



# الموضوع

دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين  
جودة الخدمات المصرفية  
دراسة حالة بنك خليج الجزائر (وكالة بسكرة)

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص : نقود ومالية

إشراف الأستاذ (ة):

▪ أ.د. خنشور جمال

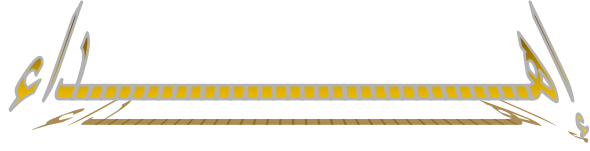
إعداد الطالب(ة):

▪ زيقم سارة

تَعْمَلُونَ

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ۖ  
وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالَمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ  
تَعْمَلُونَ

الآية ﴿١٠٥﴾ من سورة التوبة



أهدي ثمرة جمدي إلى :

إلى أبي معلمي الأول ورمز التضحية والصبر

إلى أمي رمز العنان والعطاء

حفظهما ربي عز وجل وأطال في عمرهما

إلى من هم سدي في الحياة إخوتي وأخواتي

إلى كل زملائي وزميلاتي

إلى كل من يؤمن بأن بذور النجاح والتطور في تراثنا

وحضارتنا وفي أنفسنا قبل أن تكون عند الغير

إلى كل هؤلاء

وإلى من يتذكرهم قلبي ونسيهم قلبي

أهدي هذا العمل المتواضع

# شكر وتقدير

على إثر إنهائي لهذا العمل....

أشكر و أحمد الله عز وجل على توفيقه لي وعونه في إتمام هذا البحث  
كما أتوجه بالشكر والامتنان الكبيرين لأستاذي المشرف "جمال خنشور"، الذي شرفني  
بقبوله الإشراف على إنجاز هذا البحث، ولم يبخل عليا بنصائحه وتوجيهاته البناءة .  
كما أشكر جميع الأساتذة على التوجيهات والنصائح القيمة التي قدموها لي وأخص  
بالذكر "رايس وفاء، غقال إلياس، ساعد إبتسام"  
كما أتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى الأستاذ "فطوش ناصر" لمساعدته لي في  
الترجمة

وكذلك الأستاذة القديرة "آعطي جوهرة" لمساعدتها لي بتحليل النتائج.  
ولا يفوتني في الأخير أن أتقدم بالشكر لمدير بنك خليج الجزائر وكالة بسكرة  
والى كل من قدم لي يد المساعدة وأعانني على إتمام هذا البحث.

## الملخص:

يعد نظام الدفع لأي اقتصاد مؤشراً هاماً عن مدى سيره وعمله، وهو ما أجبر البنوك في مختلف دول العالم لتطوير وتحديث وسائل الدفع، و هذا لأن وسائل الدفع التقليدية لم تعد فعالة في عصر يتطلب السرعة في معالجة المعاملات والصفقات، ولقد سمح التطور التكنولوجي بخلق وسائل دفع إلكترونية، غير مكلفة ومجردة من المادة، لكن من جهة أخرى فإن العمل المتناسق لوسائل الدفع الإلكترونية الحديثة النشأة يتطلب تنظيمًا قانونياً و درجة أمان عالية.

والبنوك الجزائرية كغيرها من بنوك الدول الأخرى مدركة تماما لهذا التطور، ليس فقط من أجل إجبارية وضع وسائل دفع إلكترونية و لكن أيضا لتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

نظرا لما تتميز به من خصائص هامة وما توفره من رفع في مستوى الكفاءة والأداء، وتقليل الجهد والوقت، ولعل أهمها جذب أكبر عدد من العملاء.

**الكلمات المفتاحية:** وسائل الدفع التقليدية، وسائل الدفع الإلكترونية، جودة الخدمة المصرفية، وسائل الحماية الإلكترونية.

## Résumé :

Le paiement de tout système économique est un important de voir comment il marchait et son indication, qui a obligé les banques dans différents pays à travers le monde pour développer et moderniser les moyens de paiement, et c'est parce que les méthodes de paiement traditionnelles ne sont plus efficaces dans l'ère exige de la vitesse dans le traitement des transactions et des aubaines et avoir le développement technologique a permis la création des moyens de paiement art électronique, peu coûteux et abstraite, mais d'autre part, le fonctionnement harmonieux des moyens de moderne organisme de paiement électronique exige une garantie juridiquement réglementée et haute.

Les banques algériennes, comme d'autres banques d'autres pays pleinement conscients de cette évolution, non seulement pour l'obligatoire et place les moyens de paiement électronique, mais aussi d'améliorer la qualité des services fournis aux clients.

Car en raison de ses caractéristiques importantes et la disponibilité de l'augmentation du niveau de l'efficacité et de la performance, et de réduire le temps et l'effort, et peut-être le plus important de qui attirent le plus grand nombre de clients.

**Mots clés:** les moyens de paiement traditionnels, les méthodes de paiement électronique, services bancaires de qualité, et des moyens électroniques de protection.

# الفهرس

# الفهرس

المحتوى	الصفحة
شكر وعرهان:	I.....
الإهداء:	II.....
الملخص:	III.....
الفهرس:	IV.....
قائمة الأشكال:	XII.....
قائمة الجداول:	XIII.....
قائمة الملاحق:	XIV.....
مقدمة:	أ.....

## الفصل الأول : وسائل الدفع الالكترونية

تمهيد.....	02.....
المبحث الأول: وسائل الدفع التقليدية.....	03.....
المطلب الأول: مفهوم والتطور التاريخي لوسائل الدفع.....	03.....
أولاً: مفهوم وسائل الدفع.....	03.....
ثانياً: التطور التاريخي لوسائل الدفع.....	04.....
المطلب الثاني: مكونات وسائل الدفع التقليدية.....	06.....
أولاً: النقود.....	06.....
ثانياً: السفتجة.....	07.....
ثالثاً: الشيك.....	08.....
رابعاً: السند لأمر.....	10.....
خامساً: سند الرهن.....	11.....



- 11.....سادسا: سند الصندوق.....
- 11.....سابعا: سندات عمومية قصيرة الأجل.....
- 12.....ثامنا: التحويلات البنكية.....
- 12.....تاسعا: الحساب.....
- 13.....المطلب الثالث: العوامل المؤدية إلى تطور وسائل الدفع.....**
- 13.....أولا: فعالية وسائل الدفع التقليدية.....
- 14.....ثانيا: استخدام شبكة الانترنت في المجال المصرفي.....
- 15.....ثالثا: التوجه نحو التجارة الالكترونية.....
- 17.....المبحث الثاني: وسائل الدفع الالكترونية.....**
- 17.....المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الالكترونية.....
- 18.....المطلب الثاني: أهمية وخصائص وسائل الدفع الالكترونية.....
- 18.....أولا: أهمية وسائل الدفع الالكترونية.....
- 18.....ثانيا: خصائص وسائل الدفع الالكترونية.....
- 20.....المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكترونية.....
- 20.....أولا: مزايا وسائل الدفع الالكترونية.....
- 21.....ثانيا: عيوب وسائل الدفع الالكترونية.....
- 21.....المطلب الرابع: طرق حماية وسائل الدفع الالكترونية.....
- 22.....أولا: التوقيع الالكتروني.....
- 28.....ثانيا: التشفير.....
- 31.....ثالثا: البصمة الالكترونية.....
- 32.....رابعا: جدران الحماية.....
- 32.....خامسا: نظام الدفع الافتراضي.....
- 35.....المبحث الثالث: أنواع وسائل الدفع الالكترونية.....**
- 35.....المطلب الأول: البطاقات البنكية.....

35.....	أولاً: تعريف البطاقات البنكية.....
35.....	ثانياً: أنواع البطاقات البنكية.....
41.....	ثالثاً: مزايا وعيوب البطاقات البنكية.....
42.....	رابعاً: مصدر البطاقات البنكية.....
<b>44.....</b>	<b>المطلب الثاني: البطاقات الذكية والنقود الالكترونية.....</b>
44.....	أولاً: البطاقات الذكية.....
47.....	ثانياً: النقود الالكترونية.....
<b>50.....</b>	<b>المطلب الثالث: المحافظ الالكترونية والشيكات الالكترونية.....</b>
50.....	أولاً: المحافظ الالكترونية.....
51.....	ثانياً: الشيكات الالكترونية.....
<b>53.....</b>	<b>المطلب الرابع: التحويلات المالية الالكترونية والفاطورة الالكترونية.....</b>
54.....	أولاً: التحويلات المالية الالكترونية.....
55.....	ثانياً: الفاتورة الالكترونية.....
<b>59.....</b>	<b>المبحث الرابع: تقييم وسائل الدفع الالكترونية.....</b>
<b>59.....</b>	<b>المطلب الأول: العوامل المساعدة على نجاحها.....</b>
59.....	أولاً: ظهور البنوك الالكترونية وخدمات مصرفية جديدة.....
60.....	ثانياً: الاستفادة من وسائل الأمان عبر شبكة الانترنت.....
61.....	ثالثاً: ظهور منظمات ومؤسسات مالية عالمية في مجال المدفوعات.....
<b>61.....</b>	<b>المطلب الثاني: العوامل المعرقة لنجاحها.....</b>
61.....	أولاً: الجرائم الالكترونية.....
63.....	ثانياً: جرائم البطاقات البنكية.....
<b>64.....</b>	<b>المطلب الثالث: التحديات التي تفرزها وسائل الدفع الالكترونية.....</b>
64.....	أولاً: مخاطر النقود الالكترونية.....
65.....	ثانياً: مخاطر البطاقات البنكية.....

- 66.....ثالثا: التحديات القانونية والرقابية للبطاقات البنكية.
- 67.....خلاصة الفصل:

## الفصل الثاني : جودة الخدمات المصرفية

- 69.....تمهيد:
- 70.....المبحث الأول: الخدمات المصرفية
- 70.....المطلب الأول: ماهية الخدمات
- 70.....أولا: مفهوم الخدمات
- 71.....ثانيا: خصائص الخدمات
- 72.....المطلب الثاني: الخدمات المصرفية وأنواعها
- 72.....أولا: مفهوم الخدمة المصرفية
- 74.....ثانيا: أنواع الخدمة المصرفية
- 75.....المطلب الثالث: خصائص الخدمة المصرفية
- 77.....المطلب الرابع: دورة حياة الخدمة المصرفية
- 79.....المبحث الثاني: جودة الخدمات
- 79.....المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات
- 79.....أولا: مفهوم الجودة
- 80.....ثانيا: مفهوم جودة الخدمات
- 81.....ثالثا: أهمية الجودة
- 82.....المطلب الثاني: مستويات جودة الخدمات
- 83.....المطلب الثالث: أبعاد ومعايير جودة الخدمات
- 83.....أولا: أبعاد جودة الخدمات
- 85.....ثانيا: معايير جودة الخدمات
- 85.....المبحث الثالث: جودة الخدمات المصرفية

- 85.....المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات
- 85.....أولاً: تعريف جودة الخدمة المصرفية.
- 86.....ثانياً: عناصر جودة الخدمة المصرفية.
- 86.....ثالثاً: مزايا جودة الخدمة المصرفية.
- 87.....المطلب الثاني: رضا العميل وعلاقته بجودة الخدمات المصرفية.
- 87.....أولاً: مفاهيم عامة حول رضا العميل.
- 89.....ثانياً: رضا العميل وعلاقته بجودة الخدمات المصرفية.
- 89.....المطلب الثالث: علاقة جودة الخدمات المصرفية بوسائل الدفع الالكترونية.
- 91.....خلاصة الفصل:
- الفصل الثالث تطبيقي: دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية ببنك خليج الجزائر (وكالة بسكرة).**
- 93.....تمهيد:
- 94.....المبحث الأول: التعريف ببنك خليج الجزائر (وكالة بسكرة).
- 94.....المطلب الأول: لمحة تاريخية عن بنك خليج الجزائر (وكالة بسكرة).
- 96.....المطلب الثاني: تقديم بنك خليج الجزائر (وكالة بسكرة).
- 98.....المطلب الثالث: وظائف وأهداف بنك خليج الجزائر (وكالة بسكرة).
- 98.....أولاً: وظائف البنك.
- 99.....ثانياً: أهداف البنك.
- المبحث الثاني: الخدمات المصرفية ووسائل الدفع الالكترونية في بنك خليج الجزائر (وكالة بسكرة).....99
- 100.....المطلب الأول: الخدمات المصرفية في بنك خليج الجزائر (وكالة بسكرة).
- 100.....أولاً: الخدمات التقليدية للبنك.
- 100.....ثانياً: الخدمات الحديثة للبنك.

102.....	المطلب الثاني: وسائل الدفع الالكترونية لبنك خليج الجزائر (وكالة بسكرة)
102.....	أولاً: البطاقات البنكية.....
104.....	ثانياً: الشيك الالكتروني.....
104.....	المطلب الثالث: مزايا الخدمات الحديثة وعراقيلها.....
104.....	أولاً: مزايا الخدمات الحديثة.....
105.....	ثانياً: عراقيل الخدمات الحديثة.....
	<b>المبحث الثالث: تطبيق وسائل الدفع الالكترونية ودورها في تحسين جودة خدمات بنك خليج الجزائر (وكالة بسكرة)</b>
105.....	المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة.....
105.....	أولاً: أداة جمع المعلومات.....
106.....	ثانياً: تصميم الاستمارة.....
106.....	ثالثاً: ثبات وصدق الاستمارة.....
106.....	رابعاً: أسلوب تحليل المعلومات.....
107.....	خامساً: الأدوات الإحصائية المستخدمة.....
107.....	المطلب الثاني: دراسة خصائص العينة.....
107.....	أولاً: الجنس.....
108.....	ثانياً: العمر.....
109.....	ثالثاً: المستوى العلمي.....
111.....	رابعاً: المهنة.....
112.....	خامساً: عدد سنوات التعامل مع البنك.....
	<b>المطلب الثالث: تحليل الاحصائي المتعلق بتقييم العملاء لمؤشر وسائل الدفع الالكترونية وجودة الخدمة المصرفية.....</b>
113.....	أولاً: مؤشر وسائل الدفع الالكترونية.....
115.....	ثانياً: مؤشر جودة الخدمة المصرفية.....

118.....	ثالثا: اختبار الفرضية، عرض النتائج وتحليلها
<b>120.....</b>	<b>خلاصة الفصل:</b>
122.....	الخاتمة:
126 .....	قائمة المراجع:
134.....	الملاحق:

قائمة الأشكال

والجداول والملاحق

## قائمة الأشكال

الرقم	محتوى الشكل	الصفحة
01	أنواع وسائل الدفع التقليدية	13
02	طرق حماية وسائل الدفع الالكترونية	34
03	مصادر البطاقات البنكية	44
04	أنواع وسائل الدفع الالكترونية	58
05	الخدمة المصرفية ببعديها المنفعي والسماطي	73
06	دورة حياة الخدمة المصرفية	77
07	علاقة جودة الخدمة بالأداء الفعلي	80
08	الهيكل التنظيمي لبنك خليج الجزائر	95
09	الهيكل التنظيمي لوكالة بسكرة	98



## قائمة الجداول:

الصفحة	مخوان الجدول	رقم الجدول
72	خصائص الخدمة بالمقارنة مع السلع الملموسة	01
108	توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس	02
109	توزيع مفردات العينة حسب متغير العمر	03
110	توزيع مفردات العينة حسب متغير المستوى العلمي	04
111	توزيع مفردات العينة حسب متغير المهنة	05
112	توزيع مفردات العينة حسب متغير عدد سنوات التعامل مع البنك	06
114	تقييم العملاء لمؤشر وسائل الدفع الالكترونية	07
116	تقييم العملاء لمؤشر جودة الخدمة المصرفية	08
118	التحليل الاحصائي لإجابات الأفراد بين وسائل الدفع الالكترونية وجودة الخدمة المصرفية	09

مقدمة

## مقدمة

تعد البنوك الدعامة و الركيزة الأساسية لأي اقتصاد، لذلك تسعى كل دولة من دول العالم إلى تطويرها من خلال تحسين خدماتها و كذا عصرنه وسائل الدفع المتاحة لديها و ذلك لمواكبة التطور التكنولوجي الحاصل حاليا الذي يشهده العالم في العقود الأخيرة.

وفي وقت سابق كانت البنوك تعتمد في خدماتها بالدرجة الأولى على وسائل الدفع التقليدية و قد كانت أهم تلك الوسائل النقود و الأوراق التجارية كالسفتجة، السند لأمر و الشيكات نظرا لاستعمالها الواسع، لكن مع التطور الاقتصادي الراهن و الوتيرة السريعة التي تعتمد عليها المبادلات التجارية كشفت عدة عيوب و نقائص لهذه الوسائل ، ولعل أهمها و أبرزها بطء حركة دورانها و اعتبارها هدفا يسهل تحويله إلى أداة غش و احتيال كالشيكات بدون رصيد، و بالتالي أصبحت هذه الوسائل عبئا ثقيلًا على البنوك لما تسببه لها من خسائر بدل أن تكون عاملا مدرا للربح.

من جهة أخرى، فالتطور السريع لعالم الإلكترونيات أدى إلى ظهور شبكة الانترنت كوسيلة لنقل و تبادل المعلومات و الاتصال، وقد كانت البنوك سباقة لاستغلال هذه التطورات من أجل تحديث نظام الدفع الذي كان في حاجة ماسة إلى ذلك، وكذا تحسين خدماتها المقدمة لعملائها، و نتج عن هذه العملية خلق وسائل دفع بآلية جديدة ألا و هي وسائل الدفع الإلكترونية، فاقترحت البنوك على عملائها وسيلة دفع بالبطاقات و أدخلت وسائل و أجهزة آلية تسمح باختصار الوقت و التكاليف، لتكتمل الحلقة بظهور بنوك وخدمات إلكترونية التي تعتمد على شبكة الانترنت مما أدى إلى حتمية خلق وسائل دفع إلكترونية أخرى مجردة من الطابع المادي لتتلاءم و هذا النوع من البنوك و الخدمات.

في ظل ذلك أدركت البنوك الجزائرية ضرورة تحسين و الارتقاء بخدماتها إلى مستوى تلك التطورات، و بالتالي تحديث نظام الدفع الذي يعاني من تأخر في تطبيق و إدخال وسائل الدفع الإلكترونية ومن مجتمع يرفض التعامل بالوسائل التقليدية بسبب التكنولوجيا، و عليه و في ظل هذا التطور الحاصل تقوم البنوك الجزائرية بطرح و تقديم خدماتها إلكترونية رغبة منها في تحسين خدماتها باستخدام وسائل الدفع الإلكترونية التي تسهل للزبون التعامل مع البنوك دون عناء التنقل إليها.

## الإشكالية:

ضمن هذا الإطار العلمي و الفكري المتداخل و أمام العرض السابق تبرز ملامح إشكالية البحث و التي يمكن صياغتها على النحو التالي:

## هل لوسائل الدفع الإلكترونية مكانة في تحسين جودة الخدمات المصرفية؟

وحتى يسهل لنا التحكم في جوانب الموضوع ارتأينا إلى تجزئة الإشكالية الأساسية إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- هل توجد علاقة بين وسائل الدفع الإلكترونية وجودة الخدمات المصرفية؟
- كيف يمكن تقييم وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات في بنك الخليج الجزائر (فرع بسكرة)؟

### - فرضية البحث:

وقصد تسهيل الإجابة على الإشكالية المطروحة و الأسئلة الفرعية سوف نضع بعض الفرضيات التي ستكون منطلق دراستنا و يمكن حصرها فيما يلي:

- توجد علاقة بين وسائل الدفع الإلكترونية وجودة الخدمات المصرفية.

### - تحديد اطار البحث:

يتناول هذا البحث تطور وسائل الدفع من التقليدية إلى الحديثة من حيث التسلسل التاريخي لها، وكذا دور وسائل الدفع الحديثة في تحسين مستوى جودة الخدمات المصرفية وأهم تحدياتها وأبرز عراقيلها والعوامل المساعدة على تطورها.

وكذلك فإن الدراسة شملت واقع أحد البنوك الجزائرية ألا وهو (بنك خليج الجزائر فرع بسكرة) من حيث عصرنة وسائل الدفع وذلك من أجل تحسين الخدمات المقدمة للعملاء.

### - أسباب اختيار الموضوع:

إن أهم الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار الموضوع محل الدراسة هي:

- الفضولية في فهم المصطلحات البنكية حديثة النشأة و التي بدأ ذكرها يتكرر في الآونة الأخيرة كالبطاقات الذكية و المحفظة الإلكترونية و كذلك التوقيع الإلكتروني.....الخ.
- استمرارية البنوك في تحسين خدماتها و مواصلة جهودها في مواكبة التطور التكنولوجي الحاصل.
- متابعة آخر التطورات و الوضعية التي آلت إليها وسائل الدفع الإلكترونية في أحد البنوك الجزائرية وبالخصوص بنك الخليج الجزائر (فرع بسكرة).

## - أهمية البحث:

تستمد أهمية البحث من أهمية الدور الذي تلعبه البنوك في الاقتصاد فهي تعتبر الدعامة الأساسية له و ضرورة مسايرة البنوك للتطور المصرفي، فأصبح من المهم اختيار الوسائل التي تحقق للبنوك عوائد و أرباح من جهة و كذا تسمح لها بتقديم خدمات متطورة من جهة أخرى، وذلك لتحقيق رضا عملائها و الأهم من ذلك أن تساهم في تطور اقتصاد الدولة وذلك لمواكبة التطورات الحاصلة في بنوك الدول المتقدمة.

## - أهداف البحث:

يرمي هذا البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف من بينها:

- محاولة معرفة وسائل الدفع الإلكترونية وكذا أهم تحدياتها.
- محاولة تقييم وسائل الدفع الإلكترونية و واقعها في بنك الخليج الجزائر (فرع بسكرة).
- محاولة معرفة مدى تحسين بنك الخليج الجزائر (فرع بسكرة) لخدماته في ظل وجود وسائل دفع حديثة و كذا أهم المشاكل التي تواجهها لإيجاد الحلول المناسبة.

## - منهج وأدوات البحث:

تبعاً للمتطلبات التي املتها دراسة هذا البحث وطبيعة المعلومات التي يتناولها، كان من الواجب اللجوء إلى مناهج مختلفة في معالجة هذه الاشكالية حيث اعتمدنا في ذلك على:

**1- المنهج التاريخي:** تم الاستعانة به في تتبع والتطور التاريخي لنشأة وسائل الدفع التقليدية وكذا استخدامه في ابراز نشأة البنك محل الدراسة (بنك الخليج الجزائر فرع بسكرة).

**2- المنهج الوصفي:** كأسلوب مناسب لوصف الاطار النظري.

**3- منهج دراسة حالة:** استخدمنا هذا المنهج حتى لا تبقى الدراسة مجرد وصف نظري، وإسقاط التطورات الحاصلة في مجال الصيرفة على أحد البنوك الجزائرية ألا وهو بنك خليج الجزائر (وكالة بسكرة).

## - موقع البحث في الدراسات السابقة:

عنت أغلب الدراسات السابقة في هذا التخصص بالبحث في مواضيع وسائل الدفع الالكترونية من ناحية دورها في تحسين ورفع القدرة التنافسية للبنوك، وكذا مقارنتها بوسائل الدفع التقليدية، بالإضافة إلى دورها المميز في تطور التجارة الالكترونية.

وكذا تناولت بعض المواضيع التحدث عن العولمة وتأثيرها على الجهاز المصرفي الجزائري، ورغم تناول بعض هذه الدراسات للتطورات الحاصلة في الصناعة المصرفية فإن تركيزها لم يكن إلا في بعض النواحي.

وتعد المواضيع الأقرب للدراسة التي يقدمها هذا البحث هي الدراسات التي تتناول الصيرفة الالكترونية والعولمة المصرفية ودورها في تحسين الخدمة المصرفية، ولعل أهم دراسة أمكننا الاطلاع عليها في هذا الشأن هي مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية بعنوان: دور الصيرفة الالكترونية في تحسين الخدمة المصرفية، دراسة حالة بنك خليج الجزائر (فرع بسكرة)، جامعة محمد خيضر بسكرة، للطالبة ليلية بوقلال.

لذا فإن وجه الاختلاف الذي نتقدم به من خلال هذا البحث يتمثل في سعيها لدراسة وتقديم بشكل مفصل وموسع عن أهم وسائل الدفع الالكترونية وتوضيح دورها في تحسين جودة الخدمة المصرفية بالإضافة إلى دراسة حالة أحد فروع البنوك الجزائرية وكذا التحديات الواقفة في وجهها وأهم الحلول المناسبة.

## - خطة البحث:

يهدف الاطاحة بجوانب الموضوع والإجابة على التساؤلات واختبار مدى صحة الفرضيات، البحث تضمن ما يلي:

- المقدمة العامة: ونطرح فيها الاشكالية الرئيسية ونستعرض مختلف جوانب الموضوع.

- الجزء النظري: ويتضمن فصلين:

- الفصل الأول: جاء بعنوان وسائل الدفع الالكترونية وتضمن أربعة مباحث، ففي المبحث الأول تطرقنا إلى

وسائل الدفع التقليدية من خلال تعريفها وتطورها التاريخي وكذا مكوناتها والعوامل المؤدية إلى تطور وسائل

الدفع، أما المبحث الثاني فأدرجنا فيه وسائل الدفع الالكترونية من مفهوم وأهمية، خصائص، مزايا وعيوب

وسائل الدفع الإلكترونية وكذا طرق حمايتها. أما المبحث الثالث فتضمن جميع أنواع وسائل الدفع

الالكترونية كل واحدة على حدى. وبخصوص المبحث الرابع فقد تضمن العوامل المساعدة والمعرقلة لوسائل

الدفع الإلكترونية، وكذا التحديات التي تفرزها.

- **الفصل الثاني:** صيغ بعنوان جودة الخدمات المصرفية، وتضمن هو الآخر ثلاث مباحث، ففي المبحث الأول تطرقنا إلى ماهية الخدمات المصرفية بصفة عامة، والمبحث الثاني تحدثنا فيه عن جودة الخدمات أما المبحث الأخير فتضمن جودة الخدمات المصرفية.
- **الفصل الثالث تطبيقي:** دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة خدمات بنك خليج الجزائر (وكالة بسكرة)، وتضمن هذا الفصل ثلاثة مباحث وهي كالآتي: المبحث الأول قدمنا فيه البنك محل الدراسة، أما المبحث الثاني ف جاء بعنوان الخدمات المصرفية ووسائل الدفع الالكترونية في بنك خليج الجزائر (وكالة بسكرة)، أما المبحث الثالث ف جاء بعنوان تطبيق وسائل الدفع الالكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية ببنك خليج الجزائر (وكالة بسكرة).
- **الخاتمة العامة:** وتشمل على الخلاصة العامة ونتائج اختبار فرضية البحث، ونتائج البحث، التوصيات المقترحة، آفاق البحث.

# الفصل الأول

وسائل الدفع الإلكترونية



تمهيد:

على مر السنين والتعاملات المالية في المعاملات البنكية وحتى اليومية تستحوذ فيها النقود على حصة الأسد من مجمل المعاملات، فكل الأشياء والتعاملات التي تتم بين البنوك والأفراد يعبر عنها ويتم تسويتها بواسطة النقود. فيومياً يتم اجراء ملايين المعاملات والخدمات والصفقات وكذا تقديم القروض باستخدام النقود مما أدى إلى ظهور عدة مشاكل أهمها: حوادث السرقة والضياع وكذا ثقل حمل النقود عند اجراء صفقات ضخمة....الخ ولذا تم اتخاذ أشكال معينة أخرى تتصف بالقبول العام وتحل محل النقود كالشيك والسفتجة والسند لأمر..... وغيرها، ويطلق عليها اسم وسائل الدفع.

ومع التطور الاقتصادي لم تعد وسائل الدفع تقف عند شكل معين بل فرض التطور التكنولوجي استخدام وسائل دفع أخرى تختلف عن تلك التقليدية يتم تطبيقها في جميع مناحي الحياة ولعل أهمها العمل المصرفي تعرف بوسائل الدفع الالكترونية، ووسائل الدفع الالكترونية هي الأخرى تأخذ عدة أشكال تتلائم وطبيعة المعاملات والخدمات المصرفية الالكترونية وأهمها: الشيك الالكتروني، البطاقات البنكية، المحفظة الالكترونية، النقود الالكترونية والسفتجة الالكترونية.....الخ.

### المبحث الأول: مدخل لوسائل الدفع التقليدية.

إن النقود بمختلف أنواعها من أهم الأدوات التي يتعامل بها الأفراد في المجتمع كافة، وانتشارها الواسع أدى إلى ظهور عدة مشاكل، مما أجبر الاقتصاديين إلى ابتكار وسائل قانونية أخرى تتماشى مع متطلبات الحياة الاقتصادية، من سرعة في الانجاز وتتمثل هذه الوسائل القانونية في وسائل الدفع التي خففت من الاستعمال الواسع للنقود بأنواعها.

### المطلب الأول: مفهوم والتطور التاريخي لوسائل الدفع.

إن نظام الدفع لأي دولة من دول العالم يكون ناتج عن ثقافة الأفراد وكذا مميزاتهم الاجتماعية والتاريخية وكذا الاقتصادية والتطورات التكنولوجية، وعليه هذه المميزات هي التي تحدد شكل وطريقة استعمال وسائل الدفع في بلد ما.

### أولاً: مفهوم وسائل الدفع.

لوسائل الدفع العديد من التعاريف يمكن أن نوجز أهمها كما يلي:<sup>1</sup>

"وسيلة الدفع تطلق على كل شيء يمكن قبوله اجتماعيا من خلال منح الثقة في هذه الأدوات من طرف أفراد المجتمع".

وتعرف على أنها: "تلك الأداة التي تحظى بالقبول العام، وتلعب دورها في تسهيل تبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون والالتزامات".

وقد عرفها المشرع الجزائري في نص المادة 113 من قانون النقد والقرض كمايلي: "تعتبر وسائل الدفع جميع الوسائل التي تمكن من تحويل أموال مهما كان الشكل أو الأسلوب التقني المستعمل".<sup>2</sup>

<sup>1</sup>. سالم مريم، أساليب تسويق وسائل الدفع الحديثة لرفع القدرة التنافسية للبنوك في الجزائر، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، غير منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2013-2014، ص.03.

<sup>2</sup>. عبد الرحيم وهبية، احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية(دراسة حالة الجزائر)، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، فرع نقود ومالية، غير منشورة، جامعة الجزائر، 2005-2006، ص.20.

ويمكن النظر إلى وسائل الدفع من ثلاث زوايا أساسية: فهي أداة وساطة مهمتها تسهيل التداول وتمكين إجراء الصفقات بسهولة، وهذا ينطبق بالأساس على النقود في شكلها العصري، وبصفة أقل على الأوراق التجارية عندما تكون محل تداول بين فئة التجار، ومن جهة أخرى تمثل أدوات للدفع العاجل وهذا الأمر ينطبق خاصة على النقود والشيكات بدرجة أقل وأخيرا هي أدوات تمكن من نقل الاتفاق في الزمن حيث امتلاكها يسمح للأفراد إما بإنفاقها حاليا أو انتظار فرص أفضل في المستقبل وانطلاقا من هذا المبدأ فإن وسيلة الدفع انما تمثل وسيلة قرض حيث تسمح بتحويل قوة شرائية حاليا وإعادة استرجاعها في المستقبل.<sup>1</sup>

وتعرف كذلك على أنها وسائل تسمح بتحويل أموال لأي شخص مهما كانت طبيعة السند المستخدم (سند بنكي كالشيكات خاصة، بطاقات الدفع، سند لأمر، تحويلات بنكية)، ودور البنك هو الاشراف خاصة في اصدار الشيكات وأيضا بإصدار وتحويل الأوراق التجارية الأخرى باسم وإلى حساب العميل.<sup>2</sup>

ويمكن تعريفها كذلك أيضا على أنها: "الأداة التي تحظى بالقبول العام، وتلعب دورا هاما في تسهيل تبادل السلع والخدمات، وكذلك تسديد الديون والالتزامات، وقد كانت هذه الوسيلة تتمثل في النقود القانونية لكن مع تطور الزمن وجدت وسائل أخرى مثل الأوراق التجارية، وبعض أنواع السندات".<sup>3</sup>

ومما سبق يمكن تعريف وسائل الدفع بأنها: أداة تحل محل النقود من حيث أداء الوظائف بشرط أن تحظى بالقبول العام من طرف الأفراد وتسهل هذه الأداة تبادل السلع والخدمات وكذا تسديد الديون والالتزامات.

### ثانيا: التطور التاريخي لوسائل الدفع.

نتيجة الفائض المتحصل عليه من عملية الانتاج بفضل تقسيم العمل وزيادة الانتاجية في المنتجات البدائية برزت مرحلة يتم التبادل من خلالها بين المجتمعات بسلعها المختلفة أي سلعة مقابل سلعة، وهو ما يعرف بالمقايضة، غير أن هذه الوسيلة لم تدم طويلا بسبب محدودية هذه النظام بعد النقائص التي تميزت بها مرحلة المقايضة كان من الضروري الاستعانة بوسيلة أخرى أكثر فعالية، وتم بذلك اللجوء إلى استخدام المعادن كالنقود

<sup>1</sup>. الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 2003، ص.32. 33.

<sup>2</sup>. D'hoir Laupretre Catherine, Drroit Du Credit, Edition Ellipses, Lyon, 1999, P.11.

<sup>3</sup>. سليمان ناصر، التقنيات البنكية وعمليات الائتمان، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2012، ص.18.

واحتلت المعادن الثمينة (الذهب والفضة) مكان الصدارة بين مختلف المعادن النقدية، ثم تلاها في الترتيب المعادن الأخرى مثل: الحديد والنحاس والقصدير وغيرها.<sup>1</sup>

ولقد تم اختيار المعادن الثمينة للقيام بدور النقود انطلاقا مما تتمتع به من خصائص جعلتها أكثر صلاحية للقيام بدور النقود، فالمعادن النفيسة تمتاز بالخصائص الآتية:

\* بأنها غير قابلة للتلف، وقابلة للتجزئة إلى قطع متماثلة يلاءم حجمها مختلف حاجات التداول.

\* نظرا لكونها نادرة نسبيا فهي مرتفعة الثمن.

\* الثبات النسبي في قيمتها بالمقارنة مع غيرها من السلع.

وتعد النقود المصرفية أهم أنواع النقود وهي كتطور في أشكال النقود المتداولة، فكما كان ايداع الذهب لدى البنوك سبب في وجود النقود الورقية فإن ايداع النقود الورقية أدى إلى وجود النقود الائتمانية، فعوضا أن يقوم المودع بتسديد بعض معاملاته بإخراج مبلغ من البنك فيستطيع أن يحرر شيك بقيمة المعاملة وفي حدود ما لديه في البنك دون اخراج النقود.

أما في العصر الحديث فقد ظهرت وسائل الدفع الالكترونية، والتي تولدت عن تطور شبكة الانترنت وبروز التجارة الالكترونية، وهذا ما ساهم في تبخر الأموال وتحويلها إلى الكترونيات حيث نتج عن الاستخدام الموسع للكمبيوتر والشبكات الرقمية، فتح باب واسع أمام تحول الأموال إلى أرقام ووقائع افتراضية، ومن أهم هذه الوسائل الجديدة هي البطاقات البنكية، التي عوضت الشيك في الكثير من المدفوعات صغيرة القيمة وأول ظهور لها كان في الولايات المتحدة الأمريكية لتنتشر بعد ذلك إلى أوروبا، ثم باقي دول العالم، لتظهر فيما بعد باقي وسائل الدفع الالكترونية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>. لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرون مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص التحليل و الاستشراف الاقتصادي، غير منشورة، جامعة منتوري قسنطينة، 2008-2009، ص ص.06. 07.

<sup>2</sup>. نفس المرجع السابق، ص.08.

المطلب الثاني: مكونات وسائل الدفع التقليدية.

كما ذكرنا في السابق فإن أهم وسائل الدفع الكلاسيكية والتي ظهرت منذ القدم هي: النقود السفتجة، الشيك، السند لأمر، سند الرهن، الحساب، سند الصندوق، السندات العمومية قصيرة الأجل التحويلات البنكية، والتي سنذكرها كما يلي:

أولاً: النقود.

1- مفهومها:

يمكن تعريفها كما يلي:

\* "هي أي شيء يحضى بالقبول العام في التداول وله قوة شرائية عامة، ويستخدم وسيطا في التبادل ومقياسا للقيم".<sup>1</sup>

ومن التعريف يمكن استنتاج الخصائص العديدة للنقود وهي كما يلي:<sup>2</sup>

- \* تتمتع النقود بالقبول العام من قبل كافة أفراد المجتمع وينصب هذا القبول في اعتبار النقود وسيلة مناسبة وملزمة للحصول على السلع والخدمات، وتسوية جميع المعاملات الاقتصادية بين الأفراد.
  - \* تكون وحدات النقود متجانسة ومتماثلة تماما، تحل الواحدة محل الأخرى إحتلالا تاما.
  - \* صعوبة تلفها وعدم قابليتها للإهلاك السريع نتيجة لتداولها.
  - \* تكون وحدات النقود قابلة للتجزئة والانقسام إلى وحدات صغيرة، لا تتأثر قيمتها بعد التجزئة ولا تختلف كذلك قيمة الوحدات الأساسية للنقود التي تمت تجزئتها، ويكون الهدف من عملية الانقسام والتجزئة تسهيل الحساب وإتمام المعاملات الاقتصادية صغيرة الحجم والقيمة، إضافة إلى ذلك المعاملات كبيرة الحجم والقيمة.
  - \* تكون خفيفة الوزن وصغيرة الحجم، يسهل حملها، وذات فئات نقدية مختلفة تساعد في انتقالها، لتساهم في إتمام المعاملات الاقتصادية بيسر وسهولة ودون مشقة.
  - \* تتمتع بثبات نسبي في قيمتها، أي ألا تتغير قيمتها من وقت إلى آخر قصير وبشكل كبير.
- 2- أنواعها:

<sup>1</sup>. أحمد زهير شامية، النقود والمصارف، دار زهران، الأردن، ط1، 2013، ص.18.

<sup>2</sup>. نفس المرجع، ص.19.

تقسم النقود حسب تطورها التاريخي إلى ثلاث أنواع رئيسية هي:

- \* نقود سلعية: "وهي عبارة عن سلع معينة يتم تبادل السلع والخدمات بواسطتها".<sup>1</sup>
- \* نقود ورقية: "هي عبارة عن وثائق متداولة تصدر لحاملها وتمثل ديناً في ذمة السلطات النقدية التي أصدرتها، وعادة تصدرها البنوك المركزية أو أي سلطة نقدية أخرى مسؤولة في البلد الذي تتداول فيه".<sup>2</sup>
- \* نقود الودائع: "هذه النقود تصدر عن المصارف التجارية وهي تستخدم في التداول بصورة واسعة في البلدان الرأسمالية المتقدمة التي تطورت فيها التقاليد المصرفية بدرجة كبيرة ونقود الودائع تصل في نسبتها في بعض الدول المتقدمة إلى حوالي 90 بالمائة من إجمالي الكتلة النقدية وفي الدول النامية ما بين 30 بالمائة إلى 40 بالمائة".<sup>3</sup>

ثانياً: السفتجة (الكمبيالة).

1- تعريف السفتجة (الكمبيالة):

تعرف السفتجة أو الكمبيالة على أنها.

- \* ورقة تجارية تتضمن أمراً صادراً من شخص يسمى الساحب (الدائن) إلى شخص آخر يسمى المسحوب عليه (المدين)، بأن يدفع لأمر شخص ثالث هو المستفيد مبلغاً معيناً في ميعاد معين.<sup>4</sup>

وعليه تفترض السفتجة وجود ثلاث أشخاص هم:<sup>5</sup>

\* الساحب: هو من يحرر الورقة ويصدر الأمر الذي تتضمنه.

\* المسحوب عليه: وهو من يصدر إليه هذا الأمر.

\* المستفيد: وهو من يصدر الأمر لصالحه.

<sup>1</sup>. خالد علي الدليمي، النقود والمصارف والنظرية النقدية، دار الأنيس، مصراة، ط1، 1998، ص.14.

<sup>2</sup>. صبحي تادرس قرينة، النقود والبنوك، دار النهضة العربية، بيروت، 1984، ص.28.

<sup>3</sup>. خالد علي الدليمي، نفس المرجع الأول، ص.21.

<sup>4</sup>. لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرون، مرجع سابق، ص.15.

<sup>5</sup>. عبد الرحيم وهيبة، احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية، مرجع سابق، ص.22.

