



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير

الرقم التسلسلي:...../2018

قسم: العلوم التجارية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)  
دفعة : 2018

الميدان: العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير  
الشعبة: العلوم التجارية  
التخصص: تسوية الخدمات

دور أنظمة ووسائل الدفع الالكترونية في تحسين الخدمات المصرفية

دراسة حالة : البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة تبسة - 46 -

تحت إشراف الأستاذ:

من إعداد الطالبتين:

د. سعيديان عمر

- بخوش رميسة

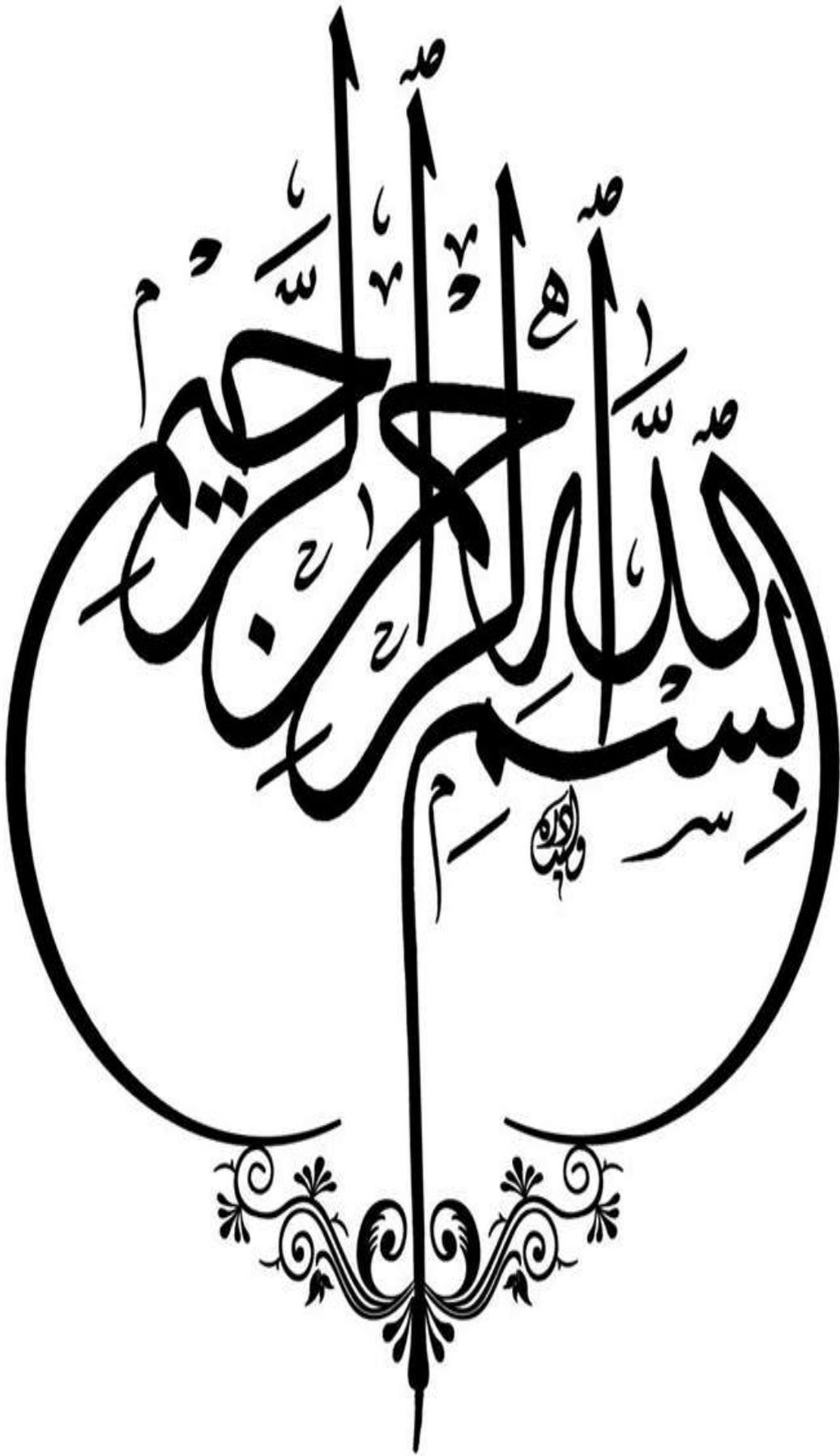
- بلقاسمي شريفية

جامعة تبسة  
UNIVERSITÉ DE TEBESSA

نوقشت أمام اللجنة المكونة من الأساتذة

الصفة	الرتبة العلمية	الإسم و اللقب
رئيسا	أستاذ محاضر - ب -	أ. فريد راهم
مشرفا و مقررا	أستاذ مساعد - أ -	أ. عمر سعيديان
مناقشا	أستاذ مساعد - أ -	أ. طارق فارس

السنة الجامعية 2017 / 2018



الفهرس

## الفهرس العام

الصفحة	البيان
-	شكر و عرفان
-	قائمة الجداول
-	قائمة الأشكال
أ- و	مقدمة عامة
	<b>الفصل الأول: الإطار النظري لأنظمة ووسائل الدفع الالكترونية</b>
01	<b>تمهيد</b>
	<b>المبحث الاول: ماهية انظمة الدفع الالكترونية</b>
02	<b>المطلب الاول: مفهوم انظمة الدفع الالكترونية</b>
02	* تعريف انظمة الدفع الالكترونية
03	* خصائص انظمة الدفع الالكترونية
04	* اهداف انظمة الدفع الالكترونية
	<b>المطلب الثاني: انواع انظمة الدفع الالكترونية</b>
05	* نظام الصراف الالي
05	* نظام سويفت
08	* نظام سويتش
11	* نظام المقاصة الالكترونية
11	* نظام التحويلات المالية الالكترونية
14	* نظام التسوية الفورية الاجمالية
16	
20	<b>المطلب الثالث: متطلبات أنظمة الدفع الالكترونية</b>
	<b>المبحث الثاني: ماهية وسائل الدفع الالكترونية</b>
23	<b>المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الالكترونية</b>
24	* مفهوم وسائل الدفع الالكترونية
24	* خصائص وسائل الدفع الالكترونية
24	* أهمية وسائل الدفع الالكترونية
25	<b>المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الالكترونية</b>
26	* بطاقات الائتمان
27	* بطاقات الخصم الفوري
27	* البطاقات الذكية
28	* النقود الالكترونية
31	<b>المطلب الثالث: الأطراف المتعلقة بعملية الدفع الالكترونية</b>
	<b>المبحث الثالث: مخاطر أنظمة ووسائل الدفع الالكترونية</b>
32	<b>المطلب الأول: المخاطر الإستراتيجية والتشغيلية</b>
34	<b>المطلب الثاني: مخاطر السمعة و المخاطر القانونية</b>
35	<b>المطلب الثالث: المخاطر المالية و التلقائية</b>
37	<b>خلاصة الفصل</b>

## الفهرس العام

	<b>الفصل الثاني: اثر أنظمة و وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات المصرفية</b>
38	<b>تمهيد</b>
	<b>المبحث الأول: ماهية الخدمة المصرفية</b>
39	<b>المطلب الأول: مفهوم الخدمة المصرفية</b>
41	*تعريف الخدمة المصرفية
42	*أهمية الخدمة المصرفية
43	<b>المطلب الثاني: خصائص و أشكال الخدمة المصرفية</b>
46	<b>المطلب الثالث: أهداف الخدمة المصرفية و أسباب نجاحها</b>
	<b>المبحث الثاني: أنواع الخدمات المصرفية و أبعادها</b>
49	<b>المطلب الأول: الخدمات التقليدية للبنوك</b>
50	<b>المطلب الثاني: الخدمات الحديثة للبنوك</b>
52	<b>المطلب الثالث: أبعاد الخدمة المصرفية</b>
	<b>المبحث الثالث: علاقة أنظمة ووسائل الدفع الإلكترونية بجودة الخدمات المصرفية</b>
	<b>المطلب الأول: الخدمات المصرفية الإلكترونية</b>
53	أولاً: تعريف الخدمات المصرفية الإلكترونية
53	ثانياً: أهمية و مزايا الخدمات الإلكترونية:
54	ثالثاً: أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية
57	<b>المطلب الثاني: الجودة في الخدمات المصرفية</b>
58	<b>المطلب الثالث: تحديات الخدمات المصرفية الإلكترونية</b>
61	<b>خلاصة الفصل</b>
	<b>الفصل الثالث: دراسة تطبيقية حول دور أنظمة ووسائل الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمة المصرفية في البنك الخارجي الجزائري وكالة تبسة 46</b>
62	<b>تمهيد</b>
	<b>المبحث الأول: التعريف بالبنك الخارجي الجزائري وكالة تبسة 46</b>
63	<b>المطلب الأول: نشأة و مفهوم البنك الخارجي الجزائري الأم</b>
63	أولاً: نشأة البنك الخارجي الجزائري الوكالة الأم
64	ثانياً: تعريف البنك الخارجي الجزائري الوكالة الأم
65	ثالثاً: أهداف البنك الخارجي الجزائري الوكالة الأم
67	<b>المطلب الثاني: نشأة و تعريف البنك الخارجي الجزائري وكالة تبسة 46</b>

الفهرس العام

67	أولاً:نشأة البنك الخارجي الجزائري وكالة تبسة 46
67	ثانياً:تعريف البنك الخارجي الجزائري وكالة تبسة 46
68	ثالثاً:أهداف البنك الخارجي الجزائري وكالة تبسة 46
68	المطلب الثالث:مهام بنك الجزائر وهيكله التنظيمي وكالة تبسة 46
	المبحث الثاني:أنظمة ووسائل الدفع الالكترونية في وكالة تبسة 46
73	المطلب الأول:أنظمة الدفع الالكترونية في وكالة تبسة 46
82	المطلب الثاني:وسائل الدفع الالكترونية في وكالة تبسة 46
96	المطلب الثالث:أهم مخاطر وسائل وأنظمة الدفع الالكترونية في وكالة تبسة 46
	المبحث الثالث:الوسائل والخدمات البنكية الالكترونية في وكالة تبسة 46
100	المطلب الأول:الوسائل والخدمات البنكية التقليدية في وكالة تبسة 46
102	المطلب الثاني:معايير تقويم نجاح البنك الخارجي الجزائري في اعتماد وسائل وأنظمة الدفع الالكترونية
103	المطلب الثالث:تطوير الخدمات المصرفية الالكترونية في وكالة تبسة 46
107	خلاصة الفصل
108	الخاتمة عامة
-	قائمة المراجع
-	قائمة الملاحق
-	ملخص

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
90-89	الفرق بين البطاقة الكلاسيكية "العادية" والبطاقة الذهبية	01
94-91	أنواع بطاقات الماستر كارد	02
98-96	أهم المخاطر المصرفية التي تتعرض لها الوكالة محل الدراسة	03
99	أمثلة واقعية عن المخاطر التي تتعرض لها الوكالة	04

قائمة الأشكال

الصفحة	الشكل	الرقم
18	هندسة نظام RTGS	01
48	أنواع الخدمات التقليدية للمصارف	02
50	أنواع الوظائف الحديثة للمصارف	03
66	الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي الوكالة الأم	04
69	الهيكل التنظيمي لوكالة تبسة BEA-46 -	05
76	نظام سويفت	06
78	نظام RTGS	07
83	نظام التقاص	08
87	نظام ETF	09
95	آلية عمل الشيك الإلكتروني	10

قائمة الملاحق

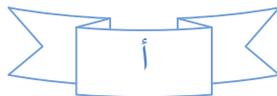
الرقم	عنوان الملحق
01	آلة الصراف الآلي
02	آلة الموزع الآلي
03	نموذج للبطاقات العادية والذهبية
04	محتويات بطاقة CIB
05	استمارة طلب البطاقات البنكية
06	آلة نهائي نقطة البيع
07	طلب الحصول على الشيك
08	طلب فتح حساب لشخص معنوي تجاري
09	طلب فتح حساب لأشخاص معينين
10	استمارة الحصول على بطاقة الماستر كارد

مقدمة

## تمهيد:

تسعى البنوك من خلال تحديث خدماتها المقدمة الى الحفاظ على العملاء الحاليين وجلب اكبر عدد من العملاء المحتملين، ويشهد العالم اليوم موجة تكنولوجية هائلة، تسعى الدول من خلالها إلى الارتفاع بمستوى اقتصادها من خلال الاستفادة القصوى من مزايا هذه التكنولوجيا، وما فرضته العولمة من منافسة وانفتاح كل دولة على عالمها الخارجي لاغية في ذلك الحدود الجغرافية والمادية. و باعتبار النظام المصرفي عصب الحياة الاقتصادية، لما له من دور حاسم في الإصلاحات الاقتصادية إذ يمكن اعتباره المرآة العاكسة لها، وهو أكثر المجالات تأثرا بالتكنولوجيا، لهذا تسعى السلطات النقدية الى جعله نظام مرن يتواءم بسهولة مع مختلف التغيرات. وتشكل البنوك حجر الزاوية بالنسبة للنشاط المصرفي، والنقود هي بضاعة للتعامل معها، هذه الأخيرة التي تعتبر أول وسيلة دفع والتي كانت نتاج جملة من المراحل، أولها المقايضة بالسلع أو الاقتصاد السلعي، لتليها استعمال المعادن (الذهب و الفضة) كأداة للتبادل أو ما يعرف بالاقتصاد المعدني، لتأتي على إثر عيوب وسلبيات الأدوات و النقود الورقية، وهو ما يعرف بالاقتصاد الورقي، لتتطور فيما بعد وتصبح نقود كتابية، إذ لم يتوقف الإنسان عند هذا الحد بل سعى الى ابتكار افضل الوسائل لتسهيل المعاملات ومختلف المبادلات مخلقا في ذلك وسائل الدفع التقليدية بما فيها السفتجة والسند لأمر والشيك... تلك الوسائل التي عرفت انتشارا واسعا واستعمالا كبيرا، إلا أنها لم تفي بالغرض في ظل التطور المتسارع الذي يعرفه هذا المجال.

ولما كانت الصناعات المصرفية احد أهم مؤشرات النهضة الاقتصادية، كان لزاما على البنوك تطويرها وهذا بإدخال وسائل جديدة حيز التنفيذ، ألا وهي وسائل الدفع الالكتروني والتي عرفت انتشارا محتشما في البداية والذي يرجع فيها الامر الى قلة الثقافة بهذا المجال من قبل العملاء ليستحسنوا ذلك



## مقدمة عامة

فيما بعد، وخاصة بعد اجتياح الانترنت عالم تكنولوجيا الاعلام و الاتصال وكذا توفير مختلف البروتوكولات التي تحرص على توفير الامان للتعامل بهذه الوسائل.

وقد اهتمت الادارة المصرفية بتحديث وتطوير خدماتها المقدمة للعملاء و الحرص على جعلها في أحسن صورة، بغية جلب اكبر عدد من العملاء وتقديم الخدمات في اسرع وقت و اقل التكاليف كسبيل لتحقيق اهدافها.

و الجزائر على غرار الدول النامية مازالت تعاني من تأخر ملحوظ في مجال الدفع بالرغم من الاصلاحات المالية والاقتصادية التي عرفها جهازها المصرفي منذ الاستقلال وصولا الى تبني مشروع تحديث نظام الدفع الذي انتهجته الجزائر.

### أولا : إشكالية البحث

ضمن هذا السياق، وبعد الاطلاع على الإطار العام للبحث، نصل إلى إبراز إشكالية بحثنا والتي نطرحها في التساؤل الرئيسي التالي:

**ما مدى مساهمة أنظمة ووسائل الدفع الالكتروني في**

**تحسين الخدمات المصرفية في المصارف؟**

ومن هذا المنحنى وفي ضوء ما تقدم، تتبلور معالم إشكالية البحث التي تتمحور حول

التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مفهوم أنظمة ووسائل الدفع الالكتروني وماهي العوامل التي أدت إلى ظهورها؟

- ما هو الهدف من تطور الخدمات المصرفية؟

- ما هو واقع أنظمة و وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر؟

- هل ساهمت وسائل الدفع الالكتروني في ترقية مستوى الخدمة المصرفية في البنك الخارجي الجزائري وكالة تبسه 46؟

### ثانيا: فرضيات البحث

- على ضوء العرض السابق لإشكالية البحث، ولإجابة على التساؤلات المطروحة، قمنا بصياغة الفرضيات التالية:
- من ابرز العوامل المؤدية لظهور أنظمة ووسائل الدفع الالكتروني الرغبة في تحسين الخدمات المصرفية
- تسعى البنوك من خلال تحديث خدماتها المقدمة الى الحفاظ على العملاء الحاليين وجلب اكبر عدد من العملاء المحتملين؛
- استعمال أنظمة و وسائل الدفع الالكتروني محدود في بنك الجزائر الخارجي؛

### ثالثا: أهمية البحث

- تكم أهمية البحث في النقاط الآتية:
- يستمد هذا البحث اهميته من التطور التكنولوجي و الاقتصادي الذي يشهده العالم خاصة في الالونة الأخيرة وضرورة مواكبة هذا التطور من قبل النشاط المصرفي الذي يعتبر لبنة الاقتصاد الوطني، والذي يطمح إلى تقليل التكاليف وتعظيم الارباح وذلك بابتكار وسائل تعامل جديدة؛
- كما يستند هذا البحث اهميته من النهوض والارتقاء باقتصاديات الدول وإقحامها في الاقتصاد الرقمي و التخلص من الاوراق والجرائم الناجمة عنها؛

### رابعاً: أهداف البحث

تسعى من خلال قيامنا بهذه الدراسة العلمية إلى تحقيق جملة أهداف أهمها:

- معرفة اهم الاتجاهات المصرفية الحديثة و نخص بالذكر وسائل الدفع الالكتروني كآلية من آليات التحسين؛
- معرفة التطور في الخدمة المصرفية الناجم عن التطور في وسائل الدفع الالكتروني؛
- التعرف على حدود التعامل بوسائل الدفع الالكترونية في الجزائر؛
- معرفة اهم المعوقات التي تواجه التعامل بوسائل الدفع الالكترونية ومحاولة علاجها؛

### خامساً: أسباب اختيار الموضوع

هناك عدة أسباب ودوافع أدت إلى اختيار هذا الموضوع من ابرزها:

- حداثة موضوع أنظمة ووسائل الدفع الالكترونية فضلا عن احتلالها مكانة هامة في الدراسات المالية
- معالجة بعض النقائص التي تعاني منها تطبيق هذه الأنظمة على مستوى البنوك
- البحث عن سبل القضاء على العراقيل التي تحد من انتشار ونجاح هذه الأنظمة والوسائل؛

### سادساً: منهج البحث

من اجل دراسة المشكلة موضوع البحث وتحليل ابعادها واختبار صحة الفرضيات المطروحة، تم الاعتماد في الجانب النظري من خلال استعراض المفاهيم المتعلقة بنظام الدفع الالكتروني والخدمات المصرفية، وذلك في الفصل الاول والثاني باعتبارهما الفصلين اللذين تم التطرق فيهما للجانب النظري.

أما فيما يتعلق بالجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على منهج دراسة حالة، في البنك الخارجي الجزائري وكالة تبسه 46 كنموذج لإجراء الدراسة الميدانية.

### سابعاً: هيكل البحث

للتعامل مع مشكلة البحث وفق التصور السابق، تم تقسيم هذا البحث إلى ثلاثة فصول، معتمدين في ذلك على الطريقة التي تمكن من ترابط أجزائه وتجانسها وتكامل أفكاره وتسلسلها، حيث يتناول **الفصل الأول** الإطار النظري لأنظمة ووسائل الدفع الإلكترونية ويعد بمثابة مدخل نظري للدراسة ويحتوي على ثلاثة مباحث أساسية يتعرض المبحث الأول لماهية أنظمة الدفع الإلكترونية بينما يستعرض المبحث الثاني أهم أنواع أنظمة الدفع الإلكترونية في حين يناقش المبحث الثالث من هذا الفصل الدور متطلبات أنظمة الدفع الإلكترونية.

أما **الفصل الثاني** فيتضمن عرضاً لأثر أنظمة الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات المصرفية، ويحتوي كذلك على ثلاثة مباحث، يتناول المبحث الأول ماهية الخدمة المصرفية، ويتعرض المبحث الثاني أنواع الخدمات المصرفية وأبعادها، في حين يتطرق المبحث الثالث لعلاقة أنظمة ووسائل الدفع الإلكترونية بجودة الخدمات المصرفية.

في حين خصصنا **الفصل الثالث** لدراسة تطبيقية حول دور أنظمة ووسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الخدمة المصرفية في البنك الخارجي الجزائري وكالة تبسه 46، ويحتوي على ثلاثة مباحث، يتعرض المبحث الأول للتعريف بالبنك الخارجي الجزائري وكالة تبسه 46، بينما يتطرق المبحث الثاني إلى تحليل أنظمة ووسائل الدفع الإلكتروني في وكالة تبسه 46، في حين ينفرد المبحث الثالث بتشخيص الوسائل و الخدمات البنكية في الوكالة.

## مقدمة عامة

---

في نهاية البحث توصلنا إلى خاتمة عامة أجمالنا فيها أهم نتائج البحث واختبار الفرضيات، ثم قدمنا توصيات واقتراحات نعتقد انها ستساهم في اثراء موضوع مساهمة انظمة ووسائل الدفع الالكترونية في تحسين الخدمات المصرفية، مع اقتراح آفاق البحث تدفع الباحثين الى مواصلة اجراء المزيد من البحوث العلمية التي يمكن ان تعزز اداء الخدمة المصرفية



# الفصل الأول

## الفصل الأول : الإطار النظري لأنظمة ووسائل الدفع الإلكترونية.

هناك مجموعة من الأنظمة المتكاملة والبرامج التي توفرها المؤسسات المصرفية والمالية من أجل تسهيل عملية الدفع الإلكتروني الذي يعتبر منظومة من هذه الأنظمة ،حيث تعمل هذه المنظومة وفق مجموعة من القواعد والقوانين التي تضمن للمستخدم السرية التامة،من حيث تأمين وحماية إجراءات عملية الشراء،وضمان وصول الخدمة للمستخدم .

وتدعم خاصية الدفع الإلكتروني البطاقات الائتمانية الرئيسية بالإضافة إلى النقود الإلكترونية ،وبطاقات الخصم المباشر من الحساب.ويجب أن تتصف عملية الدفع الإلكتروني بالعديد من الصفات لكي تضمن لها التقدم والنجاح منها:سهولة الاستخدام وان تكون الرسوم والعمولات مناسبة حيث انه لا يتطلب الحصول عليها أجهزة وبرمجيات متعددة وصحية الاستخدام مع وجوب توفر الأمن والتسوية التامة والكاملة.

## **المبحث الأول:الإطار النظري لأنظمة ووسائل الدفع الإلكتروني**

يعتبر نظام الدفع لأي اقتصاد مؤشرا عن مدى سيره وعمله.وهو ما جعل البنوك في مختلف دول العالم تدرك بأن تطوير وتحديث وسائل الدفع أولوية وهذا لان وسائل الدفع التقليدية لم تعد فعالة في عصر يتطلب السرعة في معالجة المعاملات والصفقات .ولقد سمح التطور التكنولوجي بإنشاء وسائل دفع الكترونية غير مكلفة ومجردة من المادة ،لكن من جهة أخرى فان العمل المتناسق لوسائل الدفع الالكترونية حديثة النشأة يتطلب تنظيما قانونيا ودرجة امان عالية.

### **المطلب الأول:مفهوم أنظمة الدفع الالكترونية**

وردت عدة تعاريف لأنظمة الدفع الالكترونية يتمحور معظمها حول طبيعة عملية الدفع بالمقارنة مع طبيعة الدفع في النظم التقليدية.

### **تعريف نظام الدفع الالكتروني:**

نظام الدفع الالكتروني هو عبارة على صورة من مجموعة وسائل الدفع التقليدية .ولكن بشكل متطور والتي نستعملها في حياتنا اليومية حيث الفرق بينهما هو أن نظم الدفع الالكتروني تتم كل عملياته الكترونيا فلا وجود للحوالات ولا للقطع النقدية<sup>1</sup>

- يشير هذا النظام إلى أن عملية الدفع تتم الكترونيا بدون استخدام الورق (النقد،الشيكات،المستندات...)

وغيرها.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>- محمد أمين الرومي، التعاقد الالكتروني عبر الانترنت، المطبوعات الجامعية، مصر، 2004، ص127

<sup>2</sup>- ناظم محمد نوري ألثمري، عبد الفتاح زهير العبد، الصيرفة الالكترونية (الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان ط 1، 2008، ص46

ويعرف أيضا على انه "نظام يتم الكترونيا بدلا من الورق، يستطيع من خلاله الشخص أن يحاسب على فواتيره الكترونيا أو يقوم بتحويل نقود"<sup>1</sup>.

من خلال التعريفين السابقين سنحاول إعطاء تعريف شامل لنظام الدفع الالكتروني:

"نظام الدفع الالكتروني هو مجموعة من الوسائل والتقنيات الالكترونية التي تسمح بتحويل الأموال بشكل مستمر وامن وذلك لتسديد دين ما على السلع والخدمات بصفة تلغي العلاقة المباشرة وبين المدين والدائن".

## 2- خصائص أنظمة الدفع الالكتروني:

هناك جملة من الخصائص التي تميز أنظمة الدفع الالكتروني عن وسائل الدفع التقليدية، والتي يمكن تلخيصها فيما يلي<sup>2</sup>

- يتسم نظام الدفع الالكتروني بالطبيعة الدولية، أي انه وسيلة مقبولة من جميع الدول. حيث يتم استخدامه لتسوية الحسابات في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.
- يتم الدفع باستخدام النقود الالكترونية وهذه الأخيرة عبارة عن قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عمليات التبادل.
- يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الالكترونية عن بعد حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت، أي من خلال المسافات تبادل المعلومات الكترونيا بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية.

<sup>1</sup> محمد نور صالح جدابية، سناء جودة خلف، التجارة الإلكترونية، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص231

<sup>2</sup> - محمد حسين المنصور، المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة للنشر، الإسكندرية، 2003، ص120-122

• يتم الدفع الكترونيا بأسلوبين:الأول من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض،والثاني من خلال البطاقات البنكية العادية.

• يتم الدفع الكترونيا من خلال نوعين من الشبكات :الأولى شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد والثانية شبكة عامة حيث يتم التعامل مع العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة

### أهداف أنظمة الدفع الإلكترونية:

يجب أن يضمن تطوير أنظمة الدفع لأي دولة تحقيق الأهداف التالية:<sup>1</sup>

- تحسين ميكانيزمات نظام التحويلات ووسائل الدفع التي تعتمد على الدعامة الورقية .

- تحقيق العمليات بسرعة حتى تستطيع القول أنها تتم في وقت شبه حقيقي.

- تخفيض فترات المقاصة خاصة المتعلقة بعمليات التبادل خارج مكان الدفع والتي تستخدم وسائل الدفع الورقية.

- تبني نظام دفع وقوانين تناسب حاجيات المستخدمين "خواص ،مؤسسات وإدارات"

- ترقية الصيرفة الالكترونية وترقية نشاطها والترويج لها.

<sup>1</sup>-وهيبة عبد الرحيم،"وسائل الدفع التقليدية في الجزائر"،الوضعية والأفاق،مجلة الباحث،العدد09،جامعة ورقلة،2011،ص:42

## **المطلب الثاني: أنواع أنظمة الدفع الإلكترونية**

لقد تعددت الأنظمة الإلكترونية التي تتم من خلالها عملية الدفع الإلكتروني والتي يتمثل هدفها الرئيسي في تسهيل عملية توصيل الخدمات المصرفية وذلك بسلوكها منافذ الكترونية وإتباع أنظمة أكثر عصرية من أجل توفير الوقت والجهد وتخفيض التكاليف ومن أهم أنظمة الدفع الإلكترونية:

### **أولاً: نظام الصراف الآلي (ATM) AUTOMATIC TELLER MACHINES**

الصراف الآلي هو جهاز يعمل أوتوماتيكياً لخدمة العملاء دون تدخل العنصر البشري ضمن برامج معدة سلفاً تلبي العديد من الحاجات المصرفية للعملاء على مدار الساعة، وذلك من خلال بطاقات الصراف الآلي وهي بطاقات كلاسيكية بمواصفات معينة. تصدر عن البنك العميل بناءً على طلبه وموافقة الفرع وتحمل هذه البطاقة اسم العميل ورقم حسابه ورمز الفرع، وعليها شريط (جزء) ممغنط ذو لون بني داكن يحمل نفس المعلومات السابقة ومعطيات محددة سلفاً. ولكن رقم سري يعرفه صاحبها فقط<sup>1</sup>.

ومن الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي مايلي<sup>2</sup>:

- السحب من حسابات الطلب والتوفير نقداً (بالعملة المحلية)

- الإيداع بالحسابات نقداً ومقاصة

- التحويل من حساب لآخر

- الاستفسار عن الرصيد

- خالد أمين، عبد الله إسماعيل، إبراهيم الطراد، إدارة العمليات المصرفية المحلية والدورية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 207

<sup>2</sup>- ثناء علي القباني، النقود البلاستيكية، الدار الجامعية للنشر، الاسكندرية، 2006، ص 96

- طلب دفتر شيكات

- طلب كشف حساب

كما تستخدم شاشة الصراف الآلي للتعرف ببعض الخدمات التي يقدمها البنك بصورة موجزة مثلا لخدمة بطاقة الفيزا أو طلب خدمة البنك الناطق

### **3 - خصائص الصراف الآلي:**

لعل من أهم خصائص جهاز الصراف الآلي مايلي:

- الخدمة السريعة مقارنة بإجراءات الصرف داخل المصرف.

- خدمات الصراف الآلي عملية سهلة الاستخدام من قبل أي شخص، حيث ستقود التعليمات الموجودة على شاشة الجهاز والخالية من التعقيدات إلى سحب النقود التي يحتاجها العميل بصورة سهلة وسريعة.

- أجهزة الصراف الآلي قريبة وملائمة لاماكن الشراء والتسوق، حيث أنها متوفرة في كل فروع المصرف المصدر للبطاقة والمصارف المرتبطة معه، وفي المراكز التجارية والفنادق والمطارات...الخ.

