعة الخدمة كما تم توضيحه سابقا في مصفوفة الارتباط (أنظر الجدول 17).

- Y10 (توفر المقاصة الإلكترونية الوقت و الجهد) نلاحظ أنه لا يوجد تأثير معنوي لكل عبارات أساليب الدفع الالكترونية على العبارة بالرغم من وجود علاقة ارتباط مع عبارات أساليب الدفع الالكترونية كما تم توضيحه سابقا في مصفوفة الارتباط (أنظر الجدول 17)، وهو ما يعني عدم أهميتها بالنسبة للمستجوبين وأنها لا تؤثر من وجهة نظرهم على طبيعة و نوعية الخدمة البنكية.

- Y11 (تمكني المقاصة الإلكترونية من تحويل الأموال دون الذهاب للبنك) نلاحظ أنه من بين كل عبارات أساليب الدفع الالكترونية هناك تأثير مباشر بنسبة 27.7 % لعبارة (تمكني بطاقات CIB من التعرف على رصيدي) على طبيعة و نوعية الخدمات البنكية المقدمة للزبائن و بقية العبارات لا يوجد لها تأثير مباشر بالرغم من كون البعض منها له علاقة ارتباط معنوي مع طبيعة الخدمة كما تم توضيحه سابقا في مصفوفة الارتباط (أنظر الجدول 17).

الفصل الثالث : دور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

Y12 - (تمكنني المقاصة الإلكترونية من تسوية الشيكات إلكترونيا بين البنوك بدلا من المدفوعات الورقية في غرفة المقاصة) نلاحظ أنه من بين كل عبارات أساليب الدفع الإلكترونية هناك تأثير مباشر بنسبة 29.9% لعبارة (تمكنني بطاقة Cart Viza من سحب الأموال ودفع ثمن المشتريات في الدول الأجنبية) على طبيعة و نوعية الخدمات البنكية المقدمة للزبائن و بقية العبارات لا يوجد لها تأثير مباشر بالرغم من كون البعض منها له علاقة ارتباط معنوي مع طبيعة الخدمة كما تم توضيحه سابقا في مصفوفة الارتباط (أنظر الجدول 17).

- الخدمات البنكية : نلاحظ أنه من بين كل عبارات أساليب الدفع الإلكترونية هناك تأثير مباشر بنسبة 30.10% لعبارتي (تمكنني بطاقة الأمان من دفع ثمن المشتريات عبر الإنترنت) (تمكنني بطاقة Cart Viza من سحب الأموال ودفع ثمن المشتريات في الدول الأجنبية) على طبيعة و نوعية الخدمات البنكية المقدمة للزبائن و بقية العبارات لا يوجد لها تأثير مباشر بالرغم من كون البعض منها له علاقة ارتباط معنوي مع طبيعة الخدمة كما تم توضيحه سابقا في مصفوفة الارتباط (أنظر الجدول 17).

الجدول رقم (19) : الانحدار المتدرج لتأثير أساليب الدفع الإلكترونية على الخدمات البنكية

المتغيرات	معامل التحديد R deux
أساليب الدفع الإلكترونية	13.30 %
الخدمات البنكية	

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن :

بالرغم من وجود تأثير مباشر لبعض عبارات القياس يفسر في بعض الأحيان أكثر من 50 % من التغيرات في أبعاد الخدمة البنكية، إلا أن العدد القليل لهذه العبارات جعل منها مجتمعة (أساليب الدفع الإلكترونية) تؤثر بنسبة لا تتعدى 13.30% من التغيرات في الخدمة البنكية.

وخلص القول للإجابة على الفرضية (أنه توجد علاقة ارتباط بين أساليب الدفع و الخدمات البنكية) يستوجب قبول الفرضية البديلة بأنه توجد علاقة بين المتغيرين ورفض الفرضية العدم القائلة أنه لا توجد علاقة بين المتغيرين.

الفصل الثالث : دور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

خلاصة الفصل

تم خلال عرض جميع نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بدور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية المطبقة في القرض الشعبي الجزائري (وكالة بسكرة).
يمكننا القول أن أساليب الدفع الإلكترونية أصبحت من الضروريات التي يستوجبها التطورات الحاصلة في القطاع المصرفي التكنولوجي بصفة عامة والقطاع المصرفي بصفة خاصة، وانطلاقاً من النتائج المتحصل عليها خلال هذه الدراسة أثبتت أنه توجد علاقة بين المتغير المستقل (أساليب الدفع الإلكترونية) والمتغير التابع (الخدمات البنكية) لذلك نستطيع القول أن أساليب الدفع الإلكترونية تحسن من الخدمات البنكية في القرض الشعبي الجزائري (وكالة بسكرة).

