

الإهداء:

بعد أن وفقني الله لإتمام هذا العمل أهديه
الى من رباني و سهر على رعايتي أُمي الغالية و أبي العزيز
و جميع العائلة الكريمة
و اخواتي ،فطيمة نور فريال
أمين بلال ميلود وخالتي الغالية
و جميع الأصدقاء
و صديقة دربي معلوم مروة

الفصل الأول : الخدمات المصرفية في البنوك التجارية

تمهيد:

يعتبر القطاع المصرفي من أهم القطاعات التي تلعب دورا أساسيا في دعم التنمية الاقتصادية، لذلك تعد البنوك من أهم الركائز التي يقوم عليها الوطني في مختلف الدول نتيجة للدور الكبير الذي تقوم به في تعبئة المدخرات من جمهور ووضعتها تحت تصرف المشروعات والاستثمارات الداخلية والخارجية للدولة، وبالتالي فإن الودائع ومنح الإئتمان يشكل النشاط الرئيسي للبنوك كما تقوم البنوك بمجموعة أخرى من الوظائف الهدف منها توفير الوسائل الملائمة للتعامل في الحسابات حسب متطلبات كل عملائها.

ولقد شهد القطاع المصرفي تغيرات وتطورات عديدة من أهمها، تزايد الاندماج بين البنوك والانتشار السليم للبنوك الشاملة وظهور الخدمات المصرفية الإلكترونية .

وقسمنا هذا الفصل الى ثلاث مباحث حيث في المبحث الأول تطرقنا فيه مفهوم البنوك التجارية وأساسيات حول الخدمة المصرفية أما المبحث الثاني تناولنا فيه الصيرفة الإلكترونية وفي المبحث الثالث تناولنا سمات ومخاطر الصيرفة الإلكترونية.

الفصل الأول : الخدمات المصرفية في البنوك التجارية

المبحث الأول : ماهية البنوك التجارية

تلعب البنوك التجارية دورا هاما في حياة الفرد والمجتمع لما تقدمه من خدمات حيث يتم يوميا إجراء الملايين من العمليات الخاصة بالصفقات والمعاملات ولا يمكن أن نتصور أن ذلك يتم في شكل سهل لأن ذلك يتطلب أن يجري يوميا ملايين العمليات الحسابية المعقدة.

المطلب الأول: تعريف وأهداف والوظائف الحديثة للبنوك التجارية

لقد تعددت تعريف البنوك التجارية للوصول إلى التعريف المجمل لها:

أولا : تعريف البنوك التجارية

التعريف الأول: تعتبر البنوك التجارية نوع من أنواع المؤسسات المالية التي يتركز نشاطها في قبول الودائع ومنح الائتمان، وهو بهذا المفهوم يعتبر وسيطا بين أولئك الذين لديهم أموال فائضة، وبين أولئك الذين يحتاجون لتلك الأموال⁽¹⁾.

التعريف الثاني: منشآت هدفها قبول الودائع ومنح القروض واستثمار ما يبقى من الأموال لديها، إنها تقبل الودائع تحت الطلب ولأجل وبإخطار سابق، وتقرض باعتماد شخص أو بضمان بضاعة أو بأوراق تجارية⁽²⁾.

التعريف الثالث: البنوك التجارية هي المؤسسة التي تقوم بصفة معتادة بقبول الودائع تحت الطلب لو لآجال محددة، وتزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي، وتباشر عمليات تنمية الادخار والاستثمار المالي في الداخل والخارج⁽³⁾.

التعريف الرابع: البنوك التجارية هي إحدى المؤسسات الواسطة المالية التي تتعامل في النقود بأشكالها المختلفة، ويكون عملها الأساسي و بصفة معتادة قبول الودائع بأنواعها لإستعمالها في عمليات مصرفية ائتمانية تمويلية سواءا داخلية أو خارجية ويندرج تحت هذا خصم الأوراق التجارية، وشراء وبيع الأوراق المالية، ومنح القروض والمتاجرة في العملات الأجنبية والمعادن الثمينة وغيرها مما يقضي به العرف وتطور النشاط الاقتصادي على أنه من أعمالها

¹ إسماعيل إبراهيم عبد الباقي، إدارة البنوك التجارية، دار غيداء للنشر والتوزيع الطبعة الأولى 2016، ص: 12.

² علا نعيم عبد القادر وآخرون، مفاهيم حديثة في إدارة البنوك، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2012، ص: 20.

³ حسن بني هاني، اقتصاديات النقود و البنوك المبادئ والأساسيات، دار مكتبة الكندي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2014، ص: 206.

الفصل الأول : الخدمات المصرفية في البنوك التجارية

ساعية في ذلك إلى تنمية الادخار والاستثمار، مراعية تقديم أقصى وأفضل ما يمكن تقديمه لعملائها من خدمات مصرفية متطورة بأقل تكلفة ممكنة، آخذة في الاعتبار دائما الموازنة بين الربحية والسيولة في إدارة عملياتها.

لا شك أن قيام أي بنك تجاري، يعني قيامه بمجموعة من الخدمات البنكية لعملائه، بالإضافة إلى دوره في دعم الاقتصاد الوطني، والمساهمة في عملية التنمية الاقتصادية، وتحقيق الأهداف لابد للمصارف من أداء مجموعة من الوظائف التقليدية أهمها:

1- قبول الودائع والمدخرات من الأفراد والمؤسسات المالية في شكل الحسابات الجارية، أو ودائع لأجل، ثم إقراض جزء منها للمشروعات والأفراد بقروض قصيرة الأجل وبضمانات معينة، للحصول على عائد مناسب من هذه العملية.

2- شراء وبيع الأوراق المالية وتحصيل كوبونات لحساب العملاء، وإصدار خطابات الضمان للعملاء، وكذلك فتح الاعتمادات المستندية، لتسهيل عملية الإستيراد والتصدير.

3- تحصيل الأوراق التجارية نيابة عن العملاء، والمسحوبة على عملائه داخل البنك أو خارجه، أو على البنوك المحلية أو الخارجية. وكذلك خصم الأوراق التجارية من العملاء الذين يتمتعون بمقدرة ائتمان جيدة.

4- المساهمة في إنشاء المشاريع الاقتصادية، أو دعمها ماليا وكذلك تنمية مدخرات والاستثمارات المالية لخدمة الاقتصاد الوطني.

5- تسجيل العمليات المالية للعملاء الخاصة بتقديم الخدمات المصرفية لهم⁽¹⁾.

ثانيا: أهداف البنوك التجارية

إن المطلع على ما يجري في البنوك التجارية سواء على مستوى القيادات العليا أو على المستوى التنفيذي. لا بد وأن يخرج بحقيقة مفادها أن البنوك التجارية تضع عادة مجموعة من الأهداف، تنير الطريق أمام الإدارة العليا والإدارة التنفيذية، وفيما يلي أهم هذه الأهداف:

¹ - إسماعيل إبراهيم عبد الباقي، إدارة البنوك التجارية، مرجع سابق، ص: 16.

الفصل الأول : الخدمات المصرفية في البنوك التجارية

1- الربحية

يتكون الجانب الأكبر من مصروفات البنك من تكاليف ثابتة تتمثل في الفوائد على الودائع، إن أرباح البنوك أكثر تأثيرا بالتغيير في إيراداتها، وذلك مقارنة مع منشآت الأعمال تعرضا لآثار الرفع المالي فإذا ما زادت إيرادات البنك بنسبة معينة ترتب على ذلك زيادة الأرباح بنسبة أكبر وعلى العكس بل قد تتحول أرباح البنك إلى خسارة لذلك يقتضي من إدارة البنك ضرورة السعي لزيادة الإيرادات وتجنب حدوث انخفاض فيها⁽¹⁾.

2- السيولة

السيولة قابلية الأصل للتحويل إلى نقدية بسرعة وبدون خسارة لمواجهة الالتزامات المستحقة الأداء حاليا أو خلال فترة قصيرة والسيولة أول ما تهتم به البنوك التجارية من ناحية التشغيل، لأن توفر السيولة أمر مرتبط بوجود بنك و كيانه و إذ أن البنك لا يستطيع أن يقول لمودعيه تعالوا غدا إذا طلبوا سحب جزء من وديعهم، أو سحبها جميعها.

3- الأمان أو الضمان

ويقصد بالأمان أن يجعل البنوك التجارية نفسها في مستوى أمان مقبول من المخاطر (مخاطر التصفية الإجبارية، مخاطر عدم تسديد العملاء للقروض التي منح لهم، مخاطر السرقة والاختلاس ...)، لأنه إذا حدث أي خلل فإن جمهور المودعين يتأثرون وربما يقومون بسحب وديعهم⁽²⁾.

ثالثا: الوظائف الحديثة

1-تمويل التجارة الخارجية: تلعب البنوك التجارية دورا رئيسيا في عمليات تسوية المدفوعات الخارجية بين المستوردين والمصدرين من خلال فتح الاعتمادات المستندية أو التحويلات المستندية.

2-تحصيل الشيكات: تعمل البنوك على تحصيل الشيكات الواردة إليها من عملائها عن طريق عمليات التحويل الداخلي أو التحويل من خلال غرفة المقاصة حيث يعتبر الشيك وسيلة لتحريك نقود الودائع⁽³⁾.

¹ سامر جلدة، البنوك التجارية و التسويق المصرفي، دار أسامة للنشر والتوزيع 2009، ص: 19.

² حسين بني هاني، مرجع سابق، ص: 207.

³ العاني ايمان ،البنوك التجارية وتحديات التجارة الالكترونية، ص: 22.

الفصل الأول : الخدمات المصرفية في البنوك التجارية

3- إصدار الخدمات الائتمانية: وهي وسيلة للحصول على الائتمان لفترة زمنية معينة بدون فائدة على أن يسدد العميل هذه المبالغ حالة استلامه كشف حساب البطاقة.

4- خدمة السحب الآلي: وتتم عن طريق إصدار بطاقات يقوم العميل باستخدامها لسحب مبلغ نقدية من حسابه وذلك من خلال جهاز خاص بذلك.

5- دفع المبالغ من أصل الاعتمادات الخاصة: الاعتماد هو اتفاق بين البنك والذبون يعطي الحق للذبون في الاقتراض في حدود مبلغ معين يحدده الاتفاق وعادة ما يحدد الاتفاق الفترة التي يمكن للذبون أن يتمتع بهذا الحق⁽¹⁾.

6- خدمات أخرى : وتشمل على سبيل المثال تحويل الأرصدة للخارج، فتح حسابات العملاء في البنوك الخارجية، إصدار الشيكات السياحية وبيع العملات الأجنبية، إصدار خطابات الضمان وخطاب الاعتماد، الخدمات المصرفية الهاتفية وخدمات البنك عبر الانترنت خدمة الواب المصرفية ومختلف الخدمات على مواقع الانترنت⁽²⁾.

المطلب الثاني: الخدمات المصرفية

تقوم البنوك بالعديد من الخدمات لعملائها لا بوصفها موقع تجميع مدخراتهم وودائعهم ولكن باعتبارها وكلاء بالعمولة، فهي التي تقوم بشراء وبيع الأوراق المالية وتعمل على تحصيل الأوراق التجارية وتمنح خطابات الضمان وتفتح الاعتمادات المستندية وتقدم العديد من الخدمات المصرفية الإلكترونية المتطورة مقابل عمولة تحصل عليها من طالب الخدمة أو صاحب المصلحة.

أولاً: تعريف الخدمات المصرفية

تعريف الخدمة :

يصعب إعطاء تعريف محدد وشامل للخدمات، وهي في هذا الصدد قد أعطيت لها عدة تعاريف التي وإن اختلفت فإنها تشترك أحياناً في معنى أو أكثر، ومن بين هذه التعاريف نجد:

¹ المرجع نفسه، ص: 22.

² - رمضان الشراح وآخرون، مرجع سابق، ص: 39.

الفصل الأول : الخدمات المصرفية في البنوك التجارية

*عرفت الخدمة على أنها "كافة الأنشطة والعمليات التي يبرز فيها الجانب غير الملموس بشكل واضح بشكل أوضح من الجانب الملموس والتي يتولد عنها منافع وإشباعات يمكن بيعها".

*أو هي: "نشاطات معرفة ولكن غير محسوسة وتمثل الهدف الرئيسي لتعامل ما غرضه تحقيق رضا الزبائن"⁽¹⁾.

تعريف الخدمة المصرفية :

إن مفهوم الخدمة البنكية لا يبتعد أو يختلف كثيرا عن مفهوم الخدمة بشكل عام، والخدمة البنكية لا ترى بالعين المجردة، ولكن يمكن ملاحظة نتائجها بعد وضوح الحقائق عنها، وبالتالي فإن أثر ونتيجة الخدمة تكون ظاهرة وواضحة بمرور الوقت، باعتبار أن العمل البنكي يندرج ضمن الأنشطة الخدمية التي تمثل عملها الرئيسي في قبول الودائع البنكية ثم منحها على شكل قروض، إضافة لتقديم خدمات مالية أخرى، فقد اقترح بعض الباحثين عدة تعريفات للخدمة البنكية، ومن بينها:

- الخدمات البنكية هي تلك التي تتضمن كل الأنشطة الاقتصادية التي مخرجاتها ليست منتجات مادية، وهي بشكل عام تستهلك في وقت انتاجها وتقدم قيمة مضافة وهي بشكل أساسي غير ملموسة لمشتريها النهائي.

-وتعرف أيضا على أنها عبارة عن مجموعة من الأنشطة والمنافع غير الملموسة التي يعرضها المصرف للبيع وتتضمن الحسابات الجارية والتوفير لأجل والتحويلات والقروض بأنواعها وتبديل العملات⁽²⁾.

- تشير الخدمة البنكية إلى تلك المنتجات الغير قابلة للمس والتي تتمثل في الأداء الذي يقدمه البنك لعملائه بغرض إشباع احتياجاتهم المالية⁽³⁾.

- تعرف أيضا بأنها مجموعة أنشطة ومنافع التي تعرض للبيع أو تلك التي ترتبط بسلطة معينة ويتم هذا التعريف بعدم تمييز بين السلطة والخدمة ولا يعكس طبيعة الخاصة للخدمة⁽⁴⁾.

¹ مصطفى يوسف كافي، اقتصاد المعرفة وانعكاساته في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك، الفا للوثائق، قسنطينة-الجزائر، الطبعة الأولى، 2017، ص: 278.

² حلوز وفاء، تدعيم جودة الخدمة البنكية و تقييمها من خلال رضى العميل، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة دكتوراه، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2013/2014، ص: 12.

³ طارق طه، إدارة البنوك في بيئة العولمة و الانترنت، دار الفكر الجامعي، مصر، 2007، ص: 658.

⁴ ردينة عثمان يوسف و محمود الصميدعي، التسويق المصرفي، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2001، ص: 53.

الفصل الأول : الخدمات المصرفية في البنوك التجارية

تعرف الخدمة البنكية على أنها مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون النفعي الكائن في العناصر الملموسة وغير الملموسة والمقدمة من قبل البنك و التي يدركها المستفيدون من خلال ملامحها وقيمتها النفعية والتي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية وفي الوقت ذاته مصدرا لارباح من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين⁽¹⁾.

ثانيا : خصائص الخدمات المصرفية

لعل ساسيات في مهارة إتقان فن الخدمة هي إدراك موظفي البنك في خط مواجهه أي المتصلين مباشرة بالعملاء في البنك للطبيعة المتميزة للخدمة بصفة عامة وخصائص الخدمات المصرفية بصفة خاصة ويمكن تلخيص أهم خصائص الخدمات المصرفية فيما يلي:

1- تغلب العناصر غير الملموسة في المضمون الخدمي

تتصف الخدمة المصرفية كغيرها من الخدمات باحتواء مضمونها الخدمي على مجموعة من العناصر غير ملموسة وعناصر ملموسة، تتمثل العناصر الملموسة في الحوالب المادية المرئية للخدمة كاجهزة مستخدمة والحاسوب وآلات عدة النقود وآلات الحاسبة والكشوف الحساب بالإضافة إلى التصميم والديكور الداخلي وغير ذلك من المواقف والتسهيلات الموجودة في البيئة المادية للمصرف، اما العناصر الغير الملموسة و التي يتعذر على الفرد لمسها أو رؤيتها، فانها تمكن من ادراكات العميل وتوقعاته وما تتضمنه من قيم منفعية غير مباشرة ولكن لها دلالات هامة في تقييم للمضمون الخدمي وتترك آثارها على مستوى ادراكه لجودة الخدمة .

2- تلازم عمليتي انتاج الخدمة وتوزيعها

تتصف الخدمة المصرفية بتلازمية انتاجها وتوزيعها، أي عدم إمكانية الفصل بين هاتين العمليتين، حيث يتم انتاج الخدمة وتوزيعها في المصرف نفسه أو أحد فروعها أو عن طريق أي من نظم توصيل الخدمة لديه (كالمصرف الآلي ATM) وإذا كان نظام التسويق السلعي يعتمد الى حد كبير على الوسطاء الموظفين وما يرتبط بينهم من حلقات توزيع، كتجارة الجمعة وتجارة التجزئة المصرفية بصفة خاصة، وهو ما يؤكد أهمية التوزيع المباشر للخدمة

¹ سوالمي فهيمة، النظم المعاصرة لتوزيع المنتوجات المصرفية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة.

الفصل الأول : الخدمات المصرفية في البنوك التجارية

المصرفية واعتباره قاعدة ارتكاز لأية استراتيجية تسويقية للمصرف، كما يؤكد هذه الصفة أهمية البيع المباشر كأسلوب رئيسي يدعم عملية تسويق الخدمات المصرفية، وان ما يتصف به نظام التسويق المصرفي ما تلازم والتكاملية في تأدية الخدمات المصرفية .

3- صعوبة تمييز في الخدمة المصرفية

تتصف الخدمات المصرفية بنمطية جوهرتها في المصارف المختلفة، فاذا اخذنا خدمة مصرفية كالحساب الجاري مثلا فاننا نجد ان هذه الخدمة تكاد تكون في جوهره نمطية في كافة المصارف التي تقدمها، وقد أدت هذه النمطية الى محدودية التنافس بين المصارف على أساس جوهر الخدمات مما فرض على المسؤولين في المصارف ضرورة البحث عن المجالات أخرى للتنافس كجودة الخدمة والابداع فيما تقدمه المصارف من خدمات لعملائها.

4- أهمية الانتشار الجغرافي للمصرف

ان اعتماد المصرف على شبكة فروع و نظم توصيل الخدمة فيه (كالصراف الالي) في توزيع خدماته قد شكل محور استراتيجيا في التسويق المصرفي، فكما اشرنا سابقا فان العلاقة المباشرة بين المصرف وعملائه والتي فرضها التلازم بين انتاج الخدمة المصرفية وتوزيعها قد اسقطت دور الوسيط في توزيع خدمات المصرف.

5- عدم إمكانية تجزئة الخدمة المصرفية

فالخدمة المصرفية لا يمكن تجزئتها قبل شرائها والانتفاع بها حيث يتم شراء الخدمة كحزمة متكاملة على عكس ما يمكن ان يحدث في حالة السلع، ولهذا فانه لا يمكن تخزين الخدمة المصرفية او تحريكها ماديا.

6- عدم قابلية الخدمة المصرفية للتخزين

فهي تنتج عند الطلب عليها وطبقا لذلك، فاننا لا نرى الخدمة المصرفية على ارفق المصرف⁽¹⁾.

¹- وسيم محمد الحداد و آخرون، الخدمات المصرفية الالكترونية، ص ص:225-227.

الفصل الأول : الخدمات المصرفية في البنوك التجارية

المطلب الثالث : أنواع الخدمات المصرفية

تسعى البنوك من خلال النشاط البنكي وخاصة الخدمات المصرفية التي تقدمها لعملائها إلى تحقيق وتعزيز الجهود من أجل تقديم أفضل وأحسن خدمة مصرفية وعلى العموم يمكن توضيح أنواع الخدمات المصرفية على النحو التالي:

أولاً: الخدمات المصرفية التقليدية

وتتمثل في ما يلي:

1- عمليات الصندوق : تشمل هذه العمليات على جميع عمليات السحب والإيداع والمقاصة.

أ/الإيداع : هي عبارة عن مبلغ نقدي يودعه العميل لدى البنك لمدة معينة وبفائدة معينة ولا يجوز لصاحبها سحبها إلا في نهاية المدة الزمنية المتفق عليها وإلا فقد فائدة هذه الوديعة، حيث تتم عملية الإيداع بملاً استثماراً معينة بها طلب الإيداع وجميع البيانات الخاصة بالمبلغ والفوائد ويحصل العميل على إيصال من البنك ليثبت قيامه بوضع وديعة فيه⁽¹⁾.

ب/ السحب: يتم إجراء السحب من الحسابات الجارية وهي عملية عكس الإيداع حيث يتقدم حامل الشيك إلى الشباك المختص وبعدها يقوم الموظف بالتحقق من المستفيد من الشيك ويتم السحب إما مباشرة من الشخص نفسه صاحب الحساب أو لصالح شخص آخر.

ج/التحويل والمقاصة:

- التحويل المصرفي: تتم هذه العملية بتحويل ونقل مبلغ معين من حساب عميل مدين إلى حساب عميل آخر دائن، وتبدأ هذه العملية بإصدار أمر بالتحويل من طرف العميل المدين إلى البنك بمبلغ الدين إلى حساب الشخص الدائن⁽²⁾.

¹ محمد الفيومي محمد، نظم المعلومات المحاسبية في المنشآت المالية، دار الإشعاع، مصر، 1999، ص: 406.

² مصطفى صالح الحناوي، المؤسسات المالية، دار الجامعة، مصر، 1998، ص: 56.

الفصل الأول : الخدمات المصرفية في البنوك التجارية

- **المقاصة:** هي تبادل أوراق الدين بين البنوك وتحصيلها ويتم هذا التداول في غرفة المقاصة بالبنك المركزي والتي هي عبارة عن منشأة تقوم بتسوية الشؤون المالية بين البنوك حيث يجتمع مندوبو البنوك فيها لتسوية وعمل مقاصة بين الشيكات المسحوبة على هذه البنوك لصالحها⁽¹⁾.

- **قبول الودائع:** هي عبارة عن مبالغ نقدية مصرح بها بأي عملة كانت تودع لدى البنك والتي يجب تأديتها عند الطلب أو بعد إنذار أو في تاريخ استحقاق معين مقابل فائدة معينة.

2- الحوالات والعملات الأجنبية: وتشمل ما يلي:

- مبادلة عملة بعملة أخرى، واستبدال العملة المحلية بالعملة الأجنبية، والعكس العملة الأجنبية بالمحلية.

- تسديد المدفوعات من السلع والخدمات التي يستوردها المستوردون في البلد.

- تحصيل أثمان صادراتهم من السلع والخدمات.

- إصدار الشيكات المصرفية السياحية.

حيث يقدم البنك هذه الخدمات مقابل العمولات التي يأخذها على الحوالات فرق العملة الناتج عن بيع العملات الأجنبية وشرائها، كما يكسب البنك عملاء جدد عن طريق إقناع من ترد لهم الحوالات بفتح حسابات لديه⁽²⁾.

4-الأوراق التجارية: يقصد بها إثبات الالتزام بدفع مبالغ، وخاصيتها هي إعطاء المدين مهلة محددة لتسديد الديون، وأهم أشكاله المالية (السفجة)، السند لأمر يشترط فيها إيضاح مكان وتاريخ الوفاء واسم المستفيد واسم وتوقيع المتعهد بالوفاء والتعهد بأداء مبلغ معين إضافة إلى إمكانية التداول والتظهير، وكذا الخصم⁽³⁾.

ثانيا: الخدمات المصرفية الحديثة

- القروض الاستهلاكية.

- خدمات الإرشاد والنصح المالي.

- إدارة النقدية للمشروعات.

- التأجير التمويلي.

¹ محمد زكي شافعي، مقدمة في العلاقات الاقتصادية الدولية، دار المهضة العربية، لبنان، 1989، ص: 26.

² هاشم جبر، إدارة المصارف، شركة العربية المتحدة للتسويق التوريدات، مصر، 2008، ص: 92.

³ مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق، ص: 104.

الفصل الأول : الخدمات المصرفية في البنوك التجارية

- المساهمة في تمويل المشروعات المخاطرة.
- بيع الخدمات التأمينية.
- تقديم الخدمات الاستثمارية للمضاربة في الأسهم.
- تقديم صناديق الاستثمار وصناديق العوائد السنوية الدورية.
- تقديم خدمات بنوك الاستثمار والبنوك المتخصصة.
- تقديم خدمات الثقة (ضمان تسويق الأوراق المالية).
- تمويل مشروعات الامتياز إضافة إلى خدمات بنكية أخرى تقدمها البنوك في ظل إشباع رغبات العملاء والاستجابة إلى طلبات زبائنهم⁽¹⁾.
- والتمثلة في ما يل :
- خدمة الائتمان.
- صناديق الأمانات.
- عمليات صرف العملات.
- التوظيف المالي.
- التداول في الأسواق المحلية والخارجية.
- إدارة الأموال واستثمارها عن العملاء.
- التأمين عن الحياة.
- خدمات تسويقية للعقارات نيابة عن العميل.
- تقديم الاستثمارات في مجال التخطيط العقاري والمالي.
- إدارة المحافظ المالية عن طريق العقود الائتمانية بشكل يتلاءم مع رغبات وأهداف العميل والأوضاع الاقتصادية.
- فتح الحساب المصرفي في الخارج وتنظيم عمليات التمويل الشخصي.
- تقديم خدمات الاستثمارات الإسلامية الخاصة.
- تشغيل موارد البنك مع التوفيق بين الربحية والسيولة ومن أهم أشكال هذا التشغيل والإشهار منح القروض والسلف المختلفة.

¹ وسيم محمد حداد، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار النشر والتوزيع، الاردن، 2012، ص: 20.

الفصل الأول : الخدمات المصرفية في البنوك التجارية

- تمويل التجارة الخارجية.

