الجمهـــورية الجزائـــرية الديمقـــراطية الشعبيـــة
وزارة التعليـــم العـــالي والبحـــث العلمـــي
جـــــامعة محـــــمد خيضـــر – بسكرة -
كـــلية العلـــــوم الاقتصـــــادية والتجـــــارية وعلـــــوم التسييـــــر
قسم :العلوم التجارية

المـــــوضـــــوع

واقع استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك التجارية الجزائرية

دراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL – القطب التجاري بسكـــرة –

مشروع مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية

تخـــــصص: تسويق مصرفي

إعداد الطالبة:

- **عوينات وافية**

الأستاذة المشرفة:

- **قطاف فيروز**

رقـــم التسجيـــل	2019
تـــاريخ الإيـــداع	.....

السنة الجامعية: 2018-2019

الجمهـــورية الجزائـــرية الديمقـــراطية الشعبيـــة
وزارة التعليـــم العـــالي والبحـــث العلمـــي
جـــــامعة محـــــمد خيضـــر – بسكرة -
كـــلية العلـــــوم الاقتصـــــادية والتجـــــارية وعلـــــوم التسييـــــر
قسم :العلوم التجارية

المـــــوضـــــوع

واقع استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك التجارية الجزائرية

دراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL – القطب التجاري بسكـــرة –

مشروع مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية

تخـــــصص: تسويق مصرفي

إعداد الطالبة:

- **عوينات وافية**

الأستاذة المشرفة:

- **قطاف فيروز**

رقـــم التسجيـــل	2019
تـــاريخ الإيـــداع	.....

السنة الجامعية: 2018-2019

﴿ يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ﴾

سورة المجادلة – الآية 11

إهـــداء

إلى روح أبي الطاهرة. . إلى أمي الغالية. .

إلى أخوتي وأخواتي . . وبنات الأخ وبنات الأخت فردا فردا. . صغيرا وكبيرا. . إلى زملائي وزميلاتي في العمل . . والسيد الرئيس المدير ومدير القطب التجاري بسكرة . . إلى أصدقاء الدراسة وأخص بالذكر نابتي مباركة . . إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل المتواضع . .

إلى أستاذتي المشرفة على هذا العمل . . صاحبة التوجيهات النيرة والنصائح القيمة . . والوجه البشوش . .

إلى التي سعت أن أخرج بعملي هذا بشيء مفيد . . أستاذتي قطاف فيروز . . أخصها بأجمل التحايا والهدايا . . بارك الله فيها ونفع بها خلقه

فهرس المحتويات

المحتـــوى	الصفـحة
إهداء	
فهرس المحتويات	
فهرس الجداول	
فهرس الأشكال	
فهرس الملاحق	
الملخص باللغة العربية	I
الملخص باللغة الفرنسية	II
مقدمة	أ – و
الفصل الأول: الإطار النظري لوسائل الدفع الإلكتروني	
تمهيد	02
المبحث الأول: مدخل لوسائل الدفع الإلكتروني	03
المطلب الأول: تعريف وسائل الدفع.	03
المطلب الثاني: أشكال وسائل الدفع التقليدية.	04
المطلب الثالث: أسباب اللجوء للدفع الإلكتروني.	10
المطلب الرابع: مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني وخصائصها.	11
المبحث الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني .	13
المطلب الأول: بطاقات الائتمان.	13
المطلب الثاني: الشيكات الإلكتروني والبطاقات الذكية.	18
المطلب الثالث: النقود الإلكتروني والكمبيالة الإلكتروني.	20
المطلب الرابع: السند لأمر الإلكتروني والتحويل المالي الإلكتروني	22
المبحث الثالث: أسس استخدام وسائل الدفع الإلكتروني	24
المطلب الأول: قنوات التعامل بوسائل الدفع الإلكتروني.	24
المطلب الثاني: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني.	27
المطلب الثالث: العوامل المساعدة على نجاح وسائل الدفع الإلكتروني والعوامل	28

المعرقلة لها.	
المطلب الرابع: طرق حماية وسائل الدفع الإلكتروني.	34
خلاصة الفصل	37
الفصل الثاني: تطبيق وسائل الدفع الإلكتروني ببنك التنمية المحلية – القطب التجاري بسكرة–	
تمهيد	39
المبحث الأول: نظام الدفع في الجزائر	40
المطلب الأول: نشأة النظام البنكي الجزائري	40
المطلب الثاني: إصلاحات النظام البنكي الجزائري	43
المطلب الثالث: مشروع تطوير نظام الدفع في الجزائر	46
المطلب الرابع: دوافع تطوير نظام الدفع في الجزائر	51
المبحث الثاني: أدوات جمع البيانات ومدخل عام لبنك التنمية المحلية BDL	52
المطلب الأول: أدوات جمع البيانات	52
المطلب الثاني: تقديم عام لبنك التنمية المحلية	53
المطلب الثالث: لمحة عن بنك التنمية المحلية – القطب التجاري بسكرة	55
المطلب الرابع: خدمات بنك التنمية المحلية – القطب التجاري بسكرة –	58
المبحث الثالث: واقع تطبيق وسائل الدفع الإلكتروني في بنك التنمية المحلية – القطب التجاري بسكرة –	62
المطلب الأول: وسائل الدفع الإلكتروني بالبنك محل الدراسة	62
المطلب الثاني: تطور تداول وسائل الدفع الإلكتروني لبنك التنمية المحلية بالقطب التجاري بسكرة	70
المطلب الثالث: نتائج تحليل المقابلة	73
خلاصة الفصل	79
الخاتمة	81
قائمة المراجع	84
الملاحق	92

فهرس الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	مصدرو البطاقات البنكية	17
02	الشيك الإلكتروني	18
03	إجراءات استخدام الشيك الإلكتروني	19
04	المكونات الأساسية للبنك الإلكتروني	29
05	الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية –القطب التجاري بسكرة–	56
06	المعلومات التي تتضمنها بطاقةCIB	63
07	شكل الصراف الآلي	69
08	آليات الدفع الإلكتروني	70

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	تطور التعامل بالصرافات الآلية وأجهزة الدفع الإلكتروني	49
02	عدد أجهزة الدفع الإلكتروني TPE حسب البنوك خلال الفترة 2010- 2015	49
03	البطاقات الإلكتروني المتوفرة لدى بنك التنمية المحلية BDL	62
04	أنواع بطاقات CIB التي يتوفر عليها بنك التنمية المحلية – القطب التجاري بسكرة –	64
05	أنواع بطاقات VISA التي يتوفر عليها بنك التنمية المحلية – القطب التجاري بسكرة –	65
06	أنواع بطاقات ماستر كارد التي يتوفر عليها بنك التنمية المحلية – القطب التجاري بسكرة –	66
07	أنواع بطاقات كوربورايت التي يتوفر عليها بنك التنمية المحلية – القطب التجاري بسكرة –	67

08	البطاقات الإلكتروني المتداولة من 01/01/ 2017 إلى 2017/12/31	70
09	البطاقات المتداولة من 01/01/ 2018 إلى 2018/12/31	71
10	البطاقات المتداولة من 01/01/ 2019 إلى 2019/05/29	71
11	تطور إستعمال أجهزة الدفع الإلكتروني	72
12	تداول الشيكات الإلكتروني من 2017 إلى غاية ماي 2019	72

فهرس الملاحق

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الموقع الرسمي لبنك التنمية المحلية BDL	92
02	مواقع التواصل الإجتماعي لبنك التنمية المحلية BDL	92
03	خدمة مونغرام لبنك التنمية المحلية BDL	93
04	خدمة التحويل الذكي	93
05	بطاقة فيزا VISA لبنك التنمية المحلية BDL	93
06	بطاقة ماستر كارد لبنك التنمية المحلية BDL	94
07	بطاقة كوربورايت لبنك التنمية المحلية BDL	94
08	أجهزة الدفع الإلكتروني TPE	95
09	البنك الإلكتروني e-BDL	95

الملخص:

يهدف هذا البحث إلى دراسة واقع استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك التجارية الجزائرية، وقد تم تطبيق الدراسة على بنك التنمية المحلية – القطب التجاري بسكرة – ومن خلال الإعتماد على الملاحظة والمقابلة كأدوات لجمع البيانات تم التوصل إلى أن البنك محل الدراسة يقدم تشكيلة متنوعة من وسائل الدفع الإلكتروني ويتوفر على كفاءات وخبرات عالية في أداء المعاملات الإلكترونية، كما أن البنك والزبائن يستفيدان من العديد من المزايا من استخدام وسائل الدفع الإلكتروني كتقليل الجهد والوقت، السرعة في أداء الخدمات، إضافة إلى المزايا المالية التي يستفيد منها البنك.

كما توصلنا إلى وجود مجموعة من العوائق التي تحد من الإستفادة من استخدام وسائل الدفع الإلكتروني والتي من أهمها: التكلفة الكبيرة لاستخدام التكنولوجيا، إنقطاع الشبكة، الأعطال على مستوى أجهزة الدفع والصرافات الآلية هذا على مستوى البنك محل الدراسة، أما بالنسبة للمعوقات من وجهة نظر الزبون فتبقى أهمها نقص الثقة في وسائل الدفع الإلكتروني، صعوبة استخدام التكنولوجيا، والخوف من فقدان البطاقة وعدم الأمان عند استخدامها.

الكلمات المفتاحية: البنوك التجارية الجزائرية، وسائل الدفع الإلكتروني، البطاقات البنكية، بنك التنمية المحلية – القطب التجاري بسكرة– .

Résumé:

Cette étude vise à étudier la réalité de l'utilisation des méthodes de paiement électroniques dans les banques commerciales algériennes et s'applique à la banque de développement locale - le pôle commercial de Sikra - et s'appuyant sur l'observation et l'interview comme outils de collecte de données, il a été conclu que la banque en question offrait une variété de méthodes de paiement. La banque et ses clients bénéficient des avantages de l'utilisation de méthodes de paiement électroniques telles que la réduction des efforts et des délais, la rapidité des prestations, ainsi que des avantages financiers dont bénéficie la banque.

Nous avons également constaté que de nombreux obstacles limitaient l'utilisation des moyens de paiement électroniques, notamment le coût élevé de l'utilisation de la technologie, les interruptions de réseau, les défaillances au niveau des distributeurs automatiques et des distributeurs automatiques au niveau de la banque étudiée. Le manque de confiance le plus important dans les moyens de paiement électroniques, la difficulté d'utiliser la technologie, la peur de perdre la carte et l'insécurité lorsqu'ils sont utilisés.

les mots clés:

Banques commerciales algériennes, systèmes de paiement électronique, cartes bancaires, banque de développement local - pôle de commerce de Biskra.

المـــقدمـة

يشـهد العـالم الآن العديـد مـن المتغيـرات الحديثـة علـى الصـعيد الـدولي، ولعـل أهـم هـذه المتغيـرات ثـورة تكنولوجيا المعلومات والإتصال، التي تعتبر من أهم سمات العصر الحديث، التي تأثر بها الأفراد وبدءوا التعامل على أساسها، نظرا لمزاياها من ناحية السرعة والتكلفة، حيث أثرت على مختلف الجوانب الإقتصادية والقانونية والإجتماعية والثقافية، والبنوك واحدة من القطاعات التي امتد إليها هذا التطور، فغيرت أساليب نشاطها وتم إبتكار وسائل دفع حديثة لم تكن معروفة من قبل، سعيا منها لزيادة أرباحها وتقليل تكاليفها وأخطارها من جهة أخرى.

وبما أن المال يعتبر أهم الإحتياجات الأساسية اليومية كغيره من الإحتياجات السلعية والخدمية، وبإعتباره الركيزة الأساسية المحركة للإقتصاد سواء من حيث الوظائف أو من حيث الأهداف، كان لابد من توفره في الوقت المناسب وبالقدر المناسب من أجل تلبية هذه الإحتياجات، مما أدى إلى فكرة تطوير أشكاله لمسايرة الثورة التكنولوجية الحاصلة، فظهر ما يسمى بالنقد الآلي أو النقود الإلكترونية.

وقد شرعت مجموعة كبيرة من الدول في إستعمال وسائل الدفع الإلكتروني منذ سنوات، ومن بينها الجزائر لإدراكها ضرورة تحديث وعصرنة المعاملات المالية والبنكية وطرق معالجة المعلومات، وأهمية الإرتقاء بخدماتها إلى مستوى تلك التطورات، وبالتالي تحديث نظام الدفع الذي يعاني من تأخر في مجال تطبيقه.

أولا– إشكالية الدراسة

في ظل عصرنة المعاملات المالية والبنكية، تسعى البنوك التجارية الجزائرية إلى التركيز على استغلال أنظمة الدفع الآلية الحديثة، ومن خلال ما سبق ذكره يمكننا طرح الإشكالية الأساسية كالآتي:

ما هو واقع تطبيق وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك التجارية الجزائرية ؟

إنطلاقا من هذه الإشكالية فإنها تقودنا إلى طرح مجموعة من الأسئلة الفرعية التي سنحاول الإجابة عنها من خلال دراستنا للموضوع:

- ما هي المزايا التي يستفيد منها بنك التنمية المحلية – القطب التجاري بسكرة – من إستخدامه وسائل الدفع الإلكتروني؟
- ما هي المزايا التي يستفيد منها عملاء بنك التنمية المحلية – القطب التجاري بسكرة – من إستخدامه وسائل الدفع الإلكتروني؟
- ما هي الصعوبات التي تواجه إستخدام وسائل الدفع الإلكتروني ببنك التنمية المحلية – القطب التجاري بسكرة –؟

ثانيا– فرضيات الدراسة

وقصد الإجابة على الإشكالية المطروحة والأسئلة الفرعية سوف نضع بعض الفرضيات التي ستكون منطلق لدراستنا، ويمكن حصرها في ما يلي:

- يستفيد بنك التنمية المحلية – القطب التجاري بسكرة – من إستخدامه وسائل الدفع الإلكتروني من عدة مزايا.
- يستفيد عملاء بنك التنمية المحلية – القطب التجاري بسكرة – من إستخدامهم لوسائل الدفع الإلكتروني من عدة مزايا.
- يواجه بنك التنمية المحلية – القطب التجاري بسكرة – عدة صعوبات في إستخدام وسائل الدفع الإلكتروني.

ثالثا– أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة من أهمية الدور الذي يلعبه النقد في الإقتصاد، وضرورة مسايرة التطور البنكي الذي يعتبر دعامة التطور الإقتصادي، فأصبح من المهم إختيار التقنيات والوسائل والأنظمة التي تحقق رضا الزبائن وراحتهم، خاصة مع الإتجاه نحو استخدام التكنولوجيا الحديثة والإستفادة من مزاياها على الزبائن وعلى البنوك، والأهم في ذلك أن تساهم في تطور اقتصاد الدولة.

رابعا– أهداف الدراسة

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف يمكن حصرها في ما يلي:

1. الوقوف على أنواع وسائل الدفع الإلكتروني وآليات عملها.
2. التعرف على الصيرفة الإلكترونية مع التركيز على البنوك الإلكترونية.
3. التعرف على واقع إستخدام وسائل الدفع الإلكتروني واستعمالها في البنوك التجارية الجزائرية.
4. تقييم وسائل الدفع الإلكتروني وواقعها في بنك التنمية المحلية – القطب التجاري بسكرة –.

خامسا- أسباب اختيار الموضوع

من أهم الأسباب التي دفعتنا لإختيار الموضوع محل الدراسة هي:

أ. **أسباب موضوعية:**

- إحتلال موضوع وسائل الدفع الإلكتروني مكانة هامة في حياتنا اليومية.
- الرغبة في معرفة وضع البنوك التجارية الجزائرية في مجال إستخدامها لوسائل الدفع الحديثة.
- البحث في أسباب وعراقيل إنتشار ونجاح هذه الوسائل بالبنوك الجزائرية.

ب. أسباب ذاتية:

- الموضوع يدخل في صلب تخصص الطالبة (تسويق مصرفي).
- الموضوع يدخل ضمن اهتمامات الطالبة كونها تعمل ببنك الفلاحة والتنمية المحلية – القطب التجاري بسكرة – والرغبة في دراسة الموضوع بشكل متعمق.

سادسا- حدود الدراسة

من أجل تقييم واقع تطبيق وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك التجارية الجزائرية تم إجراء هذه الدراسة، والتي كانت محدداتها كالآتي:

1- **الحدود الزمانية:** تم التركيز في تتبع تطور إستخدام وسائل الدفع الإلكتروني ببنك التنمية المحلية – القطب التجاري بسكرة – على دراسة الفترة الممتدة 2018 إلى غاية شهر ماي من سنة 2019.

2- **الحدود المكانية:** قمنا بالدراسة الميدانية لموضوعنا هذا في بنك التنمية المحلية BDL –القطب التجاري بسكرة-

3- **الحدود الموضوعية:** إقتصرت هذه الدراسة على التعرف على واقع إستخدام وسائل الدفع الإلكتروني ببنك التنمية المحلية BDL – القطب التجاري بسكرة -.

سابعا- التعريفات الإجرائية

- **البنـوك التجاريـة:** مؤسسة لها تصريح من الجهات الحكومية في الدولة لقبول الودائع ومنح القروض للشركات أو الأفراد، ودفع قيمة الشيكات وتقديم خدمات تحويل العملة وإدارة الثروات.
- **وسـائل الـدفع الإلكترونـي:** كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل أموال مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل، كالنقود الإلكترونية والسند لأمر الإلكتروني والشيكات الإلكترونية.

- **البطاقات البنكية:** تعتبر بطاقة دفع كل بطاقة صادرة عن البنوك والهيئات المالية المؤهلة قانونا، وتسمح لصاحبها بسحب أو تحويل أموال.

ثامنا- منهج الدراسة

إن العلم ينبني على ركيزتين أساسيتين المنهج والموضوع، فيهما تتحقق خاصيتي التفسير والتنبؤ، ولكي يأخذ البحث صبغة علمية يجب أن يتوافر فيه الإلتزام بخطوات وأدوات معينة تتعدد وتتحدد تبعا للمنهج الذي يتبعه الباحث.

وعليه فالمنهج هو: فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة، إما من أجل الكشف عن الحقيقة حين نكون بها جاهلين، أو من أجل البرهنة عليها للآخرين حين نكون بها عالمين، وإتباع منهج معين تمليه طبيعة الموضوع والمعلومات المراد الوصول إليها، فموضوع " واقع تطبيق وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر" يفرض علينا إتباع عدة مناهج، لتنوع المعلومات اللازمة للإحاطة بالموضوع من حيث المنشأ والمكان والزمان، وعليه إعتمدنا على المناهج التالي:

أ. المنهج الوصفي التحليلي:

وهو المنهج الذي يتم فيه وصف وجمع وتلخيص المعلومات عن موضوع معين، وتم الإعتماد عليه خاصة من أجل جمع المعلومات الضرورية المرتبطة بوسائل الدفع الإلكتروني في البنوك، ثم وصف وتحليل القطاع البنكي في الجزائر وتجميع البيانات والمعطيات حول واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر.

ب. دراسة الحالة:

وقد تمت دراسة الحالة في بنك التنمية المحلية – القطب التجاري بسكرة –، على اعتبار أهمية هذا البنك في الجزائر ومجهوداته في اجتذاب أكبر عدد ممكن من الزبائن، وبالتالي دراسة واقع إستخدام وسائل الدفع الإلكتروني من خلال إجراء مقابلة مع بعض العاملين وزبائن البنك.

تاسعا- الدراسات السابقة

- **الدراسة الأولى:** بورزاق إبراهيم فوزي" **دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البيبنكي دراسة حالة القرض الشعبي الجزائر CPA** » رسالة ماجستير بجامعة الجزائر كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، قسم علوم إقتصادية السنة الجامعية 2007-2008، تناولت هده الدراسة مقومات التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي والإنفتاح الدولي على التعاملات

البنكية وتعدد الشبكات البيبنكية الخاصة بوسائل الدفع الحديثة، وخروجها إلى دائرة الضوء البهيج المشع بالإنفتاح على كل التحديات، إذ كان لابد على كل البنوك مواكبة مثل هده التطورات التكنولوجية والمعلوماتية بإستخدام تقنيات حديثة في تلبية حاجات ورغبات زبائنهم، باعتبارهم محور إهتمام البنوك في تحقيق أهدافها.

- **الدراسة الثانية:** لوصيف عمار" **إستراتيجية نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية** " رسالة ماجستير بجامعة منتوري – قسنطينة – كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية قسم علوم إقتصادية السنة الجامعية 2008-2009، إستهدفت هذه الدراسة التطور التكنولوجي في مجال وسائل الدفع، وضرورة تحديث نظام الدفع ومعرفة مكانة وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود وسائل دفع حديثة، وكان الهدف منها هو محاول تقييم وسائل الدفع الحديثة ومقارنتها مع الوسائل التقليدية.
- **الدراسة الثالثة:** جميل أحمد، رشام كهينة، **بطاقة الائتمان كوسيلة من وسائل الدفع في الجزائر**، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية إعتماد التجارة الإلكترونية – عرض تجارب دولية – المركز الجامعي مليانة الجزائر، 26-2011/04/27 ويعد هذا الملتقى مرجعا عاما حول بطاقات الائتمان كوسيلة من وسائل الدفع في الجزائر.
- **الدراسة الرابعة:** بلعياش ميادة المعنونة: " **أثر الصيرفة الإلكترونية على السياسة النقدية، دراسة مقارنة الجزائر– فرنسا** "، أطروحة دكتوراه تخصص: إقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية في كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة، 2015/2014، تهدف هذه الدراسة إلى محاولة تحديد مفهوم دقيق وواضح للصيرفة الإلكترونية والسياسة النقدية، وكذا الوقوف على أهم العراقيل والتحديات التي تواجه التعامل الحسن بخدمات الصيرفة الإلكترونية، مع تحديد كل الإجراءات القانونية والتشريعية الخاصة بها، بالإضافة إلى إبراز أهمية اعتماد الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية وكيفية أدائها مستقبلا في الجزائر.

<u>عاشرا– موقع البحث من الدراسات السابقة:</u>

طبق هذا البحث في بنك التنمية المحلية بالقطب التجاري بسكرة، حيث ركز موضوع بحثنا على المزايا التي تحققها وسائل الدفع الإلكتروني لكل من الزبون والبنك، أي أن هذه الدراسة جاءت لتبحث في النفع الذي يعود على البنوك جراء استخدامهم لهذه الوسائل، وما يحصل عليه الزبون من فوائد عند استخدامه لوسائل الدفع الإلكتروني.

إحدى عشر – خطة الدراسة:

ومن أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة ومختلف الأسئلة الفرعية، تم تقسيم الموضوع إلى فصلين كما يلي:

- **الفصل الأول:** ويتناول الدراسة المفصلة لوسائل الدفع الإلكتروني، وهذا بالتعرض لتعريف وسائل الدفع الإلكتروني، أنواعه، ومزاياه وعيوبه.
- **الفصل الثاني:** يعتبر مدخلا للدراسة في الجانب التطبيقي من خلال التركيز على دراسة القطاع البنكي في الجزائر ومكوناته، إنطلاقا من فترة الإستقلال والتطورات التي عرفها، إضافة إلى تقديم عام للبنك ونشأته وتطوره وتنظيمه الهيكلي، ثم التطرق لواقع تطبيق وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر.

إثنا عشر – صعوبات الدراسة:

خلال قيامنا بإعداد هذه الدراسة صادفنا بعض الصعوبات والعراقيل منها صعوبة الحصول على المعلومة المتعلقة بوسائل الدفع الإلكتروني، حيث أن أغلب المعلومات والإحصاءات قديمة، كما يتطلب ذلك تكرار الزيارات والإلحاح في الطلب، وكذا عدم توفر المراجع المتخصصة والمرتبطة مباشرة بالموضوع، إذ أن أغلبها تهتم بالتجارة الإلكترونية.

الفصل الأول:

الإطار النظري لوسائل الدفع الإلكترونية

تمهيد:

على مر العصور والأزمنة، لم تستقر النقود على شكل معين، فإنتقلت من النقود السلعية إلى النقود المعدنية (الذهب والفضة)، ثم الورقية (البنكنوت)، وصولا إلى وسائل الدفع التقليدية كالسفتجة والسند لأمر والشيكات...الخ التي لقيت رواجا آنذاك، ومع استمرار التطور بوتيرة متسارعة لأحجام وأعداد المعاملات المالية والتجارية، أصبحت هذه الوسائل التقليدية عائقا أمام هذا التنامي، وذلك بالنظر إلى محدوديتها من حيث سرعة إتمام عمليات التسوية وارتفاع تكاليفها.

ومع بدايات التحول إلى عصر المعلومات والمعرفة، وفى ظل الإستخدام المكثف لتقنيات المعلومات والإتصالات، قامت صناعة الخدمات المالية بتوفير نظم وتطبيقات جديدة تحقق الإستفادة القصوى مما تتيحه هذه التكنولوجيا الحديثة، ومع ظهور التجارة الإلكترونية وانتشارها أصبحت وسائل الدفع والسداد الإلكترونية تمثل حجر الزاوية لنجاح وتطور هذا النوع من التجارة.

إن التطور السريع للتكنولوجيا أدى إلى ظهور شبكة الأنترنت كوسيلة لنقل وتبادل المعلومات والإتصال، وقد كانت البنوك سباقة لإستغلال هذه التطورات من أجل تحديث نظام الدفع الذي كان في حاجة ماسة إلى ذلك، وكذا تحسين خدماتها المقدمة لزبائنها، ونتج عن هذه العملية خلق وسائل دفع بآلية جديدة ألا وهي وسائل الدفع الإلكتروني.

وعليه تم تقسيم هذا الفصل إلى العناصر التالية:

- المبحث الأول: مدخل لوسائل الدفع الإلكتروني.
- المبحث الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني.
- المبحث الثالث: أسس استخدام وسائل الدفع الإلكتروني.

المبحث الأول: مدخل لوسائل الدفع الإلكتروني

لقد أدى التطور الإقتصادي وزيادة حجم المعاملات المالية والتجارية، إلى تطور وسائل الدفع وعدم استقرارها على شكل معين، لتتخذ أشكالا عديدة على مر الزمن، بدءا بالنقود التقليدية مرورا بالشيكات إلى أن تصل في الوقت الحالي بفضل التطور التكنولوجي إلى ما يعرف بوسائل الدفع الإلكتروني، وعليه سنحاول التعرف على مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني، خصائصها، أنواعها، أهميتها، مزاياها وعيوبها.

المطلب الأول: تعريف وسائل الدفع

أصبحت النقود بمختلف أنواعها أهم أداة للتعامل في المجتمع كافة، ولقد حملت التطورات الإقتصادية والإجتماعية البنوك على ابتكار وسائل وأساليب قانونية للقيام بنشاطها بطريقة تتماشى وما تتطلبه الحياة الإقتصادية من سرعة في الإنجاز، وتتمثل هذه الوسائل القانونية في وسائل الدفع "Les moyen paiement" التي خففت من الإستخدام الكبير للنقود سواء المعدنية منها أو الورقية.[1]

قبل التطرق لتعريف وسائل الدفع نشير إلى أن عملية الدفع تعرف بأنها: القيام بتحويل الموجودات بين الأطراف المعنية، لتسوية العلاقات المتولدة من جراء القيام بمعاملات تتعلق بالسلع والخدمات والموجودات.[2]

تعددت تعاريف وسائل الدفع ونذكر منها ما يلي:

- عرفها **سليمان ناصر** بأنها: تلك الأداة التي تحظى بالقبول العام وتلعب دورا هاما في تسهيل تبادل السلع والخدمات، وكذلك تسديد الديون والإلتزامات.[3]
- عرفها **D'hoiR L'auprétre Cathrine** بأنها: وسائل تتمتع بتحويل الأموال لكل شخص مهما كان السند المستعمل (سند بنكي كالشيكات الخاصة، بطاقات الدفع، السند لأمر، تحويلات بنكية) ودور البنك هو المشرف، خصوصا في إصدار الشيكات وأيضا بإصدار، وتحصيل الأوراق التجارية الأخرى بإسم ولحساب الزبون.[4]
- عرفها الكاتب **Bonneau Thierry**: تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي مهما كانت الدعائم والأساليب التقنية المستعملة تسمح لكل الأشخاص بتحويل الأموال.[5]

---

[1] نعيمة مولفرعة، **إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية**، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، العدد السادس، تيارت، الجزائر، 2016، ص 481.

[2] مريم ماطي، **إدارة السياسة النقدية في ظل الصيرفة الإلكترونية**، دراسات مجلة دولية علمية محكمة، العدد 29، الأغواط، الجزائر، مارس 2017، ص 69.

[3] سليمان ناصر، **التقنيات البنكية وعمليات الائتمان**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2012، ص 14.

[4] D'hoir l'auprétre Catherine **,droit du crédit**, Edition Eclipses, lion , 1999,p11.

[5] Bonneau thierry, **Droit Bancaire,** Edition Montchrestion,paris,1994,p 41.

- كما عرفها **Jean Paul Foyart** بأنها: تمثل العمليات البنكية الخاضعة للتحكم البنكي، حيث تمنع على أي شخص من غير المؤسسات القرضية أو المالية أن تقوم بمثل هذه العمليات بصفة اعتيادية دون الحصول على الإعتماد الصادر عن لجنة المؤسسات القرضية أو المؤسسات الإستثمارية ".[1]
- وسائل الدفع هي: مجموعة الأدوات النقدية التي تستعمل في إتمام عمليات الدفع عن طريق أدوات ووسائل مادية ملموسة، وتتمثل في النقود القانونية والمصرفية والشيكات.[2]

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن وسائل الدفع هي: وسائل بنكية وجدت لتسهيل تبادل المنتجات والخدمات، حيث تحظى بالقبول الإجتماعي، وهي وسائل تتمتع بتحويل الأموال لكل شخص، تتمثل في الشيكات وبطاقات الدفع وغيرها من الأدوات البنكية.

المطلب الثاني: أشكال وسائل الدفع التقليدية

عرف النشاط الإقتصادي عدة وسائل دفع تمكن من إجراء الصفقات بسهولة، حظيت بالقبول الإجتماعي، فبالإضافة إلى النقود كوسيلة دفع، عرف الإنسان عدة وسائل أخرى كالشيك بأنواعه وأوراق الدفع مثل الكمبيالة، سند الرهن...الخ، وكل هذه الوسائل يمكن تداولها واستخدامها في تسوية الصفقات.

أولا- النقود

- النقود هي: وسيلة الدفع الوحيدة تامة السيولة وهي الأكثر استعمالا من بين كل وسائل الدفع، بل أن كل هذه الوسائل تتحول في النهاية إلى هذه النقود، تبقى أن النقود هي مجموع وسائل الدفع التي تمكن كل مدين من التحرر من ديونه اتجاه دائنيه، وتتميز النقود كوسيلة دفع بثلاث خصائص هي: السيولة، التماثل وعمومية الوحدة النقدية داخل الحدود الوطنية، وهي ظاهرة اجتماعية لأنها تستند على ثقة المجتمع في النظام الذي يخلقها.[3]

[1] Jean Paul Foyart, **Monétique et Moyens de Paiement,** Séminaire et Formation Unicom, Hôtel Mercure Alger, Le 26-27/07/2006 .

