

جامعة الدكتور مولاي طاهر - سعيدة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي الطور الثاني

في ميدان : علوم إقتصادية و التسيير و علوم تجارية

فرع علوم مالية و محاسبة ، تخصص مالية و بنوك

بعنوان :

واقع البنوك الإلكترونية في ظل الإقتصاد الرقمي دراسة تحليلية بنك - سعيدة -

تحت إشراف الأستاذ المشرف:

رزين عكاشة

من إعداد الطالبة :

كرزاي صابرينة

الموسم الدراسي : 2020 / 2019

الإهداء الإهداء

اللهم صلي و سلم وبارك على سيدنا محمد عدد ما ذكره الذاكرون و عدد ما غفل عن ذكره الغافلون ، و الحمد الذي وفقني لإنجاز هذا العمل و الذي أهديه إلى :

- اللذان قال فيهما الله جل جلاله "و اخفض لهما جناح الذل من الرحمة و قل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا...." إلى والديا الكريمين .
- إلى قرة عيني و مصباح دربي و من نبض قلبي بروحها
إلى التي أستأنس عبير الجنة بثرى قدميها
ينبوع الحب و الحنان أُمي حفظها الله و رعاها
- إلى من حملني رضيفة و عانقني و شابة و علمني معنى الكفاح و المسؤولية و التواضع و حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم ، و الذي بذل كل غالي و نفيس ليسعدني في الحياة ، معدن الأمان و الذي الغالي .
- إلى دُفئ البيت و سعادته إخوتي أخواتي أزواجهم و أولادهم
و أجدادي و أعمامي و عماتي و أخوالي و خالاتي أزواجهم و أولادهم
إلى من تذوقت معهم أجمل اللحظات
الذين ولدتهم الأيام إخوة و زملاء لي كلا بأسمائهمو الذين استفقدهم و أتمنى أن يستفقدوني .
- و إلى كل من حمل لي ذرة حب و ود و محبة في قلبه و إلى كل هذا و ذاك
إلى من نساها قلبي و لم ينسأه قلبي .
- إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة جهدي و أتمنى أن يفيد و لو بقليل كل من يطلع

التشكرات التشكرات

أتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد على إنجاز هذا العمل و في تذليل ما واجهني من صعوبات و أخص بالذكر الأستاذ المشرف الدكتور رزين عكاشة الذي لم يبخل علي بتوجيهاته و نصائحه القيمة ، و إلى كل موظفي البنوك BNA/BDL/AGB وكالة سعيدة ، كما لا يفوتني أن أقدم جزيل الشكر للجنة المناقشة و تفضلهم على تقييم هذا العمل و على ما سوف يقدمونه من توجيهات و توصيات .

لكم مني _____ فائق التقدير والشكر والاحترام .

الملخص باللغة العربية :

إن الاستخدام الهائل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والانترنت جعل من العالم المصرفي اليوم متقارب المدى فتحوّلت الخدمات المصرفية التقليدية إلى خدمات مصرفية إلكترونية وحتى التجارة أصبحت إلكترونية وهذا من أجل تحديد مستقبل المصارف وتطويرها إضافة إلى تسهيل المعاملات وجذب وتحقيق رغبة العملاء وبالتالي التلاؤم مع متغيرات البيئة البنكية تحت تأثير الاقتصاد الرقمي ، أما بالنسبة للجزائر فركزت منذ استقلالها على اصلاح منظومة من المجالات الاقتصادية أهمها القطاع المالي المصرفي وتسعى جاهدة إلى ركب التطور من خلال وضع بنوك إلكترونية ، ومن خلال هذه الدراسة سنحاول إبراز واقع البنوك الإلكترونية في ظل الاقتصاد الرقمي .

الكلمات المفتاحية : تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، الخدمات المصرفية الإلكترونية ، التجارة الإلكترونية ، البنوك الإلكترونية .

الملخص باللغة الفرنسية :

L'utilisation considérable des technologies de l'information, de la communication et de l'Internet a rapproché le monde bancaire d'aujourd'hui, de sorte que les services bancaires traditionnels se sont transformés en services bancaires électroniques, et même le commerce est devenu électronique. Ceci afin de définir l'avenir des banques et leur développement en plus de faciliter les transactions, d'attirer et de réaliser le désir des clients et donc Adaptation aux variables de l'environnement bancaire sous l'influence de l'économie numérique, comme pour l'Algérie, depuis son indépendance, elle s'est attachée à réformer un système de champs économiques, dont le plus important est le secteur financier bancaire, et elle s'efforce de piloter le développement par le développement des banques électroniques, et à travers cette étude nous tenterons de mettre en évidence la réalité des banques électroniques à la lumière de l'Économie numérique.

Mots clés: technologies de l'information et de la communication, services bancaires électroniques, commerce électronique, services bancaires électroniques.

قائمة المحتويات

الصفحة	قائمة المحتويات
	الإهداء
	الشكر والتقدير
	الملخص
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أ	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية و التطبيقية للاقتصاد الرقمي و البنوك الالكترونية	
6	تمهيد :
7	المبحث الأول: الأدبيات النظرية حول ظهور الاقتصاد الرقمي و البنوك الالكترونية
7	المطلب الأول عموميات حول الاقتصاد الرقمي
7	الفرع الأول: ماهية الاقتصاد الرقمي
7	(1) نشأة الاقتصاد الرقمي
7	(2) مفهوم الاقتصاد الرقمي
8	(3) خصائص الاقتصاد الرقمي
9	(4) أهداف الاقتصاد الرقمي
10	الفرع الثاني: العناصر الداخلة في تشكيلة الاقتصاد الرقمي
10	(1) عناصر الاقتصاد الرقمي
11	(2) هيكل الاقتصاد الرقمي
11	(3) دور الشبكة الدولية للمعلومات (الإنترنت) في دعم الاقتصاد الرقمي
13	(4) تكنولوجيا المعلومات والاتصال و دورها في الاقتصاد الرقمي
14	الفرع الثالث: التجارة الالكترونية من أدوات تطبيق الاقتصاد الرقمي
14	(1) مفهوم التجارة الالكترونية

15	(2) أنماط التجارة الالكترونية
17	(3) مزايا وعيوب التجارة الالكترونية
18	المطلب الثاني : نظرة عامة حول البنوك الالكترونية كأحد متطلبات الاقتصاد الرقمي
18	الفرع 01: ماهية البنوك الالكترونية
18	(1) مفهوم البنوك الالكترونية ومتطلباتها
22	(2) أنماط البنوك الالكترونية وأهميتها
24	(3) مزايا البنوك الالكترونية وعيوبها
26	(4) المقارنة بين البنوك الالكترونية و البنوك التقليدية
27	الفرع 02: آلية عمل البنوك الالكترونية
27	(1) وسائل الدفع الالكتروني
38	(2) الخدمات المصرفية الالكترونية
42	(3) مخاطر الصيرفة الالكترونية
44	الفرع 03: واقع وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر
44	(1) مشروع تطوير نظام الدفع في الجزائر
50	(2) واقع استعمال البطاقات البنكية في الجزائر
54	المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية لواقع البنوك الالكترونية في ظل الاقتصاد الرقمي
54	المطلب الأول :الدراسات السابقة
64	المطلب الثاني : أوجه الاختلاف و التشابه بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية
67	خلاصة الفصل
الفصل الثاني : الدراسة الميدانية : واقع الدفع الالكتروني للبنوك BNA /BDL/AGB وكالة سعيدة	
70	المبحث الأول : التعريف بالمؤسسات المصرفية محل الدراسة BNA /BDL/AGB ، الطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة
70	المطلب الأول : مدخل للمؤسسات البنكية محل الدراسة
70	(1) بنك الوطني الجزائري BNA
73	(2) بنك التنمية المحلية BDL

75	(3) بنك الخليج الجزائر AGB
77	المطلب الثاني : أدوات الدراسة وعرض الاستبيان
78	المبحث الثاني : نتائج الدراسة والمناقشة
78	المطلب الأول : تحليل نتائج الدراسة
90	المطلب الثاني : مناقشة نتائج الدراسة
96	خلاصة الفصل
98	الخاتمة
101	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
12	أكبر 10 دول في العالم حسب عدد مستخدمي الإنترنت في ديسمبر 2005	01
23	أنماط البنوك الالكترونية	02
26	فرق التكلفة بين القنوات التقليدية والإنترنت	03
27	تقدير تكلفة الخدمات من خلال قنوات الصيرفة الالكترونية	04
29	أنواع البطاقات الائتمانية	05
32	أنواع البطاقات الغير ائتمانية	06
37	مزايا و عيوب الدفع الالكتروني	07
39	الموزع الآلي للأوراق النقدية DAB	08
40	الشباك الآلي للأوراق النقدية GAB	09
41	خدمة نقاط البيع الالكترونية TPV	10
53	حجم البطاقات البنكية المتداولة في الجزائر سنة 2015	11
79	حساب معامل الارتباط بيرسون	12
81	قياس مدى ثبات الاستبيان معامل ألفا كرونباخ	13
82	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	14
83	توزيع أفراد العينة حسب العمر	15
84	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	16
85	توزيع أفراد العينة حسب أقدمية العمل داخل البنك	17
87	حساب المتوسطات المرجحة	18
87	حساب المتوسطات المرجحة لوسائل الدفع الالكترونية المتوفرة لدى البنك	19
88	حساب المتوسطات المرجحة للخدمات المصرفية التي يقدمها البنك	20
88	حساب المتوسطات المرجحة للأنظمة الأكثر تكرارا	21
89	حساب المتوسطات المرجحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	22
90	حساب المتوسطات المرجحة للتجارة الالكترونية	23
91	العلاقة بين الاقتصاد الرقمي و البنوك الالكترونية	24
92	العلاقة بين الاقتصاد الرقمي و وسائل الدفع الالكترونية	25
93	العلاقة بين الاقتصاد الرقمي والخدمات المصرفية التي يقدمها البنك	26
94	العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على آليات عمل البنوك الالكترونية	27
95	العلاقة بين التجارة الالكترونية و آليات عمل البنوك الالكترونية	28

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
17	صور التجارة الالكترونية	01
28	أطراف وسائل الدفع الالكتروني	02
33	الشكل العام للبطاقات البنكية	03
34	مخطط سير النقود الالكترونية	04
36	الشيك الالكتروني	05
40	الموزع الآلي للنقود	06
41	جهاز TPV	07
49	تسوية المبالغ الإجمالية في الوقت الحقيقي	08
71	الهيكل التنظيمي لبنك BNA ووكالة سعيدة	09
74	الهيكل التنظيمي لبنك BDL ووكالة سعيدة	10
76	الهيكل التنظيمي لبنك AGB ووكالة سعيدة	11
82	نموذج دراسة الاستبيان	12
83	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	13
84	توزيع أفراد العينة حسب العمر	14
85	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	15
86	توزيع أفراد العينة حسب أقدمية العمل داخل البنك	16

الأفق مئة

شهدت البيئة الاقتصادية العالمية خلال نهاية القرن الماضي و بداية القرن الجديد تغيرات كبيرة نجمت عن تسارع خطى التطور التكنولوجي من خلال استخدام تقنيات حديثة في الإنتاج والاتصال مما أدى إلى ظهور الثورة التكنولوجية الحديثة وأسفر عنها استخدام الحاسبات العملاقة واستخدام شبكات الاتصال عبر الشبكة الدولية للمعلومات، هذه التغيرات أدت إلى ظهور تسميات جديدة لهذا العصر الرقمي وبات اقتصاده يعرف ب " الاقتصاد الرقمي " فأصبح اليوم من يملك التكنولوجيا و يستخدمها بفعالية فهو يسيطر على السوق العالمية و هكذا نجد أن الاقتصاد الجديد غلبت عليه التعاملات الالكترونية فهناك : الصيرفة الالكترونية ، التجارة الالكترونية ، السياحة الالكترونية الخ .

وفي ظل محيط متغير وبيئة تتسم بالمرونة والسرعة أصبح أداء البنك والذي يعكس قدرته وقابليته في تحقيق أهدافه سواء المتعلقة بالربحية أو التي ترتبط بالانطباعات الذهنية والمتعلقة بإرضاء العملاء أو ولائهم مرتبط أساسا بالإمكانيات التكنولوجية المتاحة والتي تخول له الاستفادة من كل مزاياها و إمكانية الوصول إلى العميل والتقرب منه لإرضاء رغباته و متطلباته .

أما بالنسبة لاقتصاد الجزائر فالبنوك الجزائرية أمام تحدي كبير ينبغي لها أن تتسارع إلى مواكبة التطورات العالمية و مواجهة التحديات الناشئة عن ثورة المعلومات إلا فإنها ستجد نفسها تعاني من فجوة رقمية كبيرة وسوف تتعمق هذه الفجوة بصورة متسارعة إذ لم تقم بممارسة الخدمات المصرفية الالكترونية إلى جانب الخدمات المصرفية العادية .

أمام هذا العرض السابق تدور الإشكالية الرئيسية للموضوع المعالج حول :

الى أي مدى يمكن للخدمات المصرفية الالكترونية المساهمة في جودة الخدمات بنوك الجزائرية في ظل الاقتصاد الرقمي؟

وهذا قادنا لتجزئة الإشكالية الرئيسية إلى أسئلة فرعية :

- هل يؤثر الاقتصاد الرقمي على وسائل الدفع الالكترونية المتوفرة لدى البنك ؟
- هل يؤثر الاقتصاد الرقمي على الخدمات المصرفية الالكترونية التي يقدمها البنك ؟
- هل تؤثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على آلية عمل البنوك الالكترونية ؟
- هل تؤثر التجارة الالكترونية في آلية عمل البنوك الالكترونية ؟
-

الفرضيات :

الفرضية العامة :

- نعم يؤثر الاقتصاد الرقمي على البنوك الالكترونية

الفرضيات الجزئية :

- يؤثر الاقتصاد الرقمي على وسائل الدفع الالكترونية المتوفرة لدى البنك

- يؤثر الاقتصاد الرقمي على الخدمات المصرفية الالكترونية التي يقدمها البنك

- تؤثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على آلية عمل البنوك الالكترونية

- تؤثر التجارة الالكترونية في آلية عمل البنوك الالكترونية

أسباب اختيار الموضوع : هناك عدت أهداف دفعتني لاختيار هذا الموضوع و التي أذكر باختصار

منها :

❖ أسباب موضوعية :

- أهمية الموضوع و واقع الصيرفة الالكترونية حاليا .

- ظهور الاقتصاد الرقمي و هيمنته على عمل البنوك .

- بروز التجارة الالكترونية و تطورها .

❖ أسباب ذاتية :

- ميولي الشخصي لموضوع البنوك الالكترونية و الاقتصاد الرقمي من كثرة تداوله في معظم

بحوثي خلال مساري الجامعي .

- الرغبة في معرفة مكانة الجزائر من الاقتصاد الرقمي و واقع استعمال البنوك الجزائرية للرقمنة .

- إثراء المكتبة بمرجع جديد .

أهداف الدراسة : تهدف هذه الدراسة إلى توضيح جملة من الأهداف أذكر منها :

- إسقاط الضوء حول أهمية تطبيق الاقتصاد الرقمي و خاصة على مستوى البنوك .

- إبراز الدور الذي تلعبه الإنترنت و تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في دعم الاقتصاد الرقمي .

- توضيح آلية عمل التجارة الالكترونية باعتبارها أحد متطلبات الاقتصاد الرقمي .

- تبيان واقع وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر .

أهمية الدراسة : تظهر الأهمية من دراسة الموضوع من خلال النقاط التالية :

- تستمد أهمية الدراسة بشكل كبير من أهمية الرقمنة في الاقتصاد بتطوير البنوك و التجارة بالاعتماد على الإنترنت و تكنولوجيا المعلومات و الاتصال .
- كما تأخذ الدراسة أهميتها من أهمية محصلة التطور المصرفي في وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر .

- تحاول الدراسة ترجمة أثر تطبيق الصيرفة الالكترونية في البنوك محل الدراسة من خلال التحليل الإحصائي لنتائج الاستبيان الموزع

حدود الدراسة: من أجل دراسة الموضوع و للحصول على نتائج و مناقشتها تم رسم حدود هذه الدراسة كما يلي :

❖ الإطار المكاني للدراسة : تمت الدراسة على مستوى كل من وكالات البنوك BNA/BDL/AGB سعيدة .

❖ الإطار الموضوعي للدراسة : تم التركيز في هذه الدراسة على واقع البنوك الالكترونية و خاصة في الجزائر تحت تأثير الاقتصاد الرقمي .

❖ فترة الترخيص لدراسة الموضوع : استغرقت مدة الدراسة حوالي 30 يوم من 12 فيفري إلى 12 مارس 2020 .

منهج الدراسة : من خلال طرح إشكالية الموضوع و محاولة الإجابة على التساؤلات الفرعية و دراسة صحة الفرضيات تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الفصل النظري أما الفصل التطبيقي فقد اعتمدت على دراسة حالة (دراسة ميدانية لوكالة البنوك BNA /BDL/AGB سعيدة) أما فيما يخص الأدوات المستخدمة في الدراسة قد اعتمدت على الملاحظة ،المقابلة الشخصية ، الاستبيان .

مرجعية الدراسة : و ذلك بالاعتماد على الكتب، البحوث الجامعية (اطروحات الدكتوراه ، رسائل ماجستير) ، الملتقيات و المؤتمرات العلمية، المجالات والجرائد، القوانين والمراسيم .

صعوبات الدراسة :

- صعوبة الحصول على معلومات من قبل البنك نظرا لوجود السرية في عمله .
- قلة المراجع و خاصة الكتب بما أن الموضوع جديد الدراسة .
- غياب الثقافة المصرفية الالكترونية في الجزائر و نقص التعامل بها من قبل الافراد و سوء تعامل بعض الموظفين معهم .

هيكل الدراسة : لمعالجة إشكالية الدراسة المطروحة قسمت الدراسة إلى فصلين ، الأول نظري يتكون من بحثين فالمبحث الأول يحتوي الأدبيات النظرية للموضوع أما الثاني درست فيه الدراسات التي سبق لها و تحدثت عن الموضوع .

أما الفصل الثاني تطبيقي خصصته للدراسة الميدانية فالمبحث الأول قمت بتقديم كل من وكالة البنوك BNA /BDL/AGB سعيدة ، الطريقة و الأدوات المتبعة أما المبحث الثاني انتقلت فيه إلى تحليل النتائج المتوصل إليها و مناقشتها لأصل في النهاية لخاتمة الدراسة التي تضمنت أهم نتائج الفصلين مع التأكد من صحة الفرضيات إضافة إلى التوصيات و الاقتراحات و في الأخير نطرح مجموعة من نقاط كآفاق للدراسة .

الفصل الأول: الآيات النظرية والظرفية

تمهيد:

يتنامى في العالم اليوم العمل المصرفي المستند على الركائز الالكترونية والتي ساهمت في تطوير تقنية وآلية توزيع متطورة للخدمات المصرفية والمالية في ظل اقتصاد قائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و الثورة الرقمية ولذلك تشد الضغوط على المؤسسات المصرفية و المالية من أجل مواكبة متطلبات العمل المصرفي الحديث حتى تستطيع الصمود والنجاح في عالم تزداد فيه ثقافة التغيير على صعيد المصرف كما على صعيد العميل .

وفي ظل اندماج الجزائر في الاقتصاد العالمي استدعى ضرورة استغلال البنوك لهذه التطورات، مما نتج عنه حتمية الارتقاء بنظامها المصرفي إلى مستوى تلك التطورات .

وفي هذا الفصل و الذي قسمته إلى مبحثين أهداف في المبحث الأول (الأدبيات النظرية) إلى تقديم بعض المفاهيم المتعلقة بظهور الاقتصاد الرقمي و أثره على البنوك الالكترونية ،أما المبحث الثاني (الأدبيات التطبيقية) فخصصته للدراسات السابقة التي سبق لها و تناولت الموضوع .

المبحث الأول : الأدبيات النظرية حول ظهور الاقتصاد الرقمي و البنوك الالكترونية

المطلب الأول : عموميات حول الاقتصاد الرقمي

الفرع الأول : ماهية الاقتصاد الرقمي

إن الانتشار السريع في وسائل تكنولوجيا المعلومات و استخدام الوسائط الالكترونية و ما أحدثه من تغيير في أساليب حياة الإنسان أدى بشكل مباشر إلى التغيير في طرق ووسائل تنفيذ الأنشطة الاقتصادية، أدى ذلك إلى ظهور نوع جديد من الاقتصاد و هو ما يطلق عليه الاقتصاد الرقمي أو اقتصاد المعلومات أو اقتصاد عصر الإنترنت الذي يعبر عن رؤية مستقبلية لعالم تكون فيه المعلومات الركيزة الأساسية للاقتصاد .

أولا مفهوم الاقتصاد الرقمي

(1) نشأة الاقتصاد الرقمي

يعود ظهور هذا النوع من الاقتصاد إلى التطورات التي شهدها الاقتصاد الجديد وتعبير برز مؤخرا ليفسر الظاهرة التي دخلت بالاقتصاد الأمريكي إلى دائرة الإنتاجية العالمية والنمو المتواصل بإعتبار هذا الاقتصاد أكبر اقتصاد في العالم

وتمثل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال TIC المحرك الأساسي للاقتصاد الأمريكي الجديد والذي أصبح و بشكل كبير اقتصاد رقمي تحكمه الإتصالات و شبكة الإنترنت و بالرغم من أنه بدأ كظاهرة أمريكية إلا أنه انتقل في فترة وجيزة و بدرجات متفاوتة إلى الدول المتقدمة الأخرى ثم شيئ فشيئ إلى اقتصاديات الدول النامية والناشئة منها الاقتصاديات العربية .

(2) مفهوم الاقتصاد الرقمي

➤ يعرف الاقتصاد الرقمي ذلك التفاعل والتكامل والتنسيق المستمرين تكنولوجيا المعلومات والاتصال TIC وأدواتها المختلفة مثل شبكة الإنترنت من جهة وبين الاقتصاد القومي والقطاعي والدولي من جهة أخرى بما يحقق الشفافية الفورية لتجميع مؤشرات الاقتصاد المساندة لجميع القرارات الاقتصادية والتجارية والدولية خلال فترة ما .

➤ كما أنه يعرف أيضا: على أنه ذلك الاقتصاد الذي يستند على التقنية المعلوماتية الرقمية ويوظف المعلومات و المعرفة في إدارته بوصفها المورد الجديد للثورة و مصدر إلهام الابتكارات الجديدة .

1

➤ اقتصاد المعرفة هو نمط اقتصادي متطور قائم على استخدام واسع للمعلوماتية و شبكات الإنترنت في مختلف أوجه النشاط الاقتصادي و خاصة في التجارة الالكترونية مرتكزا بقوة على المعرفة و الإبداع والتطور التكنولوجي خاصة ما يتعلق بتكنولوجيا الإعلام و الاتصال .²

➤ الاقتصاد القائم على المعرفة : هو ذلك الحقل الاقتصادي الذي يقوم بممارسة جملة من الأنشطة والأعمال كالإنتاج و النقل و التوزيع و الإستثمار بتحويل المعرفة لسلع و خدمات بهدف تحقيق المنافع الاقتصادية .³

➤ اقتصاد المعلومات هو الاقتصاد الذي يعتمد في مختلف قطاعاته على المعلومات و هو الاقتصاد الذي تزيد فيه قوة عمل المعلوماتية عن القوة العاملة في كل من قطاعات الزراعة، الصناعة والخدمات .⁴

➤ و منه يمكن إعطاء مفهوم شامل للاقتصاد الرقمي : هو ذلك النوع من الاقتصاد الذي يقوم في مجمل عملياته على معلومات و يسند في أغلب خطواته على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي ألغت كل الحدود و الحواجز أمام تدفق المعلومة والسلع والخدمات وحركة رؤوس الأموال من وإلى أي نقطة في العالم وفي أي وقت .⁵

(3) خصائص الاقتصاد الرقمي

إن الاقتصاد الرقمي يملك العديد من المزايا و الخصائص و التي على رأسها العمل على نشر مجتمع المعلومات و المعرفة و تشجيع بناء الحكومات الالكترونية والإدارة الالكترونية و البنوك الالكترونية، وأهم خصائص الاقتصاد الرقمي :

¹ رضوان أبو شعيشع السيد " الاقتصاد الرقمي " مؤسسة طيبة للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، القاهرة ، 2018 ، ص 08 /07 .

² عبد المالك مهري و أيمن فريد " اقتصاد المعرفة و مساهمته في تفعيل القيمة الاقتصادية و الاجتماعية في الجزائر " ، مجلة الحدث للدراسات المالية و الاقتصادية ، العدد 01 ديسمبر 2018 ، ص 18 .

³ خالد عجيل الحشاش " الاقتصاد المعرفي ، الثروة المستدامة " ، دار الكتاب و الحديث ، الطبعة الأولى ، القاهرة ، 2014 ، ص 290 .

⁴ مصطفى ربحي عليان " اقتصاد المعلومات " ، دار الصفاء للنشر و التوزيع ، الطبعة الثانية ، عمان ، 2014 ، ص 197 .

⁵ عدنان مصطفى البار و خالد على المرعي " الاقتصاد الرقمي " ، مقال منشور على الإنترنت . www.awforum.org ، اطلع عليه بتاريخ 2020/02/19 ، على الساعة 11:44 .

- سهولة الوصول إلى مصادر المعلومات : يعتمد نجاح و نمو الاقتصاد الرقمي على قدرة الأفراد والمؤسسات على المشاركة في شبكات المعلومات مواقع والإنترنيت المختلفة، ويتطلب الاشتراك الفعال في تلك الشبكة وفي الاقتصاد الرقمي ضرورة توفير البنية التحتية في الاقتصاد، وانخفاض تكلفة ورسوم تلك الخدمات وتوفير الآلات والأجهزة والمعدات والمهارات والتعليم والتدريب و توفير الموارد المالية و استخدام الأموال الالكترونية مثل بطاقة الائتمان .
- المنافسة و الهيكل السوقي في ظل الاقتصاد الرقمي : تؤثر تكنولوجيا المعلومات على درجة المنافسة وأساليبها في تحسين المراكز التنافسية ويختلف هيكل السوق وفق درجة تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الاقتصاد الرقمي وذلك على المستويين المحلي والدولي ويجب أن تتكامل تكنولوجيا المعلومات مع منظومات و قطاعات الاقتصاد المختلفة وخاصة التصنيع والتدريب و التعليم والخدمات المالية و المصرفية والاستثمارية .
- مستقبل الاقتصاد الكلي في ظل الاقتصاد الرقمي : تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا أساسيا في زيادة معدلات النمو الاقتصادي وفي الاستثمارات الرأسمالية والتجارة الالكترونية الداخلية والخارجية وتؤثر الإنترنت على أساليب أداء المعاملات التجارية و أساليب العمل .
- الاقتصاد الرقمي يوفر معلومات لاتخاذ القرارات : يمكن التحكم في المعلومات بالاستخدام الفعال للمعلومات وتوظيفها لخدمة القرارات والسياسات الاقتصادية ويوفر الاقتصاد الرقمي المعلومات عن طريق تعلم كيفية تحديد اختيار المصادر المناسبة للمعلومات الأساسية والهامية أي أداء إدارة الصادر و الوارد من المعلومات بطريقة أكثر كفاءة و تأثير .¹

(4) أهداف الاقتصاد الرقمي :

- يمكن ذكر أهداف الاقتصاد الرقمي من خلال القول أن الاقتصاد الرقمي يتحقق لدى المنشآت والمؤسسات من خلال المنافع التي يمكن تحقيقها باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومن هذه الأهداف نجد :
- إزالة الحواجز الجغرافية
- إزالة الحواجز الزمنية
- تحسين التعامل مع القيود التكاليفية

¹ بالفاسم سعود و الطاهر ميمون و عبد الصمد سعودي ، " دور تكنولوجيا الاعلام و الاتصال كآلية لتفعيل الاقتصاد الرقمي " ، مجلة المثقال للعلوم الاقتصادية و الإدارية " ، مجلد خاص مؤتمر البلقاء التطبيقية ، 10 سبتمبر 2019 ، ص 620.

- تحطيم الحواجز الهيكلية¹.

الفرع الثاني : العناصر الداخلة في تشكيلة الاقتصاد الرقمي

(01) عناصر الاقتصاد الرقمي :

الاقتصاد الرقمي يتكون من مجموعة من القطاعات أو المؤسسات الرقمية التي يكون فيما بينها علاقات تشابكية من خلال الشبكة العنكبوتية - شبة المعلومات الداخلية والدولية، حيث يعد البريد الالكتروني وصفحات المواقع هي الأساس والقاعة العريضة لتحقيق التفاعل والترابط الاقتصادي بين مختلف المؤسسات والقطاعات الخاصة والحكومية بما فيها قطاع البنوك والتسويق التوزيع، وتقوم الشركات المساهمة الالكترونية بتصميم المواقع التجارية على صفحات الإنترنت من خلال الصور والفيديو وعرض الكاتلوجات وقوائم الأسعار والمواصفات الخاصة بالسلع وكل ذلك يتم إلكترونياً من أجل تحقيق الأهداف التجارية لتحقيق التواصل والإندماج مع الأسواق العالمية .

ويشتمل الاقتصاد الرقمي على مجموعة من العناصر المتفاعلة مع بعضها حتى تجعل من الاقتصاد الرقمي فعال جداً :

- **المنتجات الرقمية** : هي الصفة الأساس التي تميز الاقتصاد الرقمي ولا تشمل البرامج الالكترونية و الموسيقى و الفيديو فقط بل تتعداه لتشمل الكتب والجرائد والمجلات الرقمية وكذلك الخدمات الرقمية التي تقدم مثل : حجز تذاكر السفر والخدمات المصرفية و حتى ظهور العملة الالكترونية و الخدمات الحكومية و هذا ما أدى إلى ظهور المنتجات الرقمية .
- **المستهلكون** : يمتاز الاقتصاد الرقمي بوجود عدد كبير من المستهلكين فكل من يدخل على الشبكة العنكبوتية يعد زبون محتمل أن يستهلك السلعة الموجودة حيث بإمكانهم البحث والإختيار وحتى المساومة بسبب وجود عدد كبير من السلع الرقمية المعروضة التي تتيح له حرية الاختيار .
- **البائعون** : وهم كل مؤسسة أو منظمة تعرض منتجاتها على الإنترنت فالترويج والدعاية والإعلان يتم إلكترونياً خاصة في السلع التي لا تكون مادية ملموسة بل هي افتراضية مثل

¹ حسين العلمي ، " دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة " ، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، تخصص الاقتصاد الدولي و التنمية المستدامة ، جامعة فرحات عباس ، سطيف ، 2012/2013 ، ص 06 .

- أمازون دوت كوم و منظمة ياهو، إن السوق الافتراضي هو سوق يمتاز بحرية الدخول والخروج إليه بسبب عدم وجود عوائق تمنع الدخول
- المنظمات المسؤولة عن الهياكل القاعدية : تتمثل بالمنظمات و الجهات المسؤولة عن توفير البرامج و الحسابات الالكترونية و شبكات الاتصال و توفير الهيئات الاستشارية من أجل ضمان سير العملية بجودة و كفاءة عالية .
- الأنظمة و القوانين : أي سن الأنظمة و القوانين الداعمة للاقتصاد الرقمي من أجل تقليل الأثار السلبية و حماية المستهلكين و العاملين في ظل فضاء النطاق العريض¹.
- (02) هيكل الاقتصاد الرقمي :**

ويتكون الاقتصاد الرقمي من مجموعة من المؤسسات الالكترونية التي تتشابه مع بعضها البعض من خلال شبكات المعلومات الداخلية و الأخرى الدولية.