2- البيانات الواجب توفرها في السفتجة (الكبيالة):

لكي تكون السفتجة (الكبيالة) أو سند السحب صحيحة يجب توفر المعلومات والبيانات التالية:<sup>1</sup>

\* أمر مفيد بشرط الدفع لمبلغ معين عند تاريخ الاستحقاق.

\* تاريخ انشاء السفتجة.

\* تاريخ استحقاقها.

\* اسم الساحب (الدائن) يجب أن يكون معرف.

\* اسم المسحوب عليه (المدين).

\* مكان الدفع وذكر كلمة السفتجة على الورقة.

\* التطهير للدائن والمدين.

ثالثا: الشيك.

1- تعريف الشيك:

لقد تناول المشرع الجزائري الأحكام المنظمة للشيك من خلال المواد 465 إلى غاية 471 من القانون التجاري الجزائري، غير أنه لم يتطرق إلى تعريف الشيك.

والشيك هو: "صك يتضمن أمرا من شخص يدعى الساحب إلى شخص آخر هو المسحوب عليه بأن يدفع بإذن شخص ثالث هو المستفيد مبلغا نقديا، وذلك بمجرد الاطلاع وعادة ما يكون المسحوب عليه في الشيك أحد البنوك والتي تقوم بطبع نماذج للشيك يبرز فيه اسم البنك المسحوب عليه بشكل ظاهر".<sup>2</sup>

<sup>1</sup>. عليان الشريف وآخرون، القانون التجاري (مبادئ ومفاهيم)، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2000، ص ص.46. 47.

<sup>2</sup>. محمد بن بوبتره وعبد اللطيف بن زبيدي، معالجة المعاملات المصرفية في ظل نظام الدفع الآلي، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الليسانس في العلوم التجارية والمالية، تخصص مالية، غير منشورة، المدرسة العليا للتجارة، 2007-2008، ص.44.

ويعتبر الشيك من أكثر أنواع الأوراق التجارية شيوعاً في العمل نظراً لأهميته البالغة في المعاملات كما يتميز بأنه قليل الحاجة إلى استعمال النقود فيحد من كمية تداولها كما أنه لا يجبر الساحب على الاحتفاظ بالنقود في حوزته للوفاء بها ويؤدي ذلك إلى التقليل من مخاطر الضياع أو سرقة النقود، هذا بالإضافة إلى أنه وسيلة فعالة لإثبات الوفاء، إذ يقيد البنك في دفاتره أن الشيك المخصص للوفاء بمبلغ معين، مما جعل استخدام الشيكات كأداة للدفع يحتل المرتبة الأولى بين الأوراق التجارية رغم حداثة انشائه مقارنة بالسفتجة والسند لأمر.

2- الشروط الشكلية للشيك: وهي كالاتي.<sup>1</sup>

\* ذكر كلمة شيك.

\* التوكيل بدفع مبلغ معين.

\* تعيين المحل الذي يجب أن يتم فيه الدفع.

\* تعيين التاريخ والسبب الذين أنشئ فيهما الشيك.

\* توقيع الساحب.

3- أنواع الشيك.

للشيك عدة أشكال نذكر أهمها:

أ- الشيك المسطر: هو شيك عادي يقبل التداول بالطرق التجارية، لكنه يورد قيدها على الوفاء به بالنسبة للبنك المقدم إليه هذا الشيك، فالتسطير لا يجيز الوفاء إلا للأشخاص معينين هم البنك أو عميل البنك المسحوب عليه هذا الشيك، وينقسم التسطير إلى نوعين هما:

\* التسطير العام: يتمثل في وجود خطين متوازيين بينهما فراغ يوضعان على صدر الشيك من دون كتابة أية بيان أو يكتب بينهما لفظ بنك ومن دون تخصيص.

<sup>1</sup>. انطوان الناشف وخليل الهندي، العمليات المصرفية والسوق المالية، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، ج1، ص.142.



\*التسطير الخاص: يتمثل في كتابة اسم بنك معين بين السطرين.<sup>1</sup>

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

ج- الشيك المعتمد: ويسمى أيضا بالشيك المصدق أو الموثق، وهو الشيك المتضمن توقيع وختم البنك المسحوب عليه، ولا يعد هذا قبولا منه، إذ لا قبول في الشيك ويمكن أن يطلبه الساحب أو الحامل، ويحقق فائدة للحامل الشرعي وذلك عند تسلمه له وقبل أن يطلب البنك بصرفه، يعلم أن مؤنثته موجودة في البنك وسوف لا يكون شيكا مرتجعا بالنسبة إليه، فالبنك يلتزم بتجميد رصيده لفائدته وجرت العادة لدى أرباب العمل طلب هذا الشيك عند تقديم العطاءات، لكن التجميد ينحل بانقضاء مدة التقديم.<sup>3</sup>

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

رابعا: السند لأمر.

"وهو وثيقة يتعهد فيها المدين بأن يدفع مبلغا معينًا لدائنه في تاريخ معين أو لأمره، وما دام المدين يتعهد بالدفع اتجاه الدائن أو لأمره فإن المدين ملتزم بدفع المبلغ المذكور في السند إما إلى الدائن الأصلي أو لأي شخص آخر يحمل السند، وهذا الأخير ينتقل إليه السند من خلال عملية التظهير، التي تجعل من السند أداة لتسديد الذم و

<sup>1</sup>. طالب حسن موسى، الأوراق التجارية والعمليات المصرفية، دار الثقافة، عمان، الأردن، ط1، 2011، ص.169.

<sup>2</sup>. نفس المرجع، ص.170.

<sup>3</sup>. نفس المرجع، ص.172.

<sup>4</sup>. شاكركزويني، محاضرات في اقتصاد النقود والبنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 1992، ص.132.

ذلك بقيام الدائن بكتابة عبارة على ظهر السند تفيد انتقال حقه في السند إلى دائن آخر"، وفي حالة اعسار المدين عن دفع قيمة هذا السند عند وصول تاريخ استحقاقه أو برفضه للدفع فإن لهذا الدائن الحق في الرجوع إلى كل الموقعين السابقين على السند أي الدائنين الآخرين ويطالبهم بسداد مبلغ السند، ومنه تعد هذه الأداة وسيلة اتمان تكون كأداة دفع متداولة لتسديد الالتزامات انطلاقا من تظهيرها.<sup>1</sup>

#### خامسا: سند الرهن.

"هو أيضا ورقة تجارية يمكن استعماله في التداول إذا أراد مجتمع التجار ذلك، وهو سند لأمر مضمون بكمية من السلع محفوظة في مخزن عمومي".<sup>2</sup>

#### سادسا: سند الصندوق.

"هو كذلك سند لأمر خاص بالقروض التي يمنحها شخص لبنك أو منشأة فسند الصندوق يلزم البنك والمنشأة دفع المبلغ المذكور في السند في أجل معين أو لأمره أو لحامله، يكون سند الصندوق وسيلة تسمح للبنك أو المنشأة بالحصول على أموال ذات أجل قصير أقل من 60 أشهر مقابل حجز هذه الأموال لمدة مايدفع البنك فائدة لصاحب السند".<sup>3</sup>

#### سابعا: السندات العمومية قصيرة الأجل.

تشبه إلى حد كبير سند الصندوق والاختلاف الأساسي الموجود بينهما هو في الجهات التي تصدرها وكذلك في كون السندات العمومية مضمونة من طرف الدولة، ويتم تداول هذه السندات من يد إلى يد واستعمالها في التبادل وضمن القروض عندما تكون محررة لحاملها، أي سندات غير اسمية.<sup>4</sup>

<sup>1</sup>. مروان عطون، الأسواق النقدية والمالية والبورصات ومشكلاتها في عالم النقد والمال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 2003، ص.28.

<sup>2</sup>. الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، مرجع سابق، ص.34.

<sup>3</sup>. سالم مريم، أساليب تسويق وسائل الدفع الحديثة لرفع القدرة التنافسية للبنوك في الجزائر، مرجع سابق، ص.07.

<sup>4</sup>. الطاهر لطرش، مرجع سابق، ص.36.

ثامنا: التحويلات البنكية.

تتمثل في قيام البنك وبناءا على طلب العميل بتحويل مبلغ من حساب إلى حساب آخر في نفس البنك أو في بنك آخر داخل حدود الدولة الواحدة وإلى بنوك أخرى في دول العالم وتشكل خدمة الحوالات التي يقدمها البنك للجمهور المتعاملين معه مورد هام وغير مكلف، يتمثل في بدل الحوالات التي يتم ارسالها أو استقبالها من قبل البنك وعادة ما تكون هذه البدلات تصاعدية أي تتزايد بتزايد عدد معين.<sup>1</sup>

تاسعا: الحساب.

هو عقد بمقتضاه يلتزم شخصان بتحويل الحقوق والديون الناشئة عن العمليات الأصلية التي تتم بينهما إلى قيود في الحساب تتقاص فيما بينها بحيث يكون الرصيد النهائي عند اقفال الحساب وحده دينا مستحقا للأداء وللحساب مزايا عديدة: فهو يسمح للاقتصاد باستعمال النقود، إذ لا محل فيه للوفاء قبل اقفال الحساب، وهو كذلك أداة للالتئمان والضمان بفضل المقاصة الاجمالية عند قفل الحساب وما تؤدي إليه من اعفاء كل طرف من الوفاء بديونه في الحدود التي يكون دائنا فيها، فيدرا بذلك خطر افلاس الطرف الآخر.

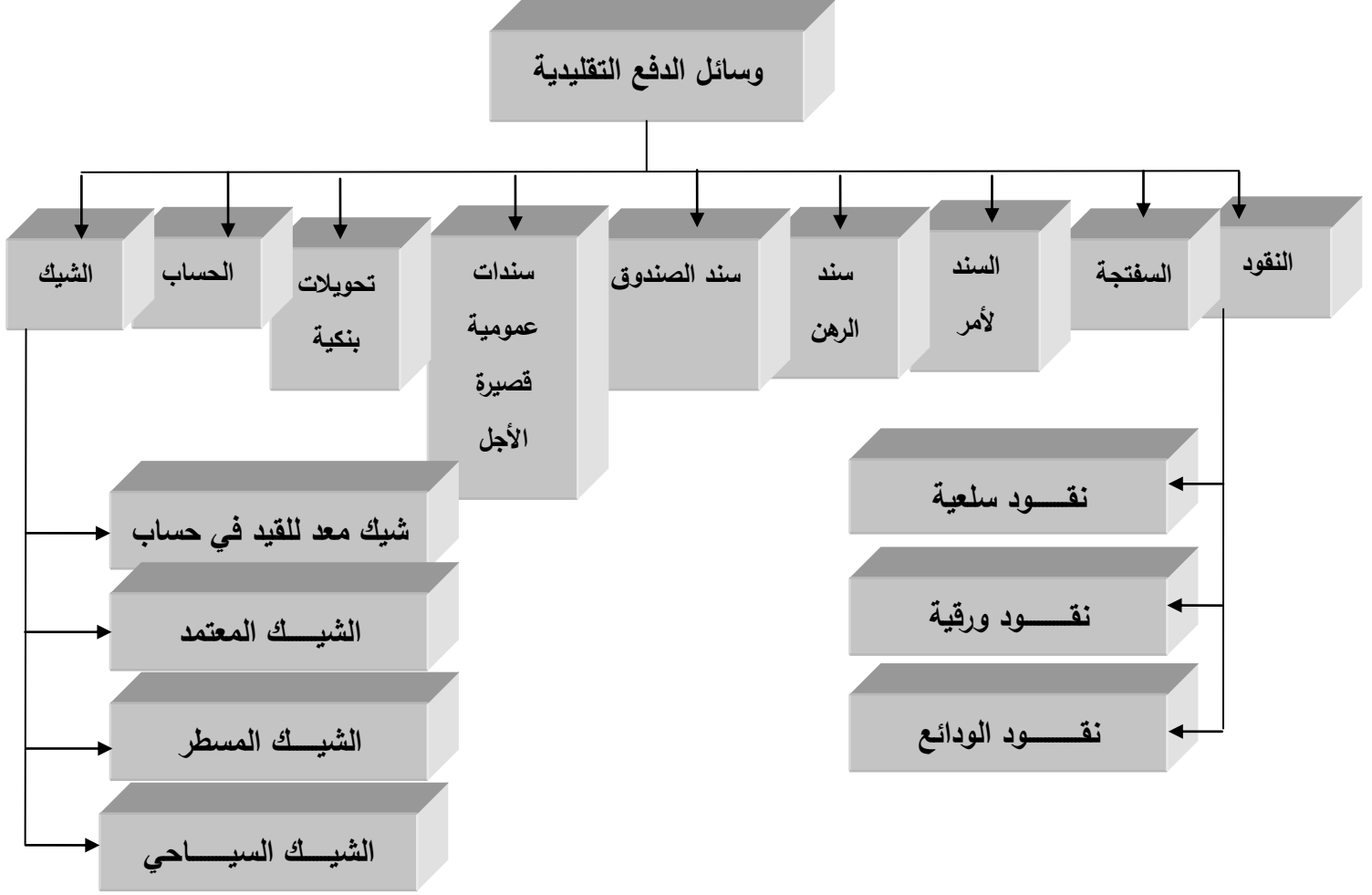
فالحساب هو أداة دفع سريعة ومكلفة نوعا ما ولا يمنح في المقابل أي ضمان في حالة عدم الدفع لأنه لا يستند إلى أي وثيقة أو مستند.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>. سالم مريم، مرجع سابق، ص.07.

<sup>2</sup>. لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين، مرجع سابق، ص.17.

الشكل رقم (01):

يمثل أنواع وسائل الدفع التقليدية.



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المعلومات السابقة.

المطلب الثالث: العوامل المؤدية لتطور وسائل الدفع التقليدية.

توجد العديد من العوامل التي أدت إلى تطور وسائل الدفع من شكلها التقليدي إلى شكلها الحديث، ورغم تطورها حافظت على نفس الدور والوظيفة التي تقوم بها سابقا لكن بطرق حديثة ومتطورة ومختلفة، ونذكرها كما يلي:

أولاً: تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية.

أصبح الاحساس بالأمان الذي ولدته وسائل الدفع التقليدية بمرور الوقت مرتفعاً جداً، إلا أن لهذه الوسائل مشاكل كثيرة منها:<sup>1</sup>

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

ب- عدم اجراء المدفوعات في الوقت الحقيقي: لا تتم المدفوعات التقليدية في الوقت الحقيقي، ويتوقف التأخير في التحقق الفعلي على نوعية السداد فالمدفوعات بالشيكات تستغرق ما يصل إلى أسبوعين وتستغرق مدفوعات بطاقات الائتمان أسبوع.

ج- انعدام الأمن: فالتوقيعات يمكن أن تزور وأرقام بطاقات الائتمان يمكن أن تسرق أو التجار يمكن أن يرتكبوا الغش والاحتيال.

د- ارتفاع تكلفة المدفوعات: إن كل معاملة تكلف مبلغاً ثابتاً من المال وبالنسبة للمدفوعات الصغيرة تغطي بالكاد تكاليف المصروفات، وأكبر مشكل يواجه المجتمع فيما يخص وسائل الدفع التقليدية هو مشكل الشيكات بدون رصيد حيث أصبحت مشكلة اجتماعية بسبب الانتشار الواسع لها.

ثانياً: استخدام شبكة الانترنت في المجال المصرفي.

كان للتطور التكنولوجي في مجال الاتصالات الفضل في حدوث ثورة في المعاملات المصرفية، من خلال شبكة الانترنت خاصة بظهور شبكة الويب العالمية، وظهرت في هذه الفترة شركات توفر خدمة الانترنت حيث تزود الأشخاص بالاشتراك بخدمة الانترنت عبر شبكة الاتصال الهاتفي وهو ما ساعد البنوك لعرض خدماتها مما سمح للعملاء بقضاء أشغالهم دون حاجة للتعامل مع الموظفين، أو الانتظار ساعات طويلة في طوابير لأجل قضاء مصلحة مصرفية، وتوفر هذه الخدمات بصفة ايجابية منها الملائمة والكفاءة والسرعة والوفر الاقتصادي.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>. لوصيف عمار، مرجع سابق، ص ص. 25. 26.

<sup>2</sup>. عبد الرحيم وهيبة، احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية، مرجع سابق، ص. 27.

والعميل من خلال الشبكة يمكن له أن يراجع حساباته ويفحصها ويسدد الفواتير الخاصة به في أي وقت ودون التقيد بمواعيد العمل الرسمي لموظفي البنوك، فأصبحت هناك ضرورة ملحة لتطبيق التقنيات الحديثة في البنوك من أجل:<sup>1</sup>

\*التعامل بكفاءة مع النمو الهائل والمتسارع لعدد حسابات العملاء بالبنوك.

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

\*ضرورة تحرير العملاء من قيود المكان والزمان، إذ كان في الماضي يتعامل مع بنوكهم داخل مقرها وخلال مواعيد العمل الرسمية بها، في حين أصبح الآن في وسعهم التعامل مع بنوكهم في أي وقت ودون الحاجة إلى الانتقال إلى مقر هذه البنوك.

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

**ثالثا: التوجه نحو التجارة الالكترونية.**

يجمع المنتبوعون يجمع المنتبوعون للنشاط التجاري والراصدین لتغير الاتجاه العام بين مختلف الوسائل المستخدمة لإدارة التجارة بين بلدان منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، وفي مقدمتها الولايات المتحدة الأمريكية على أن المشهد التجاري الحالي يتجه نحو ابتكار برامج وبروتوكولات جديدة، واعتماد اجراءات أمنية وتشريعات قانونية من أجل بناء صرح جديد للتجارة يعرف بالتجارة الالكترونية، والتي يمكن تعريفها بمعناها الشامل بأنها: "عمليات شراء وبيع السلع والخدمات عبر الانترنت".<sup>2</sup>

<sup>1</sup>. نفس المرجع السابق، ص.28.

<sup>2</sup>. لوصيف عمار، مرجع سابق، ص.27.

إن كانت العلاقات التجارية التقليدية قامت منذ فجر النشاط التجاري على أساس الايجاب والقبول بخصوص أي تعاقد، وهي أساس التزام البائع مثلا بتسليم المبيع بشكل مادي، وأن يقوم المشتري بالوفاء بالثمن إما نقدا أو باستخدام أدوات الدفع البديل وهي وسائل الدفع التقليدية.<sup>1</sup>

فإن التجارة الالكترونية كونها تعبر عن تبادل السلع والخدمات ومعلومات بين أطراف متباعدة مكانيا عبر شبكة الانترنت، استوجبت تطوير طرق وسائل الدفع وقد كان ظهور وسائل الدفع الالكترونية من العوامل المباشرة المساعدة في نمو التجارة الالكترونية، فالتجارة الالكترونية تقوم على أربعة عناصر: بائعون مشترون، شبكة الانترنت، وسائل الدفع الالكترونية، بالإضافة إلى ما سبق هناك كثرة المشاكل الناجمة عن استخدام وسائل الدفع التقليدية التي تعاني من التماطل المفرط في معالجتها وضعف كبير في التألية لعمليات المعالجة، وهذا بالإضافة إلى المشاكل التي تقع عليها ويمكن ذكرها كالاتي:<sup>2</sup>

1. استخدام الطرق اليدوية على مستوى الوكالات مما يؤدي إلى طوابير انتظار طويلة رغم توفر الوسائل التقنية ووسائل الإعلام الآلي.

2. مشاكل ذات طابع إداري (تسليم البريد، دفاتر الشيكات، طلبات الاستعلام ووثائق الاثبات) ترغم العميل على التنقل إلى الوكالة التي تدير حسابه.

3. ندرة ارسال مستخلصات الحسابات والكشوف الدورية إلى مقر سكن الزبائن.

4. قد يستغرق الحصول على دفتر الشيكات في المتوسط 14 يوما ويمكن أن تصل هذه المدة إلى أكثر من ثلاثة أسابيع، أما فيما يخص التحويلات المالية فقد تنتظر المؤسسات في المتوسط 17 يوما.

5. يعتمد الكثير من الأشخاص عدم الإمضاء بصورة صحيحة على الشيك حتى لا يتمكن حامله من الحصول على المبلغ، هذا وبالإضافة لخطر الشيك بدون رصيد، خاصة مع ثقل الاجراءات القانونية والقضائية يجعل الأفراد يتهاونون في تقديم هذه الشيكات للعدالة، مما يشجع على إصدار العديد من الشيكات بدون رصيد.

<sup>1</sup>. نفس المرجع السابق، ص.28.

<sup>2</sup>. عبد الرحيم وهبية، وسائل الدفع التقليدية في الجزائر (الوضعية والآفاق)، مجلة الباحث، العدد 09، 2011، تمناست، الجزائر، ص.39.

ورغم قلة استعمال وسائل الدفع إلا أنها تسجل الكثير من حالات عدم الدفع وأكثرها الشيكات بسبب انعدام الرصيد أو عدم كفايته أو حتى لأسباب أخرى.<sup>1</sup>

### المبحث الثاني: وسائل الدفع الالكترونية.

إن وسائل الدفع التقليدية بأنواعها من أهم الأدوات التي يتعامل بها الأفراد في المجتمع، وبانتشارها الواسع أدى إلى ظهور العديد من المشاكل كالتزوير مثلا، ولكن مع التطور التكنولوجي الحاصل أجبر الاقتصاديين إلى خلق وسائل جديدة تتلائم والتطور التكنولوجي وتقوم بنفس الدور والوظائف للوسائل التقليدية وتدعى وسائل الدفع الالكترونية.

### المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الالكترونية.

يوجد العديد من التعاريف لوسائل الدفع الالكترونية نلخص اهمها كما يلي:

" هي مجموعة الأدوات والتحويلات الالكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع، وتتمثل في البطاقات البنكية، النقود الالكترونية الشيكات الالكترونية والبطاقات الذكية".<sup>2</sup>

وتعرف على أنها: "وسائل الدفع المتطورة في الانترنت وهي عبارة عن الصورة أو الوسيلة الالكترونية التقليدية للدفع والتي نستعملها في حياتنا اليومية، والفرق الأساسي بينهما هي أن وسائل الدفع الالكترونية تتم كل عملياتها وتسيير الكترونيا، ولا وجود للحالات ولا للقطع النقدية".<sup>3</sup>

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق، ص.39.

<sup>2</sup> منصورى الزين، وسائل وأنظمة الدفع والسداد الالكتروني (عوامل الانتشار وشروط النجاح)، مداخلة مقدمة إلى الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، يومي: 26-27 أبريل 2011، ص.02.

<sup>3</sup> صلاح إلياس، مستقبل وسائل الدفع الالكترونية في ظل وجود الوسائل الحديثة، مداخلة مقدمة إلى الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، يومي: 26-27 أبريل 2011، ص.09.



وتعرفها المادة الثانية من قانون التجارة الالكترونية التونسي بأنها: "الوسيلة التي تمكن صاحبها من القيام بعمليات الدفع المباشر عن بعد عبر الشبكات العمومية للاتصالات".<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: أهمية وخصائص وسائل الدفع الالكترونية.

إن وسائل الدفع الالكترونية أهمية كبيرة وفعالة في عالم التكنولوجيا مما يجعلها تتسم بالعديد من الخصائص وهو ما سنتطرق إليه في هذا المطلب.

#### أولاً: أهمية وسائل الدفع الالكترونية.

إن اتساع نطاق التجارة الالكترونية سمح بتضاؤل دور النقود الورقية والدفع التقليدي أمام ازدهار الدفع الالكتروني، حيث كانت النقود الوسيلة الرئيسية لتسوية المعاملات المالية، وكان الدفع يتم بصورة سائلة أو بواسطة وسيلة بديلة كالشيك، وغيرها من الوسائل التقليدية الأخرى، لكن تلك الوسائل لا تصلح في تسهيل التعامل يتم عن بعد في بيئة غير مادية كالعقود الالكترونية التي تتم عبر شبكة الانترنت حيث تتوارى المعاملات الورقية، من هنا تظهر أهمية ابتكار وسائل سداد تتفق مع طبيعة التجارة الالكترونية، لهذا يتم الدفع الكترونياً، ويمكن للعميل الوفاء بمقابل السلعة أو الخدمة بنفس الطرق التقليدية المتبعة في التعاقد بين غائبين، مثل ارسال شيك عن طريق البريد أو من خلال الفاكس، أو ارسال البيانات الخاصة بحسابه البنكي لكن هذه الوسائل لا تصلح مع خصوصية التجارة الالكترونية ومقتضيات السرعة فيها، لذا كانت أهمية اللجوء إلى الدفع الالكتروني من خلال شبكة اتصال لاسلكية موحدة عبر الحاسب.<sup>2</sup>

#### ثانياً: خصائص وسائل الدفع الالكترونية.

وما زاد من أهمية وسائل الدفع الالكترونية الخصائص التي تميزها عن تلك الوسائل التقليدية والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:<sup>3</sup>

1. يتسم الدفع الالكتروني بالطبيعة الدولية: أي أنه وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية

<sup>1</sup>. نفس المرجع، ص.09.

<sup>2</sup>. عبد الرحيم وهيبة، احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية، مرجع سابق، ص ص. 30. 31.

<sup>3</sup>. نفس المرجع السابق، ص.31.

الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل انحاء العالم خاصة بما أن التجارة تتوسع اقليميا ودوليا، وبذلك تساعد وسائل الدفع الالكترونية على تحسين السيطرة على عمليات التوزيع والنقل.

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

3. يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الالكترونية عن بعد: حيث يتم ابرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان، ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت أي من خلال المسافات بتبادل المعلومات الالكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية، ويتم اعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد.

4. يتم الدفع الالكتروني بأحد الأسلوبين: وهما كما يلي:<sup>1</sup>

- الأسلوب الأول: من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض (الدفع عبر شبكة الانترنت، وذلك بتبادل المعلومات الالكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية)، ومن ثم فإن 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 مدفوعا مقدما.

- الأسلوب الثاني: من خلال البطاقات البنكية العادية، حيث لا يوجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أي معاملات مالية.

5. يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك: أي توافر أجهزة تتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم.

6. يتم الدفع الالكتروني من خلال نوعين من الشبكات: وهي كالاتي:<sup>2</sup>

- النوع الأول: شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على الأطراف المتعاقدة، ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم.

- النوع الثاني: شبكة عامة، حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة.

<sup>1</sup>. لوصيف عمار، مرجع سابق، ص.31.

<sup>2</sup>. نفس المرجع السابق، ص.32.

المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكترونية.

إن وسائل الدفع الالكترونية تتميز بالحدائثة وتواكب كل التطورات التكنولوجية الحاصلة، لكن هذا لا يشفع لها بأن تكون دون عيوب، فهي كغيرها من الوسائل لها مزايا وكذلك عيوب وهي كما يلي:

أولا : مزايا وسائل الدفع الالكترونية.

هناك العديد من المزايا لوسائل الدفع الالكترونية نذكر أهمها كآآتي:<sup>1</sup>

1. بالنسبة لحاملها:

- \* سهولة الاستخدام من خلال اجراء استعلامات بنكية عبر الهاتف والاستغناء عن ملء الاستمارات.
- \* توفير الأمان وتقادي السرقة والضياع من خلال الاستغناء عن حمل النقود الورقية.
- \* تمنح لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترة محددة.
- \* تمكن حاملها من اتمام صفقاته فوريا بمجرد ذكر رقم البطاقة.
- \* تكلفة تداولها زهيدة، حيث أن تحويل النقود الالكترونية عبر الانترنت أو الشبكات الأخرى أرخص بكثير من استخدام الأنظمة البنكية التقليدية.

2. بالنسبة لمصدرها:<sup>2</sup>

- \* تحقيق أرباح للبنوك والمؤسسات المالية من خلال الفوائد والرسوم والغرامات.
- \* سهولة إدارتها مصرفيا، بحيث لا يمكن للعميل أن يستخدمها بقيمة أكثر من الرصيد المدون على الشريحة الالكترونية للبطاقة.

3. بالنسبة للتاجر:

<sup>1</sup>. ليلة بوقلال، دور الصيرفة الالكترونية في تحسين الخدمة المصرفية (دراسة حالة بنك خليج الجزائر) وكالة بسكرة، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، غير منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2013-2014، ص.28.

<sup>2</sup>. نفس المرجع السابق، ص.28.

\* تضمن حقوق البائع.

\* تساهم في زيادة المبيعات.

\* تمكن من متابعة الزبائن طالما أن العبء يبقى على عاتق البنك والشركات المصدرة.

**ثانيا: عيوب وسائل الدفع الالكترونية.**

يمكن تلخيصها كما يلي:<sup>1</sup>

1. بالنسبة لحاملها:

\* من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل زيادة الاقتراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية وعدم سداد حامل البطاقة لقيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء.

2. بالنسبة لمصدرها:<sup>2</sup>

\* أهم خطر يواجه مصدريها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليه وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.

3. بالنسبة للتاجر:

\* إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي معه ويضع اسمه في القائمة السوداء، وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري.

**المطلب الرابع: طرق حماية وسائل الدفع الالكترونية.**

إن وسائل الدفع الالكترونية كغيرها من الوسائل تتعرض للعديد من المخاطر لذا وجب على مصدريها انشاء وسائل تحميها: كالتوقيع الالكتروني والتشفير، الحوائط النارية.....الخ، وهو ما سنتطرق اليه في هذه المطلب.

<sup>1</sup>. www.Startimes.com, 03/10/2014, 15:30 PM.

<sup>2</sup>. نفس المرجع.

أولاً: التوقيع الالكتروني.

1. مفهوم التوقيع الالكتروني.

تعددت تعريف التوقيع الالكتروني ويمكن أن نلخص أهم هذه التعاريف كما يلي:

" التوقيع الالكتروني عبارة عن ملف رقمي صغير مكون من بعض الحروف والأرقام و الرموز الالكترونية تصدر عن احدى الجهات المتخصصة والمعترف بها حكومياً ودولياً ويطلق عليها اسم الشهادة الرقمية، وتخزن في هذا الملف جميع معلومات الشخص وتاريخ ورقم الشهادة ومصدرها وعادة يسلم مع هذه الشهادة مفتاحان أحدهما عام والآخر خاص، أما المفتاح العام فهو الذي ينشر في الدليل لكل الناس والخاص هو توقيعك الالكتروني وتقوم الهيئات بإصدار تلك الشهادات الرقمية والتي تكون مقابل رسوم معينة".<sup>1</sup>

ويمكن تعريفه كذلك بأنه: "مجموعة المعلومات المرتبطة بالتبادل الالكتروني، المعمولة من خلال محتواها وهوية القائم به أو مستقبله من خلال جعله غير طليق".<sup>2</sup>

لقد عرفه قانون المعاملات الالكتروني الأردني في مادته الثانية منه بأنه: "مجموعة البيانات التي تتخذ هيئة حروف أو أرقام أو رموز أو إشارات أو غيرها وتكون مدرجة بشكل الكتروني أو رقمي أو ضوئي أو أي وسيلة أخرى مماثلة في رسالة معلومات أو مضافة عليها أو مرتبطة بها ولها طابع يسمح بتحديد هوية الشخص الذي وقعها، ويميزه عن غيره من التوقيعات الأخرى".<sup>3</sup>

2. أنواع التوقيع الالكتروني.

تتلخص أنواع التوقيع الالكتروني فيما يلي:

1-2. التوقيع المفتاحي: حيث تزود المستخدم بتوقيع مشفر مميز، فيحدد هذا التوقيع الشخص صاحب التوقيع ومعلومات عن صاحب التوقيع إضافة إلى وقت التوقيع، وتوجد جهات محايدة تعرف باسم سلطات التصديق مهمتها

<sup>1</sup>. وافتد يوسف، النظام القانوني للدفع الالكتروني، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات لنيل شهادة الماجستير في القانون العام، تخصص قانون التعاون الدولي، غير منشورة، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2010-2011، ص.154.

<sup>2</sup>. Michel Vivant, Les Contrats Du Commerce Electronique, Edition Litec, Paris, 1999, P.183.

<sup>3</sup>. حازم نعيم الصمادي، المسؤولية في العمليات المصرفية الالكترونية، دار وائل، الأردن، ط1، 2003، ص.189.

الأساسية تصديق التوقيع الالكتروني اضافة إلى تقديم خدمات أخرى متعلقة بالتوقيع الالكتروني، حيث المهمة الأساسية لهذه السلطة التي من الممكن وصفها بأنها طريق محايد بالنسبة لأطراف المعاملات الالكترونية هو التأكد من صحة ملكية التوقيع المفتاحي للأشخاص الذين يقومون بتوقيع الوثائق الالكترونية، وقبل تسجيل التوقيع المفتاحي تقوم هذه الجهة بأخذ جملة معلومات من حامل التوقيع الالكتروني المراد تسجيله بعد ذلك تصدر سلطات التصديق لهذا الشخص شهادة وبصودور هذه الشهادة يتمكن حاملها من توقيع الوثائق الالكترونية بعد تزويده بكلمة سر خاصة وتمكنه من استخدام التوقيع الالكتروني.<sup>1</sup>

2-2. التوقيع بالقلم الالكتروني: توفر هذه الطريقة من طرق التوقيع الالكتروني مزايا لا يمكن انكارها لمرونتها وسهولة استعمالها حيث يتم من خلالها تحويل التوقيع التقليدي إلى الشكل الالكتروني عبر أنظمة معالجة المعلومات ومع ذلك فإن هذه الصورة للتوقيع تتسبب في عدة مشكلات وهي مسألة اثبات الصلة بين التوقيع ورسالة المعلومات أو المحرر.<sup>2</sup>

2-3. التوقيع الرقمي: وتعني منظومة بيانات في صورة شفرة بحيث يكون في امكان المرسل اليه التأكد من مصدرها ومضمونها ولكن أكثرها شيوعا التوقيعات الرقمية القائمة على ترميز المفاتيح (المفاتيح العامة والمفاتيح الخاصة)، المفاتيح العامة هي التي تسمح لكل من يهتم بقراءة الرسالة أن يقرأها دون أن يستطيع ادخال أي تعديل عليها فإذا ما وافق على مضمونها وأراد ابداء قبول بشأنها وضع توقيعه عليها من خلال مفتاحه الخاص وعليه تعود تلك الرسالة إلى مرسلها مزيلة بالتوقيع.<sup>3</sup>

2-4. التوقيع البيومترى: والذي يعتمد على تحديد نمط خاص تتحرك به يد الشخص الموقع أثناء التوقيع، إذ يتم توصيل قلم الكتروني بجهاز الكمبيوتر ويقوم الشخص بالتوقيع باستخدام هذا القلم الذي يسجل حركات يد الشخص أثناء التوقيع كسمة مميزة لهذا الشخص، حيث أنه كما هو معروف لكل شخص سلوكا معيناً أثناء التوقيع، وكما يدخل في التوقيع البيومترى البصمة الالكترونية أيضاً، ويتم التأكد في هذا النوع من التوقيعات من خلال الهيئة التي أصدرت التوقيع.<sup>4</sup>

<sup>1</sup>. ناهد فتحي الحموري، الأوراق التجارية الالكترونية، دار الثقافة، عمان، ط1، 2009، ص.85.

<sup>2</sup>. عبد الله أحمد عبد الله غرابية، حجية التوقيع الالكتروني في التشريع المعاصر، دار الولاية، عمان، ط1، 2008، ص.49.

<sup>3</sup>. منير الجنبهي وممدوح الجنبهي، البنوك الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2005، ص.76.

<sup>4</sup>. ابراهيم عباس الحلبي، احتريف التسويق الالكتروني الدولي، دار الفكر العربي، القاهرة، ط1، 2013، ص.194.

2-5. التوقيع باستخدام الخواص الذاتية: وهذا النوع من التوقيع يعتمد على الخواص الكيميائية والطبيعية للأفراد وتشمل تلك الطرق الآتية: البصمة الشخصية، مسح العين البشرية، التحقق من مستوى ونبرة الصوت، خواص اليد البشرية، التعرف على الوجه البشري، وكذا التوقيع الشخصي، وهو ما يعني أنه يتم تعيين الخواص الذاتية للعين مثلا عن طريق أخذ صورة دقيقة لها وتخزينها في الحاسب الآلي لمنع أي استخدام من أي شخص آخر بخلاف الشخص المخزنة الخواص الذاتية لعينه وهكذا الحال بالنسبة لبصمة الأصابع أو خواص اليد البشرية أو نبرة الصوت أو التوقيع الشخصي ففي كل حالة يتم أخذ صورة دقيقة ومحددة وتخزينها في الحاسب الآلي، بحيث لا يجوز لأي شخص عادي بالدخول لهذا الحاسب واستخدام ما به من معلومات وبيانات وخلافه إلا لهؤلاء الذين يتم التحقق من مطابقتهم لما تم تخزينه على الحاسب الآلي من تلك الخواص، أما إذا تبين أنه يوجد أي اختلاف مهما كان بسيطاً فلا يتم السماح لهم بالدخول على هذا الحساب، وتلك الطريقة تعد من أهم الطرق التي تحقق الأمان للحسابات لأنها لا تسمح بالدخول لمن هم غير مسموح لهم بالدخول.<sup>1</sup>

وهناك أنواع أخرى للتوقيع نذكر كما يلي:

2-6. النسخ الالكتروني للتوقيع اليدوي: تتم هذه العملية بواسطة الموقع نفسه الذي ينقل توقيع اليدوي إلى جهاز الماسح الضوئي حيث يقوم بتصوير ونقل التوقيع العادي إلى داخل جهاز الكمبيوتر ويحفظ التوقيع المنسوخ في ذاكرة الكمبيوتر، ليصار إلى نقله عند اللزوم إلى الوثيقة المراد توقيعها وذلك قبل إعادة اخراج هذه الوثيقة كمستند موقع الكترونياً، وتمتاز هذه الطريقة بسهولة استخدامها إذ يكفي الاحتفاظ بصورة عن التوقيع لإعادة نقلها إلى النص الالكتروني المراد توقيعها في كل مناسبة، أما خطورتها فتكمن في سهولة تقليد التوقيع الالكتروني وعدم امكانية التأكد من هوية الموقع الأمر الذي يخرج من دائرة المفاضلة بين صور التوقيع الالكتروني ويستبعد استعماله من قبل المصارف عبر الانترنت، وضمن هذا الإطار قررت محكمة استئناف مثلا عدم الأخذ بالتوقيع الالكتروني القائم على نسخ التوقيع اليدوي.

2-7. التوقيع بواسطة البطاقة المصرفية: أدى تطور البطاقة المصرفية وانتشار التعامل بها في القطاعين المصرفي والمالي إلى تمكين أصحابها من اتمام العديد من الوظائف، لا سيما امكانية التوقيع، عند ادخال الرمز الشخصي السري العائد لكل زبون في الجهاز الذي يستخدمه لإتمام العمليات المجراة بواسطة البطاقة (جهاز

<sup>1</sup>. منير الجنيبي وممدوح الجنيبي، مرجع سابق، ص.76.

(صارف)، هذه البطاقة وهذا الرمز لا يمكن اعتبارهما بمثابة توقيع بالمعنى التقليدي والرسمي للكلمة لأن التوقيع هو إجراء يعبر عن هوية صاحبه ويعكس ارادته بإحداث أثر قانوني معين.<sup>1</sup>

وهذا ما لا ينطبق على البطاقة والرمز إذ لا يمكن استخدامهما إلا في حالات محددة بالإضافة إلى ذلك يستطيع صاحب أن يسلم بطاقته إلى شخص آخر ويعلمه برمزه الشخصي فيستعملها هذا الأخير فلا تكون البطاقة والرمز دليلاً على هوية من يستعملها أو ارادته كما هو الأمر بالنسبة إلى التوقيع التقليدي، رغم ذلك اعترف الاجتهاد الفرنسي بالتوقيع الالكتروني في المجال المصرفي تحديداً مع بطاقات الدفع الائتمانية والمصرفية، إذ أقرت محكمة التمييز في احدى قراراتها المبدئية الصادرة عام 1989 صحة التوقيع الالكتروني بواسطة البطاقة المصرفية معتبرة أنه يتألف من عنصرين هما ابراز بطاقة الائتمان وإدخال رقم حاملها، ورأت محكمة التمييز أن هذه الوسيلة الحديثة تؤمن نفس الضمانات الموجودة في التوقيع اليدوي، بل أكثر من ذلك لأنه يمكن تقليد التوقيع بخط اليد، في حين أن الرمز السري لا يعرفه سوى حامل البطاقة.<sup>2</sup>

3. الهدف من التوقيع الالكتروني: يتمثل في :

يندرج الهدف تحت مضمون الأمن والسلامة الرقميين وعند ثبوت صحتها فإن بالطبع تحقق جميع الجوانب العملية والأهداف المرجوة منها ولعدة أهداف قانونية بحتة تبعد المتطفلين عن التلصص وسرقة البيانات وتكمن الموثوقية التي يتمتع بها هذا النوع من التوقيع في مدى صحته ويكون هذا التحقيق بإحدى الطريقتين:<sup>3</sup>

\* عن طريق سلطات التوثيق التي تقوم بمنح شهادة رقمية لذوي الشأن تؤكد حجية ارسال الرسالة حيث يتم تخزين هذه الشهادة على الكمبيوتر، ويمكن أن يصل إلى الجميع للتحقق من مطابقتها للأصل عبر التوقيع الرقمي للسلطة حيث يمكن التثبت منها بالمفتاح العام الخاص بالشهادة.