[2] محرز نور الدين، **تأهيل وتفعيل الجهاز المصرفي بالتعاملات النقدية الإلكترونية**، أطروحة دكتوراه، تخصص الإقتصاد البنكي، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2014-2015، ص 41.

[3] لوصيف عمار، **إستراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية**، مذكرة ماجستير، تخصص التحليل والإستشراف الإقتصادي، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2008-2009، ص 14.

ويمكن تقسيم أنواع النقود حسب تطورها التاريخي إلى ثلاث أنواع وهي:

1. **النقود الائتمانية:** عبارة عن ديون في ذمة البنك قابلة للدفع عند الطلب، ويمكن تحويلها من فرد لآخر بواسطة الشيكات، يطلق عليها أيضا بالنقود المصرفية أو نقود الودائع، ويمكن استخدامها كوسيلة للدفع عن طريق الشيكات غير أن استخدامها يتوقف عند موافقة الدائن، إذ لا تتمتع بقوة الإبرام بحكم القانون، وهكذا نجد أن النقود الائتمانية ليس لها كيان مادي ملموس إنما توجد في صورة حساب بدفاتر البنوك.[1]
2. **النقود السلعية:** تعتبر النقود السلعية أقدم أنواع النقود التي عرفتها المجتمعات البشرية حيث لجأ إليها الناس للتخلص من مشاكل المقايضة وصعوباتها المختلفة وقد شملت هذه السلع القمح والشاي والماشية والقماش....الخ، وقد كان لها صفتين صفتها كسلعة وصفتها كنقد، وقد كان الهدف من استخدام هذه السلع كوسيلة للتبادل، هو تقديم أساس مقبول لقياس قيم السلع محل التبادل.[2]
3. **النقود المعدنية:** نتيجة للصعوبات التي واجهت المجتمعات في استخدام النقود السلعية، ونتيجة للتطور المطرد في استخدام الأدوات والمعدات، فقد انتشر استخدام المعادن كنقود، وقد تطور حال البشرية من استخدام المعادن الرخيصة مثل النحاس والبرونز، إلى تفضيل استخدام المعادن النفيسة كالذهب والفضة. [3]

كما يوجد تقسيم آخر للنقود والمتمثل في:

1. **النقود المصرفية:** وتسمى أيضا بنقود الودائع أو النقد الكتابي أو الخطي، وهي تمثل في الوقت الحالي الجزء الأكبر من التداول النقدي، فهي عبارة عن حسابات جارية أو ودائع تحت الطلب الموجودة لدى البنك، وتنتقل ملكيتها من شخص إلى آخر بواسطة الشيكات أو الحوالات، والقاعدة التي ينطبق عليها البنك التجاري في إنشاء نقود الودائع على أصل معين من النقود القانونية، وقد أدى انتشارها إلى توفير وسائل مبادلات جديدة.[4]

تعد النقود المصرفية أهم أنواع النقود وتتمثل في تطور أشكال النقود المتداولة، فكما كان إيداع الذهب لدى البنوك سببا في وجود النقود الورقية، فإن إيداع النقود الورقية أدى إلى وجود النقود الائتمانية، فعوضا أن يقوم المودع بتسديد بعض معاملاته بإخراج مبلغ من البنك، يستطيع أن يحرر شيكا بقيمة المعاملة وفي حدود ما لديه في البنك دون إخراج النقود.[5]

---

[1] محمد إبراهيم عبد الرحيم، **اقتصاديات النقود والبنوك**، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2014، ص 57.

[2] سعيد سامي الحلاق، محمد محمود العلجوني، **النقود والبنوك المركزية**، دار اليازوري العلمية، عمان، الأردن، 2009، ص 22.

[3] مرجع سابق، ص 22.

[4] زهير زواش، **دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية**، مذكرة ماجستير، تخصص التمويل الدولي والمؤسسات المالية والنقدية، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر، 2010-2011، ص 8.

[5] لوصيف عمار، مرجع سابق، ص 13.

2. النقود القانونية: وهي عبارة عن النقود الورقية، والنقود المعدنية المساعدة التي تصدر من طرف البنك المركزي، وهي تعبر عن الشكل الأعلى للسيولة التامة والنهائية، وبما أن البنك المركزي هو الذي يصدرها، لذلك تسمى أيضا النقود المركزية.[1]

ثانيا- السفتجة

- تعرف السفتجة بأنها: محرر كتابي وفق شرائط مذكورة في القانون، يتضمن أمرا صادرا من شخص هو الساحب إلى شخص آخر هو المسحوب عليه، بأن يدفع لأمر شخص ثالث هو المستفيد أو حامل السند مبلغا معينا بمجرد الإطلاع أو في ميعاد معين أو قابل للتعيين ". وتسمى بالإضافة إلى كلمة سفتجة بالكمبيالة أو بسند السحب أو بوليصة.[2]

وعليه تفترض السفتجة وجود ثلاث أشخاص هم:

1. الساحب: وهو من يحرر الورقة ويصدر الأمر الذي تتضمنه.
2. المسحوب عليه: وهو من يصدر إليه هذا الأمر.
3. المستفيد: وهو من يصدر الأمر لصالحه.

تفترض السفتجة وجود علاقات سابقة على إنشائها بين هؤلاء الأشخاص الثلاثة، ومن أهم خصائص هذا السند قابليته للتداول بالطرق التجارية، وهي التظهير إن كان السند لأمر، والتسليم إن كان لحامله، فلا يمكن للورقة التجارية أن تقوم بوظيفتها كأداة دفع وائتمان، تغني عن استعمال النقود إلا إذا كانت قابلة للتداول بطرق سهلة وسريعة تتفق وطبيعة المعاملات التجارية التي قوامها السرعة والائتمان.[3]

تسمح السفتجة بإثبات ذمتين في نفس الوقت ومن هذه النقطة بالذات يمكنها أن تتحول إلى وسيلة دفع، وتؤدي وظيفتها كأداة وفاء عندما يتم تحريرها بتاريخ يتزامن مع تاريخ استحقاقها، وكأداة ائتمان عندما يعطي المدين مهلة للوفاء بحيث يكون تاريخ الإستحقاق لاحقا لتاريخ تحرير السفتجة.[4]

---

[1] الطاهر لطرش، **تقنيات البنوك**، الطبعة السابعة، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2010، ص، ص: 37-38.

[2] صلاح الياس، **مداخلة بعنوان مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة**، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)، معهد العلوم الإقتصادية، سيدي بلعباس، الجزائر، دون سنة نشر، ص 5.

[3] نعيمة مولفرعة، مرجع سابق، ص 482.

[4] زهير زواش، مرجع سابق، ص 11.

ويجب أن تتوافر في السفتجة شروط موضوعية وأخرى شكلية، وتخضع الشروط الموضوعية اللازمة لصحة الإلتزام الناشئ عنها لقواعد القانون المدني، فضلا عن شروط موضوعية خاصة مردها أن الصك يثبت التزاما تجاريا شديد الوطأة على المدين، أما الشروط الشكلية فلها أهمية خاصة بسبب الوظائف التي تؤديها السفتجة في الحياة الإقتصادية.[1]

ثالثا- السند لأمر

ويسمى أيضا السند الأذني وهو محرر مكتوب وفق شرائط مذكورة في القانون ويتضمن تعهد محرره بدفع مبلغ معين بمجرد الإطلاع ، أو في ميعاد معين أو قابل للتعين لأمر شخص آخر هو المستفيد أو حامل السند.[2]

رابعا- الشيك

هو أكثر وسائل الدفع انتشارا إلى جانب النقود الورقية، ويمثل أمرا مكتوبا على وثيقة من شخص يسمى الساحب إلى شخص يسمى المسحوب عليه، بدفع مبلغ من المال فورا، أو عند الإطلاع إلى شخص ثالث يسمى المستفيد، وقد يكون هذا المستفيد شخصا معروفا أي مكتوبا إسمه في الشيك، وقد يكون غير معروف إذا كان الشيك محررا لحامله.[3]

ويعتبر الشيك من أكثر أنواع الأوراق التجارية ذيوعا في العمل، نظرا لأهميته البالغة في المعاملات، كما يتميز بأنه قليل الحاجة إلى استعمال النقود، فيحد من كمية تداولها كما أنه لا يجبر الساحب على الإحتفاظ بالنقود في حوزته للوفاء بها، ويؤدي ذلك إلى التقليل من مخاطر ضياع أو سرقة النقود، هذا بالإضافة إلى كونه وسيلة فعالة لإثبات الوفاء.[4]

تعود أسباب الشيكات غير القابلة للدفع لانعدام الرصيد أو لأسباب أخرى (كعدم مطابقة الإمضاء، تخلف أحد البيانات اللازمة في الشيك...الخ)، وإستعمال الشيك كوسيلة دفع يتم خصيصا من قبل أصحاب الحسابات البريدية والخزينة، كما له أهمية لدى المؤسسات والإدارات وكذا الخواص.[5]

---

[1] مصطفى كمال طه، **الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكتروني الحديثة**، المركز القومي للإصدارات القانونية، القاهرة، مصر، 2018، ص 37.

[2] يا ملكي أكرم، **الأوراق التجارية والعمليات المصرفية**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 223.

[3] سليمان ناصر، مرجع سابق، ص 18.

[4] عبد الرحيم وهيبة، **إحلال وسائل الدفع التقليدية بالإلكترونية**، مذكرة ماجستير، تخصص نقود ومالية ، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2010-2011، ص 23.

[5] عبد الرحيم وهيبة ، **وسائل الدفع التقليدية في الجزائر: الوضعية والآفاق**، مجلة الباحث، العدد 09، تمنراست، الجزائر، 2011، ص 38.

ويكون الشيك بالإضافة إلى الشكل العادي على أشكال منها:[1]

1. **الشيك المسطر:** حيث يتم وضع خطين متوازيين في الزاوية العليا اليسرى للشيك عادة، ويتم تحويل رصيده من حساب إلى حساب دون تحويله إلى نقود قانونية، عند دفعه من طرف المستفيد إلى البنك، فإذا كتب بين الخطين إسم بنك معين يتم التحويل إلى ذلك البنك فقط، أما إذا لم يكتب فإنه يتم التحويل إلى أي بنك.
2. **الشيك المؤشر عليه:** وهو الذي يؤشره البنك لعميله بما يدل على وجود رصيد كاف، ولا يرتبط ذلك بزمن معين، إذ يمكن أن يتغير الرصيد بين لحظة وأخرى، بسبب عملية سحب قد تتم بعد التأشير.
3. **الشيك المصادق عليه:** ويسمى أيضا Chèque de banque، وهو يعني وجود رصيد بالمبلغ المكتوب على الشيك، ويجمد البنك ذلك الرصيد إلى مدة معينة هي مدة صلاحية الشيك (في الجزائر هي ثلاث سنوات وعشرين يوما)، بحيث يجب التسديد به خلال هذه المدة.

بالإضافة إلى:

- **الشيك السياحي:** ويعتبر أداة دفع قابلة للتحويل إلى نقود، لكن في حالة الضياع، فإنه لا يمثل أية قيمة وغير قابل للتفاوض في حالة عدم المصادقة عليه، لذلك فإن الشيك السياحي يمثل فقط تعهدا بالأداء اتخذه البنك الذي أصدره ولا يعتبر أمرا بالأداء، والمستفيد منه هو حامله معرف بتوقيعه، ويسمى الشيك سياحيا لأن القصد من إصداره هو أن يصرف المستفيد قيمته خارج بلاده.[2]

خامسا- سند الصندوق

هو في الأصل وديعة لشخص لدى بنك، أو هو قرض من هذا الشخص لذلك البنك، لذلك يمنح له البنك وثيقة يعترف فيها بهذا القرض، ويتعهد فيه بتسديده مع الفائدة في تاريخ معين، هو عادة سنة كحد أقصى وهو تاريخ استحقاق السند، ويمكن أن يكون هذا السند إسميا أو لحامله، وهو يعتبر وسيلة دفع لأن صاحب السند أو حامله يمكنه تظهيره إلى الغير، كما يمكنه خصمه قبل تاريخ الإستحقاق لدى البنك.[3]

يعرف سند الصندوق بأنه: إلتزام مكتوب من طرف بنك أو مؤسسة بدفع المبلغ المذكور في السند في تاريخ معين هو تاريخ الإستحقاق، وقد يكون هذا السند محرر بإسم هذا الشخص أو لأمره أو لحامل السند.[4]

[1] سليمان ناصر، مرجع سابق، ص 19.
[2] لوصيف عمار، مرجع سابق، ص 20.
[3] سليمان ناصر، مرجع سابق، ص 21.
[4] لوصيف عمار، مرجع سابق، ص 24.

سادسا- السندات العمومية قصيرة الأجل

تلجأ الخزينة إلى إصدار سندات قصيرة الأجل لتمويل احتياجات السلطات العمومية في ما يخص نفقاتها الجارية، وذلك عندما يتأخر تحصيل الإيرادات الضريبية نظرا لطابعها المتقطع في الزمن، وعدم القدرة على الإنتظار لإستعجالية النفقات، ويتم تداول هذه السندات من يد إلى يد واستعمالها في التبادل وضمان القروض عندما تكون محررة لحاملها،أي سندات غير إسمية.[1]

سابعا- الدفع عن طريق التحويل

وهي عملية مصرفية يتم بمقتضاها نقل مبلغ من حساب مصرفي إلى حساب آخر، بواسطة قيد المبلغ مرة في الجانب المدين من الحساب الآمر بالتحويل، وقيد المبلغ مرة ثانية في الجانب الدائن من حساب المستفيد، وقد يكون أمر التحويل كتابيا وهو الغالب أو شفويا (عن طريق الهاتف).[2]

إنّ حجم التحويلات التي تمر بالمقاصة بين البنوك محدودة سواء بالعدد أو بالمبلغ مقارنة بالشيكات وهي تتعلق خصيصا بإشعارات الإقتطاع الآلية للفواتير (فاتورة الماء، الكهرباء، الهاتف،...الخ).[3]

ثامنا- سند الرهن

سند الرهن هو أيضا ورقة تجارية، يمكن إستعماله في التداول إذا أراد مجتمع التجار ذلك، وهو سند لأمر مضمون بكمية من السلع محفوظة في مخزن عمومي، وسند الرهن مثله مثل الأوراق التجارية الأخرى يمكن تقديمه للبنك بغرض الخصم، كما يمكن تحويله إلى وسيلة دفع بإدخاله في التداول وانتقاله بين الأفراد (التجار) لتسوية المعاملات.[4]

[1] الطاهر لطرش، مرجع سابق، ص 36.

[2] زهير زواش، مرجع سابق، ص 14.

[3] وهيبة عبد الرحيم، مرجع سابق، ص 38.

[4] الطاهر لطرش، مرجع سابق، ص، ص: 34-35.

المطلب الثالث: أسباب اللجوء للدفع الإلكتروني

هناك العديد من العوامل التي أدت إلى تطور وسائل الدفع وتحولها من الشكل التقليدي إلى أشكال أخرى، تؤدي نفس الوظيفة لكن بطرق مختلفة أكثر تطورا، ولعل أهم هذه العوامل ما سنتطرق إليه فيما يلي:[1]

أولا- تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية

بالرغم من أن ظهور وسائل الدفع التقليدية خلق درجة كبيرة من الأمان والطمأنينة لمستعمليها، إلا أن لها مشاكل كثيرة منها:

- ✓ إنعدام الملاءمة.
- ✓ عدم إجراء المدفوعات في الوقت الحقيقي.
- ✓ إنعدام الأمان.
- ✓ الشيكات بدون رصيد.

ثانيا- استخدام شبكة الانترنت في المجال المصرفي.

لقد كان للتطور التكنولوجي في مجال الإتصالات الفضل في حدوث ثورة في المعاملات المصرفية من خلال شبكة الأنترنت، كما ظهرت أيضا شركات توفر خدمة الأنترنت حيث تزود الأشخاص بخدمة الأنترنت عبر شبكة الإتصال الهاتفي، وهو ما يساعد البنوك لعرض خدماتها، حيث يمكن للعميل القيام بأعمالها دون حاجة لتعامل الموظفين وضياع الوقت في الإنتظار، فأصبح بإمكانه أن يراجع حساباته ويفحصها ويسدد الفواتير الخاصة به في أي وقت ودون قيود.

ثالثا- التوجه نحو التجارة الإلكترونية

تقوم التجارة الإلكترونية على أربعة عناصر: بائعون، مشترون، شبكة الأنترنت ووسائل الدفع الإلكتروني، الأمر الذي استدعى إلى استحداث وسائل دفع تكون ملائمة لطبيعة ومتطلبات التجارة الإلكترونية، وبذلك استدعت الضرورة إلى استحداث وسائل دفع تكون ملائمة لطبيعة ومتطلبات التجارة الإلكترونية، وقد استفادت الشركات بدورها نتيجة لظهور شبكة الأنترنت والتجارة الإلكترونية وبالتالي وسائل السداد الإلكترونية، من انخفاض التكاليف مقارنة بطريقة إرسال الفواتير الورقية ثم بعدئذ إجراء تسليم المدفوعات.

[1] أبو بكر سالم، قاجة آمنة، **قراءة في الأهمية الإقتصادية لوسائل الدفع الإلكتروني: التجربة الماليزية نموذجا**، مجلة التنمية والإستشراف للبحوث والدراسات، المجلد 01، العدد 01، الجزائر، ديسمبر2016، ص، ص: 44-45.

المطلب الرابع: مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني وخصائصها

أصبح الطابع الإلكتروني غالبا على كل من التجارة والصيرفة وهذا نتيجة التطور التكنولوجي الذي شهده هذا القطاع، مما توجب خلق وسائل دفع إلكترونية تتماشى مع طبيعة هذا التطور، وفي ما يلي سنتعرف على وسائل الدفع الإلكتروني وخصائصها.

أولا- مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني

- الدفع الإلكتروني هو: مصطلح واسع يجمع بين طياته كل وسائل الدفع التي تستخدم فيها تكنولوجيا متقدمة للوفاء، مثل التحويل الإلكتروني للأموال، والشيك الإلكتروني، الكمبيالة الإلكترونية، الدفع بالكروت البنكية (كروت الائتمان أو كروت الوفاء)، وكذلك الدفع بالنقود الإلكترونية.[1]
- يعرف الدفع الإلكتروني بأنه: عملية تحويل الأموال هي في الأساس ثمن لسلعة أو خدمة بطريقة رقمية، أي باستخدام أجهزة الكومبيوتر وإرسال البيانات عبر خط تلفوني أو شركة ما، أو أي طريقة لإرسال البيانات.[2]
- تعرف البطاقات الذكية على أنها: مجموعة الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها البنوك والمؤسسات كوسيلة دفع وتتمثل في البطاقات البنكية والنقود الإلكترونية والشيكات الإلكترونية والبطاقات الذكية.[3]
- كما عرفت بأنها: تلك الوسائل التي يتم بواسطتها نقل المعلومات التي تتعلق بحسابات للأطراف المعنية بصفقات تجارية الكترونية.[4]

مما سبق يتضح لنا أن وسيلة الدفع الإلكترونية هي: تلك الأدوات والتقنيات المستخدمة لتحويل الأموال من شخص لآخر، قصد تسهيل عمليات التبادل بطريقة آمنة وسريعة.

---

[1] شريف محمد غنام، **محفظة النقود الإلكترونية: رؤية مستقبلية**، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2007، ص 7.

[2] فاطمة الزهرة خبازي، **آليات مكافحة الجرائم الإلكترونية في التشريع الجزائري: جرائم الدفع الإلكتروني وسبل مكافحتها**، الملتقى الوطني مركز جيل البحث العلمي، الجزائر العاصمة، 29 مارس 2017، ص 26.

[3] عدناني خولة، بلعابد فايزة، عبد الجليل مقدم، **وسائل الدفع الإلكتروني ودوره في إبراز الميزة التنافسية للمؤسسة المصرفية**، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الإقتصادية، العدد الرابع، بشار، الجزائر، ديسمبر 2018، ص 151.

[4] بن عيسى عنابي، عامر هواري، **مداخلة بعنوان مدى إدراك الانترنت بالجزائر لأهمية التعامل بوسائل الدفع الإلكتروني**، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)، معهد العلوم الإقتصادية، الجزائر، دون سنة نشر ، ص 4.

وتتضمن عملية الدفع الإلكتروني أربعة أطراف:[1]

- المتعامل (الدافع أو المشتري).
- المصرف الذي أصدر وسيلة الدفع.
- المصرف الذي يتحصل على المبلغ لحساب المستفيد من الدفع (البائع).
- شبكة البطاقات.

ثانيا- خصائص وسائل الدفع الإلكتروني

لوسائل الدفع الإلكتروني عدة خصائص مميزة يمكن تلخيصها فيما يلي:[2]

1. **الطبيعة الدولية في الدفع الإلكتروني:** أي أنه وسيلة مقبولة من قبل جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء إلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم، خصوصا وأن عمليات التجارة تتوسع إقليميا ودوليا، وبذلك تساعد وسائل الدفع الإلكتروني على تحسين السيطرة على عمليات التوزيع والنقل.
2. **استخدام النقود الإلكترونية:** وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية، أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل.
3. **البعد في تسوية المعاملات الإلكترونية:** حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان، ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت، أي من خلال المسافات بتبادل المعلومات الإلكترونية بفضل وسائل الإتصال اللاسلكية، يتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات إلكترونية تسمح بالإتصال المباشر بين طرفي العقد.
4. **أسلوب الدفع:** يتم الدفع الإلكتروني بأحد الأسلوبين، إما من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض، ومن ثم الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود، ولا يمكن تسوية المعاملات الأخرى عليها بغير هذه الطريقة، ويشبه ذلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوع مقدما، أو من خلال البطاقات البنكية العادية، حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض، بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أي معاملة.

[1] مقدم عبد الجليل، **واقع ورهانات تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني وأثرها على أداء البنوك التجارية الجزائرية**، مجلة رفاد للدراسات والبحوث، المجلد 5، العدد 2، الجزائر، 2018، ص 13.

[2] رابح حمدي باشا، وهيبة عبد الرحيم، **تطور طرق الدفع في التجارة الإلكترونية**، مجلة علوم الإقتصاد والتسيير والتجارة، الجزائر، دون سنة نشر، ص، ص: 170-171.

بالإضافة إلى الخصائص التالية: [1]

1. **الشبكات المصرفية الإلكترونية:** يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات:
   - ✓ **شبكة خاصة:** ويقتصر الإتصال بها على أطراف التعاقد، ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم.
   - ✓ **شبكة عامة:** حيث يتم التعامل بين العديد الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة.
2. **توفير الأجهزة:** توفير أجهزة تتولى هذه العمليات التي تتم عن بعد، لتسهيل تعامل الأطراف وتوفيرها فيما بينهم.

المبحث الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني

لقد عرفت وسائل الدفع الإلكتروني تطورات هائلة في ظل ما شهدته التجارة الدولية من تطورات، وحاجتها إلى سرعة أداء العمليات المصرفية بين مختلف الأطراف، كما أن زيادة المنافسة بين المؤسسات المصرفية والتطور في استخدام الإتصالات وشبكة الأنترنت أدت إلى ظهور عدة أنواع لوسائل الدفع الإلكتروني.

المطلب الأول: بطاقات الائتمان (البطاقات البنكية)

اختلفت التسميات التي أعطاها الفقه لهذه البطاقات، فيسميها البعض البطاقات البلاستيكية، والبعض الأخر البطاقات الدائنة، والبعض يسميها بطاقات الوفاء أو البطاقات البنكية أو بطاقات الائتمان...الخ [2]

ويعود الفضل في استخدام هذه الأداة إلى شركات البترول الأمريكية التي استخدمتها في مطلع العقد الثاني من القرن العشرين، وفي عام 1950 أدخل الأمريكي بطاقات (DINERS CLUB) في المجال التجاري واستخدامها كوسيلة دفع هامة في الأعمال المصرفية، بدأت صناعة البطاقة عموما أول الأمر في صورة بطاقات تجارية ثم بطاقات السفر والسياحة، ثم البطاقة الائتمانية، وكانت العلاقة بين بطاقات المحلات التجارية وزبائنها علاقة ثنائية، حيث كانت هذه المحلات مستفيدة من إصدار هذه البطاقات من جهة ضبط العمليات التجارية مع الزبائن وزيادة حجم المبيعات، ثم تطورت أنظمة الدفع الإلكترونية وأصبحت واسعة الإستعمال في جميع المحلات ولأداء الخدمات بمختلف الأنواع.[3]

---

[1] هارون العشي، فايزة بوراس، **وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء البنكي في ظل تحديات التنمية المستدامة**، مجلة الإقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 09، العدد 03، باتنة، الجزائر، 2018، ص 175.

[2] عيسى العلاوي، عبد العزيز خنفوسي، **وسائل الدفع الإلكتروني المستحدثة في إطار تسهيل خدمات المعاملات المالية والرقمية**، مجلة منازعات الأعمال، العدد 19، الجزائر، 2016، ص 120.

[3] رشيد بوعافية، **آلية الدفع الإلكتروني باستعمال بطاقة الائتمان عبر شبكة الانترنت**، مجلة الإقتصاد الجديد، العدد السابع، خميس مليانة، الجزائر، سبتمبر2012، ص 27.

أولا- تعريف بطاقات الائتمان

- هي أداة مصرفية بلاستيكية كبديل للنقد والوفاء والائتمان، تعطي لحاملها الحق في الحصول على تسهيل ائتماني من مصدر البطاقة،[1] تكون مقبولة على نطاق واسع محليا ودوليا لدى الأفراد والتجار والبنوك، كبديل للنقود لدفع قيمة السلع والخدمات المقدمة لحامل البطاقة، مقابل توقيعه على إيصال بقيمة التزامه الناشئ عن شرائه للسلعة أو الحصول على الخدمة، على أن يقوم التاجر بتحصيل القيمة من المصرف المصدر للبطاقة عن طريق المصرف الذي صرحه له بقبول البطاقة كوسيلة دفع، و يطلق على عملية التسوية بين البنوك الأطراف فيها اسم نظام الدفع الإلكتروني.[2]
- يعرفها المجمع الفقهي لمنظمة المؤتمر الإسلامي بأنها: مستند يعطيه مصدره لشخص طبيعي أو اعتباري بناءا على عقد بينهما يمكنه من شراء السلع والخدمات، ممن يعتمد المستند دون دفع الثمن حالا لتضمنه التزام المصدر بالدفع ومنها ما يمكن من سحب النقود من البنوك.[3]

ثانيا- أنواع بطاقات الائتمان

1. **من حيث نوع الخدمة:** تتنوع البطاقات حسب نوع الخدمة وطريقة عملها إلى الأنواع التالية:

أ. **بطاقات الخصم الفوري:** تسمى بطاقة السحب أو الصرف الآلي أو القيد المباشر، وبطاقة الحساب الجاري أو بطاقة الوديعة..، وتمثل أداة وفاء فقط، ولا تمنح ائتمانا بل يدفع حامل البطاقة مستحقاته من الأموال المودعة لديه، وتمنح هذه البطاقة إلى الزبائن الذين لديهم حسابات لدى البنك المصدر، وذلك للخصم الفوري من حسابات عند استخدامها بأجهزة الصراف الآلي، أو أنظمة التحويل الإلكترونية.[4]

حيث يتميز هذا النوع من البطاقات بأنه لا يتضمن ائتمانا، بل يتم خصم قيمة الصفقة من حساب الزبون في البنك في الحال، مثلما هو الحال بالنسبة لبطاقات الصرف الآلية ATM.[5]

ب. **بطاقات الخصم الشهري:** تسمى ببطاقة الدفع الشهري أو القيد الآجل أو بطاقة الدين أو بطاقة الوفاء، وإصدارها لا يتطلب من حاملها الدفع المسبق في صورة حساب جاري، بل تتم التسوية معه شهريا أو على دفعات في الحدود المسموحة للبطاقة، والتي تتراوح بين 25 – 40 يوم، وإلا يحمله البنك فوائد تأخير تتراوح بين 1.5% و 1.75% شهريا.[6]

---

[1] عبد الهادي مسعودي، **الأعمال المصرفية الإلكترونية**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016، ص 53.

[2] رشيد بوعافية، مرجع سابق، ص 27.

[3] وائل أنور بندق، **وسائل الدفع الإلكتروني**، (بدون دار نشر)، 2008، ص 40.

[4] عبد الهادي مسعودي، مرجع سابق، ص 56.

[5] السيد أحمد عبد الخالق، **التجارة الإلكترونية والعولمة**، الطبعة الثانية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2008، ص 164.

[6] عبد الهادي مسعودي، مرجع سابق، ص 57.

ج. **بطاقة الائتمان القرضية أو التسديد بالأقساط:** هذا النوع من بطاقات الائتمان يقوم على مبدأ عدم الدفع المسبق لمصدر هذه البطاقة، شأنه شأن النوع الثاني من أنواع البطاقات، أن لا يدفع كل المستحقات في نهاية الشهر، وإنما بشكل أقساط دورية متناسبة مع دخله الشهري، وما يتبقى على حامل البطاقة من مستحقات يعتبر قرضا، بالإضافة إلى الفوائد المستحقة عليه ونسبة الفائدة تكون حسب ما تم بيانه في الأنواع الأخرى، فيعتبر أداة وفاء وائتمان في الوقت نفسه.[1]

2. **من حيث المزايا التي تمنح لحاملها:**

أ. **البطاقات العادية أو الفضية:** هي ذات حدود ائتمانية منخفضة نسبيا لأغلب الزبائن عند انطباق الحد الأدنى من المتطلبات عليهم، وتوفر هذه البطاقة جميع أنواع الخدمات المقررة كالشراء من التجار، والسحب النقدي من البنوك وأجهزة السحب.

ب. **البطاقات الذهبية:** هي ذات حدود ائتمانية عالية لدى بعض المنظمات راعية البطاقة مثل فيزا، أو ائتمان غير محدود بسقف معين، مثل أمريكان اكسبريس، وتصدر للعملاء ذوي القدرة المالية العالية، وحاملها يتمتع بمزايا إضافية مجانية، مثل التأمين ضد الحوادث وعادة ما يزيد رسم الإشتراك فيها عن البطاقة الفضية.[2]

إضافة إلى ما يلي:

ج. **البطاقة الماسية:** وهي بطاقة ذات حدود ائتمانية عالية وائتمانها غير محدد بسقف معين، وتصدر للعملاء من ذوي القدرات المالية العالية، بالإضافة إلى أنها تتيح لحاملها بعض المزايا الإضافية المجانية، ومثل هذه البطاقات " أمريكان اكسبريس" وهي تصدر لكبار الزبائن وتعد أداة وفاء وائتمان في الوقت نفسه، وحدها الأدنى لا يقل عن 5 ألاف دولار أو ما يعادلها.[3]

3. **من حيث الإستخدام:**

أ. **البطاقة العادية:** وهو النوع الغالب وتستعمل في شراء السلع والحصول على الخدمات والسحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي أو البنوك المشتركة في عضوية البطاقة.[4]

---

[1] جلال عايد الشورة، **وسائل الدفع الإلكتروني**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 31.

[2] جليد نور الدين، بركان أمينة، **مداخلة بعنوان بطاقة الائتمان وإدارة مخاطر استعمالها كوسيلة دفع في ظل التجارة الإلكترونية**، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، دون سنة نشر، ص 4.

