



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة د. مولاي الطاهر، سعيدة - الجزائر

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في

الشعبة: علوم تجارية

التخصص: بنوك وأعمال

بعنوان:

تسيير وسائل الدفع في البنوك التجارية  
دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري

من إعداد الطالبتين:

❖ سعيدي حنان

❖ دهيني أسماء

أعضاء لجنة المناقشة:

/د ..... (الدرجة العلمية، جامعة سعيدة) رئيسا

/د ..... (الدرجة العلمية، جامعة سعيدة) مشرفا ومقررا

/د ..... (الدرجة العلمية، جامعة سعيدة) مناقشا

# المخلص

## المخلص باللغة العربية

إن وسيلة الدفع هي تلك الوسيلة المقبولة اجتماعياً، من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون، وقد تطورت وسائل الدفع على مر الزمان، فبدأت بنظام المقايضة حيث يتم من خلالها، تبادل سلعة مقابل سلعة أخرى .

غير أن هذه الوسيلة لم تدم طويلاً بسبب محدودية هذا النظام، فاستخدمت المعادن كوسيلة للدفع كالذهب والفضة، وبعدها ظهرت النقود الورقية كوسيلة للوفاء والتعامل .

أما في العصر الحديث، فقد ظهرت وسائل دفع بآلية جديدة وهي وسائل الدفع الإلكترونية، التي تولدت عن تطور شبكة الإنترنت وبرزت التجارة الإلكترونية

لقد سمح ظهور وسائل الدفع الإلكترونية، باختصار الوقت والتكلفة وتحقيق مزايا لم تتمكن وسائل الدفع التقليدية من تحقيقها، وتلخص هذا الإدراك، بتبني عدة مشاريع وذلك بداية بمشروع البطاقات البنكية للسحب والدفع، للأسف لازالت تسجل تأخراً في التنفيذ، بل يجب على الجزائر إجراء الكثير من الدراسات، من أجل الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة منها والسائرة في طريق النمو.

### الكلمات المفتاحية:

البنوك التجارية، وسائل الدفع، البطاقات الإلكترونية.

# الملخص

---

## الملخص باللغة الفرنسية

Avec le temps, les moyens de paiement ont évolués .Il y en d'abord le système de troc : l'échange d'une marchandise contre une autre. Or, l'emploi de courte durée du fait des inconvénients de son système.

Ensuite, l'homme a utilisé les métaux tels que : l'or, avant de recourir aux billets de banque comme un moyen de paiement sûr.

Par la suite, les moyens de paiement classique ont évolué en moyens de paiement électroniques. Leur apparition est due à l'évolution de l'Internet et du commerce électronique.

Les moyens de paiement électroniques permettent de gagner du temps, de réduire les coûts et de réaliser des avantages que les moyens traditionnels sont incapables d'assurer

La réalisation de ces projets reste lente, l'Algérie doit réaliser beaucoup d'études et profiter des expériences des pays développés et des pays en voie de développement.

**Les mots clés:** Les banques commerciales, les moyens de paiements, les cartes électroniques.

	الشكر
	الملخص
I.....	قائمة المحتويات
II.....	قائمة الجداول
III.....	قائمة الأشكال
IV.....	قائمة الملاحق
(أ - و).....	المقدمة
1.....	الفصل الاول: الاسس النظرية لوسائل الدفع في البنوك التجارية
2.....	تمهيد
<b>Erreur ! Signet non défini.</b> .....	المبحث الاول: مدخل عام حول وسائل الدفع في البنوك التجارية
<b>Erreur ! Signet non défini.</b> .....	المطلب الاول: مفهوم البنوك التجارية
8.....	المطلب الثاني: مفاهيم حول وسائل الدفع
39.....	المبحث الثاني: أثر تسيير وسائل الدفع على البنوك التجارية
39.....	المطلب الاول: تسيير وسائل الدفع في البنوك التجارية
47.....	المطلب الثاني: أثر تسيير وسائل الدفع في البنوك التجارية
54.....	خلاصة
55.....	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
56.....	تمهيد
56.....	المبحث الأول: الطريقة والادوات
61.....	المطلب الاول: الطرق المستخدمة
63.....	لمطلب الثاني: الأدوات والبرامج المستخدمة
65.....	المبحث الثاني: عرض النتائج ومناقشتها
65.....	المطلب الاول: عرض النتائج
75.....	المطلب الثاني: مناقشة النتائج
88.....	خلاصة
89.....	الخاتمة
100.....	قائمة المراجع
103.....	الملاحق

## المقدمة

تعتبر وسائل الدفع مظهر من مظاهر التطور في البيئة الاقتصادية والتجارية ومنذ العصور القديمة سعى الانسان الى ايجاد وسيلة للتبادل تمثلت في البداية بنظام المقايضة ثم تطورت في صورة معادن ثم مسكوكات الى ان ظهرت النقود الورقية وسعى الانسان للمحافظة عليها من مخاطر الضياع والسرقة، واهتم بسهولة نقلها من مكان لآخر.

من هنا ظهرت البنوك وتدخلت في الحياة الاقتصادية ولعبت دورا هاما بأساليب الفن المصرفي المتطور، بحيث أوجدت وسائل أكثر تطور من الاوراق التجارية والنقود المعدنية، واستعمال وسائل المعاملات التجارية التقليدية كالشيك والسفتجة والسند لأمر وغيرها من الوسائل المصرفية التقليدية، ألا وهي وسائل الدفع الحديثة.

ان تطور الاعمال المصرفية وتداخلها في الحياة الاقتصادية يؤدي الى انتعاش وتسهيل الكثير من الامور والتعاملات المالية والشرائية والتجارية.

فان اصدار البنك لوسائل دفع حديثة يؤدي الى تحقيق الامان للأفراد على امواهم من الفقدان والسرقة ويساعدهم على سهولة التنقل والسفر بدون حمل النقود واصبح اصدار البطاقات البنكية من أحد الخدمات المصرفية المهمة نظرا لما تحققه للبنك من فوائد اقتصادية لذا من الضروري التعرف على اجراءات اصدارها وما ينشأ من استخدامها والعلاقة بين الأطراف المتعاملة بها والالتزامات المتبادلة ودور البنوك في تسويق وانتشار البطاقات على نطاق واسع والتعرف على الدور التنموي لها، ولتحسين مستوى الخدمات المقدمة للزبائن من حيث السرعة والدقة وتقليل التكلفة امام هذه التطورات نجد القطاع المصرفي الجزائري قد شهد تطور ملموسا في مجال السماح للزبائن بإجراء بعض الخدمات المصرفية الالكترونية ومن المتوقع ان تنتشر هذه العمليات الالكترونية بشكل سريع في السنوات القادمة.

## إشكالية البحث:

في ظل التغير السريع الذي يميز النشاط الاقتصادي والمصرفي تسعى البنوك التجارية الجزائرية على التركيز على استغلال أنظمة الدفع الآلية الحديثة ومن خلال ما سبق ذكره يمكننا طرح الاشكالية الاساسية التالية :

**كيف يمكن للتسيير الجيد لوسائل الدفع الرفع من أداء البنوك التجارية؟**

وتقودنا هذه الاشكالية الى طرح مجموعة من الاسئلة الفرعية التي سنحاول الاجابة عنها من خلال دراستنا للموضوع:

- ما هو الغرض من طرح البنوك لوسائل الدفع الحديثة؟
- ما هي المخاطر والعوائق التي تتعرض لها البنوك من خلال طرحها لوسائل دفع حديثة؟
- ما مدى إدراك الزبائن لوسائل الدفع الحديثة وما هو تقييمهم لها؟
- ماهي وسائل الدفع الحديثة المتوفرة في الجزائر؟

### فرضيات البحث :

انطلاقا من الاشكالية والتساؤلات المطروحة يمكن طرح الفرضيات التالية، والتي نراها تعالج هذا البحث:

- تساهم وسائل الدفع في بنك القرض الشعبي الجزائري في التحسين والرفع من أدائه.
- يؤثر تسيير وسائل الدفع إيجابا على بنك القرض الشعبي الجزائري CPA.

### مبررات اختيار الموضوع :

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

- الرغبة في معرفة وضع البنوك التجارية في مجال استخدامها لوسائل دفع حديثة
- الرغبة في الاطلاع على وسائل الدفع الحديثة ومدى قدرتها على تحقيق الكثير من المنافع للبنوك التجارية
- يعد مشروع تطوير وسائل الدفع تجرية جديدة في الجزائر وعليه تباشر الآن في تطبيقها لذلك من المهم التعرف على الجديد فيها
- الاهمية البالغة التي تمثلها وسائل الدفع الحديثة فهي مظهر من مظاهر العولمة وتجاوز مشكل الحدود الجغرافية واختلاف العملات
- أهمية وسائل الدفع وذلك من خلال الرفع من عدد الزبائن والحسابات البنكية وحصول البنوك على عوائد اضافية
- قلة الدراسات التي تناولت الموضوع إن لم نقل انعدامها مما كان محفزا لنا لتناول هذا الموضوع والتعمق فيه
- محاولة اعطاء نظرة عامة ولو سطحية على كيفية تطبيق وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية
- تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص إذ يتطرق إلى الجديد في أعمال البنوك وما يرتبط بها من تقنيات
- محاولة إضافة الجديد الى الدراسات السابقة

## أهداف الدراسة وأهميتها:

### أولاً: أهداف الدراسة

- ✓ إبراز التحديات المستقبلية التي يمكن أن تواجه البنوك التجارية الجزائرية في ظل عرض البنوك الأجنبية لوسائل دفع متقدمة
- ✓ إبراز أهم وسائل الدفع في العصر الحالي
- ✓ تحفيز المواطن الجزائري على السعي أكثر للتعامل بهذا النوع من الوسائل واكتسابه ثقافة بنكية إلكترونية
- ✓ محاولة معرفة التجربة الجزائرية في مجال نظام الدفع والتعرف على أهم العراقيل التي تواجهها لإيجاد الحلول المناسبة
- ✓ محاولة معرفة مدى استجابة الجمهور الجزائري للتطورات الحاصلة في مجال نظام الدفع

### ثانياً: أهمية الدراسة

إن هذا الموضوع يكتسي أهمية بالغة والذي رغم انطلاقة التعامل بالنقد الآلي في العالم منذ الخمسينيات إلا أن بداياته في الجزائر لم تكن فعليا إلا في نهاية الثمانينات وبداية التسعينات هذا بالإضافة إلى كثرة تنقل الأفراد بين الدول سواء لأغراض سياحية أو وظيفية أو اقتصادية

وان من أبرز الخصائص التي يتسم بها الاقتصاد هي الاتجاه نحو تطوير نظام الدفع الذي يعتبر دعامة للاقتصاد ، فأهمية هذه الدراسة تتجلى في ما يلي :

- ✓ ضرورة تأهيل القطاع المصرفي
- ✓ تغير الطابع التقليدي للبنوك
- ✓ تزايد عمليات الدفع، إضافة إلى النمو المتسارع لأنظمة الدفع الآلية الحديثة

### حدود الدراسة:

من أجل الاضطلاع بالموضوع والامام به وقصد الاجابة على الاشكالية المطروحة قسمنا الموضوع حسب طريقة IMRAD فارتأينا ان نتناول في دراستنا على البنوك التجارية ووسائل الدفع التقليدية ووسائل الدفع الحديثة من الجانب النظري أما الجانب التطبيقي فكانت حدود دراستنا على مستوى ولاية سعيدة من خلال جمع الوثائق والمقابلة مع موظفي بنك القرض الشعبي الجزائري أما المدة الزمنية فقد امتدت من شهر ديسمبر 2014 إلى 2015

## منهج البحث والادوات المستخدمة:

للإجابة على اشكالية البحث واختبار صحة الفرضيات تمت دراسة الموضوع بالاعتماد على المنهج الوصفي ، كما تم استخدام المنهج التاريخي عند عرض تطور وسائل الدفع بالإضافة الى ذلك تم استخدام منهج المقارنة في بعض النقاط، إضافة إلى استخدام منهج دراسة حالة في الدراسة الميدانية وهذا من خلال جمع مختلف البيانات والمعلومات المرتبطة بالموضوع وذلك بالاعتماد على الادوات التالية:

الزيارات والملاحظات الميدانية، المقابلات الشخصية وموقع الإلكتروني للبنك

### مرجعية الدراسة:

إن طبيعة المراجع المستخدمة في هذه الدراسة كانت تتمثل في الكتب والمذكرات ومقالات والمدخلات في الملتقيات العالمية

### صعوبات البحث:

إن أهم الصعوبات التي اعترضتنا في البحث في البداية هي:

- ✓ قلة المراجع التي تتناول الموضوع
- ✓ قلة الدراسات التي تعالج هذا الموضوع
- ✓ حداثة التجربة في ما يخص وسائل الدفع الحديثة بالبنك

### الدراسات السابقة:

بالنسبة لموضوع دراستنا فإنه من الصعب إيجاد دراسة بنفس العنوان وسائل الدفع إلا أنه هناك العديد من الدراسات التي تطرقت، وبشكل غير مباشر، هذه الدراسة واشتركت في استعمال المنهج الوصفي في الجانب النظري، وتشابهت واختلفت من حيث الهدف والعينات وطرق المعالجة والاستنتاجات.

### 1. الدراسة الاولى: دراسة الطالب معمري حسام الدين جامعة قاصدي مرباح – ورقلة ، بعنوان " دور أنظمة الدفع

الحديثة في البنوك وتأثيرها على التعاملات الاقتصادية " لنيل شهادة الماستر لسنة 2010، ركزت هذه الدراسة على أنظمة الدفع البنكية الحديثة، وعلى نظام المقاصة الآلية في البنوك التجارية، التي تساهم في ترقية أداء البنوك وتطوير أنظمة الدفع الإلكتروني بما يتماشى مع تطورات العالمية في هذا المجال حيث أن هذا التطور سيكون بمثابة الحافز والداعم نظرا



لضخامة المشروع وضعف الإمكانيات، وكان الهدف من هذه الدراسة هو معرفة الدور الذي تلعبه وسائل الدفع في تنمية الاقتصاد

2. **الدراسة الثانية:** دراسة شايب محمد، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارية قسم علوم اقتصادية، جامعة

فرحات عباس - سطيف، تحت عنوان " أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على فعالية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية" لنيل شهادة ماجستير لسنة الجامعية: 2007 / 2006 استهدفت هذه الدراسة التحديات الجديدة التي يواجهها القطاع المالي والمصرفي الجزائري وابرز الدور الكبير الذي تلعبه التكنولوجيا المصرفية في زيادة فعالية أنشطة البنوك. وركزت هذه الدراسة في المقام الأول على ضرورة تأهيل القطاع المصرفي تجسيدا للإصلاحات الواردة في قانون النقد والقرض.

3. **الدراسة الثالثة:** بورزاق إبراهيم فوزي " دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البيئي دراسة حالة

القرض الشعبي الجزائري CPA" رسالة ماجستير جامعة الجزائر كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارية قسم علوم اقتصادية السنة الجامعية: 2008/2007 تناولت هذه الدراسة مقومات التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي والانفتاح الدولي على التعاملات البنكية وتعدد الشبكات البيئية الخاصة بوسائل الدفع الحديثة، وخروجها إلى دائرة الضوء البهيج المشع بالانفتاح على كل التحديات إذا كان لا بد على كل البنوك مواكبة مثل هذه التطورات التكنولوجية والمعلوماتية باستخدام تقنيات حديثة في تلبية حاجات ورغبات زبائنهم باعتبارهم هم محور اهتمام البنوك في تحقيق أهدافها.

4. **الدراسة الرابعة:** لوصيف عمار " استراتيجية نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة

الجزائرية" رسالة ماجستير جامعة منتوري - قسنطينة - كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارية قسم علوم اقتصادية السنة الجامعية: 2009 / 2008 استهدفت هذه الدراسة التطور التكنولوجي في مجال وسائل الدفع وضرورة تحديث نظام الدفع ومعرفة مكانة وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود وسائل دفع حديثة، وكان الهدف منها هو محاول تقييم وسائل الدفع الحديثة ومقارنتها مع الوسائل التقليدية.

## هيكـل البحث:

نـعرض خـطة البحث بـصفة موجزة فـمن اجل الوـصول الى النـتائج المـبتغاة قـمنا بـتقسيم هـذا المـوضوع إلى مـقدمة وفـصلين وخاتمة

في الفـصل الأول تخـصصنا أكـثر على مـراجعة الادبيات حيث انقسمت هـذه الادبيات إلى مـبحثين :

في المـبحث الأول اهتم بالاطار النظري للموضوع فقط، حيث تكلمنا على البنوك التجارية، هذا بالتطرق إلى مختلف وسائل الدفع التقليدية منها والحديثة ، وفي المبحث الثاني تم التطرق إلى معرفة اثر تسيير وسائل الدفع على البنوك التجارية، أما الفصل الثاني تكون هو كذلك من مبحثين أساسيين، المبحث الاول تعلق بالطريقة والادوات المستخدمة في الدراسة، أما المبحث الثاني فتم تقديم النتائج ومناقشتها.

## تمهيد

إن ظهور البنوك ساهم في تنظيم وتطوير اقتصاديات دول العالم ويعود اساسا لكون النقود الوسيلة الاساسية التي يتمركز حولها عمل البنوك فالنقود في حد ذاتها تعتبر أول وسيلة دفع استخدمت لتسهيل المبادلات والمعاملات المالية والتجارية، ومع مرور الزمن ابتكرت البنوك وسائل دفع تعتمد بالدرجة الاولى على النقود المعدنية وبالدرجة الثانية على الورقية فظهرت السفتجة التي تعتبر عنصر أساسي في التجارة والسند لأمر والشيكات التي تعتبر أهم هذه الوسائل نظرا للاستعمال الكبير لها لكن التطور الاقتصادي والوتيرة السريعة التي تعتمد عليها المبادلات التجارية كشفت عن عيوب ونقائص لهذه الوسائل ، ولعل ابرزها ارتفاع تكاليف معالجتها وبطء في حركة دورانها، فأصبحت هذه الوسائل التقليدية عبئا ثقيلا على البنوك، لاعتمادها على الاستخدام الورقي واستغراقها للوقت، كذلك من جهة أخرى فان التطور السريع لعالم الالكترونيات التي تمكنت في ظرف قياسي تحقيق ما عجزت عنه وسائل الدفع التقليدية الأخرى، فكانت البنوك سباقة لاستغلال هذه التطورات من أجل تحديث نظام الدفع الذي كان بأمس الحاجة إلى ذلك، ونتج عن هذه العملية خلق وسائل دفع جديدة ألا وهي وسائل الدفع الكترونية، والفرق الاساسي بينهما هو أن كل وسائل الدفع الجديدة كل عمليات فيها تسيير إلكتروني ولا وجود فيها للقطع النقدية ولا الورقية أو الحوالات.

## المبحث الأول: تسيير وسائل الدفع في البنوك التجارية

تلعب البنوك التجارية دورا هاما في حياة الفرد والمجتمع لما تقدمه من خدمات حيث يتم يوميا اجراء الملايين من العمليات الخاصة بالصفقات والمعاملات ولا يمكن ان نتصور أن ذلك يتم في شكل سهل لان ذلك يتطلب أن نجري يوميا ملايين العمليات الحسابية المعقدة.

### المطلب الاول: مفهوم البنوك التجارية

#### 1- تعريف البنوك التجارية

أعطيت للبنوك التجارية تعاريف عديدة نوجز بعضها فيما يلي:

❖ يمكن تعريف البنك التجاري بأنه " المنشأة أو المؤسسة المالية التي تقبل الودائع من الأفراد والهيئات (الاشخاص المعنوية)

تحت الطلب أو الاجل، ثم تستخدم هذه الودائع في فتح الحسابات وتقديم القروض (الائتمانية) بقصد الربح".<sup>1</sup>

❖ تلعب البنوك التجارية دورا هاما في التنمية الاقتصادية لذا نحاول تعريفها والتطرق إلى أهم خصائصها، ويمكن تعريف

البنوك التجارية على أنها: تلك البنوك التي تقبل ودائع الافراد وتلزم بدفعها عند الطلب أو في موعد متفق عليه والتي تمنح

القروض قصيرة الاجل ويطلق عليها بنوك الودائع كما تقوم بإصدار النقود المصرفية.<sup>2</sup>

❖ هي المؤسسات التي تقوم بقبول الودائع تدفع عند الطلب أو لأجل محددة وتزاوّل عمليات التمويل الداخلي والخارجي،

وخدمته بما يحقق أهداف خطة التنمية ودعم الاقتصاد القومي وتباشر عمليات التنمية والادخار والاستثمار المالي في

الداخل والخارج بما في ذلك المساهمة في إنشاء المشروعات وما يستلزم من عمليات مصرفية تجارية ومالية، وفقا للأوضاع

التي يقرها البنك المركزي.<sup>3</sup>

ومن خلال ما سبق يمكن تعريف البنوك التجارية على أنها حلقة ربط بين أصحاب الفائض المالي واصحاب العجز المالي،

حيث تنصب عملياتها الرئيسية على تجميع الموارد أو الاموال الفائضة وإعادة إقراضها واستثمارها في مجالات أخرى.

<sup>1</sup> سليمان بوذياب، اقتصاديات النقود والبنوك، بيروت: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، 1996، ص: 113.

<sup>2</sup> أسامة محمد الفولي ومحمد شهاب محمود، مبادئ في النقود والبنوك، دار الجامعة الإسكندرية، 1991، ص: 170.

<sup>3</sup> عبد الغفار حنفي، الأسواق والمؤسسات المالية، الاسكندرية: دار الجامعة للنشر والتوزيع، 2000، ص: 24.

## 1- التطور التاريخي للبنوك التجارية

ترجع نشأة البنوك التجارية إلى الفترة الأخيرة من القرون الوسطى، حين قام التجار والمرابن والصياغ في أوروبا بقبول أموال المودعين مقابل إصدار إيصالات وشهادات إيداع بمبلغ الوديعة، وقد لاحظ الصيارفة أن تلك الإيصالات أخذت تلقى قبولا عاما في التداول للوفاء ببعض الالتزامات، وأن أصحاب هذه الودائع لا يتقدمون لسحب وديعتهم دفعة واحدة بل بنسب معينة، وتبقى باقي

الودائع مجمدة لدى الصراف مما أوحى له بالقيام بإقراضها، ومن هنا أخذ البنك بهذا الشكل يدفع فوائد إلى أصحاب الودائع لتشجيع المودعين، ولم يعد الغرض من عملية الإيداع هو حفظ الوديعة فحسب، بل التطلع إلى الحصول على فائدة، وبهذا تطور نشاط البنك في مجال تلقي الودائع مقابل فائدة، وتقديم القروض بناء على هذه الودائع لقاء فائدة أيضا.<sup>1</sup>

لم تقف ممارسة الصيارفة عند هذا الحد فقد أخذوا يسمحون لعملائهم بسحب مبالغ تتجاوز أرصدة وديعتهم، وهذا هو السحب المكشوف، مما سبب في النهاية إفلاس عدد من بيوت الصيارفة نتيجة تعذر وفاء الديون، وهو الامر الذي دفع المفكرين في اواخر القرن السادس عشر إلى المطالبة بإنشاء بيوت صيرفة حكومية تقوم بحفظ الودائع والسهر على سلامتها، وهكذا تطورت الممارسات المالية من صراف الى بيت صيرفي، ثم إلى البنك الذي نشأ بفعل الحاجة إلى تسهيل المعاملات على أساس الاجل والثقة.

وقد انتشرت البنوك في مختلف العالم في القرن السابع عشر ابتداء من إنجلترا وألمانيا بأوروبا، حيث برزت العديد من البنوك ساهمت في دفع الأنشطة الاقتصادية والاقتصاد الرأسمالي عموما، إذ كانت من العوامل التي عملت على تطور الاقتصاد في العالم.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> رشاد العصار، رياض الحلبي، النقد والبنوك، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2000، ص: 63.  
<sup>2</sup> شاكر القزويني: محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الجزائر، 1992، ص: 60.