و يعتبر البريد الالكتروني و مواقع الانترنت القاعدة العريضة لتحقيق التشابكات الاقتصادية بين المؤسسات لتنفيذ التجارة الالكترونية، و يشمل الاقتصاد الرقمي أيضا تسويق العديد من المنتجات المصرفية بالجملة أو التجزئة عن طريق قنوات التوزيع الالكترونية، و هو ما يسمى بالبنوك الالكترونية يحقق ذلك بسرعة المعاملات و التجديد المستمر فيها . و تقوم الشركات المساهمة الالكترونية في الاقتصاد الرقمي بتصميم موقع على شبكة الانترنت و كتالوج الكتروني للتعريف بالشركة و نشاطها و خططها ومراكزها المالية و أسواقها و أهداف تصديرها لتحقيق الاتصال الفوري بالأسواق العالمية، وتستخدم الشركات أيضا المؤتمرات المعدة بالفيديو و المؤتمرات التليفونية لنفس الأغراض².

(03) دور الشبكة الدولية للمعلومات (الإنترنت) في دعم الاقتصاد الرقمي :

تعتبر الإنترنت المحرك الاستراتيجي للاقتصاد الرقمي، فقد أصبحت الإنترنت ليس فقط سوقا عالميا و لكن أيضا كوسيلة للاتصالات و توزيع المعلومات بشكل ذو كفاءة وفعالية لعدد كبير من المؤسسات و تم تقدير مستخدمي الإنترنت خارج أمريكا عام 1995 بحوالي % 54 ، 77 % عام 2005.

¹ صفاء عبد الجبار الموسوي ، زينب هادي نعمه ، " الاقتصاد الرقمي " ، دار الأيام للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان ، 2017، ص 23/22/21 .

² فريد النجار ، " الاقتصاد الرقمي و الإنترنت و إعادة هيكلة الاستثمار و البورصات و البنوك الالكترونية " ، الدار الجامعية ، الطبعة الأولى ، الإسكندرية ، 2007، ص 34 .

• الخلفية التاريخية للإنترنت :

- اختراع الاتحاد السوفييتي للقمر الصناعي عام 1958.
- دعا ذلك أمريكا لتطوير جودة الاتصالات و شبكات الحاسبات Electronic Numerical Integrator Computer في الفترة من 1945 - 1955.
- اختراع الشبكات المتكاملة Interconned Network خلال الفترة من 1962 إلى 1969 و ما قبلها من مفهوم القرية العالمية الالكترونية Electronic Global Village.
- تركيب أول خط شبكات لربط شرق و غرب أمريكا عام 1970 بسرعة 56 كيلوبايت في الثانية و التوسع في الاستخدامات عام 1973 حتى و صلت 2000 تضم الجامعات و الحكومات و بريد الكتروني ضم 75 % من التدفقات الكلية .
- و تم أيضا إنشاء شبكات أخرى مثل شبكة المؤسسة الوطنية للعلوم .
- و تم في عام 1991 ادخال World Wide Web . www و الذي يضم سنويا حوالي 3000000 مستخدم .¹

• عدد المستخدمين لشبكة الإنترنت في العالم :²

لقد زاد عدد مستخدمي الإنترنت في العالم عام 2005 أكثر من مليون و من المتوقع أن يصل إلى 2 مليون عام 2011 و الذي كان حوالي 450 مليون عام 2000 و تظهر الزيادة في الدول النامية مع تشبع الموقف في أمريكا و الاتحاد الأوروبي و اليابان و أستراليا و يعتبر نصيب الدول 08 الكبار G8 حوالي 50 % من المشاركين في العالم في حين أن 50 % من الدول الافريقية المستخدمة للإنترنت أقل من فرنسا 25 مليون و نوضح ذلك في الجدول الموالي :

الجدول رقم (01) : أكبر 10 دول في العالم حسب عدد مستخدمي الإنترنت في ديسمبر 2005 :

Country	Inter uses (million)	Total user base
USA	197.8	18,3
China	119.5	11,1
Japan	86.3	8

¹ المرجع نفسه ، ص 57 .

² المرجع نفسه ، ص 61 .

India	50.6	4,7
Germany	46.3	4,3
UK	35.8	3,3
South Korea	33.9	3,1
Italy	29.8	2,7
France	28.8	2,7
Brazil	25.9	2,4

04) تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و دورها في الاقتصاد الرقمي :

• مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات :

تعرف تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بأنها جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل و نقل و تخزين المعلومات في شكل الكتروني و تشمل تكنولوجيا الحسابات الآلية و وسائل الاتصال و شبكات الربط و أجهزة الفاكس و غيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات ¹.

• مستوى تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات المصرفية : و يعكس مصطلح تكنولوجيا المعلومات في المجال المصرفي مرحلتين :

- **المرحلة الأولى :** وتسمى مرحلة التشغيل الآلي والتي دخلت المصارف فيها منذ سنوات الستينات بفضل قدرة الحاسب على معالجة كميات كبيرة من المعاملات، والتي عرضت حلول تكنولوجيا فعالة لمشاكل القطاع المصرفي في ذلك الوقت، كما أدت إلى تغيرات جذرية في الهيكل التنظيمي وتحسين أداء العمليات، وخلق فريق عمل خاص من المبرمجين والمختصين لتحسين جودة الخدمة .على الأقل في المرحلة الأولى من المسار التكنولوجي تحتاج المصارف إلى المضي قدما في طريق التجارب والأخطاء لاكتشاف حلول تنظيمية فعالة والتحكم في تكاليف الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات.

- **المرحلة الثانية :** وتسمى مرحلة الأتمتة الذكية إذ أن نشر تكنولوجيا الشبكات وتوزيعها ومعالجة البيانات حول النظام التكنولوجي للصناعة المصرفية، والتي أدت إلى إعادة تصميم نظم المعلومات

¹صفاء عبد الجبار الموسوي ، زينب هادي نعمه ، مرجع سابق ، ص 64 .

للمصارف، والتي تستند في المقام الأول على اللامركزية والتحول على نطاق واسع إلى إجراء المعاملات في الوقت الحقيقي، وأخيرا التفاعل مع نظم المعلومات للمصارف الأخرى من خلال الشبكات بين المصارف¹.

• العولمة و تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في ظل الاقتصاد الرقمي :

إن ظهور العولمة بدأ في التسعينيات من القرن الماضي و كانت ثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات أحد أبرز العوامل التي ساعدت في ظهور وانتشار العولمة كونها تمثل الأدوات و الطاقة المحركة لها والتي ساهمت في نقل التوجيهات والأفكار والتحول من اقتصاد صناعي يعتمد على الثورة المادية و على الندرة الاقتصادية إلى اقتصاد قائم على العلم والمعرفة والوفرة المعلوماتية ، فالمعلومات هي أهم مصادر القوة للمعرفة السياسية والاقتصادية والعسكرية فكلما كانت البلدان ذات اقتصاد مدعم علميا وتقنيا ستصبح هي المستفيدة من العولمة وما تتيح من فرص على مختلف الأرصدة وهذا ما يدفع بالقول بأن تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات هي جوهر العولمة حيث أثرت هذه الثورة العلمية في طرق وسائل الانتاج وعلى تدفق الموارد و المعلومات و ما نراه بشكل واضح اليوم أن العالم يعيش ثورة علمية تقنية²

الفرع الثالث : التجارة الالكترونية من أدوات تطبيق الاقتصاد الرقمي

تعد التجارة الالكترونية أحد ثمار الثورة المعلوماتية التي يشهدها العالم اليوم كما تمثل واحد من موضوعي ما يعرف بالاقتصاد الرقمي Digital Economique حيث يقوم الاقتصاد الرقمي على حقيقتين التجارة الالكترونية Economique Commerce و تقنية المعلومات " TI " Technology Information و التي باتت تؤثر بلا شك على مختلف الأنشطة الاقتصادية نظرا لما تمثله من استثمار في البطاقات الذهبية و القدرات الفكرية للعنصر البشري

(01) التجارة الالكترونية :

✓ تعريف التجارة الالكترونية : و قد تعددت وجهات نظر الباحثين الذين تناولوا مفهوم

التجارة الالكترونية فمنهم من يرى :

¹ أسماء درود ، " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على رضا العميل في المؤسسات المصرفية " ، مجلة الدراسات المالية و المحاسبية و الإدارية ، جامعة أم البواقي - الجزائر ، العدد الثامن ، ديسمبر 2017 ، ص 269/268 .

² صفاء عبد الجبار الموسوي ، زينب هادي نعمه ، مرجع سابق ، ص 72 .

➤ أنها عمليات بيع و شراء مابين المستهلكين و المنتجين أو الشركات باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.¹

➤ تعريف التجارة الالكترونية حسب المنظمة العالمية للتجارة العالمية OMC : يعرف خبراء هذه المنظمة التجارة الالكترونية على أنها مجموعة متكاملة من عمليات إنتاج و توزيع و ترويج و بيع المنتجات من خلال شبكات الاتصالات و حسب التعريف هي تشمل 03 أنواع م العمليات التجارية :

- عمليات الاعلان عن المنتج و عمليات البحث عنه .
- عملية تقديم طلب لشراء و سداد ثمن المشتريات .
- عملية تسليم المشتريات²

➤ تعريف التجارة الالكترونية حسب اللجنة الأوروبية : هي أداء الأعمال الكترونيا حيث تقوم على أساس التبادل الالكتروني للبيانات، مكتوبة كانت أم مرئية أم مسموعة ، كما أنها تتضمن العديد من الأنشطة التجارية الخاصة بتبادل السلع و الخدمات و إتمام عمليات البيع و الشراء و التسليم بالنسبة للمحتويات الرقمية والتحويلات الالكترونية للأموال والفواتير الالكترونية والمزادات التجارية ز عمليات التسويق والخدمات مابعد البيع و هي تشمل كل من السلع والخدمات وكذلك الأنشطة التقليدية و الغير تقليدية³

وعرفها المشرع الجزائري حسب نص المادة 06من القانون رقم 05-18 على أنها النشاط الذي يقوم بموجبه مورد الكتروني بإقتراح أو ضمان توفير السلع و الخدمات عن بعد للمستهلك الالكتروني عن طريق الاتصالات الالكترونية.⁴

(02) أنماط التجارة الالكترونية : للتجارة الالكترونية مجموعة من الأنماط التي تدور حولها و الشكل التالي يبين بعض تلك الأنماط حيث يمكن النظر إلى التجارة الالكترونية على أنها مفهوم متعدد الأبعاد يمكن تطبيقه واستخدامه في أكثر من نمط :

¹ محمد عبد الله شاهين ، " التجارة الالكترونية العربية بين التحديات و فرص النمو " ، دون دار النشر ، 2017، ص 16 .
² سمية ديمش ، " التجارة الالكترونية حقيقتها و واقعها في الجزائر " ، مذكرة ماجيستر ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير ، تخصص تحليل و استشراف اقتصادي، جامعة منتوري - قسنطينة ، 2010 / 2011، ص 36 .
³ سيد أحمد عبد الخالق ، " التجارة الالكترونية و العولمة " ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة - مصر ، 2008 ، ص 32
⁴ المادة 06 من القانون رقم 04-18 المؤرخ في 10/05/2018 المتعلق بالتجارة الالكترونية ، المادة 06 ، جريدة رسمية للجمهورية الجزائرية العدد 28، 2018 ، ص 05.

- **مؤسسة الأعمال : (B to B) Business to Business** و هذا النمط يتم بين مؤسسات الأعمال بعضها لبعض من خلال شبكات الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات وذلك لتقديم طلبات الشراء للموردين و العارضين، وتسليم الفواتير وإتمام عمليات الدفع وهذا النمط من التجارة الالكترونية موجود من سنوات عدة خاصة في تبادل البيانات الالكترونية من خلال الشبكات الخاصة .

- **مؤسسة أعمال - مستهلك : (B to C) Business to Consumer** : هذا النمط من التجارة الالكترونية يمثل البيع بالتجزئة في التبادل التجاري العادي و هذا النوع قد يتوسع بشكل كبير مع ظهور شبكة الإنترنت فهناك الآن ما يمس بالمراكز التجارية للتسويق Shopping malls تقدم خدماتها من خلال عرض السلع و الخدمات لصالح المؤسسات وتقوم بتنفيذ الصفقات التجارية من حيث عمليات الشراء و البيع من خلال شبكات الإنترنت ويتم الدفع بطرق مختلفة أكثرها شيوعا بطاقات الائتمان و الشيكات الالكترونية أو النقد عند التسليم .

- **مؤسسة أعمال - إدارة حكومية : (B to A) Business to Administration** : هنا النمط يغطي كل المعاملات بين الشركات و الهيئات الحكومية فعلى سبيل المثال في و.م. أ يتم الإعلان عن المشتريات الحكومية م خلال شبكة الإنترنت و يمكن للشركات أن تتبادل الردود معها الكترونيا و حاليا يعتبر هذا النمط في مرحلة وليدة لكنه سوق يتوسع بسرعة كبيرة إذ قامت الحكومات باستخدام عملياتها بأسلوب التجارة الالكترونية .

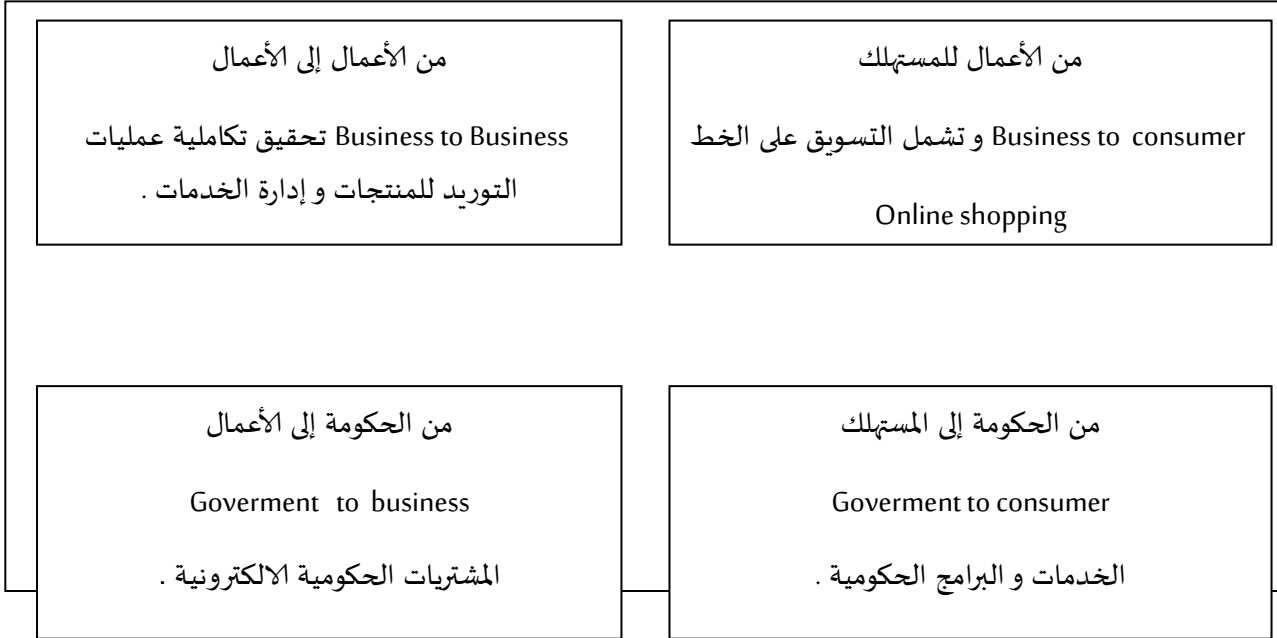
- **مستهلك - إدارة حكومية : (C to A) Consumer to Administration** : وهذا النمط لم يبرز بعد ولكنه ربما ينتشر مع انتشار التعامل الالكتروني ونمو نمط الشركة إلى المستهلك و الشركة إلى الهيئة الحكومية .¹ و يعد النمط الأول حاليا أكثر الأطراف تعاملًا بالتجارة الالكترونية إلا أنه و مع الانتشار الواسع و السريع لاستخدام شبكة الإنترنت فإن التعامل التجاري الالكتروني ما بين الأطراف

¹ محمد بوزيان و عائشة بالحرش ، " التجارة الالكترونية في الجزائر ، الفرص و التحديات " ، مداخلة ، كلية العلوم الاقتصادية و التسير ، جامعة ابي بكر بالفايد ، تلمسان ، ص 03 و 04 .

الأخرى سيزداد في المستقبل . و يمكن تلخيص صور التجارة الالكترونية في الشكل الموالي

1 :

الشكل رقم 01 : صور التجارة الالكترونية



(03) مميزات التجارة الالكترونية :

- توفير الوقت والمجهود للبائع و المشتري ، حيث أن الشركة يمكنها عرض منتجاتها بسهولة مع السعر و مواصفات المنتج و المشتري يستطيع الحصول على منتج دون الحاجة إلى الخروج من المنزل .
- قلة تكاليف إنشاء متجر الكتروني و أحيانا يكون مجاني أو بسعر رمزي جدا لا يضاهي تكلفة إيجار محل و موظفين للبيع و محاسبين كما أن المتجر لا يحتاج إلى موظفين .
- سهولة المنافسة بين البائعين و ينصب كله في مصلحة المشتري و المستهلك .

✓ عيوب التجارة الالكترونية :

- البنوك الالكترونية التي تتعامل معها المتاجر الالكترونية مثل الباي بول ، أسكريل و بايير و غيرهم كلها بنوك غير واضحة و لا ترتبط بالبنوك الفعلية الواقعية

¹ خيرى مصطفى كنانة ، " التجارة الالكترونية " دار المسيرة للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان ، 2009 ، ص 56 .

- صعوبة توفير مستودع لتخزين منتجاتك فمن الصعب وضع كل منتجاتك في منزلك و لكن يمكن التغلب على هذه المشكلة بعدة طرق أهمها عرض منتجات أشخاص آخرين في متجر ، مقابل عمولة أو أجر و بالتالي أنت لست بحاجة إلى مكان للتخزين
- عدم وجود رقابة أو قوانين واضحة للتعامل عبر الإنترنت منة قبل الحكومة مما يقلل في الثقة في التعاملات و الشراء من خلال الإنترنت .¹

المطلب الثاني : نظرة عامة حول البنوك الالكترونية كأحد متطلبات تطبيق الاقتصاد الرقمي :

لم يكن ظهور البنوك الإلكترونية، بمعزل عن التكنولوجيا، فجاءت البنوك الإلكترونية في فترة زمنية تميزت بوجود شبكة الأنترنت والتي تعد بمثابة البنية التحتية اللازمة لعمل البنوك الإلكترونية والتي أتاحت حلولاً لأغلب المشاكل التي تواجه العملاء بسرعة فائقة وبتكلفة أقل مما تقدمه البنوك التقليدية.

فمع تزايد استخدام البنوك والأفراد لشبكة الإنترنت وتطور قدراتها أصبحت بنوك الإنترنت تعرف على أنها " قناة توزيع مصرفية قائمة بذاتها حيث تم انتقاء مقر لها على الإنترنت بدلاً من المقر العقاري، ممثلة بذلك معالجة عصرية متطورة تلبي احتياجات قطاع سوقي متنامي من العملاء، هم مستخدمي شبكة الأنترنت²

الفرع الأول: ماهية البنوك الالكترونية

01) مفهوم البنوك الالكترونية و متطلباتها :

تعريف البنوك الإلكترونية

تتعدد التعريفات لتحديد معنى البنوك الإلكترونية فمنها نجد:

❖ يستخدم تعبير أو إصطلاح البنوك الإلكترونية (Electronic Banking) أو بنوك الأنترنت (Internet Banking) كتعبير متطور وشامل للمفاهيم التي ظهرت في بداية التسعينيات كمفهوم الخدمات المالية عن بعد أو البنوك الإلكترونية عن بعد (Remote Electronic Banking) أو البنك المنزلي (Home Banking) أو البنك على الخط (Online Banking) أو الخدمات المالية

¹ أحمد ناصر بالعربي ، " مميزات و عيوب التجارة الالكترونية " ، مقال منشور على موقع الكتروني www.anbilarabi.com تم الاطلاع على الموقع 2020/02/15. على الساعة 13:23

² حبيبة قدة، " آليات و ظوابط البنوك الإلكترونية " ، مداخلة بـمحور تطور السياسات العمومية لعصرنة المرافق العامة ،جامعة قاصدي مرياح

الذاتية (Self-Service Banking) أو بنوك الويب (Web Banks) ، و جميعها تغيرات تتصل بقيام الزبائن بإدارة حساباتهم و إنجاز أعمالهم المتصلة بالبنك عن طريق المنزل أو المكتب أو أي مكان آخر و في الوقت الذي يريد الزبون ، و يعبر عنه بعبارة الخدمة المالية في كل وقت و من أي مكان ، وقد كان الزبون عادة يتصل بحساباته لدى البنك و يتمكن من الدخول إليها و اجراء ما تتيحه له الخدمة عن طريق خط خاص و تطور هذا المفهوم مع شيوع الأنترنت ، لكن بقيت فكرة الخدمة المالية عن بعد تقوم على أساس وجود البرمجيات المناسبة داخل نظام كمبيوتر الزبون .¹

❖ وبمعنى آخر ان البنك يزود جهاز العميل PC بحزمة من البرمجيا، اما مجانا او لقاء رسوم مالية، وهذه تمكنه من تنفيذ عمليات معينة عن بعد (البنك المنزلي)، او كان العميل يحصل على حزمة البرمجيات اللازمة عبر شرائها من الجهات المزودة ، وعرفت هذه الحزم بأسم برمجيات الادارة المالية الشخصية personal – financial – management

ومثل حزمة (Microsoft money) و حزمة mecas managing your money و

غيرها و هذا المفهوم للخدمات المالية عن بعد² .

❖ ويمثل البنك الإلكتروني أحد مواضيع ما أُصطلح عليه بالاقتصاد الرقمي القائم على أساس التجارة الإلكترونية وتقنية المعلومة ، فهذه الأخيرة هي التي أكدت الوجود الحقيقي والواقعي للبنك الإلكتروني باعتباره يعتمد على وسائل الاتصال الحديثة ومختلف الوسائل التقنية في تنفيذ وإدارة نشاطاته عن طريق شبكات معلوماتية أبرزها الانترنت³ .

❖ و تعرف أيضا المصارف الالكترونية إستعمال لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال بوسائل إلكترونية بواسطة البنوك لإتمام المعاملات البنكية و إيجاد تفاعل مع العملاء⁴

❖ و يمكن إعطاء تعريف شامل للبنوك الالكترونية :

هي بنوك افتراضية تنشأ لنفسها مواقع إلكترونية على الأنترنت لتقديم خدمات هي خدمات

¹ أحمد نهلة "البنوك الإلكترونية" دون دار النشر ، 2004 ، ص86.

² أديب قاسم الشندي ، " المصرفة الالكترونية أنماطها و خيارات القبول و الرفض " ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، كلية الادارة و الاقتصاد جامعة واسط العدد 27، السنة 2011 الصفحة 05

²⁵ "معطى الله خير الدين وبوقمون محمد،"المعلوماتية والجهاز البنكي حتمية تطوير الخدمات البنكية" ،مداخلة في ملتقى بعنوان : ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الإقتصادية واقع وتحديات ،جامعة شلف يومي 14 و 15 ديسمبر 2004 .

⁴ Salman Shamim & Kashif Sarder « Electronic Banking & E-readiness adoption by comercial bankin.in pakistan .linnaeus university .2010.p 07.

موقع البنك من سحب ، دفع و تحويل للأموال دون تنقل العميل إليها ¹. أما عن الصيرفة الالكترونية فيمكن القول أنها تقديم الخدمات و المنتجات المصرفية ذات القيم الصغيرة عبر القنوات الالكترونية و التي يمكن ان تتضمن خدمات الايداع و الاقراض و ادارة الحساب و تقديم المشورة المالية و دفع الفواتير الالكترونية ،بالاضافة الى الدفعات الالكترونية ذات القيم الكبيرة و غيرها من الخدمات المقدمة إلكترونيا .

✓ نشأة البنوك الالكترونية

يعود ظهور و نشأة الصيرفة الإلكترونية بظهور النقد الإلكتروني مع بداية الثمانينيات ، حيث برز مفهوم Monitique الذي يعني تزوج النقد بالالكترونيك .

غير أن استخدام البطاقات بدل النقد الإئتماني يرجع في الواقع إلى بدايات القرن الماضي في فرنسا (بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي) و في الولايات المتحدة الأمريكية (بطاقات معدنية تستعمل في تعريف الزبون على مستوى البريد) .

و مع ذلك كان لابد من الانتظار حتى الخمسينيات حتى يشهد العالم تحولا في هذه البطاقات حيث أصدرت American express في سنة 1958 بطاقات بلاستيكية و التي إنتشرت على نطاق دولي في الستينات .

و في سنة 1968 أصدرت مجموعة من ثمانية بنوك بطاقات Bank Americad و التي دولت لتتحول فيما بعد إلى شبكة VISA العالمية . كما تم في نفس العام إصدار البطاقات الزرقاء Carte bleue من قبل ستة بنوك فرنسية .

و في نهاية السبعينيات . و بفضل ثورة الالكترونيك ، تم تزويد البطاقات بمسارات مغناطيسية Pistes magnétique في العديد من البلدان الصناعية حيث أصبحت البطاقة تحتوي ذاكرة و يمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها لإجراء عمليات الدفع و منذ 1986 شرعت إتصالات فرنسية France Telecom في تزويد غرف الهاتف العمومي بأجهزة قارئة لبطاقات الذاكرة Carte à mémoire مع بداية التسعينات 1992 أصبحت كل البطاقات المصرفية بطاقات دفع أو سحب (في فرنسا برغوئية Des Cartes à puce، و بالتالي فهي تسمح بالتعرف على سلامة البطاقة و على هوية صاحبها ² .

¹ "تصيرة شيوب ، "الإدارة البنكية في الجزائر " مذكرة لنيل شهادة الماچيستر ، العلوم السياسية ، تخصص علوم الإعلام و الإتصال ، جامعة الجزائر 2013/2012 الصفحة 54

² رحيم حسن و هواري معراج ، " واقع و تحديات الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية " مداخلة مقدمة إلى ملتقى المنظومة المصرفية و التحولات الاقتصادية - واقع و تحديات - جامعة الاغواط - الجزائر ، يومي 15/14 ديسمبر 2004 الصفحة 316

و من خلال منتصف السبعينات ظهر أول مصرف إلكتروني في الولايات المتحدة الأمريكية يميز بين نوعين من المصارف كلاهما يستخدم تقنية الصرف الإلكترونية .

➤ البنوك الافتراضية (مصارف الأنترنت) : تحقق أرباح نصل الى ستة أضعاف المصرف العادي

➤ البنوك الأرضية : و نقصد بها المصارف التي تقدم خدمات تقليدية و خدمات مصرفية إلكترونية و كان السبب في إنتشار المصارف الإلكترونية

- أهمية و دور الوساطة بفعل تزايد حركية التدفقات النقدية و المالية في مجال التجارة المالية

- تطور المنظمة الإعلامية للإتصال التكنولوجي موقع إلكتروني .¹

✓ أهداف البنوك الإلكترونية

تهدف البنوك الإلكترونية من جراء عملها الى :

- تعزيز حصتها في السوق المصرفي
- خفض التكاليف
- تعتبر كوسيلة لتوسيع نشاطاتها داخل و خارج الحدود الوطنية
- إتاحة المعلومات عن الخدمات التي يؤديها البنك دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة
- حصول العملاء على الخدمات المصرفية و الغير مصرفية في أي وقت و في أي مكان .²

¹ أحمد السيد كردي " المصارف الإلكترونية الفرص و التحديات " مقال منشور على الانترنت [http:// www.Bank.op.ed.com](http://www.Bank.op.ed.com) ، تاريخ التصفح في 2020/02/12 ، على الساعة 14:23

² وسيم محمد الحداد ، شقيري نوري موسى ، محمود ابراهيم نور ، صالح طاهر الزرقان ، "الخدمات المصرفية الإلكترونية" ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، الطبعة الأولى، عمان ، 2012 ، ص 58/57 .

✓ متطلبات البنك الإلكتروني

- البنية التحتية : تتضمن الاتصالات و تقنية المعلومات ، السياسات التسويقية و الخدمية و التنظيمية ، العمل بالمعايير الدولية للخدمات ، وضوح وكفاية وفعالية التنظيم القانوني لقطاع الاتصالات ، مجال و أولويات تدخل الدولة في دعم بعض الاستثمارات .
- التطوير و الاستمرارية : لا يكفي تطوير البنى التحتية دون تطوير ذاتي لها من طرف البنك، و بالتالي يجب عليه تحسين و النقاط فرص التميز و الاتجاه نحو الريادة في اقتحام الجديد .

- الرقابة : يتطلب مراقبة مواقع البنك الإلكتروني باستمرار لتقييم أدائها

- كفاءة الأداء : توفير خبراء و متخصصين في التقنية و القانون و التسويق و النشر الإلكتروني

التفاعل و الاستمرارية : تبني استراتيجية التفكير الإبداعي و ليس النمطي فقط ، و التفاعل مع الأفكار الجديدة في المجال المالي و الخدمي و التسويقي و التقني¹.

02 أنماط البنوك الإلكترونية و أهميتها :

✓ الأنماط :

لا يمكن إعتبار كل موقع إلكتروني بنكي على شبكة الانترنت بنكا إلكترونيا و وفقا للتشريعات الأمريكية و الأوروبية هناك 03 صور للبنوك الإلكترونية هي :

- الموقع المعلوماتي **Informational** : و الذي يعتبر المستوى الأول من البنوك الإلكترونية و من خلاله يقدم البنك معلومات حول برامجه و منتجاته و خدماته المصرفية .
- الموقع التفاعلي/ اتصالي **Communicative** : الذي يقوم العميل من خلاله بالاتصال بالبنك و تعبئة طلبات أو نماذج أو تعديل القيود و الحسابات على الخط .
- الموقع التبادلي **Transactional** : وهو المستوى الذي يمارس من خلاله البنك خدماته و أنشطته إلكترونيا حيث يشمل هذا المستوى السماح للزبون بالوصول إلى حساباته و إدارتها و إجراء الدفعات النقدية و الوفاء بالفواتير و الاستعلام و إجراء الحوالات محليا و خارجيا².

¹ عبد القادر خليل "الاقتصاد البنكي مدخل معاصر" ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الطبعة الأولى ، بن عكنون - الجزائر ، 2017، ص 76.

² تائر عدنان قديمي " العوامل المؤثرة في إنتشار الصيرفة الإلكترونية : دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية " المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية ، المجلد الحادي عشر ، العدد الثاني ، 2008 ، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة ، عمان - الأردن ، ص 298 .

الجدول رقم 02: أنماط البنوك الالكترونية

أوجه المقارنة	الموقع المعلوماتي	الموقع التفاعلي	الموقع التبادلي
تقديم المعلومة	تقديم معلومات ترقية توضيح كيفية الاتصال بالبنك تقديم عروض و اعلانات	إمكانية تحميل التقارير الخاصة بالبنك إمكانية تقديم طلبات العمل عبر الموقع إمكانية الدخول إلى مواقع أخرى عن طريق موقع البنك	إمكانية التسجيل توجيه إنذارات تأسيس منتديات خاصة بزبائن البنك
استخدام شبكة الإنترنت من أجل إثبات العلاقة بين البنك و الزبون	إستخدام العميل للبريد الالكتروني من أجل الاتصال بالبنك	إمكانية إستخدام تقنيات في إتصالات أخرى	إستخدام تقنيات جد متطورة مثل تقنية Videoconference
يستخدم شبكة الأنترنت من أجل المبادلات	طلب فتح الحسابات وطلب الإستفادة من الخدمات التي يقدمها البنك طلب البطاقات النقدية للإستفسار عن المعاملات الخاصة بالقروض و الاستثمارات	إمكانية إطلاع الزبون على وضعيه حسابه إمكانية إجراء التحويل من و إلى حساب الزبون يمكن للزبون الاطلاع على بعض المعلومات الخاصة بالبنك	إستخدام النقود الالكترونية كوسيط لترقية التبادلات عبر شبكة الانترنت

المصدر: " بوفليح نبيل و فرح شعبان "، "البنوك الإلكترونية كمدخل لزيادة تنافسية البنوك العربية " مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي و مساهمتها في

تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية ، جامعة حسيبة بن بو علي - شلف - 28/27 نوفمبر

2007 ص 07

✓ أهمية البنوك الالكترونية :

الأهمية العلمية و الاقتصادية للمصرف الالكتروني :

إن قيام المصارف بتسوية أنشطتها و خدماتها المالية عبر الإنترنت يحقق فوائد كثيرة من أهمها نذكر :

- تخفيض النفقات التي يتحملها المصرف يجعل تكلفة إنشاء موقع للمصرف عبر شبكة الأنترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد للمصرف و ما يتطلبه من مباني و أجهزة و كفاءة إدارية ، إضافة إلى تسويق المصرف لخدماته من موقعه على الأنترنت يساعده على إمتلاك ميزة تنافسية تعزز مكانته التنافسية و تؤهله إلى مستوى المعاملات التجارية العالمية .