[3] خشة حسيبة، **وسائل الدفع الحديثة في القانون الجزائري**، مذكرة ماجستير، تخصص قانون الأعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2016/2015، ص 36.

[4] عبد الهادي مسعودي، مرجع سابق، 58.

ب. **بطاقة السحب النقدي الإلكتروني:** تستخدم بطاقة الصرف الآلي في عملية سحب النقود، سواء كانت من أجهزة الصراف الآلي المحلي أو الدولي، أو الأجهزة التي تقرأ الأشرطة الممغنطة التي تحصل عليها البنوك من مصدر هذه البطاقات وتكون تلك البنوك مشتركة في عضوية هذه البطاقات.[1]

ج. **البطاقات المحلية:** إن هذا النوع من البطاقات لا يستخدم إلا داخل حدود إقليم البنك مصدر البطاقة وفي نفس عملة هذا الإقليم، فان مجال استخدام هذا النوع من البطاقات قليل جدا وفي حدود ضيقة، لأنه لا يعطي حامله ميزات مثل النوع الأخر الذي يستخدم بنسبة كبيرة ويستخدم في جميع أنحاء العالم، ويمكن سحب جميع العملات وسحبه من الصراف بالعملة التي يرغب فيها حامل البطاقة.[2]

د. **بطاقة ضمان الشيك:** وهي بطاقات تصدرها البنوك لزبائنها ليقدموها عند دفع مستحقاتهم بشيكات مسحوبة على المصرف للتأكد من أن الشيك ستصرف قيمته عند تقديمه للمصرف،[3] يمكن اعتبار مثل هذه البطاقة نوعا من الشيكات المصدقة، أفرزها التعامل الإلكتروني حيث يقدمها الساحب أو المظهر للمستفيد من الشيك.[4]

4. من حيث الجهة المصدرة للبطاقة:[5]

أ. بطاقة يشارك في عضوية إصدارها جميع البنوك من العالم تحت رعاية منظمة عالمية، مثل بطاقة الفيزا والماستر كارد.

ب. بطاقة تصدرها وترعاها مؤسسة مالية واحدة، حيث تشرف مباشرة من خلال فروعها على عملية إصدار البطاقة والتسويات مع التجار، دون أن تمنح تراخيص إصدار البطاقة لأي بنك أو مؤسسة مالية أخرى، وهي بطاقة أمريكان اكسبريس.

ج. بطاقة تصدرها مؤسسات تجارية ليستخدمها حاملوها في الشراء من هذه المؤسسات وفروعها، مثل محطات البنزين، الفنادق، والمطاعم الكبرى على أن تدفع المستحقات إلى المؤسسة مباشرة أو بعد فترة.

---

[1] جلال عايد الشورة، مرجع سابق، ص 33.

[2] جلال عايد الشورة، مرجع سابق، ص 33.

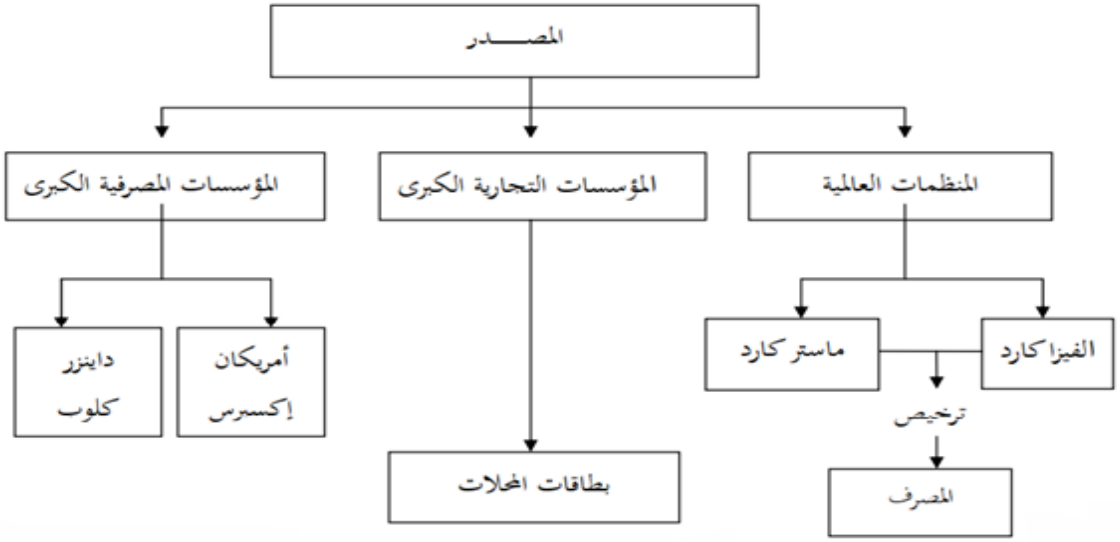
[3] خوبيزي مريم، **واقع استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجهاز المصرفي الجزائري وكيفية إدارة المخاطر الناتجة عنها وفقا لنموذج لجنة بازل الدولية للرقابة المصرفية**، مجلة الدارسات المالية والمحاسبية والإدارية، العدد الرابع، الجزائر، ديسمبر 2015، ص 40.

[4] طالب حسن موسى، **الأوراق التجارية والعمليات المصرفية**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 174.

[5] عبد الهادي مسعودي، مرجع سابق، ص، ص: 60-61.

ينقسم مصدرو البطاقات البنكية حسب الشكل التالي إلى ثلاثة مجموعات هي:[1]

الشكل رقم (01): مصدرو البطاقات البنكية



المصدر: مسعداوي يوسف، سعيدي جميلة، **مداخلة بعنوان وسائل الدفع الإلكتروني**، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونيةفي الجزائر (عرض تجارب دولية)، جامعة البليدة، الجزائر، دون سنة نشر، ص 5

1. **المنظمات العالمية:** مثل فيزا والماستر كارد والتي تقوم بإصدار البطاقات البنكية ذات الإستعمال العالمي، بالإضافة إلى القيام بمنح التراخيص للمصارف التي تتولى عملية التسويق، وتسيير عمليات التداول النقدي الناتجة عن استخدام هذه البطاقات.
2. **المؤسسات التجارية الكبرى:** التي تتولى عملية إصدار البطاقات المستخدمة على مستوى المحلات التجارية التابعة لها كوسيلة لتسديد المشتريات.
3. **المؤسسات المصرفية الكبرى:** التي تتولى عملية إصدار البطاقات البنكية وتسييرها.

[1] حميد فشيت، حكيم بناولة، **مداخلة بعنوان واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر**، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، دون سنة نشر، ص 6.

المطلب الثاني: الشيكات الإلكترونية والبطاقات الذكية

من بين وسائل الدفع الإلكتروني التي يصدرها البنك وتمكن صاحبها من القيام بخدماته المالية ما يلي:

1. الشيكات الإلكترونية:

هي تشبه البطاقات المصرفية من حيث الإستعمال والرصيد الدائن،[1] وهي عبارة عن رسالة إلكترونية مشفرة، تجهز من قبل صاحبها بشكل مؤمن وتكون موثقة إلكترونيا، ومن هنا تنتقل الأموال من صاحبها عن طريق المحفظة الإلكترونية إلى الطرف الآخر المراد تحويل الأموال له، وذلك من خلال خطوات سلسة،[2] ليعتمده ويقدمه إلى البنك الذي يعمل عبر الأنترنت، ليقوم البنك أولا بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك، وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادته إلكترونيا إلى مستلم الشيك ليكون دليلا على أنه قد تم صرف الشيك فعلا، ويمكن لمستلم الشيك أن يتأكد من أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه.[3]

وينتشر إستخدام هذا النوع من الشيكات في المعاملات الإلكترونية التي تتم في قطاع الأعمال B2B، ولعل هذا يرجع إلى انخفاض تكلفة مقاصة الشيك الإلكتروني بالنسبة للشيك الورقي،[4] والشكل التالي يوضح شكل الشيك الإلكتروني:

الشكل رقم (02): الشيك الإلكتروني

المصدر: مريم ماطي، **إدارة السياسة النقدية في ظل الصيرفة الإلكترونية**، دراسات مجلة دولية علمية محكمة، الأغواط، الجزائر .العدد 29، مارس 2017، ص7.

---

[1] سليمان ناصر، مرجع سابق، ص 24.

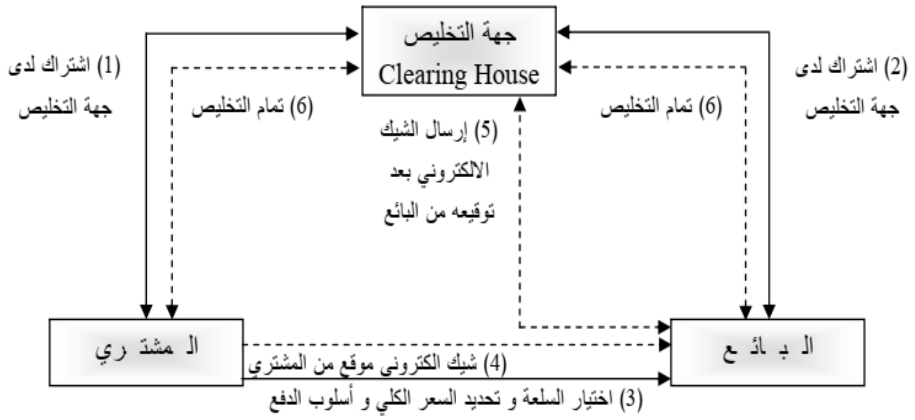
[2] عبد الرزاق سلام، **القطاع المصرفي الجزائري في ظل العولمة: تقييم الأداء ومتطلبات الإصلاح**، أطروحة دكتوراه، تخصص النقود والمالية، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2012/2011، ص 76.

[3] حياة بن سماعين، وسيلة السبتي، **التجارة الإلكترونية وتطوير وسائل الدفع للمؤسسات البنكية**، بنوك وإدارة أعمال، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، دون سنة نشر، ص 226.

[4] السيد أحمد عبد الخالق، مرجع سابق، ص 166.

ويمكن تلخيص دورة إجراءات استخدام الشيك الإلكتروني في الشكل الآتي:

الشكل رقم (03): إجراءات استخدام الشيك الإلكتروني



المصدر: لوصيف عمار، **إستراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية**، مذكرة ماجستير، تخصص التحليل والإستشراف الإقتصادي، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2008-2009، ص 57.

2. البطاقات الذكية (الكارت الذكي)

هي عبارة عن بطاقة تحوي معالج دقيق يسمح بتخزين الأموال من خلال البرمجة الأمنية، وهذه البطاقة تستطيع التعامل مع بقية الكومبيوترات، ولا تتطلب تفويض أو تأكيد صلاحية البطاقة من أجل نقل الأموال من المشتري إلى البائع.[1]

وتنقسم الكروت الذكية من حيث التكنولوجيا المستخدمة إلى:[2]

أ. **الكروت الذكية التي تقوم على الإتصال:** يتميز هذا النوع من الكروت بأن له لوحة معدنية من المعدن في مقدمة الكارت، ولا يسمح الكارت بإجراء أية عمليات ولا نقل أية بيانات إلى كروت أخرى، دون الإتصال المادي بينه وبين القارئ، فبدون القارئ لا يعمل الكارت.

ب. **الكروت الذكية التي لا تقوم على الإتصال:** يختلف هذا النوع من الكروت عن السابقة في أنه لا يقوم على فكرة الإتصال المادي بينه وبين القارئ حتى يتم تشغيله، فالكارت مزود بإرسال داخلي والقارئ مزود بإرسال خارجي، ويتم الحوار والإتصال بين الإثنين عن طريق الإرسالين دون ضرورة الإتصال المادي بينهما.

[1] دميثان المجالي، أسامة عبد المنعم، **التجارة الإلكترونية**، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص 215.

[2] شريف محمد غنام، مرجع سابق، ص، ص:19-21.

ج. **الكروت المزدوجة:** تعرف أيضا بإسم " Dual – interface cards " وهي كروت مزودة بذاكرة واحدة مع إمكانية الإتصال المادي بالقارئ وعدم الإتصال أيضا، Contact-contactless ويعتبر هذا النوع من الكروت هو أكثر الكروت استخداما سواء بالنسبة للتجار أو المستهلكين لما يوفره من درجة عالية من الأمان.

المطلب الثالث: النقود الإلكترونية والكمبيالة الإلكترونية

لقد سمح التطور التكنولوجي بخلق وسائل دفع إلكترونية كثيرة غير مكلفة ومجردة من المادة، حيث تتميز بالسرعة والفاعلية والملائمة لمعالجة المعاملات والصفقات التي تتطلب السرعة والدقة في الأداء، ومن بين هذه الوسائل نجد البطاقات المصرفية، النقود الإلكترونية، والكمبيالة الإلكترونية.

1. النقود الإلكترونية

يستعمل البعض مصطلح النقود الإلكترونية كمرادف للبطاقات البلاستيكية أو بطاقات الائتمان، والواقع أن هذا الإستعمال غير دقيق من الناحية الفنية، ذلك أن بطاقة الائتمان ليست هي النقود الإلكترونية،[1] وإنما هي مجموعة من البروتوكولات والتواقيع الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل فعليا محل تبادل العملات التقليدية، وبعبارة أخرى هي المكافئ الإلكتروني للنقود التقليدية.[2]

تستخدم النقود الإلكترونية لتسديد الدفعات صغيرة الحجم أو لدى تجار التجزئة عبر الشبكة، ولا تحتاج إلى وجود ربط مع الحساب البنكي، فهي تحظى بقبول واسع لدى المتعاملين، وتشير الأبحاث المتصلة بوسائل الدفع الإلكتروني إلى وجود تقسيمات مختلفة للنقود الإلكترونية نذكر منها:[3]

- ✓ **نقود داخل الشبكة Online:** التعامل بهذا النوع يتطلب وجود طرف ثالث متمثلا في مؤسسة الإصدار، إذ تقوم بالتحويلات النقدية للمعاملات النقدية، ذلك لأنها الممسك بالحسابات النقدية أو ميزانية الزبون، فعند القيام بعمليات السداد أو الشراء يتأكد التاجر من صلاحية النقود الإلكترونية عن طريق الإتصال ببنك الزبون ويتلقى مبلغ العمليات.
- ✓ **نقود خارج الشبكة Offline:** عند التعامل بهذا الصنف لا يتطلب وجود وسيط أو طرف ثالث بين الزبون والتاجر لتأمين العملية والحماية من الغش والتزوير، وفي هذه الحالة لا تزال أحد المسائل الكبرى للمتعاملين، وفي هذه الحالة تأخذ النقود الإلكترونية شكل البطاقة مخزنة القيمة، يتم سحبها بنقود

[1] وائل أنور بندق، مرجع سابق، ص، ص: 22-23.

[2] مسعداوي يوسف، سعيدي جميلة، **مداخلة بعنوان وسائل الدفع الإلكتروني**، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)، جامعة البليدة، الجزائر، دون سنة نشر، ص 2.

[3] محرز نور الدين، مرجع سابق، ص، ص: 82-83.

إلكترونية صالحة للإستعمال خارج الشبكة، دون الحاجة للإتصال بمصدرها بمجرد إدخال بطاقة مخزنة القيمة إلى القارئ، فيقوم بتخفيض قيمة الصفقة من الميزانية الموجودة على ذاكرة البطاقة وتسجيلها، أما إذا لم تحتوي على المبلغ فيبين القارئ للتاجر ذلك ويوقف العملية.

بالإضافة إلى الأنواع التالية: [1]

- ✓ **النقود الإلكترونية الإسمية:** وتحتوي على معلومات تتعلق بهوية كل الأشخاص الذين تداولوها، وهي في هذا تشابه بطاقات الائتمان حيث يستطيع البنك أن يقتفي أثر وحدة النقد التي أصدرها أثناء تداولها.
- ✓ **النقود الإلكترونية غير الإسمية:** حيث يتم تداول وحدة النقد دون الإفصاح عن حاملها، إلا إذا أنفقها شخص ما أكثر من مرة واحدة.

2. الكمبيالة الإلكترونية

يختلف مصطلح الكمبيالة الإلكترونية عن مثيلتها الورقية، ومن ثم يمكن القول بأنها محرر شكلي ثلاثي الأطراف معالج إلكترونيا بصورة كلية أو جزئية، يتضمن أمرا من شخص يسمى الساحب إلى شخص آخر يسمى المسحوب عليه، بأن يدفع مبلغا من النقود لشخص ثالث يسمى المستفيد، عند الإطلاع أو في تاريخ معين.[2]

وتنقسم الكمبيالة الإلكترونية بالمعنى المتقدم إلى نوعين: [3]

أ. **كمبيالة إلكترونية ورقية أو مقترنة بكشف (La lettre de change relevé papier):** ويرمز لها باختصار (L.C.R. papier) وهي التي تصدر من البداية في شكلها التقليدي على دعامة ورقية، ثم يتم معالجتها إلكترونيا عند تقديمها لدى البنك لتحصيلها أو بمناسبة تظهيرها لأي طرف آخر، فيكون لها شكلية إلكترونية بواسطة بيانات تتداول عبر قنوات الإتصال بين حواسيب الأطراف المتعاملة بها.

ب. **كمبيالة إلكترونية ممغنطة (La lettre de change relevé magnetique):** والتي لا تعتبر عملا تجاريا، يرمز لها اختصارا بـ (L.C.R magnétique)، وفي هذا النوع يختفي أصلا أي ظهور للدعامة الورقية، تصدر من البداية على دعامة ممغنطة مستوفية لكافة البيانات اللازمة لصحتها الخاصة بالمستفيد، والمسحوب وتوقيع إلكتروني، والواقع أن هذا النوع هو الذي يمثل قمة الإستفادة من التقنيات الإلكترونية الحديثة.

---

[1] محمود أحمد إبراهيم الشرقاوي، **مفهوم الأعمال المصرفية الإلكترونية وأهم تطبيقاتها**، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، المجلد الأول، دبي، الإمارات، 10-12 ماي 2003، ص 31.

[2] وائل أنور بندق، مرجع سابق، ص 28.

[3] واقد يوسف، **النظام القانوني للدفع الإلكتروني**، مذكرة ماجستير، تخصص قانون التعاون الدولي، كلية الحقوق، جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر، 2011/2010، ص 55.

المطلب الرابع: السند لأمر الإلكتروني والتحويل المالي الإلكتروني

يعتبر السند لأمر الإلكتروني وتحويل الأموال إلكترونيا، من أهم الوسائل التي تسمح لعملاء البنوك بالوفاء بديونهم دون استخدام النقود، حيث أصبح بالإمكان تحويل الأموال بكل سهولة مع ظهور أنظمة التحويل المالي الإلكتروني.

1. السند لأمر الإلكتروني:

هو محرر شكلي ثنائي الأطراف معالج إلكترونيا بصورة كلية أو جزئية، يتضمن تعهد من محرره بدفع مبلغ من النقود في تاريخ معين، لإذن شخص أخر يسمى المستفيد.

ولقد كانت الصورة التقليدية للسند الأمر الإلكتروني، تتمثل في أن يقوم المحرر بتحرير السند في صورة ورقية، ثم يسلمه بدوره إلى مصرفه، هذا الأخير يقوم بنقل البيانات على الشريط الممغنط ثم يحتفظ به لديه، وبعد ذلك يتم تناول الشريط الممغنط الذي يتضمن بيانات السند من بنك المستفيد، إلى الحاسب الآلي للماقصة ثم إلى بنك محرر الملتزم بالوفاء، وعن طريق هذا يتم تحديد السندات التي يتم الوفاء بها وغيرها، وإشعار بنوك محرري السندات بذلك.[1]

2. التحويل المالي الإلكتروني:

يعرف التحويل الإلكتروني للأموال على أنه لا يختلف كثيرا عن التحويل البنكي، في كونه عملية يتم بموجبها نقل مبلغ معين من حساب إلى آخر، عن طريق تقييده في الجانب المدين للآمر والجانب الدائن للمستفيد سواء كانا في نفس البنك أو بنكين مختلفين، وهذا الأمر يتم عن طريق وسيلة إلكترونية كشبكة الانترنت.[2]

كما يمكن تعريفه على أنه: عملية منح الصلاحية لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة إلكترونيا من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر، أي أن عملية التحويل تمت إلكترونيا عبر الهواتف وأجهزة الكومبيوتر وأجهزة المودم عوضا عن استخدام الأوراق.[3]

وبفضل تعزيز أنظمة الأمن أصبحت التحويلات المالية الإلكترونية تحظى أكثر فأكثر بالمصداقية والأمان لدى المتعاملين، هذا فضلا عما يتيحه هذا النظام من اختصار للزمن وتوفير في الجهد والتكلفة ويسر

---

[1] وائل أنو بندق، مرجع سابق، ص 34.

[2] محمود محمد أبو فروة، **الخدمات البنكية عبر الانترنت**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ،2009، ص 56.

[3] منير محمد الجنبيهي، ممدوح محمد الجنبيهي، **النقود الإلكترونية**، دار الفكر الجامعي للنشر، الإسكندرية، مصر، 2005، ص 15.

في التعامل، فمن خصائص هذا التحويل قابليته للتجزئة، إذ يمكن توزيع مبلغ مستند التحويل على أكثر من مستفيد، وهو ما لا يتوفر في الشيك.[1]

وللتحويل المالي الإلكتروني عدة منافع ومزايا، نذكر منها:[2]

- **تنظيم الدفعات:** يكفل الإتفاق على وقت اقتطاع وتسديد قيمة التحويلات المالية، تنظيم عمليات الدفع دون أي ريبة في إمكانية السداد في الوقت المحدد.
- **تيسير العمل:** ألغت عملية المقاصة الآلية حاجة الزبون والتاجر إلى زيادة البنك لإيداع قيمة التحويلات المالية مما يعني تيسير الأمر ورفع فعالية نظام العمل.
- **السلامة والأمن:** ألغت عملية المقاصة الآلية والتحويلات المالية الإلكترونية الخوف من سرقة الشيكات الورقية والحاجة إلى تناقل الأموال السائلة.
- **تحسين التدفق النقدي:** رفع انجاز التحويلات المالية إلكترونيا، وموثوقية التدفق النقدي وسرعة ناقل النقد.
- **تقليل الأعمال الورقية:** يتمثل في تقليل الإعتماد على النماذج الورقية والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية.
- **توفير المصاريف:** قلل نظام المقاصة الآلية من تكاليف إدارة عمليات المقاصة.
- **زيادة رضا الزبائن:** تكفل سرعة عمليات التحويل الإلكتروني وانخفاض كلفتها تحقيق رضا الزبائن وتوطيد ثقتهم في التعامل مع التاجر أو الشركة.

ويهدف نظام التحويل الإلكتروني للأموال إلى تسهيل وتعجيل المدفوعات والتسويات بين البنوك، بما يكفل تقديم خدمات أفضل للعملاء، كما يعطي للبنوك ميزة تنافسية في الأسواق العالية، ويتيح لها إمكانية التسوية الفورية من دفع وتلقي الأموال عبر حساباتها الجارية لدى البنوك المركزية، وتوفير دفع فوري لزبائنها.[3]

[1] محرز نور الدين، مرجع سابق، ص 80.

[2] منير محمد الجنبيهي، ممدوح محمد الجنبيهي، مرجع سابق، ص، ص: 16-17.

[3] محمد العربي ولحسن عبد القادر، **أنظمة الدفع الإلكترونية وأزمة السيولة في الجزائر**، ملتقى دولي حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، 26-27 أفريل، 2011، ص 11.

المبحث الثالث: أسس استخدام وسائل الدفع الإلكتروني

تعتبر وسيلة الدفع الإلكتروني العنصر الأساسي في تنظيم وتطوير اقتصاديات دول العالم، وذلك لاستخدامها في تسهيل المبادلات والمعاملات المالية والتجارية، وفي هذا الصدد سنتعرف على مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني، ووسائطها المصرفية، وأهم التحديات التي تفرزها.

المطلب الأول: قنوات التعامل بوسائل الدفع الإلكتروني

مع تطور أساليب تكنولوجيا المعلوماتية وتوسع استخدامها عبر شبكة الإتصالات، ظهرت مجموعة من الوسائط المصرفية الإلكترونية، إذ تمثل برنامج لحاسوب أو أي وسيلة إلكترونية أخرى، تستعمل من أجل تنفيذ الإجراء أو الإستجابة بقصد إنشاء أو إرسال أو تسليم رسالة معلومات دون تدخل شخصي، ويتم تداولها من خلال عدة أشكال من أهمها:

أولا- الصراف الآلي

يعتبر هذا الجهاز من أكبر القنوات المستعملة في تقديم الخدمات المصرفية الحديثة، وهو عبارة عن جهاز اتصال محوسب يكون مرتبط سلكيا أو لاسلكيا بالبنك، يسمح لزبائن البنوك والمؤسسات المالية بتوفير خدمات مصرفية إلكترونية أو نصف إلكترونية.

وأجهزة الصراف الآلي لا تشكل وسيلة فقط لزيادة إيرادات البنوك، بل أيضا أداة لتوفير التكاليف، ويستعمل من قبل زبائن البنوك الأخرى كأداة لسحب أموالهم وهو ما يحقق ميزة التكامل بين البنوك، وهي تربط أجهزة الصراف الآلي بين فروع البنك الواحد وبقية البنوك العاملة.[1]

وتوجد هناك ثلاثة أنواع من الصرافات الآلية وهي:[2]

أ. **صراف الصالات (الغرف):** الذي يتوافر في جميع فروع المصرف، ومراكز التسوق والمستشفيات والمطارات الدولية والمحلية، التي توفر خدمة السحب النقدي للعملاء.

ب. **الصراف السيار:** حيث تتوزع هذه الأجهزة في الطرق الرئيسية في جميع المدن، وتوفر الخصوصية والراحة التامة للعميل، الذي يتمكن من معاملاته البنكية بدون الحاجة إلى مغادرة السيارة.

ج. **الصراف المتنقل (الجوال):** تعمل أجهزة الصراف الآلي المتنقل في جميع الأماكن التي لا تتوافر فيها خطوط الإتصال بالشبكة، وبهذه الخدمة أصبح بمقدور البنك تقديم خدماته للعملاء في جميع المناطق النائية التي لا تصل إليها شبكة الإتصالات.

[1] محرز نور الدين، مرجع سابق، ص 55.

[2] أحمد سفر، **أنظمة الدفع الإلكترونية**، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2008، ص 144.

ثانيا- الأنترنت المصرفي أو البنك المنزلي

استخدم نظام البنوك المنزلية أول مرة عام 1980 بواسطة مصرف (United American Bank) بولاية تنسي الأمريكية، ولكن استخدامه على نطاق تجاري واسع لم يتحقق إلا بعد انتشار أجهزة الحاسبات الآلية الشخصية، حيث مكن الكثير من الزبائن استخدام تلك الحسابات في التعامل مع هذا النظام الذي يعتمد على عملية تحويل البيانات، حيث يتم ربط الحاسب الآلي للمصرف بالحاسب الشخصي الموجود بمنازل الزبائن، وذلك من خلال وسائط الإتصال التي تهدف إلى توفير الخدمات المصرفية للعملاء.[1]

وتتمثل البنوك المنزلية في استخدام الحاسب الآلي الشخصي للعميل، وربطه مع نظام الحاسب الآلي بالبنك، والذي أصبح يعرف فيما بعد بإسم البنوك المنزلية، وهو يعتمد على فكرة تحويل البيانات من حساب الزبون إلى حاسب البنك والعكس، وذلك من إشارات رقمية إلى موجات أو إشارات ضوئية (تناظرية) بواسطة أجهزة التحويل الخاصة، لتمر عبر وسائط اتصال متعددة إلى الحاسب الشخصي بحاسب المنازل، ومن أمثلة وسائل الإتصال المستخدمة، الأسلاك المحورية، الزبائن والموجات الهوائية، الأقمار الإصطناعية والخطوط الهاتفية، واستنادا إلى ذلك يعمل الحاسب الشخصي للعميل كمحطة طرفية لإستقبال الخدمات المصرفية المتمثلة في عرض أرصدة الزبائن، طباعة كشوف الحساب، بيان بالشيكات المحصلة، كما يمكن في المقابل إرسال التعليمات الصادرة من الزبون للبنك مثل تجديد الودائع، وربط ودائع جديدة، كسر الوديعة، التحويل من حساب إلى آخر، طلب دفتر الشيكات، حيث يحصل الزبون على المعلومات بواسطة شاشة المعلومات التي تقوم بإرسال تعليماته إلى حاسوب المصرف، للإطلاع على حساباته أو دفع التحويل أو الفوائد[2].

ثالثا- الوحدات الطرفية عند نقاط البيع

وهي عبارة عن حاسبات آلية موجودة في المحلات والأسواق والمتاجر الكبرى، والتي تكون على اتصال مباشر بالحاسب الآلي للبنك، حيث تجرى عمليات التحويل وإعادة التحويل عبر شبكة وقنوات الإتصال المختلفة، ومن خلال هذه الوحدات الطرفية يمكن إدخال قيمة مشتريات الزبون لتخصم من رصيد حسابه مباشرة في البنك، وإضافة القيمة إلى حساب المتجر في نفس البنك.[3]

---

[1] زهير زواش، مرجع سابق، ص 21.

[2] زروقي أمين، خليفة الحاج، **دور استعمال وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين أداء الخدمات البنكية**، ملتقى علمي وطني حول إشكالية استعمال السيولة النقدية في المعاملات التجارية و انعكاسها على الخدمات المصرفية الجزائرية بجامعة سيدي بلعباس، الجزائر، أيام 22/23 أبريل 2014، ص 3.

[3] علي عبد الله شاهين، **نظم الدفع الإكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها**، مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 12، العدد 1، غزة، فلسطين، 2010، ص 10.

رابعا– القابض

هو عبارة عن وسيط بين المتعاملين، يتلقى طلبات وبيانات كل منهما ويتحقق منها عن طريق موقعه على الشبكة، ويتولى مباشرة عملية عرض السلعة أو الخدمة والتسليم والوفاء نظير عمولة معينة، كما تستخدم البنوك وسائل نقل إلكترونية للمعلومات ذات السرعة الفائقة، والتي تساعدها على أداء مهامها بكفاءة تتماشى والتطورات الحاصلة في المجال المصرفي.[1]

خامسا– البنوك التليفونية

يتم إجراء العمليات من خلال تشغيل مراكز الإتصالات وخدمة الزبائن بواسطة التليفون، وهي تمكن الزبون من الإستعلام عن أرصدته، بإستخدام رقم سري خاص أو حركات حسابه الدائن، وكذلك الخصم من حسابه.[2]

سادسا– خدمات المقاصة المصرفية الإلكترونية

حل هذا النظام مكان أوامر الدفع المصرفية، وظهر نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي، الذي يتم في خدمات مقاصة الدفع الإلكترونية للتسوية الإلكترونية في المدفوعات بين البنوك، وذلك ضمن نظام المدفوعات الإلكترونية للمقاصة، وهو نظام ينطوي على عنصر اليقين، حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم بدون إلغاء أو تأخير.[3]

[1] لوصيف عمار، مرجع سابق، ص 34.

[2] زروقي أمين، خليفة الحاج، مرجع سابق، ص 3.

[3] نعيمة مولفرعة، مرجع سابق، ص 490.