- خدمات الصراف الآلي تلغي الحاجة لعمل النقود، إذ باقتناء البطاقة يمكن التسوق وإجراء التعامل النقدي دون الحاجة لحمل الأموال.

#### 4 - أنواع الصرافات الآلية:

هناك ثلاثة أنواع من الصرافات الآلية وهي:

- صرافات الصالات "العرف": الذي تتوافر فيه جميع فروع المصرف، ومراكز التسوق والمستشفيات والمطارات الدولية والمحلية التي توفر خدمة السحب النقدي للعملاء.

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

- الصراف المتنقل "الجوال": تعمل أجهزة الصراف الآلي المتنقل في جميع الأماكن التي تتوافر فيها خطوط الاتصال بالشبكة، وبهذه الخدمة أصبح بمقدور البنك تقديم خدماته للعملاء في جميع المناطق النائية التي لا تصل إليها شبكة الاتصالات .

#### 5 - منافع الصراف الآلي:

تحقق خدمة الصراف الآلي مجموعة من المنافع التي تعود على كل من العميل والمصرف وفق الترتيب التالي:<sup>1</sup>

##### • بالنسبة للعميل:

- تعزيز الشعور بالأمان والراحة.

- تكلفة أداء الخدمة عن طريق جهاز الصراف الآلي.

- تعزيز شعور الزبائن بارتباطهم بالبنك.

<sup>1</sup> أحمد سفر، "انظمة الدفع الإلكترونية"، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى، 2008، ص ص 142-152

- تقديم الخدمات المصرفية المتنوعة على مدى 24 ساعة في اليوم، حيث توجد الماكينات في كل المناطق والمدن والطرق الرئيسية والفنادق والمطارات وحتى في المناطق النائية... الخ.

• **بالنسبة للمصرف:**

- تحقيق نسبة من الربحية المناسبة للمساهمين في المصرف.
- الحفاظ على تقديم الخدمات المتميزة.
- تقصير صفوف الانتظار.
- تحويل الزبائن لقنوات خدمة أكثر كفاءة وتحويل الخدمات الهامشية للصراف الآلي مثل الاستعلام عن الرصيد.
- تخفيض اليد العاملة في الفرع الواحد بما يساعد البنك على تحقيق سياسته المصرفية.

**ثانيا: نظام SWIFT**

**Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication**

- يعرف نظام Swift على أنه نظام التحويل المالي الدولي بين البنوك وهو لهيئة الدولية للمبادلات المالية بين البنوك . وتم إنشاءها في ماي 1973 بمبادرة 239 بنك من أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية وكندا . مقرها بروكسل ، خاضعة للقانون البلجيكي . وقد باشرت نشاطها الفعلي في ماي 1977 و لكن لم تعرف الازدهار إلا في بداية الثمانينيات<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup>- محمد شكرين، **بطاقة الانتماء في الجزائر**، رسالة ماجستير، تخصص حقوق مالية غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006، ص36

وعرفت أيضا على أنها منشأة عالمية لتبادل المعلومات المالية والخدمات المالية على نطاق عالمي من خلال الاتصالات الدولية بين المصارف، وهي ليست نظاما للمدفوعات في حد ذاته. أي أنها لا تقوم بعملية تسوية بين الحسابات وإنما يقتصر دورها على مجرد نقل التعليمات والأوامر والرسائل بين البنوك بسرعة فائقة وهي شبكة خاصة بالبنوك فقط ولا يحق للأفراد العاديين الدخول إليها. إلا انه تم تطوير الشبكة من جديد Swiftnet والتي تعتمد تقنية IP. Internet Protoco بدلا من التقنية X25 المستخدمة في تقنية نظام سويفت ويمكن الدخول إلى هذه الشبكة من خلال نوادي المستخدمين (Utilisateur club) المسيرة من طرف البنوك<sup>1</sup>.

### **3- مزايا استخدام نظام سويفت:**

يمكن استخدام الشبكة من نقل الرسائل بسرعة فائقة، إذ لا يتعدى الوقت المستغرق عدة ثوان دون أخطاء وبأقل تكلفة بفعل النماذج الخاصة المستعملة والرموز الشفوية الخاصة لكل من البنك المرسل والمرسل إليه. مما يضمن سلامة التحويلات، كما أن النظام متاح على مدار الساعة ويلزم كل بنك عضو فيها بتلقي الرسائل مدة سبع ساعات يوميا خلال مواعيد العمل الرسمية. ومن مميزات نظام سويفت<sup>2</sup>:

- السهولة في الإتصالات حيث يعمل هذا النظام على مدار 24 ساعة

- المرونة في استخدام النظام لعمليات متنوعة

- الدقة المتناهية في المعلومات المرسلة

- السرية المطلقة للبيانات والعمليات المصرفية

<sup>1</sup> - منير الجنيهي، ممدوح الجنيهي، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي للنشر، الإسكندرية، مصر، 2005، صص 37-38

<sup>2</sup> - محمد شكرين، المرجع السابق ص 36

- السرعة الفائقة في إيصال الرسائل المتبادلة

- يمكن حفظ البيانات في ذاكرة الجهاز مما يسهل عمليات التدقيق إضافة إلى إمكانية سحب كشوفات يومية بالعمليات المنجزة.

- يستخدم النظام لغة عملية موحدة ومفهومة لجميع الأطراف التي تستخدمه.

ويسمح النظام للبنوك من إجراء التحويلات وتبادل الرسائل في العمليات التالية:

- مدفوعات الزبائن

- التحويلات التي تتم بين المؤسسات المالية

- عمليات المصرف الأجنبي، القروض الفردية، القروض المشاركة، الودائع، اتفاقية السعر الأجل، عمليات

مبادلة أسعار الفائدة

- الإعتمادات المستندية وعمليات التحصيل المستندي وخطابات الضمان.

- مطابقة كشوف الحسابات بين البنوك.

#### **4 - الخدمات المصرفية التي يقدمها نظام سويفت:**

يقدم هذا النظام مجموعة من الخدمات تتمثل في<sup>1</sup>:

- تحويل الرسائل الإلكترونية الخاصة بمدفوعات العملاء

- تبليغ الإعتمادات المستندية الصادرة والواردة وخدمة الضمانات.

- شراء وبيع العملات الأجنبية واستثمار الودائع

ميهوب سماح، "إثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الاداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية"، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2014، ص"87

-عمليات مبادلة أسعار الفائدة

- التحويلات التي تتم بين المؤسسات المالية

### **ثالثاً: نظام خدمة سويتش الإلكتروني**

يقوم هذا النظام على شبكة ربط الكترونية بين فروع المصرف الواحد، بحيث يمكن للعميل السحب أو الإيداع في حسابه لدى أي فرع دون ضرورة الحضور إلى الفرع الذي فتح فيه حسابه ، كما هو الأمر بالنسبة إلى الشيكات التي يمكن قبضها من أي فرع من فروع المصرف دون ضرورة الحضور إلى الفرع الموجود فيه حساب الساحب.

كما يقوم هذا النظام على الربط الإلكتروني بين المصارف المختلفة لإجراء عمليات التحويل فيما بينهما، وتبادل الرسائل الكترونياً عبر نظام مشفر وعلى درجة عالية من الإتقان والحماية والأمان<sup>1</sup>.

### **رابعاً: نظام المقاصة الإلكترونية**

#### **تعريف نظام المقاصة الإلكتروني**

تعرف مقاصة الشيكات بأنها تبادل الشيكات المودعة في حسابات العملاء لدى البنوك والمسحوبة على حسابات عملاء في البنوك الأخرى واستخراج صافي وضع كل بنك وقيدته على حساب أو لحساب ذلك البنك المركزي تماشياً مع المتطلبات القانونية<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup>- نادر عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الإلكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب، بيروت، 2007، ص74

<sup>2</sup>- وسيم محمد الحداد، وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار السيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص125

## فوائد نظام المقاصة الإلكترونية:

هناك مجموعة من الفوائد منها ما يعود على البنك وأخرى للمستفيد<sup>1</sup>:

### • فوائد تعود على البنوك:

- تقليل مخاطر العمليات بالنسبة للشيكات المفقودة والمعادة أكثر من مرة وفقدان الشيكات أثناء النقل.
- إدارة أفضل للموارد.
- تسهيل أعمال البنوك.
- تخفيض الأعباء عن كاهل البنك المركزي والبنوك الأخرى
- الحد من الاستغلال السيئ للشيكات
- تعزيز وزيادة الثقة في التعامل بالشيكات

### • فوائد تعود على المستفيد من الشيكات:

- يصبح الشيك أداة دفع فورية مثل الإيداع النقدي.
- تحصيل قيمة الشيكات خلال فترة وجيزة في نفس يوم تقديم الشيك
- زيادة الدقة في تحصيل الشيكات لأن معظم بيانات الشيكات وصورها تسجل عن طريق قارئ مغناطيسي وماسح ضوئي.

---

<sup>1</sup>- نفس المرجع السابق، ص127

## 1- مراحل تطبيق المقاصة الإلكترونية:

في سبيل تنفيذ هذا المشروع الكبير، فقد تم تجهيز كافة البنوك المرخصة وفروعها بالتجهيزات اللازمة من أجهزة الحاسوب ومساحات ضوئية، وخطوط اتصال مناسبة، ونظم وقواعد بيانات، كما تم تدريب الكوادر الفنية اللازمة للتعامل مع هذا النظام، وتنفيذ إجراءات التنزيل والفحص وذلك من قبل الشركة وفرق العمل المختلفة في البنك المركزي والبنوك المرخصة تحت إشراف اللجنة الفنية وفريق العمل الفني للمشروع.

- كانت عملية التقاص تتم بمراحل تحضير وتقديم ونقل وفرز وتداول الشيكات بين فروع البنك ومراكزها من جهة، ومن جهة بطريقة يدوية .

- يتم بعدها قيد نتيجة التقاص في حسابات البنوك المرخصة لدى البنك المركزي.

- وقد تم التوقف عن تداول الشيكات الورقية لأغراض التقاص، فيما بين فروع البنوك ومراكزها الرئيسية، وفيما بين المراكز الرئيسية، ومكتب المقاصة في البنك المركزي.

- وبتاريخ 1997/07/05 حلت محل الطريقة اليدوية طريقة تقوم على الفرز الآلي للشيكات في البنوك، وفي مكتب المقاصة باستعمال أجهزة فرز آلية تعتمد على قراءة السطر المرمز بالحبر المغناطيسي (MICR)، والتدقيق على الملفات الواردة من البنوك وإجراء عمليات الضبط والتقاص واستخراج النتائج باستعمال التجهيزات الحاسوبية، إلا أنها أبقى على عملية نقل الشيكات وتداولها يدوية إلى جانب ملفات الكترونية تحتوي على معلومات المقاصة الواردة والصادرة ونتيجة جلسة التقاص وذلك من أجل إجراء عمليات التجهيز الآلي للشيكات في البنوك.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> وسيم محمد الحداد ، المرجع السابق ،ص120

## خامسا: نظام التحويلات المالية الإلكترونية:

### - تعريف نظام التحويلات المالية الإلكترونية Electronic Funds Transfert ETF:

نظام التحويلات المالية الإلكترونية هو عملية منح الصلاحية لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة الكترونيا من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر.

أي أن عملية التحويل تتم الكترونيا عبر الهواتف وأجهزة الكمبيوتر وأجهزة المودم عوضا عن إستخدام الأوراق. وتنفذ عمليات التحويل المالي عن طريق دار المقاصة الآلية وهي شبكة تعود ملكيتها إلى البنوك المشتركة بنظام التحويلات المالية الإلكترونية.

ومنذ عام 1978 أصبحت مؤسسة (EFT Corporation) تتيح للشركات والمؤسسات تحصيل تحويلاتها المالية الكترونيا عبر دار المقاصة الآلية. وتميزت هذه الخدمة من النظام القديم بأنها أسرع واقدر على معالجة مختلف خدمات التحويلات المالية مثل خدمة إيداع الشيكات لتحصيلها عن استحقاقها ، وخدمة تحصيل الأقساط<sup>1</sup>.

ويعرف أيضا: "على انه نظام يتم بموجبه تحويل بيانات الصكوك الكتابية إلى بيانات الكترونية، وبناءا على البيانات الإلكترونية يتم تسوية الصكوك عن طريق تحويل الأموال."<sup>2</sup>

ومن التعاريف السابقة يتضح أن "هذا النظام جزء بالغ الأهمية من البنية التحتية للأعمال المصرفية الإلكترونية كما يمتاز هذا النظام بدرجة عالية من الأمان وسهولة الاستخدام والموثوقية."<sup>3</sup>

<sup>1</sup> -Singh sumanjeet ,Emergence of payemient systemsin the age of electronic ; commerce ;asia pacific journal of finance and banking research, vol 3,N3,Now yourk,2009,p,22

<sup>2</sup> نبيل ذنون جاسم ،ومنال مرهون مبارك: "معيقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في القطاع المصرفي الحكومي،مجلة العلوم الاقتصادية ،العدد25،جامعة بغداد،2010،ص:08

<sup>3</sup> نوال بن عمارة: "وسائل الدفع الإلكترونية:،الأفاق والتحديات،كلية الحقوق،جامعة ورقلة،208،ص:15

## **كيفية عمل نظام التحويل المالي الإلكتروني:**

يوقع العميل نموذجاً معتمداً واحد لمنفعة الجهة المستفيدة (مثلاً التاجر) ويتيح هذا النموذج اقتطاع القيمة المحددة من حساب العميل وفق ترتيب زمني معين (يوميًا، أو أسبوعيًا، شهريًا) ويقوم العميل بإرسال التحويل عن طريق المودم إلى الوسيط بتجميع التحويلات المالية وإرسالها إلى دار المقاصة الآلية التي بدورها ترسل نموذج التحويل المالي الإلكتروني إلى بنك العميل. ويقارن بنك العميل التحويل المالي (الوارد إلى دار المقاصة) برصيد العميل وفي حالة عدم تغطية الرصيد لقيمة التحويل المالي، يتم إرسال إشعار بعدم كفاية الرصيد إلى الوسيط ليقوم بدوره بإعادة الإشعار للعميل<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> محمد الصيرفي ، البيع و الشراء عبر الانترنت ، المركز الجامعي الحديث، ط1، دون ذكر بلد النشر، 2008 ص 224.

## منافع نظام التحويلات المالية الإلكترونية ETF:

لنظام التحويلات المالية الإلكترونية مجموعة منافع يقدمها لكل من البنوك والعملاء والتجار نذكر أهمها في<sup>1</sup>:

- عملية فعالة :لا يمكن التلاعب بها لأنها عملية أكيدة
- عملية مرنة:بما أنها سهلة التعامل فلا تحتاج إلى كفاءات مالية متخصصة
- عملية سهلة:تتم ببساطة عن طريق إصدار أمر للبنك بتحويل لحساب محدد.
- عملية آمنة:هنا البنك هو الذي يشير الحسابات التي يقوم العملاء بطلبها.

## سادسا: نظام التسوية الفورية الإجمالية REALTIME GROSS SETTLEMENT RTGS

### تعريف نظام التسوية الفورية الإجمالية :

هناك عدة تعاريف لنظام التسوية الفورية الإجمالية نذكر منها :

- هو نظام الكتروني يقع تحت سيطرة البنك المركزي، حيث يقوم بتحويل الأموال و الأوراق المالية من بنك إلى آخر على الفور دون تأجيلها، أي تتم في نفس اليوم وعلى أساس إجمالي خلال التسوية الإجمالية ، كما انه يستخدم للمعاملات ذات القيمة العالية .<sup>2</sup>
- ويعرف أيضا"على انه نظام يتم فيه خدمات مقاصة المدفوعات الالكترونية بين المصارف وهو نظام الكتروني ينطوي على عنصر اليقين حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم وبنفس القيمة بدون إلغاء أو تأخير.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> نائل عبد الرحمان وآخرون،"الأعمال المصرفية والجرائم الواقعة عليها" دار الهدى،الجزائر،الطبعة الاولى،2000،ص:44

<sup>2</sup> Robert Nzaro , Norest Magidi,Assessing **the rôle of electronic paymet systems in financial institutions** : A case of savings bank in zimbabwe, global journal of management and business research, vol 14 No 2, New York,2014,P211

<sup>3</sup> نهى خالد عيسى وآخرون،"النظام القانوني للنقود الإلكترونية"،مجلة العلوم الانسانية،المجلد22،العدد02،جامعة بابل،2014،ص:273-274

من التعريفين السابقين يتضح: "أن نظام التسوية الفورية الإجمالية على انه نظام مركزي إلكتروني يعمل على أساس فوري إجمالي، نهائي ومستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة، ويوفر نقطة تسوية لأنظمة التسوية العاملة في بلد ما من خلال الحسابات المركزية للمصارف.<sup>1</sup>

### أهداف نظام RTGS

نظام التسوية الإجمالية الفورية يهدف الى تحقيق مايلي<sup>2</sup>:

- تقوية العلاقات بين المصارف
- تسيير مخاطر السيولة
- تشجيع إقامة المصارف الأجنبية
- تخفيض التكلفة الإجمالية للمدفوعات
- تلبية مختلف احتياجات المستعملين باستخدام نظام الدفع الإلكتروني.

### هندسة نظام RTGS

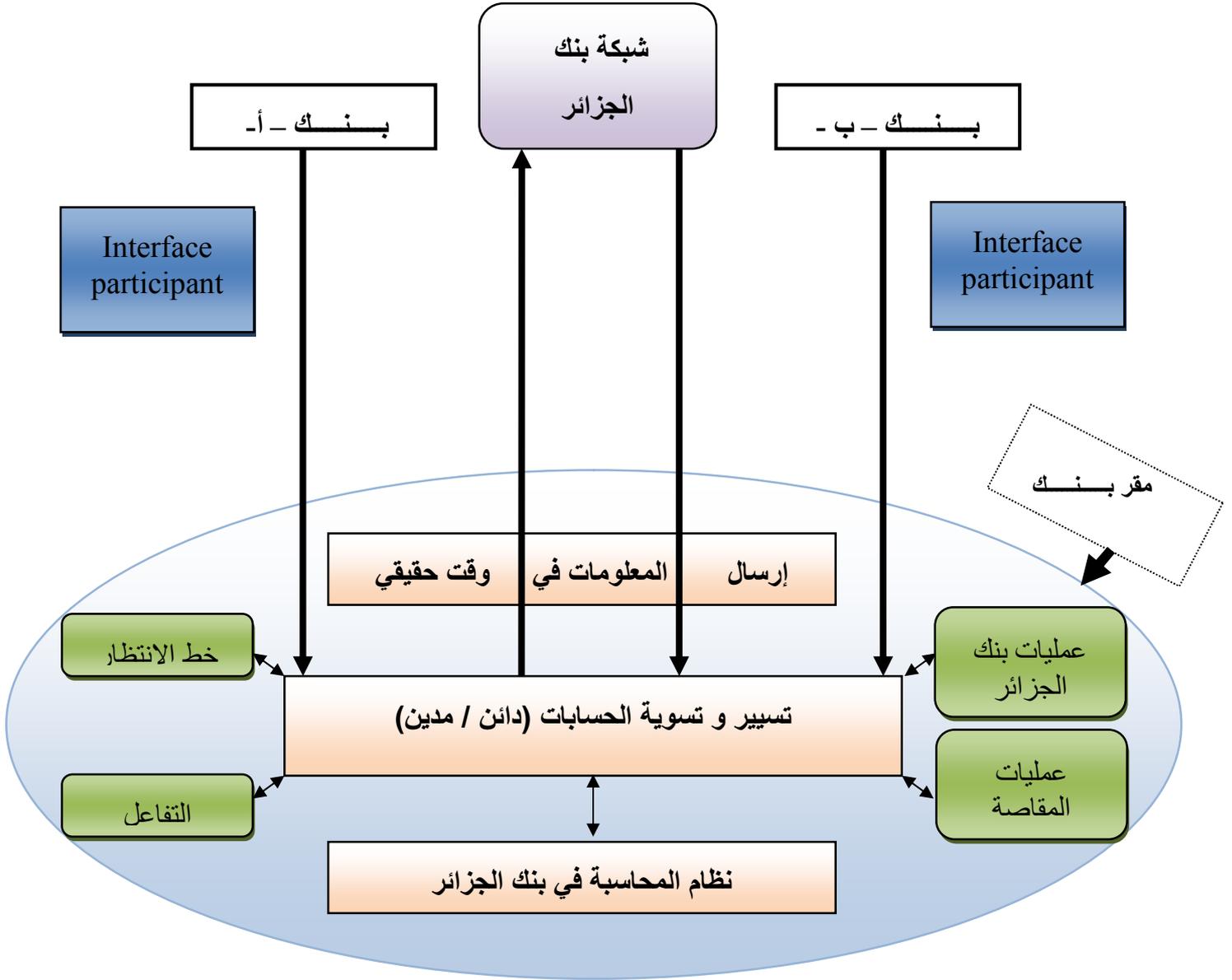
ان المشاركين في النظام يتم ربطهم بجهاز RTGS الموجود في البنك المركزي عن طريق مقراتهم باستعمال Plate Forme يمكن من ارسال و تلقي اوامر التحويل وكل المعلومات الضرورية المتعلقة بعمليات المعالجة بواسطة النظام الذي يكون مؤمن للغاية

<sup>1</sup> [http://www.bis.org/cpss/systems\(cpss\)/bis\\_basle\\_committee\\_on\\_payment\\_settlement\\_-\\_225/03/2016](http://www.bis.org/cpss/systems(cpss)/bis_basle_committee_on_payment_settlement_-_225/03/2016)

<sup>2</sup> رابع عرابية، " دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصنة الجهاز المصرفي في المصرف الجزائري"، مجلة الأكاديمية لدراسات الاجتماعية و الإنسانية، ع8، جامعة الشلف، 2012، ص 20

ويمكن توضيح نظام RTGS في الشكل التالي:<sup>1</sup>

الشكل رقم (1) يمثل نظام RTGS



**La source :** hadj ARAB Abdelhamid, **projet système de paiement ; RTGS** , Média bank N° 67 A Mars 2016P 14

فمن خلال الشكل نلاحظ أن المصارف التجارية في إطار نظام RTGS تقوم بتسوية المبالغ فيما بينها عن طريق الحسابات المركزية الموجودة لدى بنك الجزائر، ومن خلال الشبكة الإلكترونية وبمبالغ ضخمة، وذلك

<sup>1</sup>- ياسين قاسي، و فادي كمال، "إسهامات الصيرفة الإلكترونية في تحقيق التنمية المستدامة في الجزائر"، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و اشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، المركز الجامعي مليانة، 26-27 أفريل 2011، ص 11

عبر المرور بمرحلتين أساسيتين هما: إرسال المعلومات في وقت حقيقي وتسيير وتسوية الحسابات (دائن أو مدين).

### **وظائف نظام RTGS:**

يقوم نظام المركزي RTGS بالوظائف التالية:<sup>1</sup>

- مراقبة أوامر الانتظار
- تسمية الأوامر وفق طبيعتها
- تخصيص مبالغ المقاصة
- إدارة و مراقبة حسابات العمليات المعالجة بواسطة النظام.

أما فئة المشاركين فنقوم بالوظائف التالية:<sup>2</sup>

- تلقي ومراقبة صفة الأوامر وملائمتها
  - إصدار وتلقي الأمر بنظام RTGS
  - متابعة خطوط انتظار المشاركين المعنيين او المشاركين غير المباشرين المستفيدين من خدمات النظام.
- هذا فضلا عن إمكانية استخدام شبكة سويفت العالمية ،حتى تتمكن المصارف من ابرام المزيد من المعاملات مع المصارف العالمية.

---

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق، ص 11

<sup>2</sup> Média Bank ; **systeme de paiement et modernisation** N°61 , Mars 2016,P32.

## المطلب الثالث:متطلبات أنظمة الدفع الإلكترونية

تعد عملية الدفع الإلكترونية نسيج علاقة بين مجموعة من المتعاملين بهدف تلبية رغبات ومتطلبات المتعاملين من جهة، وتحقيق الربح للبنوك من جهة أخرى، وكذلك الإستمرارية وبتوسط هذه العلاقة مجموعة من الوسائط الإلكترونية لتسهيل التعامل فيما بينهم.

### 1- كيفية عمل أنظمة الدفع الحديثة:

تعتمد عملية الدفع بالنظم الحديثة على الخطوات التالية:

- يقوم التجار الراغبون بالتعامل بهذه الأنظمة بالتعاقد مع البنوك التي تقدم هذه الخدمة من أجل مدهم بالأجهزة وماكينات التجهيز اليدوية والآلية.

- بعد قيام العميل بإتمام عملية الحصول على السلع والخدمات يقدم بطاقة الدفع للتاجر الذي يتأكد من بيانات البطاقة والاستعلام عنها لدى مركز البطاقات الائتمانية بالبنك .ومن ثم يحصل على توقيع العميل على إشعار البيع وذلك للتوقيع على أصله ثم إعادته مرة ثانية للتاجر<sup>1</sup>.

- يترتب على هذه العملية عدة التزامات على التاجر منها التحقق من شخصية العميل، كذلك التأكد من صحة بيانات البطاقة لان التاجر هو من سوف يحصل قيمة المشتريات من البنك.

أما في حالة إستخدام التاجر لماكينات آلية، فتتم بمطالعة بيانات الكترونية عبر خط التلفزيون المرتبط بالبنك.

-تظهر أهمية السداد الإلكتروني عندما تكون عملية البيع كلها تمت الكترونيا ،سواء المراحل السابقة للعقد أو مرحلة إبرام العقد أو تنفيذه ومن ثم سداد قيمته<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - محمد حسين المنصور، المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، 2003، صص120-121

## **2- قنوات التوزيع الإلكترونية (الوسائط الإلكترونية):**

هناك مجموعة من قنوات التوزيع الإلكترونية التي تنتجها المصارف من أجل توصيل خدماتها عبرها، وبهذا تعتبر وسائط بين العميل والبنك ،وهي السبيل الأمثل للوصول للخدمات بسهولة وأمان منها:

✓ **البنوك المنزلية:** طبق هذا النظام لأول مرة سنة 1980 بواسطة بنك United American

بولاية ديزني الأمريكية ولكن إستخدامه على النطاق التجاري الواسع لم يتحقق إلا بعد انتشار أجهزة الحاسبات الشخصية PC ويعتمد على ما يعرف بعملية تحويل وإعادة تحويل البيانات حتى يتم ربط الحاسب الآلي للبنك بالحاسب الشخصي الموجود بمنزل العملاء من خلال وسائط الاتصال (كشبكة الخطوط الهاتفية)

✓ **الوحدات الطرفية عند نقاط البيع:** يتشابه هذا النظام مع البنوك المنزلية في اعتماده على

شبكة اتصالات الحاسبات الآلية وعملية التحويل وإعادته،أما وجه الاختلاف بينهما فيتمثل في أن عملية الاتصال في نظام الوحدات الطرفية بين الحاسب الآلي للبنك وبين المحطة الطرفية الموجودة داخل المتاجر الكبرى والأسواق المركزية وذلك بدلا من الحاسبات الشخصية الموجودة داخل منازل العملاء وطبقا لهذا النظام يتم إدخال قيمة مشتريات العميل من خلال هذه الوحدات الطرفية لتخصم من رصيد حسابه المسجل داخل الحاسب الآلي بالبنك،ويطلق عليها الخصم المدين،وفي المقابل تتم إضافة نفس القيمة لحساب المتجر بالبنك<sup>2</sup>.

<sup>1</sup>- عبد الفتاح بيومي الحجازي،الحوكمة الإلكترونية بين الواقع والطموح،دار الفكر الجامعي،الاسكندرية،2008،ط1،ص ص 492-494

<sup>2</sup>- طارق طه،ادارة البنوك في بيئة العولمة والانترنت،دار الفكر الجامعي،الاسكندرية،2007،ص288

✓ **الصيرفة الهاتفية :** يعتمد مفهوم الصيرفة عبر الهاتف على تقديم خدمات مصرفية دون

توقف الى العميل الذي يمتلك جهاز هاتف ،فالعميل في هذه الحالة يستفيد من:

- خدمات الاستعلام عن حالة الرصيد.

- استقباله لرسائل الكترونية تعلمه عن حالات الطوارئ المتعلقة بأرصده.

- متابعة كل الشيكات المحصلة<sup>1</sup>.

✓ **الصيرفة المحمولة:** وهي تلك الخدمات المصرفية التي تتاح من خلال التليفون

المحمول،من خلال استخدام العميل رقم سري يتيح له الدخول إلى حسابه للاستعلام عن أرصده،وكذلك للخصم منه تنفيذاً لأي من الخدمات المصرفية المطلوبة.

✓ **التلفزيون الرقمي:** وهو عبارة عن ربط الأقمار الصناعية بين جهاز التلفزيون بالمنزل وبين

حاسب البنك، وبالتالي يمكن الدخول من خلال رقم سري إلى حاسب البنك أو شبكة الانترنت ،وتنفيذ العمليات المطلوبة<sup>2</sup>.

✓ **الانترنت المصرفي :** عن طريق ذلك يستطيع العميل أن يصل إلى الفرع الالكتروني للبنك الذي

يتعامل معه أن يكون لكل بنك من البنوك مقر على شبكة الانترنت وعن طريق الالتجاء إلى مقر البنك على شبكة الانترنت ،تستطيع أن تطلب من البنك الالكتروني على الانترنت أن يقوم بالخدمات مثل التأكد من

---

<sup>1</sup> -Monique zollinger eric la maraque , **marketing éstrategie de la banque** édition dunod 4 édition,paris,2006,p :124

<sup>2</sup> - ناظم محمد نوري الشمري،، المرجع السابق ص 31-32

الرصيد أو دفع قيمة شيك أو تحويل حساب العميل إلى بنك آخر أو سداد خدمات أو شراء سلع على حسب الأحوال<sup>1</sup>.

### **المبحث الثاني: ماهية وسائل الدفع الإلكترونية**

كانت التجارة الإلكترونية حديثة النشأة من أهم الأسباب التي أدت إلى استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، وكحل للمشاكل والعراقيل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية، بالفعل تمكنت الوسائل الحديثة من الانتشار بسرعة وقد ساعد في ذلك الجهود الكبيرة المبذولة من طرف البنوك لجذب أكبر عدد ممكن من العملاء وجعلهم يختبرون فعالية ومزايا هذه الوسائل حديثة النشأة.

