

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الدكتور الطاهر مولاي بسعيدة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
تخصص: إدارة بنكية

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر
الموسومة بـ:

وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية دراسة حالة بنك الخليج الجزائري (AGB) وكالة سعيدة

إشراف الأستاذ:

◆ الدكتور: هاشمي طيب

إعداد الطالبة:

◆ محمدي إيمان

أعضاء لجنة المناقشة:

الدكتور: رئيساً

الدكتور: هاشمي طيب مشرفاً

الدكتور: مناقشاً



السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

شكر وتقدير

ربنا أودعنا أن نشكر نعمتك التي أنعمتنا بها وعلى والدينا وأن نعمل صالحاً ترضاه وأدخلنا برحمتك مع عبادك الصالحين يا رب.

الحمد لله حمداً، وشكر لله كثيراً، والفضل لله دائماً وأبداً والحمد لله أولاً وأخيراً والحمد لله ظاهراً وباطناً، والحمد لله الذي أعاننا فبلغنا ووفقنا فأنجزنا فله من الحمد كله والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، من باب ومن لا يشكر الناس لا يشكر الله.

نتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى الأستاذي الفاضل "هاشمي الطيب" الذي تفضل بقبول الإشراف على هذه المذكرة وأمدنا بالدعم والمساندة، ففاض علينا بعلمه وحرصه أشد الحرص على إثراء هذا البحث وإخراج هذا العمل في أفضل صورة ممكنة فكان بذلك نعم المشرف ونعم الأستاذ، نسأل الله أن يجازيه عنا خير الجزاء.

والشكر العظيم الموصول إلى أساتذتنا الأفاضل الذين جلسنا أمامهم ننهل من علمهم فكان لهم الأثر الكبير في صقل معارفنا من خلال تقديمهم لنا بحرا من النصائح والتوجيهات القيمة التي لا تقدر بثمن فلهم منا خالص الشكر والتقدير.

والشكر الوافر إلى الأساتذة أعضاء اللجنة الذين تكرموا بقبول المناقشة وبكل تأكيد ستؤثر نصائحهم وتوجيهاتهم تأثير إيجابيا مميّزا لإثراء هذه الدراسة المتواضعة فلهم منا جزيل الشكر.

وإلى كل أمدنا يد العون من قريب أو بعيد، وإلى كافة عمال والطاقم الإداري بجامعة الدكتور مولاي الطاهر بسعيدة.

إهداء خديجة

أهدي عملي المتواضع إلى أغلى جوهرة في
الوجود إلى منبع الحنان وأعز ما أملك في
الدنيا أُمِّي الغالية أطال الله في عمرها.
إلى أبي الذي زرع العزم والإرادة إلى من
ضحى وتعب من أجل تربيته حفظه الله لي.
إلى من تقاسمت معهم ذنوب العائلة إلى
إخوتي وأختي.
إلى كل من أكن لهم التقدير والاحترام.

1- قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
29	يوضح أنواع البطاقات البنكية	01
52	الهيكل التنظيمي لبنك الخليج وكالة سعيدة	02
57	التمثيل البياني لتوزيع العينة حسب متغير الجنس	03
58	التمثيل البياني لتوزيع العينة حسب متغير السن	04
59	التمثيل البياني لتوزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي	05
60	التمثيل البياني لتوزيع العينة حسب متغير الخبرة المهنية	06

2- قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	الرقم
28	خصائص وسائل الدفع الحديثة	01
55	درجات مقياس ليكارت الخماسي	02
56	معاملات الصدق والثبات	03
57	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	04
58	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	05
59	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	06
60	توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية	07
61	يوضح البيانات الخاصة بوسائل الدفع الحديثة	08
64	يوضح البيانات الخاصة بالبنوك التجارية	09
67	تقييم عينة الدراسة لوجهة نظر الموظفين الشخصية اتجاه وسائل الدفع الحديثة في وكالة بنك خليج الجزائر	10
71	تقييم عينة الدراسة لوجهة نظر الموظفين الشخصية اتجاه البنوك التجارية	11
82	يوضح علاقة بين وسائل الدفع الحديثة والبنوك التجارية	12
71	جدول إدخال كل المتغيرات	13
72	معاملات الارتباط	14
72	ANOVA	15
73	معاملات معادلة الانحدار الخطي المتعدد	16

قائمة الأشكال والجداول

خطة البحث

مقدمة

الفصل الأول: ماهية البنوك التجارية ووسائل الدفع الحديثة

تمهيد

المبحث الأول: ماهية البنوك التجارية

المطلب الأول: نشأة ومفهوم البنوك التجارية

المطلب الثالث: أنواع ومبادئ البنوك التجارية

المطلب الثالث: أهداف ووظائف البنوك التجارية

المبحث الثاني: عموميات حول الأداء البنكي

المطلب الأول: مفهوم الأداء البنكي

المطلب الثاني: مجالات الأداء البنكي

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الأداء البنكي

المبحث الثالث: نظرة عامة حول وسائل الدفع الحديثة

المطلب الأول: نبذة تاريخية عن وسائل الدفع الحديثة

المطلب الثاني: مفهوم وأهمية وسائل الدفع الحديثة

المطلب الثالث: خصائص وأنواع وسائل الدفع الحديثة

المبحث الرابع: تقييم وسائل الدفع الحديثة

المطلب الأول: مزايا وعيوب وسائل الدفع الحديثة

المطلب الثاني: العوامل المساعدة على نجاح وانتشار وسائل الدفع الحديثة

المطلب الثالث: مخاطر وجرائم وسائل الدفع الحديثة

خلاصة

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الخليج الجزائري (AGB) وكالة سعيدة

تمهيد

المبحث الأول: تقديم بنك الخليج الجزائري والخدمات الإلكترونية المتواجدة به

المطلب الأول: نشأة بنك الخليج الجزائري

المطلب الثاني: التعريف ببنك الخليج الجزائري (AGB) وكالة سعيدة

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك خليج الجزائر وكالة سعيدة

المطلب الرابع: مهام بنك الخليج الجزائر وكالة سعيدة

المطلب الخامس: عروض ومنتجات البنك

المبحث الثاني: طرق جمع البيانات، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليلها

المطلب الأول: طرق جمع البيانات

المطلب الثاني: أداة الدراسة

المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

خلاصة

خاتمة

قائمة المصادر والمراجع

الملاحق

فهرس المحتويات

ملخص



تعتبر الخدمات المصرفية أحد أهم الأنشطة الاقتصادية في أي دولة، إذ أن درجة الطلب عليها تدل على درجة التقدم الاقتصادي للبلد، حيث ظهرت في العقود الأخيرة من القرن العشرين العديد من التغيرات والتحويلات التي أفرزتها معطيات التطور التكنولوجي، فتسارع وتيرة نمو الابتكار والتقنيات التكنولوجية ساهم في نقل المجتمعات عبر الزمن إلى عصر المعلومات التي غيرت مجرى الاقتصاد من الشكل الإلكتروني، وبالتالي على البنوك مواجهة هذا التحول بفكرة تطوير وسائل الدفع الحديثة ومسايرة الثورة التكنولوجية الحاصلة وذلك من خلال استخدام ما يعرف بالنقد الآلي أو النقود الإلكترونية في المعاملات التجارية.

وهذا التطور جعل الاقتصاديين يتنبئون بعالم بدون ورق حيث تحل وسائل الدفع الإلكترونية محل الوسائل التقليدية، وأصبحت السمات التي تمتاز بها البنوك التجارية، هو استعمالها للتقنيات الحديثة وخاصة في أنظمة الدفع الآلا وهي وسائل الدفع الإلكترونية التي ألغت القيود والحدود المالية والجغرافية، فقد ساهمت في جعل هذا العالم مجرد سوق واحد تتعادل فيه الفرص لكل الأفراد، فإن إصدار البنك لوسائل الدفع الحديثة يؤدي ذلك إلى تحقيق الأمان للأفراد على أموالهم من الفقدان والسرقة والضياع ويساعدهم على سهولة التنقل والسفر بدون حمل النقود وذلك تحسين مستوى الخدمات المقدمة للزبائن من حيث السرعة والدقة وتقليل التكلفة.

والجزائر من بين الدول التي اهتمت بتقديم النظام المصرفي من خلال إدخال التكنولوجيا وأدوات ووسائل حديثة كبطاقة الدفع الإلكترونية، فمعظم البنوك الجزائرية استعملت وما زالت تستعمل هذه البطاقات.

1/- الإشكالية الرئيسية:

وعلى ضوء ما تبين نطرح الإشكالية الرئيسية التالية:

◆ ما أثر وسائل الدفع الحديثة على أداء البنوك التجارية؟

2- الأسئلة الفرعية:

من أجل الغوص في الموضوع البحث أكثر وجب علينا طرح بعض الأسئلة الفرعية والتي يمكن صياغتها على النحو التالي:

- ما هو الغرض من طرح البنوك لوسائل الدفع الحديثة؟
- ما هي أهم وسائل الدفع الحديثة؟
- كيف يتم تقييم وسائل الدفع الحديثة؟

2- فرضيات الدراسة:

على ضوء ما تم طرحه من تساؤلات حول موضوع البحث وأملاً في تحقيق أهداف على النحو التالي:

- تلعب وسائل الدفع الحديثة دوراً هاماً في تحسين ورفع من كفاءة الجهاز المصرفي.
- تعدد واختلاف وسائل الدفع الحديث مع اختلاف المعاملات الالكترونية.
- تعتمد البنوك التجارية على تسوية معاملات بالاعتماد على وسائل الدفع الحديثة كالشيك الالكتروني.

3- مبررات اختيار البحث:

يرجع اختيارنا لهذا الموضوع لجملة من الأسباب نوردتها في النقاط التالية:

- محاولة إضافة الجديد من الدراسات السابقة
- الرغبة في معرفة وضع البنوك التجارية في مجال استخدامها لوسائل الدفع الحديثة.
- تماشي الموضوع مع تخصص إدارة بنكية والذي نزاول فيه دراستنا.
- استمرارية تطور وسائل الدفع الحديثة.

■ حداثة الموضوع وسائل الدفع الحديثة لاحتلالها مكانة هامة في حياتنا اليومية.

4/- أهمية الدراسة:

تظهر أهمية الموضوع فيما نراه من واقع الحياة التجارية والاقتصادية التي تحتم على عامة الناس والمتعلمين في هذا المجال استعمال هذه الوسائل التي من شأنها أن تسيير المعاملات المالية وتضمن السهولة والسرعة والائتمان.

5/- أهداف الدراسة:

■ إبراز أهمية استعمال وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية لمواكبة التطورات الحاصلة في المجال العمل المصرفي.

■ محاولة معرفة أهم العوامل المساعدة على انتشار وسائل الدفع الحديثة.

■ الوقوف على أنواع وسائل الدفع الحديثة.

6/- منهج الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة وتحقيق أهداف الدراسة سنعمد على المنهج الوصفي التحليل ومنهج دراسة الحالة، وذلك من أجل الإلمام بالجوانب النظرية والتطبيقية للموضوع، حيث يظهر المنهج الوصفي التحليل من خلال التطرق إلى الطرح النظري للبنوك التجارية ووسائل الدفع الحديثة.

أما منهج دراسة الحالة يظهر من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها في الوكالة البنكية والمتمثلة في بنك الخليج الجزائري (AGB) وكالة سعيدة.

كما اتبعنا المنهج الوصفي التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها عن طريق الاستبيان.

8/- حدود الدراسة:

أ/- الحدود المكانية: تمثلت في بنك الخليج الجزائرية (AGB) وكالة سعيدة.

ب/- الحدود الزمنية: فقد تمت هذه الدراسة في الفترة الممتدة ما بين شهر مارس 2020 إلى غاية شهر أوت 2020.

11/- أساليب جمع البيانات:

اعتمدت من خلال دراستي على مختلف الوسائل، من أجل إثراء بحثي وقد تمثلت في الكتب والمجلات، والمقالات، والأطروحات والمذكرات، وحتى المواقع الإلكترونية، وذلك لغرض التنوع في المعلومات والوصول إلى نتائج المطلوبة.

10/- الدراسات السابقة:

من بين الدراسات السابقة التي يمكن ذكرها هي:

أ/- الدراسة الأولى: دراسة "بريكة السعيد" والتي كانت تحت عنوان بعنوان "واقع عمليات الصيرفة الإلكترونية وأفاق تطورها، Ebenking"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2011.

وقد توصل الباحث إلى نتائج أهمها:

أهمية استخدام الانترنت والوسائط الإلكترونية في نمو الصناعة المصرفية، وكذا مدى انتشار هذه البطاقات والمعوقات التي تحول دون ذلك.

تناولت الدراسة أهم المخاطر التي تصاحب عمليات الصيرفة الإلكترونية، والسبل الكفيلة للحد منها، والأساليب الحمائية المستخدمة من قبل المصارف المركزية والهيئات المنظمة للعمل المصرفي على المستوى العالمي.

تعرضت الدراسة إلى الجاهزية الإلكترونية في المصارف وكذا أهم القنوات الإلكترونية، وما هي أهم الخدمات التي تقدمها.

تعرفت الدراسة على مزايا أعمال الصيرفة الإلكترونية والمشكلات التي تقف حجرة عثرة أمام نموها وتطورها.

ب/- الدراسة الأولى: الدراسة "زهير زواش" والتي كانت بعنوان "دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية دراسة حالة الجزائر"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2011، وقد توصل الباحث إلى نتائج أهمها:

انعكاسات نظام الدفع الإلكتروني على المعاملات المصرفية.

لم تكن وسائل الدفع الإلكترونية مثالية بالمقارنة مع وسائل الدفع التقليدية في مستوى التوقعات، بل أفرزت عيوب ومشاكل من نوع خاص يصعب محاربتها لأنها تركز على اللامادية في المعاملات المصرفية مما يصعب عملية الإثبات.

ارتفاع تكلفة إنشاء وصيانة الهياكل القاعدية المتعلقة بوسائل الدفع الإلكترونية المتعلقة بوسائل الدفع الإلكترونية الخاصة بالمعاملات، وإحلالها بوسائل الدفع الحديثة وذلك يرجع لسببين هما:

عدم زوال وسائل الدفع التقليدية.

تمكين التكنولوجيا من إجراء تعديلات في المعاملات على هذه الوسائل.

إفراز وسائل الدفع الإلكترونية عيوب وعراقيل لم تأهلها لاحتلال مكان الوسائل التقليدية بل حتى التعايش معها.

ج/- الدراسة الثانية: دراسة "سماح شعور، مصباح مرابطي"، بعنوان "وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر-واقع وتحديات-"، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة تبسة 2016.

وقد توصلت الدراسة إلى:

مخاطر وسائل الدفع الالكترونية والتي ظهرت بنسبة عالية وتنتج عن استخدام وسائل الدفع الالكترونية، ومنها ما يقوم به بعض المخترقين الاختراق نظم شبكة الاتصالات والانترنت ويقومون بتغيير نظم المعلومات والبيانات.

أدت البيئة الجديدة للعمل المصرفي والمنافسة الشديدة والتطبيقات التقنية لأدوات الدفع الالكتروني إلى الضغط على البنوك لإيجاد آليات جديدة في استخدام وتنويع الخدمات الالكترونية للمحافظة على العملاء وجذب عملاء جدد.

أن البطاقات البنكية لم ترق إلى النجاح المنتظر، ويتجسد هذا على أرضية الواقع بالعدد القليل من المستعملين لهذه البطاقات.

أن البيئة الاجتماعية والثقافية في الجزائر، تشكل تحديا للبنوك من أجل إقناع العملاء بجدوى استخدام البطاقة، وبالتالي إدخال ثقافة جديدة وهو ما يتطلب إستراتيجية تسويقية فعالة.

9/- صعوبات البحث:

واجهتنا أثناء إعداد هذا البحث عديد الصعوبات ومنها:

- أزمة جائحة كورونا والتي أغلقت جل الأبواب المعلوماتية في بحثنا مثل المكتبات والجامعات.
- ضيق الوقت في إعداد المذكرة.

■ الالتزام بالتعليمات الإدارية، وهو ما أعاقنا عن إثراء الموضوع بشكل كافي في ظل تواجد جائحة كورونا.

■ عدم توفر المراجع المتخصصة والمرتبطة بالموضوع مباشرة وخاصة غلق المكتبات الجامعية أو المكتبات العمومية.

■ بالإضافة إلى عدم الاهتمام واللامبالاة من طرف موظفي البنوك.

9/-تقسيم الدراسة:

لتحقيق أهداف البحث فإننا قمنا بتقسيم هذا العمل إلى مقدمة وفصلين واحد نظري وآخر تطبيقي حيث تناولوا:

الفصل الأول (وهو جانب نظري): جاء بعنوان ماهية البنوك التجارية ووسائل الدفع الحديثة، حيث قسم فهذا الفصل إلى أربعة مباحث، فتناول المبحث الأول عموميات حول البنوك التجارية من حيث التعريف والنشأة والأنواع، والأهداف والوظائف، أما المبحث الثاني والذي خصص للأداء البنكي وهو كذلك تناول تعريف الأداء البنكي ومجالاته والعوامل المؤثرة فيه.

بينما المبحث الثالث والذي كان بعنوان وسائل الدفع الحديث وهو كذلك تطرق إلى نشأة وسائل الدفع الحديثة، والتعريف بها، وأهميتها، وخصائصها، وأنواعها.

وفي المبحث الرابع تم فيه تقييم وسائل الدفع الحديثة من حيث مزاياها وعيوبها ومخاطرها سواء على الوكالة أو على الزبون، وكذا الجرائم.

الفصل الثاني (وهو جانب تطبيقي): تحت عنوان دراسة حالة بنك الخليج الجزائري (AGB) وكالة سعيدة، وهو عبارة عن دراسة ميدانية وقد قسم بدوره إلى مبحثين تناول المبحث الأول التعريف بالوكالة وذلك من حيث النشأة والتعريف بها والهيكلة التنظيمي ومهامها، وأهم العروض التي تمنحها الوكالة للزبائن.

أما المبحث الثاني فقد كان بعنوان طرق جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة لغرض التحقق من فرضيات الدراسة والإجابة عن الإشكالية الرئيسية.

لنصل في النهاية إلى خاتمة البحث التي تضمنت أهم نتائج الفصلين مع التأكد من صحة الفرضيات متبوعة بجملة من التوصيات والاقتراحات وآفاق، تليهم قائمة من أهم المصادر والمراجع التي اعتمدنا عليها في هذا البحث، بالإضافة إلى قائمة الملاحق.

الفصل الأول

الحمد لله الذي هدانا لهذا
الذي كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله

تمهيد:

يعتبر التقدم التكنولوجي أحد الأسباب الهامة التي ساهمت في إحداث تحول كبير في أشكال العمل المصرفي في عصر يسوده العمولة، حيث اهتمت البنوك التجارية اهتماماً كبيراً بتعميق الانتفاع من تقنيات المعلومات والاتصالات والحواسيب الآلية الحديثة، وتطويرها من أجل الحصول على خدمات مصرفية مستحدثة وتطوير طرق تقديمها منة البنوك إلى العميل بدقة ويسر وسهولة، بحيث تتوافق مع متطلبات العصر المتزايد لمختلف العملاء من ناحية، وتسمح للبنك بتحقيق الزيادة في حجم معاملاته وأرباحه من ناحية أخرى، ولهذا أعطى لمعدلات الأداء أهمية بالغة في المؤسسات البنكية، ويتأثر النشاط البنكي بالتطورات الاقتصادية المختلفة، حيث تعتبر وسائل الدفع الإلكترونية أحد أهم الخدمات الحديثة التي تقدمها البنوك والتسهيلات المرافقة لاستخدام هذه الوسائل، وبالتالي توفير الوقت والجهد والمال المخصص لخدمة الزبائن.

المبحث الأول: ماهية البنوك التجارية

المطلب الأول: نشأة ومفهوم البنوك التجارية

1- نشأة البنوك التجارية

ترجع نشأة البنوك التجارية إلى الفترة الأخيرة من القرون الوسطى، حين قام التجار والمرايين والصياغ في أوروبا بقبول أموال المودعين مقابل إصدار إيصالات وشهادات إيداع بمبلغ الوديعة، وقد لاحظ الصيارفة أن تلك الإيصالات أخذت تلقى قبولا عاما في التداول للوفاء ببعض الالتزامات، وأن أصحاب هذه الودائع لا يتقدمون لسحب ودائعهم دفعة واحدة بل بنسب معينة، وتبقى باقي الودائع مجمدة لدى الصراف مما أوحى له بالقيام بإقراضها، ومن هنا أخذ البنك بهذا الشكل يدفع فوائد إلى أصحاب الودائع لتشجيع المودعين، ولم يعد الغرض من عملية الإيداع هو حفظ الوديعة فحسب، بل التطلع إلى الحصول على فائدة، وبهذا تطور نشاط البنك في مجال تلقي الودائع مقابل فائدة، وتقديم القروض بناء على هذه الودائع لقاء فائدة أيضا¹.

تأسس أول بنك في مدينة البندقية الإيطالية سنة 1517، ثم أعقبه في عام 1609 إنشاء بنك أمستردام، وكان غرضه الأساسي حفظ الودائع وتحويلها عند الطلب من حساب مودع إلى حساب مودع آخر، غير أنه لم يحافظ على ثقة الأفراد، حيث توقف عن الدفع وأغلقت أبوابه عام 1814².