المطلب الثاني: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني

إن التحسينات التي تدخلها التكنولوجيات الحديثة، تأتي إما لتنظيم مسالك المعالجة بما يسمح بتقليص تكاليف استعمال وسيلة من وسائل الدفع، وإما البحث عن ميكانيزمات مستحدثة يمكنها أن تؤدي إلى إيجاد وسائل دفع أكثر سرعة، أو إلى التطوير في خدمات جديدة تقدمها البنوك لزبائنها، للإستجابة والتماشي مع متطلباتهم، وما الإنتشار الهام لهذه الوسائل الحديثة إلا دليل على المزايا العديدة التي تمنحها للمتعاملين بها،[1] كما لا يمكن إنكار أن هناك بعض العيوب التي تشوبها.

أولا- مزايا وسائل الدفع الإلكتروني

- **بالنسبة لحاملها:** تحقق وسائل الدفع الإلكتروني مزايا عديدة أهمها سهولة ويسر الإستخدام، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفادي السرقة والضياع، كما أن لحمال هذه الوسائل فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترة محددة، كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوريا بمجرد ذكر رقم البطاقة.[2] وتمنحه الفرصة من الحصول على بعض السلع والخدمات بأسعار منخفضة، كأسعار السكن في الفنادق العالمية الكبرى.[3]
- **بالنسبة للتاجر:** تعد أقوى ضمان لحقوق البائع، وتساهم في زيادة المبيعات، كما أنها أزاحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة،[4] كما يحقق التجار من خلال البطاقات الخلاص من اختلاسات الصندوق ومتابعة ديون الزبائن، حيث أصبح ذلك يقع على عاتق البنوك والمؤسسات المصدرة.[5]
- **بالنسبة لمصدرها:** تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها البنوك والمؤسسات المالية، فقد حقق City Bank أرباح من حملة البطاقات الائتمانية عام 1991 بلغت 1 مليون دولار.[6]

---

[1] قصاب سعدية، بودربالة فايزة، **مداخلة بعنوان تقييم وسائل الدفع الإلكتروني- المزايا والمخاطر**، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)، جامعة الجزائر 3، الجزائر، دون سنة نشر، ص 4.

[2] منصوري الزين، **مداخلة بعنوان وسائل وأنظمة الدفع والسداد الإلكتروني- عوامل الانتشار وشروط النجاح**، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)، جامعة البليدة، الجزائر، دون سنة نشر، ص 4.

[3] شايب محمد، **آليات الحماية من الغش في وسائل الدفع الإلكتروني في الإقتصاد الفرنسي 2002-2016**، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد الثاني، الجزائر، ديسمبر 2017، ص 3.

[4] منصوري الزين، مرجع سابق، ص 4.

[5] شايب محمد، مرجع سابق، ص 4.

[6] منصوري الزين، مرجع سابق، ص 4.

ثانيا- عيوب وسائل الدفع الإلكتروني [1]

- **بالنسبة لحاملها:** زيادة الإنفاق عما يتجاوز القدرة المالية، وعدم سداد حامل البطاقة في الوقت المحدد، وهذا ما يضع حاملها في القائمة السوداء.
- **بالنسبة للتاجر:** إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط، يجعل البنك يلغي التعامل معه، ويجعل إسمه ضمن القائمة السوداء، وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري.
- **بالنسبة لمصدرها:** أهم خطر يواجه مصدريها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم، وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.

المطلب الثالث: العوامل المساعدة على نجاح وسائل الدفع الإلكتروني والعوامل المعرقلة لها

رغم حداثة وسائل الدفع الإلكتروني، إلا أنها وصلت إلى مرحلة يمكن فيها تقييم هذه الوسائل واستنتاج العوامل المساعدة على نجاحها، كما يمكن ملاحظة العوامل التي تعرقل تقدم وتطور هذه الوسائل الحديثة، وتؤدي إلى تهرب وتخوف الجمهور منها.

أولا- العوامل المساعدة على نجاح وسائل الدفع الإلكتروني

من أهم العوامل المساعدة على نجاح وسائل الدفع الإلكتروني ما يلي:

1. نمو الإنترنت:

إن نمو شبكة الأنترنت يعد عاملا أساسيا لتطور ونجاح وسائل الدفع الإلكتروني، باعتبارها البيئة الملائمة لتداول هذه الوسائل، خاصة التجارة الإلكترونية التي تتم على هذه الشبكة، والتي يجري الدفع فيها بالطرق الإلكترونية، وعليه فنمو شبكة الأنترنت وانتشارها يساعد في انتشار الوسائل الإلكترونية، وبالتالي تطورها ونجاحها.[2]

2. ظهور البنوك الإلكترونية وخدمات مصرفية جديدة:

يعد القطاع المصرفي من أهم القطاعات الإقتصادية وأكثرها تأثرا واستجابة للمتغيرات، سواء الدولية أو المحلية، وتتمثل أهم تلك المتغيرات في تصاعد الثورة التكنولوجية والمعلوماتية، والتي دفعت بالبنوك لزيادة قدرتها

[1] بودلال علي، **اعتماد وسائل الدفع الإلكتروني كآلية للتقليل من الكتلة النقدية غير الرسمية المتداولة في الإقتصاد الجزائري**، اقتصاديات الأعمال والتجارة، العدد الخامس، تلمسان، الجزائر، مارس 2018، ص 220.

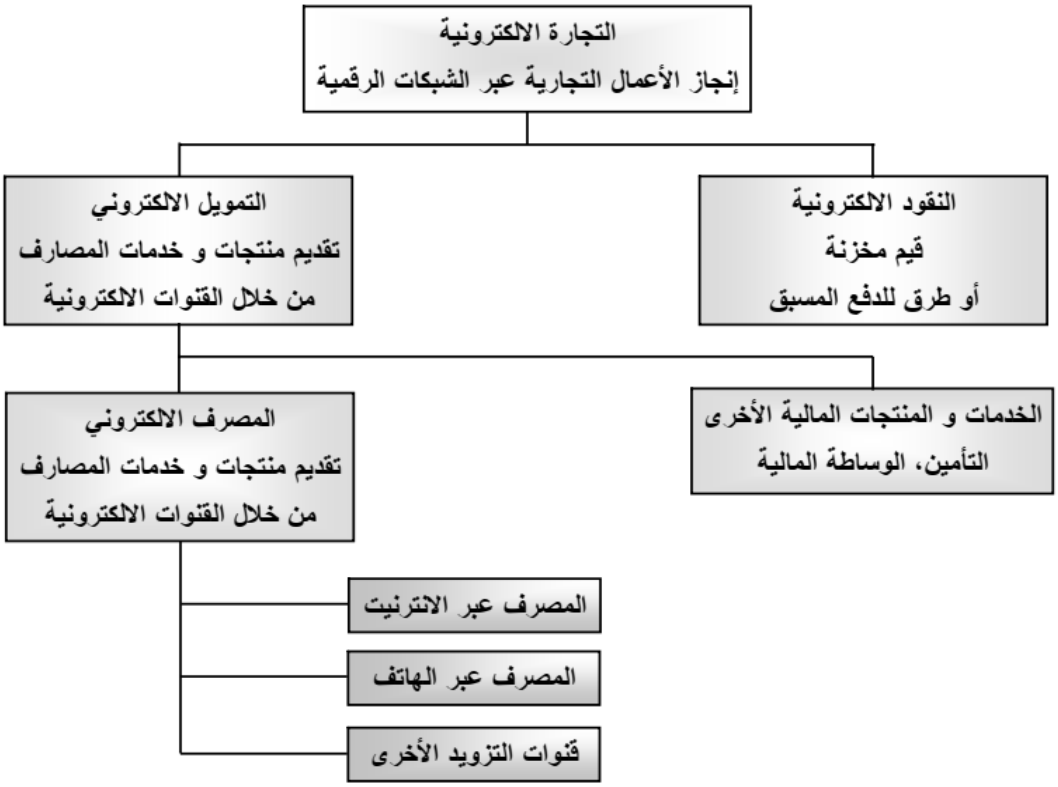
[2] عبد الرحيم وهيبة، **تقييم وسائل الدفع الإلكتروني ومستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجودها**، مجلة الإقتصاد الجديد، العدد الثاني، الجزائر، جانفي 2010، ص 188.

على التواجد والإستمرار في السوق المصرفية، وأمدت هذا القطاع بأحدث الآليات، وجعلته أكثر مرونة وسرعة في تقديم خدماته، وقد ظهر إلى الوجود ما يسمى بالبنوك الإلكترونية .[1]

والبنك الإلكتروني هو بنك له وجود كامل على شبكة الأنترنت ويحتوي موقعه على كافة البرمجيات اللازمة للأعمال المصرفية، حيث يتيح هذا البنك للزبون القيام بكافة أعماله الخاصة بالبنك عن طريق أي مكان موجود به، وذلك بواسطة خط يوفره له البنك، يسمح له بإنجاز كافة معاملاته دون أن يضطر إلى الذهاب بنفسه إلى مقر البنك.[2]

والشكل التالي يمثل المكونات الأساسية للبنك الإلكتروني:

الشكل رقم (04): المكونات الأساسية للبنك الإلكتروني



المصدر: لوصيف عمار، **إستراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية**، مذكرة ماجستير، تخصص التحليل والإستشراف الإقتصادي، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2009/2008، ص 84.

[1] لوصيف عمار، مرجع سابق، ص 83.

[2] عبد الرحيم وهيبة، مرجع سابق، ص 189.

3. ظاهرة الحكومة الإلكترونية:

يعد موضوع الحكومة الإلكترونية من أبرز التطبيقات الإدارية الحديثة، التي ظهرت خلال السنوات القليلة الماضية، وأصبح هذا الموضوع حيويا ويحظى بأهمية بالغة في مختلف دول العالم، حيث يعد الموضوع من المكتسبات البشرية في الوقت الحاضر، ويمكن القول أن تطبيق الحكومة الإلكترونية أصبح ضمن تطلعات كل دولة، ولأن تطبيق حكومة إلكترونية يتطلب تطبيق تجارة إلكترونية، ارتأينا التطرق لهذا الموضوع بإعتباره سببا آخر يشجع على ضرورة خلق تجارة إلكترونية.[1]

4. الإستفادة من وسائل الأمان عبر شبكة الانترنت:

تتميز وسائل الدفع الإلكتروني عن الوسائل التقليدية، بالإستفادة من وسائل الأمان المبتكرة حديثا لإستعمالها عبر شبكة الانترنت، وخاصة لإضفاء الثقة على المعاملات البنكية والتجارية التي تتم عبر هذه الشبكة، والتي تكون وسائل الدفع الإلكتروني طرفا فيها، ومن بين هذه الوسائل التوقيع الإلكتروني، التشفير، التأمين.[2]

5. المنظمات والمؤسسات المالية العالمية في مجال المدفوعات:

إن من بين العوامل المساعدة على نجاح وسائل الدفع الإلكتروني في القرن الحادي والعشرين، ظهور منظمات ومؤسسات مالية عالمية رائدة في مجال إنتاج وتسويق هذه الوسائل في مختلف بلدان العالم،[3] ومن أشهرها ما يلي:[4]

- ✓ **إتحاد الفيزا العالمي:** وهو عبارة عن إتحاد البنوك المؤسسة للبطاقة، وتعتبر صاحبة الترخيص والإمتياز لعلامة VISA، مقرها سان فرانسيسكو بالولايات المتحدة الأمريكية، تقوم بتسوية المعاملات المتعلقة بالبطاقة وإدارة خدماتهم مقابل عمولة.
- ✓ **Master Card العالمية:** وهي ثاني أكبر شبكة عالمية لإصدار البطاقات المصرفية، ومقرها نيويورك، وهي تملك شبكة Bank Net لنظام المدفوعات، ومن البطاقات Master Card الفضية والذهبية و Business Master لرجال الأعمال و Master Card Stand و Seres card.
- ✓ **American Express:** كانت شركة سياحية بدأت تهتم بإصدار الشيكات السياحية بإسمها، ثم تطورت فيما بعد إلى بطاقات السفر والترفيه Card Entertainment ، ثم أخذت شكلها الحالي بإسم

[1] عبد الرحيم وهيبة، مرجع سابق، ص 190.

[2] مرجع سابق، ص، ص: 192-193.

[3] لوصيف عمار، مرجع سابق، ص 100.

[4] عبد الهادي مسعودي، مرجع سابق، ص، ص: 62-63.

Amex ولها بنك خاص بإسم Express American، كما لها شركة خاصة مع مكاتب الرحلات والفنادق والمجلات التجارية حول العالم، وتتولى إصدار البطاقة بنفسها دون أن تمنح التراخيص لجهات أخرى، والإسم لأي كان يجب أن يضع اسمه عليها، وتوجد ثلاثة أنواع من هذه البطاقة هي الخضراء والذهبية والماسية.

- ✓ **Diners Club**: كان ناديا أسس من أجل تسديد فواتير المطاعم للمشتركين في النادي، ومن إسمه يعني نادي الآكلين، وتطورت البطاقة وانتشرت بشكل واسع في أمريكا وأروبا ودخلت البطاقة إلى الدول العربية، وتعتبر بطاقة النخبة، حيث لا تمنح إلا لذوي الكفاءات المالية، وتؤدي نفس وظائف البطاقة وإن كان قبولها الرئيسي هو المطاعم، إلا أنها أصبحت مقبولة عند مكاتب الرحلات والفنادق والمتاجر وغيره من المؤسسات الخدمية.

ثانيا- العوامل المعرقلة لنجاح وسائل الدفع الإلكتروني

هناك جملة من العوامل التي تعرقل نجاح المعاملات المصرفية بوسائل الدفع الإلكتروني، نذكر منها:

1. الجرائم الإلكترونية ومخاطر المعاملات الإلكترونية

تعرف الجرائم الإلكترونية بأنها: " الجرائم التي لا تعرف الحدود الجغرافية، والتي يتم ارتكابها بأداة هي الحاسب الآلي عن طريق شبكة الانترنت، وبواسطة شخص على دراية فائقة بها "، وهي تتمثل فيما يلي:[1]

- **إنتحال شخصية الفرد:** تتم عندما يستغل اللصوص بيانات شخص ما على الشبكة الإلكترونية، من أجل الحصول على بطاقة بنكية ائتمانية، حيث أن تلك البيانات تمكنهم من التقدم بطلبات لإستخراج البطاقات البنكية عبر الأنترنت، من خلال هيئات أمنية صارمة عبر الشبكة.[2]
- **جرائم السطو على أرقام البطاقات:** أصبح السطو على أرقام البطاقات عبر شبكة الأنترنت عملية سهلة، لذلك تزايدت هذه الحوادث التي أعقبتها عمليات الإبتزاز لإرجاع تلك الأرقام أو لعدم نشرها أو لعدم استخدامها،[3] ويتم ذلك بواسطة برامج تشغيل تتيح إمكانية تخليق أرقام بطاقات بنك معين، من خلال تزويد الحاسب بالرقم الخاص بالبنك مصدر البطاقة، علاوة على إمكانية إلتقاط هذه الأرقام عبر قنوات الأنترنت المفتوحة، واستخدامها بطرق غير مشروعة في عمليات التسويق عبر الشبكة.[4]

[1] هارون العشي، فايزة بوراس، مرجع سابق، ص 179.
[2] زهير زواش، مرجع سابق، ص 87.
[3] هارون العشي، فايزة بوراس، مرجع سابق، ص 179.
[4] زهير زواش، مرجع سابق، ص 87.

- **غسيل الأموال بإستخدام البطاقات البنكية:** غسيل الأموال هي عملية تدوير للأموال غير المشروعة، تساعد العصابات الإجرامية على إخفاء وستر وتمويه المصدر الحقيقي غير المشروع لهذه الأموال.[1] ويمكن استخدام هذه البطاقات في غسيل الأموال غير المشروعة، وذلك بقيام شخص أو عدة أشخاص بالحصول على عدة بطاقات من عدة بنوك، ويتم تغطية السحوبات النقدية أو البضاعة من حساباتهم لدى أحد البنوك في دولة أخرى، وهي أموال أصلها غير مشروع،[2]

وأبسط الطرق لعملية غسيل الأموال بإستخدام البطاقات البنكية هي القيام بسحب مبالغ كبيرة على دفعات من الصراف الآلي في بلد أجنبي، من ثم يقوم فرع البنك الذي سحب المبلغ من ماكينته بطلب تحويل المبلغ من الفرع الذي أصدر البطاقة، فتتم عملية التحويل بخصم المبلغ من رصيد الزبون، الذي يكون قد تهرب من دفع رسوم التحويل واستطاع أن يغسل أمواله.[3]

- **السلب بالقوة الإلكترونية:** حيث يتم استخدام الحاسب في التلاعب بالمعلومات، وذلك بإدخال البيانات زائفة من جانب المتحايل بإختلاق دائنين كأجور يجب دفعها أو فواتير يجب سدادها، وذلك عن طريق اختلاق مدينين غير حقيقيين، يجب عليهم سداد فواتير صادرة عن الحاسب، أما المدين المتعدى عليه فلن يتمكن من إثبات كونه غير مدين لوجود فواتير معلوماتية، وهكذا يشغل المتحايل طرق الدفع الآلية للحصول على أموال غير شرعية.[4]

2. جرائم البطاقات البنكية

مع ازدياد إستعمال البطاقات البنكية على وجه الخصوص تعددت وسائل الإحتيال في استعمالها وتنوعت صورها، ويمكن تقسيم الجرائم التي ترتكب في حقها بإستخدام هذه البطاقات، إلى جرائم يرتكبها الحامل الشرعي للبطاقة، وجرائم يرتكبها الحامل غير الشرعي للبطاقة كما يلي:[5]

أ. **الجرائم التي يرتكبها الحامل الشرعي لها:** تقع من قبل مالك البطاقة إما استخدام بيانات البطاقة أثناء مدة صلاحيتها، أو بإستخدام بيانات البطاقة بعد مدة صلاحيتها أو إلغائها، وذلك على النحو التالي:[6]

- **إساءة استخدام بيانات بطاقة الدفع الإلكترونية:** هذا من قبل صاحبها عبر شبكة الأنترنت، عن طريق دفع ثمن السلع والخدمات التي تقدمها الشبكة، يملئ الإستمارة الإلكترونية رغم علمه بأن رصيد البنك

[1] لوصيف عمار، مرجع سابق، ص 113.
[2] زهير زواش، مرجع سابق، ص 87.
[3] هارون العشي، فايزة بوراس، مرجع سابق، ص 179.
[4] لوصيف عمار، مرجع سابق، ص 114.
[5] مرجع سابق، ص 114.
[6] زهير زواش، مرجع سابق، ص، ص: 91-92.

غير كافي لتغطية هذه المبالغ، أو أن يقوم بإجراء تحويل إلكتروني من رصيد لآخر، متجاوز رصيده في البنك مصدر البطاقة.

- **قد يقوم البنك مصدر البطاقة بإلغائها:** وهذا أثناء مدة صلاحيتها، وذلك كجزاء لسوء استخدام البطاقة من جانب الزبون، بذلك فإنه يتعين على هذا الأخير إعادة البطاقة لمصدرها، ولكن قد يمتنع الزبون عن ردها إلى مصدرها ويستمر في استخدام بياناتها، الأمر الذي يؤدي إلى إلزام البنك بالوفاء لهذه المبالغ للتاجر، طالما أن هذا الأخير لا يعلم بإلغائها.
- **الإستخدام غير المشروع للبطاقة منتهية الصلاحية في الوفاء:** تسلم بطاقة الائتمان لمدة معينة ولأجل معين عادة ما يكون سنة، فإذا ما حل تاريخ الأجل تعين على الزبون إعادتها إلى البنك الذي أصدرها. ولكن قد يحدث أن يمتنع الزبون عن إعادتها إلى مصدرها ويستمر في استخدامها.
- **إساءة إستخدام البطاقة في سحب النقود من أجهزة الصراف الآلي:** تقع هذه الجريمة عندما يقوم حامل البطاقة بالسحب من مراكز التوزيع الآلي للنقود، بمبلغ يزيد عن رصيده بالبنك أو يتجاوز الحد الأقصى المصرح له به.
- **إساءة إستخدام بطاقة ضمان الشيكات:** تقع هذه الجريمة عندما يقوم الجاني بإصدار شيك لمن اشترى منه البضاعة، بقيمة تتجاوز السقف الذي يضمنه البنك المصدر للبطاقة، أو يصدر شيكا مسحوبا على البنك بقيمة أعلى من تلك القيمة التي يضمن البنك المصدر للبطاقة الوفاء بها.

ب. **الجرائم التي يرتكبها الحامل غير الشرعي للبطاقة:** قد يتم ارتكاب جرائم بإستخدام البطاقة من قبل الغير وذلك على النحو التالي: [1]

- **إستعمال بطاقة مسروقة أو مفقودة من قبل الغير:** إن الإستيلاء على البطاقة ذاتها قد يكون جريمة سرقة أو التقاط أشياء مفقودة أو إحتيال أو إساءة ائتمان على حسب الأحوال، فإذا استولى عليها الجاني عنوة أو خلسة أو بعد تسليم مجرد اليد العارضة، فإن الواقعة تكون سرقة، أما إذا عثر عليها الجاني في مكان كان صاحبها قد فقدها فيه واستولى عليها بنية تملكها، فالواقعة تكون جريمة التقاط أشياء مفقودة، وإذا استولى الجاني بالحيلة والخداع بعد استخدام أحد الوسائل الإحتيالية المحددة قانونا في هذا الشأن، فإن الواقعة تكون جريمة احتيال ونصب.
- **السحب ببطاقات إلكترونية مزورة:** قد يقوم الغير بتزوير بطاقات الدفع أو السحب عن طريق بطاقات ائتمان مسروقة، وإستبدال ما بها من بيانات، وقد يتم التواطؤ مع صاحب البطاقة لإستعمالها في

[1] لوصيف عمار، مرجع سابق، ص 116.

السحب وتزوير توقيعه، ثم يقوم بالإعتراض على عمليات السحب ويطعن بالتزوير على توقيعه، حتى لا يخصم المبلغ المسحوب من حسابه الخاص.

المطلب الرابع: طرق حماية وسائل الدفع الإلكتروني

لقد أصبحت الأنترنت أداة أساسية للتعاملات المالية، التي تجري بين الزبون ومنظمات الأعمال ومتاجرها الإلكترونية، لذلك فإن سرية وأمن المعلومات التي يجرى تبادلها عند إبرام صفقات التجارة الإلكترونية، خصوصا عندما يتعلق الأمر بأسرار العمل أو بقضايا مالية، لذلك فقد أصبحت سرية وأمن البيانات من القضايا المهمة والضرورية جدا لنجاح التجارة الإلكترونية،[1] وفي ما يلي سنتعرف على بعض طرق حماية وسائل الدفع الإلكتروني.

أولا- الرقم السري والكلمات السرية

تعتبر الحماية بواسطة الرقم السري الإجراء المؤمن الأكثر استعمالا في المجال الرقمي في عصرنا الحالي، وإجراءات فتح النافذة وإستعمال الرقم السري يسمح لصاحب البرامج التأكد من هوية المستعمل، الذي يحاول الدخول إلى العنوان الإلكتروني أو جزء منه، وذلك عند محاولته الدخول لنافذة مؤمنة، يجب استعماله لرقم السري لتأمين معاملاته، وعند تقديمه للرقم السري الصحيح يمكنه الدخول لما يريده من المعطيات والبيانات السرية والشخصية.[2]

ثانيا- البصمة الإلكترونية

هي بصمة رقمية يتم اشتقاقها وفق خوارزميات معينة تدعى دوال أو إقترانات التمويه، وتقوم هذه الخوارزميات بتطبيق حسابات رياضية على الرسالة لتوليد (رسالة صغيرة)، تمثل ملف كامل أو رسالة (سلسلة كبيرة).[3]

---

[1] صراع كريمة، **واقع وآفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر**، مذكرة ماجستير، تخصص الإستراتيجية، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، الجزائر، 2014/2013، ص 76.

[2] عبد الرؤوف دبابش، ذبيح هشام، **وسائل الدفع ما بين الحماية التقنية والقانونية للمستهلك الإلكتروني**، مجلة الإجتهاد القضائي، العدد الرابع عشر، الجزائر، أفريل 2017، ص 106.

[3] صراع كريمة، مرجع سابق، ص 81.

ثالثا- التوقيع الإلكتروني (التوقيع الرقمي)

يقصد به توقيع مكون من حروف أو أرقام أو رموز أو صوت أو نظام معالجة، ذي شكل إلكتروني وملحق أو مرتبط إلكترونيا برسالة إلكترونية و ممحور بنية توثيق أو اعتماد تلك الرسالة،[1] ويوجد التوقيع الإلكتروني في جميع أنواع وسائل الدفع الإلكتروني، حيث تتجلى أهميته من خلال:[2]

- ✓ إعطاء الهوية الرقمية لحامل وسيلة الدفع الإلكتروني.
- ✓ التعبير عن إرادة صاحب التوقيع.

رابعا- تشفير البيانات كتقنية لتأمين الدفع الإلكتروني

يعتبر التشفير تقنية تكنولوجية تستعمل خوارزميات رياضية معقدة، لتشفير ونزع تشفير البيانات، وهذا بهدف ضمان السرية التي تستلزمها المعلومات، بقصد تأمين المعلومات ما بين الزبون على الخط والتاجر أو البنك، بقصد أن تنحصر قراءتها والإطلاع عليها على المعنيين الشرعيين لهذه العملية. [3]

وينقسم التشفير إلى:[4]

أ. **التشفير المتماثل:** في هذا النوع من التشفير يستطيع كل من المرسل والمستقبل تشفير وفك شفرة المعلومات بنفس المفتاح السري، لكن هذا النوع يطرح مشكلة الأمان وعدم التحقق من الهوية.

ب. **التشفير اللامتماثل:** في هذا النوع من التشفير يستلزم استخدام نوعين من المفاتيح، المفتاح الخاص حيث يكون معرفا فقط من طرف جهة واحدة، وهو الشخص القادر على تشفير المعلومات وفك شفرتها، والمفتاح العام الذي يكون معرفا لدى أكثر من جهة، ويستطيع فك شفرة الرسالة التي شفرها المفتاح الخاص.[5]

[1] عبد الفتاح بيومي حجازي، **مقدمة في التجارة الإلكترونية العربية**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2004، ص 82.

[2] غزالي نزيهة، **الآليات القانونية لحماية وسائل الدفع الإلكتروني في التشريع الجزائري**، مجلة البحوث السياسية والإدارية، العدد العاشر، سطيف، الجزائر، دون سنة نشر، ص، ص: 289-290.

[3] عبد الرؤوف دبابش، ذبيح هشام، مرجع سابق، ص 108.

[4] صراع كريمة، مرجع سابق، ص 79.

[5] مرجع سابق، ص 79.

خامسا- التصديق الإلكتروني

هو آلية تهدف إلى بناء الثقة في نظام الشهادات الرقمية، وتشجيع المعاملات الإلكترونية بإضفاء المصداقية عليها، وهو يعني بالنسبة لوسائل الدفع الإلكتروني " التوثيق الإلكتروني " للرسائل المتبادلة بين البنك والزبون والخاصة بالبيانات والمعلومات المرتبطة بالعمليات التي تتم عن طريق وسائل الدفع الإلكتروني، فدور التصديق الإلكتروني بمعناه الخاص لوسائل الدفع، ضروري لإثبات أن وسيلة الدفع الإلكتروني تتطابق مع المعايير والمواصفات والمقاييس العالمية.[1]

سادسا- الشهادات الرقمية

هي عبارة عن وثائق إلكترونية تثبت هوية المستخدمين عبر شبكة الأنترنت، ويتولى إصدار هذه الشهادات جهة موثوق فيها تسمى سلطة إصدار الشهادات، تحتوي كل شهادة رقمية يتم إصدارها على معلومات مهمة تتعلق بمالكها وبالسلطة التي أصدرت هذه الشهادة. مثل إسم حامل الشهادة، المفتاح العام لحامل الشهادة، إسم سلطة إصدار الشهادة الرقمية.[2]

[1] غزالي نزيهة، مرجع سابق، ص 291-292.

[2] صراع كريمة، مرجع سابق، ص 82.

خلاصة الفصل:

إن التطورات التكنولوجية المتسارعة التي يجري فيها الإنتقال من اقتصاد الموجودات إلى اقتصاد المعلومات والأرقام، ومن الخدمات المصرفية التقليدية إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية، بات أمرا مسلما به، فتم إستحداث وسائل ونظم دفع إلكترونية ذات القبول الواسع عالميا، تعد أكثر ملاءمة لطبيعة ومتطلبات هذه المستجدات المالية.

حيث أصبح الدفع الإلكتروني يمثل حجر الزاوية لنجاح وتطور التجارة الإلكترونية ويعتبر الحل البديل، حيث سمحت وسائل الدفع الإلكتروني بإختصار للوقت في تداولها ومعالجتها والتقليل من الإفراط في الإستخدام الورقي والبشري الذي كان مخصصا لها، لذلك سعت البنوك للتكيف والتعامل مع هذه المستجدات المصرفية الإلكترونية بكل فعالية وانفتاح وكفاءة.

لقد تبين لنا أن وسائل الدفع الحديثة قدمت العديد من المزايا التي حرم منها الزبائن عند استعمالهم للوسائل التقليدية، كسهولة استخدام بطاقات الدفع، والسرعة في تسوية المعاملات، إضافة إلى السرية والأمن الذي تتميز بهم هذه الوسائل، كما تمكنت من الحد من بعض العراقيل والمشاكل التي أفرزتها تلك الوسائل التقليدية، وفي المقابل تبين لنا أن وسائل الدفع الإلكتروني الحديثة تتعرض لمجموعة من المعوقات التي تعرقل استخدامها، كالجرائم الإلكترونية وجرائم البطاقات البنكية.

الفصل الثاني:

تطبيق وسائل الدفع الإلكترونية

ببنك التنمية المحلية

– القطب التجاري بسكرة –

تمهيد:

لم تعد بيئة الأعمال البنكية في الجزائر في منئ عن التطورات التكنولوجية والخدمات البنكية الحديثة، فباشرت السلطات النقدية مجموعة من الإصلاحات على المستويات التقنية والتشريعية لمواكبة التطورات الحديثة، وزيادة قدرات البنوك في منافسة المؤسسات البنكية والمالية، التي تقدم خدمات إلكترونية سواء في الجزائر أو في الدول الأخرى، على اعتبار أن الصيرفة الإلكترونية لا تعرف حدود معينة.

وفي إطار تحديث وسائل الدفع، انصرف مشروع تحديث النظام البنكي الجزائري إلى إدخال تكنولوجيات الإعلام والإتصال في النشاط البنكي، وذلك بمشروع البطاقات البنكية للسحب والدفع ثم نظام الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة، ونظام الدفع الشامل الذي يخص المبالغ الصغيرة.

وعليه فقد تمكن بنك التنمية المحلية من قطع أشواط كبيرة في زيادة عدد نشاطاته والقطاعات الممولة، ويبقى الشريك الأكبر لقطاع التنمية كما ركز على تقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات الإلكترونية لجلب أكبر عدد ممكن من الزبائن، ومن أجل عرض الدراسة التطبيقية لواقع تطبيق وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك التجارية الجزائرية سنتطرق من خلال هذا الفصل إلى المباحث التالية:

- المبحث الأول: نظام الدفع في الجزائر.
- المبحث الثاني: مدخل عام إلى بنك التنمية المحلية
- المبحث الثالث: وسائل الدفع الإلكتروني في بنك التنمية المحلية.
- المبحث الرابع: تقديم عام للدراسة الميدانية.