ثالثا: الخدمات المصرفية الإلكترونية

اتجهت البنوك المعاصرة إلى إنجاز أعمالها ومعاملاتها المصرفية عن طريق استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية، وذلك كاستجابة للتقدم والتطور التكنولوجي في الحاسبات الآلية واستخدامها في إدارة المنظمات المعاصرة. وانطلاقا من ذلك فقد أصبحت البنوك المعاصرة تقدم لعملائها مجموعة متكاملة من الخدمات المصرفية الإلكترونية المتميزة والتي سيتم التطرق لها بالتفصيل في الفصل الثاني وهي تتمثل بصفة أساسية فيما يلي:

1- خدمات الصراف الآلي.

2- إصدار النقود الرقمية/النقود الإلكترونية.

3- خدمات الهاتف المصرفي.

4- الشيك الإلكتروني.

5- خدمات المقاصة الإلكترونية.

6- البطاقات البنكية.

7- خدمات الانترنت المصرفي.

الفصل الأول : الخدمات المصرفية في البنوك التجارية

المبحث الثاني : ماهية الصيرفة الالكترونية

في عصر الانترنت توسع نطاق الخدمات المصرفية التجارية في الفضاء الالكتروني وهو تطور لا مفر منه، فقد بين كل الباحثين والممارسين في الصناعة المالية والمصرفية حاجة البنوك لتوسيع قنوات التسليم خدماتها احتضان أعمال الصيرفة الالكترونية في البنوك لتحسين من جودة الخدمات المصرفية واعتمادها على وسائل حديثة في عملياتها المصرفية اليومية.

المطلب الأول: تعريف و نشأة الصيرفة الالكترونية

يعتبر الاهتمام بظاهرة الصيرفة الالكترونية في أدبيات الفكر الإداري عموما. وفي الفكر الإداري المصرفي خصوصا حديث العهد. إلا ان الباحثون لم ييخلوا في إزالة الغموض في تحديد مفهومها ومزاياها.

قبل أن نذكر اهم التعاريف للصيرفة الالكترونية. يجب التمييز بين نوعين من المصارف التي تمارس الصيرفة الالكترونية، فهناك مصارف التي ليست لها بيانات تاوي هياكلها وتسمى بالمصارف الالكترونية أو الافتراضية، وهناك المصارف العادية وهي التي تقدم خدمات تقليدية بالإضافة الى ممارسة الصيرفة الالكترونية⁽¹⁾.

أولاً: تعريف الصيرفة الالكترونية

هناك مفاهيم كثيرة للصيرفة الالكترونية منها:

التعريف الأول: الصيرفة الالكترونية هي اجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية أي استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الجديدة سواء تعلق الامر بالاعمال المصرفية التقليدية او الجديدة وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطرا للتنقل الى البنك اذا امكنه القيام بالاعمال التي يريدها من بنكه من أي مكان و في أي زمان⁽²⁾.

التعريف الثاني: هي تقديم المصارف لخدماتها عبر الوسائل الالكترونية سواء في المنزل أو في المكتب أو بواسطة هاتف ثابت و هاتف الجوال وغيرها من الوسائل الالكترونية المتطورة.

¹ بلعياش ميادة، اثر الصيرفة الالكترونية على سياسة النقدية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة، 2015/2014 مذكرة غير منشورة، دراسة مقارنة الجزائر - فرنسا.

² وسيم محمد الحداد وآخرون، مرجع سابق، ص: 55.

الفصل الأول : الخدمات المصرفية في البنوك التجارية

التعريف الثالث: النظام الذي يتيح للعميل الوصول الى حساباته او الحصول على الخدمة المصرفية من خلال الوسائل الالكترونية المختلفة⁽¹⁾.

التعريف الرابع: تلك البنوك و المؤسسات المالية التي تقوم على الركائز الالكترونية وتوظيف كافة التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات لتقديم كافة الخدمات المصرفية بأمان مطلق⁽²⁾.

التعريف الخامس: هو إجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية، أي استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الجديدة، سواء تعلق الامر بالسحب أو الدفع أو الائتمان أو بالتحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف. وفي ظل هذا النمط من الصيرفة لا يمكن العميل مضطرا للتنقل الى البنك، اذا يمكنه القيام ببعض العمليات مع مصرفه وهو في المنزله أو في مكتبه، وهو ما يعني تجاوز بعدي المكان والزمان⁽³⁾.

ثانيا: نشأة الصيرفة الالكترونية

يشهد العالم منذ سنوات توسعا وتطورا مذهلا في سوق المعلوماتية والاتصالات و في تقنيات هذا السوق وقد اخذت تقنيات المعلومات والاتصالات ترتبط بأنشطة والمجالات الاقتصادية على تنوعها، واخذت هذه التقنيات عنصرا مساعدا للتقدم والتطور في تلك الأنشطة⁽⁴⁾.

تعود نشأة الصيرفة الالكترونية الى بداية السبعينيات من القرن العشرين عندما بدأت البنوك تعرض خدماتها عبر الهاتف، فاصبحت بإمكان الزبون استخدام الخط الهاتفي للاطلاع على أرصده، تحويل الأموال وتسديد الفواتير، وفي الثمانينيات من نفس القرن أصبحت تلفزة الكابل والحاسوب الشخصي وسائل جديدة يمكن استخدامها في صيرفة البيت، وحلت البنك مشكلة محدودية الأنظمة الهاتفية فيما يخص الكتابة والصورة، وأن التطور الكبير الذي عرفته تكنولوجيا الانترنت أدى الى أن تصبح هذه الأخيرة الوسيلة المثلى لعرض العمليات المصرفية المرتبطة بالحاسبات

¹ احمد بوراس والسعيد بركة، أعمال الصيرفة الالكترونية والأدوات والمخاطر، دار الكتاب الحديث، 2014، ص ص: 99،100.

² ناظم محمد نوري الشمري وعبد الفتاح العبدالات، الصيرفة الالكترونية والأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2008 ص: 28.

⁴ ناظم محمد نوري الشمري وعبد الفتاح زهير العبدالات، مرجع سابق، ص: 24.

الفصل الأول : الخدمات المصرفية في البنوك التجارية

والعمليات المالية دون تحرك للسيولة النقدية. ففي سنة 1995 عندما أنجزت أول برنامج يسمح بدخول مواقع الويب أصبحت الصيرفة عبر خطوط الحقيقية ممكنة⁽¹⁾.

في سنة 1995 عندما أنجزت Netscape أول برنامج يسمح بدخول مواقع الويب أصبحت الصيرفة عبر الخطوط الحقيقية ممكنة. ويعتبر (SFNB) أول بنك عبر الخط في العالم وهو البنك امريكي⁽²⁾.

ثالثا: مراحل تطور الصيرفة الالكترونية

حصل في العمل المصرفي بين عام 1950 وعام 1970 ثلاثة تطورات مهمة، بدأت بادخار المحترفين الى العمل المصرفي أعقاب نهاية الحرب العالمية الأولى في عام 1914، ومن ثم دخول ثقافة التسويق والبيع ومن ثم مرحلة تنامي دور التكنولوجيا المتقدمة، لقد مر استخدام التكنولوجيا من قبل المصارف ست مراحل هي:

1-مرحلة الدخول: وهي المرحلة التي دخلت فيها التكنولوجيا الى اعمال المصرف بغرض إيجاد حلول للأعمال المكتبية الخفية، حيث بدأ الاخصائيون في شؤون التكنولوجيا يدخلون الى المصارف لإيجاد الحلول التكنولوجية لمشاكل الأعمال المصرفية الخفية مثل: مشكلات التأخيري اعداد التقارير المالية، والتقارير المحاسبية ولم يكن هناك تدخل مباشر من قبل الإدارات الوسطى والعليا التنفيذية سواء في الحلول المقترحة وفي كلفتها، فكان المهم هو حل المشاكل المتعلقة بالعمل المصرفي.

2-مرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا: وهي المرحلة التي بدأت بتعميم الوعي التكنولوجي على كافة العاملين بالمصرف من خلال برامج تدريب تغلب عليها التقنية على حساب المعرفة بالأعمال، وكانت مرحلة تحضير أوسع لدخول التكنولوجيا، وتميزت هذه المرحلة بعدم وجود تدخل مباشر من قبل الإدارات الوسطى والعليا.

3-مرحلة دخول الاتصالات والتوفير الفوري لخدمات العملاء: وتميزت هذه المرحلة بالتكاليف العالية حيث بدأ اهتمام إدارات العليا بالتكنولوجيا⁽³⁾.

¹بلعاش ميادة ، مرجع سابق، ص: 16.

² تظار محمد منصف، مرجع سابق، ص: 7.

³ ناظم محمد نوري الشمري وعبد الفتاح زهير عبد اللات، مرجع سابق، ص ص: 25، 26.

الفصل الأول : الخدمات المصرفية في البنوك التجارية

4-مرحلة الضبط أو السيطرة على التكاليف: وهي مرحلة ضبط الاستثمار في التكنولوجيا، وعمدت هذه الإدارات إلى الاستعانة باخصائين واستشاريين في شؤون تكنولوجيا لمساعدتهم في ضبط التكاليف.

5-مرحلة اعتبار التكنولوجيا أصلا كباقي أصول المصرف: بالتالي يجب ان يجني هذا الأصل مردودا كباقي الأصول وهنا ابتدأت مرحلة إدارة التكنولوجيا.

6-مرحلة اعتبار التكنولوجيا عملا ضمن أعمال المصرف: وهي المرحلة التي بدأت فيها الإدارة الاستراتيجية للتكنولوجيا والتي ارتكزت على تفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي وتحسين الضبط على الصعيد العملي تسويق التكنولوجيا على الصعيد الخارجي⁽¹⁾.

رابعا: مزايا وعيوب الصيرفة الالكترونية

يمكن تقييم الصيرفة الالكترونية من خلال مزاياها وعيوبها والمخاطر الناجمة عن استخدام خدماتها المختلفة وكيفية إدارتها وغير ذلك من العناصر.

أولا : مزايا الصيرفة الالكترونية

هناك العديد من المزايا التي يستفيد منها عملاء البنك من خلال استخدامهم الصيرفة الالكترونية منها⁽²⁾:

- توفير الوقت والجهد.
- تخفيض التكلفة.
- سهولة الوصول للخدمة على مدار الساعة.
- انتشارها على نطاق واسع.
- تعتبر أكثر أمانا إذا استخدمت كبديل عن النقود كما أن هناك مزايا أخرى⁽³⁾:
- التعامل المشفر مع البيانات يضمن ويعزز السرية.
- التخفيف من الأعمال الورقية.

¹ بلعياش ميادة، مرجع سابق، ص: 18.

² أديب قاسم الشندي، الصيرفة الالكترونية وأنماطها وخيارات القبول والرفض، مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد27، 2011، ص: 15.

³ وسيم محمد الحداد وآخرون، مرجع سابق، ص: 58،59.

الفصل الأول : الخدمات المصرفية في البنوك التجارية

ثانيا :عيوب الصيرفة الالكترونية :من أهم عيوب الصيرفة الإلكترونية مايلي¹ :

- عدم توفير الأمان و السرية على استخدام القنوات الالكترونية
- صعوبة الاستخدام مثل صعوبة اللغة أو عدم توفر النشرات الإرشادية.
- قلت الثقة و القناعة بالتعامل مع الفروع المباشرة.
- عدم توفر المهارات اللازمة لاستخدم الخدمة.
- ينطوي استخدامها على التلاعب من قبل البنوك.
- عدم توفر الأجهزة اللازمة لاستخدام القنوات الالكترونية، بما فيها الأعباء المالية الإضافية.
- قلت المعرفة بهذه الخدمات الالكترونية.
- وجود أعطال فنية تحول دون استخدام الصيرفة الالكترونية وقت الحاجة.
- عدم معرفة فوائد قنوات الصيرفة الالكترونية.
- وجود قيود على الخدمة كتحديد أعلى سقف للسحب النقدي.
- ضعف تسويق البنك لخدماته.
- وجود خدمات مصرفية لا يمكن تقديمها من خلال قنوات الصيرفة الالكترونية، كالاتماد المستندي و الكفالة.

المطلب الثاني: قنوات الصيرفة الالكترونية

تجدر الإشارة الى ان هذه القنوات الالكترونية تقدم من خلالها الخدمات المصرفية بشكل كامل من بداية اختيارالخدمة من قبل العميل مروراً بالإجراءات اتمامها و انتهاءا بادائها بشكل كامل مثل :قيام العميل بدفع فاتورة الهاتف عن طريق الصراف الالي، أو العملية النصف الالكترونية مثل قيام العميل بالسحب من حسابه نقدا فيتم التأثير على هذا الحساب الالكتروني بالخصم بقيمة المبلغ المسحوب بينما يستلم النقود الورقية فعلا.و من اهم هذه قنوات توزيع الالكتروني هي⁽²⁾:

¹ الشمري و العبدالات، مرجع سابق، ص: 185..

²ناظم محمد نوري الشمري وعبد الفتاح زهير العبدالات مرجع سابق، ص: 29.

الفصل الأول : الخدمات المصرفية في البنوك التجارية

1-آلة الصراف الآلي

الصراف الآلي هو عبارة على جهاز أوتوماتيكي لخدمة العملاء دون تدخل العنصر البشري ضمن برامج معدة سلفا تلبي العديد من الحاجات المصرفية لصالح العملاء على مدار 24/24 ساعة، وذلك من خلال بطاقة الصراف الآلي، هي بطاقة بلاستيكية بمواصفات معينة تصدر عن البنك توضع تحت تصرف العميل بناء على طلب منه، تحمل هذه البطاقة بالإضافة إلى معلومات العميل و حسابه، رقم سري يعرفه ويحدده حامله فقط (1).

كما يعرف على أنه نظام يتيح للعملاء حملة البطاقات التعامل مع حساباتهم البنكية في أي وقت سواء في مواعيد العمل الرسمية أو غيرها، خلال الإجازات والعطلات على مدار 24 ساعة . تعد أكثر الوحدات شيوعا واستخداما في مجال الخدمة المصرفية، هي عبارة عن محطات طرفية إلكترونية (Electronic terminal)، يتم من خلالها تقديم الخدمات المصرفية دون توقف دون مساعدة من الصراف البشر (موظف البنك) (2).

تعتمد خدمات الصرافات الآلية على وجود شبكة من الاتصالات تربط فروع المصرف الواحد أو فروع المصارف كلها، في هذه الحالة يقوم الجهاز الصراف الآلي بخدمة أي عميل من أي مصرف مشترك، والتي تتطلب الوصول الى بيانات حسابات العملاء فوراً. ولقد تطور عمل الصرافات الآلية لتقوم بدف الفواتير للمؤسسات الخدمية وتسديد الرسوم المختلفة ، ان المجال سيفتح واسعا امام الخدمات مع ظهور البطاقة الذكية (3).

2- الهاتف المصرفي:

هذه الخدمة يتم تقديمها عبر الهاتف حيث يستطيع العملاء على مدار 24 ساعة من خلال ادخال الرقم السري، إجراء أي عملية سحب من حساب، اجراء أي عملية تحويل من حساب لصالح شركة او شخص أو تسديد قيمة فاتورة من حسابه. وعلى الرغم ان أسلوب الدفع عن طريق بطاقة الائتمان عبر الانترنت، هو اكثر طرق دفع ارتباطا بالتجارة الالكترونية إلا أنه ليس الوحيد، فاحيانا يزور المتسوق موقع تجاري على شبكة الانترنت ويقارب بين السلع المعروضة فيه ثم بعد انتقاء وإقرار الشراء يجد نفسه يدفع عن طريق شيك أو نقدا عند التسليم (4).

¹ ميادة بالعيش ،مرجع سابق، ص: 29.

² تناء علي القباني، النقود البلاستيكية ، الدار الجامعية، لاسكندرية، 2007، ص: 266.

³ احمد بوراس السعيد بريكة اعمال ، مرجع سابق ،ص: 107.

⁴ نهلة احمد قنديل، التجارة الالكترونية، جامعة قناة السويس، 2004، ص: 85.

الفصل الأول : الخدمات المصرفية في البنوك التجارية

يقصد به تمكين العميل من الاتصال بمصرفه القيام ببعض العمليات الكترونيا عن طريق الهاتف الثابت أو المحمول عبر رقم يحدده المصرف لذلك بعد موافقة هذا الأخير على تقديم هذه الخدمة للعميل، وبالتالي يمكن للعميل الدخول لحساب 24 ساعة على مدار الأسبوع لإجراء مختلف العمليات كالإطلاع على الرصيد، أو طلب دفتر الشيكات، الإطلاع على أسعار العملات الأجنبية وسوق الأسهم المتداولة، وغيرها، وقد تطورت التقنيات التي يعتمد عليها الهاتف وأخر القرن الماضي من الخط المتماثل الذي كان ينقل الصوت، ثم فيما بعد الصورة، إلى الخط الرقمي، الذي أضاف إلى ذلك النصوص والرسوم والصورة الرقمية وغيرها (1).

أ/ **الخط المتماثل:** هو خط بدأ بالهاتف اليدوي غير المباشر، عبر موزعات (سنترالات) منتشرة في كل منطقة وقرية، يعمل من خلال موظفين يحوون الخطوط يدويا عند طلب أو ورود المكالمات، الذين كانا يعتمدان وسيلة الربط السلكي، ثم الانتقال إلى الهاتف الإلكتروني المباشر عبر محطات لاسلكية، بواسطة صحن لاقطة أو هوائي.

ب/ **الخط الرقمي:** هو الخط المباشر الذي بدأ بالهاتف الثابت، ثم النقال، يعتمد وسيلة الربط السلكي أو اللاسلكي، عبر صحن لاقطة، هوائيات، ألياف ضوئية، موجات قصيرة جدا، وغير ذلك من الوسائط.

3- بنوك الانترنت :

تعد بنوك الانترنت الأعم والأشمل والأيسر والأكثر أهمية في مجال قنوات التوزيع الخدمة المصرفية الكترونيا وذلك بفضل اتساع شبكة الانترنت، وفي ظل وجود شبة الانترنت وشيوعها وازدياد مستخدميها، واستغلال هذه الشبكة في ميدان النشاط التجاري الإلكتروني، لم تكلف البنوك بدور المتفرج بل شهدت ثورة في المعاملات المصرفية امتدت هذا القطاع باحدث الآليات، جعلته أكثر مرونة وسرعة في تقديم خدماته، وقد ظهر ما يسمى بالبنوك الإلكترونية (2).

يمكن تقسيم العمليات التي تقدم من خلال الانترنت المصرفي من طرف بعض البنوك إلى:

2-1- **العمليات المالية:** ويقصد بها العمليات التي تتضمن مبالغ مالية تؤثر على ذمة العميل كتحويل الأموال بين الحسابات، عمليات القطع الأجنبي، إصدار الشيكات والحوالات.

¹ سحنون محمد، النظام المصرفي بين النقود الورقية والنقود الآلية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة-الجزائر، 2003، العدد 1، ص: 71.

² وسيم محمد الحداد وآخرون، مرجع سابق، ص: 66.

الفصل الأول : الخدمات المصرفية في البنوك التجارية

2-2-العمليات غير المالية: ويقصد بها العمليات التي لا تتضمن مبالغ مالية، تؤثر على ذمة العميل أي التي تتعلق بإدارة الحساب وهي عمليات تؤدي إلى تسهيل الإجراءات المالية للعميل وحمايته من أي إجراءات غير شرعية. وتشمل العمليات التالية:

- طلب دفتر شيكات.
- وقف دفع الشيك.
- الإبلاغ عن ضياع أي بطاقة مصرفية أو دفتر ادخار.
- تحميل كشف الحساب
- الاطلاع على رصيده بالحساب⁽¹⁾.

4- الصيرفة المنزلية :

عرفت الصيرفة المنزلية عام 1981-1982 والتي أضافت بعدا جديدا على الخدمات المصرفية الإلكترونية، وتعتبر خطوة كبيرة لخدمة عميل البنك لمزاولة أنشطته المصرفية، إذ انه باستخدام هذه القناة يستطيع صاحب الحساب المصرفي أن يبعث تعليماته إلى الكمبيوتر الرئيسي الموجود بالبنك من خلال خط تليفوني، أو يستطيع إيصال جهاز التلفزيون الخاص به في منزله أو يصل الكمبيوتر الشخصي الموجود بمنزله بالكمبيوتر الرئيسي الموجود بالبنك عن طريق خط تليفوني شريطة أن تكون هذه الخدمة متاحة لدى البنك المفتوح لديه حساب العميل وذلك لمدة سبعة أيام على مدار 11 ساعة، حيث يستطيع العميل إدارة حساباته الجارية وحسابات الودائع وحسابات الشيكات والادخار المفتوحة في البنك الذي يتعامل معه وهو في منزله. وقد أدى تقديم هذه الخدمة المصرفية إلى الحد من الاستعمال الورقي في المعاملات، والحد من فتح فروع للبنوك مادامت قد وجدت أجهزة الهاتف وشاشات التلفزيون والكمبيوتر المتصل بها، والحد من العمالة البشرية التي كانت مخصصة لخدمة عملاء البنوك. وتشمل التسهيلات المتاحة للعميل باستخدامه الخدمات المصرفية المنزلية ما يلي⁽²⁾:

- معرفة رصيد حسابه سواء كان الحساب الجاري أو حساب الادخار أو حساب بطاقة الائتمان أو حسابه المدين...

¹ سحنون محمود، مرجع سابق، ص75

² مدحت صادق، أدوات و التقنيات المصرفية ، دار غريب للطباعة و النشر والتوزيع، مصر، 2001، ص308-309،

الفصل الأول : الخدمات المصرفية في البنوك التجارية

- معرف أسعار الفائدة على الودائع لاختيار أفضلها من وجهة نظر المودع.
- معرفة خصم الشيكات التي أصدرها العميل من حسابه.
- طلب دفتر الشيكات أو كشف الحساب.
- القدرة على إجراء التحويلات النقدية بين الحسابات المختلفة للعميل.
- شراء وبيع الأسهم والسندات في سوق الأوراق المالية.
- إعطاء تعليمات للبنك بواسطة الكمبيوتر لسداد فواتير معينة في تاريخ لاحق.

5-نقاط البيع الالكترونية

وهي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف أنواعها وأنشطتها ويمكن للعميل استخدام بطاقات بلاستيكية أو بطاقات ذكية للقيام بأداء مدفوعاته من خلال الخصم من حسابه إلكترونياً وذلك من خلال تمرير هذه البطاقة داخل الآلات المتصلة إلكترونياً بحساب الصراف⁽¹⁾.

المطلب الثالث : خصائص الصيرفة الالكترونية ومميزاتها

أولاً : خصائص الصيرفة الالكترونية

إن ما يميز البنوك الالكترونية عن البنوك التقليدية بعض الخصائص ومن هذه الخصائص ما يلي:

- 1- اختفاء المعاملات والوثائق الورقية بحيث ان كافة الإجراءات تتم عن طريق شبكة دون الحاجة الى استخدام الأوراق⁽²⁾.
- 2- فتح المجال أمام البنوك صغيرة الحجم لتوسيع نشاطها عالمياً باستخدام شبكة الانترنت، دون الحاجة الى التفرع خارجياً، وزيادة الاستثمار والموارد البشرية وغيرها.
- 3- عدم إمكانية تحديد الهوية، حيث لا يرى طرفا المعاملات الالكترونية كل منهما الاخر، وهو ما تعالجه التكنولوجيا بالعديد من وسائل التأمين للتعرف على الهوية الكترونياً.

¹ أديب قاسم الشيندي، مرجع سابق، ص 7-8

² وسم محمد الحداد وآخرون، مرجع سابق، ص: 73.

الفصل الأول : الخدمات المصرفية في البنوك التجارية

4- سرعة تغيير القواعد الحاكمة، ذلك لمواكبة التطور السريع في مجال المعاملات الالكترونية مما تحتاج السرعة في صياغة التشريعات الأزمة لمواكبة هذا التطور السريع⁽¹⁾.

5- الانتشار الجغرافي الواسع والعريض.

6- التكامل بين تطبيقات الصيرفة الالكترونية واطار نظم البنوك المحسوبة .

7- في هذا النوع من الخدمات اهم شيء هو تسهيل تقديم خدمة المصرفية للعميل، فالمصرف يضع أمامه توزيعا جغرافيا لكافة فروع و عليه استغلال جملع فرص التكنولوجيا ومنها شبكة الانترنت التي تساعده على تحقيق أهدافه ومنها التسويقية على وجه الخصوص⁽²⁾.

ثانيا: مميزات الصيرفة الالكترونية

من مميزات الصيرفة الالكترونية:

- سحب و إيداع الأموال في أي وقت حتى وان كانت البنك مغلق.

- التعامل المشفر معا بياناتك مما يضمن ويعزز من السرية.

- التخفيف من الاعمال الورقية⁽³⁾.

- الحصول على العوائد اكبر مقارنة بالبنوك التقليدية لانها تقدم خدمات الحسابات التجارية بأسعار اكثر ارتفاعا عن أسعار الخدمات التقليدية.

- تخفيض الكف و بالتالي أسعار الفائدة على القروض.

- تخفيض التكاليف أداء عمليات المختلفة لانها تستغني عن أماكن والموظفين.

¹ ناظم محمد نوري الشمري و الفتاح زهير العبد اللات، مرجع سابق، ص ص: 34،35.

² احمد بوراس و السعيد بريكة ، مرجع سابق، ص: 117.

³ وسيم محمد حداد وآخرون، مرجع سابق، ص ص: 58،59.

الفصل الأول : الخدمات المصرفية في البنوك التجارية

المبحث الثالث: السمات ومخاطر الصيرفة الالكترونية

تقدم اليوم معظم البنوك خدمات مصرفية متميزة لتلبية احتياجات الزبائن المتعددة وذلك مع التطور التكنولوجي الحادث وقد يؤثر على البنك أو العميل ايجابيا أو سلبيا وسنتطرق في هذا المبحث الى تأثيرات الصيرفة الالكترونية.