أخذ عدد البنوك يزداد تدريجيا منذ بداية القرن 18، وكانت غالبيتها مؤسسات يمتلكها أفراد وعائلات، حيث كانت القوانين تقضي بحماية المودعين، ففي حالة الإفلاس يمكن الرجوع إلى الأموال الخاصة لأصحاب هذه البنوك، تلك القوانين وتعديلاتها أدت إلى إنشاء البنوك كشركات مساهمة والفضل في ذلك يعود إلى انتشار آثار الثورة الصناعية في دول أوروبا التي أدت إلى نمو الشركات وكبر حجمها،

¹ - رشاد العصار، رياض الحلبي، النقود والبنوك، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة 1، عمان، 2000، ص 63.

² - بوغتروس عبد الحق، الوجيز في البنوك التجارية، مطبوعات جامعة منتوري، قسنطينة، 2000، ص 6.

واتساع نشاطها، فبرزت الحاجة إلى بنوك كبيرة الحجم تستطيع القيام بتمويل هذه الشركات، وقد تم تأسيس عدد من هذه البنوك التي اتسعت أعمالها حتى أقامت لها فروعاً في كل مكان.

2/- تعريف البنوك التجارية:

يمكن تعريف البنك التجاري بأنها: "المنشأة أو المؤسسة المالية التي تقبل الودائع الجارية تحت الطلب ولأجل ثم تستخدم هذه الودائع في القروض، وعمليات مصرفية أخرى بقصد الربح"¹.

يقصد بالبنك التجاري بأنه: "ذلك البنك الذي يقوم بصفة معتادة بقبول الودائع تدفع عند الطلب أو لأجل محددة، ويزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي وخدمات بما يحقق أهداف خطة التنمية وسياسة الدولة ودعم الاقتصاد القومي وبيادر عمليات تنمية الادخار والاستثمار المالي في الداخل والخارج بما في ذلك المساهمة في إنشاء المشروع وما يتطلبه من عمليات مصرفية وتجارية ومالية وذلك وفقاً للأوضاع التي يقرها البنك المركزي"².

كما يعرف البنك التجاري بأنه: "تلك المؤسسة التي تقبل ودائع الأفراد وتلزم بدفعها عند الطلب أو في موعد يتفق عليه، والتي تمنح القروض قصيرة الأجل التي لا تزيد مدتها عن سنة، ويطلق عليها أحياناً (بنوك الودائع)"³.

وأحياناً يطلق عليها اسم بنوك الودائع، وهي: "تلك البنوك التي تتعامل بالائتمان المباشر والغير مباشر، واهم ما يميزها قبولها للودائع تحت الطلب وفتح الحسابات الجارية، وينتج بعد ذلك خلق النقود"⁴.

¹ - عبد الرزاق بن حبيب، خديجة خالدي، أساسيات العمل المصرفي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015، ص 16.

² - محمد الفاتح محمود بشير المغربي، نقود وبنوك، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2016، ص 76.

³ - خنفسى محمد عبد الناصر، مالك سعيد، مساهمة البنوك التجارية في تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة احمد دراية، أدرار، 2018-2019، ص 07.

⁴ - عبد القادر بيجح، الشامل لتقنيات أعمال البنوك، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013، ص 30

كما أنه هناك من يعرفها بأنها: "مؤسسات ائتمانية غير متخصصة تضطلع أسساً بتلقي ودائع الأفراد القابلة للسحب لدى الطلب أو بعد أجل قصير، والتعامل بصفة أساسية في الائتمان قصير الأجل"¹.

ومن خلال هذه التعاريف يمكننا استخلاص تعريف شامل وهو أن البنوك التجارية هي مؤسسات تمارس عمليات الائتمان من خلال تلقي الودائع من المقرضين مع التعهد بتسديدها عند الطلب أو لأجل، ثم منحها للعملاء على شكل قروض لإعادة استثمارها، بمعنى أن البنوك التجارية تعمل كأوعية تتجمع فيها الأموال، ثم يعاد إقراضها إلى الأفراد أو المؤسسات التي ترغب في الاستفادة وإفادة المجتمع منها عن طريق استثمارها.

المطلب الثالث: أنواع ومبادئ البنوك التجارية

1/- أنواع البنوك التجارية

تنقسم البنوك التجارية إلى أنواع متعددة طبقاً للزاوية التي يتم من خلالها النظر إلى البنوك وذلك على النحو التالي:

أ/- من حيث نشاطها ومدى تغطيتها للحدود الجغرافية:

■ **البنوك التجارية العامة:** ويقصد بها تلك البنوك التي يقع مركزها الرئيسي في العاصمة أو إحدى المدن الكبرى وتباشر نشاطها من خلال فروع على مستوى الدولة أو خارجها وتقوم هذه البنوك بكافة الأعمال التقليدية للبنوك التجارية وتمنع الائتمان قصير الأجل ومتوسط الأجل، وكذلك تباشر كلفة مجالات الصرف الأجنبي وتمويل التجارة الخارجية.

¹ - عزيزة بن سمينة، الائتمان في البنوك التجارية "المخاطر وأساليب تسييرها"، دار الأيام للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2017، ص17.

■ **البنوك التجارية المحلية:** ويقصد بها تلك البنوك التي يقتصر نشاطها على منطقة جغرافية محدودة نسبياً مثل محافظة محددة أو مدينة أو ولاية أو إقليم محدد.

ويقع المركز الرئيسي للبنك والفروع في هذه المنطقة المحددة وتتميز هذه البنوك بصغر حجمها كذلك فهي ترتبط بالبيئة المحيطة بها، وينعكس كذلك على مجموعة الخدمات المصرفية التي تقوم بتقديمها¹.

ب/- من حيث حجم النشاط:

■ **بنوك الجملة:** ويقصد بها تلك البنوك التي تتعامل مع كبار العملاء والمنشآت الكبرى.

■ **بنوك التجزئة:** وهي عكس النوع السابق حيث تتعامل مع صغار العملاء والمنشآت الصغرى، لكنها تسعى لاجتذاب أكبر عدد منهم، وتتميز هذه البنوك بما تتميز به متاجر التجزئة، فهي منتشرة جغرافياً، وتتعامل بأصغر الوحدات المالية قيمة من خلالها خلق المنافع الزمنية والمكانية، ومنفقة التملك والتعامل للأفراد، وبذلك فإن التجزئة تسعى إلى توسيع خدمات البنك من خلال المستهلك النهائي.

ج/- من حيث عدد الفروع:

■ **البنوك ذات فروع:** وهي بنوك تتخذ في الغالب شكل شركات المساهمة شكلاً قانونياً، لها فروع متعددة تغطي أغلب أنحاء الدولة ولاسيما الأماكن الهامة وتتبع اللامركزية في تسيير أمورها، حيث يترك للفرع تدبير شؤونه فلا يرجع للمركز الرئيسي للبنك إلا في ما يتعلق بالأمور الهامة التي ينص عليها في لائحة البنك، وبطبيعة الأمور فإن البنك الرئيسي يضع السياسة العامة التي تهدف بها الفروع².

ويتميز هذا النوع من البنوك بأنه يعمل على النطاق الوطني ويخضع للقوانين العامة للدولة وليس لقوانين المحافظات التي يقع البنك في نطاقها الجغرافي.

¹ - هلال كهينة، إجراءات منح القروض من طرف البنوك التجارية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع: نقود مالية وبنوك، جامعة بسكرة، 2008-2009، ص 12.

² - محمد حلمي الجيلاني، إدارة البنوك، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2019، ص ص 18-19.

■ **بنوك السلاسل:** وهي عبارة عن سلسلة من البنوك نشأت نتيجة نمو حجم البنوك التجارية وزيادة حجم نشاطها واتساع نطاق أعمالها وتتكون السلسلة من عدة فروع منفصلة عن بعضها إدارياً، ولكن يشرف عليها مركز رئيسي واحد يقوم برسم السياسات العامة التي تلتزم مختلف وحدات السلسلة بها، كذلك فهو ينسق بين الوحدات وبعضها، ولا يوجد هذا النوع من البنوك التجارية إلا في الولايات المتحدة الأمريكية.

■ **بنوك المجموعات:** وهي تأخذ شكل شركة القابضة تدير مجموعة من الشركات التابعة التي تعمل في النشاط المصرفي، حيث تقوم الشركة القابضة بالإشراف على الشركات التابعة وتضع لها السياسات العامة بينما تترك لها تنفيذ هذه السياسات بشكل لا مركزي، وتأخذ هذه البنوك طابعاً احتكاريّاً، ولقد هذه البنوك في أوروبا الغربية والولايات المتحدة الأمريكية.

■ **البنوك الفردية:** تقوم هذه البنوك على ما يتمتع أصحابها من ثقة، وبطبيعة الحال فإنها منشأة فردية تكون محددة رأس المال، ولذلك فهي سوق تعامل في المجالات قصيرة الأجل ثم توظيف الأموال في الأوراق التجارية المخصصة وغير ذلك من الأصول عالية السيولة والتي يمكن تحويلها إلى نقود بسرعة وبدون خسائر.

■ **البنوك المحلية:** وهي بنوك تغطي منطقة جغرافية محددة كمدينة أو محافظة أو ولاية، وتخضع هذا البنوك للقوانين الخاصة بالمنطقة التي تعمل بها، كذلك فهي تتفاعل مع البيئة التي توجد بها وتعمل على تقديم الخدمات المصرفية التي تناسبها¹.

2/- مبادئ البنوك التجارية:

يوجد عدد من المبادئ الهامة تلتزم بها البنوك في أداء وظائفها، وذلك لاكتساب ثقة المتعاملين وتنمية معاملات ومن أهم هذه المبادئ ما يلي:

¹ - مُجّد مصطفى نغمات، إدارة البنوك، دار الابتكار للنشر والتوزيع، عمان، 2018، ص ص 55-56.

أ- السرية:

إن عامل السرية أهم عامل يجب أن يتوافر بين البنك والعميل، فلا يجوز للبنك أن يخبر أحد عن أسرار عملائه، هذا التزام عام تقتضيه أصول المهنة، ويستغنى الالتزام بمبدأ السرية عند طلب جهة رقابية عامة في الدولة بيانات عن أحد المتعاملين مع البنك¹.

ب- حسن المعاملة:

أساس تحويل العميل العرضي إلى عميل دائم هي طريقة المعاملة التي يلقاها في البنك من العاملين فيه فوجب البنك يهتم باختيار العاملين بعناية فائقة ويعمل على تدريبهم بما يمكنهم من تقديم خدمة مصرفية ممتازة إلى عملائه.

ج- الراحة والسرعة:

إن إحساس العميل بالراحة عند وجوده بالبنك، والسرعة في الإجراءات تجعله من عملاء هذا البنك لهذا تسعى البنوك إلى توفير أكبر قدر من الراحة وإعداد أماكن مناسبة لاستقبالهم لقضاء وقت الانتظار، ومما يساعد على السرعة في إنجاز الأعمال بالبنك هو استخدام الأجهزة الآلية الحديثة التي تكفل استخراج البيانات المعقدة في لحظات وتحقق الدقة في تلك البيانات وتتيح الاتصالات السريعة بالفروع أو المراسلين².

د- كثرة الفروع:

يسعى البنك دائماً إلى توسيع نشاطه بفتح فروع في مناطق جغرافية مختلفة تعود بفوائد كثيرة على البنك منها:

¹ عصام عمر أحمد مندور، البنوك الوضعية والشرعية، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، 2013، ص ص 44-45.

² محمد مصطفى نعمات، إدارة البنوك، دار الابتكار للنشر والتوزيع، عمان، 2018، ص 52.

■ التسهيل على عملاء البنك إجراء معاملاتهم وذلك بعدم الانتقال إلى إدارة البنك وما يترتب على ذلك من وقت ومال.

■ البنك ذو الفروع الكثيرة يتمتع بمزايا المشروعات الكبيرة، فيتمكن من تقسيم العمل على نطاق واسع، ويقل عنده الاحتياطي النقدي اعتمادا على تبادل المساعدات بين الفروع.

■ السهولة والسرعة وقلة التكاليف التي يتحملها البنك عند تحويل النقود من جهة إلى أخرى.

المطلب الثالث: أهداف ووظائف البنوك التجارية

1/- أهداف البنوك التجارية

إن تنظيم وضبط وظائف وأعمال البنوك من شأنه أن يحقق الأهداف التي تسعى لبلوغها وهي الربحية، السيولة والأمان، وعليه فإن البنوك التجارية ترمي إلى تحقيق أكبر الأرباح بالتوازي مع توفير السيولة اللازمة، آخذة في الحسبان عنصر الأمان نذكرها كما يلي¹:

أ/- الربحية:

يحاول البنك تعظيم أرباحه من خلال تعظيم إيراداته أو تدنية تكاليفه حيث تأخذ الإيرادات شكل الفوائد على القروض التي يمنحها للغير أو عوائد لموجوداته من الأصول المالية بمختلف أنواعها أو العمولات التي يحصل عليها مقابل الخدمات البنكية، أما التكاليف فيتحملها البنك نوعين منها: التكاليف التشغيلية (أجور العمال، مصاريف الاستغلال...) والتكاليف التجارية المالية (أرباح بيع وشراء العملات، الفوائد، العملات الدائنة...)

ب/- السيولة:

نقصد بالسيولة في البنك، قدرته على الوفاء بالتزاماته المتمثلة في القدرة على مجابهة طلبات سحب المودعين ومقابلة طلبات الائتمان، لذلك نجد أن البنوك تقوم بتوظيف أموالها في توليفة وتشكيلة متكاملة

¹ عبد المعطي رضا رشيد، محفوظ أحمد جودة، إدارة الائتمان، دار وائل للطباعة والنشر، الأردن، 1999، ص 200.

من الأصول المناسبة التي تجعل من قدرة البنك على تسهيل جزء منها بسرعة لمواجهة حركات السحب أمراً ميسوراً¹.

ج- الأمان:

لا تستطيع البنوك التجارية استيعاب خسائر تزيد عن قيمة رأس مالها، فأى خسائر من هذا النوع معناه التهام جزء من أموال المودعين وبالتالي إفلاس البنك التجاري ولهذا تسعى البنوك التجارية إلى توفير أكبر قدر من الأمان للمودعين من خلال تجنب المشروعات ذات الدرجة العالية من المخاطرة.

ومن خلال استعراض أهداف البنك التجاري نلاحظ وجود تعارض كبير وواضح بينها فالاحتفاظ بالسيولة العاطلة يؤثر على الربحية، كما أن السعي لتعظيم الربح يقود البنك إلى المخاطرة، وهو ما يدمر هدف الأمان، لذلك يسعى البنك دائماً إلى الموازنة بين هذه الأهداف، والذي ينعكس من خلال الدور الفعال للإدارة البنكية².

2/- وظائف البنوك التجارية:

يمكن تصنيف وظائف البنوك التجارية إلى وظائف تقليدية وأخرى حديثة:

أ/- الوظائف التقليدية:

تقوم البنوك التجارية إلى جانب وظيفتها الرئيسية في خلق نقود الودائع بثلاث وظائف هي: قبول الودائع وتسيير الدفع ومنح الائتمان.

*/- قبول الودائع: يتجسد ذلك من خلال اقتراض البنك لأموال المدخرين ويقصد بالوديعة السيولة المستلمة للبنك من أشخاص معنويين أو طبعين.

¹ - محمد عبد الحميد الشواربي، إدارة المخاطر الائتمانية، منشأة المعارف الإسكندرية، دون تاريخ، ص 87.

² - بوراس صالح، قاسمي عبد الرزاق، دور البنوك في تمويل التجارة الخارجية، مذكرة لنيل شهادة ماستر علوم الاقتصادية، جامعة مولاي طاهر، سعيدة، 201-2019، ص ص 14-15.

***/- منح الائتمان:** وهي أهم وظيفة للبنك التجاري منذ ظهوره وتعني تقديم مبالغ نقدية أصحاب العجز لآجال مختلفة، إلا أنه مهما يكن فإن الائتمان قصير الأجل هو الذي يكون الجزء الأكبر من الائتمان الكلي الذي تمنحه البنوك.

***/- تسير وسائل الدفع:** وهذا ما يسمح بتحويل الأموال أيا كانت الوسيلة المستعملة، وهي نتيجة لقيام البنك بالوظيفتين السابقتين وبالتالي يقوم بخلق النقود الائتمانية عن طريق فتح الحسابات ويقدم العديد من الخدمات المتعلقة بذلك منها معالجة الشيكات، تحصيل المدفوعات لصالح العميل، تسديد إيصالات العميل... إلخ، كما تقوم البنوك إلى جانب ذلك بوظائف أخرى منها:

- التعامل في العملات الأجنبية.
- تأجير الخزائن للعملاء.
- إصدار خطابات الضمان والأوراق المالي¹.

ب/- الوظائف الحديثة:

لقد تغيرت نظرة البنك مجرد وسيط إلى مؤسسة تقوم بوظائف أخرى منها:

- مساعدة الشركات على بيع الإصدارات الجديدة من أسهمها، حيث تساعد شركات المساهمة العامة على استلام طلبات المكتسبة بأسهمها الجديدة عند طرحها للاكتتاب العام الأول مرة، بالإضافة إلى بيع المالية الحكومية مقابل عمولة محددة.
- خدمات البطاقة لائتمانية وهي عبارة عن بطاقة من البلاستيكية تتيح لمن أصدرت باسمه الحصول على الائتمان الذي يطلبه وشراء ما يريد على أن يقوم العميل بسداد قيمة ما يشتريه إلى البنك من خلال أجل معين وبدون فوائد.

¹ رقية عبد الحميد شرون، إدارة المخاطر في البنوك الإسلامية والبنوك التجارية، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2018، ص 119.

- خدمات الكمبيوتر لتزويد المتعاملين بكشوف توضيح أوضاعه المالية، تراقب الموجودات في مخازنهم وغير ذلك من الخدمات مثل تحويل الأموال، تحصيل الأموال نيابة عن الغير من بنوك أخرى أو جهات أخرى كتحصيل الشيكات الأجور، المعاشات، الأرباح، الفوائد...
- تمويل التجارة الخارجية من خلال خصم فواتير التبادل وإصدار خطابات الضمان.
- بالإضافة إلى خدمات في السوق المالية من خلال تقديم النصيحة، تسجيل الوثائق، وضمان إصدار الأسهم والسندات¹.

المبحث الثاني: عموميات حول الأداء البنكي

تهدف المجتمعات الإنسانية على اختلافها إلى تحقيق الاستخدام الأمثل لمواردها المتاحة وذلك بما يرفع معدلات نموها الاقتصادي، ولهذا أعطى لمعدلات الأداء أهمية بالغة خاصة في المؤسسات البنكية، رغم صعوبة القياس في هذه المؤسسات الخدمية، ونظراً للدور الذي تلعبه البنوك في توفير المواد التمويلية وفي تأدية الخدمات البنكية لعملائها².

المطلب الأول: مفهوم الأداء البنكي

لقد تعددت تعريف الأداء البنكي وتنوعت لكن سنذكر أهمها وهي كالتالي:

يقصد بالأداء البنكي هو : "تلك الوسائل اللازمة وأوجه النشاط المختلفة والجهود المبذولة لقيام المصارف بدورها، وتنفيذ وظائفها في ظل البيئة المصرفية الخارجية المحيطة بها من أجل تقديم الخدمات المصرفية التي تحقق الأهداف"³.

¹- رقية عبد الحميد شرون، مرجع سابق، 120.

²- نفس المرجع، ص 121.

³- محمد الجموعي قريشي، تقييم أداء المؤسسات المصرفية دراسة حالة لمجموعة من البنوك خلال فترة 1994-2001، مقال مقدم لمجلة الباحث للعلوم الإنسانية، جامعة قاصدي مرباح، العدد3، ورقة، 2004، ص 90.

كما عرفت بأنها: "التيقن من الاستخدام الكفء لموارد البنك، ويمكن القول بأنها عملية شاملة تستعمل فيها كل البيانات المحاسبية والمعلومات الأخرى للتعرف على حالة المصرف المالية والتعرف على الطريقة التي تم إدارة البنك بها، أما إستراتيجيا فإن تقييم الأداء هو تحديد لكل من نقاط القوة والضعف مما يساعد على وضع مخطط للقرارات المتعلقة بعملية إدارة أصول وخصوم المصرف"¹.

كما عرف بأن: "قدرت البنك على تحقيق النتائج التي تتطابق مع المخطط والأهداف المرسومة، باستغلاله لموارده المتاحة استغلال أمثل"².

ومن خلال ما تقدم يمكن أن نلخص أن الأداء يتمثل في قدرة البنك على تحقيق النتائج التي تتطابق مع المخطط والأهداف المرسومة بالاستغلال الأمثل للموارد الموضوعة تحت تصرفه، الأداء إذن الكفاءة والفعالية معاً.

المطلب الثاني: مجالات الأداء البنكي

تتعدد المجالات التي يسعى البنك لقياسها على أساس كل مجال منها يعكس هدفاً يسعى إلى تحقيقه وقد تختلف هذه الميادين من بنك إلى آخر وحسب طبيعة نشاطه وحسب نظرته للإدارة العليا لهذه الميادين إن تعكس هذه الميادين أهداف البنك الأساسية، تتنوع المجالات التي تغطي أهداف البنك عن اختلاف توجهاتهم وتطلعاتهم حتى يمكن القول إن نجاح البنك عي عكس صورة أداءه، بحيث يغطي هذا الأخير كافة المجالات التي يستطيع من خلاله مختلف الأطراف من الوقوف على ما يطمحون إليه، لذلك يمكن عرض المجالات التالية³:

¹ - نصر حمود، مزيان فهد، أثر السياسات الاقتصادية في أداء المصارف التجارية، دار بهاء للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 28-29.