### **المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية**

تعتبر وسائل الدفع الإلكترونية مدعم أساسي للوسائل العادية، حيث تساهم في تطوير النشاط البنكي عن طريق تحسين أداء منظومة الدفع، وتطورت مع انتشار عمليات التجارة الإلكترونية لما تتطلب هذه الأخيرة من وسائل دفع جديدة ملائمة.

### **- تعريف وسائل الدفع الإلكترونية:**

تمثل أهم مكونات نظام الدفع الإلكتروني وهي مجموعة من الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدره المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع، وتتمثل في البطاقات البنكية والنقود الإلكترونية، والشيكات الإلكترونية والبطاقات البنكية<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - امير فرج يوسف، التجارة الإلكترونية، دار المطبوعات الجامعية، الاسكندرية، 2008، ص 151

رشيد بو عافية، و ابراهيم مزبود، التحول الى وسائل الدفع الإلكتروني وتحديات الجرائم الإلكترونية، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر 26-27 افريل، 2011، المركز الجامعي، خميس مليانة ص 20<sup>2</sup> في

ومصطلح الدفع الإلكتروني مصطلح واسع يجمع في طياته كل وسائل الدفع التي تستخدم فيها تكنولوجيا مقدمة للوفاء مثل التحويلات الإلكترونية والدفع بالنقود الإلكترونية<sup>1</sup>

### **- خصائص وسائل الدفع الإلكتروني:**

تتمثل خصائص الدفع الإلكترونية فيما يلي<sup>2</sup>:

- تعتبر مقبولة في جميع الدول حيث يتم استخدامها لتسوية الحسابات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم، خاصة وأن عمليات التجارة تتوسع إقليمياً ودولياً، وبذلك تساعد أدوات الدفع الإلكتروني على تحسين السيطرة على عمليات التوزيع والنقل.
- تستخدم هذه الأدوات لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد، حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة من حيث المكان، ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت أي من خلال المسافات بتبادل المعلومات الإلكترونية بفضل وسائل الإتصال اللاسلكية.
- يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك، أي توفر أجهزة تتولى هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم.

### **- أهمية وسائل الدفع الإلكتروني:**

إن إتساع نطاق التجارة الإلكترونية سمح بتضاؤل دور النقود الورقية والدفع التقليدي أمام إزدهار الدفع الإلكتروني. حيث كانت النقود الوسيلة الرئيسية لتسوية المعاملات المالية، وكان الدفع يتم بصورة سائلة بواسطة بديل للشيك وغيرها من وسائل الدفع الإلكترونية.

<sup>1</sup> - محمود الكيلاني، الموسوعة التجارية والمصرفية، المجلد الثاني للتشريعات التجارية والإلكترونية دراسة مقارنة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2007، ص44

<sup>2</sup> - صالح الياس، مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة، الملتقى العلمي والدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وأشكاله اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر 26-27 افريل، 2011، المركز الجامعي، خميس مليانة، ص8

لكن تلك الوسائل لا تصلح في تسهيل التعامل الذي يتم عن بعد في بيئة غير عادية. كالعقود الإلكترونية التي تتم عبر شبكات الإنترنت حيث تتوارى المعاملات الورقية. من هنا تظهر أهمية ابتكار وسائل سداد تتفق مع طبيعة التجارة الإلكترونية، لهذا يتم الدفع إلكترونياً.

يمكن للعميل الوفاء بمقابل السلعة أو الخدمة بنفس الطرق التقليدية المتبعة في التعاقد بين غائبين مثل إرسال شيك عن طريق البريد أو من خلال الفاكس. أو إرسال البيانات الخاصة بحساب بنكي<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية

لقد تعددت وسائل الدفع الإلكتروني واتخذت أشكالاً متنوعة. حتى تتلاءم مع طبيعة العمليات والصفقات الإلكترونية من جهة ومتطلبات الأفراد من جهة أخرى، فكانت بداية ظهورها على شكل بطاقات بنكية ثم تتوالى ظهور وسائل الدفع الإلكترونية الأخرى. وتنقسم إلى:

- **بطاقات الائتمان:** وهي بطاقات خاصة تصدرها البنوك أو المؤسسات المالية الأخرى لعملائها كخدمة إضافية، وهي عبارة عن بطاقات مغناطيسية يستطيع حاملها أن يستخدمها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات<sup>2</sup>

<sup>1</sup> وهيبية عبد الرحيم، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية الإلكترونية، دراسة حالة الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير أكاديمي، كلية الجزائر، 2006/2005، ص 30

<sup>2</sup> محمد عبد الحسن الطائي، التجارة الإلكترونية، المستقبل الواعد للأجيال القادمة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 186

## ❖ أنواع بطاقات الائتمان:

تتنوع بطاقات الائتمان الى عدة بطاقات من اهمها:

أ- **البطاقات الائتمانية المتجددة:** ظهرت في أواخر الستينات من القرن الماضي في الو.م.أ من خلال بطاقتين شهيرتين وهما فيزا وماستر كارد، وهذا النوع تصدره البنوك في حدود مبالغ فيها. حيث يكون حامل البطاقة مخييرا بين تسديد كلي لقيمة فاتورة البطاقة خلال فترة الاستفاداة أو جزء منها على فترات لاحقة. وتتميز بأنها توفر كل من الوقت والجهد لحاملها وتزيد من إيرادات البنك المصدر لها بما يحصل عليه من رسوم مقابل خدمات أو فوائد التأخير ولا يتم إصدار هذه البطاقات إلا بعد دراسة جيدة لموقف العميل<sup>1</sup>.

ب- **البطاقات الائتمانية غير المتجددة:** وتسمى أيضا ببطاقات الصرف الشهري لأنه يجب على العميل أن يقوم بالسداد الكامل خلال نفس الشهر الذي تم فيه السحب، بمعنى أن فترة الائتمان التي تمنحها هذه البطاقة لا تتجاوز الشهر الواحد<sup>2</sup>.

- **بطاقات الخصم الفوري:** يشهد استخدام هذه البطاقات أعلى معدل نمو في وسائل الدفع الإلكترونية. خاصة في الإقتصاديات المقدمة، هذا بالرغم أنه أقل إنتشارا من بطاقات الائتمان.

ويتميز هذا النوع من البطاقات بأنه لا يتضمن إنتمائا، بل يتم خصم قيمة الصفقة من حساب العميل في

البنك في الحال مثلما هو الحال بالنسبة لبطاقات الصرف الآلية ATM ويلاحظ أن هذه البطاقة Cart Dobit

يمكن أن تستخدم على نفس شبكة الآلات السابقة<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> - خولة فرحات، اثر التجارة الإلكترونية على تحسين نوعية الخدمة المصرفية، دراسة حالة البنك الإلكتروني، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2007/2008، ص71

علي محمد ابو العز، التجارة الإلكترونية واحكامها في الفقه الاسلامي، دار النفائس للنشر والتوزيع، دون ذكر بلد النشر، 2008، صص233-234<sup>2</sup>

<sup>3</sup> - حسن محمد سمحان، اسماعيل يونس، اقتصاديات النقود والمصارف، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص42

• **استخدامات بطاقات الخصم الفوري:** تتمثل استخدامات بطاقات الخصم الفوري في:

-التسوق بالبطاقة لدى كافة المنافذ التجارية بجميع انحاء العالم (متاجر، مطاعم، فنادق....) باستخدام الرقم السري الخاص بالبطاقة.

- السحب النقدي من جميع الات الصراف الالي ATM المنتشرة بجميع انحاء العالم وعلى مدار 24 ساعة يوميا وذلك باستخدام الرقم السري الخاص بالبطاقة.

- السحب النقدي من داخل جميع الفروع خلال اوقات العمل الرسمية وعلى مدار 24 ساعة يوميا

- الحصول على كافة الخدمات المقدمة من شركة فوري للمدفوعات (سداد فواتير، شحن رصيد) من خلال الات الصراف الالي.

- **البطاقات الذكية:** هي نوع من أنواع البطاقات البلاستيكية الممغنطة ، وتحمل في طياتها مستقبلا مشرقا. وان كان إصدارها لم يزل على نطاق محدود حتى الآن. وتتكون هذه البطاقة من قطعة دقيقة أو شريط الكترو - مغناطيسي، قابل للقراءة الكترونيا وبمقدور هذه البطاقة التفاعل مع الصراف الآلي.<sup>1</sup>

ومن أنواعها:

○ **البطاقات الذكية التي تقوم على الاتصال:** هي البطاقات المتصلة عند استخدامها يجب أن يتم اتصالها مع قارئ للبطاقات الذكية حتى تتم عملية تحديث المعلومات وقراءتها من قبل شريحة الكمبيوتر الموجودة على البطاقات الذكية.

<sup>1</sup>- ثامر البكري ، احمد الرحومي، تسويق الخدمات المالية، اثناء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2008، ص231

○ **البطاقات الذكية التي لا تقوم على الاتصال:** يختلف هذا النوع من البطاقات عن السابقة

في انه لا يقوم على فكرة الاتصال المادي بينه وبين القارئ حتى يتم تشغيله.

○ **البطاقات المزدوجة:** هي بطاقة مزودة بذاكرة واحدة مع إمكانية الاتصال المادي بالقارئ وعدم

الاتصال أيضا، ويعتبر هذا النوع من البطاقات هو أكثر أنواع البطاقات إستخداما سواء بالنسبة للتجار أو

المستهلكين لما يوفره من درجة عالية من الأمان<sup>1</sup>.

❖ **خصائص البطاقات الذكية:** تتميز هذه البطاقة بالعديد من الخصائص مما يساعد على تحقيق

فوائد منها:

- توفر اليسر والسهولة في التعامل

- تجمع بين كل الأدوار التي تستطيع أن تؤديها بطاقات الائتمان والخصم.

- تلعب دور النقود من مختلف الفئات ،مما يضفي عليها الكثير من المرونة.

- **النقود الإلكترونية:** يستعمل البعض النقود الإلكترونية كمرادف للبطاقات البلاستيكية أو بطاقات

الإئتمان، والواقع أن هذا الإستعمال غير دقيق من الناحية الفنية ذلك أن بطاقات الإئتمان ليست هي النقود

الإلكترونية وإنما هي صك أو محفظة للنقود الإلكترونية<sup>2</sup>.

فالنقود الإلكترونية هي وحدات نقدية عادية كل ما هناك أنها محفوظة بشكل الكتروني ويتم الوفاء بها

الالكترونيا.

<sup>1</sup> - شريف محمد غنام، **محفظة النقود الإلكترونية**، رؤية مستقبلية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2007، ص ص 19-20-21

مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق، **الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكتروني الحديثة**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005، ص ص 341-342<sup>2</sup>

❖ **خصائص النقود الإلكترونية:** تتسم بمجموعة من الخصائص التي تميزها عن غيرها من

وسائل الدفع الإلكترونية وتتمثل فيما يلي<sup>1</sup>:

- **للنقود الإلكترونية قيمة نقدية مخزنة إلكترونياً:** هي عبارة عن بيانات مشفرة يتم وضعها على وسائل

الإلكترونية في شكل بطاقات بلاستيكية أو على ذاكرة الحاسوب الشخصي.

- **النقود الإلكترونية ثنائية الأبعاد:** حيث يتم نقلها من المستهلك إلى التاجر دون الحاجة إلى وجود طرف

ثالث بينهما كمصدر ،وتعتبر النقود الإلكترونية صالحة لإبرام الذمة كوسيلة لدفع ائتمان السلع والخدمات دون

أن يقضي ذلك قيام البائع بالتأكد من حقيقة هذه النقود أو من كفاية الحساب المصرفي للمشتري كما هو الحال

بالنسبة لوسائل الدفع الإلكترونية.

- **النقود الإلكترونية ليست متجانسة:** حيث أن المصدر يقوم بإصدار نقود إلكترونية مختلفة ،تختلف هذه

النقود من ناحية القيمة ،وقد تختلف بحسب عدد السلع والخدمات التي يمكن أن يشتريها الشخص بواسطة هذه

النقود فهي تعتبر غير متجانسة ومتماثلة.

- **سهولة الحمل:** تتميز بسهولة حملها نظراً لخفة وزنها وصغر حجمها،لذا تعتبر بأنها أكثر عملية من النقود

العادية.

---

<sup>1</sup> - نفس المرجع السابق ص 343

❖ أشكال النقود الإلكترونية: لقد تعددت الأشكال التي تتضمنها النقود الإلكترونية نذكر

منها:

- **محفظة النقود الإلكترونية:** هي بطاقة ذكية تخزن عدد من الوحدات القيمية، يقوم حاملها بدفع قيمتها سلفاً، ويستعملها حتى نفاذها، لكن بعض البطاقات تحتل إعادة شحنها، فهي طريقة الكترونية لإدارة النقود العادية.<sup>1</sup>

- **الشبكات الإلكترونية:** أصبح هناك تراجع كبير في السنوات الماضية على استخدام الشبكات الورقية، وخصوصاً في الولايات المتحدة الأمريكية كإحدى وسائل الدفع، حيث تراجعت من 75 من إجمالي التعاملات عام 2000 إلى 45 عام 2003 وبالمقابل تزايد استخدام الشبكات الإلكترونية بنسبة 2010 من خلال ما يزيد على 500 مليون عملية تجارية وما زالت هذه النسبة تزداد.

يعتبر الشيك الإلكتروني صورة طبق الأصل للشيك الورقي الذي يعرفه الجميع، حيث يحتوي على نفس الخصائص والصلاحيات ويترتب عليه ما يترتب على الشيك الإلكتروني. يتطلب وجود برمجية طرف ثالث لتنفيذ عملية دفع الشيك الإلكتروني مثلاً كنظم تساعد لقبول وإتمام العملية مباشرة من الموقع.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> جورج نهاء ابو جريش، خثان رثوان، "المدخل إلى مصارف الانترنت"، اتحاد المصارف العربية، بيروت، 2004، ص102

الهام مصباحي، "المعاملات المصرفية الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية"، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص تمويل مصرفي، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2014-2015، ص:45

### **المطلب الثالث: الأطراف المتعلقة بعملية الدفع الإلكتروني**

تتشارك عملية الدفع الإلكتروني في إنها وسيلة لانتقال النقود من شخص لآخر أو لمجموعة أخرى عبر شبكة الانترنت دون الحاجة للتفاعل وجها لوجه وعلى اختلاف هذه النظم نجد أنها تحتوي جميعها على أربعة عناصر تتمثل في:

- **المنظم (المركز العالمي للبطاقة)**: هي مؤسسة عالمية تقوم بعملية إنشاء البطاقات وتتولى رعايتها وتصدر تراخيص لجميع البنوك الموجودة في أنحاء العالم بالموافقة على دخولها في عضوية هذه البطاقة وهي تتولى تسوية العمليات المالية المستحقة جراء استخدامها. ويتم ذلك مقابل عمولة تتراوح عادة بين 1 % و 4% من قيمة العملية يدفعها التاجر إضافة للاشتراك السنوي<sup>1</sup>

- **المصدر المحرر**: هو البنك أو المؤسسة المالية الكبرى التي لها ادوار عدة ومنها التعاقد مع المركز العالمي للبطاقات من اجل حصولها على ترخيص يسمح لها بإصدار البطاقات من عملائها لتسوية عملياتها من شراء أو تقديم خدمات معينة بالإضافة إلى التعاقد مع عملائها للتعامل بتمثل هذه البطاقات في دفع ما يستحق عليه للتاجر مقدم السلعة أو الخدمة، وحصول التاجر على مقابل ما يقدمه إلى عملائه باستخدام هذه البطاقة.

- **التاجر**: إن هذا الوصف يطلق على الشركات أو المؤسسات صاحبة السلع، ومحلات البيع، و مراكز تقديم الخدمات للجمهور بشكل عام. ويبرم اتفاق مع مصدر البطاقة لقبول البيع بها، ومن ثم يرجع إلى مصدرها للحصول على ثمن هذه السلعة.

<sup>1</sup> - محمد نور صالح الجداية سناء جودة خلف مرجع سابق ص 235

- **حامل البطاقة:** هو الشخص أو الأشخاص الذين حصلوا على البطاقة بناء على طلب تم تقديمه للمصدر وواقف على منحهم إياها لتمكنه من الشراء بواسطتها أو الحصول على الخدمات وكذلك تمكنهم من السحب النقدي من الصراف الآلي باستخدام البطاقة الممنوحة لهم من المصدر.

### **المبحث الثالث:مخاطر أنظمة ووسائل الدفع الإلكترونية**

إن أهم المخاطر تتبع من إزدياد المعاملات التي تجري عبر الحدود، والناشئة عن الإنخفاض الشديد في تكاليف المعاملات والسهولة الشديدة في الأنشطة المصرفية وكذلك نتيجة الاعتماد على التكنولوجيا لتوفير الخدمات المصرفية مع الحماية من الأزمة نذكر منها ما يلي:

### **المطلب الأول: المخاطر الإستراتيجية والمخاطر التشغيلية**

من أهم أنواع المخاطر التي تعترض أنظمة ووسائل الدفع الإلكترونية المخاطر الإستراتيجية والتشغيلية وهي كالآتي:

**1 - المخاطر الإستراتيجية:** وتتمثل في تلك المخاطر الناجمة عن عدم تبني الإستراتيجيات المناسبة التي تأخذ في إعتبارها كيفية تحقيق الربح المناسب بين كل الخدمات المصرفية التقليدية والمصرفية الإلكترونية، وبما لا يعرض المصرف إلى المزيد من المخاطر. ولا يؤثر على مركزه التنافسي . وتأتي أهمية هذه المخاطر من حيث تأثيرها الكبير على مستقبل المصرف.ومن حيث العناصر العديدة المكونة لها والتي تحتاج كل منها لضوابط وقائية تتوافق مع ظروف كل مصرف.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>- نادر الفرد قاحوش، العميل المصرفي عبر الانترنت،الدار العربية للعلوم ،بيروت،لبنان،ط1،2001،

## 2 - المخاطر التشغيلية

يمكن أن تتعرض أنظمة الصيرفة إلى أخطاء أثناء التشغيل في حالة إذا كانت تلك الأنظمة غير متكاملة بالشكل المطلوب وذلك على النحو التالي:<sup>1</sup>

★ **عدم التأمين الكافي للنظم: System Security** بحيث يمكن اختراق نظم حسابات المصرف Unithorised Access بهدف التعارف على المعلومات الخاصة بالزبائن واستغلالها ،سواء تم ذلك خارج المصرف أو من العاملين به،بما يستلزم توافر إجراءات كافية لكشف وإعاقة ذلك الاختراق.

★ **عدم ملائمة تصميم النظم: System Design** أو انجاز العمل Implantation أو أعمال الصيانة Maintenance التي تنشأ من عدم كفاءة النظم لمواجهة متطلبات المستخدمين وعدم السرعة في حل هذه المشكلة ،وصيانة النظم خاصة إذا ما زاد الاعتماد على جهات خارج المصرف لتقديم الدعم الفني في مجال البنية الأساسية للتكنولوجيا.

★ **إساءة الاستخدام من قبل الزبائن : Customer Misses of Service** ويحدث ذلك نتيجة عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية Précaution أو سماحهم بعناصر إجرامية للدخول إلى حسابات عملاء آخرين أو القيام بعملية غسل الأموال باستخدام معلوماتهم الشخصية.

<sup>1</sup> - جو سروج، العمل المصرفي الإلكتروني في المصارف بين الضروريات والمحاذير،مجلة اتحاد المصارف العربية،العدد238،بيروت،2000،ص 148

## **المطلب الثاني: مخاطر السمعة و المخاطر القانونية**

تعتبر مخاطر السمعة والمخاطر القانونية مخاطر في غاية الأهمية إذ إن السمعة لا يمكن التخلي عنها في أي حال من الأحوال وأي خلل في المخاطر القانونية حتما سيؤدي إلى انتهاك القواعد والضوابط القانونية.

**1 - مخاطر السمعة:**وتكمن في توافر رأي عام سلبي اتجاه المصرف نتيجة عدم قدرته على تقديم خدماتهم المصرفية الإلكترونية وفق معايير الأمان والسرية والدقة، مع الاستمرارية والاستجابة الفورية لاحتياجات ومتطلبات الزبائن ،وهو أمر لا يمكن تجنبه سوى بتكثيف اهتمام المصرف بتطوير الرقابة ومتابعة معايير الأداء بالنسبة لنشاطات الصيرفة الإلكترونية.<sup>1</sup>

**2 - المخاطر القانونية Legal Risk** نظرا لسرية المعاملات المصرفية الإلكترونية فان هذا يتيح درجة عالية من المخاطر القانونية بالنسبة للبنوك .

تقع هذه المخاطر في حالة انتهاك القوانين أو القواعد أو الضوابط المقررة خاصة تلك المتعلقة بمعالجة غسل الأموال، أو نتيجة عدم التحديد الواضح للحقوق والالتزامات القانونية الناتجة عن العمليات الإلكترونية ومن ذلك عدم وضوح مدى توافق قواعد لحماية المستهلكين في بعض الدول أو لعدم المعرفة القانونية Validity لبعض الاتفاقات المبرمة باستخدام وسائل الوساطة الإلكترونية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - منير الجنيهي وممدوح الجنيهي ،مرجع سابق ذكره،ص 163

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق ص 164

## المطلب الثالث المخاطر المالية والتلقائية:

تعددت المخاطر المالية والتلقائية التي تتعرض لها أنظمة ووسائل الدفع الإلكترونية ونذكر أهمها فيما يلي:

### 1 - المخاطر المالية: تأخذ المخاطر المالية في حالة استخدام أنظمة الدفع الإلكترونية عدة

أشكال تتمثل فيما يلي:

#### - المخاطر الائتمانية: تحدث مخاطر الائتمان في عمليات التسوية الإلكترونية عندما يفقد

القائم بالدفع جزء أو كل مدفوعاته، بسبب إخفاق في توصيل التزاماته إلى الطرف الآخر، وتعد مخاطر الائتمان

الأكثر شيوعاً في نظم الدفع الإلكترونية، وذلك لوجود عدد كبير من المؤسسات للمستخدمين للنظام بطريقة

غير مباشرة، والمستخدم غير المباشر لا يكون عضواً في نظام المدفوعات ولكن يستخدم بنكا آخر عضواً في

النظام، والسبب في تعرض المستخدم غير المباشر لهذا النوع من الخطر هو فترة الإبطاء بين وقت تلقي بنك

المؤسسة المدفوعات ووقت إعلان بنك المستلم النهائي لها. ومن السهولة تجاهل هذا الخطر في نظم التسويات

لان التأخير لا يكون متعمداً، كما انه يكون في وقت قصير جداً (اقل من يوم واحد). وهناك نوعان من مخاطر

الائتمان في نظم التسوية الآلية هما:

#### أ- مخاطر الدافع: يتعرض لها من يقوم بالدفع أو لا ومن المحتمل إلا يستلم محل التعامل من

النظير الآخر بشكل نهائي، وهذا النوع من المخاطر ليست غريبة على نظم الدفع طالما وجد نظام الدفع أولاً.

#### ب- مخاطر المستلم: وتحدث عندما يفترض المستلم أن المدفوعات المستلمة. أصبحت نهائية

قبل أن تكون فعلية، في هذه الحالة فقط يصبح المستلم فعلياً هو الدافع الأول ويتحمل مخاطر الدافع.

- **مخاطر السيولة:** مخاطر السيولة في نظم التسويات الإلكترونية تتمثل في عدم إمكانية تنفيذ أوامر الدفع، على الرغم من أن بنك العميل يكون في حالة مالية قوية، ولكنه غير قادر على دفع التزاماته للمقاصة لأسباب خارجة عن إرادته، حيث أن مخاطرة السيولة هي صيغة نموذجية لمخاطرة التوقيت في ترتيبات المدفوعات، أي عدم توافر المفردات محل المبادلة عند الوقت المستحق للدفع عندما تكون المفردة وسيلة للتسوية/وقد تكون مخاطر السيولة كبيرة على البنوك المتخصصة في نشاطات الأموال الإلكترونية، إذا لم تستطع التأكد من كفاية الأرصدة لتغطية التسديد في أي وقت محدد، إضافة إلى ذلك قد يؤدي إلى التأثير على الربحية.<sup>1</sup>

## 2- المخاطر التلقائية:

أن فشل العاملين في نظام نقل الأموال الإلكترونية أو في سوق الأوراق المالية في تنفيذ التزاماتهم، يؤدي غالباً إلى عدم قدرة الآخرين على القيام بدورهم في تنفيذ التزاماتهم في موعدها.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> بشرى طالب سليمان، أنظمة الدفع الإلكتروني في العراق، مكوناتها دورها، ادارة مخاطرها، ورقة بحث مقدمة للبنك المركزي العراقي، قسم المدفوعات، بغداد، 2013، ص: 11

<sup>2</sup> زهير بشناق، "العمليات المالية المصرفية الإلكترونية"، لبنان، اتحاد المصارف العربية، 2006، ص: 194

## خلاصة الفصل الأول

أصبحت أنظمة الدفع الحديثة ضرورة حتمية لمسايرة الاحتياجات التي تستلزمها عمليات الدفع في المعاملات الإلكترونية و تعتبر وسائل الدفع الإلكترونية بتعدد أشكالها وتنوعها وليدة حاجة العملاء وكذلك البنوك من أجل مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة. ونظرا لما عرفه العالم من تطور في برامج المعلومات والتكنولوجيا.

كما تعتبر وسائل الدفع الحديثة في وقتنا الحالي محرك فعال لتنشيط العمل التجاري بين مختلف الأطراف. حيث سمح ذلك باختصار الوقت المخصص لمعالجتها والتقليل من الإفراط في الاستخدام الورقي والبشري الذي كان مخصصا لذلك إضافة إلى أن هناك عيوب عديدة للعمليات البنكية الإلكترونية مثل المخاطر الناجمة عن امن المعلومات ، والتي تتطلب وضع قوانين ووسائل للحد منها .

# الفصل الثاني

## الفصل الثاني: أثر أنظمة ووسائل الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات المصرفية.

يشهد العالم تطورا كبيرا في مجال الصناعة وأدواتها. حيث سعت العديد من البنوك إلى خلق بيئة مصرفية غير تقليدية لانجاز الأعمال المصرفية والاستفادة من ثورة التكنولوجيا والنظم المتطورة. وذلك من خلال تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية للعملاء بهدف رفع مستوى الخدمة المصرفية والارتقاء بها، وكذلك الحصول على درجة عالية من رضا وثقة المتعاملين.

لذا فان الخدمات المصرفية الإلكترونية هي تقديم الخدمات المصرفية مباشرة للعملاء من خلال التفاعل الآلي مع القنوات الإلكترونية المختلفة التي يوفرها البنك لجميع المستخدمين من أفراد وشركات على مدار الساعة.

### المبحث الأول: ماهية الخدمات المصرفية

شهدت السنوات الأخيرة تحولا كبيرا وتنوعا ملحوظا في الخدمات المصرفية بفضل التكنولوجيا الحديثة وهذا ما دفع بالبنوك إلى القيام بتنوع الخدمات التي تمنحها لعملائها بهدف تلبية رغباتهم من جهة، وتحقيق لأهداف البنوك من جهة أخرى.

### المطلب الأول: مفهوم الخدمة المصرفية

تركز المصارف على مفهوم الخدمة المصرفية دون النظر إلى مفهوم الخدمة الكلية المرتبطة بسمعة المصرف كالإعلان و تنوع الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء وغيرها ،كما أن لها أهمية تكمن في مجموعة من الخصائص التي تتميز بها عن باقي أنواع الخدمات.

### أولا- نشأة الخدمة المصرفية الإلكترونية:

شهدت الخدمات المصرفية تطورا واضحا ،وذلك مرورا عبر مراحل التطور الاقتصادي، وكذا الأنشطة المصرفية ،وقد حددت هذه المراحل كالآتي:

#### 1- الخدمات المصرفية في مرحلة ما قبل التصنيع:لقد اعتمدت المجتمعات في هذه المرحلة

- على الزراعة والصيد في توفير احتياجاتها، وقد تميزت هذه المرحلة بالخصائص التالية:<sup>1</sup>
- الاكتفاء الذاتي:حيث أن كل أسرة تنتج ما تحتاجه من سلع وخدمات ،لذلك نجد أن هذه المرحلة تتصف بعدم وجود أي نشاط تسويقي، وعدم وجود أي نشاط مالي أو مصرفي.
- تبادل الفائض في الإنتاج:بعد اتجاه الأسر إلى التخصص بالإنتاج ،حدث ظهور فائض فيه، الأمر الذي دفعهم لإجراء عملية المبادلة بالسلع، وذلك من خلال مقايضة سلعة بسلعة أخرى.

وقد كانت الخدمات التي تقدم في تلك الفترة بسيطة ،شخصية، وطوعية، أما بالنسبة إلى الخدمات المصرفية فان معالمها لم تظهر بعد، واهم ما اتصفت به هذه المرحلة هو عملية التبادل.

<sup>1</sup> محمد جاسم الصميدعي، مرجع سابق، ص 45-46

فعلى الأفراد لإيجاد سلعة وسيطة تمكنهم من التوصل إلى عملية تبادل مرضية ما أدى إلى ظهور النقود التي حققت تحول كبير في طبيعة الأنشطة المالية.

-الإيداع:بعد ظهور المسكوكات الذهبية والفضية والنقود، وبعد أن أصبح هناك أفراد يمتلكون ثروات يخشون عليها من السرقة والضياع، قاموا بإيداعها في المعابد،وبالتالي تعتبر هذه المرحلة بداية لفكرة المصارف والخدمات المصرفية بشكل بسيط

- الإيداع والقروض: لقد لجأ أصحاب الثروات إلى إيداع ثرواتهم لدى الصياغ الذين اخذوا يقومون بإعطاء القروض لفترة قصيرة لقاء فائدة معينة .

- بداية المصارف:تطور عمل الصياغ من الإيداع والقروض والتحصيل على الفوائد إلى التنسيق والتعاون فيما بينهم ،كما قاموا بإنشاء المصارف وإصدار أوراق البنوك لإجراء عملية المقايضة ،وقد اقتصرَت الأنشطة المصرفية في هذه على الإيداع،تقديم العروض،تحصيل فوائد،وإصدار أوراق البنوك.