خاتمة

خاتمة عامة

في ظل وجود ما يعرف بالاقتصاد الرقمي توجد تطورات مذهلة خاصة في القطاع المصرفي، بحيث كانت في البداية تستعمل البنوك أساليب دفع تقليدية لكن نظرا لعيوب هذه الأساليب لم تعد ملائمة لتطورات العصر لا من حيث السرعة ولا من حيث الفعالية، فكان من المنطقي إيجاد بدائل لهذه الأساليب. وفي ظل التطور التكنولوجي وظهور شبكة الانترنت وأجهزة إلكترونية حديثة ظهر ما يسمى بأساليب دفع إلكترونية حلت محل التقليدية وحضت بقبول واسع مما شجع على خلق أساليب أخرى، ليستمر التطور في مجال تقديم الخدمات البنكية والانتقال من ما نسميه بالعمل الورقي إلى العمل الإلكتروني. موقع البنوك الجزائرية من هذه التطورات وهو ما تم تطبيقه على واقع القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة فهو محتشم نوعا ما، لأنه بعد الإطلاع على أساليب الدفع الإلكترونية والخدمات البنكية التي بحوزته نجد يمتلك أساليب تقليدية إضافة إلى أساليب إلكترونية متمثلة في البطاقات البنكية فقط أما الخدمات البنكية فهو يمتلك خدمات تقليدية المتمثلة في قبول الودائع ومنح الائتمان إضافة إلى خدمات إلكترونية تتمثل في خدمات الصراف الآلي والمقاصة الإلكترونية، هذا لا يعني أن البنوك الجزائرية لا تقوم بأي جهود لتطوير عملها المصرفي، لكن رغم جهودها المبذولة إلا أنها لا زالت تسجل تأخر ومبطئا في التنفيذ.

❖ **إختبار الفرضيات:** من خلال طريقة معالجت موضوع الدراسة، تبين أثناء اختبار الفرضيات

إلى ما يلي :

- **الفرضية الأولى** التي تنص على أنه : " توجد علاقة كبيرة بين أساليب الدفع الإلكترونية والخدمات البنكية من خلال الدور التي تقوم به هذه الأساليب في تحسين الخدمات " فقد تبينت صحتها وذلك من خلال مصفوفة الارتباط التي استخدمت لدراسة العلاقة بين المتغيرين والتي ظهرت من خلال برنامج spss الذي استخدم في هذه الدراسة.

- **أما الفرضية الثانية القائلة** " تقوم أساليب الدفع الإلكترونية لدى القرض الشعبي الجزائري (وكالة بسكرة) بدور فعال في تحسين خدمات البنكية " من خلال ما تبين في الجزء التطبيقي أنه توجد علاقة بين أساليب الدفع الإلكترونية و الخدمات البنكية وأن أساليب الدفع الإلكترونية تؤثر على الخدمات البنكية فإنها تحسن من الخدمات البنكية في القرض الشعبي وكالة بسكرة وهو ما يثبت صحة الفرضية.

❖ **نتائج الدراسة:** من أهم النتائج المتوصل إليها ما يلي:

- تقدم أساليب الدفع الإلكترونية فوائد عديدة للاقتصاد من سرعة وأمان وتطوير.

خاتمة عامة

- لم تكن أساليب الدفع الالكترونية التي أعتبرت الحل المثالي لمشاكل أساليب الدفع التقليدية في مستوى التوقعات، لأنها خلقت هي الأخرى مشاكل وعيوب من نوع جديد يصعب محاربتها لأنها تعتمد على فضاء الانترنت.
 - الصيرفة الالكترونية تقدم خدمات لا يمكن الاستغناء عنها وتوفر الجهد و الوقت و التكلفة.
 - تأخذ الصيرفة الالكترونية عدة أشكال منها : الصراف الآلي، الهاتف المصرفي، المقاصة الإلكترونية، الرسائل القصيرة، الانترنت.
 - توجد علاقة كبيرة بين أساليب الدفع الإلكترونية والخدمات البنكية من خلال الدور التي تقوم به هذه الأساليب في تحسين الخدمات .
 - تقوم أساليب الدفع الإلكترونية لدى القرض الشعبي الجزائري (وكالة بسكرة) بدور فعال في تحسين خدمات البنكية.
- توصيات واقتراحات:** بعد النتائج المتوصل إليها يتم اقتراح ما يلي:
- ضرورة تطوير النظام المصرفي الجزائري لمواكبة البنوك العالمية .
 - تقديم إشهارات خاصة بأساليب الدفع الالكترونية و الخدمات البنكية التي يقدمها البنك لتوعية العملاء وكسب ثقتهم بالبنك.
 - مراعاة رغبات العملاء في تقديم الخدمات البنكية لجذبهم.
 - ضرورة اهتمام البنوك الجزائرية بالصيرفة الالكترونية ومحاولة إدخال كل ما هو جديد فيها.
- ❖ **آفاق الدراسة:** يمكن إقتراح المواضيع التالية:
- دور أساليب الدفع الالكترونية في تحقيق رضا الزبون؟
 - دور الصيرفة الالكترونية في تحسين الخدمة البنكية؟

