



## الموضوع

وسائل الدفع الالكترونية وتأثيرها على ربحية  
البنوك التجارية  
- دراسة حالة بنك الخليج الجزائر خلال الفترة 2013/2018 -

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية  
تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

الأستاذ المشرف:

أ. دردوري لحسن

إعداد الطالب(ة):

بن معمر فارس

### لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصّفة	مؤسسة الانتماء
1	غقال الياس	أستاذ محاضر أ	رئيسا	جامعة بسكرة
2	دردوري لحسن	أستاذ محاضر أ	مشرفا	جامعة بسكرة
3	دهينة مجدولين	أستاذ محاضر ب	ممتحنا	جامعة بسكرة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

[وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون وستردون  
إلى عالم الغيب والشهادة فينبئكم بما كنتم تعملون].

سورة التوبة الآية: 105



بسم الله الرحمن الرحيم

لك الحمد و الشكر **رَبِّي** على عظيم فضلك و كثير عطائك  
ف **سبحانك** لم تبخل عليّ بأيّ شيء سألتك فيه فكنت أنت المستجيب فالحمد **لله**  
الّذي هدانا لإتمام هذا العمل المتواضع و ما كنّا لنهتدي لولا هديه.  
و الصّلاة و السّلام على أعظم أستاذ في الحياة و خير موجّه للبشر إمام الأنبياء و المرسلين  
و سيّد العلماء محمّد صلى **الله** عليه و سلّم.  
أهدي ثمرة جهدي إلى أعلى إنسانة في الوجود أمّي التي أفضت عليّ بدعواتها و بركاتها  
**اللهم** بارك في عمرها و أبي العزيز الّذي كان سببا في دفعي إلى الأمام **اللهم** بارك في عمره.  
إلى إخوتي الذين كانوا ولازال عزة و مفخرة و سندي في الحياة ، فلهم مني كل الحب و التقدير و الشكر .  
إلى شريكة الدرب التي وقفت معي في أصعب الظروف .  
إلى من كان لي العون و السند في هذه التجربة الدراسية بعيدة الدراجي .  
إلى زملاء و زميلات الدراسة

فارس



# التشكرات

بادئاً ذي بدء نحمد الله العلي القدير ونشكره على عونه وتوفيقه في إنجاز هذا العمل

المتواضع

أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ المشرف " دردوري لحسن " على إرشاداته القيمة

ومتابعته لعملي خطوة خطوة دون ملل أو كلل فأجره على الله .

و اشكر كل أساتذة كلية العلوم الاقتصادية الذين لم يبخلوا علي بالمعلومة و النصيحة

وأخيرا أتقدم بالشكر إلى كل زملائي وزميلاتي

شكرا إلى كل من يستحق كلمة شكر و عرفان

وفي الختام سلام

العلماء من

## الملخص :

ساهم التقدم التكنولوجي في بشكل كبير في تغيير انماط العمل البنكي ، حيث حاولت البنوك ادخال التقنيات الحديثة والاستفادة منها في تطوير الخدمات البنكية وطرق تقديمها ، ومسايرة مختلف المتطلبات المعاصرة للعملاء من جهة ، و احداث زيادة في حجم البنك وارباحه من جهة اخرى .

من خلال دراستنا لهذا الموضوع الذي قسمناه لجزأين احدهما نظري والاخر تطبيقي ، حيث خصصنا الجزء النظري للإلمام بالمفاهيم الاساسية لوسائل الدفع الالكترونية والربحية وكذا ايجاد العلاقة بينهما ، اما الجانب الجزء التطبيقي فحاولنا من خلاله معرفة كيفية تأثير وسائل الدفع الالكتروني على ربحية بنك الخليج الجزائر خلال الفترة الممتدة بين 2013 و 2018 ولقد خلصت دراستنا الى عدة نتائج اهمها :

- وجود أثر ذو دلالة احصائية لوسائل الدفع الالكترونية على العائد على الاصول .
- وجود أثر ذو دلالة احصائية لوسائل الدفع الالكترونية العائد على حقوق الملكية .
- وجود أثر ذو دلالة احصائية لوسائل الدفع الالكترونية ربحية البنوك التجارية .
- يؤثر العائد على الاصول في الربحية .
- يؤثر العائد على حقوق الملكية في الربحية .

**الكلمات المفتاحية :** وسائل الدفع الالكترونية ، الربحية .

## **Résumé :**

Les progrès technologiques ont contribué de manière significative à changer les modèles de travail bancaire, car les banques ont essayé d'introduire des technologies modernes et de les utiliser pour développer des services bancaires et des méthodes pour les fournir, en suivant le rythme des diverses exigences contemporaines des clients d'une part, et en créant une augmentation de la taille et des bénéfices de la banque d'autre part.

À travers notre étude de ce sujet, nous l'avons divisé en deux parties, l'une théorique et l'autre pratique, où nous avons consacré la partie théorique à la connaissance des concepts de base des moyens de paiement électroniques et rentables ainsi qu'à trouver les relations entre eux . Quant à la partie pratique, nous avons tenté de découvrir comment les méthodes de paiement électronique affectent la rentabilité de Gulf Bank Algérie pendant la période prolongée. Entre 2013 et 2018, notre étude a conclu plusieurs résultats dont les plus importants sont:

- L'existence d'un effet statistiquement significatif des moyens de paiement électronique sur le rendement des actifs.
- L'existence d'un impact statistiquement significatif des moyens de paiement électronique sur les droits de propriété.
- L'existence d'un impact statistiquement significatif des moyens de paiement électronique sur la rentabilité des banques commerciales.
- Le rendement des actifs affecte la rentabilité.
- Le rendement des capitaux propres affecte la rentabilité.

**Mots clés:** moyens de paiement électronique, rentabilité.

# فهرس المحتويات



## فهرس المحتويات

	العنوان
	الاهداء
	الشكر
	الملخص
	الفهرس
	قائمة الجداول
	قائمة الاشكال
أ،ب،ج	المقدمة
69-02	الفصل الاول: وسائل الدفع الالكترونية وعلاقتها بالربحية
02	تمهيد الفصل
03	المبحث الاول : ماهية وسائل الدفع الالكتروني
03	المطلب الاول : مفهوم وسائل الدفع الالكتروني
07	المطلب الثاني : انواع وسائل الدفع الالكتروني
22	المطلب الثالث : وسائل الحماية في وسائل الدفع الالكتروني
25	المطلب الرابع : العوامل المساعدة على ظهور وسائل الدفع الالكتروني
30	المبحث الثاني : الوسائط البنكية الحديثة
30	المطلب الاول : الصراف الآلي
35	المطلب الثاني : نقاط البيع الالكترونية
37	المطلب الثالث :الانترنت البنكي
39	المطلب الرابع : الهاتف البنكي
44	المبحث الثالث : العوامل التي تعرقل نجاح وسائل الدفع الالكتروني
44	المطلب الاول : الجرائم الالكترونية
45	المطلب الثاني : جرائم البطاقات البنكية
48	المطلب الثالث : مخاطر وسائل الدفع الإلكترونية
52	المطلب الرابع : مزايا و عيوب وسائل الدفع الالكترونية
57	المبحث الرابع : ماهية الربحية وعلاقتها بوسائل الدفع الالكترونية
57	المطلب الاول : مفهوم الربحية
60	المطلب الثاني : مؤشرات قياس الربحية

65	المطلب الثالث : العوامل المؤثرة على الربحية و علاقتها بوسائل الدفع الالكترونية
69	خلاصة الفصل
103-71	الفصل الثاني : وسائل الدفع الالكترونية وتأثيرها على الربحية لبنك الخليج الجزائر
71	تمهيد الفصل
72	المبحث الأول : معلومات عامة حول بنك الخليج الجزائر
72	المطلب الأول : التعريف لبنك الخليج و نشأته
75	المطلب الثاني : لمحة عن بنك الخليج الجزائر
81	المبحث الثاني : تأثير وسائل الدفع الالكترونية على الربحية في بنك الخليج الجزائر
81	المطلب الأول : القوائم المالية لبنك الخليج
87	المطلب الثاني : عمليات وسائل الدفع الالكترونية ومؤشرات الربحية لبنك الخليج الجزائر
97	المطلب الثالث : تحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة
103	خلاصة الفصل
107-105	خاتمة
115-109	قائمة المراجع

# قائمة الجداول

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
11	الفرق بين أنواع البطاقات البنكية	01
21-20	الفرق بين أنواع وسائل الدفع الالكتروني	02
82	أصول بنك الخليج الجزائري لفترة 2013-2018	03
83	خصوم بنك الخليج الجزائري لفترة 2013-2018	04
85	جدول حسابات النتائج لبنك الخليج الجزائر لفترة 2013-2018	05
87	تطور قيمة العمولات في بنك الخليج الجزائر لفترة 2013-2018	06
89	مؤشر العائد على حقوق الملكية	07
90	مؤشر العائد على الأصول	08
92	مؤشر الرافعة المالية	09
93	مؤشر معدل هامش الربح	10
95	مؤشر منفعة الأصول	11

# قائمة الأشغال

## قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
08	أنواع البطاقات البنكية	01
17	النية التعامل بالشيكات الالكترونية	02
27	المنظمات والمؤسسات المالية المصدرة للبطاقات البنكية	03
34	نسبة الصراف الآلي لكل 100 الف بالغ في العالم خلال الفترة 2008 - 2018	04
36	شرح لعملية الدفع عبر نقاط البيع	05
77	المخطط التنظيمي لبنك الخليج	06
88	المنحنى البياني لتطور قيمة العمولات في بنك الخليج الجزائر	07
89	التمثيل البياني لمؤشر العائد على حقوق الملكية	08
91	التمثيل البياني لمؤشر العائد على الأصول	09
92	التمثيل البياني لمؤشر الرافعة المالية	10
94	التمثيل البياني لمؤشر معدل هامش الربح	11
95	التمثيل البياني لمؤشر منفعة الأصول	12



# المقدمة

أفرزت العقود الماضية من القرن العشرين العديد من التطورات والمستجدات بفعل التطور التكنولوجي الكبير والذي نقل العالم من الشكل التقليدي الى الشكل الالكتروني ، ولقد كان لزاما على البنوك مسايرة هذا التطور والبحث عن اساليب جديدة للرفع من ادائها وتحسين جودة الخدمات التي تقدمها و تطوير وسائل دفع حديثة تمكنها من مواكبة هذا التطور .

لعل اهم ما يميز العمل البنكي في هذه الفترة هي سرعة الاستجابة لهذه التطورات المتلاحقة التي غيرت من شكل العمل البنكي ، حيث استحدثت الكثير من الخدمات الجديدة القائمة على ركائز الكترونية بما يتوافق مع التغيرات المتسارعة للصناعة البنكية .

في ظل ذلك بادرت البنوك الى تقديم وسيلة دفع جديدة تتمثل في البطاقات البنكية كما بدأت تعتمد على شبكة الانترنت في تقديم خدماتها وهذا ما تولد عنه ظهور وسائل الدفع الالكترونية لم تكن معروفة من قبل ، سعيا منها لزيادة ارباحها ، وتقليل تكاليفها و زيادة قدرتها التنافسية و تحسين مركزها المالي .

يعتبر هدف تعظيم الربحية من اهم الاهداف التي تسعى لها البنوك خصوصا وانه يساعدها على الاستمرارية والبقاء ومواجهة المخاطر والالتزامات ، والربحية من اهم مصادر توليد راس المال فهي تعمل على زيادة ثقة المتعاملين مع البنك وتشجع اصحاب رؤوس الاموال على الاككتاب مع البنك ، وتعطي صورة عامة عن مدى كفاءة المصرف في ادارة الموارد والاموال المودعة لديه .

سعت الجزائر الى تحديث نظام الدفع وابتكار وسائل جديدة تمكنها من مسايرة التطورات العالمية في هذا المجال ، في محاولة منها للنهوض بالقطاع المصرفي ، وبنك لخليج الجزائر كغيره من البنوك التجارية يعمل على تطوير خدماته البنكية وتحديث انماط العمل ، وهذا من خلال ادخال التكنولوجيا الحديثة على مختلف نشاطاته من اجل زيادة قدرته التنافسية و تحقيق اكبر قدر من الارباح .

ومما سبق يمكننا طرح الاشكالية التالية:

**كيف تؤثر وسائل الدفع الالكترونية على ربحية البنوك التجارية ؟**



ومن خلال هذه الاشكالية يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية :

- ماهي ابرز وسائل الدفع التي تؤثر في ربحية البنوك ؟
- يعتبر العائد على حقوق الملكية من بين العوامل المؤثرة في ربحية البنوك ؟
- يعتبر العائد على الاصول من بين العوامل المؤثرة في ربحية البنوك ؟

#### فرضيات الدراسة :

- على ضوء الاشكالية والتساؤلات الفرعية يمكن ان نصوغ الفرضيات التالية :
- تعتبر وسائل الدفع الالكترونية من الوسائل المؤثرة على ربحية البنوك .
- نعم يعتبر العائد على حقوق الملكية من بين العوامل المؤثرة في ربحية البنوك.
- نعم يعتبر العائد على الاصول من بين العوامل المؤثرة في ربحية البنوك.

#### اسباب اختيار الموضوع :

- لقد تم اخيار الموضوع لكونه يدخل ضمن مجال التخصص ، وكذا الرغبة في دراسة مدى تطور القطاع المصرفي الجزائري ووسائل الدفع الجديدة به .
- قلة المراجع والبحوث التي اجريت على موضوع الربحية .

#### اهداف الدراسة :

- قياس اثر وسائل الدفع الحديثة على ربحية البنوك التجارية في الجزائر .
- معرفة طبيعة العلاقة بين الربحية ووسائل الدفع الحديثة .
- معرفة المستجدات في مجال وسائل الدفع بالبنوك الجزائرية .

### اهمية الدراسة :

- ان موضوع وسائل الدفع الإلكترونية حديث النشأة بالمصارف الجزائرية وتحاول المصارف ان تطور وتقدم وسائل دفع جديدة ولهذا يحتاج لمتابعة مستمرة لمعرفة اخر المستجدات .
- ان الربحية تعتبر من اهم المؤشرات للنجاح وتزيد من ثقة المتعاملين مع البنك لذلك نحاول ان نقدم دراسة قد تكون محل اهتمام جميع الاطراف الذين يتعاملون مع البنوك وتعطيهم صورة واضحة عن ادائها.

### المنهج المتبع في الدراسة :

قصد الاحاطة بالجوانب المختلفة للموضوع المدروس تم استخدام المنهج الوصفي و التحليلي في الجانب النظري ، وفي الجانب التطبيقي تم استخدام الاسلوب القياسي في دراسة حالة.

### الدراسات السابقة :

- سماحي أحلام ، جندي نجاه ، وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية واقع وتحديات ، دراسة ميدانية لحالة بنكي-BEА.BADR - ، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية ، جامعة المسيلة ، 2016/2017 .

ولقد دارت الدراسة حول الاشكالية التالية:

**ماهي أهم التحديات والمخاطر التي تواجه وسائل الدفع الحديثة في الجزائر؟**

وخلصت الدراسة للنتائج التالية :

- لم تكن وسائل الدفع الحديثة التي اعتبرت الحل المثالي للمشاكل المطروحة من الوسائل التقليدية في مستوى التوقعات، حيث خلقت هي الأخرى مشاكل وعيوب من نوع جديد يصعب محاربتها لارتكازها على عالم إلكتروني يفنقر للمادة الورقية مما يصعب عملية الإثبات.
- إن البطاقات البنكية لم تلق النجاح المنتظر، ويتجسد هذا على أرضية الواقع بقلة المتعاملين بها.
- عدم اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر يعتبر أكبر عائق لنجاح وسائل الدفع الحديثة.

- إن ضعف الدعاية والإشهار بخصوص البطاقة لا يسمح بإيصال الرسالة إلى عدد كبير من الزبائن.
- ربما حيدر شيخ السوق ، أثر كفاية راس المال في ربحية المصارف التجارية الخاصة في سورية ، بحث علمي مقدم لنيل درجة الماجستير في التمويل والمصارف ، الجمهورية العربية السورية ، جامعة حماة ، كلية الاقتصاد ، 2017 .

ولقد دارت الدراسة حول الاشكالية التالية:

**هل يوجد اثر لكفاية راس المال في ربحية المصارف التجارية الخاصة في سوريا ؟**

وخلصت الدراسة للنتائج التالية :

- عند دراسة كل مصرف على حدى انه لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين كل متغيرات المستقلة لكل منها على حدى (نسبة كفاية راس المال وفق بازل 2 ، حقوق الملكية/الودائع ، حقوق الملكية/الموجودات ، حقوق الملكية/الموجودات المثقلة بالمخاطر) و المتغيرات التابعة كل منها على حدة (العائد على الموجودات ، العائد على حقوق الملكية ، عائد الاسهم) .
- وعند دراسة المصارف مجتمعة توصلت الدراسة الى انه لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية بين كل من المتغيرات المستقلة كل منها على حدى (نسبة كفاية راس المال وفق بازل 2 ، حقوق الملكية/الودائع ، حقوق الملكية/الموجودات ، حقوق الملكية/الموجودات المثقلة بالمخاطر) و المتغيرات التابعة كل منها على حدة (العائد على الموجودات ، العائد على حقوق الملكية ، عائد الاسهم) .
- اظهرت نتائج الدراسة دراسة المصارف مجتمعة وجود اثر ذي دلالة إحصائية بين (حقوق الملكية/الودائع) و العائد على حقوق الملكية ، وعدم وجود اثر ذي دلالة إحصائية بين (حقوق الملكية/الودائع) و كل من العائد على الموجودات والعائد للاسهم كل على حدة ، واطهرت نتائج الانحدار المتعدد عدم وجود اثر ذي دلالة إحصائية للمتغيرات المستقلة مجتمعة في المتغيرات التابعة كل على حدة .
- كما اظهر التزام جميع المصارف عند الدراسة بقرارات مجلس النقض والتسليف بقياس نسبه كفاية راس المال وفقه بازل 2 .

• محمد الصغير ديبونة ، اثر مخاطر السيولة على ربحية البنوك التجارية حالة عينه من البنوك التجارية في الجزائر خلال الفترة 2010-2015 ، جامعة ورقلة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير سنة 2016-2017

ولقد جاءت اشكالية البحث بالصياغة التالية :

### ما مدى تأثير مخاطر السيولة على ربحية البنوك التجارية الجزائرية؟

وهدفت الدراسة الى معرفة اثر مخاطر السيولة على ربحية البنوك التجارية وخلصت الدراسة الى ان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العائد على حقوق الملكية وهي علاقه عكسية مع نسبة الاصول السائلة الى اجمالي الاصول وطردية مع نسبة الاصول السائلة الى اجمالي الودائع ولا توجد علاقة مع نسبة اجمالي القروض الى اجمالي الودائع، اما بالنسبة لمؤشر العائد على الاصول فأشارت النتائج الى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بينة و بين نسبة الاصول السائلة الى اجمالي الاصول ونسبة اجمالي القروض الى اجمالي الودائع، في حين ان لهذا المؤشر علاقة طردية مع نسبة الاصول السائلة الى اجمالي الودائع.

وتختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في مجتمع الدراسة ، حيث سنقوم بدراسة بنك الخليج الجزائر بينما الدراسات السابقة تناولت مجموعة من البنوك الأخرى، كما ان الفترة 2013-2018 التي تناولها هذه الدراسة تختلف عن الدراسات السابقة ولقد شهدت هذه الفترة تطورات متسارعة في وسائل الدفع الالكتروني وانتشار واسع للإستخدامها و هذا ما يساعد على دراسة تأثيرها على ربحية البنوك التجارية ، و لقد استخدمنا في هذه الدراسة برنامج التحليل الاحصائي SPSS بينما استخدمت الدراسات السابقة برنامج التحليل الاحصائي EVIEWS ، كما ان هذه الدراسة تدرس تأثير وسائل الدفع الالكترونية على ربحية البنوك التجارية بينما قامت الدراسات السابقة بدراسة مجمل العوامل التي تؤثر على ربحية البنوك التجارية .

### وسائل جمع المعلومات :

تم جمع المعلومات لإنجاز هذا البحث عن طريق الكتب، المراجع و المذكرات التي تحتوي على عناصر تثري بحثنا ، كما اعتمدنا على الإنترنت ، وتم الاعتماد على التقارير السنوية لبنك الخليج الجزائر .





## مجتمع الدراسة :

تم تحديد الدراسة من خلال بنك الخليج الجزائر و لقد تم اختيار هذا البنك لإجراء الدراسة نظرا لأنه بنك يتمتع بسمعة جيدة ومركز مالي جيد ومكانة كبيرة بين البنوك التجارية الأخرى ولأنه يسعى دائما لمواكبة التطورات الاقتصادية ويقدم خدمات جديدة لعملائه ، ومن بين ابرز البنوك الجزائرية في مجال وسائل الدفع الالكترونية وهو ما يخدمنا في الدراسة .

## فترة الدراسة :

تحديد فترة الدراسة من 2013 الى 2018 وذلك نظرا للتطورات التي شهدتها الطلب على وسائل الدفع الالكتروني في هذه الفترة بفضل انتشار التسوق عبر الانترنت ، و كذلك قيام بنك الخليج الجزائر بتحسين الخدمات المتعلقة بوسائل الدفع الالكتروني خلال هذه الفترة .

## صعوبات الدراسة :

- قلة المراجع التي تناولت موضوع الربحية بشكل مفصل حيث ان معظم المراجع التي وجدناها تطرقت للربحية بشكل عام .
- صعوبة الحصول على المعلومات من البنك خاصة ان البحث تزامن مع ازمة فيروس كورونا حيث تعذر علينا التنقل الى المقر الرئيسي للبنك وهو ما عرقل الوصول الى الاهداف التي كنا نصبو اليها من هذا البحث .

## هيكل البحث :

من اجل تحقيق الاهداف المسطرة وقصد الالمام بجوانب الموضوع وللإجابة على الإشكالية قمنا بتقسيم الدراسة الى فصلين مبتدأ بمقدمة و منتهيا بخاتمة ويمكن تلخيصها كما يلي:

الفصل الاول: وسائل الدفع الالكترونية وعلاقتها بالربحية ولقد تناولنا فيه اربعة مباحث :

المبحث الاول : ماهية وسائل الدفع الالكتروني .

المبحث الثاني : الوسائط البنكية الحديثة .

المبحث الثالث : العوامل التي تعرقل نجاح وسائل الدفع الالكتروني .



المبحث الرابع : ماهية الربحية وعلاقتها بوسائل الدفع الالكتروني .

اما الفصل الثاني فقد كان بعنوان : وسائل الدفع الالكترونية وتأثيرها على الربحية ببنك الخليج الجزائر ، ولقد تم تقسيم الفصل الى :

المبحث الاول : معلومات عامة حول بنك الخليج الجزائر .

المبحث الثاني : تأثير وسائل الدفع الالكتروني على الربحية في بنك الخليج الجزائر .

# الفصل الأول :

## وسائل الدفع الالكترونية وعلاقتها

### بالربحية

تمهيد :

يشهد العالم منذ نهاية القرن العشرين وبدايات القرن الحالي تغيرات واسعة النطاق، وذلك نتيجة التطورات الهائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات والتي انعكست على كافة نواحي الحياة وقطاعاتها المختلفة بما فيها قطاع البنوك و التي اصبحت تعمل في بيئة اكثر تنافسية، ونتيجة لاستفادة البنوك من تلك التكنولوجيا اصبحت الصيرفة الإلكترونية فرصة لزيادة ربحية وحصة البنوك السوقية باستخدام المزيد من الادوات والوسائل الحديثة ، ولقد سارعت البنوك الى استغلال هذه التطورات من اجل تحديث وسائل الدفع والتي كانت تواجه صعوبات كثيرة وهو ما نتج عنه ظهور وسائل الدفع الالكترونية ، وهذا ما سنتطرق اليه في هذا الفصل الذي يشمل المباحث التالية:

➤ **المبحث الاول : ماهية وسائل الدفع الالكترونية**

➤ **المبحث الثاني : الوسائط البنكية الحديثة**

➤ **المبحث الثالث : العوامل التي تعرقل نجاح وسائل الدفع الالكترونية**

➤ **المبحث الرابع : ماهية الربحية وعلاقتها بوسائل الدفع الالكترونية**

## المبحث الاول : ماهية وسائل الدفع الالكتروني

تعد وسائل الدفع الإلكترونية واحدة من أهم الابتكارات التي أفرزها التقدم التكنولوجي الحديث لاسيما في مجال المعلومات والاتصالات، وقد واكبت هذه الوسائل النمو المضطرد في استخدام هذه التكنولوجيا في كافة أوجه الحياة عامة والنواحي الاقتصادية خاصة .

## المطلب الاول : مفهوم وسائل الدفع الالكتروني

ادت التطورات الاقتصادية الى تطور وسائل الدفع واتخاذها اشكالا مختلفة وذلك بداية من النقود التقليدية وصولا الى ما يعرف بوسائل الدفع الالكترونية وسنحاول في هذا المطلب اعطاء مفهوم لوسائل الدفع الالكترونية وابرار اهم خصائصها .

## الفرع الاول: التطور التاريخي لوسائل الدفع الالكتروني

لقد تطورت الانظمة النقدية والبنكية مع بداية القرن العشرين بشكل متسارع مما ادى الى ظهور نظام دولي جديد يعتمد على ادوات نقدية تدار وفق اليات وقواعد جديدة ، دعمها التطور الحاصل في مجال الالكترونيات الدقيقة حيث استخدم فيها جملة من الخدمات على راسها بطاقات الدفع الالكتروني،

✓ ولقد ظهرت اول بطاقة ائتمان في اوائل هذا القرن وتحديدًا بالولايات المتحدة الأمريكية حيث قامت احدى شركات البترول في ذلك الوقت بإصدار بطاقة لتسهيل عملية الدفع لعملائها بحيث يستطيع العميل استخدام البطاقة في شراء وقود سيارته وبدون ان يدفع نقدا، ويمكن سرد مراحل ظهور هذه البطاقة وفق المخطط التالي (سحنون، 2015-2016، صفحة 154):

- اول بنك يقوم بإصدار بطاقات الائتمان the flatbush national banks عام 1947 .

- اول شركة متخصصة في اصدار البطاقات هي Diners club عام 1951

- فرانكلن بنك قام بإصدار اول بطاقة ائتمان عام 1952

✓ في الستينات سمح بنك bank of america للبنوك الاخرى ورخص لها بإصدار بطاقته الائتمانية مما جعل هذه البطاقة تنتشر عبر العالم .

✓ وفي اواخر الستينات من القرن العشرين الماضي بدأ إنتشار البطاقة كوسيلة دفع في كندا واوروبا.

✓ في اوائل السبعينات من نفس القرن امتدت الى العديد من الدول في القارة الآسيوية وبالتحديد دول شرق اسيا ومع مرور السنين تحولت البطاقة من بطاقة ائتمان الى بطاقة ائتمان ودين تعطي صاحبها الحق في ان يدفع جزء من الرصيد والباقي يمكن ان يسدد دفعات شهرية (شقيري، محمود، الحداد، و الزرقان ، 2012، صفحة 133).

✓ في بداية التسعينات ظهرت بطاقات متعددة الماركات مثل: جنرال الكتريك ،فورد ، جنرال موتورز ، الى جانب إسم المنظمة الراعية للبطاقة ، وبذلك أصبحت صناعة بطاقة الدفع الإلكتروني أكثر ازدهاما وأكثر منافسة، حيث ظهرت العديد من البطاقات لتتناسب جميع الأفراد وكل المستويات (مقري، 2014-2015، صفحة 11).

### الفرع الثاني : تعريف وسائل الدفع الإلكتروني

مصطلح الدفع الإلكتروني مصطلح واسع يجمع بين طياته كل وسائل الدفع التي تستخدم فيها تكنولوجيا متقدمة للوفاء (بوراس و بركة، 2014، صفحة 203).

ويقصد بالدفع الإلكتروني على أنه مجموعة الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدره البنوك والمؤسسات كوسيلة دفع (مفتاح و معارفي، 2007، صفحة 9).

وسائل الدفع المتطورة هي عبارة عن الصورة الإلكترونية للوسائل التقليدية للدفع والتي نستعملها في حياتنا اليومية ، الفرق الأساسي بين الوسيطتين هي أن وسائل الدفع الإلكترونية تتم كل عملياتها و تسير الكترونيا، ولا وجود للحوالات ولا للقطع النقدية فالدفع الإلكتروني هو عملية تحويل لأموال، هي في الأساس ثمن لسلعة أو خدمة بطريقة رقمية، أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر، وإرسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات. " (باشا و عبد الرحيم، 2012، صفحة 169)

ولقد عرفها المشرع الجزائري في المادة 69 من الامر 03-11 الصادر في 26/08/2003 الخاص بالنقد والقرض على انها : تعتبر وسائل دفع كل الادوات التي تمكن كل شخص من تحويل الاموال مهما يكن السند او الاسلوب التقني المستعمل. (المشرع، 2003، صفحة 11)

وسائل الدفع الإلكتروني هي عملية دفع تعالج بطريقة الكترونية وبواسطة ادوات الكترونية تصدر من طرف البنوك ومؤسسات الائتمان. (GOULAOVEN, 1998)



ويعرف الدفع الإلكتروني على أنه "عملية تحويل الأموال في الأساس ثمن لسلعة أو لخدمة بطريقة رقمية أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر، و إرسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات (بريكة و شوق، 2014، صفحة 57).

مما سبق يمكن لنا القول أن وسائل الدفع الإلكتروني هي "عملية لتحويل الأموال وفق تقنية الكترونية وهذا ما يزيد في سرعة وامان العملية وبأقل التكاليف الممكنة".

### الفرع الثالث : خصائص وسائل الدفع الإلكتروني :

تتميز وسائل الدفع الإلكتروني بالخصائص التالية:

1- يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية، أي انه وسيلة مقبولة من جميع الدول حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل انحاء العالم.  
2- يتم الدفع باستخدام النقود الإلكترونية، وهي وحدات نقدية عادية كل ما هناك انها محفوظة بشكل الكتروني ويتم الوفاء بها الكترونيا (بوراس و بريكة، 2014، صفحة 205).

3- يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد، حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان ويتم الدفع عبر شبكة الإنترنت، وفقا لمعطيات إلكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد ويتم الدفع الإلكتروني بأحد الأسلوبين:

أ- الأسلوب الأول: من خلال نقود متخصصة سلفا لهذا الغرض، بحيث يكون الثمن فيها مدفوعا مقدما.  
ب- الأسلوب الثاني: من خلال البطاقات البنكية العادية حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقة قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك. (بريكة و شوق، 2014، صفحة 58)

4- يتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد.  
5- يلزم تواجد نظام بنكي معد لإتمام ذلك، أي توافر أجهزة تتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأفراد وتوفير الثقة فيما بينهم وتتولى البنوك بصفة أساسية عبء القيام بهذه المهمة بالإضافة إلى منشآت أخرى يتم إنشاؤها خصيصا لهذا الغرض.

6- يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات:

✓ النوع الأول: شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم.

✓ النوع الثاني: شبكة عامة حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة.  
(زواش، 2010-2011، الصفحات 18-19).

الفرع الرابع : أطراف عملية الدفع الإلكتروني

مهما تكن وسيلة الدفع الإلكتروني فلا بد من اشتراك خمسة اطراف في العملية وهؤلاء الاطراف هم  
(الشمري و العبد اللات، 2008، صفحة 47):

- 1- **المشتري Buyer**: وهو الطرف الذي يقوم بعملية الدفع الإلكتروني E-payment لثمن البضاعة او خدمة قام بشرائها عبر الانترنت او عبر الشبكات اللاسلكية .
- 2- **التاجر او البائع Dealer or seller**: وهو هو الطرف الذي يقوم بتسليم قيمة الدفع الإلكتروني E-payment ثمن البضاعة او خدمة قام بتقديمها للمشتري (شقيري، محمود، الحداد، و الزرقان ، 2012، صفحة 179).

3- **المصدر Issuer**: وهو المصدر لأداة الدفع الإلكترونية وقد يكون مؤسسة بنكية أو غير بنكية.

4- **المنظم Regulator**: وعادة تقوم دوائر حكومية بتنظيم عملية الدفع الإلكتروني.

5- **غرفة التقاص الإلكتروني Automated clearing house**: وهي شبكة الكترونية تنقل الاموال بين البنوك .

## المطلب الثاني : انواع وسائل الدفع الالكتروني

تتكون وسائل الدفع الإلكترونية من مجموعه أدوات وتحويلات الكترونية تصدرها البنوك والمؤسسات المالية، وتتمثل في البطاقات البنكية والنقود الإلكترونية والبطاقات الذكية والشيكات الالكترونية وغيرها من بطاقات الدفع الالكترونية وذلك لتسهيل عمليه دفع قيمه المعاملات التجارية، ونذكر منها ما يلي :

### الفرع الاول : البطاقات البنكية :

#### 1- تعريف البطاقات البنكية :

انها بطاقة تسمح لحاملها بسحب او نقل الاموال، ولا يمكن ان تصدر إلا من طرف هيئة قرض، مؤسسة مالية، او مصلحة مرخص لها بوضع واصدار البطاقة، كالبنوك، الخزينة العمومية ومصلحة البريد .

تقوم البطاقة البنكية بتقديم خدمتين للعميل إحداها الدفع والاخرى السحب، كما يتمتع حاملها بالحصول على ائتمان مجاني يقوم بتسديده في فترات متفق عليها، كما تسمح للعميل في اطار نظام الدفع غير المتصل باستخدام البطاقة بصورة تعسفية كسحب مبالغ تفوق رصيده او تسديد مشتريات تفوق السقف المحدد. (ميهوب، 2013-2014، صفحة 89).

كما تعرف البطاقة البنكية على أنها: "عبارة عن بطاقة بلاستيكية ومغناطيسية يصدرها البنك لصالح عملائه بدلا من حمل النقود"، فهي بطاقة بلاستيكية مستطيلة الشكل تحمل إسم المؤسسة المصدرة لها، وشعارها وتوقيع حاملها، وبشكل بارز على وجه الخصوص رقمها، و اسم حاملها ورقم حسابه وتاريخ انتهاء صلاحياتها فهي وسيلة دفع حديثة تقدم مميزات أفضل من تلك التي تقدمها وسائل الدفع التقليدية، ولذلك انتشر استعمالها عبر مختلف دول العالم. (بريكة و شوق، 2014، صفحة 59).