إن توجه المصارف العالمية نحو شبكة الإنترنت و ما تتميز به من قدرات تنافسية يلزم المصارف الصغيرة ضرورة الإرتقاء إلى مستوى هذه التحديات ووفقا لذلك سيقوم العملاء بالمقارنة بين خدمات المصارف لإختيار الأنسب و بذلك تكون الأنترنت عامل منافسة قوي في جذب العملاء

- إن المصارف الإلكترونية تؤدي إلى تسيير التعامل بين المصارف و بناء علاقات مباشرة و توفير فرص العمل و الاستثمار و هو ما يساعد على النجاح و البقاء في السوق المصرفية

- إستخدام الإنترنت يساهم في تعزيز رأس مال الفكري و تطوير تكنولوجيا المعلومات و الإستفادة من الابتكارات الجديدة التي يكون لها إنعكاس على أعمال المصارف .¹

03) مزايا البنوك الالكترونية و عيوبها :

✓ مزايا البنوك الالكترونية :

لقد تطورت البنوك الالكترونية في تقديمها للخدمات المصرفية من خلال الانترنت، وانتقلت بذلك من مجرد تقديمها تعريفا لما تقدمه البنوك التقليدية في بدايتها إلى قيامها بجميع العمليات المصرفية التي تحجم تلك البنوك عن تقديمها . هذا التطور أكسب البنوك الالكترونية مزايا تفيد البنوك والعملاء أيضا أهمها:

- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من المتعاملين (العملاء): وتعتبر أهم ميزة للبنوك الالكترونية لأنها توفر فرصة استقطاب أكبر عدد من العملاء في أي زمان و مكان ، مع إمكانية طلب الخدمة و

¹ بشرى محمد سامي ، " إمكانية تبني و تطبيق مفهوم المصارف الالكترونية "مجلة جامعة كربلاء العلمية ، المجلد الثامن ، العدد الأول ،

التواصل مع البنك بكل راحة ، فالبنوك الالكترونية أقتت الحدود الجغرافية فيما بين الدول و الشعوب م حيث الوقت و المجهود فخلقت كل ما يتوافق و عمليات التجارة الالكترونية التي زاد انتشارها في كافة أنحاء العالم

- **تقديم خدمات مصرفية كاملة و جديدة :** البنوك الالكترونية بإمكانها تقديم كافة الخدمات المصرفية التقليدية و نتيجة لانتشار التجارة الالكترونية على المستوى العالمي أصبح هناك عمليات مصرفية جديدة لا يمكن لأي بنك من إهدائها إلى عملائه إلا إذا كان البنك الكترونيا لما تتميز به تلك العمليات من سرعة الأداء .

- **خفض تكاليف التشغيل :** تتطلب عمليات التوسيع تكاليف كثيرة مثل تكاليف شراء الموقع و تأثيره و تكاليف العمالة و الصيانة و غير ذلك ، هذه التكاليف تعتبر معدومة نهائيا في الحالات الالكترونية ، كذلك تقليص التكاليف الإجرائية كاستخدام الأوراق ، الوقت و الجهد في البنك لإنهاء معاملات العملاء الأمر الذي يساعد على خفض التكاليف الكلية .

- **زيادة كفاءة البنوك الالكترونية :** طبيعة عمل البنوك توفر لها السرعة في انجاز الأعمال عن البنوك التقليدية فدخل العميل في موقع البنك الالكتروني أسهل بكثير من انتقاله إلى موقع البنك و طلب الخدمة و بذلك توفر البنوك الالكترونية السرعة التي يحتاجها العميل لإتمام عملياته المصرفية خصوصا ما تعلق بالتجارة الالكترونية¹ .

- **خدمة البطاقات :** توفر البنوك الالكترونية خدمات متميزة لشريحة محددة من المتعاملين كرجال الأعمال حيث تقدم لهم بطاقات ائتمانية و بخصم خاص ، و يمكن استخدامها في أكثر من 18 مليون من أكثر الأماكن البنكية المزودة برقم خاص و خدمات مجانية على مدار الساعة² .

✓ عيوب البنوك الالكترونية

إن من أهم السلبيات التي يتعرض لها البنك الالكتروني نجد :

- صعوبة تحديد حجم السيولة لبنك معين بحكم التعاملات الداخلية و الخارجية و التي لا يمكن حصرها و معرفة حجمها و هذا يعرض الدولة لمخاطرها .

¹ ديبوش عبد القادر "انعكاسات التحرير المصرفي على البنوك الجزائرية و استراتيجية عمل البنوك لمواجهةها" مذكرة لنيل شهادة الماجستير ،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية ،تخصص :تحليل اقتصادي ، جامعة العربي بن مهيدي ،أم البواقي 2009/2008. ص 99.

² محمد عبد حسين الطائي " التجارة الالكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، الطبعة الثانية ،عمان - الأردن 2013 ص288 .

- إمكانية الوقوع كضحية لاحتيال و النصب و ذلك بحجم قابلية تزوير بعض البطاقات أو نسخ معلومات أشخاص آخرين خاصة في ظل التطور التكنولوجي الذي يساعد على اختراق بعض المعلومات و خروجها عن السرية .¹

04) المقارنة بين البنوك الالكترونية و البنوك التقليدية

يتيح الانترنت المصرفي للعملاء فرصة للتسوق الجيد وبتكاليف منخفضة، بالإضافة إلى سهولة الاتصال بالمعلومات المصرفية، ومن هذا المنطلق لأهمية البنوك الالكترونية نوضح فيمايلي مقارنة بين العمل المصرفي الالكتروني والتقليدي من ناحية التكاليف في توزيع المنتجات المصرفية:

جدول رقم (03): فرق التكلفة بين القنوات التقليدية والانترنت

تذكرة الطيران	المعاملات البنكية	توزيع البرمجيات	دفع الفواتير	
9,10	1,08	15	3,32-2,22	القنوات التقليدية
1,18	0,13	0,10-0,20	1,10-0,65	عبر الإنترنت
%87	%89	%99-%97	%67-71%	نسبة التوفير

المصدر: تبول الطيب، "سياسات التجارة الالكترونية والمسائل القانونية"، مقال منشور على الانترنت على الموقع:

www.ityarabic.org/e-businers

من تحليل الجدول يتضح أن فرق التكلفة في دفع الفواتير عبر الانترنت تصل إلى نسبة % 70 ، و 98 % في

توزيع البرمجيات، أما بالنسبة للمعاملات البنكية فرق التكلفة يمثل نسبة توفير % 89 ، في حين فرق التكلفة لتذكرة الطيران تصل إلى % 87 كنسبة توفير لفرق التكلفة.²

➤ و كمثل : تقدير التكلفة من خلال قنوات الصيرفة الالكترونية في الجزائر :³

إن تكلفة تقديم الصيرفة الالكترونية تعتبر منخفضة بنسبة كبيرة للبنوك التي تتبناها مقارنة بالقنوات التقليدية و الجدول الموالي يوضح تكلفة تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية عبر مختلف قنواتها :

¹ مميزات و سلبيات البنوك الالكترونية ، مقال منشور على الإنترنت <http://topoptions.wordpress.com> تم الاطلاع على الموقع

2020/02/10 ، على الساعة 14:33

² مصطفى يوسف كافي، " النقود و البنوك الالكترونية " ، دار الرسلان للطباعة و النشر و التوزيع ، 2011، ص 144.

³ الوية أصغير، "خدمات الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية" مجلة اقتصاديات المال و الأعمال JFBE ، جامعة برج بوعرييج ، العدد

السابع ، سبتمبر 2018 ، ص 369

جدول رقم(04) :تقدير تكلفة الخدمات من خلال قنوات الصيرفة الالكترونية

قناة تقديم الخدمة	تقدير التكلفة
خدمة عبر فرع البنك	295 وحدة
خدمة من خلال مراكز الاتصال الهاتفي	56 وحدة
خدمة من خلال الإنترنت	04 وحدات
خدمة من خلال الصرافات الآلية	01 وحدة واحدة

الفرع الثاني : آلية عمل البنوك الالكترونية

01 وسائل الدفع الالكتروني

1. تعريف وسائل الدفع الالكتروني

❖ يعرف الدفع الالكتروني على أنه عملية تحويل الأموال هي في الأساس ثمن لسلعة أو خدمة بطريقة رقمية أي استخدام أجهزة الكمبيوتر و إرسال البيانات عبر خط تلفيزيوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات.¹

❖ عرفها المشرع الجزائري حسب نص المادة 69 المتعلقة بقانون النقد والقرض على أنها: تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل أموال مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل.²

2. خصائص وسائل الدفع الالكتروني :

- يتم الدفع الالكتروني بالطبيعة الدولية : أي أنه وسيلة مقبولة في جميع الدول حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم .

- يتم الدفع من خلال استخدام النقود الالكترونية : و التي هي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل³

¹ عمار لوصيف ،"استراتيجيات نظام المدفوعات القرن 21مع الإشارة إلى تجربة جزائرية " مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم

الاقتصادية، تخصص التحليل و الاستشراف الاقتصادي ، جامعة منوري - قسنطينة 2009/2008 ص 29

² المادة 69 من القانون رقم 03-11 مؤرخ في 26 /08/ 2003يتعلق بالنقد و القرض ، الجمهورية الديمقراطية الشعبية الجريدة الرسمية ،

العدد52، الصادرة بتاريخ 27/08/2003 ص11

³ سعيد بركة ،" واقع عمليات الصيرفة الالكترونية وآفاق تطويرها في الجزائر " ،مذكرة نيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية ، تخصص

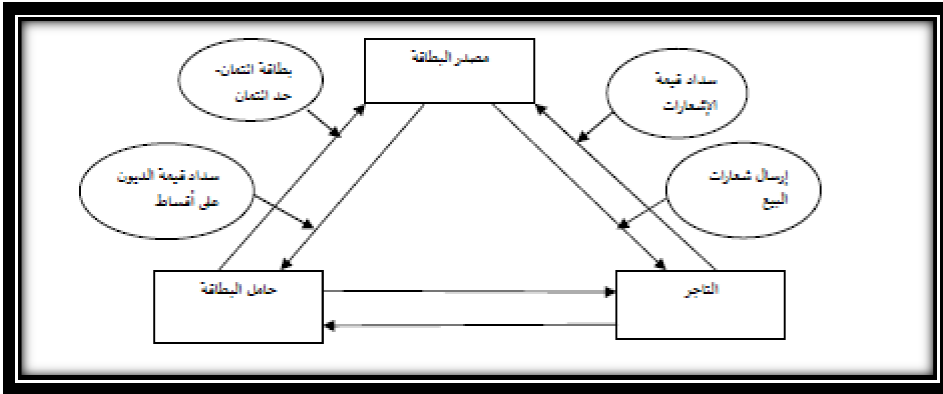
بنوك وتأمينات - جامعة العربي بن مهيدي 2012/2011 ص 153،152

3. أطراف وسائل الدفع الالكتروني :

و تتضمن نظم الدفع الالكتروني 05 أطراف هي :

- العميل / الزبون : هو الطرف الذي يقوم بالدفع الالكتروني لشراء السلع و الخدمات .
- التاجر أو البائع : و هو الطرف الذي يقوم بالحصول و الاستقبال للدفعة الالكترونية من العميل
- المصدر: و هو مصدر أداة الدفع الالكترونية و قد تكون مؤسسة بنكية أو غير بنكية
- المنظم : و عادة تقوم دوائر حكومية بتنظيم عملية الدفع الالكتروني .
- غرفة التقاص الالكتروني : و هي شركة الكترونية تنقل الأموال بين البنوك .¹

الشكل رقم: 02: أطراف وسائل الدفع الالكتروني



المصدر: السعيد بريكة مرجع سابق ص 143

- أنواع وسائل الدفع الالكترونية
- البطاقات البنكية
- النقود الالكترونية
- الأوراق التجارية الالكترونية
- البطاقات الذكية

¹ ناظم محمد نوري الشمري و عبد الفتاح زهير عبد اللات ، " الصيرفة الالكترونية الاموات و التطبيقات و معوقات التوسع " ، دار وائل للنشر ، الطبعة الأولى ، عمان ، 2008 ، ص 48/46 .

1) البطاقات البنكية : هي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة قد تتعرض لمخاطر السرقة أو الضياع أو التلف¹.

كما عرفها المشرع الجزائري : تعتبر بطاقة الدفع كل بطاقة صادرة عن البنوك و الهيئات المالية المؤهلة قانونا و تسمح لصاحبها سحب أو تحويل الأموال .²

و تنقسم البطاقات البنكية بدورها إلى :

- البطاقات الائتمانية : هي البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة تم استخدامها كأداة ضمان و تتميز هذه البطاقات بأنها تزيد من إيرادات البنك المصدر لها مما يحصل عليه من رسوم مقابل الخدمات أو من فوائد مقابل التأجير في السداد .³

• كما يمكن التمييز بين نوعين من البطاقات الائتمانية هما :

الجدول رقم : (05) :أنواع البطاقات الائتمانية

البطاقات الائتمانية المتجددة	البطاقات الائتمانية الغير متجددة
هذا النوع تصدره البنوك في حدود مبالغ فيها حيث يكون حامل البطاقة مخيرا بين تسديد كلي لقيمة فاتورة البطاقة خلال فترة الاستفادة أو جزء منها على فترات لاحقة وفي كلتا الحالتين السابقتين يتم تجديد القرض الأول لحامل البطاقة لذلك سميت بالبطاقة الائتمانية المتجددة .و تلجأ بعض البنوك لمطالبة العميل بإيداع مبلغ مالي تبقيه رهنا مقابل عمليات البطاقة ، و يسمى هذا النوع من البطاقات	و تسمى أيضا بطاقات الصرف الشهري لأنها يجب على العميل أن يقوم بالسداد الكامل خلال نفس الشهر الذي يتم فيه السحب بمعنى أن فترة الائتمان التي تمنحها هذه البطاقة لا تتجاوز الشهر الواحد . و الفرق بين هذه البطاقة وما سبقتها أنه لا يمكن أن يكون لدى حاملها حساب لدى البنك المصدر و من ثم عندما يقوم الفرد باستخدامها فإنه يحصل آليا على قرض

¹ سليمان ناصر، " التقنيات البنكية و عمليات الائتمان " ، ديوان المطبوعات الجامعية ، 2012، ص 02 .

² وفاء عبدلي ، " وسيلة الدفع الالكترونية بين حتمية العولمة المصرفية و واقع الوظيفة النقدية في الجزائر " ، مجلة دراسات و البحوث القانونية ، كلية الحقوق ، جامعة الإخوة منتوري ، قسنطينة ، العدد الرابع ، ص 150 .

³ أمير فرح يوسف ، " عالمية التجارة الالكترونية و عقودها - أساليب مكافحة الغش التجاري الالكتروني " ، المكتب الجامعي الحديث ، الازرابطة مصر ، 2009 ، ص 102.

<p>(ائتمان) مساوي لقيمة السلعة أو الخدمة و لكل عميل حد أعلى للقرض يحدده العقد و يسمى خط الائتمان و يلتزم حامل البطاقة بشروط الاصدار بتسديد كامل مبلغ الفاتورة خلال فترة لا تزيد غالبا عن 30 يوم من تاريخ استلامه لها و في حالة المواظلة يقوم البنك المصدر بإلغاء عضوية حامل البطاقة و يسحبها منه .²</p>	<p>البطاقات المضمونة بحيث إذا قام العميل باستخدامها يقوم بإرسال فاتورة شاملة مصنفة للعميل حسب المبلغ الذي في ذمته بنسبة معلومة شهريا 1,5 و لكن لو لم يسدد في الأجل المحدد يقوم البنك بإيقاف البطاقة و سداد الدين المطلوب على حاملها من المبلغ المودع لدى البنك .¹</p>
--	--

• تعود نشأة البطاقات الائتمانية إلى :

- ظهرت هذه البطاقات في و.م.أ 1914، عندما ابتكرت شركة western union لتسهيل أعمال عمالها ثم تبعتها بعد ذلك شركات البترول الأمريكية و سكك الحديد و بعض الفنادق الفخمة و المحلات الكبرى .حيث كان أول البنوك الأمريكية سنة 1950 التي أصدرت بطاقات الائتمان هو بنك " National Frank " بنيويورك حيث أصدرت بطاقات عرفت باسم National Crédit Card ثم تطور الأمر بدخول بنوك متعددة في اصدار بطاقات الائتمان واحدة ،وكان ذلك عام 1958 من قبل شركة Idican expresse و بنك Manhaten و بنك Amireca في حين لجأت مجموعة من البنوك الأمريكية المنافسة 1966 تحت اسم Dinter Bank بإصدار بطاقات جديدة عرفت باسم Master Charge و بعد ذلك سمية Master Card و توسعت البنوك في إعطاء مزايا من خلال بطاقات ذهبية منها : American express / Visa Card / و انتشرت هذه البطاقات خارج أمريكا ، كندا ، اليابان ، انجلترا و سائر دول العالم.

و من أهم البطاقات الائتمانية المشهورة في العالم نجد :

¹ خولة فرحات ، " أثر التجارة الالكترونية على تحسين نوعية الخدمة المصرفية "، رسالة ماجستير ،كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، تخصص إدارة الأعمال ، جامعة الحاج لخضر - باتنة ، 2007/2008 ، ص 71 .

² علي محمد أبو العز ، " التجارة الالكترونية و أحكامها في الفقه الاسلامي " ، دار النفائس للنشر و التوزيع ، 2008 ، ص 233/234.

(a) **Visa International**: منظمة فيزا مقرها في سان فرانسيسكو بولاية كاليفورنيا و.م.أ و هي منطقة صاحبة الترخيص للبطاقات المصرفية التي تحمل اسم Visa و هي لا تقوم بإصدار هذه البطاقات بل هي ناد يساعد البنوك الأعضاء على إدارة خدماتهم .

فتمنح منظمة فيزا العالمية تراخيص إصدار 03 أنواع من بطاقتها هي:

- **بطاقة فيزا الفضية** : وهي ذات حدود ائتمانية منخفضة نسبيا و تمنح لأغلب العملاء .
- **بطاقة فيزا الذهبية** : هي ذات حدود ائتمانية عالية و تمنح للعملاء ذات الموارد المرتفعة و رجال الأعمال و المستثمرين .
- **بطاقة فيزا الالكتروني** : تستخدم في أجهزة الصراف الآلي الدولية أو الأجهزة القارئة للشريط المغناطيسي¹.

و تعتبر بطاقة فيزا بطاقة تصدرها شركة فيزا العالمية و هي أكثر البطاقات انتشارا على الاطلاق حيث تتعامل مع الملايين من المؤسسات و المحلات التجارية و أجهزة الصراف الآلي².

(b) **Master Card**: هي ثاني أكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية مقرها في و.م.أ بطاقتها مقبولة لدى أكثر من 9,4 مليون محل تجاري ، استخدمت لتسوية معاملات بلغت أكثر من 200 مليون دولار

(c) **American Express**: هي من المؤسسات المالية الكبرى التي تصدر بطاقات ائتمانية مباشرة دون ترخيص إصدارها لأي مصرف ، و أهم البطاقات الصادرة عنها هي :

- **إكسبريس الخضراء** : تمنح للعملاء ذوي الملاء المالية العالية .
- **إكسبريس الذهبية** : تمتاز بتسهيلات غير محدودة السقف الائتماني تمنح للعملاء ذوي الملاء المالية العالية .
- **إكسبريس الماسية** : تصدر لحاملها بعد التأكد من الملاء المالية و ليس بالضرورة أن يفتح حاملها حساب لديها .

¹ عصام حنفي محمود موسى ، " الطبيعة القانونية لبطاقات الائتمان "، مؤتمر الأعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة و القانون بأسبوط - جامعة الأزهر ، ص 854/853/850/849.

² بوسعيد محمد عبد الكريم ، بن لدغم محمد ، " تحديات البنوك الجزائرية في تطبيق وسائل الدفع الحديثة "، المجلة الدولية للدراسات الاقتصادية، جامعة أبو بكر بالفايد - تلمسان ، العدد السابع ، أغسطس، 2019، ص 120 .

(d) **Diter Club** : تم ظهورها منذ 1954 و هي من مؤسسات البطاقات الائتمانية الرائدة

عالميا ، رغم صغر عدد حملة بطاقتها إلا إنها حققت أرباح وصلت إلى 16 مليون دولار .

و هي تصدر بطاقات متنوعة مثل :

- بطاقة الصراف البنكي لكافة العملاء .

- بطاقة الأعمال التجارية لرجال الأعمال

- بطاقة التعاون مع الشركات الكبرى مثل شركة الطيران .¹

- **البطاقات الغير ائتمانية** : هي بطاقات تمنح لصاحبها بعملية الدفع أو التسوية لمستحقاته

إلا إذا توفر فعليا على الأموال المقابلة لعملية التسوية و بالتالي فهي لا تمنح لصاحبها أي ائتمان

أو قرض . و تنقسم بدورها إلى :

الجدول رقم : (06) أنواع البطاقات الغير ائتمانية :

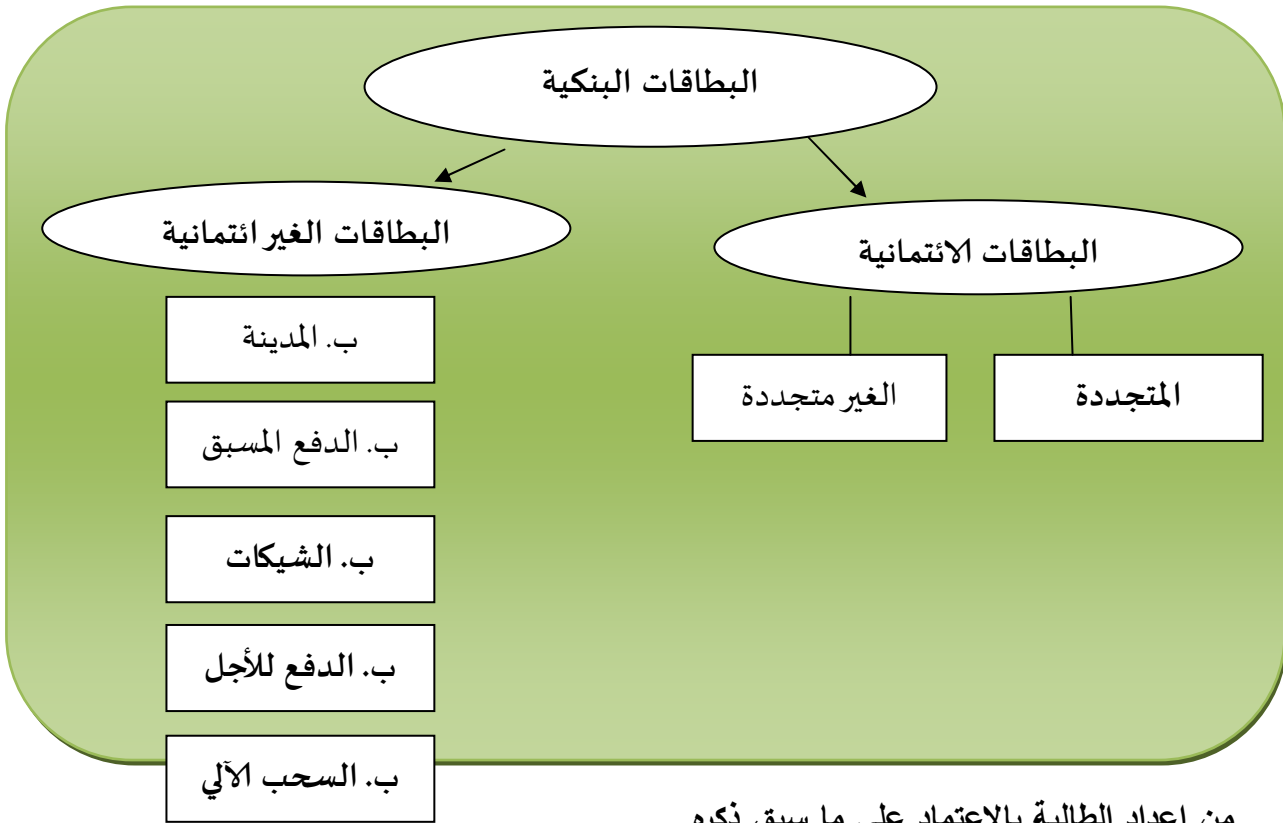
ب. الدفع المسبق	ب. المدينة	ب. الشيكات	ب. الدفع للأجل	ب. السحب الآلي
حيث يقوم صاحب البطاقة الالكترونية بشحنها بمبلغ مالي و عند إتمام أي معاملة تجارية يتم سحب المقابل المالي من هذه البطاقة حتى ينتهي المبلغ المشحون أو المعبأ في البطاقة و لإعادة استخدامها يجب شحنها و هكذا .	و يتطلب هذا النوع من البطاقات وجود حساب بنكي جاري بصاحب 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 و	يتعهد فيها البنك بسداد الشيكات التي يحررها العميل بشروط معينة و يطلق عليها بطاقات ضمان الشيكات .	الأصل في بطاقة الائتمان على أساس الدفع الشهري بأن يقوم البنك المصدر بجمع الفواتير الموقعة من قبل حامل البطاقة و مطالبته بها مرة كل شهر في تاريخ معين و يقوم العميل بدفع ما عليه من المستحقات بما لا يتجاوز	و تستعمل فقط في عملية سحب النقود من أجهزة الصراف الآلي أو الأجهزة القارئة للشريط المغناطيسي المزود بها للبنوك المشتركة في عضوية هذه البطاقة . ⁴

¹ عبد المنعم راضي ، فرح عزت ، " اقتصاديات النقود و البنوك "، البيان للطباعة و النشر ، الإسكندرية ، 2001 ، ص 26.

⁴ عبد الهادي مسعودي "الأعمال المصرفية الالكترونية" ، دار اليازوري للنشر و التوزيع ، عمان ، 2016، ص 59.

	الاستحقاق الذي	في حالة العكس لا	
	يحدده البنك	تتم عملية التسوية	
	المصدر ² .	1.	

الشكل رقم 03 : الشكل العام البطاقات البنكية هي :



من إعداد الطالبة بالاعتماد على ما سبق ذكره.

(2) النقود الالكترونية :

بعد ظهور البطاقات البنكية ظهرت النقود الالكترونية أو ما تسمى أيضا النقود الرقمية و التي هي عبارة عن نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات الكترونية تخزن في مكان آمن على الهارديسك لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل يعرف باسم المحفظة الالكترونية و يمكن للعميل استخدام هذه المحفظة في قيام بعمليات البيع و الشراء أو التحويل . و يمكن تجسيد النقد الالكتروني في صورتين :

¹ حميث فثيت ،حكيم بناولة "واقع وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر ،الملتقى العالمي الرابع حول عصريّة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية إعتد التجارة الالكترونية في الجزائر -عرض تجارب دولية - المركز الجامعي - خميس مليانة -عين النقلة ، 2011 ، ص 04 .

²عمار لوصيف " مرجع سابق " ص 41

- حامل النقد الالكتروني : Le porte monnaie électronique يحتوي على احتياطي نقدي مخزن في البطاقة يسمح بإجراء الدفع للمشتريات الصغيرة .
- النقد الافتراضي : La monnaie virtuelle عبارة عن برنامج يسمح بإجراء الدفع عبر شبكات الإنترنت¹.

الشكل رقم : (04) مخطط سير النقود الالكترونية :



المصدر : حسين كيطان الخفاجي " نظم الدفع في التجارة الالكترونية " النهج للنشر - بغداد - العراق، 2005 ص 87.

و إضافة إلى ما سبق لدينا عملة البت كوين Bit coin و هي عملة الكترونية بشكل كامل للتداول عبر الإنترنت فقط دون وجود مادي لها كما أنها تختلف عن العملات التقليدية بعدم وجود هيئة تنظيمية مركزية تقف خلفها لكن يمكن استخدامها كأى عملة أخرى للشراء عبر الإنترنت أو حتى تحويلها إلى العملات التقليدية و ظهرت فكرة البيتكوين للمرة الأولى كورقة بحثية لشخص أطلق على نفسه (ساتوشي) عام 2008 و قد وصف البيتكوين بأنها نظام نقدي إلكتروني يعتمد في التعاملات المالية مبدأ

¹ فريد النجار ،وليد النجار ، " وسائل المدفوعات الالكترونية التجارة و الأعمال الالكترونية المتكاملة " ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2006 ، ص118.

(الند للند) يعني التعامل المباشر ما بين مستخدم و آخر دون وجود جهة وسيطة أو وجود مصارف إذ تذهب النقود دون رسوم بشكل فوري .و هي غير موجودة في الجزائر .¹

3) الأوراق التجارية الإلكترونية : لاختلف تعريفها عن التقليدية سوى أنها يتم معالجتها إلكترونيا ، و على ذلك يمكن أن نعرفها على أنها " محررات معالجة إلكترونيا بصورة كلية أو جزئية تمثل حقا موضوعه مبلغا من النقود و قابلة للتداول بالطرق التجارية و مستحقة الدفع لدى الاطلاع أو بعد آجال قصيرة و تقوم مقام النقود بالوفاء . وبهذا المعنى تنقسم إلى صورتان :

- الأوراق التجارية الإلكترونية الورقية : هي التي تصدر في البداية بصورة تقليدية على محرر ورقي ثم يتم معالجتها الكتونيا و إدخال مضمونها على دعامة الكترونية
- الاوراق التجارية الممغنطة : هي التي يختفي فيها دور الورق تماما و تتم بشكل كلي من خلال الوسائط الإلكترونية فتصدر في البداية على دعامة الكترونية ممغنطة .

و من أشكال الأوراق التجارية نجد :

- الكمبيالة الإلكترونية : وهي صك معالج الكترونيا متفق عليه مسبقا وفقا لشكل معين يتضمن أمر من الساحب عن طريق مصرفه إلى البنك المسحوب عليه يدفع مبلغا معينيا في تاريخ معين أو قابل للتعيين أو بمجرد الاطلاع لأمر المستفيد .
- السند لأمر : هو محرر شكل ثنائي الأطراف معالج الكترونيا بصورة كلية أو جزئية يتضمن تعهد من محرره تدفع مبلغ من النقود في تاريخ معين لإذن شخص آخر يسمى المستفيد .²
- الشيك الإلكتروني: هو شيك رقمي بديل للشيك الورقي فهو إلترام قانوني بسداد مبلغ معين في تاريخ محدد لصالح فرد أو جهة معينة و الشيك الإلكتروني يحتوي نفس معلومات التي يحملها الشيك التقليدي مثل المبلغ ،التاريخ و المستفيد و الساحب و المسحوب عليه إلى أنه يكتب بواسطة أداة الكترونية مثل الحاسوب و توقيع الكتروني .³

¹ ثريا عبد الرحيم الخزرجي ، " تأثير أنظمة المدفوعات الإلكترونية في فاعلية السياسة النقدية " ، مجلة الاقتصاد و العلوم الإدارية ، كلية الادارة و الاقتصاد - جامعة بغداد ، المجلد 25 ، العدد 112 ، 2019/01/08 ، ص 238 .

² منير نوري " التجارة الإلكترونية و التسويق الإلكتروني " ديوان المطبوعات الجامعية ، الطبعة الثانية ، بن عكنون - الجزائر ، 2017 ص 241/240/238/237.