\* عن طريق قيام مستلم الرسالة بتشفير جزء من الرسالة باستخدام المفتاح العام المرسل وبرنامج التشفير المستخدم في تشفير الرسالة فإذا كانت النتيجة واحدة فهذا يدل على صحة الرسالة والتوثق من المرسل.

<sup>1</sup> . جورج نهاد أبو جريش وخشان يوسف رشوان، مدخل إلى مصارف الانترنت، اتحاد المصارف العربية، بيروت، 2004، ص.49.

<sup>2</sup> . نفس المرجع، ص.50.

<sup>3</sup> . واقد يوسف، النظام القانوني للدفع الالكتروني، مرجع سابق، ص ص. 155 . 156.



4. شروط التوقيع الالكتروني:

تتمثل شروط التوقيع الالكتروني فيما يلي:<sup>1</sup>

4-1. أن يكون التوقيع خاصا بصاحبه ومعرفا به: بحيث يكون التوقيع دالا وحددا للشخص الموقع، فقد نصت المادة 01/07 من قانون "الأونيستيرال النموذجي" بشأن التجارة الالكترونية والتي بينت في معرض حديثها عن الشروط الواجب توافرها في التوقيع على رسالة البيانات للاعتداد بها، استخدمت طريقة لتعيين هوية ذلك الشخص ويؤيد ذلك نص المادتين 01/11 من قانون البيانات الأردني والمادة 14 من قانون الاثبات المصري حيث اعترفت المادتين ببصمة اليد والختم، حيث لكل منهما القدرة على الدلالة على شخصية الموقع.<sup>2</sup>

4-2. أن يكون التوقيع مقروءا بصورة مستمرة: إن التوقيع بشكل عام لا يخرج عن كونه شكلا من أشكال الكتابة، ومن ثم فهو يخضع لما تخضع له الكتابة من شروط لتقرير مدى صحتها، وأما وجوب أن يكون مقروءا فيتحقق هذا الشرط سواء أكان مقروءا بشكل مباشر أو باستخدام آلة معينة مع استمرارية امكانية القراءة.<sup>3</sup>

4-3. ارتباط التوقيع بالمحرر الكتابي: بمعنى أن يتصل التوقيع بالمحرر الكتابي بشكل مباشر، حيث لا يمكن الفصل بينهما ومن الملاحظ أن هذه الشروط لا بد أن تتوافر في التوقيع الالكتروني بشكل دائم ليكون قادرا على أداء الوظيفة المرجوة منه.

بالإضافة إلى الشروط السابقة هناك شرطين آخرين هما:<sup>4</sup>

4-4. سيطرة صاحب التوقيع على منظومة التوقيع: يتطلب هذا الشرط أن يكون صاحب التوقيع الالكتروني منفردا به بحيث لا يستطيع أي شخص معرفة فك رموز التوقيع الخاص به أو الدخول عليه، وسواء عند استعماله لهذا التوقيع أو عند انشائه.

4-5. التوثيق: يتضمن هذا الشرط أن يكون التوقيع الالكتروني موثقا يعني أنه إذا لم يكن السجل الالكتروني أو التوقيع الالكتروني موثقا فليس له حجية، فالمشرع اشترط لإسباغ الحجية على التوقيع الالكتروني المرتبط بالمحرر

<sup>1</sup>. ناهد فتحي الحموري، الأوراق التجارية الالكترونية، مرجع سابق، ص.87.

<sup>2</sup>. نفس المرجع، ص.87.

<sup>3</sup>. نفس المرجع، ص.87.

<sup>4</sup>. لورنس محمد عبيدات، إثبات المحرر الالكتروني، دار الثقافة، عمان، الأردن، ط1، 2005، ص.131.

الالكتروني أن يكون موثقاً، وكان المشرع يقصد من وراء ذلك حماية التعاملات الالكترونية التي تتم من خلال شبكة الانترنت، والتي تعتبر مفتوحة للجميع مما يجعل هذه الشبكة عرضة لعمليات القرصنة من قبل بعض الفئات المتمرسه باعتراض المعاملات التي تتم من خلال هذه الشبكة، فالمشرع عندما اشترط توثيق التوقيع والسجل الالكترونيين من قبل جهة معتمدة كان يريد بذلك الحفاظ على مصالح الأشخاص الذين يستخدمون هذه التوقيعات.<sup>1</sup>

5. طريقة عمل التوقيع الالكتروني:

يتم التوقيع الالكتروني وفقاً للخطوات التالية:<sup>2</sup>

- \* يتم التقدم إلى الهيئة المتخصصة بإصدار الشهادات.
- \* يتم اصدار الشهادة ومعها المفتاح العام والخاص للمستخدم الجديد.
- \* عندما ترسل الرسالة الالكترونية تقوم أنت بتشفير الرسالة باستخدام المفتاح العام التابع للمستقل أو المفتاح الخاص بك وفي كلتا الحالتين يتم ارفاق توقيعك الالكتروني داخل الرسالة.
- \* يقدم البرنامج الخاص بالمستقبل الذي استقبل الرسالة نسخة من التوقيع الالكتروني إلى الهيئة التي اصدرت الشهادة للتأكد من صحة التوقيع.
- \* تقوم أجهزة الكمبيوتر المتخصصة في الهيئة بمراجعة قاعدة البيانات الخاص بها، ويتم التعرف على صحة التوقيع وتعاد النتيجة والمعلومات الخاصة بالشهادة إلى الأجهزة الخاصة بالهيئة مرة أخرى.
- \* يتم ارسال المعلومات والنتيجة إلى المستقبل مرة أخرى ليتأكد من صحة وسلامة الرسالة.
- \* يقوم المستقبل بقراءة الرسالة وذلك باستخدام مفتاحه الخاص إذا كان التشفير قد تم على أساس رقمه العام أو بواسطة الرقم العام للمرسل، إذ تم التشفير بواسطة الرقم الخاص للمرسل ومن ثم يجيب على المرسل باستخدام نفس الطريقة وهكذا تتكرر العملية.

<sup>1</sup>. نفس المرجع، ص.131.

<sup>2</sup>. فريد النجار وآخرون، التجارة والأعمال الالكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2006، ص.137.

ثانيا: التشفير.

1- تعريف التشفير:

يعرف التشفير على أنه: عملية تحويل المعلومات إلى شفرات غير مفهومة (تبدو ليست لها معنى)، لمنع الأشخاص غير المرخص لهم من الإطلاع على المعلومات أو فهمها، ولهذا تتطوي عملية التشفير على تحويل النصوص العادية إلى نصوص مشفرة، ومن المعلوم أن الانترنت تشكل في هذه الأيام الوسط الأضخم لنقل المعلومات، ولا بد من نقل المعلومات الحساسة (مثل الحركات المالية) بصيغة مشفرة إن أريد الحفاظ على سلامتها وتأمينها من عبث المخربين وللصوص، وتستخدم المفاتيح في تشفير الرسالة وفك تشفيرها وتستند هذه المفاتيح إلى صيغة رياضية معقدة (خوارزميات) وتعتمد قوة وفعالية التشفير على عاملين أساسيين هما: الخوارزميات وطول المفتاح مقدر بالبيت.<sup>1</sup>

2- أنواع التشفير:

للتشفير نوعين أساسيين هما:

1-2. التشفير المتماثل: ويسمى أيضا "المفتاح الخصوصي"، يقوم على أساس استخدام ذات المفتاح الخاص أو الرمز في تشفير الرسائل وفي فك تشفيرها، مما يعني وجود مفتاح واحد يمتلكه كل من المرسل والمرسل إليه تتطوي هذه الطريقة من التشفير على مساوئ عديدة، كاضطرار متلقي الرسالة المشفرة من ناحية أولى إلى اقتناء عدد كبير من المفاتيح الخصوصية، وكذا توازي عدد الرسائل المتلقاة، ومن ناحية ثانية خطر تسرب المفتاح الخصوصي إلى الغير جراء خرق الرمز السري أو غير ذلك، ما يؤدي إلى صعوبة تحديد المسؤول عن مصدر التسرب كون المفتاح يستعمل من المرسل إلى المرسل إليه، وأشهر هذه الأنظمة التي تتعامل مع التشفير المتماثل هو نظام (داس).<sup>2</sup>

<sup>1</sup>. محمد عدنان بن الضيف وآخرون، **نظم الدفع الالكتروني**، مذكرة مقدمة كجزء ضمن متطلبات نيل شهادة الليسانس في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود مالية وبنوك، غير منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2004-2005، ص.90.

<sup>2</sup>. جورج نهاد أبو جريش، مرجع سابق، ص.105.

2-2. التشفير غير المتماثل: هو الأكثر انتشارا في المصارف عبر الانترنت لأنه يؤمن قدرا عاليا جدا من الموثوقية، ويسمى أيضا بالمفتاح العام الذي يركز على استعمال مفتاحين أو رمزين مختلفين هما:<sup>1</sup>

الأول: خصوصي يعرفه مستخدم معين لشبكة الانترنت ويبقيه سريا وخاصة به على أن يحفظه في مكان آمن.

الثاني: عمومي يجري توزيعه وإبلاغه إلى جميع الأشخاص الذين يرغبون به، حائز على المفتاح الخصوصي تلقى وإرسال ملفات مشفرة منهم وإليهم.

وبإمكان جميع الحائزين على المفتاح العمومي استخدامه في تشفير الرسائل وإرسالها إلى المستخدم الحائز على المفتاح الخصوصي، بالمقابل يقوم الحائز على المفتاح الخصوصي بتشفير رسائله لحاملي المفاتيح العمومية الذين يملكون المفاتيح المطابقة والتي يستعملونها لفك التشفير وقراءة الرسائل، إذ أن فك الرسالة لا يتم إلا باستخدام المفتاح العمومي إذا كانت مشفرة بالمفتاح السري الخاص، وبالعكس لا يمكن فك التشفير للرسالة إلا بواسطة المفتاح الخصوصي إذا كانت مشفرة بالمفتاح العمومي.

3- أهمية التشفير:

بواسطة هذه التقنية يمكننا التغلب وتجاوز الكثير من المخاطر فبواسطتها نتجنب:<sup>2</sup>

\*الاطلاع على المعلومات المحظورة (السرية) والشخصية.

\*محاولة تعديل البيانات المنقولة إلى الشبكة.

\*إعادة توجيه البيانات إلى وجهة أخرى.

\*تغيير محتويات الرسائل المتبادلة.

\*تغيير كلمات السر الخاصة بالمستفيدين.

\*انتحال شخصية المستخدم الحقيقي.

<sup>1</sup>. نفس المرجع، ص.106.

<sup>2</sup>. واقد يوسف، مرجع سابق، ص ص.164. 165.

\*تعديل الحسابات المخزنة على الحسابات نفسها.

4- مراحل التشفير:

يمر التشفير بثلاث مراحل هي كالآتي:<sup>1</sup>

\* مرحلة كتابة المعلومات المراد تشفيرها وإبقاؤها طي الكتمان والسرية.

\* مرحلة الاستعانة بخوارزمية حسابية أي مفتاح سري لتحويل هذه المعلومات المقروءة والمفهومة إلى معلومات غير مفهومة وغير مقروءة.

\* مرحلة الاستعانة بالخوارزمية المطابقة للخوارزمية المستعملة قبلا بغية فك التشفير وإعادة المعلومات لحالتها المقروءة.

ونظام التشفير كي يكون موثوقا به وأمنا، يجب أن يكون بروتوكولات التشفير المستخدمة فعالة بشكل كاف أي أن تكون مصممة بشكل يستحيل معها فك تشفير الرسالة أو المستند المعلوماتي دون حيازة المفتاح أو الرمز السري.

5- ضوابط التشفير:

للتشفير ثلاث ضوابط أساسية هي:

5-1. مشروعية تشفير البيانات والمعلومات: لم يتم ايجاد عملية التشفير من عبث وإنما تم التوصل إليها جراء دراسات وأبحاث عدة مما دعا أغلب التشريعات إلى وضع قواعد ونصوص قانونية تعالجه فصدرت قوانين خاصة بالتجارة الالكترونية لتعالج التشفير إلا أنها اختلفت في أسلوب معالجتها له.<sup>2</sup>

5-2. الحق في خصوصية البيانات المشفرة المرسله عبر الانترنت: اعتبر ووضع مشروع قانون التجارة الالكترونية أن الاعتداء على البيانات المرسله بين طرفي العقد من خلال الانترنت اعتداء على خصوصية طرفي العلاقة لأن البيانات التي يتم تبادلها بين الطرفين تمتاز بالخصوصية وتعبر عن ارادتهم بالقيام بتصرف قانوني، وإطلاع الغير

<sup>1</sup>. جورج نهاد أبو جريش، مرجع سابق، ص 104. 105.

<sup>2</sup>. لورنس محمد عبيدات، مرجع سابق، ص 133.

على هذه البيانات من الممكن أن يؤدي إلى الحاق الضرر بطرفي العلاقة والاعتداء على خصوصيتهم بمعرفة البيانات التي يتم كشفها بعد فك التشفير، وأكد على احترام سرية البيانات المشفرة وعقاب كل من يقوم أو يحاول القيام بالاعتداء عليها سواء أكان من خلال محاولة فك الشفرة أم الاطلاع على محتوى البيانات بالشكل الحقيقي دون أخذ الإذن من طرفي العلاقة الذين أجرى عملية التشفير.<sup>1</sup>

3-5. اعتبار التشفير محررا الكترونيا: نتيجة لإقرار المشرع للنص المشفر وحجيبته في اثبات التصرفات فإنه يعتبر من المحررات الالكترونية التي تنتج عن الأجهزة الالكترونية بالرغم من أنها غير مفهومة للعامة، لأنه من السهل أن يتم تحويل الرموز والإشارات إلى نصوص مقروءة تكون حجة على من قام بمخالفة أحكام الاتفاق الذي أبرم.<sup>2</sup>

### ثالثا: البصمة الالكترونية.

رغم أن التشفير يمنع المتلصقين من الاطلاع على محتويات الرسالة إلا أنه لا يمنع المخربي من العبث بها، أي أن التشفير لا يضمن سلامة الرسالة، ومن هذا ظهرت الحاجة إلى البصمة الالكترونية للرسالة وهي بصمة رقمية يتم اشتقاقها وفقا لخوارزميات معينة تدعى بدوال الترميز إذ تطبق هذه الخوارزميات حسابات رياضية على الرسالة لتوليد بصمة (سلسلة صغيرة) تمثل ملفا كاملا أو رسالة (سلسلة كبيرة) وتدعى البيانات الناتجة بالبصمة الالكترونية للرسالة.<sup>3</sup>

وتتكون البصمة الالكترونية لرسالة من بيانات لها طول ثابت (يتراوح عادة بين 128 و 160 بيت) تؤخذ من الرسالة المحولة ذات الطول المتغير وتستطيع هذه البصمة تمييز الرسالة الأصلية والتعرف عليها بدقة حتى إن أي تغيير في الرسالة ولو كان في بيت واحد سيفضي إلى بصمة مختلفة تماما، ومن غير الممكن اشتقاق البصمة الالكترونية ذاتها من رسالتين مختلفتين وتتميز البصمات الالكترونية للرسائل عن بعضها بحسب المفاتيح الخاصة التي أنشأتها ولا يمكن فك شفرتها إلا باستخدام المفتاح العام العائد إليها ولهذا يطلق على اقتران الترميز المستخدم في انشاء البصمة الالكترونية اسم آخر هو اقتران الترميز الأحادي الاتجاه ومن الجدير بالذكر أن استخدام خوارزمية

<sup>1</sup>. نفس المرجع، ص.133.

<sup>2</sup>. نفس المرجع، ص.133.

<sup>3</sup>. ابراهيم بختي، التجارة الالكترونية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص.78.

البصمة الالكترونية أسرع من القيام بعملية التشفير اللامتناهات (تشفير نص باستخدام المفتاح العام) ولهذا تستخدم خوارزمية البصمة الالكترونية كثيرا في انشاء توقيعات رقمية.<sup>1</sup>

رابعا: جدران الحماية (الجدار الناري):

بالإضافة إلى التقنيات التي استحدثتها العديد من الشركات العاملة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأمين الشبكات ما يسمى ب: "الحوائط النارية".<sup>2</sup>

فهي عبارة عن: "مجموعة من الأنظمة توفر وسيلة أمنية بين الانترنت وشبكة المؤسسة الداخلية حيث تجبر جميع عمليات الدخول إلى الشبكة الداخلية والخروج منها للمرور عبر هذا الجدار الذي يتصدى لجميع محاولات الدخول للشبكة بدون صفة، وبشكل عام فإن جدران الحماية تمنع دخول الأخطار القادمة من شبكة الانترنت إلى الشبكة الداخلية الخاصة بالمؤسسة البنكية".<sup>3</sup>

خامسا: نظام الدفع الافتراضي:

وهو أول نظام يقدم الربط بين المصارف وشركات بطاقات الائتمان والشركات التي تقوم بأعمالها عبر الانترنت وزبائن الانترنت، يتحقق النظام من صحة التحويلات ويتضمن أنظمة مراقبة لتقصي المشاكل ضمن:<sup>4</sup>

1- نات كاش: طوره معهد علوم المعلومات التابع لجامعة كاليفورنيا الجنوبية، وهو نظام يعتمد على القسائم التي تجرى للتعامل بها عبر البريد الالكتروني ويصدر نات بنك المرتبط بنات كاش القسائم ويحولها مقابل عمولة 02 بالمائة، ويركز على الدفعات الالكترونية الصغيرة والتحويلات الصغيرة تتم للوصول إلى معلومات أو خدمات وهي عادة أقل من 100.<sup>5</sup>

<sup>1</sup>. منير الجنيبي وممدوح الجنيبي، مرجع سابق، ص.62.

<sup>2</sup>. ابراهيم عباس الحلبي، مرجع سابق، ص.220.

<sup>3</sup>. محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنت، دار الثقافة، عمان، الأردن، ط1، 2009، ص.93. 94.

<sup>4</sup>. شيروف فضيلة، أثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية (حالة بعض البنوك الجزائري)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير

في العلوم التجارية، تخصص تسويق، غير منشورة، جامعة منتوري قسنطينة، 2009-2010، ص.112.

<sup>5</sup>. نفس المرجع السابق، ص.113.

2-نات شيك: وهو نظام دفع الكتروني يحاكي الشبكات العادية، وتتم الترتيبات ومسبقا للإشتراك في هذا النظام، يمكن تحويل الشيكات باستعمال البريد الالكتروني أو البروتوكولات الأخرى للشبكات، ويقوم نات شيك بإجازة تحويل المال من الشاري إلى البائع كما في الشيكات العادية تماما ويتحقق من التوقيع على الشيكات. 3-نات بيل: هو نظام آخر يسمح بإجراء الدفعات الالكترونية عبر الانترنت، ويقدم كوسيلة لكسب المال عن طريق "دفعات صغيرة كل مرة" باعتماد أعداد كبيرة من التحويلات.<sup>1</sup>

4-ديجي كاش: هو نقد الكتروني صورته ديفيد شوم، ويجمع بين تحويل النقد المؤمن والخصوصية والأمن ويعتمد على نظام التشفير للتعرف على الشاري.

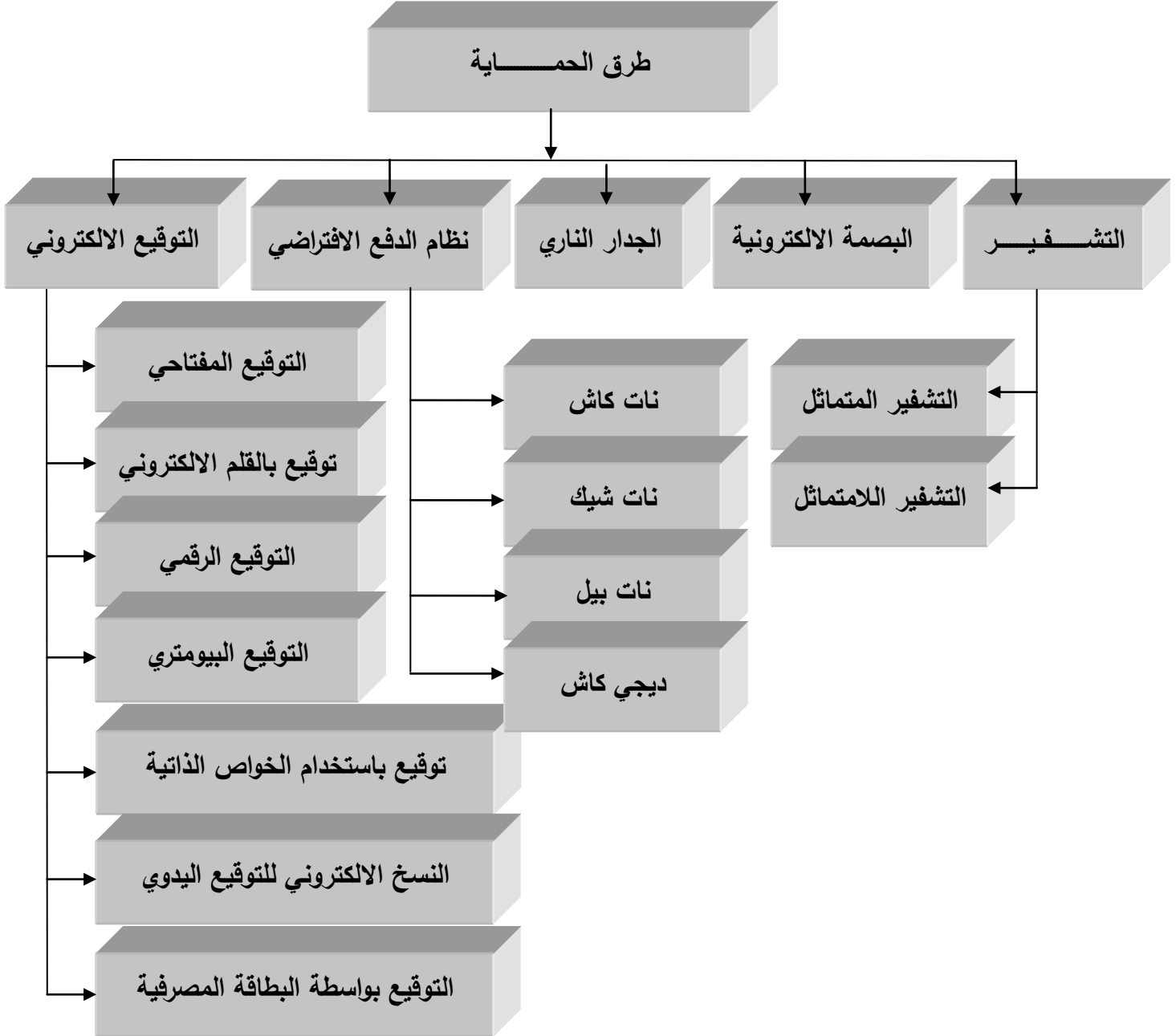
---

<sup>1</sup>. نفس المرجع، ص.113.



الشكل رقم (02):

يمثل طرق حماية وسائل الدفع الالكترونية.



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المعلومات السابقة.

### المبحث الثالث: أنواع وسائل الدفع الالكترونية.

إن ظهور التجارة الالكترونية وكذا تطور الصناعة المصرفية أدى إلى ظهور شكل جديد من وسائل الدفع الالكترونية فسهولة حملها وسرعة عملها جعلها تتميز عن غيرها من الوسائل التقليدية، فبدلاً من حمل النقود بحجم كبير مثلاً يحمل صاحب النقود بطاقة مخزن فيها النقود، وهذه البطاقة هي من أحد أنواع وسائل الدفع الالكترونية التي سنتطرق إليها في هذا المبحث.

#### المطلب الأول: البطاقات البنكية وأنواعها.

إن البطاقات البنكية من أكثر الوسائل الالكترونية استعمالاً من طرف الأشخاص لذا سنتطرق لها بالتفصيل مع ذكر أهم أنواعها.

##### أولاً: تعريف البطاقات البنكية.

تعد البطاقات البنكية مظهراً حديثاً من مظاهر تطور شكل ونوعية النقود وتعرف أيضاً باسم النقود البلاستيكية، فهي عبارة عن بطاقات بلاستيكية ومغناطيسية كالكارت الشخصي أو الفيزا أو الماستر كارد وتمكن هذه البطاقات حاملها من الحصول على النقود عن طريق آلات الصرف الذاتي، كما تمكنه أيضاً من شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يريده من خدمات وذلك دون أن يكون لديه مبالغ كبيرة قد تتعرض للسرقة أو الضياع.<sup>1</sup>

##### ثانياً: أنواع البطاقات البنكية.

توجد العديد من أنواع البطاقات البنكية نذكر أهمها كما يلي:

1- بطاقة الدفع: هي البطاقة التي تعتمد على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك في صورة حسابات جارية لمقابلة المسحوبات المتوقعة للعميل حامل البطاقة وتتميز هذه البطاقات بأنها توفر الوقت والجهد للعملاء وكذلك زيادة إيرادات البنك المصدر لها.<sup>2</sup>

2- بطاقة الصرف البنكي: تختلف هذه البطاقات عن البطاقات الائتمانية في أن السداد يجب أن يتم بالكامل من قبل العميل للبنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب (أي أن فترة الائتمان في هذه البطاقة لا تتجاوز شهر)، ورغم المزايا التي تتيحها البطاقات البلاستيكية لحاملها إلا أنها لا تزال غير منتشرة بالقدر

<sup>1</sup>. شيروف فضيلة، مرجع سابق، ص.108.

<sup>2</sup>. أمير فرح يوسف، عالمية التجارة الالكترونية وعقودها، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2009، ص.101.

الكافي في الوطن العربي ويمكن ارجاع ذلك لعدة أسباب منها: انخفاض المستوى الثقافي حول هذا النوع من البطاقات.

3- بطاقة الانترنت: أصدرت شركة الماستر كارد والفيزا كارد بطاقة خاصة بالتسويق عبر الانترنت، وتتميز بما يلي:<sup>1</sup>

\* أنها لا تستخدم في عملية الشراء المباشر، وإنما يقتصر استخدامها على الشراء أو التسوق عبر الانترنت.  
\* هذا النوع من البطاقات المحدد بمبلغ صغير نسبياً، مما يقلل المخاطر التي يتحملها صاحبها في حال تم التعرف على رقم البطاقة واستخدامها دون إذنه.

\* ويلاحظ أن هناك بعض المواقع على شبكة الانترنت تقدم خدمة مشابهة للخدمة التي تقوم بها هذه البطاقة، ويسمى ذلك النظام (الحسابات الشخصية مسبقة الدفع)، وفيها يقوم العميل بفتح حساب خاص له على أحد هذه المواقع بمبلغ صغير جداً لا يتعدى الخمسة دولارات، وبعد أن يتم قبول العميل ويتم تسجيله ضمن عملاء الموقع، يحدد العميل لنفسه اسم للاستخدام وكلمة السر ويمنح رقم حساب خاص به من ماستر كارد وتاريخ انتهاء العمل به، وباستخدام كل منهما يستطيع شراء أي سلعة أو خدمة يريدتها من أي موقع على شبكة الانترنت، يقبل التعامل ببطاقات ماستر كارد وقد تم تطوير هذه الخدمة خصيصاً للعملاء الذين لا يرغبون في التعامل الذين لا يرغبون في التعامل ببطاقات الائتمان الخاصة بهم.

4- بطاقة السحب الآلي: هي بطاقة تمكن للعميل بمقتضاها سحب مبالغ نقدية من حسابه بحد أقصى متفق عليه، ويتم اصدارها من جانب البنك رغبة في عدم وجود زحام على شبكات الصرف، وكذلك لتمكين العميل من صرف المبلغ الذي يحتاجه خلال الفترة التي يكون فيها البنك مغلقاً، وعن طريق ادخال هذه البطاقة في الصراف الآلي الخاص بالبنك وإدخال الرقم السري وهو يتكون من 04 ارقام عن طريق الضغط على لوحة المفاتيح الموجودة بجهاز الصراف الآلي يظهر على شاشة الجهاز عدة اختيارات للعميل، مما يتيح للعميل تحديد المبالغ المراد سحبها ويحرر الصراف الآلي فاتورة أو كشف بالأموال المسحوبة من قبل العميل مبنياً فيها مكان وتاريخ الائتمان وذلك لأن العميل يسحب نقود من رصيد لدى البنك.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>. عبد الرحيم وهيبية، احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية، مرجع سابق، ص 44. 45.

<sup>2</sup>. محمد بن بوبنرة وعبد اللطيف بن زبدي، معالجة المعاملات المصرفية في ظل نظام الدفع الآلي، مرجع سابق، ص 47.

5- بطاقة الشيكات: يتعهد فيها البنك بسداد الشيكات التي يحررها العميل بشروط معينة، وتحتوي هذه البطاقة عادة اسم العميل وتوقيعه ورقم حسابه والحد الأقصى الذي يتعهد البنك الوفاء به في كل شيك يحرره العميل، ويقوم العميل بإبراز البطاقة للمستفيد والتوقيع على الشيك إضافة إلى التأكد من مدة صلاحية البطاقة للاستعمال، وإذا تحققت هذه الشروط وبخاصة تحرير الشيك وفقا للحد الأقصى المسموح به، وكتابة رقم البطاقة على ظهر الشيك وصحة توقيع الساحب، فإن البنك المسحوب عليه ملزم بدفع قيمة الشيك للمستفيد بغض النظر عن وجود رصيد كان لديه من عدمه وظهور هذه البطاقة جاء نتيجة سوء ظن وعدم ثقة التجار بالشيكات التي يصدرها أشخاص لا يعرفونهم.<sup>1</sup>

6- بطاقة الائتمان:

6-1. تعريفها: هي بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم شخصية تصدرها البنوك أو منشآت التمويل الدولية تمنح لأشخاص لهم حسابات مصرفية مستمرة، وهي من أشهر الخدمات المصرفية الحديثة وبموجب هذه البطاقة يستطيع المتعامل أن يتمتع بخدمات عديدة من محلات متفق عليها مع البنك على منح هؤلاء المتعاملين الحاملين لهذه البطاقة انتمانا مجانيا يقومون بسداده في 25 يوم من استلام الفاتورة بمختلف المشتريات التي قام بها خلال الشهر المنصرم، حيث يرسل البنك هذه الفواتير في نهاية كل شهر لكل زبون ولا يدفع المتعامل أي فوائد على هذا الائتمان إذا قام بالتسديد خلال الآجال المحددة، إلا أنه يدفع فوائد قدرها 1.5 % في الشهر عن الرصيد المتبقي دون سداد بعد فوات الآجال المحددة للسداد كما يتقاضى البنك التجاري عمولة من المحلات التجارية المتعاقد معها من 03 % إلى 05 % من قيمة المبيعات التي تمت بهذه البطاقة.<sup>2</sup>

6-2. نشأتها: بدأت تظهر بطاقة الائتمان منذ عام 1914، وكان ذلك عندما أصدرت بعض شركات البترول الأمريكية بطاقات لعملائها من أجل استخدامها في شراء بعض مشتقات البترول من المحطات التابعة لها، وتتم التسوية نهاية كل مدة زمنية متفق عليها، لكن النشأة الحقيقية كانت في عام 1950، إذ

<sup>1</sup>. نفس المرجع، ص.47.

<sup>2</sup>. عبد الكريم قندوز وبومدين نورين، الصيرفة الالكترونية في المؤسسات المصرفية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر، بحث مقدم للملتقى العلمي الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، بدون تاريخ، ص.06.

بدأت تظهر صور بطاقات الائتمان في صورة بطاقات المحلات التجارية، ثم بعد ذلك في بطاقات السفر، ومن بعدها في بطاقات الترفيه، ثم بطاقة الائتمان.<sup>1</sup>

3-6. أنواع بطاقة الائتمان:

يوجد العديد من انواع بطاقة الائتمان وهذا ما جعلها الكثر استخداما من طرف الأشخاص في العالم ككل، وهو ما يميزها عن غيرها من البطاقات الأخرى ونذكر أنواعها كآتي:

3-6. 1. بطاقات الائتمان من حيث المزايا التي تمنح لحاملها: وهي ثلاثة أنواع:<sup>2</sup>

أ- البطاقة الفضية: هذا النوع يعطي لحامله حدا من الائتمان منخفضا نسبيا فيمنح هذا النوع لمعظم العملاء عندما يتوافر الحد الأدنى من المتطلبات المطلوبة، كما يوفر لحاملها القدرة على الشراء من التجار والسحب النقدي من البنوك وأجهزة الصراف الآلي.

ب- البطاقة الذهبية: هذا النوع من البطاقات يصدر للعملاء أصحاب الأموال، فحامل هذه البطاقة تضاف إليه بعض المزايا الأخرى الممنوحة له مجانا مثل: التأمين ضد الحوادث ويحصل على استشارات قانونية مجانا.... الخ، وتزيد رسوم الاشتراك على حامل هذه البطاقة عن حامل البطاقة الفضية، وعادة يكون الائتمان المالي والتاريخ المالي لصاحب البطاقة معيارا لهما ومحددا في نوع البطاقة التي تصدر له.

ت- البطاقة الماسية: وهي بطاقة تصدر لكبار العملاء وتتميز بعدم وجود حدود ائتمانية وتعطي لحاملها نفس المزايا للبطاقة الذهبية، وتصدر هذه البطاقة عن طريق بعض المؤسسات المالية مثل: امريكان اكسپرس.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>. جلال عابد الشورى، وسائل الدفع الإلكتروني، دار الثقافة، عمان، ط1، 2008، ص.25.

<sup>2</sup>. نفس المرجع، ص.32.

<sup>3</sup>. نادر شعبان ابراهيم السواح، النقود البلاستيكية، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2005، ص.23.

3-6. 2. بطاقات الائتمان من حيث الاستخدام: وهي ثلاث أنواع.<sup>1</sup>

أ- بطاقة الائتمان العادية: هذا النوع هو الأكثر استخداماً، فهي تستخدم في الشراء والحصول على خدمات، وإمكانيتها في السحب النقدي من الصراف الآلي، أو من البنوك التي تكون مشتركة في عضوية هذه البطاقة.

ب- بطاقة السحب النقدي الالكتروني: تستخدم في عملية سحب النقود، سواء أكانت من أجهزة الصراف الآلي المحلي أو الدولي، أو الأجهزة التي تقرأ الأشرطة الممغنطة التي تحصل عليها البنوك من مصدر هذه البطاقة وتكون تلك البنوك مشتركة في عضوية هذه البطاقة.

ت- البطاقة المحلية: هي بطاقة لا تستخدم إلا في حدود إقليم البنك المصدر للبطاقة وفي نفس عملة هذا الإقليم، فإن مجال استخدام هذا النوع قليل جداً وفي حدود ضيقة، لأنه لا يعطي ميزات لحاملها مثل: الأنواع الأخرى التي تستخدم بنسبة كبيرة وفي جميع أنحاء العالم وبجميع العملات.

3-6. 3. بطاقات الائتمان من حيث الجهة المصدرة لها: وهي أربعة أنواع هي:<sup>2</sup>

أ- بطاقات الفيزا: هي بطاقة تخول حاملها إجراء عمليات الشراء والسحب النقدي ضمن سقف البطاقة المحدد لكل عميل، ويوجد نوعين من بطاقة الفيزا وهما: بطاقات الفيزا الوفائية وبطاقات الفيزا الائتمانية.

ب- بطاقات الماستر كارد الائتمانية: هي بطاقات ائتمان تصدر لعملاء البنك ضمن شروط معينة ويسقف محدد تخول حاملها القيام بعمليات شراء السلع والخدمات لدى التجار الذين يمتلكون أجهزة (POS) إضافة إلى عمليات السحب النقدي من خلال أجهزة الصراف الآلي، كما تمنح حاملها ميزات ميسرة لسداد المبالغ المسحوبة على أقساط شهرية بحيث يتم رفع سقف البطاقة بالمبالغ المسددة مما يتيح للعميل استغلال المبالغ المسددة مرة أخرى.

ت- بطاقات امريكان اكسبريس: هذا النوع من البطاقات يصدر فقط من هذه المؤسسة المالية، وهي التي تشرف على عملية إصدارها وتعمل على تسوية عملياتها مع التجار، كما أنها لا تمنح تراخيص للبنوك والمؤسسات

<sup>1</sup>. جلال عايد الشورى، مرجع سابق، ص ص. 32. 33.

<sup>2</sup>. ناظم محمد نوري الشمري وعبد الفتاح زهير عبد اللات، الصرافة الالكترونية، دار وائل، عمان، ط1، 2008، ص ص. 79. 80.

المالية الأخرى لإصدار هذه البطاقات فتستخدم هذه البطاقة من خلال فروعها ولكن يمكن تفويض البنك لسداد قيمتها مباشرة من حساب العميل.

ث- بطاقات تصدر عن المؤسسات التجارية: تستخدم هذه البطاقات من قبل زبائن هذه المؤسسات في الشراء من فروعها ومؤسساتها فيتحقق ذلك عندما تملك تلك المؤسسات عدة مشاريع كبرى مثل: محطات البنزين، الفنادق، المطاعم....الخ، فتقوم تلك المؤسسات بطرح البطاقات لتمكن زبائنها من الشراء أو طلب خدمات من أي نوع من الأنواع المستخدمة في فروعها، وذلك للحفاظ على زبائنها وكذا تنظيم عمليات البيع، فيدفع الزبون إلى المؤسسة مباشرة أو بعد فترة من الزمن، ويحصل حاملها على ميزات كتخفيض في الأسعار، والأولوية في تقديم الخدمات....الخ.<sup>1</sup>

4-6. خصائص بطاقات الائتمان:

يمكن تلخيص خصائص بطاقات الائتمان كالآتي:<sup>2</sup>

- مقبولة على نطاق واسع محليا وعالميا، لدى الأفراد والشركات والتجار والبنوك حيث تعتبر العلامة المسجلة للمنظمة الدولية مصدر قوة وقبول للبطاقة.
- تصدرها مؤسسات مالية مصرح لها من منظمات عالمية مثل: الفيزا، الماستر كارد، امريكان اكسپريس، وفقا لقواعد وضوابط محددة في العقود المبرمة بينهما.
- بطاقة الائتمان هي بطاقة وفاء وائتمان.
- تصدر بموجب عقد يلتزم فيه طالب البطاقة بسداد استخداماته لها في مواعيد معينة وبشروط وقواعد محددة.
- تستخدم في شراء السلع والخدمات من التجار وتستخدم أيضا في السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي أو من فروع البنوك التي تقبل التعامل بتلك البطاقات.<sup>3</sup>

5-6. وظائف بطاقة الائتمان:

<sup>1</sup>. جلال عابد الشورى، مرجع سابق، ص.34.

<sup>2</sup>. نادر شعبان ابراهيم السواح، مرجع سابق، ص.18.

<sup>3</sup>. نفس المرجع السابق، ص.18.

وتمكن هذه الوظائف فيما يلي:<sup>1</sup>

- تعد وسيلة من وسائل الدفع أو السداد، يعني استخدامها مثل استخدام النقود الورقية والشيكات كونها سهلة الحمل وسريعة التعامل بها.
- توفر للتجار ضمان الوفاء بقيمة مشترياته فوراً، إضافة إلى أنه تجنبه الديون المتعثرة.
- تعتبر أداة ائتمان حيث تقوم جهة الإصدار بالوفاء للتجار بسعر مستحقته ومن ثم تسترد القيمة التي دفعها التاجر من حامل البطاقة.