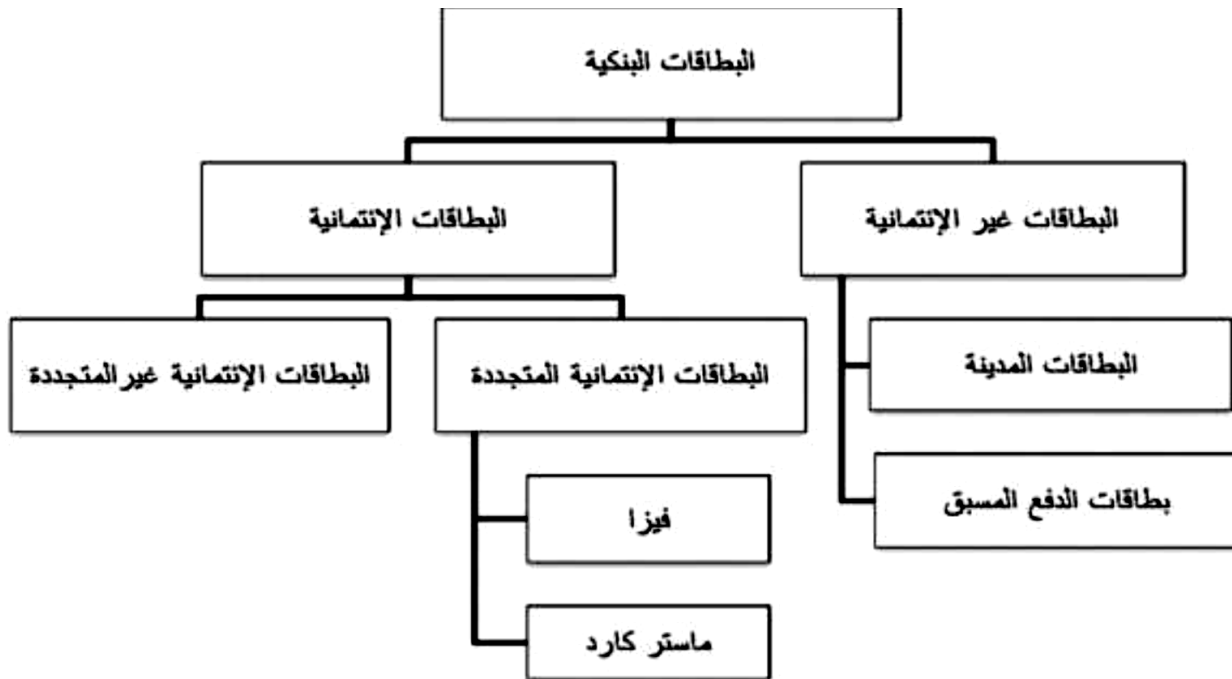
كما تستخدم هذه البطاقات في السحب النقدي من آلات الصراف الآلي ATM، وفي شراء السلع والحصول على خدمات، حيث تعطي لحاملها مقدارا كبيرا من المرونة في السداد، وقدر أكبر من الأمان وتكلفة أقل في إتمام العمليات وبسرعة أكبر في إتمام التسويات المالية وللبطاقة البنكية عدة مسميات فهناك من يطلق عليها بالبطاقة البلاستيكية أو النقود البلاستيكية على أساس أنها تصنع من مادة البلاستيك، وهي بطاقات مدفوعة مسبقا تكون القيمة المالية مخزنة فيها وسميت كذلك على أساس أنها تصنع من مادة البلاستيك وتحل محل النقود في مختلف الالتزامات .

بينما يسميها آخرون ببطاقات الدفع الإلكترونية، وذلك لاعتمادها على الأجهزة الإلكترونية في الحصول على التفويض أو إجراء التسويات المالية، في حين يسميها فريق ثالث ببطاقة المعاملات المالية التي تمكن حاملها من الحصول على النقدية للسلع والخدمات أو أي شيء له قيمة مالية. (صالح، 2011، صفحة 11).

## 2- أنواع البطاقات البنكية:

هناك عدة تقسيمات للبطاقات البنكية و نذكر منها التقسيم الموضح في الشكل التالي :

الشكل-01- : أنواع البطاقات البنكية



المصدر: عبد الله نواف باتوبارة، أنواع بطاقات الائتمان و أشهر مصدريها ، مجلة الدراسات المالية و البنكية ، 1998 ، ص 47

## أ- البطاقات الائتمانية (Carte de Crédit):

وهي "البطاقات التي تتيح لحاملها الحصول على ائتمان"، يستطيع المستهلك استعماله لشراء مستلزماته ثم التسديد لاحقا فإذا كان غير راغب في تسديد جميع ما قام باقتراضه (شرائه) في أي شهر فإنه يسمح له بتدوير جزء من المبلغ المقترض إلى الشهر التالي ويترتب عليه في هذه الحالة دفع الفائدة على الرصيد المدين (زواش، 2010-2011، صفحة 26)، والجهات المصدرة لهذه البطاقات تحصل على فوائد مقابل توفير اعتماد لحاملها ، ولذلك فهذه البطاقات أداة ائتمانية حقيقية أي لست مزورة او ما شابه ذلك (حجازي، 2004، صفحة 114) حيث ان مصدر البطاقة يتيح للعميل الحصول على مبلغ

من المال يسدده في وقت لاحق وذلك مقابل فوائد متفق عليها ، وتتميز هذه البطاقات بعدة خصائص من بينها توفير امكانية الشراء الفوري والدفع الاجل، تصدر بالعملتين المحلية والأجنبية ، تحمل صورة العميل لحمايتها من التزوير او السرقة ، واخيرا امكانيه قيام حملها بسداد المبالغ المسحوبة من هذه البطاقات بالعملة المحلية سواءا كان المبلغ المنصرف محليا او خارج الدولة (عبد الحميد، 2014، صفحة 131) ، وتنقسم البطاقة الائتمانية إلى قسمين: بطاقات ائتمان متجددة وبطاقات ائتمان غير متجددة.

### ✓ البطاقات الائتمانية المتجددة

وظهرت هذه البطاقات الى حيز الوجود في اواخر الستينات في الولايات المتحدة الأمريكية من خلال بطاقتين شهريتين فيزا كارت وماستر كارد وهذا النوع تصدره البنوك في حدود مبالغ معينة وفي هذا النوع يكون حامل البطاقة مخييرا بين تسديد كلي لقيمة فاتورة البطاقة خلال فترة الاستفادة أو تسديد جزء منها فقط، ويسدد البطاقة خلال فترة أو فترات لاحقة وفي كلتا الحالتين السابقتين يتم تجديد القرض الأول لحامل البطاقة لذلك سميت ببطاقة الائتمان المتجددة وتتميز بأنها توفر كلا من الوقت والجهد لحاملها، وتزيد من إيرادات البنك المصدر لها بما يحصل عليه من رسوم مقابل الخدمات أو فوائد التأخير (فشيت و بناولة، 2011، صفحة 5).

ويجري التحقق من البطاقة وحاملها اما عن طريق التوقيع او صورته حاملها وقد يستخدم رقم الهوية الشخصية والذي يعتبر رقم سري لا يعرفه الا حامل البطاقة بهدف الرجوع للحاسب للتأكد من البطاقة ومن حدها الائتماني (الشويرف، 2013، صفحة 118).

### ✓ بطاقة الائتمان غير المتجددة

تسمى كذلك بطاقة الخصم الشهري أو بطاقة الوفاء المؤجل أو بطاقة الحساب والفرق الرئيسي بين هذه البطاقة وسابقتها انه لا يمكن أن يكون لدى حاملها حساب لدى البنك المصدر ومن ثم فعندما يقوم الفرد باستخدامها فإنه يحصل آليا على قرض (ائتمان) مساو لقيمة السلعة أو الخدمة ولكل عميل حد أعلى للقرض يحدده العقد ويسمى خط الائتمان. ويلتزم حامل البطاقة لشروط الإصدار بتسديد كامل مبلغ الفاتورة خلال فترة لا تزيد غالبا عن 30 يوم من تاريخ استلامه لها. وفي حالة المماطلة يقوم البنك المصدر بإلغاء عضوية حامل البطاقة وسحبها منه (زواش، 2010-2011، صفحة 27)، و يقوم حامل البطاقة باستخدامها وسيله دفع يحصل بمقتضاها على السلع والخدمات وعمليات الصرف النقدي من البنوك ويصدر في تاريخ معين كشف حساب البطاقة الذي يظهر اجمالي استخدامات المدة السابقة ،

ويلتزم حامل البطاقة بسداد ذلك الرصيد من دون تحمل فوائد مدينة وذلك فور إستخراج كشف حساب البطاقة (الربيعي، 2014، صفحة 7).

وعلى العموم هناك أربعة أطراف معنية بالبطاقة الائتمانية والمتمثلة في (فشيت و بناولة، 2011، صفحة 6) :

- **المركز العالمي للبطاقة:** وهي مؤسسة عالمية تتولى إنشاء البطاقة ورعايتها والموافقة على عضوية البنوك في جميع أنحاء العالم للمشاركة في إصدارها والقيام بدور الحكم لحل أي نزاعات تنشأ بين المتعاملين بالبطاقة .

- **مصدر البطاقة:** وهي البنوك المنتشرة في جميع أنحاء العالم حيث تقوم بالإعلان عنها ترويجيا ، تسويتها والتعاقد مع التجار وربط أجهزة الصراف لديها بشبكة المنظمة العالمية للبطاقة لتسهيل عملية السحب في أي جهاز صراف آلي في العالم مرتبط بالشبكة .

- **التاجر:** وهو اصطلاح يطلق على الشركات والمؤسسات التي يتعاقد معها المصدر ويتفق معها على قبول بطاقاته كوسيلة دفع ، و البيع لحامل البطاقة.

- **حامل البطاقات:** وهو الفرد الذي يحصل على البطاقة لاستخدامها في معاملاته المختلفة.

### ب-البطاقات الغير ائتمانية:

تعد هذه البطاقات الأكثر انتشارًا في العالم، بحكم تقلل من مخاطر الديون الرديئة، كما لا تتيح لحاملها فرصة الحصول على ائتمان ،وكان الغرض الأساسي من هذه البطاقات ، التوسع في المنافسة بين المحالات التجارية ، وهذه البطاقات تقوم على العلاقة بين مصدر البطاقة و حامل البطاقة فقط (سحنون، 2015-2016، صفحة 156) ، والبطاقات الغير الائتمانية تنقسم الى قسمين (بن عمارة، 2004، الصفحات 2-3):

### ✓ البطاقة المدينة

وهي البطاقات التي تعتمد على وجود ارصدة فعلية للعميل لدى البنك في صورة حسابات جارية لمقابلة المسحوبات المتوقعة للعميل حامل البطاقة ،حيث تسمح له بتسديد مشترياته ،ويتم السحب في البنك مباشرة عكس البطاقات الائتمانية ، فإن العميل يحول الاموال العائدة له الى البائع (التاجر) عند استعماله لهذه البطاقة .



✓ بطاقة الدفع المسبق

وهذه البطاقة تقوم على أساس تثبيت مبلغ محدد بحيث يمكن الدخول في البطاقة بذلك المبلغ ، ليتم التخفيض التدريجي لمبلغ البطاقة كلما تم استعمالها ومن أمثلة البطاقات المتداولة : بطاقات النداءات الهاتفية ، وطاقات النقل الداخلي العام.

والجدول التالي يبين الفروقات بين انواع البطاقات البنكية كما يلي :

الجدول -01- : الفرق بين أنواع البطاقات البنكية

أنواع البطاقات البنكية	الفروقات بينهم
البطاقات الائتمانية المتجددة	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تتيح لحاملها الحصول على ائتمان.</li> <li>- أداة ائتمانية حقيقية .</li> <li>- توفير امكانيه الشراء الفوري والدفع الاجل.</li> <li>- تصدر بالعملتين المحلية والأجنبية.</li> </ul>
البطاقات الائتمانية الغير متجددة	<ul style="list-style-type: none"> <li>- البطاقات الأكثر انتشارًا في العالم.</li> <li>- تقلل من مخاطر الديون الرديئة.</li> <li>- تتيح لحاملها فرصة الحصول على ائتمان.</li> <li>- تقوم على العلاقة بين مصدر البطاقة و حامل البطاقة فقط.</li> </ul>

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على المراجع السابقة

**الفرع الثاني : البطاقات الذكية : smart cards**

**1-تعريف البطاقات الذكية :**

هي بطاقة بلاستيكية تضم شريحة الكترونية ذات سعة تخزينية للبيانات اكبر بكثير من تلك التي تستوعبها البطاقات ذات الشرائط الممغنطة حيث يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل الاسم، العنوان، البنك المصدر لها، اسلوب الصرف، المبلغ المصروف وتاريخه، وتاريخ حياة العميل البنكية، (بشنق،

2006، صفحة 258) وهي عبارة عن وسيط الكتروني مؤمن يستخدم في عملية انشاء وتثبيت التوقيع الالكتروني على المحرر الالكتروني. (بوراس و بريكة، 2014، صفحة 246)

تعمل البطاقة الذكية على نظام مفتوح لتحويل الاموال الكترونيا، بمعنى لا يحتاج صاحب البطاقة لإثبات هويته من اجل البيع او الشراء، فبمجرد تمرير البطاقة على القارئة يتم خصم قيمه المشتريات بطريقه أوتوماتيكية من حساب العميل ونقلها لحساب البائع، عن طريق الرسائل الإلكترونية وهذا في طرف ثواني، ولقد عرفت رواج كبيرا في فرنسا بعد تسويقها عام 1981، كما اعتمدها بريطانيا عام 1995، وهي تعتبر النوع الاكثر استخداما في العالم في الوقت الحالي. (ميهوب، 2013-2014، صفحة 92)

### 2- انواع البطاقات الذكية :

وتنقسم الى نوعين هما:

#### أ- بطاقة اتصال مباشر:

يحتوي هذا النوع على صفيحة معدنية ذهبية قطرها نصف أنش تقع في المقدمة، عندما تمرر البطاقة على القارئ يحدث اتصال إلكتروني، ويتم تمرير البيانات من خلال القرص (الشمري و العبد اللات، 2008، صفحة 49).

#### ب- بطاقة اتصال غير مباشر:

وهي تعتبر مفيدة جدا حيث انها تعتبر ملائمة وسريعة وهي تتطلب من المستخدم ادخال كلمة مرور واسم مستخدم صحيحين حيث تعطيها المزيد من الامن و الحماية من السرقة ام الاحتيال، والمعلومات المخزنة فيها مصممة بحيث تكون للقراءة فقط وذلك لإضافة المزيد من الامن على المعلومات المخزنة فيها، وتخزن المعلومات ايضا بطريقة مشفرة وايضا من الممكن ان تحتوي البطاقة الذكية على صورة حاملها في احد اوجهها كل ذلك يعطيها المزيد من الامن لمنع السرقات والاحتيال من قبل كل الطرفين البائع والمشتري (شقيري، محمود، الحداد، و الزرقان، 2012، صفحة 181).

الفرع الرابع : النقود الالكترونية:

## 1- تعريف النقود الالكترونية :

هي نقود في صورة الكترونية تستخدم في سداد اثمان السلع والخدمات بعد تخزينها مسبقا على اداة الكترونيه مثل وحده التشغيل الرئيسية في الكمبيوتر او الكارت الذكي (غنام، 2007، صفحة 33)، فهي المكافئ الالكتروني للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها ، ويتم تخزين النقود بواسطة الخوارزميات في المعالجات واجهزة الكمبيوتر ويمكن ارسال النقود الالكترونية عبر شبكة الانترنت. (الجنبيهي و الجنبيهي، 2005، صفحة 48)

ومصطلح النقود الإلكترونية يشمل الصور التالية: (الشورة، 2008، صفحة 58)

✓ الصورة الاولى: هي البطاقة المدفوعة مسبقا التي يمكن استخدامها لأغراض متعددة ويطلق عليها اسم البطاقة المختزنة القيمة او محفظة النقود الالكتروني Electric purses.

✓ الصورة الثانية: هي اليات الدفع مختزنة القيمة او سابقة الدفع التي تسمح بالدفع من خلال شبكة الحاسوب الالية (الانترنت)، المتعارف عليها باسم نقود الشبكة Net money او النقود السائلة الرقمية . Digital cash

ويتم اصدار النقود الالكترونية في معظم الاحيان من طرف بنك تكون لديه البنية التحتية الأساسية التي تمكنهم اصدار النقود الإلكترونية لعملائه . (عبد الحميد، 2014، صفحة 239)

## 2- آلية الدفع بالنقود الالكترونية (بوعتروس، 2008-2009، صفحة 97):

- أ- يقوم العميل بشراء النقود الإلكترونية من أحد البنوك المصدرة لها بالقدر الذي يحتاجه.
- ب- يحصل العميل على برنامج مجاني يعمل على حساب الوحدات المشتراة و المصروفة والرصيد المتبقي.
- ج- عند قيام العميل بالتسوق الإلكتروني و شراء بضائع أو خدمات و تسديد أثمانها نقودا إلكترونية، فإن برنامج إدارة النقد الإلكتروني يحسب الرصيد المتبقي ومدى كفايته للسداد.
- د- عندما يتلقى البنك المبلغ المدفوع بالنقود الإلكترونية و يتأكد من صحة هذا الرقم، يقوم بإشعار البائع بذلك ويضيفه إلى حسابه.
- هـ- يتلقى البائع إشعار استلام من البنك أو البنك الإلكتروني عن طريق برنامج إدارة النقد.

و- يقوم البائع بإشعار الزبون الكترونيا باستلام قيمة البضائع المباعة بوحدة تقدير الكترونية، وبدوره يقوم برنامج إدارة النقد الإلكتروني لدى المشتري بمسح هذه الوحدات النقدية من محفظته.

### 3- خصائص النقود الإلكترونية:

تتميز النقود الإلكترونية بعدة خصائص نذكر منها (بوراس و بريكة، 2014، الصفحات 232-233):

✓ **تكلفة تداولها زهيدة** : تحويل النقود الإلكترونية عبر الانترنت او الشبكات الاخرى ارخص من استخدام الأنظمة البنكية التقليدية.

✓ **لا تخضع للحدود**: يمكن تحويل النقود الإلكترونية من اي مكان الى اخر في العالم في اي وقت وذلك لاعتمادها على الانترنت والشبكات التي لا تعترف بالحدود الجغرافية ولا بالحدود السياسية.

✓ **بسيطة وسهلة الاستخدام**: تسهل النقود الإلكترونية التعاملات البنكية الى حد كبير فهي تغني عن منع عن ملئ الاستمارات واجراء الاستعمالات البنكية عبر الهاتف.

✓ **سرعه عمليه الدفع** : تجري حركة التعاملات المالية ويتم تبادل معلومات التنسيق الخاصة بها فورا في الزمن الحقيقي دون الحاجة الى اي وسطة.

✓ **يتطلب وجود هذه الاموال واستخدامها كوسيلة وفاء وجود ثلاثة اشخاص هم** : المصدر the issuer ، والمستهلك الذي يدفعها the payer ، والتاجر المدفوع له the payee .

✓ **تشجع عمليات الدفع الأمانة** : يعتمد نظام النقود الإلكترونية على نظام التوقيع الرقمي الذي يعتبر افضل وسائل حمايه المعلومات المالية، بالإضافة الى استخدام كلمات المرور لحمايه مسحوبات العميل من حسابه البنكي.

✓ **السرية والخصوصية** : يستطيع المشتري في ظل هذا النظام الجديد ان يقوم بعملية الشراء دون ان يكون مضطرا لتقديم ايه معلومات .

### 4- أنواع النقود الإلكترونية :

هناك عدة تقسيمات للنقود الإلكترونية من بينها (بلعياش، 2014-2015، صفحة 54):

أ- **من حيث متابعتها والرقابة عليها**: فمن حيث متابعتها والرقابة عليها نفرق بين ما يلي:

✓ **نقود الكترونية قابلة للتعرف عليها** : وتتميز باحتوائها على معلومات عن الشخص الذي قام بسحب النقود من البنك في بداية التعامل، ثم الاستمرار كما هو الشأن بالنسبة لبطاقات الائتمان في متابعة حركة النقود داخل النظام الإلكتروني وحتى يتم تدميرها في آخر المطاف.

✓ نقود الكترونية (غير اسمية مغلغة الهوية): وهي تستخدم تماما كالأوراق النقدية من حيث كونها مثبتة الصلة بمن يتعامل بها، فلا تترك ورائها أثرا يدل على هوية من انتقلت منه أو إليه.  
ب- حسب أسلوب التعامل بها: كما يمكن تقسيمها حسب هذا الأسلوب إلى:

✓ نقود إلكترونية عن طريق الشبكة **On line e-money** : وهي نقود رقمية يتم في البداية سحبها من بنك أو مؤسسة مالية أخرى، و تخزينها في أداة معدنية داخلية (Internal hard ware device) توضع في جهاز الحاسوب الشخصي و بالضبط على الفأرة الشخصية لهذا الجهاز، و ترسل النقود الرقمية عبر الانترنت إلى المستفيد في ظل إجراءات تضمن لهذا التعامل قدرا كبيرا من الأمان و السرية، فهي نقود حقيقية و لكنها رقمية و ليست مادية، و تتطلب معظم الأنظمة المطروحة حاليا و التي تستخدم هذا الأسلوب اتصال طرفي التعاقد إلكترونيا بالمصدر للتأكد من سلامة النقود المتداولة، و هو ما يقلل من احتمالات الغش و التزوير .

✓ نقود إلكترونية خارج الشبكة **Off line e-money** : و هنا تتم التعاملات دون الحاجة للاتصال مباشرة بالمصدر، فهي تتخذ عادة صورة بطاقة يحوزها العميل، و تتضمن مؤشرا يظهر له التغيرات التي تطرأ على قيمتها المخزنة بعد إجراء كل تعامل نقدي، و هي تثير قدرا أكبر من المشاكل خاصة في ما يتعلق بالأمان من مخاطر الصرف المزدوج Double spending.

الفرع الخامس : الشيك الإلكتروني :

### 1- تعريف الشيك الإلكتروني :

الشيك الإلكتروني هو المكافئ الإلكتروني للشيكات الورقية التقليدية التي اعتدنا التعامل بها، والشيك الإلكتروني هو رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك الى مستلم الشيك ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الانترنت، ليقوم البنك اولا بتحويل قيمة الشيك المالية الى حساب حامل للشيك وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك واعادته الكترونيا الى مستلم الشيك ليكون دليلا على انه قد تم صرف الشيك فعلا، ويمكن لمستلم الشيك ان يتأكد الكترونيا من انه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه (الجنبيهي و الجنبيهي، 2005، الصفحات 72-73) .

وهو الشيك الذي يتم انشائه والتوقيع عليه وتداوله الكترونيا ويتضمن البيانات الإلزامية التالية (الدبيسي،

2010، الصفحات 171-172):

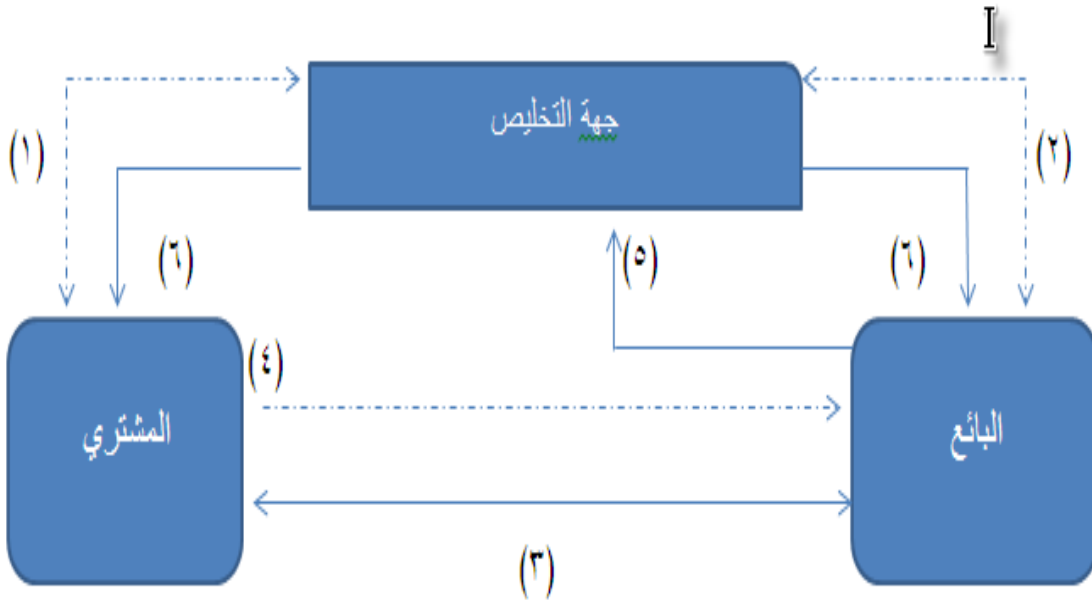
- ✓ ذكر كلمة شيك في متن السند لان عدم وجودها يؤدي الى بطلانه وتحويله الى سند عادي يتضمن وعدا، او حوالة بالدفع.
- ✓ التوكيل المجرد من اي قيد او شرط بدفع مبلغ معين .
- ✓ ان يذكر اسم المسحوب عليه الذي يجب ان يقوم بدفع قيمة الشيك ، ويكون بنكا او صيرفيا.
- ✓ ان يذكر مكان الوفاء .
- ✓ توقيع الساحب.
- ✓ تاريخ الانشاء الشيك .
- ✓ مكان انشاء الشيك .

وبصفة عامة يمكن القول أن الشيك الإلكتروني يميز بالخصائص التالية (النجار، دياب، و النجار، 2006، صفحة 132):

- ✓ الشيكات الإلكترونية ضرورة وتحدي للبنوك اكثر من الافراد والشركات المتعاملة معها.
- ✓ تحل محل الشيكات الورقية ولكن بشكل و تنسيق الكتروني .
- ✓ يمكن ان تعمل في كافة البنوك التي تتعامل في الشيكات التقليدية بكافة احكامها بشرط ان يكون لديها خبرة ولو بسيطة في مجال الدفع الإلكتروني .
- وعلى هذا فالشيك الإلكتروني يحمل نفس المعلومات الموجودة بالشيكات الورقية التقليدية ويتعامل في نفس اطار عملها ولا يختلف كثيرا حتى في طريقة عمله عن الشيكات التقليدية .

2- الية التعامل بالشيكات الإلكترونية : يتم التعامل بالشيكات وفق الخطوات الموضحة في الشكل ادناه (الشويرف، 2013، الصفحات 149-150):

الشكل -02- الية التعامل بالشيكات الالكترونية



المصدر: محمد عمر الشويرف ، التجارة الالكترونية في ظل النظام التجاري العالمي الجديد ، دار زهران للنشر ، عمان ، 2013 ، ص 149

- أ- اشترك المشتري لدى جهة التخليص وغالبا ما تكون بنك ويتم فتح حساب جاري له او يتم الاتفاق على الصرف خصما من حساب المشتري باي حساب جاري متفق عليه ويتم تحديد شكل التوقيع الالكتروني الخاص به و تسجيله في قاعده بيانات جهة التخليص .
- ب- يقوم البائع بالاشتراك ايضا لدى جهة التخليص التي اشترك فيها المشتري حيث يتم فتح حساب جاري له او ربطه مع اي حساب جاري له ويتم تحديد شكل التوقيع الالكتروني الخاص به وتسجيله في قاعده البيانات الخاصة بجهاز التخليص .
- ج- يقوم المشتري باختيار السلعة او الخدمة التي يرغب في شرائها من البائع وبعد ان يتم الاتفاق على سعرها .
- د- يقوم المشتري بتحرير الشيك الالكتروني ويقوم بتوقيعه بالتوقيع الالكتروني المشفر ويقوم بإرساله عبر البريد الالكتروني المؤمن الى البائع .
- هـ- يقوم البائع باستلام الشيك الالكتروني الموقع من المشتري ويقوم بالتوقيع عليه كمستفيد بتوقيعه الالكتروني المشفر ويقوم بإرساله الى جهة التخليص .
- و- تقوم جهة التخليص بمراجعته الشيك والتحقق من صحة الأرصدة والتوقعات و بناءا على ذلك تقوم بإخطار كل من المشتري والبائع بتمام إجراء المعاملة المالية حيث يتم الخصم من رصيد المشتري والإضافة الى رصيد البائع .

الفرع السادس : التحويل المالي الإلكتروني :

## 1- تعريف التحويل المالي الإلكتروني :

هو عملية يتم بموجبها منح الصلاحية لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة إلكترونياً من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر؛ أي أن عملية التحويل تتم إلكترونياً عبر الهاتف وأجهزة الكمبيوتر عوضاً عن استخدام الأوراق، فهو عملية يتم بموجبها نقل مبلغ معين من حساب إلى آخر عن طريق تقييده في الجانب المدين للأمر والجانب الدائن للمستفيد سواء أتم هذا التحويل بين حسابين مختلفين في نفس البنك أم في بنكين مختلفين (عباسة، 2016، صفحة 349) .

كما يعرف أيضاً أنه: " مجموعة القواعد والإجراءات المعتمدة في تحويل الأموال عبر بنوك إلكترونية أو بنوك إنترنت مرخص لها بالقيام بهذه العملية ويتم إصدار أمر للتحويل عن طريق الكمبيوتر أو الهاتف المحمول، وبفضل تعزيز أنظمة الأمن أصبحت التحويلات المالية الإلكترونية تحظى بمصداقية أكبر ودرجة أمان أعلى لدى المتعاملين، إضافة إلى ما يوفره هذا النظام من اختصار للزمن، توفير الجهد والتكلفة وسهولة التعامل (العربي و عبد القادر، 2011، صفحة 11).

## 2- إجراءات عملية التحويل المالي الإلكتروني :

تنفذ عملية التحويل الإلكتروني بتوقيع العميل نموذجاً معتمداً لصالح الجهة المستفيدة (التاجر) ، ويمكن هذا النموذج من اقتطاع القيمة المحددة من حساب العميل وفق ترتيب زمني معين ( يومياً أو أسبوعياً أو شهرياً) ، ويختلف نموذج التحويل الإلكتروني عن الشيك في صلاحيته تسري لأكثر من عملية تحويل واحدة ، وعادة ما يتعامل البنك و العميل مع وسطاء وظيفتهم توفير البرمجيات اللازمة للتحويلات، ولإتمام عملية التحويل المالي الإلكتروني ، نميز حالتين (بن عمارة، 2004، الصفحات 12-13):

### أ- وجود وسيط :

يقوم العميل ببناء وإرسال تحويل مالي عن طريق المودم\* إلى الوسيط و بدون هذا الأخير يجمع التحويلات المالي ، ويرسلها إلى دار المقاصة المالية الآلية التي ترسل نموذج التحويل المالي الإلكتروني إلى بنك العميل ، ويقارن بنك العميل التحويل المالي برصيد العميل ، وفي حال عدم تغطية الرصيد لقيمة التحويل المالي يتم إرسال إشعار بعدم كفاية الرصيد إلى الوسيط ليقوم بدوره بإعادة الإشعار إلى العميل.

\* المودم : المضمن أو المودم ملحق حاسوبي يمكن من خلاله تبادل المعلومات مع حواسيب أخرى



أما إذا كان الرصيد كافيا لتغطية قيمة التحويل المالي ، فعندها يتم اقتطاع قيمة التحويل منه و تحويلها إلى حساب المستفيد ( البنك أو التاجر ) في وقت السداد المحدد بالنموذج

ب- عدم وجود وسيط :

في حالة تنفيذ التحويلات المالية الإلكترونية دون المرور بوسيط ، يستلزم على التاجر أن يملك البرمجيات الخاصة التي تسمح بإجراء هذه العملية ، حيث تكون هذه البرمجيات مؤمنة بكلمة مرور خاصة بالتاجر ، وعندها يقوم العميل باعتماد نموذج الدفع مرفقا بشيك مصدق لصالح التاجر ، ثم يقوم التاجر بإرسال الاعتماد إلى دار المقاصة الآلية ، التي بدورها ترسل الاعتماد إلى البنك لاقتطاع المبلغ من حساب العميل في الوقت المحدد ، وتحويله إلى حساب التاجر ، وعندها لا حاجة لتحقق من كفاية رصيد العميل ، لأن الشيك المصدق يضمن ذلك .

الفرع السابع : المحفظة الإلكترونية

1- تعريف المحفظة الإلكترونية :

هي برنامج يقوم المستخدم بتنزيله على جهازه الحاسوبي ويخزن عليه رقم بطاقته الحسابية ومعلوماته الشخصية ، وعند التسوق عبر الانترنت و في المواقع التي تقبل التعامل بالمحفظة الإلكترونية يقوم المشتري بالضغط على محفظته الإلكترونية لتقوم بتعبئة النموذج بشكل اوتوماتيكي ، من بين اهم الشركات الداعمة للمحفظة الإلكترونية شركات فيزا و ماستركارد (الجدايه و خلف، 2009، صفحة 243).

هي وسيلة وفاء جديدة تصلح لسداد المبالغ قليلة القيمة، وقد ظهرت هذه الوسيلة الجديدة نتيجة تزاوج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتكنولوجيا الكروت الذكية، فقد استفادت البنوك والمؤسسات المالية من التقدم المذهل في كلا النوعين من التكنولوجيا وكرسته في خدمة عملائها من خلال خلق وسيلة وفاء جديدة تستخدم نوعا جديد من النقود وهي النقود الإلكترونية كما يمكن اعتبارها وسيلة دفع افتراضية تستخدم في سداد المبالغ قليلة القيمة بشكل مباشر أو غير مباشر (بريكة و شوق، 2014، صفحة 31).