³ نبيل صلاح محمود العربي ،"الشيك الإلكتروني و النقود الإلكترونية " ، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة و القانون ،مدرسة الاقتصاد ،كلية التجارة ،جامعة الإسكندرية - مصر ، ص 67.

- الشكل رقم 05 : شيك الكتروني

Enter the numbers from the bottom of your check as illustrated below.

Bank Routing Code: 123456789 Bank Account Number: 1234567890123

Your name as it appears on your check: John Doe Your phone number: (253) 555-1212 Check number: 1011

Your address as it appears on your check: 1234 Any Street Your city, state & zip code: Any Town, WA 98000

08/21/2001 11:11:14 AM Secure. Accurate. Reliable.™

Pay To The Order Of: Test Transactions On y \$195.99 US Dollars

One Hundred Ninety-Five Dollars and 99 Cents

Merriu PayByCheck Demo Signature: John Doe

Bank Routing Code and Bank Account Number: 123456789 1234567891234

Help

Enter your email address so that we may send you a receipt: someone@somewhere.com Continue >

Remember me the next time I use PayByCheck.com (This information will be stored securely on your computer using a SubCrypted cookie)

Your computer is identified as: 1C.10.2.64

المصدر : حميث فشيت ،حكيم بناولة "واقع وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر، مرجع سابق ، ص 09.

4) البطاقات الذكية : Smart Cards و التي هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على

خلية الكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل الاسم ،العنوان ،المصرف المصدر ، أسلوب الصرف ،المبلغ المنصرف وتاريخ حياة العميل المصرفية .¹

إن هذا النوع من البطاقات الجديدة يسمح للعميل باختيار طريقة التعامل سواء كان ائتماني أو دفع فوري و هو ما يجعلها بطاقة عالمية تستخدم على نطاق واسع في معظم الدول الأوروبية و الامريكية و من أمثلة البطاقات الذكية " بطاقة Mondex Card" التي تم طرحها للعملاء المصارف و توفر لهم العديد من المزايا نذكر منها :

- يمكن استخدامها كبطاقة ائتمانية أو بطاقات خصم فوي طبقا لرغبة العميل
- سهولة إدارتها مصرفية حيث لا يمكن للعميل أن يستخدمها بقيمة أكثر من الرصيد المدون على الشريحة الالكترونية للبطاقة .
- أمان الاستخدام لوجود ضوابط أمنية محكمة في هذا النوع من البطاقات ذات الذاكرة الالكترونية

¹ طارق عبد العال حماد ، " التجارة الالكترونية (المفاهيم - التجارب - التحديات) ، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، 2003ص 140 .

- إمكانية التحويل من رصيد البطاقة إلى رصيد بطاقة أخرى من خلال آلات الصرف الآلي أو أجهزة التلفون العادي أو المحمول .
- يمكن للعميل السحب من رصيد حسابه الجاري بالبنك و إضافة القيمة إلى رصيد البطاقة من خلال آلات الصرف الآلي و أجهزة التلفون العادي أو المحمول.¹
- مزايا و عيوب الدفع الالكتروني :

الجدول رقم :07 : مزايا و عيوب الدفع الالكتروني

المزايا	العيوب	
بالنسبة لحاملها سهولة و سير الاستخدام تمنحه الأمان بدل النقود الورقية و تفادي السرقة و الضياع ، كما أن لحاملها فرصة الحصول على ائتمان المجاني لفترة محدودة . تمكنه من اتمام صفقاته فوراً بمجرد ذكر رقم البطاقة	زيادة الاقتراض و الانفاق بها يتجاوز القدرة المالية و عدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحددة يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء .	
بالنسبة للتاجر تعد أقوى ضمان لحقوق البائع تساهم في زيادة المبيعات كما أنها أزاحت عبئ متابعة ديون الزبائن طالما أن العبيء يقع على عاتق البنك و الشركة المصدرة	إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم إلتزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه و يضع اسمه في القائمة السوداء و هو ما يعني مواجهة التاجر لصعوبات جمة في نشاطه التجاري	
بالنسبة لمصدرها تعتبر الفوائد و الرسوم و الغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف و المؤسسات المالية ، فقد حقق City	أهم خطر يواجه مصدرها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم و كذا تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها ¹	

¹ عبد المنعم راضي " مرجع سابق " ص26.

bank أرباحا من حملة البطاقات الائتمانية عام 1991 بلغت 1 مليون دولار . ¹
--

(02) الخدمات المصرفية الالكترونية

(1) خدمة الصراف الآلي (ATM): Automated Teller Machine ويعرف إختصار ATM تقنية مصرفية نسبيا و يعد الصراف الآلي كناية عن آلة مبرمجة تحتفظ فيها النقود بطريقة معينة و تستطيع التعرف على البطاقة الخاصة بها و السماح بإدخال مبلغ نقدي مغطى في رصيد حساب البطاقة و تظم آلة الصراف الآلي جهازي إدخال و هما قارئ البطاقة و لوحة المفاتيح كما تتيح آلة الصراف الآلي على 04 أجهزة إخراج و هي السماعه ،شاشة العرض ، طابعة اتصالات و آلة توزيع للنقد .³

من أجهزة الصرف الآلي التي تؤدي دورا هاما في توزيع المنتجات المصرفية نجد ما يلي⁴:

- الموزع الآلي للأوراق: **Distributeur Automatique de (D.A.B): Bille**

فهي آلات أوتوماتيكية تستخدم عن طريق بطاقة، تسمح للمستهلك بسحب مبلغ من المال بدون اللجوء إلى الفرع، تستخدم حتى في المواعيد التي يغلق فيها البنك أبوابه، وعموما فهي تخفف عن عائق الفروع الأعمال المصرفية العادية مثل عمليات سحب النقود أو الاستفسار عن الرصيد، وهكذا فالمهمة الرئيسية للموزع الآلي للأوراق النقدية هي تقديم الخدمة الأكثر ضرورة للمستهلك .

² مصطفى كمال طه وائل أنور بندق ، " الأوراق التجارية (وسائل الدفع الالكتروني الحديثة) " ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2005 ، ص 34 .

¹ عبد الهادي نجار ، " الصيرفة الالكترونية و آلية تداولها ، الجديد في أعمال المصارف من الجهتين القانونية و الاقتصادية " ، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق ، جامعة بيروت العربية ، ، 2002 ، ص 45/46 .

³ أمينة عدنان ، " التطور التكنولوجي في المصارف " مجلة الدراسات المالية و المحاسبية و الادارية ، جامعة معسكر - الجزائر ، العدد السابع ، جوان 2017 ، ص 257 .

⁴ محمد الصغير قريشي ووهاب نعمون، " النظم المعاصرة لتوزيع الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية " ، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، يومي 11 و 12 مارس 2008 ، ص 9 و ص 10 .

جدول رقم:08: الموزع الآلي للأوراق D.A.B.

النتائج	التقنية	المبادئ العامة	
السحب نشاط تخفيض في الفروع.	جهاز موصل بوحدة مراقبة الكترونية تقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة -هذه الأخيرة نسجل عليها المبالغ المالية الممكن سحبها أسبوعيا.	- يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة السحب - يوجد في البنوك، الشوارع، أماكن أخرى - يعمل دون انقطاع.	الموزع الآلي للأوراق D.A.B.

المصدر: محمد الصغير قريشي ووهاب نعمون، النظم المعاصرة لتوزيع الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، يومي 11 و 12 مارس 2008 ص 9 و ص 10 .

- الشباك الآلي للورق: (G.A.B) Guichet Automatique Bancaire:

هي أيضا أجهزة أوتوماتيكية توجد في الغالب في الواجهات الأمامية لمبنى المصرف أو في الأماكن المحتمل أن يقصدها الزبائن كالأندية، الجامعات، المراكز التجارية وغيرها من الأماكن والمناطق التي يراها المصرف ملائمة، هذه الشبائيك تقدم خدمات أكثر تعقيدا وأكثر تنوعا مقارنة بالموزع الآلي للأوراق النقدية مثل القيام بعمليات السحب والإيداع في حدود مبالغ معينة، تحويل مبالغ إلى حساب زبون آخر بنفس المصرف، طلب صك الخ. عدد هذه العمليات يتراوح من 12 إلى 15 عملية في البنوك الفرنسية ومن 65 إلى 75 عملية في البنوك الأمريكية. فالشبائيك هي تمثل أحد المنتجات البنكية الإلكترونية الأساسية للنظام البنكي.

جدول رقم) 09 : (الشباك الآلي للأوراق: G.A.B.

النتائج	التقنية	المبادئ العامة	
-يستعمل من طرف الزبائن في أوقات غلق البنوك، خاصة الزبون المستعجل.	جهاز موصول بالكمبيوتر الرئيسي للبنك يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون للرصيد بفضل رمز سري.	يخول لكل حائز على البطاقة القيام بالعديد من العمليات منها: السحب، معرفة الرصيد، القيام بتحويلات، طلب شيكات .	الموزع الآلي للأوراق G.A.B.

المصدر: محمد الصغير قريشي ووهاب نعمون، النظم المعاصرة لتوزيع الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية،مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، يومي11و12 مارس 2008 ص 9 و ص 10 .

الشكل رقم 06: الموزع الآلي للنقود



المصدر : مؤخوذ من موقع الكتروني www.android-dz.com

Terminal Pointe de Vente (T.P.V) : خدمة نقاط البيع الالكترونية :

وهي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف أنواعها وأنشطتها ويمكن للعميل استخدام بطاقات بلاستيكية أو بطاقات ذكية للقيام بأداء مدفوعات من خلال الخصم على حسابه إلكتروني وذلك بتمرير البطاقة داخل الآلات المتصلة إلكترونيًا بحساب المصرف.¹

جدول رقم 10: خدمة نقاط البيع الالكترونية :

النتائج	التقنية	المبادئ العامة	
يحل مشاكل نقل الأموال و يوفر الأمن.	فروع موصولة بشبكة تجمع بنوكا مختلفة.	يوضع في المطارات والمحلات حيث يسمح للعميل بتسوية عملياته التجارية بالبطاقات أثناء التسديد.	نقطة البيع الإلكترونية Terminal Pointe de Vente

المصدر : محمد الصغير قريشي ووهاب نعمون " مرجع سابق " الصفحة 11.

الشكل رقم 07: جهاز TPV



المصدر : <http://www.caisse-enregistreuse-pro.fr> تم الاطلاع على الموقع على الساعة

14:32 يوم 2020/03/12

¹ ثريا عبد الرحيم الخزرجي ، مرجع السابق، ص 236 .

(3) خدمة الصيرفة الالكترونية عبر الهاتف : Phone Bank

أنشأت هذه الخدمة مع تطور الخدمات المصرفية في العالم و هذه الخدمة أي الهاتف المصرفي تؤدي إلى تقادي طوابير الزبائن في الإستفسار عن بعض الخدمات المصرفية و تستمر هذه الخدمة 24 ساعة يوميا ، و هناك أشكال لهذه الخدمة ظهرت في بعض الدول ففي أمريكا بدأت هذه الخدمة مع " ميلاند مصرف " الذي يقوم بتوفير الخدمة تحت اسم الحساب الأول المباشر و يتم الإتصال بالمصرف عن طريق رقم سري خاص يمكن الزبون من تحويل الأموال أو الأوامر بالدفع لصالح دائنيه ، أما في بريطانيا دخلت هذه الخدمة 1985 و كانت تعمل بواسطة شاشة متوفرة لدى العميل في المنزل يتصل مباشرة مع المصرف ، تمكنه من معرفة كل المعلومات التي هو في حاجة إليها . أما في عام 1987 تمت إضافة خدمة الصوت أي محادثة بين الزبون و المصرف مباشرة من خلال الحاسب الآلي الخاص بالزبون .¹

(4) خدمة بنك الإنترنت : Internat Bank

لها عدة تسميات البنك على الخط Online Bank أو بنوك Web Bank و تعد الأشمل و الأسهل و الأكثر أهمية في مجال الخدمة المصرفية الالكترونية بفضل اتساع شبكة الإنترنت و الزيادة لنوعية مستخدميها.²

(03) مخاطر الصيرفة الالكترونية :

لا أحد يستطيع أن ينكر المزايا التي تقدمها البنوك الالكترونية إلا أن ذلك لا يعني أن التعامل من خلالها ليس له مخاطر و عيوب حيث يحذر الخبراء الاقتصاديون من مخاطر محتملة الحدوث في نظام التعامل مع البنوك الالكترونية . ومن أهم المخاطر التي قد تنشأ عن اعمال الصيرفة الالكترونية نجد :

➤ المخاطر الإستراتيجية :

¹ الويزة أصغير " مرجع سابق " ص 370.

² دغوش العطرة ، "استخدام الإنترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية و أثرها على العمل البنكي " ، مجلة أبحاث اقتصادية و إدارية ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة محمد خيضر - بسكرة ، العدد 18 ، ديسمبر 2015 ، ص 272.

وهي تلك المخاطر الناجمة عن عدم تبني الاستراتيجيات المناسبة الخاصة بمراعاة اختلافات في خدمات المصرف التقليدية و خدمات المصرف الالكترونية و هذا النوع من المخاطر سوف يؤثر على البنك التنافسي في حالة عدم التوفيق بين هذين النوعين من الخدمات .

➤ **المخاطر التشغيلية :** يمكن أن تتعرض مخاطر الصيرفة الالكترونية إلى أخطاء أثناء التشغيل في حالة ما إذا كانت تلك الأنظمة غير متكاملة بالشكل المطلوب و ذلك على النحو التالي :

- **عدم التأمين الكافي للنظم :** حماية موقع البنك على الإنترنت ضرورية لمنع الإختلافات التي تتعرض لها البنوك غالبا بهدف التزوير و النصب ، و من هنا فإن البنوك مكلفة بتأمين كافة أنظمتها من خلال وضع برامج تشفير و أنظمة حماية قوية و مضادة للفيروسات من أجل سرية و سلامة معطيات و بيانات البنك .

- **عدم كفاءة تصميم النظم من أجل إنجاز العمل أو أعمال الصيانة :** صار لزاما على البنوك أن تدعم طاقتها التقنية بأحدث الوسائل و التكنولوجيات لمواجهة مشاكل و طلبيات العملاء فعدم كفاءة الطاقم التقني و عدم السرعة في حل المشاكل المتعلقة بالنظم سوف يؤثر بلا شك على وضعية البنك التنافسية .

- **إساءة الاستخدام من قبل الزبائن :** و ذلك من خلال عمليات النصب و الاحتيال التي يقوم بها الزبائن من نصب و تزوير و تبييض للأموال و الناتج عن إساءة استخدام البيانات المتعلقة بالزبون و عليه يلزم إحاطة زبائن البنك بإجراءات البنك الوقائية .

➤ **مخاطر السمعة :** إن جودة الخدمات المصرفية أو عدمها سوف تؤثر على سمعة البنك بالإيجاب أو بالسلب فلاشك أن السرعة في الأداء و توفير الأمن الكافي في المعاملات المصرفية سوف يؤدي إلى كسب ثقة و رضى العميل ، لذلك لابد من المصارف أن تقوم بشكل دائم بتطوير معايير أدائها . .¹

➤ **المخاطر القانونية و التشريعية :** تتطوي المعاملات المصرفية الالكترونية على درجة عالية من المخاطر القانونية بالنسبة للبنوك حيث يمكن للبنوك أن توسع نشاطها جغرافيا عن طريق المعاملات الالكترونية و بدرجة أسرع من ما كان عليه في البنوك التقليدية ، و مع ذلك في

¹ كريمة صراع ، " واقع و آفاق التجارة الالكترونية في الجزائر " مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، كلية علوم اقتصادية و علوم التسيير و علوم التجارية ، تخصص استراتيجية ، جامعة وهران 2013/2014 ص 99/98.

بعض الحالات قد يصعب على هذه البنوك القيام بمهمتها بسبب عدم المعرفة الكاملة للقوانين و اللوائح المحلية المطبقة في بلد ما سواء كان ذلك بترخيص أو بدونه و يزداد خطرا عندما لا يكون الترخيص مطلوبا .¹

الفرع الثالث : واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر .

شرعت الجزائر منذ الاستقلال في اصلاحات اقتصادية شملت جميع المجالات بما فيها القطاع المالي و المصرفي، وتجلت ذلك من خلال العديد من الجهود و الاجراءات التي تسهل عملية التلاؤم مع متغيرات البيئة البنكية خاصة في ظل الاقتصاد المعرفي و لعل أهم التحويلات التي ظهرت في هذا المجال هو دخول تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في كافة التعاملات المصرفية و زيادة الاهتمام بالوعي بأهمية الموارد البشرية الكفوة ، بغية تقديم خدمات مصرفية جديدة بمستوى عالي من الجودة تتماشى مع العملاء .²

(01) مشروع تطوير نظام الدفع في الجزائر :في السنوات الأخيرة كثر الحديث في الجزائر عن عصرنة القطاع المالي والبنكي ويعني مدلول عصرنة إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في النشاط المالي والبنكي وهذا ما يتطلب عصرنة أنظمة الدفع والسحب والتحويلات المالية . ولهذا بدأت الجزائر تتبنى مشاريع جديدة تسمح لها بمواكبة العصر .

➤ برنامج مشروع تطوير نظام الدفع في الجزائر

ويعتبر تحديث وعصرنة أنظمة المعلومات والدفع وعصرنة المعاملات المالية والمصرفية وطرق معالجة المعلومات، مجالا ذا أولوية في المرحلة الراهنة لتدارك التأخر المسجل في هذا المجال من جهة ومن جهة أخرى لاستكمال مسار لإصلاحات المصرفية وإرساء أسس منظومة مصرفية وطنية تتميز بالحدثة والعصرنة لتستطيع مواجهة التحديات والتطورات التي تشهدها البيئة المصرفية على المستوى العالمي .

- إن ما يميز النظام المصرفي في الوقت الراهن التأخر المسجل في مجال تحديث وعصرنة نظم المدفوعات والمعلومات، ويعد هذا الجانب أحد أهم الجوانب السلبية التي تميز النظام المصرفي وهو الأمر الذي أدى بالهيئات المالية الدولية وعلى رأسها صندوق النقد الدولي تقييم النظام المصرفي

¹ مريم خويبي، " واقع استخدام وسائل الدفع الالكترونية في الجهاز المصرفي الجزائري و كيفية إدارة المخاطر الناجمة عنها وفقا لنموذج لجنة بازل الدولية للرقابة المصرفية " مجلة الدراسات المالية و المحاسبية و الإدارية ، جامعة الجزائر ، العدد الرابع ديسمبر 2015 ص 52 .

² كريمة بن صالح ،طلحي فاطمة الزهراء ، " استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الاهتمام بالكفاءات البشرية ، كمدخل لعصرنة البنوك الجزائرية في ظل الاقتصاد المعرفي " مجلة نماء للاقتصاد و التجارة ، العدد الثالث جوان 2018 ، ص 62 .

الجزائري تقييما سلبيا . ويعتبر أحد المعوقات الرئيسية في جلب الاستثمار الأجنبي وهذا برغم الاصلاحات المسجلة في جانبها التشريعي وتعزيز آليات الإشراف والرقابة والتي تجلت من خلال تعديلاته بموجب المرسوم 11 - 03 والصادرة 26 أوت 2003 حيث يتطلب تحقيق أي مشروع جديد بالنسبة للدولة توفر ثلاث مقومات:

- تحديد الهدف بوضوح ودقة، وتحديد آجال مضبوطة للانجاز
- تخصيص الموارد (المالية والبشرية)
- توفر بيئة (قانونية، صناعية، سياسية، تجارية ... الخ) ملائمة ليس فقط مساعدة ولكنها محفزة والمشروع يتمثل في تطوير نظام الدفع في الجزائر وكان أول مشروع لتطوير نظام الدفع في الجزائر في 2002 / 2001 لتطوير وتحديث النظام المالي وتبناه بنك الجزائر، وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، واستفادت الجزائر لتطبيق هذا المشروع ب 16.5 مليون دولار أمريكي كمساعدة من البنك العالمي .¹

و في إطار هذا المشروع وضعت برنامج أعمال يتكون من 04 مجموعات :

- **مجموعة الهندسة الاجمالية :** تتكفل بالمبادلات بين البنوك و مركز المقاصة التي تتم بشكل الكتروني انطلاقا م التحرير المالي للشيك و ذلك باستخدام صورة الشيك و تتكفل بكافة النقاط المتعلقة بتطوير الشيك و المقاصة الالكترونية
- **مجموعة وسائل الدفع :** تقوم بتحليل نوعي لمختلف وسائل الدفع الكلاسيكي بالاضافة إلى الموزع الآلي للنقود GAB /DAB و الدفع بالبطاقة و محاولة معرفة ايجابيات و سلبيات هذا النظام من وجهة نظر البنك المركزي و البنوك التجارية و العملاء .
- **مجموعة نقدية :** يتلخص عملها في دراسة القواعد الرئيسية لوضع نظام بين البنوك حول الدفع و السحب بالبطاقات البنكية .
- **مجموعة قانونية :** يركز عملها واقع معالجة حوادث عدم الدفع من جهة نظر النصوص القانونية و كذلك الوضعية الحالية لعمل توحيد مختلف وسائل الدفع التي لا تتميز بتمائل وطني .

➤ **أهداف مشروع تحديث و عصرنه وسائل الدفع في البنوك الجزائرية :**

يجب أن يضمن تطوير نظام دفع أي دولة تحقيق الأهداف الآتية :

¹ مقدم عبد الجليل ، " واقع و رهانات تطبيق أنظمة الدفع الالكترونية و أثرها على أداء البنوك التجارية ، دراسة حالة بنك التنمية الريفية" ، جريدة الاقتصاد و التجارة ، جامعة طاهري محمد بشار، الجزائر ، المجلد الخامس ، العدد الثاني ، 2018 ، ص 177 / 178 .

- تبني نظام الدفع و قوانين تناسب حاجيات المستخدمين (خواص ،مؤسسات و إدارات) و إلزامية تحقيق اقتصاد متطور تتطلب التكفل بنشر استخدام وسائل الدفع الالكترونية .
- تخفيض فترات المقاصة خاصة المتعلقة بعمليات التبادل خارج مكان الدفع و التي تستخدم وسائل الدفع الورقية (الشيك ، سند لأمر ، سفتجة) .
- تعميم و تحسين ميكاريزمات تغطية الشيكات ووسائل الدفع الأخرى التي تعتمد على الدعامة الورقية ،و كذا نظام التحويلات.¹

➤ مكونات مشروع تطوير نظام الدفع في الجزائر :

(1) نظام التسوية الإجمالية الفورية : RTGS)Real Time Gross Settlements

(

- هو نظام التسوية الإجمالية الفورية ، أي نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي و يتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة و على الفور بدون تأجيل و على أساس إجمالي².

وهو أيضا نظام مركزي الكتروني يعمل على أساس فوري إجمالي نهائي و مستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة و يوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العامة في بلد ما خلال الحسابات المركزية للبنوك ، كما يعرف هذا النظام بالمبالغ المالية المرتفعة و الدفع المستعجل في المادة رقم 02من القانون 05/04 المتعلق ببنك الجزائر و المتضمن أن نظام التسوية الاجمالية ما بين البنوك لأوامر الدفع المتعلقة بتحويل مبالغ ما بين الحسابات أو سحب مبالغ مرتفعة أو القيام بعمليات الدفع المستعجلة للمشاركين به³.

➤ مبدأ عمله : يمكن شرح عمل نظام RTGS من خلال المثال التالي :

الوكالة "أ" هي BDL في مستغانم ، و الوكالة "ب" هي BADR في تمنراست ، يتم التعاقد بين شخصين :

¹ عبد القادر دوش ، "انعكاسات سياسة التحرير المصرفي على البنوك الجزائرية و إستراتيجية عمل البنوك لمواجهةها " مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ،جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي ، 2008/2009 ص143/144 .

² سيد أحمد معطي ، " واقع و تأثير التكنولوجيا الجديدة للاعلام و الاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية " ،مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير تخصص حوكمة الشركات ، جامعة أبو بكر بلقايد - تلمسان - 2011/2012 ، ص 65.

³ جلولي سهام ، منصور الشريعة ، " المعاملات المالية الالكترونية بين البنوك المصرفية (دراسة حالة الجزائر) " ، جريدة الاقتصاد و التجارة ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر ، المجلد الخامس ، العدد الثالث ، 2018 ، ص 380 .

شخص من مستغانم و شخص من تمنراست ، و الصفقة عن طريق الشيك و تكون بمبلغ كبير يذهب الزبون (مستغانم) إلى الوكالة "أ" مع الشيك الذي يحمل مبلغ كبير و يعطيه للمكلف بعمليات التحويل فيقوم هذا الأخير بمسح الشيك عن طريق جهاز سكانرز فتذهب صورة الشيك بالإضافة إلى المعلومة نحو البنك المركزي في الجزائر العاصمة ثم ترسل المعلومة أوتوماتيكيا من المركز الرئيسي لكل الوكالات أما ما يسمى ب : La plate forme فترسل المعلومة إلى BDL الرئيسية هذه الأخيرة تقوم بإرسال رسالة آلية ل وكالة BADR الرئيسية هنا تقوم BADR بمعاينة المعلومة الخاصة بزونها كرقم حسابه و مبلغه و رصيده ثم يقوم بصرف الشيك آليا من BADR تمنراست ، و تقوم بترصيد العملية ثم تشعر الوكالة الرئيسية BDL بأنها تستطيع أن تصرف الشيك لزونها "أ" و تتم هذه العملية في مدة أقصاها 72 ساعة .¹

➤ أهدافه :

يهدف هذا النظام إلى :

- تلبية مختلف حاجيات المستعملين باستخدام نظام المقاصة الالكترونية .
- تخفيض التكلفة الإجمالية للمدفوعات .
- جعل نظام الدفع الجزائري يتمتع بالمقاييس الدولية .
- تسوية عمليات البطاقات البنكية في وقت حقيقي و كل وسائل الدفع الأخرى .
- تقليص آجال التسوية و تشجيع استخدام النقود الكتابية .
- تقوية العلاقة ما بين المصارف .
- تشجيع اقامة المصارف الأجنبية .

➤ مبادئ نظام RTGS :

- المشاركين : المشاركة في الأنظمة المفتوحة لكل مؤسسة لها حساب تسوية في بنك الجزائر ، فيمكن أن ينظم إلى النظام زيادة في بنك الجزائر كمسير و حامل للتسوية مجموعة المؤسسات المصرفية و المالية (الخزينة العمومية و مراكز الصكوك البريدية .
- العمليات التي يعالجها النظام :

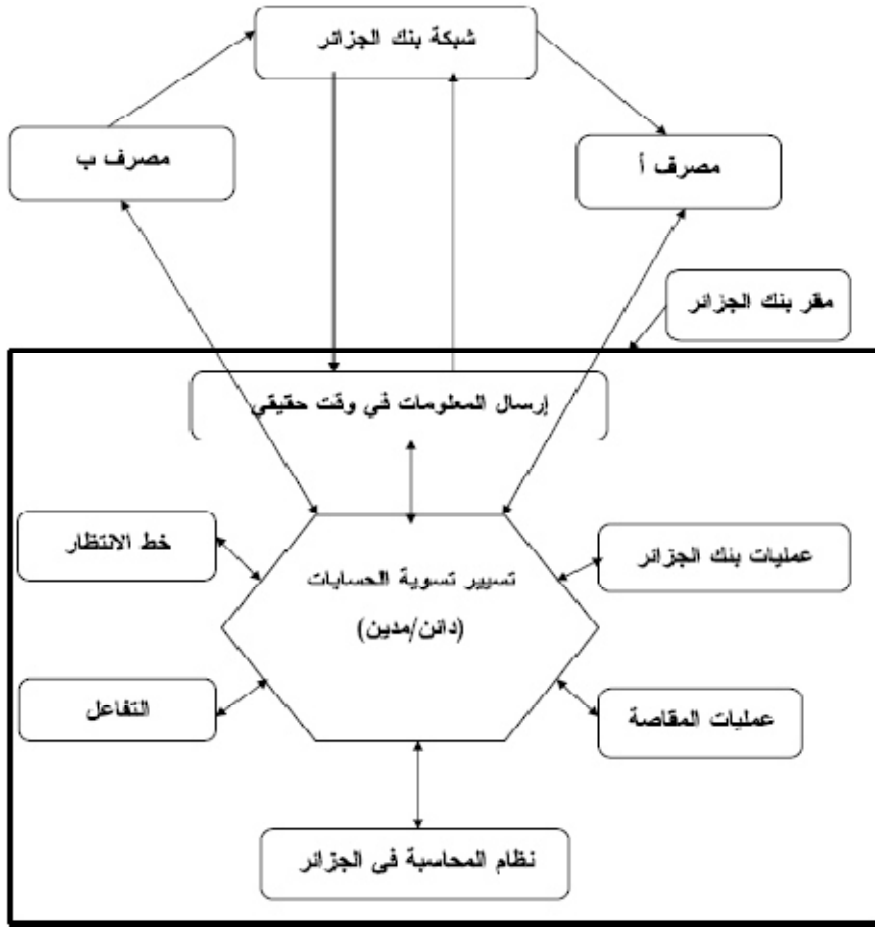
¹ بن عزة محمد ، جليلة زوهري ، " واقع المصارف الجزائرية في تطبيق الدفع الالكتروني " الملتقى العلمي الرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و اشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر ، المركز الجامعي خميس مليانة - عين الدفلة - 27/26 أبريل 2011 ، ص

- عمليات مابين المصارف : حيث يتم من خلال هذا النظام تحويلات بين المصارف أو حسابات الزبائن و التي تكون فيها المبالغ هامة أو مستعجلة .
- عمليات بنك الجزائر : إن بنك الجزائر هو المشارك الوحيد القادر على توجيه و اصدار الأوامر للقروض أو الخصم من حسابات المشاركين .
- تسوية المبالغ عن طريق المقاصة الالكترونية : إن المبالغ الدائنة و المدينة الناتجة عن طريق المقاصة الالكترونية تعالج بهذا النظام قرضا و دينا في نفس الوقت في حسابات المشاركين تعمل على أساس مبدأ " الكل أو لا شيء " و في حالة استحالة تطبيق العملية ترفض من قبل غرفة المقاصة الالكترونية و على الراغب أن يعيد العملية في وقت لاحق .
- حساب التسوية : إن بنك الجزائر الذي يشرف على إدارة النظام يفتح في سجلاته بإسم كل مشارك حسابات تسوية تقسم إلى حسابات فرعية ، و هذه الحسابات تحول حسب الحالات في زيادة أو نقص مبالغ الحسابات الجارية للمشاركين و التي تضبطها المحاسبة العامة لبنك الجزائر و التسويات التي تتم عن طريق النظام حيث تتم بصفة مباشرة و مستمرة في وقت حقيقي .¹

➤ هندسة نظام RTGS :

¹ سيد أحمد معطي، مرجع سابق، ص 67/66 .

الشكل رقم 08 : تسوية المبالغ الإجمالية في الوقت الحقيقي .



المصدر :محمد أمين بن عزة ، جلييلة زويهري ، مرجع سابق ص 12 .

(2) نظام المقاصة عن بعد :

إن عملية عصرنة نظام الدفع عرفت مرحلة جديدة ، بإنشاء نظام هو ATCI هذا النظام يختص بالمعالجة الآلية لوسائل الدفع العام Les instruments de paiement de masse صكوك تحويل ،اقتطاع عمليات السحب و الدفع بالبطاقات البنكية و ذلك باستعمال وسائل متطورة مثل الماسحات الضوئية و البرمجيات المختلفة . هذا النظام القسم الثاني من أنظمة الدفع المتطورة وفق المعايير الدولية بهذا الهدف لتحسين النهائي للخدمات البنكية المقدمة للزبائن ¹.

• مراحل تطبيق الدفع الالكتروني في الجزائر :

¹ خويبيزي مريم ، مرجع سابق ، ص 50 .