**ثالثاً: مزايا وعيوب البطاقات البنكية.**

1- مزايا البطاقات البنكية: وهي كما يلي:<sup>2</sup>

- قبولها عالمياً فيمكن حاملها من أن يدفع مقابل البضائع ببطاقات السداد في أي مكان في العالم وتحويل العملة بواسطة مصدر البطاقة.
- توفير الوقت والجهد والتكاليف بالنسبة للمشتري والبائع.
- بالنسبة للشراء عبر الانترنت فإن بطاقة السداد لها مزايا بصفة خاصة، فعندها يصل المستخدم إلى الفحص الالكتروني فإنه يدخل رقم بطاقة السداد ومعلومات الشحن والفواتير في المجالات المناسبة لإكمال الصفقة، ولا يحتاج إلى أي عناصر مادية أو برامج لإكمال الصفقة.

2- عيوب البطاقات البنكية: وهي كما يلي:<sup>3</sup>

- خدمة البطاقات تفرض على التجار رسوماً عن كل صفقة ورسوماً شهرية للمعالجة، والتجار بالطبع ينظرون إليها على أنها تكلفة القيام بأنشطة الأعمال.
- المخاطرة بالنسبة حيث يحتمل أن تفقد مبيعات هامة بسببها، ولا يدفع المستهلك رسوماً مباشرة لاستخدام "بطاقات السداد".
- نفس المشكلة بالنسبة للمشتريين حيث أنه قد يخسر المشتري قيمة مشتريات يشتريها عبر الانترنت بسبب عملية نصب على موقع الكتروني لتاجر أو مقدم خدمة وهمي.

<sup>1</sup>. عبد الله أحمد عبد الله غرابية، مرجع سابق، ص.53.

<sup>2</sup>. فريد النجار وآخرون، التجارة والأعمال الالكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة، مرجع سابق، ص.119.

<sup>3</sup>. نفس المرجع، ص.120.



- وقد يحدث أن يستطيع محترف نصب على الانترنت باستخدام بطاقتك الشخصية واستخدامها في الشراء باسمك عبر الانترنت.

### رابعاً: مصدر البطاقات البنكية.

هي مجموعة من المنظمات العالمية والمؤسسات المالية والتجارية وهي كالاتي:

1- المنظمات العالمية: وتمثل البطاقات الصادرة عن مصارف مرخصة من المنظمة العالمية الراعية للبطاقة

وهذه المنظمات لا تعتبر مؤسسات مالية تقوم بإصدار البطاقات، وهي عبارة عن ناد يمنح التراخيص

لإصدار البطاقة للمصارف ويساعدهم على إدارة خدماتها (الفيزا العالمية والماستر الكارد العالمية).<sup>1</sup>

1-1. الفيزا العالمية: تعد أكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية، ويعود تاريخ انشائها إلى عام 1958

عندما أصدر بنك أمريكا البطاقة الزرقاء والبيضاء الذهبية، وتصدر هذه البطاقة من جميع البنوك العالمية

المشاركة في عضويتها، فتصدر برعاية هذه المنظمات.<sup>2</sup>

1-2. الماستر كارد العالمية: هي ثاني أكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية، مقرها الرئيسي الولايات

المتحدة الأمريكية وتعتبر مقبولة لدى أكثر من 200 مليون محل تجاري، استخدمت لتسوية معاملات بلغت

أكثر من 200 مليون دولار وهي بطاقات تصدر لزيائن ضمن شروط معينة ويسقف محدد، تخول لحاملها

القيام بعمليات شراء السلع والخدمات لدى التجار الذين يملكون أجهزة (POS)، إضافة إلى ذلك عمليات

السحب النقدي من خلال أجهزة الصراف الآلي.<sup>3</sup>

2- المؤسسات المالية الكبيرة: يقوم هذا النوع من المؤسسات بإصدار بطاقات ائتمانية مباشرة بدون أن تمنح

تراخيص إصدارها لأي مصرف أو مؤسسة مالية أخرى، كما تتولى بنفسها الحصول على حقوقها من حملة

بطاقتها.<sup>4</sup>

<sup>1</sup>. نوال بن عمارة، وسائل الدفع الالكترونية (الاتفاق والتحديات)، محاضرات أقيمت بقسم العلوم الاقتصادية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة،

ص.05. على الموقع الالكتروني: <http://www.douis.free.fr>، تاريخ الاطلاع: 2014/11/30.

<sup>2</sup>. ليلة بوقلال، مرجع سابق، ص.22.

<sup>3</sup>. نفس المرجع، ص.22.

<sup>4</sup>. نوال بن عمارة، مرجع سابق، ص.05.

وأهم البطاقات الصادرة عن المؤسسات المالية العالمية هي:<sup>1</sup>

1-2. أمريكيان اكسبريس: هي من مؤسسات المالية الكبرى التي تصدر البطاقات الائتمانية مباشرة دون ترخيص لأي بنك، بمعنى أنها تصدر من مؤسسة مالية واحدة تقوم بالإشراف على عملية إصدارها كما تعمل على تسوية عملياتها مع التجار، وهذه المؤسسة فروعها ولكن يمكن تفويض البنك لسداد قيمتها مباشرة من حساب العميل، ومن أهم البطاقات الصادرة عنها هي: اكسبريس الخضراء والذهبية والماسية وكذلك ناشيونال اكسبريس.

2-2. الدينرز كلوب: هي من شركات البطاقات الائتمانية الرائدة رغم قلة عدد حملة بطاقتها إلا أنها حققت أرباح وصلت إلى 16 مليون دولار وتصدر بطاقات متنوعة مثل: بطاقة الصرف البنكي لكافة الزبائن، بطاقة الأعمال التجارية لرجال الأعمال، بطاقات التعاون مع الشركات الكبرى مثل شركات الطيران.

3- المؤسسات التجارية الكبرى: وبهدف المحافظة على العملاء وتسهيل معاملاتهم، قامت المؤسسات والمحلات التجارية كالفنادق والمطاعم بإصدار بطاقات خاصة لعملائها المتميزين، والدوافع الخاصة لإصدارها هي الأرباح التي حققها مصدر البطاقات البنكية، كما سعت إلى تطوير البطاقات، حتى أصبحت تصدر اليوم بصيغ مماثلة للبطاقات الائتمانية وتحت تسميات مختلفة أشهرها (بطاقة الشراء من المحل التجاري)، وتعرف على أنها بطاقات يصدرها المحل التجاري لعملائه ويتيح لهم شراء ما يحتاجونه على الحساب من السلع والخدمات التي يقدمها وذلك في حدود سقف ائتماني معين.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>. ليلة بوقلال، مرجع سابق، ص.23.

<sup>2</sup>. محمد عنان بن الضيف وآخرون، مرجع سابق، ص.12.

الشكل رقم (03):

يمثل مصادر البطاقات البنكية

مصدرو البطاقات البنكية

المؤسسات المالية الكبرى

المؤسسات التجارية الكبرى

المنظمات العالمية

الدينرز كلوب

امريكان  
اكسبريس

بطاقات المحال

الماستر كارد  
العالمية

الفيزا العالمية

ترخيص للبنوك

المصدر: محمد عدنان بن الضيف وآخرون، مرجع سابق، ص.12.

المطلب الثاني: البطاقات الذكية والنقود الالكترونية.

إن من أهم الابتكارات الحديثة في قطاع الدفع بالبطاقات هو تطوير البطاقات الذكية، وكذلك من وسائل الدفع الالكترونية التي بدأ صيتها ينتشر عبر أنحاء العالم مثل النقود الالكترونية.

أولاً: البطاقة الذكية.

1- تعريفها: "هي عبارة عن بطاقات بلاستيكية ممغنطة ومزودة بشرائح الكترونية دقيقة ذات ذاكرة وقدرات تفاعلية، تسمح بتعامل تلك البطاقات مع الوحدات المصرفية عند نقاط البيع أو مع آلات الصرف الذاتي، أو مع أي حسابات آلية شخصية أخرى، وتتيح تلك البطاقات للعميل شراء ما يحتاجه أو سحب مبلغ معين

خصما من رصيد المبلغ المخزن بالبطاقة، وذلك حتى نفاذ اجمالي الرصيد الذي تحمله البطاقة والتي يمكن إعادة شحنها من جديد".<sup>1</sup>

2- أنواعها: وهي ثلاث أنواع أساسية:<sup>2</sup>

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

2-2. بطاقات غير متصلة: وهي تعتبر مفيدة جدا بحيث أنها تعتبر ملائمة وسريعة، وهي تتطلب من المستخدم ادخال كلمة مرور واسم مستخدم صحيحين حيث يعطيها المزيد من الأمن والحماية من السرقة والاحتيال، والمعلومات المخزنة فيها مصممة بحيث تكون للقراءة فقط أو لعدم الوصول إليها وذلك لإضافة المزيد من الأمن على المعلومات المخزنة فيها وتخزين المعلومات أيضا بطريقة مشفرة وأيضا من الممكن أن تحوي البطاقة الذكية على صورة لحاملها في أحد أوجهها، كل ذلك يعطيها المزيد من الأمن والتوافق على بطاقات الاعتماد لمنع السرقات والاحتيال من قبل كلا الطرفين البائع والمشتري.<sup>3</sup>

2-3. البطاقات المزدوجة: هي بطاقات مزودة بذاكرة واحدة مع امكانية الاتصال المادي بالقارئ وعدم الاتصال أيضا ويعتبر هذا النوع من البطاقات الأكثر استخداما بالنسبة للتجار أو المستهلكين لما توفره من درجة عالية من الأمان، ويعد النقل أكثر المجالات التي تستخدم فيها هذه البطاقات حيث يكون المسافرين في عجلة من امرهم وليس لديهم الوقت الكافي لإدخال بطاقاتهم في القارئ كما أنهم يرغبون في الاستفادة من درجة الأمان والسرية العالمية التي يوفرها هذا النوع من البطاقات.<sup>4</sup>

وإن الاستخدام الأكثر شيوعا للبطاقة الذكية لدى المصارف هو القيمة المخزونة مثل بطاقة الموندكس إلا أن تكنولوجيا الشرائح المصغرة الحديثة التي وفرت قدرات استثنائية لتخزين البيانات ومعالجتها أتاحت استخدامات جديدة يمكن أن تقدمها نفس البطاقة.<sup>5</sup>

3- مزايا البطاقة الذكية:

<sup>1</sup>. طارق طه، إدارة البنوك في بيئة العولمة والانترنت، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2007، ص.283.

<sup>2</sup>. وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الالكترونية، دار المسيرة، عمان، ط1، 2012، ص.180.

<sup>3</sup>. نفس المرجع، ص.181.

<sup>4</sup>. شريف محمد غنام، محفظة النقود الالكترونية، الدار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2007، ص.21.

<sup>5</sup>. بلعبيدي عايدة عبير، أثر البنوك الأجنبية في تمويل الاقتصاد الوطني (حالة الجزائر)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وتمويل، غير منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2005-2006، ص.63.

3-1. القدرة العالية على تخزين المعلومات: يسمح الكمبيوتر الصغير المثبت على البطاقة بتخزين معلومات وبيانات شخصية ومالية وطبية خاصة بالمستهلك، ويمكن استدعاء هذه المعلومات بطريقة منظمة، فالبطاقة والحال كذلك رقيقة الكترونية فائقة قدرة على تخزين جميع البيانات فهو كمبيوتر متنقل وبهذا تختلف البطاقة الذكية عن البطاقة ذات الشريط الممغنط الذي تقوم عليه فكرة بطاقة الائتمان، فلا يسمح الشريط الممغنط لهذه البطاقة إلا بتخزين كمية من المعلومات التي تتعلق في الغالب بالحساب والبطاقة ذاتها، دون أن تتضمن بيانات شخصية أو عائلية.... الخ لصاحب البطاقة، وقد تصل قدرة البطاقة الذكية على التخزين إلى 80 أو 100 مرة أكثر من قدرة البطاقة ذات الشريط الممغنط حيث يمكن تخزين من 03 كيلوبايت إلى 32 كيلو بايت من المعلومات على ذاكرة هذا القارئ.<sup>1</sup>

3-2. تعدد مجالات الاستخدام: تقدم البطاقات الذكية خدمات متعددة للمستهلكين، فالمستخدم يستطيع أن يحصل على أكثر من خدمة عن طريق استخدام بطاقة واحدة، فالبطاقة الذكية والحال كذلك يحل محل العديد من البطاقات بفضل التكنولوجيا المتقدمة.

3-3. السرية والأمان: أهم ما تقدمه البطاقات الذكية للمستهلك هو السرية في المعاملات والأمان القانوني الذي طالما تشده المستهلك خاصة بالنسبة للمعاملات التي عبر شبكة الانترنت، ويرجع الفضل إلى السرية والأمان الذين توفرهما تكنولوجيا البطاقات الذكية للكمبيوتر الصغير المثبت على بطاقة المستهلك حيث يسمح بإجراء حوار سري وآمن مع الكمبيوتر المثبت على البطاقة الخاصة بالتاجر وتتم هذه الحوارات بشكل مباشر بين الكمبيوترات دون الحاجة إلى أية جهة خارجية لاستكشاف المعلومات المخزنة على البطاقة، ويفضل هذه الحوارات المباشرة والمشفرة بشكل معقد فقد اطمأن المستهلكون إلى هذا النوع من البطاقات واطمئنوا كذلك على البيانات الخاصة بهم وعلى أموالهم وحساباتهم في البنوك، وبعبارة الحال في ظل البطاقات ذات الشريط الممغنط، وقد نتج عن هذا الأمان أن زادت المعاملات على شبكة الانترنت وتطورت التجارة الالكترونية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>. شريف محمد غنام، مرجع سابق، ص ص. 21. 22.

<sup>2</sup>. نفس المرجع السابق، ص ص. 23. 24.

ثانيا: النقود الالكترونية:

1- تعريفها:

تعرف النقود على الالكترونية بأنها: "مجموعة البروتوكولات، والتوقيعات الرقمية التي تتيح للرسالة الالكترونية أن تحل فعليا محل تبادل العملات التقليدية"، وبعبارة أخرى فالنقود الالكترونية أو الرقمية هي المكافئ الالكتروني للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها.<sup>1</sup>

وتعرف أيضا على أنها: "سلسلة الأرقام التي تعبر عن قيم معينة تصدرها البنوك التقليدية أو البنوك الافتراضية لمودعيها، ويحصل هؤلاء عليها في صورة نبضات كهرومغناطيسية على بطاقة ذكية، ويستخدمها هؤلاء لتسوية معاملاتهم التي تتم عن طريقه، ويعبر عنها أحيانا بالنقود الرقمية أو الرمزية أو النقود القيمة إذ أنها عبارة عن مجموعة من الأرقام بمجرد الضغط عليها بالفأرة لتتحول إلى نقود تقوم بتسوية المعاملات التي تتم عن طريق الانترنت، وهذا النوع من النقود يشكل المفهوم الحقيقي للعملة الالكترونية".<sup>2</sup>

ومصطلح النقود الالكترونية يشمل الصور التالية:<sup>3</sup>

الصورة الأولى: هي بطاقة مدفوعة مسبقا، والتي يمكن استخدامها لأغراض متعددة، ويطلق عليها اسم البطاقة المختزنة القيمة.

الصورة الثانية: هي آليات الدفع مختزنة القيمة أو سابقة الدفع التي تسمح بالدفع من خلال شبكة الحاسوب الالية (الانترنت)، المتعارف عليها باسم نقود الشبكة أو النقود السائلة الرقمية.<sup>4</sup>

2- أنواعها:

<sup>1</sup>. نوال بن عمارة، مرجع سابق، ص.09.

<sup>2</sup>. أمير فرج يوسف، مرجع سابق، ص.99.

<sup>3</sup>. جلال عايد الشورى، مرجع سابق، ص ص.58. 59.

<sup>4</sup>. نفس المرجع السابق، ص.59.

2-1. من حيث متابعتها والرقابة عليها: وهي نوعان:<sup>1</sup>

2-1.1. نقود الكترونية محددة: ويميز هذا النوع من النقود امكانية التعرف على الشخص الذي قام بسحب النقود من البنك شأنها في ذلك شأن بطاقة الائتمان في عملية السحب وحركة السحب من خلال النظام الالكتروني من البداية حتى النهاية.

2-1.2. نقود الكترونية غير اسمية: وهذا النوع يتم التعامل به دون معرفة هوية المتعامل فهي كالأوراق النقدية في التعامل وليس لها علاقة بمن يتعامل بها ولا يمكن التعرف على هوية مستخدميها سواء انتقلت منهم أو إليهم.

2-2. من حيث أسلوب التعامل بها: وهي نوعان:<sup>2</sup>

2-2.1. نقود الكترونية عن طريق الشبكة: ويتم سحب هذا النوع من النقود الالكترونية من البنك أو المؤسسة المالية وتوضع على أداة معينة داخلية في جهاز الحاسب الشخصي، وفي مجال ارسال هذه النقود عبر الانترنت ليس على المستخدم إلا الضغط على الفأرة لهذا الجهاز إلى الشخص المستفيد من هذه النقود وتتم هذه العملية في ظل اجراءات تضمن للمتعاملين بهذه الطريقة حد كبير من الأمان والسرية وهي نقود حقيقية إلا أنها رقمية وتتطلب معظم الأنظمة المستخدمة لمثل هذه الطريقة اتمام الاتصال بين طرفي التعامل والمصدر الكترونيا من أجل التحقق من سلامة هذه النقود للتقليل من احتمالية وجود الغش والتزوير.

2-2.2. نقود الكترونية خارج الشبكة: هذا النوع يتم التعامل به دون أن يطلب من المتعاملين الاتصال مع المصدر مباشرة، فهي عبارة عن بطاقة تحتوي على القيمة المخزنة بداخلها، وتخصم كل قيمة تخرج من حوزتها بعد الانتهاء من عملية السحب النقدي، واستخدام هذا النوع من البطاقات يولد قدرا كبيرا من المشاكل المتعلقة بالأمان كما قد تنتج عنها مخاطر الصرف المزدوج.

3- مزايا وعيوب النقود الالكترونية:

<sup>1</sup>. نفس المرجع، ص.60.

<sup>2</sup>. ابراهيم بختي، مرجع سابق، ص.75.

3-1. المزايا: وهي كما يلي:<sup>1</sup>

- تكلفة تداولها زهيدة: تحويل النقود الالكترونية (أي الرقمية) عبر الانترنت أو الشبكات الأخرى أرخص بكثير من استخدام الأنظمة البنكية التقليدية.
- لا تخضع للحدود: يمكن تحويل النقود الالكترونية من مكان إلى آخر في العالم وفي أي وقت كان وذلك لاعتمادها على الانترنت أو على الشبكات التي لا تعرف بالحدود الجغرافية ولا السياسية.
- بسيطة وسهلة الاستخدام: تسهل التعاملات البنكية إلى حد كبير، فهي تغني عن ملء الاستمارات واجراء الاستعلامات البنكية عبر الهاتف.
- تسرع عمليات الدفع: تجرى حركة التعاملات المالية ويتم تبادل معلومات التنسيق الخاصة بها فوراً في الزمن الحقيقي دون الحاجة إلى أي وساطة مما يعني تسريع هذه العملية على العكس مما لو كانت تتم قبال ذلك بالطرق التقليدية.
- تعجيل عمليات الدفع الآمنة: حيث تستخدم البنوك التي تتعامل بالنقود الالكترونية أجهزة خادمة تدعم بروتوكول التعاملات المالية الآمنة، كما تستخدم مستعرضات الشبكة الويب تدعم بروتوكول الطبقات الآمنة، مما يجعل عمليات دفع النقود الالكترونية أكثر أماناً.<sup>2</sup>

3-2. العيوب: وهي كما يلي:<sup>3</sup>

- الخصوصية والأمان هي أكثر المشاكل أهمية والتي يجب التصدي لهما في المستقبل وإلا ستتوقف هذه التكنولوجيا للأبد.
  - النقود الالكترونية تتطلب نوعاً خاصاً من البرمجيات أو العناصر المادية أو خبرة دقيقة، حينئذ فإنه لن يكون ملائماً لاستخدام الكثيرين.
  - من المشاكل الهامة التي تواجه النقود الالكترونية وهي مشكلة ازدواجية للصرف.
  - كل المشاكل الخاصة بالعملة التقليدية الورقية مثل: التزيف، فقدان وغيرها من المشاكل.
- 4- طريقة استخدام النقود الالكترونية:

<sup>1</sup>. منير الجنبهي وممدوح الجنبهي، مرجع سابق، ص.55.

<sup>2</sup>. نهلة أحمد قنديل، التجارة الالكترونية، جامعة قناة السويس، القاهرة، 2004، ص.86.

<sup>3</sup>. فريد النجار وآخرون، مرجع سابق، ص.131.



تستخدم النقود الالكترونية من خلال الخطوات التالية:<sup>1</sup>

- يقوم الفرد بشراء النقود الالكترونية من أحد البنوك المصدرة لها وبالقدر الذي يحتاجه.
- يحصل الفرد المشتري على برنامج مجاني خاص بإدارة النقد الالكتروني ويعمل هذا البرنامج على حساب الوحدات المشتراة والمصروفة من النقد الالكتروني والرصيد المتبقي منها.
- عند قيام الفرد بالتسوق الالكتروني من مراكز السوق الالكتروني وتسديد اثمانها نقودا الكترونية فإن برنامج إدارة النقد الالكتروني بحسب الرصيد المتبقي من النقد الالكتروني ومدى كفايته للسداد مقابل المنتجات المشتراة ثم يقوم بإرسال الوحدات اللازمة للوفاء بثمان المشتريات إلى البائع عن طريق البنك المصدر لها.
- عندما يتلق البنك المبلغ المدفوع بالنقود الالكترونية ويتأكد من صحة هذا يقوم بإشعار البائع بذلك ويضيفه إلى حسابه البنكي.
- يتلقى البائع اشعار الاستلام من البنك الالكتروني عن طريق برنامج إدارة النقد الالكتروني الذي لديه وتضاف وحدات النقد المقبولة كسداد الائتمان البضائع المباعة إلى حساب البائع في البرنامج الخاص به.
- يقوم البائع بإشعار المشتري الكترونيا باستلامه قيمة البضائع المباعة بوحدات نقدية الكترونية وبدوره يقوم برنامج إدارة النقد الالكتروني لدى المشتري بمسح هذه الوحدات النقدية من محفظة المشتري ويتم تنفيذ الصفقة.

### المطلب الثالث: المحفظة الالكترونية والشيكات الالكترونية.

كذلك نجد من وسائل الدفع الالكترونية التي بدأ صيتها ينتشر هي المحفظة الالكترونية وكذلك الشيك الالكتروني الذي أصبح مكافئا للشيك التقليدي.

### أولا: المحفظة الالكترونية.

#### 1- تعريفها:

هي عبارة عن: "قيمة مخزنة الكترونيا على جهاز مثل البطاقة، ويكون فيها شريط ممغنط والذي يتم تخزين معلومات الحساب عليه وتتيح هذه المحافظ لحاملها التعامل معها كأنه يحمل نقودا لكنها في شكل مختلف وتسمح بتحويل

<sup>1</sup>. يشرين بدرى البارودي، دور اقتصاد المعرفة في تطوير الخدمات الالكترونية (دراسة تحليلية عن البنوك الالكترونية)، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الخامس حول اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة الزيتونة الأردنية، 25-27، 2005، ص ص. 07. 08.

القيمة من بطاقة لأخرى بشكل مباشر أو إلى شخص آخر أو محل تجاري بدون الحاجة إلى أن تمر هذه العملية من خلال حساب لدى وسيط"، بحيث أن الأموال مسجلة على المحفظة الالكترونية، فلا حاجة لعمل اتصال مباشر أو التعرف على الشخص حامل المحفظة حيث أن الغرض من هذا النوع من وسائل الدفع أن تعمل كبديل للنقود في المعاملات اليومية ويتم استخدامها في المدفوعات اليومية الصغيرة مثل: التفتلات العامة أو ماكينات البيع الآلي.<sup>1</sup>

2- خصائصها:

إن من أبرز خصائصها ما يلي:<sup>2</sup>

- أنه يمكن استعمالها لأجل وظائف غير مالية كحفظ المعلومات الطبية مثلا.
- أنها توفر جملة من الخيارات الأمنية، إذ تسمح باستعمال أو عدم استعمال رقم سري مثلا.
- أنه يمكن شحنها بعملة واحدة أو بعدة عملات.
- أنه يمكن شحنها بسهولة نسبية من خلال الهاتف مثلا.
- أنه يمكن إقفالها بحيث يمنع استعمالها من قبل أشخاص آخرين.
- أنه يمكن الاطلاع دوريا على القيمة التي تخزنها خلال وسائل عدة.

ثانيا: الشيك الالكتروني:

1- تعريفه:

هو المكافئ الالكتروني للشيكات الورقية التي تتعامل بها، فالشيك الالكتروني هو رسالة الكترونية يرسلها موقع الشيك إلى حامل الشيك ليقدمه للبنك عبر الانترنت، ثم يحول البنك قيمة الشيك إلى حساب حامل الشيك، وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادته الكترونيا إلى حامل الشيك ليكون دليلا على صرف الشيك.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> . مجموعة العمل المالي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، تقرير حول طرق الدفع عبر الحدود (الحالية والناشئة) وإمكانية استغلالها في عمليات غسل

الأموال وتمويل الإرهاب، ص 13. 14.

<sup>2</sup> . جورج نهاد أبو جريش، مرجع سابق، ص 193.

<sup>3</sup> . نهلة أحمد قنديل، مرجع سابق، ص 84.

لا يوجد فرق بين الشيك الالكتروني والشيك العادي فكل منهما يعتبر أمر بدفع مبلغ معين إلى شخص يسمى المستفيد، إلا أن الشيك الالكتروني يرسل الكترونيا عبر الانترنت.<sup>1</sup>

2- البيانات الواجب توافرها في الشيك الالكتروني:

لصحة الشيك الالكتروني يجب توفره على البيانات التالية:<sup>2</sup>

- رقم الشيك: وهذا البيان الذي لا بد أن يستوفيه الشيك الالكتروني ويكون مطبوعا أصلا على نموذج الشيك التقليدي المسلم من البنك لعملائه.
- اسم الدافع، ورقم حسابه، واسم البنك.
- القيمة التي ستدفع.
- وحدة العملة المستعملة.
- تاريخ الصلاحية.
- التوقيع الالكتروني للدافع.
- التطهير الالكتروني للشيك للمستفيد.

لا بد للشيك الالكتروني أن يستوفي كافة البيانات والشروط اللازمة لصحة الشيك الالكتروني ومن ثم يكون للشيك الالكتروني نفس حجية الشيك الورقي للدول التي تعترف بصحة التوقيع الالكتروني والذي هو أساس الثقة في التعامل في الأوراق التجارية الالكترونية.

3- طريقة عمل الشيك الالكتروني:

وتتمثل فيما يلي:<sup>3</sup>

- إذا كنت تمتلك موقعا في فضاء ويب يمكنك إضافة زر ربط إلى نموذج الدفع أو الفاتورة التي يتضمنها موقعك، بنموذج الشيكات الالكترونية في موقع الوسيط الامن.

<sup>1</sup> . رجال فؤاد، تأثير تحرير تجارة الخدمات المصرفية على تنافسية البنوك وأثرها على القطاع المصرفي الجزائري، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقد وتمويل، غير منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2005-2006، ص.89.

<sup>2</sup> . ناهد فتحي الحموري، مرجع سابق، ص.205.

<sup>3</sup> . فريد النجار وآخرون، مرجع سابق، ص.134. 135.

- إذا لم تمتلك موقع ويب يمكنك إضافة عنوان الربط إلى رسالتك البريدية التي تحتوي على الفاتورة وبذلك لا تحتاج لوجود موقع، كي تستفيد من هذه الخدمة.
- يقوم المشتري بتعبئة نموذج الشراء أو الفاتورة، حيث تعود إلى البائع مباشرة عبر البريد الالكتروني بعد تعبئتها في الوقت الذي يحرر شيكا الكترونيا لصالح الوسيط الذي يتحقق من صحة المعلومات البنكية، من خلال الاستفسار عبر شبكة في قاعدة معلومات بنك العميل، فيرسل مباشرة اشعارا رسميا للبائع والمشتري بصلاحيه العملية.
- يحرر موقع وسيط الدفع بالشيكات الشيك الكترونيا نيابة عن المشتري وبودعه في حساب البائع مباشرة.
- يرسل الوسيط إلى البائع كل نهاية شهر كشف بقيمة العمولات المستحقة، ويقبل الدفع بالشيكات الالكترونية، ولا تحتسب هذه العمولات كسب على قيمة العملية مهما كان حجمها، بل كقيمة ثابتة وليس هناك وقت محدد على معالجة هذه العمليات حتى وإن تمت خلال نهاية الأسبوع، أو العطلة الرسمية أو خلال الليل.
- يتوفر نوعان من الخدمة التي يقدمها الوسيط عند تأكيد العمليات الخدمة العادية التي يتم فيها اصدار الشيك الالكتروني بدون التأكيد من حساب العميل، والخدمة الممتازة التي يفحص فيها الكثير من المعلومات المهمة مثل: تاريخ العميل وسمعته في اطار الشيكات لدى البنك، وعدم وجود شيكات مسروقة، كما يتأكد من عدم وجود حساب المشتري في حالة تجميد لحظة العملية، ولكل نوع من هذه الخدمات تسعيرتها الخاصة، التي تعتمد على عدد العمليات التي يمكن لها أن تبلغ المئات من الآلاف بدون تحديد قيمتها، وتجد هذه الخدمة مجالات عدة للتطبيق قد يكون أبسطها، حالة أقسام الاشتراكات في مجلة معينة، بحيث يصدر موقع الوسيط اشعارات بانتهاء صلاحية الاشتراك أو فواتير تجديد الاشتراك نيابة عن قسم الاشتراكات في المجلة، أو التطبيقات العديدة مثل: دفع الفاتورة الخاصة بالهاتف أو الكهرباء بدون الحاجة إلى برامج خاصة.

### المطلب الرابع: التحويلات المالية الالكترونية والفاتورة الالكترونية.

ومن بين وسائل الدفع الحديثة أيضا هذان النوعان الشائعان خاصة في الدول المتقدمة التحويلات المالية الالكترونية والفاتورة الالكترونية.

أولاً: التحويلات المالية الالكترونية.

1- تعريفها:

التحويل المالي الالكتروني هو عملية يتم بموجبها نقل مبلغ معين من حساب إلى آخر عن طريق تقييده في الجانب المدين للآمر والجانب الدائن للمستفيد، سواء أنهم هذا التحويل بين حسابين مختلفين في نفس البنك أم في بنكين مختلفين.<sup>1</sup>

فهذه الطريقة تتم بعمل تحويل مبلغ معين من حساب إلى حساب آخر فالمشتري هذا ليس لديه وسيلة (بطاقة) يتم من خلالها بطريقة مباشرة إلى الشبكة الالكترونية التي يتم من خلالها الدفع الالكتروني.<sup>2</sup>

ولإتمام عملية التحويل المالي الالكتروني نميز حالتين:<sup>3</sup>

أ- حالة وجود وسيط: يقوم العميل بإرسال تحويل مالي عن طريق المودم إلى الوسيط الذي يقوم بإرساله إلى دار المقاصة المالية الآلية التي ترسل نموذج التحويل المالي الالكتروني إلى بنك العميل، وفي حالة عدم تغطية الرصيد لقيمة التحويل يتم اشعار الوسيط بذلك، الذي يقوم بدوره بإشعار العميل أما في حالة تغطية الرصيد لقيمة التحويل تتم عملية الاقتطاع وتحويلها إلى حساب المستفيد وقت السداد المحدد بالنموذج.

ب- حالة عدم وجود وسيط: في هذه الحالة يستلزم على التاجر أن يمتلك البرمجيات الخاصة التي تسمح بإجراء هذه العملية، حيث تكون هذه البرمجيات مؤمنة بكلمة مرور خاصة بالتاجر، وعندها يقوم العميل باعتماد نموذج للدفع بشيك مصدق لصالح التاجر الذي يقوم بإرسال الاعتماد إلى دار المقاصة الآلية والتي بدورها ترسله إلى البنك لاقتطاع المبلغ من حساب العميل وتحويله إلى حساب التاجر، وعندها لا حاجة لتحقيق كفاية رصيد العميل لأن الشيك المصدق يحقق ذلك.

2- منافع نظام التحويلات المالية الالكترونية:

<sup>1</sup>. محمود محمد أبو فروة، مرجع سابق، ص.56.

<sup>2</sup>. أمير فرج يوسف، مرجع سابق، ص.98.

<sup>3</sup>. عبد الرحيم وهيب، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية، مرجع سابق، ص.55.

يقدم نظام التحويلات المالية الالكترونية منافع نوجزها فيما يلي:<sup>1</sup>

1-2. تخفيض تكاليف الخدمات المصرفية: قللت شبكة نظام المقاصة الآلية من تكاليف الخدمات المصرفية من

خلال:

- تقليل أو إلغاء الخدمات التي تقدمها الصناديق المتعلقة بتجميع الشيكات.
- تخفيض خسائر منح الائتمان.
- تقليل مصاريف معالجة الشيكات إلى حد الأدنى نتيجة عدم استخدام الشيكات الورقية.
- تقليل الخدمات التي تقدمها البنوك لتسوية الحسابات الجارية مع الشركات والأفراد، بما أن ادخال النظام الالكتروني يحل محل استخدام الشيكات الورقية من عمليات الدفع التي تتم من شركة لشركة أخرى أو من الشركة إلى العملاء، وتقل طبعاً لذلك الحاجة لأعداد كشوف تسوية الحسابات بمقدار استخدام النظم الآلية.

2-2. توفير النقدية بصورة فورية: يؤدي نظام التحويلات المالية الالكترونية إلى تحسين التدفق النقدي، ومن خلال ما توفره التحويلات من موثوقية التدفق وكذا تسريع دورة النقد.

2-3. تيسير العمل: ألغت عملية المقاصة الآلية حاجة العميل والتاجر إلى زيادة البنك لإيداع قيمة التحويلات المالية، مما يؤدي إلى رفع فعالية نظام العمل.

ثانياً: الفاتورة الالكترونية.

1- تعريفها:

"هي النظام الذي يسمح بإرسال الفواتير الكترونياً إلى العميل عبر الانترنت، والمعلومات المطلوبة تكون مطبوعة على الفاتورة، ويتم تسديد قيمتها من خلال حساب العميل الجاري الكترونياً"، ففي دراسة اجريت في النرويج سنة 2008 تبين أن الفرد النرويجي وعن طريق حسابه على الخط يقوم بتسديد 61 فاتورة في السنة عبر الانترنت، وإن هذه الطريقة في دفع الفواتير قد سجلت ارتفاعاً محسوساً قدر ب: 12 % مقارنة بالسنوات الماضية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>. نوال بن عمارة، مرجع سابق، ص ص. 13. 14.

<sup>2</sup>. نادية عبد الرحيم، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي (دراسة حالة الجزائر)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وبنوك، جامعة الجزائر 03، 2010-2011، ص. 65.

ويتم دفع الفاتورة الالكترونية بطرق متعددة منها طريقتان شائعتان هما:<sup>1</sup>

أ- من خلال دفع الفاتورة الفردية من موقع الشركة: يقوم المستهلك بتعبئة نموذج وتوقيعه لكي يتم استلامه للفواتير ودفعها عبر الانترنت من خلال موقع الويب الخاص حيث يتم حفظ المعلومات الخاصة بالمستهلك من أجل استخدامها لإصدار الفواتير الكترونيا حيث يقوم المستهلك باستعراضها من قبل برنامج المستعرض لدفع قيمتها الكترونيا، حيث يقوم النظام بشبه عملية تحويل للنقود الكترونيا من حساب المستهلك إلى الشركة الصادرة منها الفاتورة.

ب- من خلال دفع أكثر من فاتورة من نفس الموقع: يقوم المستهلك بإرسال معلوماته إلى كل مؤسسة يرغب بتسديد فواتيره عبر الانترنت لكل مؤسسة ومن ثم دفعها عبر بطاقات الاعتماد من خلال شبكة الانترنت.  
2- فوائد دفع الفواتير الكترونيا:

إن نظام دفع الفواتير الكترونيا يجلب الفوائد للمستهلك والمؤسسة الصادرة منها الفاتورة.<sup>2</sup>

1-2. من ناحية المؤسسة:

- تخفض تكلفة إعداد معاملات الفواتير من ورق ووقت وموظفين.
- توفر الفاتورة الالكترونية خدمة أفضل للزبائن وتؤدي إلى زيادة الرضا مما يؤدي إلى ولائهم وزيادة المبيعات، كما أنها تعتبر من وسائل الترويج والدعاية والإعلان، حيث يمكن أن تتضمن أيضا الإعلانات عن منتجات أو خدمات أو أسماء شركات أو غيرها.

2-2. من ناحية المستهلك:

- تخفيض المصاريف وذلك بعملية حذف بدلات التدقيق والبريد والطابع والمغلف وغيرها.
- تعمل على تنظيم حفظ السجلات للمستهلك، ويستطيع المستهلك دفع الفواتير في أي وقت ومن أي مكان بدون جهد أو تعب أو مصاريف مواصلات أو غيرها.

<sup>1</sup>. وسيم محمد الحداد وآخرون، مرجع سابق، ص.183.

<sup>2</sup>. نفس المرجع السابق، ص.183.

والدفع الالكتروني للفواتير يعتمد على عدة عوامل مثل:<sup>1</sup>

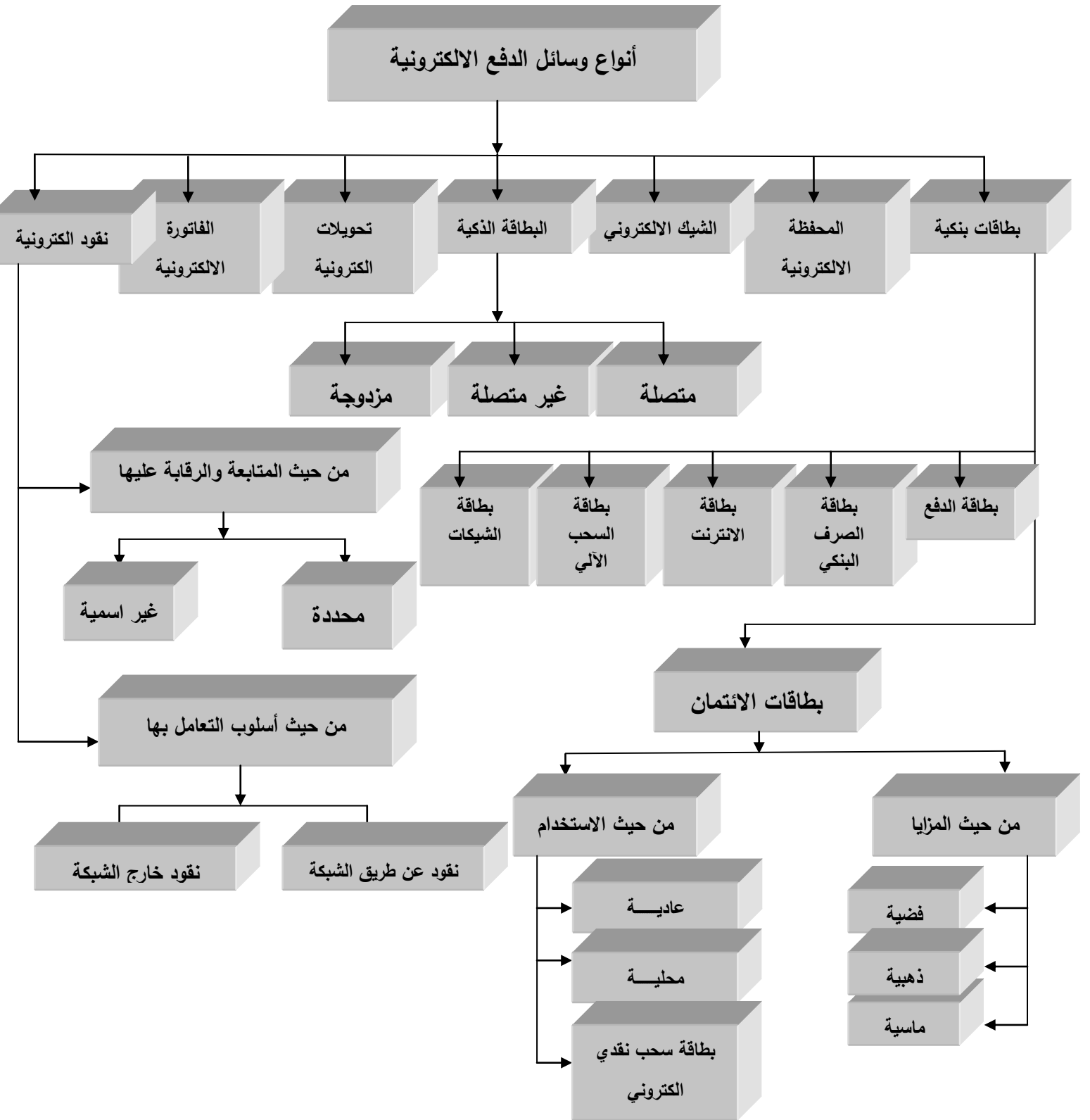
- الجهة المصدرة للفاتورة (شركة التليفون أو شركة الكهرباء...الخ) ومدى تطبيقها لمفاهيم الأعمال الالكترونية ومدى توافر البنية الأساسية التكنولوجية لتنفيذ مثل هذا التحدي.
- الجمهور نفسه ومدى اقتناعه بالفكرة وأن هذه الفكرة لا تكلفه سوى فتح الموقع الالكتروني للشركة المصدرة للفاتورة وسيجد كل شيء سهل وبسيط وبدون تكاليف، وبصفة شخصية يقوم المستهلك بدفع ثمن الفواتير الخاصة به المستحقة للشركة المصدرة للفاتورة عن طريق الموقع الالكتروني للشركة بدلا من الذهاب إليها والوقوف في طبور وضياح الوقت والجهد وبدون تكاليف إضافية.
- توافر البنية الأساسية التكنولوجية بالدولة بالكامل مثل: مكينة الشركات ثم تحويلها للعمل على الانترنت وتوافر وسائل الأمن في وسائل الدفع الالكتروني.