كما يستدعي الحديث عن البنوك التجارية معرفة أصل كلمة بنك ، وأصل هذه الكلمة ايطالية BANCO وتعني المصطبة، أي الطاولة التي يجلس عليها الصرافون لتحويل العملة، وبعدها تطور هذا المعنى ليقصد بها المنضدة التي يتم فوقها عد وتبادل العملات، ثم أصبحت في النهاية المكان الذي توجد فيه تلك المنضدة وتجري فيه المتاجرة بالنقود. أما بالعربية فيطلق على البنك اسم المصرف، حيث يعتبر هذا الاسم كلمة محدثة تعني المؤسسة المالية التي تتعاطى الاقراض والاقتراض، هذا بالنسبة لأصل الكلمة وتطور معناها، فكيف تطور معنى هذا الجهاز (البنك)؟<sup>1</sup>

## 2- خصائص و مميزات البنوك التجارية

يتميز البنك التجاري بعدة مميزات وخصائص ندرجها فيما يلي:

### أولاً: خصائص البنوك التجارية:<sup>2</sup>

#### أ- تتأثر برقابة المصرف المركزي ولا تؤثر عليه

يقوم البنك المركزي بمراقبة البنوك التجارية من خلال لجنة الرقابة على المصارف، إذ لا تكفي بالرقابة التوجيهية فقط، بل تفرض على البنوك التجارية أحكاماً واجبة التنفيذ طائلة العقوبات المدنية أو الجنائية. وتقوم هذه اللجنة بتعيين مراقب مكلف بممارسة رقابة مباشرة دورية أو مفاجئة على البنوك التجارية قد تدوم عدة ايام، وتشمل الرقابة مختلف جوانب البنك التجاري.

ويفرض البنك المركزي هذا النوع من الرقابة للتحقق من مدى تقييد كل مصرف بالقواعد المالية والقوانين، والانظمة والتعليمات، التي تصدرها السلطات النقدية. وهذا ما يساعد على تحقيق الكفاءة في تسيير البنوك.

غير أن البنوك التجارية لا يمكنها أن تمارس أية رقابة أو تأثير على البنك المركزي.

<sup>1</sup> شاكر القزويني، مرجع سابق، ص: 24.

<sup>2</sup> سلمان بوذياب، اقتصاديات النقود والبنوك، بيروت: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع ، طبعة 1996، ص: 114 – 155.

**ب - تعدد البنوك التجارية:**

تتعدد وتنوع البنوك التجارية تبعاً لحاجة السوق النقدي، غير أن هذا التعدد لا يلغي إمكانية التركيز للبنوك التجارية في النظام الرأسمالي، إذ يخلق هذا التركيز وحدات مصرفية ضخمة قادرة على احتكار أسواق النقد والمال. ورغم هذا التركيز لم يصل التصور بعد إلى وجود بنك تجاري واحد في بلد ما، إذ أن هذا الأمر غير واقعي أو غير عملي، لأنه يؤدي إلى إضعاف القدرة على خلق النقود المصرفية.

**ج- إصدار النقود المصرفية:**

تتمثل النقود المصرفية في نقود الودائع التي تكون إبراءيه غير نهائية بالإضافة إلى أنها متباينو ومتغيرة، تخضع لأسعار فائدة تختلف باختلاف الزمان والمكان حيث تكون موجهة للقطاع الاقتصادي.

**د- تحقيق الربح:**

غالباً ما تكون البنوك التجارية مملوكة من الأفراد أو الشركات، إذ أنها تعتبر مؤسسات رأسمالية هدفها تحقيق أكبر قدر ممكن من الربح باقل تكلفة ممكنة.

**ثانياً: مميزات للبنوك التجارية**

تتسم البنوك التجارية بثلاث سمات هامة تميزها عن غيرها من منشآت الأعمال، وتتعلق هذه السمات بالربحية، والسيولة، والامان. وترجع أهمية تلك السمات إلى تأثيرها الملموس على تشكيل السياسات الخاصة بالأنشطة الرئيسية التي تمارسها البنوك، والتي تتمثل في قبول الودائع، وتقديم القروض، والاستثمار في الأوراق المالية. وفيما يلي نعرض باختصار لكل

سمة:1

<sup>1</sup> منير ابراهيم هندي، إدارة البنوك التجارية، المكتب العربي الحديث - الاسكندرية، الطبعة الثالثة، 2000، ص: 10 - 12.

- 1- **الربحية:** يتكون الجانب الأكبر من مصروفات البنك من تكاليف ثابتة تتمثل في الفوائد على الودائع.
- 2- **السيولة:** يتمثل الجانب الأكبر من موارد البنك المالية في ودائع تستحق عند الطلب ومن ينبغي ان يكون البنك مستعدا للوفاء بها في اي لحظة. فإن بمجرد إشاعة عن عدم توفر سيولة كافية لدى البنك كفيلا بأن تزعزع ثقة المودعين ويدفعهم فجأة لسحب ودائعهم مما قد يعرض البنك للإفلاس
- 3- **الامان:** يعتمد البنك على اموال المودعين كمصدر للاستثمار، فالبنك لا يستوعب خسائر تزيد عن قيمة رأس المال ، فإذا زادت الخسائر عن ذلك فقد تلتهم جزء من اموال المودعين ، والنتيجة عي إعلان إفلاس البنك. وتفرض السمات المشار إليها ثلاثة اهداف تهتدي بها إدارة البنك التجاري، يتمثل الهدف الاول في تحقيق أقصى ربحية من خلال زيادة الايرادات أما الهدف الثاني فيتمثل في تجنب تعرض لنقص شديد في السيولة، لما في ذلك من تأثير على ثقة المودعين فيه. وأخيرا الهدف الثالث في تحقيق أكبر قدر من الأمان للمودعين.

#### 4- أنواع البنوك التجارية

##### 1- البنوك الفردية:

يقصد بالبنوك الفردية تلك البنوك التجارية التي ليس لها فروع وعادة ما تتصف هذه البنوك بصغر حجمها واقتصار نشاطها على توظيف الموارد المالية في أصول عالية السيولة، مثل الاوراق المالية والتجارية المخصوصة، وغيرها من الأصول القابلة للتحويل النقدي خلال فترة زمنية قصيرة وبدون خسائر رأسمالية كبيرة، وتعتمد تلك البنوك في نشاطها المصرفي على وجود علاقات شخصية قوية تربط مسؤوليتها بالعملاء.<sup>1</sup>

##### 2- البنوك ذات الفروع:

وهي تلك المصارف التي تمتلك عددا من الفروع المنتشرة في مناطق جغرافية متفرقة، وتدار من خلال مركز رئيسي بواسطة مجلس إدارة واحد، ويدير كل فرع من الفروع مدير يعمل بموجب الصلاحيات المخولة له من المركز، كما تشترك الفروع سوية مع المركز الرئيسي في إدارة الاحتياطات، القروض، الاستثمارات والعمليات المصرفية الاخرى.

<sup>1</sup> طارق طه، إدارة البنوك ونظم المعلومات المصرفية، الحرمين للكمبيوتر، الاسكندرية، 2000، ص: 164 - 165.



## 3- بنوك السلاسل:

نشأت بنوك السلاسل مع نمو حجم المصارف التجارية وتعود ملكية سلسلة البنوك لشخص طبيعي واحد أو عدة اشخاص طبيعيين، وليس بيد شركة قابضة، وهي موجودة بكثرة في الولايات المتحدة الأمريكية وذات حجم اعمال كبير، وهي عبارة عن بنوك منفصلة عن بعضها، إداريا مع وجود تنسيق من قبل الإدارة وتحقق بنوك السلاسل العديد من المزايا التي تتمتع بها بنوك المجموعة.

## 4- بنوك المجموعة:

تشتمل بنوك المجموعة على عدد من البنوك المملوكة من قبل شركة قابضة، وقد تكون هذه البنوك فردية او ذات فروع، ويحتفظ كل بنك برغم وجود الشركة القابضة بمجلس إدارته وديره العام، إذ ان امتلاك مجموعة بنوك من قبل شركة قابضة يؤدي إلى تقليل الفوارق في نوعية وكفاءة الخدمات المصرفية المقدمة وكذلك تماثل الخدمات المصرفية في مناطق جغرافية مختلفة

## 5- البنوك الإلكترونية:

تمثل البنوك الإلكترونية احتياجات ومتطلبات المجتمع اللانقدي أو اللاورقي والذي يعتمد على حمل وتناول النقود، بل يستخدم الخدمات المصرفية الإلكترونية كخدمات آلات الصراف الآلي وبطاقات الائتمان المصرفي، وهو ما أصبح يطلق عليه حاليا النقود الإلكترونية تمييزا له عن النقود الورقية، ظهرت مع مطلع التسعينيات، كمفهوم الخدمات المالية، عن بعد أو البنوك الإلكترونية عن بعد أو الخدمات المالية الذاتية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> ياسين الطيب، النظام المصرفي الجزائري في مواجهة تحديات العولمة المالية (مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 03، 2003)، ص: 51.

## المطلب الثاني: مفاهيم حول وسائل الدفع

نطلق عموماً على اسم وسيلة دفع على كل شيء يمكن قبوله اجتماعياً للعب هذا الدور. وعلى هذا الأساس، فإن وسيلة الدفع هي تلك الأداة المقبولة اجتماعياً من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون.

ويمكن النظر إلى وسائل الدفع من ثلاث زوايا أساسية. فهي أداة وساطة مهمتها تسهيل التداول وتمكين إجراء الصفقات بسهولة، وهذا ينطبق بالأساس على النقود في شكلها المعاصر، وبصفة أقل على الأوراق التجارية عندما تكون محل تداول بين فئة التجار.

وعلى العموم، فإن اختيار وسيلة الدفع، التي تكون إما نتيجة إبداع اجتماعي أو نتيجة إبداع النظام الذي يصدرها، يجب أن يستجيب إلى بعض الشروط. وأول هذه الشروط ضرورة القبول الاجتماعي لها، ويمكن أن يؤدي رفض المجتمع لها إلى فشلها في أداء دورها كوسيلة دفع.

ويتجسد القبول الاجتماعي في الثقة التي يمنحها أفراد المجتمع إلى هذه الأدوات، وتستمد هذه الثقة جذورها من قدرة هذه الوسائل على أداء وظائفها بفعالية.<sup>1</sup>

عرف النشاط الاقتصادي عدة وسائل دفع، تمكن من إجراء الصفقات بسهولة حظيت بالقبول الاجتماعي لها، فبالإضافة إلى النقود وسيلة الدفع الوحيدة التامة السيولة، عرف الإنسان عدة وسائل أخرى كالشيك بأنواعه، السفتجة السند لأمر، وسند الرهن،....، وكل هذه الوسائل يمكن تداولها واستخدامها في تسوية الصفقات

<sup>1</sup> الطاهر لطرش: تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الطبعة السادسة - الجزائر، 2007، ص: 31 - 32.

## 1- تعريف وسائل الدفع: يمكن صياغة بعض التعاريف فيما يلي:

- ❖ إن أنظمة الدفع لا يفرضها القانون بل تنتج عن مميزات ثقافية وتاريخية واجتماعية واقتصادية لأي بلد، وكذا لتطورات التكنولوجيا، وقبل أن تتدخل التكنولوجيا فإن هذه المميزات تحدد أشكال وطرق استعمال وسائل الدفع في بلد ما.<sup>1</sup>
- ❖ تعتبر وسائل دفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل الاموال مهما يكن السند أو الاسلوب التقني المستعمل<sup>2</sup>
- ❖ كما عرفها جون بول فويار على انها: تمثل العمليات البنكية الخاضعة للتحكم البنكي، حيث تمنع على أي شخص من غير المؤسسات القرضية او المالية أن تقوم بمثل هذه العمليات بصفة اعتيادية دون الحصول على الاعتماد الصادر عن لجنة المؤسسات القرضية او المؤسسات الاستثمارية.<sup>3</sup>
- ❖ تعريف **M. Zollinger**: فعرف وسائل الدفع على أنها الوسائل التي تسهل المبادلات من السلع والخدمات مع الاستجابة لمتطلبات معينة.
- ❖ وعرفتها أيضا **D'hoir Laupretre Catherine**: أنها وسائل تسمح بتحويل أموال لكل شخص، مهما كان السند المستعمل ( سند بنكي كالشيكات، بطاقات الدفع، سندات لأمر، التحويلات البنكية)، ودور البنكي هنا هو الإشراف، خصوصا في إصدار الشيكات وكذلك بإصدار وتحويل الأوراق التجارية الأخرى باسم والحساب العميل.<sup>4</sup>
- ❖ للكاتب **Bonneau Thierry** على أنها: " تعتبر وسائل دفع كل الوسائل والأدوات التي مهما كانت الدعائم والأساليب التقنية المستعملة تسمح لكل الأشخاص بتحويل الأموال.<sup>5</sup>
- ❖ أما **Duclos Thierry** عرفها أنها : جملة الوسائل التي مهما كانت الدعامة المستعملة أو التقنية المستخدمة، تسمح لكل شخص بتحويل الأموال.

<sup>1</sup> حميزي سيد أحمد: تحديث وسائل الدفع كعنصر لتأهيل النظام المصرفي الجزائري - رسالة ماجستير - قسم العلوم الاقتصادية - فرع التحليل الاقتصادي - كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير - جامعة الجزائر- 2002 - ص 14 .

<sup>2</sup> المادة ( 69 ) من امر رقم 03 - 11 مؤرخ في 26 أوت سنة 2003 يتعلق بالنقد والقرض - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية - الجريدة الرسمية - العدد 52 - الصادر بتاريخ 27 أوت 2003 - ص: 11.

<sup>3</sup> Jean Paul Foyart : « **Monétique et Moyens de Paiement** », Séminaire et Formation Unicom, Hôtel Mercure Alger, Le 26-27/07/2006 , Sans Numéro de Page.

<sup>4</sup> Dhoir Lauprêtre Catherine : « **Droit du Crédit** », Edition Eclipses, Lion, 1999, p 11.

<sup>5</sup> Bonneau Thierry : « **Droit Bancaire** », Edition Montchrestien, Paris, 1994, p 41.

## 2- التطور التاريخي لوسائل الدفع

لقد مرت هذه الوسائل بمجموعة من المراحل التاريخية، حيث عرفت المجتمعات القديمة النقود كأول وسيلة دفع والتي تطورت أشكالها بتطور المجتمعات وعدد حاجياتهم، فقد كان أول ما ظهر منها النقود السلعية وذا مباشرة بعد اختفاء نظام المقايضة، ثم وجد الانسان الديم في المعادن وسيطا للمبادلات، وقد فرضت المعادن النفيسة نفسها كوسيلة للوفاء، وللتعامل وبظهورها بدأ الانسان يبحث عن وسيلة لتأمينها من المخاطر التي تتعرض كالسرقة والضياع وأيضا كوسيلة لانتقالها من مكان لآخر ومن يد إلى يد

وقد كانت السفنجة أقدم هذه الوسائل على الإطلاق، حيث تطورت من سند قابل للتحويل لا يصلح إلا لتسوية واحدة من المعاملات فقط إلى سند قابل للتظهير نظرا لاحتياجات التجار في تسوية أكثر من معاملة سند واحد. ثم ظهر في البيئة التجارية الشيك الذي يعتبر وبحق بداية حقيقية لتطوير وسائل الدفع آنذاك.

كما انتشرت في الاواسط المصرفية والمالية السندات لأمر، لتأخذ مكانة لا بأس بها بين وسائل الدفع.

أما البنوك فقد لعبت دورا اساسيا بأساليب الفن المصرفي المتطور إلى خلق وسيلة دفع أكثر تقدما من الاوراق التجارية، حيث يمكن للبنك القيام بدور الوسيط في الوفاء عن طريق النقل المصرفي بين البنوك وذلك بمجرد قيود في الحسابات المصرفية وهنا ظهر ما يسمى بالتحويلات أو الحوالات المصرفية.

أما في العصر الحديث فقد ظهرت وسائل دفع بآلية جديدة وهي وسائل الدفع الإلكترونية، والتي تولدت عن تطور شبكة الإنترنت و بروز التجارة الإلكترونية .

ومن أهم هذه الوسائل الجديدة هي البطاقات البنكية، التي عوضت الشيك في الكثير من المدفوعات صغيرة القيمة، واول ظهور لها كان الولايات المتحدة الامريكية لتنتشر بعد ذلك إلى أوروبا ثم باقي دول العالم، لتظهر فيما بعد باقي وسائل الدفع الإلكترونية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> صلاح إلباس، مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة، مداخلة مقدمة إلى الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام ادفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر - عصرنة تجارب دولية - جامعة خميس مليانة، ص: 4 - 5 .

## 3- أنواع وسائل الدفع

## أولاً: وسائل الدفع التقليدية

وسائل الدفع التقليدية وتسمى أيضاً وسائل الدفع القيدية، Moyens de Paiement Scripturaux وهي كمايلي:

أ. السندات التجارية **l'effet de commerce**

تعرف أنها وسيلة دفع في شكل ورقة تتضمن تعهد محررها بدفع مبلغ معين لإذن شخص آخر هو المستفيد بمجرد الاطلاع، أو في ميعاد معين أو قابل للتعيين.<sup>1</sup>

أ. الكمبيالة (السفتجة) أو السند لأمر **Traite ou lettre de change**: هي عبارة عن ورقة تجارية، مثلها مثل السند لأمر لكنها تختلف عنه في بعض الامور، فهي عبارة عن أمر بالدفع لصالح شخص معين أو لأمره، ومن هذه النقطة بالذات، يمكنها ان تتحول إلى وسيلة دفع. فهي تظهر ثلاث اشخاص.<sup>2</sup>

❖ الكمبيالة: هي وثيقة تثبت مهلة السداد، مكتوبة من قبل المورد **le fournisseur** تعد وترسل إلى المسحوب عليه **le client** (العميل) لإعطائه الامر بالدفع مبلغ معين في تاريخ معين.<sup>3</sup>

❖ السفتجة: هي امر صادر من شخص هو الساحب، إلى شخص آخر هو المسحوب عليه، بأن يدفع لأمر ثالث هو المستفيد أو حامل السند، مبلغاً معيناً، في وقت محدد، وتسمى بالإضافة إلى كلمة سفتجة بالكمبيالة أو بسند السحب، أو بوليصة.

<sup>1</sup> البارودي علي، العريني محمد فريد، " القانون التجاري "، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص214

<sup>2</sup> الطاهر لطرش: **تقنيات البنوك**، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة السادسة، بن عكنون- الجزائر، 2007، ص: 33

<sup>3</sup> BERRAHI Kheir-Eddine , **Etudes et analyse de la distribution des crédits aux entreprises**, mémoire magister, faculté des Sciences Economiques et Sciences de Gestion et Sciences Commerciales, Univercite ABOUBEKR BELKAID TLEMEN, 2005-2006 , p 116.

وعليه تفرض السفتجة وجود ثلاث أشخاص هم: <sup>1</sup>

1- الساحب: وهو من يحرر الورقة ويصدر الامر الذي تتضمنه

2- المسحوب عليه: وهو من يصدر إلى هذا الامر

3- المستفيد: وهو من يصدر الامر إلى صالحه.

ب. **السند لأمر Billet à l'ordre**: أو السند الأذني، هو اصلا ورقة تجارية، تحرر بين شخصين، فهذا السند هو عبارة

عن وثيقة يتعهد بواسطتها شخص معين بدفع مبلغ معين إلى شخص آخر في تاريخ لاحق هو تاريخ الاستحقاق. وعلى

هذا الاساس التعريف ، يمكن ان نستنتج أن السند لأمر هو وسيلة قرض حقيقية، حيث ان هناك انتظار من جانب

الدائن للمدين.<sup>2</sup>

والجدول الآتي يوضح الاختلاف بين الكمبيالة والسند لأمر:

الجدول رقم (1): الاختلاف بين الكمبيالة والسند لأمر

السند لامر	الكمبيالة
1- فيها شخصان فقط: المتعهد والمستفيد	1- فيها ثلاث أشخاص: الساحب والمسحوب عليه والمستفيد
2- هو تعهد بالدفع من قبل المتعهد	2- هي أمر بالدفع معطى للساحب
3- لا يحتاج للقبول لأنه نفسه تعهد بالدفع	3- فيها قبول بالدفع يضاف إلى أمر الدفع، (ولا يلتزم المسحوب عليه بالأمر إلا إذا عرض عليه وقبله)
4- هو بالأصل ورقة مدنية لكنها تصبح تجارية (أي تخضع للقانون التجاري) إذا كان أحد طرفيها تاجرا أو إذا كان موضوعها عملية تجارية	

المصدر: شاعر القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، (ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000)، ص: 119.

<sup>1</sup> صلاح الياس، مرجع سابق، ص: 5.

<sup>2</sup> الطاهر لطرش، مرجع سابق، ص: 32.

## ب. سند الرهن أو سند إيداع البضاعة: (Le warrant)

سند الرهن هو أيضا ورقة تجارية كسابقه، ويسمى أيضا سند إيداع البضاعة، وهو صورة تجارية تسمح بالافتراض من خلال رهن البضاعة، ويكون ملحق بوصول إيداع البضاعة في المخازن العمومية، قد يحتاج صاحب السند إلى سيولة ويكون بإمكانه الافتراض من تجار آخرين أو من البنوك في المقابل تقديم سند ملكية البضاعة، كضمان من أجل، الحصول على السيولة.<sup>1</sup>

## ت. سند الصندوق: Bon de caisse

أما سند الصندوق فمن خلاله تقوم الهيئة المقرضة (تكون في الغالب بنكا) بإصدار وثيقة تعترف فيها بالدين، ومدة سند الصندوق لا يمكن أن تتجاوز في أقصى الحدود 12 شهرا يحدث هذا عندما يقوم شخص ما بإقراض مؤسسة أو بنك أموالا لأجل قصير مقابل الحصول على فائدة. و يعتبر وسيلة للدفع إذ أن بإمكان صاحبه أو حامله أن يظهره إلى الغير بهدف تسوية معاملات تجارية أو ائتمانية أخرى، و بالتالي يمكن تداوله من يد إلى يد لهذا الغرض، فسند الصندوق يمكن دائما أن يجرر لأمر حامله.<sup>2</sup>

## 2- الشيكات les chèques:

لقد تعددت تعاريف الشيكات فهناك من يعرفها على أنها عبارة عن: " وثيقة كتابية من خلالها يكون بإمكان الشخص، سواء كان مادي أو معنوي، مالكا لحساب بنكي يسمى " الساحب " إصدار أمر لشخص آخر يسمى " المسحوب منه " يكون بنكا أو مؤسسة مصرفي، بدفع مبلغ معين لشخص ثالث يدعى المستفيد، مقابل مشتريات، تسديد ديون، دفع أموال<sup>3</sup>."

<sup>1</sup> شايب محمد، أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على فعالية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة قسنطينة، 2006-2007، ص: 49.  
<sup>2</sup> لوصيف عمار، استراتيجية نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، (رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة قسنطينة، 2008-2009)، ص: 24.

<sup>3</sup> Bret Marie Thérèse : « **Monétique et Moyens de Paiements** », Séminaire Unicom, Hôtel Mercure Alger, 26-27/07/2006, Sans Numéro de Page.

- هو أمر مكتوب لدفع مبلغ معين للمستفيد (bénéficiaire)، وهو من بين وسائل الدفع الأكثر انتشارا إلى جانب النقود الورقية، وهو عبارة عن وثيقة تتضمن امرا بالدفع الفوري للمستفيد للمبلغ المحرر عليه، وقد يكون المستفيد شخصا معروفا ومكتوبا اسمه في الشيك، وقد يكون غير معروف إذا كان الشيك محررا لحامله، ولهذا فالشيك هو عبارة عن سند لأمر دون اجل، وهو يشبه الكمبيالة باعتباره يتضمن عملية بين ثلاث أشخاص: الساحب أو صاحب الحساب والمسحوب عليه الذي يكون بنكا والمستفيد. ويتم تداول الشيك من يد إلى يد.<sup>1</sup>
- ويعتبر الشيك من أكثر أنواع الأوراق التجارية شيوعا في العمل نظرا لأهميته البالغة في المعاملات، كما يتميز بأنه قليل الحاجة إلى استعمال النقود ويحد من كمية تداولها، ولا يجبر الساحب على الاحتفاظ بالنقود بحوزته للوفاء بها مما يؤدي إلى التقليل من مخاطر ضياع النقود أو سرقتها، هذا بالإضافة إلى كونه وسيلة فعالة لإثبات الوفاء، إذ يقيد البنك في دفاتره أن الشيك المخصص للوفاء بمبلغ معين قد دفع لشخص معين، مما جعله يحتل المرتبة الأولى بين الأوراق التجارية رغم حداثة إنشائه مقارنة بالأوراق التجارية الأخرى.<sup>2</sup>

#### مزايا الشيك:

- ✓ هو وثيقة قانونية يمكن ان تسهل إجراءات ضد المسحوب عليه المستورد (importateur)
- ✓ يوفر الشيك المصرفي اجراءات أمنية مشددة

#### عيوب الشيك:

- ✓ خطر فقدان والسرقة والتزوير
- ✓ التكلفة المالية العالية بسبب فترة التحصيل
- ✓ مخاطر عدم السداد .

<sup>1</sup> مروان عطون: الاسواق النقدية والمالية ( البورصات ومشكلاتها في عالم النقد والمال ) ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1993 ، ص 54 .  
<sup>2</sup> بورزاق ابراهيم ، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الألي البيئي، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة الجزائر، 2007-2008، ص: 42.