- تعتبر أول تجربة للبنوك الجزائرية في مجال استخدام أدوات الدفع ، استعمال بطاقات السحب الخاصة بالشباك الآلي GAB و الموزع الآلي DAB و يتم ذلك على مراحل :
- المرحلة 01 : كانت تستعمل بطاقات السحب إلا في الشباك الآلي البنكي و الموزع الخاص بالبنك المصدر للبطاقة بمعنى لا يستطيع حامل البطاقة السحب من جهاز بنك آخر .
 - المرحلة 02 : خلال هذه المرحلة تم ربط الشبكة البنكية الجزائرية من خلال استعمال شبكة SATIM التي تسمح بإمكانية السحب من أي موزع آلي للنقود سوى كلن تابع لمصدر البطاقة أو لبنك آخر و بذلك حولت SATIM بطاقة السحب العادية إلى بطاقة سحب مابين البنوك CIB و عملها يشبه عمل غرفة المقاصة بالبنك المركزي في تسوية المعاملات المالية بين البنوك .
 - و لقد عملت على استثمار 3,6 مليون أورو في 2003 بأجل تقليص دوران النقود السائلة و تعميم استعمال البطاقات البنكية في الجزائر ، حيث عملت على زيادة عدد الموزع الآلي للنقود و كذا إقامة طرفيات دفع عند التجار Terminaux du paiement و لأجل نفس الغرض تم عقد إتفاقية في شهر أفريل 2003 مع مؤسسات فرنسية مختصة في صنع طرفيات البطاقة و SATIM بمبلغ 400000 أورو و لقد مول هذا العقد من طرف البنوك المساهمة في SATIM و هي الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي CNMA و بنك البركة .
 - ولقد تم ربط كل الموزعات الآلية للنقود الموجودة في الجزائر في 2003 .¹
- (02) واقع استعمال البطاقات البنكية في الجزائر :**
- **بطاقة السحب :**

تم إنشاء بطاقة السحب الخاصة بكل بنك فقد أنشأت شركة مابين البنوك الثمانية و هي : البنك الوطني الجزائري ، بنك الفلاحة و التنمية الريفية ، بنك الجزائر الخارجي ، الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط ، القرض الشعبي الجزائري ، بنك التنمية المحلية ، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي ، بنك البركة الجزائري .سنة 1995 شركة SATIM : Société Algerienne d Automatisation des Transaction Interbancaires et de Monétique وهي شركة ذات أسهم رقم أعمالها 267 مليون دينار جزائري و ذلك بهدف :

¹ سماح ميهوب " الاتجاهات الحديثة في مجال الخدمات المصرفية " مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة منتوري - قسنطينة - 2005/2004 ص 42 و 43 .

- تحديث وسائل الدفع للنظام المصرفي الجزائري
- تطوير و تسيير التعاملات النقدية ما بين البنوك
- تحسن الخدمة المصرفية و زيادة حجم تداول النقود
- وضع الموزعات الآلية في البنوك التي تشرف عليها الشركة .

تقوم هذه الشركة بصنع البطاقات المصرفية الخاصة حسب المقياس المعمول به دوليا و طبع الاشارة السرية ، و تنشأ هذه الخدمة عن طريق عقد يبرم مع شركة SATIM التي تحدد التزام الطرفين خاصة فيما يتعلق بالآجال و الاجراءات السليمة ، اضافة إلى عملية الربط بين الموزعات الآلية و مصالح SATIM بواسطة شبكة اتصال تسمح القيام بإجراءات عمليات سحب سواء كانت داخلية أو محمولة بالاضافة إلى سجل متصل بهيئة المقاصة لتصفية الحسابات بين البنوك .¹

- إنشاء شركة لتأدية الصفقات البنكية المشتركة و النقدية SATIM :

❖ تعريفها :

هي شركة فرعية من 08 بنوك جزائرية ، و التي أنشأت 1995 بناء على مبادرة من المجتمع المصرفي و هي احدى الأدوات التقنية لدعم و تطوير البرامج و تحديث المصارف الخاصة لتعزيز بطاقات الدفع ، تقوم بتنفيذ المعاملات النقدية بين البنوك في الجزائر للبطاقة المحلية و في المستقبل القريب الدولية .

❖ مهامها : و من المهام التي تؤديها شركة SATIM :

- تقوم بتنفيذ و تطوير استخدام وسائل الدفع الالكتروني و ادارة المنصة التقنية و توفير قابلية التشغيل البيئي الكامل لجميع المتعاملين في الشبكة المصرفية الالكترونية بالجزائر كما يشارك في تنفيذ قواعد إدارة المنتجات بين البنوك و تخليص الشيكات و بطاقات الدفع و السحب النقدي و الإشراف على تنفيذ كافة الاجراءات التي تتحكم في تشغيل نظام الدفع في مختلف مكوناته خصوصا السيطرة على التكنولوجيات²

و من أهم إنجازات شركة SATIM في إطار تحديث وسائل الدفع الالكتروني :

¹ مريم خويبيزي ، مرجع سابق ، ص 48 .

² عبد الهادي مسعودي ، مرجع سابق ، ص 155 و 156 .

من أجل تحديث وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر قامت الشركة النقدية للعلاقات التلقائية ما بين البنوك SATIM بالعديد من المشاريع، نذكر أهمها ما يلي :

الشبكة الآلية النقدية المشتركة بين البنوك RMI:

Réseau Monétique Interbancaire: الشبكة النقدية المشتركة في عام 1996 أطلقت شركة ساتيم مشروع وضع نظام نقدي مشترك ما بين البنوك، ومن نتائجه أن تم إرساء الشبكة النقدية الإلكترونية المشتركة RMI التي تتضمن حاضرة الموزعات الآلية للأوراق النقدية DAB و التي تتوزع على كامل شبكة الوكالات النقدية و البريدية وذلك من خلال خطوط الربط X25 لشبكة ارسال المعطيات DZ- PAC يهدف هذا النظام إلى تحقيق القبول التام لجميع البطاقات المصدرة في جميع الصرافات الموجودة عبر كامل التراب الوطني كما تقوم بمعالجة عمليات السحب المرتبطة بالبنوك الأعضاء و كذا التحويلات المالية المرتبطة بعمليات المقاصة الناتجة عن السحب .¹

✓ البطاقات الدفع البنكية في الجزائر :²

لقد بدأ العمل بالبطاقات البنكية في الجزائر سنة 1997 من خلال إصدار أول بطاقة لكنها لا تحتوي على شريحة و إنما تتضمن فقط المساحة المغناطيسية ، حيث كان التعامل يقتصر فقط على عمليات السحب حتى عام 2005 أين بدأت عمليات الدفع، وفي 2009 ظهرت فكرة الدفع عبر الأنترنت التي ظلت مجرد فكرة إلى غاية عام 2010 حيث تم المصادقة على هذا المشروع إلا أنه لم يدخل حيز التنفيذ إلى غاية عام 2013 أين تم تنفيذ أول عملية للدفع عبر الأنترنت، وفي نفس السنة ظهرت فكرة تسديد الفاتورة من خلال الموزعات الآلية لكنها تبقى فكرة مدروسة لم تتجسد بعد على أرض الواقع، هذا إضافة إلى العديد من البرامج التي تعد قيد الإنجاز والتي من أهمها برنامج الطريق السيار شرق غرب حيث من المتوقع أن يصبح سلوك الطريق شرق غرب بمقابل مالي وأحسن مثال على ذلك ولاية وهران التي طبق ، CIB حسب عدد الأمتار باستخدام بطاقات تحمل الرمز والنقاش ساري حاليا مع مترو الجزائر لكن لم يتم CIB فيها هذا البرنامج سنة 2014 ب 8 آلاف بطاقة CIB و النقاش ساري حاليا مع ميثرو الجزائر

¹ سمية عابسة " وسائل الدفع الالكتروني في النظام البنكي الجزائري - الواقع و المعوقات و الآفاق المستقبلية " مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة أم البواقي - الجزائر ، العدد السادس ، سبتمبر 2016 ، ص 351 و 352 .

² نفس المرجع سابق ، ص 353 و 354 .

لكن لم يتم المصادقة عليه بعد، هذا إضافة إلى مشروع شحن الهاتف النقال من خلال الموزعات و من أنواع البطاقات المختلفة المعتمدة من طرف البنوك الجزائرية :

البطاقات المحلية: هي بطاقات تسمح بعمليات السحب والدفع، متاحة لكافة الزبائن تقدر مدة

صلاحيتها بسنتين باستثناء البطاقات الموجهة لعملاء البنك الوطني الجزائري BNA فتقدر مدة صلاحيتها ثلاث سنوات ، و نميز نوعين أساسيين يحملان نفس الرمز CIB هما :

- البطاقة العادية : **Classique carte**: تمنح لفئة عملاء البنوك الذين لا يتجاوز دخلها حدا

معينا ، طبعا لا يمكن تحديد المبلغ لأن الأمر نسبي يختلف من بنك لآخر .

- البطاقة الذهبية : **Gold carte**: يمنح هذا النوع لفئة من عملاء البنوك و الذين يتجاوز دخلهم

مبلغا كإمتياز يمنحه البنك للعميل .

البطاقات الدولية : هي بطاقات تستعمل خارج الوطن في عملية السحب و الدفع موجهة لعملاء البنوك

الذين يمتلكون حسابات بالعملة الصعبة ، و يمكن أن نميز بين نوعين أساسيين :

- بطاقة **Visa Classique**: يمنح هذا النوع من البطاقات للعملاء الذين لديهم رصيد من العملة

الصعبة أكبر أو يساوي 1500 أورو على أن لا يتعدى عدد عمليات السحب في اليوم أربع عمليات .

- بطاقة **Visa Gold**: يمنح هذا النوع من البطاقات للعملاء الذين لديهم رصيد من العملة

الصعبة أكبر أو يساوي 1500 أورو على أن لا يتجاوز عدد عمليات السحب في اليوم الواحد سبع ساعات .

و الجدول الموالي رقم 11 : يوضح حجم البطاقات البنكية المتداولة في الجزائر سنة 2015 :

1474230	عدد البطاقات المتداولة
941371	عدد البطاقات العادية المتداولة
165429	عدد البطاقات الذهبية المتداولة
367430	عدد بطاقات السحب المتداولة

:Source SATIM :

المبحث الثاني : الدراسات التطبيقية لواقع البنوك الالكترونية في ظل الاقتصاد الرقمي

سأحاول من خلال هذا المبحث عرض مختلف الدراسات التي سبق لها و تحدثت عن الموضوع :

المطلب الأول : الدراسات السابقة

- **الدراسة الأولى : دراسة سيد أحمد معطي ،** مقدمة لنيل شهادة الماجستير ، في العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، بعنوان "**واقع و تأثير تكنولوجيا الإعلام و الاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية " 2012/2011** ، جامعة أبو بكر بالقايد - تلمسان ، حيث قسم الباحث الدراسة إلى 04 فصول تمثل الجانب النظري و فصل يمثل الجانب التطبيقي ، بحيث تهدف دراسة الباحث إلى تحقيق جملة من الأهداف أذكر منها :

✓ أين هي البنوك الجزائرية من التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال المستعملة في البنوك العالمية .

✓ العوامل التي تمكن البنوك الجزائرية و التي تستطيع أن تكون لها كدفعة مقابل المتغيرات السريعة التي تشهدها البنوك إضافة إلى منافسة البنوك الأجنبية.

✓ التمكن من استنتاج متطلبات البنوك الجزائرية لتقديم أحسن الخدمات المصرفية للحصول على قاعدة أوسع من العملاء.

حيث قامت هذه الدراسة على تساؤل جوهري مفاده: ما هو واقع استخدام التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال على نشاط البنوك الجزائرية و الرفع من قدرتها التنافسية ؟ و التي تندرج تحتها الأسئلة الفرعية التالية :

✓ ما هي التكنولوجيا المستخدمة في البنوك الجزائرية ؟

✓ هل استطاعت البنوك الجزائرية إتقان هذه التكنولوجيا ؟

✓ هل يمكننا اعتبار التكنولوجيا الحديثة مورد استراتيجي للبنك ؟

✓ ما هي اجابيات و سلبيات استخدام التكنولوجيا الحديثة في البنوك الحديثة ؟

✓ ما هو وضع البنوك الجزائرية بالمقارنة مع البنوك المتقدمة ؟

و اعتمد الباحث في دراسته على منهجين أساسيين هما : المنهج التحليلي الوصفي بهدف وصف و تحليل مختلف أبعاد الموضوع في الدراسة النظرية كما اعتمد على المنهج الإحصائي عن طريق

تحليل الاستمارة باستخدام البرنامج التطبيقي SPSS في الدراسة التطبيقية للوصول إلى النتائج المتوخاة من البحث .

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج يمكن تلخيصها فيما يلي :

✓ تأخر القطاع المصرفي الجزائري و عجزه عن توفير خدمات جديدة و اقتصاره على العمل التقليدي للبنك في جميع المدخرات و منح القروض.

✓ قلة عدد الموزعات الآلية للأوراق النقدية و العدد المحدود للبطاقات البنكية إضافة إلى انعدام المنافسة بين البنوك .

- الدراسة الثانية : دراسة خولة فرحات ، مقدمة لنيل شهادة الماجستير ، في العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، بعنوان " أثر التجارة الالكترونية على تحسين نوعية الخدمة المصرفية دراسة البنك الإلكتروني " 2008/2007 ، جامعة الحاج لخضر ، باتنة ، قسمت الباحثة دراستها فصلين (جانب نظري) و فصل (جانب تطبيقي) حيث تهدف الدراسة إلى تحقيق :

✓ رغبة الطالبة في دراسة موضوع جديد يواكب الأوضاع السائدة في اقتصاد اليوم و يتماشى مع تغيرات ، معطيات العصر و الألفية الثالثة .

✓ محاولة التعرف على الأثر الذي تخلفه التجارة الالكترونية على الخدمة المصرفية و مدى تفاعل البنوك مع التغيرات الحاصلة .

✓ تبيان أهمية الخدمة المصرفية المقدمة للعملاء و التأكيد على تحسين نوعية الخدمة و تطوير المنتج المصرفي في أحد عوامل تحقيق الميزة التنافسية ، خاصة في الدول النامية لمواجهة غزو المصارف العالمية لأسواقها بسبب شدة المنافسة في الدول المتقدمة و الأسواق الغربية .

✓ الرغبة في معرفة المكانة التي يحتلها التسويق المصرفي و أنظمة المعلومات في البنوك الجزائرية و الاطلاع على المحاولات التي تبذلها في سبيل تطوير خدماتها المصرفية بما يتماشى و الثورة التكنولوجية و مشروع الانضمام لمنظمة التجارة العالمية .

و استندت الباحثة في دراستها على الاشكالية الرئيسية " كيف تستفيد البنوك من

التغيرات التي تفرزها تطبيقات التجارة الالكترونية على الأنشطة المصرفية ؟ و لتوضيح السؤال الرئيسي

يتم طرح السؤالين الفرعيين :

- ما هي الأساليب و الوسائل التي تطبقها البنوك لتحسين الخدمة المصرفية في ظل التجارة الالكترونية ؟
 - هل المصارف الجزائرية معنية بالتجارة الالكترونية و ما هي الاستراتيجيات المتبعة لمواكبة العولمة و الاقتصاد الرقمي ؟
- و اعتمدت الباحثة على استخدام أسلوب الوصفي التحليلي في الجانب النظري ، أما الجانب التطبيقي تطرقت فيه الطالبة لدراسة حالة أحد البنوك الالكترونية (Monabanq) للإطلاع على نوعية و طبيعة الخدمات المقدمة في مثل هذا النوع البنوك .
- أما فيما يخص النتائج المتوصل إليها من هذه الدراسة :
- في إطار مسؤولية الدولة نطرح مسألة مراقبة عمليات تبيض الأموال و جرائم الإنترنت عموما كما تطرح أيضا مشكلة التحكم في الكتلة النقدية ، حيث يتوجب على البنوك المركزية في ظل التوسع في إصدار النقد الالكتروني أن تكون قادرة على مراقبة الكتلة النقدية الجديدة و باستمرار ذلك أن التوسع سيؤثر حتما على مستوى الأسعار ، و بالتالي على الاستقرار الاقتصادي .
- **الدراسة الثالثة : دراسة بورزق إبراهيم فوزي** ، مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، بعنوان " دراسة تحليلية حول تجربة الجزائر في مجال النقد الآلي البنكي ، دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري CPA " 2008/2007 ، جامعة الجزائر ، حيث تهدف دراسة الباحث إلى إبراز أهم وسائل الدفع في العصر الحالي من خلال اعطاء لمحة عن البطاقات البنكية أنواعها أصنافها و أهم الشبكات الدولية الخاصة بإصدار و قبول هذه الوسيلة من وسائل الدفع الحديثة و من ثم محاولة إبراز أهم مراحل التجربة الجزائرية في هذا المجال من خلال ما يقدمه كل بنك أو مؤسسة مالية من خدمات خاصة بالنقد الآلي سواء من ناحية وظيفة السحب النقدي أو الدفع و تسديد قيم السلع و الخدمات بواسطة البطاقات البنكية و الجهود المبذولة من قبل الدولة لربط البنوك وفق شبكة بنكية وطنية و ما تقوم به بعض البنوك من خلال سعيها إلى الارتباط بالشبكات النقدية البنكية الدولية مع الإشارة إلى أهم العقبات التي تواجه العملية و التي تحول دون الوصول إلى الأهداف البنكية المرجوة و منه إبراز بعض الحلول لتجاوز هذه العقوبات ، و بالتالي تحفيز المواطن الجزائري على السعي أكثر للتعامل بهذا النوع من وسائل الدفع و اكتساب ثقافة نقدية .

و من خلال دراسته طرح الإشكالية الرئيسية : " ما هي مقومات التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي و العلاقات التلقائية ما بين البنوك في ظل التفتح الدولي و عالمية التعاملات و تعدد الشبكات البنكية الخاصة بوسائل الدفع الحديثة ؟ و تقود هذه الإشكالية إلى طرح مجموعة من الأسئلة الفرعية :

✓ كيف تم التحول من وسائل الدفع المادية إلى وسائل دفع الكترونية بداية من المقايضة إلى النقود الالكترونية أو النقد الآلي ؟

✓ ما هي البطاقات البنكية ما هي أصنافها أشكالها و وظائفها ؟

✓ ما هو النقد الآلي البنكي ؟ و ما هي أهم الشبكات الدولية و المؤشرات الخاصة بالتعاملات مع البطاقات البنكية لهذه الشبكات ؟ بالإضافة إلى أهم المؤشرات الخاصة بالتعاملات بالبطاقات البنكية لأهم شبكتين دوليتين في العالم ؟

✓ ما هو واقع النقد الآلي البنكي في الجزائر و أهم مراحل تطوره ؟ ما هي الجهود المبذولة لإنشاء شبكة نقدية بنكية ؟ و النتائج المتوصل إليها ؟

✓ ما هي الجهود التي قام بها و يقوم بها القرض الشعبي الجزائري لتطوير الوظيفة النقدية ؟

و للإجابة على إشكالية البحث و إختبار صحة الفرضيات قام الباحث بدراسة هذا الموضوع معتمدا على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتلائم مع طبيعة الموضوع كما استخدم المنهج التاريخي عند عرض تطور وسائل الدفع من المقايضة إلى غاية آخر ما توصلت إليه التكنولوجيا في مجال النقد الآلي بالإضافة إلى ذلك تم استخدام منهج المقارنة في بعض النقاط و كذا مختلف الإحصائيات و التقارير التي لها علاقة بموضوع النقد الآلي .

• النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة :

✓ إبتداءا من سنة 1914 تم ظهور النقود الالكترونية التي تتماشى مع الاقتصاد الحديث و العولمة و الشبكات الرقمية و تكنولوجيا الإعلام و الآلي و سميت هذه النقود الالكترونية بالنقد الآلي و بالتالي من أهم وسائلها نجد البطاقات البنكية .

✓ تطوير العمليات المصرفية (السحب التحويل الطلب ...) للنقود سواء عن طريق موزعات أو شبابيك آلية للأوراق النقدية باستعمال شبكة الإنترنت و خدمات أخرى بهدف جذب الزبائن .

✓ Vissa card و Mester card تحوزان على 90% من سوق النقد الآلي في العالم

✓ في الجزائر تعود أولى المحاولات في المجال النقدي إلى سنة 1975 إلا أنها لم تتعدى المراحل التجريبية ، لكن البداية الحقيقية للتعامل بالبطاقات البنكية كانت إبتداءً من منتصف الثمانينيات حيث كانت البدايات الأولى للنقد الآلي في الجزائر عبارة عن مبادرات فردية لكل بنك على حدى و تقتصر على عمليات السحب فقط .

- **الدراسة الرابعة : دراسة صراع كريمة** ، مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، بعنوان " واقع و آفاق التجارة الالكترونية في الجزائر " ، 2014/2013 ، جامعة وهران ، قسمت الباحثة دراستها إلى 03 فصول حيث تهدف دراستها إلى ما يلي :

✓ إلقاء الضوء على التجارة الالكترونية باعتبارها من المفاهيم الجديدة في العالم الاقتصادي .
✓ معرفة واقع و استخدام الاقتصاد الجزائري للتجارة الالكترونية و ما هي الخطط التي تتبناها الجزائر لاعتماد هذه التجارة .

وقد تمحورت الإشكالية الرئيسية للبحث : " ما مدى استخدام التجارة الالكترونية في الجزائر ؟

و صاغت الأسئلة الفرعية كالتالي :

- ✓ ما هي التجارة الالكترونية ؟ و ما مختلف أنواعها ؟
- ✓ ما هي أهم مميزات الاقتصاد الرقمي ؟
- ✓ كيف تساهم الإنترنت كبنية تحتية للتجارة الالكترونية ؟
- ✓ ما هي طرق الدفع المستعملة لتسوية معاملات التجارة الالكترونية ؟
- ✓ ما مدى تطور التجارة الالكترونية في الجزائر ؟
- ✓ ماذا تمتلك الجزائر من مقومات لتبني هذا النوع من التجارة ؟

المصطلحات المتعلقة بالموضوع من أجل الوصول إلى المعرفة الدقيقة التفصيلية لعناصر البحث إضافة إلى جمع المعطيات الكمية للبيانات و استعراضها في الجدول معتمداً على البحث المكتبي القائم على الاستعانة بالمراجع المتنوعة كالكتب و المجلات الاقتصادية و البحوث الأكاديمية و التقارير المنشورة من المنظمات كالاتحاد الدولي للاتصالات و المقابلة الشخصية من خلال طرح مجموعة من الأسئلة للإجابة على التساؤلات المباشرة من أصحاب الميدان .

و على ضوء هذه الدراسة تم الوصول إلى مجموعة من النتائج هي :

✓ التجارة الالكترونية من المواضيع الحديثة في العالم لكن بالرغم من هذا أصبحت ممارستها أمر طبيعي في الدول المتقدمة و تعرف تقدما تلو الآخر في مدى استعمالها أما في الجزائر فهي ضعيفة بالمقارنة مع دول العالم و بذلك فهي ما زالت في المرحلة التجريبية .

✓ تشهد الجزائر تقدما ملحوظا في مجال الاهتمام بتطوير تكنولوجيا الإعلام و الاتصالات مقارنة بالسنوات السابقة التطور و تزايد عدد مستخدمي الإنترنت.

✓ انعدام الإحصائيات حول موضوع التجارة الالكترونية ناتج عن انعدام الجهات الرسمية المختصة بتنظيم و تنسيق و تعميم التجارة الالكترونية .

- **الدراسة الخامسة : دراسة عمار لوصيف** ، مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، بعنوان " استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي و العشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية " 2009/2008 ، جامعة منتوري قسنطينة ، قسم الباحث دراسته إلى 03 فصول و الهدف الأساسي منها يتمثل في محاولة تطوير نظام المدفوعات الجزائري الحالي للوفاء بمتطلبات العملاء و ذلك في ظل الاصلاحات الاقتصادية و الاجتماعية و يمكن تحقيق هذا الهدف الرئيسي من خلال الأهداف الفرعية الآتية :

✓ محاولة رصد التجربة الجزائرية في مجال نظام الدفع و مقارنتها بالتجربة العالمية و ذلك لمعرفة الحدود التي بلغت ، و أهم العراقيل التي تواجهها لإيجاد الحلول المناسبة .

✓ محاولة تقييم وسائل الدفع الحديثة و إمكانية مقارنتها مع تلك التقليدية .

✓ كذلك محاولة معرفة مدى استجابة الجمهور الجزائري للتطورات الحاصلة في مجال نظام الدفع

حيث تدور إشكالية الموضوع المعالج حول : " هل التطور التكنولوجي سيفضي وسائل

الدفع التقليدية إلى الزوال أم البقاء إلى جانب وسائل الدفع الالكترونية ؟ و هذا قاد الباحث إلى تجزئة الإشكالية الأساسية إلى أسئلة فرعية :

✓ ما هو مفهوم وسائل الدفع و كيف تطورت ؟

✓ ما هو مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود وسائل الدفع الالكترونية ؟

✓ ما مدى إمكانية الاستفادة من تجربة الدول المتقدمة في مجال المدفوعات و كيف يمكن تعميم هذه التجربة في الجزائر ؟

إن منهج الدراسة المتبع في البحث هو المنهج الاستقرائي كما تخلل هذه الدراسة استعراض وصفي لوسائل الدفع من بداية ظهور النقود إلى تطور أشكالها و ظهور وسائل الدفع التقليدية وصولا إلى وسائل الدفع الالكترونية .

حيث تحصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج :

✓ النقائص التي واجهتها وسائل الدفع التقليدية تم التغلب عليها بواسطة تحديث نظام الدفع باستخدام أجهزة شبكات متطورة

✓ عدم استغناء الجزائر عن وسائل الدفع التقليدية.

- الدراسة السادسة : دراسة سمية ديميش ، مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، بعنوان " التجارة الالكترونية حقيقتها و واقعها في الجزائر " 2011/2010 حيث قسمت الباحثة دراستها إلى 03 فصول و الغرض منها هو تحقيق مجموعة من الأهداف :

✓ التعرف على تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و تبين تأثيرها على المجال التجاري ايضا
الصورة المتعلقة بمكانة التجارة الالكترونية في العالم عامة و العالم العربي خاصة و استعراض بعض الجهود الخاصة بتأهيل المجتمعات لتصبح قادرة على التعامل مع التجارة الالكترونية
✓ تسليط الضوء على واقع التجارة الالكترونية في الجزائر و الكشف عن أهم التحديات و العقوبات التي تواجهها .

و عليه الاشكالية الرئيسية للموضوع هي " ما مدى إعتداد الجزائر على التجارة الالكترونية ؟ التي تتولد عنها الأسئلة الفرعية :

✓ ماذا يمكن أن تقدمه تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في المجال التجاري؟

✓ ماذا نقصد بالتجارة الالكترونية ؟

✓ كيف يمكن الحكم على واقع التجارة الالكترونية على الصعيد الدولي العربي ؟

✓ ما مدى استجابة الجزائر لتكنولوجيا الاعلام و الاتصال ؟

✓ ما هو واقع التجارة الالكترونية في الجزائر ؟

✓ ما هي حظوظ الجزائر في التطور المستقبلي للتجارة الالكترونية ؟

مما لا شك فيه أن بناء أي بحث يحتاج إلى منهج يكون وسيلة تحدد للباحث مجالات بحثه و منه تسهل له عملية الإجابة عن التساؤلات التي ينطلق منها بحثه فاعتمدت على المنهج الوصفي لوصف المفاهيم

النظرية المتعلقة بالموضوع و المنهج التحليلي لتحليل الدراسات و الأبحاث التي تعرضت لها الدراسة و الاستعانة بالمنهج الإحصائي من خلال توظيف بعض المقاييس و المؤشرات و تقنية المعلومات و الاتصالات .

و من خلال هذا البحث توصلت الباحثة إلى مجموعة من النتائج أذكر منها :

✓ أحدثت التطورات التكنولوجية طفرة اتصالات و معلومات في كل المجالات ، فقد حولت الاقتصاد من الشكل التقليدي إلى الشكل الرقمي .

✓ بدأت تطبيقات التجارة الالكترونية أوائل السبعينات من التحويل الالكتروني للأموال و بعدها التبادل الالكتروني للبيانات و امتدت إلى الاعلان الالكتروني و النشر الالكتروني و الصيرفة الالكترونية الخ .

✓ تنامي الاهتمام بتطبيقات التجارة الالكترونية و زيادة معدلات استخدامها .

✓ تعاني الجزائر من تدني كبير في نسبة استخدام التجارة الالكترونية و تغييبا شبه كامل لهذا المصطلح من قاموس التعاملات التجارية نتيجة لعدم انتشار الوعي الكافي بأهمية التجارة الالكترونية لدى المؤسسات التجارية و الأفراد .

- **الدراسة السابعة : دراسة محرز نور الدين ،** مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة في العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، بعنوان "تأهيل و تفعيل الجهاز المصرفي بالتعاملات النقدية الالكترونية حالة الجهاز المصرفي الجزائري ي " 2015/2014 ، جامعة أم البواقي ، تهدف هذه الدراسة إلى تبيان واقع استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في العمل البنكي في الجزائر و تأثيرها على تقديم الخدمات البنكية و تخفيض التكاليف و تطوير الأعمال المصرفية بما يتلائم مع البنوك المنافسة .

✓ التطرق إلى أنواع الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة من قبل الجهاز المصرفي الجزائري .

✓ معرفة أهم التحديات و العراقيل التي تواجه العمل المصرفي الالكتروني .

✓ أهم الاجراءات التي يتم اتخاذها من قبل البنوك العمومية في الجزائر لنجاح استخدام وسائل الدفع الالكترونية .

ومشكلة الدراسة تمثلت في الإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي : ما مدى تأهيل و تفعيل الجهاز

المصرفي باستخدام المعاملات النقدية الالكترونية ؟ و لفهم أكثر لهذه الإشكالية لابد من طرح الأسئلة الفرعية التالية :

- ✓ ما هي طبيعة و أنواع وسائل الدفع الالكترونية المتداولة في الجهاز المصرفي الجزائري؟
 - ✓ ما هي تأثيرات استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال على البنوك الجزائرية ؟
 - ✓ ما هي أهم الاجراءات و الآليات المتبعة من قبل البنوك الجزائرية للتحويل نحو العمل المصرفي الالكتروني في الجزائر ؟
 - ✓ ما هي أهم الاجراءات التقنية القانونية الواجب وضعها لحماية المتعاملين من مخاطر المعاملات المصرفية الالكترونية في المصارف الجزائرية ؟
 - ✓ ما دور السلطات الاشرافية في الرقابة على المتعاملين بوسائل دفع الكترونية ؟
- حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي و الذي من خلاله يمكن التعرف على تطور مختلف وسائل الدفع التقليدية و الحديثة اضافة إلى متطلبات عمل الجهاز المصرفي في ظل الصيرفة الالكترونية و المنهج التاريخي لاستعراض المراحل التي مرت بها محطات الاصلاحات المصرفية في الجزائر منذ الإستقلال بهدف بناء نظام مصرفي كفى و فعال أما الفصل التطبيقي فقد خصص للدراسة الميدانية و تحليل النتائج و تفسيرها عن طريق اعتماد منهج دراسة حالة وفق نموذج الدراسة المقترح .
- حيث تم رصد مجموعة من النتائج أهمها :
- ✓ الخدمات المصرفية في المصارف الالكترونية في المصارف الجزائرية لا تزال بطيئة و غير متنوعة و لم ترتقي إلى المستوى الذي وصلت إليه في البلدان العربية .
 - ✓ هناك العديد من العوامل المساعدة في تطوير المعاملات المصرفية الالكترونية في المصارف الجزائرية و منها زيادة المنافسة و رغبة البنوك في زيادة قاعدة عملائها و المزايا التي تحققها استخدام أدوات الدفع الالكترونية .
- **الدراسة الثامنة :** دراسة ميهوب سماح ، مقدمة لنيل شهادة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، تخصص بنوك و تأمينات ، بعنوان " **الاتجاهات الحديثة في مجال الخدمات المصرفية**" ، 2005/2004. حيث تهدف هذه الدراسة إلى إعطاء صورة عن مختلف التغيرات التي تحققت بالعمل المصرفي خاصة بعد التطورات التي شهدتها تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و عمل البنك على إدخالها في تقديم خدماته و من خلال إتجاهه إلى العالم الالكتروني اضافة إلى التعرف على مختلف التأثيرات التي تنتج عن التوجهات الحديثة للخدمة المصرفية .