قائمة المراجع

قائمة المراجع

الكتب باللغة العربية

- 1- الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، الطبعة الرابعة، الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية، 2005.
- 2- سليمان ناصر، التقنيات البنكية و عمليات الائتمان، الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية، 2012.
- 3- أحمد زهير شامية ،و آخرون ، النقود و المصارف ، الطبعة الأولى، القاهرة : الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات، 2013.
- 4- خالد علي الدليمي، النقود و المصارف و النظريات النقدية ، الطبعة الأولى، مصر : دار الأنيس، 1998.
- 5- صبحي تادرس قريصة، النقود و البنوك، بيروت : دار النهضة العربية، 1984.
- 6- مروان عطون، الأسواق النقدية و المالية (البورصات ومشكلاتها في عالم النقد و المال) ، الطبعة الثانية، الجزائر : ديوان المدبوعات الجامعية، 2003.
- 7- عليان الشريف، وآخرون، القانون التجاري (مبادئ و مفاهيم)، الطبعة الأولى، عمان : دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، 2000.
- 8- بسام حمد الطراونة، باسم محمد ملحم، شرح القانون التجاري الأوراق التجارية و العمليات المصرفية ، الطبعة الثانية، عمان : دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، 2014.
- 9- طالب حسن موسى، الأوراق التجارية و العمليات المصرفية ، الطبعة الأولى، عمان - الأردن : دار الثقافة، 2011.
- 10- شاكر القزويني، محاضرات في اقتصاد النقود و البنوك ، الطبعة الثانية، الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية، 1992.
- 11- وائل أنور بندق، وسائل الدفع الإلكترونية، 2008.
- 12- لورنس محمد عبيدات، إثبات المحرر الإلكتروني ، الطبعة الأولى، بيروت : دار الثقافة للنشر و التوزيع، 2005.
- 13- محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الإنترنت، الطبعة الأولى، عمان : دار الثقافة للنشر و التوزيع، 2009.
- 14- فريد النجار، وآخرون، التجارة و الأعمال الإلكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة ، الاسكندرية : الدار الجامعية، 2006.

قائمة المراجع

- 15- حازم نعيم الصمادي، المسؤولية في العمليات المصرفية الإلكترونية، الطبعة الأولى، عمان- الأردن : دار وائل للنشر، 2003.
- 16- عبد الله أحمد، عبد الله غرايبة، حجية التوقيع الإلكتروني في التشريع المعاصر، الطبعة الأولى، عمان : دار الراية للنشر و التوزيع، 2008.
- 17- ناهد فتحي الحموري، الأوراق التجارية الإلكترونية دراسة تحليلية مقارنة، الطبعة الأولى، 2009.
- 18- ابراهيم سيد أحمد، الاقتصاد الإلكتروني، الطبعة الأولى، المكتبة العصرية للنشر و التوزيع، 2010.
- 19- وسيم محمد الحداد، وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، الطبعة الأولى، عمان : دار المسيرة للنشر و التوزيع، 2012.
- 20- جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الإلكتروني، الطبعة الأولى، عمان : دار الثقافة للنشر و التوزيع، 2008.
- 21- تسيير العجارمة، التسويق المصرفي، الطبعة الأولى، الأردن : دار الحامد للنشر و التوزيع، 2005.
- 22- ناجي معلا، أصول التسويق المصرفي، لبنان : دار الصفاء للنشر، 1994.
- 23- زياد رمضان و محفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، عمان- الأردن : دار وائل، 2000.
- 24- رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمة المصرفية، عمان : دار التواصل العربي، 2007.
- 25- أحمد محمود الزامل، وآخرون، تسويق الخدمات المصرفية، الطبعة الأولى، الأردن : اثراء للنشر و التوزيع، 2012.
- 26- أحمد محمود أحمد، تسويق الخدمات المصرفية مدخل نظري تطبيقي، الطبعة الأولى، عمان : دار البركة للنشر و التوزيع، 2001.
- 27- وصفي عبد الرحمان النعسة، التسويق المصرفي، الطبعة الأولى، عمان : دار كنوز المعرفة العلمية للنشر و التوزيع، 2010.
- 28- منير الجنبهبي، ممدوح الجنبهبي، البنوك الإلكترونية، الاسكندرية : دار الفكر الجامعي للنشر، 2005.
- 29- ناظم محمد نوري الشمري، وآخرون، الصيرفة الإلكترونية (الأدوات و التطبيقات ومعوقات التوسع)، الطبعة الأولى، الأردن : دار وائل للنشر و التوزيع، 2008.
- 30- محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، تسويق الخدمات، الطبعة الأولى، عمان : دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، 2010.