المبحث الأول: نظام الدفع في الجزائر

شهد القطاع البنكي في الجزائر تطورا كبيرا نتيجة الجهود التي بذلتها الدولة في إطار الإنتقال من إقتصاد مخطط إلى إقتصاد سوق، ومع ذلك فإن هذا القطاع يواجه عددا من التحديات التي أملتها التغيرات المتسارعة في البيئة الإقتصادية الدولية المتشابكة.

المطلب الأول: نشأة النظام البنكي الجزائري

يلعب النظام البنكي دورا حساسا في إقتصاد أي دولة، وهو ما يشكل نسبة كبيرة من نجاحها وتطورها، وهذا ما دفع بالنظام البنكي الجزائري للدخول في جملة من الإصلاحات مرت بالقطاع بعد الإستقلال، وبدخول الجزائر في هذه المرحلة، أصبح هذا النظام مجبرا على ضرورة تطوير وتحديث وسائل الدفع، للإرتقاء إلى مستوى الأنظمة البنكية العالمية.

تميز النظام البنكي قبل إستقلال الجزائر بوجود أكثر من 24 بنكا أجنبيا خاصا أغلبها من جنسية فرنسية، بالإضافة لذلك كانت هناك سوق رأسمالية صغيرة وشركتان للتأمين وصناديق البريد للودائع والإدخار، كما أنه بعد إحتلال فرنسا للجزائر تم تنظيم الجهاز المالي والبنكي ليلبي حاجيات المستعمرين ويخدم التجارة الخارجية ما بين الجزائر وفرنسا، أي أن هذا التنظيم لم يأخذ في الإعتبار مصالح الإقتصاد الوطني ومصالح الشعب الجزائري، لهذا كانت أغلب البنوك المتواجدة في الجزائر عبارة عن فروع للبنوك الفرنسية،[1] إلا أنه وبعد إستقلال الجزائر ونظرا لأهمية القطاع البنكي، فإنه أصبح تحت مراقبة وسيطرة الدولة الجزائرية.[2]

وكخطوة أولى أعقبت الإستقلال مباشرة، تم الفصل بين المؤسسات المالية والبنكية الفرنسية والجزائرية، وعلى أثرها تم إنشاء الخزينة الجزائرية في أوت 1962، التي أوكلت لها مهمة منح قروض إستثمارية للقطاع الإقتصادي والقطاع الفلاحي، وامتدت هذه المرحلة منذ الإستقلال إلى نهاية الستينات، وخلالها تم تأميم البنوك الفرنسية العاملة في الجزائر، كما تم إنشاء البنك المركزي الجزائري في 13 ديسمبر 1962، الذي أوكلت له مهمة إصدار العملة الوطنية وتمويل الخزينة العمومية، كما أسندت له مهمة مراقبة وتداول الكتلة النقدية ومراقبة السياسة الإقراضية، وإعادة الخصم وتسيير الإحتياطي من العملة الصعبة.[3]

---

[1] عبد المنعم محمد الطيب، النيل أحمد، **مداخلة بعنوان العولمة وأثارها الإقتصادية على البنوك**، الملتقى الوطني الأول حول المنظومة البنكية الجزائرية والتحولات الإقتصادية (الواقع والتحديات)، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم الإجتماعية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 14 و15 ديسمبر، 2004، ص 45.

[2] لوصيف عمار، مرجع سابق، ص 143.

[3] محرز نور الدين، مرجع سابق، ص 160.

وخلال هذه الفترة تعزز الجهاز البنكي في الجزائر ببنوك تجارية وصناديق إدخارية أهمها:

- **الصندوق الوطني للتنمية (CND):**

تم تأسيس هذا الصندوق نتيجة رفض البنوك تمويل الإقتصاد الوطني، وذلك بتاريخ 07 ماي 1963، وخولت له وظيفة الإستثمار التي كانت من مهام بعض المؤسسات المالية الفرنسية المتخصصة، وألحقت به أربع مؤسسات بنكية كانت تتعامل في الائتمان متوسط الأجل وهي القرض العقاري، القرض الوطني، صندوق صفقات الدولة، ومؤسسة بنكية واحدة متخصصة في الائتمان طويل الأجل هي صندوق تجهيز وتنمية الجزائر.

ولقد وضع هذا الصندوق مباشرة تحت وصاية الوزارة المالية، وكلف بتمويل الإستثمارات المبرمجة في إطار المخططات التنموية، إلى جانب تمويل الشركات الوطنية التي تأسست في نهاية الستينات.[1]

- **القرض الشعبي الجزائري (CPA):**

أنشئ في تاريخ 14ماي 1967 برأس مال قدره 15مليون دينار جزائري، وحل هو الآخر محل العديد من البنوك الأجنبية وإلى جانب العمليات البنكية المعتادة، كمنح مختلف أنواع القروض وتوظيف كل أنواع الودائع كان قد كلف هذا البنك بالتكفل بقطاع الأعمال الحرفية، الفندقية، السياحة وكذا قطاع الصيد البحري كما أنّه مكلف بمنح قروض لقدامى المجاهدين، المؤسسات الصغيرة المتوسطة وكذا القطاع الخاص غير الفلاحي.[2]

- **بنك التنمية المحلية (BDL):**

انبثق بنك التنمية المحلية عن القرض الشعبي الجزائري، تم تأسيسه في سنة 1985، برأس مال قدره 6 مليار دينار، يوجد مقره الرئيسي خارج العاصمة بسطاوالي بولاية تيبازة.[3]

- **البنك الوطني الجزائري (BNA):**

تم إنشاء هذا البنك بتاريخ 13 جوان 1966، ويهدف تأسيسه إلى تحقيق إستقلالية الدولة الجزائرية من الناحية المالية والسياسية والإقتصادية عن المستعمر، ورفع هيمنة البنوك التي كانت عاملة قبل نشأة النظام البنكي الجزائري، والتابعة للمستعمر الفرنسي والتي تم تأميمها لاحقا، ومن أهم الوظائف التي أوكلت له:[4]

- ✓ تنفيذ مخطط الدولة بخصوص الائتمان البنكي قصير ومتوسط الأجل.
- ✓ منح الائتمان الزراعي.
- ✓ خصم الأوراق التجارية في مجال البناء والسكن.

---

[1] زهير زواش، مرجع سابق، ص 118.

[2] نفس المرجع السابق، ص 119.

[3] عبد الرزاق حميدي، **جودة الخدمات البنكية كمدخل لتحقيق رضا الزبائن وزيادة القدرة التنافسية للبنوك**، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة تسويقية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2007-2008، ص 154.

[4] شاكر القزويني، **محاضرات في اقتصاد البنوك**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000، ص 5.

- ✓ منح القروض للمؤسسات العمومية والخاصة في القطاع الصناعي.

- **البنك الخارجي الجزائري (BEA):**

أنشئ في أكتوبر 1967 وكغيرها من البنوك التجارية فإنها تشترك معها في أنها بنك الودائع، بالإضافة إلى ذلك فإن الهدف من وجودها يتمثل في تسهيل وتطوير العلاقات الإقتصادية الجزائرية مع الدول الأخرى في إطار التخطيط الوطني.[1]

- **الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط (CNEP):**

تأسس هذا الصندوق في تاريخ أوت 1964، ليحل محل صندوق تضامن البلديات والولايات بالجزائر، وكلف بمهام صناديق الإدخار التي وجدت سابقا، ويعتبر هذا الصندوق مؤسسة مالية إدخارية وليست نقدية في شكل دائرة عمومية، ويتمتع بالشخصية القانونية والإستقلال المالي، ويدير ثلاثة أنواع من الودائع التي يتحصل عليها من مختلف القطاعات الخاصة والعمومية وشبه العامة والمتمثلة في: أموال الإدخار، أموال الهيئات المحلية وأموال المستشفيات، وقد أوكلت إليه مجموعة من المهام منها تنشيط الإدخار والتوفير، جمع المدخرات العائلية، توزيع قروض البناء، جمع مدخرات الجماعات المحلية وتمويل بعض الإستثمارات ذات الطابع الجماعي، المساهمة في شراء الأراضي والبناءات للشركات العقارية، تمويل الجماعات المحلية كالدواوين العمومية، تقديم قروض وتسبيقات لبعض الإدارات العمومية في إطار مخطط التمويل الوطني.[2]

- **بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR):**

أنشئ هذا البنك في 16مارس 1982 حيث تخصص في السياسة الحكومية بالنسبة لترقية النشاطات الزراعية والتقليدية، والنشاطات الزراعية الصناعية.[3]

[1] لوصيف عمار، مرجع سابق، ص 146.

[2] بوزرامة جيلالي، **أثر إصلاح النظام المصرفي الجزائري ودور البنك المركزي في تسيير النقد والقرض**، مذكرة ماجستير، تخصص التحليل الإقتصادي، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 1997، ص 72.

[3] لوصيف عمار، مرجع سابق، ص 147.

المطلب الثاني: إصلاحات النظام البنكي الجزائري

قامت الجزائر بمجموعة من الإصلاحات مست جميع القطاعات بما في ذلك القطاع البنكي، ويمكن الوقوف على أهم هذه الإصلاحات التي حظيت بها المنظومة البنكية الجزائرية، ولعل من أهم هذه الإصلاحات ما يلي:

أولا- قانون نظام البنوك والقرض لسنة 1986:

الصادر في تاريخ 19 أوت 1986 المتعلق بنظام البنوك والقرض، حيث تم إصدار قانون بنكي جديد يحتوي على العناصر الأولى لتحرير النظام البنكي والمالي، مؤكدا على ضرورة إقامة نظام بنكي ذو مستويين، بتوضيحه لمهام كل من البنك المركزي والبنوك التجارية،[1] وقد أكد هذا القانون على مجموعة من الممارسات المطبقة، نذكر منها: [2]

- إمتياز الإصدار النقدي للبنك المركزي الجزائري نائبا عن الدولة.
- عمليات سحب النقود أو إستبدال الأوراق المالية المتداولة بكافة صورها.
- لا يمكن معارضة البنك المركزي أو الإحتجاج ضده فيما يتعلق بالخسارة أو السرقة أو إتلاف أو حجز القطع النقدية التي يصدرها.
- يساهم البنك المركزي في إعداد التشريعات والتنظيمات المتعلقة بالصرف والتجارة الخارجية ويقيم آثارها على التوازن الخارجي للإقتصاد وعلى الإستقرار النقدي.
- يسهر البنك المركزي على تطبيق قواعد الصرف.
- تعد مؤسسة قرض متخصصة كل مؤسسة يكون قانونها الأساسي لا يسمح لها بجمع الأموال، ولا تمنح قروضا إلا في إطار موضوع نشاطها.
- يسمح لمؤسسات القرض هذه أن تستعمل جميع الإجراءات التقنية المكرسة في النظام البنكي في تحويل الأموال بين الأشخاص، وهي تسيير ودائع الإدخار ضمن الشروط الخاصة بها.
- إن العمليات البنكية تقوم بها البنوك أساسا ومؤسسات القرض المتخصصة، كما يرخص القانون لبعض المؤسسات الأخرى القيام بها بشرط أن يكون الترخيص صريحا وعن طريق التنظيم، كما هو الحال بالنسبة للخزينة العمومية وإدارة البريد والمواصلات، اللذين رخص لهما القيام ببعض العمليات ضمن القوانين والأنظمة الخاصة بهما.

---

[1] سحنون محمد: **إصلاحات المنظومة المصرفية في الجزائر واقع وآفاق مستقبلية**، الملتقى الوطني حول المنظومة المعرفية في الألفية الثالثة، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيجل، يوم 6 و 7 جوان 2005، ص 5.

[2] لوصيف عمار، مرجع سابق، ص 152.

- إن الإيداعات تتكون من الأموال التي تتقبلها مؤسسات القرض، سواءا أكانت مقرونة بفوائد الغير أو دون ذلك، وسواءا أكان ذلك بمجرد الإيداع بطلب من المودع أو لقضاء حاجيات نشاطه، شريطة أن يتم ذلك في إطار المحدد تعاقديا.
- أخيرا فإن نص المادة (25) من القانون المشار إليه أعلاه، تنص على أن مجال نشاطات البنك المركزي ومؤسسات القرض وتنظيمهما وإدارتهما وكيفية تمثيل عملهما لدى الهيئات المسيرة، يكون بنص تنظيمي.

وقسمت هذه الإصلاحات التي جاء بها قانون البنوك وقرض المؤسسات المالي إلى بنك مركزي وبنوك تجارية متخصصة، حيث صنفها حسب طبيعة نشاطها وتتمتع بالشخصية المعنوية، وتقوم بالعمليات البنكية على سبيل الإحتراف.[1]

و قد تبين أن هذه الإصلاحات التي جاء بها قانون البنوك والقرض، لم تحقق إلا أهداف التوجه الإقتصادي الجديد للجزائر، ما أدى إلى صدور قانون استقلالية المؤسسات، يعدل ويتمم القانون السابق بتاريخ 12 جانفي 1988.[2]

ثانيا- الإصلاحات المالية لسنة 1988:

تم اعتماد إصلاحات جديدة للجهاز البنكي والمؤسسات العمومية بتاريخ 12 جانفي 1988، ليتمم ويعدل قانون البنوك والقرض، وإعطاء فعالية أكثر للجهاز البنكي، ومن أهم النقاط التي جاء بها:[3]

- إعطاء الإستقلالية للبنوك في إطار التنظيم الجديد للمؤسسات.
- يمكن للمؤسسات المالية غير البنكية، أن تقوم بعملية التوظيف المالي لنسبة من أصولها المالية، في شراء أسهم وسندات صادرة من مؤسسات تعمل داخل التراب الوطني أو خارجه.
- يمكن لمؤسسات القرض أن تلجأ إلى الجمهور من أجل الإقتراض على المدى الطويل، كما يمكنها أن تلجأ إلى طلب ديون خارجية.
- إلغاء الحكومة لقرار تخصيص بنوك معينة يتعامل معها الزبائن على أساس نشاطهم القطاعي، والسماح للمؤسسات المالية بأن تتعامل في مجالات مختلفة.

[1] محفوظ لشعب، **الوجيز في القانون البنكي الجزائري**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006، ص 38.

[2] بلعزوز بن علي، **محاضرات في النظريات والسياسات النقدية**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2004، ص، ص 183-184.

[3] عياشي كمال، زيتوني عمار، **تحديث القطاع البنكي الجزائري في ظل التحولات الإقتصادية الإستراتيجية والسياسية المصرفية**، الملتقى الوطني حول المنظومة البنكية في الألفية الثالثة، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيجل، يوم 6 و 7 جوان 2005، ص 5.

إضافة إلى النقاط التالية التي جاء بها هذا القانون والمتمثلة في:[1]

- خضوع المؤسسات البنكية ومؤسسات القرض إلى القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الجديدة.
- تعزيز دور البنك المركزي في إدارة أدوات السياسة النقدية من حيث تحديد قيم إعادة الخصم.
- يمكن للمؤسسات غير البنكية أن تساهم في شكل أسهم أو سندات أو في عمليات رأس المال داخل أو خارج الوطن.

ثالثا- الإصلاحات البنكية لسنة 1990 وقانون النقد والقرض:

جاء قانون النقد والقرض رقم 90-10 الصادر بتاريخ 14 أفريل 1990 لإصلاح الخلل الذي لا يزال في الجهاز البنكي، وفي إطار التوجه نحو التحرير الإقتصادي والبنكي، كما أن ظهور الخدمات الحديثة كان دافعا لإصلاحات النظام البنكي التي حدثت في سنة 1990،[2] ومن أهم المبادئ التي جاء بها هذا القانون نجملها فيما يلي:[3]

- منح البنك المركزي الإستقلالية التامة.
- إعطاء أكثر حرية للبنوك التجارية في المخاطرة ومنح القروض للأشخاص والمؤسسات.
- تناقص إلتزامات الخزينة العمومية في تمويل المؤسسات العمومية.
- محاربة التضخم ومختلف أشكال التسربات.
- وضع نظام بنكي فعال من أجل تعبئة وتوجيه الموارد.
- وضع هيئة جديدة على رأس المنظومة البنكية تسمى " مجلس النقد والقرض ".
- السماح بإنشاء بنوك تجارية أجنبية منافسة تنشط وفق قوانين جزائرية.

حيث يهدف هذا القانون إلى التطهير المالي الكلي للإقتصاد بواسطة النظام الجديد للمؤسسات، وإنشاء سوق نقدي ومالي وسوق للصرف، إضافة إلى إدخال تنظيمات بنكية جديدة على الجهاز البنكي، ومراقبة التضخم وتشجيع الإستثمار الأجنبي.

وقد تلت إصدار قانون 90-10 مجموعة من الإجراءات التي من شأنها تحسين أداء عمل البنوك، كما حدثت بعض التعديلات، ومن أهمها الأمر 01-01 المعدل والمتمم لقانون النقد والقرض 90-10 الصادر

[1] محرز نور الدين، مرجع سابق، ص 166.

[2] مرجع سابق، ص 166.

[3] بلمقدم مصطفى، بوشعور راضية، **تقييم أداء المنظومة البنكية الجزائرية**، ملتقى المنظومة البنكية الجزائرية والتحولات الإقتصادية (الواقع والتحديات)، جامعة تلمسان، دون سنة نشر، ص 8.

بتاريخ 27 فيفري 2001، بهدف تفادي النقائص التي ظهرت على قانون النقد والقرض كزيادة المخاطر البنكية، كما تم إنشاء بعض المؤسسات التي لها علاقة بعمل البنوك كشركة SATIM.[1]

رابعا- إصلاحات الجهاز البنكي بموجب قانون 2003:

القانون الصادر في 26 أوت 2003 والمتعلق بالنقد والقرض، والذي أبقى على الأنظمة المتخذة في إطار القانون رقم (90-10) سارية المفعول، وألغى الأحكام المخالفة لهذا الأمر.[2]

وأهم ما جاء في هذا الأمر يتعلق بإستقلالية بنك الجزائر وفق معايير الإستقلالية، فقد جاء في هذا القانون أن بنك الجزائر مؤسسة وطنية تتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي، ويعد تاجرا في علاقاته مع الغير.[3]

المطلب الثالث: مشروع تطوير نظام الدفع في الجزائر

لا يتطلب إصلاح الجهاز البنكي في الجزائر إصدار قوانين، وإنما يتطلب وجود إرادة قوية لدى كل من الإدارة العليا للبنوك والدولة، تتجه إلى إدخال المعاملات البنكية الإلكترونية وتطوير التقنيات التكنولوجية البنكية، خاصة في ظل وجود فجوة كبيرة بين البنوك العمومية الجزائرية والبنوك في الدول المتقدمة، في مجال تقديم الخدمات عبر شبكة الانترنت.[4]

نظراً للتطورات البنكية في ميدان أنظمة وسائل الدفع، وجدت الجزائر نفسها مجبرة على ضرورة تطوير أنظمة الدفع، وذلك بالإستفادة من التطورات التكنولوجية سواء استعمال هذه الأخيرة في معالجة وسائل الدفع التقليدية في تسوية المعاملات المالية والبنكية، وكذلك تطبيق وسائل الدفع الحديثة، مما يساهم في تحقيق فوائد وأرباح ومزايا سواء للزبائن أو البنوك، وحتى الإقتصاد الذي سيقلل من حجم السيولة النقدية.[5]

وقد بدأت الجزائر في تنفيذ مشروع تحسين الخدمات وتحديث وسائل الدفع انطلاقا من سنة 2005، بإنطلاق مشروع البطاقات البنكية للدفع والسحب، وشهدت سنة 2006 إنطلاق مشروع المقاصة الإلكترونية بدلا من المعالجة الورقية، مما خفض من مدة الإنتظار إلى 5 أيام، وأيضا التحويلات هي الأخرى حضت بإهتمام حيث شهدت تنفيذ مشروع يطلق عليه نظام الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة، أين يتم معالجة التحويلات البنكية في الوقت الحقيقي.[6]

---

[1] محرز نور الدين، مرجع سابق، ص 167.

[2] زهير زواش، مرجع سابق، ص 131.

[3] لوصيف عمار، مرجع سابق، ص 154.

[4] محرز نور الدين، مرجع سابق، ص 169.

[5] زهير زواش، مرجع سابق، ص 134.

[6] لوصيف عمار، مرجع سابق، ص 159.

وقد تميزت سنة 2006 بإنطلاق عدة مشاريع في إطار تحديث وسائل الدفع، سواء من طرف البنوك أو من طرف مؤسسة بريد الجزائر، لدورها الكبير في عمليات الدفع في الجزائر، حيث إنصرف مشروع التحديث إلى إدخال تكنولوجيات الإعلام والإتصال في النشاط البنكي، وذلك بمشروع البطاقات البنكية للسحب والدفع، ثم نظام الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة ونظام الدفع الشامل الذي يخص المبالغ الصغيرة.[1]

أولا- إنشاء شركة SATIM

وهي شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك، شركة أتمتة المعاملات بين البنوك والنقد، تم إنشاؤها في عام 1995، بمبادرة مجموعة من البنوك العمومية الجزائرية، وهي تابعة لثمانية بنوك تتمثل في: [2] بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك التنمية المحلية، البنك الخارجي الجزائري، البنك الوطني الجزائري، القرض الشعبي الجزائري، الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط، الصندوق الوطني للتعاضدية الفلاحية، بنك البركة، وتمثل المتعامل بالنقدية الإلكترونية بين البنوك في الجزائر، بإستخدام البطاقات المحلية والبطاقات الدولية في المستقبل القريب، وأحد الأدوات الفنية المصاحبة لبرنامج تطوير وتحديث البنوك وخاصة تعزيز وسائل الدفع عن طريق البطاقة، تضم 17 عضو في شبكتها البنكية الإلكترونية بين البنوك: 16 بنكا منها 07 بنوك عامة و09 بنوك خاصة وكذلك بريد الجزائر، وتقوم شركة SATIM بالمهام الرئيسية التالية:

- ✓ العمل على تطوير وإستخدام طرق الدفع الإلكترونية.
- ✓ يؤسس ويدير المنصة التقنية والتنظيمية لضمان التشغيل البيني الكامل بين جميع الجهات الفاعلة في شبكة الأموال الإلكترونية في الجزائر.
- ✓ يشارك في وضع قواعد الإدارة بين البنوك لمنتجات سوق المال بين البنوك، من خلال كونه قوة الإقتراح.
- ✓ يساعد البنك في إعداد وتطوير منتجات الدفع الإلكتروني.
- ✓ تخصيص الشيكات والنقد والبطاقات النقدية.
- ✓ ينفذ جميع الإجراءات التي تحكم تشغيل نظام النقود الإلكترونية بمختلف مكوناته: التمكن من التقنيات، أتمتة الإجراءات، سرعة المعاملات، وفورات التدفقات المالية ...الخ.

[1] لوصيف عمار، مرجع سابق، ص 160.

[2] https://www.satim-dz.com/?to=detail&id_cat=23&id_article=29 ,14/05/2019

ويعتمد الحل الذي تم تثبيته وإدارته بواسطة SATIM على بنية تحتية آمنة ومعدات تقنية متصلة بمواقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو البنوك الإلكترونية الخاصة بالبنوك. يدعم حل الدفع الإلكتروني، الدفع المحلي، وسحب النقد في إطار عمل بين البنوك، ويتكون من:

- **المكتب الأمامي:** والذي يوفر الإتصال بالبنوك ومحطات الدفع الإلكترونية وأجهزة الصراف الآلي.
- **المكتب الخلفي:** والذي يسمح بمعالجات ما قبل التعويض.
- **نظام الإتصالات:** وهو نظام آمن يسمح بالتبادل بين مختلف المتعاملين في شبكة الدفع الإلكترونية، DAB و TPE شبكة القبول.
- **وحدات منع الإحتيال.**

وقد قامت شركة SATIM منذ إنشاءها بعدة مشاريع، أولها إنشاء البطاقة بين البنكية CIB التي تستخدم في الموزعات الآلية للأوراق النقدية DAP، الموزعة على البنوك التجارية للمساهمة في الشركة،[1] ويمكن التعرف على هذه البطاقة بواسطة شعار CIB الخاص بالبنك المطبوع على البطاقة، حيث تم تجهيز البطاقة بمعالج صغير يسمى " شريحة " تدير وتؤمّن معاملات الدفع، يسمح لحاملها المسمى " حامل البطاقة " بالدفع مقابل المشتريات من مختلف شركات البيع بالتجزئة، مثل: الفنادق والمطاعم والمتاجر والصيدليات ...، إنها أداة دفع وسحب داخلية بين البنوك يتم قبولها من قبل التجار المنتسبين إلى الصرف بين البنوك، وعلى جميع أجهزة الصراف الآلي المثبتة على الأراضي الوطنية.[2]

ومن أجل تحديث وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، قامت الشركة النقدية للعلاقات التلقائية ما بين البنوك SATIM بالعديد من المشاريع نذكر منها:

- **الشبكة النقدية المشتركة:**

أطلقت شركة SATIM مشروع وضع نظام نقدي مشترك ما بين البنوك، ومن نتائجه أن تم إرساء الشبكة النقدية الإلكترونية المشتركة RMI التي تتضمن حظيرة الموزعات الآلية للأوراق النقدية، DAB التي تتوزع على كامل شبكة الوكالات البنكية والبريدية، حيث يهدف هذا النظام إلى تحقيق القبول التام لجميع البطاقات المصدرة في جميع الصرافات الموجودة عبر كامل التراب الوطني، كما تقوم بمعالجة عمليات السحب المرتبطة بالبنوك الأعضاء، وكذا التحويلات المالية المرتبطة بعمليات المقاصة الناتجة عن السحب.[3]

---

[1] محرز نور الدين، مرجع سابق، ص 170.

[2] https://www.satim-dz.com/?to=detail&id_cat=24&id_article=31, 14/05/2019.

[3] شكرين محمد، **بطاقة الائتمان في الجزائر**، مذكرة ماجستير، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2006، ص 147.

وقد كان التعامل بالصرافات الآلية وأجهزة الدفع الإلكتروني في الجزائر خلال الفترة 2010-2015 كما يلي:

الجدول رقم (01): تطور التعامل بالصرافات الآلية وأجهزة الدفع الإلكتروني

السنوات	2010	2011	2012	2013	2014	2015
عدد اجهزة الدفع الالكتروني	2897	3047	2965	2986	2737	3035

المصدر: سمية عبابسة، **وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائر: الواقع والمعيقات والآفاق المستقبلية**، مجلة العلوم الإنسانية، العدد السادس، جامعة أم البواقي، الجزائر، ديسمبر 2016، ص 352.

تتوزع هذه الأجهزة على عدد من البنوك يمكن توضيحها فيما يلي:

الجدول رقم (02): عدد أجهزة الدفع الإلكتروني TPE حسب البنوك خلال الفترة 2010-2015

البنوك	السنوات					
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
CPA	1491	1554	1622	1647	1654	1686
BDL	575	575	338	188	188	188
BADR	317	317	317	317	319	373
BNA	52	57	57	57	57	65
BEA	329	329	332	332	/	/
سوسييتي جنرال	51	60	71	101	126	243
بريد الجزائر	47	47	47	47	47	47
بنك البركة	9	9	9	9	9	9
BNP باريباس	15	24	76	89	80	111
Natixis	3	5	5	40	41	73
AGB	6	66	89	155	208	232
السلام بنك	2	4	2	4	8	8
المجموع	2897	3047	2965	2986	2737	3035

المصدر: سمية عبابسة، **وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائر: الواقع والمعيقات والآفاق المستقبلية**، مجلة العلوم الإنسانية، العدد السادس جامعة أم البواقي، الجزائر ، ديسمبر 2016، ص 352.

من خلال الجدولين السابقين يتضح لنا التطور الملحوظ الذي عرفه عدد أجهزة الدفع الإلكتروني في الجزائر، وذلك على مستوى مجموعة من البنوك الرائدة في المجال، حيث ارتفع عددها من 2897 جهازا إلى 3035 جهاز سنة 2015، ويحتل القرض الشعبي الجزائر الصدارة في عدد أجهزة الدفع الإلكتروني بـ 1686 جهاز سنة 2015.[1]

[1] سمية عبابسة، مرجع سابق، ص 352.

ثانيا- إنشاء نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS:

تم إنشاء نظام التسوية الإجمالية الفورية من قبل بنك الجزائر بتاريخ شهر ماي 2006، بالتعاون مع وزارة المالية ومساعدة البنك العالمي، بهدف تحديث النظام البنكي الجزائري، فحسب المشرع الجزائري فهو عبارة عن نظام مركزي إلكتروني، تتم فيه تسوية المبالغ الإجمالية في أوقات حقيقية، ويتم فيه تسوية المبالغ المالية في بلد ما من خلال الحسابات المركزية للبنوك، إضافة إلى ذلك فالمشرع الجزائري عرف نظام RTGS على أساس أنه نظام تسوية المبالغ الإجمالية في الوقت الحقيقي، ويتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة وعلى الفور وبدون تأجيل، وعلى أساس إجمالي ويتم مراقبته من طرف بنك الجزائر، ويهدف نظام التسوية الإجمالية الفورية إلى تحقيق ما يلي: [1]

- ✓ تكييف البنوك الجزائرية مع المعايير البنكية في العالم.
- ✓ تخفيض توقيت التسوية للمبالغ من النقود الكتابية.
- ✓ تخفيض تكاليف معاملات التسوية الفورية.
- ✓ زيادة العلاقة بين البنوك الأجنبية.
- ✓ تلبية مختلف حاجيات المستعملين لأنظمة الدفع.
- ✓ التخفيض والحد من مخاطر التسوية.
- ✓ تأمين سرعة وأمان المبادلات طبقا للمعايير الدولية.
- ✓ تشجيع تطوير البنوك الأجنبية.
- ✓ تمكين بنك الجزائر من الرقابة على التحويلات والمعاملات.

أما المشاركون في هذا النظام فهم: [2]

- **المشاركون بصورة مباشرة:** أي أنهم مرتبطون مباشرة بهذا النظام المنظم من طرف بنك الجزائر.
- **المشاركون بصورة غير مباشرة:** بمعنى يتم الولوج إلى هذا النظام باستخدام مباشرة خدمات المشاركين.

يتحمل هذان المشاركان المسؤولية الكاملة فيما يتعلق بعملياتهم الحسابية المفتوحة لدى هذا النظام، والحسابات لدى بنك الجزائر.

وقد شاركت في هذا النظام بالإضافة إلى المشاركين السابقين، الخزينة العمومية وبريد الجزائر، ودخل هذا النظام حيز التطبيق ابتداء من 8 فيفري 2006.

[1] محرز نور الدين، مرجع سابق، ص 173.

[2] لوصيف عمار، مرجع سابق، ص 167.

ثالثا- نظام المقاصة عن بعد ATCI :[1]

يختص هذا النظام بالمعالجة الآلية لوسائل الدفع العامة، صكوك تحويل، إقتطاع عمليات السحب والدفع بالبطاقات البنكية، وذلك بإستعمال وسائل متطورة، مثل الماسحات المتطورة والبرمجيات المختلفة، ويمثل هذا النظام القسم الثاني من أنظمة الدفع المتطورة ووفق المعايير الدولية، وهو يهدف للتحسين النهائي للخدمات البنكية المقدمة للزبائن، وبصفة عامة يهدف هذا النظام إلى: تقليص آجال المعالجة، تأمين أنظمة الدفع العام، إعادة الثقة للزبائن في وسائل الدفع خاصة الصكوك، مواجهة عملية تبييض الأموال في الجزائر.