المطلب الأول : مزايا أعمال الصيرفة الالكترونية بالنسبة للعملاء

تتمثل أهم المزايا التي تعود على العملاء في:

1-خفض تكلفة المعاملات

حققت شبكة الانترنت كقناة توزيع او تسليم ميزة كبيرة في التكاليف بالنسبة للبنوك ، فقد توصل كل من بوز الن وهاملتون في دراسة لهما ان تكلفة ذهاب الزبون الى فرع باستخدام الصراف هو 0.01 دولارا في حين ان التكلفة اجراء المعاملة نفسها على شبكة الانترنت ات تمقل سوى عشر التكلفة. ولا شك ان أجهزة الصراف الآلي اخص بكثير من الصرافة، ولكن إتمام المعاملة من خلال شبكة الانترنت اخص ب 3 مرات من استخدام الصراف الآلي.

وعليه فإن قناة الانترنت ينبغي من الناحية النظرية ان تظهر زيادة بنسبة 10 اضعاف في توزيع العائدات للبنك وهذا السبب وحده كفيل بتشجيع البنوك على هذا النوع من قنوات التوزيع .

2-كفاءة المعلومات

جعل الانترنت المعلومات متاحة لجميع المشاركين في السوق عن طريق تحقيق الكفاءة في عملية البحث بالنسبة للمشتريين للخدمات المصرفية، وهناك مواقع تجميع المعلومات في مكان واحد حول المنتجات من مختلف مقدمي الخدمات من خلال جعل المعلومات المتاحة فقط للعملاء حول موفري الخدمات المتعددين، شبكة الانترنت تؤدي وظيفة عدم احتكار القلة القليلة من مقدمي الخدمات واحداث بنية مواتية لعرض الخدمات في ظل المنافسة الكاملة، وخير مثال على ذلك القر الالكتروني.

الفصل الأول : الخدمات المصرفية في البنوك التجارية

3-المنافسة الكاملة

الشركات دوت كوم الناجحة مثل اى باي على سبيل المثال تقدم لزوار إمكانية المشاركة مباشرة في جميع المعاملات مثل الكزادات على الانترنت، ولقد بلغ متوسط عدد زوار موقع اى باي اكثر من 60مليون للمزادات يوميا منذ انشائها في عام 1995 ووصل 1782 مليون في جانفي 2000 وهو رقم قياسي.

4-توفير الخدمة في الوقت الحقيقي

توفر المصارف الالكترونية الكثير من الوقت الحقيقي للعملاء للحصول على المعلومات حول حساباتهم من مواقعهم البعيدة مثل المنزل والمكتب.

5-الصيرفة 24/7

هذه الميزة تمكن من الوصول العملاء الى الخدمات المصرفية في أي وقت عبر الأنظمة الالكترونية والوسائط المختلفة والانترنت.

6-الصيرفة الآمنة

حماية الحسابات المصرفية بكلمة السر والتوقيعات الرقمية واستخدام الرموز الالكترونية هي الوسائط المختلفة التي من خلالها يستطيع الزبون يامن معاملاته الالكترونية، رغم ان بعض يشتكي من نقاط ضعف التي قد تشوب الخدمات الالكترونية لكنها على العموم تعتبر وسيلة امنة للمعاملات.

7-تسهيلات وقروض فورية

تستخدم بطاقات الائتمان والتي تمكن العملاء من تجنب اجراء القرض المعقدة باستخدام بطاقات السحب الالي وبطاقات الائتمان والبطاقات الذكية.

8-مرونة عالية في الأداء :

حيث تمكنت المصارف اليوم من الابتكار في تقديم منتجاتها و خدماتها لعملائها نتيجة استفادتها من التكنولوجيا⁽¹⁾.

¹ احمد بوراس و السعيد بريكة ، مرجع سابق، ص ص: 133،134.

الفصل الأول : الخدمات المصرفية في البنوك التجارية

المطلب الثاني: مزايا الصيرفة الالكترونية بالنسبة للبنوك

تعمل المؤسسات المصرفية منذ سنوات على توسيع دائرة خدماتها بطرق الالكترونية، حتى باتت العمليات المصرفية تعتمد بشكل متزايد على الوسائل الالكترونية من سحب الأموال وكشب حساب وتحويل أموالها وغيرها، وللعمليات المصرفية الالكترونية عدة مزايا أهمها:

-ان تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية يساهم في الارتفاع حدة المنافسة بين المؤسسات المالية والمصرفية، فممارسة البنك للخدمات بواسطة وسائل الصيرفة الالكترونية تساعده على امتلاك تنافسية وتدعم علاقته مع عملائه مما يؤدي الى زيادة ارتباطاتهم بها.

-المساهمة في النجاح التطور المتسارع في التكنولوجيا الاتصالات وأجهزة الكمبيوتر والبرامج المعلوماتية، وبالتالي تعزيز رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا والمعلومات⁽¹⁾.

-ان الخدمات المصرفية الالكترونية تؤدي لتسيير التعامل بين البنوك وجعله متوصلا على مدار الوقت.

-سهولة التواصل بين الداخل والخارج من خلال شبكة الاتصالات التكنولوجية المتطورة، مما يسبح بتخطي العقبات الجغرافية والزمنية في انجاز الصفقات المصرفية والتجارية والمالية بشكل عام.

-الاستفادة من المعلومات المجمع والمخزنة على شبكة الانترنت العالمية، مما يؤدي الى توسع الاستثمارات في الداخل والخارج على حد سواء.

-توفير المزيد من الفرص الاستثمارية ، وبالتالي زيادة الفرص العمل.

-خلق الانطباع الجيد لدى العملاء عن المصرف كمصرف متطور تكنولوجي.

-تسهيل اجراء الأبحاث والدراسات، ووضع خطط جديدة، وكشف العقبات والمعالجات المشكلة بسرعة وبسهولة وأقل تكلفة.

¹بلعياش ميادة، مرجع سابق، ص: 61.

الفصل الأول : الخدمات المصرفية في البنوك التجارية

المطلب الثالث: مخاطر الصيرفة الالكترونية

إن الصيرفة الإلكترونية ورغم ما يمكن أن توفره من مزايا للإقتصاد العالمي عامة، تظل محاطة بمجموعة من المخاطر لا يمكن مواجهتها دون وضع إطار قانوني تقني وتطويره مع كل المستجدات.

1- مخاطر الائتمان

مخاطر الائتمان هي مخاطر على الأرباح أو رأس المال الناجمة عن فشل الملتزم بالوفاء بشروط عقده مع البنك او غير ذلك لتنفيذ الاتفاق على النحو المتفق عليه، فمخاطر الائتمان موجودة في جميع الأنشطة حيث النجاح يعتمد على مصدر المقابل أو أداء المقترض، فهي تنشأ في أي وقت يتم توسيع راسمال الاستثمار بالبنك، أو يتعرض من خلال اتفاقات تعاقدية سواء فعلية او ضمنية الى إيقاف التشغيل. وان بنوك الانترنت توفر فرصة للبنوك لتوسيع نطاق عملائها جغرافيا ويمكن ان تصل الى أي مؤسسة في أي مكان جغرافي في العالم والتعامل معها، ويمكن للعملاء عبر الانترنت الغياب دون اتصال شخصي ومن الصعب على المؤسسات التحقق من صدق عميلها الذي يشكل عنصرا هاما في اتخاذ القرارات السليمة والتحقق من ضمانات الائتمان واتقان الاتفاقات الأمنية أيضا⁽¹⁾.

2-مخاطر التشغيل

تنشأ مخاطر التشغيل من عدم التأمين الكافي للنظم مما يجعلها عرضة للعمليات الهاكرز وما قد يقومون به من زرع الفيروسات وما الى ذلك مما قد يهدد بوقف تلك البرمجيات الأساسية في إمكانية اتصال العملاء بالبنك الالكتروني المتعاملين معه او عدم ملائمة تصميم النظم والبرمجيات التي يتعامل بها البنك وذلك من خلال عدم تحديثها أولا بأول انجاز العمل أو أعمال الصيانة وكذلك نتيجة إساءة الاستخدام من العملاء⁽²⁾.

3- مخاطر السمعة :

تنشأ مخاطر السمعة في حالة توافر رأي عام سلبي تجاه البنك والذي قد ينشأ في عدم توفير وسائل الحماية الكافية والمؤكدة للبيانات التي يحتفظ بها البنك وخاصة بعملائها أو وقوع بعض عمليات الاختلاف في نظم البنك الالكتروني واقتحامها من قبل بعض الغرباء أو العاملين في البنك ذاته، هذا ينشأ عند وجود سمعة سيئة للبنك من

¹ احمد بوراس و السعيد بركات، مرجع سابق، ص: 270.

² منير الجنيبي وممدوح الجنيبي، مرجع سابق، ص: 19.

الفصل الأول : الخدمات المصرفية في البنوك التجارية

تلك الناحية، مما يؤثر تأثيرا كبيرا على سمعة البنك وعلى نشاطه، وعلى عدد عملاء لدى هذا البنك، ويخفض نشاط البنك الى اقصى حد مما يقل الأرباح.

مما يكون معه أن اهتمام البنك الالكتروني بالحفاظ على انظمته الالكترونية من الاختلاف، وأيضا الحفاظ على البيانات الخاصة بالعملاء التي يحتفظ بها وأرقام بطاقتهم الائتمانية من أهم المعلومات التي يجب توفير نظم الحماية الالكترونية وتحديثها أولا بأول للعمل على الحفاظ على سمعة البنك، والحفاظ على ما يحويه من أسرار خاصة بعملائه⁽¹⁾.

4-مخاطر القانونية

قد تؤدي هذه المخاطر الى فقدان جانب من أصولها أو زيادة التزاماتها من قبل الغير، وذلك نتيجة عدم التوافق لرأي قانوني سليم او عدم كفاية المستندات القانونية، او دخول في أنواع جديدة من المعاملات مع عدم وجود قانون ينظم هذه المعاملات، كذلك في بعض الأحيان عندما يصدر تشريع جديد يؤثر في إمكانية الحصول مانح الائتمان عن حقه كاملا في اجل الاستحقاق⁽²⁾.

5-مخاطر أخرى

يرتبط أداء العمليات المصرفية الالكترونية بالمخاطر الخاصة بالعمليات المصرفية التقليدية، ومن ذلك مخاطر الائتمان والسيولة وسعر الفائدة ومخاطر السوق مع احتمال زيادة حدتها، فعلى سبيل المثال فان استخدام قنوات غير تقليدية للاتصال بالعملاء، وامتداد نشاط منح الائتمان الى عملاء عبر الحدود قد يزيد من احتمالات اخفاق بعض العملاء في سداد التزاماتهم⁽³⁾.

¹سامر جلدة، مرجع سابق، ص: 243.

² بلعياش ميادة، مرجع سابق، ص: 91.

³سامر جلدة، مرجع السابق، ص: 244.

الفصل الأول : الخدمات المصرفية في البنوك التجارية

خلاصة الفصل الأول

من خلال هذا الفصل حاولنا أن نوضح المفاهيم الأساسية للبنوك التجارية وما يميزها من باقي المؤسسات المالية، ودورها في توضيح الدور الفعال لها في دعم التنمية الاقتصادية من خلال تطوير خدمات المصرفية من وظائف وسائل حديثة للبنوك وذلك بتطور التكنولوجيا في العالم المصرفي.

واستخلصنا من خلاله أن ظهور الصيرفة الالكترونية حديثا لتسهيل مختلف نشاطات وعمليات العمل في المصارف، وذلك بتطوير قنوات المصرفية الالكترونية .

مع أن الصيرفة الالكترونية حديثة جاءت لتطوير الخدمات المصرفية إلى أنها تتعرض لمخاطر كثيرة تؤثر على البنك.

فصل الثالث : دراسة حالة بنك تراست TRUST وكالة بسكرة

تمهيد

بعد ما تناولنا في الفصل الأول و الثاني حول وسائل الدفع التقليدية والإلكترونية والدور الذي تلعبه في تحسين خدمات والنظام المصرفي في ظل تطور الوسائل الحديثة، سنتطرق في هذا الفصل في إطار تطبيقي دراسة ميدانية من خلال معرفة واقع إستخدام وسائل الحديثة و تطوير الخدمات المصرفية من خلال البطاقات البنكية الإلكترونية في بنك ترست فرع بسكرة بصفة خاصة الذي يقدم متلف وسائل الدفع الالكترونية وإحتوائه على أجهزة الصراف الألي، تسهيل عمليات التسديد والدفع والتسوية ومختلف المعاملات المصرفية ومن هنا بادرت بعض المؤسسات الجزائرية إلى تطور شبكة الالكترونية للدفع والسداد وهذا ما سنقوم بتوضيحه من خلال الفصل الثالث .

لما فيها لبنك محل الدراسة ترست وكالة بسكرة حيث عرضنا لأهم المنتجات الالكترونية حيث قسمنا الفصل إلى مبحثين حيث في المبحث الأول سنتعرف عن ماهية بنك ترست، و المبحث الثاني سنتطرق إلى وسائل الدفع المتوفرة لدى بنك تراست فرع بسكرة .

فصل الثالث : دراسة حالة بنك تراست TRUST وكالة بسكرة

المبحث الأول: عموميات حول بنك ترست

إن بنك ترست من أحد البنوك التجارية الجزائرية التي تعمل على تدعيم الإقتصاد الوطني والمساهمة في تمويل المشاريع و تقديم منتجات متنوعة كلاسيكية وبطريقة إسلامية .

المطلب الاول :نشأة و تعريف تراست بنك جزائر ووكالة بسكرة

أولا :نشأة

تأسس برأس مال خاص في 30 ديسمبر 2002 على شركة ذات أسهم و عرف رأس ماله إرتفاعا مستمرا، حيث قدر ب 750 مليون دينار لدى التأسيس، ثم 2.5 مليار دينار في فيفري 2006 و تم رفعه الى 10ملايين دينار في 2009، تطبيقا للإجراءات الجديدة المتخذة من قبل مجلس القرض و النقد، ليتم رفعه مجددا الى 13 مليار دينار في فيفري 2012 ما يجعل البنك من اهم المؤسسات المصرفية في الساحة في نهاية السنة 2013، ترست بنك الجزائر لديه 20 وكالة منتشرة عبر التراب الوطني .

ثانيا :تعريف بنك ترست

ترست بنك الجزائر هو المؤسسة مصرفية خاضعة للقانون الجزائري تأسس برأس مال خاص يمتلك خاصية تنويع الخدمات المصرفية و البنكية كما يعتزم ايضا الكشف عن عدة منتجات جديدة و مبتكرة مطابقة للشريعة الإسلامية (1).

تراست بنك الجزائر (TBA) هو بنك للقانون الجزائري برأسمال خاص، بدأ النشاط في أبريل 2003 برأسمال أولي قدره 750 مليون دينار - تم زيادته من السنة التاسعة للتشغيل ، أي في عام 2012 ، إلى 13 مليار دينار.

جزء من دوره كبنك عالمي وسياسة التحديث والتطوير العالمية ، يسعى Trust Bank Algeria إلى الحفاظ على وفائه بالتزاماته تجاه عملائه فيما يتعلق بتحسين جودة خدمته و تنويع مجموعة منتجاتها .على هذا النحو ، فقد

¹ الموقع الرسمي لبنك ترست : وقت الاطلاع 20:00 <https://www.trustbank.dz/index.php/2015-04-11-19-56-06/presentation>

فصل الثالث : دراسة حالة بنك تراست TRUST وكالة بسكرة

إستثمرت في السنوات الأخيرة في نشر مجموعتها من المنتجات الإلكترونية، "الخدمات المصرفية عن بعد" وفي تسويق منتجات محددة الهامش.

تعريف وكالة بسكرة:

تم إفتتاح بنك تراست فرع بسكرة في مارس 2018 حيث يقوم البنك بتقديم خدمات متنوعة من منتجات الكلاسيكية و بالإضافة إلى منتجات إسلامية خاصة (1).

و خلال الشهرين الأخيرين قام البنك بتقديم منتجات إسلامية فقط و ذلك وفق طلب العملاء (2).

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي ومهام للبنك ترست وكالة بسكرة

أولا :الهيكل التنظيمي للمؤسسة

يتكون بنك ترست من تشكيلة عامة (عدد العمال 9) تتولى إدارته و تسييره وذلك وفق التعليمات التي تدير الوكالة لتوفير افضل الخدمات للعملاء و يتشكل الهيكل التنظيمي للبنك من ما يلي (3):

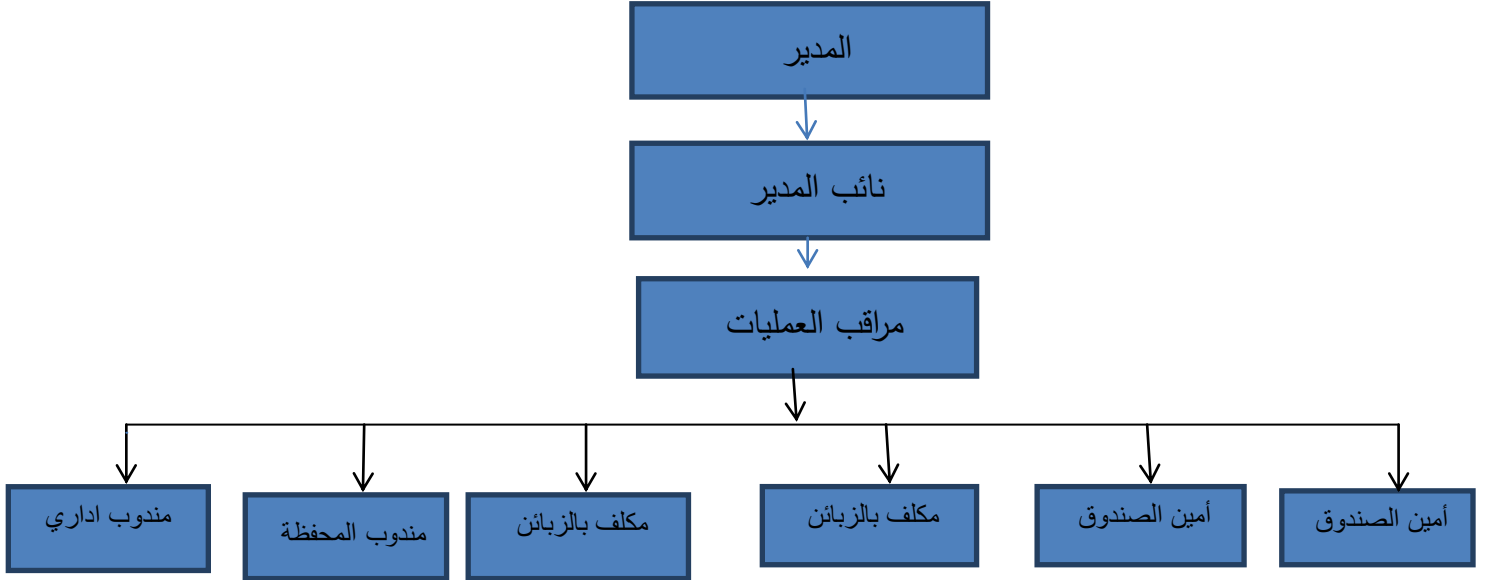
¹ مقابلة مع مدير مؤسسة بنك ترست وكالة بسكرة

² مقابلة مع المدير بنك ترست وكالة بسكرة

³ مقابلة مع المير بنك ترست وكالة بسكرة

فصل الثالث : دراسة حالة بنك تراست TRUST وكالة بسكرة

الشكل 2: يمثل الهيكل التنظيمي لبنك تراست وكالة بسكرة



مصدر: مقابلة مع مدير بنك تراست وكالة بسكرة

يتميز بنك تراست وكالة بسكرة بهيكل تنظيمي سنتعرف على مهمة كل منصب أو مصلحة فيما يلي:

1- المدير:

- حرص للحصول الى أهداف مسطرة .

- حسن سيرورة الوكالة .

- تأطير عمال الوكالة .

2- نائب المدير:

- ينوب مدير المؤسسة في معظم المهام (1) .

- ملزم بتأطير جميع عمال الوكالة .

¹ مقابلة مع مدير بنك تراست وكالة بسكرة

فصل الثالث : دراسة حالة بنك تراست TRUST وكالة بسكرة

- متابعة حسن إستقبال الزبائن بوصول طلباتهم بأسرع وقت و أحسن طريقة ممكنة .

3- مكلف بالزبائن:

- التعامل مع طلبات العملاء

- أخذ بعين الاعتبار جميع التوجيهات المسؤول المباشرو العمل بها.

- إستقطاب و جلب أكبر عدد ممكن من الزبائن .

- تقديم للزبائن جميع المعلومات حول المنتجات و خدمات المقدمة من طرف البنك .

4- أمين الصندوق:

- يتكفل بجميع العمليات التي تخص الصندوق (سحب ،إيداع ، صرف ..).

5 -مندوب المحفظة:

- يتكلف بعمليات الزبائن في ما يخص التحويلات في نفس الوكالة أو بنوك أخرى، شيك مسطر.

- إنشاء دفتر شيكات للزبائن.

-تحصيل الشيكات.

6- مندوب إداري:

-إستقبال و توجيه الزبائن على حسب الإحتياجات (مطالبهم)¹.

-إستقبال المكالمات الهاتفية و الإتصال بالزبائن في ما يخص إحتياجاتهم.

-إستقبال البريد الوارد للمؤسسة.

¹مقابلة مع المدير بنك ترست وكالة بسكرة

فصل الثالث : دراسة حالة بنك تراست TRUST وكالة بسكرة

-كشف حسابات الزبائن.

-يتكاف كل ما يخص المؤسسة من معدات أو غيرها من منشآت.

7- مراقب العمليات:

- مراقبة جميع العمليات البنك (العمليات اليومية التي يقوم بها جميع العملاء و ملفات تخص الحساب و القروض)(1).

- إمتثال و إحترام القوانين المنصوصة من طرف البنك.

- يقوم بإعداد تقرير يومي يقدمه يوميا للمراقبة.

¹مقابلة مع مدير بنك تراست وكالة بسكرة

فصل الثالث : دراسة حالة بنك تراست TRUST وكالة بسكرة

المطلب الثالث : أهداف أنواع الحسابات بنك ترست فرع بسكرة

أولاً: أهداف البنك

- تحقيق الأرباح .

-حصول على أعلى عدد ممكن من الزبائن، مؤسسات.

-الحصول على مكانة معتبرة بين البنوك.

-الأداء القياسي و المردودية العالية.

-بلوغ رضا الزبون الذي يمثل لب اهتمامات البنك

ثالثاً : أنواع الحسابات

تهدف إلى الأفراد (الأفراد) ، فهي ليست ذات فائدة ويجب أن تعمل في وضع انتماني فقط.

1-حساب التوفير "TAWFIR" و" +TAWFIR" :

TAWAFIR هو حساب توفير يتيح للعميل أن ينمو أمواله وسيكون متاحاً في أي وقت.

يعرف حساب التوفير بأنه حساب إيداع يتم حفظه في بنك، أو مؤسسة مالية أخرى توفر معدل فائدة بسيط عليه، وقد تحد المؤسسات المالية التي تقدم حسابات التوفير من عدد عمليات السحب من الحساب في كل شهر، ويمكنها أيضاً فرض رسوم على المودع ما لم يتم الحفاظ على متوسط رصيد شهري معين في الحساب، وفي معظم الحالات، لا تقدم البنوك الشيكات من خلال حسابات التوفير.

فصل الثالث : دراسة حالة بنك تراست TRUST وكالة بسكرة

خدمة + TAWFIR هي عبارة عن خدمة تتكون من تنفيذ أمر التحويل الدائم الذي سيغذي حساب التوفير بشكل منتظم وتلقائي من حسابه الشيك عن طريق اختيار المبلغ والتواريخ الدورية (1)

2- حساب العملة الشخص الطبيعي :

يحق للمقيم أو الأجنبي غير المقيم فتح وتشغيل حساب مقوم بعملة من اختياره .بالعملة ، يعني أي عملة أجنبية قابلة للتحويل بحرية ، وعادة ما تستخدم ونقلت بانتظام من قبل بنك الجزائر، سمح لكم الحساب بالعملة الصعبة بإيداع الأموال بالعملة الصعبة (أورو ، دولار) يمكن تزويد الحساب عن طريق دفع الأموال أو السحب من الحساب إلى حساب أو دفع من الخارج.(2)

3- حساب CEDAC :

حساب الدينار القابل للتحويل ، هو حساب إيداع يتم فتحه باسم شخص مادي أو اعتباري مقيم أجنبي مقوم بالدينار القابل للتحويل، يُسمح للراعي الأجنبي المقيم وغير المقيم والأشخاص الاعتباريين غير المقيمين بفتح حساب لصرف العملات الأجنبية في بنك وسيط معتمد مقوم بعملة أجنبية قابلة للتحويل بحرية(3) .

¹الموقع الرسمي لبنك ترست : وقت الاطلاع 19:30 يوم :1/06/19-les-19/06-47/56-11-04-2015/index.php/www.trustbank.dz

comptes

² مقابلة مع مدير بنك ترست فرع بسكرة

³ نفس المرجع السابق

فصل الثالث : دراسة حالة بنك تراست TRUST وكالة بسكرة

المبحث الثاني : واقع الخدمات المصرفية و أنواع البطاقات البنكية في بنك ترست وكالة بسكرة

يعتبر بنك ترست من أحدث البنوك باستخدامه تقنيات حديثة لخدماته المتنوعة من خلال بطاقات البنكية الحديثة وسنتحدث في هذا المبحث عن هذه البطاقات و الخدمات الحديثة في البنك.

المطلب الاول: الخدمات المصرفية التي يقدمها بنك ترست

أولا : الخدمات التقليدية

يقوم بنك تراست بتقديم خدمات بنكية تقليدية ومتمثلة في جميع أنواع القروض المتعامل بها.