**2- الخدمات المصرفية في مرحلة التصنيع:** تميزت هذه المرحلة بتراكم رأس المال مما دفع إلى استثماره في المشاريع الصناعية ،الأمر الذي أدى إلى زيادة الثروات ،وهنا ظهرت الحاجة إلى مصارف أكثر تخصصا من الفترات السابقة بالشكل الذي جعلها تمثل مؤسسات ذات كيان لها تنظيم إداري وكادر لديه خبرة العمل ،وذلك نتيجة لزيادة مبالغ الإيداع ،وزيادة رأس مال المصارف وزيادة إمكانياتها في منح القروض وإعطاء الاستثمارات.

**3- الخدمات المصرفية في مرحلة التقدم الصناعي:**تميزت هذه المرحلة باستخدام التكنولوجيا المتطورة في تقديم الخدمات المصرفية ،وقد أصبحت هذه المؤسسات تتسابق فيما بينها في استخدام الأساليب الحديثة والتقنيات المتطورة ،لكي تتمكن من تلبية حاجات ورغبات الأفراد وجذب اكبر قدر ممكن من الزبائن لان عملية الإيداع والإقراض والاستثمار أصبحت غير مقتصرة على الثروات الطائلة وأصحاب المشاريع الكبيرة ، وإنما أصبح اغلب الأفراد يطلبون الخدمات المصرفية ،وذلك من خلال الإيداع ،طلب القروض تحويل الرواتب إلى المصارف،طلب بطاقة الائتمان،وغيرها من الخدمات المصرفية.

#### 4- الخدمات المصرفية في مرحلة ما بعد التقدم الصناعي والمرحلة الراهنة: أن التطور الكبير

الذي حصل في جميع المجالات اثر بشكل كبير على الخدمات المصرفية، وهذا ناتج عن:

- تزايد الطلب على الخدمات المصرفية.
- زيادة عدد المصارف وتنوع الخدمات المصرفية
- زيادة عدد الفروع التابعة للمصارف.
- اتساع الرقعة الجغرافية التي تنتشر عليها هذه المصارف وفروعها.
- استخدام الحاسوب الآلي في تنفيذ العمليات المصرفية.
- الاشتراك في شبكة الانترنت لتسهيل عملية الترويج والاتصال بالزبائن.<sup>1</sup>

#### ثانياً: تعريف الخدمة المصرفية

قبل التطرق إلى تعريف الخدمة المصرفية سنقوم أولاً بتعريف الخدمة بصفة عامة:

#### 1- تعريف الخدمة: حسب الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمة هي: "مجموعة من

الأنشطة أو المنافع التي تعرض للبيع أو تلك التي ترتبط بسلعة معينة." يتسم هذا التعريف بعدم

تمييزه بين السلعة والخدمة ولا يعكس الطبيعة الخاصة للخدمة.<sup>2</sup>

وبعد توضيح مفهوم الخدمة بشكلها العام يأتي مفهوم الخدمة المصرفية التي لا تبعد كثيراً عن

المفهوم العام للخدمة.

#### - التعريف الأول: "هي عبارة عن أنشطة عديدة ومتنوعة وعادة ما ترتبط بثلاث عناصر رئيسية

وهي: الإبداع، الائتمان، والاستثمار."<sup>3</sup>

#### - التعريف الثاني: عرفها كوتلر و أرمسترنج Armstrong بأنها أنشطة أو منافع أو إشباعات

يقدمها طرف "البائع: للمشتري، وهي بطبيعتها غير ملموسة. ولا يترتب على بيعها نقل ملكية شيء،

وقد يرتبط أو لا يرتبط إنتاجها وتقديمها بمنتج مادي ملموس.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> محمد، جاسم الصميدعي، وردينة عثمان يوسف، مرجع سابق، ص 47-48

<sup>2</sup> وسيم محمد الحداد، مرجع سابق، ص 220

<sup>3</sup> بشير عباس العلاق، حميد عبد النبي الطائي، "تسويق الخدمات، مدخل استراتيجي وظيفي تطبيقي"، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 1999، ص 36

مما سبق يتضح إن: الخدمة المصرفية هي مجموعة من العمليات ذات مضمون منفعي، الذي يتصف بتغلب العناصر غير الملموسة على العناصر الملموسة، والتي تدرك من قبل الأفراد أو المؤسسات من خلال دلالاتها وقيمتها النفعية، التي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية، والتي تشكل في الوقت نفسه مصدرا لربحية المصرف وذلك من خلال علاقة تبادلية بين الطرفين.<sup>2</sup>

### ثالثا: أهمية الخدمة المصرفية

تحتل الخدمة المصرفية أهمية بالغة في السوق المصرفي إذ أصبحت المصارف تحتل مكانة رائدة وتنافسية في السوق بفضلها وسنقوم بذكر هاته الأهمية في النقاط التالية<sup>3</sup>:

- زيادة حدة المنافسة بين المصارف لاستقطاب أكبر عدد ممكن من العملاء وذلك من خلال المساهمة في زيادة الحصة السوقية للمصارف من خلال عدد العملاء المتعاملين من المصارف.
- إدخال ابتكارات واختراعات تكنولوجية جديدة في النشاط المصرفي والعمل على التخفيض في تكاليف العمل والتطوير في الخدمات المقدمة للعملاء وزيادة الإنتاجية.
- تنمية موارد المصارف وتوظيفاتها من خلال زيادة الوعي المصرفي.
- البحث عن إستراتيجيات تسويقية للخدمات المصرفية بالتطوير والتنويع المتسارع. مما يمكنها من إيجاد مكان لها في الوضع الجديد المعقد والمتغير بشكل كبير .
- مساهمة المصارف بطريقة أو بأخرى في تمويل المشاريع، وهذا من خلال إمتصاص دخول الأفراد وتوجههم نحو التنمية الاقتصادية.

<sup>1</sup>بريش عبد القادر، "جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك"، مجلة شمال افريقيا، عدد3، الشلف، دون ذكر سنة النشر ص253

<sup>2</sup> Philip kotler .Armstrong **Marketing Management Public unic** .Paris.2000.p454.

<sup>3</sup> احمد محمود الزامل وآخرون، "تسويق الخدمات المصرفية"، إثناء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2012، ص63

## المطلب الثاني: خصائص وأشكال الخدمة المصرفية

للخدمة المصرفية جملة من الخصائص والإشكال نذكر أهمها في:

أولاً- **خصائص الخدمة المصرفية:** تتصف الخدمة المصرفية بمجموعة من الخصائص المتميزة التي تضي عليها درجة من الخصوصية من حيث الشكل والمضمون. ونظراً لأهمية هذه الخصائص فإننا سنعرضها على النحو التالي:

- تغلب العناصر غير الملموسة في المضمون الخدمي: تتصف الخدمة المصرفية كغيرها من الخدمات باحتواء مضمونها الخدمي على مجموعة من العناصر غير الملموسة والعناصر الملموسة. وتشمل العناصر الملموسة في الجوانب المادية المرئية للخدمة كالأجهزة المستخدمة، والحاسوب، وآلات عد النقود. بالإضافة إلى التصميم والديكور الداخلي وغير ذلك من المرافق والتسهيلات الموجودة في البيئة المادية، أما العناصر غير الملموسة والتي يتعذر على الفرد لمسها أو رؤيتها فإنها تكمن في إدراكات العميل وتوقعاته وما تتضمنه من قيم منفعية غير مباشرة ولكن لها دلالات هامة في تقييم المضمون الخدمي، وترك آثارها على مستوى إدراكه لجودة الخدمة.<sup>1</sup>

- تلازم عمليتي إنتاج الخدمة وتوزيعها: تتصف الخدمة المصرفية بتلازمة إنتاجها وتوزيعها، أي عدم إمكانية الفصل بين هاتين العمليتين، حيث يتم إنتاج الخدمة وتوزيعها في المصرف نفسه أو احد فروعها، أو عن طريق أي من نظم توصيل الخدمة لديه "كالمصرف الآلي ATM"، وإذا كان نظام التسويق السلعي يعتمد إلى حد كبير على الوسطاء الموظفين وما يرتبط بهم من حلقات توزيع، كتجار الجملة وتجار التجزئة المصرفية بصفة خاصة.

إن خاصية التلازم في إنتاج وتوزيع الخدمات المصرفية تفرض وجود علاقة شخصية مباشرة بين المصرف وعملائه، من شأنها أن توفر عملية تغذية عكسية تساعد الإدارة على الوقوف على

<sup>1</sup> ناجي ذيب معلا، "الأصول العلمية للتسويق المصرفي"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان، 2015، ص ص 78.79

## الفصل الثاني: أثر أنظمة ووسائل الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات المصرفية.

ردود فعل العملاء إزاء ما تتبناه من سياسات واستراتيجيات ومعرفة حاجاتهم وتفضيلاتهم وأخذها في الاعتبار عند تصميم وتطوير أية خدمات مصرفية جديدة.<sup>1</sup>

- صعوبة التمييز في الخدمة المصرفية: تتصف الخدمة المصرفية بنمطية جوهرها في المصارف المختلفة. فإذا أخذنا خدمة مصرفية كالحساب الجاري مثلا، فإننا نجد أن هذه الخدمة تكاد تكون في جوهر نمطي في كافة المصارف لتي تقدمها، وقد أدت هذه النمطية إلى محدودية التنافس بين المصارف على أساس جوهر الخدمات مما فرض على المسؤولين في المصارف ضرورة البحث عن مجالات أخرى للتنافس بكجودة الخدمة، والإبداع فيما تقدمه المصارف من خدمات لعملائها.<sup>2</sup>

- أهمية الانتشار الجغرافي للمصرف: إن اعتماد المصرف على شبكة فروع ونظم توصيل الخدمة فيه "كالمصارف الآلي" في توزيع خدماته قد شكل محورا استراتيجيا في التسويق المصرفي، فكما أشرنا سابقا فان العلاقة المباشرة بين المصرف وعملائه والتي فرضها التلازم بين إنتاج الخدمة المصرفية وتوزيعها، قد أسقطت دور الوسيط في توزيع خدمات سوقية اكبر يعتمد على مدى إنتشار فروعها بما يمكنه من الوصول إلى قطاعات أوسع من العملاء.<sup>3</sup>

- عدم إمكانية تجزئة الخدمة المصرفية: فالخدمة المصرفية لا يمكن تجزئتها قبل شرائها أو عند شرائها والانتفاع بها. حيث يتم شراء الخدمة كحزمة متكاملة على عكس ما يمكن أن يحدث في حالة السلع. ولهذا فانه لا يمكن تخزين الخدمة المصرفية أو تحريكها ماديا.<sup>4</sup>

- عدم قابلية الخدمة المصرفية للتخزين: فهي تنتج عند الطلب عليها وطبقا لذلك فإننا لا نرى الخدمة المصرفية على مرافق المصرف.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> تيسير العفيشات العجامة، "التسويق المصرفي" دار الحامد للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الثانية، الأردن، 2013، ص ص 34-35

<sup>2</sup> وصفي عبد الرحمان، "التسويق الإلكتروني"، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان، 2009، ص ص 129-131

<sup>3</sup> [http://hassen4100.skyrock.com/2787582050-posted-on-2010.02.15utel.15/01/2017.1B:46 Dr Hassen n,journal des sciences.](http://hassen4100.skyrock.com/2787582050-posted-on-2010.02.15utel.15/01/2017.1B:46%20Dr%20Hassen%20njournal%20des%20sciences)

<sup>4</sup> سليمان شكيب الجيوسي، محمود جاسم الصميدعي، "تسويق الخدمات مدخل استراتيجي وظيفي تطبيقي"، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 43

- تفاوت معايير الاختيار من عميل لأخر: تتصف الخدمة المصرفية ببعدها الشخصي .لان المواصفات التي يطلبها احد العملاء في خدمة مصرفية معينة قد تختلف عن تلك المواصفات التي يطلبها عميل آخر في نفس الخدمة،أو يطلبها العميل نفسه في خدمة أخرى ،بمعنى أن هناك تفاوت في المعايير التي يستخدمها عملاء المصارف عند اختيارهم للمصرف. الذي يتعاملون معه.لذلك تختلف المعايير المستخدمة من قبل العميل، والأهمية النسبية التي يوليها لكل من تلك المعايير من خدمة مصرفية إلى أخرى،وذلك حسب طبيعة العميل لخدمة القروض أو الودائع في حين تكون سرعة انجاز الخدمة معيارا أكثر أهمية في خدمة أخرى كالإ اعتمادات المستندية.<sup>2</sup>

### ب - أشكال الخدمات المصرفية:

تصنف الخدمات المصرفية بحسب عدة معايير فمن حيث أغراضها تصنف إلى<sup>3</sup>:

◀ خدمات ميسرة: في هذه الخدمات لا يلاقي الزبون مشكلة في الحصول على المعلومات لأنها تتصف بسهولة الحصول عليها وتكون متاحة للجميع كالسحب والإيداع،وكذلك الاستخدام الآلي لمعدات المصرف،سواء داخله أو خارجه،إذ تلجا المصارف في تقديمها للزبائن بصورة مختلفة وعديدة طمعا في إرضاء الزبائن واكتسابهم.

◀ خدمات مصرفية تسويقية: في هذه الخدمات يقوم الزبون ببذل جهد من أجل الحصول عليها وقد يكون إستخدامها وقت الحاجة وفي فترات زمنية متباعدة نسبيا ،ولا تتاح في أي وقت كان، فمثلا في حالة ما إذا أراد الزبون الحصول على قرض فلا يمكن له الحصول عليه دون توفر اعتبارات معينة لكي يتم قبول القرض ،كالقدرة على الوفاء والضمان بعد القرض.

◀ خدمات بنكية خاصة:تقدم هذه الخدمات بصفة خاصة للمستفيدين منها ،ولها خصوصية معينة ينفرد بها المصرف عن آخر.فبعض المصارف لا تقبل الودائع ،وفتح الحسابات لديها إلا من خلال تحميل الزبون الأجر مقابل هذه الخدمة ،إذ يتم تصميم الخدمة وفق رغبة الزبون وحاجاته

<sup>1</sup>علاء فرحان طالب،فؤاد محمود العطار ، وآخرون،"المزيج التسويقي المصرفي":اثره في الصورة المدركة للزبائن"،دار الصنعاء للنشر والتوزيع،2010،ص 63

<sup>2</sup>وسيم محمد الحداد واخرون، مرجع سابق،2012،ص ص 227-228

<sup>3</sup>علاء فرحان طالب ،واخرون،مرجع سابق،2010،ص ص 63-64

لها. وعلى النحو الذي يراه لعمله أو نشاطه. كما أن تشكيلة الخدمات المصرفية تتضمن عدة أوجه أخرى لتقديمها منها:<sup>1</sup>

◀ الخدمات المصرفية: يتم الحصول عليها عن طريق موظف المصرف، ومن أمثلة ذلك :  
الهندسة المالية...

◀ الخدمات المختلطة: هي خدمات جامعة بين أداء عمل خدمي، ومنتج للتجهيز في نفس الوقت. إذ تطورت هذه الخدمات بشكل كبير على حساب الخدمات المصرفية.

◀ الخدمات الرأسمالية: تكون في شكل قروض وودائع، وتعتبر من المميزات التي تتسم بها النشاطات التجارية والمالية في المصرف. بما أن منحها ينعكس على حالة الذمة المالية للمؤسسة المصرفية.

**المطلب الثالث: أهداف الخدمة المصرفية وأسباب نجاحها**

لا يمكن نجاح الخدمة المصرفية إلا بوضع أهدافها وسنقوم بذكر هذه الأهداف مع أسباب نجاحها

### **1- أهداف الخدمة المصرفية:**

للخدمة المصرفية جملة من الأهداف تتمثل فيما يلي<sup>2</sup>:

- ▲ زيادة الاستثمارات ومنح القروض والسلفيات
- ▲ تدريب عمال المصرف وإطاراته من أجل تحقيق الكفاءة وزيادة الفعالية بالطاقت الإداري.
- ▲ إرضاء العملاء الحاليين، وبذلك ضمان استمرارية المصرف وتحقيق الربحية، وابتكار خدمات مصرفية جديدة تتماشى مع حاجات ورغبات العملاء.
- ▲ التغيير والتطوير في إنتاج الخدمات المصرفية مع إعطاء أساليب تكون أكثر استجابة وملائمة للعميل.

<sup>1</sup>نادية عبد الرحيم، "تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي"، دراسة حالة الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية فرع:نقود وبنوك، جامعة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2011، ص ص 13-14

<sup>2</sup>زيدان محمد، "دور التسويق المصرفي في زيادة القدرة التنافسية للبنوك"، مجلة الباحث، الشلف، العدد2، 2003، ص ص 13-14

### 1- أسباب نجاح الخدمة المصرفية:

للخدمة المصرفية مجموعة من الأسباب تساعد في نجاحها وتتمثل أهمها فيما يلي:<sup>1</sup>

- ▲ تخفيض تكلفة تقديم خدمات مصرفية متشابهة تقدمها مصارف منافسة أخرى.
- ▲ الاحتفاظ بالسيولة لمواجهة طلبات المودعين.
- ▲ زيادة حجم التعامل من الخدمات المصرفية في السوق الحالية.
- ▲ قبول الودائع ومنح القروض واستثمار المتبقي من الأموال.
- ▲ جذب واستمالة زبائن جدد.

### المبحث الثاني: أنواع الخدمات المصرفية وأبعادها

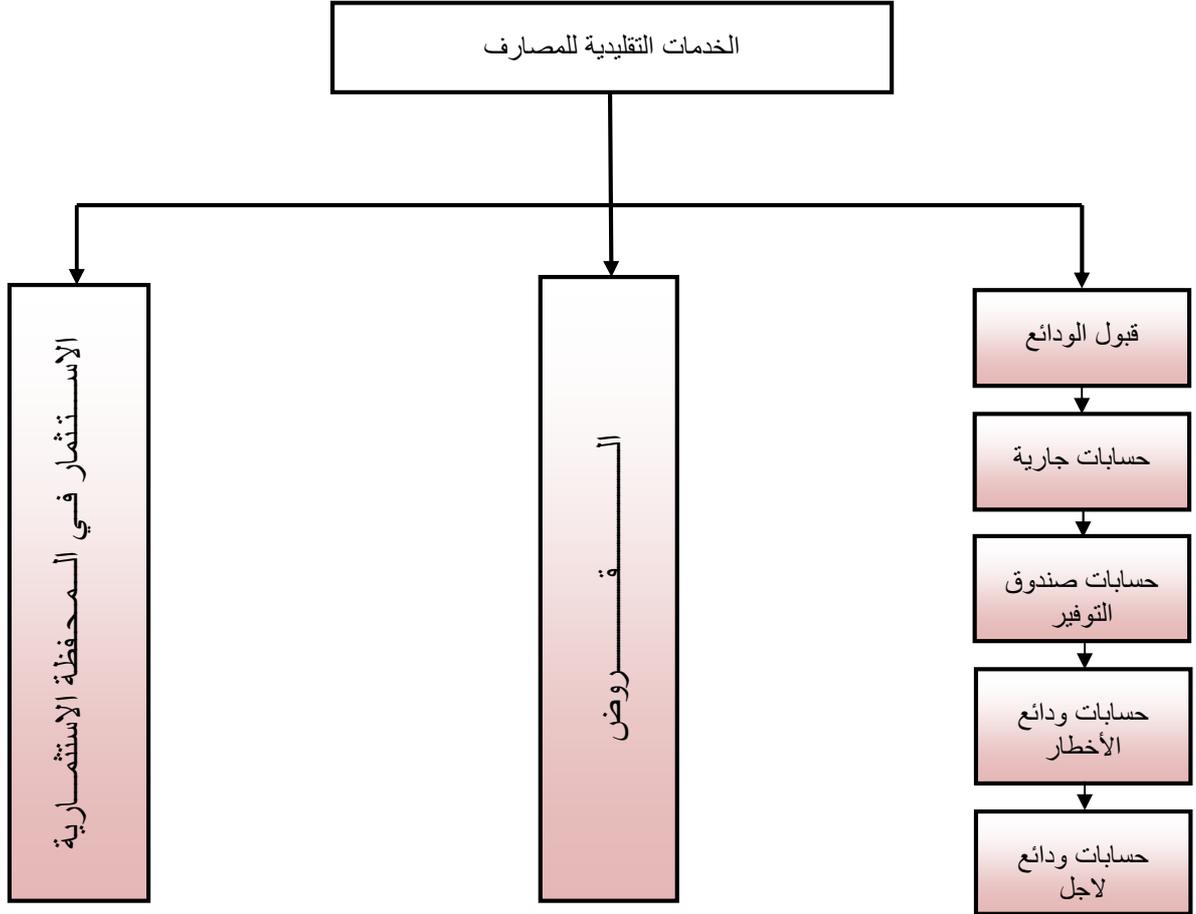
تقدم المصارف حزمة متنوعة من الخدمات التي تسعى من ورائها الى تحقيق الربح وزيادة حصتها السوقية وكذلك كسب ثقة عملائها، وتتمثل هذه التشكيلة فيما يلي:

<sup>1</sup> من إعداد الطالبتين

### المطلب الأول: الخدمات التقليدية للبنوك:

تتمثل في الخدمات الكلاسيكية القديمة للبنوك من تشغيل للموارد البنكية و تشكيل قروض واستثمارات متنوعة.

الشكل رقم (02) يمثل أنواع الخدمات التقليدية للمصارف



المصدر: بريد كامل الشيب، "إدارة البنوك المعاصرة"، دار المسيرة، عمان، الطبعة الأولى، 2012 بتصرف

1 - قبول الودائع: جاءت تسمية البنوك ببنوك الودائع لقبولها الودائع تحت الطلب ، وفي الحسابات التجارية، حيث أن الوديعة تعتبر اتفاق بين البنك والعميل بدفع مبلغ نقدا ، أو بشيك حيث أن البنك يقوم برد المبلغ عند الطلب، كما انه يمكن أن يدفع البنك فوائد على بعض الودائع، وتصنف حسابات الودائع على النحو التالي:<sup>1</sup>

ا- **حسابات جارية** "دائن": هي الحسابات التي تتضمن معاملات متبادلة بين البنوك وطرف آخر، وقد يمثل الطرف الآخر في أشخاص طبيعيين أو أشخاص اعتباريين ،وقد تكون أرصدة بعض الحسابات الجارية لدى البنوك أرصدة تتمثل في المبالغ المستحقة للطرف الآخر بمجرد طلبها ،أو قد تكون أرصدة بعض هذه الحسابات مدينة.

ب- **حسابات صندوق التوفير**: تقوم البنوك التجارية بتشجيع العملاء ذوي الدخل المحدود على الادخار عن طريق فتح حسابات توفير لهؤلاء العملاء ، تمنحهم بعض المميزات مثل: دفع نسبة فائدة سنوية محدودة عن المبالغ التي يحتفظ بها العملاء في حسابات صندوق التوفير، حيث تحدد قيمة الفائدة التي يحصل عليها العميل بقيمة المبالغ التي يحتفظ بها.

ج- **حسابات ودائع** "باخطار": هي نوع من أنواع الودائع التي يتم الاتفاق على مدة بقائها لدى المصرف، حيث أن البنوك هنا تقوم بتنويع حسابات الودائع للأفراد والهيئات ، حيث يمكن للعملاء اختيار النوع المناسب لهم من حسابات الودائع . ويقوم المصرف في الغالب بدفع فوائد للمودعين على المبالغ المودعة في هذه الحسابات، والتي تقل بكثير عن نسبة الفوائد التي تدفعها المصارف على الودائع لأجل بسبب ما يمنحه النوع الأول من الودائع من مرونة وسهولة أكثر بالنسبة للسحب والذي قد يتطلب إشعار لمدة زمنية بحدود 24 ساعة او 48 ساعة.<sup>2</sup>

د- **حسابات ودائع لأجل**: قد يجد بعض العملاء أنهم في غير حاجة إلى مبالغ معينة لمدة محدودة ومعلومة، فيلجئون إلى إيداع هذه المبالغ في حسابات ودائع لأجل محدد لا يحقق لهم سحبها إلا بعد انقضاء الأجل المحدد. وكلما زاد اجل الوديعة كلما تمكن البنك من تحقيق معادلات أرباح مرتفعة لمودعي هذه الودائع.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> بريد كامل ال شيب، "إدارة البنوك المعاصرة"، دار المسيرة، عمان، الطبعة الأولى، 2012، ص59

<sup>2</sup> خيرى مصطفى كنانة، "التجارة الالكترونية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص178

<sup>3</sup> صبحي تادرس قريصة، مدحت محمد العقاد، "النقود والبنوك والعلاقات الاقتصادية الدولية"، دار النهضة العربية، بيروت ، الطبعة الأولى، 1983، ص80

## الفصل الثاني: أثر أنظمة ووسائل الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات المصرفية.

وتختلف معدلات الفوائد باختلاف مدة الوديعة، وعند سحبها قبل موعدها يحرم المودع من الفوائد عليها ويسمى ذلك الوديعة.<sup>1</sup>

2- القروض: بعد تمكن البنك من مسك ضمانات لتسديد القروض التي تمنح للمنظمات أو الأفراد والى زبائنه، حيث أن هذه الضمانات تضمن تسديد هذه القروض في حالة عدم تمكن المقترض في تسديد المبلغ.

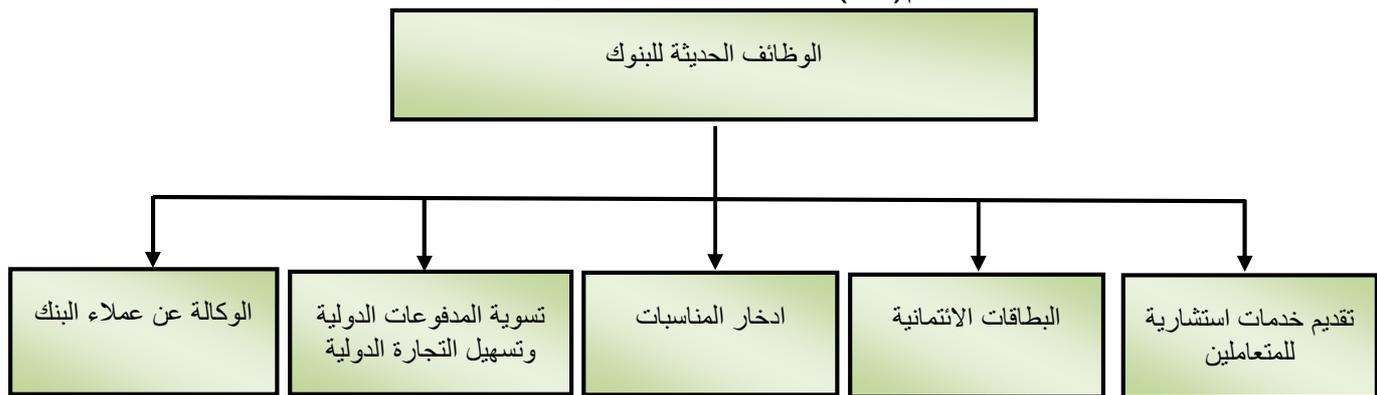
وقد يكون الضمان حجر بيت، حجز سيارة، أو ضمان من شخص له حساب في البنك أو لديه هوية تجارة، وذلك حسب الضوابط التي تحدد من قبل البنك.<sup>2</sup>

3- الاستثمار في المحفظة الاستثمارية: تهدف هذه الوظيفة إلى استثمار الأموال بهدف الحصول على العائد وتنويع المحفظة الاستثمارية للبنك بهدف تخفيض المخاطر وحماية الودائع. إضافة إلى الاستثمار الأمثل للأموال المتاحة. كما أن عملية الاستثمار في المحفظة الاستثمارية تعتبر الوظيفة الأساسية للبنوك.<sup>3</sup>

### المطلب الثاني: الخدمات الحديثة للبنوك

يسعى البنك جاهداً إلى رفع رقم أعماله وإلى ترشيد مصروفاته. و التي أدت به إلى ابتداء خدمات جديدة يؤديها للمتعاملين معه ومن أبرزها:

#### الشكل رقم (03) الخدمات الحديثة للبنوك



المصدر: بريد كامل ال شيب، "إدارة البنوك المعاصرة"، دار المسيرة، عمان، الطبعة الأولى، 2012 بتصرف

<sup>1</sup> دريد كامل ال شيب، مرجع سابق، ص 62

محمد جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، "التسويق المصرفي مدخل استراتيجي كمي تحليلي"، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2005، ص 88

<sup>3</sup> دريد كامل ال شيب، مرجع سابق، ص 62

- تقديم خدمات استشارية للمتعاملين: يتم تحديد الحجم الأمثل للتمويل المطلوب على أساس الدراسات المالية للمتعاملين مع المصارف وكذلك طريقة السداد ومدى اتفاقها مع سياسة المشروع، حيث كلما ارتفعت كفاءة المشروع كلما كان ذلك أفضل للمصرف الذي يموله، فمسألة تحديد الحجم للأموال اللازمة للمشروع مسألة هامة لتحديد كمية الأموال التي تعني بحاجات المشروع.<sup>1</sup>
- البطاقات الائتمانية: تعد نوع من أنواع القروض القصيرة الأجل حيث تقوم البنوك بمنحها للعملاء وفقاً لحدود ائتمانية معينة تتناسب مع ملائمة العميل المالية<sup>2</sup> حيث يمكن استخدام هذه البطاقات في المحلات التجارية لتسديد المشتريات مما يوفر على الزبون عملية حمل النقود، ويمكن السحب بها من الصراف الآلي دون الرجوع إلى البنك. وفي أي وقت وخارج أوقات العمل، وقد تصدر بالتنسيق بين مجموعة من البنوك أو بنك واحد وتستخدم خارج الدولة المعنية، ويمكن استخدامها خارج حدود الدولة.<sup>3</sup>
- ادخار المناسبات: تشجع البنوك المتعاملين معها أن يقوموا بالادخار لمواجهة مناسبات معينة مثل: الزواج، تدريس الأبناء في الجامعة، أعياد الميلاد، موسم الاصطياف، حيث تمنحهم تسهيلات ائتمانية خاصة تتناسب مع حجم مدخراتهم كان تمنحهم الحق في الاقتراض بشروط سهلة. وهذا النوع من الخدمات يؤدي إلى زيادة موارد البنك نتيجة تراكم مدخرات المتعامل على فترات دورية حتى تحل المناسبة التي يدخر لأجلها ذلك المتعامل فيقوم بسحب مدخراتهم.<sup>4</sup>
- تسوية المدفوعات الدولية وتسهيل التجارة الدولية: هنا تقوم البنوك بفتح الإعتمادات المستندية، وتسديد قيمة الحوالات المصرفية وشراء الشيكات بالعملات الأجنبية.