### الشكل رقم (04):

يمثل أنواع وسائل الدفع الالكترونية.

<sup>1</sup>. فريد النجار وآخرون، مرجع سابق، ص.135.





المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المعلومات السابقة.

### المبحث الرابع: تقييم وسائل الدفع الالكترونية.

رغم حداثة وسائل الدفع الالكترونية إلا انها وصلت إلى مرحلة يمكن فيها تقييم هذه الوسائل واستنتاج أهم العوامل المساعدة والمعرقله لنجاحها، وكذا يمكن ملاحظة أهم التحديات التي تفرزها هذه الوسائل.

#### المطلب الأول: العوامل المساعدة على نجاح وسائل الدفع الالكترونية.

بالرغم من أن وسائل الدفع الالكترونية حديثة النشأة إلا أنها انتشرت بسرعة وذلك بفضل عدة عوامل مساعدة نذكرها في هذا المطلب.

#### أولاً: ظهور البنوك الالكترونية وخدمات مصرفية جديدة:

في ظل وجود شبكة الانترنت وشيوعها وازدياد مستخدميها، واستغلال هذه الشبكة في ميدان النشاط التجاري الالكتروني، لم تكتف البنوك بدور المتفرج بل شهدت ثورة في المعاملات المصرفية أمدت هذا القطاع بأحدث الآليات، جعلته أكثر مرونة وسرعة في تقديم خدماته، وقد ظهر إلى الوجود ما يسمى بالبنوك الالكترونية.<sup>1</sup>

والبنك الالكتروني هو بنك له وجود كامل على الشبكة (شبكة الانترنت) ويحتوي موقعه على كافة البرمجيات اللازمة للأعمال المصرفية، حيث يتيح هذا البنك للزبون بالقيام بكافة أعماله الخاصة بالبنك عن طريق أي مكان موجود به، وذلك بواسطة خط يوفره له البنك ويسمح له بإنجاز كافة معاملاته دون أن يضطر إلى الذهاب إلى مقر البنك، وقد قدمت هذه البنوك عدة مزايا ومنافع نذكرها كما لي:

- تنظيم الدفعات.
- تسيير العمل.
- السلامة والأمن.
- زيادة رضا العملاء.
- توفير المصاريف.

<sup>1</sup>. عبد الرحيم وهيبة، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية، مرجع سابق، ص.60.

وبما أن البنوك الالكترونية والمعاملات المصرفية الالكترونية تتم عن طريق الشبكة (شبكة الانترنت)، فمن الطبيعي أن يتم التعامل بوسائل الدفع الالكترونية، مما يشجع على استعمال هذه الوسائل بالإضافة إلى الخدمات المصرفية الجديدة التي تستوجب التعامل بتلك الوسائل، وأهم هذه الخدمات ما يلي:<sup>1</sup>

1. الخدمات المصرفية الالكترونية عبر الصرافات الآلية: تعتبر الصرافات الآلية أولى آلية لتطوير العمل المصرفي حيث تعتمد على وجود شبكة من الاتصالات تربط فرع البنك الواحد أو فروع كل البنوك في حالة قيامها بخدمة أي عميل من أي بنك، وقد تطور عمل هذه الأجهزة حيث أصبحت تقوم بالوصول إلى بيانات حسابات العملاء فوراً، والتي تقدم خدمات متقدمة في صرف المبالغ النقدية، ويظهر البطاقات الذكية أصبح العميل بإمكانه شحن تلك البطاقات واستخدامها في دفع التزامات في نطاق دفع متعددة، ولكن هذه الأجهزة لم تعد تقتصر على مجرد وسيلة للحصول على النقود، بل حالياً تقوم بعدة وظائف جد متقدمة كالتعرف على الرصيد، إجراء تحويلات نقدية بين الحسابات، طلب دفتر الشيكات، إجراء ايداع نقدي وسداد الفواتير.

2. الصيرفة عبر الهاتف الجوال: إن انتشار الهواتف النقالة أدى إلى تطور الخدمات التي يمكن أن تقدمها بسرعة فائقة خاصة منها المصرفية، فقد ظهر ما يسمى بالبنوك الخلية التي تقوم على فكرة تزويد الخدمات المصرفية للزبائن في أي وقت وفي أي مكان، وتشمل هذه الخدمات الاستعلام عن الأرصدة والإطلاع على عروض المصارف وأسعار العملات وغيرها من الخدمات الاستعلامية كما تشمل الخدمات المالية كتحويل النقود من حساب إلى آخر وخدمات الدفع النقدي وفتح الحسابات وغلقها.....الخ.

**ثانياً: الاستفادة من وسائل الأمان عبر شبكة الانترنت.**

تتميز وسائل الدفع الالكترونية عن الوسائل التقليدية بالاستفادة من وسائل الأمان المبتكرة حديثاً لاستعمالها عبر شبكة الانترنت، وخاصة لإضفاء الثقة على المعاملات البنكية والتجارية التي تتم عبر هذه الشبكة والتي تكون وسائل الدفع الالكترونية طرفاً فيها.

<sup>1</sup>. نفس المرجع السابق، ص.62.

وقد كان انتشار التجارة الالكترونية سببا كافيا لابتكار مثل هذه الوسائل، وكما ذكرنا سابقا التوقيع الالكتروني بأنواعه وكذلك التشفير الالكتروني، البصمة الالكترونية، الجدار الناري ونظام الدفع الافتراضي كلها وسائل تحمي وسائل الدفع الالكترونية عبر شبكة الانترنت.

**ثالثا: ظهور منظمات ومؤسسات مالية عالمية في مجال المدفوعات.**

إن من بين العوامل المساهمة في انتشار وسائل الدفع الالكترونية ظهور منظمات ومؤسسات عالمية أصبحت رائدة في انتاج وتسويق هذه الوسائل لمختلف بلدان العالم، والجهات المصدرة للبطاقات البنكية والتي تعد أشهر وسائل الدفع الالكترونية، والتي كما ذكرناها في المبحث السابق المنظمات العالمية المصدرة للبطاقات وتشمل: الفيزا العالمية والماستر كارد العالمية.<sup>1</sup>

وكذلك المؤسسات المالية العالمية وتشمل: "امريكان اكسبريس والدينرز كلوب"، بالإضافة إلى المؤسسات التجارية الكبرى.

**المطلب الثاني: العوامل المعرّقة لنجاح وسائل الدفع الالكترونية.**

رغم النجاح النسبي لوسائل الدفع الالكترونية إلا أن هناك عوامل جعلت من هذا النجاح منقوصا نذكر أهمها كالاتي:

**أولا: الجرائم الالكترونية.**

وتعرف على أنها: "الجريمة التي ارتكابها إذا قام شخص ما باستخدام معرفته للحاسب الآلي بعمل غير قانوني". وتكمن هذه الجرائم فيما يلي:<sup>2</sup>

1- قرصنة البيانات: وذلك عن طريق الحصول على بيانات شخص بطريقة غير شرعية ومن دون علمه ليتم استعمالها للحصول على بطاقات بنكية عبر الانترنت، خاصة إذا لم تتخذ الهيئات اجراءات أمنية كافية

<sup>1</sup>. نفس المرجع، ص.66.

<sup>2</sup>. قصاب سعدي وبودريالة فايزة، **تقييم وسائل الدفع الالكترونية (المزايا والمخاطر)**، مداخلة مقدمة للملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر عرض تجارب دولية، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، يومي: 26-27 أفريل 2011، ص.06.

للتصدي لهذا المشكل، كما قد يقدم الموظفون في البنوك الالكترونية على جرائم الاحتيال من خلال تمكنهم من الحصول على الشفرات والأرقام السرية وكل المعلومات الخاصة بزبائن ثم القيام بسحب الحسابات أو التلاعب بها.

2- غسل الأموال في ظل وسائل الدفع الالكترونية: إن ظهور وسائل التجارة الالكترونية واستعمال وسائل الدفع الحديثة في الدول، فسح المجال لإيجاد سبل جديدة أصبحت من خلالها تتم عمليات تبييض الأموال الكتوريا بسهولة وارتياح كبيرين، بحيث يمكن لحامل البطاقة البنكية أن يسحب مبالغ مالية كبيرة من الصراف الآلي ببلد أجنبي، ثم يقوم البنك الذي سحب منه الأموال بطلب تحويلها من البنك مصدر البطاقة، ليتم تحويل المبالغ وبذلك يكون الزبون قد تهرب من دفع رسوم التحويل بالإضافة إلى تمكنه من غسل أمواله، كما تمكن عملية التحويل الالكتروني من تبييض الأموال بطريقة حديثة وسهلة بإيداعها في حسابات متعددة بالبنوك ثم تحويلها الكتوريا إلى عدة فروع في دول مختلفة.<sup>1</sup>

3- مخاطر تنظيمية: تخص مدى انتشار النقود الالكترونية وإمكانية أن تحل محل النقود التقليدية، وتأثير كل هذا على دور البنوك المركزية من ناحية إدارتها للسياسة النقدية، فاستهدفت نمو الكتلة النقدية كهدف وسيطي للسياسة النقدية لن يكون له ذات التأثير في ظل انتشار تداول عدة أشكال من النقود الالكترونية الصادرة عن مؤسسات بنكية وغير بنكية، وهذا ما يثير مخاوف مشروعة واحتمالات بتقليل أو قد تصل إلى زوال احتكار البنوك المركزية لوظيفة الاصدار النقدي.

4- مخاطر بطاقات الائتمان: ويمكن التعرض لهذه المخاطر في العناصر الآتية:

- وقد يستعملها صاحبها لأجل ارتكاب مخالفات للحصول على أموال بأية وسيلة وإن كانت مخالفة للعقد المبرم بينه وبين البنك الخاص به، كأن يستعملها بعد انتهاء مدتها أو قيام البنك وبإلغائها، أو تجاوز حد السحب المحدد لها بالتواطؤ مع الموظف بالبنك أو مع التاجر، كما قد يقوم باستغلال خدمات نقاط البيع الالكترونية في ايداع شيكات بدون رصيد حيث تضاف قيمة هذا الشيك إلى الحساب الأصلي للزبون، ثم يسارع هذا الأخير لتحصيل قيم هذه الشيكات من نقطة البيع الالكترونية قبل تمام المقاصة بين البنوك.

<sup>1</sup>. نفس المرجع السابق، ص.06.

- كما قد يقدم الزبون صاحب البطاقة بالتواطؤ مع الغير وتركها له لاستعمالها في السحب وتزوير توقيعها، ثم يقوم بالاعتراض على عمليات السحب والطعن والتزوير في توقيعها حتى لا يتم اقتطاع المبلغ المسحوب من حسابه.
- خطر السيولة لدى البنوك بالنظر إلى الإفراط في حجم التعامل بالبطاقات من طرف زبائنها، وكذا تنامي حجم الديون المعدومة بسبب عدم قدرة حاملي البطاقات على الوفاء بمسئولياتها فكبر حجم القروض المجانية لحملة البطاقات يستوجب على البنك الاحتفاظ بسيولة أكبر لأجل مواجهتها بالحجم والوقت المناسبين، وهذا ما قد يؤدي إلى تراجع في ربحية البنك.
- التسبب في مخاطر ارتفاع الأسعار، فاستخدامها يؤدي إلى زيادة عرض النقود في الاقتصاد مما ينتج عنه سوء تخصيص الموارد وخاصة القروض الاستهلاكية الممثلة في البطاقات الائتمانية فمستخدموها غالبا ما يتوسعون في عمليات الاستهلاك، ليقعوا في وطأة ديونهم لا سيما المترتبة عنها والتي تعد مرتفعة النسبة.
- الاستعمال السيئ للبطاقات من قبل الغير، وذلك في حالة سرقة أو ضياع البطاقة أو الرقم السري الخاص بها، أو يقدم الغير على استبدال البيانات لبطاقات مسروقة...الخ.<sup>1</sup>

### ثانيا: جرائم البطاقات البنكية.

تتمثل هذه الجرائم فيما يلي:<sup>2</sup>

- 1- جرائم يرتكبها العميل بسبب استعمال البطاقات البنكية: فالعميل نفسه مالك البطاقة قد يستعملها لارتكاب جرائم مخالفة للعقد المبرم بينه وبين البنك، وذلك بطبيعة الحال للحصول على أموال بأي طريقة كانت ومعظم هذه الجرائم أو المخالفات نذكرها كما يلي:
  - تجاوز حامل البطاقة لرصيده بالسحب من خلال أجهزة الصراف الآلي.
  - إساءة استخدام بطاقات الوفاء.
  - استخدام بطاقة انتهت مدة صلاحيتها.
  - استخدام البطاقة الملغاة.

<sup>1</sup>. نفس المرجع، ص ص.07. 08.

<sup>2</sup>. عبد الرحيم وهبية، احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية، مرجع سابق، ص.72.

- إساءة استخدام بطاقة ضمان الشيك.
- 2- الجرائم التي يرتكبها الغير بسبب إساءة استعمال البطاقات الالكترونية: قد يتم أيضا ارتكاب جرائم باستخدام البطاقات من قبل الغير وذلك على النحو التالي:<sup>1</sup>
- استخدام البطاقة المسروقة أو المفقودة من قبل الغير.
- السحب ببطاقة الكترونية مزورة.

### المطلب الثالث: التحديات التي تفرزها وسائل الدفع الالكترونية.

إن وسائل الدفع الالكترونية ليست مثالية فكما لها مميزات فهي أيضا تعاني من عيوب ومخاطر مما يؤثر على سمعتها بين الجمهور، ويؤدي ذلك إلى أخذ الحيطة والحذر عند استعمالها، ويمكن ذكر أهم مخاطر هذه الوسائل كما يلي:<sup>2</sup>

#### أولا: مخاطر النقود الالكترونية.

للقود الالكترونية مخاطر أمنية وأخرى قانونية وهي كالاتي:

1- المخاطر الأمنية للقود الالكترونية: فقد يحدث الخرق الأمني للقود الالكترونية إما كنتيجة لعمل إجرامي عمدي مثل: التزوير التزييف وإما كنتيجة لعمل غير عمدي مثل: محو أو تخريب موقع من مواقع الانترنت وإما الاخلال بتصميمات الأنظمة الالكترونية والقرصنة الالكترونية فمن شأن كل هذه التصرفات والتهديدات السابقة أن تؤدي إلى آثار قانونية وأمنية ومالية خطيرة، فإنه من المهم أن تتأكد الجهة المصدرة للقود الالكترونية من توافر كافة الضمانات الأمنية سواء بالنسبة للمستهلك أو التاجر، وسواء أكان ذلك متعلقا بالقود الالكترونية التي تأخذ شكل البطاقات البلاستيكية أو تلك التي يتم التعامل بها عبر الانترنت (القود الشبكية).

2- المخاطر القانونية للقود الالكترونية: تتبع هذه المخاطر أساسا من خلال انتهاك القوانين واللوائح مثل: جرائم غسيل الأموال، إنشاء أسرار العميل وانتهاك السرية، من ناحية أخرى، فإن المخاطر القانونية قد تتولد أيضا عندما تقنن حقوق والتزامات الأطراف المختلفة المتعاملة بالقود الالكترونية بطريقة غير دقيقة، كذلك

<sup>1</sup>. نفس المرجع السابق، ص.73.

<sup>2</sup>. لوصيف عمار، مرجع سابق، ص.118.

فإن موضوع حماية المستهلك يعد من أهم المخاطر القانونية التي يمكن أن تفرزها النقود الالكترونية ومن المتوقع أيضا أن يصاحب انتشار النقود الالكترونية تزايد في جرائم التهرب الضريبي حيث سيكون من الصعب على الجهات الحكومية المكلفة بتحصيل الضرائب القيام بربط الضريبة على تلك الصفقات التي تتم بواسطة النقود الالكترونية نظرا لأن تلك الصفقات تتم خفية عبر شبكة الانترنت.<sup>1</sup>

### ثانيا: مخاطر البطاقات البنكية.

بالإضافة إلى الجرائم التي ترتكب في حق البطاقات البنكية، فهي تفرز جملة من العيوب والمشاكل سواء لحاملها أو للمصارف المصدرة لها وأهم هذه المشاكل هي:<sup>2</sup>

- محدودية أثر البطاقات البنكية في رفع الاستهلاك على المدى الطويل، إذ أن رفع القدرة الاستهلاكية لا يتوقف على وسائل الدفع بقدر ما يعتمد على نمو وانحصر الدخل الحقيقي للفرد.
- الخطر على سيولة المصرف نظرا لكبر حجم التعامل، كما أن كبر حجم القروض المجانية من حملة البطاقات يدعو المصرف إلى تخفيض استثماراته في المجالات الأخرى.
- المنافسة التي تواجهها المصارف من المؤسسات المصدرة للبطاقات الخاصة بها كمحطات البنزين مما قد يقلل من حجم المتعاملين مع المصرف.
- بالنسبة للدول الاسلامية فإن البطاقات الائتمانية تكلفها بعض المحضورات الشرعية، كالفائدة التي يأخذها البنك عند تأخر العميل عن السداد، وكذلك العمولة التي يتقاضاها البنك من التجار فهناك من الفقهاء من يعتبرها فائدة محرمة.

<sup>1</sup>. نفس المرجع السابق، ص.119.

<sup>2</sup>. عبد الرحيم وهيبة، احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية، مرجع سابق، ص.75.



ثالثا: التحديات القانونية والرقابية للبطاقات الذكية.

لعل أهمها ما يلي:<sup>1</sup>

- قد تقوم المؤسسات غير المصرفية بإصدار بطاقات ذكية، لكن لا تفرض عليها رقابة كالمؤسسات المصرفية التي تدفع تكاليف الرقابة عند عرضها لبرامج البطاقة ذات القيمة المخزنة مما يثير قلق المراقبين بشأن المحافظ الالكترونية التي تضم مؤسسات إصدار غير مصرفية لا تخضع لمراقبتهم.
- يسجل باستمرار قلق المستهلك حول سرية المعلومات الشخصية المخزنة في البطاقة الذكية والذي يمثل عقبة أمام انتشار استخدام هذه البطاقات.
- من الناحية القانونية فإن البطاقات الذكية لا تخضع للقوانين التجارية التي تنظم الشيكات والحوالات وغيرها، لأن المستخدم فيها لا يستعمل أداة مكتوبة مما يثير مشاكل الإثبات.
- تثير هذه البطاقات قضايا تتعلق بمراعاة إجراءات براءات الاختراع من طرف مؤسسات اصدار هذه البطاقات ومجهزتها بالإضافة إلى شؤون الملكية الفكرية وترخيص التكنولوجيا.

<sup>1</sup>. نفس المرجع السابق، ص.76.

### خاتمة الفصل:

إن وسائل الدفع هي تلك الوسيلة التي تحضى بالقبول العام من طرف أفراد المجتمع، وذلك من أجل تسهيل المعاملات التي تخص تبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون، وكان السبب في ظهورها ما هو إلا مرحلة أفرزتها المشاكل التي تعرضت لها النقود بمختلف أنواعها وأشكالها، حيث جاءت وسائل الدفع كبديل عنها.

وتطور النشاط البنكي ساهم هو الآخر في تعدد وسائل الدفع التقليدية حيث ظهر الشيك، الكمبيالة (السفتجة)، السند لأمر... الخ، في مرحلة ما حققت هذه الوسائل قبولاً عاماً لدى الجمهور، لكن هذا النجاح سرعان ما عرقل بسبب حوادث الغش وعدم قدرة البنوك والمؤسسات المالية وكذا القوانين التشريعية من مواجهتها.

لذا ومع التطور التكنولوجي الحاصل وظهر الشبكة العنكبوتية جاءت بالحل البديل حيث أفرزت وسائل دفع الكترونية والبنوك الالكترونية وقد تعددت أنواعها مثل تلك التقليدية فمنها: البطاقات البنكية الشيكات الالكترونية، المحافظ الالكترونية.... الخ، فحداثتها ومواكبتها للتطور التكنولوجي لم يشفع لها بذلك فقد أفرزت عدة مشاكل وعيوب من نوع آخر عرقلت نجاحها، فقد كان أكبر مشكل هو غياب نظام قانوني يوحد أحكامها وإشكالية الاثبات وحجيته كالتوقيع الالكتروني، بالإضافة إلى الجرائم الالكترونية التي استقطبت المجرمين والقرصنة لاعتمادها على الاتصال عن بعد وبالرغم من هذه العيوب والمشاكل إلا أنها قدمت العديد من المزايا التي حرم منها العملاء باستعمالهم الوسائل التقليدية.

# الفصل الثاني

جودة الخدمات المصرفية

### تمهيد:

عرفت الدراسات الحديثة اهتماما متزايدا بقطاع الخدمات بدأ منذ منتصف السبعينات، أين تجلى الاهتمام بتسويق الخدمات من أبرز الاتجاهات الحديثة والمهمة التي تواجه المؤسسات والمنظمات نتيجة تزايد المنافسة وكذا التطور التكنولوجي الحاصل.

وقد عرفت البنوك كغيرها من المؤسسات بتقديم خدمات مصرفية متنوعة متشابهة من حيث الشكلية والغرض والتقديم ولكن الجوهر الحقيقي للخدمة يكمن في الجودة، التي تحقق له ميزة تنافسية ينفرد بها عن بقية البنوك الأخرى حيث تكسبه حصة سوقية تعزز من مكانته في السوق المصرفية، وعلى هذا الأساس ركزت البنوك على تطوير وسائل الدفع لتحسين خدماتها والدفع بها نحو الجودة وذلك في ظل تحرير تجارة الخدمات المصرفية.

### المبحث الأول: الخدمات المصرفية.

إن الخدمات المصرفية هي العمود الأساسي لنشاط أي بنك، فهي تمثل الوسيلة المثلى لخلق وتوزيع النقود، ومع التطور الزمني والتكنولوجي تطورت وتعددت وتنوعت تحت ما يسمى بالعلامة المصرفية وذلك لتلبية الحاجات المتنوعة والمتزايدة للعملاء.

#### المطلب الأول: ماهية الخدمات.

سنتطرق في هذا المطلب إلى مفهوم الخدمات وخصائصها وغير ذلك .....الخ.

#### أولاً: مفهوم الخدمات.

لقد تعددت تعاريف ومفاهيم الخدمة، وبالتالي سنوجز بعضاً منها كالآتي:

"الخدمة عبارة عن أعمال أو أفعال وعمليات وانجازات، أو أي نشاط أو انجاز منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وهي نشاط أدائي ينفذ للزبون، أو نشاط استهلاكي مع مشاركة الزبون ولكن ليس بقصد تملك التسهيلات أو سلع المنظمة والخدمة أيضا منتج غير ملموس يقدم المنافع للمستفيد نتيجة لاستخدام جهد بشري أو آلي ولا ينتج عن تلك المنافع حياة شيء مادي ملموس".<sup>1</sup>

وعرفت جمعية التسويق الأمريكية بأنها: "منتجات غير ملموسة، يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستعمل، ولا يتم نقلها أو تخزينها، وهي تقريبا تفتقر بسرعة، وهي في الغالب يصعب تحديدها أو معرفتها لأنها تظهر للوجود بنفس الوقت التي يتم شراؤها وانتهائها، فهي تتكون من عناصر غير ملموسة متلازمة، وغالبا ما تتضمن مشاركة الزبون بطريقة هامة، حيث لا يتم نقل ملكيتها وليس لها لقب أو صفة".<sup>2</sup>

وقد عرفت على أنها: "فعل أو أداء أو جهد يقدم من طرف إلى طرف آخر وقد يرتبط ذلك الفعل أو الأداء غير الملموس بتقديم منتج غير عادي، ولا يمكن تملكه".<sup>3</sup>

#### ثانياً: خصائص الخدمات.

<sup>1</sup>. أحمد نافع المدادحة ومحمد عزت الحلامة، تسويق الخدمات المعلوماتية في المكتبات، دار المعترف، عمان، ط1، 2010، ص.47.

<sup>2</sup>. نظام موسى سويدان وشفيق ابراهيم الحداد، التسويق (مفاهيم معاصرة)، دار حامد، عمان، ط1، 2003، ص.26.

<sup>3</sup>. ثامر البكري وأحمد الرجومي، تسويق الخدمات المالية، دار اثراء، عمان، ط1، 2008، ص.77.

للخدمة العديد من الخصائص نذكر أهمها كالآتي:

- 1- اللاملموسية: يعني الخدمة ليست مادية، فالزبون لا يستطيع الحكم على الخدمة دون أن يجربها بنفسه ولا تكفي المشاهدة أو رأي الغير في الاقتناع بتلك الخدمة أو بأخرى، إلا بعد تقديمها أو استعمالها من طرف الزبون.
  - 2- تقلب الجودة: هي خاصية أخرى من خصائص الخدمات لارتباطها بصعوبة تمييز الخدمة وللعوامل الأخرى السابقة.<sup>1</sup>
  - 3- التلازمية: وتعني درجة الترابط بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها فهي تتميز بعدم الانفصال عن مقدمها سواء شخص كان أو آلة، وينتج عن هذا الترابط في كثير من الخدمات ضرورة حضور طالب الخدمة إلى أماكن تقديمها، مثل: الخدمات الطبية والتجميل.... الخ، وهناك أيضا خدمات لا تتطلب بالضرورة حضور المستفيد شخصيا مثل: تلك التي توجه لممتلكات المستفيد، كتصليح السيارات.<sup>2</sup>
  - 4- عدم التجانس أو عدم التماثل: وتعني عدم القدرة على تمييز الخدمات وخاصة تلك التي يعتمد تقديمها للأفراد بشكل كبير، وهذا يعني أنه يصعب على مقدم الخدمة أن يتعهد بأن تكون خدماته متماثلة أو متجانسة دائما، وبالتالي فهو لا يستطيع ضمان مستوى جودة الخدمة مثلما يفعل منتج السلع.<sup>3</sup>
  - 5- غياب المخزون(الفناء): تتميز الخدمة بالفقدان بعد الانتاج، إذ يتعذر تخزينها، بسبب عدم ملموسيتها ويترتب على عدم التخزين اعتبارات تسويقية مهمة، فالخدمة التي تقدم في مدة معينة تعد خسارة وفرصة ضائعة لا تعوض، وعليه فإن المقعد الخالي في الطائرة مثلا: يعد خسارة لأنه لا يمكن بيعه ولا تخزينه لاحقا.<sup>4</sup>
  - 6- عدم الحصول على ملكية الخدمة: إن عدم انتقال الملكية تمثل خاصية تميز بين السلعة والخدمة، وذلك لأن المستهلك له فقط الحق باستعمال خدمة معينة دون أن يمتلكها مثال: غرفة في فندق تكون بهدف الاستعمال أو الاستئجار للشيء، بينما في حالة شراء السلعة، فالمستهلك له حق التصرف بها.<sup>5</sup>
- وبالتالي الجدول الموالي يوضح لنا خصائص الخدمة بالمقارنة مع السلع الملموسة .

### الجدول رقم(01):

يمثل خصائص الخدمة بالمقارنة مع السلع الملموسة.

<sup>1</sup> نظام موسى سويدان وشفيق ابراهيم، نفس المرجع السابق، ص ص.229-230.

<sup>2</sup> هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل، عمان، الأردن، ط4، 2008، ص.24.

<sup>3</sup> بشير عباس العلق، تسويق الخدمات، دار زهران، عمان، 2007، ص.27.

<sup>4</sup> نفس المرجع، ص.29.

<sup>5</sup> هاني حامد الضمور، نفس المرجع السابق، ص.27.

السلعة	الخدمة
السلعة ملموسة، والحيازة عليها هو سند الملكية.	الخدمة غير ملموسة، ليس له بيان يمكن تملكه، تتوقف قيمتها على الخبرة.
يمكن تخزينها لاستخدامها في وقت آخر عند الحاجة.	تتميز بالفناء، ولا يمكن تخزينها أو تحويلها للاستخدام في وقت لاحق.
يمكن تصنيفها إلى مستويات حسب جودتها، ويمكن الحكم على جودتها من خلال الحواس.	تتلازم مع مقدمها ولا يمكن الفصل بين جودة الخدمة ومن يقدمها.
يمكن تنميطها، ونتاجها وفقا لنظام الانتاج الكبير يمكن تطبيق أنظمة دقيقة لرقابة الجودة.	تتعدد مستويات جودة الخدمة باختلاف مقدمها وباختلاف وقت تقديمها ومن الصعب تنميطها أو انتاجها انتاجا كبيرا.

المصدر: طاهر مرسي عطية، أساسيات التسويق الحديث، دار النسر الذهبي، مصر، 2004، ص.29.

### المطلب الثاني: الخدمات المصرفية وأنواعها.

لقد تغيرت الخدمات المصرفية وتطورت بفضل التكنولوجيات الحديثة التي تبنتها البنوك والتي أضافت لها العديد من المميزات.

### أولاً: مفهوم الخدمة المصرفية.

يمكن تعريف الخدمة المصرفية على أنها:

"مجموعة الأنشطة التي تتعلق بتحقيق منافع معينة للعميل سواء كان بمقابل مادي أو بدونه، فقد يقدم البنك خدمات مجانية لعملائه".<sup>1</sup>

"هي مجموعة من العمليات ذات المضمون المنفعي الذي يتصف بتغلب العناصر غير الملموسة على العناصر الملموسة ويتجسد المضمون المنفعي للخدمة المصرفية في بعدين أساسيين هما البعد المنفعي والسماطي".

- البعد المنفعي: يشمل مجموعة المنافع التي يسعى الزبون لتحقيقها من خلال استخدامه للخدمة.

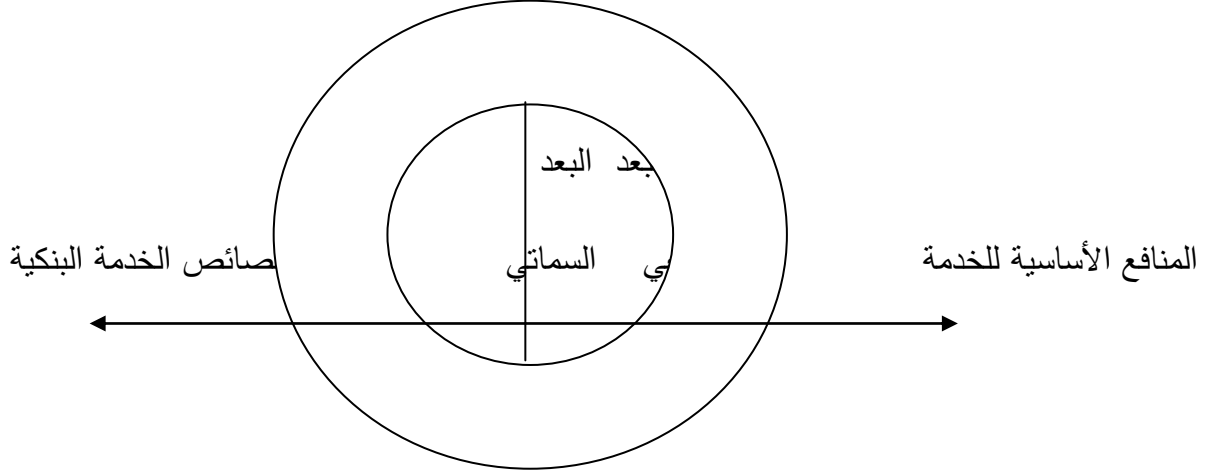
- البعد السماطي: ويشمل مجموعة الخصائص التي تتصف بها تلك الخدمة البنكية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>. زياد رمضان ومحفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في ادارة البنوك، دار وائل، عمان، الأردن، 2000، ص.307.

<sup>2</sup>. ناجي معلا، الاصول العلمية للتسويق المصرفي، المكتبة الوطنية، عمان، ط3، 2007، ص.42.

الشكل رقم (05):

يمثل الخدمة المصرفية ببعديها المنفعي والسماطي.



المصدر: ناجي معلا، نفس المرجع السابق، ص.43.

وتعرفها منظمة الإيزو 1994 على أنها: "عبارة عن النتائج المتولدة من خلال النشاطات المتعلقة بالتفاعل

بين المورد والزيون أو عن طريق النشاطات الداخلية للمورد بهدف التقاء احتياجات الزبون".<sup>1</sup>

ثانياً: أنواع الخدمة المصرفية.

إن تشكيلة الخدمات المصرفية تتضمن عدة أوجه لتقديمها.

1- الخدمات المصرفية: ويحصل عليها عن طريق عمل خدمني يؤديه موظفو البنك ومثال ذلك خدمات الاستشارة، والهندسة المالية....الخ.

2- الخدمات المختلطة: وهي الخدمات التي تجمع بين أداء عمل خدمني ومنتج للتجهيز في نفس الوقت، إذ ومع التطور الحاصل في مجال الاعلام الآلي في المصارف، فهذه الخدمات تطورت بشكل كبير على حساب الخدمات المصرفية، ونجد أن خدمات الاستشارة أصبحت تعتمد بشكل متزايد على وسائل أخرى كأنظمة الخبرة وأنظمة الاعلام الآلي للمساعدة على اتخاذ القرارات وفي وقتنا الحالي فإن معظم الخدمات المصرفية تحمل في طياتها قدراً كبيراً من التكنولوجيا.

<sup>1</sup>. رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمة المصرفية، دار التواصل العربي، عمان، 2007، ص.21.



3- الخدمات الرأسمالية: هذا الرأسمال يكون في شكل قروض وودائع، وهذه الخدمات تتبع من وظيفة الوساطة المالية للمصرف، وتعتبر من المميزات التي تنسم بها النشاطات التجارية والمالية في المصرف بما أن منحها ينعكس على حالة الذمة المالية للمؤسسة المصرفية.<sup>1</sup>

وبصفة عامة هناك نوعان من الخدمات المقدمة من طرف المصارف:

1- خدمات مصرفية شاملة محددة مسبقا: ومن الخدمات المصرفية الشاملة المحددة مسبقا ما يلي:

- الحق في اصدار عدد غير محدد من الشيكات.
- صندوق لحفظ الأمانات.
- حماية ضد السحب على المكشوف.
- شيكات من أمين الصندوق.
- تحويلات نقدية.
- معدلات فائدة خاصة على دفعات القروض.
- برامج ادخار وتوفير خاصة.

2- خدمات مصرفية مصممة حسب رغبة العميل: ويقصد بها تسويق خدمات مصرفية معدة حسب ذوق ورغبة كل عميل، عن طريق برنامج الصيرفي الشخصي الذي يقوم بخدمة هؤلاء العملاء، باعتباره نقطة اتصال معهم بخصوص كافة المعاملات المصرفية باستثناء المعاملات التجارية الروتينية مثل: صرف الشيك أو استلام الايداع.<sup>2</sup>

### المطلب الثالث: خصائص الخدمة المصرفية.

الخدمات المصرفية كغيرها من الخدمات الأخرى تميزها خصائص عن غيرها نلخصها كالآتي:

1- اللاملموسية: إن الخدمة المصرفية وباستثناء حالات معينة، تلبى حاجة عامة وليس حاجة محددة بعينها فالمنافع المحددة المتأتية من الخدمات المصرفية لا تظهر للعيان بوضوح، وعليه فإن البنك يبذل جهودا ضمنية لإيصال

<sup>1</sup> نادية عبد الرحيم، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي (حالة الجزائر)، مرجع سبق ذكره، ص.13.

<sup>2</sup> نفس المرجع ، ص.14.

رسالته إلى عملائه القائمين والمحتملين، معتمداً بذلك على أساليب الاتصال الفاعلة التي تضمن أعلى درجات الاقناع المستند أصلاً على رسم صورة طيبة عن البنك في أذهان العملاء، وعلى تقديم خدمات متميزة وجذابة.<sup>1</sup> ونعني باللاملموسية أن الخدمة المصرفية لا يمكن رؤيتها، أو تذوقها، أو الاحساس بهان أو سماعها قبل شراؤها لذلك فإن مهمة مقدم الخدمة (البائع) هي جعلها ملموسة بطريقة أو بأخرى، إن عدم ملموسية الخدمة المصرفية، تجعل منها غير قابلة لعملية الجرد، أو التخزين بغرض مواجهة فترات ارتفاع الطلب وبالتالي طالب الخدمة عليه الانتظار للحصول على خدمته محل الطلب، لذا فمن الجهة العملية، إن اشباع واستهلاك الخدمة تحدث في نفس الآونة، لذلك يصعب علينا معاينتها، ومن ارز الانعكاسات والمضامين كون الخدمة المصرفية غير ملموسة، إن المصارف غير معنية بنشاطات التخزين والنقل والرقابة على التخزين وغيرها من النشاطات المرتبطة أصلاً بالسلع الملموسة.<sup>2</sup>

2- عدم امكانية فصل الخدمة (التلازمية): وتسمى كذلك بخاصية التكاملية، إذ لا يمكن فصل الخدمة عن مقدمها، سواء كان المقدم شخصا أو آلة، ولأن الخدمة المصرفية تنتج وتوزع في نفس الوقت، فإن اهتمام البنك ينصب عادة في خلق وتكوين المنفعة المكانية والزمانية بمعنى توفير الخدمات المصرفية في المكان والزمان المناسبين.<sup>3</sup>

3- تباين الخدمة: إن نوعية الخدمة تعتمد على مهارة وأسلوب وكفاءة مقدمها، وزمان ومكان تقديمها، كما أن مقدم الخدمة يقدم خدماته بطرق مختلفة اعتمادا على ظروف تقديمها، فموظف المصرف يختلف أسلوب تعامله مع المستفيدين وفقا لظروفه النفسية والاجتماعية... الخ، كما أن وجود عشرة أفراد داخل البنك باختلاف أمزجتهم ومواقفهم وحاجاتهم ورغباتهم الشخصية تؤثر على تقديم الخدمة ومستوى الاشباع المتحقق منها.

4- سرعة التلف (الهالك): يعني عدم امكانية تخزينها أو بيعها أو استخدامها في وقت لاحق.<sup>4</sup>

بالإضافة إلى هذه الخصائص الأربعة السابقة الذكر هناك خصائص أخرى للخدمة المصرفية نوردتها كالاتي:<sup>5</sup>

5- تعدد وتنوع الخدمات المصرفية: يتعين على المصرف تقديم مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المصرفية التي تلبي تنوع احتياجات الزبائن من الاحتياجات التمويلية والائتمانية باختلاف أنواعها وكذا تواجدهم الجغرافي.

<sup>1</sup>. أحمد محمود أحمد، تسويق الخدمات المصرفية (مدخل نظري تطبيقي)، دار البركة، الأردن، ط1، 2001، ص.43.

<sup>2</sup>. Monique Zollinger, Marketing Et Strategie De La Banque, Edition :Dunod, 4eme edition, Paris, 2004, P.10.

<sup>3</sup>. ثامر بكري وأحمد الرحومي، تسويق الخدمات المالية، اثناء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2008، ص.78.

<sup>4</sup>. محمود جاسم الصميدعي ووردينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي (مدخل استراتيجي كمي تحليلي)، دار المناهج، عمان، ط1، 2005، ص.28.

<sup>5</sup>. نادية عبد الرحيم، مرجع سابق، ص.11.

6- الانتشار الجغرافي: من بين خصائص الخدمة المصرفية سرعة الانتشار من خلال فتح اكبر عدد من الفروع المصرفية، بمعنى أن يكون البنك قادر على الوصول لعملائه الحاليين والمحتملين في أماكن تواجدهم أو حيث يحتاجون إلى الخدمات المصرفية.