ثانيا: الخدمات الحديثة

و من أبرز الخدمات الحديثة التي يقدمها البنك متمثلة في إعطاء زبون تطبيق سمات فون لمتابعة حساباته (طلب دفتر شيكات ، قيام بتحويلات)، ومن بين هذه الخدمات ما يلي⁽¹⁾:

1- TB@Miling خدمة

هذه الخدمة المبتكرة تسمح لكم باستقبال رسائل البريد الإلكتروني على بريدكم الإلكتروني، والتي تحتوي على البيانات المرتبطة بالعمليات المنجزة انتظام على حسابكم المصرفي .

يمكنكم هكذا متابعة عمليات حسابكم عن بعد و في الوقت الفعلي .

TB@Mailing يضمن لكم استقبال عدد وافر من البيانات حسب طلبكم وإحتياجاتكم .

ومن بين العروض التي تقدمها هذه الخدمة :

إذا كان شخص عادي : يمكنه سحب و إيداع حوالات واردة و مستلمة و سحب و دفع الصكوك .

وإما المؤسسة لديها ثلاث عروض مختلفة منها:

¹ مقابلة مع مدير بنك ترست وكالة بسكرة

فصل الثالث : دراسة حالة بنك تراست TRUST وكالة بسكرة

-عرض dz: إيداع و سحب حوالات واردة ومستلمة، سحب الصكوك و دفعها⁽¹⁾ .

-عرض commex: فتح و تعديل credoc تحويل إلى خارج نسخ swifts.

-عرض corporate خاص بالشركات: يجمع بين كل الخدمات الموجودة في عرض (dz،commex).

2-خدمة +TB@NET:

تتمثل خدمات +TB@NET في مايلي :

- تحويلات عادية من حساب الى حساب: ما بين الوكالات لترست بنك و فيما بين وكالات بنوك الاخرى من خلال المقاصة او RTGS.
- تحويلات جماعية : ما بين الوكالات بنك ترست او فيما بين وكالات البنوك الاخرى من خلال المقاصة RTGS.
- تحويلات دائمة ما بين الوكالات التجارية لترست بنك الجزائر او فيما بين و كالة البنوك الاخرى او عن طريق المقاصة .
- الدفع الالي الضريبي JIBAYATIC.
- طلبيات الشيكات البنكية .

مزايا هذه الخدمة :

*سهولة الاستعمال :بمجر اتصال بسيط على شبكة الانترنت و استعمال رمز شخصي .

*سرعة فائقة و فورية :تنفيذ تحويلات في وقتها الحقيقي .

*امن و سرية تامة :ان كل العمليات التي يقوم بها العميل تكوم امنة و سرية و هي خاضعة لاليات ضمان جد متطورة و متقدمة .

¹ مقابلة مع المدير بنك ترست وكالة بسكرة

فصل الثالث : دراسة حالة بنك تراست TRUST وكالة بسكرة

*سهولة الاستخدام: اتصال بسيط ورمز شخصي

*السرعة والحظة: تنفيذ عمليات النقل في الوقت الحقيقي .

*الأمان والسرية: يتم ضمان أمن وسرية المعاملات من خلال نظام تشفير عالي الأداء .

شروط التسجيل في خدمة **TB @ NET +**

يتم التسجيل للحصول على الخدمة من قبل العميل نفسه ، من موقع البنك .

شروط التعريف الجمركية

الإشتراك في خدمة TB @ NET + مجاني. يؤدي تنفيذ المعاملات عبر هذه الخدمة إلى تحصيل الرسوم والعمولات ، وفقاً للشروط المصرفية السائدة (1).

كيفية التسجيل في خدمة **TB@NET+**

عملية التسجيل بالخدمة يقودها العميل نفسه و ذلك بالرجوع الى الموقع الالكتروني الخاص بالبنك .

حيث الاشتراك بالخدمة يعد مجاني و تنفيذ العمليات عبر هذه الخدمة يولد مصاريف و عمولات طبقا للشروط البنكية المعمولة بها.

3- خدمة HISSABI PULL :

هي خدمة تتيح لعملاء البنوك الوصول إلى معلومات حساباتهم عن طريق إرسال الطلبات عبر الرسائل القصيرة .

مميزات خدمة HISSABI PULL:

*استشارة رصيد الحسابات: (شيك ، تجاري ، مدخرات ، عملة)

¹ <https://www.trustbank.dz/index.php/2015-04-11-19-56-47/la-banque-a-distance/66-tb-net-2> موقع الرسمي لبنك تراست

فصل الثالث : دراسة حالة بنك تراست TRUST وكالة بسكرة

*التشاور مع الوضع العام للحسابات

*طلب بيان مصغر عن :

*أحدث الحركات لفحص الحسابات .

*أحدث التحركات للحسابات التجارية .

*التشاور مع البنك أسعار الصرف والسندات التجارية ،

*طلب للحصول على دفتر شيكات من 10 و 25 و 50 نموذج ،

*استشارة الأوراق النقدية أو أسعار الصرف المالية ،

*استشارة حول رصيد بطاقة **MasterCard** ،

*التشاور مع آخر 3 حركات من **MasterCard** .

مزايا خدمة HISSABI:

*خدمة بسيطة وسهلة الاستخدام .

*خدمة متوافقة مع أي نوع من الهاتف .

*خدمة آمنة برمز سري يمكن تعديله وفقاً لطلب العميل¹ .

*يتيح للعميل توفير الوقت ، "من خلال رسالة نصية بسيطة يتم إبلاغ العميل بحالة حسابه والاستفادة من الخدمات المذكورة أعلاه ."

¹ مقابلة مع مدير البنك تراست وكالة بسكرة

فصل الثالث : دراسة حالة بنك تراست TRUST وكالة بسكرة

*الخدمة متوفرة 7/7 ، 24 ساعة في اليوم .

4-هيسابي بوش :

تتيح لك هذه الخدمة تتبع تحركات حساباتك والبقاء على اتصال دائم مع البنك من خلال الاستلام التلقائي للرسائل القصيرة لكل معاملة تتم على حسابك :

*الدفع عن طريق بطاقة CIB على TPE

*بطاقة CIB الاستقبال

*توافر دفتر الشيكات

*تمرير حساب العميل إلى غير مدفوعة

*إيصال شيك غير صالح

* Credoc افتتاح سويفت النقل والتسوية Credoc سويفت انتقال الحرة نقل التسوية

*استلام الحوالة المستندية .

*تفعيل البطاقات الدولية

*إعادة تحميل بطاقة سفر MasterCard

*استخدام البطاقة الدولية (سحب أجهزة الصراف الآلي)

فصل الثالث : دراسة حالة بنك تراست TRUST وكالة بسكرة

*استخدام البطاقة الدولية (دفع TPE والإنترنت)⁽¹⁾

المطلب الثاني : أنواع البطاقات البنكية التي يقدمها بنك ترست و شروط سحب البطاقات بنكية

تصنف البطاقات البنكية الى بطاقات بالعملة المحايية و بطاقات بالعملة الصعبة و من بينها :

اولا :بطاقة ترست افير cib:

تعريفها :

بطاقة ترست افير هي بطاقة بنكية للسحب و الدفع ،مخصصة للعملاء المهنيين و الشركات .

تسمح البطاقة لحاملها تغطية نفقات مختلف مختلفة من بينها: (فع فواتير الماء ،الكهرباء ،الغاز ،اتصالات الجزائر) ،الضرائب ،نفقات السفر... الخ

مزاياها:

- ضمان تعزيز الامن(بطاقة ذات شريحة).
- توفير الوقت (تسمح البطاقة باجراء عمليات الدفع في النقاط البيع المتوفرة فيها الة السحب TBE ،او السحب من اجهزة الصراف الالي TBA-GAB ،او من خلال بنك زميل).
- الدفع عبر الانترنت لصالح المتاجر الالكترونية المصرح بها.
- تسهل ادارة الميزانية عن طريق منح البطاقات المغطاة .
- تسمح بمتبع المعاملات التي تتم بواسطتها البطاقات المغطاة من خلال كشف الحساب الجاري للشركة².

¹ موقع الرسمي لبنك ترست: <https://www.trustbank.dz/index.php/2015-04-11-19-56-47/la-banque-a-distance/25-hissabi>

2019 وقت الاطلاع: 20:22 ، يوم: 2019/06/11

² مقابلة مع المدير بنك ترست وكالة بسكرة

فصل الثالث : دراسة حالة بنك تراست TRUST وكالة بسكرة

الشكل3: يمثل بطاقة دفع CIB



المصدر :من موقع المؤسسة بنك ترست

ثانيا :بطاقة الدفع Mastercard Travel :

تعريفها:

بطاقة الدفع المسبق mastercard travel هي بطاقة بنكية دولية للسحب و للدفع، تنشحن بالعملة الصعبة اليورو و قد تصل الى 1500 اورو.

وظيفتها:

-الدفع لدى التجار و المؤسسات الحاملة لشعار mastercard

-الدفع عن طريق الانترنت بكل امان مع نظام 3D Secure

فصل الثالث : دراسة حالة بنك تراست TRUST وكالة بسكرة

-السحب من كل DAB/GAB الحامل لشعار Mastercard

مميزاتها:

- مراقبة ميزانيات العميل لا يمكن انفاق اكثر نت المبلغ المعبا في البطاقة /في حدود 1500 يورو خلال مدة 30 يوم.
- يمكن شراء عن بعد اكثر امان مع الرمز 3D Secure تتمتعون بامان تام لدفع عبرالانترنت .

الشكل4: يمثل بطاقة دفع Mester card



المصدر : من موقع المؤسسة بنك تراست

شروط منح بطاقة مستر كارت:

فصل الثالث : دراسة حالة بنك تراست TRUST وكالة بسكرة

تُمنح البطاقة بناءً على طلب العميل وفقاً للشروط التالية⁽¹⁾ :

- فتح حسابات العملات ، والتحقق من الحساب وحساب التوفير
- توقيع العقد الذي يمنح بطاقة . MasterCard Travel .
- دفع والحفاظ على الرصيد على حساب العملة الأجنبية كافية لإجراء التحويل اللازم على البطاقة .
- دفع والحفاظ على الرصيد على حساب chequing مما يسمح بتحصيل الرسوم والضرائب المتعلقة ببطاقة MasterCard Travel (الاشتراك ، إعادة التحويل ، الاعتراض ، إعادة إصدار الرمز السري ، ...)
- يجب توفير حساب التوفير بحد أدنى DA 20000 ، ويجب أن تكون مدته مساوية على الأقل لفترة صلاحية البطاقة.
- يجب توفير حساب التوفير بحد أدنى DA 20000 ، ويجب أن تكون مدته مساوية على الأقل لفترة صلاحية البطاقة .

ثالثاً:بطاقة VISA

هي عبارة عن بطاقة سحب و دفع تمنح لذوي الحسابات بالعملة الاجنبية (الأورو)،وهي بطاقة دولية تستخدم لدفع ثمن المشتريات من الخارج سواء كان ذلك عبر جهاز الدفع الالكتروني او عن طريق الانترنت او عن طريق السحوبات النقدية على اجهزة الصراف الالي "فيزا"،مدة صلاحيتها سنتين .

تتميز بطاقة visa بما يلي :

- اعادة تحميل مبسطة
- الأمان الافضل من خلال الرمز PIN

ثانيا : شروط سحب بطاقات بنكية في بنك ترست

¹ مقابلة مع مدير بنك ترست وكالة بسكرة

فصل الثالث : دراسة حالة بنك تراست TRUST وكالة بسكرة

1- يتم سحب بطاقات البنكية او استعمالها بشروط و ذلك اما بالعملة المحلية او بالعملة الصعبة و للتم سحب البطاقة يجب ان يكون عميل في البنك اي يجب ان يفتح حساب في بنك TRUST¹

و من شروط فتح حساب في بنك ترست مايلي :

- شهادة ميلاد اصلية
- شهادة اقامة
- نسخة من بطاقة التعريف
- شهادة دخل (سجل تجاري في حالة مؤسسة)

2- مبلغ مالي الذي يقدمه :

-في حالة البطاقات بالعملة المحلية يجب وضع مبلغ بالعملة المحلية الدينار الجزائري .

-في حالة البطاقات بالعملة الصعبة يجب وضع مبلغ مالي بالعملة الصعبة و بالدينار الجزائري .

3-ضمان هو المبلغ المالي الذي يقدمه العميل للبنك .

4- المبلغ الذي ينكن سحبه :

-بالنسبة للبطاقة المحلية على الاقل 20 مليون اسبوعي .

-اما بالنسبة للعملة الصعبة 10 أورو .

المطلب الثالث : مزايا و العراقيل التي قد تواجه البطاقات البنكية

قد تواجه البطاقات البنكية عدة عراقيل و منها ما يلي⁽²⁾ :

¹ مقابلة مع المدير بنك ترست وكالة بسكرة

² مقابلة مع مدير بنك ترست وكالة بسكرة

فصل الثالث : دراسة حالة بنك تراست TRUST وكالة بسكرة

-ان الزبائن لا يتقن استعمال البطاقات البنكية .

-اشكاليات متعلقة بالإنترنت

-قد تعرض البطاقات الى الاحتيال او سرقة .

-مشكل في ريزوا .

-مشكل تقني في البطاقات .

مزايا البطاقات البنكية :

-اكثر دقة من النقود الورقية .

-عصرية و الكترونية و تمتع برخصة نظامية ،رقيقة و سريعة الاستخدام .

-يتحصل البنك على فائدة على العمليات التي يقوم بها.

-الحصول على هامش ربح .

-تطوير الخدمات الممنوحة للزبون .

-رسمة منتجات وخدمات جديدة¹ .

¹ مقابلة مع المدير بنك ترست وكالة بسكرة

فصل الثالث : دراسة حالة بنك تراست TRUST وكالة بسكرة

خلاصة الفصل الثالث

لجأت البنوك التجارية الجزائرية في الآونة الاخيرة الى تطوير جهازها المصرفي و ذلك من خلال ادخال العديد من التقنيات الحديثة ،حيث كانت وسائل الدفع الالكترونية الحديثة التي اعتمدها البنوك من اهم التطورات التي اعتمدها البنوك في اعمالها .

وتعتبر تجربة دراسة حالة بنك ترست فرع بسكرة الذي يعتمد على البطاقات البنكية (السحب والدفع) الحديثة لتطوير نشاطات المصرف لزيادة مواردها و تحسين خدمات البنك .

الفصل الثاني: انعكاسات وسائل الدفع الإلكترونية على الخدمات المصرفية

تمهيد:

مع التطورات التكنولوجية والعلمية التي تشهدها الساحة المصرفية، و ما ترتب عليها من إستخدام واسع للأدوات و القنوات المصرفية الحديثة في البلدان المتقدمة، إضافة الى أهمية وسائل الدفع الإلكترونية في تطوير و تنظيم إقتصاديات دول العالم، ذلك لاستخدامها في تسهيل المبادلات والمعاملات المالية والتجارية، كل ذلك جعل من الضروري على البلدان النامية ومنها الجزائر أن تعمل وبشكل جاد للتحول نحو الصيرفة الإلكترونية، وتطورت المعاملات من الوسائل التقليدية التي يتعامل بها البنوك لتطوير الخدمات البنكية مع العملاء مع التطور التكنولوجي خاصة في التجارة.

سنتطرق في هذا الفصل حول ماهية وسائل الدفع التقليدية في البنوك و ما الأسباب التي أدت الى تطورها، ماهية الوسائل الدفع الإلكترونية أنواع البطاقات البنكية و العوامل المساعدة والمعركة لنجاح وسائل الدفع.

الفصل الثاني: انعكاسات وسائل الدفع الالكترونية على الخدمات المصرفية

المبحث الأول: ماهية وسائل الدفع التقليدية

تعتبر وسائل الدفع عن الطريقة التي من خلالها يستطيع الأفراد تسوية إلتزاماتهم من خلال دفع ثمن السلع والخدمات التي يتحصل عليها وقد تطورت وسائل الدفع عبر العصور، وذلك إبتاعا لتطور الحياة الاقتصادية وظروف السوق والتطورات في المجال تكنولوجيا الإتصال وقد حظيت إلى القبول الإجماعي لها، وذلك بالدور الذي تلعبه هذه الأخيرة الذي أدى الى تنوع هذه الوسائل وتطورها مع العصور.

المطلب الأول : تعريف وسائل الدفع التقليدية

وسيلة الدفع هي تلك الأداة المقبولة إجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون، وتدخل في زمرة وسائل الدفع الى جانب النقود القانونية تلك السندات التجارية وسندات القرض التي يدخلها حاملها في التداول عندما يؤدون اعمالهم⁽¹⁾.

يعرف وسيلة الدفع على أنها أداة وساطة مهمتها تسهيل التداول و تمكين اجراء الصفقات بسهولة ، و هذا ينطبق بالأساس على النقود في شكلها المعاصر ، و بصفة اقل على الأوراق التجارية عندما تكون محل تداول بين فئة التجار⁽²⁾.

وعلى أنها جملة الوسائل التي مهما كانت الدعامة المنتهجة والتقنية المستعملة تسمح لكل شخص بتحويل الأموال. أنها وسائل تسمح بتحويل أموال لكل شخص مهما كان السند المستعمل (سند بنكي كالشيكات خاصة بطاقات الدفع سند الأمر تحويلات بنكية).

وعليه يمكن تعريف وسائل الدفع على أنها كل الوسائل والأدوات التي تسمح للأشخاص بتحويل الأموال بغض النظر عن شكل السند المستخدم وسواء كانت الدعامة المستعملة في تلك الورقية كالشيك والسند لأمر السفتجة أو كالتحويل أو إلكترونية كالبطاقات البنكية .

¹ زهير زواش، دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، أم بواقي، 2010/2011، ص:8.

² طاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية 2001، ص:31.

الفصل الثاني :انعكاسات وسائل الدفع الالكترونية على الخدمات المصرفية

عرفت أيضا على أنها: تعتبر وسيلة الدفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل الأموال مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل.

المطلب الثاني : أنواع وسائل الدفع التقليدية

تأخذ وسائل الدفع أشكالاً عديدة وتحدد عادة الأنظمة النقدية ماهية الوسائل التي يمكن إعتبرها كوسيلة دفع، وفي الحالات القصوى تعطي موافقتها لإصدار مثل هذه الوسائل في إطار ما يسمى بنمذجة وسائل الدفع، وتعرض فيما يلي إلى أهم الأدوات التي تعتبر وسائل الدفع.

1-السند لأمر :

السند لأمر هو أصلاً ورقة تجارية، تحرر بين شخصين لإثبات ذمة مالية واحدة، فهذا السند هو إذا عبارة عن وثيقة يتعهد بواسطتها شخص معين بدفع مبلغ معين إلى شخص آخر في تاريخ الإستحقاق. وعلى أساس هذا التعريف، يمكن أن نستنتج أن السند لأمر هو وسيلة قرض حقيقية، حيث أن هناك إنتظار من جانب الدائن للمدين لكي يسدد ما عليه في تاريخ الإستحقاق الذي يتفق بشأنه⁽¹⁾.

2-الكمبيالة :

تعتبر الكمبيالة أقدم الأوراق التجارية كوسيلة إئتمان، و قد أخذت الكمبيالة شكلها الحالي بناء على إتفاقية جنيف عام 1930 والتي نظمت أسس التعامل في هذا النوع من الاوراق التجارية وتعرف الكمبيالة بشكلها الحالي بأنها أمر مكتوب موجه من شخص (الساحب).

إلى شخص آخر (المسحوب عليه) بدفع مبلغ معين في تاريخ معين (أو قابل التعيين) أو عند الإطلاع لأمره أو لأمر طرف ثالث (المستفيد) .

و يجب على المسحوب عليه التوقيع على الكمبيالة لإعطائها الصفة القانونية⁽²⁾ .

¹ طاهر لطرش، نفس مرجع سابق، ص: 32.

² رمضان الشراح و تركي الشمري و محمد العسكر، مرجع سابق، ص: 71.

الفصل الثاني: انعكاسات وسائل الدفع الالكترونية على الخدمات المصرفية

وتفترض السفتجة وجود علاقات سابقة على إنشائها بين هؤلاء الأشخاص الثلاثة، ومن أهم خصائص هذا السند قابليته للتداول بطرق التجارية وهي التظهير إن كان السند لأمر، والتسليم إن كان لحامله فلا يمكن للورقة التجارية أن تقوم بوظيفتها كأداة دفع ، انتمان تغنى عن استعمال النقود إلا إذا كانت قابلة للتداول بطرق سهلة وسريعة تتفق وطبيعة المعاملات التجارية التي قوامها السرعة والائتمان⁽¹⁾.

3- الشيك :

الشيك " هو صك يتضمن أمرا من شخص يدعى الساحب إلى شخص آخر هو المسحوب عليه بأن يدفع لإذن شخص ثالث هو المستفيد مبلغا نقديا وذلك بمجرد الإطلاع وعادة ما يكون المسحوب عليه في الشيك أحد البنوك والتي تقوم بطبع نماذج للشيك يبرز فيه اسم البنك والمسحوب عليه بشكل ظاهر⁽²⁾.

الشيك هو ورقة تجارية تتضمن أمرا من شخص يسمى الساحب إلى شخص آخر هوالمسحوب عليه (و يجب أن يكون بنكا) بأن يدفع بمجرد الإطلاع عليها مبلغا معيناً من النقود لشخص ثالث هو المستفيد أو لإذنه أو لحامل الورقة⁽³⁾.

وهو من بين وسائل الدفع الأكثر إنتشارا إلى جانب النقود الورقية، وهو عبارة عن وثيقة تتضمن أمرا بالدفع الفوري للمستفيد للمبلغ المحرر عليه، وقد يكون المستفيد شخصا معروفا و مكتوبا إسمه في الشيك، وقد يكون غير معروف إذا كان الشيك محررا لحامله، لهذا فالشيك هو عبارة عند سند لإمر دون أجل، وهو يشبه الكمبيالة باعتباره يتضمن عملية بين ثلاثة أشخاص: الساحب أو صاحب الحساب، و المسحوب عليه الذي يكون بنك أو مستفيد⁽⁴⁾.

وللشيك عدة أنواع خاصة نختصرها في ما يلي:⁽⁵⁾

-**الشيك المسطر:** يتميز بوضع خطين متوازيين على صدر الشيك مما يترتب عليه إمتناع البنك عن الوفاء بمبلغ الشيك إلا إلى بنك ليتولى إستيفاء المبلغ لحساب هذا العميل والتسفير قد يكون عاما إذا

¹ العكيلي عزيز، " الأوراق التجارية والعمليات البنوك " ، الدار العملية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان، ط 1 ، 2002 ،ص:78.

² البارودي علي والفتي محمد السيد ، " القانون التجاري " ، دار المطبوعات الجامعية، الاسكندرية ، 1999، ص:ص: 514-515.

³ مصطفى كمال طه ،مرجع سابق، ص: 15.

⁴ طاهر لطرش ،نفس المرجع سابق ،ص،ص: 36-37.

⁵ عبد المطلب عبد الحميد، مرجع سابق ،ص،ص: 300-308.

الفصل الثاني: انعكاسات وسائل الدفع الالكترونية على الخدمات المصرفية

ترك الفراغ بين الخطين على بياض دون كتابة أي كلمة أو إذا كتب لفظ بنك من غير تعيين إسم بنك معين بين الخطين وعندئذ لا يقوم البنك المسحوب عليه بدفع مبلغ الشيك المذكور إسمه بين الخطين عكس التسطير العام حيث يجوز تقديم الشيك لأي بنك لإستيفاء المبلغ.

-**الشيك المتعمد:** وهو شيك محرر بشكل عادي فضلا عن أنه توقيع البنك المسحوب عليه على صدر الشيك بما يفيد إعتماده مع ذكر التاريخ وبترتب على إعتماده للشيك تجميد مقابل الوفاء لصالح الحامل فيصبح الوفاء بالشيك مؤكداً.

-**الشيك المقيد في الحساب:** إذا ورد على الشيك ما يفيد بأن قيمته (تقيد في الحساب) أو في حكمه كان البنك ملزماً بوفائه بطريق تسويته في حساب المستفيد وإمتنع عليه الوفاء بقيمته نقداً فإن فعل تحمل نتيجة ما قد يقع من ضرر للساحب.

-**الشيك السياحي:** هو شيك أمر الدفع بمبلغ معين بعملة قابلة للتحويل يصدره بنك معروف أو منشأة مالية معروفة و المستفيد منه هو حامله المعروف بتوقيعه ويسمى الشيك سياحياً لان القصد من إصداره هو أن يصرف المستفيد قيمته خارج البلاد وعليه هو وسيلة دفع تشبه نظام النقود لكن أكثر ضماناً منها لأنه في حالة ضياعها [الشيك السياحي] لا يصبح له أية قيمة وغير قابل للاستعمال إذا لم يكن يحمل إمضاء صاحبه فلا يمكن استبدالها في حالة ضياع أو سرقة أو تزوير أو حتى السلف .

4-النقود القانونية:

عبارة عن نقود ورقية ونقود معدنية المساعدة وتصدر من طرف البنك المركزي وتعتبر عن شكل أعلى للسيولة تامة والنهائية، وتمثل إلتزام بنك المركزي إتجاه الإقتصاد ككل (حكومة ، مؤسسات وافراد)وبما أن البنك المركزي هو من يصدرها فانها تسمى أيضا بالنقود المركزية⁽¹⁾.

و السند لأمر أو السند الإذني ورقة تتضمن تعهد محررها بدفع مبلغ معين لإذن شخص آخر هو المستفيد بمجرد الإطلاع أو في ميعاد معين أو قابل للتعيين. يتضح من ذلك أن السند لأمر يختلف عن سند السحب في

¹ - محمد الصيرفي ،مرجع سابق،ص: 178.

الفصل الثاني: انعكاسات وسائل الدفع الالكترونية على الخدمات المصرفية

أنه لا يتضمن عند إنشائه إلا شخصين هما المحرر والمستفيد في حين يتضمن سند السحب ثلاث أشخاص هم الساحب والمسحوب عليه و المستفيد⁽¹⁾ .