قائمة المراجع

- 31- دريد كامل آل شبيب، إدارة العمليات المصرفية، الطبعة الأولى، عمان : دار المسيرة للنشر و التوزيع، 2015.
- 32- فريد راغب النجار، الاستثمار بالنظم الالكترونية و الاقتصاد الرقمي، الاسكندرية : مؤسسة شباب الجامعة للنشر، 2004.
- 33- ثناء علي القباني، وآخرون، النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الإلكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية، مصر : الدار الجامعية، 2006.
- 34- عامر ابراهيم قنديلجي، التجارة الالكترونية و تطبيقاتها، الطبعة الأولى، عمان : دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، 2015.
- 35- يوسف حسن يوسف، البنوك الالكترونية، الطبعة الأولى، القاهرة : المركز القومي للإصدارات القانونية، 2012.
- الكتب باللغة الفرنسية

- 1) Bonneau thierry " Droit Bancaire " Edition Montchrestion, paris, 1994 .
- 2) Duclos thierry, " Dictionnaire De la banque" 2 édition SEFI , Bibliothèque National du CANADA, 1999.

الرسائل و الأطروحات

- 1) لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي و العشرين مع الاشارة الى التجربة الجزائرية، رسالة ما جستير، جامعة منتوري، قسنطينة : 2008-2009.
- 2) عبد الرحيم وهبية، احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية (دراسة حالة الجزائر)، رسالة ما جستير، جامعة الجزائر، الجزائر : 2005-2006.
- 3) سالم مريم، أساليب تسويق وسائل الدفع الحديثة لرفع القدرة التنافسية للبنوك في الجزائر ، رسالة ماستر، جامعة محمد خيضر، بسكرة : 2013-2014.
- 4) سلطاني خديجة، احلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الالكترونية دراسة حالة بنك BDR وكالة بسكرة، رسالة ماستر، جامعة بسكرة، 2012-2013.
- 5) شيروف فضيلة، أثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية (حالة بعض البنوك في الجزائر)، رسالة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة : 2009-2010.

قائمة المراجع

- (6) رحال فؤاد، تأثير تحرير تجارة الخدمات المصرفية على تنافسية البنوك وأثرها على القطاع المصرفي الجزائري، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة : 2005-2006.
- (7) عبد العزيز بوزنادة، أساليب ادماج وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر لتحسين الخدمة البنكية دراسة حالة بنك الخليج بسكرة، رسالة ماستر، جامعة محمد خيضر، بسكرة : 2014-2015.
- (8) نادية عبد الرحيم، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي (دراسة حالة الجزائر)، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر 03، 2010-2011.
- (9) فيروز قطاف، التسويق البنكي بين النظرية و التطبيق - دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة-، رسالة ماجستير، جامعة ورقلة، 2002-2003.
- (10) العبسي علي، دور التسويق المصرفي في تفعيل الميزة التنافسية لدى البنوك التجارية-دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة الوادي-، رسالة ماجستير، جامعة لمسيلة، 2012-2013.
- (11) العيهار فلة، دور الجودة في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة ، رسالة ماجستير، جامعة خروبة، الجزائر : 2004-2005.
- (12) صراع كريمة، واقع وآفاق التجارة الالكترونية في الجزائر، رسالة ماجستير، جامعة وهران، 2013-2014.
- (13) رباح عرابة، التسويق البنكي وآفاق تطبيقه في المؤسسة البنكية الجزائرية في ظل اقتصاد السوق- حالة القرض الشعبي الجزائري-، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، الجزائر : 2009-2010.