أنواع الشيكات : للشيكات عدة أنواع نذكر منها:

1. الشيك المسطر **Chèque Barré**: يتميز بوضع خطين متوازيين على صدر الشيك، مما يعني امتناع البنك عن الوفاء بمبلغ الشيك إلا إلى بنك آخر ليتولى استيفاء المبلغ لحساب هذا العميل، والتسطير قد يكون عاما إذا ترك الفراغ بين الخطين على بياض دون كتابة أي كلمة، أو إذا كتب لفظ بنك من غير تعيين اسم بنك معين، وقد يكون التسطير خاصا متى ذكر اسم بنك معين بين الخطين، عكس التسطير العام حيث يجوز تقديم الشيك لأي بنك لاستيفاء المبلغ.<sup>1</sup>
2. الشيك المعتمد **Chèque Visé**: هو شيك محرر بشكل عادي، فضلا على أنه يحمل توقيع البنك المسحوب عليه على صدر الشيك، بما يفيد اعتماده مع ذكر التاريخ، ويترتب على اعتماد الشيك تجميد مقابل الوفاء لصالح الحامل، فيصبح الوفاء بالشيك مؤكدا.<sup>2</sup>
3. الشيك المقيد في الحساب **Chèque de Compensation**: إذ ورد في الشيك ما يفيد أن قيمته تقيد في الحساب أو في حكمه، كان البنك ملزما بوفائه عن طريق تسويته في حساب المستفيد، وامتنع عليه الوفاء بقيمته نقدا، فإن فعل تحمل مسؤولية ما قد يقع من ضرر للساحب.<sup>3</sup>
4. الشيك السياحي **Chèque Touristique**: هو شيك - أمر الدفع - بمبلغ معين وبعملة قابلة للتحويل، يصدره بنك معروف أو مؤسسة مالية معروفة، والمستفيد منه هو حامله المعروف بتوقيعه، ويسمى هذا الشيك سياحيا لأن القصد من إصداره هو أن يصرف المستفيد قيمته خارج البلد ويمكن تداوله بالتظهير.<sup>4</sup> كما يمكن تعريفه على أنه وسيلة دفع تشبه نظام النقود لكن أكثر ضمانا منها لأنه في حالة ضياعها لا تصبح لها أي قيمة، وغير قابلة للاستعمال، إن لم تكن حاملة لإمضاء صاحبها.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> بورزاق ابراهيم، مرجع سابق، ص: 43.

<sup>2</sup> مجدي محب حافظ، "جرائم الشيك"، القاهرة، دون دار نشر، 2002، ص 03

<sup>3</sup> المصري محمد محمود، **أحكام الشيك مدنيا وجنائيا**، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 2000، ص 124

<sup>4</sup> القزويني شاكراً، **محاضرات في اقتصاد النقود والبنوك**، الطبعة الثانية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992، ص 132

<sup>5</sup> Yves Simone et Samir Hennai : « **Techniques Financières Internationale** », 7<sup>ème</sup> édition, Economica, Paris, 2002, p 526.

3- التحويلات المصرفية Les Virements<sup>1</sup>:

التحويل هو أبسط العمليات التجارية، فالبنك يتوسط من خلال تنفيذها بين طرفين (المحول والمحول إليه) ويقوم بتوصيل مبلغ من المال أودعه شخص في فرع البنك، أو مراسله (أي بنك آخر) في المكان المحول إليه. فالتحويل آلية لتحويل الأموال - و ليس من الأوراق التجارية - يسمح بتحويل الأموال دون الحاجة إلى سحبها من الحساب و تسليمها إلى شخص آخر، و يتميز بسهولة استخدامه، سرعة الدفع، الأمن و قلة التكلفة. يمكن أن يكون التحويل تلقائيا باتفاق بين البنك و صاحب الحساب و عادة ما يكون هذا في حالات التحويل المتكرر أو الدوري كأجور( العمال التي تحول إلى حساباتهم دوريا من حساب رب العمل).

وإذا كان التحويل بين حسابين في دولتين مختلفتين فإن إجراء هذا النوع من التحويلات يتم عن طريق شبكات مغلقة مثل شبكة SWIFT الهيئة العالمية للاتصالات المالية بين البنوك Society for world wide interbank financial telecommunication

## مزايا التحويل المصرفي:

- ✓ عملية آمنة: حيث انها تتم بطلب العملاء لكن البنك هو الذي يسيرها بين الحسابات.
- ✓ عملية سهلة: تتم ببساطة عن طريق إصدار أمر للبنك بالتحويل لحساب محدد.
- ✓ عملية فعالة: حيث انها عملية أكيدة وبالتالي فلا يمكن التلاعب فيها ويتحكم فيها البنك.
- ✓ عملية مرنة: نظرا لسهولةها فالتعامل بها لا يحتاج إلى كفاءات وخاصة بعد ظهور المقاصة الالكترونية.

## عيوب التحويل المصرفي: أما عيوبها فتتمثل في:

- ✓ وجوب معرفة المعطيات البنكية
- ✓ المستفيد يفتقد للمبادرة في التسديد
- ✓ الدفع يعتمد على حسن نية المستورد إذا لم يعطى شروط وتعليمات لا يتم الدفع

<sup>1</sup> لوصيف عمار، مرجع سابق، ص: 24.

4- الاقتطاعات les Prélèvements :<sup>1</sup>

الاقتطاعات هي وسيلة دفع ملائمة لعمليات الدفع المتكررة وتتم بين المدين وبنكه من خلال التصريح أو السماح بالاقتطاع من الحساب البنكي، ثم بين المدين والدائن من خلال طلب الاقتطاع من الحساب البنكي يقدمه الدائن مع شرط وجود رقم وطني مصدر Numéro National Emetteur وتصريح مسبق من قبل المدين بالاقتطاع من حسابه.

ويتم الاقتطاع حسب طريقتين هما:

- الاقتطاع العادي: ويتم في أجل 04 أيام بعد تقديم الامر.
- الاقتطاع السريع: يتم في أجل يومين بعد تقديم الامر.

## 1- مزايا الاقتطاعات: فيما يخص مزايا هذا النوع من وسائل الدفع فيمكن ايجازها فيمايلي:

▪ مزايا الاقتطاع بالنسبة للدائن:

- وسيلة دفع اقتصادية وغير مكلفة.
- تمكن من التسيير الفعال للخزينة.

▪ مزايا الاقتطاع بالنسبة للمدين:

- عمليات الدفع مضمونة

## 2- عيوب الاقتطاعات: وتتمثل هذه العيوب فيمايلي:

▪ العيوب بالنسبة للدائن:

- وقوع بعض المشاكل لأخطاء راجعة لبنك الدائن.
- الدائن غير معني بالعملية.

<sup>1</sup> بورزاق ابراهيم ، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البيبنكي، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة الجزائر، 2007-2008، ص: 46 - 47.

### ■ العيوب بالنسبة للمدين:

- المدين لا يمكنه التحكم في العملية.

### ثانياً: وسائل الدفع الحديثة

#### 1- البطاقات البنكية les cartes bancaires:

البطاقة البنكية هي وسيلة نقدية تسمح بالوصول إلى حساب مصرفي و قد تؤدي إلى وظيفة السحب، سحب الأموال على مستوى أجهزة التوزيع الآلية، و هي مقبولة على نطاق واسع كبديل للنقود كما تستطيع أن تؤدي الوظائفين معا. ظهرت البطاقات البنكية، أو ما يطلق عليها النقود البلاستيكية، وهي عبارة عن البطاقات البلاستيكية و المغناطيسية، ويستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم حاجاته، أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة من الأموال والتي قد تعرض لمخاطر السرقة أو الضياع أو التلف<sup>1</sup>

ولكي يستطيع البنك إصدار بطاقات الائتمان لابد وان يشارك في عضوية البنك المنظم والمصدر لتلك البطاقات، وهذا يتطلب إجراءات تنظيمية للمشاركة في العضوية وتنظيم العلاقات بين البنك والمنظمة العالمية للبطاقة.<sup>2</sup>

#### الشكل العام:

تأخذ البطاقة البنكية الشكل المستطيل تصنع من مادة بلاستيكية يصعب العبث بها يخضع شكلها و مواد صنعها إلى المعايير الدولية المحددة من قبل هيئة ضبط المعايير ISO ورغم التعدد الكبير في أنواع البطاقات المتوفرة إلا أن جميعا يشترك في شكلها ذو أبعاد ثابتة هي:

■ 68 ملم طولاً و 54 ملم عرضاً، الاختلاف يكون من حيث السمك.

■ 100/76 ملم أكثر أو أقل بملا و هو النوع العادي الكلاسيكي.

■ 100/20 ملم و 100/40 ملم النوع الرفيع.<sup>3</sup>

<sup>2</sup> أمال أحمد موسى زهران، الآثار الاقتصادية للبطاقات البنكية، فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية، جدة، 1429، ص: 72.  
<sup>3</sup> معمر حسام، دور أنظمة الدفع الحديثة في البنوك وتأثيرها على التعاملات الاقتصادية، (مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 2009 – 2010) ص: 31.

## بيانات البطاقات الإلكترونية:

## على الوجه الأمامي:

- إشهار المصرف المصدر للبطاقة. (Logo de la banque émettrice)
- رمز الشركة التي تصنع البطاقة.
- اسم و لقب صاحب البطاقة.
- تاريخ صلاحية البطاقة
- رقم البطاقة
- خلية إلكترونية. (Puce)

## على الوجه الخلفي:

- شريط مغناطيسي يحتوي على معلومات غير مرئية بالعين المجردة، و لكنها تقرأ من خلال جهاز إلكتروني.
- شريط أبيض مخصص للإمضاء.
- عنوان البنك المصدر للبطاقة.<sup>1</sup>

أنواع البطاقات البنكية: تنقسم البطاقات البنكية إلى ثلاث أنواع هي:<sup>2</sup>

أ- **بطاقات الدفع:** تصدرها البنوك أو شركات التمويل الدولية بناء على وجود أرصدة فعلية للعميل في صورة حسابات جارية تقابل المسحوبات المتوقعة.

ب- **البطاقات الائتمانية:** وهي البطاقات التي تصدرها البنوك في مبالغ معينة، تمكن حاملها من الشراء الفوري

لاحتياجاته مع دفع أجل لقيمتها، مع احتساب فائدة مدينة على كشف الحساب بالقيمة التي تجاوزها العميل نهاية كل شهر.

<sup>1</sup> معمرى حسام، مرجع سابق، ص: 32.

<sup>2</sup> يوسف حسن يوسف: **البنوك الإلكترونية**، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، طبعة 2004، ص: 23.

ت- بطاقات الصرف الشهري: تختلف هذه البطاقات عن البطاقات الائتمانية كونها تسدد بالكامل من قبل العميل

للبنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب ( أي أن الائتمان لهذه البطاقة لا يتجاوز شهر)

وعلى العموم تنقسم البطاقات البنكية إلى نوعين:

أ. البطاقات غير الائتمانية:

وهي بطاقات لا تمنح لصاحبها بعملية الدفع أو التسوية لمستحقاته إلا إذا توفر فعليا على الاموال المقابلة لعملية التسوية،

وبالتالي فهي لا تمنح أي ائتمان أو قرض وتنقسم الى قسمين:

➤ **بطاقات الدفع المسبق:** حيث يقوم صاحب البطاقة الالكترونية بشحنها (ملئها) بمبلغ مالي معين وعند إتمام أي معاملة

تجارية يتم سحب المقابل المالي من هذه البطاقة حتى ينتهي المبلغ المشحون أو المعبأ في البطاقة، ولإعادة استخدامها يجب

اعادة شحنها وهكذا.

➤ **البطاقات المدينة:** ويتطلب هذا النوع من البطاقات وجود حساب بنكي جاري لصاحب البطاقة حيث يتيح استخدام

البطاقة لعملية التسوية او الدفع من خلال تمكين المستفيد (البائع) من سحب الاموال من حساب صاحب البطاقة الذي

يفترض فيه أن يكون حسابه مدينا وفي حالة العكس ( دائئا) لا تتم التسوية، فعملية التسوية تتطلب رصيدا كافيا

ومغطيا للنفقات المجرات بواسطة البطاقة.

ب. البطاقة الائتمانية:

لا تختلف فكرة البطاقة الائتمانية كثيرا عن البطاقة غير الائتمانية في طريقة الاستخدام والاعتماد من قبل المشتري إلا انها

تمنح مرونة أكثر لصاحبها في تسوية تعاملاته التجارية، ويمكن تعريفها علة أنها بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم شخصية،

تصدرها المصارف أو منشآت التمويل الدولية تمنح للأشخاص لهم حسابات مصرفية وهي من اشهر الخدمات المصرفية

الحديثة، وتنقسم بطاقات الائتمان إلى :

➤ **البطاقات الائتمانية المتجددة:** وظهرت هذه البطاقات الى حيز الوجود في اواخر الستينات في الولايات المتحدة الامريكية من خلال بطاقتين شهيرتين فيزا وماستر كارد وهذا النوع تصدره البنوك في حدود مبالغ معينة وفي هذا النوع يكون حامل البطاقة مخرجا بين تسديد كلي لقيمة فاتورة البطاقة خلال فترة الاستفادة أو تسديد جزء منها فقط ويسدد البطاقة خلال فترة أو فترات لاحقة وفي كلتا الحالتين السابقتين يتم تجديد القرض الاول لحامل البطاقة لذلك سميت ببطاقة الائتمان المتجددة وتتميز بانها توفر كلا من الوقت والجهد لحاملها وتزيد من إيرادات البنك المصدر لها بما يحصل عليه من رسوم مقابل الخدمات أو فوائد التأخير

نلاحظ من هذا التعريف أن البطاقات الائتمانية المتجددة توفر مرونة كبيرة في التعاملات المالية وتوفر سيولة دائمة لحاملها تمكنه من القيام بعملية الدفع بطريقة آمنة إلا ان منحها لقروض بشكل مستمر قد يساهم بطريقة مباشرة في زيادة الانفاق

➤ **البطاقات الائتمانية غير المتجددة:** مثل البطاقة السابقة يتيح هذا النوع من البطاقات منح اعتمادات مالية لحاملها، إلا أنها تختلف عن سابقتها في السداد يتم بالكامل من قبل عميل البنك خلال الشهر الذي يتم فيه السحب أي أن الفترة الائتمانية في هذه الحالة لا تتجاوز الشهر.<sup>1</sup>

### 1.1. إصدار البطاقات البنكية:

تصدر البطاقات البنكية من طرف مجموعة من المنظمات العالمية والمؤسسات المالية والتجارية نذكر منها:

#### أولاً: المنظمات العالمية المصدرة للبطاقات

#### ▪ فيزا Visa internationale:

تعد أكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية، يعود تاريخ إنشائها إلى عام 1958 عندما أصدر بنك أمريكا البطاقات الزرقاء والبطاقات الذهبية<sup>2</sup>، مقرها الولايات المتحدة الامريكية، تمنح التراخيص للبنوك بإصدار بطاقة الفيزا، وتعد أكبر نظام دفع في العالم، فبطاقتها وشيكاتها السياحية مقبولة لدى أكبر المحلات التجارية بالعالم، حيث بلغ عدد

<sup>1</sup> حميد فشيبت، واقع وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر، مداخلة مقدمة إلى الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنه نظام ادفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر - عصرنه تجارب دولية - جامعة خميس مليانة، ص: 4 - 5 .

<sup>2</sup> حميد فشيبت، مرجع سابق، ص: 7.

البطاقات التي تصدرها هذه المنظمة سنة 1996، حوالي 510.5 مليون بطاقة لتصل سنة 2005، إلى 1.5 مليار بطاقة ولها 24 مليون نقطة تعامل يقدر حجم المبيعات من خلالها ب 3.3 تريليون دولار أمريكي، اما عدد اعضائها فبلغ لنفس السنة 21000 عضو مؤسس يتوزعون على 150 بلدن تدير هذه الشركة منظومة (VISA/PLUS) التي تعتبر أكبر شركة للصراف الآلي في العالم.

#### ■ ماستر كارد **Master card internationale**:

هي ثاني أكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية، مقرها الولايات المتحدة الامريكية، بطاقتها مقبولة لدى أكثر من 9.4 مليون محل تجاري، استخدمت لتسوية معاملات بلغت 200 مليون دولار، لها مؤسسات مالية معنية بخدمة المستهلك وفي مجال الاعمال في 210 دولة وإقليم، بأكثر من 4000 مستخدم عبر 37 مكتب في العالم، كما لها أكثر من 23000 موزع في العالم.<sup>2</sup>

#### ثانيا: المؤسسات المالية العالمية المصدرة للبطاقات

#### ■ أمريكيان إكسبرس **American Express**:

هي من المؤسسات المالية الكبرى التي تصدر بطاقات ائتمانية مباشرة دون ترخيص إصدارها لأي مصرف. وأهم البطاقات الصادرة عنها:

- إكسبرس الخضراء: وهي بطاقة تمنح لعامة الناس.
- إكسبرس الذهبية: تمتاز بتسهيلات غير محددة السقف الائتماني، تمنح للعملاء الأثرياء.
- إكسبرس الماسية: تصدر لحاملها بعد التأكد من الملاءة المالية، وليس بالضرورة أن يفتح حاملها حساب لديها.
- ديتز كلوب **Diter Club**: من مؤسسات البطاقات الائتمانية الرائدة عالميا، رغم صغر عدد حملة بطاقتها إلا أنها حققت أرباح وصلت إلى 16 مليون دولار، تصدر بطاقات متنوعة مثل:

❖ بطاقات الصرف البنكي لكافة العملاء.

❖ بطاقات الاعمال التجارية لرجال الاعمال.



❖ بطاقات خاصة بالتعاون مع الشركات الكبرى مثل شركة الطيران البريطانية.<sup>1</sup>

## 2.1. دور المنظمات العالمية في البطاقات:

إن التعامل ببطاقات الائتمان يتم من خلال نظام متكامل تدخل فيه أطراف متعددة وتنشأ علاقات فينشأ عنها عقود ومسؤوليات.

تقوم المنظمات العالمية بدور تنظيمي لرعاية البطاقة بعد انشائها، ويمكن أن يتلخص هذا الدور في الأمور التالية:

✓ تضع الاسس والقواعد الموحدة لتحديد حقوق والتزامات كل عضو في البطاقة لضمان استمرارية البطاقة.

✓ تضع الاجراءات العامة للتعامل بالبطاقة سواء عند إصدارها أو التعاقد مع التجار أو استخدامها

✓ تقوم بدور حل المنازعات التي تنشأ بين البنوك المشتركة في عضوية اشترك البطاقة

✓ دراسة طلبات البنوك التي ترغب في عضوية إصدار البطاقة وإصدار القرار بالقبول أو الرفض.

✓ تزويد البنوك الأعضاء بالخبرة الفنية والادارية في ادارة ونشاط إصدار البطاقات.

✓ الإشراف على تصنيع البطاقات في مصانع معتمدة واعتمادها بعد التصنيع.

✓ العمل بدراسات مستمرة لتطوير البطاقات من الناحية الفنية والادارية لترويج البطاقات.

✓ المساعدة في تتبع البطاقات المطلوب حجزها وإيقاف التعامل بها

## 3.1. أطراف التعامل بالبطاقات الالكترونية:

للبطاقات الالكترونية عدة اطراف هي:

**1- المنظمة العالمية :** وهي تلك التي تملك العلامة التجارية للبطاقة، وتقوم بالإشراف على إصدار البطاقات وفق اتفاقيات

خاصة مع البنوك المصدرة.

**2- حامل البطاقة:** وهو عميل البنك الذي صدرت البطاقة باسمه ويحول باستخدامها ويلتزم لمصدرها بالوفاء بكل ما ينشأ

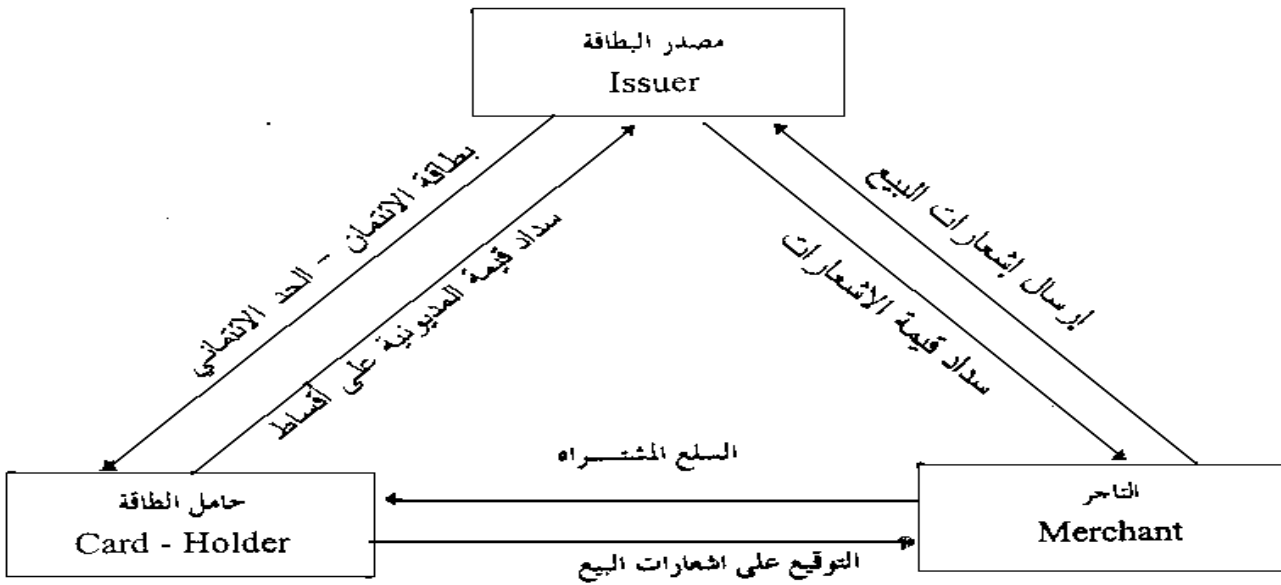
عن استعماله لها.

<sup>1</sup> يوسف حسن يوسف، مرجع سابق، ص: 24.

3- مصدر البطاقة: وهو البنك أو المؤسسة التي تصدر البطاقة بناء على ترخيص معتمد من المنظمة العالمية بصفته عضوا فيها ويقوم بالسداد، وكالة عن حامل البطاقة للتاجر.

4- قابل البطاقة: وهو التاجر الذي يتعاقد مع مصدر البطاقة على تقديم السلع والخدمات التي يطلبها حامل البطاقة.<sup>1</sup>

### الشكل رقم (1): أطراف التعامل بالبطاقات الالكترونية



المصدر: عبد الهادي النجار، النقود المصرفية و آلية تداولها، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، الجزء

الأول، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2002، ص 39.

### 4.1. معايير تصنيف البطاقات البنكية:<sup>2</sup>

تصنف البطاقات على أساس عدة معايير منها:

أ- المعيار الوظيفي:

❖ بطاقة الدفع: هي بطاقة تسمح لصاحبها الوفاء بالالتزامات

❖ بطاقة السحب: هذه البطاقة تسمح لحاملها سحب الأوراق النقدية لدى الموزعات و الشبايبك الآلية

<sup>1</sup> طاهر زهير، بوترفاس الهاشمي، واقع بطاقات الائتمان في الجزائر، مداخلة مقدمة إلى الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام ادفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر - عصرنة تجارب دولية - جامعة خميس مليانة، ص: 4.

<sup>2</sup> نسرین دبله، تطوير أنظمة الدفع الإلكتروني في المعاملات البنكية الجزائرية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 2009 - 2010 ص: 24.

❖ بطاقة مزدوجة الوظيفة: هي بطاقة تجمع الوظيفتين السابقتين.

ب- معيار ترصد الحساب:

❖ بطاقة الائتمان **Carte de crédit**:

تستخدم كأداة وفاء و ائتمان في نفس الوقت فهي تتيح لحاملها الحصول على السلع و الخدمات فور تقديمها و الدفع لأجل لقيمتها للمصرف المصدر للبطاقة.

❖ بطاقة الخصم الفوري **Carte débit**:

تستخدم كأداة وفاء فقط و بمقتضاها يحمل حاملها على احتياجاته من السلع و الخدمات فور تقديمها و يتم الخصم من حساب العميل بطريقة فورية أو خلال أيام دون تقسيط المبلغ فترات.

❖ بطاقة الخصم المؤهل **Carte de débit différé**:

تستخدم كأداة وفاء و ائتمان إلا أن فترة الائتمان لا تتعدى شهر، و يستفيد العميل بفترة سماح بغض النظر عن تاريخ شرائه للسلعة أو الخدمة و دون تسجيل أية فوائد مدينة على حسابه غير أنه ملزم بتسديد رصيد كشف الحساب الشهري بالكامل في نهاية الشهر.