<sup>1</sup> زياد رمضان، ومحفوظ جودة، "الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك"، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص 66

<sup>2</sup> احمد محمد غنيم، "إدارة البنوك التقليدية الماضي والكترونية المستقبل"، المكتبة العصرية، القاهرة، 2008، ص 99

<sup>3</sup> جاسم الصميدعي، وردينة عثمان يوسف، مرجع سابق، ص 88

<sup>4</sup> زياد رمضان، ومحفوظ جودة، مرجع سابق، 2003، ص 18

- الوكالة عن عملاء البنك: تعمل البنوك كوكيل للعملاء في كثير من الأمور مثل: دفع الفوائد والأرباح والاستشارات والإيجار والرواتب مقابل حصولها على عمولات محددة.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: أبعاد الخدمة المصرفية

للخدمات المصرفية بعدين أساسيين يتم ذكرهما:<sup>2</sup>

#### ✓ البعد المنفعي:

ويتمثل هذا البعد في مجموعة المنافع المادية المباشرة التي يسعى العميل "أفراد أو المؤسسة" للحصول عليها من خلال شرائه للخدمة المصرفية. كما أن هذا البعد يرتبط بالعمل نفسه. ويكون للبعد المنفعي الملموس مضامين تطبيقية في مجال بيع الخدمة المصرفية. حيث ينبغي على بائع الخدمة إبراز المنافع الأساسية في مضمونها وربطه بنظام حاجات العميل كمدخل لإقناعه بشرائه.

#### ✓ البعد السمائي:

فهو يتمثل في مجموعة الخصائص والسمات، التي يتصف بها المضمون المنفعي المباشر للخدمة، ويرتبط هذا البعد بالخدمة المصرفية نفسها ويعبر على مستوى جودتها، ويرقي بها إلى مستوى توقعات العميل وإدراكاته.

والحقيقة أن بهذه النظرة الشمولية للخدمة المصرفية انعكاسات مهمة على المدخل الذي يستخدم في تسويقها وبيعها.

فالبعد المنفعي السمائي له مضامين تطبيقية في مجال الترويج "وهو جزء من عملية تسويق الخدمة"، حيث أنه يجب على من يقوم بترويج الخدمة المصرفية إبراز خصائصها المميزة ليستطيع التعبير عن جودتها.

ولهذا فإن على من يضع الإستراتيجية التسويقية في المصرف أن يدرك مجموعة المنافع التي تنطوي عليها الخدمة المصرفية المقدمة. ويسعى إلى تخفيضها العميل من وراء شرائه للخدمة. كما

محمود حسين الوادي، حسن محمود سمحان، "المصارف الإسلامية الاسس والنظريات والتطبيقات العلمية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الثالثة، 2003، ص 40

<sup>2</sup> نجي معلا، "أصول التسويق المصرفي"، دار الشفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 1994، ص 16،

يجب إبراز هذه المنافع بصورة متميزة من خلال مجموعة من الخصائص القادرة على إثراء البعد المنفعي الملموس والارتقاء به إلى مستوى تفضيلات العملاء.<sup>1</sup>

### المبحث الثالث: علاقة أنظمة ووسائل الدفع الإلكترونية بجودة الخدمات المصرفية

تعتبر التكنولوجيا من الوسائل التي تسهل التعامل و التواصل بين البنوك والمؤسسات عبر القنوات الإلكترونية المختلفة التي يوفرها البنك لجميع المستخدمين على مدار الساعة. وتقوم المصارف بتقديم الخدمات لتعزيز حصتها السوقية حيث أن البنوك المعاصرة أدركت أهمية تحقيق الترابط بين نجاح البنك وبين توجهه الإبداعي في مجال توظيف التكنولوجيا واستثمارها في التعرف على حاجات العملاء والسعي لتحقيق مستويات أعلى من اتساع حاجات العملاء ورغباتهم.

وقد ساعدت الخدمة المصرفية الإلكترونية في الرفع من فعالية تنفيذ العمليات بشكل فوري ، ومباشر إلى جانب رفع الحماية والتقليص من الأخطاء التشغيلية ،التي قد تحدث من العنصر البشري.

### المطلب الأول: الخدمات المصرفية الإلكترونية

#### أولاً: تعريف الخدمات المصرفية الإلكترونية

تعددت تعاريف الخدمة المصرفية الإلكترونية ونذكر منها:

الخدمة المصرفية الإلكترونية: "مجموعة من التقنيات والأساليب التكنولوجية التي أفرزتها الثورة التكنولوجية، والتي أدخلت في النظام المصرفي من أجل تسهيل العمليات المصرفية بين مختلف الأطراف الاقتصاديين والمتعاملين بشكل عام، والتي تشمل كل المعلومات المالية بين. المنظمات والأفراد والشركات"، (

كما عرفت الخدمات المصرفية الإلكترونية بأنها: الخدمات المصرفية المقدمة للعميل من قبل

ويشار إلى تبنى الخدمات الإلكترونية بتوجه العميل نحو استخدام ،"Internet Banking" البنوك

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق، ص 17

من خلال التعريفين السابقين نستنتج أن إجراء العمليات المصرفية بطرق مبتكرة من خلال شبكات الإيصال الإلكترونية سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أم الجديدة .

**ثانياً: أهمية ومزايا الخدمات الإلكترونية:**

**أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية**

إن توفير الخدمات المصرفية في صورتها الإلكترونية مهمة ومفيدة للبنك وللعلاء على حد سواء ويمكن إيجاز أهمية الخدمة المصرفية الإلكترونية في النقاط التالية:

- تخفيض النفقات التي يتحملها البنك لإجراء المعاملات.

- زيادة ارتباط العملاء بالبنك.

- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء.

- تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة.

- الصمود بوجه المؤسسات المصرفية الأخرى.

**مزايا الخدمات المصرفية الإلكترونية**

للخدمات المصرفية الإلكترونية عدة مزايا نوجز أهمها في ما يلي:

- انخفاض تكلفة العمليات في المدى الطويل، على البنوك أن تنفق مبالغ أكبر على الأجهزة

الإلكترونية والشبكات والبرمجيات في المدى القصير، كون البنوك الإلكترونية لا تحتاج على المدى البعيد إلى فروع فعلية وسيكون عدد الموظفين أقل، مما يعني أن التكاليف ستكون أقل.

- سرعة الخدمات، فالخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو الهاتف تأخذ وقت أقصر بكثير من الذهاب للبنك والقيام بتنفيذ أي خدمة مصرفية.

## الفصل الثاني: أثر أنظمة ووسائل الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات المصرفية.

- سهولة المقارنة والتحليل، لأن كل المعلومات الشخصية والمصرفية تحفظ إلكترونياً، فإن عملية استرجاعها وعمل المقارنة والتحليل واستخراج النتائج ألياً وإرسالها في حالة طلبها، أسهل بكثير من عملها يدوياً.
- سهولة إعادة هيكلة الأعمال المصرفية، لأن المعلومات محفوظة إلكترونياً وأعداد الموظفين قليلة في بنوك الإنترنت فإن التغيير أيسر، وإعادة الهيكلة تكون على نحو أسهل.
- خيارات أكثر للعملاء، من خلال الدخول إلى المواقع الإلكترونية لبنوك الإنترنت، ومقارنة أسعار الفائدة و اختيار الأفضل، وهذا لا يحدث إلا من خلال الزيارة الفعلية للبنوك التقليدية.
- إمكانية تسويق المنتجات المصرفية خارج الدولة، حيث ما تتوفر خدمة الإنترنت، كون بنوك الإنترنت لتقيدها الحدود الجغرافية.

### ثالثاً: أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية:

تتمثل أهم الخدمات المصرفية الإلكترونية التي توفرها أو تؤديها المصارف الإلكترونية في الوقت الحاضر في:<sup>1</sup>

#### ❖ بطاقات الدفع الإلكتروني: Debit Credit Cards

وهي أداة مصرفية للوفاء بالتزامات، وتتصف بأنها تجد قبولا على نطاق واسع من العملاء والمصارف على المستويين المحلي والعالمي "المصارف، الأفراد، التجار"، كبديل سريع للنقود لدفع قيمة السلع والخدمات المقدمة لحامل البطاقة، هذا ويوجد نوعان من بطاقات الدفع:

✓ بطاقات الخصم: Debit Cards

✓ بطاقات الائتمان: Credit Cards

#### ❖ الخدمات المصرفية عن بعد: Remobanking Services

وهذه الخدمات التي تتم من خلال قنوات التوزيع الإلكترونية التي ينشرها المصرف خارج نطاق حيزه المكاني، كماكينات الصيرفة الآلية ATM - Automatic Teller Machines - ، وماكينات منح القروض الآلية Automatic Lending Machines، ونقاط البيع الإلكترونية - EPOS -

<sup>1</sup>مصطفى كمال السيد، "الصناعة المصرفية والعولمة الاقتصادية"، الدار الجامعية، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2014، ص ص 77-80

-Electronic Position of sales- حيث يقوم عن طريقها كافة الخدمات المصرفية"المالية وغير المالية" التي يحتاجها للعملاء باستخدام بطاقات الدفع الالكترونية

❖ خدمات الصيرفة المنزلية: Home Banking

وهي من الخدمات المستحدثة نسبيا وتشمل كافة الخدمات المصرفية"المالية وغير المالية" وبعض الخدمات مثل: سداد الفواتير والتحويل من حسابات العميل إلى حساب عميل آخر، ويمكن للعملاء الحصول على تلك الخدمات عن طريق:<sup>1</sup>

- عمليات مصرفية بالتليفون Phone Banking

- عمليات مصرفية بالمحمول Mobile Banking

- عمليات مصرفية بالمنزل Home Banking

❖ الخدمات المصرفية عبر شبكة الانترنت:

وهذه الخدمات تعد من أهم قنوات المصارف الالكترونية وتشمل الخدمات المصرفية المالية وغير المالية، من استفسارات عن المنتجات والخدمات التي يقدمها المصرف وكيفية الحصول عليها، أيضا الإعلان عن أسعار الصرف، وأسعار الفائدة بالمصرف، ودفع فواتير الخدمات، وفتح الحسابات علاوة على الخدمات الحديثة مثل: دفتر الفواتير الالكترونية.

وتمثل الخدمات المصرفية عبر شبكة الانترنت جانب من الإلهام في تأسيس ما يعرف بالبنك (المصرف) الافتراضي في تأسيس ما يسمى Internet Only وهو البنك (المصرف) الذي يقوم بتقديم كافة العمليات المصرفية من سحب وإيداع من خلال ماكينات الصراف الآلي ATM، أو من خلال قنوات التوزيع عن بعد Remote Delivery Channels التي تملكها المؤسسة الأخرى.

<sup>1</sup>ناظم محمد نوري، عبد الفتاح عبد الات، مرجع سابق ذكره، ص 31

## المطلب الثاني: الجودة في الخدمات المصرفية

يتضمن التطبيق الناجح لجودة الخدمات في المصارف صياغة بيان رسالة جودة الخدمة المصرفية ،ودعمه من قبل الإدارة العليا للمصرف،وتكييف السياسات المصرفية مع أهداف وسياسات جودة الخدمة ، وتأسيس برنامج مستمر للتدريب على الجودة. يطبق على جميع المستويات ،ودعم الموظفين ،والاستفادة من اقتراحاتهم في تحقيق التحسين المصرفي المستمر،وتوجيه سلوكياتهم نحو القواعد الجديدة لجودة الخدمة،وتطوير اتجاهاتهم،ومن ثم حثهم على تطوير ثقافة جودة الخدمة في المصرف.<sup>1</sup>

وتظهر أهمية جودة الخدمة المصرفية نتيجة وضع مقاييس عالمية موحدة للجودة. يقاس على أساسها أداء وكفاءة المصارف المتنافسة على الساحة العالمية،من خلال كافة الفروع المنتشرة محليا وخارجيا مع استمرارية المحافظة على مستوى الأداء من خلال الرقابة الداخلية والخارجية المستمرة على النظم الإدارية والفنية المطبقة في المصرف هو الركيزة الأساسية لمفهوم جودة الخدمة المصرفية.

بالرغم من أهمية وضرورة وجود برامج لجودة الخدمة المصرفية فان المصارف يجب أن تلتفت انتباهها للمشكلات والعقبات التي يمكن أن تنجح عن تطبيق برامج جودة الخدمة المصرفية، ومن الممكن تجنب هذه المشكلات والعقبات عن طريق الانتباه على بعض الأمور:<sup>2</sup>

- أولها: تحديد الأسواق والزبائن المستهدفين الحاليين والمحتملين إضافة إلى زبائن المصارف المنافسة، والزبائن الذين تمت خسارتهم.
- ثانيها: تحديد عمق واتساع متطلبات الزبون من خلال تحديد جميع الخدمات والأنشطة المصرفية للتعرف على توقعات الزبائن وتصوراتهم واحتياجاتهم.
- ثالثها: تقسيم علاقات المصرف والزبائن من ناحية التعاملات الفردية وتحديد المصادر المنافسة للمعلومات المصرفية.

<sup>1</sup> رغد حسن الصرث، "عولمة جودة الخدمات المصرفية"، دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص 209

<sup>2</sup> فريد كورتل، "الجودة والتميز في منظمات الأعمال"، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الطبعة 1، الجزء 1، الجزائر، 2011، ص 262

- **رابعها:** تحليل البيانات لتحديد مستويات الأداء وتحديد أولويات الزبائن. إذ يجب على أي مصرف معرف كيفية إنجاز هذا التحليل بالعلاقة مع منافسيه وأولويات الزبائن لان بعضا من هذه الأولويات قد يكون غير معروف بالنسبة للمصرف.
  - **خامسها:** القيام بترجمة البيانات الإحصائية التي تم جمعها إلى لغة مفهومة بالنسبة للمصرف بحيث يتم الاستجابة لها، أي الاستراتيجيات والأهداف وخطط العمل.
  - **وآخرها:** إعادة تقييم علاقة الزبون دوريا، لان برنامج جودة الخدمة المصرفية يتضمن جميع فعاليات وأقسام المصرف، كما يجب أن يعكس الثقة على مستعمليه.
- المطلب الثالث: تحديات الخدمات المصرفية الإلكترونية**

من أهم التحديات التي تواجه العمل المصرفي الإلكتروني مايلي:<sup>1</sup>

- البنية التحتية اللازمة: لا يمكن تحقيق الانتشار لأي عمل الكتروني من ضمنه العمليات عبر الانترنت، دون وجود بنية تحتية أساسية وتتألف تلك البنية من المتطلبات الآتية:
- وجود الحاسبات الشخصية لدى البنوك والمؤسسات المختلفة في المنازل، والتي عن طريقها يتم إجراء الأعمال الإلكترونية. وكلما زاد الانتشار للحاسبات قل التحدي أمام انتشار الخدمات الإلكترونية، وتؤكد الإحصاءات لفترة ما بين 1992-1999 أن المعدل العالمي هو (43.6) حاسب لكل (1000) مواطن ويرتفع إلى (78.2) حاسبا لكل (1000) مواطنا في الدول المتقدمة وينخفض إلى (6.5) حاسبا فقط لكل (1000) مواطن في الدول النامية. وتعد هذه النسب احد التفسيرات لزيادة حجم العمليات المصرفية الإلكترونية في الدول الصناعية وتقلصها في الدول النامية.
- إنتشار شبكات الاتصال بأنواعها: أي وجود شبكات الاتصال الهاتفية العادية المعتمدة على تكنولوجيا الـ Digital والهواتف الخلوية GSM وكذلك شبكات الأقمار الصناعية لكونها قنوات ومسارات انتقال العمليات الإلكترونية.

<sup>1</sup>ناظم محمد نوري، عبد الفتاح عبد اللات، مرجع سابق ذكره، ص ص 247-248

- توفر الحاسبات المضيفة HOSTS: وهي تلك الحاسبات المضيفة المحلية التي تتصل بشبكة الانترنت الدولية، وتتيح من خلال خطوط اتصال محلية الدخول إلى الشبكة، ويكون لها عنوان رقمي على الانترنت IP- Adresse
- امن البنية التحتية Publickey Inforanstructur: طالما انه سيتم تبادل معلومات وبيانات خاصة بأعمال وعمليات مصرفية بما تحتوي عليه من سرية فائقة. فلا بد من أن تكون كل من الخدمات Service والحاسبات المضيفة Hosts آمنة، وان تكون هناك بنية تحتية للاتصالات آمنة، تقوم على تأمين الاتصالات وعدم تداخلها فضلا عن وجود طرف ثالث يضمن الجهات المتعاملة مع بعضها البعض على الانترنت، وهو ذلك الطرف الذي يمنح الأطراف الشهادات الضامنة لوسائل وبرمجيات الاتصال المشفرة، وتقدم خدمة التحقق من شخصية المتصل عبر الانترنت. وتسهيل عملية التوقيع الالكتروني.
- الموارد البشرية اللازمة لانتشار العمليات المصرفية الالكترونية:  
إن العنصر البشري من العناصر الحاكمة في العمليات المصرفية الالكترونية، وكلما انتشر عدد مستخدمي القنوات الالكترونية، ومنها الانترنت ازداد انتشار التعامل بالخدمات المصرفية، ويعتمد ذلك على مدى توفر الحسابات بأسعار مناسبة، وحسن صيانتها ورخص الدخول على الانترنت، ويبلغ عدد المستخدمين للانترنت على مستوى العالم (226) مليون نسمة عام 1999 بينما يبلغ في العالم العربي (1.9) مليون نسمة .
- استمرار بحوث تطوير الخدمات المصرفية عبر الانترنت : والتي تعد لازمة لدعم وانتشار وتطوير الخدمات المصرفية الالكترونية
- البنية التشريعية : إن البنية التشريعية والقانونية ضرورة ملحة لتوفير المناخ الملائم للخدمات المصرفية الالكترونية وانتشارها. فمثلا: لانتشار التعامل مع التوقيع الالكتروني لا بد أن يكون له كامل الحجة القانونية.
- توفر السياسات الضريبية والجمركية المشجعة:  
وهي تشمل ما يفرض على وسائل أداء الخدمات المصرفية الالكترونية. وتتضمن مثلا: الحاسبات وملحقاتها أو الضرائب التي تفرض على المعاملات ذاتها.

- الدعم الحكومي:

ويلعب دورا كبيرا في انتشار تلك الخدمات. فعلى سبيل المثال يكمن دورها في توفير البنية الأساسية المطلوبة من حاسبات، شبكات، اتصالات آمنة، وأيضا تشريعات وسياسات ضريبية وداعمة لانتشار الخدمات الإلكترونية<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق، ص 149

## خلاصة الفصل الثاني

تعمل الخدمات المصرفية على معرفة ميول العملاء وتلبية حاجاتهم ورغباتهم المتغيرة من خلال تقديم خدمات مصرفية متعددة ومتنوعة ومطورة، وذات جودة عالية في الوقت والمكان المناسبين. ومع التطور السريع في مجال الخدمات المصرفية التقليدية إلى الخدمات المصرفية الحديثة والمتطورة.

فضلا عن ذلك تساعد وسائل العمل الإلكترونية على الحصول على الخدمات الإلكترونية الحديثة، ونذكر على سبيل المثال ما يسمى بالخدمات عبر الهاتف. وهذا ما أدى إلى تسريع عجلة الاقتصاد وتحقيق البقاء والاستمرارية .

# الفصل الثالث

## مقدمة الفصل الثالث:

بدا النظام المصرفي الجزائري ومنذ سنة 2003 يبذل جهودا وطنية ودولية بمساعدة البنك العالمي من اجل تطوير الخدمات وتحديثها ولعل أهم البرامج المسطرة والتي دخلت حيز التنفيذ في سنة 2006 مشروع تحديث وتطوير وسائل وأنظمة الدفع وقد تضمن هذا المشروع البطاقات البنكية كوسيلة دفع إلكتروني كما شمل وسائل الدفع التقليدية من اجل معالجتها إلكترونيا وهذا بإدخال المقاصة الإلكترونية والتخلص من الطريقة اليدوية . وسنحاول في هذا الفصل أي الجانب التطبيقي إسقاط دراسة من خلال أنظمة ووسائل الدفع الموجودة بالوكالة البنكية 46 تبسة .

لذلك ارتأينا إلى تقديم بطاقة فنية للتعريف بالوكالة محل الدراسة والخدمات الإلكترونية المتواجدة فيها واهم وسائل و أنظمة الدفع الإلكترونية التي تكتسبها، إضافة إلى إبراز مخاطرها المتنوعة و إنتهاءا بتقديم اقتراحات للحد من هذه التحديات والمخاطر التي تواجه أنظمة ووسائل الدفع الإلكترونية.

## **المبحث الأول: التعريف بالبنك الخارجي الجزائري - وكالة تبسة-46-**

يعتبر البنك الخارجي الجزائري LA BANQUE EXTERIEURE D'ALGERIE - BEA مؤسسة مالية تهدف أساسا إلى المساهمة في تطوير وتنمية النظام المالي والاقتصادي للجزائر من خلال تمويل المؤسسات الاقتصادية وتحقيق التنمية الشاملة.

### **المطلب الأول: نشأة ومفهوم البنك الخارجي الجزائري:**

يشهد النظام المصرفي الجزائري بعد الاستقلال تأميم العديد من البنوك الأجنبية التي كانت تعمل داخل الاقتصاد الوطني والتي من بينها بنك الجزائر الخارجي محل الدراسة.

### **أولا: نشأة البنك الخارجي الجزائري:**

**1- نشأة البنك الخارجي الجزائري:** أنشأ هذا البنك بموجب الامر 204/07 المؤرخ في 10/10/1967 الموافق لـ 27 جمادى الثاني، وهو بنك للإيداع هدفه الرئيسي والأساسي تسهيل وتطوير العلاقات المالية والتجارية مع الدول الأخرى، وذلك في إطار التخطيط الوطني، وقد استعاد البنك نشاطات مجموعة من البنوك وهي:

-القرض الليوني في 01/01/1967

- المؤسسة العامة في 31/12/1967

- البنك المحدود في 28/04/1968

- قرض الشمال في 31/05/1968

- بنك الصناعة الجزائري في 1968/05/26

ولم يكن تكوين رأس مال البنك الخارجي الجزائري نهائيا ابتداء من 1968/01/01 إذ خصص له في البداية رأس مال يقدر ب:20 مليون دينار مقدم من طرف الدولة.وفي سنة 1970 كلف البنك الخارجي الجزائري بتسيير العمليات البنكية لأكبر المؤسسات الصناعية من الخارج مثل:سوناطراك،شركة النقل البحري.... ومنها التغيرات الكبيرة التي قامت بها السلطات العمومية في مطلع الثمانينيات حيث أصبح البنك شركة ذات أسهم طبقا لأحكام القانون 88/01 الصادر في 1988/01/17.والذي بنص على استقلالية المؤسسات،وأصبح رأس مال البنك في نفس السنة يقدر بمليار دينار

وفي سنة 1991 ارتفع رأس مال البنك ب600 مليون دينار ليبلغ بعد ذلك مليار و600 مليون دينار جزائري،ويُنقسم هذا الأخير إلى 1600 سهم كل سهم بمليون دينار،ثم أصبح رأس مال البنك 5.600.000.00 دينار جزائري.وذلك في مارس 1996.ومن ثمة أصبحت تعود ملكية البنك للدولة أموال.<sup>1</sup>

## ثانيا: مفهوم البنك الخارجي الجزائري

### 1-تعريف البنك الخارجي الجزائري:

البنك الخارجي الجزائري هو احد البنوك المهمة في الجزائر حيث يهدف إلى تحفيز وتشجيع وتمويل العمليات التجارية مع باقي بلدان العالم.وقد بلغ عدد وكالاته 92 وكالة موزعة على كافة أنحاء الوطن،تم اختياره من بين 200 بنك على المستوى الإفريقي لسنة 2006. وفي الوقت الحالي يحتل البنك الخارجي الجزائري المرتبة الثامنة إفريقيا والمرتبة الثالثة مغاربيا من حيث الميزانية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>معلومات مقدمة من طرف مسؤول مصلحة التنظيم الإداري في وكالة تبسة-46-

## 2- أهداف البنك الخارجي الجزائري:

نظرا لمكانة البنك الخارجي الجزائري داخل النظام المصرفي وحتى يكون له دور أساسي داخل الاقتصاد الوطني فان إدارة البنك قد سطرت عدة أهداف من أهمها:<sup>3</sup>

-تسهيل وتنمية العلاقات الاقتصادية الجزائرية مع البلدان الأخرى في نطاق التخطيط الوطني.

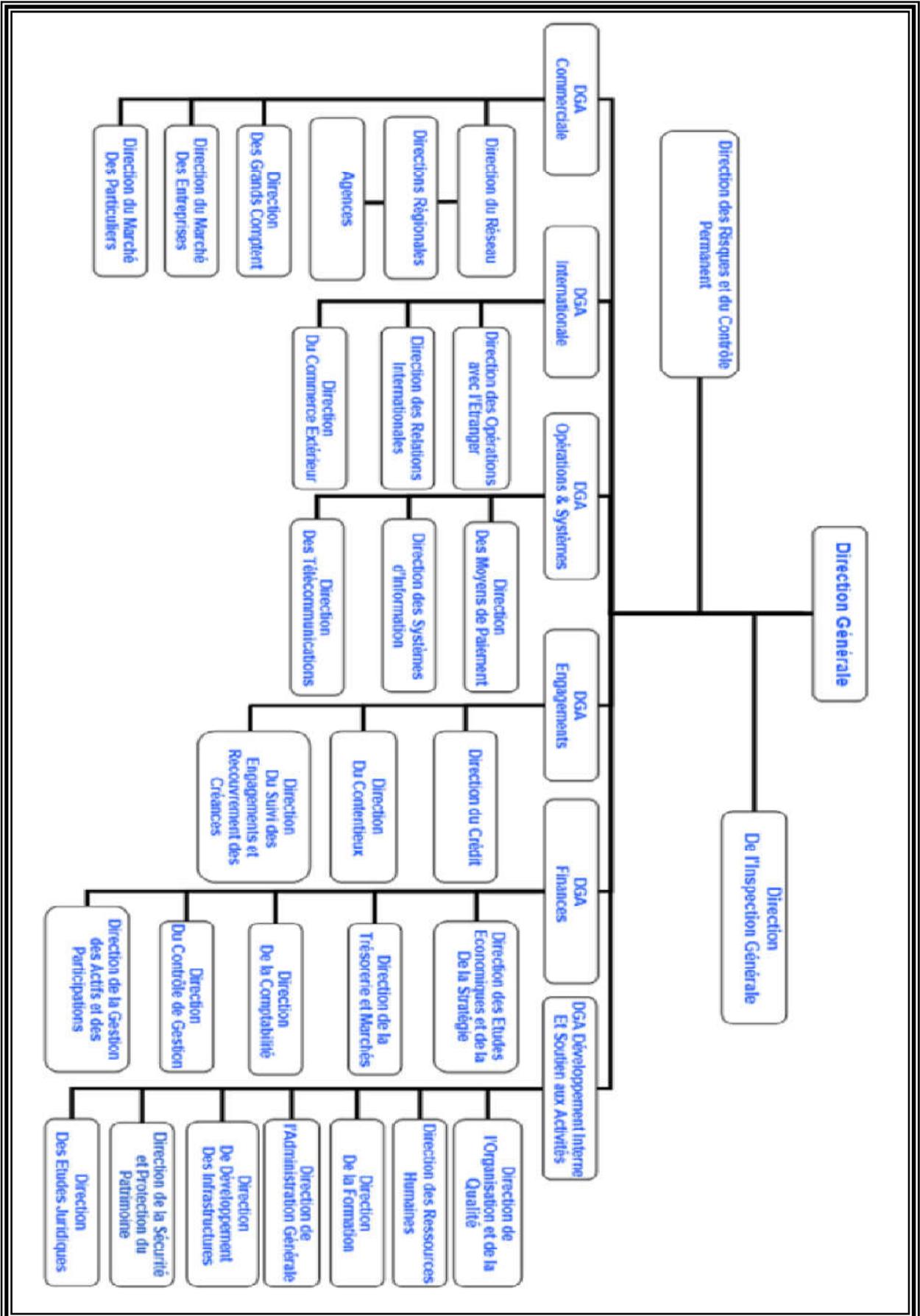
-المشاركة في كل نظام أو تأسيس خاص بالتأمين على القرض بالنسبة للعمليات الخارجية مع البلدان الأجنبية ويمكن تكليفه بتأمين سيرها ومراقبتها.

-إنشاء مصلحة مركزية للاستعمالات التجارية عن البلدان الأجنبية ومصلحة لتطوير العمليات التجارية معها.

-تبديل جميع القروض التابعة للمؤسسات المصرفية العمومية الأخرى والمساهمة في مثل هذه القروض وإلحاق أي تحويلات يوافق عليها مختلف المؤسسات.

-القيام بجميع العمليات المصرفية الداخلية والخارجية التي تتلاءم مع هدفه إذ يحدد وزير المالية قواعد التطبيق الخاصة.

<sup>3</sup> معلومات مقدمة من طرف مسؤول مصلحة التنظيم الإداري في وكالة تبسة -46-



المشکل رقم 02 : الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي الوكالة الأم

## **المطلب الثاني: نشأة وتعريف البنك الخارجي الجزائري -وكالة تبسة-46-**

لقد تمكن البنك الجزائري الخارجي من توزيع نشاطاته على كافة التراب الوطني، من خلال فتح العديد من الفروع للمواطنين ومعايشة الواقع المالي والمساهمة في إحداث التنمية المحلية ولكن هذا لم يحدث إلا بعد دراسات معمقة للأسواق المحلية و الجهوية.