² - حيدر حمزة، علاقة القرار الاستراتيجي في الأداء المصرفي (دراسة تحليلية)، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 68، جامعة المستنصرية، 2008، ص 78.

³ - رجاء رشيد عبد الستار، تقويم الأداء المصرفي الرشيد وأهميته في قياس مخاطر السيولة المصرفية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، معهد الإدارة، الرصافة، العدد 31، 2012، ص 120

1/- مجال الفاعلية التنظيمية:

هو المفهوم الأوسع و الأشمل لميادين الأداء، ويدخل ضمنها كل من الأداء المالي والتشغيلي، لذا فالفاعلية معيار يقيس مدى تحقيق البنك لأهدافه انسجاماً مع البيئة الخارجية التي يعمل فيها من حيث استغلال الموارد المتاحة وقدرة المصرف على البقاء والتكيف والنمو بغض النظر عن تحقيق الأهداف التي يسعى إليها، وقد تم اعتماده كمؤشر أساسي في تقييم أداء البنك وقياس سبل فاعليته.

2/- مجال الأداء المالي والتشغيلي:

يجمع مجال الأداء المالي والتشغيلي بين مفهومين مفهوم الأداء المالي ومفهوم الأداء العملياتي، إذ يستخدم في قياس المؤشرات المالية والمؤشرات التشغيلية كالحصة السوقية ونوعية المنتج فضلاً عن فعالية التسويق وغيرها من المقاييس التي ترتبط بمستوى أداء عمليات البنك¹.

3/- مجال الأداء المالي:

يرتبط هذا المجال بالجانب المالي ويشير إلى مفهوم ضيق للأداء في منظمات الأعمال لأنه يهتم بالمخرجات المتحققة من الأهداف المالية.

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الأداء البنكي

هناك العديد من العوامل المؤثرة في أداء البنوك، وقد يكون البعض منها في داخل البنك والبعض الآخر يكون في خارجها، ومن تلك العوامل ما يكون ضمن نطاق تلك السيطرة، لذلك سنحاول استعراض أهم العوامل التي تؤثر في أداء البنوك.

¹- أمانة محمد يحيى عاصي، تقييم الأداء المالي للمصارف الإسلامية -دراسة تطبيقية على البنك الإسلامي الأردني للتمويل والاستثمار-، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، في الإدارة، كلية الاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، جامعة حلب، 2010، ص 89.

1/- العوامل المنظمة:

يقصد بالعوامل المنظمة العوامل الداخلية والخاصة بالبنك ذاته، كحجم الأعمال أو الأنشطة في البنك، والتكنولوجيا المستخدمة، وكفاءة الإدارة¹.

أ/- حجم الأعمال:

إن حجم الموارد التي يمتلكها البنك وطبيعة تراكيبها وحركتها تمثل عوامل هامة وذات تأثير كبير في تحديد كفاءة وإنتاجية الأنشطة البنكية، فكلما ازداد حجم هذه الموارد، وانخفضت التكاليف الإجمالية لها، وقلت كمية المسحوبات منها، ساعد ذلك على رفع الطاقة التشغيلية المتاحة في البنك، الأمر الذي يسهم في تحسين إنتاجية البنك وربحيته.

ب/- التكنولوجيا المستخدمة:

وهي الأساليب المستخدمة في إنجاز العمل البنكي، ودرجة الأتمتة في هذا العمل، فكلما ازداد استخدام التكنولوجيا وارتفعت درجة الأتمتة في العمل البنكي، كلما أدى ذلك إلى رفع جودة الخدمات البنكية، وتخفيض التكلفة وزيادة الربحية.

ج/- الكفاءة الإدارية:

أي كفاءة الإدارة في اتخاذ القرارات، ومدى قدرتها على تحقيق الانسجام في العلاقات داخل البنك، وتطوير عمليات التعاون والعمل الجماعي، ومدى قدرتها على دفع فريق العمل للتعامل مع الأطراف الخارجية بأسلوب يعكس الجودة في الخدمات البنكية، والسمعة الحسنة للبنك.

¹ - أمانة مُجَّد، يحي عاصي، مرجع سابق، ص 89.

2/- العوامل البيئية:

أ/- البيئة القانونية والسياسية:

أي الظروف السياسية للبلد الذي يقيم فيه البنك، والقوانين الناظمة للعمل البنكي في هذا البلد¹.

ب/- البيئة الاقتصادية:

وتتمثل في مجموعة العوامل الاقتصادية كالنظام الاقتصادي الذي يتواجد في البنك، الظروف الاقتصادية كالأزمات الاقتصادية وتدهور الأسعار، وكذلك المناخ الاستثماري والفرص الاستثمارية المتوفرة.

ج/- البيئة الاجتماعية:

تتضمن تلك العوامل الاجتماعية المتمثلة في الحياة والقيم الأخلاقية والفنية والتيارات الفكرية للمجتمع الذي توجد فيه البنوك وقد تقف هذه العوامل في كثير من الأحيان عائقاً أمام تحسين أداء البنك.

وحتى تتحقق هذه الأهداف يجب أن يتزامن مع تحقيق الأهداف الأخرى وخاصة منها الاقتصادية، كما يقول أحد الباحثين: "الاجتماع مشروط بالاقتصاد"، وفي بعض الحالات لا يتحقق الأداء الاقتصادي إلى بتحقيق الأداء الاجتماعي².

¹ - زهرة حسن العامري، علي خلف الركابي، أهمية النسب المالية في تقويم الأداء، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 63، 2007، ص

² - بشرى مذكور، مرجع سابق، ص 35.

المبحث الثالث: نظرة عامة حول وسائل الدفع الحديثة

المطلب الأول: نبذة تاريخية عن وسائل الدفع الحديثة

يعود جذور نشأة البطاقة البنكية إلى بدايات القرن الماضي في العشرينيات بصورة بسيطة وفي علامة مباشرة بين البائع وحامل البطاقة باستخدام محلي، إلا أنها تطورت في ثلاث مراحل متعاقبة، انتهت إلى ما هي عليه الآن بوجود منظمات عالمية راعية لها، ودخلت البنوك في التعامل بها بدءاً من سنة 1951، والتعامل على المستوى العالمي في إطار متكامل للمعلومات والاتصالات الالكترونية، كما دخلت هذه البطاقة إلى المجتمع العربي والإسلامي مؤخراً.

وترجع بدايات ظهور البطاقة في الولايات المتحدة الأمريكية حوالي سنة 1914، حيث ابتكرت شركة وسترن يونيون (western union) البطاقة لتسهيل أعمال عمالهم ثم تبعتها شركات البترول الأمريكية وسكك الحديد وبعض الفنادق والمحلات الكبرى، ولكن ضمن حدود خاصة كتسوية حسابات المشتريات نهاية الشهر، وأصدرت شركة تيروليوم موريريتش في كاليفورنيا بإصدار أول بطاقة ائتمان حقيقية، وزعت على الجمهور لدفع قيمة البنزين على أن تسدد المبالغ المترتبة سنة 1950، حيث امتد استخدام البطاقة ليشمل منافذ وخدمات أخرى تقوم بالاشتراك مع مصدر البطاقة، وتمثل هذه السنة البداية الحقيقية لبطاقة الائتمان بمفهومها الحديث، وكان بنك ناشيونال فرانكلين بنيويورك أول من أصدر البطاقة، وعرفت باسم national credit card ثم دخلت عدة في إصدارها وقبولها وكان في سنة 1958 من قبل شركة أمريكان أكسبرس سنة 1958 في إصدار بطاقة تمكن من الحصول على السلع والخدمات من المحلات الكبرى وشركات النقل والسياحة وصارت هذه البطاقة عامة وعالمية بسبب شمول نطاقها¹.

ثم قامت بعدها ثمانية بنوك بإصدار بطاقة Bank americard سنة 1968 لتتحول إلى شبكة visa العالمية، كما تم إصدار في نفس العام البطاقة الزرقاء carte bleue من طرف ستة بنوك فرنسية، وفي عام

¹ عبدالمهدي مسعودة، الأعمال المصرفية الإلكترونية، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص ص 49-50.

1986 قامت اتصالات فرنسا Telecom France بتزويد الهواتف العمومية بأجهزة قارئة لبطاقة الذاكرة لتصبح عام 1992 كل البطاقات المصرفية بطاقات برغوثية تحمل بيانات شخصية لحاملها¹.

المطلب الثاني: مفهوم وأهمية وسائل الدفع الحديثة

1/- مفهوم وسائل الدفع الحديثة

عرف المشرع الجزائري في قانون النقد والقرض وسائل الدفع الحديثة على أنها: "وسائل دفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل أموال مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل"².
وقد ورد تعريف آخر لوسائل الدفع الإلكتروني على أنها: "مجموعة من الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع، وتتمثل في البطاقات المصرفية، والنقود الإلكترونية، والشيكات الإلكترونية، البطاقات البنكية"³.

وفي تعريف آخر لها هي: "النظام التي تمكن المتعاملين بتطبيقات التجارة الإلكترونية من التبادل المالي إلكترونياً، بدلا من استخدام النقود المعدنية أو الشيكات الورقية، حيث يقوم البائعون عن طريق الإنترنت بتوفير طرق سهلة وسريعة وآمنة للحصول على أثمان منتوجاتهم من الزبائن"⁴.

كما يعرف على أنه: "عملية تحويل الأموال في الأساس كئمن لسعة أو خدمة بطريقة رقمية باستخدام أجهزة الكمبيوتر وإرسال البيانات عبر خط تليفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات"⁵.

¹ - عصام عمر، البنوك الوضعية والشركية، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2013، ص 141.

² - المادة 69 من الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 26 أوت سنة 2003، المتضمن قانون النقد والقرض.

³ - عبدالرزاق بن حبيب، خديجة خالدي، أساسيات العمل المصرفي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015، ص 100.

⁴ - ياسمينه مصباحي، تحديث وسائل الدفع في المصارف العمومية الجزائرية، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وأسواق مالية، جامعة عبدالحميد بن باديس، مستغانم، 2016-2017، ص 24.

⁵ - لوصيف عمارة، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرون مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري قسنطينة، 2008-2009، ص 21.

وتعرف أيضا على أنها: "مجموعة الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصاريف ومؤسسات الائتمان"¹.

ومما سبق مستخلص أن وسائل الدفع الإلكتروني هي مجموعة من الأدوات والتحويلات التي تستخدم فيها التكنولوجيا لتسديد الخدمات والسلع أو الدفع المباشر.

2/- أهمية وسائل الدفع الحديثة:

تلعب بطاقات الدفع دورا كبيرا في سيورة التعامل في البنوك التجارية يمكن تبيان ذلك من خلال العناصر التالية:

- التسهيل من عملية التبادل وتختصر الوقت والمسافة.
- غنى الأفراد من حمل مبالغ كبيرة والتي تكون معرضة لمخاطر السرقة والضياع لاستخدامها في شراء معظم احتياجاتهم.
- تفتح المجال أمام زيادة توسيع وانتشار التجارة الإلكترونية².

¹ سعيدي يوسف، مصري إيمان، معالجة المعاملات المصرفية في ظل نظام الدفع الإلكتروني الحديث، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2017-2018، ص 32.

² مروكي سارة، دور وسائل الدفع الحديثة في تسير العمليات البنكية وتطويرها، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، جامعة المدية، 2012، ص 61.

المطلب الثالث: خصائص وأنواع وسائل الدفع الحديثة

1/- خصائص وسائل الدفع الحديثة:

الجدول رقم 01: خصائص وسائل الدفع الحديثة

الطبيعة الدولية في الدفع الإلكتروني	وسيلة مقبولة في جميع الدول وعبر كل أنحاء العالم
الدفع عن طريق النقود الإلكترونية	تخصص لعملية الدفع الإلكتروني نقوداً إلكترونية قد تكون على شكل شرائح أو برامج أو أقراص ذاكرة خاصة بالمؤسسة
البعد في تسوية المعاملات الإلكترونية	عن طريق الإنترنت حيث تسمح بتسوية معاملات الدفع التي تتسم بالبعدين أطراف التعامل
أسلوب الدفع	يتم الدفع إما عن طريق بطاقات مخصصة للشراء عبر الإنترنت أو من خلال البطاقات البنكية العادية ويتم الدفع عبر شبكتين الأولى تختص فقط بأطراف التعامل ويلتزم وجود علاقات مالية وتجارية مسبقة بينهم والثانية عامة يتداولها الأفراد دون وجود روابط.

المصدر: مولاي مسعودة نور الهدى، تحديث وسائل الدفع وانعكاساتها على النشاط البنكي، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك مالية وتسيير المخاطر، جامعة مولاي الطاهر، سعيدة، 2016-2017، ص 14.

2/- أنواع وسائل الدفع الحديثة:

أ/- تعريف البطاقة البنكية:

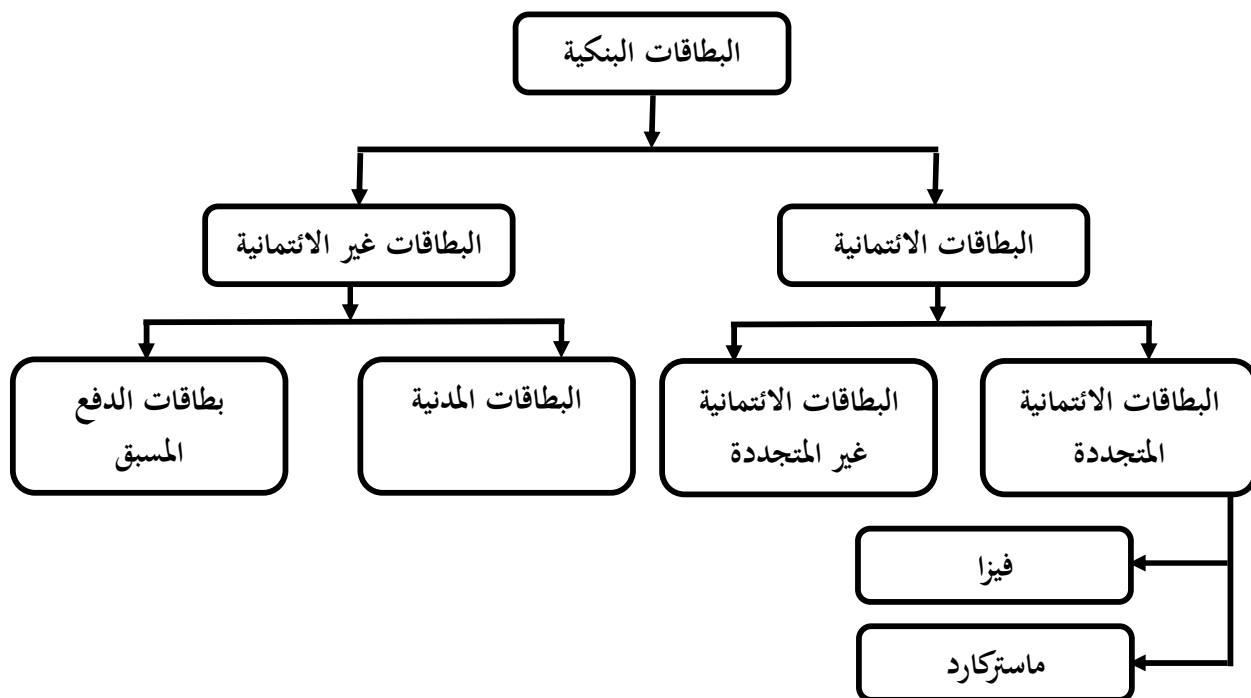
تعرف البطاقة البنكية على أنها: "عبارة عن بطاقة بلاستيكية ومغناطيسية يصدرها البنك لصالح عملائه بدلاً من حمل النقود وهي بطاقة مستطيلة الشكل تحمل اسم المؤسسة المصدرة لها، شعارها، توقيع حاملها وبشكل بارز رقمها، اسم حاملها وتاريخ نهاية صلاحيتها، هذا ويطلق عليها أيضاً (La Carte Accréditive) حيث يتمتع حاملها بائتمان فعلي من البنك المصدر لها ولا يلزم بالوفاء فوراً بالسداد¹.

¹ فضيل فارس، التقنيات البنكية محاضرات وتطبيقات، حقوق الطبع محفوظة، ط1، ج1، الجزائر، 2013-2014، ص 259.

كما عرفها المشرع الفرنسي على أنها: "كل بطاقة تسمح لحاملها بسحب أو بنقل الأموال، ولا يمكن أن تصدر إلا من طرف هيئة قرض أو مؤسسة مالية أو مصلحة مرخصة لها بوضع أو إصدار البطاقات كالمصارف، الخزينة العامة، مصالح البريد"¹.

ب/- أنواعها البطاقات البنكية:

الشكل رقم 01: يوضح أنواع البطاقات البنكية



المصدر: من إعداد الطالبة

❖ **البطاقات الائتمانية:** هي أداة مصرفية للوفاء بالالتزامات تصدرها مؤسسة مالية (Issuer) لشخص طبيعي أو اعتباري (Card Holder) تمكنه من إجراء سحب نقدي من البنوك أو شراء سلع وخدمات

¹ Jeantin Michel et le Cannu Paul : « **Droit Commercial – Instruments de Paiement et de crédit, Entreprise Difficulté** », 5ème édition, Précis Dalloz, Paris, 1999, p 02.

من التجار (Merchanis) مع التزامه بالسداد للبنك المصدر بالشروط والقواعد المحددة بالعقد المبرم بينهما¹.

البطاقات الائتمانية المتجددة: ظهرت البطاقات الائتمانية المتجددة في أواخر الستينات من القرن الماضي في الولايات المتحدة الأمريكية من خلال بطاقتين شهيرتين وهما فيزا (VISA) وماستركارد (MASTER CARD)، وهذا النوع تصدره البنوك في حدود مبالغ معينة، وفيه يكون حامل البطاقة مخير بين التسديد الكلي لقيمة الفاتورة خلال فترة الاستفادة أو التسديد لجزء منها ويسدد الباقي خلال فترة أو فترات لاحقة، وفي كلتا الحالتين السابقتين يتم تجديد القرض الأول لحامل البطاقة لذلك سميت بالبطاقة الائتمانية المتجددة، وتتميز بأنها توفر كل من الوقت والجهد لحاملها وتزيد من إيرادات البنك المصدر لها بما يحصل عليه من رسوم مقابل الخدمات أو فوائد التأخير ولا يتم إصدار هذه البطاقات إلا بعد دراسة جيدة لموقف العميل².

❖ **البطاقات الائتمانية الغير المتجددة:** تسمى أيضا ببطاقة الصرف الشهري أو بطاقة الوفاء المؤجل أو بطاقة الحساب والفرق الرئيسي بين هذه البطاقة وسابقتها أنه لا يمكن أن يكون لدى حاملها حساب لدى البنك المصدر ومن ثم فعندما يقوم الفرد باستخدامها فإنه يحصل آليا على قرض (ائتمان) مساوي لقيمة السلعة أو الخدمة ولكل عميل حد أعلى للقرض يحدده العقد ويسمى خط الائتمان، ويلتزم حامل البطاقة لشروط الإصدار بتسديد كامل مبلغ الفاتورة خلال فترة لا تزيد غالبا عن 10 يوم من تاريخ استلامه لها، وفي حالة المماطلة يقوم البنك المصدر بإلغاء عضوية حامل البطاقة وسحبها منه³.

¹ - نوار صباح عزيز الخزاوي، أثر استعمال النقود الالكترونية على العمليات المصرفية، رسالة للحصول على درجة الماجستير في القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2011، ص 18 .

² - سعيدي حنان، دهبني أسماء، تسيير وسائل الدفع في البنوك التجارية دراسة حالة بينك القرض الشعبي الجزائري - وكالة سعيدة-، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص بنوك وأعمال، جامعة سعيدة، 2014/2015، ص 22.

³ - معمر عقيل عبيد، نظم الدفع الالكترونية (المفهوم، المزايا، العيوب) والاستفادة منها في إدارة الأعمال المصرفية، مجلة التوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد الأول، 2009، ص 137.

✍ **البطاقات غير الائتمانية:** وهي بطاقات لا تمنح لصاحبها بعملية الدفع أو التسوية لمستحقاته إلا إذا توفر فعليا على الأموال المقابلة لعملية التسوية، وبالتالي فهي لا تمنح لصاحبها أي ائتمان أو قرض وتنقسم إلى قسمين:

✍ **بطاقة الدفع المسبق:** حيث يقوم صاحب البطاقة الالكترونية بشحنها بمبلغ مالي وعند إتمام أي معاملة تجارية يتم سحب المقابل المالي من هذه البطاقة حتى ينتهي المبلغ المشحون أو المعبأ في البطاقة ولإعادة استخدامها يجب إعادة شحنها وهكذا، وقد عممت هذه الطريقة على مجالات عدة أهمها قطاع الاتصالات الهاتفية الثابتة والنقالة¹.

✍ **البطاقات المدينة:** ويتطلب هذا النوع من البطاقات وجود حساب بنكي جاري لصاحب البطاقة، حيث يتيح استخدام البطاقة عملية التسوية أو الدفع من خلال تمكين المستفيد من سحب الأموال من حساب صاحب البطاقة الذي يفترض فيه أن يكون حسابه مدينا، وفي حالة العكس لا تتم عملية التسوية تتطلب رصيدا كافيا ومغطيا للنفقات المجرات بواسطة البطاقة².