ب- المعيار الجغرافي:

❖ البطاقة الوطنية: هي بطاقة تسمح لحاملها القيام بعملية السحب و الدفع في الوطن.

❖ البطاقة الدولية: و هي تستعمل على المستوى الدولي.

## 2- البطاقات الذكية: smart cards

تماشيا مع التطورات التكنولوجية ظهرت البطاقات الذكية Smart Cards والتي هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية إلكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل، العنوان، المصرف المصدر، أسلوب الصرف، المبلغ المنصرف وتاريخه، وتاريخ حياة العميل المصرفية.

إن هذا النوع من البطاقات الجديدة يسمح للعميل باختيار طريقة التعامل سواء كان ائتماني أو دفع فوري، وهو ما يجعلها بطاقة عالمية تستخدم على نطاق واسع في معظم الدول الأوروبية والأمريكية، ومن الأمثلة للبطاقات الذكية بطاقة

موندكس Mondex Card التي تم طرحها لعملاء المصارف وتوفر لهم العديد من المزايا نذكر منها: <sup>1</sup>

1- يمكن استخدامها كبطاقة ائتمانية أو بطاقة خصم فوري طبقاً لرغبة العميل.

2- سهولة إدارتها مصرفياً بحيث لا يمكن للعميل أن يستخدمها بقيمة أكثر من الرصيد المدون على الشريحة الإلكترونية للبطاقة.

3- وجود ضوابط أمنية محكمة في هذا النوع من البطاقات ذات الذاكرة الإلكترونية.

4- إمكانية التحويل من رصيد بطاقة إلى رصيد بطاقة أخرى من خلال آلات الصرف الذاتي أو أجهزة التلفون العادي أو المحمول.

5- يمكن للعميل السحب من رصيد حسابه الجاري بالبنك وإضافة القيمة إلى رصيد البطاقة من خلال آلات الصرف الذاتي أو أجهزة التلفون العادي أو المحمول.

### 3- النقود الإلكترونية:

دأبت الاديبيات الحديثة عن استخدام مصطلحات مختلفة للتعبير عن مفهوم النقود الإلكترونية، فقد استخدم البعض

اصطلاح النقود الرقمية Digital Money أو العملة الرقمية Digital currency بينما استخدم البعض

الآخر مصطلح النقود الإلكترونية وبغض النظر عن الاصطلاح المستخدم، فإن هذه التعبيرات المختلفة تشير إلى مفهوم واحد وهو النقود الإلكترونية.

فالنقود الإلكترونية عبارة عن مستودع للقيمة النقدية، يحتفظ به في شكل رقمي Digital Form في مكان آمن

على الأسطوانة الصلبة للكمبيوتر والخاص بالزبون يدعى المحفظة الإلكترونية، ويكون متاحاً للتبادل الفوري في عمليات

الشراء والبيع والتحويل ... <sup>1</sup>

<sup>1</sup> يوسف حسن يوسف، مرجع سابق، ص: 26.

تعرف النقود الالكترونية بمجموعة من البروتوكولات والتواقيع، الرقمية التي تتيح للرسالة الالكترونية أن تحل فعليا محل تبادل العملات التقليدية، وبعبارة أخرى النقود الالكترونية هي المكافئ الالكتروني للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها. تتجلى اهمية النقود الالكترونية في كونها وسائل دفع ملائمة للتطور التكنولوجي والعلمي، فهي تعمل على اتمام الصفقات بشكل سريع مما يجعل الفرد المتعامل بها يريح الوقت والتنقل لمكان البائع بهدف تقديم النقود التقليدية (يد بيد)، فهي نقود مهمة في وقتنا الحاضر نتيجة لما تقدمه من مزايا كانت غائبة عند استعمالها للنقود التقليدية.<sup>2</sup> وفي ما يلي نعرض مجموعة من التعاريف للوصول إلى المفهوم الصحيح، ومنها ما يأتي:

❖ تعرف المفوضية الاوربية النقود الالكترونية: بأنها قيمة نقدية مخزونة بطريقة إلكترونية على وسيلة إلكترونية كبطاقة أو ذاكرة

كمبيوتر، ومقبولة ومقبولة كوسيلة دفع بواسطة متعهدين، غير المؤسسات التي أصدرتها ويتم وضعها في متناول

المستخدمين لاستعمالها كبديل عن العملات النقدية الورقية، وذلك بهدف احداث تحويلات الكترونية لمدفوعات ذات

قيمة محددة

❖ يعرفها البنك العالمي: بأنها قيمة نقدية في شكل وحدات ائتمانية، مخزونة بشكل الكتروني على اداة إلكترونية يحوزها

المستهلك.

❖ أما البنك المركزي الاوربي فقد عرفها: بأنها مخزون إلكتروني لقيمة نقدية على وسيلة تقنية يستخدم بصورة شائعة للقيام

بمدفوعات لمتعهدين، دون الحاجة إلى وجود حساب بنكي عند إجراء الصفقة وتستخدم كأداة محمولة موضوعة مقدما.

وانطلاقا من جملة التعاريف السابقة يمكن ان نستنتج أن النقود الالكترونية هي:

" قيمة نقدية مخزنة على وسيلة إلكترونية، مدفوعة مقدما وغير مرتبطة بحساب بنكب وتحظى بقبول واسع من غير من

قام بإصدارها، وتستعمل كأداة للدفع لتحقيق أغراض مختلفة".<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عباس بلقاسمي، المتطلبات اللازمة لإقامة وسائل الدفع الالكتروني على مستوى القطاع المصرفي، ورقة مقدمة إلى الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة: منافسة، مخاطر وتقنيات، يوم 06 - 07 جوان 2005 بجامعة جيجل، ص: 5.

<sup>2</sup> مسعداوي يوسف، واقع وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر، مداخلة مقدمة إلى الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام ادفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر - عصرنة تجارب دولية - جامعة خميس مليانة، ص: 2.

فالنقود الالكترونية أو الرقمية ظهرت بعد ظهور البطاقات البنكية والتي هي عبارة عن نقود ملموسة تأخذ صورة وحدات إلكترونية تخزن في مكان آمن على الهارد ديسك لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل يعرف باسم المحفظة الالكترونية، ويمكن للعميل استخدام هذه المحفظة في القيام بعمليات البيع أو الشراء أو التحويل.<sup>2</sup>

وعلى هذا يمكن تجسيد النقد الالكتروني في صورتين:

### 1- حامل النقد الالكتروني Le porte-monnaie électronique:

وهو عبارة عن بطاقة يخزن بداخلها قيمة نقدية، تسمح بإجراء مدفوعات المشتريات الصغيرة بين أطراف التبادل دون تدخل لوسيط ويمكن تعريفه على انه عبارة على احتياطي نقدي مخزن في البطاقة يسمح بأجراء الدفع للمشتريات الصغيرة.

### 2- النقد الافتراضي La monnaie virtuelle:

أو يسمى بالنقد الشبكي la monnaie réseau وهو عبارة عن برنامج يسمح بأجراء الدفع عبر شبكات الانترنت.

### 1.3. خصائص النقود الالكترونية:

أولاً: خصائص عملية متعلقة بالاستخدام:

يتميز النقد الالكتروني عن أدوات الدفع الأخرى كمايلي:

- أنه يحتفظ بالقيمة كمعلومات رقمية مستقلة عن أي حساب مصرفي
- أنه يسمح بتحويل القيمة إلى آخر عن طريق تحويل معلومات رقمية
- أنه يسمح بالتحويل عن بعد عبر شبكات عامة، كالإنترنت أو شبكات الاتصال اللاسلكية
- أنه لا يستلزم وجود طرف ثالث لإظهار أو مراجعة أو تأكيد التبادل
- أنه يتميز بالقابلية للانقسام، ويكون متاح بأصغر وحدات النقد الممكنة تيسيراً لإجراء المعاملات محدودة القيمة

<sup>1</sup> برحومة عبد الحميد ، صورية بوظرفة، **واقع وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر**، مداخلة مقدمة إلى الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام ادفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر - عصرنة تجارب دولية - جامعة خميس مليانة، ص: 2.

<sup>2</sup> منصورى الزين، **وسائل وانظمة الدفع والسداد الالكتروني، واقع وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر**، مداخلة مقدمة إلى الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام ادفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر - عصرنة تجارب دولية - جامعة خميس مليانة، ص: 3.

- أنه مصمم ليكون سهل الاستخدام مقارنة بوسائل الدفع الأخرى

ثانيا: خصائص متعلقة باحتياطات الأمن:

لتحقيق أكبر قدر ممكن من الأمان يتعين توفر عدة خصائص في صيغ النقد الإلكتروني وأهمها:

- تحقيق الامان عند استخدامها بحيث يصعب اختراقها من قبل القرصنة والمخترقين
- تتميز بالقدرة على العمل المتواصل والتشغيل في كافة الظروف بما يحفظ حقوق المتعاملين بالنقد الإلكتروني.<sup>1</sup>

### 2.3. أقسام النقود الإلكترونية:

هناك عدة تقسيمات للنقود الإلكترونية، فمن حيث متابعتها والرقابة عليها نفرق بين ما يلي:

1. **نقود الكترونية قابلة للتعرف عليها:** وتتميز باحتوائها على معلومات عن الشخص الذي قام بسحب النقود من

المصرف في بداية التعامل، ثم الاستمرار كما هو الشأن بالنسبة لبطاقات الائتمان في متابعة حركة النقود داخل النظام

الإلكتروني وحتى يتم تدميرها في آخر المطاف

2. **نقود الكترونية (غير اسمية مغلفة الهوية):** وهي تستخدم تماما كالأوراق النقدية من حيث كونها مثبتة الصلة بمن يتعامل

بها، فلا تترك ورائها أثرا يدل على هوية من انتقلت منه أو إليه.

كما يمكن تقسيمها حسب أسلوب التعامل بها إلى:

1. **نقود الكترونية عن طريق الشبكة وهي نقود رقمية يتم تداولها من مصرف أو مؤسسة مالية أخرى، وتخزينها في أداة معدنية**

داخلية توضع في جهاز الحاسوب الشخصي وبالضبط على الفأرة الخاصة لهذا الجهاز ترسل النقود الرقمية عبر الانترنت

إلى المستفيد في ظل إجراءات تضمن لهذا التعامل قدرا كبيرا من الأمان والسرية، فهي نقود حقيقية ولكنها رقمية وليست

مادية وتتطلب معظم الأنظمة المطروحة حاليا والتي تستخدم هذا الأسلوب اتصال طرفي التعاقد إلكترونيا بالمصدر للتأكد

من سلامة النقود المتداولة وهو ما لا يقلل من احتمالات الغش والتزيف

<sup>1</sup> برحومة عبد الحميد (صورية بو طرفة)، مرجع سابق، ص: 2-3.

2. نقود الكترونية خارج الشبكة: وهنا تتم التعاملات دون الحاجة للاتصال مباشرة بالمصدر، فهي تتخذ عادة صورة بطاقة يجوزها المستهلك وتتضمن مؤشرا يظهر له التغيرات التي تطرأ على قيمتها المخترنة بعد إجراء كل تعامل نقدي، وهي تثير قدرا أكبر من المشاكل خاصة فيما يتعلق بالأمان من مخاطر الصرف المزدوج.

وما يضاف في هذا الإطار هو ان حياة النقود الالكترونية تمر بثلاث مراحل وهي:

أ. الإصدار لصالح صاحب البطاقة

ب. الانتقال من صاحب البطاقة إلى طرف ثالث كالبائع الذي انتقلت إليه النقود الالكترونية

ت. تدمير النقود الالكترونية عن طريق قيام الطرف الثالث باسترداد مقابلها من النقود التقليدية من المصدر.

#### 4- الشيكات الإلكترونية: E - cheks

يعتبر الشيك من وسائل الدفع الأكثر قبولا وانتشارا بعد النقود الورقية والمعدنية على الاطلاق، يمكن المستفيد من سحب ما يقابله من سيولة نقدية لدى البنك المصدر له، وغالبا ما يكون الشيك بمختلف الأنواع عبارة عن وثيقة قانونية على شكل ورقة صغيرة، تحمل مجموعة من البيانات المتعلقة بالجهة المصدرة له، وبيانات متعلقة بصاحب الشيك وبيانات يتم مالاها من قبل المستفيد، هذه الوثيقة تصمم بطريقة تجعل عملية تزويرها شبه مستحيلة ما يعطيها مصداقية أكثر، ولمواكبة متطلبات التجارة الالكترونية والاستفادة من امتيازات الشيك تم تطوير ما يعرف بالشيك الالكتروني، وقد عرف الشيك بعدة تعاريف نذكر منها ما يلي :

❖ الشيك الالكتروني هو رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك (حامله) ليعتمده ويقدمه

للمصرف الذي يعمل عبر الانترنت أو شبكات الاتصال الاخرى، ليقوم المصرف أولا بتحويل قيمة الشيك النقدية إلى

حساب الشيك وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك أو إعادته إلى مستلم الشيك ليكون دليلا على أنه قد تم صرف الشيك

فعلا، كما يمكن لمستلم الشيك أن يتأكد إلكترونيا من أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> بوعافية رشيد، الصيرفة الالكترونية والنظام المصرفي الجزائري بين الواقع والافاق، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك مالية ونقود، جامعة سعد دحلب، البليدة، الجزائر، 2005/2004 ص: 81.



- ❖ الشيك الإلكتروني مثل الشيك التقليدي فهو أمر بالدفع من الساحب إلى المسحوب عليه لدفع مبلغ إلى المستفيد أو حامله، غير انه يختلف عنه في انه يرسل إلكترونياً عبر الانترنت، فبعد أن يستلم المستفيد الشيك يرسله إلى المصرف ليتم تحويل المبلغ لفائدته ثم يعيده إلى المستفيد مؤكداً له عملية التحويل<sup>1</sup>
- ❖ وهو مثل الشيك التقليدي تعتمد فكرة الشيك الإلكتروني على وجود وسيط لإتمام عملية التخليص والممثل في جهة التخليص (البنك) الذي يشترك لديه البائع والمشتري من خلال فتح حساب جاري بالرصيد الخاص بهما مع تحديد التوقيع الإلكتروني لكل منهما وتسجيله في قاعدة البيانات لدي البنك الإلكتروني، من البنوك التي تتبنى فكرة الشيكات الإلكترونية بنك بوسطن، سيتي بنك.
- ❖ وهي كذلك عبارة عن رسالة تحتوي على جميع البيانات الموجودة في الشيك الورقي العادي حيث يقوم أحد طرفي العلاقة بتحريره للطرف الثاني وإرساله له عبر البريد الإلكتروني، وتكون جميع التوقيعات التي يتضمنها الشيك توقيعات إلكترونية من ثم فإنه يتمتع بنفس قوة الشيك الورقي في الدول التي تعتبر التوقيع الإلكتروني بمثابة التوقيع اليدوي وتعطيه حجية في الإثبات ومن مميزات هذه التقنية أنه لا يشترط توافر كل من الطرفين على حسابات بنفس البنك الذي يقوم بالمقاصة.<sup>2</sup> من خلال التعرض للتعريف السابقة يمكننا تعريف الشيك الإلكتروني على انه:
- ❖ الشيك الإلكتروني عبارة عن بيانات يرسلها المشتري إلى البائع عن طريق البريد الإلكتروني المؤمن، وتتضمن هذه البيانات التي يحتويها الشيك البنكي، من تحديد مبلغ الشيك واسم المستفيد واسم من أصدر الشيك وتوقيعه، ويكون هذا التوقيع عن طريق رموز خاصة.

<sup>1</sup> رحيم حسين، هواري معراج، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية - واقع وتحديات - جامعة شلف يوم 14 و 15 ديسمبر 2004، ص: 322.

<sup>2</sup> يوسف حسن يوسف، مرجع سابق، ص: 25.

## 1.4. بيانات الشيك الالكتروني:

كما يمكن النظر الى الشيك الالكتروني على انه مكافئ للشيكات التقليدية فهو عبارة عن وثيقة تحتوي على البيانات

التالية:

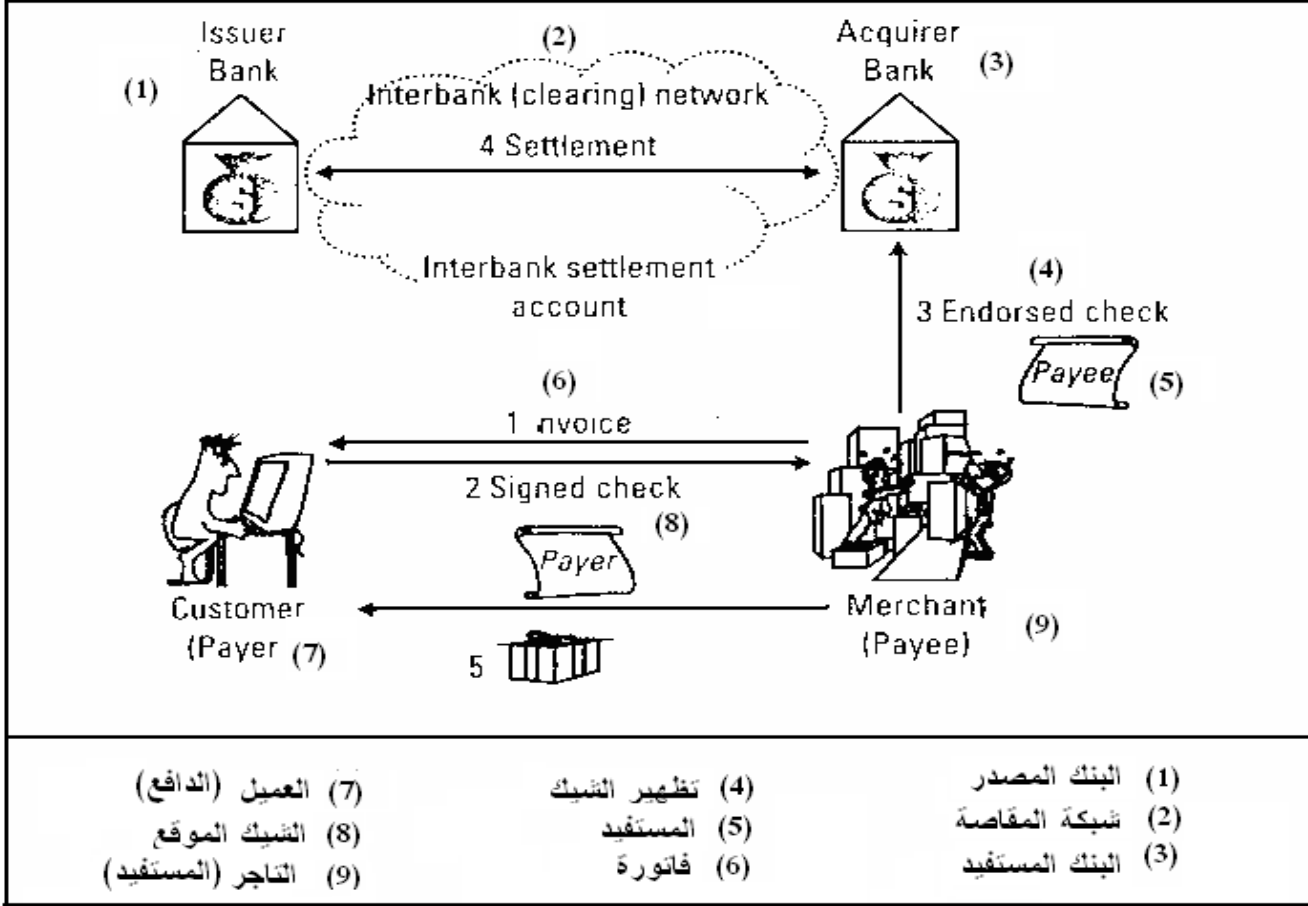
- رقم الشيك
- اسم الدافع
- رقم حساب الدافع
- اسم المصرف
- اسم المستفيد
- القيمة التي ستدفع
- وحدة العملة المستعملة
- تاريخ الصلاحية
- التوقيع الالكتروني للدافع
- التظهير الالكتروني للشيك المستفيد<sup>1</sup>

ومن المواقع التي تشتهر بالتعامل بالشيكات الإلكترونية:

ويسترن يونيون (الإنجليزية: Western Union) و MoneyZap و CHEXpedite و PayByCheck

<sup>1</sup> فاروق سيد حسين، التجارة الالكترونية وتأمينها، هلا للنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص: 27 – 28.

الشكل رقم (2): تعامل الدفع بالشيك الالكتروني



المصدر: فاروق سيد حسين، التجارة الالكترونية وتأمينها، الطبعة الأولى، هلا للنشر، القاهرة، 2001، ص 29.

5- أجهزة الصرف الآلي: <sup>1</sup>

1- الموزع الآلي للأوراق (D.A.B) Distributeur Automatique de Billes

هو آلة أوتوماتيكية تسمح للعميل عن طريق بطاقة الكترونية بسحب مبلغ من المال دون حاجة اللجوء إلى الفرع .

جدول رقم (2): الموزع الآلي للأوراق D.A.B

التقنية	المبادئ العامة	
جهاز موصول 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: نعمون وهاب، "النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية واستراتيجية البنوك"، مداخلة مقدمة إلى ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي - واقع وتحديات - جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف - الجزائر، يومي 14/15 ديسمبر 2004، ص:

.273

<sup>1</sup> مفتاح صالح، المؤتمر العلمي الخامس، كلية العلوم الادارية والمالية، جامعة فيلادلفيا، البنوك الالكترونية، ص: 11 - 12 - 13.

## 2- الشبكات الآلية للورق (G.A.B) Guichet Automatique Bancaire

هو أيضا آلة أوتوماتيكية أكثر تعقيدا وتنوعا، فبالإضافة إلى خدمة السحب النقدي تقدم خدمات أخرى كقبول الودائع، طلب صك، عمليات التحويل من حساب إلى آخر... إلخ وكل ذلك والشبائيك الأوتوماتيكية للأوراق متصلة بالحاسوب الرئيسي للبنك

### جدول رقم (3): الشبكات الآلية للأوراق G.A.B

النتائج	التقنية	المبادئ العامة	
يستعمل من كرف الزبائن في أوقات غلق البنوك، خاصة بالزبون 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	الشبكات الآلية للأوراق G.A.B

المصدر: نعمون وهاب، "مرجع سابق"، ص: 274.

## 3- نهائي نقطة البيع الالكترونية (T.P.V) Terminal Pointe de Vente

تسمح هذه التقنية بخصم قيمة مشتريات العميل من رصيده الخاص بعد أن يمرر موظف نقطة البيع البطاقة الائتمانية على القارئ الالكتروني الموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك بإدخال الرقم السري للعميل (code pin) أين تخصم القيمة من رصيده وتضاف إلى رصيد المتجر إلكترونيا .

## جدول رقم (4): نهائي نقطة البيع الالكترونية T.P.V

النتائج	التقنية	المبادئ العامة	
يحل مشاكل نقل الأموال ويوفر الأمن	فروع موصولة بشبكة تجمع بنوكا مختلفة	يوضع في المحلات حيث يسمح للعميل بتسوية عملياته التجارية بالبطاقة أثناء التسديد	نهائي نقطة البيع الالكترونية T.P.V

المصدر: نعمون وهاب، "مرجع سابق"، ص: 275.

## 6- المحافظ الإلكترونية: E - Wallets

أو تسمى أيضا "Monèò" تمثل أحدث تطور تم التوصل إليه في ما يخص وسائل الدفع، حيث أنه يتمثل في قطعة بلاستيكية تشبه البطاقة البنكية حاملة لبطاقة ذكية يمكن شحنها، حيث أن الحامل للمحفظة الإلكترونية يستبدل على Microprocesseur مستوى بنكه قيمة معينة من النقود الكلاسيكية) إئتمانية أو قيدية (مقابل ما يساويها من النقود الإلكترونية، والتي على أساسها يتم شحن الرقاقة الإلكترونية، وبعد نفاذ هذه القيمة، يمكن إعادة الشحن بنفس الطريقة.