- و السؤال الذي يمثل إشكالية الموضوع هو : " ما هي أهم التوجيهات الحديثة التي اتبعتها البنوك في تقديم خدماتها المصرفية ؟ و يمكن طرح الأسئلة الفرعية كالتالي :
- ✓ ما هي الأساليب و الطرق الحديثة التي اتبعتها البنوك في توجيه خدماتها المصرفية لتكون ملبية لحاجات المتعاملين مع البنك ؟
- ✓ ما هو أثر التوجيهات الحديثة للبنوك على الخدمة المصرفية و على البنك ككل ؟
- و اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج التحليلي الوصفي الذي ينسجم حسب رأيها مع طبيعة البحث .
- أما النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة هي :
- ✓ تشجيع البنوك من أجل استحداث خدمات مصرفية و استثمارية تتسجم مع اتجاهات السوق و تواكب المستجدات في الأسواق المالية النقدية .
- ✓ تخفيض المخاطر المختلفة التي يتعرض لها البنك و المتعاملين معه خاصة في ظل الخدمات الالكترونية
- ✓ عمل البنوك على تطوير ثقافة المعلوماتية .
1. دراسة التاسعة : العاني إيمان ، مقدمة لنيل شهادة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، تخصص بنوك و تأمينات ، بعنوان "البنوك التجارية و تحديات التجارة الالكترونية " ، 2006/2007 . جامعة منتوري قسنطينة و يهدف البحث المنجز إلى :
- ✓ إبراز أهمية التجارة الالكترونية في توسيع نطاق أعمال البنوك التجارية .
- ✓ إظهار الدور الذي يلعبه التسويق الالكتروني في تحقيق تأقلم البنوك مع البيئة الجديدة التغيرات التجارية الالكترونية طرفا بارزا فيها .
- ✓ تبيان دور البنوك التجارية باعتبارها وسيطا و طرفا فاعلا في التجارة الالكترونية خصوصا أن لها الفضل في استحداث نوع جديد من وسائل الدفع التي تعرف وسائل دفع الكترونية .
- و كان التساؤل الرئيسي بالشكل التالي :
- " كيف تستطيع البنوك التجارية أن تكيف أعمالها المصرفية في بيئة تنشط فيها التجارة الالكترونية ؟ و مدى تميمها كآلية تسويقية لأدائها مع التقنيات الحديثة التي تستخدمها ؟

و اعتمدت الباحثة في الدراسة على المنهج الوصفي و التحليلي المتناسب مع طبيعة الموضوع من أجل الإشكالية المطروحة .

وكانت النتائج المتوصل إليها كالتالي :

✓ استطاعت البنوك التجارية أن تتدخل في تعاملات التجارة الالكترونية بكونها تلعب دور الوساطة فكل عملية تجارية يتم التعاقد عليها الكترونيا تنتهي بعملية تسوية تتطلب تحويل الأموال بين أطرافها من هنا تجلى دور البنوك التجارية في تفعيل التجارة الالكترونية من خلال تطوير وسائل الدفع الالكترونية المختلفة .

المطلب الثاني : أوجه الاختلاف و التشابه بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية

بعد عرض بعض الدراسات التي لها علاقة بموضوع الدراسة نجد أن معظمها ركزت على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أنشطة البنوك إضافة إلى أهمية التجارة الالكترونية و مواكبة التحديثات الحاصلة في وسائل الدفع الالكتروني

أما في ما يخص موضوع دراستنا فما يميزها أنه تحدثنا عن ظهور الاقتصاد الرقمي و البنوك الالكترونية و واقع وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر حيث استخدمنا الاستبيان للإجابة على تساؤلاتنا .

الدراسة	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
01	كلا الدراستين تهدفان إلى معرفة واقع البنوك الجزائرية .	في دراستي حاولت إضافة آلية و عمل البنوك الالكترونية بإعتبارها كأحد متطلبات الاقتصاد الرقمي .
02	تهدف كل من الدراستين إلى توضيح الدور الذي تلعبه التجارة الالكترونية و عرض مزاياها و عيوبها.	اختلفنا من حيث بنك محل الدراسة و عينة الدراسة و كذا الجانب التطبيقي و الفترة الزمنية .
03	تهدف الدراستين إلى إبراز أهم وسائل الدفع البنكي في الجزائر	عرض حول وضعية النقد الآلي البنكي في الجزائر و خاصة في

<p>القرض الشعبي الجزائري CPA أما دراستي فركزت على كل من البنوك BNA/BDL/AGB .</p>	<p>خلال العصر الحالي .</p>	
<p>اضافة إلى هذه الدراسة دراستي شملت البنوك الالكترونية لأنها أحد أدوات الاقتصاد الرقمي .</p>	<p>تهدف الدراستين إلى إلقاء الضوء على التجارة الالكترونية باعتبارها من المفاهيم الجديدة في العالم الاقتصادي الرقمي .</p>	<p>04</p>
<p>نلاحظ أن هذه الدراسة سعت إلى محاولة رصد التجربة الجزائرية في مجال نظام الدفع و مقارنتها بالتجربة العالمية أي مقارنة وسائل الدفع الحديثة مع تلك التقليدية أما دراستي شملت عمل البنوك الالكترونية بمعرفة مختلف وسائل الدفع الالكتروني و الخدمات المصرفية و المخاطر التي تواجهها إضافة إلى واقع استعمال البطاقات البنكية في الجزائر .</p>	<p>ركزت الدراستين على وسائل الدفع الالكترونية الحديثة .</p>	<p>05</p>
<p>هذه الدراسة تمت بنظرة شاملة للتجارة الالكترونية في الجزائر واقعها و أفاقها أما دراستي فحرصت على إدراج جانب تطبيقي بالاستعانة باستبيان و حصول على معلومات تمكننا في الأخير إلى الوصول إلى نتيجة .</p>	<p>تهدف الدراستين إلى التعرف على تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و دورها و كذا مكانة التجارة الالكترونية في العالم .</p>	<p>06</p>

<p>إضافة إلى ذلك ففي دراستي تحدثت عن دور الشبكة الدولية للمعلومات الانترنت في دعم الاقتصاد الرقمي</p>	<p>تهدف الدراستين إلى تبيان واقع استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في العمل البنكي بالاعتماد على الدراسة الإحصائية في الجانب التطبيقي .</p>	<p>07</p>
<p>حيث ركزت في دراستي للموضوع على إظهار الخدمات المصرفية الالكترونية و المخاطر المصرفية المصاحبة لها .</p>	<p>كلا الدراستان تحدثتا عن الخدمات المصرفية الحديثة .</p>	<p>08</p>
<p>في دراستي حاولت التوفيق بين التجارة الالكترونية و البنوك الالكترونية و تأثير الرقمنة فيهم .</p>	<p>كلا الدراستان تهدفان إلى إبراز ماهية التجارة الالكترونية .</p>	<p>09</p>

خاتمة الفصل النظري :

نستنتج من خلال هذا الفصل أنه و في ظل الاقتصاد الرقمي و كنتيجة لتطور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات برزت تحويلات هائلة في مجال العمل البنكي الالكتروني أسفر عن ظهور وسائل الدفع و السداد الالكتروني كنماذج لخدمات الصيرفة الالكترونية و التي لجئت البنوك لمواكبتها من أجل تحسين أدائها إتجاه عملائها بغية الوصول إلى أسواق جديدة و بغض النظر عن التجارة الالكترونية فهي لم تعد خيارا نقبل به أو نرفضه و إنما أصبحت ضرورة تفرض وجودها على جميع الاقتصاديين و أصحاب الأعمال في العالم .

أما بخصوص الجزائر و لتطوير النظام المصرفي و تحقيق التحديث في كافة وسائل الدفع فيه سواءا كانت تقليدية أو الكترونية قامت الدولة بالعديد من الإصلاحات و طرحت عدة مشاريع منها مشروع تحديث و عصنة وسائل الدفع في البنوك الجزائرية غير أنه يعاني من عدة نقائص التي أثرت سلبا على مستوى أدائها .

الفصل الثاني "الدراسة الميدانية"

الفصل الثاني "الدراسة الميدانية"

واقع الدفع الإلكتروني

في كل من البنوك

BNA/BDL/AGB

وكالة سعيدة

مقدمة الفصل الثاني :

بعدما قمت بعرض الجانب النظري من الدراسة من خلال الفصل الأول والذي تناولت فيه الجوانب الأساسية المتعلقة بالبنوك الالكترونية تحت تأثير الاقتصاد الرقمي بالاضافة إلى عرض واقع استعمال وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر وكذا أهم الدراسات السابقة التي سبق لها وأن تحدثت عن هذا الموضوع بشكل مباشر وتدعيما لهذه الدراسة ومن أجل ربط الفصل الأول أي الأدبيات النظرية والتطبيقية مع الفصل الثاني ومعرفة أهم وسائل الدفع الالكتروني والخدمات الالكترونية الحديثة التي تعيشها البنوك الجزائرية اليوم، فقامت بدراسة ميدانية واخترت كل من المؤسسات المصرفية (BNA /BDL/AGB) وكالة سعيدة وهذا لإسقاط ما تم عرضه والتحدث عنه في الجانب النظري وللحكم على الإشكالية و الإجابة على التساؤلات قسمت الفصل إلى مبحثين، ففي المبحث الأول قمت بتقديم المؤسسات البنكية محل الدراسة، الطريقة وأدوات الدراسة، أما المبحث الثاني خصصته لعرض نتائج الدراسة ومناقشتها، باستخدام برنامج SPSS .

المبحث الأول : تقديم المؤسسات المصرفية محل الدراسة ، الطريقة و أدوات الدراسة

المطلب الأول : تقديم المؤسسات البنكية محل الدراسة (BNA/BDL/AGB)

الفرع الأول : تقديم البنك الوطني الجزائري BNA وكالة سعيدة

• أولا : نشأة البنك الوطني الجزائري BNA :

البنك الوطني الجزائري هو أول بنك تجاري أنشأ بتاريخ 13/06/1966 بموجب المرسوم 178/66 حيث مارس كافة النشاطات المرخصة للبنوك التجارية ذات ، كما تخصص إلى جانب هذا في تمويل القطاع الزراعي في 1982 في إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري وهذا بإنشاء بنك جديد متخصص " بنك الفلاحة و التنمية الريفية " مهمته الأولى و الأساسية هي التكفل بالتمويل و تطوير المجال الفلاحي أما في شهر جوان 2018 تم رفع رأس مال البنك الوطني الجزائري من 416000 إلى 150000 مليار دينار جزائري ، أما مقره الاجتماعي فهو بالجزائر 08 شارع شيقيفارة ، حيث يضم البنك الوطني الجزائري :

- 214 وكالة تجارية موزعة على كافة التراب الوطني

- 17 مديرية جهوية للإستغلال

- 145 موزع آلي للأوراق النقدية

- أكثر من 5000 موظف

- المئات من المؤسسات لديها إشتراك في خدمة تبادل المعطيات الالكترونية EDI

- 23412222 بطاقة بنكية

- 2780481 حساب للزبائن¹

• ثانيا : تعريف البنك الوطني الجزائري وكالة سعيدة :

نشأ البنك الوطني الجزائري وكالة سعيدة سنة 1979 وهي واحدة من الوكالات التابعة للمديرية الجهوية بتلمسان، حيث تحتل الوكالة موقع استراتيجي وسط المدينة 11 شارع شبلي مخطار التي تحمل بدورها الرقم 724. حيث تضم هذه الوكالة 22 موظف موزعين على مختلف المكاتب

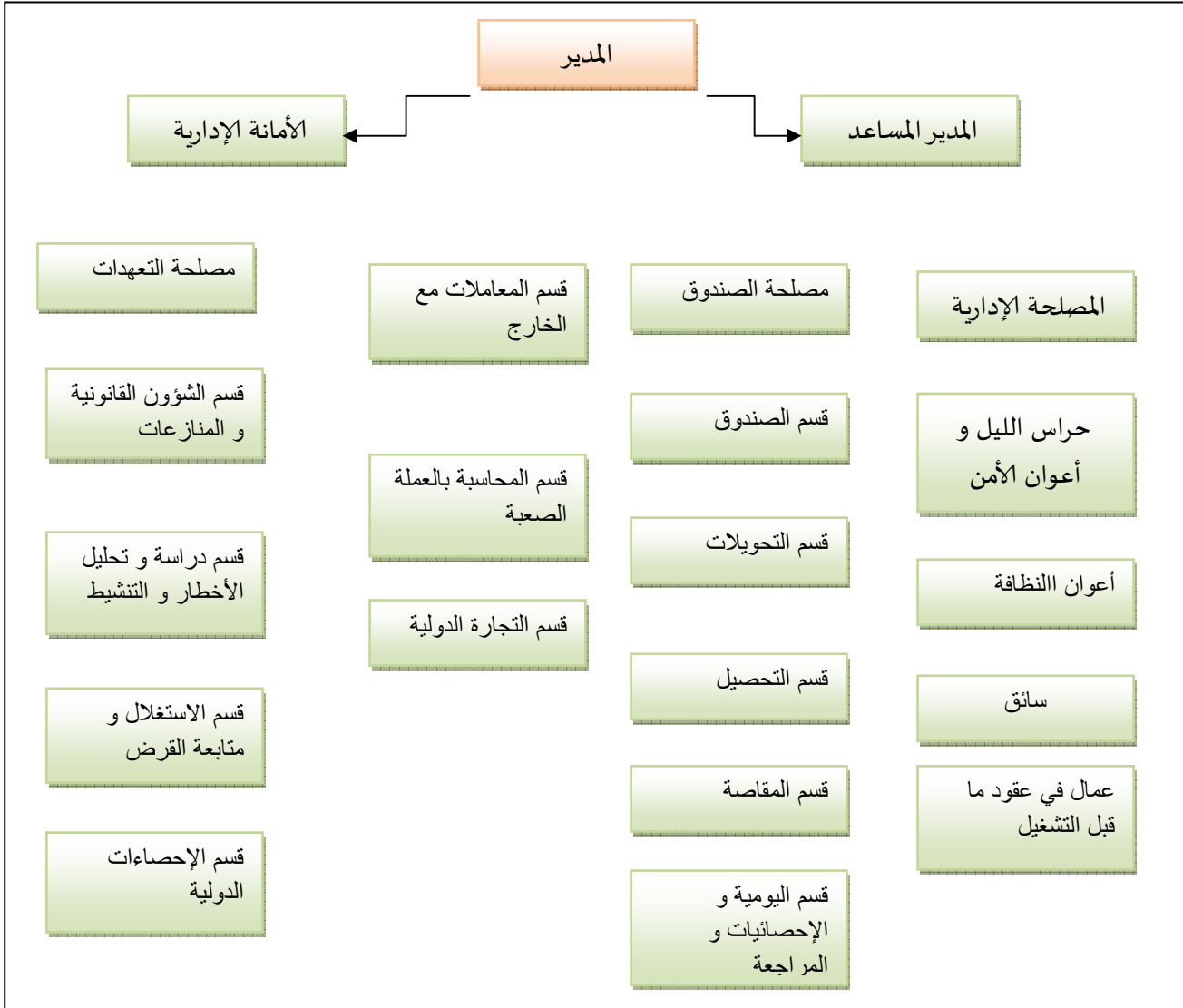
¹ مقال منشور على الانترنت www.BNA.dz تم الاطلاع على الموقع 18/05/2020 على الساعة 14:32

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية- واقع الدفع الالكتروني في كل من البنوك BNA /BDL/AGB

ومصالح البنك و هذا نظرا لتزايد الأنشطة الاقتصادية في المنطقة و رغبة في تقريب البنك من العملاء و المستثمرين إضافة إلى تشجيع الاستثمارات و المساهمة في تنمية المنطقة

• ثالثا : الهيكل التنظيمي للبنك و الخدمات التي يقدمها :

- الهيكل التنظيمي لبنك BNA وكالة سعيدة :



الشكل رقم 09: مخطط يمثل الهيكل التنظيمي للبنك من إعداد الطالبة باعتماد على معلومات مقدمة من موظفي بنك BNA وكالة سعيدة

- من الخدمات التي تقدمها بنك الوكالة نجد :

✓ **خدمة الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت** : حيث يمنح البنك الوطني الجزائري زبونه الحامل لبطاقة CIB الكلاسيكية و الذي يرغب في تسوية معاملاته عن بعد واقتصاد وقته ومجهوده أي دفع الكتروني عبر الانترنت e-paiment و التي تمنح الزبون إمكانية تسديد مختلف الخدمات عبر مواقع الانترنت للتجار المعتمدين هذه الوسيلة فمثلا في التجارة الخارجية أثناء حدوث عملية تجارية يدخل البنك كطرف ثالث بين البائع و المشتري لتسهيل العملية ، كما صرح أحد الموظفين أن في بنكهم يعتمدون على بطاقة CIB الكلاسيكية فقط بغض النظر على CIB الذهبية و بطاقة VISA.

✓ **خدمة منح القروض** : يقدم البنك لزيائنه قروض متنوعة نذكر منها :

قرض لتهيئة السكن

قرض عقاري بنسبة فائدة منخفضة لشراء مسكن ترقوي بمساعدة

قرض لشراء مسكن جديد جاهز

قرض لتوسيع مسكن

قرض لشراء مسكن لأحد الأفراد

قرض بنسبة فائدة منخفضة لبناء مسكن ريفي

✓ **خدمة دفتر توفير للقصر مستقبلا**: فالبنك الوطني الجزائري يمنح للراغبين في تأمين

مستقبل أبنائهم بكل أمان للبالغين من العمر 15 سنة فما تحت بفائدة أو بدون فائدة حسب رغبتهم

✓ **خدمة قرض السيارة** فيفضل خدمة قرض السيارة من البنك الوطني الجزائري يمكن لزيائنه

أن يستفيدوا من نسبة فائدة تفضيلية حصرية للمدخرين¹

¹ من إعداد الطالبة باعتماد على معلومات مقدمة من موظفي بنك BNA وكالة سعيدة

الفرع الثاني : تقديم بنك التنمية المحلية BDL وكالة سعيدة

• أولا : نشأة بنك التنمية المحلية BDL :

هو عبارة عن مؤسسة مالية عمومية تأسست بتاريخ 20 أبريل 1982 حسب المرسوم رقم 85/85 برأس مال قدره 500 مليون دينار جزائري و مقره الأصلي 05 نهج قاسي عمار سطاوالي الجزائر . و من أهم الوظائف الأساسية التي يقوم بها :

- يقوم البنك بتحقيق مشاريع عن طريق تمويل الاستثمار أو تمويل الاستغلال
- القيام بعمليات التجارة الدولية
- بنك عن بعد E-banking عن طريق الهاتف أو الانترنت دون تنقل
- خدمة SNAPO و هي الشراكة بين بنك التنمية المحلية و النقابة الوطنية للصيادلة : حيث من خلال هذه الخدمة يتمكن الصيادلة المنضمون تحت غطاء المقابلة و الاستفاد من خدمات و منتجات تجارية لبنك التنمية المحلية مع تسعيرة محفزة و كذا تكفل جد مناسب .

يظم بنك التنمية المحلية :

153 وكالة موزعة عبر الولايات منها 05 مكلفة بالقرض الرهنوي

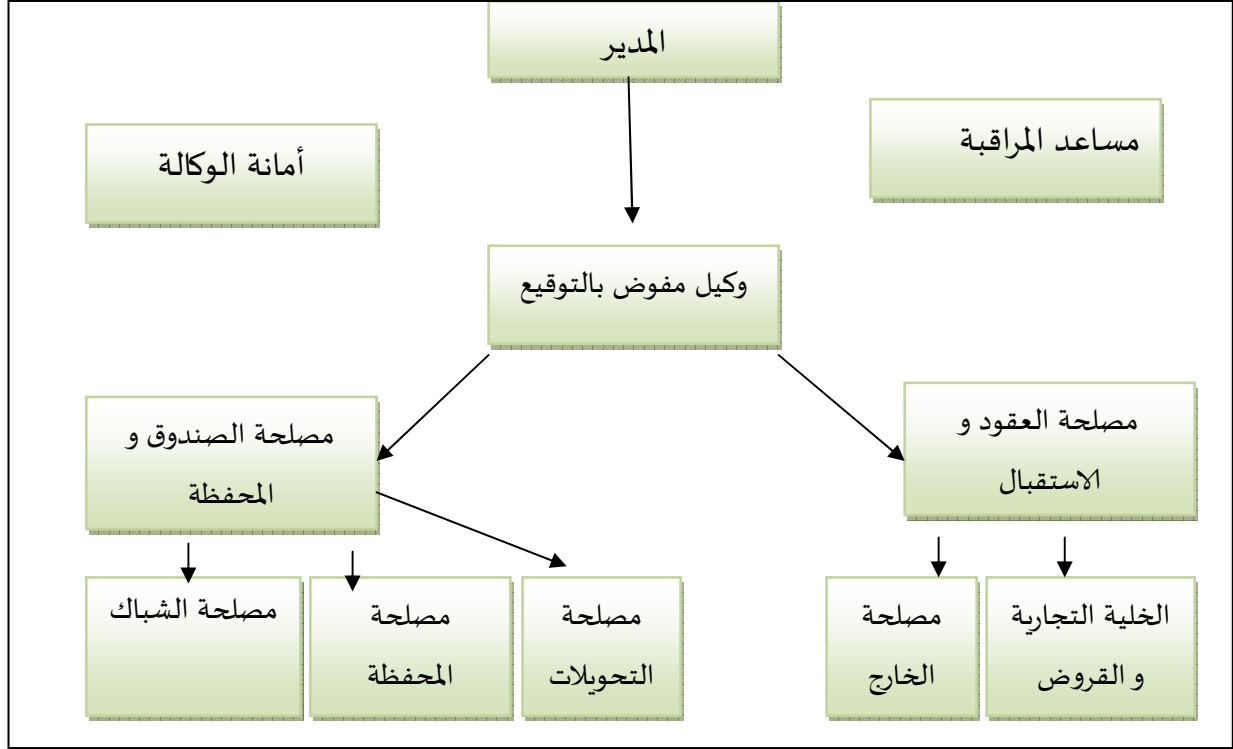
16 مديرية جهوية للاستغلال¹

- ثانيا : تعريف بنك التنمية المحلية BDL وكالة سعيدة : تأسس بنك التنمية المحلية لوكالة سعيدة في 1995 و يضم في مجمل موظفيه الاداريين 15 موظف بغض النظر عن الموظفين الذين يتمتعون بوظائف إستثنائية .

¹ مقال منشور على الانترنت www.BDL.dz تم الاطلاع على الموقع على 21/05/2020 الساعة 11:09

• ثالثاً : الهيكل التنظيمي للبنك و وظائفه :

- الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية BDL وكالة سعيدة :



الشكل رقم 10: مخطط يمثل الهيكل التنظيمي للبنك من إعداد الطالبة باعتماد على معلومات مقدمة من موظفي بنك BDL وكالة سعيدة

في عام 2018 قام بنك التنمية المحلية بتعزيز تشكيلات خدمات و بطاقات دفع و سحب موجه لأصحاب المهن الحرة و المهنيين فيما يسعى لتسهيل المعاملات المالية لأصحاب الشركات بما يتيح لهم أداء معاملاتهم البنكية و المتمثلة في بطاقة CIB من كلاسيكية و ذهبية إلى نوع جديد CIB CORPORAT GOLD وهذه البطاقات يتم استعمالها في كل من الآلات DAB/GAB /TPV كما يمنح البنك بطاقات أخرى مثل بطاقة Master و هي بطاقات دولية تمكن الزبون من التحصل على أمواله بالعملة الصعبة على مستوى خارج الوطن و نجد منها بطاقتين :

- Master Platinum : سقف السحب لهذه البطاقة 1500 يورو أي أن الزبون يمكنه سحب ما قيمته 1500 يورو أسبوعياً على مستوى خارج الوطن مقابل دفع ما قيمته 800 يورو

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية- واقع الدفع الالكتروني في كل من البنوك BNA /BDL/AGB

- Master Titanium: سقف الدفع لهذه البطاقة هو 5000 أورو أسبوعيا مقابل سقف السحب 1000 أورو أسبوعيا خارج الوطن.¹
- الفرع الثالث : تقديم بنك الخليج الجزائر **AGB** وكالة سعيدة
- أولا : نشأة بنك الخليج الجزائر **AGB** :

هو بنك تجاري تأسس بموجب قرار 02/04 المؤرخ في 23 سبتمبر 2002 و مقره 02 شارع مراد ريس الجزائر ، حيث بدأ عمله في 2004 برأس مال يقدر 10 مليار دج و تتمثل مهمته الأساسية في المساهمة في عملية التنمية الاقتصادية في الجزائر حيث يقدم مجموعة واسعة من المنتجات و الخدمات المصرفية التقليدية بالإضافة إلى الخدمات المصرفية المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية التي تلبي الحاجيات الخاصة لشرائح مختلفة من العملاء كما يستثمر في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال حيث أصبح البنك يمتلك شبكة فروع موزعة عبر التراب الوطني تصل إلى 61 وكالة سنة 2016²

- يولي بنك **AGB** إهتماما خاصا بعملائه حيث قام هذا الأخير بموجب القانون الجزائري بتحديث أسعاره من خلال ترويجه لبطاقاته البنكية كل من بطاقة فيزا و بطاقة ماستر ، بتخفيض يصل 50 % على الرسوم السنوية و تبسيط شروط الإقتناء في مختلف البطاقات التي يقدمها مثل بطاقة Prepaid التي يستطيع طالبها التحصل عليها مباشرة عند الطلب و بطاقة Classic / Gold/Platinum في حين دعم كل المجموعة بإستثناء بطاقة Prepaid بتأمين السفر المجاني إلى غير ذلك.³

- ثانيا : تعريف بنك الخليج الجزائر **AGB** وكالة سعيدة :

تأسس هذا البنك سنة 2008 و موقعه الرئيسي شارع بوخرص رقم 13 ولاية سعيدة تحت رقم تسلسلي 208 و يعتبر بذلك بنك حديث النشأة عن باقي البنوك في المنطقة .

¹ من إعداد الطالبة باعتماد على معلومات مقدمة من موظفي بنك BDL وكالة سعيدة

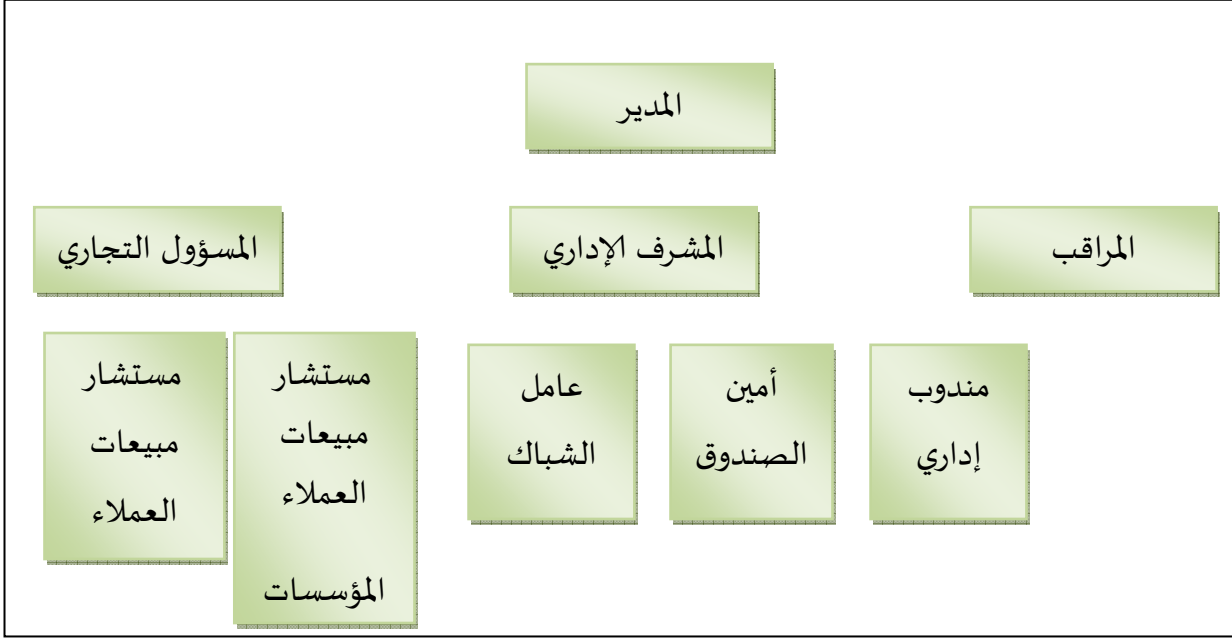
² معلومات مأخوذة من الموقع www.ag-bank.com تم الاطلاع على الموقع 2020/05/23 على الساعة 12:55

³ معلومات مأخوذة من الموقع www.casbah-tribune.com تم الاطلاع على الموقع 2020/05/23 على الساعة 14:09

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية- واقع الدفع الالكتروني في كل من البنوك
BNA /BDL/AGB

• ثالثاً : الهيكل التنظيمي للبنك و وظائفه :

- الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر AGB وكالة سعيدة :



الشكل رقم 11: مخطط يمثل الهيكل التنظيمي للبنك من إعداد الطالبة باعتماد على معلومات مقدمة من موظفي بنك AGB وكالة سعيدة

- من الخدمات التي يقدمها AGB:

✓ يسهل إمكانية تسديد التكاليف اليومية (النقل، الفندق، المطعم، لوازم مكتب، حجز تذكرة الطيران، الإرشادات الصحية، حجز سيارة.....) وعند التجار الجزائريين المزودين بآلات الدفع الالكترونية وهذا بإستخدام البطاقات المصرفية إضافة إلى إمكانية تسديد مستحقات الشركة من كهرباء و ماء.....، مباشرة عبر الانترنت و دون التنقل من المكتب .

✓ مع توفير خدمة "AGB سمارت" و التي تسمح بجعل أموال العميل في حساب بنكي بسيط و آمن يسمح لهم بالتنمية و تتميز أموالهم بفضل هامش ربح جد مفيد و التمتع بعدة مزايا

✓ دفتر التوفير التساهمي AGB : باعتباره وسيلة ادخار سهلة و آمنة تمنح العملاء فرصة استثمار أموالهم في نفس الوقت إمكانية التصرف بها بكل حرية و في إطار مطابق لمبادئ الشريعة الإسلامية .

✓ خدمة نقل أموالك من حساب لآخر بالاعتماد على الانترنت دون الذهاب للبنك

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية- واقع الدفع الالكتروني في كل من البنوك BNA /BDL/AGB

✓ التمويل بالإيجار المالي لمعدات المهنية : وذلك عن طريق اختيار المهنيون لمعداتهم و التوجه نحو البنك الذي بدوره يشتري هذه المعدات و يقوم باستئجارها لهم لاستغلالها بكل حرية و هذا الاستخدام المهني يرافقه وعد للبيع من الطرفين في نهاية العقد¹.