المطلب الرابع: دوافع تطوير نظام الدفع في الجزائر

هناك عدة أسباب ودوافع أدت إلى تطوير نظام الدفع في الجزائر نذكر منها: [2]

أولا- الأسباب الداخلية لتحديث البنوك الجزائرية: هناك عدة أسباب تدفع بالجزائر إلى ضرورة التحديث أهمها:

- ضعف إستخدام التكنولوجيا البنكية الحديثة وتطبيق الأنظمة والبرامج العصرية، حتى يكون الجهاز البنكي في الجزائر قادرا على مواكبة المنافسة في الأسواق الداخلية والخارجية.
- غياب سوق نقدية منظمة ومتطورة يتم من خلالها تأمين السيولة النقدية وتوفير أدوات الدفع للبنوك، مما يضمن للبنوك تمويل النشاط الإقتصادي بمختلف قطاعاته.

ثانيا- الأسباب الخارجية لتحديث البنوك في الجزائر: نجملها أساسا في:

- الخدمة البنكية هي جملة الأنشطة والعمليات المقدمة من البنك، والتي تشكل مصدرا هاما لإشباع حاجيات الزبائن ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية، و لذلك كان لزاما على البنوك العمومية تحديث الخدمات البنكية كشرط أساسي لعملية التحديث البنكي للبنوك.
- في ظل السوق البنكية المفتوحة التي فرضتها العولمة المالية، فإن تحديث النظام البنكي أصبح حتمية تفرضها المنافسة غير المتكافئة بين البنوك الجزائرية والأجنبية، التي يمتد نشاطها للجزائر أمام عدم تأهيل البنوك الجزائرية لهذه المنافسة، كان لزاما عليها ضرورة التحديث من خلال زيادة عنايتها بجودة ما تقدمه من خدمات، كأهم عناصر من عناصر القدرة التنافسية البنكية في السوق المحلية والأجنبية.

[1] خوبيزي مريم، مرجع سابق، ص، ص 17-18.

[2] وفاء عبدلي، مرجع سابق، ص22.

المبحث الثاني: أدوات جمع البيانات ومدخل عام لبنك التنمية المحلية BDL

بنك التنمية المحلية هو واحد من البنوك التجارية الجزائرية التي تعزز بها الجهاز البنكي في الجزائر، في هذا المبحث سنقوم بتحديد أدوات جمع البيانات وبتقديم عام حول نشأة بنك التنمية المحلية الجزائري، والتطرق إلى أهدافه والخدمات التي يقدمها، ثم نسلط الضوء على القطب التجاري للبنك محل الدراسة.

المطلب الأول: أدوات جمع البيانات

إنّ عملية إختيار أدوات الدراسة التي تسمح بجمع البيانات والمعلومات عن موضوع البحث تحكمها طبيعة الموضوع، حيث أن موضوع " واقع استخدام وسائل الدفع الإلكتروني بالبنوك " وبعد إستيفاء جزئه النظري تم إجراء الدراسة الميدانية بدراسة حالة " بنك التنمية المحلية – القطب التجاري بسكرة– " بإستخدام مجموعة من الأدوات، مكنتنا من جمع المعلومات ومن أهم هذه الأدوات:

أولا– الملاحظة: وتعد من أهم الوسائل المستخدمة في جمع المعلومات والحقائق، والملاحظة هي: " معايشة الموضوع المراد دراسته ومشاهدته عن قرب، والإستعانة بالصور والعلاقات الموجودة بين الأفراد والجماعات الإنسانية محل الدراسة، فهي عبارة عن معاينة للمواضيع السلوكية والحصول على المعلومات في المواقف الطبيعية ".[1]

وقد تم إستخدام الملاحظة إنطلاقا من عمل الباحثة في البنك محل الدراسة، ما ساهم في حصول الباحثة على عدد من المعلومات من خلال الملاحظة المستمرة لسلوك الزبائن المترددين على الشبابيك، وتعاملهم مع وسائل الدفع الإلكتروني بمختلف أنواعها واستفساراتهم المتكررة على أهمية استخدامها وأوجه الإستفادة منها في تعاملاتهم.

إضافة إلى ملاحظة سلوك العاملين ومدى استعدادهم للتعامل الإلكتروني، واقتناعهم بأهمية إستخدام مختلف وسائل الدفع، ما ينعكس أثره على إستخدام الزبائن لهذه الوسائل.

عموما رغم أهمية الملاحظة كأداة من أدوات جمع المعلومات، إلا أنه يجب الإعتماد على أدوات أخرى مدعمة ومكملة.

[1] بلقاسم سلاطنية، حسان الجيلاني، **منهجية العلوم الإجتماعية**، دار الهدى للنشر، عين مليلة، الجزائر، 2004، ص 279.

ثانيا- المقابلة: وهي أداة تستخدم في الأبحاث الميدانية لجمع البيانات والحصول على المعلومات، والتعرف على الآراء والمواقف والإتجاهات، والمقابلة تحدث بين طرفين يلعبان دورين مختلفين، دور المقابل الذي يريد تحقيق الهدف من المقابلة من خلال الحصول على المعلومات والتفصيلات المطلوبة، ودور المبحوث الذي يقع عليه البحث، وبالتالي فالمقابلة تنطوي على فعل ورد فعل، سؤال وجواب بين طرفي المقابلة، مع ضرورة توفير المناخ الجيد الذي يشجع المبحوث على التعاون، والتفاعل مع الباحث بصورة فاعلة وإيجابية لتحقق المقابلة هدفها.

وللتعرف على واقع استخدام وسائل الدفع الإلكتروني ببنك التنمية المحلية، القطب التجاري بسكرة، تم اللجوء إلى المقابلة مع بعض موظفي البنك ومع بعض الزبائن أسئلة المقابلة ، وسيتم لاحقا التطرق لنتائج المقابلة.

المطلب الثاني: تقديم عام لبنك التنمية المحلية

في هذا المطلب سنحاول التعرف على بنك التنمية المحلية، أهدافه، ومهامه.

أولا: تقديم بنك التنمية المحلية BDL

بنك التنمية المحلية BDL هو بنك عمومي تجاري، ومؤسسة مالية تقوم بجمع الودائع، سواء كانت جارية أو لأجل في شكل قروض للقطاع الإقتصادي وذلك لآجال مختلفة، تأسس بتاريخ 20 أفريل 1982، انبثق عن القرض الشعبي الجزائري CPA، تم تأسيسه بموجب المرسوم الرئاسي 85-85 المؤرخ في 30 أفريل 1985، برأس مال يصل إلى 000 000 800 36 مليون دينار جزائري، يوجد مقره الرئيسي خارج العاصمة بسطاوالي بولاية تيبازة، يملك بنك التنمية المحلية شبكة متكونة من 155 وكالة، منتشرة بإحكام على مستوى التراب الوطني، بما في ذلك 147 وكالة مكلفة بتسيير العمليات البنكية، والتي وضعت تحت مسؤوليتها 05 وكالات مختصة في منح قروض على الرهن، و35 قطب تجاري، وهو النشاط الذي ينفرد به بنك التنمية المحلية ويميزه عن باقي البنوك، وهو أول بنك للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة / الصناعات الصغيرة والمتوسطة والتجارة في أوسع معانيها، ثم بنك المهن الحرة والأفراد والعائلات.[1]

للبنك موقع رسمي على شبكة الانترنت يمكن لأي زبون الدخول إليه والإطلاع على الخدمات التي يقدمها (أنظر الملحق رقم 01)، كما أنه يمتلك حسابات في مواقع التواصل الإجتماعي وهذا للتقرب أكثر من الزبون (أنظر الملحق رقم 02).

[1] https://www.bdl.dz /date:23/05/2019 Heure 19:43

ويتميز بنك التنمية المحلية بالخصائص التالية:

- معالجة مجمل الحسابات عن طريق الإعلام الآلي.
- بنك شامل يتدخل في كل العمليات أو القطاعات الإقتصادية.
- القيام بالعمليات البنكية في الوقت الحقيقي واللازم.
- دراسة وترتيب القروض.

ولقد عرف بنك التنمية المحلية عدة تطورات في مجال تطوره من أجل تحسين نوعية عروضه للزبائن، كما مر بمراحل عديدة بإعتباره مرتبطا بالإقتصاد الوطني، ابتداء من مرحلة التركيز، مرورا بالتخصيص إلى إستقلالية المؤسسات، وكذا الإصلاحات الإقتصادية التي أحدثت عدة تغييرات على المستويين الإداري والهيكلي للبنوك، بنك التنمية المحلية هو البنك الأول في ترتيب البنوك الجزائرية، أدخل الإعلام الآلي في جميع عملياته.

كما استعمل نظام Swift لتطبيق عمليات التجارة الخارجية سنة 1991، بالإضافة إلى أنه ثاني بنك جزائري يطبق مبدأ البنك الجالس مع خدمات مشخصة،[1] وأول من اعتمد في 19 مارس 2017 نظام معلومات جديد (IS) للمعايير البنكية الدولية. [2]

ثانيا: أهداف ومهام بنك التنمية المحلية BDL

يسعى بنك التنمية المحلية إلى المشاركة الفعالة في تطوير الإقتصاد الوطني، وعلى وجه الخصوص تعزيز الإستثمار، بتشجيع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة / الصناعات الصغيرة والمتوسطة في جميع القطاعات بتنوعها، من خلال المشاركة في جميع الإجراءات التي وضعتها السلطات العمومية (ANSEJ ، CNAC، ANGEM)، بحيث أن بنك التنمية المحلية على إستعداد لتلبية الإحتياجات التمويلية للأفراد، من جهة أخرى لبنك التنمية المحلية دور رئيسي في تمويل المشاريع السكنية، وذلك عن طريق دعم ومرافقة أصحاب مشاريع الترقية العقارية، وكذا أيضا الأشخاص الذين يريدون شراء مسكن.[3]

[1] عبد الرزاق حميدي، مرجع سابق، ص 160.

[2] Banque de Développement local, **La Volonté du Changement Ensemble, L'histoire du projet qui a métamorphosé la banque de Développement local**.

[3] https://www.bdl.dz /date:23/05/2019 Heure 19:43

المطلب الثالث: لمحة عن بنك التنمية المحلية – القطب التجاري بسكرة –

في هذا المطلب سنحاول التعريف بالقطب التجاري محل الدراسة وهيكله التنظيمي.

أولا: مدخل لبنك التنمية المحلية – القطب التجاري بسكرة –

أنشأ بنك التنمية المحلية وكالة تابعة له على مستوى ولاية بسكرة في 02 جانفي1987، وهي وكالة بنكية رائدة، حيث يأتي تصنيف الوكالات البنكية التابعة لبنك التنمية المحلية تبعا لحجم نشاطاتها ورقم أعمالها المحقق، وتعمل وكالة بسكرة تحت إشراف إدارة القطب العملياتي لولاية باتنة.[1]

تتمثل المهام التي كلف بها بنك التنمية المحلية القطب التجاري بسكرة في الآتي:

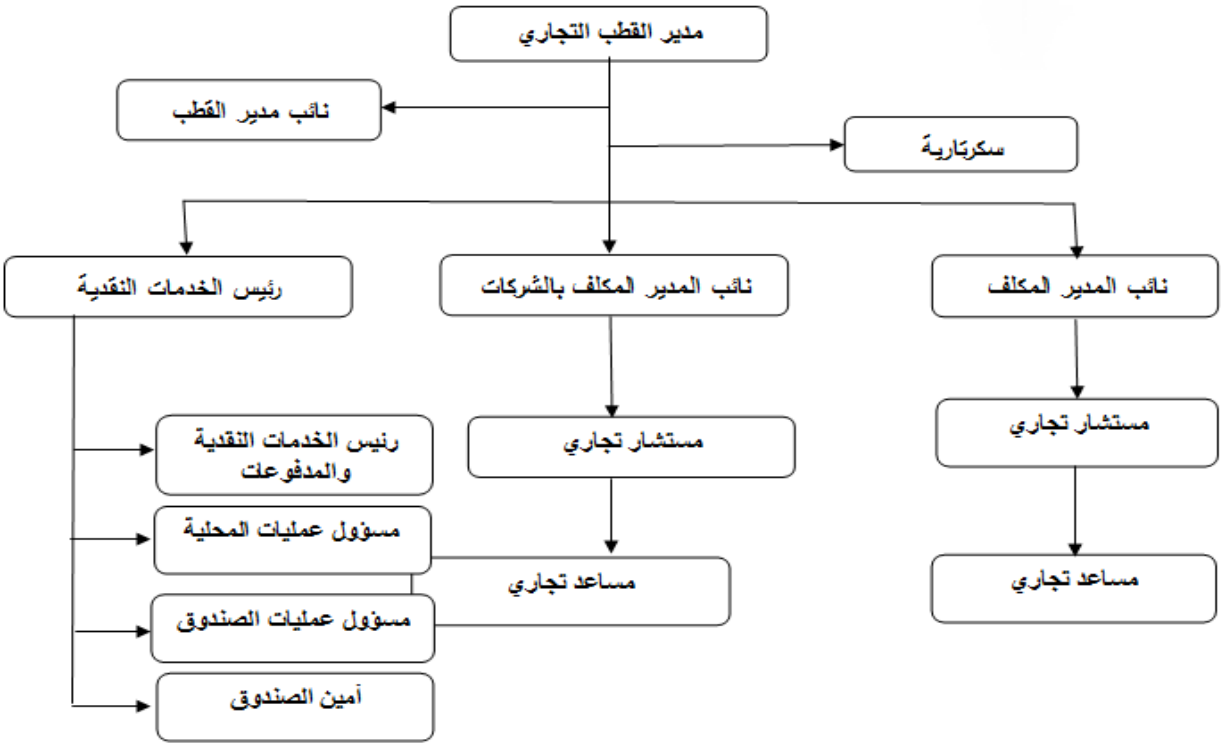
- تسيير المعاملات التجارية بصفة مرنة مع الزبائن.
- دراسة وتحليل وتسيير الملفات المتعلقة بالقروض التي تمنح للخواص والمؤسسات والصناعات المتوسطة والكبيرة.
- القيام بالمحاسبة والمعالجة الإدارية للعمليات مع الزبائن، سواء كانت بالعملة المحلية أو الأجنبية.
- جمع الأموال وإستثمارها في أوجه الأنشطة الإقتصادية المختلفة.
- تسهيل آداء الديون ونقل الأموال.
- إصدار النقود البنكية.
- مساعدة الإعلام وتوجيه الزبائن.
- تمويل المؤسسات الإقتصادية.
- تمويل عمليات الإستيراد والتصدير والتبادل التجاري مع الدول الأخرى.

[1] وثائق مقدمة من طرف مدير بنك التنمية المحلية – القطب التجاري بسكرة–

ثانيا: الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية – القطب التجاري بسكرة –

يتمثل الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية – القطب التجاري بسكرة – في الشكل التالي:

الشكل رقم (05): الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية BDL – القطب التجاري بسكرة –



المصدر: وثائق مقدمة من طرف مدير بنك التنمية المحلية – القطب التجاري بسكرة –

1. **مدير القطب التجاري Director of trade pole**: يعتبر الممثل الرئيسي للقطب التجاري، فهو المسؤول عن التنظيم الإداري والتشغيلي للقطب، مع الإهتمام المستمر بإدارته، وكذلك تحقيق أهدافه الإستراتيجية والمالية التي حددتها إدارة القطب التجاري، وضمان الشفافية الإقتصادية له وإدارة ميزانيته، كذلك من مهامه السهر على مراقبة نظامية الحسابات داخل القطب التجاري، والتأكد من سير العمليات الإدارية والتشغيلية في إطار القانون، مع مهمة إدارة القطب التجاري والإشراف عليه.
2. **نائب مدير القطب التجاري Director commercial Pole Deputy**: يعتبر أيضا مسيرا عمليا، مكلفا بمساعدة مدير القطب التجاري وتنسيق جميع الأنشطة داخل القطب.
3. **سكرتارية Clerical** : هي الوسيط بين المدير وباقي المصالح، تحفظ جميع ملفات الوكالة ومتعامليها، تقوم بمتابعة شروط فتح الحسابات وتهتم بإبلاغ الزبائن بكل ما هو جديد حول طلبات القروض.

4. **نائب المدير المكلف بالشركات Deputy Director in Charge Of Companies**: يتولى مهمة تسيير القروض الممنوحة للمؤسسات في القطب التجاري، سواء كانت هذه القروض ممثلة في قروض الإستغلال أو قروض الإستثمار، القيام بعمليات الإكتتاب، الإحتفاظ والرهن الحيازي.
5. **نائب المدير المكلف بالأفراد Deputy Director in Charge Of Personnel**: يتولى مهمة الإشراف الدائم على تطوير أسواق الزبائن مع التحكم في المخاطر الإئتمانية، بالإضافة إلى تولي مسؤولية تنفيذ الإستراتيجيات التجارية الخاصة بالزبائن، مراقبة القروض العقارية وقروض المستهلك بإنتظام، والعناية بإدارة قواعد البيانات المتعلقة بالزبائن وحساباتهم.
6. **رئيس الخدمات النقدية والمدفوعات Head Of Services Cash And Payments**: يتولى مهمة إدارة النقد والمدفوعات اليومية وإدارة حسابات البنك، توظيف وتدريب الصرافين وتقييمهم، التحقق من صحة العمليات التي تدخل في نطاق صلاحياته، وفقا للتراخيص المخصصة لها ووفقا للإجراءات المعمول بها.
7. **المسؤول عن العمليات الدولية International Operations charge**: هو المسؤول عن معالجة كل المعاملات المتعلقة بالتجارة الخارجية، من توطين عمليات الإستيراد والتصدير، تسيير ومتابعة حساب العملة الصعبة والتبادل النقدي، وكذلك قبض السجلات القانونية، حيث يكون ذلك تحت إشراف نائب مدير القطب التجاري.
8. **المسؤول عن العمليات المحلية In Charge Of Domestic Operations**: يتولى المسؤول عن العمليات المحلية مهمة ضمان عمليات Back Office، مع احترام القوانين المعمول بها في القطب التجاري في إطار الدقة والجودة، كذلك يقوم بإدارة الحسابات والحفاظ على ملفات الزبائن، وتسيير دفاتر الصكوك والتصريح بالشبكات غير المدفوعة، كذلك تجهيز دائرة السندات والمعاملات على الفواتير والشيكات والتحويلات، وفقا لإجراءات السندات الأذنية وجميع الأوراق التجارية.
9. **المسؤول عن عمليات الصندوق Responsible For The Operations Of The Fund**: تتمثل وظيفته في إستقبال الودائع وتنفيذ التحويلات من وإلى حساب الزبون، ضمان دفع وسحب الأموال، إصدار ومنح الشيكات ودفاتر التوفير.
10. **أمين الصندوق Cashier**: وهو المسؤول عن الصندوق وعن ضمانه بشكل مستمر، وعمليات الصندوق مع الزبائن، وحسن سيره للممارسات والإجراءات السارية المفعول بها في البنك، كما أنه يسهر على ضمان تسوية الحسابات.

11. **المستشارين التجاريين Conseiller Commercial:** يتعلق عمل المستشار التجاري بتطوير محفظة زبائن البنك والبحث عن أفاق جديدة، تقديم المشورة للزبائن وأفاق الشركات، تحليل السوق والإنخراط في الإجراءات التجارية المستهدفة، بالإضافة إلى القيام بزيارات للزبائن من الشركات.
12. **المساعدين التجاريين Assistant commercial:** يتعلق عمل المساعد التجاري بالجانب الأمامي "Front-Office"، ويتمثل دوره في تقديم الإستشارات، المساعدة والنصح لمسيري الشركات الطالبة وللزبائن، وفق المحاور التي ينص عليها ويحررها بنك التنمية المحلية BDL كالتشخيص، تقييم المخاطر...الخ.

المطلب الرابع: خدمات بنك التنمية المحلية – القطب التجاري بسكرة –

ومن بين الخدمات التي يقوم بها بنك التنمية المحلية القطب التجاري لبسكرة ما يلي:

أولا– قروض للخواص

- **القرض الإستهلاكي:** القرض الإستهلاكي راحتي لبنك التنمية المحلية هو قرض موجه لتمويل شراء ممتلكات جديدة موجهة لإستهلاك منتجات مصنعة في الجزائر، يمكن أن يمول: المعدات الإلكتروا منزلية، سيارات وطنية الصنع، آلات صناعية ومكاتب وخزائن، أجهزة إعلام آلي ومعداتها، أقمشة وزرابي ومعدات أخرى، أجهزة ومعدات الأشغال العمومية كالرخام والرمل والإسمنت...الخ.
- **الرهن على الذهب:** بنك التنمية المحلية هو البنك الوحيد الذي يعرض منتوج الرهن على الذهب، ويتمثل في قرض يمنح مقابل إيداع الذهب، وهي صيغة آمنة وسرية تسمح بالحصول على مبلغ مالي مقابل رهن الذهب، وذلك لكل شخص مقيم في الجزائر يبلغ 19 سنة على الأقل، وتتراوح مدة القرض من 06 – 36 شهر.
- **القرض العقاري:** هو الحل الذي يسمح للزبون بالحصول على تمويل لشراء أو تجديد المنزل، حيث يمول هذا القرض ما يلي: تمويل شراء منزل جديد أو من طرف خواص، تمويل تهيئة أو ترميم المنزل، تمويل بناء أو توسعة الملكية العقارية، ويتم تسديد المستحقات شهريا على مدى فترة تصل حتى 30 سنة، حيث يسدد مبلغ القرض من خلال الإقتطاع المباشر من الحساب البنكي للزبون.

ثانيا- عمليات التمويل بكل أنواعها

- **تمويل الإستثمار**: يمنح هذا القرض لتطوير أو توسيع الشركة، المكتب، أو حتى تجديد معدات الإنتاج الخاصة، وهناك 3 أنواع يعرضها بنك التنمية المحلية فيما يخص هذا النوع من القرض، وتتمثل في:

أ. قروض الإستثمار على المدى المتوسط: كل مشاريع الإستثمار، الإنشاء، خلق المشاريع، أو توسعة المشاريع يمكن أن تمول من طرف بنك التنمية المحلية عن طريق قرض على المدى المتوسط، وتتراوح مدة القرض متوسط المدى من 03 إلى 07 سنوات لكل الميادين (صناعة سياحة، تجارة، أشغال عمومية...)، مع فترة تأجيل الدفع، تتناسب مع النشاط الممارس تتراوح مدتها من 06 إلى 36 شهر.

ب. قروض الإستثمار على المدى الطويل: هو قرض موجه لتمويل المشاريع الإستثمارية على المدى الطويل مثل المشاريع السياحية، وهي قروض تتجاوز مدتها 10 سنوات موجهة لتمويل الإستثمارات الضخمة، مثل بناء الهياكل الأساسية للسياحة، مع فترة تأجيل للدفع تتلاءم مع النشاط، وقد تصل حتى 03 سنوات.

ج. دعم ضمان مصالح الجمارك: ضمان السوق (مناقصة، دفع بسعر موحد... الخ)، قرض الإستيراد والتصدير، ضمان المناقصة.

ويتم تحديد قيمة القرض حسب قدرات صاحب المشروع في تسديد القرض وحسب قيمة المشروع، بنسبة فائدة تحدد من طرف البنك.

- **تمويل الإستغلال**: يرافق بنك التنمية المحلية المؤسسات والمستثمرين من أجل مساعدتهم على تسيير الخزينة مع قروض الإستغلال.

وتنقسم أنواع قروض الإستغلال إلى:

أ. القروض المباشرة أو عن طريق الخزينة: خصم تجاري تسهيلات في الخزينة، الإكتشاف، قروض للشركات، تسبيق على الفاتورة، تسبيق على وفود السوق العمومية.

ب. قرض غير مباشر أو عن طريق التوقيع: دعم، وديعة الجمارك، وديعة السوق، القروض الخاصة بالإستيراد و التصدير.

ثالثا- عمليات التجارة الخارجية والتوطين البنكي:

- **تمويل الإستيراد والتصدير:** هو قرض يسمح من خلاله لرجل الأعمال القيام بالعمليات بكل سرعة وسهولة من خلال تكفل البنك بنقل وثائقه للبنك الموطن به في الخارج ممونه، ويجب الإشارة فقط أن البنك لا يتحمل المسؤولية في حال فشل الصفقة بين رجل الأعمال وممونه بالخارج، بل هو مكلف فقط بإجراء العملية التجارية واللوجستية.

أما أنواع قروض الإستيراد والتصدير الموجودة في بنك التنمية المحلية هي: الحساب المفتوح، التحصيل المستندي، خطاب الإعتماد المؤكد غير القابل للإلغاء، خطاب الإعتماد غير المؤكد وغير القابل للإلغاء، ضمان المدفوعات، خطاب إعتماد إضافي.

- **التوطين البنكي:** هو عملية إدارية تضمن للبنوك تسجيل وإعطاء قاعدة نظامية لكل عمليات الإستيراد والتصدير، وهو يسمح من الناحية التقنية بمراقبة المبادلات مع التجارة الخارجية من قبل البنوك، بالإستعانة بمصلحة الجمارك وما تسمح به التشريعات.
- **التوطين الإلكتروني:** هي أرضية إلكترونية تسمح بإجراء كل عمليات التوطين البنكي، عن طريق الانترنت والهاتف النقال، تقوية المراقبة ما يسمح القيام بعمليات التجارة الخارجية قبل كل توطين بنكي.

رابعا- الإيداع والسحب بالعملة الوطنية والعملة الصعبة

- **الودائع لأجل:** هي توظيفات للأموال بالدينار و/ أو العملة الأجنبية تتم بأمر من الزبون (شخصا معنويا أو طبيعيا) لفترة محددة، وهي تخضع للفوائد وفقا للشروط المحددة من طرف البنك، تسدد الفوائد إما سنويا أو عند حلول الأجل، وأما الودائع الآجلة بالعملة الأجنبية فعائدها يتحدد من طرف بنك الجزائر.

يمكن للودائع الآجلة أن تستعمل كعقد رهن، أو ضمان أو كفالة يتم تحريرها من طرف البنك ويتم إمضاؤها بالإشتراك مع الزبون.

- **سندات الصندوق:** هو توظيف له طابع حقوق يمكن أن يعقد من طرف شخص طبيعي أو معنوي في شكل إسمي أو لحامله، يتم إصداره بالدينار الجزائري ولحساب المكتتب لدى البنك، خلال مدة متفق عليها مسبقا ومقابل عائد، حيث يتم تحديد عائد سندات الصندوق على أساس شروط معدّل الفائدة الذي تتم مراجعته دوريا، وتكون مدة صلاحيته كأقل فترة هي ثلاثة (03) أشهر.

خامسا- خدمة منغرام وخدمة التأمين الخاص بالبطاقات الدولية

- **خدمة منغرام:** هي خدمة تسمح بتحويل الأموال بطريقة سهلة وسريعة من أي بلد بالخارج إلى الجزائر، من أجل إستلام الأموال عبر وكالة بنك التنمية المحلية، وهي خدمة تندرج في إطار الإستراتيجية التجارية لبنك التنمية المحلية من أجل خدمة الزبائن. (أنظر الملحق 03)
- **خدمة التأمين الخاص بالبطاقات الدولية:** هو تأمين مرتبط ببطاقة فيزا الدولية الكلاسيكية أو الذهبية التي تغطي كل الرحلات، وتسمح أيضا بالحصول على امتيازات وخدمات مساعدة، يمكن لكل شخص يملك بطاقة فيزا الدولية لبنك التنمية المحلية الحصول على امتياز التأمين على البطاقة.

سادسا- قروض للمستثمرين

- **قرض كناك " CNAC ":** هو قرض موجه لكل من لديه مؤهل مهني ويرغب في إنشاء مؤسسة صغيرة أو متوسطة، في مدة تتراوح بين (03) إلى (08) سنوات، ويصل مبلغ القرض إلى عشرة ملايين دينار جزائري، من أجل إنشاء أو توسعة شركة، بنسبة فائدة مدعمة من طرف الدولة.
- **قرض أونجام " ANGEM " :** هو قرض مصغر يسمح بالإستفادة من قرض ومرافقة لإنشاء مشاريع خاصة، في مدة تتراوح بين (03) إلى (08) سنوات، ويصل مبلغ القرض المالي إلى 70% من قيمة المشروع، مع قيمة مادية تساوي أو أقل من واحد مليون دينار جزائري.
- **قرض أونساج " ANSEJ " :** هو قرض موجه للشباب حاملي مشاريع لإنشاء مؤسسة أو شركة، في مدة تتراوح ما بين (03) إلى (08) سنوات مع ضمان تسديد الأصول المؤجلة، حيث يمكن لصاحب المشروع طلب مبلغ قرض مالي يصل حتى إلى عشرة مليون دينار جزائري لكل الحالات إنشاء مؤسسة أو توسعتها بنسبة فائدة مدعمة، وبالإستفادة من امتياز الدفع المؤجل.
- **تمويل الترقية السياحية:** هو قرض إستثماري لتمويل مشاريع سياحية جديدة، أو لمطابقة وإعادة تهيئة مشاريع سياحية، وهو قرض على المدى الطويل، في مدة تسديد تصل إلى 10 سنوات، حيث تقدر قيمته بـ 70% من القيمة الإجمالية للمشروع، في مدة تصل من ثلاثة (03) إلى عشرة 10 سنوات.
- **تمويل الترقية العقارية:** هو وسيلة تمويل خاصة بالمرقين العقارين لإنجاز مشاريع الترقية العقارية الخاصة بهم، والموجهة للبيع أو الإيجار، وهو تمويل على المدى المتوسط والطويل، يهدف إلى تمويل مشاريع الترقية العقارية الموجهة خصوصا للبيع والإيجار، يتم تمويل ما يصل إلى 70% من قيمة المشروع الإجمالي، بنسبة فائدة محددة على أساس الشروط العامة المعمول بها على مستوى البنك، خلال فترة وضع طلب التمويل، وهو يمول مجموعة من المشاريع: إنجاز سكنات أو محلات تجارية أو

مهنية موجهة للبيع أو الإيجار، تمويل اقتناء أراضي موجهة لإنجاز مشاريع ترقية عقارية كما هو موضح في النقطة أعلاه.

سابعا– باقة الأمان: هي باقة تتشكل من حساب بنكي وصك وبطاقة بيبنكية CIB وتغطية تأمين ضد الحوادث الجسدية، يمكن أن تصل حتى إلى 000 000 100 دينار جزائري، موجهة للخواص وتسمح بالقيام بكل العمليات البنكية بما فيها الدفع والسحب والتحويل.

ثامنا– التحويل الذكي: هو خدمة تسمح لزبائن البنك بتجديد الرصيد (خدمة التسقيف) أو تحويل الفائض (خدمة التسطيح) من حسابات بنكية متعددة مستوطنة ببنك التنمية المحلية، وهذا بطريقة ذكية و أوتوماتيكية.