ومن وجهة نظر محاسبية فإن المحفظة الإلكترونية يتم تمويلها بنقود إلكترونية من خلال الخصم من الحساب البنكي للحامل قبل أن يقوم هذا الأخير بعمليات شراء أو تخليص سلع أو خدمات، وبهذه الطريقة فإن الحامل يدفع مقابل مشترياته قبل الإستهلاك.<sup>1</sup>

وقد تم ابتكار هذه الوسيلة مع زيادة الاقبال على السوق الافتراضية زادت الحاجة الماسة إلى توفير وسائل دفع أكثر أمانا ومرونة في التعامل، ولما بدأ المتسوقون على الخط يتعبون من الدخول المتكرر على معلومات الشحن والسداد في كل مرة يقومون فيها بالشراء، وقد اوضح البحث مرارا أن ملاء النماذج كان له قدر كبير في قائمة العملاء، والمتشوقين للتسوق الفوري وهذه إحدى المشكلات التي كان على تكنولوجيا المحافظ الإلكترونية حلها، والمشكلة الأخرى التي تحلها المحافظ الإلكترونية هي توفير مكان تخزين من بالنسبة لبطاقات الائتمان والنقد الإلكتروني وبهذا فإن المحفظة الإلكترونية في خدمتها تشبه الوظيفة المماثلة للمحافظ المادية التي يحفظ فيها بطاقات الائتمان والنقد الإلكتروني والهوية الشخصية، ومعلومات اتصال المالك، وتقديم هذه المعلومات على موقع فحص موقع التجارة الإلكترونية.<sup>2</sup>

بعض أنظمة الدفع تسمح لقيمة مالية أن تنتقل من خلال الحسابات الآلية وتسمى بالمحفظة الإلكترونية. ويمكن استخدام المحفظة الإلكترونية لدفع ثمن الأشياء الصغيرة كالمجلات أو طلبات الوجبات الجاهزة. وعند الشراء من خلالها يبدأ الرصيد

<sup>1</sup> بورزاق ابراهيم، مرجع سابق، ص: 56.

<sup>2</sup> مجبر محمد، التجارة الإلكترونية وأفاق تطورها في الدول العربية، مذكرة ضمن متطلبات شهادة نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية تخصص تسويق، جامعة سعد دحلب بالبلدية، الجزائر، 2006، ص: 26.

في التناقص بقيمة ما يتم شراؤه. ويمكن استخدام المحفظة عن طريق القيمة المخزنة أو عن طريق الدخول لحساب مصرفي عبر الانترنت.<sup>1</sup>

تستخدم للمحافظة على المال الإلكتروني تماما كما تحتفظ بالمال النقدي (الكاش) في المحفظة التقليدية تحتوي على معلومات البطاقات الالكترونية , يسمح للمستخدمين بإجراء معاملات التجارة الإلكترونية بسرعة وأمان، أشهر المحافظ الإلكترونية MoneyBookers, Neteller, Paypal , Click2Pay.<sup>2</sup>

### مزايا المحفظة الإلكترونية:

- ✓ تفادي حمل النقود دوما.
- ✓ انعدام خطر عدم الدفع بالنسبة للتاجر حيث أن حقوقه مضمونة.
- ✓ الإقتصاد في عدد التعاملات البيبنكية بالنسبة للبنك.

### عيوب المحفظة الإلكترونية:

- ✓ أهم ما يعاب على هذه الوسيلة كونها تعتبر إستثمارا مكلفا نوعا ما.

### 7- التحويلات الإلكترونية:

دفع ظهور وتطور التجارة الالكترونية التجار والبنوك إلى البحث عن وسائل دفع آمنة تستخدم في الوفاء عبر الانترنت، فقاموا بتطوير بعض الوسائل الموجودة وابتكروا وسائل جديدة، ويعتبر تحويل الاموال من أهم الوسائل التي تسمح لعملاء البنوك بالوفاء بديونهم دون استخدام النقود من خلال إصدار أمر بالتحويل من حساب المدين إلى حساب الدائن. وبعد ان كانت البنوك تقوم بعملية التحويل بناء على أمر مكتوب وموقع من العميل، أصبح بالمكان إعطاء الامر بشكل إلكتروني نظرا لظهور أنظمة آمنة لاستخدامه، وقد عرفه البعض بأنه عملية يتم بموجبها نقل مبلغ معين من حساب إلى آخر عن طريق تقييده في الجانب المدين للآمر والجانب الدائن للمستفيد سواء تم هذا التحويل بين حسابين مختلفين في نفس البلد أم في بنكين مختلفين.

<sup>1</sup> نهلة أحمد قنديل، التجارة الإلكترونية ، جامعة قناة السويس ، مصر ، 2006 ، ص 84  
<sup>2</sup> مقال عن الدفع الإلكتروني، <http://ibznz.com> يوم 17 / 04 / 2015 الساعة 18:50.



كما يعرف نظام التحويلات المالية الإلكترونية ( Electronique fonds transfert ) بعملية منح الصلاحية لبنك ما، للقيام بحركات التحويلات المالية ( الدائنة والمدينة ) إلكترونيا من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر، أي أن عملية التحويل تتم إلكترونيا عبر الهواتف وأجهزة الكمبيوتر أجهزة المودم عوضا عن استخدام الاوراق.

تنفذ عمليات التحويل المالي عن طريق دار المقاصة الآلية (ACH) Automated Clearing House وهي شبكة تعود ملكيتها وحق تشغيلها إلى البنوك المشتركة بنظام التحويلات المالية الإلكترونية ومنذ عام 1978 أصبحت مؤسسة (EFT) « ELECTRONIC, FINANCIAL, TRANSACTIONS » تتيح للشركات والمؤسسات تحصيل تحويلاتها المالية إلكترونيا عبر المقاصة الآلية.

ويعتبر هذا النظام جزء بالغ الأهمية من البنية التحتية لأعمال البنوك الإلكترونية التي تعمل عبر الانترنت ، ويتيح هذا النظام بطريقة إلكترونية آمنة ، نقل التحويلات المالية أو الدفعات المالية من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر ، إضافة إلى نقل المعلومات المتعلقة بهذه التحويلات ؛ ويمتاز نظام التحويلات المالية الإلكترونية بدرجة عالية من الأمان و سهولة الاستخدام والموثوقية .<sup>1</sup>

<sup>1</sup> نوال بن عمارة، مقال وسائل الدفع الإلكترونية (آفاق وتحديات)، جامعة ورقلة، ص: 12.

## المبحث الثاني: أثر تسيير وسائل الدفع على البنوك التجارية

لقد تضاربت الآراء حول ما اذا كانت وسائل الدفع التقليدية ستزول مع مرور الزمن خاصة بظهور الوسائل الجديدة للدفع واستمرار التطور التكنولوجي في خلق وسائل للدفع تكون قريبة من المثالية، وتعود بالنفع على البنوك التجارية.

### المطلب الاول: تسيير وسائل الدفع

#### 1- إجراءات استخدام الشيك الالكتروني:

تتضمن دورة إجراءات استخدام الشيك الالكتروني على الخطوات التالية:

1. اشتراك المشتري لدى جهة التخليص (مصرف غالبا) حيث يتم فتح حساب جاري بالرصيد ويتم تحديد توقيع الكتروني للمشتري وتسجيله في قاعدة بيانات جهة التخليص
2. اشتراك البائع لدى جهة التخليص نفسها حيث يتم ايضا فتح الحساب الجاري، ويتم تحديد توقيع الكتروني للبائع وتسجيله في قاعدة بيانات جهة التخليص
3. يقوم المشتري باختيار السلعة او الخدمة التي يرغب في شرائها من البائع المشترك لدى شركة التخليص نفسها ويتم تحديد السعر الكلي والاتفاق على أسلوب الدفع
4. يقوم المشترك بتحرير شيك الكتروني ويقوم بالتوقيع الالكتروني المشفر ثم يقوم بارسال هذا الشيك من البريد الالكتروني المؤمن إلى البائع
5. يقوم البائع باستلام الشيك الالكتروني الموقع من المشتري ويقوم بالتوقيع عليه كمستفيد بالتوقيع الالكتروني المشفر ويقوم بأرساله الى جهة التخليص
6. تقوم جهة التخليص بمراجعة الشيك والتحقق من صحة الارصدة والتوقيعات، وبناء على ذلك تقوم بإخطار كل من المشتري والبائع بإتمام إجراء المعاملة المالية (خصم الرصيد من المشتري وإضافته إلى البائع)

## 2- كيفية التعامل بالشيك الإلكتروني:

عملياً يتم التعامل بين المشتري والبائع بالشيك الإلكتروني على النحو التالي:

❖ يقوم المشتري بتحرير الشيك الإلكتروني ويقوم بتوقيعه إلكترونياً، ثم يقوم بأرسال هذا الشيك بالبريد الإلكتروني المؤمن إلى البائع.

❖ يقوم البائع باستلام الشيك الإلكتروني ويقوم بالتوقيع عليه إلكترونياً كمستفيد، ويقوم بإرساله إلى البنك.

❖ يقوم البنك بمراجعة الشيك والتحقق من صحة الأرصدة والتوقعات وبناء على ذلك يقوم بإحضار كل من المشتري والبائع بتمام اجراء المعاملات وإنهاءها.

وتعتمد الشيكات الإلكترونية على أنظمة تعمل وفقها وأهم نظامين تم اعتمادهما في الشيكات الإلكترونية هما:

• نظام **Financial serirce technologie corporation(F.C.T.C)**: وهو نظام من قبل اتحاد

عالمي (Consortium) لمجموعة كبيرة من البنوك والهيئات المصرفية الأمريكية، وهو يوفر للمستهلك إمكانية اختيار بين مجموعة من وسائل الدفع الإلكتروني.

• نظام **Cach-cyber**: الأمريكية التي تتعامل به مجموعة من البنوك والمؤسسات التجارية المشتركة لهذا النظام، ومن

سليباته أنه لا يوفر للمستهلك إمكانية الاختيار بين مجموعة من وسائل الدفع الإلكتروني كالنظام الأول.<sup>1</sup>

## 3- الإجراءات المصرفية لإصدار البطاقات:

لكي يحصل العميل على البطاقة لابد أن يكون هناك إجراءات، وهذه الإجراءات هي:

1- يقوم العميل باستيفاء البيانات الخاصة بإصدار البطاقة وهو طلب مطبوع مسبقاً بواسطة البنك، والذي يتضمن بيانات

عن العميل أو نوع البطاقة والحد الأقصى المطلوب إصدار البطاقة به، وعلى ظهر الطلب يكون، حقوق والتزامات حامل

البطاقة يوقع على البطاقة ويسلمها للبنك.

<sup>1</sup> برحومة عبد الحميد، صورية بوظيفة، مرجع سابق، ص: 5.

- 2- يقوم الفرع ( البنك ) بدراسة طلب العميل في ضوء معايير أهمها مدة تعامل العميل مع البنك معدل رصيده وحجم مصروفاته الشهرية، والمكانة الاجتماعية، والدرجة العلمية، والممتلكات.
- 3- يتم تسجيل هذه الطلبات يوميا وترسل في نفس اليوم إلى مركز البطاقات في المركز الرئيسي للبنك، وبعد المراجعة يتم تسجيل البيانات بالحاسب الآلي بمركز البطاقات، ويتم خصم قيمة رسوم العضوية والاشتراك من حساب العميل الجاري.
- 4- يقوم مركز البطاقات بإعداد البطاقة للعميل، ويسجل عليها رقم البطاقة والذي يشمل رقم البنك في عضوية البطاقة، ونوع البطاقة، ورقم الفرع، والرقم التسلسلي للبطاقة، ورقم عملية الادخال على الحاسب الآلي لمركز البطاقة.
- 5- ترسل البطاقة من المركز إلى الفروع مرفق معها الرقم السري للبطاقة، والتي بواسطتها يمكن لحامل البطاقة استخدام أجهزة الصرف الآلي.
- 6- يتم تسليم البطاقة والارقام السرية للعميل بعد التحقق من شخصيته، ثم يوقع على ظهر البطاقة أمام مراقب المراجعة ويوقع على ايصال استلام البطاقة.
- إذا لم يستلم العميل البطاقة خلال شهرين يتم إعدام البطاقة والأرقام السرية.
- بعد استلام العميل للبطاقة يستطيع استخدام البطاقة في شراء السلع والخدمات من جميع الجهات التي تقبل البطاقة على مستوى العالم، كما يمكنه السحب النقدي من أجهزة المصرف أو الأجهزة الخاصة بالبطاقة في كل مكان في العالم أو فروع البنك المشتركة في العضوية، وبالتالي فإن مرحلة المحاسبة معه تختلف حسب نوع الاستخدام والجهة التي تعامل معها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> آمال أحمد موسى زهران، مرجع سبق، ص: 76.

## 4- مراحل المحاسبة مع العميل:

## 1- في حالة الشراء من البطاقة الصادرة من البنك من تجار متعاقدين مع البنك المصدر للبطاقة:

يتم تسليم البنك إشعارات او قسائم البيع من التجار في المواعيد المحدد، والاتفاق معهم - مرفقة برقم كل قسيمة ورقم البطاقة واسم حاملها - يقوم البنك بالتأكد من صحة المعلومات، ثم يقوم الفرع بإجراء قيد نظامي لاستلام هذه القسائم، ثم يرسلها إلى مركز البطاقات بالبنك لمراجعتها وإجراء القيود المحاسبية لحساب التاجر وعلى حملة البطاقات، ثم يعيد المستندات بعد تشغيلها على الحاسب الآلي إلى الفرع.

## 2- في حالة الشراء بالبطاقة الصادرة من البنك من تجار آخرين متعاقدين مع بنوك أخرى مشتركة في عضوية إصدار

## نفس البطاقة:

تصل لمركز البطاقات بالبنك بيانات عن هذه المشتريات من خلال نظام الكتروني للمحاسبة بين البنوك المشتركة في عضوية البطاقة على مستوى العالم والذي من خلاله ترسل بيانات قسائم التجار التي اشتروا بها حاملو البطاقات إلى البنك الصادرة منه البطاقة، يقوم مركز البطاقة بالبنك بإثبات هذه البيانات لصالح بنك التاجر، وخصمها من حساب حامل البطاقة لديه، وتتم المقاصة والتسوية للعمليات التبادلية بين البنوك الاعضاء من خلال شبكة الكترونية مركزها المنظمة العالمية للبطاقة، وتتصل بها المحاسبات الآلية للبنوك الاعضاء، وبالتالي تكون المنظمة العالمية طرفا في عمليات المقاصة والتسويات التي تتم من خلال شبكتها الرئيسية وبواسطة بنك المنظمة العالمية للبطاقة، حيث يتم الخصم من حساب البنك المصدر بالإضافة إلى بنك الجهة التي تتعامل بالبطاقة.

بعد قيام مركز البطاقة بالتسجيل يبلغ الفرع - الذي أصدر البطاقة بهذه العملية مع مراعاة أن العميل حامل البطاقة يحمل بنسبة 1% على المبلغ المشتري بها من خارج الدولة كعمولة تحويل هذه المبالغ لمستحقيها.

## 3- في حالة السحب النقدي بموجب البطاقة الصادرة من البنك من أجهزة الصرف الآلية:

هذه الأجهزة تكون خاصة بالبنك ومرتبطة بالشبكة الرئيسية للبطاقة، أو قد تكون أجهزة تابعة لبنوك أخرى زميلة في عضوية البطاقة، أو أجهزة شبكة المنظمة العالمية للبطاقة المنتشرة في جميع أنحاء العالم وفي كل الأحوال يتم السحب آلياً.

## 4- في حالة السحب النقدي من البطاقة الصادرة من البنك:

هنا لا يتم السحب من أجهزة الصرف الآلية، وتتم العملية مثلما تم شرحه في الفقرة السابقة، ولكن من خلال موظف الشباك الذي يتقدم إليه العميل بالبطاقة فيقوم الموظف بتمرير البطاقة على النهاية الطرفية لكومبيوتر البنك لديه، ويغديه بالبيانات المطلوبة، وتتم العملية الآلية وفي حالة عدم وجود نهاية طرفية بالفرع، فإن الموظف يقوم بالتحقق من صحة البطاقة بعدها يقوم بصرف المبلغ.

في نهاية كل شهر يتم استخراج بيان من الحاسب الآلي بقيمة المستحق على العميل في صورة كشف حساب أو مطالبة، تسجل به تفاصيل العمليات التي تمت بواسطة البطاقة ( شراء - سحب نقدي ) من حيث مبالغها وتواريخها وارقام الاشعارات وترسل إلى حامل البطاقة.

❖ إذا كانت البطاقة Debit Card فإن هذه المبالغ تكون قد قيدت خصمها من الحساب اولا بأول، ويطلب بتغذية الحساب إذا وصل للحد الأدنى المطلوب الاحتفاظ به.

❖ إذا كانت البطاقة Charge Card فإنه يطلب بالسداد خلال مدة محدودة ( 25 - 40 يوم ).

❖ إذا كانت البطاقة Credit Card فيطلب بسداد القسط المتفق عليه من هذه المبالغ فاذا حضر في الموعد المحدد وسدد ما عليه يتم تسجيل هذه المبالغ لحسابه، وإذا تأخر عن السداد يرسل له إنذار، وإذا تكرر التأخير اتخذت إجراءات لإلغاء أو وقف البطاقة، وتحميله فوائد التأخير.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> آمال أحمد موسى زهران، مرجع سابق، ص: 73 - 80.

## 5- أدوات حماية وسائل الدفع الالكتروني:

## 1- تشفير البيانات (التشفير الالكتروني) :

يعرف التشفير بأنه عملية تحويل المعلومات إلى شفرات غير مفهومة (تبدو بدون معنى) لمنع الأشخاص غير المرخص لهم من الاطلاع على المعلومات أو فهمها، ولهذا تنطوي عملية التشفير على تحويل النصوص العادية إلى نصوص مشفرة، وتستخدم المفاتيح في تشفير الرسالة وفك تشفيرها، وتستند هذه المفاتيح إلى صيغة رياضية معقدة (خوارزميات)، وتعتمد قوة وفعالية التشفير على عاملين أساسيين هما:

- الخوارزميات

- طول المفتاح

فهو يعتمد على تحويل البيانات إلى رموز ، لحمايتها من الاطلاع الغير مرخص به

## 2- تقنية طبقة الفتح الآمنة :

هو برنامج به بروتوكول تشفير متخصص لنقل البيانات و المعلومات المشفرة بين جهازين عبر شبكة الانترنت بطريقة آمنة.

كما تقوم المواقع بخطوات إضافية لحماية عملاءها بعد فك التشفير، كوضع بيانات العميل في بنك معلومات خاص ، وحفظ أرقام بطاقات الائتمان مشفرة بأجهزة غير مرتبطة بالإنترنت.

## 3- التوقيع الالكتروني :

عرف الفقه التوقيع الالكتروني بأنه/ هو الذي يقوم على مجموعة من الإجراءات والوسائل ، الذي يتيح استخدامها عن طريق الرموز أو الأرقام لإخراج رسالة الكترونية تتضمن علامة مميزة لصاحب الرسالة المنقولة الكترونياً يجرى تشفيرها باستخدام خوارزم المفاتيح، واحد معلن والآخر خاص بصاحب الرسالة

وهناك تعريف آخر للتوقيع الإلكتروني وهو: مجموعة من الإجراءات التقنية التي تسمح بتحديد شخصية من تصدر عنه هذه الإجراءات وقبوله بمضمون التصرف الذي يصدر التوقيع بمناسبة، وثمة خلط كبير في مفهوم الإلكتروني حيث يضمن البعض أنه أرقام ورموز أو صورة للتوقيع العادي وهو ليس كذلك إذ لا تعد صورة التوقيع العادي بواسطة الماسح الضوئي توقيعاً رقمياً

ويتم التوقيع الإلكتروني أي الرقمي بواسطة برنامج كمبيوتر خاص لهذه الغاية، وباستعماله فإن الشخص يكون قد وقع على رسالته تماماً كما يوقع عادياً، ويستخدم التوقيع الرقمي على كافة الرسائل الإلكترونية.<sup>1</sup>

وهو ملف رقمي (شهادة رقمية) تصدر عن هيئة متخصصة مستقلة معترف بها مثل مكاتب التوثيق القانونية، ويوفر درجة عالية من التأمين والخصوصية والتأكد من شخصية المرسل.

### أنواع التوقيعات الإلكترونية: هناك نوعان شائعان من التوقيعات

1. **التوقيع المفتاحي:** تقوم هذه التقنية بتزويد الوثيقة الإلكترونية بتوقيع مشفر مميز، يحدد هذا الشخص الذي قام بتوقيع الوثيقة والوقت الذي قام فيه بتوقيع الوثيقة ومعلومات عن صاحب التوقيع، ويتم تسجيل التوقيع الرقمي بشكل وهمي عند جهات خاصة بذلك، وهو طرف محايد مهمته التأكد من صحة ملكية التوقيع الرقمي للأشخاص الذين يقومون بتوقيع الوثائق الإلكترونية.
2. **التوقيع البيومتري:** يعتمد التوقيع البيومتري على تحديد نمط خاص تتحرك به يد الشخص الموقع أثناء التوقيع، وإذ يتم توصيل قلم الإلكتروني بجهاز كمبيوتر، ويقوم الشخص بتوقيع باستخدام هذا القلم الذي يسجل حركة يد الشخص أثناء التوقيع كميزة لهذا الشخص، حيث أن لكل شخص سلوك معين أثناء التوقيع.

### فوائد التوقيع الإلكتروني:

لولا هذا الكم الهائل من الفوائد لهذه الاداة لحماية أنظمة الدفع الإلكتروني، لما كانت لها قيمة في هذا النظام الحديث

واهم فوائدها هي:

<sup>1</sup> مسعداوي يوسف ، مرجع سابق، ص: 11



- سهولة التعامل التجاري والتسويق عبر الشبكات الالكترونية وذلك دون أي إصدار للمصالح المشروعة للمستهلكين في التمتع بالأمن القانوني
  - تم تبادل الوثائق الرسمية وغير الرسمية عبر الشبكات الالكترونية باستخدام التوقيع الالكتروني الموثب بموجب شهادات صادرة عن جهة رسمية بذلك تتمتع الوثائق بالصفة الرسمية للإسناد
  - سهولة تبليغ القرارات في الدوائر الحكومية وانتقال ميثاق للمعلومات من القاعدة إلى القمة
  - إنهاء نسبة كبيرة جدا من الفساد الناجمة عن الاحتيال والتزوير التي يلجا إليها المفوضون بغية الحصول على فوائد غير شرعية
  - سهولة التعامل القضائي في الادلة الموجودة في التوقيع الرقمي
- وهناك نوعان آخران:

- أ. التوقيع باستخدام القلم الالكتروني (باستخدام جهاز سكانار): إلا أن لها، عدة معوقات وذلك لسهولة التزوير.
- ب. التوقيع باستخدام الخواص الذاتية: وهذا النوع من التوقيع يعتمد على الخواص الطبيعية للفرد ويشمل:

✓ البصمة الشخصية

✓ مسح العين البشرية

✓ التحقق من مستوى ونبرة الصوت

✓ خواص اليد البشرية

#### 4- نظام المعاملات الالكترونية الآمنة:

- تم تطويره بالتعاون بين شركات بطاقات الائتمان (فيزا كارد و ماستر كارد) بغرض تأمين المعاملات المالية على شبكة الانترنت باستخدام بطاقات الائتمان بتوفيره لدرجة تشفير عالية يصعب فكها.

#### 5- هيئة الاعتماد:

- تقوم بإصدار شهادة تحقيق الشخصية الالكترونية، مع كل معاملة رسالة تتضمن بيانات عن المرسل منه و نسخة من مفتاحه العام وتاريخ انتهاء صلاحية شهادة تحقيق الشخصية الالكترونية.

## المطلب الثاني: أثر تسيير وسائل الدفع على البنوك التجارية

## 1- تطوير طرق معالجة وسائل الدفع التقليدية:

لم تستعمل البنوك التطورات التكنولوجية الحاصلة لخلق وسائل دفع إلكترونية جديدة فقط، بل استغلتها أيضا لصالح وسائل الدفع التقليدية حيث قامت بتحسين صورة تلك الوسائل وتطوير طرق معالجتها.

فقد ترتب عن استعمال البنوك للحاسبات الآلية انتشار ظاهرة المعالجة الإلكترونية لبيانات الأوراق التجارية، حيث ان الاجراءات التقليدية المعتمد عليها في معالجة الشيكات والسندات لأمر والسفتجة وحتى التحويلات أصبحت عائقا حقيقيا يحول دون ترقية النشاط المصرفي، بسبب ما تفرزه من اجراءات طويلة ومرهقة تضمن عمليات تدوين المعلومات والفرز المادي واصدار الكشوف وإرسالها للتحويل، فكاهها عمليات معقدة تستهلك الوقت والجهد والمال لذلك تم اللجوء للمعالجة الإلكترونية لتلك الوسائل التقليدية، وقد تتم هذه المعالجة وفق صورتين:

**أولاً:** يفترض ان الوسيلة التقليدية للدفع قد أصدرت في شكلها التقليدي، أي في شكل صك متضمن كافة البيانات التي يشترطها القانون، ويمكن في هذه الحالة تداول الورقة والحصول على ضمان احتياطي بقيمتها أو الحصول على توقيع المسحوب عليه بقبول الكمبيالة، إلى ان يتم تسليمها للبنك، وحينئذ يبدأ البنك في معالجة بيانات الورقة إلكترونيا تمهيدا لمطالبة البنك الملتزم بالوفاء

**ثانياً:** يفترض أن منشأ الورقة أو المستفيد متصلان بالبنك عبر نظام اتصال إلكتروني، يسمح له باعطاء أمر البنك بتحصيل قيمة نقدية من بنك الملتزم لصالح المستفيد.