2- آلية عمل المحفظة الإلكترونية :

تقوم المحفظة الإلكترونية بتحويل النقد الى سلسلة رقميه وتخزن على القرص الثابت في موقع العمل ، وهذا يحد من استخدام النقود في المعاملات التي تتم على شبكة الانترنت، ومعظم الحقائب الإلكترونية تقوم بتخزين النقد الإلكتروني على البطاقات الذكية التي تتمكن من دفع اي مبلغ من الحقيبة الإلكترونية في اي

مكان (بوراس و بركة، 2014، الصفحات 233-234)، حيث تعمل المحفظة الإلكترونية على توفير الوقت والجهد فهي قادرة على حفظ معلومات عن العديد من بطاقات الاعتماد وعمليات الشحن والفواتير وغيرها.

قد تكون المحفظة الإلكترونية بطاقة ذكية يمكن تثبيتها على الكمبيوتر أو تكون قرصا مرنا يمكن إدخاله في فتحة القرص المرن في الكمبيوتر الشخصي ليتم نقل القيمة المالية منه او اليه عبر الانترنت ، و تجدر الإشارة إلى أن البطاقة الذكية مزودة بشريحة Chip قادرة على تخزين بيانات تعادل 500 ضعف ما يمكن أن تخزنه البطاقات البلاستيكية الممغنطة.

من أشهر الشركات التي توفر خدمة هذا النظام : Cyber Cash و شركة Netscape و شركة Microsoft ، و من الأنظمة المعروفة التي تعتمد المحفظة الإلكترونية هناك: Visa ، Master Card و هذه البطاقات تتشابه مع البطاقات الائتمانية العادية الممغنطة، و تسلم من خلال مؤسسات التسليم، أو البنوك، لكنها تتميز عن البطاقات الائتمانية من خلال عدم الاتصال مع النظام المعلوماتي للبنك عند كل عملية دفع لتأمين صحة هذه العملية (بلعياش، 2014-2015، صفحة 60).

الجدول التالي يوضح الفروقات بين انواع وسائل الدفع الالكتروني كما يلي :

الجدول -02- الفرق بين انواع وسائل الدفع الالكتروني

أنواع وسائل الدفع الالكتروني	الفروقات بين أنواع وسائل الدفع الالكتروني
البطاقات البنكية	<ul style="list-style-type: none"> <li>- بطاقة تسمح لحاملها بسحب او نقل الأموال.</li> <li>- تصدر من طرف هيئة قرض، مؤسسه مالية، او مصلحة مرخص لها.</li> <li>- تقوم بتقديم خدمتين للعميل إحداها الدفع والاخرى السحب.</li> <li>- يتمتع حاملها بالحصول على ائتمان مجاني.</li> </ul>
البطاقات الذكية	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تعتبر النوع الاكثر استخداما في العالم في الوقت الحالي.</li> <li>- بطاقة بلاستيكية تضم شريحة الكترونية ذات سعة تخزينية كبيرة.</li> <li>- عبارة عن وسيط الكتروني مؤمن يستخدم في عملية</li> </ul>

<p>انشاء وتثبيت التوقيع الالكتروني. - تعمل على نظام مفتوح لتحويل الاموال الكترونيا.</p>	
<p>- هي نقود في صورة الكترونية تستخدم في سداد اثمان السلع والخدمات. - تخزن النقود بواسطة الخوارزميات في المعالجات واجهزة الكمبيوتر. - البطاقة المدفوعة مسبقا. - تصدر من طرف البنوك التي تحتوي على بنية تحتية أساسية تسمح لها بذلك .</p>	<p>النقود الالكترونية</p>
<p>- رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك الى مستلم الشيك. - ويمكن لمستلم الشيك ان يتأكد الكترونيا من انه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه.</p>	<p>الشيك الالكتروني</p>
<p>- عملية يتم بموجبها منح الصلاحية لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة.</p>	<p>التحويل المالي</p>
<p>- وسيلة دفع افتراضية. - تستخدم في سداد المبالغ قليلة القيمة بشكل مباشر أو غير مباشر.</p>	<p>المحفظة الالكترونية</p>

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على المراجع السابقة

## المطلب الثالث : وسائل الحماية في وسائل الدفع الإلكتروني

إن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني تتجم عنه بعض المخاوف من طرف المتعاملين، و لهذا حاولت البنوك تقديم طرق لحماية هذه الوسائل وإضفاء الثقة على المعاملات البنكية ، ويمكن تقسيمها الى :

### الفرع الاول : التوقيع الإلكتروني :

#### 1-تعريف التوقيع الإلكتروني :

يقصد بالتوقيع الإلكتروني استخدام طريقه او وسيله معينه للتحقق من ان صاحب المعاملة هو نفس الشخص الذي قام بإرسالها او تنفيذها ويطلق على هذا التوقيع ايضا اسم البصمة الإلكترونية (غنيم، التسويق والتجارة الإلكترونية، 2008-2009، صفحة 279)، فالتوقيع الإلكتروني هو شهادة رقمية تحتوي بصمة الكترونية للشخص الموقع توضح على وثيقة وتؤكد منشأة وهوية من وقع عليها ويتم الحصول على الشهادة من إحدى الهيئات المعروفة دولية وذلك مقابل رسوم معينة حيث تراجع هذه الهيئات الأوراق الرسمية التي يقدمها طالب التوقيع ثم تصدر الشهادة (زواش، 2010-2011، صفحة 83) .

ولقد عرفه القانون المصري: بانه ما يوضع على محرر الكتروني ويتخذ شكل حروف او ارقام او رموز او اشارات او غيرها ويكون له طابع منفرد يسمح بتحديد شخص الموقع ويميزها غيره (علاء، 2010، صفحة 82).

وعلى ذلك فان التوقيع الإلكتروني يسمح بما يلي:

- البائع: التأكد من هوية المستخدم وكذلك التأكد ما إذا كان صاحب حساب دائن.

- العميل: من جهة التأكد من هوية البائع، ومن جهة أخرى التأكد بأن هوية البنك لا

يمكن أن تكون مستخدمة من قبل شخص ثالث.

- إجمالية: يسمح بضمانات تؤكد نزاهة المعلومات المحولة (زواش، 2010-2011، صفحة 82).

#### 2-انواع التوقيع الرقمي :

ونذكر منها الانواع التالية (المهتدي، 2011، صفحة 245) :

أ- **التوقيع المحمي** : وهنا يتم تزويد الوثيقة الإلكترونية بتوقيع رقمي مشفر يقوم بتشخيص المستخدم الموقع الذي قام بالتوقيع، ووقت التوقيع، ومعلومات عن الشخص نفسه وهو عادة مميز لأصحاب التوقيع.

ب- **التوقيع البيومتري**: يقوم على اساس التحقق من شخصيه المتعامل بالاعتماد على الصفات الجسمانية للأفراد، مثل: البصمة الشخصية، ومسح العين البشرية، والتعرف على الوجه البشري، وخواص اليد، التحقق من نبرة الصوت والتوقيع الشخصي، ويتم التأكد من شخصية المتعامل عن طريق ادخال المعلومات للحاسب او الوسائل الحديثة مثل التقاط صورته دقيقه لعين المستخدم او لصوته او ليده ويتم تخزينها بطريقة مشفرة في ذاكره الحاسوب ليقوم بعد ذلك بالمطابقة.

ت- **التوقيع الرقمي او الكودي** : وهو عبارة عن عدة ارقام يتم تركيبها لتكون في النهاية كودا يتم التوقيع به ويستخدم هذا في التعاملات البنكية والمراسلات الإلكترونية بين التجار او بين الشركات وبعضها ، ومثال لذلك بطاقة الائتمان التي تحتوي على رقم سري لا يعرفه سوى العميل، ويعد هذا النوع وسيلة امانة لتحديد هوية الشخص الذي قام بالتوقيع من خلال الحاسوب الالي.

ث- **التوقيع بالقلم الالكتروني** : يقوم مرسل الرسالة بكتاب توقيع الشخص باستخدام قلم الكتروني خاص على شاشه الحاسب الالي عن طريق برنامج معين ويقوم هذا البرنامج بالتقاط التوقيع والتحقق من صحته .

**الفرع الثاني : التشفير الالكتروني:**

### 1- تعريف التشفير:

يعتبر التشفير الالكتروني من اهم البروتوكولات التي تحقق أمن و حماية كل المعاملات الإلكترونية يعتمد هذا النظام على آلية تغير محتوى المعاملة او الرسالة عن طريق استخدام برنامج محدد يطلق عليه اسم مفتاح التشفير وذلك قبل ارسال هذه المعاملة او الرسالة الى المرسل اليه ، على ان تتوفر لدى المرسل اليه القدرة على استعادة محتوى المعاملة أو الرسالة في شكلها الأصلي قبل التشفير، عن طريق استخدام العملية العكسية لعملية التشفير (دغوش، 2016-2017، صفحة 67)، و عادة ما يستند تشفير ملف الى صيغة رياضية معقدة تسمى الخوارزميات ، وأما قوة التشفير فترتكز على نقطتين اساسيتين وهما الخوارزمية وطول المفتاح ، وبالتالي فك التشفير يكون عبارة عن إرجاع الملف المشفر الى هيئته الأصلية (مسعداوي و سعدي، 2011، صفحة 8) .

### 2- انواع التشفير:

ويتم التشفير باستخدام ثلاثة اساليب اساسية تتمثل فيما يلي (غنيم، 2008-2009، الصفحات 276-277):

أ- استخدام المفاتيح المتماثل : يتم التشفير طبقا لهذا الاسلوب باستخدام مفاتيح متماثل وذلك وفقا لخطوات محددة تتمثل بصفة اساسية في قيام المرسل بتشفير المعاملة عن طريق استخدام مفتاح خاص ، ثم يرسلها الى المرسل اليه باستخدام وسائل الاتصالات عادية ، بينما يرسل المفتاح الخاص به عن طريق استخدام وسيلة مؤمنة ، وبعد ذلك يقوم المرسل اليه باستخدام هذا المفتاح الخاص بحل الشفرة ليحصل على اصل المعاملة او الرسالة.

ب- استخدام المفاتيح العام : يطلب الاخذ بهذا الاسلوب قيام كل مستخدم باستخدام مفاتيح اساسيين ، احدهما المفتاح العام ، وهو مفتاح معروف ويمكن لأي جهة او شخص استخدامه في ارسال المعاملة او الرسالة الى المرسل اليه ، ويستخدم هذا المفتاح العام في التشفير فقط ، وثانيهما المفتاح الخاص وهو على عكس المفتاح الاول تماما حيث يكون غير المعروف الا لشخص بذاته ويستخدمه في فك شفره المعاملات والرسائل التي تم تشفيرها باستخدام المفتاح العام ، ولذلك فهو مفتاح شخصي.

ج- بين اسلوبي استخدام المفاتيح المتماثل والمفتاح العام : يمزج هذا الاسلوب بين اسلوبي استخدام المفاتيح المتماثل والمفتاح العام ، وهو بهذه يحقق درجة التامين والحماية الملائمة للوصول الى درجة التشفير المطلوبة وذلك باقل وقت ممكن وبغير استخدام القدرات الكبيرة للحاسبات ، ويتم التشفير وفقا لهذا الاسلوب من خلال تطبيق بعض الخطوات الأساسية المحددة والتي تتمثل بصفه رئيسيه في استخدام مفاتيح متماثل في تشفير المعاملة الأصلية ثم استخدام المفتاح العام للمرسل اليه في التشفير المفتاح المتماثل ، ثم يتم ارسال ذلك عن طريق اي شبكة اتصال الى المرسل اليه ، فيقوم بدوره بفك الشفرة بالمفتاح الخاص به يحصل على المفتاح المتماثل ، ثم يستخدمه لحل شفرة المعاملة الأصلية المشفرة ليحصل على اصلها.

### الفرع الثالث : البصمة الالكترونية :

هي بصمة رقمية يتم اشتقاقها وفقا لخوارزميات معينة تدعى دوال او اقتارات الترميز ، إذ تطبق هذه الخوارزميات حسابات رياضية على الرسالة لتوليد البصمة (سلسلة صغيرة) تمثل ملفا كاملا او رسالة (سلسلة كبيرة) وتدعى البيانات الناتجة بالبصمة الإلكترونية للرسالة (الجنبيهي و الجنبيهي، 2005، الصفحات 86-87).

وتتكون البصمة الإلكترونية للرسالة من بيانات لها طول ثابت (يتراوح عادة بين 128 و 160 بيت) وتؤخذ هذه الرسالة المحمولة ذات الطول المتغير ، وتستطيع هذه البصمة تمييز الرسالة الأصلية والتعرف عليها بدقة حتى أن اي تغير في الرسالة ولو كان في بيت واحد سيفضي إلى بصمة مختلفة تماما ، ومن غير الممكن اشتقاق البصمة الإلكترونية ذاتها من رسالتين مختلفتين ، وتتميز البصمات الإلكترونية عن بعضها بحسب المفاتيح الخاصة التي انشأتها ، ولا يمكن فك شفرتها الا باستخدام المفتاح العام لها ، ولهذا يطلق على الترميز المستخدم في انشاء البصمة الإلكترونية اسم اخر وهو اقتران الترميز الاحادي الاتجاه (عبد الله، 2008-2009، صفحة 125).

### المطب الرابع : العوامل المساعدة على ظهور وسائل الدفع الالكتروني

لقد ساعد على تطور وسائل الدفع وتحولها من الشكل التقليدي إلى الشكل الالكتروني مجموعة من العوامل أهمها (عبابسة، 2016، الصفحات 349-350):

#### الفرع الاول : تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية :

بالرغم من الامتيازات التي تتميز بها وسائل الدفع التقليدية من حيث تسهيل المعاملات إلا أن هذه الأخيرة تتضمن العديد من النقائص والتي نذكر من بينها :

- انعدام الملائمة فالحاجة إلى الوجود الشخصي لكلا الطرفين يقيد الحرية المعاملاتية؛
- عدم إجراء المدفوعات في الوقت الحقيقي؛ حيث أن المدفوعات التقليدية لا تتم في الوقت الحقيقي، ويتوقف التأخير في التحقق الفعلي على نوعية السداد فالمدفوعات بالشيكات مثلا تستغرق ما يصل إلى أسبوع.
- وسائل الدفع التقليدية غير آمنة ؛ فالتوقيعات يمكن أن تزور والشيكات والكمبيالات والسندات لأمر يمكن أن تسرق أو تضيع والتجار يمكن أن يلجؤوا للغش والاحتيال بمختلف أشكاله.
- ارتفاع تكلفة المدفوعات؛ حيث أن كل معاملة تكلف مبلغا ثابتا من المال، وبالنسبة للمدفوعات الصغيرة تغطي بالكاد تكاليف المصرفيات، فالبنوك مثلا من جهتها تعاني من ارتفاع تكاليف معالجة الشيكات ذات المبالغ الصغيرة نظرا لتعددتها، بالإضافة إلى تكاليف عملية المقاصة .

### الفرع الثاني : تطورات تكنولوجيا المعلومات:

نتيجة للتطورات في تكنولوجيا المعلومات التي تمثل أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات بشكل الكتروني من خلال وسائل الاتصال وشبكات الربط وغيرها من المعدات حيث أخذت هذه التكنولوجيا المتقدمة ترتبط بالمجالات والأنشطة الاقتصادية على تنوعها، وتعتبر البنوك من أبرز القطاعات التي تأثرت بثورة المعلوماتية والاتصالات، حيث أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة عنصرا أساسيا في عمل البنوك خاصة في ظل تزايد المنافسة في الصناعة البنكية واشتدادها محليا وعالميا.

### الفرع الثالث : ظهور شبكة الأنترنت:

تعتبر الأنترنت أكبر شركة حواسيب في العالم تتشكل من مجموعة من الشبكات الجزئية تجري فيها المعلومات من و الى أي مكان في العالم بحرية تامة، وهي مرتبطة ببعضها البعض من خلال مجموعة من التجهيزات المعلوماتية ، تسمح بتمرير المعلومات بطريقة سهلة واقتصادية من و الى أي مكان على وجه الكرة الأرضية .

### الفرع الرابع : ظهور البنوك الإلكترونية وخدمات بنكية جديدة:

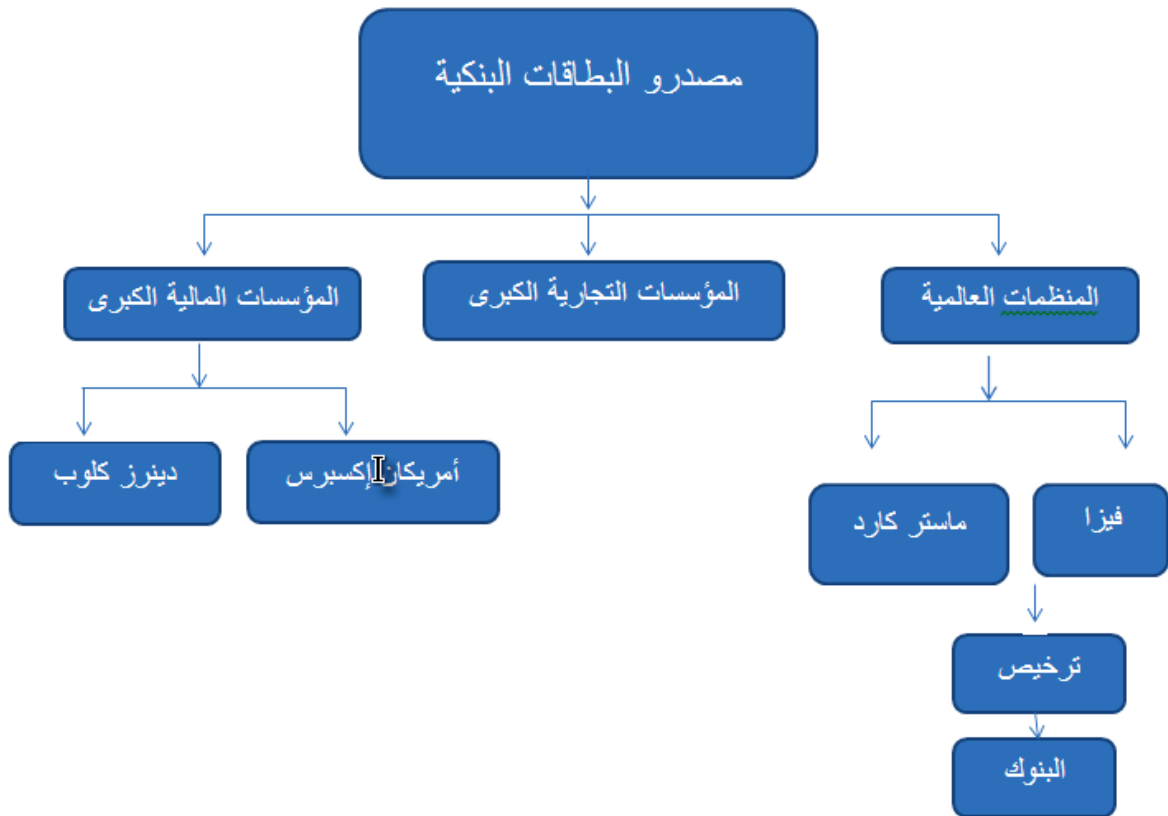
في ظل وجود شبكة الأنترنت وشيوعها وازدياد مستخدميها، واستخدام هذه الشبكة في ميدان النشاط التجاري الالكتروني، لم تكتفي البنوك بدور المتفرج بل شهدت ثورة في المعاملات البنكية أمدت هذا القطاع بأحدث الآليات وجعلته أكثر مرونة وسرعة في تقديم خدماته، وقد ظهر في الوجود ما يسمى بالبنوك الالكترونية، وهي تلك البنوك والمؤسسات المالية القائمة على الركائز الالكترونية، من خلال توظيف التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم كافة الخدمات البنكية للعملاء بأمان وأقل تكلفة وأسرع وقت وأقل جهد .



الفرع الخامس : ظهور منظمات ومؤسسات مالية عالمية في مجال المدفوعات:

إن من بين العوامل المساهمة في انتشار وسائل الدفع الإلكترونية، ظهور منظمات ومؤسسات مالية عالمية أصبحت رائدة في انتاج وتسويق هذه الوسائل لمختلف بلدان العالم، ويمكن تقسيمها الى ما يلي :

الشكل رقم - 03 - : المنظمات والمؤسسات المالية المصدرة للبطاقات البنكية



المصدر : نوال بن عمارة ، وسائل الدفع الإلكترونية - آفاق وتحديات- ، مداخل في إطار الملتقى الدولي للتجارة الإلكترونية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2004 ، ص4.

## 1- المنظمات العالمية:

لا تعتبر مؤسسة مالية وإنما هي بمثابة نادي يمنح تراخيص إصدار البطاقات للبنوك ويساعدهم على إدارة خدماتها ومن أشهر هذه المنظمات (زواش، 2010-2011، الصفحات 78-79):

### أ- مؤسسة فيزا كارد العالمية للخدمات :

تأسست منظمة الفيزا كارد سنة 1966 على شكل نادي تنظم إليه البنوك من مختلف دول العالم التي ترغب في إصدار بطاقات ائتمان (المتجددة) أو شيكات سياحية وهذا بعد توحيد جهود عدة بنوك مصدرة للبطاقة على رأسها بنك أمريكا (Bank of American) الذي كان يصدر بطاقة (Bank American) منذ سنة 1958 بلوس أنجلوس بولاية كاليفورنيا بالولايات المتحدة الأمريكية ونشاطها موزع على خمس مناطق: أمريكا الشمالية، أمريكا الجنوبية، آسيا، أوروبا والشرق الأوسط وأستراليا حيث بلغ عدد البطاقات التي تصدرها هذه المنظمة سنة 1996 حوالي 510.5 مليون بطاقة لتصل سنة 2005 إلى 1,5 مليار بطاقة ولها 24 مليون نقطة تعامل يقدر حجم المبيعات من خلالها ب 3,3 تريليون دولار أمريكي، أما عدد أعضائها بلغ لنفس السنة 21000 عضو مؤسس يتوزعون على 150 بلد. تدير هذه الشركة منظومة (visa/plus) التي تعتبر أكبر شبكة للصراف الآلي في العالم.

كما استطاعت امتلاك مؤسسة (Interlink) التي تعتبر أكبر شبكة في مجال التسديد عند نقاط البيع، كما تدير هذه الشركة دار المقاصة، وهكذا أصبحت هذه الشركة شاملة الخدمات المدفوعة والمعالجة الالكترونية للبيانات وتنتشر حيزا في جميع أنحاء العالم تقريبا، حيث يصدرها بنك في بريطانيا وهو (Bar Clays Bank) منذ عام 1977 وتصدر منظمة فيزا الكثير من أنواع البطاقات أهمها (بوراس و بريكة، 2014، صفحة 237):

- ✓ بطاقة فيزا الفضية : وهي تمنح للعملاء وتكون بحدود ائتمانية منخفضة نسبيا .
- ✓ بطاقة فيزا الذهبية : وتمنح للعملاء ذوي الكفاءة المالية العالية وتكون بحدود ائتمانية عالية .
- ✓ بطاقة فيزا إلكترونية : وتستخدم في اجهزة الصراف الآلي الدولية او في الاجهزة القارئة للشريط المغناطيسي .

### ب- مؤسسة الماستر كارد :

تأسست عام 1967 ، عندما أسس سبعة بنوك أمريكية (Association Inter Bank Card) ثم تحولت عام 1969 إلى (Master Charge) وأخيرا (Master Card) عام 1979 وقد أنظمت إليها مؤسسة أمكس كارد البريطانية التي تأسست عام 1972 مقرها سانت لويس بولاية نيويورك بالولايات المتحدة الأمريكية، ومناطق نشاطها، الولايات المتحدة الأمريكية، أمريكا الجنوبية، آسيا، أوروبا، الشرق الأوسط وإفريقيا، كند، وهي تأتي في المرتبة الثانية من حيث درجة إصدارها للبطاقات بعد مؤسسة الفيزا العالمي وتتعامل مع المؤسسات والمحالات التجارية وأجهزة الصراف الآلي .

### 2- المؤسسات المالية الكبرى :

تصدر هذه البطاقات الائتمانية مباشرة عن المؤسسات البنكية العالمية التي تشرف مباشرة على عملية الاصدار، دون فتح رخص الاصدار لأي بنك او مؤسسة مالية اخرى ، كما انها تتولى بنفسها التعامل مع حملة بطاقتها (المهتدي، 2011، صفحة 235) ، ومن اشهر هذه المؤسسات:

أ- امريكا اكسبريس (American Express) : مؤسسة مالية كبيرة تزاوّل الانشطة البنكية ولها ثلاث انواع من البطاقات التي تصدرها (عبد الرحيم، 2011، صفحة 7)، وهي (المهتدي، 2011، صفحة 235):

✓ بطاقات امريكان اكسبريس الخضراء : هي بطاقات لعامة الناس تمنح لعملاء تتوفر فيهم الملاء المالية، كما يتم تحديد تسهيلات الائتمانية الممنوحة للعميل بسقف ائتماني المحدد .

✓ بطاقات امريكان اكسبريس الذهبية : تمنح للعملاء الذين يتمتعون بملاء مالية عالية، والميزة التي تتصف بها هي ان التسهيلات الائتمانية الممنوحة غير محددة بسقف معين ، وهي لا تقبل وضع اسم اي بنك اخر على بطاقتها الا على هذا النوع ، شرط ان يكون لدي البنك المصدر لهذه البطاقة حساب العميل كما يكون ضامنا له.

✓ بطاقات امريكان اكسبريس الماسية : تشرف على اصدارها المؤسسة بنفسها دون منح رخص الاصدار لأي بنك او مؤسسة اخرى ، وعن طريقها يتم تحصيل التجار والمؤسسات لحقوقهم مباشرة بالنيابة عن حملتها، ولا تلزم حملة البطاقة بفتح حساب لديها لكن يكفي ان تتأكد من الملاء المالية للعميل .

ب-الدينرز كليب :

تعتبر رائدة رغم صغر عدد حملات بطاقتها، ويملك بنك (city Bank) الامريكي شركة دينرز كليب وتصدر هذه الشركة بطاقة (Charge card) لعامة الناس، وبطاقة الاعمال التجارية لرجال الاعمال، وبطاقة خاصة بالتعاون مع شركات كبرى مثل : شركة الطيران البريطانية (نوري ، 2014 ، صفحة 234).

### 3- المؤسسات التجارية الكبرى :

قامت العديد من المؤسسات التجارية مثل الفنادق والمطاعم ومحطات البنزين والمحلات الكبرى بإصدار بطاقات خاصة لعملائها المتميزين ، حيث ان الارباح الطائلة التي يحققها مصدرو البطاقات هي الدافع المهم الذي جعلهم يتقنون في تقديمها تطويرها مع الزمن وتحت مسميات مختلفة ولكن اهمها بطاقة الشراء من محل تجاري والتي يمكن تعرفها على انها بطاقة يصدرها المحل التجاري لعملائه تتيح لهم الشراء على الحساب وذلك في حدود سقف ائتماني معين (المهتدي، 2011، صفحة 236).

## المبحث الثاني : الوسائط البنكية الحديثة

بعدما تعرفنا على وسائل الدفع الالكترونية وانواعها سنتطرق في هذا المبحث الى طرق تداولها حيث ان هناك العديد من الوسائط الالكترونية والتي تستخدم في عملية الدفع الالكتروني ، حيث ان تطور وسائل الدفع في صورة وسائل إلكترونية فرض اشكالا مختلفة لكيفية تداولها .

### المطلب الاول : الصراف الآلي

تسعى البنوك الى زيادة عدد عملائها وذلك من خلال ارضائهم وإشباع مختلف رغباتهم ، و لذلك حاولت تطوير خدماتها وتقديمها بأحدث الطرق ، ومن بين هذه الوسائل الصراف الآلي الذي يضمن تقديم خدمة سحب وتحويل الاموال على مدار 24 ساعة .

### الفرع الاول : تعريف الصراف الآلي :

هو جهاز يعمل أوتوماتيكيا لخدمة العملاء دون تدخل العنصر البشري ، ضمن برامج معدة سابقا، تلبى العديد من الحاجات البنكية لصالح العملاء 24/24 ساعة ، وذلك من خلال بطاقة الصراف الآلي، وهي بطاقة بلاستيكية بمواصفات معينة، وتوضع تحت تصرف العميل بناء على طلب منه، وتحمل هذه البطاقات بالإضافة إلى معلومات العميل وحسابه رقم سري يعرفه ويحرره حاملها فقط، وقد أتاحت هذه الأجهزة للعملاء إمكانية القيام بمختلف الأنشطة البنكية في أي وقت وفي أي مكان وبتكلفة أقل، وأتاحت لهم إمكانية سحب أي مبلغ من أرصدتهم ومن أي بنك مشارك في إحدى شبكات ربط أجهزة الصراف الآلي ( بوشرمة ، 2009-2010، الصفحات 54-55).

يحتوي جهاز الصراف الآلي على شاشة وفتحتين، إحداهما لسحب النقود والأخرى لإدخال بطاقة ممغنطة يصدرها البنك لعملائه. يتم إدخال هذه البطاقة من طرف العميل في الفتحة المخصصة لها ويكتب الرقم السري باستخدام لوحة المفاتيح، فتقوم الماكينة بقراءة البيانات وإرسالها إلى حاسوب مركزي متواجد بالبنك للتأكد من صحة البيانات، فإذا تبين أن بيانات البطاقة مطابقة للبيانات في الحاسوب المركزي سيتم السماح للعميل بتلقي الخدمة المطلوبة (بوعتروس، 2008-2009، صفحة 84)، فنظام خدمة الصراف الآلي يتميز بما يلي (سحنون، 2015-2016، الصفحات 172-173):

- سرية المعاملات حيث لا يستطيع العميل التعامل مع النظام إلا من خلال الرقم السري الخاص به.

- سهولة و سرعة التعامل مع الآلة حلا لمشاكل الانتظار و الزحام .

- إمكانية تحويل المبالغ من حسابات العميل المسموح التعامل عليها من خلال النظام .

برغم المزايا التي تقدمها أجهزة الصراف الآلي وما يوفره للعملاء من خدمات المتمثلة في الاستفسار، السحب التحويل، وما يحققه للبنك فان تقديم أي من هذه الخدمات بواسطة القنوات التقليدية لا تقل عن ضعفين عند تقديمها من خلال آلات الصرف الآلي.

تقوم معظم البنوك العالمية حاليا بربط آلات الصرف الذاتي بشبكة الآلات العالمية لتقديم الخدمة البنكية الدولية باستخدام الأقمار الصناعية كوسائط للاتصال، و هو ما يطلق عليه الآن بعولمة آلات الصرف.

تتمثل الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي فيما يلي (بلعياش، 2014-2015، صفحة 30):

- ✓ السحب من حسابات الطلب و التوفير نقدا بالعملة المحلية.
- ✓ الإيداع بالحسابات نقدا.
- ✓ التحويلات من حساب لآخر.
- ✓ الاستفسار عن الرصيد.
- ✓ طلب دفتر شيكات.
- ✓ طلب كشف الحسابات.
- ✓ تسديد بعض فواتير الخدمات (كهرباء، ماء، غاز...).

الفرع الثاني : أنواع الصرافات الآلية:

هناك ثلاثة أنواع من الصرافات الآلية وهي (سفر، 2008، صفحة 143):

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

## الفرع الثالث : مزايا الصراف الالي:

يتوفر الصراف الآلي على العديد من المزايا نذكر منها ما يلي (ميهوب، 2013-2014، صفحة 69):

### 1- مزايا استخدام الصراف الآلي للمتعاملين:

- ✓ تغني العميل عن حمل النقود بكميات كبيرة.
- ✓ توفر الوقت والجهد على العميل.
- ✓ تغني العميل عن استخدام الدفتر الشيكات.
- ✓ السرية التامة في أداء الخدمة.
- ✓ التعريف ببعض الخدمات التي يعرضها البنك بصورة موجزة.
- ✓ الحصول على النقود في اي وقت ولعدة مرات في اليوم.

### 2- مزايا استخدام الصراف الآلي للبنك:

- ✓ معدل المسحوبات من الصراف اقل من معدل المسحوبات من الشباك ، من ما يؤدي الى الاحتفاظ بأرصدة اطول لدى البنوك.
- ✓ توفير الوقت والجهد وتوجيهه الى خدمات اخرى.
- ✓ توفير تكلفة طبع واعداد دفاتر الشيكات.
- ✓ تؤدي خدمة التسويق للبنك من خلال شاشته.