### **أولاً: نشأة وتعريف البنك الخارجي الجزائري - وكالة تبسة -46-**

انشأ البنك الخارجي الجزائري عدة وكالات على المستوى الوطني لتقديم الخدمات للمواطنين والمساهمة في تنمية الاقتصاد الوطني، ومن بين هذه الوكالات وكالة -تبسة-46- حيث تأسست في 01/01/1990 براس مال قدره 1.600.000.00 دينار جزائري. ويقع عنوانه الإداري بنهج الأمير عبد القادر طريق قسنطينة - تبسة -

وتعمل الوكالة على تسهيل وتنمية العلاقات الاقتصادية بين الجزائر والدول الأخرى إذ تقوم باستقبال الودائع ومنح الإعتمادات للمستوردين ومنح الضمانات وذلك لتسهيل عمليات التصدير. ونظرا لتعدد مهام الوكالة فقد قسمت إلى قسمين هما:

- قسم خاص بالعمليات الخارجية يقوم بتجهيز وتمويل الشركات الكبرى

- قسم خاص بالائتمان يقوم بقبول الودائع ومنح القروض.<sup>4</sup>

<sup>4</sup>معلومات مقدمة من طرف الوكالة

## **ثانياً: أهداف البنك الخارجي الجزائري - وكالة تبسة-46:-**

تعمل وكالة تبسة على تحقيق جملة من الأهداف تتمثل في:

- استقطاب أكبر عدد ممكن من الزبائن وتقديم أرقى الخدمات لهم وتمويل عمليات الضمان الاحتياطي و ضمان الوفاء لهم.
- تسعى الوكالة إلى المنافسة مع البنوك الأخرى للولاية في مجال التسيير وتقديم الخدمات وتحسين ظروف العمل.
- تسهيل وتنمية العلاقات الاقتصادية مع البلدان الأخرى في نطاق التخطيط الوطني
- توفر مختلف احتياجات المتعاملين من التمويل واعتماد أعلى إستراتيجية والتنويع في محفظة قروضها ،وبالتالي المساهمة في تنمية الاقتصاد الوطني.
- إبرام عقود القروض مع العملاء الأجانب لتطوير المعاملات التجارية مع بلدان أخرى، والعمل على تكوين الموظفين والرفع من قدراتهم وكفاءتهم.

## **المطلب الثالث: مهام البنك الخارجي الجزائري - وكالة تبسة-46- وهيكله التنظيمي**

تقوم الوكالة بالعديد من النشاطات والمهام وذلك من خلال هيكلها التنظيمي الذي يبرز مهام كل مصلحة

### **أولاً: مهام ونشاطات وكالة تبسة-46-**

للوكالة عدة مهام ونشاطات رئيسية تتمثل فيما يلي:

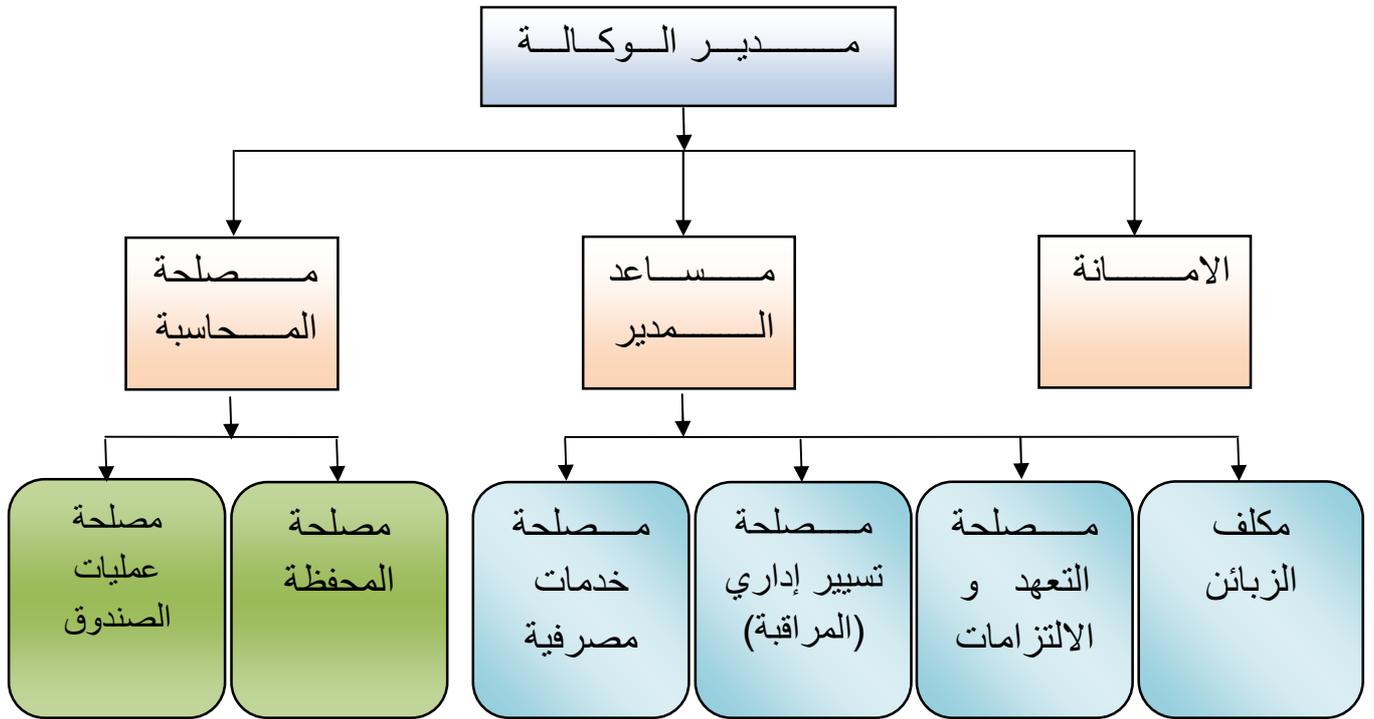
- إدارة العلاقات التجارية مع الزبائن
- تنظيم وتحليل وإدارة ملفات القروض للخواص والمؤسسات ذات الطابع الاقتصادي P.M.E والمؤسسات ذات الطابع الصناعي P.M.I

- معالجة عمليات الزبائن محاسبيا وإداريا بالعملة الوطنية والأجنبية

### ثانيا: الهيكل التنظيمي للبنك الخارجي الجزائري وكالة تبسه-46-

للبنك الخارجي الجزائري وكالة تبسه-46- عدة مصالح سيتم تناولها فيما يلي:

الشكل رقم (03): الهيكل التنظيمي لوكالة تبسة -46-



المصدر : الوثائق الداخلية لوكالة تبسة

يشكل الفرع الخدمات القاعدية للبنك، ويلبي حاجيات العملاء بفضل هيكل الوكالة ويساعده مدير مساعد مكلف بالأعمال الإدارية، وهيكل الوكالة كما يلي:

### **1- المدير :**

وهو خاضع مباشرة تحت سلطة المديرية العامة ، ويعتبر المسؤول الأول عن تسيير البنك والنتائج التي يحققها ، وهو ممثل البنك الخارجي الجزائري على المستوى المحلي، وهو مكلف بالمهام التالية:

- تقييم عمل الاستغلال للإدارة بإعطاء التعليمات والتوجيهات.

- استقبال الزبائن في حالة وجود مشكلة لتسويتها.

- السهر على تطبيق القوانين التي تدير البنك.

- الإمضاء على البريد

### **2- المدير المساعد :**

وهو يقع تحت السلطة المباشرة لمدير الوكالة ، وتتمثل مهامه الأساسية في مساعدة المدير في مهامه و تحقيق نشاطات وأهداف الفرع وهو ينوب المدير في حالة غيابه.

ويقوم كذلك بتسيير الوسائل البشرية والعتاد إضافة إلى الجانب المتعلق بالميزانية وأمن الوكالة .

### **3 الأمانة (سكرتارية) :**

وتتكلف بالبريد الوارد والصادر عن الوكالة والقيام بالأعمال المكتبية وكذلك ضمان وسائل الاتصال على مستوى الفرع (هاتف، فاكس، انترنت...) وتطبيق تعليمات المدير ونشرها وإبلاغها للموظفين.

### **4-مصلحة المحاسبة :** وتقوم هذه المصلحة بعدة مهام مثل مراقبة العمليات المحاسبية التي تجري في

المصالح الأخرى ومراقبة الوثائق المحاسبية لكل المصالح وتقوم بالتحقق من كتابات المحاسبة والجرد وهي المسؤولة عن كتابة الوثائق المحاسبية والقانونية للبنك وهذه المصلحة تنفرع إلى:

#### **أ- مصلحة المحفظة :**

وتقوم بالمهام التالية :

- ◀ ضمان الاحتفاظ بالأوراق التجارية وسندات الصندوق المقدمة من طرف العملاء من أجل تحصيلها قبل تاريخ استحقاقها.
- ◀ مقاصة الأوراق التجارية، الشيكات وغيرها من القيم.
- ◀ القيام بعملية الاكتتاب، الاحتفاظ والرهن الحيازي لسندات الصندوق.
- ◀ دفع الأوراق التجارية.
- ◀ إرسال القيم إلى البنوك الأخرى للتحصيل.

### **ب- مصلحة عمليات الصندوق :**

وتقوم بالمهام التالية:

- ◀ استقبال الزبائن وتسيير حساباتهم وحسابات المستخدمين.
- ◀ القيام بالتسديدات، والتحويلات والوضع تحت التصرف.
- ◀ ضمان دفع وسحب الأموال (دينار وعملة صعبة).
- ◀ إصدار الشيكات المصادقة أو المصرفية.
- ◀ معالجة عملية الصرف اليدوي.
- ◀ القيام بمنح الشيكات ودفاتر التوفير.
- ◀ ضمان تأجير الخزانات الحديدية.

### **5- المكلف بالزبائن :**

تابع لمدير الفرع وتكمن مهمته في وضع مخطط النشاط الاقتصادي للفرع عن طريق البحث والمشاركة في استثمار الزبائن.

### **6- مصلحة التعهد والالتزامات :**

تقوم هذه المصلحة باستقبال ملفات القروض المصرفية وتقوم بالنشاطات المتعلقة بدراسة وتحليل ملفات التمويل وذلك بتقديم الآراء حول الملفات المعالجة وترسلها إلى المديرية المركزية للإقرار فيها، كما تقوم بالمصادقة على فتح وغلق الحسابات وكذلك ضمان المتابعة المستمرة وتحصيل الديون المتعثرة والمتنازع فيها وإعداد

تقارير دورية حسب شروط انجازها، إضافة إلى القيام بإعداد ومنح عقود الالتزامات (اتفاقية منح التمويل، عقود الكفالات والقبول) وتتابع تطبيق الشروط المصرفية بصفة عامة في مجال الالتزامات.

### **7- مصلحة المراقبة :**

وتقوم بالمراقبة اليومية المحاسبية والسهر على مسك الجيد للحسابات وهي مكلفة أيضا بالأعمال المتعلقة (فتح وغلق النظام المعلوماتي، نسخ وضعيات نهاية اليوم..).

### **8- مصلحة خدمات مصرفية :**

تتمثل في مجموع العمليات التي تقدمها الوكالة مثل: تقديم القروض و عمليات الصندوق و عمليات التجارة الخارجية (الاعتماد المستندي).

### **المبحث الثاني: أنظمة ووسائل الدفع الإلكترونية في وكالة تبسه-46-**

تنوعت أنظمة ووسائل الدفع الإلكترونية في وكالة تبسه-46- نتيجة لتطور التقنيات الجديدة مما اتاح للمتعاملين مع المصارف الاستفادة من هذه الأنظمة المتطورة وبذلك توعية الزبائن للوصول إلى المستجدات المصرفية العصرية.

### **المطلب الأول: أنظمة الدفع الإلكترونية في وكالة تبسه-46-**

شهد القطاع المصرفي في الآونة الأخيرة تطورا كبيرا في مجال الخدمات الإلكترونية، حيث اعتمدت وسائل وأنظمة دفع متطورة في الوكالات والبنوك الجزائرية، شملت مجمل البنوك العاملة هي الاقتصاد الوطني ومن أهمها البنك الخارجي الجزائري، والذي اعتمد تطبيق عدة أنظمة ووسائل دفع الكتروني والتي شملت مختلف الوكالات التابعة له ومن أهمها:

## أولاً: الصراف الآلي:

تعتبر الصرافات الآلية أولى آليات الصيرفة الإلكترونية وهي نظام يتيح للعملاء حاملي البطاقات التعامل مع حساباتهم البنكية على مدار 24 ساعة.

### 1- كيفية استخدام الصراف الآلي:

يعتبر جهاز الصراف الآلي التقنية التي يمكن من خلالها القيام ببعض العمليات المصرفية كالسحب الآلي ،دفع الفواتير ،كشف الحساب .ويكون متصل بشبكة حاسب المصرف .

حيث يقوم الزبون باستخدام البطاقة البلاستيكية أو الذكية<sup>6</sup> للحصول على الخدمات المختلفة دون الدخول إلى البنك وانتظار الموظفين لتلبية رغباته مثل الحصول على مبالغ نقدية أو غيرها ،وأيضاً آلية تحويل الأموال إلكترونياً والاستفسار عن العديد من الخدمات....مثلاً في حالة رغبة المستخدم في سحب مبلغ من النقود يقوم بإدخال البطاقة في الصراف الآلي، ثم اختيار اللغة الرقم السري الخاص به. إضافة إلى كتابة المبلغ المستحق وذلك من خلال لوحة مفاتيح موجودة في الصراف الآلي، فيقوم الصراف الآلي بتلبية الأوامر وإخراج المبلغ.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup>معلومات مقدمة من طرف الوكالة

## 2-مزايا وعيوب ومخاطر الصراف الآلي:

للصراف الآلي عدة مزايا وعيوب.

### \*المزايا:

للصراف الآلي جملة من المزايا نذكر أهمها في:

-تسهيل عملية السحب خاصة في أيام العطل وعلى مدار 24 ساعة

- تقليل ساعات الانتظار

- تخفيف الضغط على الوكالة من الداخل

- تنوع الخدمات التي تقدمها" الاطلاع على الرصيد ،السحب،طلب دفتر شيكات "

### \*العيوب:

نذكر أهمها فيما يلي:

- انقطاع الشبكة أثناء عملية السحب وهو مايسبب أحيانا السحب من الرصيد

- عند الخطأ في إدخال الرقم السري لأكثر من 3 مرات فان البطاقة تتعطل وتصبح غير صالحة للاستعمال مرة أخرى.

- العيوب الناتجة عن مخاطر سرقة بطاقات السحب .

### \*المخاطر:

للصرافات الآلية عدة مخاطر نذكر منها على المثال الآتي :

- عند القيام السحب من خلال الصراف الآلي لا يسجل الصندوق دائن إلا بعد 72 ساعة ،إذ يمكن للساحب

أن يسحب من الصراف الآلي من الخارج ثم السحب مثلا عن طريق الشيك من الداخل وهذا ليس لصالح

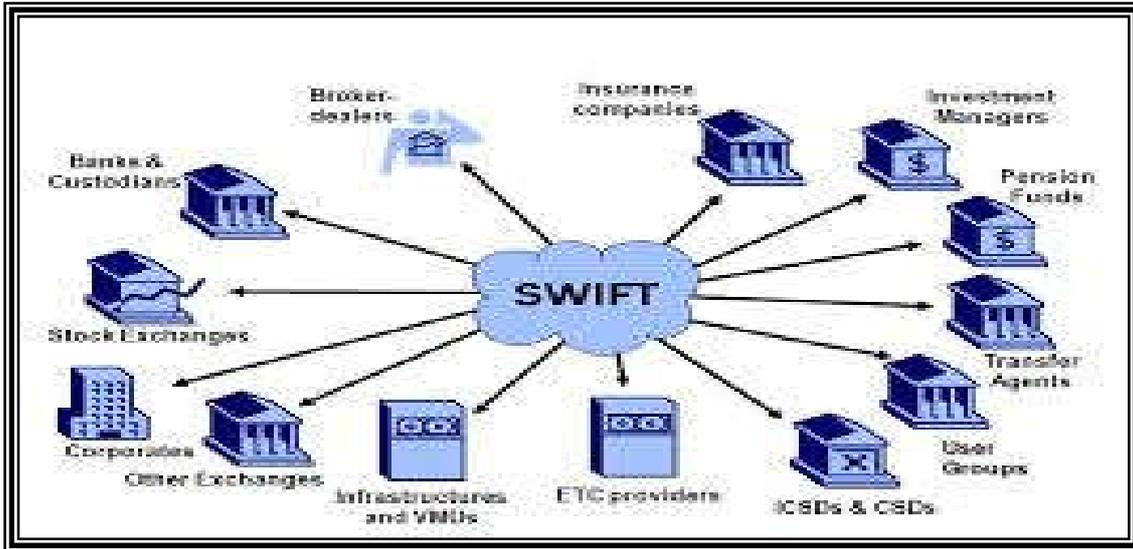
الوكالة لأنها لا يمكن أن تعلم أن هذا \*الشخص قد قام بالسحب لأكثر من مرة في نفس اليوم ومن نفس الحساب ألا بعد مرور 72 ساعة حينها تتخذ الوكالة الإجراءات اللازمة.

## ثانيا: نظام سويفت SWIFT

هو عبارة عن شبكة عالمية تربط المصارف الدولية ببعضها البعض لإرسال واستقبال الرسائل والمعلومات المالية وغير المالية. ويعتبر أيضا نظام حماية لتحويل المبالغ بطريقة سريعة جدا.

### 1- كيفية استخدام نظام سويفت للتحويل الآلي للمدفوعات الدولية:

تتم التحويلات الخارجية لدى وكالة **BEA** تبسة -46- من خلال إعطاء العميل تعليمات للمصرف أو الوكالة التي يتعامل معها بإصدار تحويل خارجي لصالح العميل الخارجي، وذلك بضم قيمة التحويلات من حساب العميل بالعملة المحلية، وإضافتها إلى رصيد العميل الخارجي بعد تحويلها إلى عملة بلده على أن يتحمل المعني بالأمر عمولات التحويل التي يحتسبها المصرف.<sup>7</sup>



الشكل رقم 04 : نظام سويفت

### 3- مزايا نظام سويفت:

- من المزايا التي يتحصل عليها المصرف من خلال هذه الشبكة ما يلي:
- الحماية، حيث أن كلمة السر الخاصة بالبطاقة الممغنطة تعطي للمصرف نوعا من الحماية في تعاملاته.
- السرعة في التعامل
- السرعة في تحويل الأموال مهما كانت المسافة
- الجاهزية: فنظام سويفت يعمل على مدار 24 ساعة على 24 ساعة وأسبوعيا بمستوى عال جدا.

### ثالثا: نظام الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة في الوقت المناسب RTGS

هو نظام تحويل إلي للمبالغ التي تفوق مئة مليون دينار عبر برنامج SWIFT ، ادخل هذا النظام الى البنوك الجزائرية بما فيها وكالة تبسة سنة 2006 .

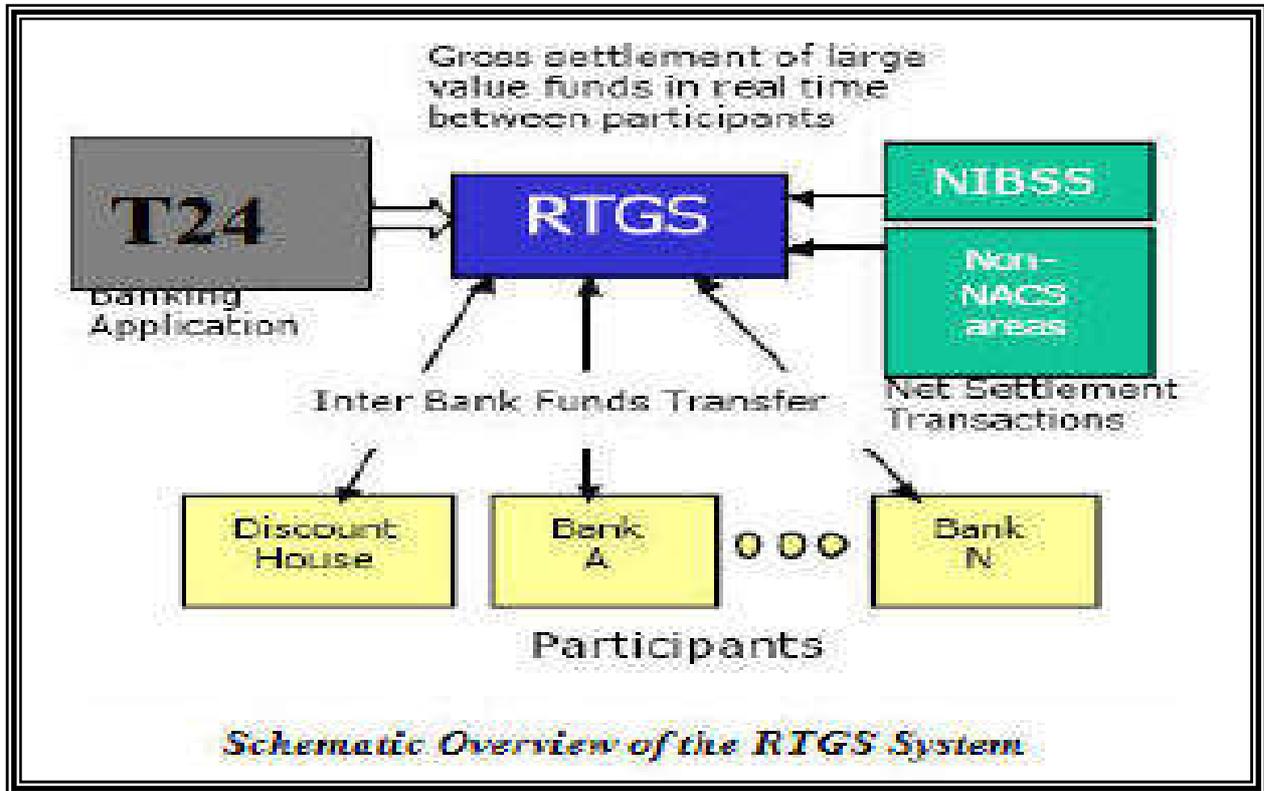
### 1- كيفية استخدام نظام الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة في الوقت المناسب RTGS

تمر عملية التحويل من خلال نظام RTGS بالمراحل التالية:

- ◀ المرحلة الأولى: يتقدم الزبون للبنك بغرض القيام بعملية التحويل .
- ◀ المرحلة الثانية: يقدم البنك للزبون وثيقة أمر التحويل ويتم ملئها من طرف الزبون *ordre de virement*
- ◀ المرحلة الثالثة: التأكد من أن للزبون حساب وإذا كان هناك مانع لحصول عملية التحويل "رصيد غير كافي" يرفض التحويل.
- ◀ المرحلة الرابعة: من خلال القيام بإدخال المعلومات التي سجلت بالوثيقة الى جهاز الكمبيوتر عن طريق

برنامج SWIFT

◀ المرحلة الخامسة: وبعد قبول أمر التحويل بـ RTGS يرسل إلى رئيس مصلحة الصندوق ثم يتم أمر التحويل إلى DMP "مديرية وسائل الدفع في الجزائر" ثم إلى الوكالة المرسل إليها.<sup>8</sup>



الشكل رقم 05: نظام RTGS

## 2- مخاطر نظام الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة في الوقت المناسب RTGS

نذكر أهمها:

- أي خطأ غير مسموح سواء كان في القيمة أو في إدخال المعلومات. لأنه في حالة وجود أي خطأ فان العملية تتم بسرعة فائقة ،ومنه يصعب استرجاع هذه القيمة ،وفي حالة عدم القدرة على استرجاع هذه القيمة يتحمل من قام بعملية التحويل المسؤولية كعنصر أولي
- ،حيث يتعرض جراء هذا الخطأ إلى عقوبات تأديبية .

## 3- مزايا نظام الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة في الوقت المناسب RTGS

يحقق نظام التحويلات مجموعة من المزايا نذكر منها:

- ❖ تنظيم عمليات الدفع :يكفل الاتفاق على وقت اقتطاع و تسديد قيمة التحويلات المالية تنظيم عمليات الدفع.
- ❖ تسيير العمل :ألغت عملية المقاصة الآلية حاجة العميل والتاجر إلى زيادة البنك لإيداع قيمة التحويلات المالية،مما يعني تسيير الأمر ،ورفع فعالية نظام العمل .
- ❖ السلامة والأمن :ألغت المقاصة الآلية والتحويلات المالية الالكترونية الخوف من سرعة الشيكات الورقية،والحاجة والى نقل وحمل الأموال السائلة .
- ❖ تحسين التدفق النقدي: رفع انجاز التحويلات المالية الكترونيا موثوقية التدفق النقدي ،وسرعة تناقله.
- ❖ تقليل الأعمال الورقية:يتمثل ذلك في تقليل الاعتماد على النماذج الورقية "كالشيكات التقليدية".
- ❖ توفير المصاريف:قللت شبكة نظام المقاصة الآلية من تكاليف إدارة عمليات المقاصة.
- ❖ زيادة رضا العملاء:تكفل سرعة عمليات التحويل الالكتروني وانخفاض كلفتها تحقيق رضا العملاء وتوطيد ثقتهم في التعامل مع التاجر أو الشركة.

❖

## ❖ رابعا: نظام المقاصة الالكترونية:

اعتمد البنك الخارجي الجزائري وكالة تبسة -46- نظام المقاصة الالكترونية بهدف التعويض عن المقاصة اليدوية لتجنب البطيء في تنفيذ العمليات المالية بمختلف أشكالها "سحب، إيداع ...." ويقوم هذا النظام بتحويل الأوراق المالية "شيكات، حوالات" بين البنك الخارجي والبنوك الأخرى، عن طريق استخدام :

- أجهزة إعلام الي متطور
- برنامج خاص
- جهاز هاتف
- موزع انترنت موديم MODEM
- وجود وسيط رابط (DNP) للربط بين الوكالة والبنك المركزي

## 1- كيفية عمل المقاصة الالكترونية:

يتولى هذا النظام تنفيذ التحويلات النقدية بين مختلف الشرائط الممغنطة والتي يتم إعدادها يوميا من طرف المصارف ،وتتضمن التحويلات التي يتم تنفيذها بين المصارف المختلفة او بين المصرف الواحد بعد إعداد الشرائط الممغنطة فإنها تسلم يوميا في مواعيد محددة إلى شركة خدمات المقاصة المصرفية الآلية وذلك بإرسالها عن طريق الهاتف، حيث تجرى معالجتها الكترونيا.ثم تعد شريط ممغنط ويرسل إلى كل مصرف على حدي،يتضمن المبالغ التي ستقيد لحسابات عملائه وتتم عملية التحويل "ذهاب وإياب" بالمراحل التالية :

\*المرحلة الأولى: على مستوى البنك يتقدم الزبون للبنك بغرض القيام بعملية التحويل وذلك من خلال الواجهة و يقدم البنك للزبون وثيقة أمر التحويل *ordre de virement*، مع انه تم تغيير شكل الوثيقة أمر التحويل، ثم يقوم الزبون بملء الوثيقة والتي تحتوي على ما يلي:

- اسم ولقب الزبون

- العنوان

- RIB

- وجود عبارة "هل تريد تحويل المبلغ" والمبلغ يكون مكون من خانات تعمل 12 رقما

- كتابة المبلغ بالحروف

- التحويل إلى:

- اسم ولقب المستفيد من التحويل

- الوكالة أو البنك المعني

- إمضاء الزبون

أما العمليات التي يقوم بها المسؤول عن عمليات التحويلات

\*المرحلة الثانية: مرحلة عمليات التحويل "دورة ذهاب"

- التأكد من أن للزبون حساب وإذا كان هناك مانع لحصول عملية التحويل "رصيد غير كاف" يرفض

التحويل.

- القيام بإدخال المعلومات التي ملئت بالوثيقة "أمر التحويل" إلى جهاز الكمبيوتر عن طريق

البرنامج DELTA LOT.V8

- المبلغ المراد تحويله

- بعد المراحل السابقة يقوم المسؤول بطبع وثيقة **bordereau de virement** وتحمل المعلومات

المذكورة سابقا في 03 نسخ.<sup>9</sup>

- نسخة للزبون ونسختين للبنك

- وهكذا بالنسبة لباقي عمليات التحويل الخاصة بالزبائن الآخرين وعند انتهاء المسؤول يسجل عمليات

التحويل بالسجل الخاص بالمقاصة الإلكترونية

- تحول جميع عمليات التحويل أوتوماتيكيا لرئيس مصلحة الصندوق ليقوم بمراجعتها في حالة وجود أخطاء

ترسل لتصحيحها.

- بعد التأكد من عدم وجود أخطاء ترسل عمليات التحويل إلى مديرية وسائل الدفع بالجزائر

- تنتسخ الوثيقة للتأكد من أن عملية التحويل قد تم خروجها من الوكالة

المرحلة الثانية: "عمليات التحويل" دورة إياب "

بعد إرسال الوكالة جميع عمليات التحويل إلى DMP مديرية وسائل الدفع في الجزائر. التي بدورها تقوم

بإرسالها إلى بنك الجزائر وهنا يقوم هذا الأخير بتحويلها إلى البنك أو الوكالة المعنية. ثم يتم إرجاعها من

طرف هذه الأخيرة إلى البنك المركزي الذي بدوره يعيدها إلى البنك المرسل وهكذا تتم عملية المقاصة.

<sup>9</sup> انظر الملحق رقم



## 2- مزايا وعيوب المقاصة الإلكترونية:

**\*المزايا:** للمقاصة الإلكترونية مجموعة من المزايا نلخصها فيما يلي:

- السرعة في تحويل الشيكات ،حيث أصبحت التحويلات التي تتم سابقا في شهرين أو ثلاثة أشهر تتم في خمسة أيام

- تقليل الاعتماد على النماذج الورقية

- إنخفاض تكلفة عمليات التحويل

- نظام تحويل امن

- تحقيق رضا العملاء وتوطيد ثقتهم في التعامل مع التاجر أو الشركة .

**\* العيوب:**

رغم ما تحمله المقاصة الآلية من محاسن إلا أنها لا تخلو من العيوب والمخاطر إذ أنه من الممكن تعطل النظام أثناء إرسال أو استقبال الأوراق المالية بين البنك الخارجي BEA والبنوك الأخرى، كما أن 5 أيام تعتبر مدة طويلة للوصول التحويلات دون احتساب أيام العطل.