فالغاية من المعالجة الإلكترونية لبيانات الأوراق التجارية ( الشيك، السفتجة، السند لأمر) تكمن بنك منشأ الورقة أو حاملها الشرعي من مطالبة بنك الملتزم بالوفاء عبر قنوات الاتصال الإلكتروني وانطلاقا مما سبق ذكره ظهر الشكل الجديد والمتطور للسفتجة المسجلة إلكترونيا *la lettre de change magnétique* وهي تعتمد في البداية على السفتجة العادية أو الكلاسيكية حاملة كل البيانات اللازمة لكن غير قابلة للتداول، وهي قابلة للدفع عن طريق جهاز الكمبيوتر حيث بمجرد وضعها من قبل الساحب إلى بنكه يقوم هذا الأخير بالاحتفاظ بها ثم ينقل بياناتها على شريط

مغناطيسي، ثم على مستوى نظام الاتصالات فيما بين البنوك يتم وضع قائمة بالمبالغ المستحقة الدفع وترسل لبنك المسحوب عليه، وبهذه الطريقة تم إلغاء الطابع المادي أو الورقي حيث أن الشريط المغناطيسي وحده يقوم بالمعالجة. كذلك أصبحت هذه الوسيلة الجديدة مفضلة لدى المؤسسات الضخمة التي تمتلك جهازا إلكترونيا ملائما، بحيث تسجل جميع البيانات المتعلقة بالسفتجة على أسطوانة مغناطيسية وتسلمها إلى عملائها. وبنفس الطريقة ظهر السند لأمر المعالج إلكترونيا، حيث ان الدائن يضع السند لأمر الكلاسيكي بشكله لدى المدين الذي يعطيه لبنكه الذي بدوره يحول كل بياناته على شريط مغناطيسي، وهذه العملية خلقت معالجة آلية لفواتير العملاء وحلت الاشرطة المغناطيسية محل الاوراق.

أما الشيكات فهي الاخرى خضعت لعملية التحسين حيث ظهر ما يسمى ب cheque image أي صورة الشيك، حيث أصبحت المعالجة لا تركز على الوثيقة نفسها بل على الصورة المأخوذة من هذه الوثيقة، ويتم ذلك باستخدام جهاز scanner والشكل الموالي يوضح كيفية العمل بصورة الشيك المعالج

## 2- عوائق الانتشار ومقومات نجاح وسائل الدفع وأنظمة السداد الالكترونية:

1- هناك عوامل مميزة لوضع الدول النامية والتي تقف عائقا لانتشار ونجاح الصيرفة الالكترونية والتي من بينها نجد:

✓ عدم توفر خدمات مصرفية إلكترونية شاملة كما هو الحال في الفرع التقليدية

✓ عدم قيام البنوك بدورها بالتعريف بالخدمات المصرفية الالكترونية لزبائنها

✓ ارتفاع كلفة الخدمات المصرفية الالكترونية في هذه الدول:

❖ بطء خدمة الإنترنت من قبل المزود

❖ عدم انتشار نقاط البيع في المجال التجاري التي تعتبر من الأسباب التي تحد من التعامل ببطاقات الائتمان:

- عدم اهتمام التشريعات والقوانين بشكل مناسب بالعمل المصرفي الإلكتروني
- ارتفاع درجة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية
- تفضيل الزبائن للفروع التقليدية على الخدمات الإلكترونية عدم توفر الثقة بالعمليات المصرفية الإلكترونية

### 3- مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني

لاشك ان انتشار بطاقات الائتمانية في جميع انحاء العالم دليل على أن هذه البطاقات تمتاز بمزايا كبيرة خاصة إذا قورنت بوسائل الدفع الأخرى، مثل النقود الورقية. وهذه المزايا مهمة لكل الأطراف التي تدخل في عملها أي مصدر البطاقة وحاملها، وقابلها والمجتمع ككل كما لها من العيوب مثلها مثل وسائل الدفع الأخرى.

#### أولاً: مزايا وسائل الدفع الإلكتروني

- بالنسبة لحاملها: تحقق وسائل الدفع الإلكتروني لحاملها مزايا عديدة أهمها:
  - ✓ سهولة ويسر الاستخدام حيث لا يحتاج حاملها إلا الى أن يمددها إلى البائع ثم يوقع على ورقة يتولى البائع الشركة المصدرة والبنك التجاري إعدادها ومتابعة جميع شؤونها.
  - ✓ كما تمنحه الامان الكبير الذي يتمتع به بالنسبة إلى النقود الورقية وهو الذي يفسر ذلك التطور الجامح في استخدامها خاصة في البلدان غير الآمنة فمع وجودها لا يحتاج الفرد إلى حمل النقود الورقية وما يتضمنه من خطر السرقة والضياع.
  - ✓ إن ضياع البطاقات الائتمانية لا يمثل مشكلة لحاملها، بخلاف الوسائل المالية الأخرى كالنقود الورقية، إذ ما عليه إلا أن يقوم بإبلاغ الشركة عن طريق الهاتف المجاني ومن أي مكان بالعالم، ثم تقوم الشركة بمهمة صرف بطاقة جديدة له، وإبلاغ المحلات التجارية برقم البطاقة الضائعة حتى لا يساء استخدامها ومن المعلوم أن النقود الورقية هي ديون لحاملها، ومن يجدها يمكن ان يتصرف فيها بدون قيود.
  - ✓ يستطيع حامل البطاقة اتمام صفقة شراء فورية بها عن طريق الهاتف وكذلك بمجرد ذكر الرقم الخاص ببطاقته، وليس هناك من اداة مالية تقوم بهذه المهمة الفورية إلا البطاقات الائتمانية وبطاقة السفر والترفيه.

- ✓ يستطيع حامل البطاقات الائتمانية وبالذات بطاقة السفر والترفيه من اعطاء حق استخدامها لمن يريد ( الزوج او الابن ... ) وهذه الميزة مهمة جدا
- ✓ كذلك يمكن الشراء من خلالها عن طريق المراسلة ونجد ذلك واضحا الآن في كثير من السلع التي تباع عن طريق الكتالوجات، حيث تجد فاتورة جاهزة للتعبئة من قبل المشتري وتجد مكانا خاصا لكتابة أرقام البطاقة، ومكانا لتاريخ انتهاء صلاحيتها وآخر للتوقيع
- ✓ يؤدي استخدام البطاقات البنكية إلى تقليل الفواتير والايصالات الورقية المختلفة في كل شؤون الفرد والاسرة اليومية، وإلى تقليل الجهد الزمني في متابعتها وتسديدها
- ✓ أن حامل البطاقات الائتمانية وبطاقات السفر والترفيه والبطاقات الخاصة وبطاقات الصرف الآلية والبطاقات الذكية لا يحتاج إلى أي عملية صرافة من العملة المحلية إلى غيرها من العملات في سفره، ذلك ان الشركة أو البنك المصدر يقوم بهذه المهمة وما على المستخدم إلا أن يقدم البطاقة، ويقوم البنك بإرسال الفاتورة إلى حامل البطاقة بدفع المبلغ المطلوب بعملته المحلية.
- ✓ كذلك الحال بالنسبة للسحب النقدي حيث يقوم حامل البطاقة بالسحب من جهاز الصرف آلي بالعملة المحلية
- ✓ تحقق البطاقات البنكية مزايا لحاملها حيث يوجد في كثير من البلدان أجهزة يمكن تشغيلها بالبطاقات الائتمانية المختلفة، كالهواتف الخاصة وبعض مضخات الوقود التي تشتغل بالبطاقات
- ✓ مع وجود الصور الشخصية على البطاقات الائتمانية إمكانية استخدامها كبطاقات إثبات شخصية حاملها، خاصة في حالات السفر.

➤ بالنسبة للتاجر (الجهة التي تقبل التعامل بالبطاقة):

- ✓ تعد أقوى ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات كما انها أزاحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة للبطاقات
  - ✓ أما في الشراء الفوري فقد قلل استخدام البطاقات من التكاليف التي عادة ما ترتبط بالنقود الورقية والشيكات الشخصية، كالسرقة واحتمال أخذ المحل نقودا مزيفة، وتكاليف إيصال النقود الى البنك واحصائها والتدقيق عليها وغير ذلك.
  - ✓ استخدام البطاقات الائتمانية يمكن تؤدي إلى زيادة المبيعات نظرا لأن حاملها لا ينظر إلى الانفاق بها مثل الانفاق بالنقود الورقية.
  - ✓ تخلص الكثير من التجار من السرقات التي كانت تتم من خلال المحاسبين للمحلات، وذلك أن استخدام البطاقات لا تجعل المحاسب الفرصة في الحصول أو حتى رؤية النقود الورقية.
  - ✓ تخفف على التاجر مخاطر الاحتفاظ بمبالغ نقدية كبيرة في متجره، فيأمن من السرقة أو السطو المسلح
  - ✓ تجنب التاجر المخاطر المرتبطة بالشيك مثل الشيك بدون رصيد أو توقيع غير مطابق أو مزور.
- بالنسبة لمصدرها: هناك مزايا كثيرة للبطاقات الالكترونية يحصل عليها البنك أو الجهة المصدرة للبطاقة ويظهر ذلك من الارباح الطائلة التي تحقق لكل الجهات المصدرة للبطاقة، خاصة بعد زيادة ارباحها في المدة الاخيرة، وكمثال لذلك نشرت مجلة هاربر في أغسطس 1991 أن أرباح سيتي بنك من حملة بطاقة الائتمان البالغ عددهم 31 مليون بلغت بليون دولار.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> آمال أحمد موسى زهران، مرجع سابق، ص: 94 – 111

## ثانيا: عيوب وسائل الدفع الالكتروني

## ➤ بالنسبة لحاملها:

- ✓ من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل، زيادة الاقتراض والانفاق بما يتجاوز القدرة المالية، وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها، في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء.
- ✓ في حالة ضياع او حدوث سرقة للبطاقة إذا لم يقيم حاملها بالتبليغ الفوري عليه أن يسدد قيمة ما اشترى بالبطاقة.
- ✓ إذا تأخر حامل البطاقة في سداد الاقساط أو سداد أقل من القسط الواجب فإنه يقع عليه غرامة التأخير.

## ➤ بالنسبة للتاجر:

- لكي تحصل الجهة التي تقبل التعامل بالبطاقة على أهلية التعامل بها لا بد من انصياعها للعديد من الشروط التي تفرضها البنوك التجارية، والتي بدورها خضعت لها مسبقا من قبل الجهات المصدرة للبطاقة، وبمجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء، وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري.<sup>1</sup>

## ➤ بالنسبة لمصدرها:

- ✓ بعض حملة البطاقات قد لا يستخدمونها لفترة طويلة مما يجعل من البطاقة الراكدة بابا جديدا لزيادة تكاليف البنك.
- ✓ أهم خطر يواجهه مصدرها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.<sup>2</sup>

- ✓ لا تضع البنوك رأس مال كافي لمواجهة السحب النقدي والاقتراض على البطاقات مما يشكل خطرا على سيولة البنوك التجارية. لذلك اقترح بعض المنظمين في امريكا على البنوك التجارية وضع احتياطي خاص لحملة البطاقات<sup>3</sup>

<sup>1</sup> أمال أحمد موسى زهران، مرجع سابق، ص: 112 – 114.  
<sup>2</sup> بن عيسى عنابي، عمر هواري، واقع وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر، مداخلة مقدمة إلى الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام ادفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر - عصرنة تجارب دولية - جامعة خميس مليانة، ص: 5.  
<sup>3</sup> أمال أحمد موسى زهران، مرجع سابق، ص: 112.

## 4- مقومات نجاح وسائل وأنظمة الدفع والسداد الالكترونية:

- ❖ لا بد من توفير بعض المقومات الأساسية لضمان نجاحها من خلال توفير بنية تحتية جيدة، وتطويرها بشكل مستمر، والولوج السهل والسريع الى موقع البنك على شبكة الانترنت، ونشر الثقة بالصرافة الالكترونية التي تعتبر من أهم عوامل نجاح العلاقة بين البنك والزبون، ووضع سياسات قانونية شاملة تتماشى مع خصوصيات كل مجتمع، ورفع كفاءة موظفي البنك ونشر الوعي بين زبائن البنك الحاليين والمستهدفين بالعمل المصرفي الالكتروني. ويمكن جمع مقومات النجاح الصيرفة الالكترونية في النقاط التالية:

❖ ضرورة قيام البنك بدور توعوي أكبر للتعريف بالخدمات المصرفية الالكترونية

❖ عمل دورات لتطوير مهارات وقدرات موظفي البنك

❖ العمل على تحسين وتطوير الموقع الالكتروني للبنك على شبكة الانترنت

❖ إعفاء الخدمات المصرفية الالكترونية من أية رسوم لتصبح مجانية

❖ قيام الحكومة والمؤسسات المالية بتوفير بنية تحتية مناسبة<sup>1</sup>

<sup>1</sup> منصورى الزين، واقع وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر، مداخلة مقدمة إلى الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنه نظام ادفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر - عصرنه تجارب دولية - جامعة خميس مليانة، ص: 5 - 7.



## الخلاصة

لقد تبين لنا ان وسائل الدفع الحديثة قدمت العديد من المزايا التي حرم منها العملاء عند استعمالهم للوسائل التقليدية، كما مكنت من الحد من بعض العراقيل والمشاكل التي افرزتها تلك الوسائل التقليدية.

بعد كل ما تطرقنا إليه نستطيع ان نقول ان وسائل الدفع التقليدية لم تعد فعالة في عصر يتطلب السرعة في معالجة المعلومات والصفقات ولقد سمح التطور التكنولوجي بخلق وسائل دفع حديثة ، غير مكلفة حظت بقبول واسع، فتعدد أشكال وسائل الدفع الالكترونية وتنوعها راجع اساسا إلى تعدد أشكال المعاملات

التجارية وأيضاً يمثل أمان وسيلة الدفع عاملاً أساسياً في اختيارها من جهة أخرى

فوسائل الدفع الحديثة قدمت العديد من المزايا التي حرم منها العملاء عند استعمالهم للوسائل التقليدية كما تمكنت من الحد من بعض العراقيل التي أفرزتها الوسائل التقليدية، غير أن هذه الوسائل الحديثة بعد تقييمها اتضح انه هناك الكثير من العوائق التي تحد من انتشارها وهو كان أحد الأسباب التي ساهم في ضرورة إعادة

النظر الى الوسائل التقليدية وإعادة الاعتبار لها، وحتى تنتشر وتنجح وسائل وأنظمة الدفع والسداد

الالكترونية وتؤدي دورها بفعالية، فانه يجب العمل على التحكم في تقنيات الاتصال، وحماية شبكة

الانترنت من الاحتيال، وضمان سرية جميع العمليات المصرفية، وتأمين أكثر حماية لها، وكما رأينا جاءت

وسائل الدفع الالكترونية كسد للنقص وكبديل عن وسائل الدفع العادية، فحاجة الزبائن والمستهلكين إلى

وسيلة دفع آمنة عبر شبكة الانترنت أوجبت توفير آليات تمكن عملية الدفع واستلام المنتج، تمثلت في

البطاقات البنكية.

## تمهيد:

بعض استعراضنا للإطار النظري لوسائل الدفع التقليدية ووسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية، سنتناول من خلال هذا الفصل الجانب التطبيقي، إلى تقديم المؤسسة البنكية التي قمنا بإجراء الدراسة لديها، ووسائل الدفع التقليدية والحديثة التي تقوم بإصدارها، ألا وهي القرض الشعبي الجزائري، كون هذا البنك العمومي أحد أهم البنوك على الساحة الوطنية، وكذلك بالنظر إلى التجربة والخبرة التي تحوزها المديرية النقدية لهذا البنك في مجال التعامل بالبطاقات البنكية سواء الوطنية أو الدولية.

**المبحث الأول: الطريقة والأدوات**

قبل التطرق إلى الطريقة والأدوات المستخدمة سنقوم بتقديم لمحة بسيطة عن بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) يعتبر القرض الشعبي الجزائري من أهم البنوك التجارية في الساحة الاقتصادية الجزائرية، كما أنه يمتلك خبرة لا يستهان بها في المجال النقدي، باعتباره أول البنوك التي تعاملت بالبطاقات البنكية الدولية، منذ سنة 1989، ويتواجد مقر هذا البنك بـ 02 شارع العقيد عمروش الجزائر العاصمة، وشعاره " بنك في استماعكم "، ويضم 133 وكالة بنكية موزعة على المستوى الوطني، يشرف عليها 15 مجموعة استغلال، ومن بينها مجموعة الاستغلال تلمسان، هذه الأخيرة تشرف على 08 وكالات موجودة في غرب البلاد، ومن بين هذه الوكالات وكالة سعيدة والتي ستكون محل دراستنا التطبيقية.

1- تقديم وكالة القرض الشعبي الجزائري ( سعيدة )<sup>1</sup>:

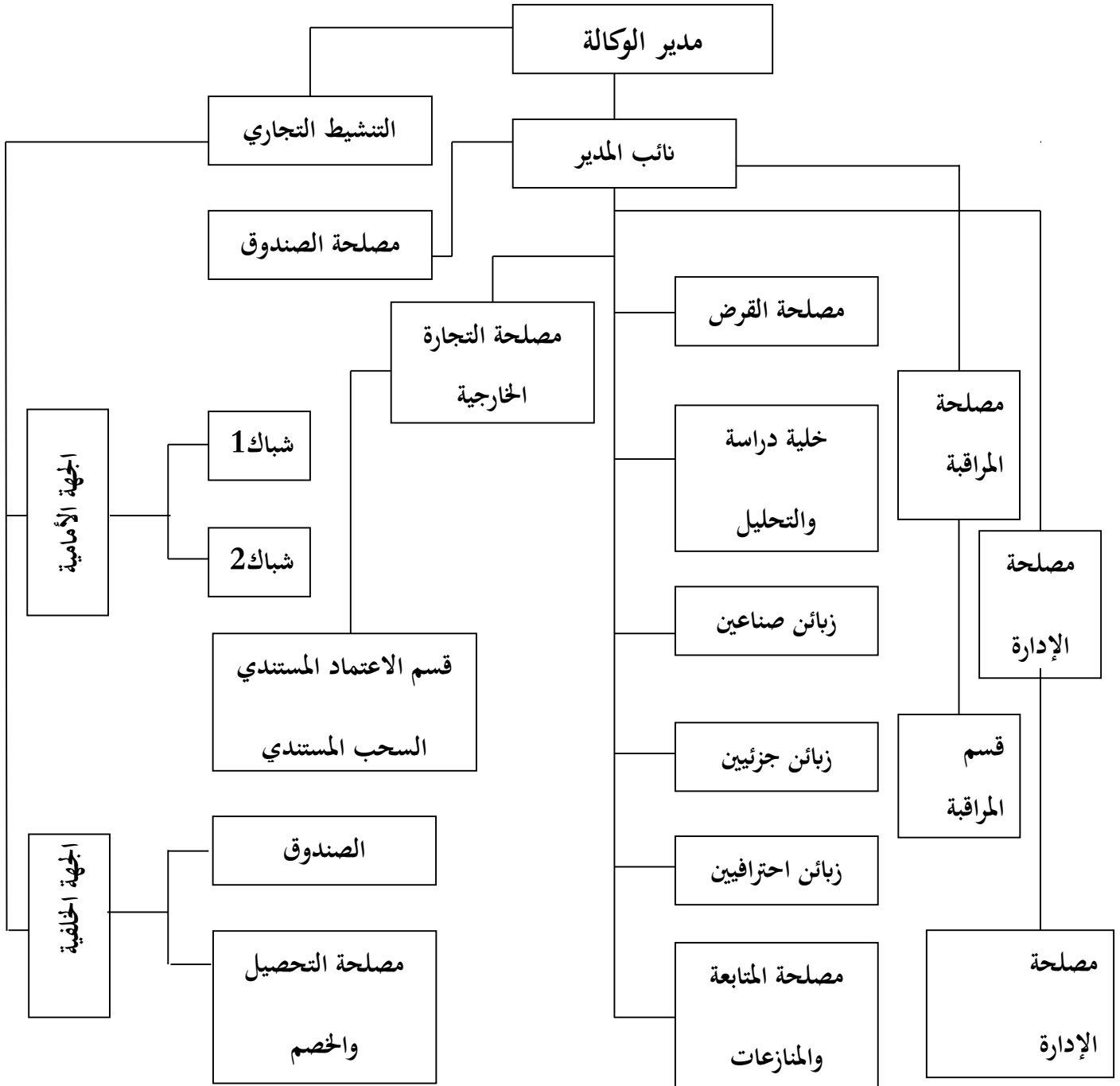
تأسست وكالة القرض الشعبي الجزائري سنة 1979، وهي واحدة من بين الثمان وكالات التابعة للمديرية الجهوية بتلمسان، تحل الوكالة موقعا استراتيجيا في وسط المدينة ب 26 شارع أحمد مدغري مدينة سعيدة، وفيها يتم الاتصال بالزبائن وتلبية طلباتهم، تتوفر الوكالة على 17 حاسب متصل بنظام معلوماتي يعالج المعلومات بسرعة، وتم تحديثه مؤخرا، كما تتوفر الوكالة على حاسبتين للأوراق النقدية وكاشفة للأوراق المزورة مما يؤدي إلى تقليل وقت انتظار العميل، كما توظف الوكالة 19 موظف يتوزعون بين إدارات و أعوان تحكيم وأعوان تنفيذ.

بدأ نشاط النقد الآلي في القرض الشعبي الجزائري سنة 1989 ، من خلال الانخراط في شبكة VISA الدولية كعضو أساسي مصدر وقابل للتعامل بهذه البطاقات، بعد ذلك وفي سنة 1990 انخرط هذا البنك في شبكة Mastercard كقابل فقط للتعامل بهذه البطاقة دون إصدارها، وقد وصل اليوم إلى إصدار بطاقات VISA الدولية، والجدير بالذكر ان القرض الشعبي الجزائري أول بنك طرح في السوق الداخلي بطاقة السحب وذلك سنة 1989 من خلال أجهزة الصراف الآلي المنتشرة عبر التراب الوطني، بالإضافة إلى البطاقة البنكية المشتركة CIB الذهبية والكلاسيكية في سنة 2006.

<sup>1</sup> بناء على المعطيات المقدمة لنا من بنك القرض الشعبي الجزائري – وكالة سعيدة -

2- الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري وكالة سعيدة

الشكل رقم (3): الهيكل التنظيمي لوكالة CPA 383 سعيدة



المصدر: وكالة القرض الشعبي الجزائري سعيدة 2015

## 3- مهام كل مصلحة في الوكالة:

- (أ) مدير الوكالة: يعتبر الممثل الرئيسي لبنك القرض الشعبي الجزائري، على مستوى ولاية سعيدة، حيث يتحمل مسؤولية إبرام وتوقيع كل العقود والاتفاقيات، ومختلف الوثائق، ومن مهامه أيضا مراقبة جميع المصالح التابعة للوكالة، وكذلك يقدم تقريرا دوريا للمديرية العامة عن إنجاز الاعمال والبرامج المتعلقة بالبنك.
- (ب) السكرتارية ومكتب القرار: من مهامها تسهيل أعمال المدير، الذي بدوره يتدخل في شؤون سيرها وتنظيمها، كما تقوم باستقبال العملاء الذين قدموا طلبات الحصول على القروض والاتصال بالعملاء عند الحاجة، واستقبال البريد والمكالمات الهاتفية.
- (ج) مصلحة الادارة: وهو قسم يهتم بشؤون المستخدمين مثل وضع الاجور والعلاوات وتنظيم الإجازات وإعداد الحوافز الخاصة بهم، كما يقوم بتسجيل الغيابات والمخالفات... إلخ، ومن الناحية القانونية يقوم بمتابعة الحالات المتنازع فيها، ودراسة الشكاوي، وطلبات تحصيل الحقوق، وتعيين المحامين الذين يقومون بتمثيل البنك امام المحاكم، ومتابعة تنفيذ الحكم بعد إصداره.
- (د) مصلحة القروض: وتقوم هذه المصلحة بتنفيذ الاجراءات والتعليمات المتعلقة بشؤون القرض وفقا للمبادئ المعتمدة من قبل الادارة، وتقوم أيضا باستقبال العملاء والبت في طلباتهم، وإعداد المذكرات اللازمة، كما تضم هذه المصلحة كل من أمانة الالتزامات وخليية تسمى بخلية الدراسات والتحليل، حيث تقوم هذه الاخيرة بدراسة طلبات القروض، مع العلم أن الوكالة لا تقدم الموافقة المباشرة على منح القرض، بل أنها تقوم بتحويل ملفات القروض المقبولة مبدئيا إلى الفرع المتواجد بولاية تلمسان ليمنح الموافقة النهائية بإعطاء القرض للمؤسسة المعنية، كما تقوم الخلية بمتابعة مراحل التي يمر بها القرض حتى تحصيله في حدود القوانين الملزمة.
- (هـ) مصلحة التجارة الخارجية: تعتبر هذه المصلحة بمثابة الوسيط المتعاملين الجزائريين والاجانب، في عمليات البيع أو الشراء (استيراد، تصدير)، وتقوم هذه المصلحة بالتحويلات إلى الخارج، وفتح الاعتمادات المستندية للعمليات المتعلقة بالتجارة الخارجية، وهي على اتصال دائم مع المراسلين بالخارج.