7- التوازن بين النمو والمخاطر: عندما يقدم المصرف قروضا، فإنه في الحقيقة يشتري مخاطرا، وعليه فإن الضرورة والمنطق يقتضيان ايجاد نوع من التوازن بين التوسع في النشاط البنكي وبين الحيطة والحذر أي أن أي عمل مصرفي موضوعي يتضمن بالضرورة ايجاد توازن بين توسع النشاط ودرجة المخاطر التي يتحملها المصرف.<sup>1</sup>

وهناك خصائص أخرى للخدمة المصرفية نذكرها كما يلي:<sup>2</sup>

- غالبا ما تكون مشروطة بقوانين بنكية أو جبائية.
- تطرح مباشرة للعميل ولا يدخل في دائرة توزيعها أي وسيط.
- يتم مشاركة العميل في انتاج الخدمات المصرفية.
- تعتبر منتجا بالنسبة للبنك أما بالنسبة للعميل فهي خدمة.

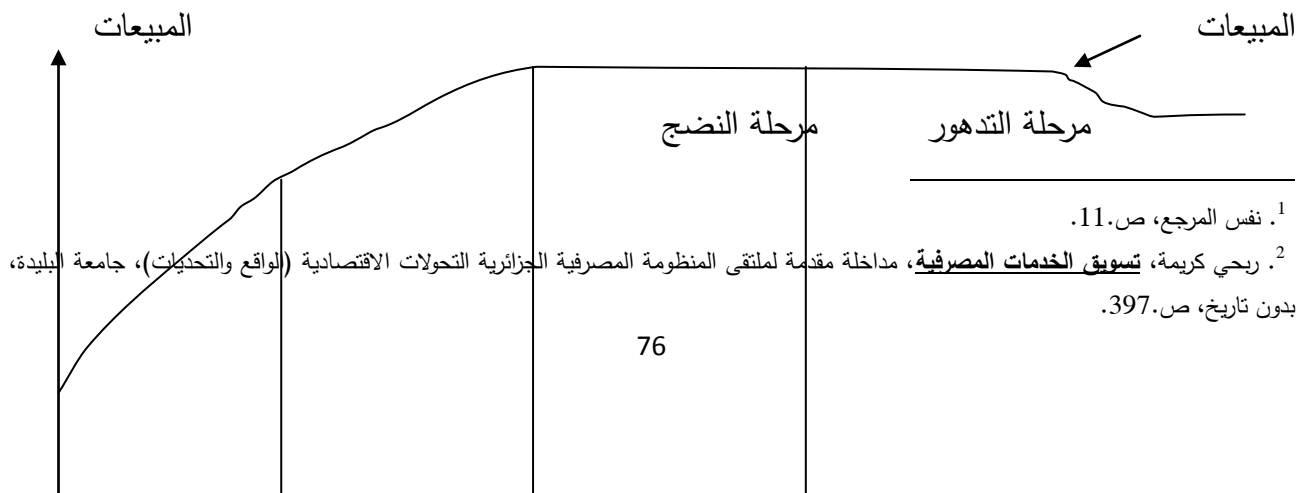
#### المطلب الرابع: دورة حياة الخدمة المصرفية.

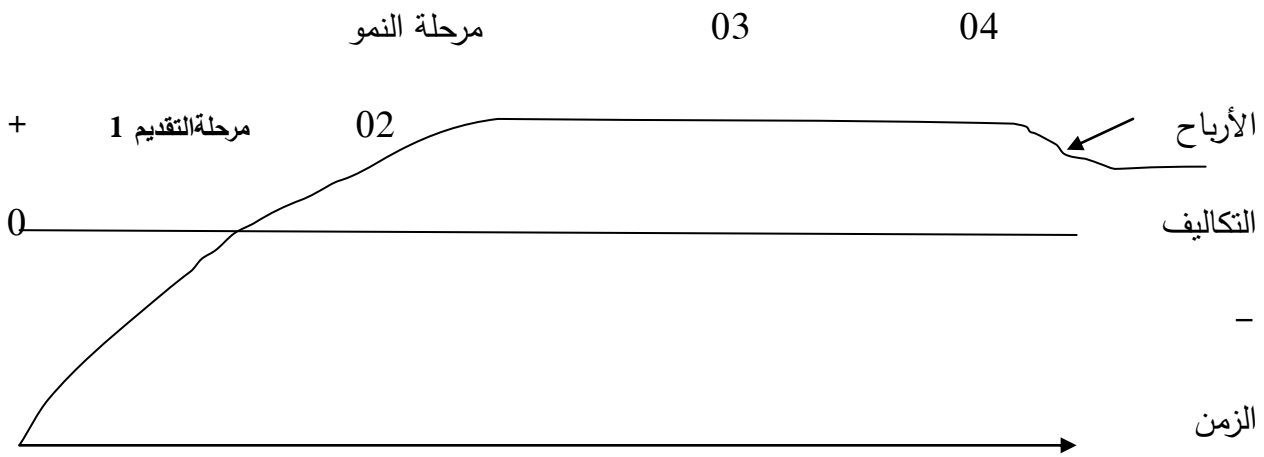
بطبيعة الحال الخدمة المصرفية كغيرها من الخدمات الأخرى تمر عبر عدة مراحل قبل اوصولها للعميل.

ويقصد بدورة حياة الخدمة المصرفية المراحل التي يمر بها المنتج منذ لحظة تقديمه للسوق إلى غاية لحظة الانحدار والتدهور، وعليه الشكل الموالي يوضح مراحل هذه الدورة.

#### الشكل رقم (06):

يمثل دورة حياة الخدمة المصرفية.





المصدر: ناجي معلا، نفس المرجع السابق، ص.70.

ويمكن تفسير هذه المراحل كالآتي:

- 1- مرحلة التقديم: وهي مرحلة ولادة المنتج ودخوله للسوق أين يتم تعريف العملاء بالخدمة المصرفية بوصف ميزاتها وخصائصها وفوائد استعمالها وتمتاز هذه المرحلة بانخفاض نسبة المبيعات وارتفاع التكاليف خاصة الترويجية لعدم تمكن العديد من الزبائن التعرف على الخدمة المصرفية من جهة وعدم اقتناعه التام بها في مرحلتها الأولى، وأيضا تلك التكاليف المتعلقة بتهيئة نظام توزيع الخدمة الذي يؤمن إيصال الخدمة للعملاء وتطوير الأنظمة الحاسوبية المطلوبة لتقديم الخدمة البنكية.<sup>1</sup>
- 2- مرحلة النمو: تتميز هذه المرحلة بتسارع مبيعات الخدمة المصرفية، حيث يزداد ادراك الجمهور بوجودها الأمر الذي يحفز قرارات الاقدام على شرائها مما يزيد من إيرادات المصرف، وهو ما يحفز المصارف الأخرى على تقديم الخدمة وتتميز هذه المرحلة بارتفاع الأرباح وسعي المصرف للمحافظة وزيادة حصة السوق بشكل مستمر عن طريق تحسين جودة الخدمة أو نماذج جديدة له وتحرص المصارف على جعل هذه المرحلة هي الأطول نظرا لانعكاساتها الايجابية على ارباح المصرف.
- 3- مرحلة النضج: في هذه المرحلة وعند نمو المنتجات المصرفية يؤدي ذلك إلى دخول منافسين جدد إلى السوق المصرفية وتقديمهم لمنتجات متطورة، أين تكون هناك منافسة أقوى، فيحقق المصرف أرباحا عالية عند أقصى

<sup>1</sup>. حلوز وفاء، تدعيم جودة الخدمة البنكية وتقسيماتها من خلال رضا العميل (دراسة حالة البنوك العمومية الجزائرية بولاية تلمسان)، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك، غير منشورة، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2013-2014، ص.18.

مرحلة نضج ثم تتخفف حجم مبيعاته تدريجياً نتيجة تحول العملاء نحو شراء خدمات أخرى بديلة، وهو ما يتطلب منه تعديل أسعاره أو خفضها للاحتفاظ بعملائه الحاليين، أو اتباع استراتيجية أخرى.<sup>1</sup>

4- مرحلة التدهور: وهي المرحلة الحرجة وهي تتميز بانخفاض المبيعات وتحقق الخسائر، ويكون المنتج المصرفي قد وصل إلى مرحلة الانحدار في دورة حياته، ومثال ذلك الشيكات الورقية صارت في مرحلة التدهور وذلك بسبب ظهور البطاقات الالكترونية، وتصل الخدمات إلى هذه المرحلة عموماً نتيجة عدد من القوى والمؤثرات وهنا يبدأ المصرف إما بإلغاء الخدمة أو تطويرها أو استبدالها بخدمات أخرى.

### المبحث الثاني: جودة الخدمات.

اهتمت المؤسسات الاقتصادية بالجودة لأنها الأساس الذي تقوم عليه جل الخدمات، كما أنه من المستحسن تقديم أفضل أشكال الخدمات وأنسبها للعميل وذلك بهدف توطيد علاقاتها معهم، وقدرتها على الاستمرار في نشاطها.

### المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات.

قبل التطرق إلى مفهوم جودة الخدمات سنتطرق إلى مفهوم الجودة أولاً وقبل أي شيء:

### أولاً: مفهوم الجودة.

عرفتها المنظمة الدولية للتقييس (ايزو) بأنها: "الدرجة التي تشبع فيها الحاجات و التوقعات الظاهرية والضمنية من خلال جملة الخصائص الرئيسية وتؤكد المواصفة على ضرورة تحديد تلك الحاجات والتوقعات وكيفية اشباعها".<sup>2</sup>

"هي درجة التطابق التي تحقق الرغبات وتلبي الاحتياجات للوصول إلى رضا العميل وتحقيق توقعاته".<sup>3</sup>

<sup>1</sup>. نفس المرجع، ص.19.

<sup>2</sup>. محمد عبد الوهاب العزاوي، أنظمة إدارة الجودة والبيئة، دار وائل، عمان، الأردن، ط1، 2002، ص.19.

<sup>3</sup>. خالد بن سامي محمد حسين، إدارة الجودة الشاملة، جامعة الملك عبد العزيز، على الموقع الالكتروني: [www.Kau.edu.sa](http://www.Kau.edu.sa)، تاريخ الاطلاع: 01-

ويعرفها معهد الجودة الفدرالي الأمريكي بأنها: "أداء العمل الصحيح بشكل صحيح من المرة الأولى مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسين الأداء".<sup>1</sup>

وهي كذلك المطابقة مع المتطلبات فكما كانت مواصفات المنتج مطابقة لمتطلبات العميل كلما كان هذا المنتج ذا نوعية جيدة.

الجودة هي: "القوة الأساسية التي تكمن وراء التفوق في المنافسة، وتشير الجودة إلى القيمة التي يجدها المستخدم النهائي في المنتج أو الخدمة، وبالتالي فإن المنتج أو الخدمة تقدم الجودة إذا ما كانت خصائصها ترضي احتياجات وتوقعات العميل".<sup>2</sup>

**ثانياً: مفهوم جودة الخدمات.**

لقد تعددت تعاريف جودة الخدمة ويمكن أن نجمل بعضها كالآتي:

عرفتها باديرو بأنها: "مستوى متعادل لصفات تتميز بها الخدمة مبنية على قدرة المنظمة الخدمية واحتياجات العملاء، ويضيف أن مجموعة الصفات التي تحدد قدرة جودة الخدمة على اشباع حاجات العملاء هي مسؤولية كل مستخدم أو عامل في المنظمة".<sup>3</sup>

وتعرف كذلك على أنها: "توعية الخدمات المقدمة والمتوقعة والمدركة التي تمثل المحدد الرئيسي لرضا المنتفع أو عدم رضاه".<sup>4</sup>

ومن خلال هذين التعريفين نستخلص بأن جودة الخدمة تعني معيار درجة تطابق الأداء الفعلي مع توقعات العملاء لتلك الخدمة والشكل الموالي يوضح ذلك.

<sup>1</sup>. عبد العزيز عبد العال زكي عبد العال، إدارة الجودة ودورها في بناء الشركات، أطروحة مقدمة للحصول على درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال، قسم التعلم عن بعد، المركز الاستشاري البريطاني، الجامعة الافتراضية الدولية بالمملكة المتحدة، 2010، ص.07، على الموقع الإلكتروني: [www.abahe.co.uk](http://www.abahe.co.uk)، تاريخ الاطلاع: 2015-03-01.

<sup>2</sup>. رامي جمال اندراوس وعادل سالم معاينة، الإدارة بالثقة والتكمن، عالم الكتب الحديث، الأردن، ط1، 2008، ص.71.

<sup>3</sup>. قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشورى، الأردن، 2006، ص.52.

<sup>4</sup>. محمود جاسم الصميدعي ويشير عباس العلق، أساسيات التسويق الشامل والمتكامل، دار المناهج، دون بلد نشر، 2002، ص.410.

الشكل رقم (07):

يمثل علاقة جودة الخدمة بالأداء الفعلي.



المصدر: عوض بدر الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطباعة والنشر، ط1، 1990، ص.337.

ويمكن التعبير عن ذلك رياضيا كالتالي:<sup>1</sup>

$$\text{جودة الخدمة} = \text{ادراك العميل للأداء الفعلي} - \text{توقعات العميل لمستوى الأداء}$$

وفي ضوء هذه المعادلة يمكن تصور ثلاث مستويات للخدمة هي:

- أ- الخدمة العادية: وهي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يتساوى ادراك العميل لأداء الخدمة مع التوقعات المسبقة عنها.
- ب-الخدمة الرديئة: وهي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يتدنى الأداء الفعلي للخدمة عن المستويات المتوقعة عنها.
- ت-الخدمة المتميزة: وهي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يفوق أو يتجاوز الأداء الفعلي لها توقعات العميل.

ثالثا: أهمية جودة الخدمة.

تحقيق جودة الخدمة لا يعد أمرا لازما في حد ذاته فحسب بل تعتبر أيضا من انجح الطرائق لتحسين الانتاجية وخفض التكاليف ومحددا استراتيجيا لبقاء المؤسسة واستمرارها، وعليه تكمن أهمية جودة الخدمة فيما يلي:

<sup>1</sup>. فليسي لينة، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز (دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة امحمد بوقرة بومرداس)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المنظمات، غير منشورة، جامعة امحمد بوقرة، بومرداس، 2011، ص.04.

- 1- تحقيق الربح: إن توفير خدمات ترضي العملاء من شأنها أن تزيد من ربحية مؤسسة الخدمة وذلك من خلال تخفيض تكاليف الخطأ، وكذا معالجة الانحرافات عن العمل، ومعالجة وإدارة الشكاوي، كما أن الربح يتحقق من خلال الاحتفاظ بالعميل الذي يساعد على جذب عملاء جدد، الأمر الذي يقلل من تكاليف استخدام الوسائل الترويجية، وكذلك ترسيخ صورة المؤسسة لدى العملاء من شأنه أن يحقق زيادة في الأرباح.<sup>1</sup>
- 2- الاحتفاظ بالعمالين: إن تحسين أداء العاملين ومهاراتهم وكفاءاتهم واستخدام طاقاتهم الخلاقة ومعاملتهم باحترام وتقدير، يساعد على تقليل معدل دورانهم، وتقليل تكاليف تدريبهم، وتعتبر مؤسسات الخدمة هي أكثر المؤسسات التي تهتم بتوجيه عمل موظفيها نحو خدمة العملاء وارضائهم.
- 3- الاحتفاظ بالعملاء: لقد أدركت مؤسسات الخدمات أهمية التركيز على العميل باعتباره المحور الرئيسي لنشاطها، كما أدركت أهمية الاحتفاظ به للمنافع التي يمكن أن تجنّبها المؤسسة من ذلك، فجودة الخدمة تسعى لإبقاء العميل واستمراره في التعامل.<sup>2</sup>
- 4- الوصول إلى ولاء العملاء: وذلك من خلال اصراره على التعامل نفس المؤسسة.
- 5- خلق صورة ايجابية واضحة للمؤسسة في أذهان العملاء: ويعني ترك صورة حسنة لدى العملاء.
- 6- تحسين التكنولوجيا المستخدمة والعمل على تطويرها باستمرار: يعني تقديم الخدمات بوسائل عالية الجودة.
- 7- الاسهام فيما يعود بالنفع على المجتمع: ويعني ذلك رضا العميل برضا المجتمع ككل.

### المطلب الثاني: مستويات جودة الخدمات.

إن جودة الخدمات تصنف ضمن عدة مستويات أو أنواع والتي يمكن ادراجها ضمن تصنيف (Parasuraman 1985) في خمسة مستويات هي كما يلي:

- 1- الجودة المتوقعة: وتمثل توقعات العميل لمستوى جودة الخدمة وتعتمد على ما يحتاجه العميل وخبرته وكذا تجربته السابقة وبالإضافة إلى ذلك ثقافته واتصالاته مع الآخرين، أي أنها الجودة الواجب توفرها عند أداء الخدمة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>.سعدية محبوب، علاقة جودة الخدمة برضا العملاء في المؤسسات الصحية (دراسة مقارنة: عيادةالرازي ومستشفى البشير بن ناصر بسكرة)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير مؤسسات، غير منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2008-2009، ص.20.

<sup>2</sup>. نفس المرجع السابق، ص.21.

<sup>3</sup>. ناجي معلا، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، مرجع سابق، ص.82.



- 2- الجودة المدركة من قبل الإدارة: وتمثل مدى ادراك البنك لاحتياجات وتوقعات عملائه وتقديم الخدمة المصرفية بالمواصفات التي أدركها لتكون في المستوى الذي يرضي العميل، والتي تبنى غالبا على تجارب سابقة مع زبائن آخرين وبناءا على شكاوى واقتراحاتهم أيضا إن وجدت إضافة إلى الأخذ بعين الاعتبار ما يتوفر في السوق المنافسة من خدمات.<sup>1</sup>
- 3- الجودة المروجة: ونقصد بها المعلومات التي تخص الخدمة وكذا خصائصها وتعهدهم البنك بتقديمها والتي يتم نقلها للعملاء من خلال المزيج الترويجي من اعلان وترويج شخصي وكذا مطبوعات.
- 4- الجودة الفعلية المقدمة للعميل: ونقصد هنا الجودة التي تؤدي بها الخدمة، وتعني أداء العاملين بالبنك للخدمة وتقديمها طبقا للمواصفات التي حددها البنك وهي بلا شك تتوقف على مهارات العاملين وحسن تكوينهم وتدريبهم وقد تختلف بالنسبة للعامل الواحد، وذلك حسب حالته ونفسيته ومدى ارهاقه في العمل.<sup>2</sup>
- 5- الجودة المدركة من طرف العميل: وهي تقدير لأداء الخدمة الفعلي (الخدمة الفعلية المقدمة له) والتي تعتمد إلى حد كبير على مدى توقع العميل، فمثلا إذا كان يتوقع الحصول على خدمة في مدة (10 دقائق)، ويتم تقديمها فعليا له في مدة تزيد عن (15 دقيقة مثلا) فإن العميل هنا قد يحكم بانخفاض جودة الخدمة، ويعد هذا النوع من أنواع الجودة الأكثر استحواذا على اهتمام الباحثين وذلك باعتباره معيار أساسي لاكتساب الميزة التنافسية، من خلال استخدام حاجات الزبائن وتوقعاتهم كأساس لتصميم الخدمات وكافة نظم البنك.<sup>3</sup>

### المطلب الثالث: أبعاد ومعايير جودة الخدمة.

الخدمات كغيرها من المنتجات لها أبعاد ومعايير تقاس بها جودة تلك الخدمة ويمكن أن نذكر هذه الأبعاد والمعايير كالآتي.

#### أولا: أبعاد جودة الخدمات.

هناك عدة أبعاد رئيسية تقاس بها جودة الخدمات نذكرها كما يلي:<sup>4</sup>

- 1- الأشياء الملموسة: وهي تشمل كل العناصر المادية للخدمة (المقاعد، الأضوية، الكراسي، المعدات والمكائن....الخ).

<sup>1</sup>. حلوز وفاء، تدعيم جودة الخدمة البنكية وتقييمها من خلال رضا العميل، مرجع سابق، ص.24.

<sup>2</sup>. بريش عبد القادر، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد 03، بدون تاريخ، ص.258.

<sup>3</sup>. حلوز وفاء، مرجع سابق، ص.24.

<sup>4</sup>. أحمد محمود أحمد، تسويق الخدمات المصرفية (مدخل نظري تطبيقي)، مرجع سابق، ص.110.

- 2- الاعتمادية: بمعنى درجة الاعتماد على مورد الخدمة ودقة انجازه للخدمة المطلوبة.
- 3- الاستجابة: سرعة الانجاز ومستوى المساعدة المقدمة للعميل من قبل مورد الخدمة.
- 4- العهد: معلومات حول القائمين على تقديم الخدمة وقدرتهم على استلهاام الثقة والأمان للعملاء.

وهناك أيضا من الأبعاد ما يلي:<sup>1</sup>

- 5- الأمانة: وتعني احساس العميل اتجاه المنظمة والخدمة بالاطمئنان النفسي والجسدي.
- 6- التعاطف: ويعني الحرص على احساس العميل بقيمته ومحاولة مساعدته لتحقيق ذاته من خلال ابداء روح الصداقة وإشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة وفقا لحاجاته ومتطلباته.
- وتعرف جودة الخدمات كذلك أبعاد تتعلق برضا العميل وهي كما يلي:<sup>2</sup>
- 7- الأداء: ويعني هذا البعد الخصائص الأساسية في المنتج أو الخدمة مثل: التشطيب النهائي التنافسية....الخ.
- 8- الصلاحية (الفترة الزمنية): وتعني مدة بقاء المنتج أو الخدمة.
- 9- الخصائص الخاصة: ويشير هذا البعد إلى خصائص إضافية للمنتج أو الخدمة مثل: الأمان أو سهولة الاستخدام أو تكنولوجيا عالية.
- 10- التوافق: وتعني المدى الذي تستجيب فيه، أو كيف يتوافق المنتج أو الخدمة مع توقعات المستهلك والأداء الصحيح من أول مرة وماله من أثر على تحسين وفاعلية العملية التسويقية.
- 11- خدمات ما بعد البيع: ويشير هذا البعد إلى بعض أنواع خدمات ما بعد البيع مثل: معالجة شكاوي المستهلكين أو التأكد من رضا المستهلك.

وعادة ما تستخدم أبعاد الأداء والاعتمادية والتوافق والخصائص الخاصة في الحكم على ملائمة المنتج للاستخدام بواسطة المستهلك، ويلاحظ أيضا أن البعد الخاص بالثقة والاعتمادية في الحكم على جودة السلعة أو الخدمة له أهمية خاصة في مفهوم الجودة الحديثة خصوصا في مجال جودة الخدمات خاصة تلك التي تتعلق

<sup>1</sup>. غيشي عبد العالي وشمام عبد الوهاب، قياس جودة الخدمات المصرفية، مجلة العلوم الانسانية، العدد 01، جوان 2007، جامعة محمد خيضر بسكرة، ص.109.

<sup>2</sup>. سونيا محمد البكري، إدارة الجودة الكلية، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2002، ص ص.15. 16.

بحياة المستهلك أو المال....الخ، فغالبا ما يهتم المستهلك بقدرة المنظمة على أداء الخدمة بالشكل الذي دعت به درجة عالية من الصحة والدقة وخلوها من الأخطاء.<sup>1</sup>

ثانيا: معايير جودة الخدمات.

نقاس جودة الخدمة بالاعتماد على مجموعة من المعايير التي تميزها ونذكر أهمها كما يلي:<sup>2</sup>

- 1- الدقة: أن تتم الخدمة بدقة وبدون أخطاء لتقدم متوافقة مع رغبة العميل.
- 2- السرعة: أي تقديم الخدمة في الوقت الذي يحتاجها العميل وفي أقصر وقت ممكن.
- 3- الأمان: أي ثقة العملاء في عدم تعرضهم لمخاطر أثناء تعاملهم مع مقدم الخدمة.
- 4- الاشباع: أي تقديم الخدمة التي تتوافق ورغبات وتطلعات العميل بل تفوقها.
- 5- الاتصال: أي اهتمام الموظفين بالعملاء، ومحاولة فهم جميع رغباتهم ومتطلباتهم والعمل على تلبيتها.
- 6- الاستمرارية: أي الاستمرار بتقديم الخدمة بنفس الكفاءة والفاعلية طوال الوقت.

**المبحث الثالث: جودة الخدمات المصرفية.**

أصبحت الجودة في الخدمات المصرفية من أهم التحديات التي تواجه الصناعة المصرفية، لذا أصبح التميز والتنافس في السوق المصرفية مرهون بكفاءة ومستوى الخدمات المقدمة.

**المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات المصرفية.**

سنتطرق في هذا المطلب إلى تعريف جودة الخدمة المصرفية وكذا إلى عناصرها ومزاياها.

**أولا: تعريف جودة الخدمة المصرفية.**

لقد تعددت تعاريف جودة الخدمة المصرفية وذلك بسبب تعدد آراء الباحثين ونظرا لما تملكه من أهمية في الصناعة المصرفية. ويمكن تعريفها على أنها:

" هي درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة المقدمة مع توقعات العميل لها".<sup>1</sup>

<sup>1</sup>. نفس المرجع، ص.16.

<sup>2</sup>. لمى فيصل اسبر، مدخل مقترح لرفع الكفاءة والفعالية المصرفية من منظور إدارة الجودة الشاملة (دراسة بنوك سوريا)، بحث مقدم للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة تشرين، اللاذقية، سوريا، 2009، ص.03، على الموقع الإلكتروني: [www.9alam.com](http://www.9alam.com)، تاريخ الإطلاع:

2015-03-01

" جودة الخدمة المصرفية هي الفرق بين توقعات العملاء للخدمة المستهدفة وإدراكاتهم للأداء الفعلي لها".<sup>2</sup> ويمكن تعريفها على أنها: "هي خلو الخدمة المصرفية من أي عيب أثناء انجازها، نتيجة للحكم المتعلق بتوقعات الزبون أو العميل المدركة من الخدمة البنكية والأداء الفعلي لها".<sup>3</sup> ويعرفها بيار وايريك بأنها: "القيمة التي يتحصل عليها الزبون، والتي ترضيه وتشبع حاجياته كما كان يتوقع".<sup>4</sup>

### ثانيا: عناصر جودة الخدمة المصرفية.

تتمثل عناصر جودة الخدمة المصرفية في النقاط التالية:<sup>5</sup>

- 1- اتجاهات ايجابية نحو خدمة العملاء.
- 2- الاستجابة للعملاء بسرعة ولباقة وبأسلوب مهني متميز.
- 3- بناء علاقة قائمة على المنفعة والاهتمام المشترك مع العميل.
- 4- انهاء معاملة العميل بشكل يبعث على السرور والبهجة.
- 5- المتابعة مع العميل لتحديد ما إذا كانت مشكلته قد تم حلها.

### ثالثا: مزايا جودة الخدمة المصرفية.

تركز البنوك بالخصوص على جودة الخدمات المصرفية لما لها من مزايا وفوائد نذكر أهمها كما يلي:<sup>6</sup>

- 1- تحقيق ميزة تنافسية فريدة من نوعها عن بقية البنوك وبالتالي مواجهة الضغوط التنافسية.
- 2- تحمل تكاليف أقل بسبب قلة الأخطاء في العمليات المصرفية.
- 3- الخدمة المصرفية المتميزة تتيح الفرصة لبيع خدمات مصرفية إضافية.

<sup>1</sup>. عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، مرجع سابق، ص.336.

<sup>2</sup>. أحمد طرطار وسارة حلومي، جودة الخدمات المصرفية كآلية لتفعيل الميزة التنافسية للبنك، مداخلة مقدمة للملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010، ص.08.

<sup>3</sup>. نعيمة سلمان، دور جودة الخدمات المصرفية في كسب رضا الزبون (دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وبنك البركة وكالتي الأغواط)، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية وبنوك، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلائن 2012-2013، ص.04.

<sup>4</sup>. Pierre Eiglier, Eric Langeard, Le Marketing Des Services, Edition International, 5eme edition, Paris, 1994, P.26.

<sup>5</sup>. أحمد طرطار وسارة حلومي، جودة الخدمات المصرفية كآلية لتفعيل الميزة التنافسية للبنك، مرجع سابق، ص.09.

<sup>6</sup>. نفس المرجع، ص.11.

4- تمكن جودة الخدمة المصرفية من جعل العملاء بمثابة مندوبي بيع للبنك في توجيهه واقناع عملاء جدد من الأصدقاء والزملاء.

5- تؤثر جودة الخدمة المصرفية بشكل مباشر على ربحية البنكن وذلك من خلال بناء صورة ذهنية مدركة وتحقيق رضا العميل.

### المطلب الثاني: رضا العميل وعلاقته جودة الخدمة المصرفية.

تحرص البنوك بصفة عامة على عملائها وذلك من خلال تقديم أفضل واحسن الخدمات لهم، لأن جودة الخدمات المقدمة ترتبط ارتباطا وثيقا برضا العملاء، لأن الجودة تتأثر بشكل كبير بأراء العملاء.

### أولاً: مفاهيم عامة حول رضا العميل.

يعتبر العميل القلب النابض للمؤسسات وبالخصوص الخدمية منها لذا يمكن تعريف رضا العميل كما يلي:

يعرف (Kotler) رضا العميل بأنه: "ذلك الانطباع الايجابي أو السلبي الذي يشعر به عميل ما اتجاه تجربة شراء و/أو استهلاك، وهو ناتج عن مقارنة بين توقعاته (العميل اتجاه منتج ما وأدائه المدرك عموماً فإنه فيما يخص رضا العميل فإنه يوجد مدخلين في تعريفه هما: رضا العميل المبني على تبادل تجاري محدد، ورضا العميل التراكمي، فالأول يشير إلى تقييم العميل لتجربته ومدى استجابته لتفاعله خدمة محددة، أما الرضا التراكمي فهو يشير إلى تقييم العميل العام لتجربة الاستهلاك عبر فترة زمنية"<sup>1</sup>.

ويعرف رضا العميل أيضاً بأنه: "المدى الذي يتفق معه الداء المدرك للمنتج مع توقعات العميل أي أن الرضا هو دالة للأداء المدرك والتوقعات، فإن اتفق الأداء الفعلي مع التوقعات يكون العميل راضياً، وإذا ازداد الأداء عن التوقعات يزداد رضا العميل أو يبتهج"<sup>2</sup>.

أما خصائص الرضا فتمثلت في: "الرضا الذاتي (ادراك الزبون)، الرضا النسبي (متعلق بالتوقعات)، الرضا التطوري (يتغير مع تغير الزمن)، ومحدداته هي: التوقعات، المطابقة، الأداء الفعلي"<sup>3</sup>.

<sup>1</sup>. جبلي هدى، قياس جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة بنك البركة الجزائري)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص تسويق، غير منشورة، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009-2010، ص.79.

<sup>2</sup>. سعدية محبوب، علاقة جودة الخدمة برضا العملاء في المؤسسات الصحية، مرجع سابق، ص.45.

<sup>3</sup>. نعيمة سلمان، دور جودة الخدمة المصرفية في كسب رضا الزبون، مرجع سابق، ص.07.

### 1- أهمية رضا العميل:

إن رضا العميل عن الخدمة المصرفية أهمية بالغة تتمثل في:<sup>1</sup>

- رسم برنامج وخطط العمل بالمنظمة.
- تطوير جودة الخدمة وتحقيق ميزة تنافسية للبنك في السوق.
- نجاح البنك في تحقيق الأرباح من خلال اشباع حاجات العميل ومتطلباته.
- خلق ولاء من قبل العميل للبنك.
- زيادة تكرار تعاملات العميل مع البنك.

### 2- أبعاد رضا العميل

هناك بعدين أساسيين هما:

أ- البعد المعرفي للرضا: يعتبر البعد المعرفي لرضا العميل اتجاه منتج أو خدمة أو علامة تجارية كنتاج عن متغيرين هما: التوقعات وعدم المطابقة (عدم التأكيد) التوقعات، أما في الخدمة البنكية فرض العميل ينتج عن تقديم خدمات مصرفية تلبية وتؤكد توقعاته واحتياجاته وكلما اقترب الأداء الفعلي من مستوى التوقعات ارتفعت نسبة التأكيد وتحقق عنصر الرضا بشكل أكبر.<sup>2</sup>

ب- البعد العاطفي (الشعوري) للرضا: يشكل البعد العاطفي لدى العميل بعد اجراء التجربة الاستهلاكية، وجاء هذا البعد لتغطية البعد المعرفي، وتعد العواطف الايجابية أو السلبية كأحسن المتغيرات المستهلكة لرضا العميل، وبالتالي فإن الرضا العاطفي للعميل هو بعد داخلي بالنسبة لهذا الخير ويضيف إلى ذلك فإن الرضا الشعوري هو: "المنفعة المتحصل عليها من الخدمة المقدمة، وهي ذات طبيعة شعورية وسلطة عاطفية".<sup>3</sup>

### ثانيا: رضا العميل وعلاقته بجودة الخدمة المصرفية .

إن العلاقة (الرضا: يؤدي إلى الجودة) خاطئة، والصحيح أن (جودة الخدمة تؤدي إلى الرضا) أي أن الرضا يمثل دالة مكونة من مجموعة من التوقعات، فليس في كل الحالات الجودة المدركة تعتبر مبررا لحالة

<sup>1</sup> . عبيدات سليمة، تسويق الخدمات البنكية وأثره على رضا الزبون (دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة البويرة)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسويق، غير منشورة، المركز الجامعي العقيد أكلي محند أولحاج البويرة، 2011-2012، ص.58.

<sup>2</sup> . حلوز وفاء، تدعيم جودة الخدمات البنكية وتقييمها من خلال رضا العميل، مرجع سابق، ص.55.

<sup>3</sup> . نفس المرجع السابق، ص.56.

الرضا، إذ نجد أن هناك الكثير من حالات الرضا رغم انخفاض مستوى الجودة، في حين وبالرغم من مستوى الجودة العالية يكون العميل غير راضٍ، ورغم أن هذه العلاقة تقع ما بين مؤيد ومعارض إلا أن ما يتفق عليه هو أن الجودة العالية تعتبر من مقدمات الرضا في أغلب الوضعيات وتعود بالضرورة إلى الرضا، وهذا ما يدفع بالمؤسسات إلى التركيز على جودة خدماتها من أجل تحقيق الرضا.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: علاقة جودة الخدمة المصرفية بوسائل الدفع الالكترونية.

إن المصارف تسعى دائما إلى تحسين خدماتها وذلك لإرضاء عملائها بالدرجة الأولى، لذا يتوجب عليها دائما مواكبة التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا، لارتقاء بخدماتها نحو الجودة المتوقعة من عملائها.

إن العلاقة القائمة بين جودة الخدمة المصرفية ووسائل الدفع الالكترونية تتجلى في مزايا المعاملات المصرفية الالكترونية، بحيث أن هذه الأخيرة أدت إلى توسيع قاعدة الأفراد المتعاملين مع المصارف بفضل ما توفره من جودة في الخدمات المصرفية، كالتحويل بين الحسابات، إيقاف صرف الشيكات سداد الكمبيالات الكترونيا، وذلك من خلال بيئة تفاعلية أكثر سهولة، وعليه هذه المزايا كالاتي:

- 1- تحقيق ميزة تنافسية: إن المعاملات المصرفية الالكترونية تحقق ميزة تنافسية، تمكن المصرف من التعامل مع أسواقه المستهدفة وعناصر البيئة المحيطة به بصورة أفضل من منافسيه في الأجل الطويل.<sup>2</sup>
- 2- تحقيق الربحية في الأجل الطويل: يساهم استخدام المصارف للأنظمة الالكترونية في تحقيق معدلات ربحية قطاع عملاء الخدمة المصرفية الالكترونية.
- 3- توفير فرص تسويقية جديدة: نظام توزيع الخدمات المصرفية الالكترونية يتيح من خلال برامج البحث امكانية أكبر للعملاء لإجراء عمليات التسويق الالكترونية، وبمقارنة الخدمات المختلفة المقدمة عبر مواقع المصارف المختلفة في العالم، يجعل العملاء يتحولون للمصارف المنافسة المقدمة للخدمات بالانترنت أي أن في الوقت ذاته يمثل تهديدات للمصارف غير المستخدمة لأنظمة الدفع الالكترونية.
- 4- توزيع واسع الانتشار: تتيح الأنظمة الالكترونية تغطية واسعة الانتشار، بحيث تصل الخدمة للعميل في أي مكان، فيستطيع الحصول على ما يرغب من خدمات مصرفية، دون الحاجة إلى الانتقال إلى المصرف، أو الوقوف المطول في الصفوف.

<sup>1</sup> نعيمة سلمان، دور جودة الخدمة المصرفية في كسب رضا الزبون، مرجع سابق، ص.07.

<sup>2</sup> نوال بن عمارة، وسائل الدفع الالكترونية (أفاق وتحديات)، مرجع سابق، ص.14.

5- تحسين جودة الخدمة المصرفية: إن جميع المعاملات المصرفية الالكترونية بين البنك والعميل تتم بصورة مبرمجة وسريعة، تتخفف فيها احتمالات خطأ الأداء إلى حدوده الدنيا، كما أنها تفتح قناة تسويق مصرفي ذات كفاءة تعاملية عالية، وكذا نقل التفاعل مع العميل وموظفي المصرف إلى الانترنت.

وعليه من خلال هذه المزايا المقدمة نستطيع القول أن وسائل الدفع الالكترونية تحسن من جودة الخدمة المصرفية وبشكل كبير، لأنه وفي ظل العولمة المالية وتطور الصناعة المصرفية والتقدم التكنولوجي الحاصل أجبر المصارف على تطوير أنظمة دفعها لكسب رضا العملاء واشبع حاجاتهم وعليه كلما تحسنت وتطورت وسائل الدفع الالكترونية تحسن معها أداء المصارف وبالتالي تحسين جودة الخدمة المصرفية.<sup>1</sup>

### خلاصة الفصل:

تعتبر الجودة في الخدمة المصرفية أهم وأبرز التحديات التي تواجه الصناعة المصرفية، بحيث أصبح الدخول إلى السوق المصرفية والتميز فيها مرهون ومرتبب ارتباطا وثيقا بالخدمات المقدمة، حيث تعتبر هذه الأخيرة تحدي يواجه البنوك ويدعو إلى ضرورة المواكبة والتطور، وبالتالي فإن تقييم جودة الخدمات المصرفية يعتمد بالدرجة الأولى على حكم العميل الذي يعتمد على معايير مختلفة للحكم على جودة الخدمة، لذا فإنه يتوجب على كل مؤسسة خدمية وبالخصوص البنوك على معرفة هذه المعايير وعلى تقديم خدمات تلبي حاجات عملائها وتوقعاتهم، حتى تتمكن من تحقيق رضاهم وكسب ولائهم.

<sup>1</sup>. نفس المرجع، ص.14.





# الفصل الثالث

## تطبيقي

دور وسائل الدفع الالكترونية

في تحسين جودة الخدمات

المصرفية ببنك خليج الجزائر

(وحالة بسكرة)

## الفصل الثالث تطبيقي: دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية ببنك خليج الجزائر - وكالة بسكرة-.

تمهيد:

إن الدخول إلى الاقتصاد الرقمي فرض على البنوك الجزائرية سواء كانت عمومية أو خاصة مواكبة معظم التطورات المستجدة التي يشهدها العالم بأسره في العقدين الأخيرين، من خلال قوانين النقد والقرض 10/90 وكذا قوانين البنوك المتعلقة بعصرنة النظام البنكي، وبنك الخليج الجزائر كغيره من البنوك الأخرى شهد تطورات سريعة مما ساهم في تحسين خدماته المقدمة خاصة فيما يخص نظام الدفع وسنحاول في هذا الفصل دراسة أهم وسائل الدفع المتاحة لديه ودورها في تحسين جودة خدماته المقدمة وذلك من خلال دراسة تطبيقية وميدانية لدى بنك الخليج الجزائر (وكالة بسكرة)، لاستكمال الجزء التطبيقي للبحث المقدم.

## الفصل الثالث تطبيقي: دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية ببنك خليج الجزائر - وكالة بسكرة-

### المبحث الأول: التعريف ببنك خليج الجزائر (وكالة بسكرة).

نحاول من خلال هذا المبحث التعريف بالبنك محل الدراسة، وقبل هذا نتعرض باختصار إلى التطور التاريخي لبنك خليج الجزائر.