## الفرع الرابع : طريقة سحب النقد من آلة الصراف الالي :

عند ادخال البطاقة البنكية في آلة الصراف الألي بالشكل الصحيح يطلب الصراف اتباع التعليمات الاتية

(الدبيسي، 2010، الصفحات 129-130-131):

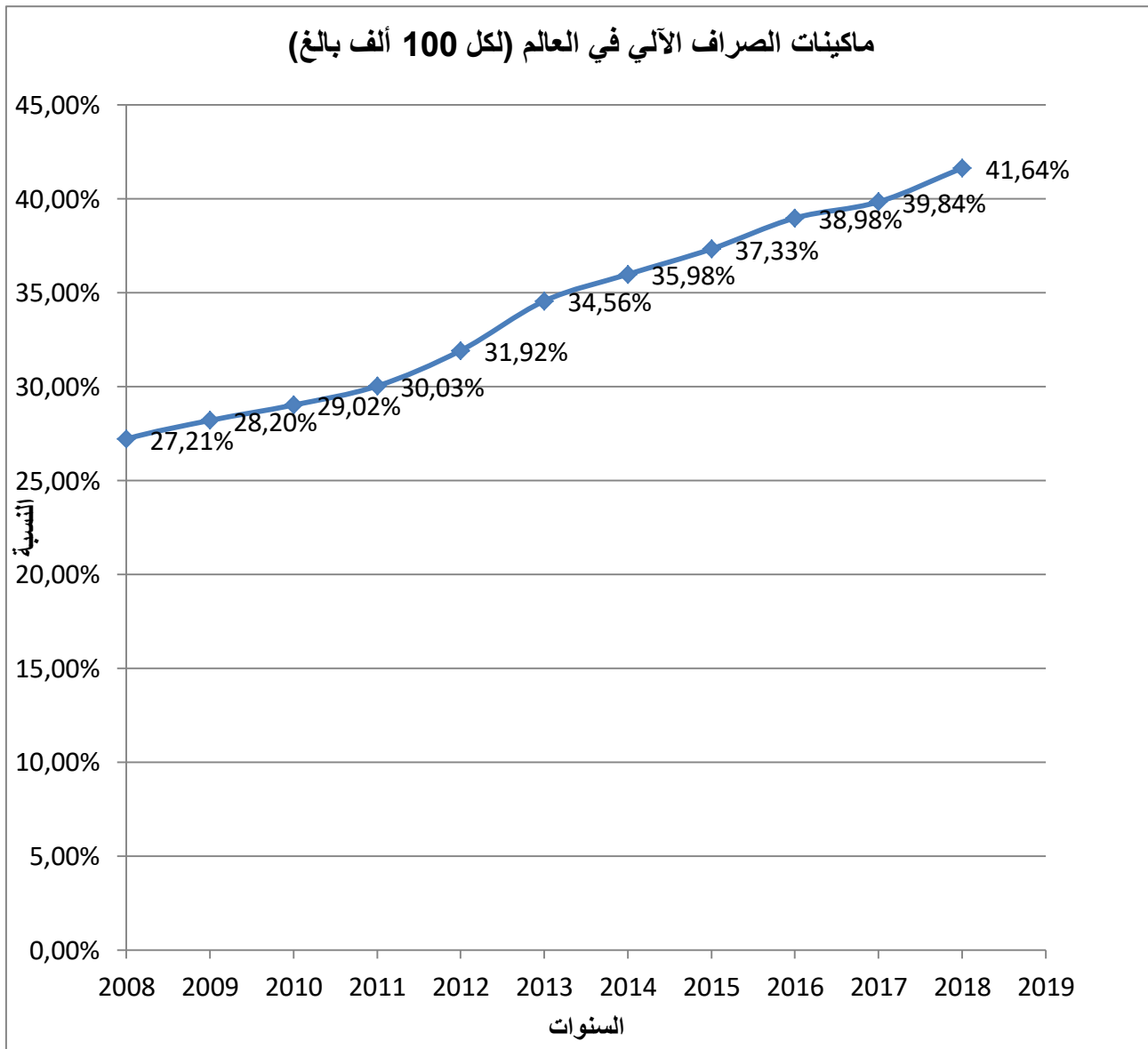
- 1- تعيين اللغة التي يريد العميل التعامل بها مع الصراف (العربية او الإنجليزية او الفرنسية).
- 2- تعيين الرقم الشخصي لحامل البطاقة الذي يعتبر بمثابة توقيعية وموافقته على عملية السحب وانه حامل البطاقة الشرعي .
- 3- تعيين العملة التي يريد حامل البطاقة السحب منها بصرف النظر عن عملة حساب البطاقة
- 4- تعيين المبلغ سواء باختيار احد المبالغ الظاهرة على الشاشة ، او يمكن للحامل تعيين مبلغ يحدده من غير المبالغ الظاهرة على الشاشة ، شرط ان يكون هذا المبلغ ضمن الحد المسموح السحب من خلاله من آلة الصراف الالي وضمن رصيد الحساب معا.

- 5- تخرج آلة الصراف الآلي البطاقة من نافذة خاصة بها ليستلمها الحامل.
- 6- تخرج الآلة المبلغ المسحوب من نافذة اخرى خاصه بذلك ايضا.
- 7- يخرج اتصال المبلغ المسحوب من نافذة ثالثة تظهر فيه المعلومات الآتية:
  - ✓ اسم البنك التابع لهذا الصراف الآلي.
  - ✓ موقع مركز آلة الصراف الآلي ، والرمز التابع لها.
  - ✓ تاريخ ووقت إجراء العملية.
  - ✓ جزء من رقم البطاقة.
  - ✓ قيمه المبلغ المسحوب من حساب البطاقة.
  - ✓ الرصيد الجاهز المتبقي في حساب البطاقة بعد عملية السحب.

## الفرع الخامس : حجم استخدام الصراف الآلي عبر العالم :

إن الصراف الآلي من بين أكثر الأدوات استخداما من طرف العملاء ، وهذا ما يدفع البنوك الى تحديثها وتطويرها باستمرار ، وهو ما ادى الى سرعة انتشارها عبر العالم ، والشكل التالي يوضح لنا ذلك :

الشكل رقم -04- : نسبة الصراف الآلي لكل 100 الف بالغ في العالم خلال الفترة 2008 - 2018



المصدر : من إعداد الطالب بالإعتماد على : مجموعة البنك الدولي ، ماكينات الصراف الآلي لكل 100 الف بالغ ، 2020 ، <https://data.albankaldawli.org/indicator/FB.ATM.TOTL.P5> ، 2020/03/25 ، 15:55 .



يبين لنا الشكل ان عدد الصرافات الآلية في العالم يتطور باستمرار ، حيث بلغت نسبة 27.21 % سنة 2008 لكل 100 الف شخص بالغ ثم بدأت بالارتفاع حتى بلغت نسبة 41.64 % سنة 2019 وذلك بسبب تزايد اهتمام البنوك بها و المؤسسات المالية و نظرا للدور الذي تلعبه في النشاط البنكي ، وهو ما ادى إلى ارتفاع عددها بصورة مستمرة ، وهذا نظرا لبحث البنوك عن تقريب الخدمة للعملاء وتحسينها من اجل كسب رضاهم.

### المطلب الثاني : نقاط البيع الالكترونية :

أفرزت التطورات الناتجة عن الثورة التكنولوجية في القطاع المصرفي تطور قنوات الصيرفة الالكترونية وذلك من اجل تسهيل عمليات الدفع ومن بين اهم هذه القنوات نقاط البيع الالكترونية ، والتي سنتطرق اليها فيما يلي :

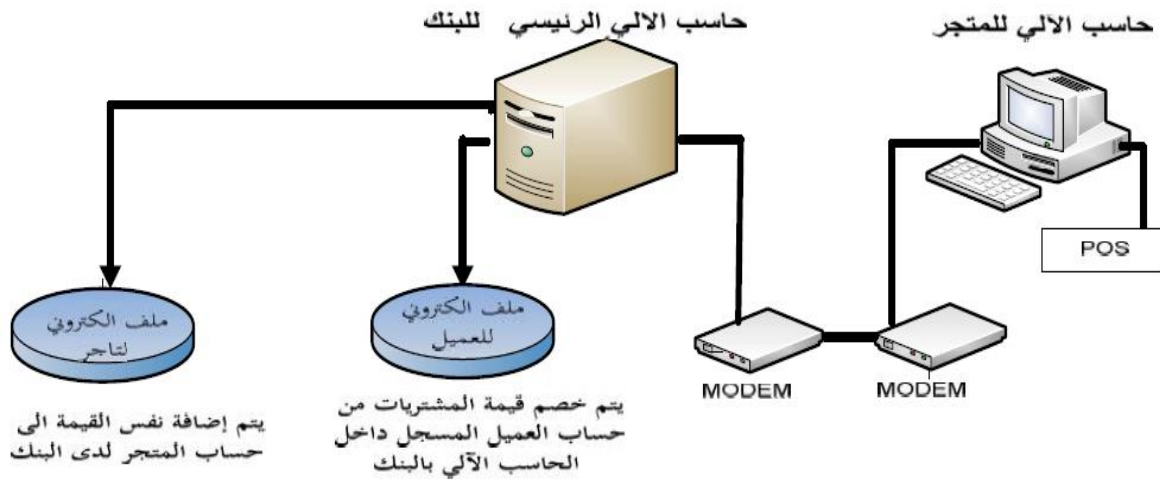
### الفرع الاول: مفهوم نقاط البيع الالكترونية:

إن جهاز نقاط البيع هو كناية عن نظام للتحويل الالكتروني للأموال يمكن صاحب بطاقة الصراف الآلي أو بطاقة الائتمان، من أن يسدد قيمة مشترياته من المتجر أو المؤسسة، وهو ينظم خدمة قيمة المشتريات الخاصة بالعمل من حسابه واجراء التحويل الى حساب البائع، حيث يقوم البنك آليا من خلال هذه الخدمة بخصم قيمة المشتريات من حساب العميل ويضعها فوراً في حساب البائع ، مقابل عمولة معينة لحساب البنك، لذا يطلق عليه نظام الوفاء المباشر (سفر، 2008، صفحة 152).

ويمكن القول انها آلات تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف انواعها وانشطتها ، ويمكن للعميل استخدام بطاقات بلاستيكية او بطاقات ذكية للقيام بأداء مدفوعات من خلال الخصم على حسابه الالكتروني بتمير هذه البطاقة داخل هذه الآلات المتصلة الكترونيا بحواسيب البنك (شقيري، محمود، الحداد، و الزرقان ، 2012، صفحة 64)،وهي تمثل انواع متعددة من الخدمات المالية للدفع الالي في المحلات التجارية ، مثل الضمان الشيكات والدفع والقيد المباشر عن طريق التحويل الالكتروني من حساب المشتري الى حساب التاجر باستخدام بطاقة العميل والجهاز الموجود لدى التاجر (الصمادي، 2003، صفحة 31).

والشكل التالي يوضح الخطوات التي تمر بها هذه العملية:

الشكل -05- شرح لعملية الدفع عبر نقاط البيع



المصدر : سحنون خالد ، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك (دراسة حالة : مقارنة بين البنوك الجزائرية والبنوك الفرنسية)- اطروحة دكتوراه- ، كلية العلوم الاقتصادية ، والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة أوبوكر بلقايد (تلمسان) ، 2016/2015 ، ص177.

من خلال الشكل السابق يمكن القول انه عند قيام العميل باستخدام نقاط البيع فانه يضع بطاقته داخل جهاز قراءة البطاقة (pos\*) المرتبط بحاسوب التاجر و المتصل بحاسوب البنك عن طريق الانترنت ويقوم العميل هنا بسديد مدفوعاته ، فيقوم البنك بنقل المبلغ من حساب العميل الى حساب التاجر .

#### الفرع الثاني: خصائص خدمة نقاط البيع :

إن من أهم خصائص نقاط البيع والتي تدفع العملاء الى القيام بتعاملاتهم المالية والبنكية من خلالها وهي كالاتي (سفر، 2008، صفحة 153):

- ✓ تقليص وجود النقد ما يعني تقليل المخاطر على العميل والبنك.
- ✓ زيادة حجم مبيعات التاجر من خلال اجتذاب حاملي البطاقات.
- ✓ إمكان أجهزة نقاط البيع عمل الموازنات أوتوماتيكيا و يدويا.
- ✓ امكان الاستعلام عن الرصيد قبل تنفيذ العملية الشرائية .

\* POS : Point of Sale Terminals

### الفرع الثالث : منافع خدمة نقاط البيع:

توفر خدمة نقاط البيع جملة من المنافع التي تعود على كل من البنك المصدر للبطاقة، والعميل صاحب البطاقة، والتاجر صاحب نقطة البيع ، وهي كما يلي (سفر، 2008، الصفحات 154-155):

1- منافع العميل: تؤمن خدمة نقاط البيع للعميل ماله، فبدلاً من أن يحمل معه مبلغ كبيراً من المال يكون عرضةً للسرقة أو الفقدان أو للتهديد والسطو يمكنه بكل يسر وسهولة حمل هذه البطاقة التي تمكنه من شراء احتياجاته في ظروف طارئة لم يكن يتوقعها.

2- منافع البنك: يحصل البنك على نسبة من ثمن البضاعة يستوفيه من التاجر تبعاً لاتفاقه معه عند تسديد قيمة فاتورة البيع أو الخدمة، كما يحصل أيضاً على نسبة من الثمن عند تسديد العميل ما عليه كأجر على تسديد البنك دينه للتاجر، كما يحصل أيضاً على نسبة من الثمن المقابل استخدام جهازه الآلي أو نظام تحويله الإلكتروني .

3- منافع التاجر صاحب نقطة البيع: أنه يستقطب عملاء جدد ذوي نوعية معينة وثقافة عالية، كما يقلل من مخاطر الاحتفاظ بمبالغ نقدية كبيرة في متجره، فيأمن من السرقة أو من السطو، وكذلك هناك بعض المكاسب التي تعود على الفعاليات التجارية وتتمثل في الأرباح جراء زيادة المبيعات، وسهولة التداول وتقادي تكس الأموال بالمحل، وقبول الجهاز لأنواع متعددة من البطاقات.

### المطلب الثالث: الانترنت البنكي

بعد انتشار الانترنت واستخدامها في البنوك اتجهت هذه الأخيرة نحو التوسع في إنشاء مقرات لها على الانترنت ، بدلاً من إنشاء مقرات ومباني جديدة ، وفي هذا النظام يتعامل الزبون مباشرة مع حسابه من مكان تواجدته وإجراء العديد من العمليات البنكية الخاصة به عن طريق الانترنت .

### الفرع الاول : تعريف الانترنت البنكي :

أتاح انتشار استخدام الانترنت للبنوك التعامل مع العملاء من خلال خدمات البنك المنزلي ، حيث يتم إنشاء مقر لها عبر الانترنت بدلاً من المقر العقاري، ومن ثم يسهل على العميل التعامل مع البنك عبر الانترنت وهو في منزله ، ويمكنه محاوره موظف البنك على شاشة الكمبيوتر ، ويتم إجراء كافة العمليات البنكية بسهولة ودون بذل جهد أو وقت ، وتتولى أجهزة هذه العمليات التي تتم عن بعد بتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم، وتتولى البنوك بصفة أساسية، عبء القيام بهذه المهمة بالإضافة إلى منشآت أخرى يتم إنشائها لهذا الغرض ، لذا لجأت البنوك في الآونة الأخيرة إلى تقديم خدمات بنكية عن طريق شبكة الانترنت نظراً لقلّة

تكلفتها (سحنون، 2015-2016، صفحة 178)، ويوفر البنك على الأنترنت خدمات مثل ( بوشرمة ، 2009-2010، صفحة 54) :

- ✓ إمداد العملاء بطريقة التأكد من أرصدهم لدى البنك؛
- ✓ طريقة تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة ؛
- ✓ تقديم طريقة دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليهم إلكترونيا ؛
- ✓ شكل بسيط من أشكال النشرات الإلكترونية الإعلانية عن الخدمات البنكية .

كما يمكن للبنوك من خلال نظام الأنترنت توفير الخدمات لكافة المستخدمين، بتقديم خدمات متنوعة والتسويق الجيد لخدماتها الحالية المقدمة للعملاء ، حتى في تلك المناطق التي لا يوجد بها فروع بنوك محلية، فضلا عن تحديد وبيان مدى امكانية عقد اجتماعات عن بعد على الشاشات الكمبيوتر لمناقشة استفسارات العملاء واستقبال الردود والصائح المالية من الخبراء المتخصصين في ذلك (غنيم، التسويق والتجارة الالكترونية، 2008-2009، صفحة 242).

تتميز الخدمة البنكية عبر الانترنت بأهم عاملين يعملان على نشر الخدمة، اما الاول فيتمثل في ان الخدمة في متناول اليد ومريحه ومتوفرة طوال اليوم وجميع ايام الاسبوع ، والعامل الثاني هو تكلفته المنخفضة بالنسبة للبنك ، كما يمكن للبنوك من خلال نظام الانترنت توفير الخدمات لكافة المستخدمين بتقديم خدمات متنوعة وتسويق الجيد لخدماته المالية للعملاء حتى في المناطق التي لا توجد بها هذه البنوك.

يحتاج هذا النوع من الخدمة من العميل معرفة استخدام برامج التصفح على شبكة الانترنت ، ويمثل الامن الهاجس الاكبر للعملاء ، ويعمل كحاجز نفسي لانتشار الخدمة لذلك يجب على البنوك عرض و تنسيق بياناتها على الانترنت البنكي بشكل جذاب للمستخدمين لهذه الشبكة ، وذلك من خلال خفض التكلفة و اقناع العملاء بان الانترنت البنكي يعد وسيلة امنة ، وتساهم الخدمة البنكية عبر شبكة الانترنت في تطور التجارة الإلكترونية واصبحت ضرورة للحصول على عمليات التجارة الإلكترونية المتكاملة حيث تسمح بإجراء التعاملات البنكية المختلفة عبر الانترنت (بوعافية، 2005، صفحة 72).

الفرع الثاني : آلية التعامل على الأنترنت البنكي:

يتم التعامل مع خدمات الصيرفة الإلكترونية على الانترنت من خلال آلية تتضمن عدد من الخطوات المتتابعة وهي (بلعياش، 2014-2015، صفحة 38):

- ✓ قيام العميل بزيارة موقع البنك على شبكة الانترنت عن طريق إدخال عنوان البنك.
- ✓ إجابة العميل على مجموعة من التساؤلات المعروضة من أجل التحقق من هويته، و يتم في هذه الخطوة إدخال رقم التعامل الشخصي.
- ✓ للتعامل مع خدمة الاستعلام عن الحسابات يقوم العميل بانتقاء الاختيار المسمى الحساب.
- ✓ للحصول على خدمة التحويل، يقوم باختيار المسمى التحويل النقدي.

الفرع الثالث : مستويات الانترنت البنكي:

و نقصد هنا بالمستويات كيفية استغلال البنك لموقعه الإلكتروني و حجم الخدمات التي يقدمها من خلاله ، و حسب دراسة هيئة الإشراف و الرقابة التابعة للولايات المتحدة الأمريكية، هناك ثلاث مستويات تمارس فيها الصيرفة على الانترنت (بلعياش، 2014-2015، صفحة 38):

- 1- **الموقع المعلوماتي: Informational**: هو الحد الأدنى من نشاط صيرفة الانترنت، يعتمد على موقع و اب على شبكة الانترنت، و يقدم خدمات حول برامج البنك و منتجاته و خدماته البنكية، فهو يمثل إذا موقعا إعلاميا فقط.
- 2- **الموقع الإتصالي: Communicative**: إضافة إلى أنه موقع معلوماتي، فهو موقع يسمح بالتبادل الاتصالي بين البنك و العميل، كالبريد الإلكتروني، تعبئة طلبات أو نماذج على الخط....إلخ.
- 3- **الموقع التبادلي Transactional**: و هو المستوى الذي يمارس فيه البنك أنشطته و خدماته في بيئة إلكترونية.

المطلب الرابع : الهاتف البنكي

نجد أن الهاتف البنكي قد نشأ مع تطور خدمات البنوك ، و هو يختلف من بنك إلى آخر في أساليبه و أعداده و أنواع الخدمات التي يقدمها، و رغم ذلك نجد أن العملاء في معظم الأحيان يفضلون استعماله في العمليات البسيطة أما عمليات الحصول على قروض ائتمانية أو فتح اعتمادات مستندية فيفضلون أن يتم إجراؤها وجها لوجه مع موظفي البنك نظرا لتعقيدها، و تحاشي حدوث أي خطأ و للرد على استفساراتهم بخصوص بعض الأمور المعقدة فيها (بلعياش، 2014-2015، صفحة 40).

الفرع الاول : تعريف الهاتف البنكي :

وهي عبارة عن خدمة متواصلة على مدى 24 ساعة ، 7 ايام في الاسبوع ، تتيح للعملاء الاستفسار عن كل ما يتعلق بخدمات البنك (العلاق، 2010، صفحة 147) ، تجنباً لازدحام الزبائن، وتوفير وقتهم وتأمين راحتهم ، وتحسين مستوى الخدمات المقدمة إليهم ويساعد هذا النوع من الخدمات في توفير الاتصال المباشر بالبنك، وإجراء بعض العمليات البنكية مثل دفع الفواتير ، وهي خدمة صوتية مباشرة تتم من خلال الاتصال بين حاسب الزبون وحاسب البنك، مع إمكانية إجراء تحويل الأموال ودفع الالتزامات، وإمكانية التعاقد للحصول على قرض ، أو فتح اعتماد مستندي وغير ذلك ( بوشرمة ، 2009-2010، صفحة 54).

ولقد تطورت التقنيات الحديثة التي يعتمد عليها الهاتف أواخر القرن الماضي، من الخط المتماثل Analogue الذي كان ينقل في السابق الصوت، ثم في ما بعد الصورة ، الى الخط الرقمي Digital الذي اصبح ينقل بالإضافة الى الصوت والصورة، النصوص والرسوم والصور الرقمية وغيرها ، ومن الناحية التطبيقية يمكن تعريف هاذين النوعين من الخطوط بما يأتي (الدبيسي، 2010، الصفحات 213-214):

- 1- الخط المتماثل: هو الخط الذي بدأ بالهاتف اليدوي غير المباشر عبر موزعات منتشرة في كل مكان، يعمل من خلال موظفين يحولون الخطوط يدويا عند طلب او ورود المكالمة، من والى الهاتف العادي المباشر ، اللذين كان يعتمدان على وسيلة الربط السلكي. ثم انتقل فيما بعد الى الهاتف الالكتروني المباشر عبر المحطات اللاسلكية، بواسطة صحن لاقطة او هوائيات.
- 2- الخط الرقمي : هو الخط المباشر الذي بدأ بالهاتف الثابت، ثم النقال، ويعتمد وسيلة الربط السلكي او اللاسلكي، عبر صحن لاقطة، هوائيات ، الياف ضوئية ، موجات قصيرة جدا ، وغير ذلك من الوسائط .

## الفرع الثاني: عمليات الهاتف البنكي:

تتمثل العمليات التي يقوم بها البنك من خلال الهاتف البنكي في عمليات الاطلاع وعمليات عقدية (سحنون، 2015-2016، الصفحات 175-176):

1- **عمليات الاطلاع:** وهي العمليات التي يقوم العميل بتنفيذها على حسابه المفتوح لدى البنك استنادا إلى العقود التي تم توقيعها بينه و بين البنك عند بداية التعامل، فعندما يقوم العميل بتنفيذ أي عملية اطلاع على حسابه، لا يقوم البنك في المقابل بأي عمل من جهته ، بل أن العميل يتعامل مع جهاز الكمبيوتر لدى البنك من خلال برنامج معلوماتي ومجيب صوتي منشأ لهذه الغاية، وتتنحصر عمليات الاطلاع من خلال الهاتف البنكي في بعض البنوك بالعمليات التالية:

✓ الاطلاع على رصيد الحساب .

✓ الاستفسار على آخر خمس عمليات أو أكثر قد قيدت في الحساب.

✓ الاطلاع على أسعار العملات الأجنبية.

✓ الاطلاع على سوق الأسهم.

✓ الاطلاع على الإيداعات قيد التحصيل.

2- **العمليات العقدية:** إن العمليات العقدية هي العمليات التي يقوم بتنفيذها البنك بناء على طلب العميل عبر خدمة الهاتف البنكي ، استنادا إلى العقود التي جرى توقيعها بين العميل و البنك عند بداية التعامل، أو عند طلب الاستفادة من الخدمة، وان كل عملية بما فيها تمثل عقدا مستقلا بحد ذاته ، فإذا ألغيت أية واحدة منها ، لا تؤثر سلبا في غيرها من العمليات أو في رصيد الحساب . ومن بين هذه العمليات : طلب دفتر الشيكات، ووقف دفع الشيك.

وزيادة على هذا يعمل البنك على حماية عملائه من خلال الهاتف البنكي بتطبيق خدمة الرسائل النصية القصيرة على هاتفه النقال تمثل إشعارا يتضمن تفاصيل العملية التي أجريت على حسابه ، على الشكل التالي: رقم العملية التسلسلي ، تاريخ ووقت إجراء العملية، المبلغ ، نوع وطبيعة العملية ، ليتأكد العميل من صحة العمليات التي تقيد بحسابه وتتم هذه العملية كالاتي:

أ- أن يقوم الزبون عند شرائه خدمة او سلعة ما بالاتصال بالبنك الخاص به ويطلب منه تحويل المبلغ المطلوب مقابل الخدمة أو السلعة المشتراة إلى البائع ويقوم البنك بإتمام المعاملة المالية بعد التأكد من هوية الزبون.

ب- أن يقوم الزبون بإرسال رسالة SMS عن طريق الهاتف المحمول للبنك الخاص به ويطلب منه تحويل مقابل خدمة أو سلعة فيقوم البنك بالتحويل بعد التأكد من هوية الزبون عن طريق التعرف على الرقم الخاص بالهاتف المحمول وكذلك إدخال الزبون رقم سري خاص به معطى من قبل البنك.

ج- استخدام الهاتف المحمول كوسيلة للدخول إلى الانترنت : تستخدم هذه الخدمة للهواتف المدعومة بخدمة WAP يقوم الزبون بالدخول على الموقع التجاري الذي يريد الشراء منه على شبكة الانترنت ويختار طريقة الدفع الملائمة له للسداد عن طريقها كاستخدام بطاقات الائتمان أو الطرق السابقة.

د- أن يقوم الزبون بشراء السلعة أو الخدمة وإضافة حسابها على فاتورة هاتفه المحمول بحيث تقوم شركة الاتصالات التي يتعامل معها بالدفع ثم تقوم شركة الاتصالات بإضافة المبلغ إلى فاتورة الزبون.

### الفرع الثالث : وسائل تأمين الحماية لنجاح الصيرفة عبر الهاتف النقال:

يرتبط نجاح الصيرفة في عبر الهاتف النقال بضرورة توفير وسائل الحماية (التقنية والقانونية) ، بهدف تأمين التعامل للعملاء من خلالها ، من بين الأنظمة الأمنية المعتمدة في ذلك ما يلي (ميهوب، 2013-2014، الصفحات 75-76):

1- إثبات الشخصية : تعني القدرة على اثبات شخصية الطرف الاخر على الشبكة ، وذلك من خلال التعرف على المتعامل عن طريق كلمه السر او التعريف بأصل المعلومات كالتثبت او التأكد من اصل الرسالة ، وهذا يساعد في الحماية من عنصر التخفي والتتكر.

2- الخصوصية: يقصد بها توفير عنصر السرية، و نعني بها حمايه بيانات المستخدم من الافشاء والاطلاع عليها من طرف الجهات الغير المصرح لها دون اذن او تخويل، والسرية تعني بشكل عام اخفاء المعلومات من خلال تشفيرها بهدف منع التعرف على حجمها ، مقدارها او الجهة المرسله اليها.

3- تحديد مناطق الاستخدام المسموحة : يتم تحديد مناطق الاستخدام المسموحة من خلال تحديد الصلاحيات ومناطق الاستخدام المسموحة لكل مستخدم واوقاتها ، وكذا تستخدم للحماية ضد الدخول غير المشروع الى مصادر الأنظمة والمعلومات ، من بينها مخاطر الافشاء غير المصرح به ، التعديل غير المصرح به ، واصدار المعلومات و الاوامر غير مصرحه بها ، ولهذا فان خدمات التحكم بالدخول تعد الوسائل الأولية لتحقيق التحويل والتثبت منه .

4- سلامه المحتوى : نقصد بها مراقبه البنوك للأنظمة المعتمدة من خلال التأكيد من ان المعلومات المرسله هي نفسها التي يتم تلقيها من الطرف الاخر ، بمعنى حمايتها من مخاطر تغيير البيانات خلال عمليه ادخالها او معالجتها او نقلها ، ان عملية التغيير تعني بمفهوم الامن عدم الالغاء او التحويل او



تسجيل جزء منها او غير ذلك ، اذ نجد ان هذه الوسائل تهدف ايضا الى الحماية من أنشطة تدمير المعطيات بشكل كامل او الغائها دون تخويل.

5- التوفير المستمر للمعلومة: تعني استمرارية تتوفر المعلومات او الخدمة ، إذ لا يكفي تقديم الخدمة البنكية الإلكترونية فقط بل لابد من وجود نظام يضمن استمرار المعلومة ، كذلك يجب على البنوك حماية النظام من أنشطة التعطيل (كهجمات انكار الخدمة).

إن توفير البنك لهذه العناصر في عرض الخدمات عبر الهاتف تساعد البنوك في كسب ثقة المتعاملين معه ، ومن ثم نجاح البنك في توسعه في هذا المجال.

### المبحث الثالث : العوامل التي تعرقل نجاح وسائل الدفع الالكتروني

لقد صاحب انتشار وسائل الدفع الإلكتروني، وتزايد حجم التعامل بها، نموًا مضطربًا في الجرائم المصاحبة لها، واستخدامها بطريقة غير مشروعة ، ونظرًا للخسائر الفادحة المترتبة على ظاهرة الاستخدام غير المشروع لهاته الوسائل ، فقد أصبح يطلق عليها جريمة العصر، وإثر استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني وتبنيها كآلية للدفع، فإنه من الضروري الحصول على ثقة المتعاملين، وهذه الأخيرة تقاس بدرجة الأمن والحماية التي توفرها التكنولوجيا كأمن لنظم المعلومات ككل.

#### المطلب الاول : الجرائم الالكترونية

تعتبر الجرائم الإلكترونية (جرائم الانترنت) هي النوع الشائع الان من الجرائم ، اذ انها تتمتع بكثير من المميزات للمجرمين تدفعهم الى ارتكابها ، حيث اصبحت تشكل تهديدًا فعليًا لمستخدمي الانترنت في جميع المجالات .

#### الفرع الاول : تعريف الجريمة الالكترونية:

يمكن تعريف الجرائم الالكترونية بانها الجرائم التي لا تعرف الحدود الجغرافية والتي يتم ارتكابها بأداة هي الحاسب الآلي عن طريق شبكة الانترنت وبواسطة شخص على دراية فائقة بهما (نوري ، 2014 ، صفحة 223) .

وقد كان لظهور وسائل الدفع الإلكترونية عاملاً مساهماً في ظهور هذا النوع من الجرائم والتي يمكن ان نلخصها في ما يلي :

1- انتحال شخصية الفرد : تتم عندما يستغل اللصوص بيانات(كالعنوان وتاريخ الميلاد ورقم الضمان الاجتماعي...) شخص ما على الشبكة الإلكترونية أسوأ إستغلال ، من اجل الحصول على بطاقات بنكية ائتمانية ، حيث ان تلك البيانات تمكنهم من التقدم بطلبات استخراج البطاقات البنكية عبر الانترنت غالباً من خلال الهيئات التي لا تتخذ اجراءات امنية صارمة عبر الشبكة (نوري ، 2014 ، صفحة 223).

2- جرائم السطو على أرقام البطاقات: تعتبر جرائم السطو على ارقام البطاقات الائتمانية من اشهر الجرائم المالية واكثرها تأثيراً على الافراد والمؤسسات البنكية (قنديجي، 2015 ، صفحة 352)، حيث أتاحت الثورة الرسمية لقرصنة المعلوماتية إمكانية تخليق أرقام البطاقات الائتمانية بواسطة برامج تشغيل، تتيح

إمكانية تخليق أرقام بطاقات بنك معين من خلال تزويد الحاسب بالرقم الخاص بالبنك مصدر البطاقة، علاوة على إمكانية التقاط هذه الأرقام عبر قنوات الانترنت المفتوحة واستخدامها بطرق غير مشروعة في عمليات التسويق عبر الشبكة (زواش، 2010-2011، صفحة 87).

3- **غسيل الاموال باستخدام البطاقات البنكية** : غسيل الاموال هي عملية تحويل المصدر غير المشروع لأموال كالمخدرات الى أموال مصدرها مشروع كالتجارة بالسيارات، وأبسط الطرق لهذه العملية هي القيام بسحب مبالغ كبيرة على دفعات من الصراف الآلي في بلد اجنبي ثم يقوم فرع البنك الذي سحب المبلغ من جهازه بطلب تحويل المبلغ من الفرع الذي اصدر البطاقة ، فتتم عملية التحويل بخصم المبلغ من رصيد الزبون الذي يكون قد تهرب من دفع رسوم التحويل و استطاع أن يغسل امواله ، كذلك تعتبر الانترنت من احدث الطرق لغسيل الاموال المشبوهة خاصة انها اسهل استخداما وايسر في التعامل مع البنوك، فبضغطة مفتاح تفتح له افاق الدخول في حسابات وانشطة مالية وبنكية من اي جهة في العالم، فيقوم المجرمون بالاعتماد على عملية التحويل الالكتروني للأموال من خلال البنوك بإيداع الاموال المسروقة في حسابات متعددة بالبنوك ، ثم تحول الى عدة فروع في بلدان مختلفة (عبد الله، 2008-2009، صفحة 126).

4- **السلب بالقوة الإلكترونية** : حيث يتم استخدام الحاسب في التلاعب بالمعلومات وذلك بإدخال بيانات زائفة، من جانب المتحايل باختلاق دائنين كأجور يجب دفعها او فواتير يجب سدادها، وذلك عن طريق اختلاق مدينين غير حقيقيين يجب عليهم سداد فواتير صادرة عن الحاسب ، اما المدين المعتدى عليه فلن يتمكن من اثبات كونه غير مدين لوجود فواتير معلوماتية ، وهكذا يستغل المتحايل طرق الدفع الالية للحصول على اموال غير شرعية (عبد الرحيم، 2011، صفحة 9).

### المطلب الثاني : جرائم البطاقات البنكية

رغم المزايا التي حققتها وسائل الدفع الإلكترونية الا ان هذا لا يعني انها مثالية ، حيث تعددت الجرائم التي ترتكب في حقها ، ومع ازدياد استعمال البطاقات على وجه الخصوص تعددت وسائل الاحتيال في استعمالها وتنوعت صورها، ويمكن تقسيم الجرائم المرتكبة باستخدام هذه البطاقات الى جرائم يرتكبها حامل البطاقة وجرائم يرتكبها الغير (نوري ، 2014، صفحة 226)، وسنوضح النوعين فيما يلي:

الفرع الاول : الجرائم التي يرتكبها العميل بسبب اساءة استعمال البطاقات البنكية :

العميل نفسه مالك البطاقة قد يستعملها لارتكاب جرائم مخالفة للعقد المبرم بينه وبين البنك، وذلك بطبيعة الحال للحصول على اموال باي طريقة كانت ، ومعظم هذه الجرائم او المخالفات نذكرها كما يلي :

### 1- الحصول على بطاقة ائتمان صحيحة بناء على مستندات مزورة :

وذلك بان يتقدم الشخص الى البنك بمستندات شخصية مزورة منتحلا فيها صفة الغير او بيانات غير صحيحة ، ويصدر البنك له بطاقة صحيحة يستخدمها في شراء سلع و خدمات ، ولا يتمكن البنك من استرداد قيمتها بعد ذلك اما لعدم الاستدلال على صاحب البطاقة او لان الضمانات التي قدمها لا تكفي (حجازي، 2004، صفحة 119).