الملتقيات

- (1) منصور الزين، وسائل و أنظمة الدفع و السداد الالكتروني (عوامل الانتشار وشروط النجاح)، ملتقى عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)، الجزائر : المركز الجامعي خميس مليانة، أبريل 2011.
- (2) صالح إلياس، مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة، ملتقى عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)، الجزائر : المركز الجامعي خميس مليانة، أبريل 2011.

قائمة المراجع

- (3) قصاب سعدية، بودربالة فايزة، تقييم وسائل الدفع الالكترونية : المزايا و المخاطر، ملتقى عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)، الجزائر : جامعة الجزائر 03، أفريل 2011.
- (4) حميد فشير، حكيم بناولة، واقع وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر، ملتقى عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)، الجزائر : المركز الجامعي خميس مليانة، أفريل 2011.
- (5) علي عبد الله، العيداني إلياس، التسويق الالكتروني في الجزائر وسبل تفصيله في ظل تطورات تكنولوجيا وتحديات المنافسة العالمية، ملتقى عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)، الجزائر : المركز الجامعي خميس مليانة، أفريل 2011.
- (6) عبد القادر بودي، عبد الصمد بودي، تكنولوجيا الانترنت كأداة لتمييز الخدمات المصرفية مع اشارة الى حالة البنوك الجزائرية، ملتقى عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)، الجزائر : المركز الجامعي خميس مليانة، أفريل 2011.
- (7) أحمد قنديل كهينة رشام، الائتمان كوسيلة من وسائل الدفع في الجزائر، ملتقى عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)، الجزائر : المركز الجامعي خميس مليانة، أفريل 2011.
- (8) بوفليح نبيل، فرج شعبان، البنوك الالكترونية كمدخل لزيادة تنافسية البنوك العربية، ملتقى حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهماتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، الشلف : جامعة حسيبة بن بوعلي، نوفمبر 2007.
- (9) يوف مسعداوي، البنوك الالكترونية، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية- واقع وتحديات-، جامعة البليدة، ديسمبر 2004.

المجلات

- (1) عبد الرحيم وهيبة، وسائل الدفع التقليدية في الجزائر (الوضعية و الآفاق)، مجلة الباحث، تمناست، الجزائر، (العدد التاسع/2011).
- (2) معهد الدراسات المصرفية، الخدمات المصرفية الالكترونية، مجلة إضاءات مالية و مصرفية، الكويت، (العدد 12/ يوليو 2013).

قائمة المراجع

الجرائد الرسمية

(1) المادة 113، قانون النقد و القرض رقم 10/90، (العدد 16 / أبريل 1990).

ملاحف

مقابلة

لا	نعم	أساليب الدفع الإلكترونية
لا		(1) هل يستخدم البنك الأوراق التجارية الإلكترونية - إذا كانت الإجابة بنعم أي نوع من الأوراق يستخدم : <ul style="list-style-type: none">• الكمبيالة الإلكترونية• الشيك الإلكتروني• السند الإلكتروني
	نعم	(2) هل يستخدم البنك البطاقات البنكية - إذا كانت الإجابة بنعم أي نوع من البطاقات الموجودة لدى البنك : <ul style="list-style-type: none">• بطاقة الإئتمان• بطاقة السحب و الدفع• بطاقة الخصم الفوري• البطاقات المدفوعة مقدما• بطاقة فيزا
لا		(3) هل يستخدم البنك البطاقات الذكية
لا		(4) هل يستخدم البنك النقود الإلكترونية

لا		(5) هل يستخدم البنك المحافظ الإلكترونية
لا		(6) هل يستخدم البنك الفاتورة الإلكترونية
	نعم	(7) هل يستخدم البنك التحويلات المالية الإلكترونية
لا	نعم	الخدمات البنكية الإلكترونية
	نعم	(1) هل تتوفر خدمة الصراف الإلكترونية لدى البنك
لا		(2) هل تتوفر خدمة الهاتف المصرفي لدى البنك
	نعم	(3) هل تتوفر خدمات المقاصة الإلكترونية لدى البنك
	نعم	(4) هل تتوفر لدى البنك خدمة الرسائل القصيرة SMS
	نعم	(5) هل تتوفر الخدمة البنكية عبر شبكة الانترنت لدى البنك

جامعة محمد خيضر – بسكرة –

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

تخصص نقود ومالية

استبيان حول:

دور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات البنكية

(دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري) –

الأخ الكريم، الأخت الكريمة، تحية طيبة وبعد...