المطلب الثالث : العوامل المؤدية إلى تطور وسائل الدفع

تود العديد من العوامل التي أدت إلى تطور وسائل الدفع وتجعلها وسائل حديثة تؤدي نفس الوظائف لكن بطرق مختلف أكثر تطور وفعالية، و من أهم هذه العوامل فيما يلي⁽²⁾ :

أولاً: تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية :

رغم ما تمتاز به وسائل الدفع التقليدية من إحساس بالأمان إلا أنها تشتكي الناجمة عن حمل النقود كالسرقة والضياع ونقلها وحملها، ومن المشاكل التي تعاني منها نظام الدفع التقليدي.

1-إنعدام الملائمة

فالحاجة إلى الوجود الشخصي سواء شخصياً أو عبر التلفون، لكلا الطرفين يفيد الحرية المعاملاتية و بالنسبة للعملاء يترجم هذا التأخير في إقتناء المنتج أو الخدمة ونتج عنه تكلفة أعلى، و بالنسبة للبائع ذلك خسارة في الإيرادات نتيجة لإنخفاض المبيعات أو فقدها .

2-مدفوعات غير حقيقية

لا تتم المدفوعات التقليدية في الوقت الحقيقي ،و يتوقف التأخيري التحقيق الفعلي على نوعية السداد فالمدفوعات بالشيكات تستغرق ما يصل الى أسبوع و يستغرق مدفوعات بطاقات الائتمان أسبوعين .

3-انعدام الامن

فالتوقيعات يمكن أن تزور وأرقام بطاقات الائتمان يمكن إن تسرق أو التجارة يمكن أن يرتكبوا الغش و الإحتيال.

¹- البارودي علي والعريني محمد فريد، مرجع سابق ، ص: 214.

²-زهير زواش، مرجع سابق ،ص: 14.

الفصل الثاني: انعكاسات وسائل الدفع الالكترونية على الخدمات المصرفية

ثانيا: ظهور شبكة الانترنت

كان للتطور التكنولوجي في مجال الاتصالات الفصل في حدوث ثورة في المعاملات المصرفية من خلال شبكة الإنترنت خاصة بظهور شبكة الوب العالمية ومن جهة أخرى فقد أثرت الإنترنت كذلك على البنوك و ذلك من خلال تطبيقها تقنيات الحديثة :

-التعامل بكفاءة مع النمو الهائل و المتسارع لعدد حسابات العملاء بالبنوك .

-تخفيض التكلفة الحقيقية لعمليات المدفوعات.

-ضرورة تحرير العملاء من قيود المكان و الزمان و اصبحت الان بوسعهم التعامل مع بنوكهم في أي وقت دون الحاجة لهم للانتقال الى مقر البنوك⁽¹⁾.

ثالثا : التوجه نحو التجارة الالكترونية

ظهرت التجارة الإلكترونية نتيجة التطور الهائل والسريع في مجالات الحاسب الآلي و ثورة المعلومات وإستخدام شبكة الإنترنت و إنتشرت إنتشار سريعا.

نتيجة للمزايا التي تتمتع بها وسهولة إستخدامها وتعدد مجالاتها مثل تجارة التجزئة والبنوك والتمويل والتوزيع والتصميمات الهندسية والتعاملات والنشر والخدمات المتخصصة⁽²⁾ .

¹-محمد حسين منصور ،المسؤولية الالكترونية ،دار الجامعة الجديدة للنشر،مصر،2003،ص: 128.

²-زهير زواش، مرجع سابق، ص:15

الفصل الثاني: انعكاسات وسائل الدفع الإلكترونية على الخدمات المصرفية

المبحث الثاني: ماهية وسائل الدفع الإلكترونية

يعتبر نظام وسائل الدفع لأي إقتصاد مؤشرا عن مدى سيره وعمله، وهو ما جعل البنوك في مختلف دول العالم تدرك بأن التطوير وأحدث وسائل الدفع أولية وهذا لأن وسائل الدفع التقليدية لم تعد فعالة في العصر يتطلب السرعة في المعالجة المعلومات والصفات ولقد سمح التطور التكنولوجي بخلق وسائل دفع الإلكترونية غير مكلفة ومجردة من الطابع المادي.

المطلب الأول: تعريف وسائل الدفع الإلكترونية و خصائصها و أهميتها

حتى نتطرق تعريف كامل شامل وواضح لوسائل الدفع الإلكترونية يجب أولا التعرف على المصطلح وسائل الدفع ثم الدفع الإلكتروني كلا على حدا.

أولا: تعريف وسائل الدفع الإلكترونية

تعددت تعاريف وسائل الدفع نذكر منها ما يلي :

-مصطلح الدفع الإلكتروني مصطلح واسع يجمع بين طياته كل وسائل الدفع التي تستخدم فيها تكنولوجيا متقدمة الوفاء، مثل التحويل الإلكتروني للاموال، الشيك الإلكتروني، الكمبيالة الإلكترونية، الدفع بالبطاقة الإلكترونية، الدفع بالنقود الإلكترونية⁽¹⁾.

-عرفت على انها وسائل تسمح بتحويل أموال لكل شخص، مهما كان السند المستعمل سند بنكي كالشيكات، بطاقات الدفع، سندات لأمر، التحويلات البنكية، ودور البنك والإشراف، خصوصا في إصدار الشيكات و كذلك إصدار وتحصيل الأوراق التجارية الأخرى باسم و لحساب العميل.

ثانيا: خصائص وسائل الدفع الإلكترونية :

تتميز وسائل الدفع الإلكترونية بالخصائص التالية :

¹ أحمد بوراس والسعيد بريكة ،مرجع سابق ،ص :203.

الفصل الثاني: انعكاسات وسائل الدفع الإلكترونية على الخدمات المصرفية

-يتم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية، أي انه وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الإلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم .

-يتم دفع باستخدام النقود الإلكترونية، وهي وحدات نقدية عادية كل ما هناك أنها محفوظة بشكل إلكتروني ويتم الوفاء بها إلكترونياً.

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

أولاً : من خلال نقود مخصصة سلفاً لهذا الغرض، بحيث يكون الثمن فيها مدفوعاً مقدماً.

ثانياً: من خلال البطاقات البنكية العادية حيث لا يوجب مبالغ مخصصة مسبقاً لهذا الغرض بل أن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات القابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالتشاك .

-تتطلب نوفر أجهزة تتولى هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف و توفير الثقة فيما بينهم .

-يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات ، شبكة خاصة و يقتصر الإتصال بها على أطراف التعاقد و يفترض ذلك وجود معاملات و علاقات تجارية و مالية مسبقة بينهم، وشبه عامة حيث يتم بين العديد من الأفراد لا يوجد بينهم قبل ذلك روابط معينة⁽¹⁾.

ثالثاً: أهمية وسائل الدفع الإلكترونية

بعدما كانت التسويات المالية تتم عن طريق وسائل مادية ملموسة و معروفة وهي أدوات الوفاء الشائعة الإستخدام من النقود والشيكات ومع إتساع نطاق التجارة الإلكترونية أصبحت تلك الوسائل المادية لا تصلح لتسهيل معاملات التي تتم عن بعد في بيئة غير مادية كالعقود الإلكترونية التي تيرم عبر شبكة الانترنت ،حيث تتوارى المعاملات الورقية حيث أصبح الامر يحتاج الى وسيلة جديدة للدفع تتلاءم مع متطلبات التجارة الإلكترونية فظهرت وسائل تواكب التطورات الحاصلة و تم التعبير عن هذه الوسائل بمصطلح الدفع الإلكتروني، التي يمكن للعميل الوفاء

¹ أحمد بوراس و السعيد بريكة، مرجع سابق،ص:205-206.

الفصل الثاني: انعكاسات وسائل الدفع الالكترونية على الخدمات المصرفية

بمقابل السلعة أو الخدمة بنفس الطرق التقليدية المتبعة في التعاقد بين غائبين مثل إرسال شيك أو رقم بطاقة بنكية عن طريق البريد أو من خلال فاكس أو إرسال البيانات الخاصة بحسابه البنكي، حيث يستطيع العميل من خلال هذه البيانات إقتطاع الثمن من حساب العميل ولاكن هذه الوسائل لا تتفق بخصوصية التجارة الإلكترونية ومقتضيات السرعة فيها اذا كانت أهمية اللجوء الى الدفع الالكتروني من خلال شبكة الاتصال اللاسلكية موحدة عبر حساب telematique⁽¹⁾.

المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الالكترونية

تطورن وسائل لدفع الحديثة في الفترة الماضية تطورا سريعا، لما لها من أهمية في النقل الفائق السرعة للمعلومات من مكان الى اخر لابد من استعراضها في ما يلي :

1-البطاقة البنكية :

أولاً: تعريفها

هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية أو ورقية مصنوعة من مادة يصعب العبث بها، تصدرها البنوك أو المؤسسات المالية أو شركات الإستثمار و يذكر فيها اسم العميل الصادرة لصالحه و رقم حسابه، فالبطاقات البنكية هي وسيلة نقدية تمكن حاملها من إستخدامها مباشرة في إقتناء معظم حاجاته أو أداء مقابل ما تحصل عليه من خدمات، وهذا يضمن عدم حمل مبالغ كبيرة من الأموال ضمان لها ضد المخاطر السرقة أو الضياع أو حتى التلف⁽²⁾.

و تعرف أيضا هي مستند صادر من جهة معتمدة مصرفيا كان أو غيره يخول لصاحبها الحصول على حاجاته من سلع و الخدمات دون حمل نقود .

من خلال التعاريف السابقة يتضح ان كلمة بطاقة card تعبر عن الجانب الشكلي الذي يتمثل في الصناعة البطاقة من مواد بلاستيكية لها مواصفات كيميائية محددة مادة الكلوريد الفينيل غير المرؤي PVC، يتم تشكيله على هيئة رقائق

¹- زهر زواش، مرجع سابق، ص:19-20.

²- وفاء عبدلي، مرجع سابق ، ص: 21 .

الفصل الثاني: انعكاسات وسائل الدفع الالكترونية على الخدمات المصرفية

يتم طباعة البيانات عليها شاملة الشعار و إسم المنظمة والبنك المصدر لها وإسم حاملها ورقمها وتواريخ الإصدار والانتهاء وشريط التوقيع ، تقطع على شكل مستطيل 05*08 سم⁽¹⁾ .

الشكل 01: بطاقة الدفع



المصدر : وقت الاطلاع :21:00،يوم 2019/02/12 <https://www.imoney.my/credit-cart-islamic>

ثانيا: أنواع البطاقات البنكية الالكترونية :

رغم أن البطاقات الائتمانية ذات طبيعة وشكل واحد من حيث مكوناتها، توجد عدة أنواع منها ، ويمكن الإشارة إليها فيما يلي :

1-من حيث نظم التكوين :يمكن تقسيم بطاقات البنوك الإلكترونية الى ثلاث أنواع وهي :

1-1-البطاقات الممغنطة

وفيها تضمن البطاقات البلاستيكية شريطا ممغنا، يتم من خلال إدخال و تأمين البيانات المشفرة عليهن ويتحقق الدفع بهذه البطاقة من خلال قراءة المعلومات المخزنة على هذا الشريط.

¹ عبد الهادي مسعودي ،نفس مرجع سابق ،ص :53

الفصل الثاني: انعكاسات وسائل الدفع الالكترونية على الخدمات المصرفية

1-2- البطاقات الرقائعية :

هذه البطاقات تحتوي على شريحة ذاكرة (سيلكون)، ومن خلال هذه الشريحة يتم تسجيل قيمة النقود في الحساب المصرفي لحامل البطاقة ، وتقوم بعمليات الخصم و الإضافة في حسابه بقيمة معاملاته.

أ- بطاقة الذاكرة :

وفيها تقوم الذاكرة بمجرد تخزين المعلومات ، و متالها بعض بطاقات الهاتف التي تتضمن مقدار خدمة الاتصال الي تتيحه البطاقة لحاملها .

ب- بطاقة الذكية :

وهذه البطاقة تتضمن معالج بيانات micro processor، ووسيلة ذاكرة لتخزين المعلومات على الرقيقة المعبأة في بنية البطاقة، ومن بين هذه المعلومات بيانات حامل البطاقة، والرقم السري، وأرصده لدى البنك، وحدود التصرفات المالية المسموح بها، وصورة العميل وتوقيعه⁽¹⁾.

2- من حيث نوع الخدمة :

تتنوع البطاقات حسب نوع الخدمة و طريقة عملها إلى أنواع التالية:

1-2- بطاقة الخصم الفوري: تسمى بطاقة السحب أو الصرف آلي أو قيد المباشر، بطاقة الحساب الجاري أو بطاقة الوديعة...، وتمثل أداة وفاء فقط، ولا تمنح إئتمانا بل يدفع حامل البطاقة مستحقاته من الأموال المودعة لديه، وتمنح هذه البطاقة للزبائن الذين لديهم حسابات لدى البنك المصدر، وذلك للخصم الفوري من حساباتهم عند إستخدامها بواسطة أجهزة الصراف آلي أو أنظمة التحويل الإلكترونية.

2-2- بطاقة الخصم الشهري: تسمى ببطاقة الدفع الشهري أو قيد الأجل أو بطاقة الدين أو بطاقة الوفاء، وإصدارها لايتطلب من حاملها الدفع المسبق في صورة الحساب جاري بل تتم تسوية معه شهريا أو على دفعات محدود مسموحة للبطاقة و التي تتراوح بين 25 و40 يوم.

¹ - مصطفى كمال السيد طایل، الصناعة المصرفية و العولمة الاقتصادية، الدار الجامعية، الإسكندرية، الطبعة الاولى 2014، ص: 99

الفصل الثاني: انعكاسات وسائل الدفع الإلكترونية على الخدمات المصرفية

2-3- بطاقة الائتمان: تسمى بطاقة التسديد أو القرض، وتقوم فكرتها على عدم الدفع المسبق للبنك، والسداد لا يتم شهريا كذلك، وإنما على أقسام دورية في الحدود المذكورة سابقا، ويحق للزبون إستخدامها مادام التسديد مستمرا.

2-4- بطاقة ضمان الشيك : هي بطاقة يقوم البنك بإصدارها لزيائنه، ليقدموها عند الدفع مستحقاتهم بشيكات مسحوبة على البنك لكي يتأكد أن قيمة شيك ستصرف عند تقديمه إلى البنك⁽¹⁾.

2- النقود الإلكترونية Electronic Cash

تعريف النقود الإلكترونية :

إختلف الفقه كثيرا في تحديد المقصود بالنقود أو الوحدات الإلكترونية، فعرفها البعض بأنها "بديل للعملات و النقود الورقية"، وعرفها البعض الآخر بأنها "ليست وسيلة جديدة من وسائل الدفع، ولكنها بديل للدفع النقدي" وعرفها البعض الآخر بأنها "قيمة مخزنة على أداة إلكترونية بشكل مسبق بحيث تكون متاحة للمستهلك بعد ذلك" و عرفها البعض أيضا بأنها "قيمة نقدية مخزنة على وسيلة إلكترونية مدفوعة مقدما وغير مرتبطة بحساب بنكي، وتحضى بقبول واسع من غير من أصدرها، وتستعمل كأدات للدفع و تحقيق أغراض مختلفة"⁽²⁾.

النقود الإلكترونية هي عبارة عن نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات إلكترونية تخزن على القرص صلب لجهاز الآلي مكان ما يسمى المحفظة الإلكترونية، ويمكن إستخدام هذه الوحدات في إتمام التعاملات المالية و التجارة عبر شبكة الإنترنت بما في ذلك شراء المستلزمات اليومية ودفع ثمنها في شكل وحدات من النقود الإلكترونية⁽³⁾.

خصائص النقود الإلكترونية:

النقود الإلكترونية هي عبارة عن مخزون للقيمة النقدية تكون محفوظة بشكل رقمي يمكن أن يستخدمها حاملها في الوقت نفسه في معاملته و تتميز النقود الإلكترونية بمجموعة من الخصائص وهي كالتالي :

-تحفظ النقود الإلكترونية بقيمتها باعتبارها معلومات رقمية مستقلة عن أي حساب آخر .

-تحويل قيمة النقود الإلكترونية إلى أي شخص وكذلك عن طريق تحويل المعلومات الرقمية .

¹- عبد الهادي مسعود، نفس مرجع سابق، ص: 57- 58

² شريف محمد غانم، محفظة النقود الإلكترونية، كلية الحقوق، جامعة المنصورة الإسكندرية 2007، ص: 31-32

³ احمد بوراس و د.السعيد بركة، اعمال الصيرفة الإلكترونية والأدوات والمخاطر، نفس مرجع سابق ص: 229

الفصل الثاني: انعكاسات وسائل الدفع الإلكترونية على الخدمات المصرفية

- إمكانية تحويل هذه النقود عن شبكات مثل: الإنترنت أو شبكة الإتصال اللاسلكية .
- لا تتطلب في معظم الأحيان وجود طرف ثالث لإظهار أو مراجعة عملية تبادل التأكيد لها.
- يمكن إستخدام هذه النقود بأصغر وحدات النقود لتيسير شراء السلع أو طلب خدمات قليلة القيمة⁽¹⁾ و تتسم بخصائص أخرى كثيرة منها:
- تكلفة تداولها زهيدة: تحويل النقود الإلكترونية عبر الإنترنت أو شبكات أخرى أرخص من إستخدام الأنظمة البنكية التقليدية .
- لا تخضع للحدود: يمكن تحويل النقود الإلكترونية من أي مكان إلى آخر في العالم وفي أي وقت كذلك لإعتمادها على الإنترنت و الشبكات التي لاتعرف بالحدود الجغرافية و لا بالحدود السياسية.
- سرعة عمليات الدفع: تجرى حركة التعاملات المالية ويتم تبادل معلومات التنسيق الخاصة بها فوراً في الزمن الحقيقي دون الحاجة إلى أي وساطة.
- بساطة وسهولة الإستخدام: تسهل النقود الإلكترونية التعاملات البنكية إلى حد كبير فهي تغني عن ملء الإستمارات و الإجراء الإستعمالات البنكية عبر الهاتف⁽²⁾ .

أنواع النقود الإلكترونية :

للنقود الإلكترونية عدة تقسيمات مقترحة وفقاً للزاوية التي ينظر إليها، وفي هذا الصدد نجد تقسيمات التالية :

1- من حيث متابعتها و الرقابة عليها :وهنا نفرق بين :

- 1-1- **النقود الإلكترونية المحددة :** و يميز هذا النوع من النقود من إمكانية التعرف على الشخص الذي قام بسحب النقود من البنك، شأنها في ذلك شأن بطاقة الائتمان في عملية متابعة السحب و حركته من خلال النظام الإلكتروني.

¹ جلال عايد الشورة ، وسائل الدفع الإلكترونية ، جامعة عمان العربية للدراسات العليا الأردن 2008، ص: 68-69

² - احمد احمد بوراس والسعيد بريكة ، نفس مرجع سابق ، ص: 232-233

الفصل الثاني: انعكاسات وسائل الدفع الإلكترونية على الخدمات المصرفية

1-2- البنوك الإلكترونية غير الإسمية (مغلقة الهوية): وهذا النوع من النقود يتم التعامل به دون معرفة هوية المتعامل فهي كالأوراق النقدية في التعامل و ليس لها علاقة بمن يتعامل بها، ولا يمكن التعرف على مستخدميها سواء إنتقلت منهم أو إليهم.

2- من حيث أسلوب التعامل بها: وهنا نفرق بين :

1-2- نقود إلكترونية عن طريق شبكة online e-money: هي نقود رقمية يتم في البداية سحبها من بنك أو مؤسسة مالية أخرى و تخزن في أداة معدنية داخلية internal hardware device توضع في جهاز الحاسوب الشخصي، وتتداول هذه النقود عبر الإنترنت إلى المستفيد في ظل إجراءات تضمن لها التعامل قدرا كثيرا من السرية و الأمان، وبالتالي هي نقود حقيقية وليست مادية، تتطلب معظم هذه النقود المطروحة إتصال طرفي بالمصدر issuer لتوثق من سلام النقود المتداولة .

2-2- النقود الإلكترونية خارج شبكة off line e-money: ويتم التعامل بهذه النقود دون الحاج للاتصال بالمصدر مباشر، فهي تتخذ عادة صورة بطاقة يحوزها المستهلك، وتحتوي على القيمة المخزنة بداخلها و مؤشر يظهر له التغييرات التي تطرا على قيمته المخزنة بعد إجراء كل تعامل نقدي، ويثير هذا النوع قدر كبير من المشاكل الخاصة فيما يتعلق بالأمان الخاصة من مخاطر الصرف المزدوج daubele sepending⁽¹⁾ .

3- الشيكات الإلكترونية :

وهو عبارة عن رسالة تحتوي جميع بيانات الموجودة في الشك الورقي العادي حيث يقوم أحد الطرفين العلاقة بتحريره للطرف الثاني وأرسله له عبر البريد الإلكتروني، و تكون جميع التوقيعات التي يتضمنها الشيك توقيعات الإلكترونية و من ثم فانه تيمكتع بنفس قوة الشيك الورقي في الدول التي تعتبر التوقيع الإلكتروني بمثابة التوقيع اليدوي و تعطيه حجية في الإثبات، ومن ميزات هذه التقنية أنه لا يشترط توافر كل من الطرفين على حسابات بنفس البنك الذي يقوم بعملية المقاصة بين البنوك بعيدا عن الإجراءات اليدوية.

¹ - عبد الهادي مسعودي، الأعمال المصرفية الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، 2016، ص: 67-68

الفصل الثاني: انعكاسات وسائل الدفع الإلكترونية على الخدمات المصرفية

وتعرف من الناحية الفنية بأنها: سلسلة من الأرقام الإلكترونية التي تستخدم للتعبير عن قيم معينة وقد تصدرها البنوك التقليدية لمودعيها .

أما من الناحية القانونية فتعرف على أنها : عبارة عن أرقام تتناول إلكترونيا ويمثل كل رقم قيمة مالية في حد ذاتها وتستحق هذه القيم للوفاء بآئتمان السلع والخدمات التي يبتاعها المستهلك بدلا من النقود الحقيقية.¹

4-محفظة الإلكترونية :

4-1-تعريف محفظة الإلكترونية :

قد تكون المحفظة الإلكترونية بطاقة ذكية و يمكن تثبيتها على الكمبيوتر الشخصي أو تكون قرصا مرنا يمكن إدخاله في فتحة القرص المرن في الكمبيوتر الشخصي ليتم نقل القيمة المالية منه أو إليه عبر الإنترنت .

و تجدر الإشارة إلى أن البطاقة الذكية مزودة الشريحة " chip "قادرة على تخزين بيانات تعادل 500ضعف ما يمكن أن تخزنه البطاقات البلاستيكية المغنطة، وبخلاف ما عليه الحال في النقود الإلكترونية التي تعتمد على البرمجيات فقد فانه يمكن إستخدام البطاقات الذكية للدفع عبر الإنترنت و في الأسواق التقليدية⁽²⁾.

4-2-خصائص المحافظ الإلكترونية :

يمكن عرض الخصائص الرئيسية التي تميز المحافظ الإلكترونية حسب ما يلي :

-المحفظة الإلكترونية تعطي حلا متطورا للدفع بمبالغ صغيرة، وعليه يمكن التخلص من أسعار معالجة الشيكات و باقي وسائل الدفع الورقية في كل عملية أو صفقة تجارية ذات مبالغ صغيرة .

-تسمح بتخفيض عمليات الدفع بالنقود، وبالتالي التخلص من تكاليف المعالجة .

-هي وسيلة ملائمة تماما للصفقات التجارية لما توفره من سرعة في العمللا .

¹- شريف محمد غانم ، " محفظة النقود الإلكترونية رؤية مستقبلية " ، دار الجامعية الاسكندرية ، 2007، ص : 33-34.

²- منير الجنبهي ، مرجع سابق ، ص: 53-54

الفصل الثاني: انعكاسات وسائل الدفع الإلكترونية على الخدمات المصرفية

-تستعمل للدفع بمبالغ صغيرة (جرائد، مجلات....الخ).

-والمدفوعات التي تخص المحفظة الإلكترونية هي الموزع الآلي للنقود و آلات توزيع التذاكر من أجل ركن السيارات و دفع الرسوم في الطرق السريعة للنقل و بطاقات هواتف، بطاقات مختلفة (كبطاقات الزيارة، بطاقات أخذ الصورة السريعة)⁽¹⁾.

5-التحويلات الإلكترونية :

هي عملية كاملة مبنية على برمجيات الكمبيوتر و التي تعمل على تسهيل عملية تحويل الأموال أو عملية معالجة المعاملات النقدية بين مؤسستين مالييتين حيث تتم عملية تحويل خلال يوم واحد وعبر شبكات مثل شبكة الإنترنت، إن غرفة المقاصة و التي تعمل على التأكيد من عملية التحويل التي تتم بين مؤسستين مالييتين يجب أن تتم بالشكل الصحيح بحيث أن الحسابات الصحيحة يتم إستخدامها في عملية الدين و المدين.²

المطلب الثالث: المخاطر المتعلقة بوسائل الدفع الإلكترونية

تعددت المخاطر المتعلقة بوسائل الدفع الإلكتروني و نذكر منها ما يلي :

أولاً: الإنتقاء الغير مشروع للبيانات

وهي عبارة عن دخول غير مشروع إلى نظام معلوماتي معين كالنظام الخاص للبنوك أو البائعين و إنتقاء البيانات الشخصية للبائعين عبر قنوات الإتصال إما عن طريق تجسس لمعلوماتي أو الإحتيال، وتشتمل العمليات الإنتقاط الغير مشروع للبيانات أيضا ما يسمى بتشتم كلمة السر و جمعها و إنتقاطها، ويتم ذلك غالبا عن طريق تخمين كلمة السر التي قد تكون ضعيفة أو عن طريق إستخدام برمجيات تمكن من إنتقاط كلمة السر .