كما تعرف على أنها بطاقات مقبولة على المستوى المحلي والعالمي تصدرها منظمات ومؤسسات مالية للأفراد والشركات وفق شروط وقواعد محددة تستخدم في شراء السلع والخدمات من التجار والسحب النقدي من أجهزة ATM³.

¹ حميت فشتيت، حكيم بناولة، واقع وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر، الملتقى العلمي الرابع حول "عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر-عرض تجارب دولية-"، المركز الجامعي خميس مليانة، عين الدفلى، 22/26 أفريل 2011، ص 4.

² دوار إبراهيم، بيطار أمينة، وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص إدارة بنكية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، 2018-2019، ص 5.

³ جمعة فرحات عقيل، الشافعي إبراهيم الشافعي، منير سليمان الصغير، معوقات استخدام بطاقات الدفع الالكترونية في المصارف التجارية، المؤتمر الاقتصادي الأول للاستثمار والتنمية في منطقة الخمس، كلية الاقتصاد والتجارة، جامعة المرقب، 25-27 ديسمبر 2017، ص 05.

❖ البطاقة الذكية:

ظهرت هذه البطاقات تماشياً مع التطورات التكنولوجية، وهي بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية إلكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل الاسم، العنوان، المصرف المصدر، أسلوب الصرف، المبلغ المصروف وتاريخه، وتاريخ حياة الزبون المصرفية¹.

وتعرف أيضاً على أنها: "عبارة عن كارت بلاستيكي يتشابه من حيث الحجم والشكل ببطاقات الائتمان، ولكنه مزود بكمبيوتر صغير به ذاكرة تسمح بتخزين بيانات يمكن استدعاؤها بطريقة منظمة وتسمح البطاقة الذكية كذلك بتخزين نقود أو وحدات إلكترونية يمكن استخدامها في سداد أثمان السلع والخدمات².

وللبطاقات قدرة عجيبة في سرعة التعامل ولها القدرة على تنفيذ العمليات الأكثر تعقيداً وتعتبر محفظة نقدية إلكترونية، كما تعتبر ناظمة معلوماتية إلكترونية تحتفظ بكل العمليات وترصد الحسابات الجارية، وهي اليوم واحد من وسائل الدفع التي تحل محل النقود الورقية وبطاقات الائتمان الأخرى³.

وتمكن هذه البطاقة حاملها من اختيار طريقة التعامل بها سواء كان هذا التعامل ائتماني أو عن طريق الدفع الفوري بالنسبة للعميل، كما أنها تعد بالنسبة للعميل حاسوب متنقل، وتمتاز هذه البطاقات بالحماية ضد التزوير والتزيف والنسخ والتقليد⁴.

¹ - محمد عبد الحسن الطائي، التجارة الإلكترونية - المستقبل الواعد لأجيال القادمة-، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 187.

² - شريف محمد غنام، محفظة النقود الإلكترونية (رؤية مستقبلية)، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2007، ص 16.


³ - محمد بن عزة، جليلة زو بهري، واقع المصارف الجزائرية في تطبيق نظام الدفع الإلكتروني، دراسة حالة بنك الفالحة والتنمية الريفية، جامعة، ص 2011، ص 5.


⁴ - بشير العالق، التسويق الإلكتروني، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 149.

كما يمكن للعميل السحب من رصيد حسابه الجاري بالمصرف وإضافة القيمة إلى رصيد البطاقة من خلال آلات الصرف الذاتي أو أجهزة التليفون العادي أو المحمول¹.

❖ النقود الإلكترونية:

بعد ظهور البطاقات البنكية ظهرت "النقود الإلكترونية" أو النقود الرقمية والتي هي عبارة عن نقود ملموسة تأخذ صورة وحدات إلكترونية تخزن في مكان آمن على الهارد ديسك لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل يعرف باسم المحفظة الإلكترونية، ويمكن للعميل استخدام هذه المحفظة في القيام بعمليات البيع أو الشراء أو التحويل وعلى ذلك يمكن تجسيد النقد الإلكتروني في صورتين:

 **حامل النقد الإلكتروني:** يحتوي على احتياطي نقدي مخزن في البطاقة يسمح بإجراء الدفع للمشتريات الصغيرة.

 **النقد الافتراضي:** عبارة عن برنامج يسمح بإجراء الدفع عبر شبكات الإنترنت².

❖ الشيكات الإلكترونية:

تستخدم هذه الشيكات لإتمام عملية السداد الإلكتروني بين طرفين من خلال وسيط، ولا يختلف ذلك عن نظام معالجة الشيكات العادية فيما عدا أنه يتم توليد الشيكات وتبادلها عبر الإنترنت، ويقوم الوسيط بالخصم من حساب العميل ويضيفه إلى حساب التاجر³.

❖ المحفظة الإلكترونية:

تتخذ المحفظة الإلكترونية التعريف التالي هي برنامج يقوم المستخدم بتنزيلها في جهاز الحاسوب يخزن به رقم بطاقته الحسابية ومعلوماته الشخصية وعند التسويق عبر الإنترنت وفي المواقع التي تقبل

¹ عبد الرزاق بن حبيب، خديجة خالدي، أساسيات العمل المصرفي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015، ص ص 102-103.

² عصام عمر، البنوك الوضعية والشرعية، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، 2013، ص ص 149-150.

³ غسان فاروق غندور، طرائق السداد الإلكتروني وأهميتها في تسوية المدفوعات بين الأطراف المتبادلة، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 28، العدد 1، 2012، ص 584.

الحافظة الالكترونية، يقوم المشتري بالضغط على حافظته الالكترونية لتقوم بتعبئة النموذج بشكل أوتوماتيكي، ومن أهم الشركات الداعمة للحافظة الالكترونية شركات فيزا، وماستر كارد وغيرها.

وتتمتع المحفظة الالكترونية بمجموعة من الخصائص، يمكن بلورتها في النقاط التالية:

■ تمنح حلا فائق التطور والفعالية فيما يخص عملية الدفع بالمبالغ الصغيرة، ومن تم تتجلى إمكانية التخلص من تكاليف معالجة الشيكات بما فيها وسائل الدفع الورقية، وذلك عند كل عملية أو صفقة تجارية ذات المبالغ الصغيرة.

■ تقلل من مستوى عمليات الدفع النقدي، مما يؤدي ذلك إلى التخلص من تكاليف المعالجة المتعلقة بهذا النوع من الدفع.

■ المحفظة الالكترونية أداة دفع إلكترونية وهي ملائمة تماماً للتسوية المالية للنفقات التجارية، ذلك نظراً لما توفره من السرعة في ذلك زيادة على هذا استعمالها الفعلي لدفع مبالغ صغيرة¹.

❖ التحويلات الالكترونية للأموال:

يقصد بنظام التحويل المالي الالكتروني مجموعة من القواعد والإجراءات المتعددة في تحويل الأموال عبر البنوك الالكترونية أو بنوك انترنت مرخص لها بالقيام بهذا العملية ويتم إصدار أمر التحويل عن طريق كمبيوتر ومن خصائصها ضمان الأمان وأكثر مصداقية للمتعاملين².

ج/- الوسائط البنكية الحديثة:

هناك العديد من القنوات أو الوسائط الإلكترونية التي تستخدم في عملية الدفع الإلكتروني وهي

كالتالي:

¹ فصيل فارس، لتقنيات البنكية (مخاضرات وتطبيقات) الموساك الجزائر، ط1، ج1، الجزائر، 2013، ص 285.

² مولاي مسعودة نور الهدى، تحديث وسائل الدفع وانعكاساتها على النشاط البنكي، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك ومالية وتسيير المخاطر، جامعة مولاي الطاهر، سعيدة، 2016-2017، ص 20

❖ **الصراف الآلي:** هو كناية عن ماكينة مبرمجة تحفظ فيها النقود بطريقة معينة تستطيع التعرف على بطاقة الزبون وتحدد العملية التي يريدّها، وهي ذات سعة محددة من العملات لذلك فهي تعدّ لخدمات الحالات الطارئة لزبون حفاظاً على وقته وتسهيلات لحاجاته، وهي محدودة من ناحية عدد المرات وكمية النقود، فتمنع تكرار الصرف من الرقم عينه في يوم واحد، وتحدد سقفاً للمبالغ النقدية الممكن سحبها¹.

❖ **أنواع الصراف الآلي:** هناك ثلاث أنواع من الصرافات الآلية وهي:

■ **صراف الصالات:** الذي يتوفر في جميع فروع البنك ومراكز التسوق والمستشفيات والمطارات الدولية والمحلية التي توفر خدمة السحب النقدي للزبائن.

■ **الصراف السيار:** تتوزع هذه الأجهزة في الطرق الرئيسية في جميع المدن وتوفر الخصوصية والراحة التامة لإنهاء المعاملات البنكية بدون الحاجة إلى لمغادرة السيارة.

■ **الصراف المتنقل:** تتواجد في الأماكن لا التي تتوفر فيها خطوط الاتصال بالشبكة، وبهذه الأجهزة يتم تقديم خدمات بنكية في المناطق النائية التي لا تصل إليها شبكة الاتصالات.

■ **نقاط البيع:** إن جهاز نقاط البيع هو نظام للتحويل النقدي الإلكتروني في المحلات التي تقبل سداد المشتريات إلكترونياً، وهذه الأجهزة مبرمجة بمحطات اتصال مع البنوك، يتم خصم قيمة المشتريات من حساب حامل البطاقة وإضافتها إلى حساب التاجر بتمرير بطاقة على هذه الأجهزة، ويعمل نظام خدمة البيع بنفس عمل خدمة الصراف الآلي، إلا أنّها تتواجد في المؤسسة أو المتاجر، وبهذا توفر نقاط البيع الشعور بالأمان والراحة والموثوقية، حيث يتم إنجاز عمليات الشراء براحة وأمان دون الحاجة لحمل النقود، لذا يطلق عليها نظام الوفاء المباشر².

¹ - عبد الهادي مسعودي، الأعمال المصرفية الإلكترونية، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان، 2016، ص45.

² - نفس المرجع، ص 46-49.

❖ **الهاتف المصرفي:** خدمة الهاتف المصرفي يتم تأديتها لمدة 21 ساعة يومياً طوال العام حتى أيام الإجازات والعطل الرسمية، إذ يوجد اتصال مباشر بين الكمبيوتر البنك يستطيع العملاء الاستفسار عن حساباتهم، كما تمكنهم من سحب بعض المبالغ مثل دفع الحسابات وتحويلها لدفع بعض الالتزامات الدورية مثل دفع فواتير الهاتف والغاز والكهرباء فضلاً عن تقديم جميع العمليات، المصرفية، وهكذا يختفي المفهوم التقليدي للبنك الثابت ويصبح عبارة عن رقم مخزن في الذاكرة الهاتف أو عبارة عن عنوان إلكتروني على شبكة الإنترنت العالمية ومن ثم يطلق عليه البنك المحمول أو الهاتف المصرفي¹.

❖ **خدمات المقاصة للمصرفية الإلكترونية:** حل هذا النظام مكان أوامر الدفع المصرفي، وظهر نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي الذي يتم في خدمات مقاصة الدفع الإلكترونية وللتسوية الإلكترونية في المدفوعات بين المصارف، وذلك ضمن نظام المدفوعات الإلكترونية للمقاصة، وهو نظام ينطوي على عنصر اليقين، حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم بدون إلغاء أو تأخير.

❖ **القابض:** وهو عبارة عن وسيط بين المتعاملين يتلقى طلبات وبيانات كل منهما، ويتحقق منها عن طريق موقعه على الشبكة ويتولى مباشرة عملية عرض السلعة أو الخدمة والتسليم والوفاء أو الدفع نظير عمولة معينة.²

¹ - مولاي مسعودة نور الهدى، مرجع سابق، ص 25.

² - دلال بري، أثر استخدام وسائل الدفع الإلكترونية على ربحية البنوك التجارية الجزائري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقة 2011-2012، ص 6-7.

المبحث الرابع: تقييم وسائل الدفع الحديثة

المطلب الأول: مزايا وعيوب وسائل الدفع الحديثة

1- مزايا وسائل الدفع الحديثة

أ- بالنسبة لحاملها:

- تحقق وسائل الدفع الالكتروني لحاملها مزايا عديدة أهمها:
- سهولة ويسر الاستخدام.
- تمنح الأمان بدل حمل النقود الورقية، وتفادي السرقة.
- توفر لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترة محددة.
- تمكن حاملها من إتمام صفقاته فوراً بمجرد ذكر رقم البطاقة.

ب- بالنسبة للتاجر:

- تعد أقوى ضمان لحقوق البائع.
- تساهم في زيادة المبيعات.
- تزيح عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق المصرف والشركات المصدرة.

ج- بالنسبة لمصدرها:

- تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف والمؤسسات المالية، فقد حقق CITY BANK أرباحاً من حملة البطاقات الائتمانية عام 1991 بلغت 1 بليون دولار¹.

¹ عبد الرزاق بن حبيب، خديجة خالدي، أساسيات العمل المصرفي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015، ص 103.

د- بالنسبة للاقتصاد:

من البديهي أن نقول البطاقات الدولية أصبحت استثماراً ضخماً للشركات التي تصدرها وأصبح بإمكان الدول التي تحتضن هذه الشركات أقسام الأرباح الضخمة التي تردها هذه الشركات عن طريق الضرائب المفروضة على أرباح هذه الشركات، ومن ناحية أخرى فإن استخدام البطاقات الائتمانية قد خفض نفقات البنك المركزي في طباعة النقود الورقية إلى جانب آخر، فإن مراقبة التزوير انتقلت إلى الشركات المصدرة لهذه البطاقات ومنه اقتسمت مسؤولية الحماية والمراقبة معه فضلاً عن ذلك، استخدام هذه البطاقات يقلل من التسرب النقدي خارج النظام البنكي مما يعني أن السلطات تستطيع التحكم في المتغيرات النقدية وقدرة البنوك التجارية على تقديم قروض أكبر وهو ما يعني كفاءة السياسة النقدية التوسيعية¹.

2- عيوب وسائل الدفع الحديثة

أ- بالنسبة لحاملها:

من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل ما يلي:

- زيادة الاقتراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية.
- عدم السداد بحامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء².

ب- بالنسبة للتاجر:

- قد تؤدي مخالفته أو عدم التزامه بالشروط إلى إلغاء البنك التعامل معه ووضع اسمه في القائمة السوداء وما يترتب على ذلك من صعوبات في ممارسته نشاطه التجاري.

1- عبد الهادي النجار، بطاقات الائتمان والعمليات المصرفية الالكترونية - الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، لبنان، الجزء الأول، 2002، ص 47.

2- جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الالكتروني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، مصر، 2000، ص 112.

ج/- بالنسبة لمصدرها:

- خطر تعثر سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم.
- تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها¹.

المطلب الثاني: العوامل المساعدة على نجاح وانتشار وسائل الدفع الحديثة.

هناك عدة عوامل ساعدت في انتشار ونجاح وسائل الدفع الحديثة نذكر منها:

1/- ظهور البنوك الالكترونية والخدمة المصرفية الجيدة:

- ففي ظل وجود شبكة الانترنت وشيوعها وازدياد مستخدميها، واستغلال هذه الشبكة في ميدان النشاط التجاري الإلكتروني، لم تكتف البنوك بدور المتفرج بل شهدت ثورة في المعاملات المصرفية أمدت هذا القطاع بأحدث الآليات، جعلت أكثر مرونة وسرعة في تقديم خدماته، وحيث ظهر إلى الوجود ما يسمى بالبنوك الالكترونية.
- ولأن البنوك الالكترونية تحقق مع بعضها البعض العمليات المصرفية الفورية بسرعة تفوق العمليات المصرفية العادية كالتحويلات أو التسويات التي تأخذ وقتا طويلا وتكلفة مرتفعة فقد سمح ذلك بجذب العملاء بشكل كبير².

2/- الاستفادة من وسائل الأمان عبر شبكة الانترنت:

تتميز وسائل الدفع الالكترونية عن الوسائل التقليدية، بالاستفادة من وسائل الأمان المبتكرة حديثا لاستعمالها عبر شبكة الانترنت، وخاصة لإضفاء الثقة على المعاملات البنكية والتجارية التي تتم عبر هذه

¹ - عصام عمر، البنوك الوضعية الشرعية، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، 2013، ص ص 152 - 153.

² - سماحي أحلام، جناي نجا، وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية واقع وتحديات، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاديات التمويل والبنوك، جامعة مُجْد بوضياف بالمسيلة، 2016-2017، ص 42.

الشبكة والتي تكون وسائل الدفع الإلكترونية طرف فيها، وقد كان انتشار التجارة الإلكترونية سبباً كافياً لابتكار مثل هذه الوسائل¹.

3/- ظهور منظمات ومؤسسات مالية عالمية في مجال المدفوعات:

إن من بين العوامل المساهمة في انتشار وسائل الدفع الحديثة، ظهور منظمات ومؤسسات عالمية أصبحت رائدة في إنتاج وتسويق هذه الوسائل لمختلف بلدان العالم، والجهات المصدرة للبطاقة البنكية والتي تعد أشهر وسائل الدفع الإلكتروني².

المطلب الثالث: مخاطر وجرائم وسائل الدفع الحديثة

1/- مخاطر وسائل الدفع الحديثة

أ/- مخاطر تقنية:

تحدث هذه المخاطر من احتمال الخسائر الناتجة عن خلل في شمولية النظام أو من أخطاء العملاء، أول من برنامج إلكتروني غير ملائم للصيرفة والأموال الإلكترونية.

ب/- مخاطر الاحتيال:

وتتمثل في تقليد برامج الحواسيب الإلكترونية أو تزويد معلومات مطابقة للبرامج الإلكترونية أو تعديل بعض المعلومات بخصوص الأموال الإلكترونية.

¹ - يوسف مرزوق، واقع وسائل الدفع الحديثة في الجزائر، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية وتسيير المخاطر، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، 2016-2017، ص 12.

² - إيمان شرقي، تطور وسائل الدفع وآثارها على تمويل التجارة الخارجية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015-2016، ص 33.

ج/- مخاطر ناتجة عن سوء عمل النظام الإلكتروني:

قد ينشأ الخطر من سوء استخدام هذا النظام، أو سوء مراقبة البرامج في حد ذاتها¹.

د/- مخاطر فجائية:

مثل هذه المخاطر تؤدي إلى مشاكل في السيولة وفي الإلكترونيات أو في سوق الأوراق المالية بشكل عام في تنفيذ التزاماتهم الدفع بدورهم في تنفيذ التزاماتهم في موعدها، وهذا ما يؤدي إلى توتر العلاقات وزعزعة الاستقرار المالي في السوق.

ه/- مخاطر تكنولوجية:

ترتبط المخاطر بالمتغيرات التكنولوجية السريعة، وإن عدم إلمام موظفي البنوك بالاستخدام الأمثل للتكنولوجيا الأمثل للتكنولوجيا الحديثة يؤدي إلى القصور في أداء العمليات الإلكترونية بشكل صحيح².

و/- مخاطر قانونية:

تقع هذه المخاطر في حالة انتهاء القوانين أو الضوابط المقررة خاصة تلك بمكافحة عمليات غسل الأموال أو نتيجة عدم التحديد الواضح للحقوق والالتزامات القانونية الناتجة عن العمليات المصرفية الإلكترونية أو عدم المعرفة القانونية لبعض الاتفاقيات المبرمجة باستخدام وسائل الوساطة الإلكترونية³.

¹ - عبد الرزاق بن حبيب، خديجة خالدي، أساسيات العمل المصرفي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015، ص 107.

² - عصام عمر، البنوك وضعية والشرعية، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، 2013، ص ص 154-155.

³ - منصوري رقية، عبد المالك أسماء، الخدمات المصرفية الإلكترونية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الليسانس في العلوم الاقتصادي، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2013-2014، ص 57.

2/- الجرائم الإلكترونية وأنواعها:

أ/- تعريف الجرائم الإلكترونية:

هي جميع الجرائم التي يمكن ارتكابها في بيئة إلكترونية بواسطة حاسوب أو شبكة حاسوبية، وهي متعددة الأشكال والأنواع وتزداد اتساعاً كلما زاد الحاسوب الآلي وتوسيع مجال شبكة الانترنت¹.

تعرف على أنها: "الجريمة الناجمة عن إدخال بيانات مزورة في الأنظمة وإساءة استخدام المخرجات إضافة إلى أفعال أخرى تشكل جرائم أكثر تعقيداً من الناحية التقنية مثل تعديل الكمبيوتر"².

تعرف على أنها: "فعل إجرامي يستخدم الكمبيوتر في ارتكابه كأداة رئيسية"³.

كما تعرف بأنها: "كل أشكال السلوك غير المشروع الذي يرتكب باستخدام الحاسوب"⁴.

وكذلك تعرف بأنها: الجريمة التي تلعب فيها البيانات الكمبيوترية والبرامج المعلوماتية دوراً رئيسياً"⁵.

كما ورد تعريفاً لها على أنها: "كل فعل أو امتناع من شأنه الاعتداء على الأمواج المادية أو المعنوية يكون ناتجاً بطريقة مباشرة أو غير مباشرة عن تدخل التقنية المعلوماتية"⁶.

¹ - عبد الهادي مسعودي، الأعمال المصرفية الإلكترونية، مرجع سابق، ص 138.