### 2- إساءة استخدام بيانات البطاقة أثناء مدة صلاحيتها:

تتم إساءة استخدام بيانات بطاقة الدفع الالكترونية من قبل صاحبها عبر شبكة الانترنت عن طريق دفع ثمن السلع والخدمات التي تقدمها الشبكة، يملئ الاستمارة الالكترونية رغم علمه بأن رصيد البنك غير كافي لتغطية هذه المبالغ، أو أن يقوم بإجراء تحويل الكتروني من رصيد لآخر متجاوز رصيده في البنك مصدره البطاقة (زواش، 2010-2011، صفحة 92).

### 3- استخدام بطاقة ملغاة :

قد يقوم البنك احيانا بإلغاء البطاقة ووقف عملها ووفق لذلك يطلب من العميل ردها، ففي حال امتناع العميل عن ذلك ويقوم باستعمالها ، فان ذلك يعد اعتداء على مال الغير لان العميل سيوهم التاجر بملكيته للبطاقة وبائتمان مالي لدى البنك مستعينا بالشهادة الصادرة من البنك والتي تقر بموجبها بائتمان للعميل (عبد الرحيم، 2011، صفحة 10).

### 4- استخدام البطاقة بعد انتهاء مده صلاحيتها :

للبطاقات البنكية مدة صلاحية معينة تتحدد بموجب العقد الذي ابرمه العميل مع البنك ، ويتوجب على العميل ردها للبنك بانتهاء تلك المدة ، وذلك من اجل اعادة برمجتها واستخدامها برقم جديد ، وفي حالة تمنع العميل عن رد البطاقة لمصدرها يكون قد ارتكب جرما يعاقب عليه القانون (المناعسة و الزعبي، 2014، صفحة 219).

### 5- إساءة استخدام بطاقة ضمان الشيك :

تقوم الجريمة هنا عندما يقوم الجاني بإصدار شيك للتاجر الذي إشتري منه البضاعة بقيمة تتجاوز السقف الذي يضمنه البنك (نوري ، 2014 ، صفحة 227).

### الفرع الثاني :الجرائم التي يرتكبها الغير بسبب إساءة إستعمال البطاقات الإلكترونية :

قد يتم ايضا ارتكاب جرائم بإستخدام البطاقات من قبل الغير وذلك على النحو التالي :

#### 1- استخدام البطاقة المسروقة أو المفقودة:

عند قيام الغير بسرقة البطاقة، أو العثور عليها بعد فقدانها، فإنه يتجه عادة إلى استخدامها فوراً، مستغلاً بذلك الفترة التي تقع بين تاريخ تقديم البلاغ إلى الجهة المصدرة وبين تاريخ قيام هذه الأخيرة بإلغاء التعامل بالبطاقة ، أو التعميم عليها من خلال الأجهزة الإلكترونية الموجودة لدى التجار المربوطة بالأجهزة الإلكترونية للمصدر، او قبل توزيع القوائم التي تحمل أرقام البطاقات الملغاة، كما أن هذا الغير الحائز للبطاقة المسروقة أو المفقودة يفضل التعامل بها مع التجار الذين يستخدمون الأجهزة اليدوية؛ لان الحماية للبطاقة في هذه الحالة تكون أقل بكثير من الحماية الممنوحة للبطاقة من خلال الأجهزة الإلكترونية (شايب، 2017، صفحة 8).

#### 2- تزوير البطاقة:

في ظل التوسع الهائل في استخدام البطاقات الائتمانية ظهرت هناك أساليب وأنماط مختلفة في التزوير والاحتيال بالبطاقة البنكية، هذا ويرجع الخبراء طرق وأساليب تزوير بطاقة الدفع الإلكتروني ( رغم تنوعها ) إلى طائفتين هما :

أ- التزوير الكلي: إن خطوات التزوير الكلي لبطاقة الدفع الإلكتروني تتم بداية باصطناع البطاقة كاملة، ثم تقليد الرسوم الخاصة على جسم البطاقة، وتغليفها، ولصق الهولجرام، والشريط الممغنط أو الشريحة الرقائعية، وشريط التوقيع، كل حسب موقعه الأصلي على جسم البطاقة، والقيام بالطباعة النافرة وتشغيلها عن طريق تغذيتها بالمعلومات التي حصل عليها المزورون من البطاقة الصحيحة.

ب- التزوير الجزئي: يستفيد المزور في هذه الحالة من جسم البطاقة الحقيقية، وما عليها من رسوم خاصة وحروف بارزة وكتابات أمنية، ليقوم بتزوير البطاقة عن طريق صهر ما عليها من أرقام بارزة لبطاقة حقيقية انتهت فترة صلاحيتها، أو إعادة قولبة رقم الحساب الذي تعمل عليه البطاقة بأرقام حساب آخر، يتم الحصول عليه بالطرق التي بينها سابقا، أو تقليد الشريط الممغنط عن طريق محو ما عليه من بيانات وإعادة تشفيره بمعلومات جديدة صحيحة مسروقة، وقد يتم إجراء العمليتين معاً، كما يمكن أن

يقوم المزور في هذه الحالة بكشط شريط التوقيع ووضع شريط آخر يتضمن توقيعه، أو يمحو آلياً أو كيميائياً التوقيع المثبت على الشريط ذاته ويضع توقيعه، كما يمكن أن يقوم المزور بخلع صورة حامل البطاقة الحقيقي، وتثبيت صورة شخص آخر مكانه (شايب، 2017، الصفحات 8-9) .

### 3- الاستيلاء على الحساب :

وهي العملية التي بموجبها يقوم المستخدم بالاتصال بمصدري البطاقة للإبلاغ عن تغيير العنوان في بطاقة سارية تعود لأشخاص آخرين حيث يكون لدى المستخدم معلومات عن الحساب وبعد ذلك يقوم بالاتصال بمصدر البطاقة للإبلاغ عن فقدانها و طلب بطاقة بديلة ،و النتيجة النهائية اصدار بطاقة جديدة مع رقم سري جديد يتم ارسالها الى العنوان الجديد وبذلك يتم الاستحواذ على الحساب (مقري، 2014-2015، صفحة 96).

ولقد جرمت الاتفاقية العربية لمكافحة جرائم تقنية المعلومات لعام 2010 العديد من صور الاستخدام الغير مشروع لأدوات الدفع الإلكترونية ، وتمثلت هذه الاستخدامات في ما يلي (المناعسة و الزعبي، 2014، صفحة 227):

- ✓ تزوير او اصطناع او وضع اي جهاز او مواد تساعد على تزوير او تقليد اي اداة من ادوات الدفع الإلكترونية باي وسيلة كانت .
- ✓ الاستلاء على البيانات او على اي اداة من ادوات الدفع واستعمالها او تقديمها للغير او تسهيل الحصول عليها من قبل الغير .
- ✓ استخدام شبكة تقنية نظم المعلومات او اي وسيلة تقنية اخرى في الوصول دون وجه حق الى ارقام وبيانات اي اداة من ادوات الدفع .
- ✓ كل القبول لأداة للدفع الإلكترونية مزورة مع العلم بذلك .

### المطلب الثالث : مخاطر وسائل الدفع الإلكترونية

إن تقديم الخدمات البنكية من خلال شبكة الانترنت تسبب في احداث نقلة حضارية في صناعة تقديم الخدمات البنكية والمالية، ولقد ادت التغيرات العالمية مثل تحرير الخدمات المالية، اضافة لبعض الخصائص الفنية لتكنولوجيا شبكة الانترنت، الى اثاره المخاوف والقلق لدى البنكيين والسلطات الاستشرافية، مما ادى الى المطالبة بضرورة توفر ضوابط قبل الدخول في العمل البنكي الالكتروني (الشمري و العبد اللات، 2008، صفحة 244) ، و يصاحب تقديم العمليات البنكية الإلكترونية مخاطر متعددة وقد اشار له لجنة بازل للرقابة البنكية الى انه ينبغي قيام البنوك بوضع السياسات والاجراءات التي تتيح لها ادارة هذه المخاطر من خلال تقييمها والرقابة عليها ومتابعتها ولقد شملت هذه المخاطر مخاطر التشغيل ، مخاطر السمعة ، مخاطر قانونية

، ومخاطر اخرى ومنها مخاطر الائتمان والسيولة وسعر العائد ومخاطر السوق (شقييري، محمود، الحداد، و الزرقان ، 2012، صفحة 199)، وفيما يلي عرض موجز لهذه المخاطر :

#### **الفرع الاول : مخاطر التشغيل :**

تنشئ مخاطر التشغيل من عدم التأمين الكافي للنظم او عدم ملائمة تصميم النظم او إنجاز العمل او أعمال الصيانة وكذا نتيجة إساءة الاستخدام من قبل العملاء وذلك على النحو الاتي (شقييري، محمود، الحداد، و الزرقان ، 2012، صفحة 200) :

#### **1- عدم التأمين الكافي للنظم:**

تنشأ هذه المخاطر من إمكان إختراق غير المرخص لهم لنظم حسابات البنك بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء واستغلالها سواء تم ذلك من خارج البنك او من العاملين به ، بما يستلزم توفر إجراءات كافية لكشف واعاقه ذلك الإختراق.

#### **2- عدم ملائمة تصميم النظم او انجاز العمل او اعمال الصيانة :**

وهي تنشأ من اخفاق النظم او عدم كفاءتها أو بطأ الاداء في مواجهة متطلبات المستخدمين وعدم السرعة في حل هذه المشاكل وصيانة النظم وخاصة إذا زاد الاعتماد على مصادر خارج البنوك لتقديم الدعم الفني بشأن البنية الأساسية اللازمة .

#### **3- إساءة الإستخدام من قبل العملاء :**

ويرد ذلك نتيجة عدم احاطة العملاء بإجراءات التأمين والوقاية او بسماعهم لعناصر إجراميه بالدخول الى حسابات عملاء اخرين او القيام بعملية غسيل الاموال باستخدام معلوماتهم الشخصية او قيامهم بعدم اتباع اجراءات التأمين الواجبة.

### الفرع الثاني : مخاطر إستراتيجية :

هي تلك المخاطر الناجمة عن عدم تبني الاستراتيجيات المناسبة التي تأخذ في اعتبارها كيفية تحقيق المزيج المناسب من الخدمات التقليدية والخدمات البنكية الإلكترونية ، وتأتي أهمية هذه النوعية من المخاطر من حيث تأثيرها الكبير على مستقبل البنك ومن حيث العناصر العديدة المكونة لها فلكل منها ضوابط رقابية تتوافق مع ظروف كل بنك وكل سوق بنكي . (كتانه، 2009، صفحة 189).

### الفرع الثالث : مخاطر السمعة

تنشأ مخاطر السمعة في حالة توافر رأي عام سلبي اتجاه البنك الأمر الذي قد يمتد إلى التأثير على بنوك أخرى ، نتيجة عدم مقدرة البنك على إدارة نظمه بكفاءة أو حدوث اختراق لها ( بوشرمة ، 2009-2010، صفحة 56) .

وتتميز مخاطر السمعة بارتفاعها بالنسبة للبنوك التي تعتمد على الإنترنت في تقديم الخدمات بسبب سرعة انتشار المعلومات، بمعنى أي حادث سواء ايجابي أو سلبي قد يؤثر على الثقة في المعاملة عبر الإنترنت ككل، بل ويمتد إلى بقية البنوك الأخرى العاملة في نفس القطاع وبصفة عامة، الإنترنت تجعل من البنوك تحاول التركيز على مخاطر السمعة وأن حقوق الزبائن ومعلوماته مؤمنة كما تحدث أيضا مخاطر السمعة عندما يكون النظام أو المنتج لا يعمل وفق ما يتوقع ويحدث ردة فعل عكسية واسعة من قبل الزبائن كما أن الاختراقات الخارجية أو الداخلية لأنظمة البنك تؤثر سلبا على سمعة البنك وقدرته في مواجهة الهجمات، وتزداد المخاطر في حالات تجارب الزبون لبعض المشاكل التي تتعرض لها في تلقي الخدمات مثل الأخطاء المخالفات، الاحتيال من أطراف خارجية وغيرها (محرز، 2014-2015).

### الفرع الرابع : مخاطر قانونية

تقع هذه المخاطر في حالة انتهاك القوانين أو القواعد أو الضوابط المقررة خاصة تلك المتعلقة بمكافحة عمليات غسل الأموال، أو نتيجة عدم التحديد الواضح للحقوق والالتزامات القانونية الناتجة عن العمليات البنكية الإلكترونية ، ومن ذلك عدم وضوح مدى توافر قواعد لحماية المستهلكين في بعض الدول، أو لعدم المعرفة القانونية لبعض الاتفاقيات المبرمة باستخدام وسائل الوساطة الإلكترونية (السيسي، 2014، صفحة 136).

وتسبب المخاطر القانونية العديد من المشاكل للبنك وتعرضه إلى تكاليف وخسائر ناتجة عن المتابعات القضائية أو حتى فقدان ثقة العملاء.



وعلى الرغم من عدم وجود قوانين وتشريعات موحدة تنظم العمل البنكي باعتباره ظاهرة عالمية وعدم وجود معايير موحدة تحكم العمل البنكي الالكتروني، إلا أن المؤسسات البنكية المالية المتخصصة في مجال الصيرفة الإلكترونية تعمل على تطوير وتوحيد التشريعات التي من شأنها المساهمة في تطوير العمل البنكي، بالإضافة إلى وضع اتفاقيات دولية لتسهيل العمل البنكي الإلكتروني وتحقيق أهدافه في ظل الأمان والسرية البنكية (محرز، 2014-2015، صفحة 142) .

### الفرع الخامس : مخاطر تؤثر على العمليات البنكية التقليدية

إن لقنوات توزيع الصيرفة الالكترونية انعكاسات بالنسبة للمخاطر البنكية التقليدية، إذا أنه في ظل التحول الالكتروني للعمل البنكي قد تزداد حدة المخاطر التقليدية ومنها المخاطر الائتمان والسيولة وسعر العائد ومخاطر السوق، فعلى سبيل المثال نجد أن استخدام الانترنت في منح الائتمان في الداخل والخارج قد يزيد من احتمالات إخفاق بعض العملاء في سداد التزاماتهم ومن ثم زيادة المخاطر الائتمانية، كذلك فإن أي معلومة سلبية أو غير صحيحة عن البنك يمكن أن تنتقل بسرعة عبر الانترنت وتحمل عملائه على سحب ودائعهم بسرعة وهو ما يعرض البنك لزيادة مخاطر السيولة، كما أن صيرفة الانترنت تعمل على زيادة وحرية حركة الودائع ومن هنا تظهر أهمية مراقبة البنك لحجم سيولته لرصد التغيرات التي تطرأ على الودائع وقروضه بشكل مستمر ودقيق (زواش، 2010-2011، صفحة 90).

### الفرع السادس : مخاطر اخرى

تتأثر البنوك بالتبعات الناشئة عن العمليات والخدمات البنكية الإلكترونية وامثلة هذه المخاطر ما يلي (الشمري و العبد اللات، 2008، صفحة 247):

- 1- ارتفاع تكاليف جذب عملاء جدد للمعاملات البنكية من خلال الانترنت، مما ادى الى تراجع بعض البنوك عن تقديم خدمات مجانية للعملاء .
- 2- عدم وجود فهم واضح لمتطلبات عملاء البنوك الإلكترونية ، وكيفية تلبية هذه المتطلبات على مواقع البنك بالشكل الامثل.
- 3- صعوبة الاعتماد على الانترنت فقط كوسيلة لتقديم الخدمات البنكية، فقد اثبتت الدراسات اهميه الوجود المادي للبنوك التقليدية بالإضافة للبنوك الإلكترونية ، حيث ان العديد من العملاء يفضلون التواجد المادي للبنك، بالإضافة لعامل الامان .

4- إن عملية الايداع النقدي يعد مشكلة بالنسبة لعملاء بنوك الانترنت حيث يضطر العميل لإرسال المبالغ التي يريد ايداعها بالبريد، وهذه مشكلة كبيرة بالنسبة له.

### المطلب الرابع : مزايا و عيوب وسائل الدفع الالكترونية

ادت التطورات التكنولوجية الحديثة الى الزيادة في اضافة الجانب الإلكتروني على الخدمات المصرفية وفي مقدمتها وسائل الدفع الالكترونية والتي تمتلك الكثير من الخصائص ساعدت على تسهيل المعاملات، وسنتطرق فيما يلي الى العديد من المزايا التي تقدمها ، دون ان نهمل بعض عيوبها .

### الفرع الاول : مزايا وسائل الدفع الالكترونية

#### 1- مزايا البطاقات البنكية :

تحقق البطاقات البنكية مزايا عديدة أهمها (بلعياش، 2014-2015، صفحة 52):

#### أ- بالنسبة لحاملها:

سهولة ويسر الاستخدام، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفاذي السرقة والضياع، كما أن لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترة محددة، كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوراً بمجرد ذكر رقم البطاقة .

#### ب- بالنسبة للتاجر:

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

#### ج- بالنسبة لمصدرها:

تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها البنوك والمؤسسات المالية.

### 2- مزايا النقود الإلكترونية:

أ- تكلفة تداولها زهيدة :

تحويل النقود الإلكترونية عبر الانترنت او الشبكات الاخرى ارخص كثيرا من استخدام الأنظمة البنكية التقليدية (الجنبيهي و الجنبيهي، 2005، صفحة 88).

ب- لا تخضع للحدود :

يمكن تحويل النقود الإلكترونية من مكان الى اخر في العالم في اي وقت كان وذلك لاعتمادها على الانترنت او على الشبكات التي لا تعترف بالحدود الجغرافية ولا تعترف بالحدود السياسية (كتانه، 2009، صفحة 200).

ج- بسيطة وسهلة الاستخدام :

تسهل النقود الإلكترونية التعاملات البنكية الى حد كبير فهي تغني عن ملء الاستمارات واجراء الاستعلامات البنكية عبر الهاتف (الجنبيهي و الجنبيهي، 2005، صفحة 88).

د- تسرع عمليات الدفع :

تجري حركة التعاملات المالية ويتم تبادل معلومات التنسيق الخاصة بها فورا في الزمن الحقيقي دون الحاجة الى اي وساطة مما يعني تسريع هذه العملية على العكس مما كانت تتم قبل ذلك بالطرق التقليدية (قنديلجي، 2015، صفحة 198).

وهناك مميزات اخرى (نوري ، 2014 ، صفحة 208):

- فهي توفر اليسر والسهولة في التعامل .
- تقلل فرص التحايل والتلاعب ، من خلال تضمين البطاقة بيانات اكثر تحديدا للعميل
- تتسم بسهولة الحصول عليها وذلك من خلال منافذ الصرف الالكتروني ومراكز البيع التجارية والهواتف

### 3- مزايا الكروت الذكية:

تقدم الكروت الذكية مزايا عديدة منها (غنام، 2007، الصفحات 21-24):

أ- القدرة العالية على تخزين المعلومات:

يسمح الكمبيوتر الصغير المثبت على علي الكارت بتخزين معلومات وبيانات شخصيه وماليه ومهنيه وطبيه خاصه بالمستهلك .

ب-تعدد مجالات الاستخدام:

تقدم الكروت الذكية خدمات متعددة للمستهلكين فالمستخدم يستطيع ان يحصل على اكثر من خدمة عن طريق استخدام كارت واحد .

ج- السرية والامان:

اهم ما تقدمه الكروت الذكية للمستهلك هو السرية في المعاملات والامان القانوني الذي طالب نشره المستهلك خاصه بالنسبة للمعاملات التي تتم عبر شبكه الانترنت .

4- مزايا الشيك الالكتروني :

يمتاز الشيك الالكتروني بالعديد من المزايا يمكن تلخيصها فيما يلي (ميهوب، 2013-2014،

صفحة 95):

أ- لا يتم تحميل الشيكات الالكترونية التي تتم عن طريق الانترنت بالرسوم التي تفرض على الشيكات الورقية.

ب- يتم تسويه المدفوعات من خلال الشيكات الإلكترونية في 48 ساعة فقط بالمقارنة بالشيكات العادية التي تتم تسويتها في وقت أطول من خلال غرف المقاصة والبنوك التي تعمل جاهدة لتقليص هذه المدة.

ج- تواجه الشيكات العادية العديد من المشاكل كالضياع ، التأخر،... الخ وذلك عندما يتم ارسالها عبر البريد العادي ، وبهدف القضاء على ذلك تم اعتماد الشيكات الإلكترونية التي تحمي متعامل من هذه المخاطر.

د- يوفر التعامل بالشيكات الإلكترونية حوالي 50% من رسوم التشغيل بالمقارنة ببطاقة الائتمان مما يساهم في تخفيض النفقات التي يتحملها المتعاملون بهذه الشيكات ، كما ان عملية الدفع بواسطتها منخفضة التكاليف بالمقارنة مع الشيك العادي ، حيث اوضحت احدى الدراسات في الولايات المتحدة الأمريكية ان البنوك تستخدم سنويا اكثر من 500 مليون شيك ورقي وتكلف اجراءات التشغيل حوالي واحد دولار للشيك ، كما لوحظ تزايد في عدد الشيكات بنسبة 3% سنويا واكدت الدراسة ان استخدام الشيكات الإلكترونية يمكن ان يخفض التكلفة الى 0.25 دولار.

رغم المزايا العديدة التي يحققها التعامل بالشيك الالكتروني إلا ان التعاملات بها ما زالت محدودة وهذا لكونه وسيلة حديثة لم يدرك المتعاملين اهميتها ،بالإضافة الى التخوف من المخاطر التي قد تنتج عنه خاصة وانه من المعروف ان الشيكات في اغلب الاحيان مبالغها كبيرة.

### 5- مزايا التحويلات المالية الالكترونية (زواش، 2010-2011، صفحة 45):

للتحويلات المالية الالكترونية عدة مزايا يمكن أن نوجزها فيما يلي:

#### أ- تنظيم الدفعات:

يكفل الإنفاق على الوقت واقتطاع وتسديد قيمة التحويلات المالية تنظيم عملية الدفع دون أي ريبة في إمكان السداد في الوقت المحدد.

#### ب- تيسير العمل:

ألغت عملية المقاصة الآلية حاجة العميل والتاجر إلى زيارة البنك لإيداع قيمة التحويلات المالية مما يعني تيسير الأمر ورفع فعالية نظام العمل.

#### ج- السلامة والأمن:

ألغت المقاصة الآلية والتحويلات المالية الالكترونية الخوف من سرقة الشيكات الورقية والحاجة إلى تناقل الأموال السائلة.

#### د- تحسين التدفق النقدي:

رفع إنجاز التحويلات المالية الكترونيا موثوقية التدفق النقدي وسرعة تناقل النقد.

#### هـ- تقليل الأعمال الورقية:

يمثل ذلك في تقليل الاعتماد على النماذج الورقية والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية.

#### و- توفير المصاريف:

قللت شبكة نظام المقاصة الآلية تكاليف إدارة عملية المقاصة.

#### ز- زيادة رضا العملاء:

تكفل سرعة عملية التحويل الالكتروني وانخفاض كلفتها تحقيق رضا العملاء وتوطيد ثقتهم في التعامل مع التاجر أو الشركة.

**الفرع الثاني : عيوب وسائل الدفع الالكتروني**

رغم المزايا المثيرة لوسائل الدفع الالكتروني فإن لها عيوب نذكر منها ما يلي (دغوش، 2016-  
2017، الصفحات 156-157):

أ- بالنسبة لحاملها:

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

ب- 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 .

ج- بالنسبة لمصدرها:

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

### المبحث الرابع : ماهية الربحية وعلاقتها بوسائل الدفع الالكترونية

تهدف البنوك التجارية كغيرها من المؤسسات الاقتصادية إلى تحقيق الأرباح حتى تضمن بقاءها واستمرارها، فالربحية تهم كل من المساهمين والمودعين ، فالمساهمين يتطلعون لتحقيق الأرباح وذلك من أجل زيادة قيمة ثروتهم، كما تعتبر الربحية مصدر الثقة لكل من المودعين والمقرضين الدائنين للبنوك التجارية.

#### المطلب الاول : مفهوم الربحية

تعد الربحية من أهم مؤشرات نجاح أي مؤسسة، فضلا عن دورها في تعزيز الثقة لدى جميع الأطراف ذات العلاقة معها الذي يعزز البيئة الاستثمارية واستقطاب الخبرات والتقنيات اللازمة التي تساعد على تقديم الخدمات بكفاءة وفعالية .

#### الفرع الاول : تعريف الربحية

قبل تعريف الربحية يجب اولا التفريق بين الربح والربحية ، حيث ان الربح يعني صافي الدخل الذي تظهره قائمة الدخل و الذي يشمل الفرق بين ايرادات المؤسسة ومصاريفها (مفتاح و حاجي، 2016، صفحة 103)، و للربح مفهوم محاسبي واخر اقتصادي فمن الناحية المحاسبية هو عبارة عن الزيادة الايرادات الكلية على التكاليف الكلية خلال فترة زمنية معينة ، اما من الناحية الاقتصادية ، فالربح هو عبارة عن الزيادة في الثروة والتي تتضمن زيادة الايرادات المتحققة عن التكاليف مضافا اليها تكاليف الفرصة البديلة (Kadhim & .Abbass, 2014, p. 73)

تعتبر أرباح البنوك التجارية أكثر تأثرا بإيراداتها مقارنة مع المؤسسات الأخرى، فإذا ما زادت إيرادات البنك بنسبة معينة يترتب على ذلك زيادة ربحيتها بنسبة أكبر، أما إذا انخفضت إيرادات البنوك التجارية بنسبة معينة يترتب عن ذلك انخفاض ربحيتها بنسبة أكبر ، وقد تتحول أرباح البنك إلى خسائر، فربحية البنك التجاري تتحقق من خلال حصول البنك على إيرادات كبيرة أو تخفيضه لمصاريفه العامة (تهتان و شروقي، 2014، صفحة 33).

تعتبر الربحية من الأهداف التي تسعى البنوك إلى تحقيقها في مجال نشاطها ، وهو مصدر الثقة لكل من المودعين والمقرضين الدائنين للبنك (مجد، 2014، صفحة 541)، وتنشأ أهمية هذا الهدف من كونه مصدرا مهما من مصادر التمويل الداخلية أو الذاتية، فتحقيق هذا الهدف يشير إلى فاعلية القرارات المالية (جيلالي التومي و تهتان، 2018، صفحة 208)، وتستخدم كلمة الربحية لتقييم، أداء الإدارة وقدرتها على توليد الأرباح

من خلال تخفيض التكاليف باستخدام أفضل الموارد المتاحة ،ويمكن تعريف الربحية بأنها النتيجة النهائية للأداء التي توضح الاثار الصافية لسياسات البنك وانشطته خلال عام مالي ما، واتجاهات ونمو البنك واستقراره، وتعد أفضل مؤشرات أداء البنك في الماضي والمستقبل (عابد و زلمط، 2019، صفحة 11).

عُرفت الربحية على أنها: العلاقة بين الأرباح التي تحققها المؤسسة والاستثمارات التي ساهمت في تحقيق هذه الأرباح (السعيدة و فريد، 2004، صفحة 27)، وتعتبر هدفا للمؤسسة ومؤشرا للحكم على كفاءتها على مستوى الوحدة الكلية أو الوحدة الجزئية (عاشوري و مهدي، 2019، صفحة 102). ويمكن تعريف الربحية بأنها عبارة عن العلاقة بين الأرباح التي تحقّقها المنشأة والاستثمارات التي أسهمت في تحقيق هذه الأرباح، وتقاس الربحية إما من خلال العلاقة بين الأرباح والمبيعات، وإما من خلال العلاقة بين الأرباح والاستثمارات التي أسهمت في تحقيقها (محمد، 2014، صفحة 542).

### الفرع الثاني : طرق تحقيق الربحية :

تعمل البنوك التجارية على تحقيق هدفها في الربحية من خلال قرارين هما الاستثمار والتمويل:

#### 1- قرار الاستثمار:

يقوم على استخدام فائض الاموال المتاحة للبنك في فرص استثمارية تحقق عائدا أعلى من التكلفة المرجحة لتلك الاموال ، وتعتمد البنوك التجارية في تمويل استثماراتها عادة من مصدرين رئيسيين ، اما عن طريق التمويل الخارجي من خلال الاقتراض من بنوك اخرى أو من غيرها من مؤسسات التمويل في أسواق المال الاجنبية، واما عن طريق التمويل الداخلي من خلال الملاك سواء عن طريق اصدار الاسهم، او باستخدام الاحتياطات الاختيارية والارباح المحتجزة. هذا ويتوقف اختيار ايا من هذين المصدرين الخارجي أو الداخلي عادة على عدة عوامل أهمها تكلفة التمويل، وكذلك ملاءمة مصدر التمويل، ثم عنصر المخاطرة (شهاب الدين، 2016، صفحة 42).

#### 2- قرار التمويل :

هي المتعلقة بكيفية اظهار المصادر التي سيتم الحصول منها على الاموال اللازمة للبنوك التجارية ، لتمويل الاستثمار في موجوداتها ، من خلال ترتيب مصادر الاموال بشكل يمكن اصحاب المشروع من الحصول على اكبر عائد ممكن (ابو زعيتر، 2006، صفحة 74).



**الفرع الثالث : أهمية الربحية للبنوك التجارية**

تعتبر الربحية مهمة في كل بنك لأنها (عاشوري و مهدي، 2019، صفحة 102):

- 1- تعتبر مؤشرا للكفاءة على إدارة أصوله وتحقيق الأرباح منها، مما يعني القدرة على مقابلة المخاطر التي يتعرض لها وإمكانية تحقيق الاستمرارية والنمو مستقبلا .
- 2- تزيد من ثروة المساهمين .
- 3- تعزز الثقة في البنك وتسهل له عمليات زيادة رأس المال أو الحصول على ما يحتاج من تمويل .
- 4- تعزز من ثقة المودعين في البنك والمستثمرين المحتملين .

**الفرع الثالث : وسائل تعظيم الربحية لدى البنوك**

توجد طرق متعددة لتحسين ربحية البنوك منها (البديري، 2013، الصفحات 56-57):

- 1- البحث عن فرص جديدة وخدمات جديدة يقدمها البنك في قطاعات وانشطة جديدة ، او في مناطق جغرافية جديدة او لعملاء جدد او خدمات جديدة للعملاء الحاليين .
- 2- رفع اسعار بعض الخدمات البنكية التي تسمح التشريعات البنكية بزيادتها فمن المعروف ان معظم الفوائد والعمولات موحدة بين البنوك ، الا ان الممارسين غالبا ما يجدون لزيادة الايرادات هذا المدخل ولا سيما ان اسعار الفائدة مثلا لها حد ادنى و حد اعلى و يتوقف السعر على ظروف العميل والعملية .
- 3- الإنتفاع الكامل بالأموال والاصول المتاحة تحت تصرف البنك حيث ان بعض المهتمين بتحسين الربحية غالبا ما يركزون فقط على ترشيد الانفاق ، ولكننا نوجه الانتباه الى ان تحسين الربحية يمكن ان يتم من خلال عدة مداخل كزيادة الفرص الجديدة وزيادة فئات الفوائد والعمولات ، واستخدام الاصول المتوفرة افضل استخدام .
- 4- الضغط على النفقات في اي مجال من المجالات ولا سيما مجال المصرفيات العامة وهي التي تكون مجالا للإنفاق دون رقابة .

### المطلب الثاني : مؤشرات قياس الربحية

تعكس مؤشرات الربحية الاداء الكلي للمؤسسات والشركات ، إذ يعد الربح المحور الاساسي في قيام الكثير من الأنشطة الاقتصادية ومن دون الربحية لا تستطيع المنشآت جذب اي مستثمر - سواء داخلي او خارجي - ومن ثم فالملاك والممولين سيتحولون الى أنشطة ومنشآت اخرى ، وتبين هذه النسب مدى قدرة البنوك على توليد الارباح من العمليات التي تقوم بها ولا تقتصر اهمية هذه المجموعة من النسب على الإدارة فقط بل هي تهم ايضا المودعين والملاك هو المقرضين ، فالأرباح التي تحققها البنوك تعد من اهم العوامل التي تؤثر في ثروة الافراد (المودعين) ، فضلا عن ان هذه المؤشرات تعد من اهم المؤشرات المالية التي تستخدم في تقييم الاداء المالي للبنوك وتمكن من قياس قدرة البنوك على تحقيق عائد نهائي صافي من الاموال (بوجمعية و العربي، 2020، صفحة 370).

ويتم قياس ربحية البنك الاجمالية ومقارنتها مع البنوك الاخرى من خلال العائد على حق الملكية والعائد على الاصول ويرتبط العائد على حق الملكية بالعائد على الاصول والرافعة المالية (حماد، 2001، صفحة 81)، ونستطرق الى كل منهم في ما يلي :

### الفرع الاول : العائد على حقوق الملكية (ROE)

اعتبر نموذج العائد على حقوق الملكية لفترة طويلة كمؤشر متكامل لوصف و قياس العلاقة المتبادلة بين العائد والمخاطرة ، وقد استخدم هذا النموذج منذ بداية السبعينات في الولايات المتحدة الأمريكية كإجراء لتقييم البنوك ، ويقصد به مقدار العائد الذي يحصل عليه الملاك نتيجة لاستثمار اموالهم لدى المنشأة وتحملهم للمخاطر وهو يستند الى مفهوم الربح الشامل ، حيث يقاس من خلال المعادلة التالية (مقيح، 2018، صفحة 388):

العائد على حقوق الملكية = صافي الدخل / إجمالي حقوق الملكية

كما تقيس هذه المعادلة العائد على كل وحدة نقدية من اموال الملكية ، ويمثل العائد للملاك قبل التوزيعات لذلك يعتبر المعدل الاعلى افضل بالنسبة للبنك لأنه يعني زيادة في الارباح المحتجرة ، اي زيادة في حقوق الملكية .

ويقصد بمكونات المعادلة السابقة ما يلي :

### 1- حقوق الملكية :

هي راس المال المدفوع مضافا اليه الاحتياطات المختلفة القانونية والاختيارية اضافة الى الارباح الغير موزعة ، وهذه الحقوق تساوي مجموع الموجودات مطروحا منها جميع الالتزامات سواء كانت طويلة الاجل او قصيرة الاجل .