¹ احمد بوراس و السعيد بريكة ، مرجع سابق ،ص:234-235

² وسيم محمد حداد و آخرون،مرجع سابق ،ص:184

الفصل الثاني: انعكاسات وسائل الدفع الإلكترونية على الخدمات المصرفية

ثانياً: إنتحال شخصية المتعامل الشرعي بالبيانات

وهي إستخدام الهوية الشخصية أخرى بطريقة غير شرعية لـإستفادة من سمعته مثلاً أو ماله أو صلاحياته، ويمكن أن تادي هذه الجريمة الإلكترونية الى إستنزاف رصيد الضحية في البنك أو السحب من بطاقات الإئتمانية⁽¹⁾.

ثالثاً: الإستعمال الغير مشروع للبطاقات المصرفية من قبل حاملها

يمكن للعميل الشرعي أي حامل البطاقة إستعمال طرق إحتيالية لإستخدامها و الإستفادة منها بطرق غير شرعية و الذي قد يعرضه لعقوبات قانونية صارمة، ومن بين الإستخدامات الغير مشروعة هي :

-الحصول على بطاقات مصرفية بمسندات مزورة: وذلك لما يتقدم شخص إلى بنك بمسندات شخص مزورة منتحلاً صفة الغير أو بيانات غير صحيحة ويصدر له البنك بطاقة صحيحة و يستخدمها في شراء السلع و الخدمات و لا يمكن للبنك إسترداد قيمتها بعد لك إما لعدم الاستدلات عن صاحب البطاقة أو الضمانات غير كافية .

-إستعمال البطاقة بعد نهاية مدة صلاحيتها: قد يقوم العميل حامل البطاقة باستعمالها بالوفاء بقيمة مشترياته لدى التجار على الرغم من عدم صلاحيتها للاستعمال، بعد إلغائها من قبل البنك المصدر، أو بعد حلول إنتهاء صلاحيتها و ذلك بعد إستغلال العميل فترة الزمنية الواقعة بين قيام البنك بإجراء عملية التبليغ التجار على البطاقة الملغاة او منتهية الصلاحية⁽²⁾.

¹-واقد يوسف، النظام القانوني للدفع الإلكتروني، مذكرة نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة تيزي وزو، الجزائر.2011/2012، ص:136-140

²- حسن حماد حميد و جاسم خريبط خلف، إساءة استخدام البطاقة الإئتمانية الإلكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بابل، العدد ثاني، العراق

الفصل الثاني :انعكاسات وسائل الدفع الالكترونية على الخدمات المصرفية

المبحث الثالث : العوامل المساعدة و المعرقة لنجاح وسائل الدفع الالكترونية

لقد عرف النظام المصرفي تطورا هاما في أسلوب عمله في الآونة الأخيرة لتطبيقه نظم وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة، تعددت وتتنوعت حسب الغرض من إستعمالها والتي أصبحت تتعامل بها البنوك وبالتالي سرعت من وتيرة المعاملات المصرفية، بشكل فعال وبتكاليف منخفضة مختصرة للوقت وفيما يلي نبين أهم العوامل التي ساعدت على نجاح المعاملات المصرفية الإلكترونية.

المطلب الأول :العوامل المساعدة على نجاح وسائل الدفع الالكترونية

إن نجاح وسائل الدفع الإلكترونية رافقه عدة تطورات نتيجة التطور التكنولوجي لدى البنوك و من أهم هذه التطورات ظهور البنوك الإلكترونية التي تتميز بالسرعة و كذلك ظهور طرق آمنة تساعد على تقديم خدمات مصرفية آمنة .

1-ظهور البنوك الإلكترونية :

البنوك الإلكترونية ماهي إلا وسيلة إلكترونية لنقل المنتجات والخدمات البنكية التقليدية والحديثة مباشرة إلى العملاء عبر الإنترنت، وهي بذلك تمكنهم من الوصول إلى حساباتهم و إجراء العمليات والحصول على المعلومات دون الحاجة إلى التنقل بين الفروع .

و قد قدمت هذه البنوك عدة منافع يمكن ذكرها كما يلي :

-إختفاء الوثائق الورقية للمعاملات حيث إن كافة الإجراءات و المراسلات بين طرفي الخدمة المصرفية تتم إلكترونيا دون إستخدام أي وثائق .

-فتح المجال أمام البنوك الصغيرة الحجم لتوسيع نشاطها عالميا باستخدام شبكة الإنترنت وزيادة إستثماراتها ومواردها البشرية وغيرها.

-القدرة على إدارة العمليات المصرفية للبنوك عبر شبكة الانترنت بكفاءة من أي موقع جغرافي و بالتالي يستطيع البنك ان يختار افضل الاماكن على مستوى العالم من حيث النظم الاقتصادية او الاوضاع السياسية المستقرة او المعاملات الضريبية الافضل ليمارس اعماله في بيئة مناسبة ينشرها في جميع انحاء العالم .

الفصل الثاني: انعكاسات وسائل الدفع الالكترونية على الخدمات المصرفية

-سرعة تغيير القواعد الحاكمة و ذلك لمواكبة التطور السريع في مجال المعاملات الالكترونية مما يحتاج الى سرعة في صياغة التشريعات اللازمة لمواكبة هذا التطور السريع .

2-الخدمة المصرفية الالكترونية :

-خدمة الصراف الالي **ATM**: يمكن تعريفه على انه نظام يتيح للعملاء حملة البطاقات التعامل مع حساباتهم البنكية في اي وقت سواء في مواعيد العمل الرسمية او غيرها من عطل و اجازات وعلى مدار 24ساعة .

-نقاط البيع الالكترونية **POS**:وهي الالات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية و الخدمية بمختلف طبيعتها و انشطتها و يمكن للزبون استخدام بطاقات البنكية بانواعها للقيام بأداء مدفوعاته من خلال الخصم من حسابه الكترونيا .

-الانترنت المصرفي : ان نظام الانترنت القائم البنك المنزلي ،نظام له اهمية كبيرة سواء على مستوى البنوك او على مستوى العملاء الذين يملكون خطوط الانترنت كما تتعدد اشكالها كما يالي :

*امداد العملاء بالمعلومات الخاصة بارصدتهم .

*شكل بسيط من اشكال النشرات الالكترونية الاعلانية .

3-الاستفادة من وسائل الأمان عبر شبكة الانترنت:

أ/التوقيع الالكتروني: Electronic Signature هو عبارة عن حروف أو أرقام أو رموز أو إشارات لها طابع منفرد تسمح بتحديد شخص صاحب التوقيع وتميزه عن غيره ويتم اعتماده م الجهة المختصة.¹

ب/أشكال التوقيع الالكتروني:

-التوقيع بالقلم الالكتروني: ومعناه نقل التوقيع الالكتروني المكتوب بخط اليد على المحرر إلى الملف المراد نقل هذا المحرر إليه باستخدام جهاز سكايرر وعليه ينقل المحرر الموقع عليه من طرف صاحبه إلى شخص آخر باستخدام الانترنت.¹

¹ - منير الجنيهي مرجع سابق، ص:72.

الفصل الثاني: انعكاسات وسائل الدفع الالكترونية على الخدمات المصرفية

-التوقيع باستخدام الخواص الذاتية²: وهذا النوع من التوقيع يعتمد على الخواص الكيميائية و الطبيعية للأفراد وتشمل البصمة الشخصية مسح العين البشرية التحقق من مستوى ونبرة الصوت خواص اليد البشرية التعرف على التوقيع الشخصي. وهو ما يعني انه يتم تعيين الخواص الذاتية للعين مثلا عن طريق اخذ صورة دقيقة لها وتخزينها في الحاسب الآلي لمنع أي استخدام من أي شخص آخر بخلاف الشخص المخزنة الخواص الذاتية وهكذا هو الحال بالنسبة لبصمة الأصابع أو خواص اليد البشرية أو نبرة الصوت أو التوقيع الشخصي.

-التوقيع الرقمي: Signature Numérique يعني التوقيع الرقمي منظومة بيانات في صورة شفرة بحيث يكون في إمكان المرسل إليه التأكد من مصدرها ومضمونها ولكن أكثرها شيوعا التوقيعات الرقمية القائمة على ترميز المفاتيح التي نجد منها المفاتيح العامة والتي تسمح لكل من يقرأ الرسالة أن يقرأها دون أن يستطيع ادخلا أي تعديل عليها فإذا ما وافق على مضمونها أو أراد إبداء قبول بش وضع توقيعه عليها من خلال مفتاحه الخاص.³

-التشفير: يعني استبدال شكل البيانات من خلال تحويلها إلى رموز أو إشارات لمنع الغير من معرفتها أو تعديلها أو تغييرها فالتشفير وسيلة فنية لحماية البيانات من الآخرين⁴.

-التامين: هناك العديد من نظم تامين شبكة الانترنت ومن أمثلة هذه النظم مايلي:⁵

*استخدام تكنولوجيا الجدران النارية: وهي عبارة عن برنامج وأجهزة توصل شبكة المعلومات والأنظمة الداخلية للمستخدم مع شبكة الانترنت حيث يحافظ المضيف على اتصال من جانب واحد واتصال مع الشبكة الداخلية من الجانب الآخر حيث يتم إعداد القواعد لمراقبة كافة التيارات الالكترونية فيتم إخفاء جميع العناوين الموجودة على الأجهزة في الشبكات الداخلية من الخارج.

¹ - مرجع نفسه، ص: 75

² - مرجع نفسه، ص: 75-76

³ منير الجنيهي ، المرجع السابق ، ص: 76- 77

⁴ محمد حسين منصور، "المسؤولية الالكترونية"، دار الجامعية الجديدة لنشر، الاسكندرية ، 2003 ، ص: 180 .

⁵ عبد الرحيم وهيبه، المرجع السابق، ص: 65 .

الفصل الثاني: انعكاسات وسائل الدفع الالكترونية على الخدمات المصرفية

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

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

***شهادات التوثيق:** عبارة عن بيانات رقمية غير مكررة وتكون خاصة بالشخص وفي نفس الوقت تكون هذه البيانات مشفرة بحيث لا يمكن قراءتها. هذه البيانات يمكن إضافتها لصفحة الويب أو البريد الصادر منك بحيث لا يستطيع احد قراءة محتوياتها إلا من لديه شهادة ماثلة، وتقوم الكثير من الشركات بإصدار تلك الشهادات بمقابل مادي بسيط ويتم توقيع الشهادة من قبل موقع التصديق.

***ال خادم المفوض:** يقوم بدور الوسيط بين الشبكات المؤمنة والشبكات غير المؤمنة فعن طريقه يستطيع صاحب المنشأة رصد حركة موظفيه على شبكة الانترنت كما يمكن التحكم في عملية الدخول إلى موقع معين عن طريق إعطائه أمر بعدم الدخول على الموقع المعين ذاته فعندما يرغب احد العاملين

***الدخول على الموقع يمنعه المفوض وعادة ما يتم اقتران الحوائط النارية مع الخادم المفوض لضمان التحكم في عمليات الدخول والخروج وتحقيق التامين الكامل للشبكات المؤمنة.**

4- ظهور منظمات ومؤسسات مالية عالمية في مجال المدفوعات:

إن من بين العوامل المساهمة في انتشار وسائل الدفع الالكترونية، ظهور منظمات ومؤسسات عالمية أصبحت رائدة في إنتاج وتسويق هذه الوسائل بمختلف بلدان العالم، والجهات المصدرة للبطاقات البنكية والتي تعد أشهر وسائل الدفع الالكترونية يمكن ذكرها فيما يلي:

الفصل الثاني: انعكاسات وسائل الدفع الالكترونية على الخدمات المصرفية

أ- فيزا العالمية: (Visa International)¹

وهي اكبر شركة دولية تعمل في مجال البطاقات الائتمانية ومقرها الأصلي (سان فرانسيسكو بالولايات المتحدة الأمريكية) وتعتبر صاحبة الترخيص (الامتياز) للبطاقات الائتمانية التي تحمل اسم "فيزا" ولا تقوم "فيزا" بإصدار هذه البطاقات وإنما البنك هو من يقوم بإصدارها وفقا لسياسته المالية ومتطلبات عملائه دون تدخل من "فيزا" كما أن "فيزا" ليست مؤسسة مصرفية وإنما يمكن اعتبارها جمعية أو ناديا يساعد البنوك الأعضاء بتسوية المعاملات المتعلقة بالبطاقة وإدارة خدماتهم فيما بينهم عن طريق ربط كل الأطراف ذات الصلة (حامل البطاقة البنك المصدر للبطاقة التاجر قابل البطاقة بنك التاجر) ربط كل هؤلاء بشبكة اتصالات حاسوبية ضخمة وتقوم بالعديد من المهام كالتأكد من صحة معلومات البطاقة ووجود السقف الكافي لعملية السحب النقدي أو أثمان المشتريات والمقاصة بين البنوك وتقسيم العمولات المستحقة لكل منهم وغير ذلك من المهام ومقابل خدماتها لأعضائها تتقاضى "فيزا" رسوم عضوية من البنوك الأعضاء ورسومها على دورها في عمليات المقاصة والتفويض والخدمات التي تقدمها لتغطية إدارة نشاطاتها.

وتمنح منظمة "فيزا" العالمية تراخيص إصدار ثلاثة أنواع من بطاقتها هي:

بطاقة "فيزا" الذهبية وهي ذات حدود ائتمانية عالية إضافة إلى الخدمات السابقة تقدم هذه البطاقة لحاملها تأميناً على الحياة وخدمات أخرى دولية فريدة كأولوية الحجز في مكاتب السفر والفنادق والتأمين الصحي والخدمات القانونية. بطاقة "فيزا" الفضية وهي ذات حدود ائتمانية منخفضة نسبياً وتقدم هذه البطاقة جميع أنواع الخدمات المتوفرة من قبل منظمة "فيزا" كالسحب النقدي من البنوك أو أجهزة الصرف الآلي أو شراء السلع من التجار... الخ. بطاقة "فيزا" إلكترونية وهي ليست بطاقة ائتمانية وإنما تستخدم في أجهزة الصرف الآلي الدولية أو في الأجهزة القارئة للشريط المغنط للسحب من الرصيد.

ب- "ماستركارد" العالمية:² وهي ثاني اكبر شركات بطاقات الائتمان في العالم ومقرها الولايات المتحدة الأمريكية (

نيويورك) وهي منظمة عالمية وليست مؤسسة مصرفية وقد سادت هذه المنظمة في السبعينات حتى

¹-رشاد تو ، "تحديث وسائل الدفع وانعكاساته على النشاط البنكي في الجزائر" مذكرة ماجستير ، تخصص تحليل اقتصادي ، جامعة الجزائر ، دفعة 2006 ، ص: 54 .

²-رشاد تو ، المرجع السابق ، ص: 57 .

الفصل الثاني: انعكاسات وسائل الدفع الالكترونية على الخدمات المصرفية

ظهرت منظمة "الفيزا" فتفوقت عليها وهي تحاول جاهدة أن تستعيد مكانتها في السوق عن طريق تطوير أنظمتها وتحديثها.

وتشبه بطاقتها بطاقة "الفيزا" من حيث أن الذي يقوم بإصدارها هم مجموعة الأعضاء (البنوك والمؤسسات المالية) المرخص لها في إصدار بطاقة "الماستر كارد" بموجب اتفاق مبرم بينها وبين منظمة (ماستر كارد العالمية) صاحبة الامتياز للبطاقات المصرفية التي تحمل اسم "ماستر كارد" وقد بلغ عدد أعضائها سنة 1990م 163 مليوناً استخدموها في تسوية معاملات بلغت قيمتها أكثر من 200 بليون دولار 46% منها تمت في أمريكا و29% في أوربا و12% في آسيا والباسيفيك و6% في كندا، و4% في أمريكا اللاتينية و1% في الشرق الأوسط وإفريقيا.

وتمنح منظمة "ماستر كارد" العالمية تراخيص إصدار أربعة أنواع من بطاقتها هي:

"ماستر كارد" الذهبية.

"ماستر كارد" الفضية.

"ماستر كارد" لرجال الأعمال (Business Card).

بطاقة "ماستر كارد" المدينة (Debt Card).

ج- "أمريكان اكسبرس" العالمية:¹

في بداية الأمر كانت "أمريكان اكسبرس" شركة سياحية تهتم بإصدار الشيكات السياحية باسمها ثم تطورت وتوسعت حتى صارت الآن مؤسسة مالية كبيرة وتشرف مؤسسة "أمريكان اكسبرس" مباشرة على عملية إصدار بطاقتها دون أن تمنح تراخيص إصدارها لأي بنك أو مؤسسة مصرفية أخرى وهي التي تتولى موضوع استفتاء حقوق التجار والمؤسسات التي تقبل البطاقة ولا تلزم حملة البطاقة بفتح حساب لديها.

ويصدر بنك "أمريكان اكسبرس" ثلاثة أنواع من البطاقات تناسب كل منها نوع العميل وحجم التسهيلات المقدمة له:

بطاقة "أمريكان اكسبرس" الخضراء (Amex Green Card).

بطاقة "أمريكان اكسبرس" الذهبية (Amex Golden Card).

¹- رشاد تو ، المرجع السابق ، ص : 59 .

الفصل الثاني: انعكاسات وسائل الدفع الالكترونية على الخدمات المصرفية

بطاقة "أمريكان اكسپريس" الماسية (Optima).

د- "الداينرز كلوب" (Diners Club) :

يملك مصرف (سي تي بنك) الأمريكي والذي يعتبر واحدا من اكبر المصارف في العالم شركة "داينرز كلوب" وتعتبر بطاقة النخبة حيث لا تمنح إلا لذوي كفاءة مالية عالية وتؤدي نفس وظائف الائتمان كغيرها من البطاقات وقد دخلت منذ فترة قريبة إلى الدول العربية وهي تصدر ثلاثة أنواع من البطاقات هي:

بطاقة (Charge Card) لعامة الناس.

بطاقة الأعمال التجارية لرجال الأعمال وموظفي الشركات.

بطاقة خاصة بالتعاون مع شركات كبرى مثل شركة الطيران البريطانية وشركة سيارات "فولفو" وغيرها.

المطلب الثاني : أهم الأخطاء و الجرائم التي تواجه البطاقات البنكية

أولا : أهم الأخطاء الشائعة التي تهدد بطاقات البنكية:⁽¹⁾

- 1-عدم حفظ البطاقات في المكان أمن بعيدا عن الأعين الغير، ومثال ذلك تركها في الصندوق السيارة .
- 2-إختيار رقم تعريف شخصي سهل يتضمن أرقام تاريخ الميلاد أو أرقام الهاتف.
- 3-تدوين رقم التعريف الشخصي في الورقة، ووضعها داخل محفظة النقود، أو كتابته على خلفية البطاقة ذاتها.
- 4-إطلاع الآخرين على رقم التعريف الشخصي .
- 5-عدم الإبلاغ الفوري عن فقدان أو سرقة البطاقات.
- 6-عدم الحفاظ على إيصالات المعاملات و التحقق منها لاحقا عند الحصول على كشف الحساب .

¹عمراني مصطفى ،جريمة تزوير البطاقة الإلكترونية ،مجلة البطاقات و البحوث الإلكترونية ،العدد السابع ، كلية الحقوق ،جامعة الاجيلالي الياويس سيدي بالعباس ،ص:322.

الفصل الثاني: انعكاسات وسائل الدفع الإلكترونية على الخدمات المصرفية

- 7- عدم الإنتباه لأي لوحة مفاتيح مرفقة أو قارئ البطاقات المزيف أو فتحات قد أركب في ماكينة الصراف الآلي ويمكن إستغلالها في السرقة بيانات البطاقة لتزويدها في ما بعد.
- 8- عدم إستخدام نظام البحث آمن عند التسوق بالبطاقة عبر الإنترنت .
- 9- عدم تاكد من مبالغ المستخدمة في الشراء من التاجر في إيصال البيع قبل التوقيع .
- 10- الإنسياق لرسائل البريد الإلكتروني مزورة أو صفحات إلكترونية مقلدة تدعي أنها تأتي من مصادر قانونية أو من البنك نفسه، و تطلب بيانات شخصية، مثل رقب البطاقة، أو كلمة السر الخاصة بها .
- 11- عدم تدوين رقم حساب البطاقة المؤلفة من 16 رقم قبل السفر الى الخارج، والإحتفاظ بهذا الرقم لإبلاغ عنه حاة فقدان أو سرقة البطاقة خارج الدولة .
- 12- التقاعس في الإبلاغ عن فقدان البطاقة خارج الدولة بالإتصال بالرقم الدولي للشركات المصدرة للبطاقات، و الإنتظار إلى حين العودة لإبلاغ البنك المحلي المصدر للبطاقة⁽¹⁾.

ثانيا: جرائم البطاقات البنكية

رغم المزايا التي حققتها وسائل الدفع الإلكترونية في المعاملات المصرفية هذا لا يعني أنها مثالية، حيث تعددت الجرائم التي ترتكب بواسطتها خاصة مع اودياد استعمالها مع وجه الخصوص في المعاملات المصرفية حيث تعددت وسائل الإحتيال و تنوعت صورها، ويمكن تقسيم الجرائم المرتكبة باستخدام البطاقات البنكية إلى الجرائم و يرتكبها حامل البطاقة و جرائم يرتكبها الغير كما يلي :

1- الجرائم التي يرتكبها الحامل الشرعي لها:

تقع من قبل مالك البطاقة اما باستخدام بيانات البطاقة اثناء مدة صلاحيتها او استخدام بيانات البطاقة بعد مدة صلاحيتها او الغائها ، و ذلك على النحو التالي :

¹- عمران مصطفى، نفس مرجع سابق، ص:233.

الفصل الثاني: انعكاسات وسائل الدفع الإلكترونية على الخدمات المصرفية

-إساءة استخدام البيانات البطاقة اثناء مدة صلاحيتها:

تتم إستخدام بيانات بطاقة الدفع الإلكترونية من قبل صاحبها عبر شبكة الإنترنت عن طريق دفع ثمن السلع و الخدمات التي تقدمها الشبكة، يملأ الإستمارة الإلكترونية رغم علمه أن رصيد البنك غير كافي لتغطية هذه المبالغ، أو أن يقوم باجراء تحويل إلكتروني من رصيد اخر يتجاوز رصيده في البنك مصدر للبطاقة .

-إستخدام غير مشروع للبطاقة الملغاة في الوفاء:

قد يقوم البنك المصدر للبطاقة بالغاءها ، اثناء مدة صلاحيتها و ذلك كاجزاء لسوء استخدام البطاقة من جانب العميل ، و بذلك فانه يتعين على هذا الأخير إعادة البطاقة لمصدرها ، ولاكن قد يمتنع العميل على ردها الى مصدرها و يستمر باستخدام بياناتها الامر الذي يادي الزام البنك بالوفاء لهذا المبالغ للتاجر ، طالما ان هذا الأخير لا يعلم بالغاءها .

-إستخدام غير المشروع للبطاقة منتهية الصلاحية في الوفاء :

تسلم البطاقة الائتمان لمدة معينة من أجل معين عادة ما يكون سنة، فاذا ما حل التاريخ الاجل تعين على العميل اعادتها الى البنك الذي أصدرها ، و لاكن قد يحدث ما يمتنع العميل الى اعادتها الى مصدرها و يستمر في استخدامها .

-إساءة استخدام البطاقة في سحب النقود من أجهزة الصراف الآلي :

تقع هذه الجرائم عندما يقوم حامل البطاقة بالسحب من مركز التوزيع الآلي للنقود بمبلغ يزيد عن رصيده بالبنك أو يتجاوز الحد الأقصى المصدوح له به.

-إساءة استخدام بطاقة ضمان الشيكات :

تقع هذه الجريمة عندما يقوم الجاني بإصدار شيك لمن اشترى منه البضاعة بقيمة تتجاوز السقف الذي يضمنه البنك المصدر للبطاقة او يصدر شيكا مسحوبا على البنك بقيمة اعلى من تلك القيمة التي يضمن البنك المصدر للبطاقة الوفاء بها.

الفصل الثاني: انعكاسات وسائل الدفع الإلكترونية على الخدمات المصرفية

2- الجرائم التي يرتكبها الغير بسبب إساءة إستعمال البطاقة الإلكترونية :

قد يتم إرتكاب جرائم باستخدام البطاقة من قبل الغير و ذلك على النحو التالي :

- إستعمال البطاقة المسروقة أو المفقدة من قبل الغير :

إن السارق أو من عثر عليها سيء النية قد يتم استخدامها بطرق غير مشروعة في سحب النقود من خلال أجهزة الصراف الآلي⁽¹⁾.

- إستخدام بيانات بطاقة ائتمان مزورة :

إن تزوير بطاقات في النطاق شبكة الإنترنت والمعلوماتية تأخذ صورة تخليق أرقام بطاقات خاصة ببنك معين من خلال تزوير الحاسب الخاص بالبنك مصدر البطاقة بواسطة برامج تشغيل خاصة .

- إستخدام بيانات بطاقة إنتمان مزورة :

إن تزوير بطاقات في نطاق شبكة الإنترنت و المعلوماتية تأخذ صورة تخليق ارقام بطاقات خاصة ببنك معين من خلال تزوير الحاسب الخاص بالبنك مصدر البطاقة بواسطة برامج تشغيل خاصة .

المطلب الثالث: العوامل المعرّقة لنجاح وسائل الدفع الإلكترونية

هناك جملة من العوامل التي تعرقل نجاح المعاملات المصرفية بوسائل الدفع الإلكترونية ، حيث ان هذه الأخيرة تؤدي الى انعدام الثقة بهذه الوسائل الحديثة ، فرغم النجاح و المزايا التي تحققها هذه الوسائل الا ان هناك عوامل تعرقل نجاح المعاملات المصرفية بها ،حيث ظهر نوع من الجرائم التي ترتكب في حق البطاقات البنكية ، مما افرزت مخاطر تتجم عند المعاملات المصرفية .