(و) مصلحة الصندوق: تنقسم هذه المصلحة إلى:

■ قسم الودائع:

ويقوم باستلام طلبات فتح حسابات الودائع وتحدد نوعها، متابعة كل الإجراءات المتعلقة بفتح الحسابات والتأكد من توفير جميع الشروط القانونية ومتابعة عمليات إيداع والسحب من الحساب لصالح المودعين.

■ قسم الدفع والقبض:

ويسمى أيضا الشباك، ويقوم بقبض ودفع المبالغ النقدية لكافة أنواع العملات، ويقوم أيضا بإعداد جرد حركة النقد وتسجيلها والعمل على تطبيق الأنظمة والإجراءات المعتمدة من طرف المدير.

■ مصلحة المراقبة:

تقوم هذه المصلحة بالمراقبة الداخلية لعملية التسيير ومدى تطبيق القوانين الداخلية للبنك، كما تقوم بتنسيق بين المصالح، والحث على تطبيق السياسة الادارية المتبعة، كما تساعد المدير في اتخاذ القرارات من خلال التقارير التي توجه عن مدى انتظام ودقة البنك، ومدى وجود المشاكل الإدارية، وكل هذا يتم عن طريق مراقبة دورية منتظمة من اجل تحقيق سياسة واهداف البنك.

## المطلب الاول: الطرق المستخدمة

سيتم في هذا المطلب شرح عينة ومجتمع الدراسة والتي اعتمدها لحل اشكالية بحثنا عن طريق استخدام أداة البحث جمع الوثائق والمقابلة، بغرض معرفة أن التسيير الجيد لوسائل الدفع الرفع من أداء البنوك التجارية وعليه قمنا بإجراء استقصاء لزبائن بنك القرض الشعبي الجزائري والذي كان الهدف منه معرفة إذا كان التسيير الجيد لوسائل الدفع يؤثر إيجابا على بنك القرض الشعبي الجزائري، وهذا بغية معرفة ما إذا كانت تساهم وسائل الدفع الحديثة في الرفع والتحسين من أداء البنوك التجارية.

## 1- مجتمع وعينة الدراسة

سيتم في هذا الجزء بعرض مجتمع وعينة الدراسة كطريقة لتسهيل اشكالية الدراسة

## أولاً: تحديد مجتمع الدراسة

لدينا مجتمع واحد يمثل الزبائن في بنك القرض الشعبي الجزائري، والذين يبلغ عددهم 45000 عميل، ونظرا لكبر حجم مجتمع الدراسة فقد حصرنا دراستنا على الأفراد المتواجدين في البنك، واستخدمنا أسلوب العينة التحكمية (القصدية)<sup>2</sup>، وذلك بتوزيع 50 استمارة على عملاء بنك القرض الشعبي الجزائري، حيث تم استرداد 47 منها، وبعد مراجعة الاستبيانات المسترجعة تم استبعاد 6 استمارات لعدم اكتمالها ولتناقض البيانات المدونة فيها من سؤال إلى آخر، أي تم اعتماد 41 استمارة لغرض التحليل الإحصائي

## ثانياً: تحديد حجم عينة الدراسة (القرض الشعبي الوطني وكالة رقم 383)

من خلال مجموعة الوكالات في سعيدة فإن هذه الوكالة تحتل مكانة مهمة بين بنوك، وتعد وكالة القرض الشعبي الوطني رقم 383 سعيدة من النجح الوكالات التابعة لمجموعة الاستغلال وقد ساهم الموقع الجغرافي للوكالة في تسهيل التعامل

<sup>2</sup> ثابت عبد الرحمن، بحوث التسويق: أساليب القياس والتحليل واختبار الفروض، الدار الجامعية، الإسكندرية، ص: 475.

المباشر مع الزبائن واستقطاب آخرين جدد من خلال ما تعرضه الوكالة من خدمات وحسن المعاملة من طرف موظفيها الذي يبلغ 19 موظفا دائمين موزعين على مختلف مصالح الوكالة كل حسب طبيعة اختصاصه.<sup>3</sup>

## 2- متغيرات الدراسة:

### أولا: تحديد متغيرات الدراسة

#### 1- وسائل الدفع التقليدية ووسائل الدفع الحديثة:

تعتبر وسائل الدفع التقليدية في دراستنا متغير مستقل وسنحاول دراسة تأثيره على البنك، كما تعتبر البطاقات البنكية متغير مستقل في دراستنا، وسنحاول دراسة هذه البطاقات باعتبارها وسيلة سحب ودفع إلكترونية تسمح بالقيام بالعمليات وعلى مستوى الموزعات الآلية

#### 2- التسيير الجيد لوسائل الدفع

يعتبر التسيير الجيد لوسائل الدفع متغير تابع لذا سنحاول معرفة تأثيره على البنك

### ثانيا : قياس وطريقة جمع متغيرات الدراسة

تم خلال هذه الدراسة الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث سيتم في هذا البحث قياس وتحديد طريقة جمع متغيرات الدراسة من خلال الوقوف على مدى تطبيق المؤسسة محل الدراسة للمتغيرات المستقلة من خلال استعمال المقابلة كأداة من أدوات البحث والتي من خلالها سيتم تحليل جميع العناصر الخاصة بكل مطلب من متطلبات أنظمة الدفع التقليدية والحديثة ومدى تأثير التسيير الجيد لها على بنك القرض الشعبي الجزائري.

<sup>3</sup> مقابلة مع رئيس مصلحة الدفع في البنك يوم 07/ 04/ 2014 على الساعة 11.00



## المطلب الثاني: الأدوات والبرامج المستخدمة

سيتم في هذا الجزء بعرض الأداة المستخدمة لمعرفة أثر التسيير الجيد لوسائل الدفع على البنك

## 1- الأدوات المستخدمة

## أولا : جمع الوثائق

وقد تم اعتمادنا على عملية جمع الوثائق كأداة من أدوات البحث العلمي قصد تحليل الوضعية لمعرفة مدى تأثيرها بالإجراءات التي يطبقها البنك، حيث تمكنا من الحصول على الوثائق المطلوبة لتحليل اشكالية الدراسة من طرف المكلف في مصلحة التنشيط التجاري، والمتمثلة في كيفية معالجة الشيكات وطرق استعمال البطاقات، وقد اعتمادنا على عملية جمع الوثائق كأداة من أدوات البحث العلمي قصد التعرف على كيفية العمل.

## ثانيا : المقابلة

كانت المقابلة عبارة عن أسئلة فيما يخص مجال الدراسة، وهي أسئلة مباشرة تحتل اجابة واحدة، وذلك لضمان السهولة والدقة في الاجابة بالنسبة لكل للمستجوبين على اختلاف مهامهم، حيث كانت الأسئلة سهلة ومحددة بغية تسهيل الدراسة. وقد اعتمادنا على عملية المقابلة مع موظف في وكالة القرض الشعبي الوطني ليتمكننا كيف تتم عملية التسيير لوسائل الدفع في البنك

## 2- البرامج المستخدمة

بعد اللقاءات المباشرة التي تمت مع العاملين في بنك القرض الشعبي الجزائري والمعلومات التي تحصلنا عليها، التي تشمل وسائل الدفع التقليدية والحديثة، تم الاعتماد على برنامج SPSS وعمل استبيان Questionnaire وزع على الزبائن في البنك وذلك من اجل معرفة الآثار التي تنشأ من خلال استعمالها بشكل واقعي وعملي.

وأما فيما يتعلق بتصميم استمارة الاستبيان فقد تم تقسيمها إلى ثلاثة أجزاء وكان كمايلي:

الجزء الأول: وهو عبارة عن السمات الشخصية لكل عميل من الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة (من 1 إلى 4).

الجزء الثاني: وهو المحور الأول يتعلق بوسائل الدفع الموجودة في البنك

يشمل هذا الجزء وسائل الدفع الموجودة في الوكالة وماذا يفضل ويستعمل الزبون وما اذا كان يمتلك البطاقة الالكترونية، ويظهر ذلك من خلال 9 عبارات (من 5 إلى 13)

الجزء الثالث: وهو المحور الثاني يتعلق بأثر تسيير وسائل الدفع على بنك القرض الشعبي الجزائري

ويشمل هذا الجزء بالمدّة التي يتعامل معها الزبون مع البنك ومعرفة مدى رغبته في البقاء والتعامل مع البنك، ومدى رضا الزبائن عن خدمات البنك وجودة تقديمها، ويظهر ذلك من خلال 12 عبارات (من 14 إلى 25). وقد تم استخدام مقياس ليكارت لقياس الاستبيان.

## المبحث الثاني: عرض النتائج ومناقشتها

## المطلب الأول: عرض النتائج

## 1- وسائل الدفع التقليدية

## 1- السندات التجارية في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة سعيدة

(أ) تسيير السفتجة (الكمبيالة): **la lettre de change**

يقوم الساحب بإنشاء السفتجة عن طريق توقيع السند *carte de signature* يسلم الساحب للمستفيد السفتجة التي أنشأها ليقوم بالسحب من البنك، علما ان صيغة السفتجة لا تظهر بوضوح لأن الساحب يعطي المسحوب عليه أمرا بالدفع ويمكننا أن نقول بان السفتجة تمثل في نفس الوقت سندا لأمر، وتستعمل السفتجة في كافة المعاملات المصرفية حيث حداها الأقصى 3 أشهر

(ب) تسيير سند الصندوق: **bon de caisse**

سند الصندوق هو سجل *registre* وليس حساب *compte* حيث يوجد نوعين من سند الصندوق هما:

❖ **Anonyme** بدون اسم: يأخذ البنك نسبة 25 % من الفائدة

❖ **Nominative**: وهو عكس الاول بذكر الاسم حيث يأخذ البنك نسبة 10 % من الفائدة.

(ج) سند الرهن: **le warran**:

يستعمل سند الرهن في التجارة الخارجية فقط في عمليات الاستيراد والتصدير

## 2- الشيكات في بنك القرض الشعبي الجزائري:

لقد عمل البنك المركزي على توحيد شكل الشيكات في نظام المقاصة الآلية، ثم تغيير الشكل والمضمون، وتمثلت هذه التغييرات في:

- 1- أبعاد وشكل الشيك les supports et formats du chèques
- 2- نوعية الورق وشكل الخط le grammage et qualité du papier
- 3- خصائص الطبع les caractéristiques d'impression
- 4- مضمون الخانات le contenu des zones
- 5- التشخيص البنكي للزبون l'identification bancaire du client
- 6- البيانات الالزامية les mentions obligatoires تمثلت في:
  - ذكر كلمة شيك la dénomination du chèque
  - الأمر بدفع مبلغ محدد L'ordre de payer une somme déterminée
  - اسم صاحب الحساب Le tiré
  - بيان مكان الأداء
  - الإطار المخصص لتاريخ و مكان إنشاء الشيك.
  - الإطار المخصص لتوقيع الساحب (Emetteur du chèque -Tireur)
  - رقم الشيك مكون من 7 أرقام
  - الرقم الآلي البريدي المكون من 5 أرقام

RIB (Référence d'Identité Bancaire) و مكون من 20 رقم موزعة كما يلي:

الرقم الآلي للبنك Code de la banque	رقم الآلي للوكالة التي تم فتح الحساب فيها Code de l'agence	رقم الحساب Le numéro de compte	مفتاح الحساب La clé du compte
---	--	--------------------------------------	-------------------------------------

والرقم للبنك مكون من 3 أعداد وقد تم الاتفاق على هذه الأرقام الآلية وتم توحيدها من طرف بنك الجزائر، الذي حدد لكل بنك الرقم الآلي الخاص به حيث عند القيام بالمقاصة الآلية يتم التعرف على البنك أوتوماتيكيا عن طريق هذا الرقم دون الرجوع إلى الشيك.

فمثلا 001 يمثل بنك الجزائر، 002 يمثل البنك الجزائري الخارجي، 004 بنك القرض الشعبي الجزائري

أما الرقم الآلي للوكالة نفس الشيء مع الرقم الآلي للبنك إلا انه مكون من 5 اعداد.

رقم الحساب مكون من 10 اعداد ولكل حساب رقم خاص به

مفتاح الحساب مكون من عددين ولكل حساب مفتاحه

وبعد توحيد الشكل العام في مضمون وشكل الشيكات المتداولة بين البنوك، تم تحديد مختلف الشيكات المقبولة والمتمثلة في:

#### ❖ الشيك المسطر غير قابل للتظهير **chèques barrés qui sont non endossables**:

وهي شيكات لا يتم تحصيلها إلا للمستفيد الذي يظهر اسمه في الشيك، أي لا يمكن تحصيله من قبل شخص آخر.

#### ❖ الشيكات المسطرة و/أو القابلة للتظهير **chèques barrés et / ou endossables**:

وهي شيكات يمكن تحصيلها من قبل شخص آخر غير المستفيد وذلك بكتابة في ظهر الشيك الأمر بدفع مبلغ الشيك إلى ذلك الشخص.

❖ الشيكات البنكية المسطرة و غير قابلة للتظهير **Chèques barrés qui sont non****:endossables**

وهي شيكات تشتري من قبل الزبون لدى بنكه و هذه الأخيرة تكون ضامنة لتسديد المبلغ المدون في الشيك و ذلك عن

طريق تجميده في حساب هذا الزبون

مهام البرامج والاجهزة داخل البنك:

1- جهاز الكمبيوتر: يسمح بتسجيل (la saisie) المعلومات اللازمة و المتمثلة في:

➤ رقم حساب المستفيد **Numéro du bénéficiaire**

➤ الرقم الآلي للوكالة **Code d'agence**

➤ اسم و عنوان المستفيد **Le nom et l'adresse du bénéficiaire**

➤ المبلغ **Le montant**

➤ سكا نير **Scanner**:

➤ الطابعة **Imprimante**: بواسطتها يتم طبع جميع العمليات .هذه الأجهزة متواجدة في جميع الوكالات و مرتبطة

ببرنامج التسيير للمقاصة الآلية لمديرية وسائل الدفع DMP.

تشتغل هذه الأجهزة عن طريق برنامج **Solution Monecheck** الذي يضم 5 أجزاء (Module) و هي:

✓ **Exchange**: يسمح بإرسال و استقبال التدفقات (l'émission et la réception des flux) و يجب

أن يكون دائما في حالة تشغيل.

✓ **Numériser**: يسمح بتصوير Scanner و ترقيم Numériser المعطيات المتعلقة بالعملية -

-Compensation allez

✓ **Approuver**: يسمح بالتطلع على صور الشيكات و المعطيات المرفقة لها.

✓ **Consulte**: يسمح بمعالجة و فحص التدفقات و ذلك بواسطة بحوث.

✓ **Reporting**: يسمح برؤية جميع العمليات المتعلقة ب Compensation و Compensation aller

retour و العمليات المرفوضة.

### مسير النظام البنكي **SIB**: système d'information bancaire

وهو نظام نجده على مستوى كل بنك، ويتمثل دوره اساسا في:

❖ مراقبة السير العام للنظام.

❖ التأكد من احترام الساهمين لبندود اتفاقية المقاصة الآلية.

❖ تبني النظام لاحتياجات المساهمين.

❖ نوعية و سرعة أي فعالية النظام.

❖ تسجيل العمليات المبادلة يوميا.

❖ التدخل لحل النزاع.

### 3- التحويلات في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة سعيدة **les virements**:

يقوم بنك القرض الشعبي الجزائري بخدمة التحويلات لزبائنه حيث تتعدد أنواع التحويلات وهي كما يلي:

✓ التحويل الدائم **permanant**: يقوم الزبون هنا بمأ و ورقة **une lettre** يحدد فيها المدة التي سيتم فيها التحويل كل

مرة ويسمى بالتحويل الدائم لكي لا يذهب الزبون كل مرة إلى البنك ويقوم بالتحويل .

✓ التحويل من حساب إلى حساب.

✓ التحويل داخل الفرع البنكي لبنك القرض الشعبي الجزائري

✓ التحويل ما بين فروع بنك القرض الشعبي الجزائري

✓ التحويل من الخزينة إلى بنك القرض الشعبي الجزائري

✓ تحويلات التجارة الخارجية وتتم في مصلحة التجارة الخارجية

✓ التحول الحر ويكون بالعملة الصعبة

#### 4- الاقتطاعات في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة سعيدة: les prélèvements

يقوم بنك القرض الشعبي الجزائري مثلا في كل نهاية شهر يقتطع بنك القرض الشعبي الجزائري لمؤسسة سونلغاز مبلغ

معين لتخفيف الوقت والتكلفة للمجيء والانتظار

#### 2- وسائل الدفع الحديثة

يعتبر القرض الشعبي الجزائري ، أول بنك أدخل العمل بنظام البطاقات البنكية الجزائرية ، سنة 1989 ، كما أنه أول

بنك يتعاقد مع المنظمات الدولية الراعية لإصدار البطاقات ( الفيزا، والماستر كارد).

وفي إطار برنامج تحديث نظام الدفع ، وفر القرض الشعبي الجزائري بطاقتين واحدة عادية ولأخرى ذهبية بالاشتراك مع

منظمة فيزا العالمية ، كلتا البطاقتين تتضمن شعار منظمة فيزا وشعار البنك المصدر كما تحتوي شريطا مغناطيسيا وشريحة

لعمليات السحب ، كما تحتوي أيضا على اسم العميل ومدة الصلاحية.

علما أن هاته البطاقات الدولية قليلة الاستعمال والطلب عليها يكاد ينعدم، حيث أنه مثلا في بنك القرض الشعبي

الجزائري في وكالة سعيدة رقم 383 على وجه الخصوص لا تتجاوز 48 حتى 52 بطاقة

يطرح بنك القرض الشعبي الجزائري 3 أنواع من البطاقات وهي:



## 1- البطاقات الوطنية: يبلغ عددها 1078 ولكن يستعمل منها فقط 438 بطاقة فقط

➤ بطاقة CIB CLASSIQUE: هي بطاقة توفر خدمات الدفع والسحب البنكي، وهي تقدم لزبائن البنك وفق شروط يحددها البنك، كمداخيل الزبائن .

➤ بطاقة CIB GOLD: هي ايضا يقدمها البنك إلى زبائنه ويتم اختيارها وفقا لشروط محددة، وبالإضافة الى خدمات الدفع والسحب فان هذه البطاقة توفر خدمة اضافية مع سقف سحب ودفع مرتفع نسبيا.

توفر خاصية SMS أي تلقي رصيد الحساب الجاري عبر الرسائل القصيرة عند السحب في الهاتف النقال حيث عند القيام بعملية السحب تصل رسالة إلى النقال تحريك بالعملية والمبلغ المسحوب.

حيث تسمح هذه البطاقة للزبون بتسديد قيمة مشترياته مباشرة من المتجر الذي يقبل التعامل بها.

مثلا : متجر UENO بمستغام ويتم التعامل بها فقط في التراب الوطني حيث تسمح هذه البطاقة لحاملها القيام بعدة

عمليات سحب من خلال أجهزة الصراف الآلي داخل القطر الوطني على مستوى البنوك المنخرطة في الشبكة النقدية ما

بين البنوك RMI والمتمثلة في CPA , PTT , BEA , BNA , BDL , CNEP , BADR

والسحب يتم في حدود المبلغ المسموح به أسبوعيا إذا كان السحب من أجهزة الصراف الآلي التابعة ل CPA اما إذا

كان من أجهزة الصراف الآلي التابعة لبنوك أخرى، فالسحب يكون في إطار المبلغ المتفق عليه بين CPA والبنك المسير

للشباك الآلي الذي تم السحب منه.

وفي ما يلي جدول يوضح مواصفات كل نوع من هذه البطاقات:

## الجدول رقم (05): مواصفات بطاقة CIB CLASSIQUE ET CIB GOLD

البطاقات البنكية للسحب والدفع carte CIB Gold	البطاقات البنكية للسحب والدفع carte CIB classique
- بطاقة ذات لون ذهبي	- بطاقة ذات لون أزرق
- نفس الهيئة الخارجية للبطاقة عند كل البنوك مع تغيير رمز البنك فقط	- نفس الهيئة الخارجية للبطاقة لكل البنوك مع تغيير رمز البنك فقط
- بطاقة موجهة الى أفراد ذوي الدخل المرتفع	- بطاقة موجهة إلى أفراد ذوي الدخل المتوسط
- في حالة السرقة أو الضياع يتم تعويض البطاقة في أجل أقصاه 48 ساعة	- في حالة الضياع أو السرقة لا يتم تعويض البطاقة بسرعة
- سقف السحب والدفع مرتفع	- سقف السحب والدفع منخفض
- إمكانية استعمالها في حالة انقطاع الاتصال مع الموزع المركزي لكن في حدود مبلغ معين في عمليات الدفع فقط	- لا يمكن استعمالها عند انعدام الارتباط مع الموزع المركزي

جدول من اعداد الطالبين وفقا للمعلومات المتحصل عليها من بنك القرض الشعبي الجزائري

الجدول رقم (06) : تكلفة منح بطاقة CIB - CPA محددة كميالي:

المبلغ	بالنسبة لموظفي البنك	المبلغ	بالنسبة للمستفيد
220 دج	CIB CLASSIC	468 دج	CIB CLASSIQUE
330 دج	CIB GOLD	710 دج	CIB GOLD

المصدر: معلومات مقدمة من طرف القرض الشعبي الجزائري وكالة سعيده

الجدول رقم (07) : تكلفة منح بطاقة VISA - CPA محددة كميالي:

المبلغ	بالنسبة لموظفي البنك	المبلغ	بالنسبة للمستفيد
46€	CIB CLASSIC	46€	VISA CLASSIQUE
70€	CIB GOLD	70€	VISA GOLD

المصدر: معلومات مقدمة من طرف القرض الشعبي الجزائري وكالة سعيده

2- البطاقات الدولية:

بطاقة VISA وهي نوعين كذلك CLASSIQUE و GOLD وهي عبارة عن بطاقة دولية مغطاة لها وظيفة مزدوجة تتمثل في السحب والدفع، يتم التعامل بها مع البنوك التي تقبل التعامل أو تشترك مع منظمة VISA ويبلغ عدد البطاقات في وكالة CPA حوالي 100 بطاقة ويمكن استخدامها داخل التراب الوطني او خارجه لتسديد قيمة المشتريات من البضائع والخدمات لدى المحلات المنخرطة في شبكة فيزا الدولية والتي تضع لافتات على واجهات محلاتهم والتي تحمل علامة فيزا وأيضا البنوك

وتسلم بطاقة CPA VISA لأصحاب الحسابات بالعملة الصعبة لدى الوكالة وهي نوعان:

- **البطاقة الذهبية CPA GOLD** : وقد بلغ عددها في وكالة CPA 52 بطاقة أما المستعملة 15 بطاقة وللحصول عليها يجب أن يكون في الحساب 5000 أورو
- **البطاقة العادية CPA CLASSIQUE**: اما العادية فيبلغ عددها 48 بطاقة تستعمل 6 بطاقات فقط منها وللحصول على هذه البطاقة يجب أن يكون في الحساب 1500 اورو وسمح السحب عن طريقها 700 أورو في اليوم والفرق بينهما هو أن البطاقة VISA GOLD تمكنك من الشراء عن طريق الانترنت في حين أن البطاقة VISA CLASSIQUE لا تتوفر على هذه الخاصية حيث يسمح بالسحب بما مبلغ 1500 اورو في اليوم أما العمولات لعملية الدفع تكون أقل من العمولة التي يأخذها البنك عند السحب وهذا لكي تجنب نقص السيولة في البنك
- بطاقة prépayée EL AMANE وهي بطاقة من نوع VISA يتم استخدامها عن طريق التعبئة بالحساب. الملحق رقم ( ) يبين ذلك.