### 2- صافي الدخل :

ويقصد به الربح المحقق من عمليات المؤسسة أو أية مصادر اخرى بعد طرح الضريبة ، من الربح الشامل الصافي ، وهناك من يرى ضرورة احتساب هذه النسبة قبل الضريبة باعتبار ان الضريبة عنصر لا سيطرة لإدارة المؤسسة عليه .

### الفرع الثاني : معدل العائد على الاصول (ROA)

معدل العائد على الأصول (ROA) هو صافي الدخل للسنة مقسوما على إجمالي الأصول ، حيث يشمل هذا المعدل كافة الأصول التي تملكها البنوك التجارية ومدى قدرتها على تحقيق الأرباح خلال فترة زمنية معينة ، أي يستند هذا المعدل في قياس الربحية إلى العلاقة بين ربح العمليات والموجودات التي ساهمت في تحقيقه، بصورة أخرى يقيس قدرة البنوك التجارية على تحقيق الأرباح نتيجة لاستخدام موجوداتها (أصولها) في نشاطها الأساسي (تهتان و شروقي، 2014، صفحة 34)، كما يبين مدى فعالية وكفاءة إدارة البنوك في سعيها لتحويل الأصول إلى أرباح (Njogu, 2014, p. 4)، ويعبر عن معدل العائد على إجمالي الموجودات بالعلاقة التالية (حماد، 2001، صفحة 82):

العائد على الاصول ( ROA ) = صافي الدخل / اجمالي الاصول

ويرتبط معدل العائد على حقوق الملكية (ROE) بالعائد على الاصول (ROA) من خلال مضاعف حق الملكية (EM) Equity Multiplier حيث ان هذا الاخير يساوي إجمالي الاصول مقسومة على إجمالي حقوق الملكية كما يلي :

$$\text{العائد على حقوق الملكية} = (\text{صافي الدخل} / \text{إجمالي الاصول}) \times (\text{إجمالي الاصول} / \text{إجمالي حقوق الملكية})$$

اي :

$$EM \times ROA = ROE$$

إذن العائد على حقوق الملكية = العائد على الاصول  $\times$  الرفع المالي

ويقوم مضاعف حقوق الملكية بمقارنة الاصول مع حقوق الملكية ، حيث تشير القيمة الاكبر من هذا المضاعف إلى درجة أكبر من التمويل بالديون مقارنة بحقوق الملكية ، وهكذا فإن مضاعف حقوق الملكية (EM) يقيس الرفع المالي كما يمثل مقياسا لكل من الربح والمخاطرة .

ويحسب مؤشر الرافعة المالية بالعلاقة التالية :

$$\text{مؤشر الرافعة المالية (EM)} = \text{إجمالي الاصول} / \text{إجمالي حقوق الملكية}$$

كما يمكن تحليل العائد على الاصول (ROA) الى هامش الربح لمنتج البنك ومنفعة الاصول كما يلي (حماد، 2001، صفحة 84):

$$\text{هامش الربح (PM)} = \text{صافي الدخل} / \text{إجمالي الايرادات}$$

ويقيس هذا المؤشر صافي الدخل المحقق لكل دينار واحد من إجمالي الايرادات .

بينما :

$$\text{منفعة الاصول (AU)} = \text{إجمالي الايرادات} / \text{إجمالي الاصول}$$

المطلب الثالث : العوامل المؤثرة على الربحية و علاقتها بوسائل الدفع الالكترونية

تعد ربحية البنك التجاري أمراً ضرورياً لبقائه واستمراره، وهو مصدر الثقة لكل من المودعين والمقرضين الدائنين للبنك، وهو أيضاً الهدف الذي تصبو إليه إدارة البنك لأنه مؤشر مهم لقياس كفاءتها في استخدام الموارد الموجودة لديها، وهو موضع اهتمام الجهات الرقابية لما تعكسه من نجاح للبنك وقدرة على تحسين كفاية رأس ماله، هذا وإن تحقيق البنك التجاري للأرباح يحفز رجال الأعمال والملاك على تأسيس المنظمة البنكية، وتحمل المخاطر ووضع رؤوس الأموال فيها، كما أن الربحية تسمح بالتطوير والتوسع في الخدمات البنكية، وهي كذلك مؤشر لأداء البنك التجاري فهي تمثل صافي نتائج عدد كبير من السياسات والقرارات التي تتخذها إدارة البنك التجاري (محمد، 2014، الصفحات 541-542).

الفرع الاول : العوامل المؤثرة على الربحية

### 1- العوامل الخارجية

ونذكر منها (مزيق، 2014، الصفحات 64-65-66):

#### أ- التشريعات القانونية والضوابط البنكية:

تؤثر التشريعات القانونية والضوابط البنكية بدرجة كبيرة على أداء البنوك التجارية بشكل عام، فتعليمات الجهات الرقابية والضوابط البنكية تهدف إلى ضبط الأداء البنكي للمحافظة على سلامته المالية وحماية أموال المودعين الأمر الذي قد يترتب عليه التزامات إضافية على بعض البنوك، تتمثل في قيود على حركة وحجم التسهيلات والاحتفاظ بقدر أكبر من السيولة وتكوين المخصصات الإضافية وغيرها.

#### ب- السياسة النقدية:

تلعب السياسة النقدية للبنوك المركزية في الدول دوراً بالغا الأهمية في التأثير على سياسات البنوك التجارية فيما يتعلق بإدارة أصولها وخصومها، وبالتالي فإن ذلك يكون ذو تأثير على ربحيتها، وهناك العديد من الأدوات لتلك السياسة سواء كانت أدوات الرقابة الكمية أو النوعية أو الرقابة المباشرة، يستخدمها البنك المركزي بهدف إحكام سيطرته على الائتمان البنكي، وبالتالي إحكام سيطرته على عرض النقد من أجل الوصول للأهداف النهائية المتوخاة، وتختلف اجراءات السياسة النقدية للبنك المركزي من حيث انها اجراءات تقييدية او تتسم بطابع من التخفيف وذلك تمشيا مع الظروف الاقتصادية السائدة في البلد، اذ تعمل البنوك المركزية على تخفيض الفوائد على القروض وتخفيض سعر اعادة الخصم ومتطلبات الاحتياطي النقدي القانوني بهدف تشجيع الطلب على القروض وتشجيع الاستثمار واحيانا بهدف ضبط نمو السيولة المحلية وضبط الائتمان البنكي

وكانت البنوك المركزية تعمل على رفع سعر اعاده الخصم ورفع متطلبات الاحتياطي القانوني لأجل الحد من التوسع في التسهيلات الائتمانية مما يحد من قدرة البنوك على التوسع في الائتمان وبالتالي يمنعها من تحقيق ارباح مرتفعة .

### ج- الثقافة الاجتماعية والوعي الثقافي :

ان قوة ومكانة الجهاز البنكي وتوفر القناعة الكافية لدى الجمهور في هذه القوة سوف يؤدي الى زياده التعامل مع البنوك وكذلك زيادة الثقة في التعامل معها ، مما قد ينعكس بدوره على ربحية البنوك التجارية ، كما ان جهل الكثيرين بأهمية العمل البنكي يولد لدى المتعاملين نوايا سيئة فيما يتعلق بالتعامل السلبي مع البنوك بشكل عام وخاصة في مجال التحاليل وعدم سداد ما عليهم من قروض ، وهذا النوع من التحاليل تضر به معاملات البنوك التجارية ويظهر ذلك جليا من خلال ارتفاع مخصصات الديون المشكوك في تحصيلها والديون المعدومة .

### د- المنافسة :

تؤثر المنافسة بين البنوك التجارية على ربحيتها وذلك بسبب محدودية الموارد المتاحة لهذه البنوك واضطرارها نتيجة لذلك الى دفع معدلات فائدة عالية للحصول على هذه الموارد ، الامر الذي يؤدي الى انخفاض هامش العوائد ، و بالتالي التأثير على صافي الارباح ومعدلات الربحية .

### هـ- الظروف الاقتصادية والسياسية:

إن الاستقرار السياسي و الاقتصادي في أي دولة له أثر كبير على ربحية البنوك التجارية، فكلما كان النظام السياسي و الاقتصادي قوي في الدولة كانت أنشطة البنوك التجارية مستقرة و كبيرة ، و بالتالي تساعد في دعم النشاطات الاقتصادية الأخرى بما ينعكس على الأداء الاقتصادي لدولة .

### و- التضخم :

يعد التضخم عاملا مهما من عوامل ربحية البنك ، وتأثير التضخم على نمو ايرادات البنك او على ارباحه يعتمد على كون البنك يعمل على ادارة تكاليفه المتزايدة بشكل اعلى من معدل ارتفاع التضخم، ويرتبط التضخم عادة بالربحية العالية ، حيث يؤدي ارتفاع تكلفة العمليات التجارية وتكلفة التشغيل، وفي ذات الوقت ازدياد الربحية ، ويظهر هذا الارتباط في ارتفاع العوائد التي يحققها البنك عند حدوث التضخم اكثر من ارتفاع تكاليفه وذلك نتيجة الارتباط بين ارتفاع معدلات التضخم مع ارتفاع اسعار الفائدة على الائتمان وارتفاع العائد

على الاستثمار ، وذلك يعتمد اساسا على صلابة الاقتصاد والتي تسمح بالتنبؤ الدقيق بالتضخم وضبط سعر الفائدة وفق ذلك ومن ثم تحقيق الارباح (شيخ السوق، 2017، صفحة 31).

### ز- أسعار الفائدة:

تزداد ربحية البنوك التجارية كلما ازدادت أسعار الفائدة على القروض، خصوصاً عندما تكون أسعار الفائدة على الودائع منخفضة، بمعنى أن الربحية تزداد كلما ازداد هامش سعر الفائدة، وتؤدي أسعار الفائدة دوراً فاعلاً في التأثير في استثمارات البنوك، وإن معظم إيرادات البنوك التجارية هي عبارة عن الفرق بين الفوائد الدائنة والفوائد المدينة (محمد، 2014، صفحة 543).

### 2- العوامل الداخلية

ونذكر منها ما يلي (دبيك، 2015، الصفحات 25-26):

#### أ- كفاءة ادارة البنك :

تتأثر ربحية البنك بقدرة ادارة البنك على الموازنة بين العائد والمخاطر و تخفيض التكاليف وزيادة الايرادات وذلك من خلالها خبرتها وقدرتها على التخطيط و الرقابة وادارة الموجودات حيث ان تحقيق التوازن في الهيكل المالي من خلال توظيف موارد البنك في موجودات ذات عوائد عالية مع تخفيض تكاليف الموارد بنفس الوقت مما يساهم في زيادة ربحية البنك وتعتبر ربحية البنوك ترجمه لقرارات الإدارة فكما كانت قرارات الإدارة رشيدة تمكنت من تعظيم الارباح .

#### ب- حجم البنك :

تعتبر زيادة حجم البنك من افضل استراتيجيات البنوك لزيادة الارباح (saidi, 2018, p. 2)، حيث يقاس حجم البنك بمقدار موجوداته او ما يمتلكه من حقوق ملكية ، فكلما كبر حجم البنك من الموجودات يؤدي الى ارتفاع معدل العائد على الموجودات ، وفي حالة زيادة حجم الودائع يكون معدل العائد على حقوق الملكية اكثر ويسمى بالرفع المالي ، حيث ان زيادة حجم الموجودات تزيد من قدره البنك على الاستثمار وبالتالي زيادة الارباح ، ففي حالة امتلاك البنك حقوق ملكية كبيرة (رأس مال مدفوع ، احتياطات ، ارباح غير موزعة ) يكون لديه القدرة على استثمار هذه الاموال بشكل اوسع مع زيادة ثقة الجمهور المتعامل مع البنك وبالتالي زيادة حجم الودائع .

### ج- أرباح وخسائر القروض:

تؤثر عمليات الائتمان الممنوح من قبل البنوك على ربحيتها باعتباره من النشاطات الأساسية للبنوك التجارية والمصدر الأساسي لتحقيق الأرباح، و تؤثر عمليات الائتمان على ربحية هذه البنوك عندما لا يصبح المقترض قادرا على سداد الديون المستحقة عليه ، حيث إن التوسع في منح الائتمان بدون دراسة لأوضاع العميل و مدى قدرته على السداد يعد من أهم العوامل التي تزيد من مشكلة الديون المتعثرة والتي تؤثر بشكل سلبي على ربحية البنوك .

### د - هيكل الودائع :

تعطي الودائع للبنوك مرونة اكبر في توظيفها في استثمارات طويلة الاجل نسبيا دون الاعتبار لعامل السيولة ، وذلك في سبيل تحقيق ربحية اكبر ، و في الوقت نفسه تؤثر تكلفة الودائع ايضا في ربحية البنوك التجارية لأنها تمثل الاعباء التي يتحملها البنك في سبيل الحصول على الاموال (محمد، 2014، صفحة 544).

### هـ-توظيف الموارد

توجه البنوك التجارية الجانب الاكبر من مواردها المالية للاستثمار في القروض و الاوراق المالية ، إذ بزيادة نسبة الموارد المستثمرة في تلك الموجودات تزداد ربحية البنك التجاري ، إذ ان الدخل المتولد عنهما يعد المصدر الاساسي لإيرادات البنك وبالذات الدخل المتولد من القروض ، اما توظيفات البنك في الاصول الثابتة فيجب ان تكون محدودة لأنها تعد من الموجودات غير المدرة للدخل ، وكذلك الامر بالنسبة الى النقدية لديها (محمد، 2014، صفحة 544).

### و - السيولة :

تعد السيولة والربحية هدفين متعارضين ولكنهما متلازمان ، فزيادة الربحية تتطلب الاستثمار في المزيد من الاموال والموجودات الاقل سيولة، وهذا يتعارض مع هدف السيولة، وكذلك فان الاحتفاظ بالأموال على شكل نقد، او شبه نقد يعني زيادة موجودات التي لا تحقق عوائد، او التي تحقق عوائد منخفضة، وهذا يتعارض مع هدف الربحية (شيخ السوق، 2017، صفحة 32).



### ز- عدد فروع البنك :

ان الانتشار الجغرافي الواسع للبنك، يعد هدفا لتعامل الجمهور معها وخاصة في ما يتعلق بعملية السحب والايداع والحوالات المالية ، وزيادة عدد المتعاملين، ومن ثم سيؤدي الى زيادة حجم العمليات البنكية ومن ثم الى ازدياد الربحية (شيخ السوق، 2017، صفحة 32).

### الفرع الثاني : علاقة الربحية بوسائل الدفع الالكترونية

تلجا البنوك الى تحقيق هدف الربحية من خلال زيادة إيراداتها الى اقصى حد ممكن او تخفيض تكاليفها الى ادنى حد ممكن او تحقيقهما معا (شيخ السوق، 2017، صفحة 29) ، وللوهلة الأولى يتبادر إلى الذهن كيف يمكن تحقيق ذلك إذا ما أخذنا بعين الاعتبار صعوبة السيطرة على الإيرادات بوصفها عوامل خارجية لا يمكن التحكم بها، مثل العوامل الداخلية المتمثلة بالتكاليف، وبافتراض إن البنوك لا تستطيع السيطرة على العوامل الخارجية والمتمثلة بالإيرادات بصورة كاملة، فإنه لربما تستطيع السيطرة على العوامل الداخلية والمتمثلة بالتكاليف (علي، 2018، صفحة 210)، حيث يستطيع البنك بلوغ مستويات طموحة من الربحية من خلال الإدارة الجيدة للتكاليف (ابو زعيتر، 2006، صفحة 36). إن الأنشطة المخفضة للتكاليف هنا هي عبارة عن خدمات يقدمها البنك عن طريق استخدام الوسائل والأساليب التقنية الحديثة، والتي يترتب عليها تخفيض في تكاليف أخرى فيما لو مورست تلك الأنشطة بصورة تقليدية، على سبيل المثال تخفيض تكاليف القرطاسية والمواد المساعدة الأخرى، و تكاليف الأجور المدفوعة للموظفين، و تكاليف الاندثار الخاصة بالمباني... الخ . مع ضرورة الإشارة هنا إلى ارتفاع تكاليف بعض الوسائل التقنية الحديثة من حيث تقادماها أو تطويرها وتحديثها دائما، إلا أن هذه تكاليف المرتبطة بهذه الوسائل التقنية الحديثة تبقى منخفضة مقارنة مع فيما لو تم تقديم هذه الخدمات بصورة تقليدية (علي، 2018، صفحة 215).

كما ان تنوع إيرادات البنك (زيادة الدخل من غير الفوائد) يعتبر مؤشرا جيدا على كفاءة ادارة البنك في مجال تعظيم الربحية (ديبك، 2015، صفحة 19) ، حيث تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من ضمن الارباح التي تحققها البنوك و المؤسسات المالية ، فقد بلغت ارباح سيتي بنك من حملة البطاقات الائتمانية عام 1991 بليون دولار ، فضلا عن ذلك فان ثمة رسوما مختلفة سواء كانت مبالغ مقطوعة او محددة بنسب مئوية من المبلغ المستخدم ، ويدخل في ذلك رسم العضوية ورسم التجديد والرسم المفروض على سحب النقدي ، كذلك فان الغرامات والفوائد تعتبر من قبل الارباح التي يحققها مصدر البطاقة ومن ذلك غرامة التأخير في التسديد وغرامة ضياع البطاقة... الخ .

فضلا عن فوائد التأخير في السداد وفوائد القرض عن طريق السحب النقدي في بطاقة الائتمان وبطاقة السفر والترقية بالإضافة الى ذلك فان مصدر البطاقة يحقق ربحا من تشغيل اموال الودائع الجارية الخاصة بحملة البطاقات ومن المحلات التي تقبلها ومن البنوك التجارية التي تصدرها بالتعاون معها حيث ساهم استخدام البنك لهذه الأنظمة الي تحقق معدلات ربحية اعلى في الاجل الطويل ويرجع ذلك الى :

1- انخفاض تكلفة الخدمات البنكية المؤدات من خلال الانترنت عن خدمات المؤدات بواسطة البنوك التقليدية .

2- ارتفاع ربحية قطاع عملاء الخدمة البنكية الالكترونية بسبب انخفاض حساسياتهم السعرية اذا قورنت بعملاء الخدمات البنكية التقليدية ، حيث تأتي الملائمة الزمانية والمكانية للخدمة البنكية في مرحلة متقدمة عند النظر في اولويات تفضيلاتهم مما يتيح للبنوك مرونة كبيرة في تسعير خدماتهم البنكية (عبيد، 2009، الصفحات 148-149).

لم تكتفي البنوك التجارية فقط في المحافظة على حجم ربحية معينة، وإنما كان الهدف الأساسي أمامها هو التوسع والانتشار على عدة مناطق والذي يتحقق بفعل ونمو الأرباح، لذا رأت البنوك التجارية فرصة تعظيم أرباحها هو عن طريق الخروج من الاعتماد فقط على ممارسة الأنشطة التقليدية وابتكار أنشطة أخرى تتصف بأنها غير تقليدية تسهم في تعظيم أرباحها وتساعد في الاستمرار في بيئة صعبة تحيط بها المخاطر (علي، 2018، صفحة 215).

### خلاصة الفصل

شهدت الساحة المصرفية الكثير من التطورات والتي لعبت دورا هاما في رسم الصورة الجديدة للنظام المصرفي العالمي يتميز بالمنافسة القوية ، وهذا ما دفع البنوك للبحث عن وسائل جديدة للوقوف في وجه هذه المنافسة ، ومع مرور الزمن ابتكرت البنوك وسائل دفع الكترونية متعددة ، من اهم مميزات إنتشارها الواسع وتكلفتها المنخفضة ، حيث تعتبر وسائل الدفع الالكترونية من عوامل تطور البنوك والرفع من ادائها و مواكبة التحديات البنكية ، كما تزيد من ايرادات البنوك بشكل ملحوظ ، حيث ان البنوك تهدف الى زيادة ربحيتها وتحقيق موارد بنكية معتبرة مستخدمة في ذلك كل الوسائل المتاحة .

## **الفصل الثاني:**

**وسائل الدفع الالكترونية وتأثيرها**

**على الربحية ببنك الخليج الجزائر**

تمهيد :

يعتبر القطاع البنكي من اكثر القطاعات استجابة للتغيرات و التطورات التكنولوجية ، لذلك قامت الجزائر بإجراء العديد من الاصلاحات للنهوض بالبنوك وتحسين اداءها ، خاصة وان البنوك تعتبر الدعامة الاساسية لنمو الاقتصاد من خلال زيادة الاستثمارات المحلية والاجنبية ، وفي ظل المنافسة القوية من البنوك الاجنبية بات لزاما على البنوك المحلية تطوير خدماتها ومحاولة تقديم منتجات جديدة تواكب الطلبات الجديدة للزبائن.

بعدها تعرضنا في الفصل السابق الى وسائل الدفع الالكترونية و علاقتها بالربحية ، سنحاول من خلال هذا الفصل اسقاطها ميدانيا ، اي عرض وتحليل العلاقة بين وسائل الدفع الالكترونية والربحية ببنك الخليج الجزائر ، ولقد وقع اختيارنا على هذا الاخير لاختبار فرضيات الدراسة لاعتباره من ابرز البنوك الاجنبية في الجزائر و هذا لما يتميز به وسائل دفع حديثة بالإضافة الى النتائج الايجابية التي يحققها في السنوات الاخيرة . ولقد جاء هذا الفصل بعنوان وسائل الدفع الالكترونية وتأثيرها على الربحية ببنك الخليج الجزائر .

وعليه تم تقسيم الفصل الى :

المبحث الاول : معلومات عامة حول بنك الخليج الجزائر

المبحث الثاني : تأثير وسائل الدفع الالكتروني على الربحية في بنك الخليج الجزائر

## المبحث الأول : معلومات عامة حول بنك الخليج الجزائر

يعتبر بنك الخليج الجزائر من البنوك البارزة محليا بفضل الجهود التي يبذلها لمواكبة التطورات العالمية في ميدان الخدمات البنكية فهو سباق لتقديم احدث الخدمات وافضل العروض وهو ما جعله يكتسب ثقة المتعاملين ويزيد من حصته في السوق الجزائرية .

### المطلب الأول : التعريف ببنك الخليج و نشأته

بنك الخليج احد اكبر البنوك العالمية حيث يقوم بتقديم عدد كبير من الخدمات البنكية ويمتلك سمعة مرموقة حصل عليها بفضل الجهود المبذولة لتحقيق اكبر قدر من النجاحات .

### الفرع الاول: التعريف بشركة مشاريع الكويت القابضة :

تعتبر مجموعة شركات شركة مشاريع الكويت (القابضة)، بما لديها من اصول موحدة تحت ادارتها أو سيطرتها تزيد في مجموعها عن حوالي 33 مليار دولار امريكي، احدي اكبر الشركات القابضة على مستوى منطقة الشرق الاوسط وشمال افريقيا. تمتلك المجموعة حصص ملكية رئيسية في محفظة تظم حوالي 60 شركة عاملة في 24 دولة .

حققت استراتيجية الشركة القائمة على الاستحواذ و بناء وتطوير و بيع الشركات في منطقة الشرق الاوسط وشمال افريقيا نجاحا كبيرا على مدى اكثر من 25 عاما. واصبح للشركة بفضل هذه الاستراتيجية محفظة متنوعة مع التركيز بشكل اساسي على الخدمات المالية ، والاعلام ، والعقارات و الصناعة ، كما تمتلك من خلال الشركات التابعة و الزميلة لشركاتها الرئيسية حصص ملكية في قطاع التعليم و الصحة.

شاهد عام 2018 تحقيق الشركة للعام السابع والعشرين على التوالي من الربحية ونحن فخورون بحجم النمو الذي حققته الشركة خلال هذه الفترة (كيبكو، 2019، صفحة 3).

### الفرع الثاني : لمحة عن بنك الخليج :

أسس بنك الخليج في 23 نوفمبر 1960 ، في المرسوم الأميري رقم (44) الذي اعترف ببنك الخليج كشركة مساهمة. وقد أسس البنك مجموعة من اثني عشر تاجراً، ونمى ليصبح واحداً من أكبر المؤسسات المالية في الكويت اليوم. بمجرد تأسيس بنك الخليج ، بدأ عملياته التجارية في شقة مستأجرة في شارع فهد السالم في

مدينة الكويت تضم 50 موظفاً و رأس مال 24 مليون روبية ، أي ما يعادل 1.8 مليون دينار كويتي ( 6 ملايين دولار أمريكي).

بعد أن حصل البنك على الإذن ببناء مقره عام 1961، تم تعيين المصمم المعماري جان روبرت ديلب، الحاصل على جائزة روما الثانية في عام 1957، لتصميم مبنى بنك الخليج، ذو الأدوار التسعة و السردابين. و قد اعتمد تصميمه على العناصر الخرسانية المصبوغة مسبقاً لتكوين واجهة المبنى و تقليل تعرض المكاتب لأشعة الشمس، و على المساحات المفتوحة تحت المبنى، مع الأعمدة مميزة الشكل، و يستغل التصميم مساحة البناء المستطيلة، مع تخصيص مساحة في الوسط ذات سقف عالي يمتد لثلاثة أدوار، يتم استخدامها كصالة رئيسية لاستقبال العملاء. و اليوم، يعتبر مبنى بنك الخليج بتصميمه الفريد أحد معالم مدينة الكويت.

اليوم، يُعد بنك الخليج أحد البنوك الرائدة في الكويت، بإجمالي موجودات تفوق 6 مليار دينار كويتي كما في نهاية ديسمبر 2019، حيث يقدم سلسلة واسعة من الخدمات المصرفية الشخصية و الخدمات المصرفية للشركات، بالإضافة الى خدمات الخزينة و الخدمات المالية الأخرى، من خلال شبكة كبيرة تضم 59 فرعاً و أكثر من 300 جهاز صرف آلي. و يُصنف بنك الخليج حالياً في المرتبة 'A' من قبل أربع وكالات عالمية و رائدة في التصنيف الائتماني.

يلتزم بنك الخليج بدعم الاستدامة على المستوى المجتمعي، المستوى الاقتصادي، و المستوى البيئي، في مبادرات يتم اختيارها و تحديدها استراتيجياً بما يعود بالنفع على البنك بشكل خاص، و على البلاد بشكل عام.

**الفرع الثالث: المساهمون في بنك الخليج:**

### **1- بنك برقان (Burgan Bank) :**

تم تأسيس بنك برقان الذي يعد من احدث و أنشط المصارف التجارية في دولة الكويت وثاني اكبر بنك من حيث الاصول ، في عام 1977 ، و استطاع ان يحتل موقعا رياديا في مجال التركيز على الخدمات المصرفية الخاصة وخدمات الشركات بالإضافة الى تمتعه بقاعدة واسعة من عملاء خدمات التجزئة المصرفية و الخدمات المصرفية الخاصة (كيبكو، 2018، صفحة 34).

### 2- بنك تونس العالمي (Tunis International Bank) :

تم تأسيس بنك تونس العالمي في شهر جوان من العام 1982 ، وكان الشركة المصرفية المرخصة بالكامل الأولى في تونس ، يعمل البنك تحت اشراف البنك المركزي التونسي وعضو في جمعية المقاصة في تونس، والبنك هو مصرف خارجي خاص.

تقوم سمعة البنك في السوق المحلي على تقديم المنتجات والخدمات ذات الجودة العالية .ويقدم بنك تونس العالمي مجموعة شاملة من الخدمات المالية الدولية للشركات والمؤسسات المالية والحكومات والافراد على حد سواء في تونس او في الخارج . تتم مراجعة مجموعة منتجات البنك باستمرار للتأكد من انها تلبي احتياجات قاعدة السوق المحلية.

بصفته بنكا تونسيا فإن دول المغرب العربي هي السوق التقليدية والطبيعية لبنك تونس العالمي، يتطلع البنك الى لعب دور رئيسي في تعزيز قطاع الاعمال والشركات بين المستثمرين من دول الخليج والمغرب العربي.

بالإضافة الى هذا المجال، فان أنشطة البنك آخذة في التطور لتشمل دول أوروبا الغربية وغيرها من الدول المطلة على البحر المتوسط..

### 3- البنك الأردني الكويتي (Jordan Kuwait Ban) :

تأسس البنك الأردني الكويتي كشركة مساهمة عامة أردنية في عام 1979 وتمكن من مواصلة النجاح والتطور حتى أصبح أحد أهم البنوك العاملة في المملكة.

يعمل البنك حاليا من خلال شبكة فروع محلية تضم 64 فرعا موزع في جميع انحاء الأردن بالإضافة الى فرع قبرص. ولدى البنك ثلاثة شركات تابعة وهم: شركة إجاره للتأجير التمويلي وشركة سند كابيتال والمملكتين بالكامل من البنك ، وشركة المتحدة للاستثمارات المالية(الأردن) بمساهمة بنسبة 50.2% في راس مال الشركة. ولدى البنك استثمارات ومقعد تمثيلي في مجلس الإدارة في بنك الخليج الجزائر(الجزائر) وبنك القدس(فلسطين) (كيبكو، 2018، صفحة 35).



### المطلب الثاني : لمحة عن بنك الخليج الجزائر

سنحاول في هذا المطلب اعطاء لمحة عن بنك الخليج الجزائر حيث سنقوم بعريفه و التعرف على هيكله التنظيمي والتطرق الى مختلف البطاقات البنكية التي يقدمها .

### الفرع الاول : تعريف بنك الخليج الجزائر

#### 1- نشأة بنك الخليج الجزائر

تأسس بنك الخليج الجزائر في 15 ديسمبر 2003 بموجب القانون الجزائري ، براس مال قدره 10 مليار دينار جزائري ، يملكها ثلاث بنوك عالمية وهي (بنك الخليج الجزائر، 2020):

✓ 60% لبنك البرقان .

✓ 30% لبنك تونس العالمي .

✓ 10% للبنك الاردني الكويتي .

بدأ نشاطه في عام 2004، لدى AGB شبكة من 61 وكالة موزعة على كامل الأراضي الجزائرية. يعزز بنك الخليج المتحد من موقعه عامًا بعد عام ، وهو أحد البنوك الخاصة الثلاثة الرئيسية في الجزائر. عملاء AGB هم من جميع فئات الشركات (كبير ، متوسط ، صغير) بالإضافة إلى الأفراد والمهنيين ، بيني AGB العمليات وفقًا لأفضل معايير السوق ويصمم حلولًا مصممة خصيصًا لدعم عملائه في نجاح مشاريعهم، مع وجود 930 موظفًا ، يبلغ متوسط أعمارهم 34 عامًا ، يعد بنك AGB واحدًا من الشركات الرائدة في سوق الخدمات الإلكترونية ، وهو أول بنك يقدم بطاقات دولية (Visa و MasterCard ) في السوق الجزائرية .

رغم المنافسة الهائلة في هذا المجال، إلا أنه يختلف بابتكاراته ولا سيما في مجال البطاقات المصرفية ، حيث يقدم مجموعة واسعة من البطاقات الدولية التي فتحت له مجال الريادة بين منافسيه.

**2- خصائص بنك الخليج الجزائر**

يتمتع بنك خليج الجزائر بجملة من الخصائص نوجزها فيما يلي (بنك الخليج الجزائر، 2020):

**أ- بنك خليج الجزائر بنك تجاري للمؤسسات**

وضع البنك التجاري يعطي كامل الحق لبنك الخليج الجزائر في إجراء جميع العمليات البنكية على الصعيد الوطني والدولي، وهذه العمليات تتمثل في تقديم منح ومساعدات لشركات الإقراض المتنوعة المباشرة وغير المباشرة.

**ب- بنك الخليج الجزائر بنك للأفراد**

بنك الخليج الجزائر يفتح أبوابه للأفراد بتقديم المنتجات والخدمات بطرق ومناهج مختلفة حسب التطلعات المرادة.

**ج- بنك الخليج الجزائر بنك الخدمات**

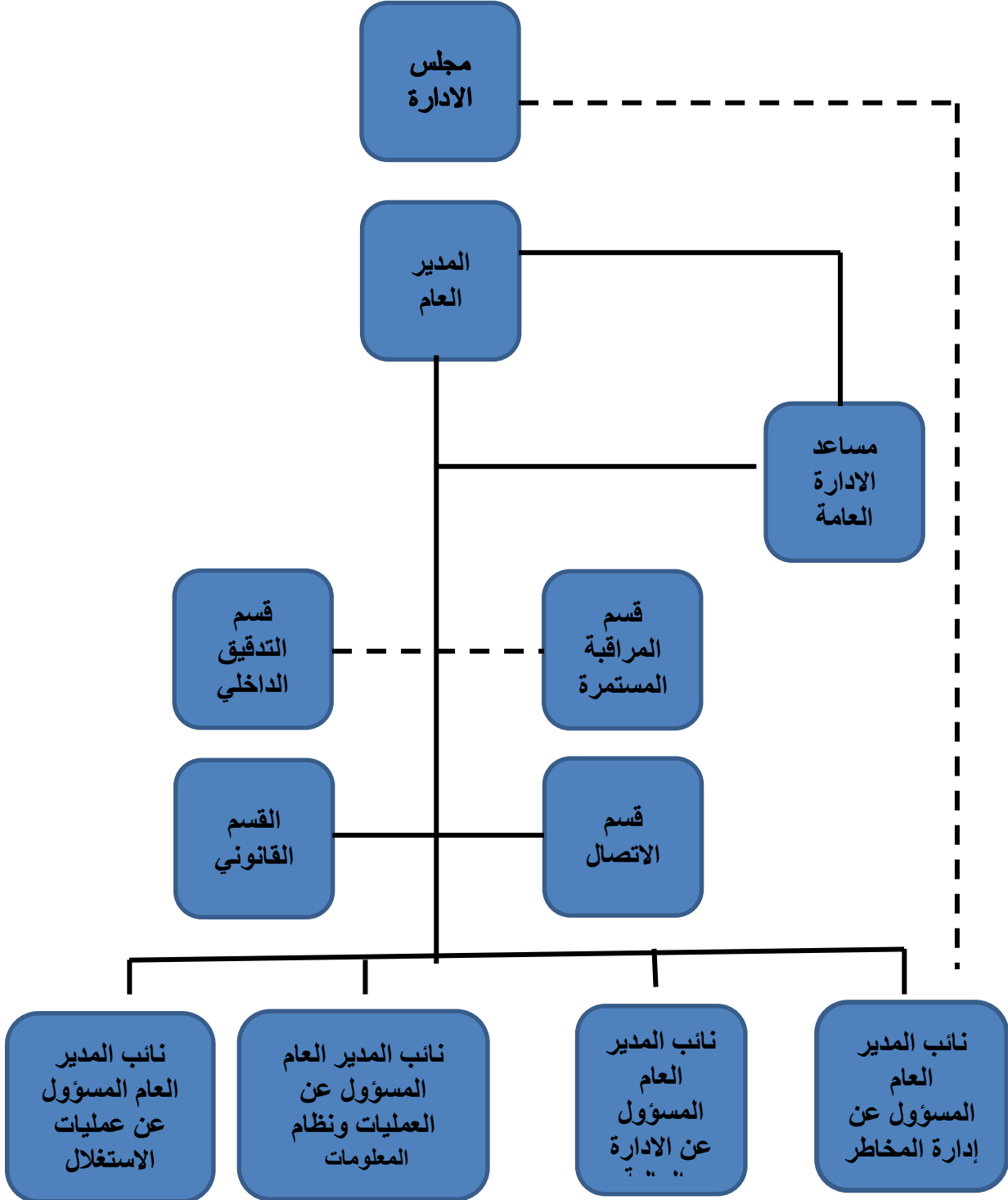
يوفر البنك لزيائنه من الشركات والأفراد الحلول الأكثر حداثة من حيث السرعة والأمان منذ تأسيسه في السوق الجزائرية، والبنك رائد في مجالات علوم الكمبيوتر وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي تمكنه من إتمام جميع عملياته وجعلها أكثر كفاءة لعملائه .