² - مكتب المحاسبة العامة للولايات المتحدة الأمريكية GOA انظر: www.goa.gov

³ - om forester, Essential problems to Hig-Tech Society First MIT Pres edition, Cambridge, Massachusetts, 1989, P104.

⁴ - هشام محمد رستم، الجرائم المعلوماتية، أصول التحقيق الجنائي الفني مجلة الأمن والقانون، العدد(2)، دبي، 1999، ص 29-30.

⁵ - أسامة أبو الحجاج، دليلك الشخصي إلى الانترنت، دار النهضة المصرية، القاهرة، 1998، ص 60.

⁶ - عمر الفاروق، المشكلات الهامة في الجرائم المتصلة بالحاسوب الآلي وأبعادها الدولية، دراسة مقارنة، مصر، ط 2، 1995، ص 106.

كما تعرف كما يعرف البعض الجريمة الإلكترونية على أنها: "نشاط إجرامي تستخدم فيه التقنية الإلكترونية الرقمية والحاسوب الآلي الرقمي وشبكة الانترنت بطريقة مباشرة أو غير مباشرة كوسيلة لتنفيذ العمل الإجرامي المستهدف"¹.

ب/- أنواع الجرائم الإلكترونية

قد كان لظهور وسائل الدفع الإلكترونية عاملاً في ظهور هذا النوع من الجرائم والتي يمكن تلخيصهما فيما يلي:

❖ انتحال شخصية الفرد:

تم عندما يستغل اللصوص بيانات (كالعنوان وتاريخ الميلاد ورقم الضمان الاجتماعي...) لشخص ما على الشبكة الالكترونية (شبكة الانترنت) أسوء استغلال، من أجل الحصول على بطاقات بنكية ائتمانية، حيث أن تلك البيانات تمكنهم من التقدم بطلبات لاستخراج البطاقات البنكية عبر الانترنت غالباً من خلال الهيئات التي تتخذ إجراءات أمنية صارمة عبر الشركات².

❖ جرائم السطو على أرقام البطاقات:

أصبح السطو على أرقام البطاقات عبر شبكة الانترنت عملية سهلة، لذلك تزايدت هذه الحوادث التي أعقبتها عمليات الابتزاز لإرجاع تلك الأرقام أو لعدم استخدامها³.

¹ - يوسف واقد، النظام القانوني للدفع الإلكتروني، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في القانون، فرع القانون العام، تخصص قانون التعاون الدولي، جامعة معمرى، تيزي وزو، السنة الجامعية، 2010-2011، ص 116.

² - الجنبيهي مُجد، الجنبيهي ممدوح، جرائم الانترنت والحاسب الآلي ووسائل مكافحتها، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2004، ص 56.

³ - وهيبة عبد الرحيم، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية، دراسة حالة الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير أكاديمي، فرع نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2006، ص 20.

❖ غسيل الأموال باستخدام البطاقات البنكية:

غسيل الأموال يعني التصرف في النقود بطريقة تخفي مصدرها أو أصلها الحقيقي، وهي عملية يلجأ إليها تجار ومهربو المخدرات لإخفاء وجود دخل أو لإخفاء مصدره غير المشروع أو استخدام الدخل المشروع في وجه غير مشروع ثم يقومون بإدخال ذلك في الدخل المشروع ليبدو وكأنه تحقق مصدر مشروع، يمكن استخدام هذه البطاقات في غسيل الأموال غير المشروعة وذلك بقيام شخص أو عدة أشخاص بالحصول على عدة بطاقات من عدة بنوك ويتم تغطية السحوبات النقدية أو البضاعة من حساباتهم لدى أحد البنوك في دولة أخرى وهي أموالها أصلها غير مشروع، كذلك تعتبر الانترنت من أحدث طرق غسيل الأموال المشبوهة خاصة أنها أسهل استخدام وأيسر في التعامل مع المصارف، وذلك بالضغط على المفتاح يفتح له أفاق الدخول في حسابات وأنشطة مالية ومصرفية من أي جهة في العالم¹.

❖ السلب بالقوة الالكترونية:

حيث يتم استخدام الحاسب في التلاعب بالمعلومات وذلك بإدخال بيانات زائفة من جانب المتحايل باختلاف الدائنين كأجور يجب دفعها أو فواتير يجب سدادها، وذلك عن طريق اختلاف مدينين غير حقيقيين يجب عليهم سداد فواتير صادرة عن الحاسب، أما المدين المعتدى عليه فلن يتمكن من إثبات كونه غير مدين لوجود فواتير معلوماتية، وهكذا يستغل المتحايل طرق الدفع الآلية للحصول على أموال غير شرعية².

¹ - عبد المطلب عبد الحليم، العولمة واقتصاديات البنوك، الدار الجامعية، مصر، 2003، ص 261.

² - وهيبه عبد الرحيم، مرجع سابق، ص 71.

خلاصة:

من خلال ما تم تقديمه في هذا الفصل إذا تعد البنوك ركيزة أساسية لنشاط مختلف القطاعات والمؤسسات المالية والاقتصادي، نظراً للمستجدات والتغيرات التي تمس الساحة المصرفية الناتجة عن ثورة الاتصالات والمعلومات ولأن هذا القطاع سريع التأثير والاستجابة للمتغيرات الخارجية، كان لا بد من الاعتماد على ما أنتجته التكنولوجيا وثورة المعلومات من وسائل الدفع حديثة حتى تحافظ البنوك على مكانتها السوقية.

الفصل الثاني

دولة الكويت (AGB) وكالة

تمهيد:

بعد ما تناولنا في الفصل الأول مفاهيم عامة حول البنوك التجارية من جانب النشأة والتعريف وأنواع والمبادئ والأهداف والوظائف... إلخ، وتطرقنا كذلك إلى وسائل الدفع الالكتروني من حيث التعاريف الخاصة بها وأنواعها ووسائلها وكذلك مفاهيم عامة حول أداء البنوك من حيث المفهوم والمجالات والعوامل المؤثرة في، وكذا تقييم وسائل الدفع الحديثة، سنحاول في هذا الفصل الثاني والذي هو عبارة عن جانب تطبيقي ودراسة ميدانية في دراسة ميدانية بينك الخليج الجزائري (AGB)، وكالة سعيدة، من معرفة تحديات وسائل الدفع الالكتروني من وجهة نظر الموظفين بينك الخليج الجزائري (AGB) وكالة سعيدة باعتبارها وكالة تضم مختلف وسائل الدفع الالكتروني واحتواءها أيضا على أجهزة الصراف الآلي

وتدعيما لهذه الدراسة قمنا بتدعيم بحثنا باستقصاء لمعرفة أهم أنواع أدوات الدفع الالكتروني المطبقة في هذه الوكالات ونظم الرقابة عيها والتحديات المرتبطة بها والتعرف على آراء مفردات عينة الدراسة حولها.

وعلى ذلك ارتأينا تقديم بطاقة فنية للتعريف بينك الخليج الجزائري محل الدراسة والخدمات الالكترونية المتواجدة فيه، واختيار العينة من موظفين للوكالات البنكية لإجراء استقصاء حول أهم وسائل الدفع الالكتروني ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها وإبداء رأيهم حولها، وبعدها القيام بتحليل هذه المعطيات باستخدام برمجية SPSS وعرض النتائج المتحصل عليها، وتقديم اقتراحات للحد من هذه التحديات والمخاطر التي تواجه وسائل الدفع الالكتروني في هذا البنك.

المبحث الأول: تقديم بنك الخليج الجزائري والخدمات الإلكترونية المتواجدة به

المطلب الأول: نشأة بنك الخليج الجزائري

بنك الخليج الجزائر هو بنك تابع لمجموعة العمال الكويتية (KIPG)، أنشأة مجموعة الأعمال الكويتية في 1975، ومشروع الشركة الكويتية القابضة وهي مجموعة كويتية خاصة، والتي تعتبر واحدة من أكبر الشركات القابضة المتنوعة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وتملك المجموعة حصص أكثر من 50 شركة تعمل في 21 بلدا ويعمل فيها أكثر من 7000 شخص في أنحاء العالم، إن بنك الخليج الجزائر هو بنك أجنبي مستثمر بالجزائر، يوزع على 03 بنوك ذات سمعة عالية وهي:

60% من طرف بورقان بنك (bank Burgan).

30% البنك التونسي الدولي.

10% البنك الأردني الكويتي.

ولقد تأسس بنك الخليج الجزائر في 15 ديسمبر 2003، بموجب القانون الجزائري برأس مال قدره 1.000.000.000 دج، وبدأ نشاطه سنة 2004¹.

المطلب الثاني: التعريف ببنك الخليج الجزائري (AGB) وكالة سعيدة

هو بنك تجاري يتبع القانون الجزائري، تابع لمجموعة بنك برقان وعضو في مجموعة تعتبر من أبرز مجموعات رجال الأعمال في الشرق الأوسط، كيبكو شركة مشاريع الكويت.

بدأ بنك الخليج الجزائر عملياته في مارس 2004، برأس مال قدره 10 مليارات دينار جزائري، والمهمة الرئيسية الثابتة هو المساهمة في التنمية الاقتصادية والمالية للجزائر، وتقديم الخدمات والمنتجات المالية لرجال الأعمال والمهنيين والأفراد بشكل مستمر ومتطور.

¹ - معلومات مستخرجة من الوثائق الداخلية للبنك.

وأيضاً لتلبية تطلعات عملائها، يقدم بنك الخليج الجزائر منتجات بنكية تقليدية وأخرى تتفق مع مبادئ الشريعة الإسلامية.

مقره الرئيسي في الجزائر العاصمة، ولديه 55 فرعاً تقليدياً وفروع أخرى آلية، لتكون أقرب لعملائها في جميع أنحاء البلاد¹.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك خليج الجزائر وكالة سعيدة

من أجل تحقيق البنك لأهدافه والاستجابة السريعة الحاصلة فقد بادر منذ نشأته بوضع خطة إستراتيجية فعالة تبنى على أساس تغيير الهيكل التنظيمي للبنك في تقسيمه للهيكل التنظيمي على الأقطاب التالية:

1/- مدير الوكالة:

و هو الممثل الرئيسي للبنك على مستوى الوكالة والمسؤول عن توفير التنظيم الإداري والتشغيلي للوكالة، وتنميتها التجارية، والاهتمام المستمر بإدارة الجودة والمخاطر والمراقبة الحسابات والتأكد من سير العمليات.

2/-المسؤول التجاري:

من مهامه الرئيسية لإشراف على فريق المبيعات، وكذا الإشراف على تسيير محافظ العملاء مع تزويد العملاء بكافة المنتجات التي البنك واحترام تطبيق القرارات الائتمانية ومراقبة فتح الحسابات².

3/- المراقب:

مهمته الأساسية ضمان وحسن الرقابة على جميع المعاملات التي تقوم بها الوكالة في سياق إدارة المخاطر التشغيلية والتحقق من العمل اليومي والصندوق ومراقبة العمليات ذات الطابع الإداري والتدقيق.

¹ - معلومات مستخرجة من الوثائق الداخلية للبنك.

² - مجلة بنك خليج الجزائر العاصمة، العدد 09، ص 12.

4- المشرف الإداري:

وهو المشرف على أمين الصندوق، وعامل الشباك والأعوان من أجل تحقيق أهداف الوكالة، ومن مهامه:

- ✎ تقديم الخدمة للعملاء في إدارة تحقيق الجودة وإدارة المخاطر.
- ✎ التأكد المستمر من سير العمل في جو إيجابي يعمل على تحقيق الأهداف.
- ✎ الإشراف والتحقق من تنفيذ العمليات المصرفية الجارية في الشباك للزبائن من الأفراد والمؤسسات.
- ✎ معالجة شكاوي العملاء.

5- مستشار مبيعات العملاء (المؤسسات):

- من مهامه إدارة محفظة العملاء المؤسسات، ومتابعة تسيير الخدمات التالية:
- ✎ البحث عن فرص تجارية جديدة للبنك مع تطوير الحافظة التجارية للوكالة.
 - ✎ متابعة عمليات الجارة الخارجية.
 - ✎ تسيير قروض الاستثمار والاستغلال.
 - ✎ تحصيل حقوق البنك¹.

5- مستشار مبيعات العملاء (الأفراد):

- يرتكز مهامه نحو الخدمات المصرفية الخاصة بالأفراد و منها:
- ✎ فتح الحسابات البنكية الخاصة بالأجور ودفاتر التوفير وحسابات بالعملة الصعبة.
 - ✎ تسيير ومتابعة القروض العقارية للأفراد والمعروفة لدى البنك بالقرض المنزلي.

¹ - مجلة بنك خليج الجزائر العاصمة، العدد 09، ص 12.

✍️ تسيير ومتابعة القروض الاستهلاكية الخاصة بشراء سيارة أو أثاث منزلي.

✍️ بيع المنتجات البنكية الإلكترونية والتي هي محل بحثنا (كارت فيزا وماستركارد بالعملة الصعبة،

كارت ساهلة بالدينار الجزائري، ومختلف وسائل الدفع الإلكترونية عن طريق الانترنت).

6/- مندوب إداري:

✍️ لدى المندوب الإداري مجموعة من المهام الرئيسية كتوفير ضمان إجراء عمليات مع احترام القوانين

المعمول بها في البنك في إدارة الجودة والدقة.

✍️ يقوم بإدارة الحسابات والحفاظ على ملفات العملاء.

✍️ تسيير دفاتر الصكوك والتصريح بالشيكات غير المدفوعة.

✍️ تجهيز المعاملات على الفواتير والشيكات والتحويلات وفقاً للإجراءات.

✍️ إدارة السندات وجميع الأوراق التجارية.

6/- أمين الصندوق:

✍️ مسؤول عن الصندوق.

✍️ ضمان سير عملياته مع العملاء، وحسن سيرها وفق الإجراءات السارية، والمعمول بها في البنك.

✍️ ضمان تسوية الحسابات¹.

7/- كاتب الدفع:

✍️ يعمل على ضمان السير الحسن وبشكل مستمر لمختلف العمليات مع احترام الإجراءات المعمول

بها في البنك.

✍️ ضمان تسوية الحسابات والمحافظة على سجل الصندوق.

¹ - مجلة بنك خليج الجزائر العاصمة، العدد 09، ص 12.

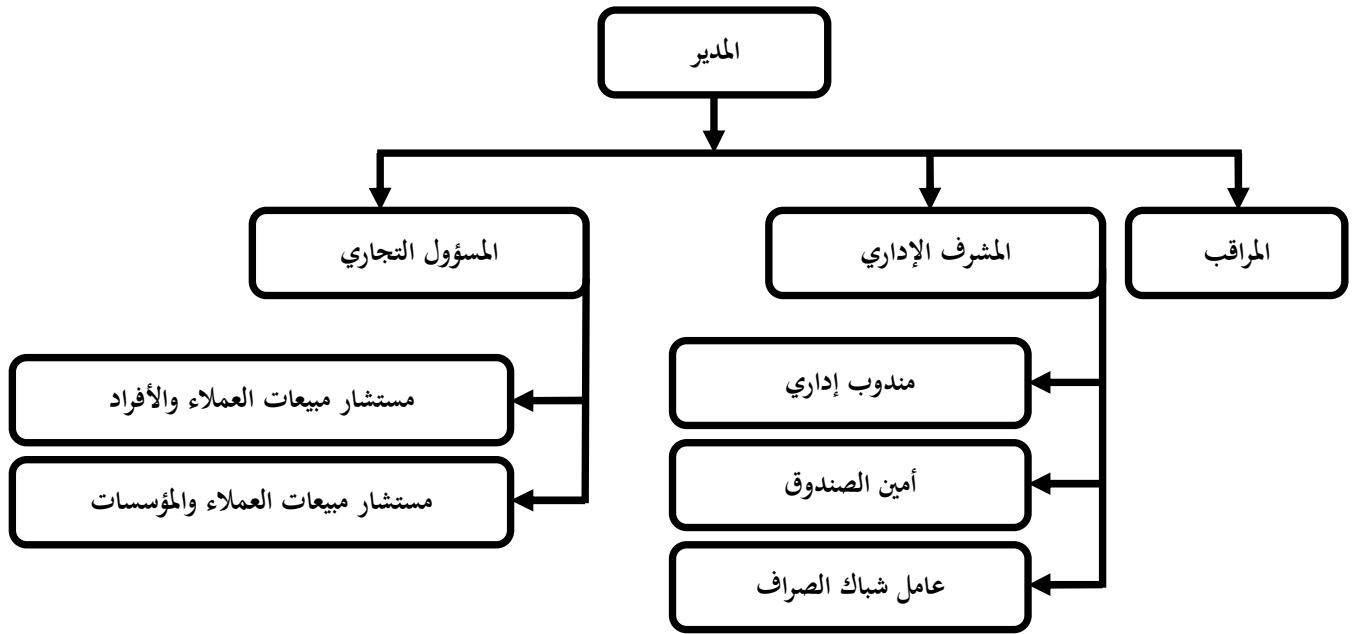
✍ ضمان السرية التامة للمعاملات.

✍ يجري نيابة عن العملاء جميع ومختلف الإجراءات الإدارية (كالسحب، تحويل الحسابات، صرف الشيكات، إصدار الشيكات المصرفية، خصم الشيكات... إلخ).

✍ تنفيذ عدة مهام أخرى ضرورية لحسن سير العمل.

✍ وضع استعراض دوري للأنشطة وتقديم الاقتراحات¹.

2/- الشكل رقم 02: الهيكل التنظيمي لبنك الخليج وكالة سعيدة




المرجع: من إعداد الطالبة بالاعتماد على معلومات مستخرجة من الوثائق الداخلية للبنك.


المطلب الرابع: مهام بنك الخليج الجزائر وكالة سعيدة


تتمثل مهمته الأساسية في المساهمة في التنمية الاقتصادية والمالية للجزائر، حيث يقوم البنك بمنح مجموعة من المنتجات وخدمات المالية الدائمة التغيري والتنوع والمتمثلة فيما يلي:

✍ قروض إسلامية.


¹ - مجلة بنك خليج الجزائر العاصمة، العدد 09، ص 12.


بطاقة الفيزا كارت (Visacard). 

بطاقة الماستر كارت (Mastercard). 


البطاقات ما بني البنوك (Cibcard). 


البطاقات الكلاسيكية (Classiccard). 


بطاقة القولدن كارت (Goldencard). 


بطاقة الفيزا للدفع المسبق (cardprepai Visa). 


المطلب الخامس: عروض ومنتجات البنك.

الحسابات الجارية. 


الودائع بالأجل. 


حسابات بشيكات. 


دفاتر التوفير. 

دفاتر التوفير التساهمي. 


وكذلك قروض ومنتجات بنكية بطرق أكثر حداثة وعصرية تتمثل في:


خدمات (Online). 

Push sms 

Coffet forts 

Mail swift 

أجهزة الصرف الآلي. 

.Self banking 

المبحث الثاني: طرق جمع البيانات، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليلها.

المطلب الأول: طرق جمع البيانات

يعتمد البحث على نوعين أساسيين من البيانات:

1-البيانات الأولية:

تم الحصول عليها من خلال تصميم استبيان وتوزيعه على عينة من مجتمع الدراسة، ومن ثم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج (SPSS v25) والاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى دلالات ذات قيمة، ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

2-البيانات الثانوية:

تم الحصول عليها من خلال مراجعة الكتب والمنشورات الورقية والإلكترونية، والرسائل والأطروحات الجامعية ومختلف المقالات والتقارير المتعلقة بالموضوع قيد الدراسة.

المطلب الثاني: أداة الدراسة

يهدف اختبار العلاقة بين متغيري الدراسة، تم إعداد استبيان مكون من ثلاث محاور رئيسية وهي:

المحور الأول: ويشمل البيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المستوى الدراسي، الخبرة المهنية).

المحور الثاني: خاص بوسائل الدفع الحديثة ويحتوي على 10 عبارة.

المحور الثالث: خاص بالبنوك التجارية ويحتوي على 09 عبارة.

كما تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لعبارات الاستبيان والذي يتكون من خمسة اقتراحات للإجابة وهي: (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)،

كما هو موضح بالجدول الموالي:

الجدول رقم 02: درجات مقياس ليكرت الخماسي

التصنيف	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبة

المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة شدة على تساؤلاتها واختبار فرضياتها تم استخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS v25) وذلك بالاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية:

▪ التكرارات والنسب المئوية: وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها بالاعتماد على النسب المئوية التكرارات.

▪ معامل ألفا كرونباخ: للتأكد من درجة ثبات أداة الدراسة المستخدمة.

▪ معامل صدق المحك: وذلك للتأكد من صدق أداة الدراسة.

▪ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: لمعرفة استجابات أفراد عينة الدراسة حول المتغيرات.

▪ معامل الارتباط بيرسون: لدراسة العلاقة بين المتغيرين.

1/- صدق وثبات أداة الدراسة:

أ/- صدق أداة الدراسة:

▪ الصدق الظاهري لأداة الدراسة: تم التأكد من صحة الأداة ومصداقيتها، بعد أن تم عرضها على عدد من المحكمين والأخذ بملاحظاتهم واقتراحاتهم ومن ثم إجراء التعديلات في ضوء توصياتهم وآرائهم

وقد اعتبرنا أن الأخذ بملاحظات المحكمين وإجراء التعديلات المطلوبة هو بمثابة الصدق الظاهري لأداة الدراسة، ولقد حكم الاستبيان من قبل أساتذة في الاختصاص.