المطلب الثاني : طريقة و أدوات الدراسة

➤ منهجية الدراسة :

اعتمدت في هذه الدراسة على عدة أدوات منها : المقابلات الشخصية ، الملاحظة ، الاستبيان

- المقابلات الشخصية : من أجل الحصول على معلومات دقيقة قمت بإجراء المقابلة مع بعض الموظفين وذلك بطرح مجموعة من الاسئلة الشفوية التي لها صلة بالموضوع و تدوين الأجوبة على شكل نقاط و التوسع فيها و استعمالها كجزء في الدراسة الميدانية .
- الملاحظة : أثناء فترة التريص سجلت عدة ملاحظات عن نشاط و عمل البنوك مثل : مواكبة البنك للطرق الحديثة كتوفير خدمات مصرفية عبر شبكة الإنترنت و أساليب التكنولوجيا الحديثة.
- الاستبيان : في إطار انجاز و اتمام هذه الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية المتعددة و ذلك من أجل تحليل البيانات المتحصل عليها جراء القيام بالدراسة التطبيقية في كل من المؤسسات (BNA /BDL/AGB) وكالة سعيدة ، فوزعت استبيان على موظفين هذه المؤسسات المصرفية (أفراد العينة محل الدراسة) و الذي يحتوي على مجموعة من الأسئلة حول موضوع الدراسة .
- ✓ التعريف بالاستبيان : بهدف معرفة واقع البنوك الجزائرية في ظل الاقتصاد الرقمي تحت تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و الإنترنت و بالاستعانة بالاستبيان و الذي يتكون من جزئين: الجزء الأول : يتضمن 04 أسئلة حول البيانات الشخصية لموظفي البنوك محل الدراسة و تتمثل هذه البيانات في (الجنس، العمر، الوظيفة، الأقدمية في العمل داخل البنك)، أما الجزء الثاني: يتضمن 20 سؤال حول موضوع الدراسة .

✓ التعريف بالعينة محل الدراسة : و التي تتكون من مجموعة من الموظفين العاملين في كل من البنوك (BNA/ BDL/AGB) وكالة سعيدة ، حيث قمت بتوزيع 30 استبيان ، تم قبولها الإجابة عنها .

¹ من إعداد الطالبة باعتماد على معلومات مقدمة من موظفي بنك AGB وكالة سعيدة

- الأدوات الإحصائية المستخدمة :

تم إدخال البيانات المتحصل عليها باستخدام التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية
SPSS :V26 كما تم الاعتماد على بعض الاختبارات و الأساليب الإحصائية الوصفية و
التحليلية :

✓ الأساليب الإحصائية الوصفية :

التكرارات ، النسب المؤوية/ المتوسط الحسابي
الانحراف المعياري/ الاختبارات
اختبار الصدق و الثبات
✓ صدق و ثبات الاستبيان
اختبار أداة الدراسة .
➤ الهدف من الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى إظهار واقع البنوك الجزائرية خلال ظهور الرقمنة و تحديث نظام
الدفع و تحسين أدائها إلى المستوى أما البنوك المنافسة .

المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة و المناقشة

المطلب الأول: تحليل نتائج الدراسة

صدق وثبات الاستبيان

1.صدق أداة الدراسة (Validity)

اعتمدت في الحصول على البيانات من عينة الدراسة على الاستبيان،لذلك توجب اختبار صدق
للتحقق من أن أداة القياس صالحة لقياس ما تهدف إلى قياسه، بالإضافة إلى وضوح فقراتها
ومفرداتها،بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها،و قد قمت بالتأكد من صدق أداة الدراسة من خلال:
صدق الاتساق الداخلي للأداة:بغرض التأكد من الصدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة قمت بتطبيقها
ميدانيا على بيانات العينة الكلية،ثم تم حساب معامل ارتباط (بيرسون) لمعرفة درجة الارتباط بين كل
محاور الاستبيان،كما يوضح الجدول (12) التالي:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية- واقع الدفع الالكتروني في كل من البنوك

BNA /BDL/AGB

الرقم	المحور الأول: آلية عمل البنوك الالكترونية	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
وسائل الدفع الالكترونية المتوفرة لدى البنك			
01	تظهر وسائل الدفع الالكتروني من خلال استخدام البطاقات البنكية	0.723	دال عند 0.01
02	تظهر وسائل الدفع الالكتروني من خلال استخدام النقود الالكترونية	0.976	دال عند 0.01
03	تظهر وسائل الدفع الالكتروني من خلال استخدام الشيكات الالكترونية	0.966	دال عند 0.01
04	تظهر وسائل الدفع الالكتروني من خلال التحويل المالي الالكتروني	0.941	دال عند 0.01
الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك			
01	تظهر الصيرفة الالكترونية من خلال خدمات الصراف الآلي	0.954	دال عند 0.01
02	تظهر الصيرفة الالكترونية من خلال خدمة نقاط البيع	0.881	دال عند 0.01
03	تظهر الصيرفة الالكترونية من خلال خدمة الهاتف المصرفية	0.949	دال عند 0.01
04	تظهر خدمة الصيرفة الالكترونية من خلال خدمة الإنترنت المصرفي	0.949	دال عند 0.01
الأنظمة الأكثر استخداما في مؤسستكم			
01	نظام RTGS التسوية الاجمالية	0.944	دال عند 0.01
02	نظام المقاصة الالكترونية ACTI	0.972	دال عند 0.01

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية- واقع الدفع الإلكتروني في كل من البنوك

BNA /BDL/AGB

0.01			
مستوى المعنوية	معامل الارتباط		الرقم المحور الثاني: الاقتصاد الرقمي
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات			
عند 0.01	دال 0.848	ترتبط مؤسساتكم بشبكة الإنترنت	01
عند 0.01	دال 0.938	تتعاملون يوميا مع زبائنكم بشبكة الإنترنت	02
عند 0.01	دال 0.928	تعتبر الإنترنت بمثابة حلقة الوصل بينكم و بين باقي البنوك الأخرى	03
عند 0.01	دال 0.956	تتعاملون في عمليات المقاصة مع البنك المركزي عبر شبكة الإنترنت	04
عند 0.01	دال 0.980	تستخدم مؤسساتكم في إدارة مختلف عملياتها الداخلية سواء في نفس الوكالة أو مع باقي الوكالات الأخرى عبر شبكة الإنترنت	05
التجارة الإلكترونية			
عند 0.01	دال 0.902	تمتلك مؤسساتكم موقع إلكتروني خاص بها تتفاعل من خلاله مع زبائنكم	01
عند 0.01	دال 0.867	تمتلك مؤسساتكم بطاقة إلكترونية لدفع	02
عند 0.01	دال 0.941	تمتلك مؤسساتكم بطاقة إلكتروني تعطي الحق لمالكها لإجراء مختلف التعاملات المالية (دفع، سحب).....	03
عند 0.01	دال 0.975	تمنح مؤسساتكم منتجاتها المالية (قروض، اوراق مالية) لزبائنكم باستخدام شبكة الإنترنت و من خلال موقعها الإلكتروني	04
عند 0.01	دال 0.960	تروج مؤسساتكم مختلف عملياتها الدالية باستخدام التسويق الإلكتروني.	05

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS ibm26

يتضح من الجدول السابق أن قيم معامل ارتباط بيرسون لكل عبارة من العبارات مع محورها موجبة و دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01) ، مما يدل على صدق اتساقها مع محاورها.
2. اختبار الثبات:

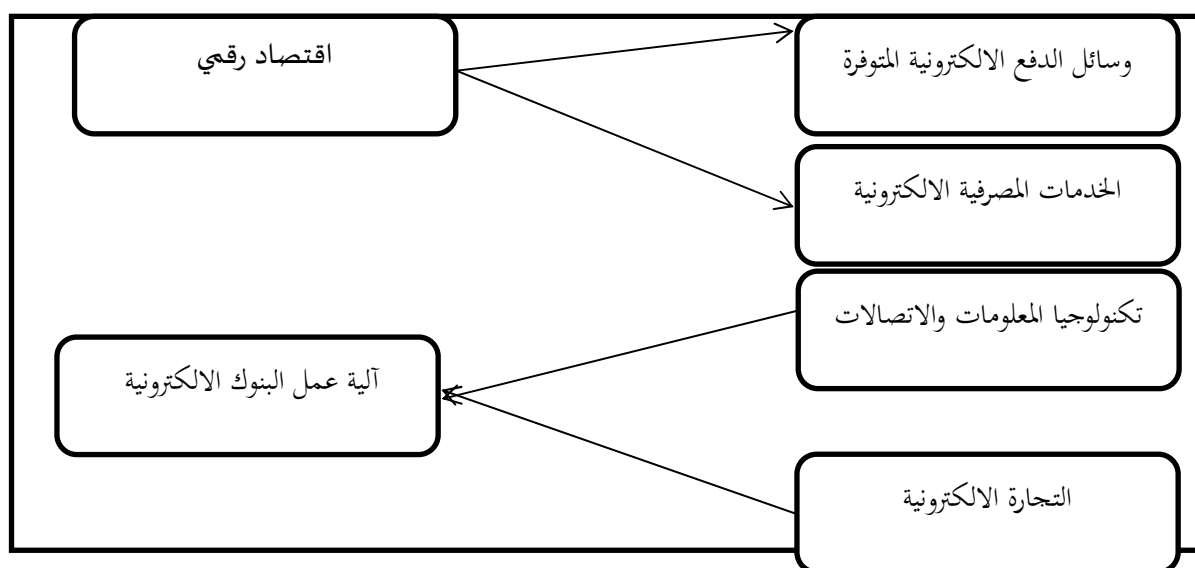
لقياس مدى ثبات الاستبيان، تم حساب معامل ألفا-كرونباخ (Cronbach's Alpha) باستخدام برنامج SPSS، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (13) التالي:

اسم المتغير	معامل الثبات ألفا- كرونباخ
وسائل الدفع الالكترونية المتوفرة في البنك	0.858
الخدمات المصرفية الالكترونية التي يقدمها البنك	0.938
الأنظمة الأكثر استخداما	0.885
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	0.948
التجارة الالكترونية	0.930
الأداة ككل	0.983

المصدر :اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS ibm26

نلاحظ من الجدول (02) أن معامل الثبات لجميع متغيرات الدراسة مرتفعة ، كما بلغ معامل الثبات لكافة فقرات الإستبانة 0.983 و هي نسبة ثبات كبيرة و يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية- واقع الدفع الالكتروني في كل من البنوك
BNA /BDL/AGB



الشكل رقم (12) نموذج الدراسة

الجزء الأول:

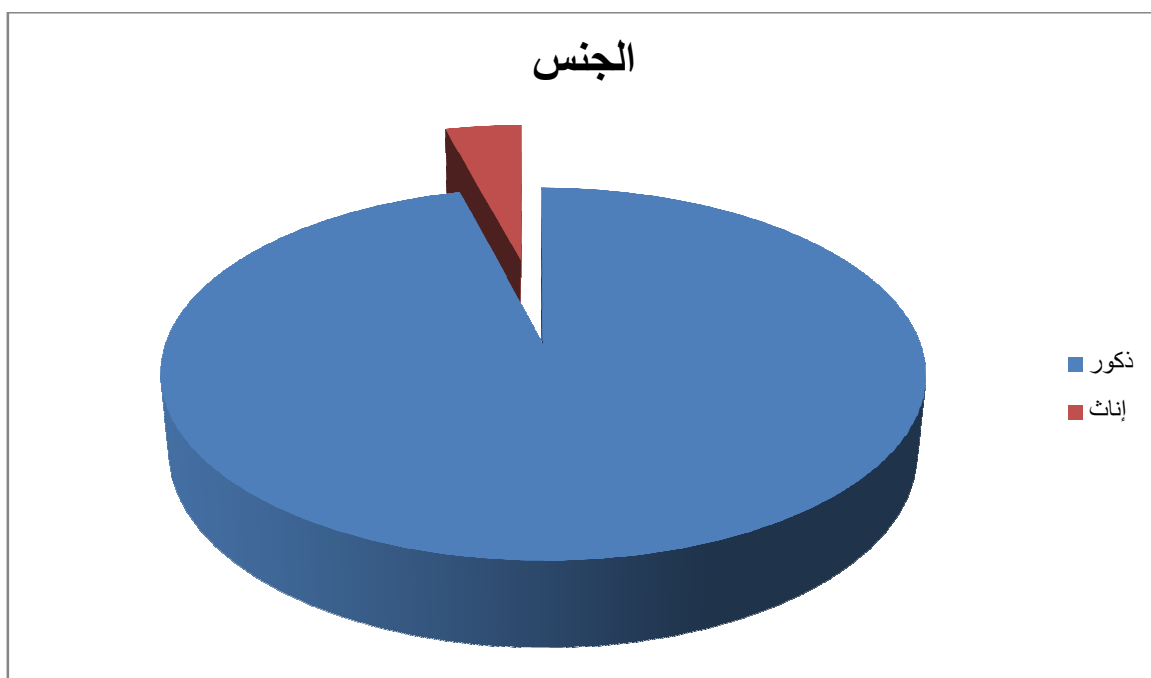
خلال الإجابات المقدمة من طرف موظفي البنوك (BNA/ BDL/ AGB) فإن العينة المدروسة تتميز بالخصائص التالية:

01) الجنس : من خلال الجدول يتم التعرف على توزيع مفردات العينة وفقا للجنس (ذكر ، أنثى)

الجدول رقم (14) : توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
76,67%	23	ذكر
23%	7	أنثى
100%	30	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss



الشكل رقم (13) : توزيع أفراد العينة حسب الجنس

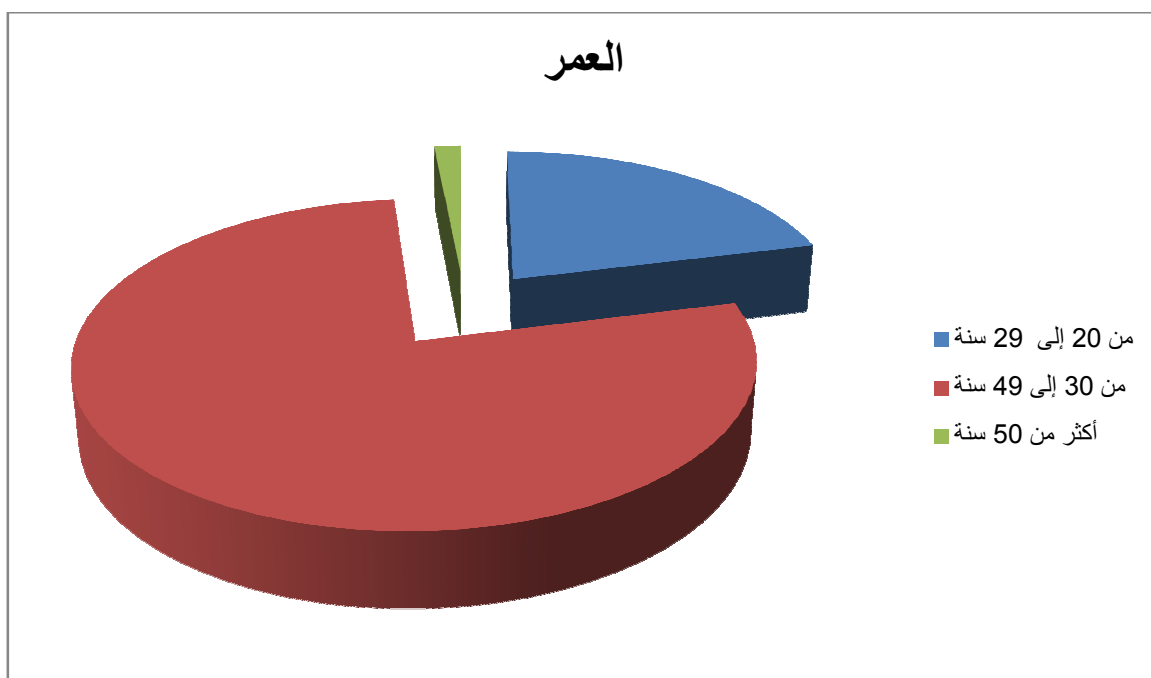
من خلال (الجدول ،الشكل) رقم 01 : يتضح بأن أغلبية الموظفين في البنوك هم ذكور و التي بلغت نسبتهم 76,6 % من مفردات العينة مقارنة بنسبة الإناث اللواتي بلغت نسبتهم 23 % و هذا يدل على هيمنة الذكور في مجال العمل في البنوك المدروسة .

(02) العمر : من خلال الجدول يتم التعرف على توزيع مفردات العينة حسب العمر

الجدول رقم (15) : توزيع مفردات العينة حسب العمر

النسبة المئوية	التكرار	العبارة
20%	6	من 20 إلى 29 سنة
73,33%	22	من 30 إلى 49 سنة
6,67%	2	أكثر من 50 سنة
100%	30	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss



الشكل رقم (14) : توزيع مفردات العينة حسب العمر

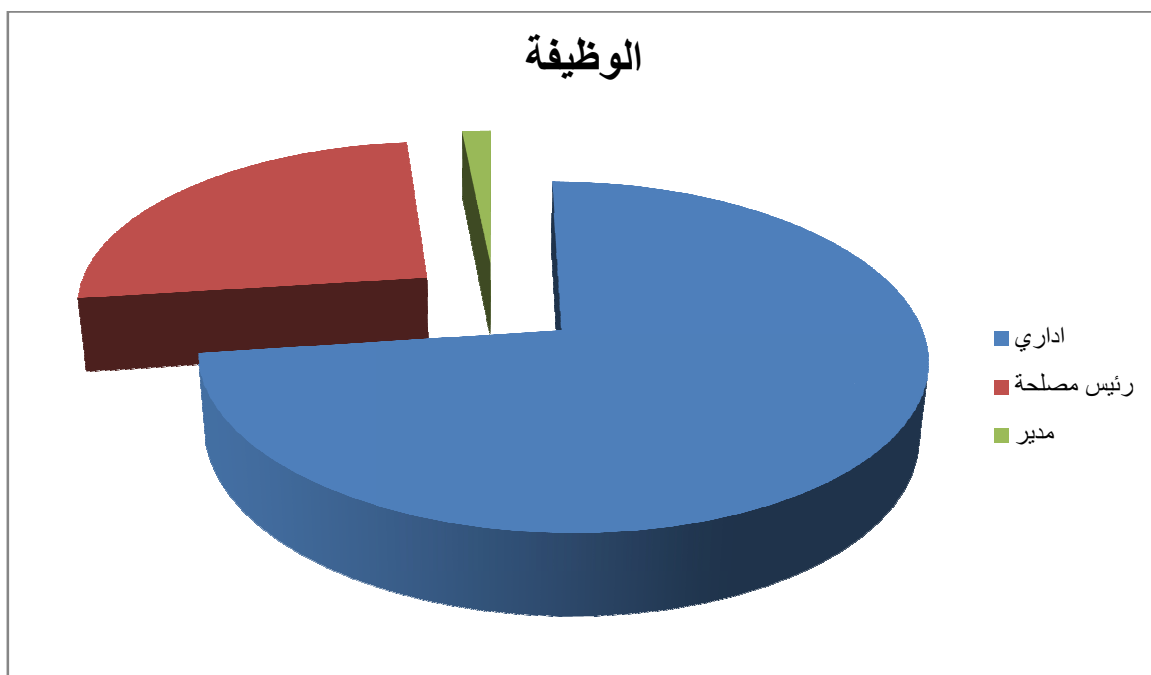
يتضح من خلال (الجدول ، الشكل) رقم 02 : المبين أعلاه أن الفئات العمرية للموظفين تتنوع فأكثرها المواطنين الذين أعمارهم تتراوح (من 30 إلى 49 سنة) بنسبة 73,3 % تليها فئة الموظفين من (من 20 إلى 29 سنة) بنسبة 20 % ، ثم أقلها فئة الموظفين الذين أعمارهم أكثر من 50 سنة بنسبة 6,6 % .

03) الوظيفة: من خلال الجدول يتم التعرف على توزيع مفردات العينة حسب الوظيفة

الجدول رقم (16) : توزيع مفردات العينة حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
اداري	20	66,67%
رئيس مصلحة	7	23,33%
مدير	3	10,00%
مجموع	30	100,00%

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss



الشكل رقم (15): توزيع مفردات العينة حسب الوظيفة

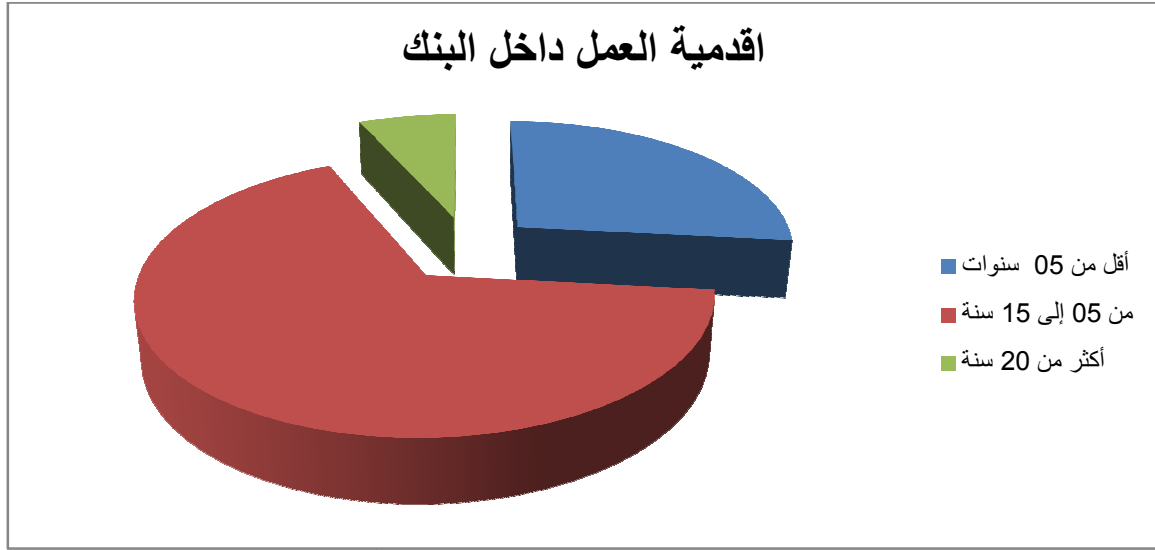
يتبين من خلال (الجدول ، الشكل) رقم 03 : أن توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة من إجابات الموظفين أن معظمهم إداريين بنسبة 66,67 % ثم تليها إجابات رئيس المصلحة بنسبة 23,33 % ثم إجابات مدراء البنوك بنسبة 10% .

04) أقدميه العمل داخل البنك: من خلال الجدول يتم التعرف على توزيع مفردات العينة حسب أقدمية العمل داخل البنك

الجدول رقم (17): توزيع مفردات العينة حسب الأقدمية العمل داخل البنك

العبارة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 05 سنوات	8	26,67%
من 05 إلى 15 سنة	20	66,67%
أكثر من 20 سنة	2	6,67%
المجموع	30	100,00%

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss



الشكل رقم (16): توزيع مفردات العينة حسب الأقدمية العمل داخل البنك

يتضح من (الجدول ، الشكل) رقم 04 : أن أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل داخل البنك تتنوع حسب تغير السنوات فأجد أن أغلب المواطنين الذين لهم أقدمية و خبرة داخل البنك من 05 إلى 15 سنة بنسبة 66,67 % و بنسبة 26,67 % الذين لهم خبرة أقل من 05 سنوات ، و نسبة أقل من الموظفين الذين لهم أكثر من 20 سنة بنسبة 6,67 % .

أدوات تحليل البيانات: تمت معالجة البيانات المتحصل عليها من خلال الدراسة الميدانية، باستعمال حزمة تحليل البيانات الإحصائية في العلوم الإصدار 26 (SPSS IBM22)، حيث تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية:

- المتوسط الحسابي.

- الانحراف المعياري.

- تحليل الانحدار الخطي البسيط.

وصف متغيرات الدراسة:

بما أن السلم المعتمد في الدراسة هو سلم "ليكرت" الخماسي فإنه توجد أربعة مسافات بين كل درجة وأخرى، وتم تحديد طول الفترة من خلال قسمة أعلى بديل على عدد المسافات (5/4) فتحصلنا على مسافة تساوي 0.80.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية- واقع الدفع الإلكتروني في كل من البنوك
BNA /BDL/AGB

الجدول رقم (18) يوضح حساب المتوسطات المرجحة.

الدرجة	المتوسط المرجح
غير موافق بشدة	من 1 إلى 1.79
غير موافق	من 1.80 إلى 2.59
محايد	من 2.60 إلى 3.39
موافق	من 3.40 إلى 4.19
موافق بشدة	من 4.20 إلى 5

المحور الأول: آلية عمل البنوك الإلكترونية

1- وسائل الدفع الإلكترونية المتوفرة لدى البنك:

الجدول رقم (19) يوضح حساب المتوسطات المرجحة لوسائل الدفع الإلكترونية المتوفرة لدى البنك

الرقم	البنود	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تظهر وسائل الدفع الإلكتروني من خلال استخدام البطاقات البنكية	4.73	0.450
2	تظهر وسائل الدفع الإلكتروني من خلال استخدام النقود الإلكترونية	3.03	1.402
3	تظهر وسائل الدفع الإلكتروني من خلال استخدام الشيكات الإلكترونية	4.33	0.661
4	تظهر وسائل الدفع الإلكتروني من خلال التحويل المالي الإلكتروني	4.40	0.563
	المجموع الكلي للمحور	4.12	2.862

من خلال الجدول أعلاه بلغت القيمة الكلية للمتوسط الحسابي لوسائل الدفع الإلكترونية المتوفرة لدى البنك (4.12) وهذا يعني أن درجة الموافقة الكلية لأفراد العينة على بنود وسائل الدفع الإلكترونية كانت بدرجة "موافق"، حيث جاءت العبارة الأولى في المرتبة الأولى وهي "تظهر وسائل الدفع الإلكتروني من خلال استخدام البطاقات البنكية"، بمتوسط حسابي قدره (4.73)، وهو ما يقابل "موافق بشدة" في سلم ليكارت، في حين المرتبة الأخيرة كانت للعبارة الثانية والتي "تظهر وسائل الدفع الإلكتروني من خلال استخدام النقود الإلكترونية"، بمتوسط حسابي قدره (3.03) وهو ما يقابل "محايد".

2- الخدمات المصرفية الالكترونية التي يقدمها البنك:

الجدول رقم (20) يوضح حساب المتوسطات المرجحة للخدمات المصرفية التي يقدمها البنك

الانحراف المعياري	متوسط الحسابي	البنود	الرقم
0.681	4.47	تظهر الصيرفة الالكترونية من خلال خدمات الصراف الآلي	1
0.699	4.17	تظهر الصيرفة الالكترونية من خلال خدمة نقاط البيع	2
0.935	4.23	تظهر الصيرفة الالكترونية من خلال خدمة الهاتف المصرفية	3
0.572	4.50	تظهر خدمة الصيرفة الالكترونية من خلال خدمة الإنترنت المصرفي	4
2.697	4.34	المجموع الكلي للمحور	

من خلال الجدول أعلاه بلغت القيمة الكلية للمتوسط الحسابي للخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها البنك (4.34) وهذا يعني أن درجة الموافقة الكلية لأفراد العينة على بنود الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك كانت بدرجة "موافق بشدة"، حيث جاءت العبارة الرابعة في المرتبة الأولى وهي "تظهر خدمة الصيرفة الالكترونية من خلال خدمة الإنترنت المصرفي"، بمتوسط حسابي قدره (4.50)، وهو ما يقابل "موافق بشدة" في سلم ليكارت ، في حين المرتبة الأخيرة كانت للعبارة الثانية والتي هي "تظهر الصيرفة الالكترونية من خلال خدمة نقاط البيع"، بمتوسط حسابي قدره (4.17) وهو ما يقابل "موافق".

3- الأنظمة الأكثر استخداما في مؤسستكم:

الجدول رقم (21) يوضح حساب المتوسطات المرجحة للأنظمة الأكثر تكرار

الانحراف المعياري	متوسط الحسابي	البنود	الرقم
0.682	4.50	نظام RTGS التسوية الإجمالية	1
0.961	4.20	نظام المقاصة الالكترونية ACTI	2
1.579	4.35	المجموع الكلي للمحور	

من خلال الجدول أعلاه بلغت القيمة الكلية للمتوسط الحسابي للأنظمة الأكثر استخداما (4.35) وهذا يعني أن درجة الموافقة الكلية لأفراد العينة على بنود الأنظمة الأكثر استخداما كانت بدرجة "موافق بشدة"،

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية- واقع الدفع الالكتروني في كل من البنوك

BNA /BDL/AGB

حيث جاءت العبارة الأول في المرتبة الأولى وهي " نظام RTGS التسوية الإجمالية " ، بمتوسط حسابي قدره (4.50)، وهو ما يقابل "موافق بشدة" في سلم ليكارت ، في حين المرتبة الأخيرة كانت للعبارة الثانية والتي هي "نظام المقاصة الالكترونية ACTI"، بمتوسط حسابي قدره (4.20) وهو ما يقابل "موافق بشدة".

المحور الثاني: الاقتصاد الرقمي:

1- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

الجدول رقم (22) يوضح حساب المتوسطات المرجحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الانحراف المعياري	متوسط الحسابي	البنود	الرقم
0.507	4.53	ترتبط مؤسستكم بشبكة الإنترنت	1
1.066	3.97	تتعاملون يوميا مع زبائنكم بشبكة الإنترنت	2
0.718	4.37	تعتبر الإنترنت بمثابة حلقة الوصل بينكم و بين باقي البنوك الأخرى	3
0.661	4.33	تتعاملون في عمليات المقاصة مع البنك المركزي عبر شبكة الإنترنت	4
0.817	4.23	تستخدم مؤسستكم في إدارة مختلف عملياتها الداخلية سواء في نفس الوكالة أو مع باقي الوكالات الأخرى عبر شبكة الإنترنت	5
3.530	4.28	المجموع الكلي للمحور	

من خلال الجدول أعلاه بلغت القيمة الكلية للمتوسط الحسابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (4.28) وهذا يعني أن درجة الموافقة الكلية لأفراد العينة على بنود تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كانت بدرجة "موافق بشدة"، حيث جاءت العبارة الأولى في المرتبة الأولى وهي " ترتبط مؤسستكم بشبكة الإنترنت"، بمتوسط حسابي قدره (4.53)، وهو ما يقابل "موافق بشدة" في سلم ليكارت ، في حين المرتبة الأخيرة كانت للعبارة الثانية والتي هي "تتعاملون يوميا مع زبائنكم بشبكة الإنترنت"، بمتوسط حسابي قدره (3.97) وهو ما يقابل "موافق".

2- التجارة الإلكترونية:

الجدول رقم (23) يوضح حساب المتوسطات المرجحة للتجارة الإلكترونية

الرقم	البنود	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تمتلك مؤسستكم موقع إلكتروني خاص بها تتفاعل من خلاله مع زبائنها	4.43	0.568
2	تمتلك مؤسستكم بطاقة إلكترونية لدفع	4.53	0.507
3	تمتلك مؤسستكم بطاقة إلكتروني تعطي الحق لمالكها لإجراء مختلف التعاملات المالية (دفع، سحب).....	4.17	0.950
4	تمنح مؤسستكم منتجاتها المالية (قروض، اوراق مالية) لزبائنها باستخدام شبكة الإنترنت و من خلال موقعها الإلكتروني	3.47	1.383
5	تروج مؤسستكم مختلف عملياتها المالية باستخدام التسويق الإلكتروني.	3.80	1.215
المجموع الكلي للمحور		4.08	4.360

من خلال الجدول أعلاه بلغت القيمة الكلية للمتوسط الحسابي للتجارة الإلكترونية (4.08) وهذا يعني أن درجة الموافقة الكلية لأفراد العينة على بنود التجارة الإلكترونية كانت بدرجة "موافق"، حيث جاءت العبارة الثانية في المرتبة الأولى وهي " تمتلك مؤسستكم بطاقة إلكترونية لدفع"، بمتوسط حسابي قدره (4.53)، وهو ما يقابل "موافق بشدة" في سلم ليكارت ، في حين المرتبة الأخيرة كانت للعبارة الخامسة والتي هي "تروج مؤسستكم مختلف عملياتها المالية باستخدام التسويق الإلكتروني"، بمتوسط حسابي قدره (3.80) وهو ما يقابل "موافق".

المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة

تحليل واختبار الفرضيات:

الفرضية العامة:

تنص الفرضية على: يؤثر الاقتصاد الرقمي على البنوك الإلكترونية

الفرضية الصفرية H_0 : لا يؤثر الاقتصاد الرقمي على البنوك الإلكترونية

الفرضية البديلة H_1 : يؤثر الاقتصاد الرقمي على البنوك الإلكترونية

الجدول رقم (24) العلاقة بين الاقتصاد الرقمي والبنوك الإلكترونية

المتغير التابع: البنوك الإلكترونية			خط ميل	خط مقطع	المتغير المستقل: الاقتصاد الرقمي
قبول أو رفض الفرضية	Sig	R ²	الانحدار a	الانحدار b	
قبول	0.000	0.974	0.987	5.952	
رفض	مستوى الدلالة	معامل التحديد	معامل الارتباط		

المصدر من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول أعلاه أن قيمة الارتباط التثائي R بين الاقتصاد الرقمي والبنوك الإلكترونية كانت 0.987 بنسبة 98.7% فهو ارتباط مرتفع، كما بلغ معامل التحديد $R^2=0.974$ أي أن 97.4% من التغيير في البنوك الإلكترونية يعود إلى التغيير في الاقتصاد الرقمي.

كما نلاحظ أن مستوى الدلالة Sig 0.000 وهو أصغر من مستوى المعنوية 0.05 وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين البنوك الإلكترونية والاقتصاد الرقمي، وعليه يتم قبول الفرض البديل يؤثر الاقتصاد الرقمي على البنوك الإلكترونية. وبالتالي يمكن كتابة معادلة الانحدار كما يلي:

$$Y = 5.952 + 0.987 X_1$$

الفرضيات الجزئية:

عرض نتيجة الفرضية الجزئية الأولى:

نصت على: يؤثر الاقتصاد الرقمي على وسائل الدفع الإلكترونية المتوفرة لدى البنك

الفرضية الصفرية H_0 : لا يؤثر الاقتصاد الرقمي على وسائل الدفع الإلكترونية المتوفرة لدى البنك

الفرضية البديلة H_1 : يؤثر الاقتصاد الرقمي على وسائل الدفع الإلكترونية المتوفرة لدى البنك

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية- واقع الدفع الإلكتروني في كل من البنوك
BNA /BDL/AGB

الجدول رقم (25) العلاقة بين الاقتصاد الرقمي ووسائل الدفع الإلكترونية

المتغير التابع: وسائل الدفع الإلكترونية			خط	مقطع	خط	المتغير المستقل:
قبول أو رفض الفرضية	Sig	R ²	R	الانحدار b	الانحدار a	الاقتصاد الرقمي
قبول	0.000	0.941	0.970	1.719	0.970	

المصدر من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

بين الجدول أعلاه أن قيمة الارتباط الثنائي R بين الاقتصاد الرقمي ووسائل الدفع الإلكترونية كانت 0.970 بنسبة 97% فهو ارتباط مرتفع، كما بلغ معامل التحديد $R^2=0.941$ أي أن 94.1% من التغيير في وسائل الدفع الإلكترونية يعود إلى التغيير في الاقتصاد الرقمي.

كما نلاحظ أن مستوى الدلالة Sig0.000 وهو أصغر من مستوى المعنوية 0.05 وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الإلكترونية والاقتصاد الرقمي، وعليه يتم قبول الفرض البديل يؤثر الاقتصاد الرقمي على وسائل الدفع الإلكترونية المتوفرة لدى البنك. وبالتالي يمكن كتابة معادلة الانحدار كما يلي:

$$Y= 1.719+0.970 X_1$$

عرض نتيجة الفرضية الجزئية الثانية:

نصت على: يؤثر الاقتصاد الرقمي على الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها البنك

الفرضية الصفرية H_0 : لا يؤثر الاقتصاد الرقمي على الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها البنك

الفرضية البديلة H_1 : يؤثر الاقتصاد الرقمي على وسائل الدفع الإلكترونية المتوفرة لدى البنك

الجدول رقم (26) العلاقة بين الاقتصاد الرقمي والخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها البنك

المتغير التابع: الخدمات المصرفية والإلكترونية التي يقدمها البنك				مقطع خط الانحدار b	ميل خط الانحدار a	المتغير المستقل: الاقتصاد الرقمي
قبول أو رفض الفرضية	Sig مستوى الدلالة	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط			
قبول	0.000	0.940	0.970	3.443	0.970	

المصدر من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول أعلاه أن قيمة الارتباط التثائي R بين الاقتصاد الرقمي والخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها البنك كانت 0.970 بنسبة 97% فهو ارتباط مرتفع، كما بلغ معامل التحديد $R^2=0.940$ أي أن 94% من التغيير في الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها البنك يعود إلى التغيير في الاقتصاد الرقمي.

كما نلاحظ أن مستوى الدلالة Sig0.000 وهو أصغر من مستوى المعنوية 0.05 وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها البنك والاقتصاد الرقمي، وعليه يتم قبول الفرض البديل يؤثر الاقتصاد الرقمي على وسائل الدفع الإلكترونية المتوفرة لدى البنك. وبالتالي يمكن كتابة معادلة الانحدار كما يلي:

$$Y = 3.443 + 0.970 X_1$$

عرض نتيجة الفرضية الجزئية الثالثة:

نصت الفرضية على: تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على آليات عمل البنوك الإلكترونية

الفرضية الصفرية H_0 : لا تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على آليات عمل البنوك الإلكترونية

الفرضية البديلة H_1 : تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على آليات عمل البنوك الإلكترونية

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية- واقع الدفع الالكتروني في كل من البنوك
BNA /BDL/AGB

الجدول رقم (27) العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على آليات عمل البنوك الالكترونية

المتغير التابع: آليات عمل البنوك				مقطع خط	ميل خط	المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
قبول أو رفض الفرضية	Sig	R ²	R	الانحدار b	الانحدار a	
	مستوى الدلالة	معامل التحديد	معامل الارتباط			
قبول	0.000	0.968	0.987	0.951	0.987	

المصدر من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

بين الجدول أعلاه أن قيمة الارتباط التثائي R بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وآليات عمل البنوك كانت 0.987 بنسبة 98.7% فهو ارتباط مرتفع، كما بلغ معامل التحديد $R^2=0.968$ أي أن 96.8% من التغيير في آليات عمل البنوك يعود إلى التغيير في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

كما نلاحظ أن مستوى الدلالة Sig0.000 وهو أصغر من مستوى المعنوية 0.05 وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آليات عمل البنوك وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وعليه يتم قبول الفرض تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على آليات عمل البنوك الالكترونية. وبالتالي يمكن كتابة معادلة الانحدار كما يلي:

$$Y= 0.951+0.987 X_1$$

عرض نتيجة الفرضية الجزئية الرابعة:

نصت الفرضية على: تؤثر التجارة الإلكترونية على آليات عمل البنوك الالكترونية

الفرضية الصفرية H_0 : لا تؤثر التجارة الإلكترونية على آليات عمل البنوك الالكترونية

الفرضية البديلة H_1 : تؤثر التجارة الإلكترونية على آليات عمل البنوك الالكترونية

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية- واقع الدفع الإلكتروني في كل من البنوك
BNA /BDL/AGB

الجدول رقم (28) العلاقة بين التجارة الإلكترونية على آليات عمل البنوك الإلكترونية

المتغير التابع: آليات عمل البنوك				مقطع خط	ميل خط	المتغير المستقل: التجارة الإلكترونية
قبول أو رفض الفرضية	Sig مستوى الدلالة	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط	الانحدار b	الانحدار a	
قبول	0.000	0.967	0.983	5.626	0.983	

المصدر من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول أعلاه أن قيمة الارتباط التثائي R بين التجارة الإلكترونية وآليات عمل البنوك كانت 0.983 بنسبة 98.3% فهو ارتباط مرتفع، كما بلغ معامل التحديد $R^2=0.967$ أي أن 96.7% من التغيير في آليات عمل البنوك يعود إلى التغيير في التجارة الإلكترونية

كما نلاحظ أن مستوى الدلالة Sig 0.000 وهو أصغر من مستوى المعنوية 0.05 وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آليات عمل البنوك والتجارة الإلكترونية، وعليه يتم قبول الفرض تؤثر التجارة الإلكترونية على آليات عمل البنوك الإلكترونية. وبالتالي يمكن كتابة معادلة الانحدار كما يلي:

$$Y = 5.626 + 0.983 X_1$$

خاتمة الفصل الثاني :

من خلال الدراسة الميدانية لواقع البنوك الالكترونية في ظل الاقتصاد الرقمي نلاحظ أن البنوك الجزائرية لازالت في طور المواكبة للوصول إلى استعمال البنوك للرقمنة فهي تواجه بعض المشاكل و العراقيل التي سببها نتيجة عدم استعمال العملاء للوسائل الحديثة و اعتمادهم على الوسائل التقليدية .

وبالتالي فهناك تأثير كبير من قبل الاقتصاد الرقمي على البنوك إذ عن طريقه يمكن الانتقال من العالم التقليدي إلى العالم الحديث .

الأختام

الخاتمة

لا شك أن ما شهده عالم الصيرفة من تحولات في العشرية الأخيرة قلب عالم المال و الأعمال رأسا على عقب و عمق الفجوة الرقمية بين الدول الصناعية و الدول النامية و خلق متاعب كبيرة لحكومات تسعى للاندماج في هذا الاقتصاد الجديد، كما ضاعف من حدة المنافسة في السوق المالية والمصرفية على المستوى العالمي .

فالعامل المصرفي الالكتروني بات يمارس في مختلف المؤسسات المصرفية المالية بينما يمكن للصيرفة الالكترونية أن توفر عدد من المزايا للعملاء دون أن تتيح للبنوك فرص جديدة للأعمال فإنها تفاقم المخاطر المصرفية التقليدية ، على الرغم من أن عدد كبير من العمل قد تم القيام به في بعض البلدان لتطوير اللوائح و قواعد الإشراف المصرفية ، فإن استمرار اليقظة و المراجعة تعتبر من الأمور الأساسية مع ازدياد مجال المعاملات المصرفية الالكترونية .

ومن هذا وذاك بادرت بعض المؤسسات الجزائرية إلى تطوير شبكات الكترونية للدفع والسداد، منتشرة في نقاط محدودة من التراب الوطني لكن عدم القدرة على التحكم فيها وتسييرها جعل بعضها تتوقف عن تقديم خدماتها بسبب اعتماد هذه المؤسسات على حلول و أنظمة مستوردة غير متوافقة و خصائص السوق الجزائرية لكن وجود الطلب المتزايد على هذه الخدمات مثل التسديد و الدفع ببطاقات المعاملات المالية شجع بعض المؤسسات على مواصلة تقديمها مثل : بطاقة الدفع المقدمة لخدمات الهاتف و بطاقة السحب من الصرافات الآلية لمؤسسات البريد و المواصلات الخ .

نتائج الدراسة :

- اقتصاد المعرفة ، اقتصاد المعلومات ، الاقتصاد الجديد كلها مفاهيم تصب في معنى واحد " الاقتصاد الرقمي " .
- الاقتصاد الرقمي يستلزم استعمال الانترنت و تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في العمل التطبيقي له .
- التجارة الالكترونية دعت إلى ضرورة تطبيق الاقتصاد الرقمي .
- الصيرفة الالكترونية لها عدة فوائد تقليل التكاليف ، زيادة حجم التعاملات التجارية و سهولة الدخول إلى الأسواق المحلية و العالمية و تحسين خدمات العملاء ، و توفير الوقت و الجهد .
- من سلبيات البنوك الالكترونية امكانية الوقوع كضحية احتيال و نصب و ذلك بحجم قابلية توفير بعض البطاقات أو نسخ معلومات أشخاص آخرين .

الخاتمة

- تقدم البنوك الالكترونية عدة خدمات مصرفية منها خدمة الصرافات الآلية و خدمة نقاط البيع و خدمة الهاتف و الانترنت .
- تواجه البنوك الالكترونية عدة مخاطر منها الإستراتيجية ، التشغيلية ، السمعة ، القانونية ...الخ .
- دخول الجزائر عالم الصيرفة الالكترونية بحيث تطرح مشروع تطوير نظام الدفع الالكتروني .
- استعمال البطاقات البنكية في الجزائر لتسهيل مختلف عمليات العملاء .
- الاقتصاد الرقمي الجزائري لا يزال بنسبة ضئيلة مقارنة بدول العالم .

التوصيات و الاقتراحات : بناء على النتائج السابقة يمكن إيضاح التوصيات و الاقتراحات التالية لبناء بنك الكتروني رقمي يجب :

- العمل على تكوين اطارات متخصصة في ميدان تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات
- العمل على نشر مميزات البنك الالكتروني من خلال الاشهارات و تقديم أيام دراسية توعوية للزبائن و العملاء .
- خلق شبكات انترنيت مختلفة بين البنوك لتسهيل التحويلات فيما بينها .
- العمل على تأمين ز حماية الخدمات الالكترونية الخاصة بالبنوك و بالأخص الحسابات و البطاقات البنكية من القرصنة .

آفاق الدراسة : إضافة لما سبق نقترح بعض الآفاق للدراسة من وجهة نظرنا :

- تنمية المهارات التقنية و الخبرات الادارية داخل البنك .
- ضرورة تحديث القوانين و التعديلات لمواكبة التطورات .
- التأكيد على ضرورة توفير عنصر الرقابة .
- تقييم التجربة الجزائرية في ميدان المقاصة الالكترونية .

قائمة المصادر والمراجع

1. أحمد نهلة قندبل ، "البنوك الالكترونية" ، دون دار النشر ، مصر ، 2004 .
2. أمير فرح يوسف ، "عالمية التجارة الالكترونية و عقودها أساليب مكافحة الغش التجاري الالكتروني" ، المكتب الجامعي الحديث ، الازرابطية - مصر ، 2009 .
3. حسين كيطان الخفاجي، "نظم الدفع في التجارة الالكترونية" ، النهج للنشر، بغداد-العراق ، 2005.
4. خالد عجيب الحشاش ، "الاقتصاد المعرفي ، الثروة المستدامة" ، الطبعة الأولى ، دار الكتاب و الحديث ، القاهرة ، 2014 .
5. خيرى مصطفى كتانه، "التجارة الالكترونية" ، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2009.
6. رضوان أبو شعيشع السيد ، "الاقتصاد الرقمي" ، مؤسسة طيبة للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، دار الكتاب و الوثائق القومية المصرفية ، القاهرة ، 2018 .
7. سليمان ناصر ، "التقنيات البنكية و عمليات الائتمان" ، ديوان المطبوعات الجامعية ، 2012 .
8. سيد أحمد عبد الخالق ، "التجارة الالكترونية و العولمة" ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة-مصر، 2008 .
9. صفاء عبد الجبار الموسوي ، زينب هادي نعمة، "الاقتصاد الرقمي" ، دار الأيام للنشر و التوزيع ، عمان ، الطبعة الأولى ، 2017 .
10. طارق عبد العال حماد ، "التجارة الالكترونية (المفاهيم - التجارب - التحديات)" ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2003 .
11. عبد القادر خليل ، "الاقتصاد البنكي مدخل معاصر" ، الطبعة الأولى ، ديوان المطبوعات الجامعية ، بن عكنون الجزائر ، 2017 .
12. عبد المنعم راضي فرح عزت، "اقتصاديات النقود و البنوك" ، البيان للطباعة و النشر، الإسكندرية - مصر، 2001.
13. عبد الهادي مسعودي ، "الأعمال المصرفية الالكترونية" ، الطبعة العربية ، دار اليازوري للنشر و التوزيع ، عمان - الأردن ، 2016 .

14. علي محمد أبو العز ، "التجارة الالكترونية و أحكامها في الفقه الإسلامي" ، دار النفائس للنشر و التوزيع ، 2008 .
15. فريد النجار و وليد النجار، " وسائل المدفوعات الالكترونية التجارة و الأعمال المتكاملة" ، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006 .
16. فريد راغب النجار ،"الاقتصاد الرقمي و الإنترنت و إعادة هيكلة الاستثمار و البورصات و البنوك الالكترونية" ،الإسكندرية، دار النشر، 2007 .
17. محمد عبد الحسن الطائي، "التجارة الالكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة"، الطبعة الثانية، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان - الأردن، 2013.
18. محمد عبد الله شاهين ، "التجارة الالكترونية العربية بين التحديات و فرص النمو" ، دون دار النشر ، 2017 .
19. مصطفى رحي عليان ، " اقتصاد المعلومات" ، الطبعة الثانية ، دار الصفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، 2014 .
20. مصطفى كمال طه وائل أنور بندق،"الأوراق التجارية(وسائل الدفع الالكتروني الحديثة (" ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية 2005 .
21. منير نوري ، "التجارة الالكترونية و التسويق الالكتروني" ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الطبعة الثانية ،بن عكنون - الجزائر ، 2017 .
22. ناظم محمد نوري الشمري عبد الفتاح و زهير عبد اللات ، "الصيرفة الالكترونية و الأدوات و التطبيقات و معيقات التوسع" ، دار وائل للنشر ، عمان ، الطبعة الأولى ، 2009 .
23. وسيم محمد الحداد ، شقيري نوري موسى ، محمود ابراهيم نور و صالح طاهر الزرقان ، "الخدمات المصرفية الالكترونية" ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، عمان ، الطبعة الأولى ، 2012.
24. يوسف مصطفى كافي ، "النقود و البنوك الالكترونية" ، دار الرسلان للطباعة و النشر و التوزيع ، 2011 .

(02) المذكرات و البحوث الجامعية و الرسائل :

1. بن عيمور أمينة " البطاقات الالكترونية للدفع و القرض و السحب " ، مذكرة ماجستير ، كلية الحقوق ، تخصص القانون الخاص ، جامعة منتوري ، قسنطينة، 2005/2004 .
2. حسين العلمي ، " دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة " ، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، تخصص الاقتصاد الدولي و التنمية المستدامة ، جامعة فرحات عباس ، سطيف ، 2013/2012 .
3. خولة فرحات ، " أثر التجارة الالكترونية على تحسين نوعية الخدمة المصرفية " ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، تخصص إدارة أعمال ، جامعة الحاج لخضر ، باتنة ، 2008/2007 .
4. دوش عبد القادر ، " انعكاسات التحرير المصرفي على البنوك الجزائرية و استراتيجية عمل البنوك لمواجهتها " ، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، تخصص التحليل الاقتصادي ، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي ، 2009/ 2008 .
5. سعيد بريكة ، " واقع عمليات الصيرفة الالكترونية و آفاق تطويرها في الجزائر " ، مذكرة الدكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، تخصص بنوك و تأمينات ، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي ، 2012/2011 .
6. سماح ميهوب ، " الاتجاهات الحديثة في مجال الخدمات المصرفية " ، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، تخصص بنوك و تأمينات ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2005/2004 .
7. سمية ديمش ، " التجارة الالكترونية حقيقتها و واقعها في الجزائر " ، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، تخصص تحليل و استشراف اقتصادي ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2011/ 2010 .
8. سيد أحمد معطى ، " واقع و تأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية " ، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، تخصص حوكمة الشركات ، جامعة أبي بكر بالفايد تلمسان ، 2012/2011 .

9. العاني إيمان ، "البنوك التجارية و تحديات التجارة الالكترونية " ، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، تخصص بنوك و تأمينات ،جامعة منتوري ، قسنطينة، 2007/2006 .
10. عمار لوصيف، " استراتيجيات نظام المدفوعات القرن 21 مع الإشارة إلى تجربة جزائرية" ، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، تخصص تحليل و استشراف اقتصادي ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2009/ 2008
11. كريمة صراع، " واقع و آفاق التجارة الالكترونية في الجزائر "، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة وهران، 2014/2013.
12. محرز نور الدين " تأهيل و تفعيل الجهاز المصرفي بالتعاملات النقدية الالكترونية حالة الجهاز المصرفي الجزائري "، مذكرة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، تخصص اقتصاد بنكي ، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي ، 2015/2014 .
13. نصيرة شبوب ، " الإدارة البنكية في الجزائر " ، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم السياسية ، تخصص علوم الاعلام و الاتصال ، جامعة الجزائر ، 2013/ 2012 .

03 (المؤتمرات و الملتقيات و المداخلات :

1. بن عزة محمد ، جليلة زوهري ، " واقع المصارف الجزائرية في تطبيق الدفع الالكتروني "، الملتقى العلمي الرابع حول عصرة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و اشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر ، المركز الجامعي خميس مليانة - عين الدفلة - 27/26 أبريل 2011.
2. بوفليح نبيل و فرح شعبان ، "البنوك الإلكترونية كمدخل لزيادة تنافسية البنوك العربية " ، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي و مساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية ، جامعة حسيبة بن بو علي - شلف - 28/27 نوفمبر 2007 .
3. حبيبة قدة، " آليات و ظوابط البنوك الإلكترونية "، مداخلة بمحور تطور السياسات العمومية لعصرة المرافق العامة ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2018/11/18

4. حميث فثيت ،حكيم بناولة ، "واقع وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر " ،الملتقى العالمي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية إعتداد التجارة الالكترونية في الجزائر -عرض تجارب دولية - المركز الجامعي - خميس مليانة -عين الدفلة ، 2011 .
5. رحيم حسن و هواري معراج " واقع و تحديات الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية " ، مداخلة مقدمة إلى ملتقى المنظومة المصرفية و التحولات الاقتصادية - واقع و تحديات - جامعة الاغواط - الجزائر ، يومي 14/15 ديسمبر 2004 .
6. عبد الهادي نجار، " الصيرفة الالكترونية و آلية تداولها ، الجديد في أعمال المصارف من الجهتين القانونية و الاقتصادية " ، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق ،جامعة بيروت العربية ، 2002 .
7. عصام حنفي محمود موسى ، " الطبيعة القانونية لبطاقات الائتمان " ، مؤتمر الأعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة و القانون بأسيوط - جامعة الأزهر .
8. محمد الصغير قريشي ووهاب نعمون، " النظم المعاصرة لتوزيع الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية" ، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، يومي 11 و 12 مارس 2008 .
9. محمد بوزيان و عائشة بالحرش ، " التجارة الالكترونية في الجزائر ، الفرص و التحديات " ، مداخلة ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسير ، جامعة ابي بكر بالقائد ، تلمسان ، 2003 .
10. معطى الله خير الدين و بوقمون محمد،"المعلوماتية والجهاز البنكي حتمية تطوير الخدمات البنكية" ،مداخلة في ملتقى بعنوان : ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية واقع وتحديات ،جامعة شلف ، يومي 14 و 15 ديسمبر 2004 .
11. نبيل صلاح محمود العربي ، "الشيك الالكتروني و النقود الالكترونية " ، مؤتمر الأعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة و القانون ،مدرسة الاقتصاد ،كلية التجارة ،جامعة الإسكندرية - مصر .

04 (المجلات و الجرائد :

1. أديب قاسم الشندي ، " الصيرفة الالكترونية أنماط وخيارات القبول و الرفض " ، مجلة كلية الإدارة و الاقتصاد بغداد للعلوم الاقتصادية ، جامعة واسط ، العدد 27 ، 2011 .
2. أسماء دردور ، " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على رضا العميل في المؤسسات المصرفية " ، مجلة الدراسات المالية و المحاسبية و الإدارية ، جامعة أم البواقي ، العدد الثامن ، ديسمبر 2017 .
3. أمينة عدنان ، " التطور التكنولوجي في المصارف " ، مجلة الدراسات المالية و المحاسبية و الإدارية ، العدد السابع ، جوان 2017 جامعة معسكر - الجزائر .
4. بالقاسم سعود و الطاهر ميمون و عبد الصمد سعودي ، " دور تكنولوجيا الإعلام و الاتصال كآلية لتفعيل الاقتصاد الرقمي " مجلة المنقال للعلوم الاقتصادية و الإدارية ، مجلد خاص (مؤتمر جامعة البلقاء التطبيقية) ، 10 سبتمبر 2019 .
5. بوسعيد محمد عبد الكريم ، بن لدغم محمد " تحديات البنوك الجزائرية في تطبيق وسائل الدفع الحديثة " ، المجلة الدولية للدراسات الاقتصادية ، المجلد الثاني ، العدد السابع ، أوت 2019 ، جامعة أبو بكر بالقايد ، تلمسان .
6. نائر عدنان قدومي " العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الالكترونية " ، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية ، المجلد 11 ، العدد 02 ، 2008 ، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة ، عمان ، الأردن .
7. ثريا عبد الرحيم الخرجي ، " تأثير أنظمة المدفوعات الالكترونية في فاعلية السياسة النقدية " ، الجريدة الرسمية للاقتصاد و الإدارة ، المجلد 25 ، العدد 112 ، 2019/01/08 ، كلية الإدارة و الاقتصاد ، جامعة بغداد .
8. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، العدد 28 ، الصادرة بتاريخ 2018/05/16 .
9. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، العدد 52 ، الصادرة بتاريخ 2003/08/27 .
10. جلولي سهام و منصور الشريفة " المعاملات المالية الالكترونية بين البنوك المصرفية (دراسة حالة الجزائر) " ، الجريدة الرسمية للاقتصاد و التجارة ، المجلد الخامس ، العدد الثالث ،

- 2018 ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعتي مستغانم و وهران - الجزائر .
11. دغوش العطرة " استخدام الإنترنت كأداة لتقييم الخدمات البنكية و أثرها على العمل البنكي " ، مجلة أبحاث اقتصادية و إدارية ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، العدد 18 ، ديسمبر 2015 ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة .
12. سمية عابسة " وسائل الدفع الالكتروني في النظام البنكي الجزائري ، الواقع والمعوقات و الآفاق المستقبلية " ، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد السادس ، سبتمبر 2016 ، جامعة أم البواقي الجزائر .
13. عبد المالك مهري و أيمن فريد ، " اقتصاد المعرفة و مساهمته في تفعيل القيمة الاقتصادية و الاجتماعية في الجزائر " ، مجلة الدراسات المالية و الاقتصادية ، العدد الأول ، ديسمبر 2018 .
14. كريمة بن صالح و طلحي فاطمة الزهراء " استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الاهتمام بالكفاءات البشرية كمدخل لعصرنة البنوك الجزائرية في ظل الاقتصاد المعرفي " ، مجلة نماء الاقتصاد و التجارة ، العدد الثالث ، جوان 2018 .
15. مريم خويبيزي " واقع استخدام و سائل الدفع الالكترونية في الجهاز المصرفي الجزائري و كيفية إدارة المخاطر الناتجة عنها وفقا لنموذج لجنة بازل الدولية للرقابة المصرفية " ، مجلة الدراسات المالية و المحاسبية و الإدارية ، العدد الرابع ، ديسمبر 2015 ، جامعة الجزائر .
16. مقدم عبد الجليل " واقع و رهانات تطبيق أنظمة الدفع الالكترونية و أثرها على أداء البنوك التجارية ، دراسة حالة بنك التنمية الريفية " ، الجريدة الرسمية للاقتصاد و التجارة ، المجلد 05 ، العدد 02 ، 2018 ، بشار .
17. وفاء عبد لي ، " وسيلة الدفع الالكترونية بين حتمية العولمة المصرفية و واقع الوظيفة النقدية في الجزائر " مجلة دراسات الأبحاث ، كلية الحقوق .
18. الويزة أوصغير ، " خدمات الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية " مجلة اقتصاديات المال و الأعمال JEBE ، جامعة برج بوعرييج ، العدد السابع ، سبتمبر 2018 .

05 (المقالات المنشورة على المواقع الإلكترونية :

1. أحمد السيد كردي " المصارف الالكترونية الفرص و التحديات " تم الاطلاع على الموقع يوم 2020/02/12 على الساعة 14:23 <http://www.Bank.op.ed.com>
2. أحمد ناصر بالعربي " مميزات و عيوب التجارة الالكترونية " ، تم الاطلاع على الموقع يوم 2020/ 02/15 على الساعة 13:23 <http://www. Anbilarabi.com>
3. صورة الجهاز TVP ، صورة منشورة على الإنترنت تم الاطلاع على الموقع يوم 2020/03/12 على الساعة 14:32 <http://www.caisse-enregistreuse-pro.fr>
4. مقال منشور على الإنترنت " مميزات و سلبيات البنوك الالكترونية " تم الاطلاع على الموقع يوم 2020/02/10 على الساعة 14:33 <http://www.topoptions.wordpress.com>

06)الكتب باللغة الأجنبية :

- salman shamin & kashif sardere electronic banking & E-readiness adoption –
by comercial bankin.in pakistan .linnaeus university .2010.

الاستبيان

السلام عليكم ورحمة الله و بركاته :

تقوم الطالبة بإعداد مذكرة من أجل نيل شهادة الماستر و المدرجة بعنوان " واقع البنوك الالكترونية في ظل الاقتصاد الرقمي " دراسة حالة البنوك (BNA /BDL/AGB) وكالة سعيدة و تهدف هذه الدراسة الميدانية إلى معرفة مدى مواكبة البنوك الجزائرية للتطورات العالمية في ظل الاقتصاد الرقمي و تأثيره . و من أجل هذا أضع بين أيبيكم هذا الإستبيان ، و أتوقع منكم المساهمة و المساعدة لإنجاز هذه الدراسة بنجاح و ذلك بالاجابة بكل موضوعية عى كافة الأسئلة بوضع علامة _ في الخانة التي تتفق مع رأيكم ، كما أحيطكم علما أن هذه المعلومات تستخدم لغرض البحث العلمي فقط .

• الطالبة " كرزازي صابرينة "، تخصص " مالية و بنوك ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة مولاي طاهر ولاية سعيدة ، تحت إشراف الأستاذ الدكتور " رزين عكاشة "

الجزء الأول :

الجنس : ذكر ، أنثى

العمر : من 20 إلى 29 سنة من 30 إلى 49 ، أكثر من 50 سنة

الوظيفة :إداري ، رئيس مصلحة ، مدير

الأقدمية في التعامل مع البنك : أقل من 05 سنوات ، من 05 إلى 15 سنة ، أكثر من 20 سنة

الجزء الثاني : المحور الأول : آلية عمل البنوك الإلكترونية

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبرة
					1) وسائل الدفع الإلكترونية المتوفرة لدى البنك:
					تظهر وسائل الدفع الإلكتروني من خلال استخدام البطاقات البنكية
					تظهر وسائل الدفع الإلكتروني من خلال استخدام النقود الإلكترونية
					تظهر وسائل الدفع الإلكتروني من خلال استخدام الشيكات الإلكترونية
					تظهر وسائل الدفع الإلكتروني من خلال التحويل المالي الإلكتروني
					2) الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها البنك :
					تظهر الصيرفة الإلكترونية من خلال خدمات الصراف الآلي
					تظهر الصيرفة الإلكترونية من خلال خدمة نقاط البيع
					تظهر الصيرفة الإلكترونية من خلال خدمة الهاتف المصرفية
					تظهر خدمة الصيرفة الإلكترونية من خلال خدمة الإنترنت المصرفي
					3) الأنظمة الأكثر استخداما في مؤسستكم :
					نظام RTGS التسوية الاجمالية
					نظام المقاصة الإلكترونية ACTI

المحور الثاني : الإقتصاد الرقمي

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبرة
					1) تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات
					ترتبط مؤسستكم بشبكة الإنترنت
					تتعاملون يوميا مع زبائنكم بشبكة الإنترنت
					تعتبر الإنترنت بمثابة حلقة الوصل بينكم و بين باقي البنوك الأخرى
					تتعاملون في عمليات المقاصة مع البنك المركزي عبر شبكة الإنترنت
					تستخدم مؤسستكم في إدارة مختلف عملياتها الداخلية سواء في نفس الوكالة أو مع باقي الوكالات الأخرى عبر شبكة الإنترنت
					2) التجارة الإلكترونية
					تمتلك مؤسستكم موقع إلكتروني خاص بها تتفاعل من خلاله مع زبائنها
					تمتلك مؤسستكم بطاقة إلكترونية لدفع
					تمتلك مؤسستكم بطاقة إلكتروني تعطي الحق لمالكها لإجراء مختلف التعاملات الدالية (دفع، سحب)
					تمنح مؤسستكم منتجاتها المالية(قروض ، اوراق مالية ،) لزبائنها باستخدام شبكة الإنترنت و من خلال موقعها الإلكتروني
					تروج مؤسستكم مختلف عملياتها الدالية باستخدام التسويق الإلكتروني.