تقوم الباحثة بإعداد دراسة ميدانية حول موضوع: "دور أساليب الدفع الإلكترونية في تحسين

الخدمات البنكية" دراسة تطبيقية على عينة من عملاء بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة –

استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماستر، يرجى منكم التكرم بالإجابة على الأسئلة بتمعن كمساعدة

منكم على إنجاز هذه الدراسة، علما أن إجاباتكم تبقى بشكل سري وسوف تستخدم لغرض علمي فقط وليس

المطلوب منكم ذكر الاسم أو العنوان.

أخيرا، تفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير.

الأستاذة المشرفة : بلعبيدي عايدة عبير.

الطالبة: خنفر ماجدة.

السنة الجامعية: 2016/2017

الجزء الأول: البيانات الشخصية

ضع علامة (X) في المكان المناسب.

1. الجنس : ذكر أنثى

2. العمر : أقل من 25 سنة من 25 سنة إلى 35 سنة

من 35 سنة إلى 45 سنة 45 سنة فأكثر

3. المهنة : موظف بالقطاع العام موظف بالقطاع الخاص

تاجر مؤسسة اقتصادية

متقاعد مهنة أخرى

4. المستوى الدراسي : ثانوي أو أقل بكالوريا

ليسانس تقني سامي

دراسات عليا مهنة أخرى

5. عدد سنوات التعامل مع البنك : أقل من سنة

من سنة إلى 5 سنوات

من 5 إلى 10 سنوات

الجزء الثاني: محاور الإستبانة

المحور الأول: أساليب الدفع الإلكترونية للقرض الشعبي الجزائري.

الرجاء اختيار الإجابة المناسبة بوضع إشارة (x) مقابل كل عبارة من العبارات التالية:

الرقم	متغير أساليب الدفع الإلكترونية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تمكنني بطاقات CIB من التعرف على رصيدي.					
2	تمكنني بطاقات CIB من سداد الفواتير و المشتريات.					
3	يمكنني استعمال بطاقات CIB في أيام عمل البنك أو العطل.					
4	تقلل البطاقات البنكية CIB من طوابير الانتظار .					
5	تمكنني بطاقة CIB الكلاسيكية من سحب أموال تحت سقف معين.					
6	تمنح بطاقة CIB الذهبية لفئة خاصة فقط كالتجار ومؤسسات إقتصادية.					
7	يمكنني تعبئة بطاقة الدفع المسبق الأمان بأي مبلغ .					
8	تمكنني بطاقة الأمان من دفع ثمن المشتريات عبر الإنترنت.					
9	تستخدم بطاقة Cart vizas بالعملات الأجنبية لشراء كل المستلزمات بالأورو في الدول الأجنبية .					
10	تمكنني بطاقة Cart Viza القيام بعملية الحجوزات .					
11	تمكنني بطاقة Cart Viza من سحب الأموال ودفع ثمن المشتريات في الدول الأجنبية .					

المحور الثاني: الخدمات البنكية.

الرجاء اختيار الإجابة المناسبة بوضع إشارة (x) مقابل كل عبارة من العبارات التالية:

الرقم	متغير الخدمة البنكية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تمكنني الخدمة البنكية عبر شبكة الإنترنت الإطلاع على حسابي.					
2	يمكنني الصراف الآلي من عملية سحب وإيداع الأموال.					
3	يمكنني الصراف الآلي من سداد القروض.					
4	يمكنني الصراف الآلي من التعرف على رصيدي.					
5	تمكنني الصيرفة عبر الهاتف الاتصال بالبنك أيام العطل.					
6	تمكنني الصيرفة عبر الهاتف بعملية إدارة حسابي .					
7	تمكنني الصيرفة عبر الهاتف من التحويل بين حساباتي الشخصية.					
8	الصيرفة عبر الهاتف تمكنني من الإطلاع على أسعار العملات .					
9	الصيرفة عبر الهاتف تقدم لي النصائح و الإرشادات.					
10	توفر المقاصة الإلكترونية الوقت و الجهد.					
11	تمكنني المقاصة الإلكترونية من تحويل الأموال دون الذهاب للبنك.					
12	تمكنني المقاصة الإلكترونية من تسوية الشيكات إلكترونيا بين البنوك بدلا من المدفوعات الورقية في					