ب/- صدق وثبات المحك:

الجدول رقم 03: معاملات الصدق والثبات

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,979	23

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج المعالجة الاحصائية - مخرجات برنامج SPSS-

من خلا الجدول أعلاه تم حساب معامل صدق المحك باستخدام معامل ألفا كرونباخ لجميع بنود الاستمارة، وهذا للتأكد من ثبات الاستمارة، حيث قدر معامل الثبات الكمي ب (,979)، كما هو موضح في الجدول التالي وهي قيمة تفوق المعدل المتعارف عليه في العلوم الاجتماعية الذي يقدر ب 0.05 وهنا يمكننا القول بأن إجابات العبارات كانت صادقة.

2/- نتائج عينة الدراسة وفق المتغيرات الشخصية

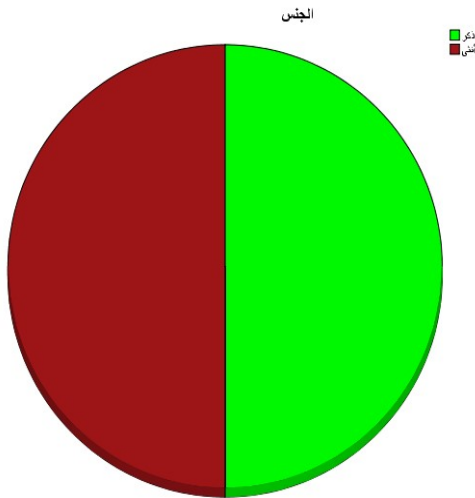
أ/- توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس:

الجدول رقم 04: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار المطلق	التكرار النسبي (%)
ذكر	10	50%
أنثى	10	50%
المجموع	20	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج المعالجة الإحصائية - مخرجات برنامج SPSS-

الشكل رقم 03: التمثيل البياني لتوزيع العينة حسب متغير الجنس.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج المعالجة الإحصائية - مخرجات برنامج SPSS-

تحليل النتائج: من خلال الجدول رقم 04 والشكل رقم 03 نلاحظ أن نسب العينات المدروسة بين الذكور والإناث كانت متساوية، بنسبة 50% لكل فئة، وهذا إن دل فإنه يدل على أن بنك الخليج الجزائري، هو عبارة عن مؤسسة خداماتية تهتم برضا زبائنها بكل الوسائل وبتقديم حسن المعاملات والتسهيلات للزبائن.

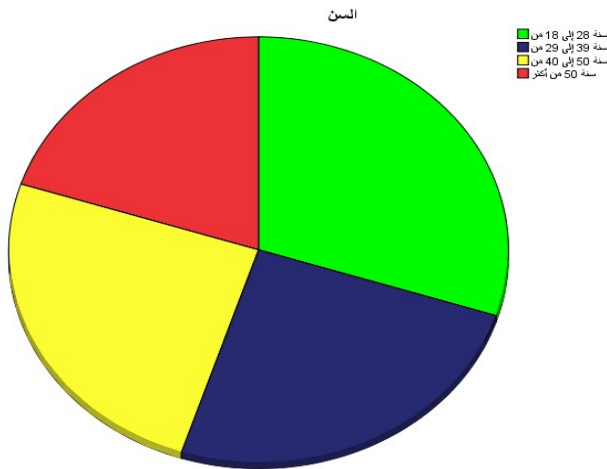
ب/- توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير السن:

الجدول رقم 05: توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.

السن	التكرار المطلق	التكرار النسبي (%)
من 18 إلى 28 سنة	06	30 %
من 29 إلى 39 سنة	05	25 %
من 40 إلى 50 سنة	05	25 %
أكثر من 50 سنة	04	20 %
المجموع	20	100 %

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج المعالجة الإحصائية - مخرجات برنامج SPSS-

الشكل رقم 04: التمثيل البياني لتوزيع العينة حسب متغير السن.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج المعالجة الإحصائية - مخرجات برنامج SPSS-

تحليل النتائج: من خلال الجدول رقم 05 والشكل رقم 04 نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة المستهدفة والتي تقدر نسبتهم بـ 30% كانت للفئة العمرية التي تتراوح أعمارهم (بين 18 إلى 28 سنة)، وتليها الفئتين العمريتين (من 29 سنة إلى 39 سنة)، (من 40 إلى 50 سنة) ، بنسب متساوية قدرت بـ: 25% لكل فئة، ثم تليهم الفئة العمرية أكثر من 50 سنة والتي قدرت نسبتها بـ 20%.

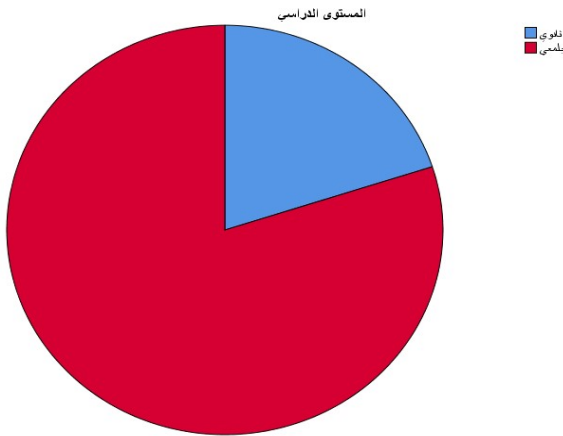
ج/- توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المستوى التعليمي:

الجدول رقم 06: توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

التكرار النسبي (%)	التكرار المطلق	المستوى التعليمي
00 %	00	دون المستوى
00 %	00	ابتدائي
20 %	04	ثانوي
80 %	16	جامعي
100 %	20	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج المعالجة الإحصائية - مخرجات برنامج SPSS-

الشكل رقم 05: التمثيل البياني لتوزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج المعالجة الإحصائية - مخرجات برنامج SPSS-

تحليل النتائج: من خلال الجدول رقم 06 والشكل رقم 05 نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة المستهدفة هي

فئة ذوي المستوى الجامعي والتي قدرت نسبتهم 80%، وتليها الفئة ذوي المستوى الثانوي بنسبة

80%، كون أن البنوك تحتاج لأصحاب الشهادة الجامعية في شتى التخصصات وخاصة لحاملي شهادة

البنوك والمالية والمحاسبة، والإعلام الآلي، والبرمجيات، أم بالنسبة للمستوى الثانوي فهم حاملي شهادة

التكوين المهني في الإعلام الآلي أو في السكرتارية.

و/- توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للأقدمية

الجدول رقم 07: توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية

الأقدمية	التكرار المطلق	التكرار النسبي (%)
أقل من 05 سنوات	04	20 %
من 05 سنوات إلى 15 سنة	08	40 %
من 16 سنة إلى 20 سنة	05	25 %
أكثر من 20 سنة	03	15 %
المجموع	20	100 %

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج المعالجة الإحصائية - مخرجات برنامج SPSS-

الشكل رقم 06: التمثيل البياني لتوزيع العينة حسب متغير الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج المعالجة الإحصائية - مخرجات برنامج SPSS-

تحليل النتائج: من خلال الجدول رقم 07 والشكل رقم 06 نلاحظ بأن أكبر نسبة كانت لفئة الأفراد الذين يملكون الخبرة المهنية من (05 إلى 15 سنة) بنسبة 40%، ثم تتليها الفئة من (16 إلى 20 سنوات) بنسبة 25%، وبعدها الفئة ذوي الخبرة أقل من 05 سنوات بنسبة 20%، ثم تليهم الفئة ذوي الخبرة المهنية أكثر من 20 سنة بنسبة 15%، هذا لكون المؤسسة البنكية تمنح الأولوية لذوي الخبرات المهنية الكبير في شتى الميادين

3- إجابات أفراد العينة الخاصة بوسائل الدفع الحديثة

الجدول رقم 08: يوضح البيانات الخاصة بوسائل الدفع الحديثة

الرقم	العبارات	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	عدم استخدام البطاقة البنكية بكثرة من قبل العملاء هو فقدان الثقة في وسائل الدفع الإلكترونية	11	09 45%	00	00	00
02	الخوف من التقنيات الجديدة وعدم إلماء المستخدمين بها	11	09 45%	00	00	00
03	العطل المتكررة على مستوى الموزع الإلكتروني (GAB)	2	4 20%	00	09 45%	5 25%
04	ضعف الإعلام والإشهار فيما يخص وسائل الدفع الإلكترونية	00	03 15%	00	11 55%	6 30%
05	عدم توفر النقود على مستوى الموزعات الآلية، وكذا الإنقطاعات المتكررة على شبكات الاتصال	00	00	00	09 45%	11 55%
06	يعتبر الصراف الآلي من الأجهزة سهلة الاستخدام	09	09 45%	01 05%	01 05%	00
07	التعامل بوسائل الدفع الحديثة تسمح بربح الوقت	13	05 25%	01 05%	01 05%	00
08	وسائل الدفع الحديثة توفر لنا سهولة وسرعة الاستخدام	11	07 35%	02 10%	00	00
09	أشعر بالأمان لدى استخدامي للصراف آلي	08	07 35%	05 25%	00	00
10	استخدام البطاقات الإلكترونية يتم في أماكن متعددة بما فيها خارج الوطن	07	09 45%	04 20%	00	00

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج المعالجة الإحصائية - مخرجات برنامج SPSS-

تحليل الجدول:

العبارة 01: نلاحظ أن غالبية الموظفين قد أشاروا إلى عدم استخدام البطاقات البنكية بكثرة من قبل العملاء هو فقدان الثقة في وسائل الدفع الإلكتروني بموافق بنسبة 55 % ، بينما 45%، أشاروا بموافق بشدة.

العبارة 02: نلاحظ أن معظم الموظفين أشاروا بموافق إلى الخوف من التقنيات الجديدة وعدم إلمام المستخدمين بتا بنسبة 55%، بينما أشاروا 45% بموافق بشدة.

العبارة 03: نلاحظ أن معظم الموظفين أشاروا بغير موافق على العطل المتكرر على مستوى الموزع الآلي (GAB) بنسبة 45%، بينما 25% أشاروا بغير موافق بشدة، في حين نجد نسبة موافق بشدة قدرت بـ 20%، و 10% موافق.

العبارة 04: نلاحظ من خلال الجدول أن 55% من الموظفين أشاروا بغير موافق على ضعف الإعلام والإشهار فيما يخص وسائل الدفع الإلكترونية، بينما نجد 30%، أشاروا بغير موافق بشدة، و 15% بموافق بشدة.

العبارة 05: نلاحظ من خلال الجدول 55% من الموظفين أشاروا لعدم توفر النقود على مستوى الموزعات الآلية، وكذا الانقطاع المتكررة على الشبكات الاتصال بغير موافق بشدة، و 45% بغير موافق بشدة.

العبارة 06: نلاحظ من خلال الجدول أن تساوي إجابات الموظفين بنسبة 45% إلى أن يعتبر الصراف الآلي من الأجهزة سهلة الاستخدام بموافق وموافق بشدة، في حين نجد أيضا تساوي الإجابات الموظفين بمحايد و غير موافق بنسبة 05%.

العبارة 07: نلاحظ من خلال الجدول أن 65% من الموظفين أشاروا بموافق إلى أن التعامل بوسائل الدفع الحديثة تسمح بربح الوقت، بينما 25% بموافق بشدة، كما نجد أن هناك تساوي في إجابات الموظفين بمحايد وغير موافق بنسبة 05%.

العبارة 08: نلاحظ من خلال الجدول أن غالبية الموظفين يشيرون وبنسبة 55% إلى أن وسائل الدفع الحديثة توفر لنا سهولة وسرعة الاستخدام بموافق، أما 35% فقد أشاروا بموافق بشدة، أما المحايدون فقد كانت نسبتهم 10%.

العبارة 09: نلاحظ من خلال الجدول أن غالبية الموظفين يشيرون وبنسبة 40% إلى أن أشعر بالأمان لدى استخدامي للصراف الآلي بموافق، أما 35% فقد أشاروا بموافق بشدة، أما المحايدون فقد كانت نسبتهم 25%.

العبارة 10: نلاحظ من خلال الجدول أن غالبية الموظفين يشيرون وبنسبة 45% إلى أن استخدام البطاقات الإلكترونية تتم في أماكن متعددة بما فيها خارج الوطن بموافق بشدة، أما 35% فقد أشاروا بموافق، أما المحايدون فقد كانت نسبتهم 20%.

4/- إجابات أفراد العينة الخاصة بالبنوك التجارية

الجدول رقم 09: يوضح البيانات الخاصة بالبنوك التجارية

الرقم	العبارات	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
11	يمكن الحصول على بطاقة الصراف الآلي في حالة فقدانها	08 %40	09 %45	03 %15	00	00
12	يمكن السحب من أي فرع من فروع البنك	10 %50	09 %45	01 %05	00	00
13	لا توجد اختراقات لمواقع البنك على الشبكة	13 %65	07 %35	00	00	00
14	تقوم الإدارة بمتابعة فحص مكونات أمن النظام والتأكد من سلامة البيانات بصفة دورية	09 %45	04 %20	3 %15	03 %15	01 %05
15	نوعية الخدمات المقدمة من طرف البنك متتابعة 24/24 سا	10 %50	08 %40	02 %10	00	00
16	قلة المعاملات الإلكترونية راجع إلى عدم وجود استعمال وسائل الدفع الإلكتروني من طرف الزبائن	06 %30	03 %15	04 %20	06 %30	01 %05
17	يتم استخدام نظام التشفير لتعاملات	14 %70	06 %30	00	00	00
18	يتم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية	13 %65	05 %25	02 %10	00	00
19	تتوفر كفاءات وخبرات عالية في اداء العمليات المصرفية الإلكترونية	06 %30	09 %45	05 %25	00	00

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج المعالجة الإحصائية - مخرجات برنامج SPSS -

تحليل الجدول:

العبارة 11: نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 45% من الموظفين قد أشاروا إلى أنه يمكن الحصول على بطاقة الصراف الآلي في حالة فقدانها بموافق بشدة، بينما 40% من الموظفين أشاروا بموافق، أما المحايدين فقد بلغت نسبتهم 15%.

العبارة 12: نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 50% من الموظفين قد أشاروا إلى أنه يمكن السحب من أي فرع من فروع البنك بموافق، بينما 45% من الموظفين أشاروا بموافق بشدة، أما المحايدين فقد بلغت نسبتهم 05%.

العبارة 13: نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 65% من الموظفين قد أشاروا إلى أنه لا توجد اختراقات لمواقع البنك على الشبكة بموافق، بينما 35% من الموظفين أشاروا بموافق بشدة.

العبارة 14: نلاحظ من خلال الجدول أن معظم الموظفين أشاروا بموافق على أن الإدارة تقوم بمتابعة فحص مكونات أمن النظام والتأكد من سلامة البيانات بصفة دورية بنسبة 45%، بينما نجد نسبة 20% من الموظفين أشاروا بموافق بشدة، كما يتضح من خلال الجدول أن هناك تساوي نسبة 15% لكل من محايد وغير موافق، في حين نجد أن نسبة غير موافقين بشدة بلغت 05%.

العبارة 15: نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 50% من الموظفين قد أشاروا إلى أن نوعية الخدمات المقدمة من طرف البنك متبعة 24/24 سا بموافق، بينما 40% من الموظفين أشاروا بموافق بشدة ، أما المحايدين فقد بلغت نسبتهم 10%.

العبارة 16: نلاحظ من خلال الجدول أن تساوي نسبة 30 % من الموظفين قد أشاروا إلى أن قلة المعاملات الإلكترونية راجع إلى عدم وجود استعمال وسائل الدفع الإلكتروني من طرف الزبائن بموافق وغير موافق، بينما نجد 20% من الموظفين أشاروا بمحايد، في حين نجد أن نسبة الموافقين بشدة بلغت 15%، أما غير الموافقين بشدة فقد بلغت نسبتهم 05%.

العبارة 17: نلاحظ من خلال الجدول أن 70% من الموظفين أشاروا إلى أن يتم استخدام نظام التشفير لتعاملات بموافق، بينما 30 % أشاروا بموافق بشدة.

العبارة 18: نلاحظ من خلال الجدول أن 65% من الموظفين يشيرون إلى أنه يتم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية بموافق، و 25% لمن يشيرون بموافق بشدة، أما المحايدون فقد بلغت نسبتهم 10%.

العبارة 19: نلاحظ من خلال الجدول أن 45% من الموظفين يشيرون إلى أنه تتوفر كفاءات وخبرات عالية في أداء العمليات المصرفية بموافق بشدة، و 30% لمن يشيرون بمحايد، أما الموافقين فقد بلغت نسبتهم 25%.

5/- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية:

أ/- المتغير المستقل (وسائل الدفع الحديثة) وجهة نظركم الشخصية اتجاه وسائل الدفع الحديثة.

لمعرفة كيف ينظر الموظفون في البنك لوسائل الدفع الحديثة، تم اعتماد على (10) عبارات والتي يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم 10: تقييم عينة الدراسة لوجهة نظر الموظفين الشخصية اتجاه وسائل الدفع الحديثة في وكالة بنك خليج الجزائر.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	عدم استخدام البطاقة البنكية بكثرة من قبل العملاء هو فقدان الثقة في وسائل الدفع الإلكترونية	1,550	,510	متوسطة
2	الخوف من التقنيات الجديدة وعدم إلماء المستخدمين بها	1,550	,510	متوسطة
3	العطل المتكررة على مستوى الموزع الإلكتروني (GAB)	3,450	1,503	عالية
4	ضعف الإعلام والإشهار فيما يخص وسائل الدفع الإلكترونية	3,850	1,308	عالية
5	عدم توفر النقود على مستوى الموزعات الآلية، وكذا الانقطاعات المتكررة على شبكات الاتصال	4,550	,510	متوسطة
6	يعتبر الصراف الآلي من الأجهزة سهلة الاستخدام	1,700	,801	عالية
7	التعامل بوسائل الدفع الحديثة تسمح بريح الوقت	1,900	,718	عالية
8	وسائل الدفع الحديثة توفر لنا سهولة وسرعة الاستخدام	1,750	,638	عالية
9	أشعر بالأمان لدى استخدامي للصراف آلي	1,900	,788	عالية
10	استخدام البطاقات الإلكترونية يتم في أماكن متعددة بما فيها خارج الوطن	1,750	,786	عالية
الدرجة الكلية	وجهة نظر الموظفين الشخصية اتجاه وسائل الدفع الحديثة في وكالة بنك خليج الجزائر	2,967	0,807	عالية

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج المعالجة الإحصائية - مخرجات برنامج SPSS-

من خلال الجدول رقم 10 نلاحظ أن العبارات أخذت درجات موافقة عالية لأن متوسطها الحسابي (2,967) والذي يعبر عن درجات الموافقة عالية حسب مقياس ليكرت.

وبالتالي فإن العمال يوافقون وبدرجة عالية على الأسئلة الموجهة لهم الخاصة وسائل الدفع الحديثة في وكالة بنك خليج الجزائر، وذلك بمتوسط حساب (2,967) وانحراف معياري (0,807) وهو مقدار تشتت إجابات مفردات العينة على المتوسط الحسابي (2,967).

إذن تم التوصل بأن العمال يدعمون وسائل الدفع الحديثة في وكالة بنك خليج الجزائر، كما توضح العبارات الحالية والمذكورة في الجدول أعلاه بدرجة موافقة عالية.

ب/- المتغير التابع (البنوك التجارية) وجهة نظركم الشخصية اتجاه البنوك التجارية

لمعرفة كيف ينظر الموظفون في الوكالة إلى البنوك التجارية، تم اعتماد على (09) عبارات والتي

يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم 11: تقييم عينة الدراسة لوجهة نظر الموظفين الشخصية اتجاه البنوك التجارية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	يمكن الحصول على بطاقة الصراف الآلي في حالة فقدانها	1,700	,732	عالية
2	يمكن السحب من أي فرع من فروع البنك	1,600	,598	متوسطة
3	لا توجد اختراقات لمواقع البنك على الشبكة	1,650	,489	متوسطة
4	تقوم الإدارة بمتابعة فحص مكونات أمن النظام والتأكد من سلامة البيانات بصفة دورية	2,400	1,142	عالية
5	نوعية الخدمات المقدمة من طرف البنك متبعة 24/24 سا	1,770	,656	عالية
6	قلة المعاملات الإلكترونية راجع إلى عدم وجود استعمال وسائل الدفع الإلكتروني من طرف الزبائن	2,800	1,196	عالية
7	يتم استخدام نظام التشفير لتعاملات	1,700	,470	متوسطة
8	يتم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية	1,850	,587	متوسطة
9	تتوفر كفاءات وخبرات عالية في أداء العمليات المصرفية الإلكترونية	1,800	,833	عالية
الدرجة الكلية	وجهة نظر الموظفين الشخصية اتجاه البنوك التجارية	2,539	0,748	عالية

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج المعالجة الإحصائية - مخرجات برنامج SPSS-

نلاحظ أن العبارات أخذت درجات موافقة عالية لأن متوسطها الحسابي أكبر (2,539) والذي

يعبر عن درجات الموافقة عالية حسب مقياس ليكرت.

وبالتالي فإن العمال يوافقون وبدرجة عالية على الأسئلة الموجهة لهم الخاصة بالبنوك التجارية، وذلك بمتوسط حساب (2,539) وانحراف معياري (0,748) وهو مقدار تشتت إجابات مفردات العينة على المتوسط الحسابي (2,539).

إذن تم التوصل بأن العمال يدعمون البنوك التجارية، كما توضح العبارات الحالية والمذكورة في الجدول أعلاه بدرجة موافقة عالية.