يمكن للزبائن بنك التنمية المحلية الذين يملكون حسابين: حساب للخواص وحساب التوفير والراغبين في الحفاظ على رصيد حسابهم ثابت (خدمة التسقيف) الإستفادة من خدمة التحويل الذكي، كما يمكن للذين يملكون حسابين أو ثلاثة والراغبين في إيداع أموالهم بطريقة أوتوماتيكية في دفاتر التوفير (خدمة التسطيح) الإستفادة من هذه الخدمة. (أنظر الملحق رقم 04)

المبحث الثالث: واقع تطبيق وسائل الدفع الإلكتروني في بنك التنمية المحلية – القطب التجاري بسكرة –

يستخدم القطب التجاري بولاية بسكرة التابع لبنك التنمية المحلية مجموعة من وسائل الدفع الإلكتروني التي تسهل المعاملات البنكية المالية، والتي تسمح بسرعة أداء العمليات البنكية للزبون، وفي هذا المبحث سنتعرف على أهم هذه الوسائل التي يستخدمها القطب التجاري بسكرة.

المطلب الأول: وسائل الدفع الإلكتروني بالبنك محل الدراسة

أولا– البطاقات الإلكترونية

يستخدم بنك التنمية المحلية للقطب التجاري بسكرة أربعة أنواع من البطاقات الإلكترونية، والمتمثلة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (03): البطاقات الإلكترونية المتوفرة لدى بنك التنمية المحلية BDL

إسم البطاقة	بطاقة CIB	بطاقة فيزا	Master Card	بطاقة كوربورايت
نوع البطاقة	كلاسيكية	كلاسيكية	بلاتينيوم	فضية
	ذهبية	ذهبية	تيتنيوم	ذهبية

المصدر: من إعداد الطالبة

1) البطاقة البينكية CIB:

بطاقة CIB هي بطاقة بيبنكية موصولة مباشرة بالحساب الشخصي للزبون، تحمل الإشارة الذهبية أو الكلاسيكية لبنك التنمية المحلية ورمز البطاقة البيبنكية، كما تحمل هذه البطاقة شريحة تضمن الأمن عند إجراء عمليات الدفع أو السحب.

بطاقة CIB هي بطاقة دفع وسحب فورية تستعمل لسحب مبلغ مالي في حساب معين، ويتم إطلاع الزبون بالسقف الأعلى للتعاملات في حسابه، من طرف الوكالة البنكية التابعة لبنك التنمية المحلية عند فتح الحساب، ويمكن إستعمال هذه البطاقة 24 /24 ساعة و 7/7 أيام، ويمكن الدفع ببطاقة CIB عن طريق جهاز الدفع الإلكتروني TPE في المساحات التجارية، وعن طريق الانترنت، موزعات الدفع الإلكتروني.

من خلال بطاقة CIB يمكن القيام بالعمليات التالية:

- الدفع عن قرب مستحقات السلع والخدمات المقتنية من تجار شبكة CIB.
- الدفع عن بعد مستحقات السلع والخدمات المقتنية عبر المواقع التجارية لشبكة CIB.
- السحب النقدي على آلات شبكة CIB.
- استخدام خدمات أخرى التي يمنحها البنك.

والشكل التالي يوضح المعلومات التي تتضمنها بطاقة CIB:

شكل رقم (06): المعلومات التي تتضمنها بطاقة CIB

Source: https://bitakati.dz/ar/page/decouvrir-la-carte-cib-p2

1. مؤسسة الإصدار وصاحب البطاقة.
2. شعار البيبنكية.
3. تاريخ نهاية الصلاحية.
4. إسم ولقب الزبون.
5. الشريحة (العنصر الأساسي لحماية النظام).
6. رقم البطاقة.
7. لوحة الإمضاء.
8. عنوان مؤسسة الإصدار.
9. رقم الشفرة البصرية (ثلاثة أرقام أخيرة ظاهرة على لوحة الإمضاء للبطاقة، وهو عنصر إضافي لتأمين الدفع عن بعد).
10. الشريط المغناطيسي.

يتوفر بنك التنمية المحلية (القطب التجاري بسكرة) على نوعين من بطاقات CIB كالآتي:

الجدول رقم (04): أنواع بطاقات CIB التي يتوفر عليها بنك التنمية المحلية – القطب التجاري بسكرة –

بطاقة CIB	بطاقة CIB الكلاسيكية	بطاقة CIB الذهبية
مدة الصلاحية	السحب والدفع: 5000000 دينار جزائري في الأسبوع.	السحب والدفع: 10000000 دينار جزائري في الأسبوع.
الحد الأعلى لعمليات السحب	000 50 دينار جزائري في الأسبوع	00 100 دينار جزائري في الأسبوع
تكاليف عمليات السحب التحويلات	- 20 دج مع احتساب كل الرسوم في موزعات الدفع الإلكتروني التابعة لبنك التنمية المحلية. - 25 دج مع احتساب كل الرسوم في موزعات الدفع الإلكتروني التابعة للبنوك الأخرى. أما بالنسبة لعمليات الدفع فهي مجانية: سواء عن طريق آليات الدفع الإلكتروني أو عن طريق الانترنت.	
مزايا البطاقة	- القيام بعمليات السحب والدفع بكل أمان. - متابعة العمليات عبر الانترنت عن طريق e-banking - الإطلاع على الحساب دون عناء التنقل. - دفع المشتريات مباشرة من الحساب بطريقة آنية.	

المصدر: إعداد الطالبة

2) بطاقة فيزا VISA:

بطاقة فيزا هي بطاقة دولية تسمح بالقيام بعمليات الدفع عن طريق الانترنت، أو عن طريق آليات الدفع الإلكتروني، أو حتى سحب الأموال عن طريق موزعات السحب، أو الدفع الإلكتروني في الخارج في كل أنحاء العالم، مدة صلاحية هذه البطاقة سنتين قابلة للتجديد بطريقة أوتوماتيكية. (أنظر الملحق رقم 05)

بطاقة فيزا لبنك التنمية المحلية هي بطاقة موجهة لكل شخص طبيعي تعدى سن الرشد، موطن أو غير موطن في بنك التنمية المحلية (تاجر، موظف، أو طالب ...الخ)، حيث أن هذه البطاقة تسمح بالدفع والسحب الآلي في الخارج، وهي عبارة عن بطاقة تحمل شريحة خاصة تضمن القيام بالعمليات بطريقة آمنة وسريعة، كما تحمل البطاقة لوغو فيزا (VISA) ولوغو بنك التنمية المحلية (BDL).

من خلال بطاقة VISA يمكن القيام بما يلي:

- الدفع عن طريق آليات الدفع الإلكتروني في المساحات التجارية.
- الدفع عن طريق الانترنت.
- السحب والدفع عن طريق موزعات الدفع الإلكتروني.
- الإطلاع على الرصيد في موزعات الدفع الإلكتروني.

يتوفر بنك التنمية المحلية (القطب التجاري بسكرة) على نوعين من بطاقات VISA:

الجدول رقم (05): أنواع بطاقات VISA التي يتوفر عليها بنك التنمية المحلية – القطب التجاري بسكرة –

بطاقة فيزا VISA	بطاقة فيزا VISA مسبقة الدفع	بطاقة فيزا VISA الذهبية
سقف الإستعمال	الدفع: 500 أورو في الأسبوع.	الدفع: 5000 أورو في الأسبوع.
مدة الصلاحية	بطاقة فيزا الدولية صالحة الاستعمال مدة سنتين (02) ، صالحة للتجديد بطريقة أوتوماتيكية	
الحد الأعلى لعمليات السحب	السحب: 500 أورو في الأسبوع<li	السحب: 5000 أورو في الأسبوع
مزايا البطاقة	– الوفرة الآنية للأموال لقضاء كل الحاجيات. – القيام بعمليات الشراء من الخارج عن طريق الانترنت. – متابعة كل عمليات الشراء عن طريقe-banking – التأمين على السفر.	

المصدر: من إعداد الطالبة

3) بطاقة ماستر كارد الدولية:

بطاقة ماستر كارد الدولية لبنك التنمية المحلية هي بطاقة تسمح بالقيام بعمليات التحويل، والسحب والدفع من مختلف بلدان العالم 24 على 24 ساعة و 7 على 7 أيام بكل أما، يمكن لأي شخص طبيعي بالغ الحصول على بطاقة ماستر كارد الدولية بالعملة الصعبة، مدة صلاحية هذه البطاقة سنتين قابلة للتجديد بطريقة أوتوماتيكية. (أنظر الملحق رقم 06)

يمكن من خلال بطاقة ماستر كارد الدفع عن طريق: أجهزة الدفع الإلكتروني، الانترنت، السحب والدفع بواسطة موزعات الدفع الإلكتروني، الإطلاع على الرصيد عبر موزعات الدفع الإلكتروني، ويمكن إستعمال بطاقة ماستر كارد الدولية لبنك التنمية المحلية في كل أنحاء العالم (نقاط بيع التجار المزودين بأجهزة الدفع الإلكتروني، وموزعات السحب الإلكترونية).

يتوفر بنك التنمية المحلية على نوعين من بطاقات ماستر كارد وهي:

الجدول رقم (06): أنواع بطاقات ماستر كارد التي يتوفر عليها بنك التنمية المحلية – القطب التجاري بسكرة –

بطاقة ماستر كارد	ماستر كارد بلاتينيوم	ماستر كارد تيتانيوم
سقف الدفع	8000 أورو/ الأسبوع.	5000 أورو / الأسبوع
سقف السحب	1500 أورو/ الأسبوع	1000 أورو / الأسبوع.
مزايا البطاقة	– الدخول بالمجان بالأكثر من 10 خدمات تخص الشخصيات الأكثر أهمية VIP في المطارات. – تخفيضات لشراء تذاكر الطائرة أو الحجز في الفنادق. امتيازات الحصول على العملة نقدا في الأوقات العصية أو التعويض السريع للبطاقة. – الإستفادة من تطبيق ضيف ستاروود المفضل. – تأمين و مرافقة مجانية مدرجة في البطاقة.	

المصدر: إعداد الطالبة

4) بطاقة كوربورايت لبنك التنمية المحلية:

هي بطاقة بيبنكية لبنك التنمية المحلية خاصة بالمؤسسات، وموجهة أساسا إلى المستخدمين أو مسيري المؤسسات، من أجل تغطية نفقاتهم المهنية وتسيرها بطريقة عقلانية بإسم المؤسسة، تحتوي هذه البطاقة على رقم سري من أجل السحب عن طريق موزعات السحب الإلكتروني والدفع بواسطة أجهزة الدفع الإلكتروني، ورقم سري من أجل العمليات عن طريق الانترنت. (أنظر الملحق رقم 07)

بطاقة كوربورايت لبنك التنمية المحلية مطابقة للقوانين سارية المفعول، وبمقاييس بيبنكية تتوافق مع بطاقة الدفع الإلكتروني CIB، وهي مدعمة بحساب تجاري (حساب مؤسسات)، وتحمل البطاقة إسم المؤسسة، وهي صالحة لمدة ثلاث سنوات قابلة للتجديد بطريقة أوتوماتيكية، إلا في حالة إلغاء العقد، وهي بطاقة صالحة للإستعمال 24 ساعة /24 و 7 أيام /7.

تسمح بطاقات كوربورايت بدفع وتسيير كل النفقات المهنية والمتمثلة أساسا في:

- مرافقة وتأمين تنقلات المتعاملين.
- تسهيل معالجة بيانات النفقات المهنية.
- التحكم في الميزانية المخصصة للنفقات المهنية.
- إتخاذ القرار بكل حرية.

يوفر بنك التنمية المحلية نوعين من بطاقات كوربورايت:

الجدول رقم (07): أنواع بطاقات كوربورايت التي يتوفر عليها بنك التنمية المحلية – القطب التجاري بسكرة –

بطاقة كوربورايت	بطاقة كوربورايت الفضية	بطاقة كوربورايت الذهبية
سقف الدفع	500.000 دج/ الشهر.	900.000 دج / الشهر.
سقف السحب	50.000 دج / الشهر.	100.000 دج / الشهر.
الدفع عن طريق الانترنت	80.000 دج/ الشهر	300.000 دج/ الشهر.
مدة الصلاحية	صالحة لمدة ثلاث سنوات (03) قابلة للتجديد بطريقة أوتوماتيكية، إلا في حالة إلغاء العقد.	
مزايا البطاقة	– الدفع عن طريق أجهزة الدفع الإلكتروني. – الدفع عن طريق الانترنت. – السحب عن طريق موزعات السحب الإلكتروني. – إمكانية متابعة العمليات عن طريق الانترنت بواسطة خدمة E-BDL.	

المصدر: إعداد الطالبة

ثانيا– أجهزة الدفع الإلكتروني TPE: (أنظر الملحق رقم 08)

هي وسيلة دفع إلكترونية تسمح بالدفع بواسطة البطاقة البيبنكية CIB الكلاسيكية والذهبية، تضمن حماية أكثر ضد التزوير والسرقة.

- تتطابق مع المعايير الدولية لتأمين الحماية ضد محاولات القرصنة والإستخدامات المشكوك فيها.
- تتوافق مع مختلف طرق مصادقة الهوية وفقا للمعيار الدولي (EMV).
- إمكانية تحديد الأسقف المالية للتاجر.

ثالثا- الشيك الإلكتروني

- **حساب المؤسسات الجاري بالدينار:** وهو حساب يسمح بإجراء عمليات الدفع والسحب من الحساب عن طريق الشيك ويمكن له أيضا أن يسجل عمليات القروض البنكية، وهو حساب مفتوح للتجار أو الصناعيين أو المهن الحرة، والشركات التجارية من أجل تلبية احتياجاتهم.
- **حساب بالعملة الصعبة لشخص طبيعي:** يسمح للمؤسسات أيضا بإيداع مبالغ مالية بالعملة الصعبة (أورو، دولار)، عن طريق إيداع أو سحب من الحساب إلى حساب آخر أو دفع من الخارج، حساب العملة الصعبة يعمل بعملة صعبة واحدة.
- **الحساب الداخلي لغير المقيمين:** هو حساب يمنح لكل المؤسسات الأجنبية التي تملك عقد عمل محدد مع متعاملين اقتصاديين جزائريين.
- **حساب أجنبي بالدينار الجزائري:** يتم فتحه باسم الأشخاص المعنويين من جنسية أجنبية.
- **حساب على دفتر الإدخار:** هو دفتر توفير بشريحة مغناطيسية وبفائدة تعويض، يتم تزويد الحساب عن طريق الدفع، استقبال السحب وتخليص الشيك، بمكن من خلاله القيام بعمليات السحب والدفع، وتسليم نسخ تأكيد القيام بالعمليات وهذا من خلال الشريط المغناطيسي الموجود على الكتيب.
- **حساب الإدخار " البديل" (الإدخار دون فوائد):** هو حساب موجه للخواص اللذين يرغبون بإدخار أموالهم دون فوائد، من خلاله يمكن القيام بالعمليات التالية: تحويل الأموال، إيداع الأموال، السحب.
- **حساب الإدخار بنسبة تصاعدية لبنك التنمية المحلية:** هو حساب يسمح بإدخار الأموال بكل أمان، لاشتقاق قيمة مضافة من خلال نسبة فائدة متصاعدة، محفزة ومصنفة حسب أهمية الإدخار.

حيث يسمح حساب الإدخار بنسبة تصاعدية لبنك التنمية المحلية بما يلي:

- إجراء عمليات دفع وسحب للأموال في الوقت المناسب.
- تحويل أموال من حساب إلى حساب إرسالا واستقبالا.
- إستفادة آنية من الأموال.
- متابعة عن بعد عبر خدمة e-BDL للعمليات الجارية في الحساب.

رابعا- المقاصة الإلكترونية: هو نظام يسمح بتسوية المبالغ الإجمالية في الوقت الحقيقي، ويتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة وعلى الفور وبدون تأجيل وعلى أساس إجمالي، ويتم مراقبته من طرف بنك الجزائر.

خامسا- البنك الإلكتروني e-BDL: هو حل يقترحه بنك التنمية المحلية لزبائنه من أجل التعامل عن بعد عن طريق الإنترنت، وهي خدمة موجهة إلى زبائن بنك التنمية المحلية الخواص والمهنيين بالإضافة إلى أصحاب المؤسسات. (أنظر الملحق رقم 09)

تقوم خدمة البنك الإلكتروني e-BDL بالوظائف التالية: تسيير كل الحسابات البنكية دون التنقل بإستعمال الانترنت أو جهاز الهاتف، الإطلاع على جميع العمليات، تحميل البيانات الخاصة بالزبون، تحويل وإستلام كل البيانات الخاصة بالزبون بطريقة آمنة وسريعة، تسجيل أوامر التحويل والإستلام، الإطلاع على الرصيد للتحقيق في حالة الدفع أو السحب، إستقبال رسائل نصية قصيرة بعد القيام بأية عملية، الإطلاع على قائمة وكالات بنك التنمية المحلية، طلب رصيد الشيك عبر الانترنت، الإطلاع على الرصيد، الإطلاع على آخر العمليات البنكية (السحب، الدفع ...الخ)، تحويل العملة الصعبة، المحاكاة، الإتصال بالبنك.

سادسا- الصرافات الآلية (DAB):

- تستخدم الآليات الأمنية لحماية البيانات الشخصية والسرية للزبون ضد محاولات القرصنة.
- مجهزة بأدوات الردع واليقظة.
- تنصب في مواقع آمنة.

الشكل رقم (07): شكل الصراف الآلي

Source: https://bitakati.dz/ar/page/securite-p46, 03/06/2019 Heure 18:14

والشكل التالي يوضح آليات الدفع الإلكتروني بالبنك:

الشكل رقم (08): آليات الدفع الإلكتروني

Source :https://bitakati.dz/ar/reseaux-cib 03/06/2019 Heure 18:18

المطلب الثاني: تطور تداول وسائل الدفع الإلكتروني لبنك التنمية المحلية بالقطب التجاري بسكرة

أولا- تطور البطاقات الإلكترونية

شهدت الثلاث سنوات الأخيرة بداية من جانفي 2017 إلى غاية ماي 2019 تطورات عديدة في ما يخص استعمال بطاقات الدفع الإلكتروني، وهذا ما سنتطرق إليه من خلال الإحصائيات المقدمة في هذا الشأن من طرف بنك التنمية المحلية بالقطب التجاري بسكرة.

الجدول التالي يوضح وضع البطاقات المتداولة من 2017/01/01 إلى 2017/12/31

الجدول رقم (08): البطاقات الإلكترونية المتداولة من 2017/01/01 إلى 2017/12/31

إسم البطاقة	نوع البطاقة	عدد البطاقات المتداولة
بطاقة CIB	الكلاسيكية	219
	الذهبية	12
بطاقة VISA	مسبقة الدفع	15

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على وثائق بنك التنمية المحلية

من خلال الجدول السابق نلاحظ أنه قد تم تداول 231 بطاقة CIB، و 15 بطاقة من VISA.

أما في الفترة الممتدة من 01/01/ 2018 إلى 2018/12/31 فقد تم تداول البطاقات كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (09): البطاقات المتداولة من 01/01/ 2018 إلى 2018/12/31

إسم البطاقة	نوع البطاقة	عدد البطاقات المتداولة
بطاقة CIB	الكلاسيكية	731
	الذهبية	96
بطاقة VISA	مسبقة الدفع	47
	الذهبية	09
بطاقة ماستر كارد	تيتانيوم	17
	بلاتينيوم	13

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على وثائق بنك التنمية المحلية

من خلال الجدول السابق يتضح لنا أنه خلال الفترة الممتدة من 01/01/ 2018 إلى 2018/12/31 قد تم تداول 827 من بطاقة CIB، و 56 من بطاقات VISA، و 30 من بطاقات ماستر كارد.

أما بالنسبة للفترة الممتدة من 01/01/ 2019 إلى 2019/05/29 فقد تم تداول البطاقات كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (10): البطاقات المتداولة من 01/01/ 2019 إلى 2019/05/29

إسم البطاقة	نوع البطاقة	عدد البطاقات المتداولة
بطاقة CIB	الكلاسيكية	124
	الذهبية	39
بطاقة VISA	مسبقة الدفع	03
	الذهبية	04
بطاقة ماستر كارد	تيتانيوم	01
	بلاتينيوم	02
بطاقة كوربورايت	الذهبية	43
	الفضية	06

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على وثائق بنك التنمية المحلية

من خلال الجدول السابق يتضح لنا أنه خلال الفترة الممتدة من 01/01/ 2019 إلى 2019/05/29 قد تم تداول 163 بطاقة CIB، و07 بطاقات VISA، 03 بطاقات ماستر كارد، والملاحظ أنه قد تم إدخال بطاقة كوربورايت سنة 2019 كوسيلة دفع إلكتروني جديدة، حيث تم تداولها 49 مرة.

من خلال الجداول الثلاثة السابقة والتي تم التطرق فيها إلى تداول بطاقات الدفع الإلكتروني ببنك التنمية المحلية القطب التجاري بسكرة للسنوات للثلاث 2017، 2018، 2019 أنه كان إقبال كبير على البطاقات البيبنكية CIB، وهذا لأن هذه البطاقة موجهة لكل شخص طبيعي أو معنوي، بحيث تسمح له بالقيام بعمليات الدفع والسحب الإلكتروني بكل سهولة، ذلك على عكس بطاقة الكوربورايت الموجهة للمؤسسات والمهنين، كذلك بالنسبة لكل من بطاقتي فيزا كارد وماستر كارد اللذان يستخدمان للسفر، والقيام بعمليات الشراء والحجز بالخارج.

ثانيا–أجهزة الدفع الإلكتروني

شهد جهاز الدفع الإلكتروني في بنك التنمية المحلية وكالة بسكرة تطور ملحوظا خلال السنوات الثلاثة الأخيرة، وهذا نتيجة التطور الحاصل الخاص بشريحة GPS، والعمليات التي تمت من خلاله حوالي 1046.

الجدول رقم (11): تطور إستعمال أجهزة الدفع الإلكتروني

جهاز الدفع الإلكتروني	2017	2018	2019
عدد أجهزة الدفع الإلكتروني	4	18	28

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على وثائق بنك التنمية المحلية

من خلال الجدول السابق يمكن ملاحظة التطور في استعمال أجهزة الدفع الإلكتروني خلال الثلاث سنوات الأخيرة في بنك التنمية المحلية BDL، وهذا يعود إلى المزايا التي يحققها استعمال أجهزة الدفع الإلكتروني للزبون، كالسرعة في الحصول على الأموال بدل الوقوف والإنتظار في طوابير طويلة للحصول على المال.

ثالثا– الشيك الإلكتروني

الجدول رقم (12): تداول الشيكات الإلكترونية من 2017 إلى غاية ماي 2019

الشيكات الإلكترونية	2017	2018	2019	المجموع
الشيكات المرسلة	1820	1958	1889	5667
الشيكات المدفوعة	2213	4022	3340	9575

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على وثائق بنك التنمية المحلية

يصل عدد الشيكات المرسلة لدى بنك التنمية المحلية وكالة بسكرة في الثلاث سنوات الأخيرة حوالي 5667، أما عدد الشيكات المدفوعة فيصل إلى حوالي 9575.

رابعا- المقاصة الإلكترونية

منح الصلاحية من بنك التنمية المحلية للوكالات والأقطاب التابعة للبنك أو للبنوك الأخرى، للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة إلكترونيا من حساب بنكي إلى حساب بنكي أخر، حيث تتم هذه العملية إلكترونيا عبر الهواتف وأجهزة الكومبيوتر وأجهزة المودم عوضا عن استخدام الأوراق، بالنظام القديم كان تخليص الشيكات يتم بالطريقة التقليدية خلال 21 يوما أما الآن وبالنظام الجديد الإلكتروني فأصبحت العملية تتم خلال 72 ساعة.

فيما يخص التحويلات المالية إذا فاقت قيمتها 100.000.000 يستخدم نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS، أما إذا كان أقل من 100.000.000 يستخدم نظام المقاصة عن بعد ATCI.

خامسا-الصرافات الآلية

هو جهاز اتصال محوسب يكون مرتبط سلكيا أو لاسلكيا بالبنك يسمح بتوفير لزبائن البنوك والمؤسسات المالية خدمات بنكية الكترونية، أو نصف الكترونية.

تفوق العمليات البنكية التي تتم من خلال الصراف الآلي DAB حوالي 2350 خلال السنوات الثلاثة الأخيرة.

المطلب الثالث: نتائج تحليل المقابلة

انطلاقا من المقابلة التي تمت مع السيد خليفة عمار نائب مدير القطب التجاري بسكرة، والسيد عادل قهرير مساعد تجاري، ومع ثلاثة زبائن ممن يستخدمون وسائل الدفع الإلكتروني ببنك التنمية المحلية – القطب التجاري بسكرة –، وللإجابة على فرضيات الدراسة، يمكن تلخيص نتيجة المقابلة كما يلي:

أولا- جهود البنك لإستخدام وسائل الدفع الإكتروني

لإختبار الفرضية الأولى التي تنص على: " يبذل البنك جهودا متزايدة لإستخدام وسائل الدفع الإلكتروني"، لإختبار هذه الفرضية تم طرح مجموعة من الأسئلة على السيد عادل قهرير، وقد كانت النتائج كما يلي:

1. هل رافق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني حملات ترويجية لإقناع الزبائن بأهميتها؟

نعم تم إستخدام عدة حملات ترويجية لإقناع الزبائن بأهمية وسائل الدفع الإلكتروني، وهذا من خلال توزيع المطويات التي تخص بنك التنمية المحلية على الزبائن، وكذلك الترويج عبر وسائل الإعلام (التلفزة، الراديو ...) والترويج عبر وسائل التواصل الإجتماعي، والتواصل مع الزبائن داخل البتك.

2. هل توجد اجراءات كافية لحماية حسابات الزبائن؟

للعمل على حماية حسابات الزبائن إعتمد بنك التنمية المحلية نظاما جديدا منذ 19 مارس 2017 ويسمى بنظام النصر، بحيث يهدف هذا النظام إلى تقليص مدة المعالجة للعمليات للزبائن، والرفع من حجم المعطيات المسجلة، وشخصنة العلاقة بين البنك والزبون، مع ضمان تأمين أمثل لكافة العمليات.

3. هل تتوفر لدى البنك كفاءات وخبرات عالية في في أداء العمليات البنكية الإلكترونية؟

نعم يتوفر بنك التنمية المحلية على كفاءات و خبرات عالية في في أداء العمليات البنكية الإلكترونية، ذلك لأن البنك يسعى دائما لتدريب الموظفين مهما كانت مستوياتهم للحاق بالتطور الحاصل.

4. هل هناك دورات تدريبية للموظفين تتعلق بالمعاملات الإلكترونية؟

نعم هناك دورات تدريبية للموظفين تتعلق بالمعاملات الإلكترونية، وهذا من خلال إرسال موظفين إثنين من موظفي البنك بالقطب التجاري بسكرة كل أربعة أشهر، والمكوث أسبوع للتكوين في معاهد متخصصة (معهد الصيرفة)، والقيام أيضا بملتقيات مع مديرين ومدربين مختصين في المجال، وإرسال الدروس المتعلقة بكل ما يخص الخدمات التي يطرحها البنك لزبائنه عن طريق الإيميل.

5. ما هي سياسة التكوين التي يتبعها بنك التنمية المحلية؟

ترتكز سياسة التشغيل ببنك التنمية المحلية على تدعيم وتطوير الموارد البشرية، حيث وضع بنك التنمية المحلية التكوين في صلب اهتماماته في استراتيجيته العامة وهذا من خلال:

- مرافقة التطور.
- التحكم في تطور المهن من أجل تحقيق حاجيات مهنية خاصة.
- تمكين المتعاملين من التحكم في معارف و خبرات مهنية جديدة لتلبية احتياجات السوق الوطنية.
- مسايرة التطور والعصرنة في عالم الشغل.
- تحسين الخبرات الفردية و الجماعية للموارد البشرية للبنك.
- السماح للمتعاملين بالبنك بالتأهيل من أجل ممارسة نشاطهم المهني و تطوير خبرتهم المهينة.
- مخطط التكوين السنوي لبنك التنمية المحلية هو الدرع الأساسي من أجل تحقيق الأهداف المرجوة لتطوير رأس المال البشري.

6. هل توجد سياسات حكومية داعمة لإنتشار الخدمات البنكية الإلكترونية بالجزائر؟

أكيد توجد سياسات حكومية تدعم إنتشار الخدمات البنكية الإلكترونية، وهذا من خلال أن العمليات البنكية الإلكترونية لا تتم إلا بوجود سياسات داعمة من خلال البنك المركزي، والتطور الحاصل في العالم من خلال المعاملات بشتى أنواعها.

ثانيا– مزايا استخدام وسائل الدفع الإلكتروني من وجهة نظر الموظفين:

لإختبار الفرضية الثانية التي تنص على: " يستفيد بنك التنمية المحلية –القطب التجاري بسكرة –من استخدامه وسائل الدفع الإلكتروني من عدة مزايا"، و للتعرف على المزايا التي استفاد منها البنك تم طرح الأسئلة التالية:

1. ما هي أهم المزايا التي استفاد منها البنك عند استخدامه وسائل الدفع الإلكتروني؟

من خلال إستخدام وسائل الدفع الإلكتروني إستفاد البنك من عدة مزايا، كتقليل الضغط على الموظفين وهذا من خلال تبني النظام الإلكتروني بدل النظام التقليدي الورقي، تقليل الجهد والوقت، والسرعة في تقديم المعاملات وآداء الخدمة، التخلص من الطوابير، التخلص من عناء قدوم الزبائن للبنك قصد سحب أموالهم، الإستفادة من مصاريف التسيير لأن كل خدمة تقدم بمقابل مادي.

كما يستفيد بنك التنمية المحلية من عدة مزايا مالية منها:

- ❖ من خلال الأسعار المطبقة للحصول على خدمة e–BDL وهي كالتالي:
  - عرض للخواص e–BDL 100 : دينار ، e–BDL + 205دينار ، باك موبيليتي 100 دينار جزائري.
  - عرض للمهنيين e–BDL :برو 500 دينار جزائري، e–BDLبرو + 100 دينار جزائري، باك موبيليتي 200 دينار جزائري.
  - عرض للمؤسسات e–BDL :كوربورايت 1500 دينار جزائري ، e–BDLكوروبورايت + 2000 دينار جزائري و مويبليتي 400 دينار جزائري.
- ❖ المصاريف المترتبة عن الحصول على جهاز الدفع الإلكتروني، بحيث يضع بنك التنمية المحلية جهاز الدفع الإلكتروني تحت خدمة الزبائن (التجار) بالمجان، لكن بالمقابل يجب على التاجر دفع مستحقات التثبيت التي تساوي 300 دينار جزائري، بالإضافة إلى الإشتراك الشهري الذي يساوي 500 دينار جزائري.