**د- بنك الخليج الجزائر بنك ذو شبكة بنكية في طور التوسع المستمر**

التوسع المستمر لبنك الخليج الجزائر جعله يتربع على أغلب ولايات التراب الجزائري رغم عدم قدمه في الساحة المالية للجزائر .

3- المخطط التنظيمي لبنك الخليج:

الشكل-6- : المخطط التنظيمي لبنك الخليج



المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على التقرير السنوي 2013

2020 / 04 / 25 ، <https://www.agb.dz/rappports/rapportannuel/rapportannuel2013.pdf> ،

، 14:55 .

الفرع الثاني : البطاقات المصرفية في بنك الخليج الجزائر :

1- البطاقات المصرفية الوطنية : ويمكن تلخيصها في ما يلي (بنك الخليج الجزائر، 2020) :

### أ- بطاقة التوفير

تعتبر بطاقة التوفير وسيلة ملائمة وآمنة للسحب تسمح بالحصول على جميع الأموال المتوفرة في حساب التوفير الخاص بالعميل.

### ب- بطاقة سهلا

تعد بطاقة سهلا وسيلة مريحة وآمنة للسحب والدفع تسمح بالحصول على جميع الأموال المتوفرة في الحساب الجاري للعميل ، وهي غير محددة السقف وصالحة عبر كامل التراب الوطني .  
و يمكن للعميل الحصول من خلال هذه البطاقة على الخدمات التالية :

- تحقق من رصيد الحساب المرتبط بالبطاقة .
- سحب 7 أيام في الأسبوع ، 24 ساعة في اليوم على جميع أجهزة الصراف الآلي وأجهزة الصراف الآلي في الجزائر .
- دفع الفواتير والخدمات وأي عملية شراء أخرى على الإنترنت .
- تسديد المدفوعات للتجار باستخدام نقاط البيع .

### ج- بطاقة عمل

بطاقة العمل هي بطاقة دفع وسحب بين البنوك (CIB) مرتبطة بحساب تجاري (حساب عمل). تسمح لحاملها بإدارة النفقات المهنية.

2- البطاقات المصرفية الدولية : ويمكن تلخيصها في ما يلي (بنك الخليج الجزائر، 2020):

أ- بطاقة فيزا VISA :

✓ بطاقة فيزا مسبقة الدفع VISA PREPAID:

- هي بطاقة دفع وسحب دولية مدعومة بحساب باليورو وهي بطاقة قابلة للشحن ، يمكن استخدامها حتى نهاية المبلغ الذي تم تحميله مسبقاً ومتوفر على البطاقة ، ومدة صلاحيتها 24 شهراً قابلة للتجديد .
- تتيح لك بطاقة فيزا المدفوعة مسبقاً ما يلي :
- سحب النقود من أجهزة الصراف الآلي التي تحمل شعار visa داخل وخارج الوطن .
  - دفع النفقات مع المؤسسات الأجنبية التي تتوفر على نقاط البيع الالكتروني .
  - دفع الفواتير والخدمات وأي عملية شراء أخرى على الإنترنت .
  - تغادر مع بطاقتك في نفس يوم الطلب .

✓ فيزا كلاسيك VISA CLASSIQUE (ذهبية - فضية):

- إن بطاقات VISA CLASSIQUE-GOLD-PLATINIUM هي بطاقات دفع وسحب دولية ، وهي بطاقات رمزية وترتبط مباشرة بحساب العميل بعملة اليورو ، حيث تتيح لك بطاقة فيزا:
- سحب النقود من أجهزة الصراف الآلي في الخارج .
  - دفع النفقات مع المؤسسات الأجنبية التي تتوفر على نقاط البيع الالكتروني .
  - دفع الفواتير والخدمات وأي عملية شراء أخرى على الإنترنت .
  - و من المزايا التي يقدمها بنك الخليج في هذه البطاقة ما يلي :
- تأمين سفر مجاني لمدة عام .
  - يمكن لحاملي بطاقات GOLD و PLATINIUM الوصول إلى خدمة الطوارئ
  - في حالة فقدان أو سرقة بطاقتهم في الخارج ، مما يسمح لهم بما يلي:
- + الحصول على بطاقة بديلة بسرعة كبيرة .
  - + الحصول على المساعدة النقدية .

ب- بطاقة ماستر كارد MasterCard :

### ✓ ماستر كارد مسبقة الدفع MASTERCARD PREPAYEE :

هي بطاقة دفع وسحب دولية مدعومة بحساب دولار ، وهي قابلة للشحن ، يمكن استخدامها حتى نهاية المبلغ الذي تم تحميله مسبقاً ومتوفر على البطاقة.

تتيح بطاقة ماستر كارد مسبقة الدفع للعميل ما يلي :

- سحب النقود من أجهزة الصراف الآلي في الخارج
- دفع النفقات مع المؤسسات الأجنبية التي تتوفر على نقاط البيع الالكتروني.
- دفع الفواتير والخدمات وأي عملية شراء أخرى على الإنترنت

### ✓ ماستر كارد كلاسيك (ذهبية - فضية)

تعتبر بطاقات ماستر كارد بطاقات سحب ودفع مريحة وآمنة تسمح لك بالحصول على جميع الأموال المتوفرة في حسابك بالدولار في أي وقت ، حيث تسمح لك بطاقة MASTERCARD بما يلي:

- سحب النقود من أجهزة الصراف الآلي في الخارج .
- دفع النفقات مع المؤسسات الأجنبية التي تتوفر على نقاط البيع الالكتروني.
- دفع الفواتير والخدمات وأي عملية شراء أخرى على الإنترنت .

من المزايا التي يقدمها بنك الخليج في هذه البطاقة ما يلي :

- تأمين سفر مجاني لمدة عام .
- يمكن لحاملي بطاقات GOLD و PLATINIUM الوصول إلى خدمة الطوارئ في حالة فقدان أو سرقة بطاقتهم في الخارج ، مما يسمح لهم بما يلي :

+ الحصول على بطاقة بديلة بسرعة كبيرة .

+ الحصول على المساعدة النقدية .

### **المبحث الثاني : تأثير وسائل الدفع الالكتروني على الربحية في بنك الخليج الجزائر**

لقد قام بنك الخليج الجزائر تماشيا مع مستجدات الوضع الراهن الذي فرضته التكنولوجيا باستحداث وسائل دفع حديثة، وتسخير مراكز جديدة لتوفير المعاملة بوسائل الدفع الحديثة ، وهذا ما سيكون له تأثير على مختلف المعاملات والعمليات في البنك ولذلك سنقوم في هذا المبحث بدراسة تأثير هذه الوسائل الجديدة على ربحية بنك الخليج الجزائر .

#### **المطلب الاول : القوائم المالية لبنك الخليج**

تتمثل القوائم المالية في الميزانية وجدول حسابات النتائج وهي تساعد في حساب نسب الربحية .

وسنقوم اولا بعرض ميزانية البنك ثم جدول حسابات النتائج وبعدها للسنوات من 2013 الى 2018 وذلك بناء على التقارير السنوية التي ينشرها البنك على موقعه الالكتروني .

الفرع الاول : ميزانية بنك الخليج الجزائر

سنقوم بعرض الميزانية السنوية لبنك الخليج في الفترة الممتدة بين 2013 و 2018 فيما يلي:

الجدول -03- :أصول بنك الخليج الجزائري لفترة 2013- 2018 (مليار دينار جزائري)

	السنوات						البيان	
	2018	2017	2016	2015	2014	2013		
33 235 445	61 446 278	29 544 542	49 344 833	60 230 137	46 775 312	الخزينة الصكوك البريدية	1	
0	0	0	0	0	0	موجودات مالية محتفظ بها للمتاجرة	2	
0	0	0	0	0	0	موجودات مالية محتفظ بها للبيع	3	
32 470 209	14 721 310	18 351 676	9 141 893	83 740	24 376	القروض وحقوق للمؤسسات	4	
169 327 668	153 825 326	117 870 551	104883 046	101162 236	81 240 932	القروض وحقوق على الزبائن	5	
0	5 131 507	5 131 507	0	0	0	موجودات مالية مملوك إلى غاية المالية	6	
1 831 942	1 267 805	1 372 832	1 273 345	1 577 683	1 407 058	الضرائب الجارية -أصول	7	
224 911	197 093	164 383	147 638	100 359	89 485	الضرائب المؤجلة- أصول	8	
219 488	37 644	32 957	36 144	152 829	124 306	أصول أخرى	9	
537 946	400 055	708 244	650 500	3 524 031	2 228 363	حسابات التسوية	10	
15 675	15 675	15 675	15 675	15 675	15 675	المشاركة في الشركات التابعة للمشروع	11	
0	0	0	0	0	0	الاستثمار العقاري	12	
24 824 807	19 552 174	15 989 552	11 698 836	9 820 065	6 915 727	أصول ثابتة	13	
326 709	265 938	200 495	185 601	152 695	141 300	الأصول ثابتة غير مادية	14	
0	0	0	0	0	0	فارق الحياة	15	
263 014 799	256 860 824	189 382 415	177 377 511	176 819 451	138 962 534	مجموع الأصول		

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على التقارير السنوية : 2013،2014،2015،2016،2017،2018،

<https://www.agb.dz> ، 2020/04/26 ، 12:25.

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه التطور المستمر في الاصول لبنك الخليج الجزائر و حيث بلغت 138962534 مليار دينار جزائري سنة 2013 لتواصل الارتفاع خلال سنوات 2014،2015، 2016، 2017 ، حتى بلغت 263014799 مليار دينار جزائري سنة 2018 ، وذلك بسبب الارتفاع المتواصل في قيمة القروض وكذا في قيمة الاصول الثابتة وهذا ما ادى الى الزيادة الملحوظة في قيمة الاصول .



الجدول -04- : خصوم بنك الخليج الجزائري لفترة 2013 - 2018 (مليار دينار جزائري)

السنوات						البيان	
2018	2017	2016	2015	2014	2013		
0	0	0	0	0	0	البنك المركزي	1
0	0	0	0	2 170	32 024	ديون اتجاه الهيئات المالية	2
197 487 980	199 946 357	136 255 900	125 339 056	122 863 971	91 645 524	ديون تجاه الزبائن	3
11 951 739	10 549 836	11 574 456	11 947 410	12 955 879	12 793 331	ديون ممثلة بورقة مالية	4
2 595 270	2 054 657	1 330 377	1 707 388	1 686 029	1 873 911	الضرائب الجارية- خصوم	5
0	0	0	0	0	0	الضرائب المؤجلة- خصوم	6
8 637 323	8 869 385	8 675 252	8 486 515	9 529 897	7 450 637	خصوم أخرى	7
7 170 811	5 057 602	4 886 720	5 207 981	7 634 497	4 754 711	حسابات التسوية	8
445 134	438 412	406 055	340 929	368 307	272 340	مؤونات لتغطية المخاطر والأعباء	9
0	0	0	0	0	0	إعانات التجهيز -إعانات أخرى للإستثمار	10
4 782 872	2 919 085	1 550 243	1 395 460	1 402 123	1 199 395	أمول لتغطية المخاطر المصرفية العامة	11
0	0	0	0	0	0	ديون تابعة	12
10 000 000	10 000 000	10 000 000	10 000 000	10 000 000	10 000 000	راس المال	13
0	0	0	0	0	0	علاوة مرتبطة براس المال	14
1 000 000	1 000 000	1 000 000	849 620	849 620	597 867	إحتياطيات	15
0	0	0	0	0	0	فارق التقييم	16
0	0	0	0	0	0	فارق اعادة لتقييم	17
14 206 504	12 387 516	11 071 620	8 324 337	5 516 534	3 307 722	الترحيل من جديد (-/+)	18
4 737 168	3 637 975	2 631 793	3 628 435	4 010 423	5 035 072	نتيجة السنة المالية (-/+)	19
263 014 799	256 860 824	189 382 415	177 377 511	176 819 451	138 962 534	مجموع الخصوم	

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على التقارير السنوية : 2013،2014،2015،2016،2017،2018،

، 2020/04/26 ، 12:55 ، <https://www.agb.dz>

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه الزيادة المستمرة في الديون تجاه الزبائن لبنك الخليج الجزائر حيث بلغت 91 645 524 مليار دينار جزائري سنة 2013 لتواصل الارتفاع خلال سنوات 2014، 2015، 2016، 2017 ، حتى بلغت 197 487 980 مليار دينار جزائري سنة 2018 ، وهذه الزيادة كانت بنسبة اكبر من الزيادة في القروض الممنوحة وهو ما يؤثر على نتيجة السنة المالية ، وسبب ذلك راجع الى تعليق منح القروض الاستهلاكية في هذه الفترة ، وكذا الطبيعة الاسلامية للمجتمع الجزائري الذي يتجنب الحصول على القروض من البنوك بسبب الوازع الديني .



المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على التقارير السنوية : 2013،2014،2015،2016،2017،2018،

13:20 ، 2020/04/26 ، <https://www.agb.dz>

نلاحظ من خلال الجدول السابق الزيادة الملحوظة في أعباء البنك مقارنة بالنواتج الخاصة خلال السنوات 2014 ، 2015 ، 2016 وهذا ما أثر على نتيجة السنة المالية في هذه السنوات حيث انخفضت من 5035072 مليار دينار جزائري سنة 2013 الى 2631793 مليار دينار جزائري سنة 2016 ، ثم شهدت ارتفاعا بعد ذلك لتصل الى 4737168 مليار دينار جزائري سنة 2018 ، وذلك راجع الى تحسن قيمة الفوائد التي يتحصل عليها البنك بالإضافة الى الارتفاع النسبي في قيمة العمولات التي يتحصل عليها لبنك مقابل الخدمات الحديثة التي يقدمها .

من خلال الجداول السابقة لاحظنا ان التغيرات في قيمة العمولات التي يتحصل عليها البنك مقابل الخدمات الحديثة التي يقدمها كانت تصاحبها تغيرات في النتيجة المالية للبنك ولذلك سنحاول دراسة تأثير عمولات وسائل الدفع الالكتروني على ربحية بنك الخليج الجزائر .

المطلب الثاني : عمولات وسائل الدفع الالكترونية ومؤشرات الربحية لبنك الخليج الجزائر

سنحاول في هذا المطلب عرض تطور العمولات التي يتحصل عليها بنك الخليج الجزائر من مختلف وسائل الدفع الالكترونية في السنوات الاخيرة كما سنقوم بحساب مختلف مؤشرات الربحية للبنك .

الفرع الاول : دور وسائل الدفع الحديثة في زيادة عمولات بنك الخليج الجزائر

ان تحديث وابتكار وسائل دفع جديدة يمنح للبنك عمولات إضافية تساعده على زيادة إيراداته ، حيث يتحصل البنك على 0.5 % من قيمة المعاملات التي تتم بواسطة البطاقات البنكية مسبقة الدفع التي يصدرها ، بالإضافة الى العمولات التي يتحصل عليها من التجار في كل معاملة ، فضلا عن رسوم الانتساب عن الحصول على بطاقة جديدة و رسوم تجديد البطاقات المنتهية الصلاحية والبطاقات الضائعة ، دون ان ننسى العمولات التي يتحصل بنك الخليج عند السحب من الصراف الالي و من مختلف وسائل الدفع الاخرى ، وفيما يلي يبين الجدول تطور قيمة العمولات في بنك الخليج الجزائر منذ سنة 2013 ال غاية 2018 :

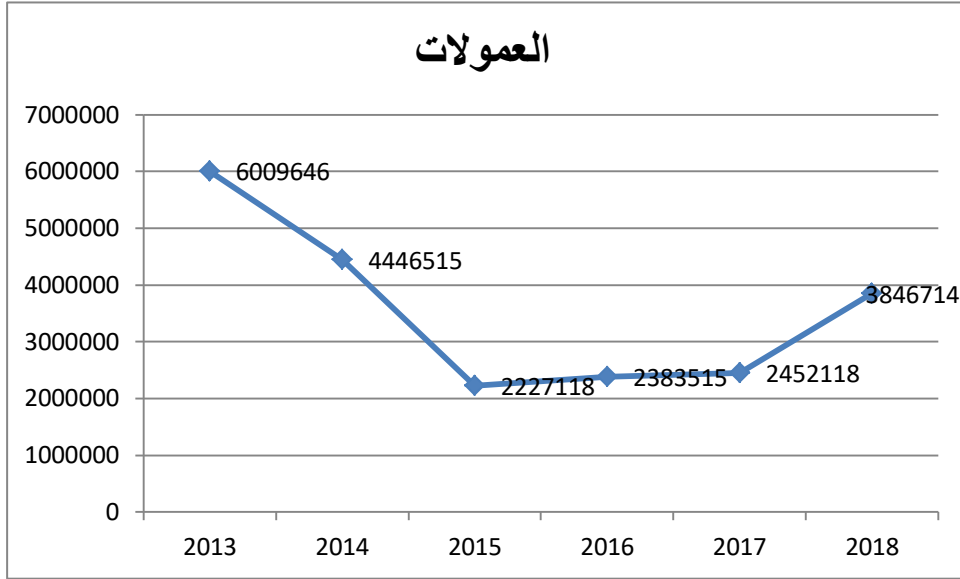
الجدول -06- : تطور قيمة العمولات في بنك الخليج الجزائر لفترة 2013-2018 (مليار دينار جزائري)

السنة	2013	2014	2015	2016	2017	2018
العمولات	6 009 646	446 515	227 118	383 515	452 118	3 846 714

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على جدول حسابات النتائج للسنوات : 2013 ، 2014 ، 2015 ،

2016 ، 2017 ، 2018 ، <https://www.agb.dz> ، 2020/04/26 ، 13:20

الشكل -07- : المنحنى البياني لتطور قيمة العمولات في بنك الخليج الجزائر



المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على التقارير السنوية : 2013،2014،2015،2016،2017،2018،

13:20 ، 2020/04/26 ، <https://www.agb.dz>

من خلال الشكل السابق نلاحظ ان العمولات كانت في اعلى قيمة لها سنة 2013 ب : 6009646 مليار دينار جزائري وبدأت في الانخفاض اين بلغت ادنى مستوى لها سنة 2015 بقيمة 2227118 مليار دينار جزائري ، ثم بدأت بالارتفاع سنوات 2016 و 2017 تدريجيا لتصل الى قيمة 3846714 مليار دينار جزائري سنة 2018 وذلك راجع الى تقديم خدمات جديدة من طرف بنك الخليج الجزائر وكذا بداية انتشار ظاهرة التسوق الالكتروني في هذه الفترة ما أدى الى زيادة الطلب والاستعمال لوسائل الدفع الالكترونية .

الفرع الثاني : مؤشرات الربحية لبنك الخليج الجزائر :

لقد تطرقنا سابقا لمؤشرات الربحية وطرق حسابها وسوف سنقوم بعرض نسب الربحية الخاصة ببنك الخليج وتحليلها فيما يلي :

1- مؤشر العائد على حقوق الملكية (ROE) :

من خلال القوائم المالية السابقة يمكن حساب المؤشر ROE لبنك الخليج ، حيث جاءت النتائج المتحصل عليها كالآتي :

الجدول -07- : مؤشر العائد على حقوق الملكية

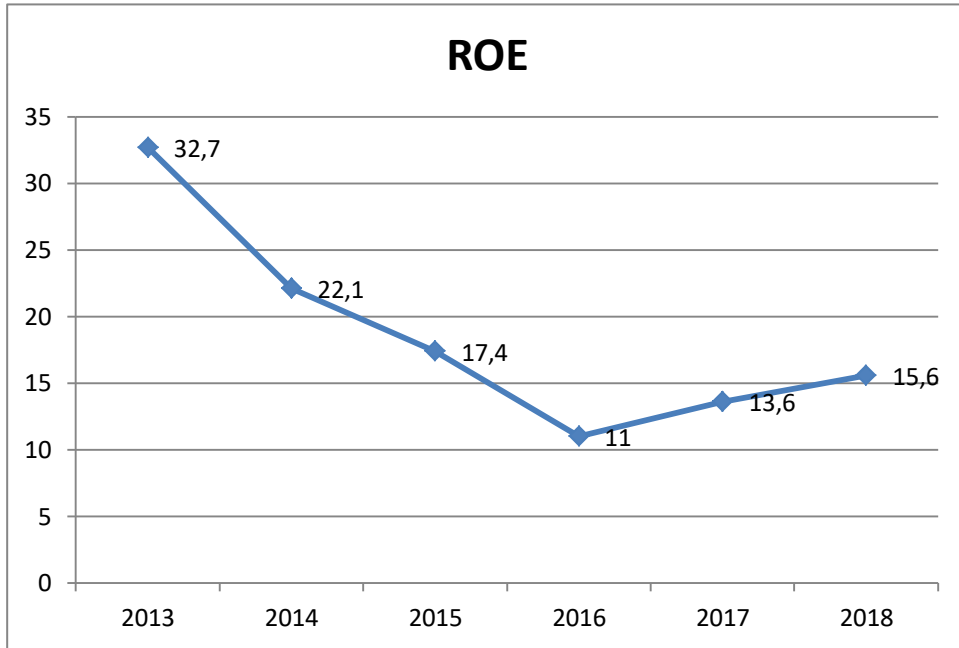
الوحدة : %

السنة	2013	2014	2015	2016	2017	2018
ROE	32.7	22.1	17.4	11	13.6	15.6

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على التقارير السنوية : 2013،2014،2015،2016،2017،2018،

13:20 ، 2020/04/26 ، <https://www.agb.dz>

الشكل -08- : التمثيل البياني لمؤشر العائد على حقوق الملكية



المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على التقارير السنوية : 2013،2014،2015،2016،2017،2018،

13:20 ، 2020/04/26 ، <https://www.agb.dz>

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول اعلاه ، نلاحظ ان المؤشر كان في اعلى مستوى له سنة 2013 اين بلغ 32.7 % ثم بدأ بالتراجع في السنوات 2014 و 2015 حيث وصل الى أدنى مستوى له سنة 2016 بقيمة 11 % وهذا راجع الى انخفاض النتيجة الصافية للدورة في هذه السنوات بسبب ارتفاع التكاليف التي يتحملها البنك مقارنة بمداخيله حيث نلاحظ انخفاض قيمة العمولات والفوائد التي تحصل عليها البنك في هذه السنوات ، ثم عاد المؤشر للإرتفاع حيث بلغ سنة 2018 قيمة 15.6 % وهذا راجع للتحسن النسبي في مداخيل البنك مما ادى الى تحسن النتيجة المالية له .

### 2- مؤشر العائد على الأصول ( ROA ) :

من خلال القوائم المالية السابقة يمكن حساب المؤشر ROE لبنك الخليج ، حيث جاءت النتائج المتحصل عليها كالآتي :

الجدول-08- : مؤشر العائد على الأصول

الوحدة : %

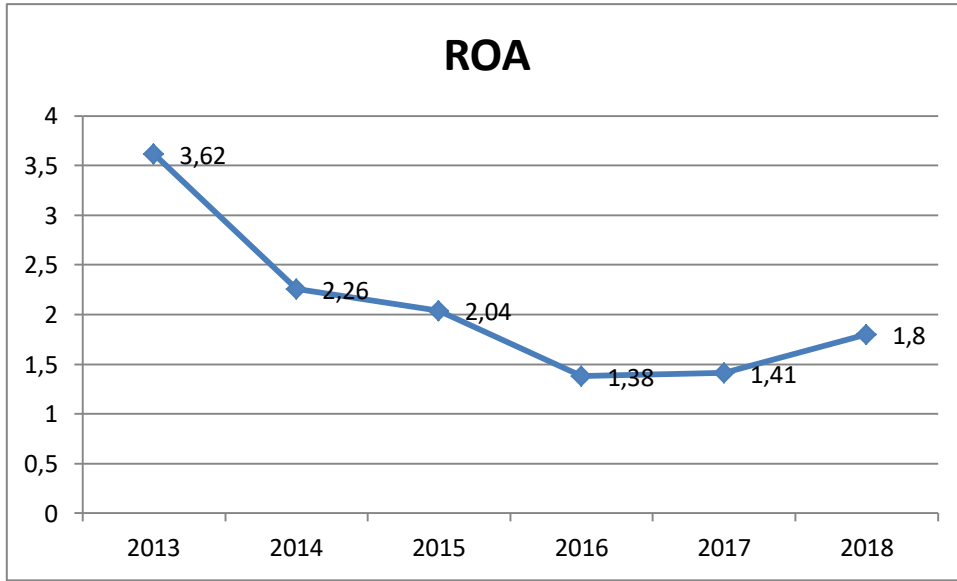
السنة	2013	2014	2015	2016	2017	2018
ROA	3.62	2.26	2.04	1.38	1.41	1.80

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على جدول حسابات النتائج للسنوات : 2013 ، 2014 ، 2015 ،

2016 ، 2017 ، 2018 ، <https://www.agb.dz> ، 2020/04/26 ، 13:20



الشكل -09- : التمثيل البياني لمؤشر العائد على الأصول



المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على التقارير السنوية : 2013،2014،2015،2016،2017،2018،

13:20 ، 2020/04/26 ، <https://www.agb.dz>

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول اعلاه ، نلاحظ المؤشر بلغ اعلى مستوى له سنة 2013 بنسبة 3.62 % ثم بدا بالتراجع في السنوات 2014 و 2015 بنسب 2.26 % و 2.04 % على التوالي ،حتى بلغ المؤشر ادنى نسبة له سنة 2016 بنسبة 1.38 % وذلك راجع الى الزيادة التي عرفتھا قيمة الاصول للبنك بسبب ارتفاع قيمة القروض على الزبائن و القروض للمؤسسات و كذا الارتفاع في الاصول الثابتة للبنك مع الانخفاض في قيمة النتيجة المالية للبنك ، وبعدها شهد ارتفاعا نسبيا سنة 2017 و 2018 بنسبة 1.41 % و 1.80 % على التوالي وهذا راجع الى ارتفاع قيمة النتيجة المالية للمؤسسة بسبب زيادة المداخل الناتجة عن الخدمات المقدمة من طرف البنك .

3- مؤشر الرافعة المالية (EM) :

بالاعتماد على القوائم المالية لبنك الخليج قمنا بحساب مؤشر الرافعة المالية ، وكانت النتائج

كالتالي :

الجدول -09- : مؤشر الرافعة المالية

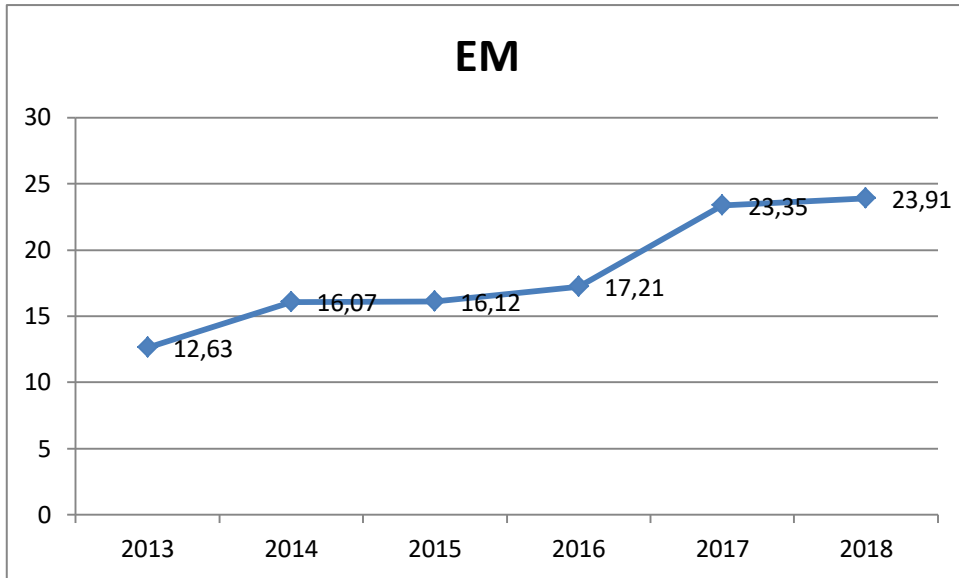
الوحدة : %

السنة	2013	2014	2015	2016	2017	2018
EM	12.63	16.07	16.12	17.21	23.35	23.91

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على التقارير السنوية : 2013،2014،2015،2016،2017،2018،

13:20 ، 2020/04/26 ، <https://www.agb.dz>

الشكل -10- : التمثيل البياني لمؤشر الرافعة المالية



المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على التقارير السنوية : 2013،2014،2015،2016،2017،2018،

13:20 ، 2020/04/26، <https://www.agb.dz>

من خلال النتائج المحصل عليها في الجدول اعلاه ، نلاحظ ان قيم معامل الرافعة المالية تأخذ إتجاه تصاعدي فقد إرتفعت من القيمة 12.63 سنة 2013 الى 23.91 سنة 2018 وهذا راجع الى ارتفاع قيمة الاصول لبنك الخليج الجزائر نتيجة الارتفاع في قيمة القروض على الزبائن و القروض للمؤسسات و كذا الارتفاع في الاصول الثابتة للبنك مع الثبات النسبي لحقوق الملكية للبنك ، حيث ان رأسمال البنك بقي ثابتا طوال سنوات الدراسة.

#### 4- مؤشر معدل هامش الربح (PM) :

بالاعتماد على القوائم المالية لبنك الخليج قمنا بحساب مؤشر معدل هامش الربح ، وكانت النتائج كالتالي :

الجدول -10- : مؤشر معدل هامش الربح

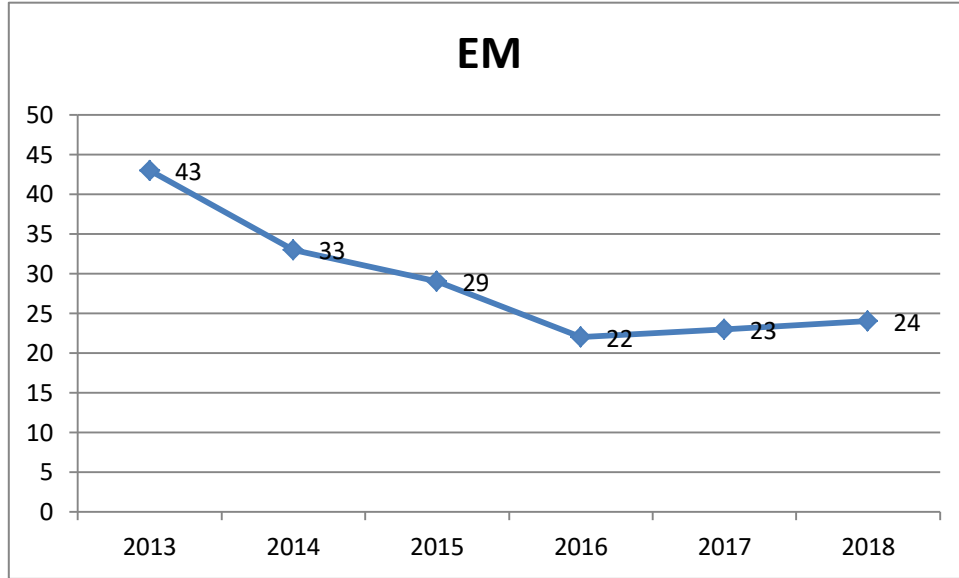
الوحدة : %

السنة	2013	2014	2015	2016	2017	2018
PM	43	33	29	22	23	24

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على جدول حسابات النتائج للسنوات : 2013 ، 2014 ، 2015 ،

2016 ، 2017 ، 2018 ، <https://www.agb.dz> ، 2020/04/26 ، 13:20

الشكل -11- : التمثيل البياني لمؤشر معدل هامش الربح



المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على جدول حسابات النتائج للسنوات : 2013 ، 2014 ، 2015 ، 2016 ، 2017 ، 2018 ، <https://www.agb.dz> ، 2020/04/26 ، 13:20

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول اعلاه ، نلاحظ أن قيم مؤشر معدل هامش الربح بلغت اعلى نسبة لها سنة 2013 بنسبة 43 % ثم بدأت بالتراجع في سنوات 2014 ، 2015 و 2016 بنسب 33 % ، 29 % و 22 % على التوالي وذلك بسبب تراجع قيمة النتيجة الصافية للدورة في تلك السنوات بسبب ارتفاع التكاليف للبنك حيث ان توظيف الاموال المتاحة للبنك لم يكن بالطريقة المثلى ما ادى الى ارتفاع تكلفة هذه الأموال ، ثم شهد المؤشر ارتفاعا نسبيا سنتي 2017 و 2018 وذلك بنسب 23% و 24 % على التوالي .