أولا :الجرائم الإلكترونية و مخاطر وسائل الدفع

تعتبر الجرائم الإلكترونية هي النوع الشائع الآن من الجرائم، إذ أنها تتسع بالكثير من المميزات للمجرمين تدفعهما إلى إرتكابها و يمكن تعريف تلك الجرائم بانها "الجرائم التي لاتعرف حدود الجغرافية و التي يتم ارتكابها باداة هي

¹ الجنهبي محمد و جنبهبي محمود ،مرجع سابق ،ص: 13-41

الفصل الثاني: انعكاسات وسائل الدفع الالكترونية على الخدمات المصرفية

الحاسب الالى عن طريق شبكة الانترنت و بواسطة شخص على دراية فائقة بها". و قد كان لظهور وسائل الدفع الالكترونية عاملا مساهم في هذا النوع من الجرائم في المعاملات المصرفية و يمكن حصرها كما ياي :

1-إنتحال شخصية الفرد

تتم عندما يستغل اللصوص البيانات (كالعنوان و تاريخ الميلاد ورقم الضمان الاجتماعي ..) شخص ما على شبكة الإلكترونية من اجل الحصول على البطاقة بنكية ائتمانية، حيث ان تلك البيانات تمكنهم من تقديم بطلبات لاستخراج البطاقات البنكية عبر الانترنت، من خلال هيئات امنية صارمة عبر شبكة (1) .

2-جرائم السطو على أرقام البطاقات

إتاحت الثورة الرسمية لقرصنة المعلوماتية إمكانية تخليق ارقام البطاقات الائتمانية بواسطة برامج تشغيا، تتيح إمكانية تخليق ارقام البطاقات بنك معين من خلال تزوير الحاسب الرقم الخاص بالبنك مصدر البطاقة، علاوة على إمكانية التقاط هذه الأرقام عبر قنوات الانترنت المفتوحة وإستخدامها بطرق غير مشروعة في عمليات التسويق عبر الشبكة .

3-غسيل الأموال باستخدام البطاقات البنكية

غسيل الأموال يعني التصرف في العقود بطريقة تخفي مصدرها و اصلها الحقيقي ،و هي عملية يلجاء اليها تجار و مهروبو المخدرات لاختفاء وجود دخل او لإخفاء مصدر غير المشروع او استخدام الدخل المشروع في وج غير مشروع ثم يقومون بإدخال ذلك في الدخل المشروع ليبدو كأنه تحقق مصدر مشروع. ويمكن استخدام هذه البطاقات في غسبا الأموال غير المشروعة وذلك بقيام شخص او عدة أشخاص بالحصول على عدة بطاقات من عدة بنوك و يتم تغية السحوبات النقدية أو البضاعات من حساباتهم لدى احد البنوك في الدولة أخرى وهي أموال اصلها غير مشروع ،كذلك تعتبر الانترنت من احدث طرق غسيل الأموال المشبوهة خاصة انها اسهل استخدام و ايسر في التعامل مع المصارف ،وذلك بالضغط على المفاتيح يفتح له افاقالدخول في حساباتهم و أنشطة مالية و مصرفية من أي جهة العالم (2) .

¹ نفس مرجع سابق،ص:41.

² عبد المطلب عبد الحميد، العولمة و اقتصاديات البنوك، الدار الجامعية ، مصر ،2003،ص:261.

الفصل الثاني: انعكاسات وسائل الدفع الإلكترونية على الخدمات المصرفية

4-مخاطر المعاملات المصرفية بوسائل الدفع الإلكترونية

ينطوي العمل المصرفي بوسائل الدفع الإلكترونية على مخاطر إضافية مصاحبة لهذا العمل و يجب ان يكون لدى المصرف المتعامل بهذه الوسائل على وعي الكافي بهذه المخاطر بما يمكن من اجراء الرعاية اللازمة عليها و الاحتراز منها .و حسب مكتب وقابة العملة بواشنطن يمكن حصر هذه المخاطر كما يلي :

-**المخاطر الإستراتيجية:** وهي تلك المخاطر الناجمة عن عدم تبني الاستراتيجية المناسبة التي تأخذ في اعتبارها كيفية تحقيق المزيج المناسب بين كل من الخدمات المصرفية التقليدية، و الخدمات المصرفية الإلكترونية، بما لا يعرض البنك لمزيد من المخاطر، و لا يؤثر على مركزه التنافسي ، وتأتي أهمية هذه النوعية من المخاطر من حيث تأثيرها الكبير على مستقبل البنك، و من حيث العناصر العديدة المكونة لها و التي تحتاج كل منها لضوابط وقائية مع ظروف كل بنك.

-**مخاطر الإئتمان:** وهي عبارة عن مخاطر التي تآثر على ربحية و راس مال المصرف جراء عدم التزام الطرف الاخر (سواء كان مقترض، مصدر لورقة مالية، فرد او مؤسسة)بشروط العقد المبرم بينه و بين المصرف تعطي الانترنت المصرف فرصة او مع لتقديم خدماته و منتجاته و منتجات المصرفي و توظيف أمواله في مناطق جغرافية واسعة حول العمل المصرفي عبر الانترنت لاتصال البشري بين اطار المصرف و العملاء الامر الذي يفقد المصرف احد اهم عناصر الائتمان هو معرفة مدى الالتزام و النزاهة في شخصية و تعامل الطرف الاخر .

-**مخاطر سعر الفائدة:** بسبب الفروقات الزمنية بين التدفقات و قدرة البنك على تعديل سعر الفائدة على خدماته و منتجاته المصرفية في الوقت المطلوب و تسمى بمخاطر إعادة التسعير في بعض الأحيان و يولد تغير سعر الفائدة في السوق مخاطر على أرباح و راسمال المصرف اذا وجدت فروقات في فترات استحقاق الموجودات و المطلوبات مما يولد فروقات زمنية بين التدفقات النقدية الخارجية الواردة من و الى المصرف مما يؤدي على زيادة مخاطر السيولة ،تمكن الانترنت من اجتذاب ودائع و منح تسهيلات ائتمانية لعدد اكبر من العملاء حول العالم وبالتالي توسيع اطار المنافسة بين المصارف الامر الذي يزيد ضمن احتمالية تطاير و تغيير عملاء المصرف .

-**مخاطر السيولة:** وتعرف بانها المخاطر التي تآثر على ربحية و راسمال المصرف جراء عدم المقدر على الوفاء بالتزاماته عند استحقاقها دون التعرض لاي خسائر غير مقبولة نتيجة لذلك .و تشمل مخاطر السيولة عدم المقدرة

الفصل الثاني: انعكاسات وسائل الدفع الالكترونية على الخدمات المصرفية

على إدارة التغييرات الطارئة في تركيبة مصادر الأموال بالإضافة الى عدم المقدرة على التأقلم مع ضرورة السوق و تغييراته المؤثرة على قدرته بتسييل بعض موجوداته باقل خسائر ممكنة ، و تزيد الانترنت احتمالات تطاير و تغيير حجم الودائع لدى المصرف باستمرار الاموال يتطلب من المصارف إيجاد نظام ملائم لادارة الموجودات و المطلوبات و الرقابة على وضع السيولة لديه بشكل دائم .

- **مخاطر السعر:** التي تآثر على ربحية و راسمتا المصرف جراء التغير في قيم محافظ المصرف الاستثمارية و ادواته المالية و ذلك نتيجة التعامل بالاوراق المالية او اتخاذ المراكز المالية مقابل أسعار الفوائد او أسعار الصرف او راسمال او أسواق السلع و الخدمات و تعي الانترنت المصرف فرصة للتعامل بهذه الأدوات المالية مما يزيد من حجم المخاطر السعر .

- **مخاطر التشغيل:** نتيجة عمليات تزوير والأخطاء وعدم القدرة على إيصال الخدمات المصرفية للعملاء بالإضافة الى عدم القدرة على إدارة المعلومات والحفاظ على مستوى التنافسي للمصرف، وهذه راجع لعدم قيام المصارف بانتهاج وسائل الرقابة الحمائية والتحذيرية مما يجعل الانترنت وسيلة هجوم سهلة تهدد موجودات وأنظمة المصرف الداخلية ومثال ذلك انتهاج أسلوب المواقع الوهمية أو تعطيل مزود خدمة الانترنت للمصرف الأمر الذي يؤدي الى فصل المصرف عن الانترنت.

- **مخاطر قانونية:** تحدث هذه المخاطر نظرا لعدم وضوح التشريعات القانونية المتعلقة بالعمليات المصرفية الالكترونية على سبيل المثال عدم توافر حماية العملاء في بعض الدول أو غياب المعرفة القانونية لبعض الاتفاقيات المبرمة باستخدام وسائل الوساطة الالكترونية .

- **مخاطر تتعلق بسمعة المصرف:** نشأ مخاطر السمعة في حالة توافر رأي عام سلبي اتجاه المصرف الأمر الذي قد يمتد الى التأثير على المصارف الأخرى بالإضافة الى تعلق مصدر المؤسسات المالية بالشركات التي تصمم النظام الالكتروني وتقدم خدمات شبكة الاتصال⁽¹⁾.

¹ زهير زويش ، نفس مرجع سابق، ص: 86 .

الفصل الثاني: انعكاسات وسائل الدفع الإلكترونية على الخدمات المصرفية

خلاصة الفصل الثاني

إن وسائل الدفع هي عبارة عن وسيلة مقبولة إجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات كذلك تسديد الديون ماهي إلا مرحلة أفرزتها المشاكل المتعاقبة التي تعرضت لها النقود بمختلف أنواعها سواء معدنية أو الورقية حيث جاءت كبديل عنها يسهل العمليات .

وظهور البنوك ساهم في تعدد وسائل الدفع التقليدية منها الشيك و السند لأمر و غيرها، وفي مرحلة ما حققت هذه الوسائل نجاحا وقبولا عاما لدى الجمهور لكن درجات هذا النجاح بدأت تتخفف بسبب حوادث الغش والإحتيال من جهة وعدم القدرة البنوك و المؤسسات المالية من جهة أخرى.

وظهور التكنولوجي و ظهور شبكة الإنترنت جاءت بالحل البديل لهذه المشاكل حيث أفرز هذا التطور وسائل دفع إلكترونية التي إتخذت عدة أشكال متعددة منها :البطاقات البنكية ،الشيكات الإلكترونية والنقود الإلكترونية والمحافظ الإلكترونية، والتي ساهمت في هذا التطور مجموعة من العوامل المساعدة على ظهورها وعوامل.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
مَنْ كَانَ عَدُوًّا لِلَّهِ فَجَاءَهُ بِعَدُوٍّ مَعَهُ
فَوَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِمْ لِيُذِيبَهُمْ وَأَيُّهُمْ يَكْفُرُ
اللَّهُ فَإِنَّ اللَّهَ يُذِيبُ الْفَاسِقِينَ

خاتمة

تلعب البنوك والمؤسسات المالية دورا هاما في بناء الاقتصاد الوطني في العالم حيث تحتل مكانة بارزة في الحياة الاقتصادية، وتساهم في تمويل المشاريع المختلفة، كما أنها تسهل على الأفراد حياتهم العادية، فقد بدأ الأفراد في اللجوء إلى البنوك في الكثير من أمورهم المالية، ولم تعد هذه المؤسسات مجرد مؤسسة لقبول الودائع ومنح القرض وإنما أصبحت تقوم بدور هام للأفراد، وأصبح الشخص لا يستطيع الاستغناء عن هذه المؤسسات لكي يستفيد من خدماتها، خاصة ما يطلق عليه حاليا وسائل الدفع الحديثة، فهذه الأخيرة تطورت بصورة مذهلة بفعل التقدم التكنولوجي الذي يعرفه العالم اليوم، فقد ظهرت خدمات البنكية جديدة ومتطورة منها الخدمات البنكية الحديثة (الإلكترونية) التي ساهمت بدور كبير في تحسين وتسهيل عمل البنوك وكسب زبائن على المستوى المحلي والعالمي.

ولقد شكلت بطاقة الدفع باعتبارها وسيلة وفاء في عصرنا الراهن أهمية كبيرة لأطرافها الثلاثة على السواء لما حققته لكل واحد منهم من منافع عديدة، وما انتشرها في السنوات الأخيرة بشكل كبير إلا دليل على أهميتها، فتزايد الأفراد على استخدامها مما أدى إلى قبول التجار و لمحلات التجارية والشركات ...الخ على الوفاء بواسطتها في جميع أنحاء العالم مما جعل البنوك تعمل على إصدار هذه البطاقات.

نتائج اختبار الفرضيات:

الفرضية الاولى :

تعمل البنوك التجارية على تطوير امكانياتها لجلب العملاء من خلال وسائل الدفع حديثة (الالكترونية) وليست وسائل الدفع التقليدية ولتطوير من الخدمات ومن إمكانيات البنك وجلب أكبر عدد من العملاء لجأت إلى هذه وسائل الدفع وكذلك مع الحفاظ على خدماتها التقليدية التي مازال يمارسها بعض العملاء فقط .

الفرضية الثانية :

أن عمل بالوسائل الدفع التقليدية تعرض لعدة مشاكل منها تضييع الوقت والجهد البشري وغيرها حيث عملت البنوك على تحسين نظام المدفوعات الخاصة بها واستعانة بالوسائل الحديثة الإلكترونية التي تطورت مع تطور التكنولوجيا حيث سمح لها بتنوع أعمال البنوك والمؤسسات وسهل عليها مهمة دفع وتسديد الديون وغيرها.

خاتمة

الفرضية الثالثة :

أما الجانب القانوني الواجب تنظيمه ليضم الوسائل الجديدة في النظام المصرفي هو ما خلصت الدول إلى ضرورة تنفيذه نظرا للمشاكل القانونية المتعددة التي أفرزها ظهور الوسائل الحديثة ، بل أصبحت الوسائل التقليدية تتقدم عليها.

نتائج البحث :

1- إن تطوير الخدمات البنكية الحديثة كان له أثر إيجابي على النشاط الاقتصادي من خلال السرعة في تقديم الخدمة وأمان مما أدى الى ترقية الخدمات البنكية إلى المستوى العالمي .

2- من أهم العوامل المساعدة على تحسين الخدمات البنكية هو التوجه نحو الصيرفة الإلكترونية التي تعتبر من أهم العناصر والأساليب التي تسعى البنوك التوجه إليها بهدف جعل خدماتها البنكية أكثر فعالية.

3- مع ظهور وسائل الدفع الإلكترونية لم تهمل البنوك الوسائل الدفع التقليدية، بل قامت باستغلال هذه التطورات التكنولوجية من أجل تحديث المعاملات بها، حيث سمحت باختصار الوقت المخصص لمعالجتها والتقليل من الافراط في الاستخدام الورقي و البشري كان مخصص لها .

4- عرفت الصيرفة الإلكترونية عدة أنواع من خدمات المصرفية الإلكترونية وأنظمة التحويل المالي الإلكتروني وأجهزة الصراف الآلي والانتزنت المصرفي، علما أن تجسيد هذا النوع من الخدمات المصرفية على أرض الواقع يتطلب وجود بيئة الكترونية تركز على تكنولوجيا المعلومات و شبكات الاتصال .

5- أن البطاقات البنكية لم تلقى النجاح المنتظر، ويتجسد هذا على أرضية الواقع بالعدد القليل من المستعملين لهذه البطاقات.

الاقتراحات :

1- ينبغي علينا أن ندرك أن وضعية البنوك في الجزائر حاليا فرصة لا تعوز وعليه ينبغي الاستمرار في تطوير وسائل الدفع .

2- علينا أن نستفيد من تجارب السابقين في هذا المجال، خاصة منها التجارب الناشئة وتحديث البرامج وإدراج مقاييس وبحوث تتعلق بوسائل الدفع الإلكترونية .

خاتمة

3- يجب استخدام التكنولوجيا والتطور العلمي في المجال المصرفي لتحديث خدماته و لجلب أكبر عدد ممكن من العمال.

4- تبسيط الشروط اللازمة لإنشاء وسائل دفع حديثة.

5- التأهيل والتكوين المتواصل للعمال بما يتوافق مع التكنولوجيا الحديثة.

6- يجب ان تحظى مثل هذه الوسائل بالاهتمام من قبل السلطات العامة بشكل أفضل يلبي رغبات الجميع عن طريق تدعيمها.

شكر و تقدير:

الحمد و الشكر الأول لله العلي القدير على كل النعم ، نحمده أن
جعل لنا مقعد علم ينير طريقنا و يثبت به أقدامنا إن شاء الله وندعوه
أن يجعل لنا مقعدا في الجنة لنا ولكل من ساعدنا لإتمام هذا العمل
المتواضع

فنود أن نتوجه بالشكر الجزيل إلى الأستاذ المشرف " غقال الياس "
على التوجيهات والنصائح التي قدمتها لنا
كما نتوجه بالشكر الخاص إلى جميع الأساتذة الكرام لقسم العلوم
الاقتصادية

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	البسمة
	شكر وتقدير
	الإهداء
أ-هـ	مقدمة
29-1	الفصل الأول: الخدمات المصرفية في البنوك التجارية
2	تمهيد
3	المبحث الأول: ماهية البنوك التجارية
3	المطلب الأول: تعريف وأهداف ووظائف البنوك التجارية
3	أولاً: تعريف البنوك التجارية
4	ثانياً: أهداف البنوك التجارية
5	ثالثاً: الوظائف الحديثة
6	المطلب الثاني: الخدمات المصرفية
6	الفرع الأول: تعريف الخدمات المصرفية
8	الفرع الثاني: خصائص الخدمات المصرفية
10	المطلب الثالث: أنواع الخدمات المصرفية
10	أولاً: الخدمات المصرفية التقليدية
11	ثانياً: الخدمات المصرفية الحديثة
13	ثالثاً: الخدمات المصرفية الإلكترونية
14	المبحث الثاني: ماهية الصيرفة الإلكترونية
14	المطلب الأول: تعريف ونشأة الصيرفة الإلكترونية
14	أولاً: تعريف الصيرفة الإلكترونية
15	ثانياً: نشأة الصيرفة الإلكترونية
16	ثالثاً: مراحل تطور الصيرفة لإلكترونية
18	المطلب الثاني: قنوات الصيرفة الإلكترونية
22	المطلب الثالث: خصائص الصيرفة الإلكترونية ومميزاتها
22	أولاً: خصائص الصيرفة الإلكترونية

23	ثانيا: مميزات الصيرفة الالكترونية
24	المبحث الثالث: السمات ومخاطر الصيرفة الالكترونية
24	المطلب الأول: مزايا أعمال الصيرفة الالكترونية بالنسبة للعملاء
26	المطلب الثاني: مزايا الصيرفة الالكترونية بالنسبة للبنك
27	المطلب الثالث: مخاطر الصيرفة الالكترونية
29	خلاصة الفصل الأول
62-30	الفصل الثاني: انعكاسات وسائل الدفع الالكترونية على الخدمات المصرفية
31	تمهيد
32	المبحث الأول: ماهية وسائل الدفع التقليدية
32	المطلب الأول: تعريف وسائل الدفع الالكترونية
33	المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الالكترونية
36	المطلب الثالث: العوامل المؤدية الى تطور وسائل الدفع
38	المبحث الثاني: وسائل الدفع الالكترونية
38	المطلب الأول: تعريف وسائل الدفع الالكترونية و خصائصها و أهميتها
38	اولا: تعريف وسائل الدفع الالكترونية
38	ثانيا: خصائص وسائل الدفع الالكترونية
39	ثالثا: أهمية وسائل الدفع الالكترونية
40	المطلب الثاني : أنواع وسائل الدفع الالكترونية
47	المطلب الثالث: المخاطر المتعلقة بوسائل الدفع
49	المبحث الثالث : العوامل المساعدة و المعرقة لوسائل الدفع الالكترونية
49	المطلب الأول: العوامل المساعدة على نجاح وسائل الدفع الالكترونية
55	المطلب الثاني: أهم الأخطاء و الجرائم التي تواجه البطاقات البنكية
55	اولا: أهم الأخطاء الشائعة التي تهدد بطاقات البنكية
56	ثانيا: جرائم البطاقات البنكية
58	المطلب الثالث: العوامل المعرقة لنجاح وسائل الدفع الالكترونية
62	خلاصة الفصل الثاني

83-63	الفصل الثالث: دراسة حالة البنك ترست TRUST ووكالة بسكرة
64	تمهيد
65	المبحث الأول: عموميات حول بنك ترست
65	المطلب الأول: نشأة و تعريف من بنك ترست
65	أولا: نشأة بنك ترست
66	ثانيا: تعريف بنك ترست بنك الجزائر و فرع بسكرة
66	المطلب الثاني: هيكل التنظيمي لبنك ترست فرع بسكرة
70	المطلب الثالث : اهداف و انواع الحسابات فرع بسكرة
70	أولا : أهداف بنك ترست
71	ثانيا: أنواع الحسابات بنك ترست
72	المبحث الثاني: واقع الخدمات المصرفية و أنواع البطاقات البنكية في بنك ترست وكالة بسكرة
72	المطلب الأول: الخدمات المصرفية التي يقدمها بنك ترست فرع بسكرة
77	المطلب الثاني: أنواع البطاقات التي يقدمها بنك ترست
81	المطلب الثالث: المزايا و العراقيل التي قد تواجه بطاقات البنكية
83	خلاصة الفصل الثالث
86-84	خاتمة
90-87	قائمة المراجع
96-91	قائمة الملاحق
III-III	فهرس المحتويات
IIIIII	فهرس الأشكال
	ملخص

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
41	بطاقة الدفع الالكترونية	01
67	الهيكل التنظيمي لبنك ترست وكالة بسكرة	02
78	بطاقة دفع CIB	03
79	بطاقة دفع Mester card	04

قائمة المراجع

أولا/ الكتب

- 1-السعيد بريكة و أحمد بوراس ، أعمال الصيرفة الالكترونية الأدوات والمخاطر ،دار الكتاب الحديث ، 2014
- 2- العكلي عزيز، " الأوراق التجارية والعمليات البنوك " ، الدار العملية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان، ط 1 ، 2002
- 3- البارودي علي والفقي محمد السيد ، " القانون التجاري " ، دار المطبوعات الجامعية، الاسكندرية، 1999
- 4- أديب قاسم الشندي، الصيرفة الالكترونية و أنماطها و خيارات القبول و الرفض، مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد27، 2011
- 5-اسماعيل ابراهيم عبد الباقي ،ادارة البنوك التجارية ،دار غيداء للنشر و التوزيع ،الطبعة الاولى ،2016
- 6-ثناء علي القباني ،النقود البلاستيكية ،دار الجامعية ، الاسكندرية،2007
- 7-جلال عايد الشورة ،وسائل الدفع الالكترونية ،دار الثقافة للنشر و التوزيع ،عمان ،2008
- 8-حسن بني هاني ، اقتصاديات النقود و البنوك المبادئ الاساسية ،دار مكتبة كندي للنشر و التوزيع ،طبعة الاولى ،2014
- 9-خيابة عبد الله ،الاقتصاد المصرفي (النقود البنوك التجارية ،البنوك الاسامية ،السياسة النقدية ،الاسواق المالية ،الأزمة المالية)،دار الجامعة الجديدة الاسكندرية ،2013
- 10-خالد أمين عبد الله و اسماعيل ابراهيم الطراد ،ادارة العمليات المصرفية ،دار وائل للنشر ،الأردن،2006
- 11-رمضان الشراح و تركي الشمري و محمد عسكر ،البنوك التجارية ، مكتبة الافاق ،2011
- 12-ردينة عثمان يوسف و محمد الصميدعي ،التسويق المصرفي ، دار الناهج للنشر و التوزيع ، الاردن ، 2001،
- 13-سامر جلدة ، البنوك التجارية و التسويق المصرفي ،دار أسامة للنشر و التوزيع ،2009
- 14-شريف محمد غانم ،محفظة النقود الالكترونية رؤية المستقبلية ،دار الجامعة الجديدة للنشر ،الاسكندرية ، 2007،

- 15- طاهر لطرش ،تقنيات البنوك ،ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر ،2001
- 16- طارق طه ،ادارة البنوك في بيئة العولمة و الانترنت ،دار الفكر الجامعي ،مصر،2007
- 17- عبد المطلب عبد الحميد ،العولمة و اقتصاد البنوك ، دار الجامعية ،مصر ،2003
- 18- عبد الفتاح حجار بيومي ،نظام القانوني لحماية الحوكمة الالكترونية ،الدار الجامعية ،مصر ،2002
- 19- عبد الهادي مسعود ، الاعمال المصرفية الالكترونية ، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ،عمان ،2016،
- 20- محمد محمود أبو فروة ، الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنت ،دار الثقافة للنشر و التوزيع ،عمان ،2009،
- 21- محمد الصيرفي ،ادارة العمليات المصرفية (العادية ،غير العادية ،الالكترونية)،دار الفجر للنشر و التوزيع ،القاهرة ،2016،
- 22- محمد زكي شافعي ، مقدمة في العلاقات الاقتصادية الدولية ، دار المهضة العربية ، لبنان ،1989
- 23- منير الجنبهي وممدوح الجمبيهي ،البنوك الالكترونية ،دار الفكر الجامعي،الاسكندرية ،2005
- 24- مصطفى كمال السيد طایل ،الصناعة المصرفية و العولمة الاقتصادية ،الدار الجامعية الاسكندرية ،الطبعة الاولى ،2014،
- 25- مصطفى يوسف الكافي ،اقتصاد المعرفة و انعكاساته في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك ،الفا للوثائق ، الطبعة الاولى ،قسنطينة ، الجزائر ،2017،
- 26- مصطفى صالح الحناوي ، المؤسسات المالية ، دار الجامعة ،مصر ،1998،
- 27- محمد حسن المنصور ،مسؤولية الالكترونية ،دار الجامعية الجديدة للنشر ،مصر ،2003،
- 28- محمد الفيومي محمد ،نظم المعلومات المحاسبية في المنشآت المالية، دار الاشعاع، مصر،1999
- 29- مدحت صادق، أدوات و التقنيات المصرفية ، دار غريب للطباعة و النشر والتوزيع، مصر،2001
- 30- نهلة أحمد فنديل ، التجارة الالكترونية ،جامعة قناة السويس ،2005،

31-ناظم محمد نوري الشمري و عبد الفتاح اللات ، الصيرفة الالكترونية الأدوات و معيقات التوسيع ،دار وائل للنشر ،عمان 2008

32-وسيم محمد الحداد و محمود ابراهيم نور و شقيري نوري موسى و صالح طاهر الزرقان ، الخدمات المصرفية الالكترونية ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، الطبعة الاولى ،الاردن ،2012

33- هاشم جبر ،ادارة المصارف ،الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات ،مصر 2008

ثانيا/ الرسائل الجامعية

34-بلعياش ميادة، اثر الصيرفة الالكترونية على سياسة النقدية ،أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ،جامعة بسكرة 2014/2015، مذكرة غير منشورة دراسة كقارنة الجزائر-فرنسا

35-حلوز وفاء، تدعيم جودة الخدمة البنكية و تقييمها من خلال رضى العميل ،أطروحة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة دكتوراء ، جامعة ابو بكر بلقايد تلمسان 2013/2014

36-سوالي فهمية ،النظام المعاصرة لتوزيع المنتوجات المصرفية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ،جامعة محمد خيضر بسكرة

37-رشاد تو ، "تحديث وسائل الدفع وانعكاساته على النشاط البنكي في الجزائر " مذكرة ماجستير ، تخصص تحليل اقتصادي ، جامعة الجزائر ، دفعة 2006

38-زهرة رواش ،دور النظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ،جامعة العربي بن مهيدي ،ام بواقي ،2010/2011

39- واقد يوسف ،النظام القانوني للدفع الالكترونية ،مذكرة نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ،جامعة تيزي وزو ،الجزائر.2011/2012

40- معارفي فريدة، "البنوك الالكترونية" ، باحثة ماجستير العلوم الاقتصادية ،جامعة محمد خيضر بسكرة ، بدون ذكر سنة النشر

ثالثا/ المجلات

41-حسن حماد حميد و جاسم خريبط خلف ،اساء استخدام البطاقة الائتمانية الالكترونية ،مجلة العلوم الإنسانية ،جامعة بابل ،العدد ثاني ، العراق ،2010

42- سحنون محمد، النظام المصرفي بين النقود الورقية والنقود الآلية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد

43- عمرانى مصطفى، جريمة تزوير البطاقة الالكترونية، مجلة البطاقات و البحوث الالكترونية، العدد السابع، كلية الحقوق، جامعة الجيلالي الياويس سيدي بالعباس.