6/- معامل الارتباط لقياس درجة الارتباط والعلاقة بين المتغيرات (Pearson):

بعد تحليل درجات الموافقة للعينة ننتقل إلى اختبار الفرضيات، وذلك للكشف عن نوعية العلاقة ودرجة الارتباط بين المتغيرين، وسنستعمل في ذلك معامل الارتباط بيرسون Pearson.

الجدول رقم 12: يوضح علاقة بين وسائل الدفع الحديثة والبنوك التجارية

Corrélations			
		وسائل الدفع الحديثة	البنوك التجارية
وسائل الدفع الحديثة	Corrélacion de Pearson	1	,990**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	20	20
البنوك التجارية	Corrélacion de Pearson	,990**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	20	20

** La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج المعالجة الإحصائية - مخرجات برنامج SPSS-

من الجدول أعلاه يتضح أن معامل الارتباط يساوي (,990) يعني ارتباط قوي وطردي بين وسائل الدفع الحديثة والبنوك التجارية.

7/- معامل الارتباط الثنائي ومعامل التحديد ومعادلة الانحدار الخطي المتعدد:

بعد اختبار علاقة التأثير بين مختلف محاور المتغيرات المستقلة وسائل الدفع الحديثة مع المتغير البنوك التجارية.

سوف نقوم باختبار الفرضية الرئيسة والكشف عن علاقة ودور كل هذه العوامل (المتغيرات المستقلة) على المتغير التابع.

8/- معامل الارتباط الثنائي ومعامل التحديد

الجدول رقم 13: جدول إدخال كل المتغيرات

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	^b البنوك التجارية	.	Introduire

a. Variable dépendante : وسائل الدفع الحديثة :

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج المعالجة الإحصائية - مخرجات برنامج SPSS-

الجدول رقم 14: معاملات الارتباط .

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,990 ^a	,979	,978	,10583

^a. Prédicteurs : (Constante), البنوك التجارية

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج المعالجة الإحصائية - مخرجات برنامج SPSS-

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط الثنائي بلغت (,979) وهي علاقة قوية جدا، كما بلغ معامل التحديد (,978) ما يعني أن (97,8 %) من التغير في البنوك التجارية تعود لوسائل الدفع الحديثة..

9/- معادلة الانحدار الخطي المتعدد:

الجدول رقم 15 : ANOVA

ANOVA ^a					
Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	9,548	1	9,548	852,419	,000 ^b
de Student	,202	18	,011		
Total	9,750	19			

a. Variable dépendante : وسائل الدفع الحديثة

b. Prédicteurs : (Constante), البنوك التجارية

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج المعالجة الإحصائية - مخرجات برنامج SPSS-

10- معادلة الانحدار الخطي المتعدد:

الجدول رقم 16: معاملات معادلة الانحدار الخطي المتعدد

Coefficientsa

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
	B	Erreur standard	Bêta	t	
1 (Constante)	,405	,072		5,611	,000
البنوك التجارية	1,041	,036	,990	29,196	,000

a. Variable dépendante : وسائل الدفع الحديثة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج المعالجة الإحصائية - مخرجات برنامج SPSS-

يتبين من الجدولين أن مستوى الدلالة sig= 0.00 وهو أقل من 0.05 مستوى الدلالة

المعتمد فبالتالي نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة القائلة بأنه لا يوجد علاقة بين وسائل الدفع الحديثة والبنوك التجارية.

خلاصة:

من خلال ما تم معالجته في هذا الفصل وإسقاط البيانات من أجل التعرف على أهمية وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية، وهذا من خلال استبيان الذي قمنا به والذي كان موجه لموظفي بنك خليج الجزائر (AGB) وكالة سعيدة، يمكن القول بأن الوكالة تتسم بمستوى عال حديث في إستعمال وسائل الدفع الحديثة، حيث بينت نتائج التحليل الإحصائي صحة فرضيات الدراسة ووجود علاقة قوية وطرديه ذات أثر معنوي بين كل من وسائل الدفع الحديثة في البنوك، كما اكتشفنا أن معامل التحديد (978,) ما يعني أن (97.8%) من التغير في البنوك التجارية يعود لوسائل الدفع الحديثة.



في ظل التطورات التكنولوجية التي يعرفها الاقتصاد العالمي لم تعد وسائل الدفع التقليدية ملائمة لهذه التطورات لا من حيث السرعة ولا من حيث الفعالية، فأصبح من الضروري إيجاد بدائل عنها، وهذا ما أدى إلى ظهور وسائل الدفع الحديثة التي حظيت بالقبول الواسع وتمكنت من الانتشار السريع عبر كل أنحاء العالم.

ورغم هذا فالجزائر ما زالت لم ترقى على الحديث عن التكنولوجيا في الجزائر مثلها مثل باقي دول العالم الثالث فهي لم تستطيع الاستفادة من المزايا المقدمة من وسائل الدفع الحديثة لتطوير نشاطها المصرفي، فالخدمة المصرفية في النظام المصرفي الجزائري تتميز بأنها مازالت تقليدية، ولا تقارن مع الخدمات المصرفية في الدول المتقدمة أو حتى الأقل تقدماً، فالصيرفة الإلكترونية ما زالت في المرحلة الأولية رغم أن الجزائر بذلت جهوداً وتبنت مشاريع وخطت خطوات كلها تصب في مجال تحديث وعصرنة وسائل الدفع، من خلال إدخال بطاقات السحب وإنشاء بعض المصارف بشيكات إلكترونية خاصة بها، فضلاً عن إدخال بعض التكنولوجيا كاستعمال الإعلام الآلي مثلاً، والاهتمام بالموارد البشرية، وتحرير القطاع المصرفي، لكنها لا زالت تسجل تأخراً وبطئاً في التنفيذ.

ومما سبق في الجانب التطبيقي نستنتج أن استخدام وسائل الدفع الحديثة يؤثر على أداء البنوك التجارية.

1/- نتائج البحث:

تحقق وسائل الدفع الإلكتروني التي يستخدمها بنك الخليج الجزائري (AGB) مزايا عديدة للعملاء كالسرعة والأمان، فهي أداة من الأدوات الجيدة للبنك إضافة إلى ذلك فهي تغني عن ملء الاستمارات وإجراء الاستعلامات البنكية عبر الهاتف.

تؤثر وسائل الدفع الإلكتروني على زيادة ربحية البنك من خلال التأخر في السداد وغرامة ضياع البطاقة.

تؤثر وسائل الدفع الإلكتروني على خفض تكاليف البنك كتكلفة معالجة الشيكات وتكلفة المصروفات الإدارية من خلال زيادة السرعة وتقليل تكلفة المواد الورقية والطباعة.

تؤثر وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي من خلال زيادة الربحية وخفض التكاليف.

2/- اقتراحات:

بناء على النتائج السابقة نرى أنه:

توصيات واقتراحات بعد قيامنا بمختلف الدراسات والتحليلات في هذا الموضوع، نرى أنه على مختلف البنوك التي تبني هذا النظام أن تقوم بتطبيق ما اتفق عليه وما قرر بحذافيره أي لا يتم الاتفاق على شيء والمصادقة عليه، وعند الوصول إلى التطبيق الميداني يقومون بخرق القواعد، العمل على نشر الوعي المصرفي بين العملاء لأنه يلعب دور كبير في تفعيل دور وسائل الدفع الإلكتروني.

كما نقترح أيضا أن يتم توزيع المهام المتعلقة بمختلف مراحل الآلية، بحيث كل فرد يقوم بعمله، ليس كما هو جاري التنفيذ حاليا، حيث يقوم فرد واحد بالقيام بأعمال مختلفة أي يقوم بعمله زيادة على أعمال أخرى، وهذا ما يؤدي به مع مرور الوقت إلى ارتكاب أخطاء، هذه الأخيرة تكون سببا لتعطيل المعاملات وتراكم العمل وهذا ما سيؤثر على أرباح البنك ومنه على الأداء المالي للبنك.

العمل على إيجاد آليات ووسائل جديدة وتنويع الخدمات المصرفية الحديثة لغرض المحافظة على العملاء وجذب عملاء جدد.

الارتقاء بالعنصر البشري، وذلك بالاستشارة الدولية في تدريب الإطارات المصرفية على استخدام أحدث النظم البنكية.

الرفع من كفاءة العاملين بإعطاء الأولوية في التوظيف لخريجي الجامعات ولأصحاب التخصصات في العمل المصرفي.

وضع سياسة إعلامية وتسويقية من قبل البنوك على البنك أن يجد سبلا لتخفيض المخاطر عن العمل المصرفي الإلكتروني.

آفاق الدراسة:

حاولنا من خلال هذه الدراسة الوقوف على أهم التحديات والمخاطر التي تواجه وسائل الدفع الحديث، إلا أنه تبقى بعض النقاط تستدعي فتح أبواب وآفاق علمية جديدة من بينها:

النظام القانوني للبطاقات البنكية وأساليب حمايتها.

آليات مواجهة التحديات والمخاطر التي تعيق انتشار وتطور وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر.



أولاً: المصادر

1. الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 26 أوت سنة 2003، المتضمن قانون النقد والقرض.

ثانياً: المراجع

1- الكتب:

أ- العربية:

2. أسامة أبو الحجاج، دليلك الشخصي إلى الانترنت، دار النهضة المصرية، القاهرة، 1998.
3. بشير العالق، التسويق الالكتروني، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
4. بوعتروس عبد الحق، الوجيز في البنوك التجارية، مطبوعات جامعة منتوري، قسنطينة، 2000.
5. جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الالكتروني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، مصر، 2000.
6. الجنيهي مُجّد، الجنيهي ممدوح، جرائم الانترنت والحاسب الآلي ووسائل مكافحتها، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2004.
7. رشاد العصار، رياض الحلبي، النقود والبنوك، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة 1، عمان، 2000.
8. رقية عبد الحميد شرون، إدارة المخاطر في البنوك الإسلامية والبنوك التجارية، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2018.
9. شريف مُجّد غنام، محفظة النقود الالكترونية (رؤية مستقبلية)، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2007.

10. عبد الرزاق بن حبيب، خديجة خالدي، أساسيات العمل المصرفي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015.
11. عبد القادر بحيح، الشامل لتقنيات أعمال البنوك، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013.
12. عبد المطلب عبد الحليم، العملة واقتصاديات البنوك، الدار الجامعية، مصر، 2003.
13. عبد المعطي رضا رشيد، محفوظ أحمد جودة، إدارة الائتمان، دار وائل للطباعة والنشر، الأردن، 1999.
14. عبد الهادي النجار، بطاقات الائتمان والعمليات المصرفية الالكترونية - الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، لبنان، الجزء الأول، 2002.
15. عبد الهادي مسعودي، الأعمال المصرفية الإلكترونية، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان، 2016.
16. عزيزة بن سمينة، الائتمان في البنوك التجارية "المخاطر وأساليب تسييرها"، دار الأيام للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2017.
17. عصام عمر أحمد مندور، البنوك الوضعية والشرعية، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، 2013.
18. عمر الفاروق، المشكلات الهامة في الجرائم المتصلة بالحاسوب الآلي وأبعادها الدولية، دراسة مقارنة، مصر، ط2، 1995.
19. فضيل فارس، التقنيات البنكية محاضرات وتطبيقات، حقوق الطبع محفوظة، ط1، ج1، الجزائر، 2013-2014.

20. مُجَّد الفاتح محمود بشير المغربي، نقود وبنوك، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2016.

21. مُجَّد حلمي الجيلاني، إدارة البنوك، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2019.

22. مُجَّد عبد الحسن الطائي، التجارة الالكترونية -المستقبل الواعد لأجيال القادمة-، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.

23. مُجَّد عبد الحميد الشواربي، إدارة المخاطر الائتمانية، منشأة المعارف الإسكندرية، دون تاريخ.

24. مُجَّد مصطفى نعمات، إدارة البنوك، دار الابتكار للنشر والتوزيع، عمان، 2018.

25. نصر حمود، مزيان فهد، أثر السياسات الاقتصادية في أداء المصارف التجارية، دار بهاء للنشر والتوزيع، عمان، 2009.

ب/- الأجنبية:

26. Jeantin Michel et le Cannu Paul : « **Droit Commercial – Instruments de Paiement et de crédit, Entreprise Difficulté** », 5ème édition, Précis Dalloz, Paris, 1999.

27. Tom forester, Essential problems to Hig-Tech Society First MIT Pres edition, Cambridge, Massachusetts, 1989.

2/- المنشورات والمجلات:

28. حيدر حمزة، علاقة القرار الاستراتيجي في الأداء المصرفي (دراسة تحليلية)، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 68، جامعة المستنصرية، 2008.

29. رجاء رشيد عبد الستار، تقييم الأداء المصرفي الرشيد وأهميته في قياس مخاطر السيولة المصرفية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، معهد الإدارة، الرصافة، العدد 31، 2012.
30. زهرة حسن العامري، علي خلف الركابي، أهمية النسب المالية في تقييم الأداء، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 63، 2007.
31. غسان فاروق غندور، طرائق السداد الالكترونية وأهميتها في تسوية المدفوعات بين الأطراف المتبادلة، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 28، العدد 1، 2012.
32. معمر عقيل عبيد، نظم الدفع الالكترونية (المفهوم، المزايا، العيوب) والاستفادة منها في إدارة الأعمال المصرفية، مجلة التوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد الأول، 2009.
- 3/- الأطروحات والمذكرات:
33. أمارة مُجَّد يحي عاصي، تقييم الأداء المالي للمصارف الإسلامية -دراسة تطبيقية على البنك الإسلامي الأردني للتمويل والاستثمار-، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، في الإدارة، كلية الاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، جامعة حلب، 2010.
34. إيمان شرفي، تطور وسائل الدفع وآثارها على تمويل التجارة الخارجية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة مُجَّد خيضر بسكرة، 2015-2016.
35. بوراس صالح، قاسمي عبد الرزاق، دور البنوك في تمويل التجارة الخارجية، مذكرة لنيل شهادة ماستر علوم الاقتصادية، جامعة مولاي طاهر، سعيدة، 201-2019.
36. خنفسى مُجَّد عبد الناصر، مالك سعيد، مساهمة البنوك التجارية في تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة احمد دراية، أدرار، 2018-2019.

37. دلال بري، أثر استخدام وسائل الدفع الإلكترونية على ربحية البنوك التجارية الجزائري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقة 2011-2012.
38. دوار إبراهيم، بيطار أمينة، وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص إدارة بنكية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، 2018-2019.
39. سعيدي حنان، دهيني أسماء، تسيير وسائل الدفع في البنوك التجارية دراسة حالة ببنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة سعيدة-، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص بنوك وأعمال، جامعة سعيدة، 2014/2015.
40. سعيدي يوسف، مصري إيمان، معالجة المعاملات المصرفية في ظل نظام الدفع الإلكتروني الحديث، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2017-2018.
41. سليمة عبد الله، دور تسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية في تفعيل النشاط البنكي، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2008-2009.
42. سماحي أحلام، جناي نجا، وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية واقع وتحديات، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاديات التمويل والبنوك، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2016-2017.
43. لوصيف عمارة، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرون مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري قسنطينة، 2008-2009.

44. مبروكي سارة، دور وسائل الدفع الحديثة في تسيير العمليات البنكية وتطويرها، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، جامعة المدية، 2012.
45. مجلة بنك خليج الجزائر العاصمة، العدد 09.
46. مُجَّد الجموعي قريشي، تقييم أداء المؤسسات المصرفية دراسة حالة لمجموعة من البنوك خلال فترة 1994-2001، مقال مقدم لمجلة الباحث للعلوم الإنسانية، جامعة قاصدي مرباح، العدد 3، ورقلة، 2004.
47. مُجَّد بن عزة، جليلة زو يهري، واقع المصارف الجزائرية في تطبيق نظام الدفع الالكتروني، دراسة حالة بنك الفالحة والتنمية الريفية، جامعة، ص 2011.
48. منصورى رقية، عبد المالك أسماء، الخدمات المصرفية الإلكترونية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الليسانس في العلوم الاقتصادية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2013-2014.
49. مولاي مسعودة نور الهدى، تحديث وسائل الدفع وانعكاساتها على النشاط البنكي، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك ومالية وتسيير المخاطر، جامعة مولاي الطاهر، سعيدة، 2016-2017.
50. نوار صباح عزيز الحزراوي، أثر استعمال النقود الالكترونية على العمليات المصرفية، رسالة للحصول على درجة الماجستير في القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2011.
51. هشام مُجَّد رستم، الجرائم المعلوماتية، أصول التحقيق الجنائي الفني مجلة الأمن والقانون، العدد(2)، دبي، 1999.
52. هلال كهينة، إجراءات منح القروض من طرف البنوك التجارية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع: نقود مالية وبنوك، جامعة بسكرة، 2008-2009.

53. وهيبة عبد الرحيم، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية، دراسة حالة الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير أكاديمي، فرع نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2006.

54. ياسمينه مصباحي، تحديث وسائل الدفع في المصارف العمومية الجزائرية، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وأسواق مالية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2016-2017.

55. يوسف مرزوق، واقع وسائل الدفع الحديثة في الجزائر، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية وتسيير المخاطر، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، 2016-2017.

56. يوسف واقد، النظام القانوني للدفع الإلكتروني، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في القانون، فرع القانون العام، تخصص قانون التعاون الدولي، جامعة معمري، تيزي وزو، السنة الجامعية، 2010-2011.

4/- المؤتمرات والندوات والملتقيات:

57. جمعة فرحات عقيل، الشافعي إبراهيم الشافعي، منير سليمان الصغير، معوقات استخدام بطاقات الدفع الالكترونية في المصارف التجارية، المؤتمر الاقتصادي الأول للاستثمار والتنمية في منطقة الخمس، كلية الاقتصاد والتجارة، جامعة المرقب، 25-27 ديسمبر 2017.

58. حميت فثيت، حكيم بناولة، واقع وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر، الملتقى العلمي الرابع حول "عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر-عرض تجارب دولية-"، المركز الجامعي خميس مليانة، عين الدفلى، 26/22 أفريل 2011.

5/- المواقع الإلكترونية:

59. www.goa.gov



الملحق رقم 10: الاستبانة



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الدكتور مولاي طاهر - سعيدة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية علوم التسيير
قسم: علوم التسيير
تخصص: إدارة بنكية
ماستر: 02

استبيان

أخي الموظف، أختي موظفة

تحية طيبة وبعد:

في إطار إنجاز بحث علمي بعنوان "وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية"، وهذا من أجل قياس فعالية وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية، وبما أنك موظف (ة) بالمؤسسة نرجو منكم الإجابة عن فقرات هذا الاستبيان للتعبير فيه عن مواقفكم نحو مدى تأثير البنوك التجارية بوسائل الدفع الحديثة، وهذا بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة، وتحديد إجابتك على البدائل المقترحة (موفق، موافق بشدة، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة).

علما أنا إجاباتكم تكون لها آثار بالغة في الوصول إلى نتائج علمية لهذه الدراسة.