5- مؤشر منفعة الأصول ( AU ) :

الجدول -11- : مؤشر منفعة الأصول

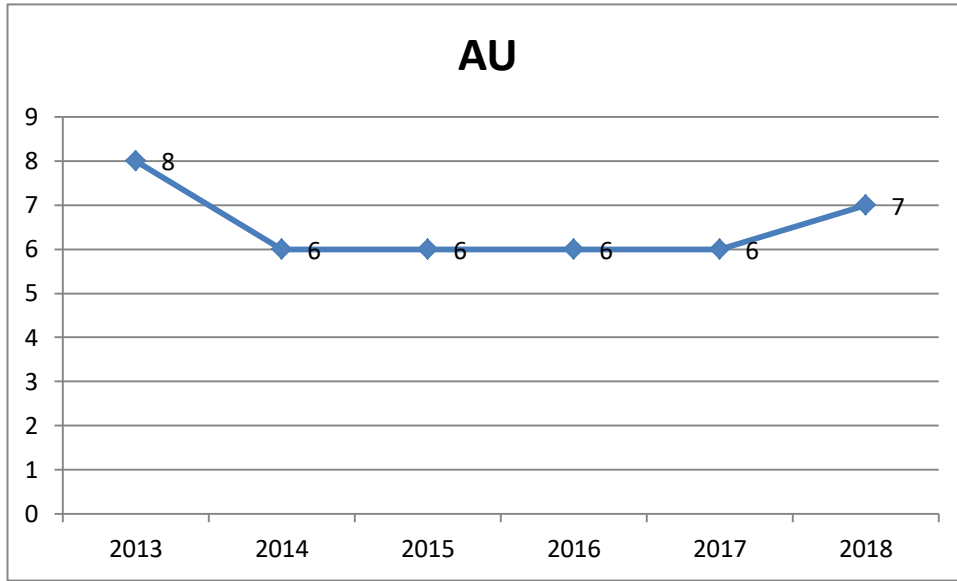
الوحدة : %

السنة	2013	2014	2015	2016	2017	2018
AU	8	6	6	6	6	7

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على التقارير السنوية : 2013،2014،2015،2016،2017،2018،

13:20 ، 2020/04/26 ، <https://www.agb.dz>

الشكل -12- : التمثيل البياني لمؤشر منفعة الأصول



المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على التقارير السنوية : 2013،2014،2015،2016،2017،2018،

13:20 ، 2020/04/26 ، <https://www.agb.dz>

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول اعلاه ، نلاحظ أن قيم مؤشر منفعة الاصول كانت في اعلى مستوى لها سنة 2013 نسبة 8 % ، ثم استقرت عند نسبة 6% للسنوات 2014، 2015، 2016، و 2017 ، لتشهد ارتفاع نسبي سنة 2018 بنسبة 7% وذلك راجع الى انا الزيادة في قيمة أصول بنك الخليج صاحبها زيادة في قيمة اجمالي ايرادات البنك وهذا ما ادى الى الثبات النسبي في قيمة المؤشر .

المطلب الثالث : تحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة

سنقوم بدراسة تأثير وسائل الدفع الالكتروني ممثلة في العمولات التي يتحصل عليها بنك الخليج الجزائر من مختلف الأنشطة الحديثة على ربحية البنوك و الممثلة بمؤشري العائد على الاصول (ROA) والعائد على حقوق الملكية (ROE) لنفس البنك وهما من اهم المؤشرات المستخدمة في قياس الربحية ، وذلك عن طريق تطبيق الاساليب الاحصائية ( معامل الارتباط لبيرسون ، و معادلة خط الانحدار البسيط )

الفرع الاول : تحليل الارتباط بين المتغير المستقل العمولات والمتغيرات التابعة (ROA) و (ROE)

Corrélations

		مؤشر العائد على الاصول	عمولات وسائل الدفع
عمولات وسائل الدفع	Corrélacion de Pearson	.881	1
	Sig. (bilatérale)	.020	
	N	6	6
مؤشر العائد على الاصول	Corrélacion de Pearson	.881	1
	Sig. (bilatérale)	.020	
	N	6	6

\*. La corrélacion est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

تبين الاشارة معامل الارتباط السالبة والموجبة طبيعة العلاقة بين المتغيرين ، العكسية او الطردية ،بينما تبين قيمة معامل الارتباط  $r$  قوة العلاقة بين المتغيرين لكن قبل ذلك يجب دراسة الدلالة الاحصائية له ، حيث يمكن ان يمون قيمة  $r$  تدل على وجود ارتباط بينما لا توجد دلالة إحصائية بين هذه المتغيرات ، ومن اجل ذلك نقارن القيمة الاحتمالية sig بمستوى المعنوية المعتمدة ، ومن خلال الجدول اعلاه نلاحظ وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 5 % بين العمولات و ROA بمعامل ارتباط  $r$  قدره 0.881 وتفسير ذلك ان الارتفاع في العمولات يؤدي الى الزيادة في ROA والعكس بالعكس ، وذلك يمكن القول ان الزيادة في استخدام وسائل لدفع الالكتروني سيرفع من قيمة العمولات التي يتحصل عليها البنك وهو ما يرفع من قيمة النتيجة المالية للبنك وبالتالي يرتفع العائد على الاصول .

		عمولات وسائل الدفع	مؤشر العائد على حقوق
عمولات وسائل الدفع	Corrélation de Pearson	1	.903
	Sig. (bilatérale)		.014
	N	6	6
مؤشر العائد على حقوق	Corrélation de Pearson	.903	1
	Sig. (bilatérale)	.014	
	N	6	6

\*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

ومن خلال الجدول اعلاه نلاحظ وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 5 % بين العمولات و ROE بمعامل ارتباط  $r$  قدره 0.903 وتفسير ذلك ان الارتفاع في العمولات يؤدي الى الزيادة في ROE والعكس بالعكس ، وذلك يمكن القول ان الزيادة في استخدام وسائل لدفع الالكترونية سيرفع من قيمة العمولات التي يتحصل عليها البنك وهو ما يرفع من قيمة النتيجة المالية للبنك وبالتالي يرتفع العائد على حقوق الملكية .



الفرع الثاني : اختبار فرضيات الدراسة

- الفرضية الاولى : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الالكتروني و العائد على الاصول عند مستوى دلالة 0.05 .

من اجل اختبار الفرضية سنجري تحليل الانحدار البسيط وقد جاءت النتائج كما يلي :

Récapitulatif des modèles<sup>p</sup>

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.881 <sup>a</sup>	.777	.721	.43702

a. Valeurs prédites : (constantes), الدفع وسائل عمولات,

b. Variable dépendante : الاصول على العائد مؤشر

يوضح الجدول اعلاه معامل ارتباط بيرسون بين المتغير المستقل (العمولات) والمتغير التابع (مؤشر العائد على الاصول) حيث بلغ قيمة 0.881 ، بقيمة معامل تحديد 0.777 وقيمة معامل التحديد المعدل 0.721 ، اي ان متغير (العمولات) يفسر 77 % من التغيرات الحاصلة في (مؤشر العائد على الاصول) ، اي ان تطوير وسائل الدفع الالكتروني والسعي للتوسع في استخدامها مما سيؤدي الى زيادة مداخيلها و سيكون لها تأثير ايجابي على العائد على الاصول .

ANOVA<sup>p</sup>

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	2.659	1	2.659	13.922	.020 <sup>a</sup>
	Résidu	.764	4	.191		
	Total	3.423	5			

a. Valeurs prédites : (constantes), الدفع وسائل عمولات,

b. Variable dépendante : الاصول على العائد مؤشر

## الفصل الثاني ..... وسائل الدفع الالكترونية وتأثيرها على الربحية ببنك الخليج الجزائر

يوضح الجدول اعلاه نتائج تحليل انوفا لاختبار معنوية الانحدار ونلاحظ ان قيمة 0.020 sig وهي اقل 0.05 وبالتالي نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل وهو ان هناك تاثير للمتغير المستقل (العمولات) على المتغير التابع ( مؤشر العائد على الاصول) وبالتالي يمكن التنبؤ بقيمة هذا الاخير من خلال المتغير المستقل ( العمولات) ، اي ان التغير في قيمة العمولات التي يتحصل عليها البنك بواسطة وسائل الدفع الالكتروني سيصاحبها تغير في العائد على الاصول ، ويمكن التنبؤ بقيمة هذا التغير مما يساعد على رسم السياسة المستقبلية للبنك .

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.	Statistiques de colinéarité	
	A	Erreur standard	Bêta			Tolérance	VIF
1 (Constante)	.354	.497		.713	.515		
عمولات وسائل الدفع	4.860E-7	.000	.881	3.731	.020	1.000	1.000

a. Variable dépendante : الاصول على العائد مؤشر :

من خلال الجدول اعلاه يمكن كتابة معادلة الانحدار بالشكل التالي :

$$Y=4.860 * 10^{-7}X$$

حيث :

Y : مؤشر العائد على الاصول

X : عمولات وسائل الدفع

من خلال هذه المعادلة يمكن معرفة قيمة مؤشر العائد على الاصول من خلال قيمة عمولات وسائل

الدفع الالكترونية و ان اي تغير في قيمة X سيصاحبه تغير في قيمة Y ، وهذا ما يدل على ان الاهتمام

بوسائل الدفع الالكتروني سيكون له اثر ايجابي على العائد على الاصول .

- الفرضية الثانية : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الالكتروني و العائد على حقوق الملكية عند مستوى دلالة 0.05 .

من اجل اختبار الفرضية سنجري تحليل الانحدار البسيط وقد جاءت النتائج كما يلي :

**Récapitulatif des modèles<sup>b</sup>**

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.903 <sup>a</sup>	.816	.770	3.73885

a. Valeurs prédites : (constantes), الدفع وسائل عمولات,

b. Variable dépendante : حقوق العائد على مؤشر

يوضح الجدول اعلاه معمل ارتباط بيرسون بين المتغير المستقل (العمولات) والمتغير التابع (مؤشر العائد على حقوق الملكية) حيث بلغ قيمة 0.903 ، بقيمة معامل تحديد 0.816 وقيمة معامل التحديد المعدل 0.770 ، اي ان متغير (العمولات) يفسر 81.6 % من التغيرات الحاصلة في (مؤشر العائد على حقوق الملكية) ، اي ان تطوير وسائل الدفع الالكتروني والسعي للتوسع في استخدامها مما سيؤدي الى زيادة مداخيلها و سيكون لها تأثير ايجابي على العائد على حقوق الملكية .

**ANOVA<sup>b</sup>**

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	248.237	1	248.237	17.758	.014 <sup>a</sup>
Résidu	55.916	4	13.979		
Total	304.153	5			

a. Valeurs prédites : (constantes), الدفع وسائل عمولات,

b. Variable dépendante : حقوق العائد على مؤشر

يوضح الجدول اعلاه نتائج تحليل انوفا لاختبار معنوية الانحدار ونلاحظ ان قيمة sig 0.014 وهي اقل 0.05 وبالتالي نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل وهو ان هناك تاثير للمتغير المستقل (العمولات) على المتغير التابع (مؤشر العائد على حقوق الملكية) وبالتالي يمكن التنبؤ بقيمة هذا الاخير من خلال المتغير المستقل (العمولات) ، اي ان التغير في قيمة العمولات التي يتحصل عليها البنك بواسطة وسائل

## الفصل الثاني ..... وسائل الدفع الالكترونية وتأثيرها على الربحية ببنك الخليج الجزائر

الدفع الالكتروني سيصاحبها تغير في العائد على حقوق الملكية ، ويمكن التنبؤ بقيمة هذا التغير مما يساعد على رسم السياسة المستقبلية للبنك .

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.	Statistiques de colinéarité	
	A	Erreur standard	Bêta			Tolérance	VIF
1 (Constante)	2.011	4.252		.473	.661		
عمولات وسائل الدفع	4.696E-6	.000	.903	4.214	.014	1.000	1.000

a. Variable dépendante : حقوق العائد على مؤشر

من خلال الجدول اعلاه يمكن كتابة معادلة الانحدار بالشكل التالي :

$$Y=4.696 * 10^{-6}X$$

حيث :

Y : مؤشر العائد على حقوق الملكية

X : عمولات وسائل الدفع .

من خلال هذه المعادلة يمكن معرفة قيمة مؤشر العائد على الاصول من خلال قيمة عمولات وسائل الدفع الالكترونية و ان اي تغير في قيمة X سيصاحبه تغير في قيمة Y ، وهذا ما يدل على ان الاهتمام بوسائل الدفع الالكتروني سيكون له اثر ايجابي على العائد على الاصول .

### خلاصة الفصل:

حاولنا من خلال هذا الفصل الإجابة على إشكالية الدراسة هل تأثر وسائل الدفع الالكترونية على ربحية البنوك التجارية ، حيث حولنا الإجابة عليها من خلال الاعتماد على دراسة القوائم المالية لبنك الخليج الجزائر حيث وجدنا ان هناك علاقة قوية بين الزيادة في العمولات المحصل عليها من وسائل الدفع الالكترونية و مؤشرات الربحية في البنك ، فمن خلال ما تقدم من مجاميع المؤشرات الوارد ذكرها أعلاه والنتائج المتحصل عليها يمكن القول أن :

- ✓ هناك علاقة طردية قوية عند مستوى معنوية 0.05 بين المتغير المستقل عمولات وسائل الدفع الالكترونية على المتغيرين المستقلين ROA و ROE .
- ✓ هناك تأثير ذو دلالة احصائية معنوية للمتغير المستقل عمولات وسائل الدفع الالكترونية على المتغيرين المستقلين ROA و ROE .
- ✓ تؤثر وسائل الدفع الالكتروني على العائد على الاصول .
- ✓ تؤثر وسائل الدفع الالكتروني على العائد على حقوق الملكية .
- ✓ وسائل الدفع الالكتروني ليست العامل الوحيد الذي يفسر التغيرات الحاصلة في ROA و ROE بل هناك عوامل اخرى تفسر هذه التغيرات .
- ✓ التوسع في استخدام وسائل الدفع الالكتروني يؤثر بشكل ايجابي على الربحية .

# الخاصة

تشهد وسائل الدفع الالكتروني تطورا ملحوظا غي جميع جوانبها ولقد تكيفت تدريجيا مع التطورات التكنولوجية في القطاع المصرفي العالمي ، ولقد اصبح استخدام الحاسوب وشبكة الانترنت الركيزة الرئيسية لقيام المؤسسات البنكية بوظائفها بجودة وحرفية اكثر .

ففي ظل البيئة الجديدة للعمل البنكي والمنافسة الشديدة بين البنوك ، بات استخدام الادوات البنكية الحديثة امرا محتوما ، وخطوة اساسية لمواكبة التطورات الجديدة ، الامر الذي دفع البنوك الى لإيجاد وسائل جديدة وتويع الخدمات المصرفية الالكترونية والتي ستقود الى احداث تغييرات في اساليب تقديم الخدمات، حيث تعتبر وسيلة لتخفيض التكاليف في لبنوك ، ومن ثم زيادة الارباح وخفض رسوم خدمة الزبائن وابتكار برامج جديدة لمواكبة التطورات الحالية والمستقبلية .

وبالنظر الى القطاع البنكي الجزائري فرغم الجهود المبذولة للنهوض به و عصرنة البنوك الجزائرية وادخال الوسائل والبرامج الحديثة لتطوير المنظومة البنكية ، الا ان الفجوة بين البنوك الجزائرية و نظيرتها من البنوك العالمية تبقى كبيرة جدا ، وذلك نظرا للعديد من الصعوبات والمشاكل التي وقفت حاجزا بينها وبين تحقيق التطورات المنتظرة للحاق بالمنظومة البنكية العالمية .

حيث ان ادخال وسائل الدفع الالكتروني الى البنوك الجزائرية والتوسع في استخدامها سيوفر الكثير من الجهد والوقت ويزيد من ارباح البنوك من خلال تقليل نفقات الخدمات المقدمة للعملاء وزيادة مداخيل البنوك .

### نتائج الدراسة :

في ضوء التحليل الذي قمنا به في هذه الدراسة فقد كشفت نتائج الاختبارات والمؤشرات المالية المستخدمة في دراسة أثر وسائل الدفع الالكتروني على ربحية البنوك التجارية عما يلي:

- بخصوص وسائل الدفع الالكتروني يوجد ارتباط معنوي طردي (موجب) بينه وبين العائد على الاصول .
- بخصوص وسائل الدفع الالكتروني يوجد ارتباط معنوي طردي (موجب) بينه وبين العائد على حقوق الملكية .
- كشفت الدراسة عن وجود أثر ذو دلالة احصائية للمتغير المستقل وسائل الدفع الالكتروني على المتغير التابع العائد على الاصول .

- كشفت الدراسة عن أثر ذو دلالة احصائية للمتغير المستقل وسائل الدفع الالكترونية على المتغير التابع العائد على حقوق الملكية .
- بما ان المتغيرين التابعين العائد على الاصول والعائد على حقوق الملكية يمثلان الربحية في هذه الدراسة ومنه يمكننا القول بوجود أثر ذو دلالة احصائية للمتغير المستقل وسائل الدفع الالكترونية على المتغير التابع ربحية البنوك التجارية .
- التوسع في استخدام وسائل الدفع الالكتروني يؤدي الى زيادة ايرادات البنك و خفض التكاليف التي يتحملها مما يؤدي الى زيادة ربحيته .
- ابتكار وسائل دفع حديثة يساعد البنك على كسب ثقة العملاء وهو ما يساعد على زيادة ارباح البنك .
- العائد على الاصول من العوامل المؤثرة على ربحية البنوك .
- العائد على حقوق الملكية من العوامل المؤثرة على ربحية البنوك .
- وسائل الدفع الالكتروني احدى العوامل المؤثرة على ربحية البنوك ولكن هناك عوامل اخرى تؤثر على ربحية البنك .

#### الاقتراحات :

- بناء على نتائج الدراسة فإنه يمكن تقديم عدد من التوصيات كما يلي:
- ✓ التوسع في استخدام وسائل الدفع وذلك لما توفره من كفاءة اعلى وتكلفة اقل .
- ✓ التوجه نحو التأثير على ثقافة الزبون وذلك لإقناعه باستعمال وسائل الدفع الحديثة من خلال تعريفه بالمزايا التي تقدمها .
- ✓ الاعتماد على وسائل الحماية في التعاملات الالكترونية والتي تعتبر غائبة بشكل كبير في البنوك الجزائرية .
- ✓ التوسع في استخدام الشبك الالكتروني والبطاقات الذكية والتي ستوفر ايرادات اكثر للبنوك



- ✓ أهمية اصلاح المنظومة البنكية التي تعاني من الكثير من المشاكل في التسيير والتنظيم .
- ✓ اعطاء امتيازات اكثر في البطاقات البنكية المحلية من اجل زيادة القدرة على منافسة البنوك الاجنبية في هذا المجال .
- ✓ تأهيل العمال في القطاع المصرفي وتوفير التكوين المستمر وتدريبهم على استخدام البرامج الحديثة .

### افاق الدراسة :

- بالرغم من الجهد المبذول لإتمام هذا البحث، فإن هذا الأخير لا يخلو من النقائص بسبب عدم الإحاطة بكل تفاصيل الموضوع، ولهذا قمنا باقتراح بعض الجوانب التي يمكن البحث فيها مستقبلا:
- ✓ اساليب حماية البطاقات البنكية في الجزائر .
  - ✓ اجراء دراسة مقارنة بين بنوك المغرب العربي في مجال وسائل الدفع الالكتروني.
  - ✓ تقييم التجربة الجزائرية في وسائل الدفع الالكترونية .

# قائمة المراجع

• الكتب :

- 1- احمد سفر . (2008). انظمة الدفع الالكترونية (المجلد 1). بيروت، لبنان: منشورات الحلبي الحقوقية.
- 2- احمد محمد غنيم. (2008-2009). التسويق والتجارة الالكترونية. المنصورة: المكتبة العصرية للنشر والتوزيع.
- 3- احمد محمد غنيم. (2008-2009). التسويق والتجارة الالكترونية. المنصورة، مصر: جامعة المنصورة.
- 4- اسامة احمد المناعسة، و جلال محمد الزعبي. (2014). جرائم تقنية نظم المعلومات الالكترونية -دراسة مقارنة- (المجلد 2). عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- 5- بشير العلاق. (2010). التسويق الالكتروني. عمان : دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- 6- بوراس، ا. و بريكة، ا. (2014). اعمال الصيرفة الالكترونية الادوات والمخاطر. القاهرة، مصر: دار الكتاب الحديث.
- 7- جلال عايد الشورة. (2008). وسائل الدفع الالكتروني (المجلد 1). عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع .
- 8- حازم نعيم الصمادي. (2003). المسؤولية في العمليات المصرفية الالكترونية (المجلد ط1). عمان: دار وائل للنشر .
- 9- حسن جميل البديري. (2013). البنوك مدخل محاسبي واداري. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- 10- خيرى مصطفى كتانه. (2009). التجارة الالكترونية. عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع.
- 11- زهير بشنق. (2006). العمليات المالية المصرفية الالكترونية. بيروت: اتحاد المصارف العربية.
- 12- سوسن زهير المهدي. (2011). تكنولوجيا الحوكمة الالكترونية. عمان: الاردن.
- 13- شريف محمد غنام. (2007). محفظة النقود الالكترونية رؤية مستقبلية. الاسكندرية، مصر: دار الجامعة الجديدة للنشر.
- 14- شقيري، ن. م., محمود، ا. ن., الحداد، و. م., و الزرقان , ص. ط. (2012). الخدمات المصرفية الالكترونية . عمان: دار السيرة للنشر والتوزيع.
- 15- صلاح الدين حسن السيسى. (2014). التجارة الدولية والصيرفة الالكترونية -النظريات والسياسات- (المجلد 01). القاهرة، مصر: دار الكتاب الحديث.
- 16- طارق عبد العال حماد. (2001). تقييم اداء البنوك التجارية (تحليل العائد والمخاطرة). الاسكندرية، مصر: الدار الجامعية بالإسكندرية.
- 17- عامر ابراهيم قنديلجي. (2015). التجارة الالكترونية و تطبيقاتها. عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع.

- 18- عبد الفتاح بيومي حجازي. (2004). التجارة الالكترونية وحمايتها القانونية. الاسكندرية: دار الفكر الجامعي.
- 19- عبد المطلب عبد الحميد. (2014). اقتصاديات التجارة الالكترونية. الاسكندرية: الدار الجامعية للنشر.
- 20- علاء, ف. ط. (2010). الحوكمة الالكترونية (بين النظرية والتطبيق). عمان: دار الياية للنشر والتوزيع.
- 21- م فريد النجار، وليد دياب، و تامر النجار. (2006). التجارة والاعمال الإلكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة. الاسكندرية، مصر: الدار الجامعية بالإسكندرية.
- 22- فيصل جميل السعيدة ، و نضال عبد الله فريد. (2004). الملخص الوجيز للإدارة والتحليل المالي. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.
- 23- حمد عمر الشويرف. (2013). التجارة الالكترونية في ظل النظام التجاري العالمي الجديد (المجلد 1). عمان: دار زهران للنشر.
- 24- محمد نور صالح الجدايه، و سناء جودت خلف. (2009). تجارة الكترونية (المجلد الطبعة الاولى). عمان: دار الحامد.
- 25- منير الجنبهي، و ممدوح الجنبهي. (2005). البنوك الالكترونية. الاسكندرية: دار الفكر الجامعي.
- 26- منير محمد الجنبهي، و ممدوح محمد الجنبهي. (2005). النقود الالكترونية. الاسكندرية، مصر: دار الفكر الجامعي.
- 27- منير محمد الجنبهي، و ممدوح محمد الجنبهي. (2005). الشركات الالكترونية. الاسكندرية: دار الفكر الجامعي.
- 28- منير نوري . (2014). التجارة الالكترونية والتسويق الالكتروني. ديوان المطبوعات الجامعية.
- 29- ناظم محمد نوري الشمري، و عبد الفتاح زهير العبد اللات. (2008). الصيرفة الالكترونية الادوات والتطبيقات ومعوقات التوسع (المجلد 4). عمان: دار وائل للنشر والتوزيع .
- **المذكرات و الرسائل :**

- 1- ابتسام السيد شهاب الدين. (2016). الحصة السوقية للتسهيلات المصرفية وأثرها على ربحية البنوك التجارية -دراسة اختبارية على البنوك التجارية الاردنية لفترة من 2010-2014 - (مذكرة ماجستير). الاردن، كلية الاعمال، الاردن: جامعة الشرق الوسط .

- 2- العطرة دغنوش. (2016-2017). استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية و أثرها على الأداء البنكي-حالة البنوك الجزائرية-( اطروحة دكتوراه). بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير، الجزائر: جامعة محمد خيضر.
- 3- باسل جبر حسن ابو زعيتر. (2006). العوامل المؤثرة على ربحية البنوك التجارية العاملة في فلسطين -1997. 2004-(رسالة ماجستير). غزة، كلية التجارة، فلسطين: الجامعة الاسلامية بغزة
- 4- جمال بوعتروس. (2008-2009). دور التسويق الالكتروني في تطوير سياسات التسويق المصرفي حالة البنك العربي-الاردن-(مذكرة ماجستير). قسنطينة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة منتوري .
- 5- حورية مرزوقي، و عائشة مباركة حيدة. (2018-2019). وسائل الدفع الالكتروني ودورها في رفع ايرادات البنوك التجارية-دراسة حالة بنك badr وكالة ادرار-. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بسكرة: جامعة محمد خيضر.
- 6- رامي اكرم مزيق. (2014). دراسة العوامل المؤثرة على ربحية المصارف السورية (رسالة ماجستير ). تشرين، كلية الاقتصاد، سورية: جامعة تشرين.
- 7- رشيد بوعافية. (2005, 12). الصيرفة الالكترونية والنظام المصرفي الجزائري-الافاق والتحديات-(مذكرة ماجستير). البليدة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، البليدة: جامعة سعد دحلب.
- 8- ريما حيدر شيخ السوق. (2017). اشر كفاية راس المال في ربحية المصارف التجارية الخاصة في سورية (رسالة ماجستير ). حماه، كلية الاقتصاد، سورية: جامعة حماه.
- 9- زواش، ز. (2010-2011). دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية دراسة حالة الجزائر - مذكرة ماجستير - . ام البواقي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة العربي بن المهدي.
- 10- سحنون، خ. (2015-2016). تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك (دراسة حالة : مقارنة بين البنوك الجزائرية والبنوك الفرنسية)- اطروحة دكتوراه-. تلمسان، كلية العلوم الاقتصادية، و التجارية وعلوم التسيير، الجزائر: ابوبكر بلقايد.
- 11- سليمة عبد الله. (2008-2009). دور تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي -دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري بباتنة -(مذكرة ماجستير). باتنة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة الحاج لخضر.

- 12- سماح ميهوب. (2013-2014). اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الاداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية حالة نشاط البنك عن بعد- اطروحة دكتوراه- قسنطينة، كلية العلوم الاقتصادية ، العلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة قسنطينة 2.
- 13- عبد الحميد بوشرمة . (2009-2010). الجهاز المصرفي ومتطلبات العولمة المالية(مذكرة ماجستير). ام البواقي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة العربي بن المهدي.
- 14- ميادة بلعياش. (2014-2015). اثر الصيرفة الالكترونية على السياسة النقدية دراسة مقارنة الجزائر فرنسا (اطروحة دكتوراه). بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية ، والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة محمد خيضر.
- 15- نور الدين محرز. (2014-2015). تأهيل وتفعيل الجهاز المصرفي بالتعاملات النقدية الالكترونية حالة الجهاز المصرفي الجزائري (اطروحة دكتوراه). ام البواقي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة العربي بن لمهيدي.
- 16- هاني احمد محمود دبيك. (2015). العلاقة بين تطبيق معيار كفاية راس المال وفق مقررات بازل و ربحية البنوك التجارية المحلية في فلسطين (رسالة ماجستير). غزة، كلية التجارة، فلسطين: الجامعة الاسلامية.
- الجرائد و المجالات :
- 1- السعيد بريكة، و فوزي شوق. (ديسمبر، 2014). تحديات وسائل الدفع الالكتروني دراسة استطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لام البواقي. مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، صفحة 58.
- 2- المشرع، الجزائري. (2003). قانون النقد والقرض. الجريدة الرسمية، 11.
- 3- حمزة جيلالي التومي، و موراد تهتان. (04، 2018). أثر كل من حجم البنك، الربحية والسيولة على هيكل رأس المال في البنوك الجزائرية. المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، 09.
- 4- خلود هادي عبود الربيعي. (2014). مدى تقبل البطاقة الذكية من قبل اساتذة الجامعات العراقية - دراسة تطبيقية في جامعة بغداد / جادرية. (2014، المحرر) مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والادارية، 4، صفحة 4.
- 5- رابح حمدي باشا، و وهيبة عبد الرحيم. (2012). تطور طرق الدفع في التجارة الالكترونية. مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، صفحة 169.
- 6- سمية عابسة. (12، 2016). وسائل الدفع الالكتروني في النظام البنكي الجزائري-الواقع و المعوقات والآفاق المستقبلية-. مجلة العلوم الإنسانية(6)، صفحة 349.

- 7- صالح مفتاح ، و فهيمة حاجي. (06, 2016). اثر راس المال الفكري على ربحية المصارف الاسلامية في ظل اقتصاد المعرفة. معارف مجلة علمية محكمة(20).
- 8- صبري مقيم. (09, 2018). محددات الربحية في البنوك التجارية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية الجزائر. مجلة الحقيقة للعلوم الانسانية والاجتماعية، 17(03).
- 9- صورية عاشوري، و ذوايدي مهدي. (24, 05, 2019). أثر الربحية على كفاية رأس المال في البنوك التجارية، دراسة حالة البنوك الخاصة الجزائرية. مجلة البشائر الاقتصادية، (25).
- 10- عمر بوجمعية، و حمزة العرابي. (01, 2020). اثر ادارة السيولة على ربحية البنوك الاسلامية دراسة تطبيقية باستخدام بيانات بانل للفترة 2009-2017. مجلة الريادة لاقتصاديات الاعمال، 06(02).
- 11- كيكو. (2018). التقرير السنوي. الكويت: شركة مشاريع الكويت.
- 12- كيكو. (2019). التقرير السنوي. الكويت: شركة مشاريع الكويت.
- 13- ماجد محمد علي. (2018). نحو تعظيم الربحية في الصناعة المصرفية: مدخل محاسبي. مجلة تنمية الرافدين، 37(119).
- 14- محمد نواف عابد، و اباد زلمط. (14, 06, 2019). أثر مؤشرات السيولة والربحية على مؤشرات الاداء السوقية للمصارف المدرجة في بورصة فلسطين. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، صفحة 11.
- 15- محمد شايب. (12, 2017). آليات الحماية من الغش في وسائل الدفع الإلكترونية في الاقتصاد الفرنسي 2002-2016 -حالة البطاقة المصرفية-. مجلة النماء للاقتصاد والتجارة(02)، صفحة 9.
- 16- محمد، ع. م. (2014). سعر الفائدة وتأثيره في ربحية المصارف التجارية دراسة حالة مصرف سورية والمهجر. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، 30(01).
- 17- معمر عقيل عبيد. (2009). نظم الدفع الالكترونية (المفهوم، المزايا، العيوب) والاستفادة منها في ادارة الاعمال المصرفية. مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والتجارية(01).
- 18- موراد تهتان، و زين الدين شروقي. (04, 2014). العوامل المؤثرة على ربحية البنوك التجارية-دراسة تطبيقية على عينة من البنوك التجارية العاملة في الجزائر خلال الفترة 2011- 2015. المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية.
- 19- نواف عبد الله باتوبارة. (ديسمبر، 1998). أنواع بطاقات الائتمان و أشهر مصدريها. مجلة الدراسات المالية و البنكية، 6(4).

• الملتقيات والايام الدراسية :

- 1- العربي, م. و عبد القادر, ل. (2011, 04 26-27). أنظمة الدفع الإلكترونية وأزمة السيولة في الجزائر. ملتقى دولي حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر . ص 11 .
- 2- بن عمارة, ن. (2004, 03 15-16). وسائل الدفع الإلكترونية - آفاق وتحديات-. مداخلة في إطار الملتقى الدولي للتجارة الإلكترونية . ورقة: جامعة قاصدي مرباح.
- 3- صالح, ا. (2011). مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة. الملتقى العلمي الدولي الرابع : حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكاليه اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر -عرض تجارب دولية -.خميس مليانة: جامعة خميس مليانة.
- 4- فثيت, ح., و بناولة, ح. (2011, 04 26-27). واقع وسائل الدفع في الجزائر. الملتقى العلمي الدولي حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر. الجزائر: المركز الجامعي خميس مليانة.
- 5- مفتاح, ص., و معارفي, ف. (2007). البنوك الالكترونية. بحث مقدم إلى: المؤتمر العلمي الخامس بعنوان نحو مناخ استثماري وأعمال مصرفية إلكترونية. عمان: جامعة فيلادلفيا.
- 6- وهيبة عبد الرحيم. (2011). تقييم وسائل الدفع الالكترونية ومستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجودها. الملتقى العلمي الدولي الرابع حول :عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر . خميس مليانة: المركز الجامعي خميس مليانة.
- 7- يوسف مسعداوي، و جميلة سعدي. (2011). وسائل الدفع الالكترونية. الملتقى العلمي الدولي حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر. خميس مليانة: المركز الجامعي خميس مليانة.



### **Les mémoire**

- 1- Kadhim, s. y., & Abbass, a. k. (2014). The Effect of Cash Liquidity in Banks Performance Level (doctora). baghdad, iraq: St Clements University.
- 2- Njogu, J. N. (2014). the effect of electronic banking on profitability of commercial banks in kenya (Mémoire de majister). nairobi, ÉCOLE DE COMMERCE, kenya: UNIVERSITÉ DE NAIROBI.

### **les magazines**

- 1- GOULAOVEN, J. (1998). les nouveaux instruments monetaires. libraire Vuibert paris .
- 2- saidi, A. M. (2018, 09 21). E-Payment Technology Effect on Bank Performance in Emerging Economies– Evidence from Nigeria. Journal of Open Innovation:Technology, Market, and Complexity.

### **Les Sites d'internet**

- <https://www.agb.dz>