## خامسا: نظام التحويلات المالية الإلكترونية ETF

هو آلية تقوم بها البنوك في العصر الحديث حيث يسهل بمقتضاه عملية سير المدفوعات الإلكترونية مثل: إشعارات التحويل من البنوك، وعمليات الإيداع المباشرة لرواتب العاملين في حساباتهم بالبنك. وتكون هذه التحويلات أما مناسبة "تسديد الفواتير، الأجر، الخدمات، تسير الخزينة" وإما دورية عن طريق عمليات تحويل دورية لحساب نفس المستفيد .

### 1-مزايا نظام التحويلات المالية الإلكترونية ETF وعيوبه:

1- **المزايا:** تتمثل أهم مزايا التحويل المالي الإلكتروني فيما يلي:

- انخفاض تكلفتها، وتحقيق رضا العملاء وتوطيد الثقة في التعامل
- تقليل الاعتماد على النماذج الورقية، والشيكات التقليدية
- انجاز التحويلات المالية إلكترونيا، وسرعة تناقل النقد
- إلغاء التحويلات المالية الإلكترونية للخوف من سرقة الشيكات الورقية، والحاجة إلى تناقل الأموال السائلة
- في حالة ارتكاب خطأ من أي نوع يرسل لنا الجهاز إنذار لتداركه

2- **العيوب:** نذكر أهمها في:

- التحويل العادي يتم في نفس اليوم الذي يتم فيه إصدار الأمر، إما التحويل المقيد بأجل فيتم بعد ثلاثة أيام من تاريخ إصدار الأمر.
- انقطاع الشبكة وتوقفها لساعات طويلة.

### 3 - المخاطر:

- عند ترك النظام مفتوح يستطيع أي شخص ان يتلاعب بمحتواه،والعبث بها كما يشاء.

### 4- إجراءات عملية التحويل المالي الإلكتروني ETF

تتخذ عملية التحويل الإلكتروني بتوقيع العميل نمونجا معتمدا لصالح الجهة المستفيدة"التاجر"،ويمكن هذا النموذج من اقتطاع القيمة المحددة من حساب العميل وفق ترتيب زمني معين يوميا أو أسبوعيا أو شهريا.ويختلف نموذج التحويل الإلكتروني عن الشيك في صلاحيته لأنها تسري لأكثر من عملية تحويل واحدة،وعادة ما يتعامل البنك والعميل مع وسطاء وظيفتهم لتوفير البرمجيات اللازمة للتحويلات لإتمام عملية التحويل المالي الإلكتروني.

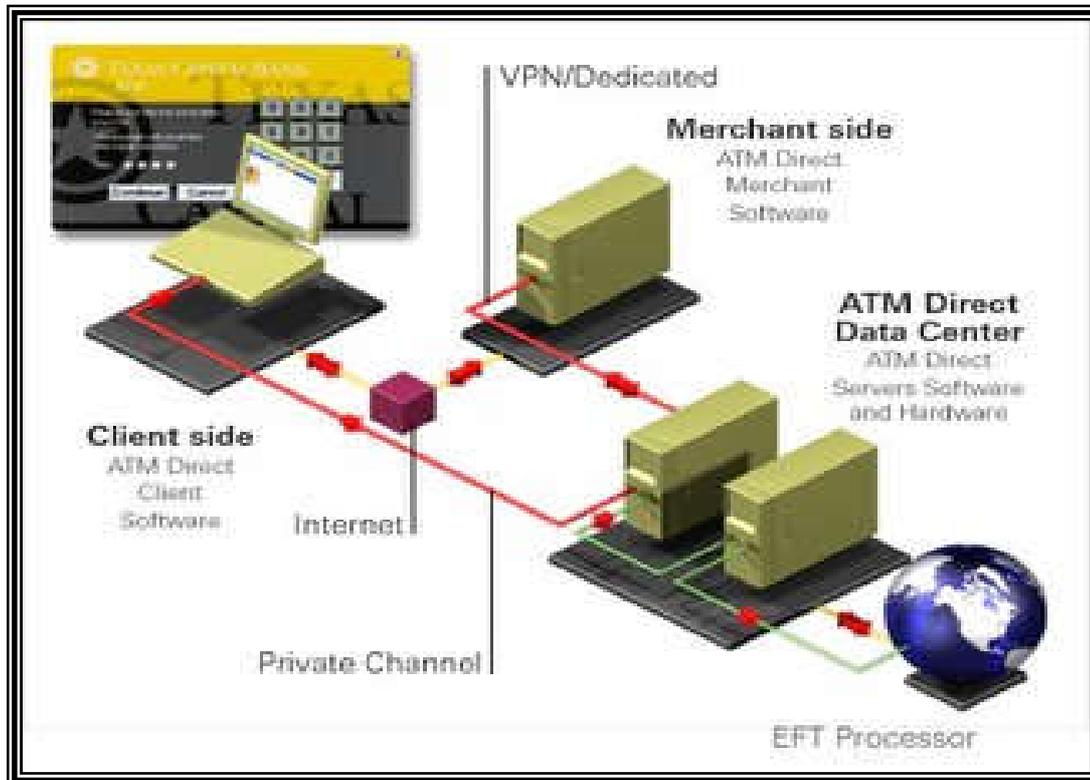
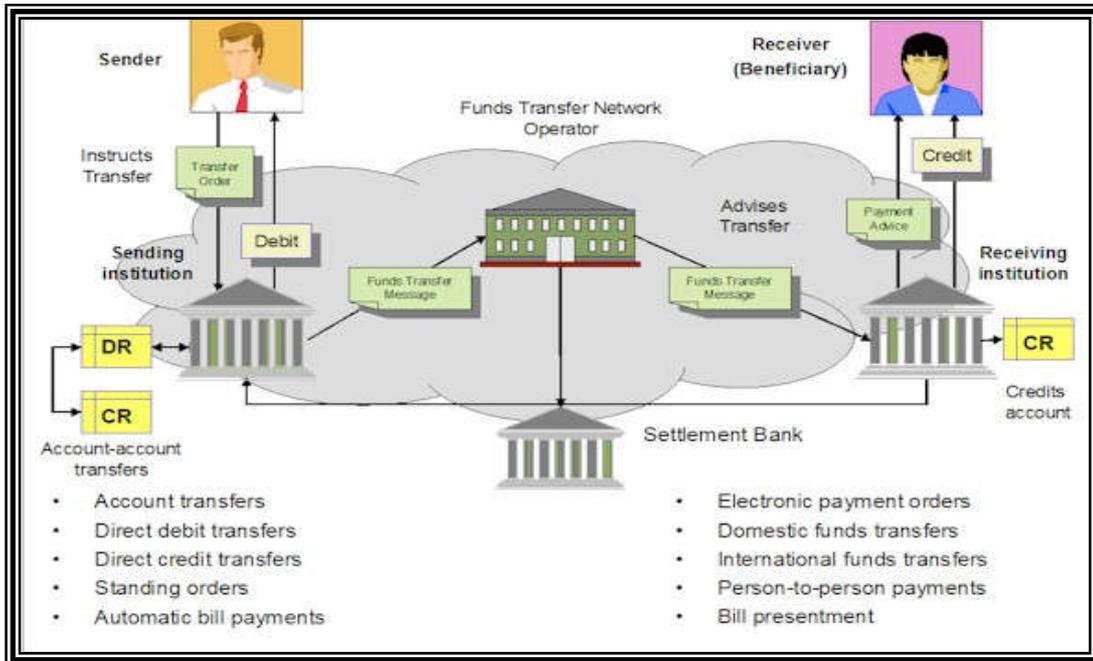
وفي البنك محل الدراسة BEA نميز حالتين:

✓ وجود وسيط: يقوم العميل بإرسال تحويل مالي عن طريق المودم إلى الوسيط ،وهو بدوره يقوم بجمع كل التحويلات المالية ويرسلها إلى دار المقاصة الآلية ،التي ترسل نموذج التحويل المالي الإلكتروني إلى بنك العميل ،ويقارن بنك العميل التحويل المالي برصيد العميل،ففي حالة عدم كفاية الرصيد يتم إرسال إشعار بذلك إلى الوسيط ،ليقوم هو أيضا بإعادة الإشعار للعميل.أما إذا كان الرصيد موازيا وكافيا لقيمة التحويل فان العملية تتم في ثانيتين.

عدم وجود وسيط: في حالة تنفيذ التحويلات المالية الإلكترونية دون المرور بوسيط،يستلزم على التاجر أن يملك البرمجيات الخاصة التي تسمح له بإجراء هذه العملية ،حيث تكون هذه البرمجيات مؤمنة بكلمة مرور خاصة بالتاجر ،وعندها يقوم العميل باعتماد نموذج الدقة مرفقا بشيك مصدق لصالح التاجر،ثم يقوم التاجر بإرسال الاعتماد إلى دار المقاصة الآلية ،التي بدورها ترسل الاعتماد إلى البنك لاقتطاع المبلغ من حساب

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية حول دور أنظمة ووسائل الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات المصرفية .

العميل في الوقت المحدد، وتحويله إلى حساب التاجر، وعندها لا حاجة للتحقق من كفاية رصيد العميل، لأن الشيك المصدق يضمن ذلك.



الشكل رقم 07: نظام ETF

هو عبارة عن خدمة تتمثل في الربط بين فروع المصرف الواحد بحيث يتمكن العميل من السحب أو الإيداع و التحويل في حسابه لدى أي فرع من دون وجوب حضوره لدى الفرع الذي فتح فيه حسابه، و كذلك الأمر بالنسبة للشبكات، كما يساهم في تبادل الرسائل الإلكترونية بين العميل و المصرف و بين المصارف الأخرى فيما بينها و التحويل منه و اليه، و هو نظام مشفر و على درجة عالية من الأمان .<sup>(1)</sup>

### **المطلب الثاني: وسائل الدفع الإلكترونية في الـ BEA**

ان استخدام البطاقات البنكية على مستوى وكالة BEA تبسة -46- كان بسبب التحديات التي فرضتها التحولات التكنولوجية العالمية، فهي كاستجابة لمتطلبات العصر، ويعتمد عليها البنك كأحد السبل التي تساعد على تطوير الخدمات المصرفية، وزيادة الطلب عليها.

#### **أولاً: البطاقات البنكية:**

تعد البطاقات البنكية من النقود التي تصدر من طرف هيئة خاصة، حيث تشترك كل البطاقات الإلكترونية في الشكل العام .<sup>10</sup> وقد اصدر البنك الخارجي الجزائري اول بطاقة في ديسمبر 1997

#### **أ-البطاقات البنكية المزدوجة العادية:**

تعرف هذه البطاقة بشعار CIB، وهي بطاقة تحتوي على شريحة ذات حقول ملونة زرقاء<sup>11</sup> تحتوي على رقمين سريين: رقم سري مخصص للدفع عن طريق الانترنت، ورقم سري خاص بالسحب من الصراف الآلي. وتمنح هذه البطاقة لعملاء البنك الذين لديهم حسابات بنكية وذوي جنسية جزائرية، والذين لهم متوسط دخل شهري يتجاوز 39.999 دج. هناك نوعان من هذه البطاقة:

- ✓ النوع الأول: بطاقة CIB الكلاسيكية، وهي زرقاء اللون تمنح للعميل العادي "لديه رصيد شهري".
- ✓ النوع الثاني: بطاقة CIB الذهبية : وهي بطاقة صفراء اللون تمنح للتجار والمقاولين الذين يملكون رصيد محدد لدى التجار .

ويستخدم معظم عملاء البنك الخارجي الجزائري بطاقة CIB في عمليات سحب الرصيد دون استخدامها لعمليات الدفع.

### ب- البطاقات البنكية المزدوجة الذهبية:

تسمح هذه البطاقة أيضا بخدماتي السحب والدفع ،يسلمها البنك وفقا للملائمة المالية للعملاء ، وهي خاصة فقط بالتجار الذين يملكون دخل معتبر ،والفرق الجوهرى بين البطاقة العادية والذهبية ان هذه الاخيرة تقدم مزايا أكثر وسقف أعلى للدفع والسحب<sup>12</sup>

### \*الفرق بين البطاقات الكلاسيكية"العادية"والذهبية:

هناك مجموعة من الفروقات بين البطاقتين نذكر منها لا على سبيل الحصر في الجدول التالي:

الجدول رقم (1) الفرق بين البطاقة العادية والذهبية

البطاقات الذهبية	البطاقات الكلاسيكية
لونها ذهبي	لونها أزرق
ذات شريط مغناطيسي ورقاقة الكترونية	ذات رقاقة مغناطيسية ورقاقة الكترونية
موجهة للعملاء ذوي الدخل المرتفعة	موجهة للعملاء ذوي الدخل المتوسطة
سقف السحب والدفع فيها مرتفع	سقف السحب والدفع فيها منخفض

في حالة ضياعها او السرقة لا تعوض	يتم تعويضها بسرعة من اجل 48 ساعة
بسرعة	

**المصدر:** من إعداد الطالبتين اعتمادا على معلومات مقدمة من طرف الوكالة

### **ثانيا: كيفية استخدام البطاقة في الصراف الآلي:**

يتم ذلك من خلال مجموعة من الخطوات هي:

- إدخال البطاقة
- اختيار اللغة
- إدخال الرقم السري
- اختيار العملية إما السحب أو الإيداع
- اختيار المبلغ
- معالجة المعلومات
- سحب النقود وانتظار التذكرة
- نهاية عملية السحب.

### ثالثا: بطاقة الماستر كارد MASTER CARD:

تأسست عام 1976 وانضمت إليها اكسس كارد البريطانية التي تأسست عام 1972 مقرها نيويورك بالولايات المتحدة الأمريكية، تتمثل مناطق نشاطها في: الوم، أمريكا الجنوبية، آسيا، أوروبا، الشرق الأوسط، وإفريقيا. استفادت الشركة من خلال منح هذه الترخيص للبنك الخارجي الجزائري من تمكين عملائها على مستوى الجزائر من استعمال بطاقتهم في حوالي 80 محل تجاري، متعاقدين مع البنك لصالح الشركة على مستوى العاصمة وبعدد من المدن الكبرى، أما في مدينة تبسة فإنه لا يوجد أي محل متعاقد مع البنك. وهذا ما جعل الإقبال عليها في الوكالة شبه منعدم.<sup>13</sup>

- أنواع بطاقات الماستر كارد: لبطاقة الماستر كارد عدة أنواع نذكرها في الجدول أدناه :

جدول رقم ( 02) يمثل أنواع بطاقة الماستر كارد وطبيعة عمل كل بطاقة

نوع البطاقة			طبيعة العمليات
بلاتينيوم	كلاسيكية	الدفع المسبق	
5000 دج	1000 دج	1000 دج	الارسال
5000 دج	1000 دج	1000 دج	التجديد / الترميم
1000 دج	1000 دج	1000 دج	إعادة نشر الرقم السري
أقل من 5 يورو	أقل من 5 يورو	أقل من 5 يورو	التوقف
مجانية	مجانية	مجانية	المعارضة
منطقة اليورو	منطقة اليورو	منطقة اليورو	DAB/ GAB التحويلات
ثابت: 2.00 يورو	ثابت: 2.00 يورو	ثابت: 2.00 يورو	

<sup>13</sup>معلومات مقدمة من طرف الوكالة

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية حول دور أنظمة ووسائل الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات المصرفية .

المتغير: 1.5 من المبلغ المحول	المتغير: 1.5 من المبلغ المحول	المتغير: 1.5 من المبلغ المحول	
خارج منطقة اليورو ثابت: 2.00 يورو المتغير: 2 من المبلغ المحول	خارج منطقة اليورو ثابت: 2.00 يورو المتغير: 2 من المبلغ المحول	خارج منطقة اليورو ثابت: 2.00 يورو المتغير: 2 من المبلغ المحول	
منطقة اليورو 1.5 من المبلغ المحول	منطقة اليورو 1.5 من المبلغ المحول	منطقة اليورو 1.5 من المبلغ المحول	التجارة الالكترونية
خارج منطقة اليورو 2 من المبلغ المحول	خارج منطقة اليورو 2 من المبلغ المحول	خارج منطقة اليورو 2 من المبلغ المحول	
النخبة الدولية	التجارة الالكترونية الدولية	التجارة الالكترونية	
10.000 دج	5000 دج	5000 دج	الارسال
10.000 دج	5000 دج	5000 دج	التجديد /الترميم
1000 دج	1000 دج	1000 دج	إعادة نشر الرقم السري

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية حول دور أنظمة ووسائل الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات المصرفية .

أقل من 5 يورو	أقل من 5 يورو	أقل من 5 يورو	التوقف
مجانية	مجانية	مجانية	المعارضة
منطقة اليورو ثابت: 2.00 يورو المتغير: 1.5 من المبلغ المحول	منطقة اليورو ثابت: 2.00 يورو المتغير: 1.5 من المبلغ المحول	منطقة اليورو ثابت: 2.00 يورو المتغير: 1.5 من المبلغ المحول	DAB/GAB التحويلات
خارج منطقة اليورو ثابت: 2.00 يورو المتغير: 2 من المبلغ المحول	خارج منطقة اليورو ثابت: 2.00 يورو المتغير: 2 من المبلغ المحول	خارج منطقة اليورو ثابت: 2.00 يورو المتغير: 2 من المبلغ المحول	
منطقة اليورو 1.5 من المبلغ المحول	منطقة اليورو 1.5 من المبلغ المحول	منطقة اليورو 1.5 من المبلغ المحول	التجارة الإلكترونية
خارج منطقة اليورو 2 من المبلغ المحول	خارج منطقة اليورو 2 من المبلغ المحول	خارج منطقة اليورو 2 من المبلغ المحول	

تحديد السقف الأعلى من خلال أنواع بطاقات الماستر

جدول رقم (03) انواع بطاقة الماستر كارد

أنواع بطاقات الماستر	الدفع المسبق	كلاسيكية	بلاينيوم	التجارة الإلكترونية	التجارة الإلكترونية الدولية	النخبة الدولية
السقف الأعلى	2000€	2000€	5000€	7000€	8000€	10000€

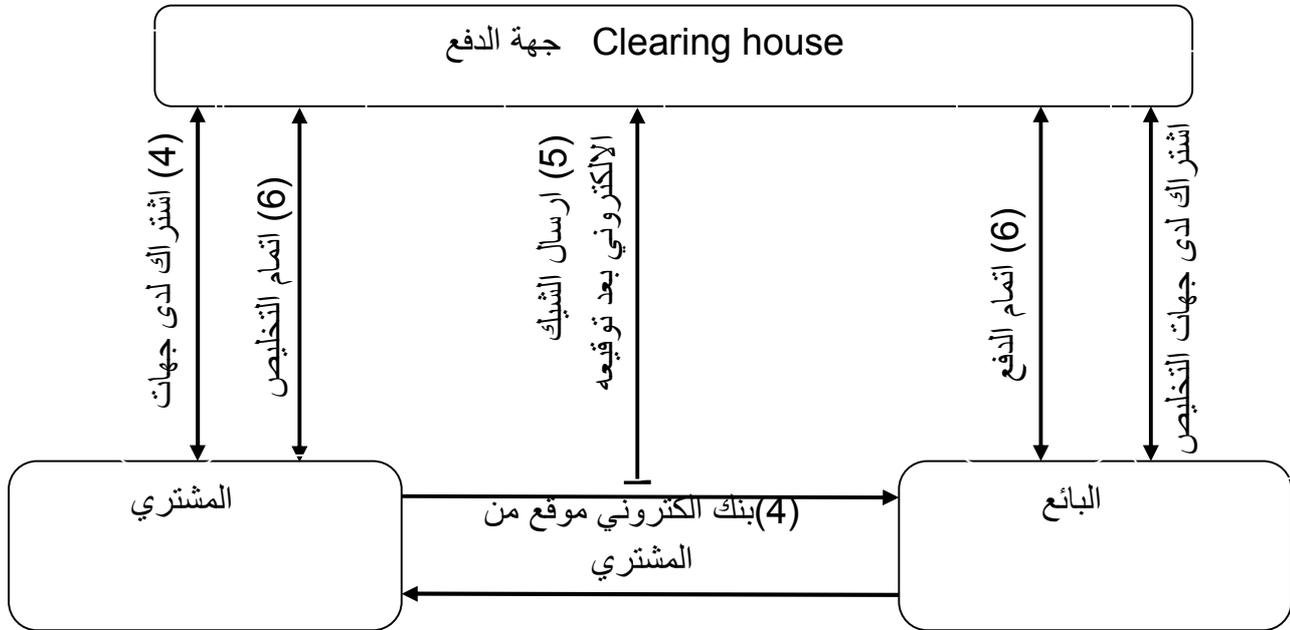
المصدر: معلومات مقدمة من طرف الوكالة بتصرف

بطاقة الماستر لا يمكن طلبها من خلال الانترنت بل يجب الحصول عليها من الوكالة أو المؤسسة و ذلك من خلال التوجه إلى الوكالة و أخذ استمارة الطلب المختصة بالماستركارد و تدوين المعلومات اللازمة عليها.<sup>(1)</sup>

### رابعاً: الشيك الإلكتروني:

يعتمد البنك الخارجي الجزائري الشيك الإلكتروني لأنه المكافئ الإلكتروني للشيكات الورقية التقليدية، التي اعتدنا التعامل بها. والشيك الإلكتروني هو رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يتضمن ملف إلكتروني آمن يحتوي على معلومات خاصة لمحرر الشيك، ووجهة صرف هذا الشيك بالإضافة إلى المعلومات الأخرى كتاريخ صرف الشيك، قيمته، المستفيد منه، رقم الحساب، والمحول إليه.

شكل رقم 08 ( يمثل آلية عمل الشيك الإلكتروني



المصدر: رأفت رضوان: عالم التجارة الإلكترونية منشورات المنظمة العالمية للتنمية الإدارية  
1999 ص 70.

**المطلب الثالث: أهم مخاطر أنظمة و وسائل الدفع الالكترونية في BEA تبسة-46-**

رغم المزايا العديدة التي تتمتع بها الصيرفة الالكترونية إلا أن لها مجموعة من المخاطر

تتعرض الوكالة محل الدراسة لمجموعة من المخاطر المصرفية التي تؤثر سلبا على سير نشاطها و خاصة

فيما يتعلق بالأنظمة الالكترونية و يمكن تلخيص أهم هذه المخاطر في الجدول الآتي:

الجدول رقم (..) مخاطر أنظمة ووسائل الدفع الالكترونية في --تبسة

المخاطر التشغيلية	
خطأ في تدوين اسم المستفيد. خطأ في تسجيل رقم الحساب. خطأ في المبلغ المحول. خطأ في التحويل لبنك آخر.	الأخطاء في إدخال البيانات:
إن نظام المقاصة الالكترونية يرفض الشبكات التي تكون فيها البيانات غير واضحة و في هذه الحالة تقوم الوكالة بإعادة الاتصال بالجهة المعنية لإعادة إرسال شيك واضح البيانات.	الشبكات المعطلة.
توقف شبكة الاتصال عن العمل.	ضعف شبكة الاتصال.
انخفاض كفاءة العاملين في الوكالة. عدم قدرة العاملين على استخدام الأساليب و الأدوات المتطورة .	ضعف كفاءة أداء العنصر البشري.

<p>تحقيق خسائر كثيرة و مكلفة للوكالة. تأخير المعاملات. التعطيل غير المتعمد للأجهزة. تعطيل أنظمة العمل.</p>	
<p>الضعف الكبير في تسوية المعاملات بين البنوك. البطء في تحميل الشبكات و التحويلات المالية. ضعف الربط الشبكي بين وكالات البنك الواحد و بين البنوك. معظم الموزعات الآلية للنقود لا تعمل بكفاءة بسبب تعطلها في معظم الأوقات.</p>	<p>بطيء سير أنظمة الدفع الإلكترونية.</p>
<p>مخاطر السمعة</p>	
<p>فقدان ثقة العملاء بالبنك. عدم التعامل معه. خلق سمعة سيئة عن البنك في المستقبل.</p>	<p>أخطاء الموظفين المذكورة:</p>
<p>عدم قدرة المصرف على تقديم الخدمات الحديثة. فقدان معايير الأمان و السرية و الدقة . عدم الاستجابة الفورية لاحتياجات و متطلبات الزبائن.</p>	<p>المشاكل التقنية الكثيرة في أنظمة الدفع الإلكترونية:</p>

المخاطر المالية	
<p>نتيجة تعطل الأنظمة و هذا ما يؤدي الى وصول المبالغ المدفوعة من الوكالة الى البنوك الأخرى أو العملاء دون أن تستلم المبالغ المدفوعة من الأطراف الأخرى.</p>	<p>المخاطر الائتمانية:</p>
<p>عدم توفر السيولة النقدية بالموزعات الآلية . نقص في النقود في أجهزة الدفع الالكترونية . عدم توفر السيولة في الوقت المحدد للقيام بعمليات الدفع و التسوية.</p>	<p>مخاطر السيولة:</p>
مخاطر أخرى في الوكالة	
<p>عمليات تبييض الأموال : في أغلب الأحيان لا تستطيع الوكالة اكتشاف ذلك ، أما في حالة الاشتباه بأحد فإن الوكالة تقوم بتبليغ السلطات المعنية. عمليات القرصنة : تتم عادة عن طريق شبكة الانترنت حيث أنه قد يتعرض عملاء الوكالة لسرقة كلمة السر و استخدامها لغرض سحب الأموال أو الشراء. الشيكات دون رصيد: يمكن أن يحرر عميل ما في الوكالة شيك بدون رصيد و هي حالة كثيرة الحدوث.</p>	<p>مخاطر الجرائم الالكترونية:</p>

أمثلة واقعية تجسد المخاطر المصرفية في البنك الخارجي الجزائري BEA	
أمثلة	نوع الخطر
<p>في جوان 2017 قام أحد الموظفين المبتدئين بقسم المعاملات المالية الإلكترونية بتحويل مبلغ 2.100.000 من حساب المؤسسة X إلى حساب العميل Y، حيث أن الموظف أخطأ في إدخال رقم الحساب. فبالتالي تحول المبلغ لحساب عميل آخر Z، إلا أنه أدرك الخطأ و قام بإعادة تحويل المبلغ إلى الحساب الصحيح.</p>	مخاطر تشغيلية:
<p>في فيفري 2017 قام الموظفون بدفع مستحقات البنك X. لكنها لم تتلق أي مدفوعات مستلمة من هذا الأخير و ذلك لأن البنك X لم ينجح في إيصال الالتزامات بسبب وجود خلل في الأنظمة. لكن البنك المعني تدارك المشكلة و تحصلت الوكالة على المستحقات.</p>	المخاطر المالية "الائتمانية":
<p>حدث و أن الوكالة لم تستطع دفع الالتزامات المترتبة عليها لنظام المقاصة الإلكترونية و ذلك لحدوث عجز في سيولة الوكالة خارج عن إرادتها نتيجة لحصولها خلل في ترتيب المدفوعات. ثم تم تدارك المشكلة في نفس اليوم.</p>	مخاطر السيولة:

المصدر: من اعداد الطالبتين وفق معطيات مقدمة من طرف الوكالة

## **المبحث الثالث: تحسين الوسائل الخدمات المصرفية في وكالة تبسة 46**

يقدم البنك الخارجي الجزائري مجموعة من الوسائل الخدمات التقليدية التي لم يستغني عنها إلى يومنا هذا رغم توفر خدمات ووسائل حديثة ،ويمكن تلخيصها في:

### **المطلب الأول : الوسائل والخدمات البنكية التقليدية في وكالة BEA تبسة 46**

يقدم البنك الخارجي الجزائري مجموعة من الوسائل والخدمات التقليدية نذكرها فيما يلي:

#### **أولاً:وسائل الدفع التقليدية في BEA**

1-الشيك :وهو من بين وسائل الدفع التقليدية الأكثر انتشارا ،وهو عبارة عن وثيقة تتضمن أمرا بالدفع الضروري للمستفيد من المبلغ المحرر عليه.

2-السفتجة:"الكمبيالة"عبارة عن ورقة تجارية تختلف عن الأوراق الأخرى كونها تظهر ثلاثة أشخاص في دين واحد،وتسمح بإثبات ذمتين في الوقت نفسه.وهي من جهة أخرى عبارة عن أمر بالدفع لصالح شخص معين أو لأمره.

3-السند لأمر:هو ورقة تجارية تحرر بين شخصين لإثباتات مالية واحدة .فهو عبارة عن وثيقة يتعهد بواسطتها شخص معين بدفع مبلغ معين لشخص آخر في تاريخ لاحق هو تاريخ الاستحقاق.

4-نظام المقاصة العادية:يقوم البنك الخارجي الجزائري بالعمليات اليومية،ويقوم المكلف بالمقاصة بمهمة توصيل هذه العمليات المالية،والتي تكون في شكل أوراق مالية"إيداع ،سحب،اقتطاع"إلى BEA وهو بدوره يقوم بإجراء اجتماع لرؤساء الوكالات البنكية التابعة له ليتم تبادل الأوراق المالية فيما بينهم كل حسب زبائنه.

## **ثانيا:الخدمات المصرفية التقليدية في الـ BEA**

- **قبول الودائع:** إن من أول وأقدم الوظائف التي يقوم بها البنك الخارجي الجزائري هي قبول الودائع من قبل أصحاب الفائض "أفراد،مؤسسات مختلفة"وذلك من خلال فتح حسابات الودائع،وتكون على النحو التالي:
  - ✓ حسابات جارية دائن) هي الحسابات التي تتضمن معاملات متبادلة بين البنوك وطرف آخر،وقد يكون الطرف الآخر شخص معنوي او طبيعي.
  - ✓ **حسابات صندوق التوفير:**يلجا البنك الخارجي الجزائري الى تشجيع العملاء محدودي الدخل على الادخار عن طريق فتح حسابات توفير لهم،تمنحهم بعض المميزات مثل دفع نسبة فائدة سنوية محددة عن المبالغ التي يحتفظ بها العملاء في حسابات صندوق التوفير.
  - ✓ **حسابات ودائع بإخطار:**يعمل البنك الخارجي الجزائري على جمع المدخرات على اختلاف أنواعها ،فتقوم بتتويج حسابات الودائع للأفراد والهيئات ،بحيث يمكن للعملاء اختيار النوع المناسب لهم من حسابات الودائع.
  - ✓ **حسابات الودائع لأجل:**قد يحس بعض العملاء أنهم في غير حاجة إلى مبالغ معينة لمدة محدودة ومعلومة،فيلجئون إلى إيداع هذه المبالغ في حسابات ودائع لأجل محدد لا يحق لهم سحبها إلا بعد انقضاء الأجل المحدد.
- **القروض:** يقوم بنك الجزائر الخارجي بمنح القروض للمنظمات و الأفراد ا والى زبائنها على أن يكون هناك ما يضمن تسديد هذا القرض،وفي حالة عدم تمكن المقترض من تسديد المبلغ وقد يكون الضمان في حالة عدم تمكن المقترض من تسديد المبلغ وقد يكون الضمان حجز منزل أو سيارة ،أو ضمان من شخص له حساب في البنك.