#### المطلب الأول: لمحة تاريخية عن بنك خليج الجزائر.

في هذا المطلب سنعرض على التعريف ببنك خليج الجزائر.

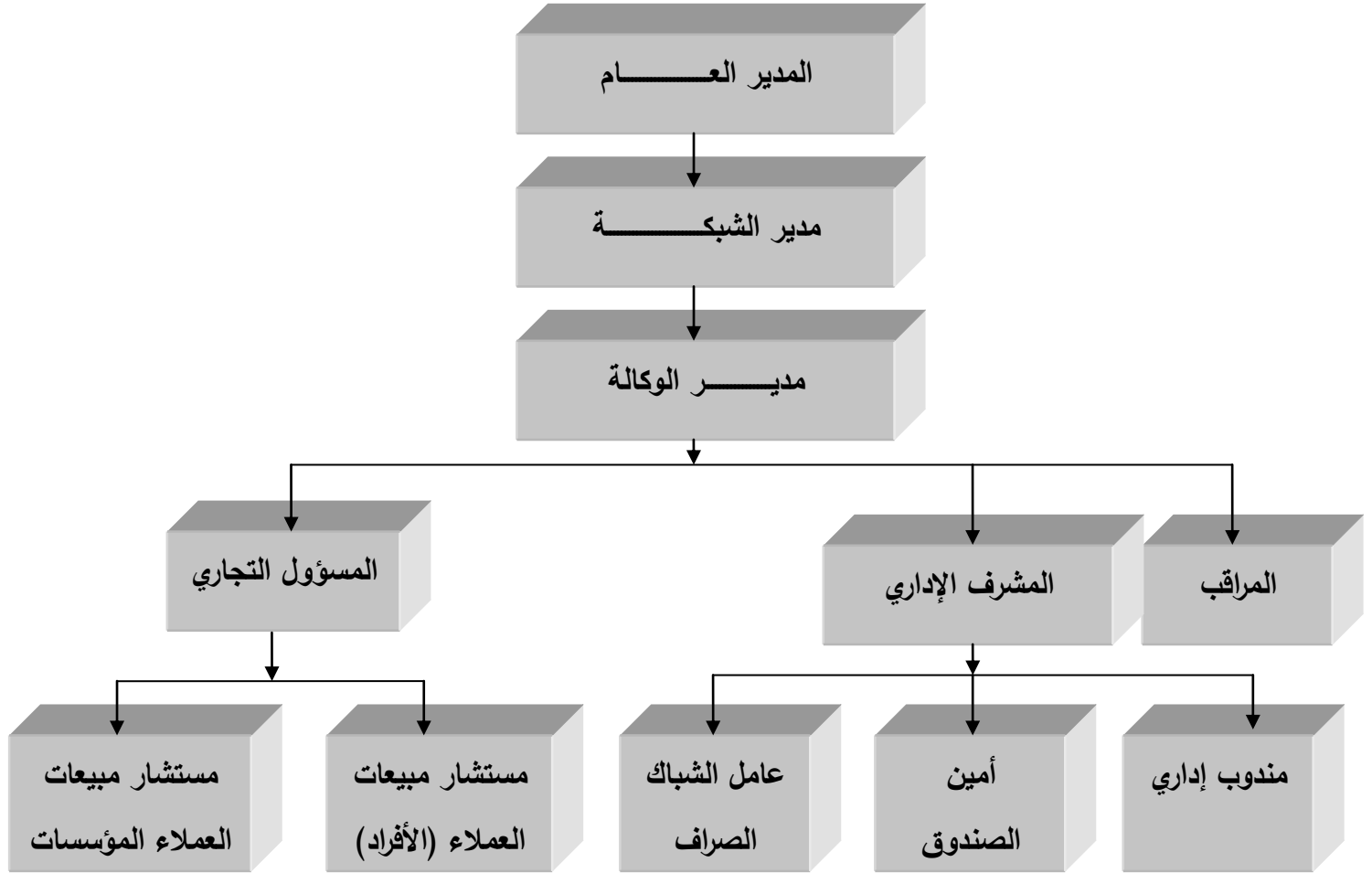
يعتبر بنك خليج الجزائر أحد المؤسسات الخاصة الاقتصادية، وهو يعد من بين البنوك الحديثة في الجزائر، تأسس سنة 2004 برأس مال يقدر ب:مليار دينار جزائري، مقره الرئيسي العاصمة، وهو بنك ودائع مملوك ملكية خاصة كويتية وتابع لمجموعة كيبكو (شركة مشاريع الكويت القابضة)، وتمتلك هذه المجموعة حصص في أكثر من 60 شركة في 21 دولة عربية خاصة دول الشرق الاوسط وشمال افريقيا، ويعمل فيها أكثر من 800 موظف في أنحاء العالم وتشمل نشاطاتها الرئيسية في القطاع المالي والإعلامي كذلك، ويخضع بنك خليج الجزائر للقانون التجاري، وقد ساهم في انجازه أيضا بنك برقان الكويتي بنسبة 60%، وبنك تونس الدولي ب:30%، والبنك الأردني الكويتي ب: 10%، وهو ككل البنوك الأخرى يقوم بجميع العمليات المصرفية كتقديم القروض وجمع الودائع، التعاملات الخارجية ويقوم بتمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة...الخ.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>. من خلال مقابلة مع مدير البنك.

## الفصل الثالث تطبيقي: دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية ببنك خليج الجزائر - وكالة بسكرة-

الشكل رقم:(08):

يمثل الهيكل التنظيمي لبنك خليج الجزائر.



المصدر: بطاقة الهيكل التنظيمي لبنك خليج الجزائر من مديرية البنك.

## الفصل الثالث تطبيقي: دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية ببنك خليج الجزائر - وكالة بسكرة.

المطلب الثاني: تقديم بنك خليج الجزائر (وكالة بسكرة).

وفي هذا المطلب نتطرق إلى التعريف بالبنك محل الدراسة (وكالة بسكرة).

بنك خليج الجزائر (وكالة بسكرة) انشئ في 03 جوان 2010 ويقع مقره في حي السائحي طريق تقرت ببسكرة، تبلغ مساحته 350 م<sup>2</sup> ومجهز بكل الوسائل الحديثة، ويبلغ عدد موظفيه ب: 10 موظفين كلهم اطارات أما الهيكل التنظيمي لوكالة بسكرة فهو كالآتي:<sup>1</sup>

1- مدير الوكالة: ويعتبر الممثل الرئيسي للبنك على مستوى الوكالة، وهو المسؤول عن التنظيم الاداري والتشغيلي لها، وهو الذي يهتم بإدارتها كذلك تحقيق الأهداف الاستراتيجية والمالية التي تحددها إدارة البنك، وضمان الشفافية الاقتصادية للبنك وإدارة ميزانية الوكالة، وكذا من مهامه مراقبة الحسابات داخل الوكالة والتأكد من سير العمليات الادارية والتشغيلية واجرائها في إطار القانون.

2- المسؤول التجاري: إن المهام الرئيسية للمسؤول التجاري الاشراف على فريق المبيعات وتحريكهم وتنشيطهم من أجل المساعدة في تحقيق أهداف الوكالة، ويشرف كذلك على تسيير محافظ العملاء وضمان إدارتها، وتزويد العملاء بجميع منتجات البنك، ويشرف كذلك على العمليات ذات الطبيعة الادارية وعلى تحليل الملفات والقروض المقدمة للمؤسسات والأفراد، ومراقبة وفتح حسابات العملاء...الخ.

3- المراقب: إن مهمة المراقب هي ضمان وحسن الرقابة على جميع المعاملات التي تقوم بها الوكالة، والعمليات ذات الطابع الإداري والتدقيق في الحسابات الإدارية والقانونية، وكذا عمليات المراجعة الداخلية.

4- المشرف الإداري: وهو الذي يشرف على أمين الصندوق وعامل الشباك وأعاون العمليات الداخلية من أجل تحقيق أهداف الوكالة التي انشأت من أجلها، ومن مهامه الأساسية تقديم الخدمة للعملاء في اطار تحقيق الجودة والتأكد من تنفيذ العمليات المصرفية الجارية في شبك للزبائن (من أفراد ومؤسسات)، كما يقوم بتشغيل وإيقاف نظام الحاسوب، إدارة الأرشيف، التحقق من صحة العمليات التي يقوم بها مستشاري مبيعات العملاء وضمان حسن مسك الدفاتر وسجلات الوكالة.

<sup>1</sup> www.ag-bank.com, 19-04-2015.

## الفصل الثالث تطبيقي: دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات

### المصرفية ببنك خليج الجزائر - وكالة بسكرة-

5- مستشار عملاء التجارة: مهمته تجهيز العمل من مجموعة المنتجات التي يقدمها البنك، وكذلك إدارة حسابات العملاء وفقا للقرارات التنظيمية، وتنفيذ كل العمليات اليومية لزبائن المؤسسات برعاية خاصة، وتسيير الكفالات والضمان الاحتياطي، إدارة القروض الخاصة بالاستثمارات عمليات التجارة الخارجية ومعالجة المعاملات مع الدول الأجنبية.

6- مستشار الزبائن الخواص: يقوم بنفس مهام مستشار عملاء التجارة، لكن لصالح الأفراد وليس المؤسسات، كتسيير حسابات العملاء من الأفراد وتسيير القروض الموجهة لهم، وجمع وتحليل سجلات القروض.

7- أعوان العمليات الداخلية: ومن مهامه توفير ضمان إجراء جميع العمليات مع احترام القوانين المعمول بها في البنك، كذلك يقوم بإدارة الحسابات والمحافضة على ملفات العملاء، وتسيير دفاتر الصكوك والتصريح بالشيكات غير المدفوعة، كما يقوم بتجهيز المعاملات على توفير الفواتير والشيكات والتحويلات وجميع الأوراق التجارية.

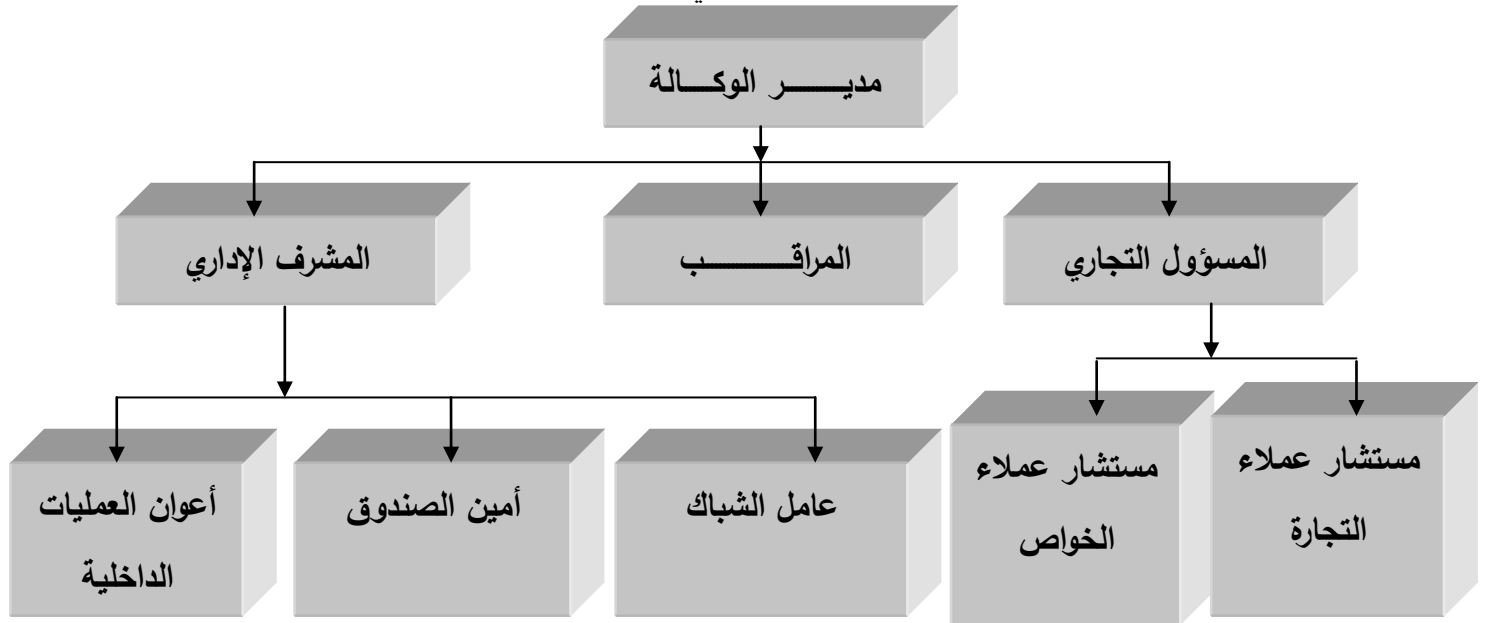
8- أمين الصندوق: هو المسؤول عن الصندوق وعلى ضمانه بشكل مستمر وكذا عملياته مع العملاء، وحسن سيره للممارسات والاجراءات السارية المعمول بها في البنك، كما يضمن تسوية الحسابات.

9- عامل الشباك: يقوم على ضمان السير الحسن بشكل مستمر لمختلف العمليات البنكية مع احترام الاجراءات المعمول بها في البنك كما أنه يعمل على ضمان تسوية الحسابات والحفاظ على سجل الصندوق وضمان سرية المعاملات.....الخ.

## الفصل الثالث تطبيقي: دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية بنك خليج الجزائر - وكالة بسكرة.

الشكل رقم (09):

يمثل الهيكل التنظيمي لوكالة بسكرة.



المصدر: بطاقة الهيكل التنظيمي للوكالة من مديرية البنك.

### المطلب الثالث: وظائف وأهداف بنك خليج الجزائر (وكالة بسكرة).

في هذا المطلب سنتطرق إلى أهم وظائف البنك وكذا أهم أهدافه.

#### أولاً: وظائف البنك.

من أهم وظائفه ما يلي:<sup>1</sup>

1. يقوم البنك بتمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
2. يقدم القروض (العقارية، المضمونة، القرض بالحيازة).
3. يمول أنشطة الاستثمار.
4. يمول أنشطة الصناعة والتجارة وكذا الأنشطة المتعلقة بالاقتصاد.
5. يقوم بجمع الودائع (المدخرات) من مختلف الأعوان الاقتصاديين.

<sup>1</sup> . من خلال مقابلة مع مدير البنك.



## الفصل الثالث تطبيقي: دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية ببنك خليج الجزائر - وكالة بسكرة-

ثانيا: أهداف البنك.

تكمن أهداف البنك فيما يلي:<sup>1</sup>

1. يقدم خدمات خاصة مثل: قروض التعمير وخاصة القرض العقاري المضمون.
2. يسعى دائما إلى تعظيم أرباحه.
3. السرعة في الأداء للقيام بالخدمات البنكية والمعاملات المختلفة وذلك في وقت قياسي.
4. يعمل على تطوير منتجات جديدة لكي تكون له ميزة خاصة عن باقي البنوك الأخرى المنافسة.
5. يسعى بنك خليج الجزائر إلى ضمان الجودة في خدماته وأعماله المصرفية، بحيث منذ انشائه يسعى إلى استعمال كل الوسائل الحديثة المستعملة في المجال البنكي لتقديم أعلى مستوى من الخدمات وبجودة عالية، ومن أهم هذه الخدمات الالكترونية الحديثة المستخدمة في البنك هي:
  - بطاقات الفيزا كارد.
  - بطاقات غولدن كارد.
  - بطاقات فيزا للدفع المسبق.
  - خدمات بنك خليج الجزائر اون لاين.
  - بطاقات الماستر الكارد.
  - خدمات الصراف الآلي.
  - خدمات الرسائل القصيرة وغيرها من الخدمات سنتطرق إليها في المبحث الثاني من هذا الفصل.

المبحث الثاني: الخدمات المصرفية ووسائل الدفع الالكترونية في بنك خليج الجزائر(وكالة بسكرة).

من أجل معرفة النتائج المتوصل إليها نتيجة استخدام وسائل الدفع الالكترونية في بنك خليج الجزائر، لابد من التطلع إلى الخدمات المصرفية الحديثة التي يقوم بها البنك.

<sup>1</sup>. من خلال مقابلة مع مدير البنك.

## الفصل الثالث تطبيقي: دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية ببنك خليج الجزائر - وكالة بسكرة-.

المطلب الأول: الخدمات المصرفية في بنك خليج الجزائر(وكالة بسكرة).

يقدم بنك خليج الجزائر العديد من الخدمات المصرفية ويحاول من خلالها كسب رضا أكبر عدد ممكن من العملاء.

أولاً: الخدمات التقليدية للبنك.

بالإضافة إلى الوظائف السابقة الذكر في المطلب الثالث من المبحث الأول لهذا الفصل يقدم بنك خليج الجزائر العديد من الخدمات المصرفية ويحاول من خلالها استقطاب وجمع أكبر عدد ممكن من العملاء ونذكر أهمها كما يلي:<sup>1</sup>

1. خدمات الايداع، السحب، الدفع، وتحويل العملات إلى الدينار أو العكس.
2. خدمات الحساب: فتح حساب شيكي بالعملة الوطنية وحساب بالعملة الصعبة.
3. خدمات الشيكات: مثل اصدار الشيكات أو الغائها وكذا تسليم الصكوك.
4. يقوم البنك بتقديم النصائح والارشادات لعملائه.
5. خدمات ادخار الأموال وتوظيفها.

هذه مجمل الخدمات المقدمة بالنسبة للأفراد أما بالنسبة للمؤسسات فهي نفس الخدمات وإنما موجهة للمؤسسات.

ثانياً: الخدمات الحديثة للبنك.

يعمل البنك على تقديم خدمات حديثة تواكب التطور السريع للمعلوماتية للعملاء وتكمن هذه الخدمات فيما يلي:

1. خدمات (AGB ON LINE): هي خدمة موفرة ومتاحة لجميع عملاء البنك وأي كان نوع الحساب المفتوح، وذلك بالإطلاع على الحساب البنكي من خلال الانترنت وموفرة على مدار أيام الاسبوع وفي أي وقت ممكن، ويمكن من خلالها القيام بما يلي:  
- مراقبة ومتابعة الحسابات عبر بكة النات.

<sup>1</sup>. من خلال مقابلة مع مدير البنك.

## الفصل الثالث تطبيقي: دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية ببنك خليج الجزائر - وكالة بسكرة-

- نشر الوضعية الاجمالية للحساب.
- تحميل كشوف الحسابات.<sup>1</sup>
- 2. خدمات (Self Banking AGB): هي خدمة عصرية وحديثة يقدمها بنك خليج الجزائر ويمكن من خلالها للعميل أن يقوم بما يلي:<sup>2</sup>
  - سحب وإيداع الأموال.
  - ايداع الصكوك.
  - التحويلات المالية من حساب إلى آخر.
  - الاطلاع والتعرف على وضعية الحسابات.
  - طلب البطاقات البنكية ودفاتر الصكوك والايدياع.
- 3. خدمات الصراف الآلي: هي خدمة مقدمة للزبائن، يعتبرها بنك خليج الجزائر جزءا من خدماته المقدمة وذلك لضمان التنفيذ السريع لادخال منتجات وخدمات جديدة مما يزيد جودة وكفاءة الخدمات المقدمة، وهو طريقة سهلة لسحب الأموال باستخدام البطاقات الالكترونية.
- 4. خدمة الرسائل القصيرة (SMS PUCH): يستفيد منها الزبون وذلك من خلال وضع رقم هاتفه النقال عند مستشار العملاء، بحيث يصل للزبون رسائل قصيرة إلى هاتفه النقال إذا تم دفع أو نقل وتحويل، سحب وغيرها من العمليات في حسابه دون عناء التنقل إلى مقر البنك.
- 5. خدمة الصندوق الفولاذي: إذا أراد الزبون الاحتفاظ بأشياءه الثمينة، ماعليه إلا طلب خزينة فولاذية من البنك ليضعها في منزله، فيقدمها البنك بتكلفة تساعد الزبون.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>. بطاقة خدمات اون لاين من مديرية البنك.

<sup>2</sup>. بطاقة خدمات سالف بنك من مديرية البنك.

<sup>3</sup>. www.ag-bank.com, 19-04-2015.

## الفصل الثالث تطبيقي: دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية ببنك خليج الجزائر - وكالة بسكرة-

المطلب الثاني: وسائل الدفع الالكترونية لبنك خليج الجزائر.

في هذا المطلب سنتطرق إلى أهم وسائل الدفع الالكترونية التي يوفرها ويتعامل بها بنك خليج الجزائر.

أولاً: البطاقات البنكية.

يقوم بنك خليج الجزائر -وكالة بسكرة- بإصدار العديد من بطاقات الائتمان والتي قد تستخدم محليا أو دوليا وهي كما يلي:

1. بطاقة ساهلة: هي بطاقة تستخدم للسحب والدفع، آمنة مرنة وميسرة، ويمكن للزبون أن يستعملها أينما وجد، وفي كل الأوقات، وعلى مستوى كل التراب الوطني، وهي غير محدودة السقف وتستخدم على مدار أيام الاسبوع وتقدم للزبون فور فتحه للحساب لدى AGB.<sup>1</sup>

2. بطاقة الماستر كارد (Mster Card): هي بطاقة تستخدم للسحب والدفع بالعملة الصعبة في الخارج، وتستخدم على مستوى شبكة الانترنت سواء محليا أو في الخارج، وتقتصر للزبائن بثلاثة أنواع من هذه البطاقة وهي:<sup>2</sup>

1-2. ماستر كارد مسبقة الدفع: هي بطاقة شخصية، تصلح لمدة 03 سنوات وأقصى رصيد لهذه البطاقة 1000 دولار أمريكي في الشهر، ويستفيد منها الزبون فور فتحه للحساب بالدينار والدولار وتسلم على الفور.

2-2. الماستر كارد الكلاسيكية: هي بطاقة شخصية، مدتها سنتان ورصيدا الأقصى 3000 دولار أمريكي، يتحصل عليها العميل فور فتحه للحساب وبعد 20 يوم من الطلب.

2-3. الماستر الكارد الذهبية: هي بطاقة تشبه الكلاسيكية وكن الاختلاف بينهما في قيمة الرصيد فقط بحيث يقدر رصيد الذهبية ب: 5000 دولار أمريكي.

3. الماستر الكارد بلاتينيوم: هي بطاقة شخصية صالحة لمدة شهرين، وتستخدم للسحب وللتسديد عن طريق الدفع الالكتروني أو الانترنت، تتاح البطاقة لكل زبون يملك حساب بالعملة الصعبة مع حد أدنى للرصيد قيمته 10000 دولار أمريكي، ويمكن استخدام البطاقة فقط في حدود الرصيد الموجود في الحساب.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>. بطاقة ائتمان ساهلة من مديرية البنك.

<sup>2</sup>. بطاقة ائتمان ماستر كارد من مديرية البنك.

<sup>3</sup>. بطاقة ائتمان ماستر كارد بلاتينيوم من مديرية البنك.

## الفصل الثالث تطبيقي: دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات

### المصرفية بنك خليج الجزائر - وكالة بسكرة-

4. بطاقة الفيزا كارد (Visa Card): هي بطاقة دولية تستخدم للسحب وكذلك الدفع، مدتها سنتان، تسمح بسحب الأموال في الخارج عبر أجهزة (DAB) والحملة لعلامة VISA و تسديد ثمن المشتريات لدى المحلات المعتمدة من طرف VISA وكذلك يمكن استخدامها للسوق عبر الانترنت، ويوفر بنك خليج الجزائر لزيائنه ثلاثة أنواع من هذا النوع وهي:<sup>1</sup>

4-1. بطاقة الفيزا مسبقة الدفع: هي بطاقة دولية تستخدم للسحب والدفع، تستخدم خارج الجزائر بالمبلغ الموجود في البطاقة فقط، ويستلمها الزبون فور فتحه للحساب وبشرط أن يكون الرصيد بالعملة الأجنبية من 100 إلى 1000 يورو متوفرة عند الطلب.

4-2. بطاقة الفيزا الذهبية: هي بطاقة دولية، يكون فيها رصيد الزبون لدى البنك من 5000 إلى 50000 يورو، ويحصل عليها بعد 20 يوم من الطلب عليها.

4-3. بطاقة الفيزا الكلاسيكية: هي بطاقة دولية، تستخدم للسحب والدفع ويكون رصيدها من 4000 إلى 30000 يورو كشرط للحصول عليها.

5- بطاقة الفيزا بلاتينيوم: هي بطاقة دولية تستخدم للسحب والدفع، ويكون رصيدها على الأقل 10000 يورو أو أكثر ويستلمها الزبون بعد 20 يوم من الطلب عليها.<sup>2</sup>

6- بطاقة التوفير: هي بطاقة حديثة وسهلة الاستخدام، مجانية للسحب الآلي، متصلة بحساب توفير كلاسيكي أو تساهمي، تسمح بالسحب من أي صراف آلي، وهي البطاقة الأولى من نوعها في الجزائر

ثانيا: الشيك الالكتروني.

هو وسيلة بنكية الكترونية تتم اجراءاته بكل الكتروني بواسطة وسائل الكترونية، وهو يتضمن نفس شروط الشيك التقليدي وتتم تسوية المقاصة بشكل الكتروني، وقد عملت به البنوك الجزائرية منذ سنة 2002.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>. بطاقة ائتمان الفيزا كارد من مديرية البنك.

<sup>2</sup>. بطاقة ائتمان الفيزا بلاتينيوم من مديرية البنك.

<sup>3</sup>. من خلال مقابلة مع مدير البنك.

## الفصل الثالث تطبيقي: دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية ببنك خليج الجزائر - وكالة بسكرة-

المطلب الثالث: مزايا الخدمات الحديثة وعراقيلها.

إن التقنيات الحديثة تتميز بالعديد من المزايا، لكن مزاياها لاتشفع لها بذلك لأنها كغيرها من التقنيات التقليدية تواجهها عدة عراقيل.

أولاً: مزايا الخدمات الحديثة:

وتتمثل فيما يلي:<sup>1</sup>

1. الأمن والحماية: يقدم بنك خليج الجزائر العديد من الخدمات المتميزة لاجراء المعاملات الالكترونية في

أي وقت ومن أي مكان وذلك من خلال:

- تحويل الأموال محليا ودوليا.
- التحقق من الحسابات.
- تسديد فواتير البطاقات الائتمانية.
- تسديد الفواتير الكترونيا.
- فتح الحساب عبر شبكة الانترنت بالعملة الوطنية والصعبة.

وفي نفس الوقت الذي يقوم به العميل بهذه العمليات الكترونيا يوفر البنك له الحماية التامة وذلك بضمان المعلومات المصرفية والشخصية للزبون.

2. السهولة: ويعني ذلك سهولة استخدام الخدمات المصرفية عبر شبكة الانترنت.

3. المرونة: إن الخدمات المصرفية المتوفرة عبر شبكة الانترنت مجانية طوال الوقت، بحيث يمكن للزبون

استخدام أمواله بكل سهولة وذلك باستخدام رمز الكتروني فقط.

ثانياً: العراقيل التي تواجه الخدمات الحديثة.

إن أهم العراقيل التي تواجه الخدمات الحديثة هي:<sup>2</sup>

<sup>1</sup>. من خلال مقابلة مع مدير البنك.

<sup>2</sup>. من خلال مقابلة مع مدير البنك.

## الفصل الثالث تطبيقي: دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية ببنك خليج الجزائر - وكالة بسكرة-

- تدني انتشار واستخدام الانترنت من طرف الشعب الجزائري.
- ضعف ونقص الخبرة في استخدام التكنولوجيا.
- نقص الثقافة والوعي المصرفي لدى الشعب الجزائري بحيث أنه مازال يحدّث استخدام الأوراق بدل الانترنت.
- التكلفة الباهضة لجلب الكفاءات الفنية المتخصصة في مجال المعلوماتية والانترنت من الخارج.

المبحث الثالث: تطبيق وسائل الدفع الالكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية في بنك خليج الجزائر (وكالة بسكرة).

من خلال هذه الدراسة نستعرض أهم الاجراءات المنهجية التي اعتمدنا عليها من خلال توضيح أسلوب الدراسة، وكذلك العينة المدروسة، ومختلف الأدوات الاحصائية المستخدمة.

المطلب الأول: الاجراءات المنهجية للدراسة.

أولاً: أداة جمع المعلومات.

لجمع المعلومات اللازمة للدراسة فقد اعتمدنا على أسلوب الاستقصاء، من خلال وضع استمارة بحث موجهة لزيائن البنك محل الدراسة لاستجوابهم مباشرة، والتي حكمت من طرف ثلاث الأساتذة الآتية أسماؤهم: (رايس وفاء، غفال إلياس، ساعد ابتسام)، وكان الهدف من الاستمارة هو:

- دراسة العلاقة بين كل من وسائل الدفع الالكترونية وجودة الخدمة المصرفية.

ثانياً: تصميم الاستمارة:

تكونت من جزئين هما:

الجزء الأول من الاستمارة فقد احتوى على المعلومات الشخصية للزبون كالجنس (S1)، العمر (S2)، المستوى التعليمي (S3)، المهنة (S4)، عدد سنوات التعامل مع البنك (S5)، أما الجزء الثاني فاشتمل على محورين أساسيين:

المحور الأول: حول وسائل الدفع الالكترونية (X) يضم 14 سؤال.

## الفصل الثالث تطبيقي: دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية ببنك خليج الجزائر - وكالة بسكرة-

المحور الثاني: حول جودة الخدمات المصرفية (Y) ويضم كذلك 14 سؤال.

وقد تم اعتماد مقياس "ليكرت" ذو الخمس درجات لتقييم اجابات أفراد العينة، بحيث اعطيت العلامة 01 لإجابة موافق تماما، 02 لإجابة موافق، 03 لإجابة محايد، 04 لإجابة غير موافق و 05 لإجابة غير موافق تماما.

ثالثا: ثبات وصدق الاستمارة.

كما ذكرنا سابقا عرضت الاستمارة على لجنة محكمين من طرف أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة المتخصصين في مجال التسيير والعلوم الاقتصادية، ولقياس مدى دقة نتائج الدراسة قد تم استخدام معادلة كرونباخ ألفا حيث قدر ب: (75.3%).

رابعا: أسلوب تحليل المعلومات.

لقد استخدم أسلوب التحليل الاحصائي لتحليل الاستمارة، بحيث استخدمنا أسلوب تحليل المتوسطات، ويعد برنامج الـ SPSS من أكثر البرامج الاحصائية استخداما في مجالات عديدة منها البحث العلمي

خامسا: الأدوات الاحصائية المستخدمة.

بعد جمع المعلومات وتفرغ الاستمارات وترميز البيانات وإدخالها في الكمبيوتر بتشغيل برنامج ( SPSS 16) المعروفة بالحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية تم الاستعانة ببعض الأدوات الإحصائية التالية:

- استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وذلك من أجل وصف شامل وكامل للعينة من حيث الخصائص ودرجة الموافقة.
- اختبار T student وذلك للتحقق من وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين وسائل الدفع الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية أم لا.
- ويتم اختبار الفرضية عند مستوى دلالة (5%) بمعنى تقبل قيمة T الاحصائية التي تعكس مدى تفسير المتغيرات المستقلة (وسائل الدفع الالكترونية) للمتغير التابع (جودة الخدمات المصرفية) إذا كانت قيمة الاحتمال الموافقة لهما أقل من مستوى الدلالة الاحصائية (5%).



## الفصل الثالث تطبيقي: دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية ببنك خليج الجزائر - وكالة بسكرة-

المطلب الثاني: دراسة خصائص العينة.

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

أولاً: الجنس.

يبين الجدول الموالي توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس.

الجدول رقم: (02).

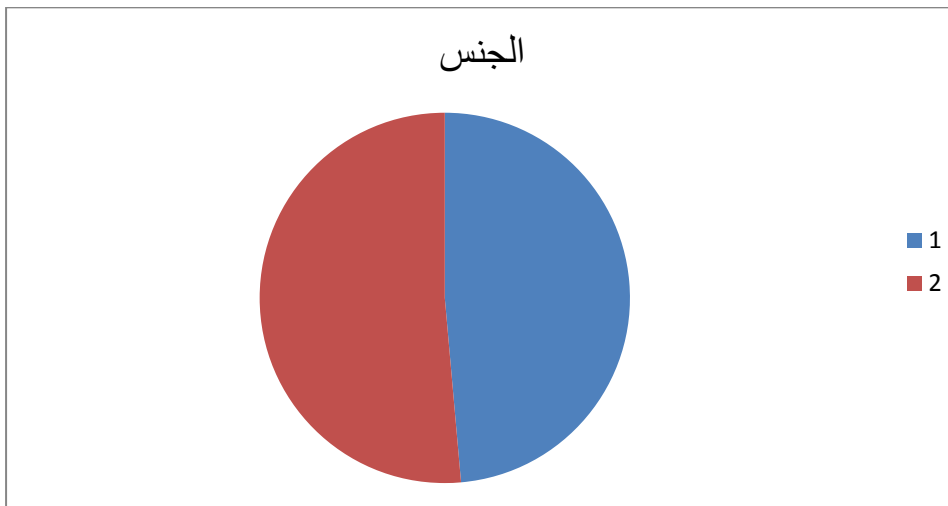
يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس.

الجنس (S1)	ذكر (01)	أنثى (02)	المجموع
التكرارات	17	18	35
النسبة	%48.6	%51.4	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بعد تفريغ الإستمارات.

من خلال الجدول رقم (02) يلاحظ أن مفردات العينة متقاربة ولكن نسبة الإناث تمثل نسبة %51.4

أي أكبر بقليل من نسبة الذكور التي تعادل نسبتها %48.6 كما هو مبين في الشكل الموالي:



## الفصل الثالث تطبيقي: دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية ببنك خليج الجزائر - وكالة بسكرة-

ثانيا: السن.

تم تقسيم مفردات العينة إلى أربع فئات حسب متغير السن كما يوضحه الجدول الموالي:

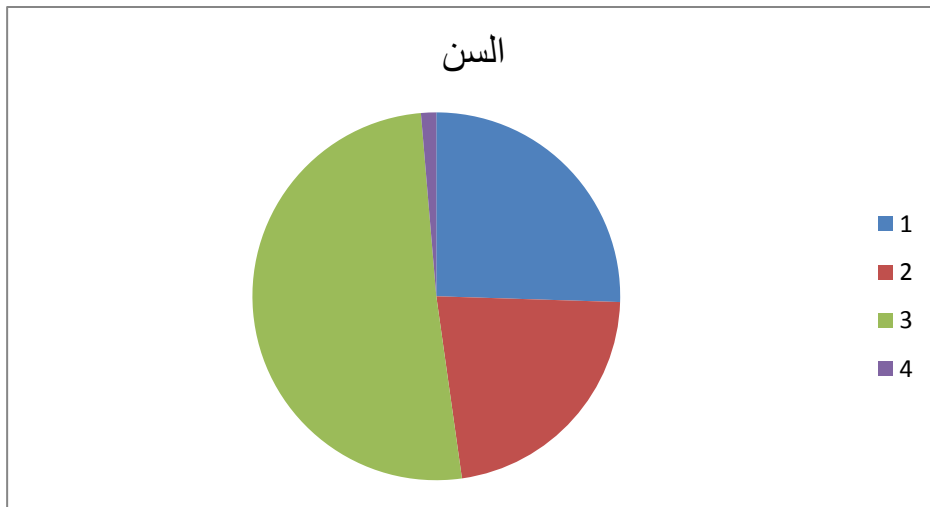
الجدول رقم: (03).

يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير السن.

النسبة	التكرارات	السن (S2)
%22.9	08	من 19 سنة إلى 25 سنة
%20	07	من 25 سنة إلى 30 سنة
%45.7	16	من 30 سنة إلى 40 سنة
%11.4	04	من 40 سنة فما فوق
%100	35	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بعد تفريغ الاستمارات.

تشير معطيات الجدول رقم (03) إلى أن معظم مفردات العينة تتراوح أعمارهم بين 30 سنة إلى 40 سنة وعددهم 16 عميل، أي تتمركز في الفئة الثالثة بنسبة %45.7 من إجمالي العينة المدروسة تليها مباشرة الفئة الأولى التي تتراوح أعمارهم بين 19 سنة إلى 25 سنة التي تقدر نسبتها بـ: %22.9 أما باقي مفردات العينة تتوزع بين الفئة الثانية والرابعة أي بنسبة %20 و%11.4 على التوالي كما هو مبين في الشكل الموالي:



## الفصل الثالث تطبيقي: دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية ببنك خليج الجزائر - وكالة بسكرة-

ثالثا: المستوى العلمي.

ضمت العينة المدروسة مجموعة العملاء ذوي مستويات علمية مختلفة، موضحة حسب الجدول 04

الجدول رقم: (04).

يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير المستوى العلمي.

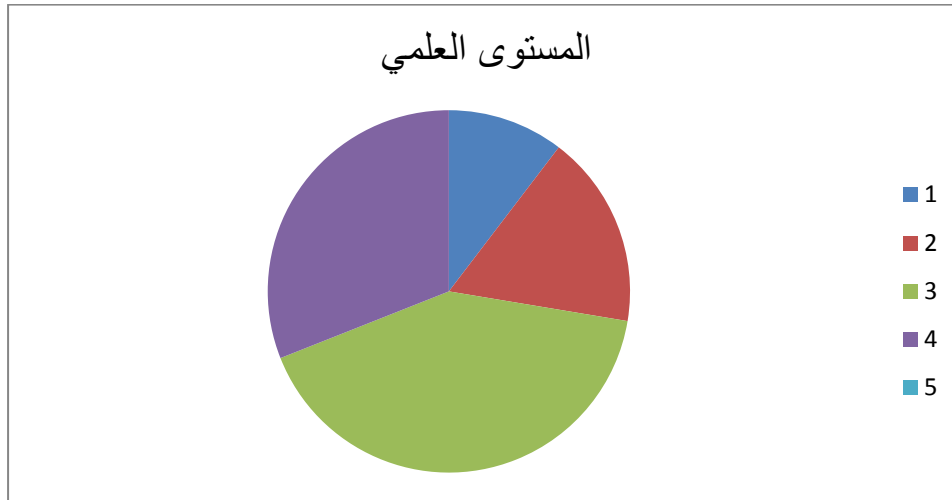
النسبة	التكرارات	المستوى العلمي (S3)
%8.6	03	ثانوي أو أقل
%14.3	05	ليسانس
%34.3	12	ماجستير
%25.7	09	دكتوراه
%17.1	06	شهادة أخرى
%100	35	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بعد تفريغ الاستمارات.

يتضح من خلال المعطيات الظاهرة في الجدول أن أغلبية مفردات العينة يملكون شهادة الماجستير بنسبة %34 أو شهادة دكتوراه بنسبة %25، لتأتي الفئة التي تملك شهادات أخرى بنسبة %17 ويشكل في مجموعهم %76 من عملاء البنك مما يعكس المستوى العلمي المرتفع لعملاء البنك محل الدراسة.

أما بالنسبة لباقي مفردات العينة فكانت نسبة الليسانس تقدر بـ: %14 أما الذين لديهم مستوى ثانوي أو أقل فقدت نسبتهم بـ: %8 والشكل الموالي يوضح النسب المذكورة سابقا.

الفصل الثالث تطبيقي: دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية ببنك خليج الجزائر - وكالة بسكرة.-



رابعاً: المهنة.

ضمت العينة المدروسة مجموعة العملاء ذوي مستويات مهن مختلفة موضحة في الجدول رقم 05

الجدول رقم: (05).

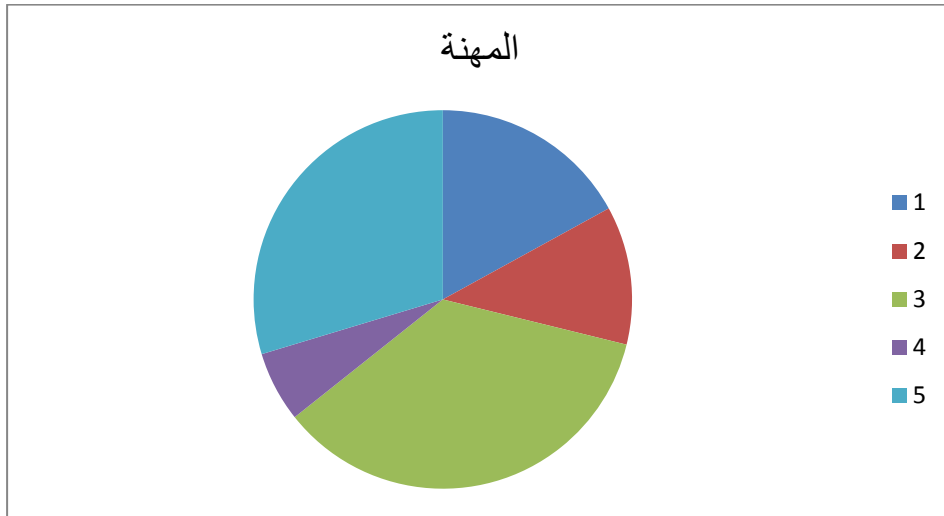
يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير المهنة.