السنة الجامعية: 2019-2020

المحور الأول: البيانات الشخصية

ضع علامة (x) في الإجابة الصحيحة:

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- السن: من 18 إلى 28 سنة من 29 إلى 39 سنة من 40 إلى 50 سنة أكثر من 50 سنة
- 3- المستوى الدراسي: بدون مستوى إبتدائي ثانوي جامعي
- 4- الأقدمية: أقل من 05 سنوات من 06 إلى 15 سنة من 16 إلى 20 سنة أكثر من 20 سنة

المحور الثاني: خاص بوسائل الدفع الحديثة

الرقم	العبارات	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	عدم استخدام البطاقة البنكية بكثرة من قبل العملاء هو فقدان الثقة في وسائل الدفع الإلكترونية					
02	الخوف من التقنيات الجديدة وعدم إلماء المستخدمين بها					
03	العطل المتكررة على مستوى الموزع الإلكتروني (GAB)					
04	ضعف الإعلام والإشهار فيما يخص وسائل الدفع الإلكترونية					
05	عدم توفر النقود على مستوى الموزعات الآلية، وكذا الانقطاعات المتكررة على شبكات الاتصال					
06	يعتبر الصراف الآلي من الأجهزة سهلة الاستخدام					
07	التعامل بوسائل الدفع الحديثة تسمح بربح الوقت					
08	وسائل الدفع الحديثة توفر لنا سهولة وسرعة الاستخدام					
09	أشعر بالأمان لدى استخدامي للصراف آلي					
10	استخدام البطاقات الإلكترونية يتم في أماكن متعددة بما فيها خارج الوطن					

المحور الثالث: خاص بالبنوك التجارية

الرقم	العبارات	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	يمكن الحصول على بطاقة الصراف الآلي في حالة فقدها					
02	يمكن السحب من أي فرع من فروع البنك					
03	لا توجد اختراقات لمواقع البنك على الشبكة					
04	تقوم الإدارة بمتابعة فحص مكونات أمن النظام والتأكد من سلامة البيانات بصفة دورية					
05	نوعية الخدمات المقدمة من طرف البنك متابعة 24/24 سا					
06	قلة المعاملات الإلكترونية راجع إلى عدم وجود استعمال وسائل الدفع الإلكتروني من طرف الزبائن					
07	يتم استخدام نظام التشفير لتعاملات					
08	يتم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية					
09	تتوفر كفاءات وخبرات عالية في أداء العمليات المصرفية الإلكترونية					

الملحق رقم 02: مستخرجات برنامج spss

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,979	23

Statistiques

		الجنس	السن	المستوى الدراسي	الخبرة المهنية	عدم استخدام البطاقة البنكية بكثرة من قبل العملاء هو فقدان الثقة في وسائل الدفع الإلكترونية
N	Valide	20	20	20	20	20
	Manquant	0	0	0	0	0
	Moyenne	1,5000	2,3500	3,9000	2,3500	1,5500
	Erreur standard de la moyenne	,11471	,25418	,10000	,22094	,11413
	Médiane	1,5000	2,0000	4,0000	2,0000	2,0000
	Mode	1,00 ^a	1,00	4,00	2,00	2,00
	Ecart type	,51299	1,13671	,44721	,98809	,51042
	Variance	,263	1,292	,200	,976	,261
	Asymétrie	,000	,174	-4,472	,283	-,218
	Erreur standard d'asymétrie	,512	,512	,512	,512	,512
	Kurtosis	-2,235	-1,352	20,000	-,770	-2,183
	Erreur standard de Kurtosis	,992	,992	,992	,992	,992
	Plage	1,00	3,00	2,00	3,00	1,00
	Minimum	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00
	Maximum	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00
	Somme	30,00	47,00	78,00	47,00	31,00
Percentiles	25	1,0000	1,0000	4,0000	2,0000	1,0000
	50	1,5000	2,0000	4,0000	2,0000	2,0000
	75	2,0000	3,0000	4,0000	3,0000	2,0000

Statistiques

		الخوف من التقنيات الجديدة وعدم إلماء المستخدمين بها	العطل المتكررة على مستوى الموزع الإلكتروني (GAB)	ضعف الإعلام والإشهار فيما يخص وسائل الدفع الإلكترونية	عدم توفر النقود على مستوى الموزعات الآلية، وكذا الإنقطاعات المتكررة على شبكات الاتصال
N	Valide	20	20	20	20
	Manquant	0	0	0	0
	Moyenne	1,5500	3,4500	3,8500	4,5500
	Erreur standard de la moyenne	,11413	,33619	,29267	,11413
	Médiane	2,0000	4,0000	4,0000	5,0000
	Mode	2,00	4,00	4,00	5,00
	Ecart type	,51042	1,50350	1,30888	,51042
	Variance	,261	2,261	1,713	,261
	Asymétrie	-,218	-,771	-1,572	-,218
	Erreur standard d'asymétrie	,512	,512	,512	,512
	Kurtosis	-2,183	-,957	1,591	-2,183
	Erreur standard de Kurtosis	,992	,992	,992	,992
	Plage	1,00	4,00	4,00	1,00
	Minimum	1,00	1,00	1,00	4,00
	Maximum	2,00	5,00	5,00	5,00
	Somme	31,00	69,00	77,00	91,00
Percentiles	25	1,0000	2,0000	4,0000	4,0000
	50	2,0000	4,0000	4,0000	5,0000
	75	2,0000	4,7500	5,0000	5,0000

Statistiques

		يعتبر الصراف الآلي من الأجهزة سهلة الاستخدام	يمكن الحصول على بطاقة الصراف الآلي في حالة فقدانها	يمكن السحب من أي فرع من فروع البنك	لا توجد اختراقات لمواقع البنك على الشبكة
N	Valide	20	20	20	20
	Manquant	0	0	0	0
	Moyenne	1,7000	1,7000	1,6000	1,6500
	Erreur standard de la moyenne	,17918	,16384	,13377	,10942
	Médiane	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
	Mode	1,00 ^a	1,00	2,00	2,00
	Ecart type	,80131	,73270	,59824	,48936
	Variance	,642	,537	,358	,239
	Asymétrie	1,309	,553	,393	-,681
	Erreur standard d'asymétrie	,512	,512	,512	,512
	Kurtosis	2,256	-,834	-,570	-1,719
	Erreur standard de Kurtosis	,992	,992	,992	,992
	Plage	3,00	2,00	2,00	1,00
	Minimum	1,00	1,00	1,00	1,00
	Maximum	4,00	3,00	3,00	2,00

	Somme	34,00	34,00	32,00	33,00
Percentiles	25	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000
	50	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
	75	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000

Statistiques

		تقوم الإدارة بمتابعة فحص مكونات أمن النظام والتأكد من سلامة البيانات بصفة دورية	التعامل بوسائل الدفع الحديثة تسمح بربح الوقت	وسائل الدفع الحديثة توفر لنا سهولة وسرعة الاستخدام	نوعية الخدمات المقدمة من طرف البنك متابعة 24/24 سا
N	Valide	20	20	20	20
	Manquant	0	0	0	0
	Moyenne	2,4000	1,9000	1,7500	1,7000
	Erreur standard de la moyenne	,25547	,16059	,14281	,14690
	Médiane	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
	Mode	2,00	2,00	2,00	2,00
	Ecart type	1,14248	,71818	,63867	,65695
	Variance	1,305	,516	,408	,432
	Asymétrie	,744	1,099	,253	,396
	Erreur standard d'asymétrie	,512	,512	,512	,512
	Kurtosis	-,090	3,030	-,439	-,547
	Erreur standard de Kurtosis	,992	,992	,992	,992
	Plage	4,00	3,00	2,00	2,00
	Minimum	1,00	1,00	1,00	1,00
	Maximum	5,00	4,00	3,00	3,00
Percentiles	Somme	48,00	38,00	35,00	34,00
	25	2,0000	1,2500	1,0000	1,0000
	50	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
	75	3,0000	2,0000	2,0000	2,0000

Statistiques

		قلة المعاملات الإلكترونية راجع إلى عدم وجود استعمال وسائل الدفع الإلكتروني من طرف الزبائن	يتم استخدام نظام التشفير لتعاملات	يتم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية	تتوفر كفاءات وخبرات عالية في اداء العمليات المصرفية الإلكترونية
N	Valide	20	20	20	20
	Manquant	0	0	0	0
	Moyenne	2,8000	1,7000	1,8500	1,8000
	Erreur standard de la moyenne	,26754	,10513	,13129	,18638
	Médiane	3,0000	2,0000	2,0000	2,0000
	Mode	2,00 ^a	2,00	2,00	1,00
	Ecart type	1,19649	,47016	,58714	,83351
	Variance	1,432	,221	,345	,695
	Asymétrie	,016	-,945	,004	,412

Erreur standard d'asymétrie	,512	,512	,512	,512
Kurtosis	-1,078	-1,242	,178	-1,434
Erreur standard de Kurtosis	,992	,992	,992	,992
Plage	4,00	1,00	2,00	2,00
Minimum	1,00	1,00	1,00	1,00
Maximum	5,00	2,00	3,00	3,00
Somme	56,00	34,00	37,00	36,00
Percentiles				
25	2,0000	1,0000	1,2500	1,0000
50	3,0000	2,0000	2,0000	2,0000
75	4,0000	2,0000	2,0000	2,7500

Statistiques

		أشعر بالأمان لدى استخدامي للصراف الآلي	استخدام البطاقات الإلكترونية يتم في أماكن متعددة بما فيها خارج الوطن
N	Valide	20	20
	Manquant	0	0
	Moyenne	1,9000	1,7500
	Erreur standard de la moyenne	,17622	,17584
	Médiane	2,0000	2,0000
	Mode	2,00	1,00
	Ecart type	,78807	,78640
	Variance	,621	,618
	Asymétrie	,186	,496
	Erreur standard d'asymétrie	,512	,512
	Kurtosis	-1,308	-1,152
	Erreur standard de Kurtosis	,992	,992
	Plage	2,00	2,00
	Minimum	1,00	1,00
	Maximum	3,00	3,00
Percentiles	Somme	38,00	35,00
	25	1,0000	1,0000
	50	2,0000	2,0000
	75	2,7500	2,0000

a. Présence de plusieurs modes. La plus petite valeur est affichée.

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	10	50,0	50,0	50,0
أنثى	10	50,0	50,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

السن

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide من 18 إلى 28 سنة	6	30,0	30,0	30,0
من 29 إلى 39 سنة	5	25,0	25,0	55,0
من 40 إلى 50 سنة	5	25,0	25,0	80,0
أكثر من 50 سنة	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

المستوى الدراسي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ابتدائي	1	5,0	5,0	5,0
جمعي	19	95,0	95,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

الخبرة المهنية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 05 سنوات	4	20,0	20,0	20,0
من 05 سنوات إلى 15 سنة	8	40,0	40,0	60,0
من 16 سنة إلى 20 سنة	5	25,0	25,0	85,0
أكثر من 20 سنة	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

عدم استخدام البطاقة البنكية بكثرة من قبل العملاء هو فقدان الثقة في وسائل الدفع الإلكترونية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق بشدة	9	45,0	45,0	45,0
موافق	11	55,0	55,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

الخوف من التقنيات الجديدة وعدم إلماء المستخدمين بها

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق بشدة	9	45,0	45,0	45,0
موافق	11	55,0	55,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

(GAB) العطل المتكررة على مستوى الموزع الإلكتروني

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق بشدة	4	20,0	20,0	20,0
موافق	2	10,0	10,0	30,0
غير موافق	9	45,0	45,0	75,0
غير موافق بشدة	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

ضعف الإعلام والإشهار فيما يخص وسائل الدفع الإلكترونية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق بشدة	3	15,0	15,0	15,0
غير موافق	11	55,0	55,0	70,0
غير موافق بشدة	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

عدم توفر النقود على مستوى الموزعات الآلية، وكذا الإنقطاعات المتكررة على شبكات الاتصال

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	9	45,0	45,0	45,0
غير موافق بشدة	11	55,0	55,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

يعتبر الصراف الآلي من الأجهزة سهلة الاستخدام

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	9	45,0	45,0	45,0
بشدة موافق	9	45,0	45,0	90,0
محايد	1	5,0	5,0	95,0
غير موافق	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

يمكن الحصول على بطاقة الصراف الآلي في حالة فقدانها

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 05 سنوات	9	45,0	45,0	45,0
من 05 إلى 10 سنة	8	40,0	40,0	85,0
من 10 إلى 24 سنة	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

ينكن السحب من أي فرع من فروع البنك

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 05 سنوات	9	45,0	45,0	45,0
من 05 إلى 10 سنة	10	50,0	50,0	95,0
من 10 إلى 24 سنة	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

لا توجد اختراقات لمواقع البنك على الشبكة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 05 سنوات	7	35,0	35,0	35,0
من 05 إلى 10 سنة	13	65,0	65,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

تقوم الإدارة بمتابعة فحص مكونات أمن النظام والتأكد من سلامة البيانات بصفة دورية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 05 سنوات	4	20,0	20,0	20,0
من 05 إلى 10 سنة	9	45,0	45,0	65,0
من 10 إلى 24 سنة	3	15,0	15,0	80,0
أكثر من 25 سنة	3	15,0	15,0	95,0
5,00	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

التعامل بوسائل الدفع الحديثة تسمح ببيع الوقت

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 05 سنوات	5	25,0	25,0	25,0
من 05 إلى 10 سنة	13	65,0	65,0	90,0
من 10 إلى 24 سنة	1	5,0	5,0	95,0
أكثر من 25 سنة	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

وسائل الدفع الحديثة توفر لنا سهولة وسرعة الاستخدام

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 05 سنوات	7	35,0	35,0	35,0
من 05 إلى 10 سنة	11	55,0	55,0	90,0
من 10 إلى 24 سنة	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

نوعية الخدمات المقدمة من طرف البنك متابعة 24/24 سا

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 05 سنوات	8	40,0	40,0	40,0
من 05 إلى 10 سنة	10	50,0	50,0	90,0
من 10 إلى 24 سنة	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

قلة المعاملات الإلكترونية راجع إلى عدم وجود استعمال وسائل الدفع الإلكتروني من طرف الزبائن

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 05 سنوات	3	15,0	15,0	15,0
من 05 إلى 10 سنة	6	30,0	30,0	45,0
من 10 إلى 24 سنة	4	20,0	20,0	65,0
أكثر من 25 سنة	6	30,0	30,0	95,0
5,00	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

يتم استخدام نظام التشفير لتعاملات

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 05 سنوات	6	30,0	30,0	30,0
من 05 إلى 10 سنة	14	70,0	70,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

يتم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 05 سنوات	5	25,0	25,0	25,0
من 05 إلى 10 سنة	13	65,0	65,0	90,0
من 10 إلى 24 سنة	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

تتوفر كفاءات وخبرات عالية في اداء العمليات المصرفية الإلكترونية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 05 سنوات	9	45,0	45,0	45,0
من 05 إلى 10 سنة	6	30,0	30,0	75,0
من 10 إلى 24 سنة	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

أشعر بالأمان لدى استخدامي للصراف الآلي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 05 سنوات	7	35,0	35,0	35,0
من 05 إلى 10 سنة	8	40,0	40,0	75,0
من 10 إلى 24 سنة	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

استخدام البطاقات الإلكترونية يتم في أماكن متعددة بما فيها خارج الوطن

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 05 سنوات	9	45,0	45,0	45,0
من 05 إلى 10 سنة	7	35,0	35,0	80,0
من 10 إلى 24 سنة	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	



شكر وتقدير

إهداء

قائمة الجداول والأشكال

خطة البحث

أ..... مقدمة:

الفصل الأول: ماهية البنوك التجارية ووسائل الدفع الحديثة

- تمهيد: - 10 -
- المبحث الأول: ماهية البنوك التجارية - 11 -
- المطلب الأول: نشأة ومفهوم البنوك التجارية - 11 -
- 1- نشأة البنوك التجارية - 11 -
- 2- تعريف البنوك التجارية: - 12 -
- المطلب الثالث: أنواع ومبادئ البنوك التجارية - 13 -
- 1- أنواع البنوك التجارية - 13 -
- 2- مبادئ البنوك التجارية: - 15 -
- المطلب الثالث: أهداف ووظائف البنوك التجارية - 17 -
- 1- أهداف البنوك التجارية - 17 -
- 2- وظائف البنوك التجارية: - 18 -
- المبحث الثاني: عموميات حول الأداء البنكي - 20 -
- المطلب الأول: مفهوم الأداء البنكي - 20 -
- المطلب الثاني: مجالات الأداء البنكي - 21 -
- 1- مجال الفاعلية التنظيمية: - 22 -
- 2- مجال الأداء المالي والتشغيلي: - 22 -
- 3- مجال الأداء المالي: - 22 -
- المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الأداء البنكي - 22 -
- 1- العوامل المنظمة: - 23 -
- 2- العوامل البيئية: - 24 -

- 25 -المبحث الثالث: نظرة عامة حول وسائل الدفع الحديثة.
- 25 -المطلب الأول: نبذة تاريخية عن وسائل الدفع الحديثة.
- 26 -المطلب الثاني: مفهوم وأهمية وسائل الدفع الحديثة.
- 26 -/1- مفهوم وسائل الدفع الحديثة.
- 27 -/2- أهمية وسائل الدفع الحديثة:
- 28 -المطلب الثالث: خصائص وأنواع وسائل الدفع الحديثة.
- 28 -/1- خصائص وسائل الدفع الحديثة:
- 28 -/2- أنواع وسائل الدفع الحديثة:
- 37 -المبحث الرابع: تقييم وسائل الدفع الحديثة.
- 37 -المطلب الأول: مزايا وعيوب وسائل الدفع الحديثة.
- 37 -/1- مزايا وسائل الدفع الحديثة.
- 38 -/2- عيوب وسائل الدفع الحديثة.
- 39 -المطلب الثاني: العوامل المساعدة على نجاح وانتشار وسائل الدفع الحديثة.
- 39 -/1- ظهور البنوك الإلكترونية والخدمة المصرفية الجيدة:
- 39 -/2- الاستفادة من وسائل الأمان عبر شبكة الانترنت:
- 40 -/3- ظهور منظمات ومؤسسات مالية عالمية في مجال المدفوعات:
- 40 -المطلب الثالث: مخاطر وجرائم وسائل الدفع الحديثة.
- 40 -/1- مخاطر وسائل الدفع الحديثة.
- 42 -/2- الجرائم الإلكترونية وأنواعها:
- 45 -خلاصة:

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الخليج الجزائري (AGB) وكالة سعيدة

- تمهيد: - 47 -
- المبحث الأول: تقديم بنك الخليج الجزائري والخدمات الإلكترونية المتواجدة به..... - 48 -
- المطلب الأول: نشأة بنك الخليج الجزائري - 48 -
- المطلب الثاني: التعريف ببنك الخليج الجزائري (AGB) وكالة سعيدة..... - 48 -
- المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك خليج الجزائر وكالة سعيدة..... - 49 -
- 1- /مدير الوكالة: - 49 -
- 2- /المسؤول التجاري: - 49 -
- 3- /المراقب: - 49 -
- 4- /المشرف الإداري: - 50 -
- 5- /مستشار مبيعات العملاء (المؤسسات): - 50 -
- 5- /مستشار مبيعات العملاء (الأفراد): - 50 -
- 6- /مندوب إداري: - 51 -
- 6- /أمين الصندوق: - 51 -
- 7- /كاتب الدفع: - 51 -
- المطلب الرابع: مهام بنك الخليج الجزائر وكالة سعيدة..... - 52 -
- المطلب الخامس: عروض ومنتجات البنك..... - 53 -
- المبحث الثاني: طرق جمع البيانات، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليلها..... - 54 -
- المطلب الأول: طرق جمع البيانات - 54 -
- 1- /البيانات الأولية: - 54 -
- 2- /البيانات الثانوية: - 54 -
- المطلب الثاني: أداة الدراسة..... - 54 -
- المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات: - 55 -
- 1- /صدق وثبات أداة الدراسة: - 55 -
- 2- /نتائج عينة الدراسة وفق المتغيرات الشخصية..... - 57 -
- 3- /إجابات أفراد العينة الخاصة بوسائل الدفع الحديثة - 61 -
- 4- /إجابات أفراد العينة الخاصة بالبنوك التجارية..... - 64 -

- 5- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: - 67 -
- 6- معامل الارتباط لقياس درجة الارتباط والعلاقة بين المتغيرات (Pearson): - 70 -
- 7- معامل الارتباط الثنائي ومعامل التحديد ومعادلة الانحدار الخطي المتعدد: - 71 -
- 8- معامل الارتباط الثنائي ومعامل التحديد - 71 -
- 9- معادلة الانحدار الخطي المتعدد: - 72 -
- 10- معادلة الانحدار الخطي المتعدد: - 73 -
- 74- خلاصة: - 74 -
- 76- خاتمة: - 76 -
- 80- قائمة المصادر والمراجع - 80 -
- 88- الملاحق - 88 -
- 101- فهرس المحتويات - 101 -
- 90- ملخص: - 90 -

ملخص:

تعد البنوك التجارية متعاملا اقتصاديا فعالا ومحركا هاما للتنمية الاقتصادية في أي بلد، مما سمح للتطور التكنولوجي بخلق وسائل الدفع الحديثة حيث سمحت هذه الوسائل باختصار الوقت والتكلفة وتحقيق المزايا لم تتمكن وسائل الدفع التقليدية من تحقيقها وهذا لا يعني أنها تخلي من العيوب والمخاطر، أما الجزء التطبيقي فقد حاولت من خلال معرفة أثر وسائل الدفع الحديثة بالبنك الخليج الجزائري وكالة سعيدة وذلك باعتماد على الاستبيان التي تعبر عن آراء العينة يقدر حجمها (20) موظف في الوكالة البنكية وتمت معالجة تلك البيانات باستخدام برمجية SPSS واستعمال أدوات التحليل الإحصائي وتم التوصل إلى أن وسائل الدفع الحديثة تؤثر ايجابيا على الوكالة بنكية. **الكلمات المفتاحية:** البنوك التجارية، الأداء البنكي، وسائل الدفع الحديث، الجرائم الالكترونية، بنك الخليج الجزائري.

Résumer

Les banques commerciales sont un opérateur économique efficace et un moteur important de développement économique dans tous les pays, ce qui a permis au développement technologique de créer des méthodes de paiement modernes, car ces méthodes permettaient de réduire le temps, les coûts et les avantages. Les méthodes de paiement traditionnelles ne pouvaient pas y parvenir, et cela ne signifie pas qu'elles sont exemptes de défauts et de risques, Sur le plan appliqué, j'ai essayé en connaissant l'impact des moyens de paiement modernes à la Banque Algérienne du Golfe, une agence heureuse, sur la base du questionnaire qui exprime les opinions de l'échantillon. Une taille estimée de (20) employés dans l'agence bancaire, et ces données ont été traitées en programmation SPSS, et en utilisant des outils d'analyse statistique, Il a été conclu que les méthodes de paiement modernes ont un impact positif sur l'agence bancaire.

Mots clés: banques commerciales, performance bancaire, moyens de paiement modernes, criminalité électronique, Bank Algérien Gulf.

Abstract:

Commercial banks are an efficient economic operator and an important driver of economic development in all countries, which has enabled technological development to create modern payment methods, as these methods reduce time, costs and benefits. Traditional payment methods could not achieve this, and that does not mean that they are free from faults and risks, on the applied level, I tried knowing the impact of modern means of payment at the Bank du Golfe Algerian, a happy agency, based on the questionnaire that expresses the opinions of the sample. An estimated size of (20) employees in the bank branch, and these data were processed in SPSS programming, and using statistical analysis tools, It was concluded that modern payment methods have a positive impact on the 'banking agency.

Keywords: commercial banks, banking performance, modern means of payment, electronic crime, Algerian Gulf Bank.