- **الاستثمار في المحفظة الاستثمارية:** وهي الوظيفة الأساسية للبنك محل الدراسة والتي تهدف إلى استثمار الأموال بهدف الحصول على العائد، وتنوع المحفظة الاستثمارية للبنك بهدف تخفيض المخاطر وحماية الودائع.

إضافة إلى ذلك يقدم البنك الخارجي الجزائري مجموعة أخرى من الخدمات تتمثل على سبيل الحصر في: انجاز التحويلات عبر المقاصة عمليات السحب والدفع، التحويل من حساب إلى آخر، النامين، خصم الأوراق التجارية، منح الشيكات، منح دفتر توفير، كراء الخزائن الحديدية، تقديم بطاقات السحب والدفع....

## **المطلب الثاني: معايير تقييم نجاح البنك الخارجي الجزائري في اعتماد وسائل الدفع الإلكترونية:**

إن تقييم مدى نجاح ومكانة البنوك الإلكترونية لا يقوم على ذات المعايير المعهودة في البيئة التقليدية، ذلك أن تقييم مواقع البنوك الإلكترونية وحاجتها إلى استراتيجيات أمنية وتسويقية وتصميمها تختلف عن المصارف العادية. إذ أن لها اثر على نجاح البنك ومستوى الموثوقية بخدماتها، وقد اعتمد البنك الخارجي الجزائري عدة معايير في توسيع مجال الخدمة منها:

- سعة مدة عمل البنك الخارجي الجزائري في البيئة الافتراضية 24/24 سا
- تعدد أنماط ونوعية الخدمات الإلكترونية المقدمة
- السرعة في إجراء المعاملات المالية بين البنك والعملاء
- تقديم المساعدات عن كيفية إجراء المعاملات المالية "سحب، إيداع" على موقع البنك الخارجي الجزائري.
- الإطار التفاعلي مع الزبون
- الوجود الوظيفي والفعلي لموقع البنك على الارض وقدرة الوصول الى مواقع خدماته.

## **المطلب الثالث: تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في**

### **وكالة BEA تبسة 46**

يسعى البنك الخارجي الجزائري لبذل مجهودات كبيرة من اجل تطوير أنظمة ووسائل الدفع الإلكترونية خاصة وانه يعتبر من أهم المتعاملين الماليين مع الخارج،ومن أهم آفاقه المستقبلية مايلي:

### **أولاً: تطوير أنظمة الدفع الإلكترونية**

- زيادة الموزعات الآلية للنقود وتوزيعها في أماكن عدة مثل: المطاعم الفنادق، المطارات...
- تكثيف دورات التكوين حول الخدمات الإلكترونية الجديدة وكيفية استخدامها. إضافة إلى تعدد أنماط ونوعية الخدمات الإلكترونية المقدمة
- التوسيع عند نقاط قبول البطاقات الائتمانية المحلية والعالمية.

### **ثانياً: الحماية التقنية لأنظمة الدفع الإلكترونية:**

- 1- التوقيع الإلكتروني الرقمي: يتم التوقيع الإلكتروني بواسطة برنامج كمبيوتر خاص، فباستعماله يكون الشخص قد وقع على رسالته تماماً كما يوقع عادياً على الأوراق، كما انه يستخدم على كافة الرسائل الإلكترونية والعقود كما يستخدم مفتاح سري يكون حصري لصاحب ذلك التوقيع. لذلك فانه إذا تمكن شخص من سرقة مفتاح سري لشخص آخر فانه استطاع أن يسرق هوية صاحب ذلك المفتاح. فالتوقيع الإلكتروني يشبه الختم في المعاملات التقليدية.

وبهذا تعمل الوكالة على منع حالات التزوير والسرقة، وزيادة الحماية والأمان في التعامل بأنظمة الدفع الإلكترونية.<sup>14</sup>

2- البصمة الإلكترونية: هي بصمة رقمية يتم اشتقاقها وفقا لخوارزميات معينة تدعى دوال أو اقترانات التسوية، إذ تطبق هذه الخوارزميات على حسابات رياضية على الرسائل لتوليد بصمة تمثل ملف كامل أو رسالة. وتدعى هذه البيانات الناتجة بالبصمة الإلكترونية للرسالة.

وتتكون هذه البصمة الإلكترونية للرسالة من بيانات لها طول ثابت يتراوح عادة بين 128 و 160 بيت BIT وتستطيع هذه البصمة تمييز الرسالة الأصلية والتعرف عليها بدقة حتى وان تغيرت الرسالة. وهي خطوة جيدة لصد وتحدي المخاطر والجرائم الإلكترونية لأنظمة الدفع الإلكترونية.

3- إضافة صورة العميل في نظام المقاصة الإلكتروني:

إضافة صورة العميل بجانب معلومات الشيك المرسل يعط خاصية مميزة في نظام المقاصة الآلي، إلا أن هذه الخاصية غير مفعلة في النظام حاليا بالوكالة. مع العلم أن الوكالة تتطلع لتفعيلها نظرا لأهميتها في الحد من مخاطر التزوير.

4- شبكة العمليات المصرفية المنزلية:

إن مشروع إقامة خدمة البنك المنزلي ما يزال مخطط بصدد الدراسة من طرف مجلس إدارة البنك الخارجي

الجزائري تبسة -46-

<sup>14</sup>قدمت هذه الاقتراحات بناء على مقابلة مع نائب مسؤول الوكالة البنكية BEA تبسة-46-

إذ تساعد هذه الخدمة على تسهيل العمليات المصرفية المختلفة وتجنب الكثير من المخاطر المصرفية.

وتسعى الوكالة إلى استخدام آلة نهائي نقطة البيع الإلكتروني وهي عبارة عن آلات صغيرة الحجم مرتبطة بالنظام البنكي يتم وضعها في نقاط البيع لدى المتجر والمحلات الكبرى .

وتعتبر أيضا كناية عن نظام للتحويل الإلكتروني للأموال يمكن صاحب بطاقة الصراف الآلي أو بطاقة الائتمان من تسديد قيمة مشترياته من المتجر أو المؤسسة ،وهو ينظم خدمة قيمة المشتريات الخاصة بالعميل من حسابه وإجراء التحويل إلى حساب البائع،حيث يقوم المصرف آليا من خلال هذه الخدمة بخصم قيمة المشتريات من حساب العميل ويضعها فورا في حساب البائع مقابل عمولة معينة لحساب البنك .لذا يطلق عليه نظام الوفاء المباشر.

### **3-خصائص خدمة نقاط البيع:**

ان من اهم خصائص نقاط البيع والتي تدفع العملاء الى القيام بتعاملاتهم المالية والمصرفية من خلالها هي كالاتي:

- تقليص وجود النقد ما يعني تقليل المخاطر على العميل والمصرف
- زيادة حجم مبيعات التاجر من خلال اجتذاب حاملي البطاقة.
- إمكان أجهزة نقاط البيع عمل الموازنات أوتوماتيكيا ويدويا.
- إمكان الاستعلام عن الرصيد قبل تنفيذ العملية الشرائية.

#### 4- منافع خدمة نقاط البيع:

توفر خدمة نقاط البيع جملة من المنافع التي تعود على كإ من المصرف المصدر للبطاقة ، والعميل صاحب البطاقة ، والتاجر صاحب نقطة البيع.

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

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

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

#### **كيفية استخدامها:**

يقوم حامل البطاقة بتمريرها على القارئ الإلكتروني الموصول مع الحاسوب المركزي للمؤسسة المصرفية المعنية لإضافة قيمة المشتريات لرصيد حساب التاجر ومن مميزاته انه يحل مشاكل نقل الأموال ويوفر الأمن .

## خلاصة الفصل الثالث

من خلال الدراسة التطبيقية نجد أن المنظومة البنكية الجزائرية قد شهدت تطورات وإصلاحات مهمة في ظل الاقتصاد الرقمي ،حيث استطاع بنك الجزائر الخارجي ادخال وتطبيق التقنيات الحديثة من خلال أنظمة ووسائل الدفع الحديثة .

وان ما يمكن استخلاصه من الدراسة التطبيقية في البنك الخارجي الجزائري – وكالة تبسة 46 انه هناك العديد من التحديثات التي قامت بها الوكالة فيما يخص أنظمة الدفع الالكترونية والتطور الملحوظ في الوسائل التي تستخدمها.إضافة إلى قنوات الاتصال الالكترونية المختلفة في نشاطاتها عن طريق الوكالات التابعة له،والتي تطرقنا في دراستنا هذه إلى إبراز خدمات الصيرفة الالكترونية التي تقدمها الوكالة واستعراض أنواع نظم الدفع الحديثة لهذا البنك ، وكذلك الأنظمة المستجدة التي دخلت حيز التنفيذ.

الثالثة

## الخاتمة العامة

إن وسيلة الدفع هي تلك الوسائل المقبولة اجتماعيا من اجل تسهيل المعاملات التجارية وكذلك تسديد الديون . فظهور البنوك ساهم في تعدد وسائل الدفع حيث ظهر الشيك والسند لأمر والسفتجة ، وفي مرحلة ما حققت هذه الوسائل نجاحا لكن درجات هذا النجاح بدأت تنخفض بسبب حوادث الغش والاحتيال فلم تعد هذه الوسائل ملائمة لتطورات العصر، لا من حيث السرعة ، ولا من حيث الفعالية بل تسببت في حدوث أزمة ثقة بين البنك وعملائه ، فكان من المنطقي إن يعتبر الحل إيجاد البدائل عنها في ظل التطور التكنولوجي وظهور شبكة الانترنت توفر كل الأدوات والإمكانيات لتحقيق ذلك .

وتعتبر أنظمة الدفع الجديدة قفزة نوعية في مجال العمل المصرفي إذ تعتمد على الاستخدام الأمثل والفعال لتقنيات المعلومات والأوراق التجارية المتداولة بين البنوك، حيث أن هذه الأنظمة ذات فعالية وشفافية عالية وتستجيب لمتطلبات العصر الحديث من حيث السرعة في تسوية المعاملات المالية.

في ظل ما قدمته أنظمة ووسائل الدفع الالكترونية للاقتصاد العالمي حاولت الجزائر تطوير نظامها المصرفي لمواكبة كل ما هو جديد في تسويق الخدمة المصرفية ، فقامت بإصلاحات عديدة لإنشاء بنية تحتية تساعد البنوك العاملة على شبكة الانترنت في الجزائر من تقديم منتجاتها وخدماتها بسرعة وبأمان لحماية عملائها ، إلا أن هذه الإصلاحات لم تحقق الأهداف المرجوة منها بسبب وجود عدة مشاكل يصعب فيها تطبيق تقنيات أنظمة الدفع الالكترونية بنفس الأسلوب الذي طبق في الدول المتقدمة فنرى ان تطبيقها يقتصر على فئة قليلة من العملاء ، حيث أن نقص الوعي المصرفي واستخدام النقود الورقية كوسيلة دفع وحيدة في معظم المعاملات البنكية لدى عملاء البنوك الجزائرية يشكل عائقا أمام الارتقاء إلى مستوى الثقافة الالكترونية اللازمة.

وبعد الإنهاء من عرض ملخص البحث ببعديه النظري والتطبيقي ، يجدر بنا اختبار صحة الفرضيات المقدمة وعرض ملخص لأهم النتائج التي توصلنا إليها من خلال هذه الدراسة ، والتي على أساسها نقدم جملة من الاقتراحات ، ثم نضع آفاق الدراسة مقترحين بذلك مواضيع لبحوث مستقبلية من أجل استمرارية الدراسة واتصال البحث .

## أولا: اختبار الفرضيات

من خلال طريقة معالجتنا لموضوع الدراسة توصلنا أثناء اختبار الفرضيات إلى مايلي:

1- من ابرز العوامل المؤدية لظهور أنظمة ووسائل الدفع الالكتروني الرغبة في تحسين الخدمات المصرفية هذه الفرضية صحيحة إضافة إلى أن هناك مجموعة أخرى من العوامل التي أدت إلى ظهورها منها الحد من تبييض الأموال والقضاء على التجارة الفوضوية.

2-تسعى البنوك من خلال تحديث خدماتها الى الحفاظ على العملاء الحاليين وجلب العملاء المحتملين هذه الفرضية صحيحة ذلك لان تحديث الخدمة المصرفية كان نتاج عدة تغيرات بيئية أحدثتهما العولمة وأثرت بصفة كبيرة على البنوك التي وجدت نفسها مجبرة على التأقلم مع الوضع الجديد والحفاظ على مكانتها محاولة الارتقاء بمستوى أدائها وذلك بكسب ميزة تنافسية توفر لها المناخ لموازنة نشاطها في ظل المنافسة القوية التي عرفتها السوق المصرفية .

3- استعمال أنظمة ووسائل الدفع الالكتروني محدود في بنك الجزائر الخارجي هذه الفرضية صحيحة نظرا لنقص استخدام وسائل الدفع الالكترونية من طرف عملاء الوكالة محل الدراسة وبالأخص البطاقات المصرفية العالمية التي تستخدم معظمها في عمليات السحب أكثر من الدفع بالإضافة إلى النقص الحاد في نقاط قبول هذه الأخيرة في الجزائر.

## ثانيا:نتائج الدراسة

ومن خلال ما تم تناوله في هذا الموضوع توصلنا إلى النتائج التالية :

1- إنتشار إستخدام أجهزة الكمبيوتر تساعد على ابتكار وسائل وخدمات مصرفية جديدة من مميزات السرعة والفعالية و إنخفاض التكلفة إضافة إلى تعزيز الثقة في النظام المصرفي ككل .

2- نقص التقدم التكنولوجي في الجزائر أدى إلى عدم تمكنها من مواكبة التطورات في الدفع الإلكتروني ، حيث نلاحظ أن عمليات تحديث نظام الدفع في الجزائر لم تحقق نتائج الأهداف المرجوة منها .

3- نقص الثقافة المصرفية في المجتمع الجزائري بالإضافة إلى فقدان الأفراد للثقة في الأنظمة الإلكترونية.

4- لا يزال إستخدام التكنولوجيا في البنك محل الدراسة يقتصر على الإعلام الآلي والمعالجة الآلية لبعض المدفوعات بالإضافة إلى نقص البرامج وشبكات الاقتصاد المتطورة .

5- يفتقر البنك الخارجي الجزائري إلى نظام الاتصال الفعال الذي يسمح بانتقال المعلومة داخليا بسرعة والذي لا يتم إلا عن طريق المراسلة ، الهاتف ، الفاكس ، في حين يسهل غياب الاتصال الإلكتروني الذي هيمن على كل سبل الإيصال الداخلي خصوصا في الدول المتقدمة بسرعته وبساطته وفعاليتة .

6- نقص البنية التحتية والأنظمة الإلكترونية في البنك محل الدراسة مما ينتج عنه التوقف المكتمل عن العمل في حين تصل مدة التوقف أحيانا إلى يوم كامل وهو ما يؤدي إلى تعطيل المعاملات المالية اليومية في البنوك .

7- نقص إستخدام وسائل الدفع الإلكترونية من طرف عملاء الوكالة محل الدراسة وبالأخص البطاقات المصرفية العالمية التي تستخدم معظمها في عمليات السحب أكثر من الدفع بالإضافة الى النقص الحاد في نقاط قبول هذه الأخيرة في الجزائر .

8- عدم وجود برامج فعلية لتدريب وتطوير الموظفين في البنك وإحاطتهم بكل التطورات المستجدة في مجال أنظمة الدفع الإلكترونية .

9- البطء الشديد في عمليات التسوية والمعالجة الإلكترونية للتحويلات المالية حيث تبلغ هذه المعالجة 20 يوم

10- تركيز البنك محل الدراسة على المخاطر الائتمانية أكثر من المخاطر الأخرى بالإضافة إلى قلة مصالح أقسام إدارة المخاطر ومتابعتها.

### ثالثا: الاقتراحات والتوصيات

بناء على ما تقدم من النتائج فإنه يمكن إيجاز أهم التوصيات والاقتراحات فيما يلي :

- 1- زيادة نقاط قبول البطاقات الالكترونية وخاصة البطاقات العالمية في مختلف أنحاء الوطن، وذلك لتسهيل دفع مشتريات وخدمات الزبائن.
- 2- توزيع الصرافات الآلية في المناطق التجارية المهمة، حيث تتواجد هذه الأخيرة فقط في واجهة وكالات البنك الخارجي الجزائري.
- 3- تقوية ودعم البنية التحتية لأنظمة ووسائل الدفع الالكترونية في البنك الخارجي الجزائري، وذلك لتجنب حدة التعرض لمخاطر التفكك الشبكي للأنظمة.
- 4- تحسين نوعية الخدمات المصرفية المقدمة لعملاء الوكالة بشكل يسهل عمليات الدفع والسحب ونقل المعلومات بطريقة سريعة وآمنة.

### ثالثا : افاق الدراسة

بالنظر إلى محددات الدراسة التي دفعتنا الى التركيز على بعض جوانب الموضوع فإننا في الأخير نقترح بعض المواضيع التي يمكن أن تكون محاور لبحوث مستقبلية تكمل مختلف زوايا هذه الدراسة أهمها:

- التسويق الإلكتروني وتحديث الخدمة المصرفية.
- آفاق وتحديات أنظمة ووسائل الدفع الالكترونية في البنوك العمومية الجزائرية .
- دور أنظمة ووسائل الدفع الالكترونية في تنمية القطاع المصرفي الجزائري.

- الكتب باللغة العربية
- 1- احمد محمد غنيم، "ادارة البنوك التقليدية الماضى والكترونية المستقبل"، المكتبة العصرية ، القاهرة، 2008،
  - 2- احمد محمود الزامل وآخرون ، "تسويق الخدمات المصرفية" ، إثراء للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى، عمان، 2012،
  - 3- امير فرج يوسف ، "التجارة الالكترونية" ، دار المطبوعات الجامعية، الاسكندرية، 2008،
  - 4- بريد كامل ال شبيب، "ادارة البنوك المعاصرة" ، دار المسيرة، عمان، الطبعة الاولى، 2012،
  - 5- بشير عباس العلاق ، حميد عبد النبي الطائي، "تسويق الخدمات، مدخل استراتيجي وظيفي تطبيقي" ، دار زهران للنشر والتوزيع ، عمان ، 1999،
  - 6- تيسير العفيشات العجارمة، "التسويق المصرفي" دار الحامد للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الثانية، الأردن، 2013
  - 7- ثامر البكري ، احمد الرحومي، "تسويق الخدمات المالية"، إثراء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2008
  - 8- ثناء علي القباني، "النقود البلاستيكية"، الدار الجامعية للنشر ، الاسكندرية، 2006،
  - 9- حسن محمد سمحان، اسماعيل يونس، "اقتصاديات النقود والمصارف"، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ثامر البكري ، احمد الرحومي، "تسويق الخدمات المالية"، إثراء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2008.
  - 10- خالد امين، عبد الله اسماعيل ، ابراهيم الطراد، "ادارة العمليات المصرفية المحلية والدولية"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
  - 11- خيرى مصطفى كنانة، "التجارة الالكترونية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009
  - 12- رعد حسن الصرث، "عولمة جودة الخدمات المصرفية"، دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 2007،
  - 13- زياد رمضان ، ومحفوظ جودة، "الاتجاهات المعاصرة فى ادارة البنوك"، دار وائل للنشر والتوزيع ، الاردن، 2012
  - 14- سليمان شكيب الجيوسي، محمود جاسم الصميدعي، "تسويق الخدمات مدخل استراتيجي وظيفي تطبيقي"، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2009
  - 15- شريف محمد غنام، محفظة النقود الالكترونية، رؤية مستقبلية، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2007
  - 16- صبحي تادرس قريصة، مدحت محمد العقاد، "النقود والبنوك والعلاقات الاقتصادية الدولية"، دار النهضة العربية، بيروت ، الطبعة الاولى، 1983
  - 17- طارق طه، "ادارة البنوك فى بيئة العولمة والانترنت"، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2007.
  - 18- عبد الفتاح بيومي الحجازي، "الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح"، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2008، ط1.
  - 19- علاء فرحان طالب، فؤاد محمود العطار ، وآخرون، "المزيج التسويقي المصرفي، اثره فى الصورة المدركة للزبانن" ، دار الصنعاء للنشر والتوزيع، 2010.
  - 20- علي محمد ابو العز، "التجارة الالكترونية واحكامها فى الفقه الاسلامي"، دار النفائس للنشر والتوزيع، دون ذكر بلد النشر، 2008.
  - 21- "عمل المصرفي الالكتروني فى المصارف بين الضروريات والمحاذير"، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد 238، بيروت، 2000
  - 22- فريد كورتل، "الجودة والتميز فى منظمات الأعمال"، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الطبعة 1، الجزء 1، الجزائر، 2011
  - 23- محمد الصيرفي، "البيع والشراء عبر الانترنت"، المركز الجامعي الحديث، ط1، دون ذكر بلد النشر ، 2008.

- 24- محمد امين الرومي، "التعاقد الالكتروني عبر الانترنت"، المطبوعات الجامعية، مصر، 2004.
- 25- محمد جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، "التسويق المصرفي مدخل استراتيجي كمي تحليلي"، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان، 2005.
- 26- محمد حسين المنشور، "المسؤولية الالكترونية"، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، 2003.
- 27- محمد عبد الحسن الطائي، "التجارة الالكترونية"، المستقبل الواعد للاجيال القادمة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- 28- محمد نور صالح جداية، سناء جودة خلف، "التجارة الالكترونية"، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 29- محمود الكيلاني، "الموسوعة التجارية والمصرفية، المجلد الثاني للتشريعات التجارية والالكترونية" دراسة مقارنة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 1، 2007.
- 30- محمود حسين الوادي، حسن محمود سمحان، "المصارف الاسلامية الاسس والنظريات والتطبيقات العلمية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الثالثة، 2003.
- 31- مصطفى كمال السيد، "الصناعة المصرفية والعولمة الاقتصادية"، الدار الجامعية، الاسكندرية، الطبعة الاولى، 2014.
- 32- مصطفى كمال طه، وائل انور بندق، "الاوراق التجارية ووسائل الدفع الالكتروني الحديثة"، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2005.
- 33- منير الجنيهي، ممدوح الجنيهي، "البنوك الالكترونية"، دار الفكر الجامعي للنشر، الاسكندرية، مصر، 2005.
- 34- ناجي ذيب معلا، "الأصول العلمية للتسويق المصرفي"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان، 2015.
- 35- نادر الفرد قاحوش، "العميل المصرفي عبر الانترنت"، الدار العربية للعلوم، بيروت، لبنان، 1، 2001.
- 36- ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، "الصيرفة الالكترونية (الادوات والتطبيقات ومعيقات التوسع)"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 1، 2008.
- 37- نجى معلا، "أصول التسويق المصرفي"، دار الشفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الاولى، 1994.
- 38- وسيم محمد الحداد، وآخرون، "الخدمات المصرفية الالكترونية"، دار السيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
- 39- وصفي عبد الرحمان، "التسويق الالكتروني"، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان، 2009.

- الكتب باللغة الاجنبية:

- 1 -Singh sumanjeet ,Emergence of payement systemsin the age of electronic ; commerce ;asia pacific journal of finance and banking research, vol 3,N3,Now yourk,2009
- 2 -Monique zollinger eric la maraque , marketing éstrategie de la banque édition dunod 4 édition,paris,2006
- 3-Philip kotler .Armstrong Marketing Management Public univ .Paris.2000

## ثانيا: الاطروحات والرسائل الجامعية

- 1- خولة فرحات، "اثر التجارة الالكترونية على تحسين نوعية الخدمة المصرفية"، دراسة حالة البنك الالكتروني رسالة ماجستير في ادارة الاعمال كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2007/2008، ص
- 2- محمد شكرين، "بطاقة الانتماء في الجزائر"، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، نقود ومالية قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006، ص
- 3- نادية عبد الرحيم، "تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي"، دراسة حالة الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية فرع: نقود وبنوك، جامعة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2011، ص
- 4- وهيبة عبد الرحيم، "احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية الالكترونية"، دراسة حالة الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير اكايمي، فرع نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2006/2005

## ثالثا: المجالات والملتقيات

### المجلات:

- 2- بريش عبد القادر، "جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك"، مجلة شمال افريقيا، عدد3، الشلف، دون ذكر سنة النشر.
- 3- جو سروغ، "العمل المصرفي الالكتروني في المصارف بين الضروريات والمحاذير"، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد238، بيروت، 2000
- 4- زيدان محمد، "دور التسويق المصرفي في زيادة القدرة التنافسية للبنوك"، مجلة الباحث، الشلف، العدد2، 2003.

### الملتقيات:

- 1- رشيد بوعافية، و ابراهيم مزويد، التحول الى وسائل الدفع الالكتروني وتحديات الجرائم الالكترونية، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، المركز الجامعي، خميس مليانة، 26-27 افريل، 2011
- 2- صالح اليباس، مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة، الملتقى العلمي والدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، المركز الجامعي، خميس مليانة، 26-27 افريل، 2011، ص
- 3- محمود الكيلاني، الموسوعة التجارية والمصرفية، المجلد الثاني للتشريعات التجارية والالكترونية دراسة مقارنة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2007، ص44

### المواقع الالكترونية:

<http://hassen4100.skyrock.com/2787582050-posted-on-2010.02.15utel.15/01/2015.1B>:46

الملاحق

**الملحق رقم 01: آلة الصراف الآلي**



الملحق رقم 02 : الموزع الآلي



ملاص الاستعمال

الشاشة

خروج الأوراق النقدية

إدخال البطاقة

خروج التذكرة



## الملحق رقم 04 : محتويات بطاقة CIB



1. تحديد مؤسسة الإصدار وصاحب البطاقة
2. شعار البيبنكية
3. تاريخ نهاية الصلاحية
4. إسم ولقب الزبون
5. الشريحة، العنصر الرئيسي لحماية النظام
6. رقم البطاقة
7. لوحة الإمضاء
8. عنوان مؤسسة الإصدار
9. رقم الشفرة البصرية، 3 أرقام الأخيرة الظاهرة على لوحة الإمضاء للبطاقة، هو عنصر إضافي لتأمين الدفع عن بعد
10. الشريط المغناطيسي



1. Identification de l'établissement émetteur et propriétaire de la carte
2. Logo de l'interbancaireté
3. Date d'expiration
4. Nom et prénom du client
5. La puce, élément clé de la sécurité du système
6. Numéro de la carte
7. Panneau de signature
8. Adresse de l'établissement émetteur
9. Cryptogramme visuel, 3 derniers chiffres figurant sur le panneau signature de la carte, c'est un élément supplémentaire de sécurisation du paiement à distance
10. Piste magnétique

الملحق رقم 06 : آلة نهائى نقطة البيع



Imprimant papier  
thermique

Ecran d'affichage

Clavier

Lecteur de piste  
magnétique Carte

P

TPE

بنك الجزائر الخارجي  Banque Extérieure d'Algérie

DIRECTION REGIONALE : .....  
AGENCE : .....

DEMANDE DE CHEQUIERS  
(NOUVEAU CLIENT)

Je soussigné, .....

(Nom & Prénom ou Raison Sociale)

Compte N°:

Code Banque Code Agence N° de Compte Clé RIB

Vous prie de :

- De tenir à ma disposition, en vos guichets.  
 carnet (s) de ..... chèques sur votre caisse

VISA DU CHARGE DE LA CLIENTELE	SIGNATURE DU CLIENT
	DATE : [ ][ ] [ ][ ] [ ][ ][ ][ ]

\* Pour commander un nouveau carnet de chèque veuillez avoir l'obligeance d'utiliser la souche insérée entre les deux dernières vignettes de votre chéquier et reprendre tous les renseignements nécessaires, ainsi que votre Numéro de compte RIB.

## المخلص :

أصبحت الخدمات المصرفية الإلكترونية حتمية تفرض نفسها في مستقبل المصارف وتطورها، وهذا ما يحاول البنك الخارجي الجزائري BEA الوصول إليه، حيث توصلت من خلال هذه الدراسة إلى أنه يعتمد في تقديم خدماته على مجموعة من الأنظمة الإلكترونية الحديثة والمتمثلة في : نظام سويتش، نظام سويفت نظام التحويلات ...إلخ، والتي تتم بإستخدام مجموعة متنوعة من الوسائل الحديثة نذكر أهمها في : الصراف الآلي، الشباك الآلي، البطاقات الإئتمانية ... إلخ .

إضافة إلى تقديم بعض الخدمات الخاصة على موقعه الإلكتروني مثل : خدمة الإطلاع على الحساب، طلب دفتر شيكات ... إلخ .

ونختتم هذه الدراسة بما يمكن أن يفترض هذه الوسائل والأنظمة العصرية من مخاطر نذكر أهمها في المخاطر المالية .

وفي الأخير تم التوصل إلى أن البنك الخارجي يواكب التطورات التكنولوجية ويسعى إلى تطوير خدماته من خلال دمج تكنولوجيا المعلومات والإتصالات وتقديم خدمات متميزة ومبرمجة للعميل تحقيقا لأهداف المصرف .

– **الكلمات المفتاحية :** الخدمات المصرفية، أنظمة الدفع الإلكتروني، وسائل الدفع الإلكتروني .

## Summary :

Electronic banking has become an imperative in the future and development of banks. This is what the Algerian foreign bank BEA is trying to reach. The study found that it relies on a range of modern electronic systems such as: SWITCH, SWIFT, Etc., which are made using a variety of modern means, including ATMs, credit cards. In addition to providing some special services on his website such as: account access service, request a check book ... etc.

We conclude this study with the possibility of assuming these modern means and systems of risks, the most important of which are financial risks. Finally, it was found that the external bank is keeping abreast of technological developments and seeks to develop its services through the integration of information and communication technology, and to provide distinct and programmed services to the customer to achieve the objectives of the bank. –

**Keywords:** Banking, Electronic Payment Systems, Electronic Payment Methods