النسبة	التكرارات	المهنة (S4)
60%	21	عامل لدى القطاع العام
5.7%	02	عامل لدى القطاع الخاص
17.1%	06	تاجر
2.9%	01	متقاعد
14.3%	05	مهنة أخرى
100%	35	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بعد تفريغ الاستمارة.

يتبين من خلال الجدول رقم (05) أن أغلبية مفردات العينة المطبقة عليها الدراسة يعملون لدى القطاع العام وذلك باحتلالهم نسبة 60% تليها بعد ذلك مهنة التاجر بنسبة 17.1% نتيجة التسهيلات التي يقدمها البنك محل الدراسة لهذه الفئة، لتأتي بعدها فئة المهن الأخرى بنسبة 14.3% وفي الأخير أدنى النسب لفئة العاملين لدى القطاع الخاص والمتقاعدين بنسبة 5.7% و 2.9% على التوالي كما هو مبين في الشكل التالي.

## الفصل الثالث تطبيقي: دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية ببنك خليج الجزائر - وكالة بسكرة-



خامسا: عدد سنوات التعامل مع البنك.

تضم عينة الدراسة مجموعة من العملاء ذوي عدد سنوات التعامل مع البنك وتختلف كما يوضحه الجدول

.06

### الجدول رقم: (06).

يمثل توزيع المفردات حسب متغير عدد سنوات التعامل مع البنك.

النسبة	التكرارات	عدد سنوات التعامل مع البنك (S5)
37.1%	13	أقل من سنة
48.6%	17	من سنة إلى 05 سنوات
14.3%	05	من 05 سنوات إلى 10 سنوات
100%	35	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بعد تفريغ البيانات.

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلبية المتعاملين مع البنك محل الدراسة لفئة من سنة إلى خمس سنوات ويمثلون نسبة 48.6% من إجمالي عدد العملاء وهذا بسبب حداثة البنك، لتأتي بعد ذلك فئة أقل من سنة بنسبة 37.1%، وفي الأخير تأتي الفئة الأخيرة بنسبة 14.3% كما هو مبين في الشكل الموالي.

## الفصل الثالث تطبيقي: دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية ببنك خليج الجزائر - وكالة بسكرة-



المطلب الثالث: التحليل الاحصائي المتعلق بتقييم العملاء لمؤشر وسائل الدفع الالكترونية وتحسين جودة الخدمات المصرفية.

نركز في هذا المطلب على تحليل البيانات المتعلقة بتقييم العملاء لمؤشرات وسائل الدفع الالكترونية وكذا تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة لهم، وعليه نستعرض إجابات أفراد العينة المدروسة حسب مؤشر وسائل الدفع الالكترونية لقياس جودة الخدمات المصرفية.

أولاً: مؤشر وسائل الدفع الالكترونية.

يبين الجدول (07) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية مرتبة حسب مدى موافقة أفراد العينة المدروسة على وسائل الدفع الالكترونية التي يقدمها البنك محل الدراسة، وذلك بعد حذف العبارة رقم (03) و(07) و(10) لتعديل النتائج المتحصل عليها.

الجدول رقم: (07).

يمثل تقييم العملاء لمؤشر وسائل الدفع الالكترونية.

الرقم	العبارة	التكرارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة
		1	2	3	4 غير موافق	5 غير موافق			
		موافق	موافق	محايد	موافق	موافق			

**الفصل الثالث تطبيقي: دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية ببنك خليج الجزائر - وكالة بسكرة-**

			تماما				تماما			
01	0.63113	1.3143	00	01	00	08	26	تسمح لي وسائل الدفع الالكترونية بالتعرف على رصيدي.	01	
01	0.65465	1.4286	00	01	00	13	21	تسمح لي وسائل الدفع بتحويل الأموال.	02	
02	1.00252	2.3714	02	01	11	15	06	تساعدني وسائل الدفع الالكترونية على سداد الفواتير.	04	
02	0.80231	1.9429	00	02	04	19	10	توفر لي وسائل الدفع الالكترونية الأمن والوقت.	05	
02	0.82197	1.8286	00	03	00	20	12	تقلل وسائل الدفع الالكترونية من طوابير الانتظار.	06	
02	0.78108	2.4857	00	05	08	22	01	تلبني وسائل الدفع الالكترونية معظم حاجاتي البنكية.	08	
02	0.35504	1.8571	00	00	00	29	05	تسهل وسائل الدفع الالكترونية الخدمات المقدمة من طرف البنك.	09	
02	0.66737	2.2857	00	01	11	20	03	تحسن وتسهل وسائل الدفع الالكترونية سير الاجراءات الإدارية.	11	
02	0.99410	1.8000	00	04	02	12	17	تمكنتني وسائل الدفع الالكترونية من دفع ثمن المشتريات عبر الانترنت.	12	
01	0.85307	1.4857	00	02	02	07	24	تمكنتني وسائل الدفع الالكترونية من التعامل بها في الخارج.	13	
01	0.78108	1.5143	00	02	00	13	20	تؤثر وسائل الدفع الالكترونية إيجابا على رضاي.	14	
02	0.33495	1.8468	<b>وسائل الدفع الالكترونية</b>					<b>المجموع</b>		

**المصدر:** أعد الجدول بالاعتماد على بيانات الاستمارة وتشغيل برامج SPSS 16.

يبين الجدول رقم (07) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى الموافقة وذلك بالنسبة لكل عبارة من العبارات التي تعكس مؤشر وسائل الدفع الالكترونية، حيث نلاحظ أن العبارة الثامنة تحصل على أكبر متوسط حسابي يقدر بـ: 2.4857 كان لعبارة تلبني وسائل الدفع الالكترونية معظم حاجاتي البنكية وذلك بانحراف

## الفصل الثالث تطبيقي: دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية ببنك خليج الجزائر - وكالة بسكرة-

معياري قدر بـ: 0.78108، وتليها مباشرة العبارة الرابعة والأولى مباشرة وعلى التوالي ويقدر المتوسط الحسابي لكل منهما بـ: 2.3714، 2.2857 على التوالي، وتدل هذه النتائج أن غالبية العملاء يقيمون مؤشر وسائل الدفع الالكترونية والذي كان على أساس أنها تلبى معظم حاجاتي البنكية، وتساعدني على سداد الفواتير، وتسمح لي وسائل الدفع الالكترونية بالتعرف على رصيدي.

أما فيما يتعلق بالمعدل العام للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات الإحدى عشر التي تحدد تقييم الزبائن حسب مؤشر وسائل الدفع الالكترونية فقد كان تقييما ضعيفا حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (1.8468) مما يعكس درجة الموافقة الضعيفة وبإجماع أفراد العينة كما يدل عليه كذلك الانحراف المعياري الذي قدر بـ: (0.33495) والذي يقيس مقدار تشتت إجابات العملاء نسبة إلى الدرجة الوسيطة وهي نسبة ضعيفة وهذا راجع لعدم الثقة بوسائل الدفع الالكترونية من طرف العملاء وكذلك عدم وجود ثقافة ووعي مصرفيين لدى الجمهور الجزائري عامة ولدى عملاء بنك خليج الجزائر خاصة.

### ثانيا: مؤشر جودة الخدمات المصرفية.

يبين الجدول (08) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية مرتبة حسب موافقة أفراد العينة المدروسة على تحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة إليهم من ناحية مؤشر جودة الخدمات المصرفية.

### الجدول رقم: (08).

يمثل تقييم العملاء لمؤشر جودة الخدمات المصرفية.

الرقم	العبارة	التكرارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة
		1	2	3	4	5 غير موافق			
01	يتميز بنك خليج الجزائر بمعدات وتقنيات حديثة.	02	30	02	01	00	2.0571	0.48159	02
02	يضع بنك خليج الجزائر رضا العميل فوق كل اعتبار.	02	05	28	00	00	2.7429	0.56061	03
03	موظفو بنك خليج الجزائر	00	28	05	02	00	2.2571	0.56061	02



**الفصل الثالث تطبيقي: دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية بنك خليج الجزائر - وكالة بسكرة-**

								يقدمون جميع الخدمات التي أرغب في الحصول عليها.	
02	0.74247	2.4857	00	03	13	17	02	موظفو بنك خليج الجزائر يقدمون دائما النصائح والإرشادات.	04
02	0.78000	2.4571	00	04	10	19	02	يعمل بنك على توفير الحماية والأمن أثناء تعاملتي معه.	05
02	0.69814	2.4286	00	03	10	21	01	موظفو البنك يقدمون الخدمة بالدقة والسرعة اللازمتين.	06
02	0.71948	2.2000	00	02	07	22	04	بنك خليج الجزائر يقدم الخدمة التي توافق رغبتني وميولي.	07
02	0.65722	2.2571	00	02	08	23	02	موظفو البنك يلبنون طلباتي ورغباتي.	08
02	0.74247	2.4857	00	04	09	21	01	يقدم البنك الخدمات بكفاءة وفعالية.	09
03	0.85209	2.7429	00	07	14	12	02	يمكنني بنك خليج الجزائر من استعمال وسائل الدفع الالكترونية للقيام بجميع المعاملات معه.	10
03	1.16171	3.3429	04	16	06	06	03	تكلفة وسائل الدفع الالكترونية منخفضة مقارنة بالوسائل التقليدية.	11
02	0.84316	2.2286	01	01	08	12	05	لدي الثقة التامة في وسائل الدفع الالكترونية التي يوفرها لي البنك.	12
02	0.80753	2.2286	01	01	07	22	04	لدي الثقة في الخدمات المقدمة بواسطة وسائل الدفع الالكترونية من قبل بنك خليج الجزائر.	13
02	0.71712	1.9706	00	01	06	22	06	أشعر بالأمان في تعاملتي مع بنك خليج الجزائر.	14
02	0.36308	2.4217	<b>جودة الخدمات المصرفية</b>				<b>المجموع</b>		

**المصدر:** أعد الجدول بالاعتماد على بيانات الاستمارة وتشغيل برنامج SPSS 16.

يبين الجدول (08) الوسط الحسابي والانحراف المعياري وكذلك درجة الموافقة لكل عبارة من عبارات جودة الخدمات المصرفية، إذ يلاحظ أن معظم العينة المدروسة تظهر لهم بأن تكلفة وسائل الدفع الالكترونية ليست

## الفصل الثالث تطبيقي: دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية ببنك خليج الجزائر - وكالة بسكرة-

منخفضة بالمقارنة مع الوسائل التقليدية بوسط حسابي يقدر بـ: (3.3429)، ثم تليها كل من العبارة الثانية والعاشر بالتساوي في المتوسط الحسابي الذي قدر بـ: (2.7429) بحيث كانت العبارات كالتالي: العبارة (02) يضع بنك خليج الجزائر رضا العميل فوق كل إعتبار، أما العبارة (10) فكانت "يمكنني بنك خليج الجزائر من استعمال وسائل الدفع الالكترونية للقيام بجميع المعاملات معه"، وبانحراف معياري قدر بـ: (0.56061) و(0.85209) على التوالي، ونفس الشيء بالنسبة للعبارة (12) و(13) الذين يتساويان في المتوسط الحسابي الذي قدر بـ: (2.2286) وبانحراف معياري قدر بـ: (0.84316) و(0.80753) على التوالي، لتأتي بعدها العبارات الأخرى متفاوتة في المتوسط الحسابي وكذا الانحراف المعياري ما يدل على أن العملاء يوافقون تماما ولكن بنسب ضعيفة جدا على أن لديهم الثقة في الخدمات المقدمة بواسطة وسائل الدفع الالكترونية من قبل بنك خليج الجزائر وكذلك بأن البنك يملك معدات وتقنيات حديثة.

أما فيما يخص معاملة الموظفين وأدائهم لطلبات العملاء ورغبتهم فإنه يجب على الموظفين بذل جهد أقصى لكسب المزيد من العملاء من خلال توفير ما يطلبونه من خدمات، مما يكسب العميل راحة لدى تعامله مع البنك. ونفس الشيء بالنسبة للخدمات المقدمة وذلك بمراعاة الكفاءة والفعالية في الأداء وكذا تقديم تسهيلات وتعريفات حول وسائل الدفع الالكترونية لكي يتعرف عليها العملاء أكثر فأكثر.

### ثالثا: اختبار الفرضية وعرض النتائج وتحليلها.

لقد تم اختبار فرضية الدراسة من خلال ادخال البيانات في برنامج SPSS 16 وتحصلنا على النتيجة التالية، ثم تم عرضها في الجدول التالي وحللت.

الفرضية: "توجد علاقة بين وسائل الدفع الالكترونية وجودة الخدمة المصرفية".

## الفصل الثالث تطبيقي: دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية ببنك خليج الجزائر - وكالة بسكرة-

الجدول رقم: (09).

يمثل تحليل التحليل الاحصائي لإجابات الأفراد بين وسائل الدفع الالكترونية وجودة الخدمة المصرفية.

Y جودة الخدمة المصرفية	X وسائل الدفع الالكترونية	
0.147	1	معامل الارتباط
0.398	00	الدلالة الاحصائية (Sig)

المصدر: أعد الجدول بالاعتماد على بيانات الاستمارة وتشغيل نظام SPSS 16.

يبين الجدول رقم (09) أن معامل الارتباط بين المتغيرين ضعيف جدا والذي قدر بـ: 1 و 0.147 وكذا قيمة Sig التي ظهرت بقيمة 0.398 وهي أكبر من مستوى الدلالة الاحصائية (0.05) التي تقارن بها وعليه يستوجب قبول فرضية العدم القائلة بأنه لا توجد علاقة بين المتغيرين ورفض الفرضية البديلة القائلة بأنه توجد علاقة بين المتغيرين وهو ما تؤكدته نتيجة مستوى الدلالة.

### نتائج الدراسة:

بعد أن راجعنا التحليل الاحصائي الذي قمنا به توصلنا إلى النتائج التالية:

- يوجد بعض الفروقات الطفيفة ذات الدلالة الاحصائية لدى إجابات أفراد العينة المدروسة.
- لا توجد علاقة بين وسائل الدفع الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية.
- وسائل الدفع الالكترونية لا تحسن من جودة الخدمات المصرفية في بنك خليج الجزائر (وكالة بسكرة).

وبعد الاطلاع على نتائج الدراسة وتحليلها بشكل واضح يجب على البنوك الجزائرية أن تقوم بما يلي:

- أن تضع البنوك رضا العميل فوق كل اهتمام وكل اعتبار.
- ضرورة اهتمام البنوك بتلبية رغبات وطلبات العملاء حسب أذواقهم ورغباتهم وميولهم.
- ضرورة أداء البنوك للخدمات المقدمة بالكفاءة والفعالية اللازمتين.
- ضرورة نشر الوعي المصرفي بين الجمهور حول كل التقنيات والأدوات الحديثة المستعملة في البنوك.

## الفصل الثالث تطبيقي: دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية ببنك خليج الجزائر - وكالة بسكرة.-

---

- على البنوك أن تقوم بتوفير المعلومات التسويقية لمساعدة العملاء على تلبية حاجاتهم ومساعدتهم على اتخاذ القرارات المصرفية.

## الفصل الثالث تطبيقي: دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية ببنك خليج الجزائر - وكالة بسكرة.-

### خلاصة الفصل:

يتضمن هذا الفصل عرض جميع نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بدور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية المطبقة في بنك خليج الجزائر (وكالة بسكرة).

يمكننا القول بأن وسائل الدفع الالكترونية أصبحت من الضروريات التي تستوجبها التطورات الحاصلة والمستمرة في القطاع التكنولوجي عامة وفي القطاع المصرفي خاصة، فباعتبار أن بنك خليج الجزائر حديث النشأة ومواكب للتطورات الحديثة الحاصلة في مجال الصيرفة الحديثة إلا أن النتائج المتوصل إليها أثبتت العكس تماما، لأن نقص الوعي المصرفي لدى الجمهور الجزائري حد من استخدام وسائل الدفع الالكترونية، وذلك لأن الجمهور وعملاء الوكالة بصفة خاصة لازالوا يحبذون الوسائل التقليدية على الحديثة بسبب انعدام الثقة التامة بالوسائل الحديثة.

خاتمة

## الخاتمة:

يعرف الاقتصاد العالمي تحولات تفرزها معطيات مختلفة أبرزها وأهمها التطورات التكنولوجية خاصة فيما يتعلق منها بأنظمة الاتصال عن بعد، هذا التطور جعل الاقتصاد العالمي يستفيد من السرعة والفعالية التي يوفرها له، وظهر إلى الوجود أفكار اقتصادية جديدة تعكسها هذه التطورات التي تسمح بتجديدها، وامتدت هذه الأفكار إلى الجهاز المصرفي الذي استعملها كحل لوسائل الدفع الكلاسيكية التي لم تعد تدر عليه ربحاً في غالب الأحيان وتكبد خسائر كبيرة، فلم تعد هذه الوسائل ملائمة وتطورات العصر لا من حيث السرعة ولا من حيث الفعالية بل تسببت في حدوث أزمة ثقة بين البنك و عملائه، فكان من المنطقي إيجاد حل بدائل عنها في ظل تطورات وتوفر كل الأدوات والإمكانيات لتحقيق ذلك.

لقد ظهر إلى الوجود ما يسمى بوسائل دفع الكترونية كان أولها بطاقات بنكية انتشرت بسرعة عبر كل أنحاء العالم وحظت بقبول واسع مما شجع على خلق وسائل دفع أخرى، ليستمر التطور فيشمل ابتكار أجهزة وتقديم خدمات جديدة تتلاءم وعالم الصيرفة الالكترونية خاصة الخدمات وعمليات التجارة الالكترونية عبر شبكة الانترنت، غير أن هذه الوسائل الالكترونية بعد تقييمها اتضح انه هناك الكثير من العوائق التي تحد من انتشارها بالإضافة إلى العوامل الايجابية التي جلبت الجمهور إليها،

أما موقع البنوك الجزائرية من هذه التطورات وخاصة بنك خليج الجزائر فهو محتشم نوعاً ما، حيث أنها تشهد مشاكل في تطبيق وسائل الدفع التقليدية و تحسين خدماتها فكيف هو الحال مع وسائل دفع ظهرت حديثاً و تشهد بعض الدول المتقدمة صعوبات في تطبيقها.

غير أن هذا لا يعني التشكيك أو الإنقاص من الجهود المبذولة من قبل البنوك الجزائرية، ولكن نقص الشفافية وبطء الأعمال يجعل الملاحظ في ريبة مما يسمع دون أن يرى، فالجزائر أدركت مؤخراً ضرورة الارتقاء بخدماتها المصرفية و اعتماد وسائل دفع قد تخلصها من مجتمع يعشق لغة المادة، و في إطار ذلك بذلت جهوداً وتبنت مشاريعاً وخطت خطوات كلها تصب في مجال تحديث وعصرنة وسائل الدفع، لكنها مع ذلك للأسف لا زالت تسجل تأخراً وبطئاً في التنفيذ، بل عليها أن تستعد لمواجهة المشاكل التي ستعرق تطبيق مشروع العصرنة، بسبب الوضعية الحساسة التي يعيشها النظام المصرفي بكامله.

## - نتائج اختبار الفرضيات:

بعد وضعنا للفرضية التي اعتمدنا عليها في الدراسة، أدت معالجة الموضوع إلى النتيجة التالية:

- تطبيق وسائل الدفع الالكترونية يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المصرفية يتم رفض هذه الفرضية لكون وسائل الدفع الالكترونية تساهم في تحسين جودة الخدمة المصرفية.

#### - النتائج العامة للدراسة:

بعد قيامنا بهذه الدراسة تمكنا من التوصل إلى النتائج التالية:

#### النتائج النظرية:

نتلخص فيما يلي:

- وسائل الدفع الالكترونية تساهم وبشكل كبير في عمليات الايداع والسحب والتحويل وغيرها من العمليات الأخرى بطرق الكترونية، دون الحاجة إلى التنقل إلى مقر البنك.
- وسائل الدفع الالكترونية تقدم خدمات متميزة عن الخدمات التقليدية فهي توفر الجهد والوقت.
- رغم ما توفره وسائل الدفع الالكترونية من مزايا إلا أنها لا تخلو من المخاطر التي يمكن حمايتها بواسطة طرق حماية الكترونية كالتوقيع الالكتروني أو التشفير أو البصمة الالكترونية....الخ.
- وسائل الدفع الالكترونية تحسن من جودة الخدمات المصرفية.

#### النتائج التطبيقية:

من خلال الدراسة التطبيقية لوسائل الدفع الالكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية وبالتحديد في بنك خليج الجزائر (وكالة بسكرة) توصلنا إلى ما يلي:

- يواجه بنك خليج الجزائر صعوبة استخدام وسائل الدفع الالكترونية وذلك بسبب نقص الوعي الثقافي والاجتماعي والمصرفي لدى الجمهور الجزائري وتعلقه بالوسائل التقليدية.
- ومن العوائق أيضا التي تواجه البنك محل الدراسة صعوبة تطبيق وسائل الدفع الالكترونية.
- نقص في الاقبال على استخدام وسائل الدفع الالكترونية وذلك بسبب عدم قبولها بالكامل من طرف الجمهور الجزائري.
- إن وسائل الدفع الالكترونية لا تحسن من جودة الخدمات المصرفية ولعل أهم الأسباب هو عدم الثقة بها.
- أنه لا توجد علاقة بين وسائل الدفع الالكترونية وتحسين جودة الخدمات المصرفية.

#### - التوصيات و الاقتراحات:



بعد النتائج المتوصل إليها يتم اقتراح ما يلي:

- لا بد من إجراء الكثير من الدراسات من أجل الاستفادة من التجارب السابقة و تجارب الدول المتقدمة منها و السائرة في طريق النمو في مجال تحديث وسائل الدفع.
- لا بد من تقوية البنية التحتية والبنية الفوقية للجهاز المصرفي و ذلك بزيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات، و التوسع في استخدام شبكة الانترنت لتقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات الحديثة للعملاء بكفاءة أعلى و تكلفة أقل.
- نشر الوعي الثقافي والاجتماعي والمصرفي لدى الجمهور بصفة عامة ولدى عملاء البنك بصفة خاصة.
- تقديم الخدمات للعملاء حسب رغباتهم وبالكفاءة والسرعة اللازمتين.

#### - آفاق الموضوع:

- وفي الأخير نشير إلى أن البحث واسع وعميق ويمكن دراسته من العديد من الجوانب ومنها:
- دور وسائل الدفع الالكترونية في تحقيق رضا العميل.
  - دور وسائل الدفع الالكترونية في قياس جودة الخدمة المصرفية.

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع

### الكتب بالعربية:

1. أبو جريش جورج نهاد وخشان يوسف رشوان، المدخل إلى المصارف والانترنت، اتحاد المصارف العربية، بيروت، 2004.
2. أبو فروة محمود محمد، الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنت، دار الثقافة، عمان، ط1، 2009.
3. أحمد محمود أحمد، تسويق الخدمات المصرفية (مدخل نظري تطبيقي)، دار البركة، الأردن، ط1، 2001.
4. اندراوس رامي جمال وعادل سالم معاينة، الإدارة بالثقة والتمكين، عالم الكتب الحديث، الأردن، ط1، 2008.
5. بختي ابراهيم، التجارة الالكترونية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.
6. بكري ثامر وأحمد الحومي، تسويق الخدمات المالية، دار اثراء، عمان، ط1، 2008.
7. بكري ثامر وأحمد الرحومي، تسويق الخدمات المالية، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2008.
8. بكري سونيا محمد، إدارة الجودة الكلية، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2002.
9. جنبيهي منير وممدوح الجنبيهي، البنوك الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2005.
10. حداد عوض بدير، تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطباعة والنشر، الاسكندرية، ط1، 1999.
11. حداد وسيم محمد وآخرون، الخدمات المصرفية الالكترونية، دار المسيرة، عمان، ط1، 2012.

12. حلابي ابراهيم عباس، احترف التسويق الالكتروني الدولي، دار الفكر العربي، القاهرة، ط1، 2013.
13. حموري ناهد فتحي، الأوراق التجارية الالكترونية، دار الثقافة، عمان، ط1، 2009.
14. دليمي خالد علي، النقود والمصارف والنظرية النقدية، دار الأنيس، مصراتة، ط1، 1998.
15. رمضان زياد ومحفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل، عمان، 2000.
16. سواح شعبان ابراهيم، النقود البلاستيكية، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2005.
17. سويدان موسى نظام وشفيق ابراهيم الحداد، التسويق (مفاهيم معاصرة)، دار حامد، عمان، ط1، 2003.
18. شامية أحمد زهير، النقود والمصارف، دار زهران، الأردن، ط1، 2013.
19. شريف عليان وآخرون، القانون التجاري (مبادئ ومفاهيم)، دار المسيرة، عمان، 2000.
20. شمري ناظم محمد النوري وعبد الفتاح زهير عبد اللات، الصيرفة الالكترونية، دار وائل، عمان، ط1، 2008.
21. شوري جلال عايد، وسائل الدفع الالكتروني، دار الثقافة، عمان، ط1، 2008.
22. صرن رعد حسن، عولمة جودة الخدمة المصرفية، دار التواصل العربي، عمان، 2000.
23. صمادي حازم نعيم، المسؤولية في العمليات المصرفية الالكترونية، دار وائل، عمان، ط1، 2003.
24. صميدعي محمود جاسم وبشير عباس العلاق، أساسيات التسويق الشامل والمتكامل، دار المناهج، بدون بلد نشر، 2002.
25. صميدعي محمود جاسم وردينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي (مدخل استراتيجي كمي تحليلي)، دار المناهج، عمان، ط1، 2005.

26. ضمور هاني حامد، تسويق الخدمات، دار وائل، عمان، ط4، 2008.
27. طه طارق، إدارة البنوك في بيئة العولمة والانترنت، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2007.
28. عبيدات لورنس محمد، اثبات المحرر الالكتروني، دار الثقافة، عمان، ط1، 2005.
29. عزاوي محمد عبد الوهاب، أنظمة إدارة الجودة والبيئة، دار وائل، عمان، ط1، 2002.
30. عطون مروان، الأسواق النقدية والمالية البورصات، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 2003.
31. عطية طاهر مرسي، أساسيات التسويق الحديث، دار النسر الذهبي، مصر، 2004.
32. علاق بشير عباس، تسويق الخدمات، دار زهران، عمان، 2007.
33. غرايبية عبد الله أحمد عبد الله، حجية التوقيع الالكتروني في التشريع المعاصر، دار الولاية، عمان، ط1، 2008.
34. غنام شريف محمد، محفظة النقود الالكترونية، الدار الجامعية الجديدة، الاسكندرية، 2007.
35. قريصة صبحي تادرس، النقود والبنوك، دار النهضة العربية، بيروت، 1984.
36. قزويني شاكرا، محاضرات في اقتصاد النقود والبنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 1992.
37. قنديل نهلة أحمد، التجارة الالكترونية، جامعة قناة السويس، القاهرة، 2004.
38. لطرش الطاهر، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 2003.
39. محياوي قاسم نايف علوان، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق، الأردن، 2006.
40. مدادحة أحمد نافع ومحمد عزت الحلالمة، تسويق الخدمات المعلوماتية في المكتبات، دار المعتز، عمان، ط1، 2010.
41. معلا ناجي، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، المكتبة الوطنية، عمان، ط3، 2007.

42. موسى حسن طالب، الأوراق التجارية والعمليات المصرفية، دار الثقافة، عمان، ط1، 2011.

43. ناشف انطوان و خليل الهندي، العمليات المصرفية والسوق المالية، المؤسسات الحديثة للكتاب، لبنان، ج1، 1998.

44. ناصر سليمان، التقنيات البنكية وعمليات الائتمان، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2012.

45. نجار فريد وآخرون، التجارة والأعمال الإلكترونية، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2006.

46. يوسف أمير فرج، عالمية التجارة الإلكترونية وعقودها، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2009.

#### الكتب بالأجنبية:

1. D'hoir Laupretre Catherine, Droit Du Credit, Edition Ellipses, Lyon, 1999.
2. Michel Vivant, Les Contracts Du Commerce Electronique, Edition Litec, Paris, 1999.
3. Monique Zollinger, Marketing Et Strategie De La Banque, Edition :Dunod, 4eme edition, Paris, 2004.
4. Pierre Eiglier, Eric Langeard, Le Marketing Des Services, Edition International, 5eme edition, Paris,1994.

#### الأطروحات والمذكرات:

1. بلعبيدي عايدة عبير، أثر البنوك الأجنبية في تمويل الاقتصاد الوطني (حالة الجزائر)، مذكرة ماجستير، غير منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2005-2006.
2. جبلي هدى، قياس جودة الخدمات المصرفية، مذكرة ماجستير، غير منشورة، جامعة منتوري قسنطينة، 2009-2010.

3. حلوز وفاء، تدعيم جودة الخدمة البنكية وتقسيماتها من خلال رضا العميل، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2013-2014.
4. رجال فؤاد، تأثير تحرير تجارة الخدمات المصرفية على تنافسية البنوك وأثرها على القطاع المصرفي الجزائري، مذكرة ماجستير، غير منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2005-2006.
5. سالم مريم، أساليب تسويق وسائل الدفع الحديثة لرفع القدرة التنافسية للبنوك في الجزائر، مذكرة ماستر، غير منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2013-2014.
6. سعدية محبوب، علاقة جودة الخدمة برضا العملاء في المؤسسات الصحية، مذكرة ماجستير، غير منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2008-2009.
7. شيروف فضيلة، أثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية، مذكرة ماجستير، غير منشورة، جامعة منتوري قسنطينة، 2009-2010.
8. عبد الرحيم وهيبية، احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية(دراسة حالة الجزائر)، مذكرة ماجستير، غير منشورة، جامعة الجزائر، 2005-2006.
9. عبيدات سليمة، تسويق الخدمات البنكية وأثره على رضا الزبون، مذكرة ماستر، المركز الجامعي العقيد أكلي محند أولحاج البويرة، 2011-2012.
10. فليسي ليندة، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز، مذكرة ماجستير، غير منشورة، جامعة امحمد بوقرة بومرداس، 2011.
11. لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرون مع الاشارة إلى التجربة الجزائرية، مذكرة ماجستير، غير منشورة، جامعة منتوري قسنطينة، 2008-2009.
12. ليلة بوقلال، دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية، مذكرة ماستر، غير منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة. 2013-2014.
13. محمد بن بوبنرة وعبد اللطيف بن زيدي، معالجة المعاملات المصرفية في ظل نظام الدفع الآلي، مذكرة ليسانس، غير منشورة، المدرسة العليا للتجارة، 2007-2008.
14. محمد عدنان بن الضيف وآخرون، نظم الدفع الالكتروني، مذكرة ليسانس، غير منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2004-2005.

15. نعيمة سلمان، دور جودة الخدمات المصرفية في كسب رضا الزبون، مذكرة ماستر، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012-2013.

16. واقد يوسف، النظام القانوني للدفع الالكتروني، مذكرة ماجستير، غير منشورة، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2010-2011.

#### الملتقيات والمؤتمرات:

1. أحمد طرطار وسارة حليمي، جودة الخدمات المصرفية كآلية لتفعيل الميزة التنافسية للبنك، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، جامعة منتوري قسنطينة، 2010.
2. ربحي كريمة، تسويق الخدمات المصرفية، الملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية التحولات الاقتصادية (الواقع والتحديات)، جامعة البليدة، بدون تاريخ.
3. صلاح إلياس، مستقبل وسائل الدفع الالكترونية في ظل وجود الوسائل الحديثة، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)، المركز الجامعي خميس مليانة الجزائر، 2011.
4. عبد الكريم قندوز وبومدين نورين، الصيرفة الالكترونية في المؤسسات المصرفية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر الملتقى العلمي الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، بدون تاريخ.
5. قصاب سعدية وبودريالة فايزة، تقييم وسائل الدفع الالكترونية (المزايا والمخاطر)، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر عرض تجارب دولية، المركز الجامعي خميس مليانة الجزائر، 2011.
6. منصور الزين، وسائل وأنظمة الدفع والسداد الالكتروني (عوامل الانتشار وشروط النجاح)، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)، المركز الجامعي خميس مليانة الجزائر، 2011.
7. يشرين بدري البارودي، دور اقتصاد المعرفة في تطوير الخدمات الالكترونية (دراسة تحليلية عن البنوك الالكترونية)، المؤتمر العلمي الخامس حول اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة الزيتونة الأردنية، 2005.



## المجلات:

1. بريش عبد القادر، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 03، بدون تاريخ.
2. عبد الرحيم وهيبية، وسائل الدفع التقليدية في الجزائر (الوضعية والآفاق)، مجلة الباحث، تمناست الجزائر، العدد 09، 2011.
3. غيشي عبد العالي وشمام عبد الوهاب، قياس جودة الخدمات المصرفية، مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 01، 2007.

## التقارير:

1. مجموعة العمل المالي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، تقرير حول "طرق الدفع عبر الحدود (الحالية والناشئة) وإمكانية استغلالها في عمليات غسل الأموال وتمويل الارهاب".

## مواقع الكترونية:

1. [www. Startimes.com](http://www.Startimes.com).
2. خالد بن سامي محمد حسين، إدارة الجودة الشاملة، على الموقع الالكتروني: [www.Kau.edu.sa](http://www.Kau.edu.sa)، تاريخ الاطلاع: 01-03-2015.
3. عبد العزيز عبد العال زكي عبد العال، إدارة الجودة ودورها في بناء الشركات، أطروحة مقدمة للحصول على درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال، قسم التعلم عن بعد، المركز الاستشاري البريطاني، الجامعة الافتراضية الدولية بالمملكة المتحدة، 2010، على الموقع الالكتروني: [www.abahe.co.uk](http://www.abahe.co.uk)، تاريخ الاطلاع: 01-03-2015.
4. لمى فيصل اسبر، مدخل مقترح لرفع الكفاءة والفعالية المصرفية من منظور إدارة الجودة الشاملة (دراسة بنوك سوريا)، بحث مقدم للحصول على درجة الماجستير، جامعة تشرين اللاذقية سوريا، 2009، على الموقع الالكتروني: [www.9alam.com](http://www.9alam.com)، تاريخ الإطلاع: 01-03-2015.
5. نوال بن عمارة، وسائل الدفع الالكترونية (الافاق والتحديات)، على الموقع الالكتروني: <http://www.douis.free.fr>، تاريخ الاطلاع: 2014/11/30.
6. [www.ag-bank.com](http://www.ag-bank.com).

الملاحق

قائمة الملاحق:

رقم الملحق	عنوان الملحق
01	يمثل الهيكل التنظيمي لبنك خليج الجزائر.
02	يمثل خدمة AGB ON LINE.
03	يمثل خدمة Self Banking AGB.
04	يمثل بطاقة ساهلة.
05	يمثل بطاقة الماستر كارد.
06	يمثل بطاقة الماستر كارد بلاتينيوم.
07	يمثل بطاقة الفيزا كارد.
08	يمثل بطاقة الفيزا كارد بلاتينيوم.
09	يمثل نموذج من استمارة البحث.
10	يمثل نتائج الاستمارة من خلال نظام SPSS.
11	يمثل طلب المساعدة لاستكمال البحث.

الملحق رقم: 09.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير.

جامعة محمد خيضر

قسم: العلوم الاقتصادية.

بسكرة

تخصص: نقود ومالية.

استمارة بحث حول:

دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية

(دراسة حالة بنك خليج الجزائر -وكالة بسكرة-)

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

من أجل التحضير لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان "دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة بنك خليج الجزائر)", تقوم الباحثة بدراسة حولها، وذلك بأخذ عينة من زبائن بنك الخليج الجزائر (وكالة بسكرة)، يرجى منكم التكرم والإجابة على هذه الأسئلة بدقة وتمعن كمساعدة علة انجاح هذه الدراسة، مع العلم أن اجابتمكم تبقى سرية وتستخدم لغرض البحث العلمي فقط. وأخيرا تقبلوا مني فائق الاحترام والتقدير.

الأستاذ المشرف:

إعداد الطالبة:

أ.د. خنشور جمال

زيقم سارة

السنة الجامعية: 2015/2014.

الجزء الأول: البيانات الشخصية.

من فضلكم وضع اشارة (x) أمام الاختيار المناسب.

1. الجنس:

ذكر.

أنثى.

2. العمر:

من 19 سنة إلى 25 سنة.

من 25 سنة إلى 30 سنة.

من 30 سنة إلى 40 سنة.

من 40 سنة فما فوق.

3. المستوى العلمي:

ثانوي أو أقل.

ليسانس.

ماجستير.

دكتوراه.

..... شهادة أخرى.....

4. المهنة:

عامل لدى القطاع العام.

عامل لدى القطاع الخاص.

تاجر.

متقاعد.

..... مهنة أخرى.....

5. عدد سنوات التعامل مع البنك:

أقل من سنة.

من سنة إلى 05 سنوات.

من 05 سنوات إلى 10 سنوات.

الجزء الثاني: محاور الاستبانة.

المحور الأول: وسائل الدفع الالكترونية لبنك خليج الجزائر.

الرجاء اختيار الاجابة المناسبة ووضع إشارة (X) أمام كل عبارة من العبارات الآتية:

الرقم	متغير وسائل الدفع الالكترونية	موافق تماما	موافق	غير موافق	محايد	غير موافق تماما
01	تمكنني وسائل الدفع الالكترونية من التعرف على رصيدي.					
02	تمكنني وسائل الدفع الالكترونية من سحب الأموال.					
03	تمكنني وسائل الدفع الالكترونية من تحويل الأموال.					
04	تمكنني وسائل الدفع الالكترونية من سداد الفواتير					
05	توفر لي وسائل الدفع الالكترونية الأمن والوقت.					
06	تقلل وسائل الدفع الالكترونية من طوابير الانتظار					
07	تمكنني وسائل الدفع الالكترونية من القيام بعمليات ايداع الأموال.					
08	تلبي وسائل الدفع الالكترونية معظم حاجاتي البنكية.					
09	تدعم وسائل الدفع الالكترونية الخدمات المقدمة من طرف البنك.					
10	تحديث وسائل الدفع تحسن من خدمات البنك المقدمة.					
11	تحسن وتسهل لي وسائل الدفع الالكترونية سير الاجراءات الادارية.					
12	تمكنني وسائل الدفع الالكترونية من دفع ثمن المشتريات عبر الانترنت.					
13	تمكنني وسائل الدفع الالكترونية من التعامل بها في الخارج.					
14	وسائل الدفع الالكترونية تؤثر ايجابا على رضاي.					

المحور الثاني: جودة الخدمة المصرفية.

الرجاء اختيار الإجابة المناسبة ووضع إشارة (X) أمام كل عبارة من العبارات الآتية:

الرقم	متغير جودة الخدمة المصرفية	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
01	يتميز بنك خليج الجزائر بمعدات وتقنيات حديثة.					
02	يضع بنك خليج الجزائر رضا العميل فوق كل اعتبار.					
03	موظفو بنك خليج الجزائر يقدمون جميع الخدمات التي أرغب في الحصول عليها.					
04	موظفو بنك خليج الجزائر يقدمون دائما النصائح والإرشادات.					
05	يعمل البنك على توفير الحماية والأمن أثناء تعاملتي معه.					
06	موظفو بنك خليج الجزائر يقدمون الخدمة بالدقة و/ السرعة اللازميتين.					
07	بنك خليج الجزائر يقدم الخدمة التي توافق رغبتني وميولي.					
08	موظفو البنك يلبون طلباتي ورغباتي.					
09	يقدم البنك الخدمات بكفاءة و/ فعالية.					
10	يمكنني بنك خليج الجزائر من استعمال وسائل الدفع الالكترونية للقيام بجميع المعاملات معه.					
11	تكلفة وسائل الدفع الالكترونية منخفضة مقارنة بالوسائل التقليدية.					
12	لدي الثقة التامة في وسائل الدفع الالكترونية التي يوفرها لي البنك.					
13	لدي الثقة في الخدمات المقدمة بواسطة وسائل الدفع الالكترونية من قبل بنك خليج الجزائر.					
14	أشعر بالأمان في تعاملتي مع بنك خليج الجزائر.					