رابعاً/ المواقع الالكترونية

44- <https://www.trustbank.dz/index.php/2015-04-11-19-56-47/les-comptes>

45- <https://www.trustbank.dz/index.php/2015-04-11-19-56-06/presentation>

الملحق رقم 1

بنك فست بنك المستقبل.
www.fstbank.dz


**مخصصة للشركات
والمهنيين**

بطاقة «ترست أفير» سهلة!

بطاقة ترست أفير هي بطاقة بنكية للسحب والدفع، مخصصة للعملاء المهنيين والشركات. تسمح البطاقة لحاملها بتغطية نفقات مختلفة من بينها: دفع الفواتير (الماء، الكهرباء، الغازات)، الاتصالات الجارية، الصرافات، نفقات السفر، ... الخ.

المزايا:

- ☑ ضمان تعزيز الأمن (بطاقة ذات شريحة).
- ☑ توفير الوقت (تسمح البطاقة بإجراء عمليات الدفع في نقاط البيع المتوفرة فيها آلة السحب TPE، أو السحب من أجهزة الصراف الآلي TBA-GAB، أو خلال بنك زميل).
- ☑ الدفع عبر الإنترنت لصالح المتاجر الإلكترونية المصرح بها.
- ☑ تسهيل إدارة الميزانية عن طريق منح البطاقات المغطاة.
- ☑ تسمح بتتبع المعاملات التي تتم بواسطة البطاقات المغطاة من خلال كشف الحساب الجاري للشركة.



الملحق رقم 2



EXCLUSIVEMENT POUR LES ENTREPRISES ET LES PROFESSIONNELS


Une banque tournée vers l'avenir
www.trustbank.dz

Carte «Trust Affaire» c'est simple !

La carte TRUST AFFAIRE est une carte CIB de retrait et paiement destinée à la clientèle professionnelle et entreprise qui permet à son titulaire de couvrir différentes dépenses telles que : paiement de factures (SEAL, Sonegaz, Algérie Télécom), impôts, frais de déplacements... etc.

AVANTAGES :

- Garantie une sécurité renforcée (carte à puce) ;
- Gain de temps (permet d'effectuer des paiements par carte sur les points de ventes possédant des TPE- ou des retraits sur GAB-TBA ou banques confrères) ;
- Paiement par internet sur des sites de web marchands autorisés par internet ;
- Gestion des budgets facilitée par l'octroi de cartes plafonnées ;
- Permet une traçabilité des opérations effectuées par cartes reprises sur le relevé du compte courant de l'entreprise ;



الملحق رقم 3

TB@NET +

**La Banque Facile
en un seul clic**

www.trustbank.dz



TRUST
BANK
ALGERIA

TB@NET +

**عمليات مصرفية
بنقرة بسيطة**

www.trustbank.dz



TRUST
BANK
ALGERIA



Pour en savoir plus, n'hésitez pas à vous connecter sur notre site web
www.trustbank.dz
Direction Générale : 70, Chemin Larbi Allik Hydra - Alger.
Tél. : 023 48 92 92 / 023 48 92 85 - Fax : 023 48 92 53

لمزيد من المعلومات تفضلوا موقعنا الإلكتروني
www.trustbank.dz
المديرية العامة : 70. طريق العربي عليق، حيدرة - الجزائر
العاتف : 023 48 92 92 / 023 48 92 85 الفاكس : 023 48 92 53

الملحق رقم 4

TB@NET +

خواص، مهنيين، ترست بنك الجزائر يفكر فيكم و يتيح لكم إمكانية تنفيذ التحويلات و تقديم طلبيات الشيكات و ذلك بدون حاجة الى اي تنقل كان.

بفضل خدمتنا TB@NET+ يمكنكم تنفيذ :

- تحويلات عادية من حساب إلى حساب : ما بين الوكالات لترست بنك، فيما بين وكالات البنوك الأخرى، المقاصة أو RTGS.
- تحويلات جماعية : ما بين الوكالات لترست بنك، فيما بين وكالات البنوك الأخرى، المقاصة أو RTGS.
- تحويلات دائمة ما بين الوكالات التجارية لترست بنك الجزائر، فيما بين وكالة البنوك الأخرى او عن طريق المقاصة.
- الدفع الآلي الضريبي JIBAYATIC.
- طلبيات الشيكات البنكية.

مزايا TB@NET+ :

- TB@NET+ توفر لكم عدة مزايا و إمتيازات :
- سهولة الإستعمال : بمجرد إتصال بسيط على شبكة الأنترنت و إستعمال رمز شخصي.
- سرعة فائقة و فورية : تنفيذ التحويلات في وقتها الحقيقي.
- أمن و سرية تامة : إن كل عملياتكم آمنة و سرية وهي خاضعة لآليات ضمان جد متطورة و متقدمة.

كيفية التسجيل في خدمة TB@NET+ :

عملية التسجيل بالخدمة يقودها العميل نفسه و ذلك بالرجوع إلى الموقع الإلكتروني الخاص بالبنك.

شروط التسعير :

الإشتراك بخدمة TB@NET+ يعد مجاني. تنفيذ العمليات عبر هذه الخدمة يؤد مصاريف و عمولات طبقاً للشروط البنكية المعمول بها.

TB@NET +

Particuliers, professionnels TRUST BANK ALGERIA pense à vous et vous donne la possibilité de faire vos virements et commandes de chèques sans vous déplacer de chez vous !

Grâce à notre service TB@NET+, vous pouvez effectuer :

- Virements simples de compte à compte : inter-agence, intra-agence, par télécompensation ou RTGS.
- Virements de masse : inter-agence, intra-agence, par télécompensation ou RTGS.
- Virements permanents : inter-agence, intra-agence ou par télécompensation.
- Télépaiement fiscal Jibayatic.
- Commande de chèques de banque.

Avantages TB@NET+ :

TB@NET+ présente de nombreux avantages :

- Facilité d'utilisation : Une simple connexion et un code personnalisé.
- Rapidité et instantanéité : Exécution des virements en temps réel.
- Sécurité et confidentialité : Sont garanties par un système de cryptage très performant.

MODALITÉS D'INSCRIPTION AU SERVICE TB@NET+ :

L'inscription au service se fait par le client lui-même, depuis le site de la banque.

CONDITIONS TARIFAIRES :

L'abonnement au service TB@NET+ est GRATUIT. L'exécution des opérations via ce service donne lieu à la perception de frais et commissions, conformément aux conditions de banque en vigueur.

الملحق رقم 5

TB@NET +


**La Banque Facile
en un seul clic**

www.trustbank.dz



TRUST
BANK
ALGERIA

TB@NET +


**عمليات مصرفية
بنقرة بسيطة**

www.trustbank.dz



TRUST
BANK
ALGERIA





Pour en savoir plus, n'hésitez pas à vous connecter sur notre site web
www.trustbank.dz
Direction Générale : 70, Chemin Larbi Allik Hydra - Alger.
Tél. : 023 48 92 92 / 023 48 92 85 - Fax : 023 48 92 53

لمزيد من المعلومات تفضلوا بفتحنا الإلكتروني
www.trustbank.dz
المديرية العامة : 70. طريق العربي عليق، حيدرة - الجزائر
الهاتف : 023 48 92 92 / 023 48 92 85 : الفاكس : 023 48 92 53

TRAVEL TRUST

Ma Carte MasterCard

MasterCard TRAVEL La Carte Prépayée MasterCard TRAVEL est une carte bancaire internationale de retrait et de paiement rechargeable en EURO, pouvant aller jusqu'à 1500 EUR.

Fonctionnement

Son fonctionnement est simple : vous chargez votre carte de la somme souhaitée, jusqu'à 1500 €, puis vous l'utilisez pour effectuer des :

- 1/ Paiements chez les commerçants et établissements affichant le logo MasterCard
- 2/ Paiements sur internet en toute sécurité avec le système 3D SECURE
- 3/ Retraits dans tous les DAB/GAB affichant le logo MasterCard.

Avantages :

- Votre budget maîtrisé : vous ne pouvez pas dépenser plus que la somme que vous avez chargée sur votre carte, dans la limite de 1 500€ sur 30 jours.
- Vos achats à distance plus sécurisés : avec le code 3D SECURE vous bénéficiez d'une totale sécurité de vos paiements sur internet. « Vérifiez que le site du commerçant est sécurisé : adresse internet commençant par https:// (le « s » signifie sécurité et un pictogramme de cadenas fermé) ».

Consultez le guide d'utilisation 3D Secure sur notre site www.trustbank.dz

Chargement et rechargement :

- La Carte Prépayée MasterCard TRAVEL est chargée depuis votre compte devise en « EURO » (détenu dans l'une de nos agences). Le chargement initial minimum est de 300 €.

■ Vous choisissez le mode de rechargement de la carte qui vous convient :

- Depuis votre agence de domiciliation : virement de votre compte devise vers votre compte de rechargement.



- Depuis le Service **FAWRI RECHARGE de HISSABI** en envoyant un SMS au 0561 64 71 77 en tapant votre code confidentiel **HISSABI * 999 *** montant à recharger.

- Vous pouvez recharger le montant souhaité allant de 10 € jusqu'à 1500 € au maximum.

Les utilisations de la carte (en paiement ou en retrait) sont limitées au montant disponible sur la carte et ne peuvent dépasser 1500 € sur 30 jours.

Bon à savoir :

- Des notifications d'activation, de rechargements et d'exécutions de transaction vous sont transmises par E-mail et SMS.
- Le suivi de toutes vos opérations grâce aux services de banque à distance **TB@NET** (par internet) ou **HISSABI** (par SMS).
- Votre carte est perdue, volée ou utilisée frauduleusement :

1/ Appelez immédiatement au n° indiqué au dos de votre carte : 1-636-722-711 pour faire une opposition par téléphone et Noter le N° d'opposition remis.

2/ Déclarez la perte ou le vol aux autorités (police ou gendarmerie).

3/ Remettez la déclaration à votre agence.

- Vous avez oublié ou perdu votre code secret, demandez sa réédition auprès de votre agence TBA.

- Votre carte sera bloquée dès lors que vous saisissez 03 codes erronés, demandez une nouvelle carte auprès de votre agence TBA.

بطاقة الدفع

MasterCard Travel

بطاقة الدفع المسبق **MasterCard Travel** هي بطاقة بكنية دولية للسحب والدفع. تُشحن بالعملة الصعبة اليورو وقد تصل إلى 1500 أورو

وظائفها بسيطة :
تُشحنون بطاقتكم بالمبلغ المراد حتى 1500 أورو ثم تستعملونها لـ :

- 1- الدفع لدى التجار و المؤسسات الصالحة لشراء **MasterCard 3D Secure**
- 2- الدفع عن طريق الانترنت بكل أمان مع النظام **MasterCard 3D Secure**
- 3- السحب من كل **DAB/GAB** الصالحة لشراء **MasterCard**

الامتيازات :
مراقبة ميزانيتكم

لا يمكنكم إنفاق أكثر من المبلغ المعبأ في البطاقة، في حدود 1500 يورو خلال مدة 30 يوما.

يكون شرائكم عن بعد أكثر أماناً:

مع الرمز **3D Secure** تتمتعون بأمان تام لدفعكم عبر الانترنت (أكدوا من أن موقع التاجر آمن: عنوان الموقع الإلكتروني للتاجر يبدأ بـ « s » // <https://le.com> يعني الأمن و الرسم التخطيطي لقفل مطلق)

راجع دليل المستخدم **3D Secure** على موقعنا الإلكتروني www.trustbank.dz

التعبئة و إعادة التعبئة:

بطاقة الدفع **MasterCard Travel** المسبق معينة من مصرف العملة الصعبة اليورو الخاص بـ **www.trustbank.dz** المودع في واحدة من وكالاتنا . تكون التعبئة الإبتدائية على الأقل 300 أورو.

عليكم باختيار طريقة تعبئة البطاقة المناسب لكم:

- من وكالة توظيفكم: تحويل من حساب العملة الصعبة الخاص بكم نحو حساب تعبئة.
- من خدمة فوري تعبئة حسابي: بعث رسالة قصيرة للرقم 0561647177 مع إدخال رمزكم السري حسابي "يورو" والمبلغ المراد تعبئته.

مقدمة

الفصل الأول

الخدمات المصرفية في البنوك التجارية

الفصل الثاني

انعكاسات وسائل الدفع الالكترونية

على الخدمات المصرفية

الفصل الثالث

دراسة حالة بنك ترست TRUST

وكالة بسكرة

خاتمة

قائمة المراجع

قائمة الملاحق

فهرس المحتويات

مقدمة

تمهيد

يعد التقدم التكنولوجي من أهم التغيرات التي ساهمت في إحداث تحول جذري في أنماط العمل المصرفي في عصر العولمة، حيث اهتمت البنوك اهتماما كبيرا بتكثيف الاستفادة من حدث تقنيات المعلومات والاتصالات والحاسب الآلية تطويرها بكفاءة عالية بغية ابتكار خدمات مصرفية مستحدثة وتطوير أساليب تقديمها بما يكفل انسياب الخدمات المصرفية من البنوك إلى العميل بدقة وسهولة ويسر، الأمر الذي يتلاءم مع متطلبات المعاصرة والمتزايدة لمختلف شرائح العملاء من ناحية، ويحقق للبنك نموا في حجم عملياته وأرباحه من ناحية أخرى.

لقد لجأت البنوك للاعتماد على وسائل الدفع الحديثة وذلك لتسهيل وإنعاش الكثير من الأمور والتعاملات المالية والشرائية والتجارية، فإن إصدار البنوك لوسائل الدفع الحديثة يؤدي إلى تحقيق الأمان للأفراد على أموالهم من فقدان والسرقة ويساعدهم على سهولة التنقل والسفر دون حمل النقود وأصبح إصدار البطاقات البنكية من إحدى الخدمات المصرفية المهمة نظرا لما تحققه للبنك من فوائد اقتصادية لذا من الضروري التعرف على الالتزامات والعلاقة بين الأطراف المتعاملة بها دور البنوك في تسوية وانتشار البطاقات على نطاق واسع، ولتحسين مستوى الخدمات المقدمة للزبون من حيث السرعة والدقة وتقليل التكاليف وأمام هذه التطورات نجد القطاع المصرفي الجزائري قد شهد تطور ملموسا في مجال السماح للزبائن بإجراء بعض الخدمات المصرفية الالكترونية ومن المتوقع أن تنتشر هذه العمليات الالكترونية بشكل سريع في سنوات القادمة.

الإشكالية :

ومن خلال ما تطرقنا إليه سابقا نطرح الإشكالية التالية :

ما هو الدور الذي تلعبه وسائل الدفع الالكترونية في تحسين الخدمات البنكية ؟

إن هذه الإشكالية تتفرع من مجموعة من الأسئلة الفرعية، ويمكن صياغتها على النحو التالي:

- 1- كيف تقوم البنوك التجارية بجذب العملاء؟
- 2- فيما تتمثل وسائل الدفع الالكترونية؟ وماهي وسائل الدفع التقليدية ؟
- 3- ماهي الخدمات المعتمدة في البنوك التقليدية والحديثة ؟
- 4- ماهي الوسائل الدفع والخدمات الحديثة التي يستخدمها بنك ترست ؟

مقدمة

فرضيات الدراسة :

للإجابة على التساؤلات السابقة وضعنا بعض الفرضيات كإجابات مبدئية تتمثل في:

الفرضية الأولى: تعمل البنوك التجارية على تطوير إمكانياتها لجلب العملاء من خلال وسائل الدفع التقليدية.

الفرضية الثانية: تلجأ البنوك إلى وسائل الدفع الحديثة للتغلب على المشاكل والعراقيل التي تعاني منها وسائل الدفع التقليدية.

الفرضية الثالثة: إن ظهور وسائل الدفع الالكترونية يتطلب بيئة تشريعية وقانونية لتنظيمها، وذلك لارتكازها على عالم الكتروني مجرد من الطابع المادي، مما يصعب عملية الإثبات.

أهداف البحث:

يسعى هذا البحث الى تحقيق جملة من الأهداف يمكن حصرها فيما يلي:

- محاولة عرض ماهية بنوك التجارة وكيفية عرضها.

- عرض الصيرفة الإلكترونية بالإضافة الى تسليط الضوء على المصارف الإلكترونية.

- إبراز ماهية وسائل الدفع الالكترونية كيفية عمل بها في البنوك.

أهمية البحث :

تكمن أهمية الدراسة من أهمية الدور الذي تلعبه النقديات الاقتصاد، وضرورة مسايرة التطور المصرفي الذي يعتبر دعامة التطور الاقتصادي، فأصبح من المهم اختيار التقنيات والوسائل والأنظمة التي تحقق رضا العملاء وراحتهم، والأهم في ذلك ان تساهم في تطور اقتصاد الدولة ولا يهم أن تكون هذه الوسائل تقليدية أو إلكترونية، المهم أنها تحقق هذه الأهداف.

كما يستمد البحث أهميته من أهمية محصلة هذا التطور الذي سجل ظهور جرائم الكترونية تتطلب مواجهة ومكافحة من نوع خاص مستمد من طبيعة تلك الجرائم حديثة النشأة.

مقدمة

منهج البحث والأدوات المستخدمة:

للإجابة على الإشكالية البحث والتأكد من صحة الفرضيات تمت دراسة الموضوع بالاعتماد على منهج الوصفي، كما تم استخدام المنهج التاريخي عند عرض تطور البنوك التجارية ووسائل الدفع بالإضافة الى ذلك تم استخدام منهج المقارنة في بعض النقاط، إضافة الى استخدام منهج دراسة حالة في الدراسة الميدانية وهذا من خلال جمع مختلف البيانات والمعلومات المرتبطة بالموضوع وذلك بالاعتماد على الأدوات التالية:

الزيارات والملاحظات الميدانية، المقابلات الشخصية و الموقع الالكتروني للبنك.

أسباب اختيار الموضوع :

هناك عدة أسباب ودوافع أدت الى اختيار هذه الدراسة من أبرزها:

1-حادثة موضوع وسائل الدفع الالكترونية لكونها تحتل مكانة هامة في حياتنا اليومية.

2-تعرف على أهم التحديات التي تواجه وسائل الدفع الالكترونية في البنوك التجارية.

3- نقص الدراسات التي تناولت موضوع وسائل الدفع الالكترونية.

الدراسات السابقة:

1-دراسة الباحثة "بلعياش ميادة" المعنونة ب:"اثر الصيرفة الالكترونية على السيابة النقدية ،دراسة مقارنة الجزائر-فرنسا"، أطروحة دكتوراه تخصص: اقتصاديات نقود والبنوك والأسواق المالية في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة، 2014/2015، تهدف هذه الدراسة إلى محاولة تحديد مفهوم دقيق وواضح للصيرفة الالكترونية والسياسة النقدية، وكذا والوقوف على أهم العراقيل والتحديات التي تواجه التعامل الحسن بخدمات الصيرفة الالكترونية مع تحديد كل الاجراءات القانونية والتشريعية الخاصة بها.

2-دراسة الباحثة "العاني ايمان" المعنونة ب:"البنوك التجارية وتحديات التجارة الالكترونية"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير في جامعة قسنطينة 2006/2007، تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهمية التجارة الالكترونية في توسيع نطاق أعمال البنوك التجارية، لاسيما انها توفر لها كما من وسائل والتقنيات التي تساعد على تطوير أداءها وتحسين خدماتها المقدمة لعملائها.

مقدمة

تبيان دور البنك التجارية باعتبارها وسيطا وطرف فاعلا في التجارة الالكترونية، وخصوصا لها الفضل في استحداث نوع جديد من وسائل الدفع التي تعرف بوسائل الدفع الالكترونية.

صعوبات الدراسة :

-من بين الصعوبات عدم توفر المعلومات الكافية متعلقة بوسائل الدفع أي عدم توفر مراجع المتخصصة مرتبطة بالموضوع مباشرة.

-من حيث البنك تكتم عن المعلومات المتعلقة بالموضوع.

- غياب الثقافة المصرفية الالكترونية في الأوساط الجزائرية ونقص التعامل بها من طرف الأفراد والبنوك معا.

محتويات الدراسة :

من أجل دراسة الاشكالية المدروسة قسمنا البحث الى ثلاثة فصول الأول والثاني نظري والفصل الثالث تطبيقي:

الفصل الأول:الخدمات المصرفية في البنوك

سنعرض في هذا الفصل من خلال دراسة وصفية التعرف على البنوك التجارية ونشأتها ووظائفها مع عرض الخدمات المصرفية للبنوك التجارية في المبحث الأول، أما المبحث الثاني تطرقنا الى الصيرفة الالكترونية تعريفها ونشأتها وعلى مراحل تطورها التاريخي وكذلك سنتطرق على أنواع قنوات الصيرفة الالكترونية وكل ما يتعلق بخصائص الصيرفة الالكترونية و مميزاتهما، و خصصنا المبحث الثالث إلى السمات والمخاطر التي تتعرض اليها الصيرفة الالكترونية .

الفصل الثاني : انعكاسات وسائل الدفع الالكترونية على الخدمات المصرفية

سنتطرق في هذا الفصل الى وسائل الدفع التقليدية تعريفها وأنواعها وأهم العوامل التي أدت الى تطور وسائل الدفع الحديثة وتراجع الحديثة، أما في المبحث الثاني فخصصناه لوسائل الدفع الالكترونية بتعريفها وأهميتها وخصائصها وكذلك التعرف على أنواع وسائل الدفع الالكترونية والمخاطر التي تتعرض اليها، أما المبحث

مقدمة

الثالث نقوم بدراسة العوامل التي ساعدت على نجاح المعاملات المصرفية بوسائل الدفع الالكترونية وكذلك سنعرض الى أهم العوامل التي عرقلت نجاحها وأيضا الأخطار والعراقيل التي يتعرض لها البنك.

الفصل الثالث : دراسة ميدانية لبنك ترست وكالة بسكرة

المبحث الاول متعلق بتعريف ونشأة بنك ترست وكذلك تعريف وكالة بسكرة والهيكل التنظيمي ومهام بنك ترست وكالة بسكرة وأهدافه، أما المبحث الثاني سنتعرف إلى أهم خدمات البنك ترست التقليدية والحديثة وكذلك أنواع وسائل الدفع المتوفرة في بنك ترست وكذلك المزايا والعراقيل التي يواجهها البنك.

ملخص

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

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

الكلمات المفتاحية: الصيرفة الالكترونية، الخدمات المصرفية، وسائل الدفع الالكترونية.

Résume

Le système et les moyens de paiement de toutes les économies sont un indicateur de l'ampleur de ses progrès et de son travail. C'est pourquoi les banques de différents pays du monde reconnaissent que le développement et la modernisation des moyens de paiement constituent une priorité, car les méthodes de paiement classiques ne sont plus efficaces à une époque qui exige un traitement rapide des transactions. L'évolution technologique a permis la création de moyens de paiement électroniques, peu coûteux et abstraits, mais en revanche, le travail harmonieux des méthodes modernes de paiement électronique exige une organisation juridique et un niveau de sécurité élevé.

La situation de l'Algérie est quelque peu modeste, car il lui est difficile d'appliquer les moyens de paiement traditionnels et d'améliorer ses services, comme c'est le cas avec les nouveaux moyens de paiement, que certains pays développés ont des difficultés à mettre en œuvre.

Les mots clés: La Banque électronique, Les Services Bancaires, Les Modes De Paiements électroniques.



الموضوع

أهمية وسائل الدفع الالكترونية في تحسين خدمات البنوك التجارية

دراسة حالة بنك ترست TRUST وكالة بسكرة

مذكورة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص: نقدي وبنكي

الأستاذ المشرف:

د/ غقال الياس

إعداد الطلبة:

غضاب لمياء

السنة الجامعية: 2018-2019