- ❖ المستحقات المالية المترتبة على الحصول على بطاقة الدفع CIB الكلاسيكية هو 350 دينار، المستحقات المالية المترتبة على الحصول على بطاقة CIB الذهبية 600 (Gold) دينار جزائري.
- ❖ المستحقات المالية التي يجب دفعها عند الحصول على هذه بطاقة فيزا بأنواعها 5000/ سنة دينار جزائري معفاة من الرسوم بالنسبة لبطاقة فيزا الذهبية و 2000/سنة دينار جزائري معفاة من الرسوم بالنسبة لبطاقة فيزا الكلاسيكية.
- ❖ التكاليف المترتبة عن استعمال بطاقة ماستر كارد الدولية لبنك التنمية المحلية كالأتي:
  - السحب: 2 أورو + 2.5% من مبلغ المعاملة محولة للدينار.
  - الدفع عن طريق أجهزة الدفع الإلكتروني أو عن طريق الأنترنت: 2.5% من مبلغ المعاملة محولة للدينار.
  - إلغاء عملية الدفع: 2.5% من مبلغ المعاملة محولة للدينار.
  - التسبيق النقدي : 2 أورو + 2.5% من مبلغ المعاملة محولة للدينار.
- ❖ المستحقات المتعلقة باستعمال بطاقة كوربورايت

أ. السحب:

20 دج / في موزعات السحب الإلكتروني لبنك التنمية المحلية (خارج الرسوم)

40 دج / في موزعات السحب الإلكتروني للبنوك الأخرى (خارج الرسوم)

ب. الدفع: مجاني في أجهزة الدفع الإلكتروني وعن طريق الأنترنت

- ❖ زيادة عدد الزبائن من سنة 2017 إلى غاية هذه السنة ما يقارب 750 زبون.

ثالثا– مزايا استخدام وسائل الدفع الإلكتروني من وجهة نظر الزبائن

لاختبار الفرضية الثالثة التي تنص على: " يستفيد زبائن بنك التنمية المحلية –القطب التجاري بسكرة – من استخدامه لوسائل الدفع الإلكتروني من عدة مزايا،" وللتعرف على المزايا التي استفاد منها الزبائن عند استخدامهم لوسائل الدفع الإلكتروني تم إجراء مقابلة مع ثلاثة زبائن الأول شخص طبيعي يحمل بطاقة CIB، والثاني عبارة عن مؤسسة تستخدم بطاقة كوربورايت، أما بالنسبة للزبون الثالث فكان عبارة عن تاجر يستخدم في فضاءه التجاري جهاز الدفع الإلكتروني، حيث تم طرح الأسئلة التالية عليهم:

1. ما هي أهم المزايا التي استفدت منها عند استخدامك لوسائل الدفع الإلكتروني؟

بالنسبة للزبون الأول كان جوابه كالآتي: إستعمالي لبطاقة CIB مكني من القيام بعدة عمليات كالدفع عن بعد دون عناء التنقل من أجل تسديد فاتورة الماء، خدمات الهاتف، التأمين وحتى تذكرة السفر، كما سهل لي القيام بعمليات الدفع والسحب بواسطة موزعات الدفع الإلكتروني (DAB)، ساعدني على الإطلاع على الرصيد دون عناء التنقل، الحماية من خطر السرقة وهذا من خلال حمل البطاقة بدل النقود المعدنية أو الورقية.

أما بالنسبة للزبون الثاني فكان عبارة عن مؤسسة تستخدم بطاقة كوربوريات، وقد كان جاوبه حول هذا السؤال كالآتي: ساعدتني على تسيير النفقات المهنية بالنسبة لعمال مؤسستي، كما ساهمت في مراقبة ومتابعة نفقات المؤسسة بكل سهولة وأمان، كما مكنتني من القيام بعمليات السحب عن طريق موزعات السحب الإلكتروني، والدفع الإلكتروني عن طريق أجهزة الدفع الإلكتروني، والانترنت، متابعة العمليات عن طريق الانترنت بواسطة خدمة E-BDL.

أما التاجر فقد كان جوابه حول هذا السؤال كما يلي: قللت من مخاطر استعمالي للنقود كالسرقة والتزوير، كما استفدت من مجانية وضمان الدفع بكل أمان، واستعمالي لجهاز الدفع الإلكتروني سمح لي بتسويق منتجاتي بصورة متطور وعصرية، عملية الدفع مؤمنة بفضل إدخال الرقم السري، يساعدني جهاز الدفع الإلكتروني في تقديم خدمة سريعة وآمنة، بفضل هذه الخدمة لا ينتظر الزبائن فترة زمنية طويلة في طوابير لدفع مستحقات الشراء.

رابعا- صعوبات استخدام وسائل الدفع الإلكتروني بالبنك

لإختبار الفرضية الرابعة التي تنص على: " هناك معوقات تحد من استخدام البنك لوسائل الدفع الإلكتروني"

للتعرف على أهم معوقات استخدام وسائل الدفع الإلكتروني تم طرح هذا السؤال على الموظفين والزبائن كما يلي:

1. ما هي أهم المعوقات التي تحد من استخدام وسائل الدفع الإلكتروني بالبنك من وجهة نظركم؟

- المعوقات من وجهة نظر الموظفين:

نقص اليد العاملة المؤهلة، كثرة الأعطال وانقطاع الشبكة، التكلفة الكبيرة لاستخدام التكنولوجيا، عدم توفر جو ملائم للعمل، ضغوطات العمل، صعوبة الإجراءات الإدارية، عطب في جهاز الدفع الإلكتروني والصراف الآلي.

- المعوقات من وجهة نظر الزبائن:

فقدان الثقة في وسائل الدفع، الخوف من التكنولوجيا وصعوبة استخدامها، أعطال على مستوى الصرافات الآلية، عدم توفر النقود والإنقطاعات بالشبكة، عدم الشعور بالأمان، عدم معرفة استخدامها من قبل بعض الزبائن، الخوف من سرقة البطاقة الخاصة بالزبون، عطب في جهاز الدفع الإلكتروني والصراف الآلي، ضياع بطاقة الدفع الإلكتروني.

خلاصة الفصل:

يحرص بنك التنمية المحلية على إشباع حاجات ومتطلبات زبائنه، وهذا من خلال سعيه الدائم لتنويع تشكيلة منتجاته المالية، الإقراضية منها والإستثمارية، وتطوير خدماته المصرفية التقليدية منها والإلكترونية، والمتمثلة في وسائل الدفع الإلكتروني، التي سهلت ووفرت على الزبون أعباء كانت من قبل أكثر تعقيدا.

وتهدف الخدمات التي يقدمها بنك التنمية المحلية إلى جلب أكبر عدد ممكن من الزبائن، مع التركيز على تقديم كل التسهيلات المادية المساعدة في تقديم الخدمة، من تهيئة وتجهيزات بنكية وأجهزة وآلات متطورة، مع تدعيم العنصر البشري بالكفاءات اللازمة وتدريبه لتقديم الخدمة على أحسن وجه.

ومن خلال المقابلة التي أجريت تبين لنا أن البنك أكثر حرصا على تقديم كل ما هو متطور وسهل الإستخدام، وذلك قصد جذب الزبون وحرصا منه على راحته وتسهيل معاملاته، كما اتضح لنا أن البنك يتبنى كل وسائل الدفع الإلكتروني التي من شأنها أن تنهض بالقطاع البنكي، كالبطاقات الإلكترونية بأنواعها وخاصة حديثة النشأة منها، كبطاقة الكوربورايت التي وضعها خصيصا لخدمة المؤسسات والمهنيين، والذي كان السباق للتعامل بها.

الخـــاتمــة

من خلال دراستنا لواقع تطبيق وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية، ومن خلال الإشكالية المتمثلة في "ما هو واقع تطبيق وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك التجارية الجزائرية"، بالتطبيق على بنك التنمية المحلية – القطب التجاري بسكرة –، حيث تم تقسيم الدراسة إلى فصلين، الفصل الأول الذي تضمن مفهوم وسائل الدفع التقليدية والإلكتروني مع التطرق لمميزاتها والعوامل المساعدة على نجاحها في القطاع البنكي، وأهم العراقيل التي تواجهها وطرق حمايتها.

وللبحث في واقع تطبيق وسائل الدفع الإلكتروني تم دراسة حالة بنك التنمية المحلية – القطب التجاري بسكرة – وباستخدام أدوات البحث من ملاحظة ومقابلة، حيث تمت الإشارة إلى إصلاحات النظام البنكي في الجزائر وأهم المصارف التي انبثقت منها، ثم تم التعريف بالبنك محل الدراسة وأهم وسائل الدفع الإلكتروني المستخدمة به، وتطور استخدامها خلال الثلاث سنوات الأخيرة، ثم اختبار فرضيات الدراسة من خلال المقابلة.

النتائج:

من خلال دراستنا الميدانية توصلنا إلى العديد من النتائج أهمها:

أ-استخدام وسائل الدفع على مستوى البنوك وعلى مستوى الإقتصاد:

- ✓ ساهم ظهور وسائل الدفع الإلكترونية في القضاء على الكثير من المشاكل التي تأثر على الإقتصاد الوطني، كالقضاء على مشكل نقص السيولة والتقليل إلى حد كبير من مشكل تزوير العملات، وهذا يعود لسبب رئيسي وهو أن هذه الوسائل لا تستعمل نقود ملموسة.
- ✓ إن تطبيق وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك له أثر إيجابي كبير على عملها، كما له الأثر الأكبر على النشاط الإقتصادي.
- ✓ ساهمت الحملات الترويجية في إقناع الزبون بالأهمية الكبيرة لاستخدام وسائل الدفع الإلكتروني.
- ✓ جاءت وسائل الدفع الإلكتروني لتحل محل تلك الوسائل التقليدية، حيث سهلت على الزبون البنكي القيام بمعاملاته المالية.
- ✓ تؤثر وسائل الدفع الإلكتروني على خفض تكاليف البنك كتكلفة معالجة الشيكات وتكلفة المصروفات الإدارية من خلال زيادة السرعة وتقليل تكلفة المواد الورقية والطباعة.
- ✓ العمل على حماية حسابات الزبائن وذلك من خلال تبني أنظمة جديدة من شأنها أن ترتقي بالعمل البنكي.
- ✓ التقليل من مخاطر استعمال النقود كالسرقة والتزوير.
- ✓ استخدام جهاز الدفع الإلكتروني في البنك يمكن من تقديم خدمة سريعة وآمنة.
- ✓ إن البطاقات الموجهة للمؤسسات والمهنيين تساعدهم على تسيير نفقاتهم المهنية، كما تساهم في مراقبة ومتابعة نفقات المؤسسة بكل سهولة وأمان.

ب-استخدام وسائل الدفع بالنسبة للزبون و التاجر:

- ✓ يستفيد زبائن البنك من عدة تسهيلات مالية جراء استخدامهم وسائل الدفع الإلكتروني.
- ✓ تتميز وسائل الدفع الإلكتروني بعدة مزايا ما يجعل كل من الزبون والتاجر يسعى للتعامل بها.
- ✓ أدى استخدام جهاز الدفع الإلكتروني للتخلص من الطوابير لدفع مستحقات الشراء، والانتظار لفترة زمنية طويلة.
- ✓ القيام بالعمليات البنكية كعمليات الدفع عن بعد التي وفرت على الزبون عناء التنقل للوكالة.
- ✓ تأمين عملية الدفع بفضل إدخال الرقم السري الخاص بالزبون وحماية حسابه.
- ✓ استفاد التجار الذين يتعاملون مع البنك من مجانية الدفع وضمان الدفع بكل أمان.
- ✓ مخاطر وسائل الدفع الإلكتروني والتي ظهرت بنسبة عالية والناتجة عن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، ومنها ما يقوم به بعض المحترفين من اختراق نظم شبكة الاتصالات والانترنت.

الاقتراحات:

على ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج، ومن خلال الدراسة التي أجريت إرتأينا أن نقدم بعض الاقتراحات التي من شأنها أن تساعد البنوك على الاستفادة من وسائل الدفع الإلكتروني:

- ✓ العمل على نشر الوعي البنكي بين الزبائن لأنه يلعب دورا كبيرا في تفعيل دور وسائل الدفع الإلكتروني.
- ✓ العمل على إيجاد آليات ووسائل جديدة واستخدام وتنويع الخدمات البنكية الإلكترونية لغرض المحافظة على الزبائن وجذب زبائن جدد.
- ✓ الارتقاء بالعنصر البشري وذلك من خلال الاستعانة بذوي الخبرة والسعي الدائم إلى تدريب الموظفين على استخدام أحدث النظم البنكية، وكذلك الرفع من كفاءة العاملين بإعطاء الأولوية في التوظيف لخريجي الجامعات ولأصحاب التخصصات في العمل البنكي.
- ✓ الاستفادة من تجارب وخبرات البنوك الأخرى التي قطعت أشواطا متقدمة في مجال الدفع الإلكتروني.
- ✓ تعميم أجهزة الدفع الإلكتروني TPE خاصة في المحلات التجارية والفنادق وغيرها.
- ✓ إنشاء شبكة واسعة من الوسائط الإلكترونية وهذا لجذب أكبر عدد من الزبائن.
- ✓ متابعة الوسائط الإلكترونية وصيانتها في حالة تعطلها لإعطاء صورة حقيقية لعصرنة وسائل الدفع.
- ✓ الاهتمام أكثر بالخطوط الأمامية عند استقبال الزبائن، والاهتمام بشكاويهم والسرعة في الاستجابة لحلها.
- ✓ خروج مساعدي ومستشاري البنك للمحلات التجارية ومراكز التسوق الكبرى لجذب أكبر عدد ممكن من الزبائن للاستفادة من مختلف بطاقات الدفع.
- ✓ تشجيع التجار على استخدام جهاز الدفع الإلكتروني TPE.

- ✓ تحفيز المؤسسات والصيدليات ومكاتب الدراسات لاستخدام البطاقات وهذا لمس أكبر شريحة من المجتمع.
- ✓ الاهتمام بالعلاقة أكثر بين الزبون والبنك، واللباقة في التعامل.
- ✓ الاحترافية في العمل لكسب الزبون واحتواءه بدلا من جعله ينفر من التعامل مع البنك.
- ✓ صيانة الصرافات الآلية وأجهزة الدفع الإلكتروني لتجنب تعطيل مصالح الزبائن.
- ✓ تقديم شروحات للزبون حول كيفية استخدام وسائل الدفع الالكتروني.

آفاق البحث:

ويمكن اقتراح بعض المواضيع ذات العلاقة بموضوع البحث كما يلي:

- وسائل الدفع الإلكتروني وتأثيرها على تنافسية البنوك.
- أثر وسائل الدفع الإلكتروني على المعاملات البنكية في القطاع البنكي.
- أثر وسائل الدفع الإلكتروني على الثقة الإلكترونية.
- الخطر المدرك لاستعمال وسائل الدفع الإلكتروني.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولا- المراجع العربية:

- **الكتب:**

1) أحمد سفر، **أنظمة الدفع الإلكترونية**، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2008.
2) بلعزوز بن علي، **محاضرات في النظريات والسياسات النقدية**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2004.
3) بلقاسم سلاطنية، حسان الجيلاني، **منهجية العلوم الإجتماعية**، دار الهدى للنشر، عين مليلة، الجزائر، 2004.
4) جلال عايد الشورة، **وسائل الدفع الإلكتروني**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
5) دميثان المجالي، أسامة عبد المنعم، **التجارة الإلكترونية**، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.
6) سعيد سامي الحلاق، محمد محمود العلجوني، **النقود والبنوك المركزية**، دار اليازوري العلمية، عمان، الأردن، 2009.
7) سليمان ناصر، **التقنيات البنكية وعمليات الائتمان**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2012.
8) السيد أحمد عبد الخالق، **التجارة الإلكترونية والعولمة**، الطبعة الثانية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2008.
9) شاكر القزويني، **محاضرات في اقتصاد البنوك**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000.
10) شريف محمد غنام، **محفظة النقود الإلكترونية: رؤية مستقبلية**، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2007.
11) طالب حسن موسى، **الأوراق التجارية والعمليات المصرفية**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
12) الطاهر لطرش، **تقنيات البنوك**، الطبعة السابعة، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2010.
13) عبد الفتاح بيومي حجازي، **مقدمة في التجارة الإلكترونية العربية**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2004.
14) عبد الهادي مسعودي، **الأعمال المصرفية الإلكترونية**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016.

15) محفوظ لشعب، **الوجيز في القانون المصرفي الجزائري**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006.
16) محمد إبراهيم عبد الرحيم، **اقتصاديات النقود والبنوك**، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2014
17) محمود محمد أبو فروة، **الخدمات البنكية عبر الانترنت**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
18) مصطفى كمال طه، **الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة**، المركز القومي للإصدارات القانونية، القاهرة، مصر، 2018.
19) منير محمد الجنبيهي، ممدوح محمد الجنبيهي، **النقود الإلكترونية**، دار الفكر الجامعي للنشر، الإسكندرية، مصر، 2005.
20) وائل أنور بندق، **وسائل الدفع الإلكترونية**، (بدون دار نشر)، 2008.
21) يا ملكي أكرم، **الأوراق التجارية والعمليات المصرفية**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.

➢ **المذكرات والأطروحات:**

22) بوزرامة جيلالي، **أثر إصلاح النظام المصرفي الجزائري ودور البنك المركزي في تسيير النقد والقرض**، مذكرة ماجستير، تخصص التحليل الإقتصادي، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 1997.
23) خشة حسيبة، **وسائل الدفع الحديثة في القانون الجزائري**، مذكرة ماجستير، تخصص قانون الأعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2016/2015.
24) زهير زواش، **دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية**، مذكرة ماجستير، تخصص التمويل الدولي والمؤسسات المالية والنقدية، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر، 2010-2011.
25) شكرين محمد، **بطاقة الائتمان في الجزائر**، مذكرة ماجستير، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2006.
26) صراع كريمة، **واقع وآفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر**، مذكرة ماجستير، تخصص الإستراتيجية، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، الجزائر، 2014/2013.
27) عبد الرحيم وهيبة، **إحلال وسائل الدفع التقليدية بالإلكترونية**، مذكرة ماجستير، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2010-2011.

28) عبد الرزاق حميدي، **جودة الخدمات البنكية كمدخل لتحقيق رضا العملاء وزيادة القدرة التنافسية للبنوك**، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة تسويقية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2007-2008.

29) عبد الرزاق سلام، **القطاع المصرفي الجزائري في ظل العولمة: تقييم الأداء ومتطلبات الإصلاح**، أطروحة دكتوراه، تخصص النقود والمالية، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2012/2011.

30) لوصيف عمار، **إستراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية**، مذكرة ماجستير، تخصص التحليل والإستشراف الإقتصادي ، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2008-2009.

31) محرز نور الدين، **تأهيل وتفعيل الجهاز المصرفي بالتعاملات النقدية الإلكترونية**، أطروحة دكتوراه، تخصص الإقتصاد البنكي، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2014-2015.

32) واقد يوسف، **النظام القانوني للدفع الإلكتروني**، مذكرة ماجستير، تخصص قانون التعاون الدولي، كلية الحقوق، جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر، 2011/2010.

➢ **المجلات:**

33) أبو بكر سالم، قاجة آمنة، **قراءة في الأهمية الإقتصادية لوسائل الدفع الإلكتروني: التجربة الماليزية نموذجا**، مجلة التنمية والإستشراف للبحوث والدراسات، المجلد الأول، العدد 01، الجزائر، ديسمبر 2016.

34) بودلال علي، **اعتماد وسائل الدفع الإلكترونية كآلية للتقليل من الكتلة النقدية غير الرسمية المتداولة في الإقتصاد الجزائري**، اقتصاديات الأعمال والتجارة، العدد الخامس، تلمسان، الجزائر، مارس 2018.

35) حياة بن سماعين، وسيلة السبتي، **التجارة الإلكترونية وتطوير وسائل الدفع للمؤسسات البنكية**، مجلة مخبر مالية بنوك وإدارة أعمال، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، دون سنة نشر.

36) خوبيزي مريم، **واقع استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في الجهاز المصرفي الجزائري وكيفية إدارة المخاطر الناتجة عنها وفقا لنموذج لجنة بازل الدولية للرقابة المصرفية**، مجلة الدارسات المالية والمحاسبية والإدارية، العدد الرابع، الجزائر، ديسمبر 2015.

37) رابح حمدي باشا، وهيبة عبد الرحيم، **تطور طرق الدفع في التجارة الإلكترونية**، مجلة علوم الإقتصاد والتسيير والتجارة، الجزائر، دون سنة نشر.

38) رشيد بوعافية، **آلية الدفع الإلكتروني باستعمال بطاقة الائتمان عبر شبكة الانترنت**، مجلة الإقتصاد الجديد، العدد السابع، خميس مليانة، الجزائر، سبتمبر2012.

39) سمية عبابسة، **وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائر: الواقع والمعيقات والآفاق المستقبلية**، مجلة العلوم الإنسانية، العدد السادس، جامعة أم البواقي، الجزائر، ديسمبر 2016.

40) شايب محمد، **آليات الحماية من الغش في وسائل الدفع الإلكترونية في الإقتصاد الفرنسي 2002-2016**، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد الثاني، الجزائر، ديسمبر 2017.

41) عبد الرحيم وهيبة ، **وسائل الدفع التقليدية في الجزائر: الوضعية والآفاق**، مجلة الباحث، العدد 09، تمنراست، الجزائر، 2011.

42) عبد الرحيم وهيبة، **تقييم وسائل الدفع الإلكترونية ومستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجودها**، مجلة الإقتصاد الجديد، العدد الثاني، الجزائر، جانفي 2010.

43) عبد الرؤوف دبابش، ذبيح هشام، **وسائل الدفع ما بين الحماية التقنية والقانونية للمستهلك الإلكتروني**، مجلة الإجتهاد القضائي، العدد الرابع عشر، الجزائر، أفريل 2017.

44) عدناني خولة، بلعابد فايزة، عبد الجليل مقدم، **وسائل الدفع الإلكتروني ودوره في إبراز الميزة التنافسية للمؤسسة المصرفية**، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الإقتصادية، العدد الرابع، بشار، الجزائر، ديسمبر 2018.

45) علي عبد الله شاهين، **نظم الدفع الإكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها**، مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 12، العدد 1، غزة، فلسطين، 2010.

46) عيسى العلاوي، عبد العزيز خنفوسي، **وسائل الدفع الإلكترونية المستحدثة في إطار تسهيل خدمات المعاملات المالية والرقمية**، مجلة منازعات الأعمال، العدد 19، الجزائر، 2016.

47) غزالي نزيهة، **الآليات القانونية لحماية وسائل الدفع الإلكتروني في التشريع الجزائري**، مجلة البحوث السياسية والإدارية، العدد العاشر، سطيف، الجزائر، دون سنة نشر.

48) مريم ماطي، **إدارة السياسة النقدية في ظل الصيرفة الإلكترونية**، دراسات مجلة دولية علمية محكمة، العدد 29، الأغواط، الجزائر، مارس 2017.

49) مقدم عبد الجليل، **واقع ورهانات تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني وأثرها على أداء البنوك التجارية الجزائرية**، مجلة رفاد للدراسات والبحوث، المجلد 5، العدد 2، الجزائر، 2018.

50) نعيمة مولفرعة، **إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية**، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، العدد السادس، تيارت، الجزائر، 2016.

51) هارون العشي، فايزة بوراس، **وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء البنكي في ظل تحديات التنمية المستدامة**، مجلة الإقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 09، العدد 03، باتنة، الجزائر، 2018.

➢ **الملتقيات والمؤتمرات:**

52) بلمقدم مصطفى، بوشعور راضية، **تقييم أداء المنظومة المصرفية الجزائرية**، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الإقتصادية (الواقع و التحديات)، جامعة تلمسان، دون سنة نشر.

53) بن عيسى عنابي، عامر هواري، **مداخلة بعنوان مدى إدراك الانترنت بالجزائر لأهمية التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية**، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)، معهد العلوم الإقتصادية، الجزائر، دون سنة نشر.

54) جليد نور الدين، بركان أمينة، **مداخلة بعنوان بطاقة الائتمان وإدارة مخاطر استعمالها كوسيلة دفع في ظل التجارة الإلكترونية**، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، دون سنة نشر.

55) حميد فشيت، حكيم بناولة، **مداخلة بعنوان واقع وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر**، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، دون سنة نشر.

56) زروقي أمين، خليفة الحاج، **دور استعمال وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات البنكية**، ملتقى علمي وطني حول إشكالية استعمال السيولة النقدية في المعاملات التجارية و انعكاسها على الخدمات المصرفية الجزائرية بجامعة سيدي بلعباس، الجزائر، أيام 23/22 أبريل 2014.

57) سحنون محمد: **إصلاحات المنظومة المصرفية في الجزائر واقع وآفاق مستقبلية**، الملتقى الوطني حول المنظومة المعرفية في الألفية الثالثة، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيجل، يوم 6 و 7 جوان 2005.

58) صلاح الياس، **مداخلة بعنوان مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة**، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)، معهد العلوم الإقتصادية، سيدي بلعباس، الجزائر، دون سنة نشر.

59) عبد المنعم محمد الطيب، النيل أحمد، **مداخلة بعنوان العولمة وأثارها الإقتصادية على المصارف**، الملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الإقتصادية (الواقع والتحديات)، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم الإجتماعية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 14 و15 ديسمبر، 2004.

60) عياشي كمال، زيتوني عمار، **تحديث القطاع المصرفي الجزائري في ظل التحولات الإقتصادية الإستراتيجية والسياسية المصرفية**، الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيجل، يوم 6 و 7 جوان 2005.

61) فاطمة الزهرة خبازي، **آليات مكافحة الجرائم الإلكترونية في التشريع الجزائري: جرائم الدفع الإلكتروني وسبل مكافحتها**، الملتقى الوطني مركز جيل البحث العلمي، الجزائر العاصمة، 29 مارس 2017.

62) قصاب سعدية، بودربالة فايزة، **مداخلة بعنوان تقييم وسائل الدفع الإلكترونية– المزايا والمخاطر**، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)، جامعة الجزائر 3، الجزائر، دون سنة نشر.

63) محمد العربي ولحسن عبد القادر، **أنظمة الدفع الإلكترونية وأزمة السيولة في الجزائر**، ملتقى دولي حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، 26–27 أفريل، 2011.

64) محمود أحمد إبراهيم الشرقاوي، **مفهوم الأعمال المصرفية الإلكترونية وأهم تطبيقاتها**، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، المجلد الأول، دبي، 10–12 ماي 2003.

65) مسعداوي يوسف، سعيدي جميلة، **مداخلة بعنوان وسائل الدفع الإلكترونية**، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)، جامعة البليدة، الجزائر، دون سنة نشر.

66) منصوري الزين، **مداخلة بعنوان وسائل وأنظمة الدفع والسداد الإلكتروني– عوامل الانتشار وشروط النجاح**، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)، جامعة البليدة، الجزائر، دون سنة نشر.

ثانيا– المراجع الأجنبية:

67) Banque de Développement local, **La Volonté du Changement Ensemble, L'histoire du projet qui a métamorphosé la banque de Développement local.**

68) Bonneau thierry, **Droit Bancaire,** Edition Montchrestion,paris,1994.

69) D'hoir l'auprétre Catherine **,droit du crédit**, Edition Eclipses, lion , 1999.

70) Jean Paul Foyart, **Monétique et Moyens de Paiement,** Séminaire et Formation Unicom, Hôtel Mercure Alger, Le 26-27/07/2006.

ثالثا– المراجع الإلكترونية:

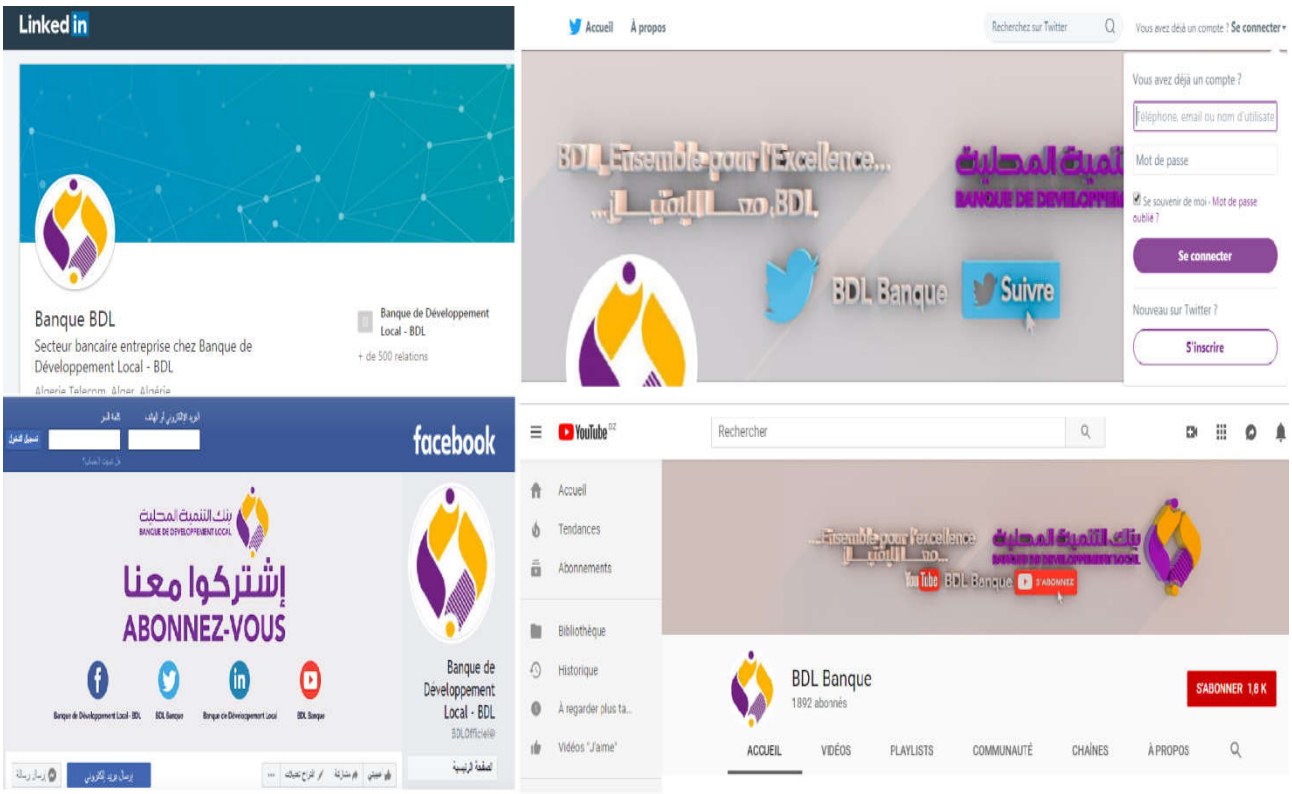
71) https://bitakati.dz/ar/page/decouvrir-la-carte-cib-p2, 01/06/2019 Heure 17:23

72) https://bitakati.dz/ar/page/securite-p46, 03/06/2019 Heure 18:14
73) https://www.bdl.dz /date:23/05/2019 Heure 19:43
74) https://www.satim-dz.com/?to=detail&id_cat=23&id_article=29 ,14/05/2019
75) https://www.satim-dz.com/?to=detail&id_cat=24&id_article=31, 14/05/2019.

الملاحق

الملحق رقم (01): الموقع الرسمي لبنك التنمية المحلية BDL

الملحق رقم (02): مواقع التواصل الإجتماعي لبنك التنمية المحلية BDL



الملحق رقم (03): خدمة مونغرام لبنك التنمية المحلية BDL

الملحق رقم (04): خدمة التحويل الذكي

الملحق رقم (05): بطاقة فيزا VISA لبنك التنمية المحلية BDL

الملحق رقم (06): بطاقة ماستر كارد لبنك التنمية المحلية BDL

الملحق رقم (07): بطاقة كوربورايت لبنك التنمية المحلية BDL

الملحق رقم (08): أجهزة الدفع الإلكتروني TPE

الملحق رقم (09): البنك الإلكتروني e-BDL