### 3- الموزعات الآلية للأوراق النقدية DAB أو الشبايك الآلية للبنوك GAB

وتسمى كذلك بالصرافات الآلية وهناك نوعين:

❖ DAB ( distributeur automatique de billets ) يتوفر هذا الموزع في فروع بنك القرض الشعبي

الجزائري وهو خاص بالبطاقات الوطنية

❖ GAB ( guichet automatique de billets ) وهو خاص بالبطاقات العالمية

ومن أهم الشروط الواجب توافرها لإنجاح أي نظام للنقد الآلي هي وجود عدد كاف من الموزعات الآلية للأوراق النقدية، وتوزعها على نطاق واسع يساعد على استعمال البطاقات البنكية في أي مكان وزمان ، حيث أن الهدف الأساسي من انشاء هذه الموزعات أو الشبايك الآلية هو تمكين حامل البطاقة من سحب النقود في أي وقت شاء، سواء في النهار أو الليل، وكذلك في أيام العطل.

#### الحصول على بطاقة CIB :

أولا يتم ملاء استمارة للعقد المنشأ حول المعلومات الخاصة بالزبون من الاسم واللقب ونوع الحساب المفتوح لدى البنك ورقم الحساب و الدخل الشهري للزبون وعليه يتم تحديد الزبون نوع البطاقة فمثلا:

إذا كان الدخل الشهري 60 000 دج تضرب في 80 % تساوي 48 000 دج وعليه هي أكبر من

35 000 دج يتم إعطاء الزبون بطاقة GOLD وإذا كان الناتج أقل من 35 000 دج يتم اعطائه بطاقة

CLASSIQUE

## المطلب الثاني: مناقشة النتائج

نتطرق في هذا المبحث إلى تحليل محاور الاستمارة وما تحتويه من أسئلة تخدم هذا البحث

## -1 ثبات وصدق الاستبيان:

لقياس مدى دقة نتائج الدراسة، فقد تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (cronbach alpha)، والجدول التالي يبين

النتائج النهائية لاختبار ألفا كرونباخ:

الجدول رقم (08): النتائج النهائية لاختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان

## Statistiques de fiabilité

عدد عبارات الاستبيان	معامل ألفا كرونباخ
21	0,626

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

واضح من النتائج المبينة في الجدول رقم (07) أن ألفا كرونباخ كانت 0.62 فهذه القيمة تعد مقبولة لأنها أكبر من

0.6 وبهذا نكون قد تأكدنا من صدق وثبات الاستبيان الموجه للدراسة، مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبيان

وصلاحيته لتحليل النتائج والاجابة على أسئلة الدراسة واختبار الفرضيات.

2- تحليل البيانات الشخصية للمستقصى: يتضمن هذا الجزء بيانات خاصة بالمستقصى من حيث الجنس، والسن، والمستوى الدراسي والمهنة.

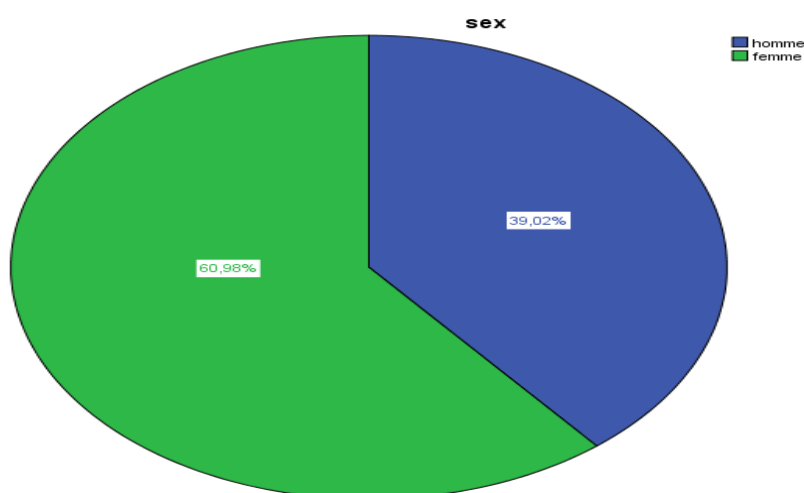
أ- دراسة خصائص العينة:

1- الجنس: يوضح الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

جدول رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
39,0%	16	ذكر
61,0%	25	أنثى
100,0%	41	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين على ضوء نتائج الاستبيان

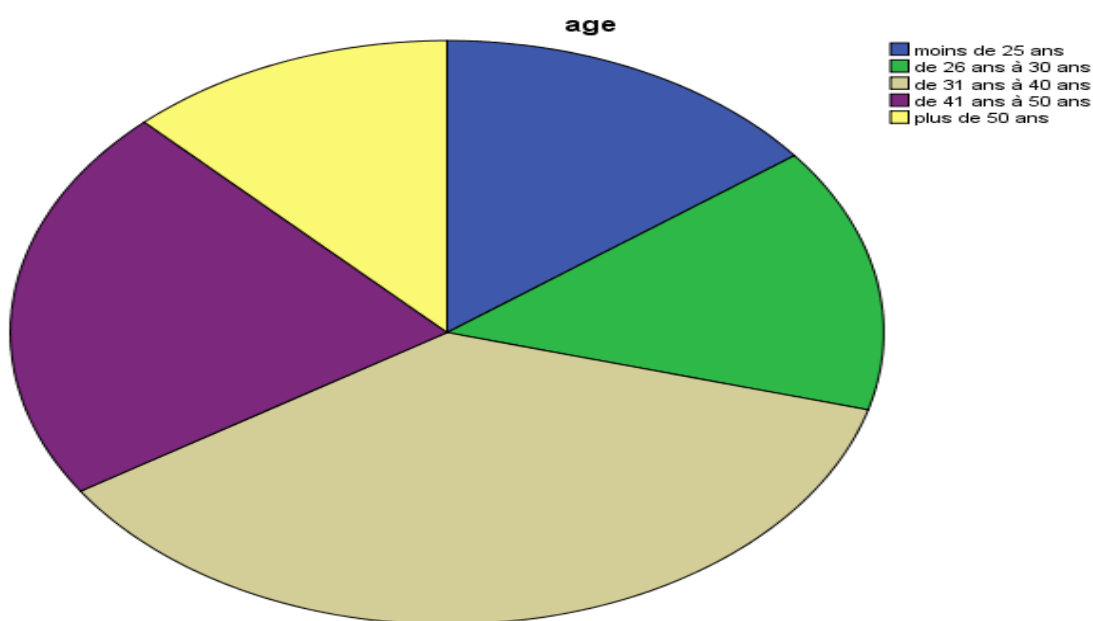


يوضح الجدول اختلاف النسبة المئوية بين تنوع الجنس، وكانت أعلى نسبة من العملاء المستجوبين هي فئة الاناث، حي بلغ عددهم 25 فردا بنسبة 61 %، وجاءت نسبة الذكور في المرتبة الثانية في حين بلغت 16 وبنسبة 93 % .

الجدول رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة المئوية	التكرارات	السن
%14,6	6	أقل من 25 سنة
%14,6	6	من 26 سنة الى 30 سنة
%36,6	15	من 31 سنة الى 40 سنة
%22,0	9	من 41 سنة الى 50 سنة
%12,2	5	أكثر من 50 سنة
%100,0	41	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين على ضوء نتائج الاستبيان



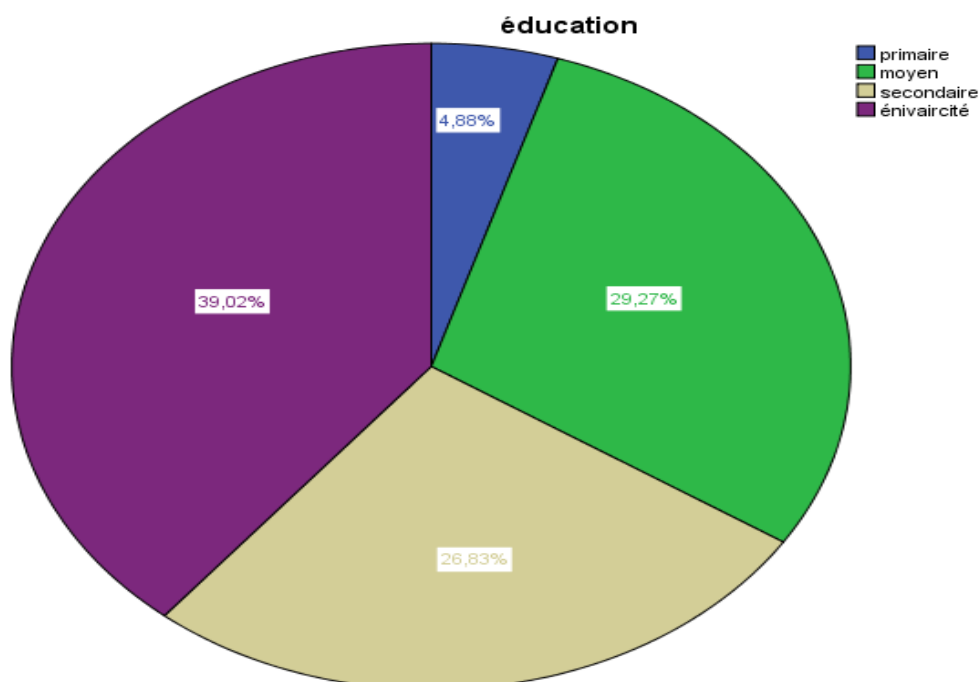
نلاحظ من الجدول أعلاه أن 36% من أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين 31 و 40 سنة ، حيث بلغ عددهم 15 فردا، و 22% ( 9 أفراد) تتراوح أعمارهم من 41 سنة الى 50 سنة، وكانت نسبة 14% في الفئتين أقل من 25 سنة وما بين 26 سنة الى 30 سنة، وقد بلغت نسبة ما يفوق عمرهم 50 سنة 12% وهي أصغر نسبة.



الجدول رقم (11): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرارات	السن
4.9%	2	ابتدائي
29.3%	12	متوسط
26.8%	11	ثانوي
39.0%	16	جامعي
100.0%	41	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين على ضوء نتائج الاستبيان

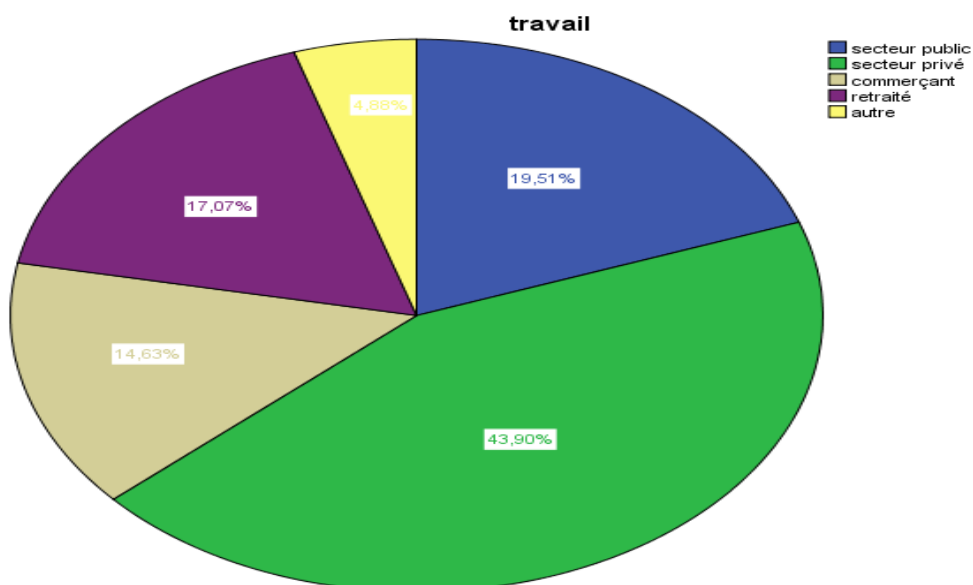


من الجدول أعلاه نلاحظ أن المستوى التعليمي الذي غلب على أفراد العينة الإحصائية هو الجامعي بنسبة 39% ثم يليها المستوى المتوسط بنسبة 29% أما الثانوي فكان بنسبة 27% في حين بلغ مستوى الابتدائي نسبة 5% .

الجدول رقم (12) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

النسبة المئوية	التكرارات	الوظيفة
19,5%	8	القطاع العام
43,9%	18	القطاع الخاص
14,6%	6	تاجر
17,1%	7	متقاعد
4,9%	2	أخرى
100,0%	41	المجموع

المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان



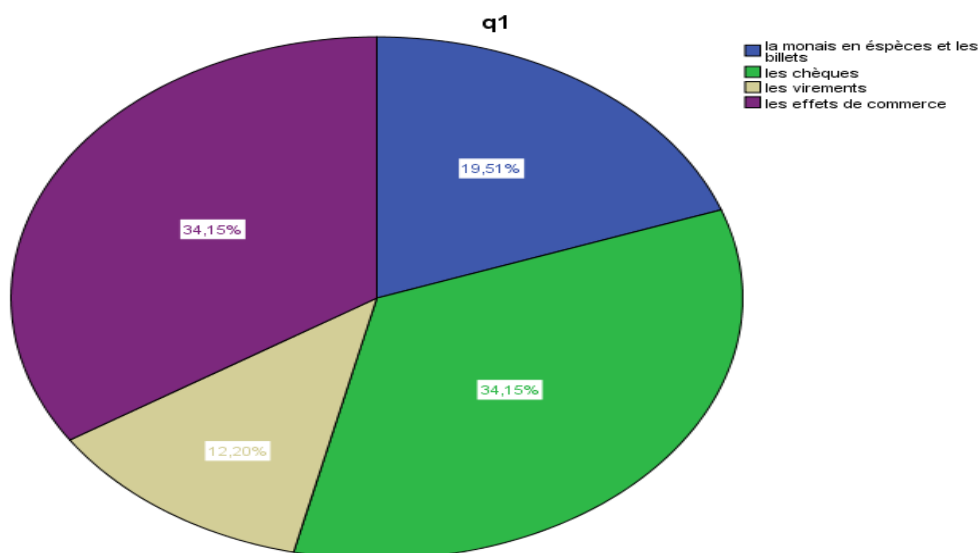
نلاحظ من خلال الجدول والبيانات السابقة أن معظم العمليات التي يقوم بها بنك القرض الشعبي الجزائري تتم مع فئة القطاع الخاص إذ تمثل نسبة 44% من مجموع العملاء المستقيمين، ثم تليها فئة القطاع العام بنسبة 20% ثم تأتي فئة المتقاعدين بنسبة 17% وفئة التجار بنسبة 15% وأخيرا مختلف المهن الأخرى تأتي بنسبة 5% .

## 3- تحليل البيانات المتعلقة بالخور الثاني:

الجدول رقم (13): يبين تفضيلات الزبائن لوسائل الدفع الموجودة في البنك

النسبة المئوية	التكرارات	وسائل الدفع
19,5%	8	الأوراق النقدية والمعدنية
34,1%	14	الشيكات
12,2%	5	التحويلات
34,1%	14	الأوراق التجارية
100,0%	41	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان

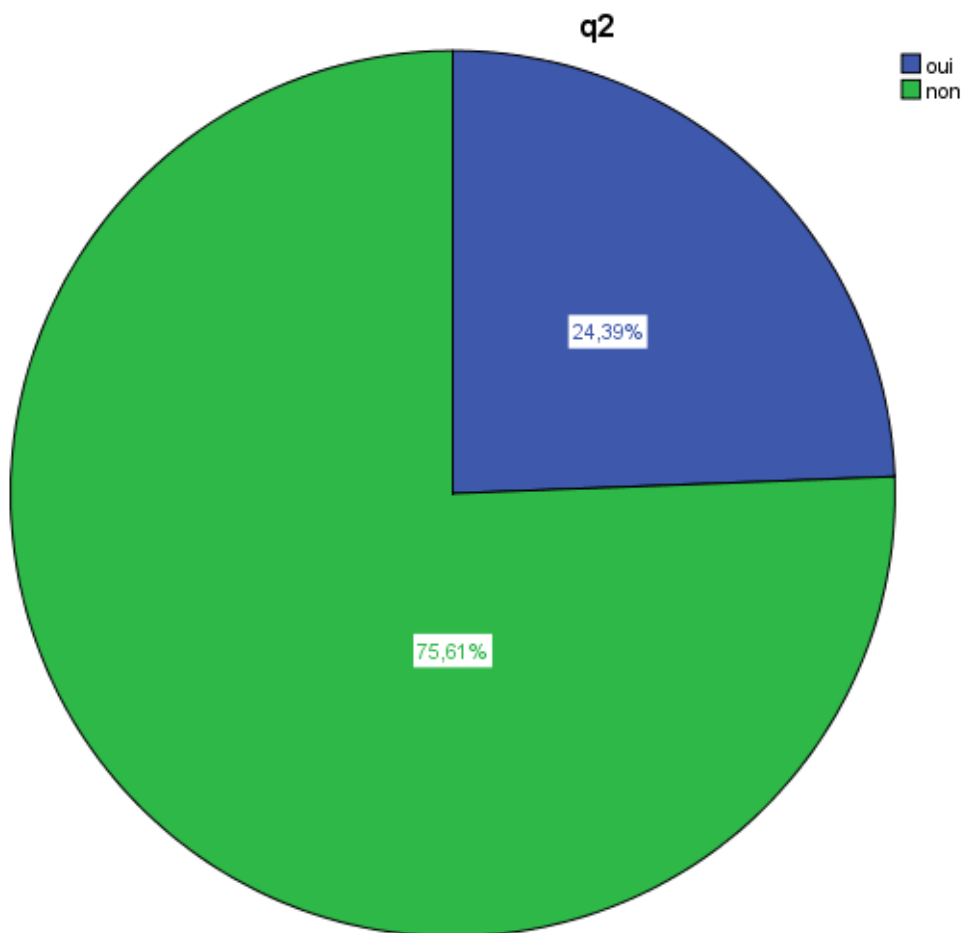


من الجدول السابق يتضح لنا أن نسبة كبيرة تفضل أن تتم مختلف تعاملاتها الاقتصادية بالشيكات والسندات التجارية حيث كانتا بنسبة 34,1% وتأتي الأوراق النقدية والمعدنية في المرتبة الثانية بنسبة 19,5% ، اما التحويلات تأتي في المرتبة الأخيرة بنسبة 12,2%.

الجدول رقم (14): نسبة الأفراد الذين لا يمتلكون بطاقة إلكترونية

النسبة المئوية	التكرارات	
10	24,4%	نعم
31	75,6%	لا
41	100,0%	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان

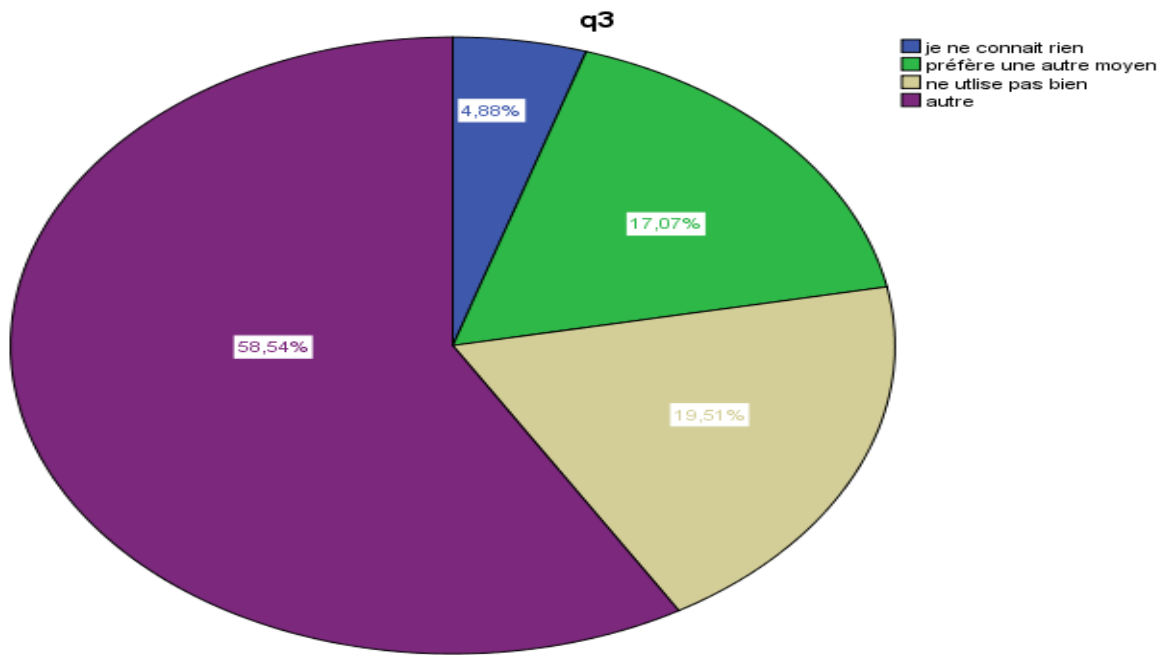


من الجدول أعلاه يتضح لنا أن نسبة كبيرة من الأفراد المستجوبين لا يمتلكون بطاقة إلكترونية حيث تمثلت بنسبة 76% في حين كانت نسبة قليلة فقط من الذين تتوفر لديهم بطاقة إلكترونية بنسبة 24%.

الجدول رقم (15): سبب عدم امتلاك بطاقة الكترونية

النسبة المئوية	التكرارات	
4,9%	2	لا أملك أية فكرة عنها
17,1 %	7	أفضل وسيلة أخرى
19,5 %	8	لا أجيد استعمالها
58,5 %	24	أخرى
100,0 %	41	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان

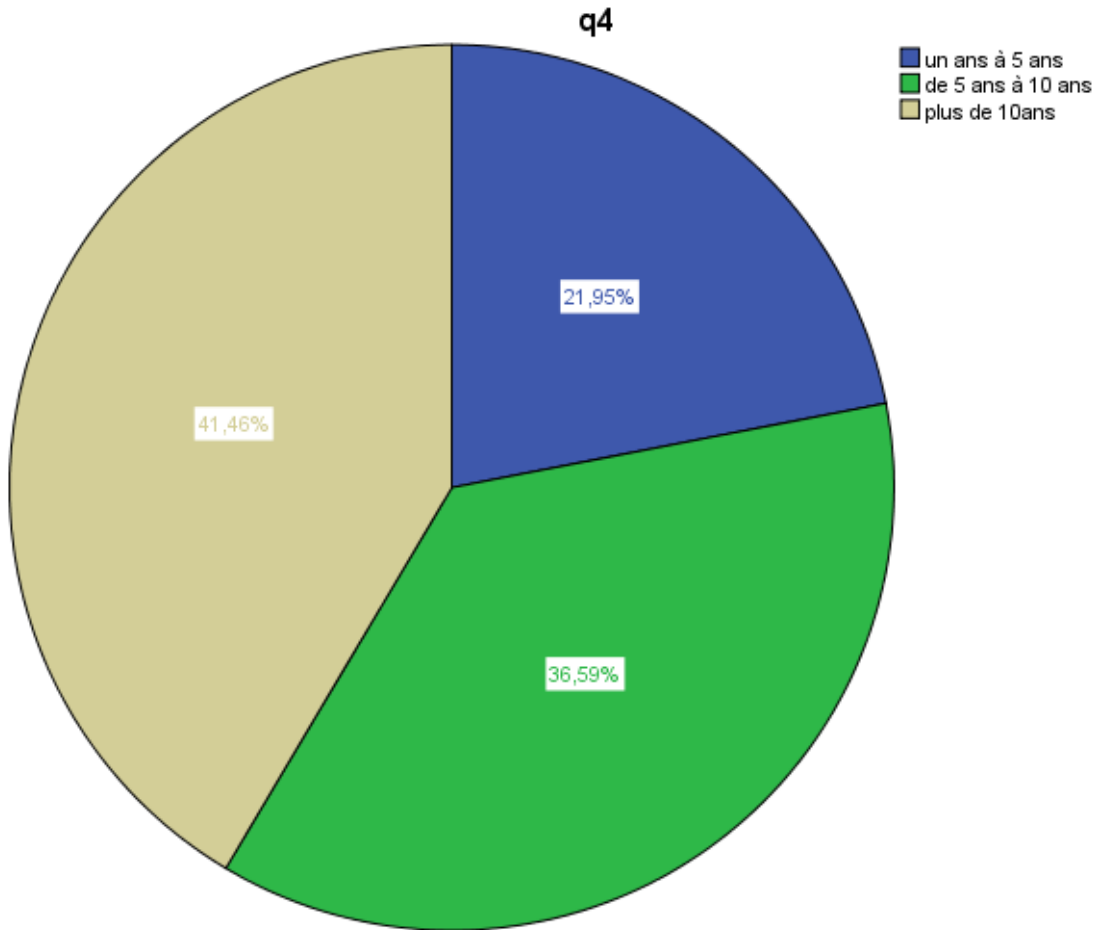


من الجدول السابق يتبين أن نسبة 58,54% وهي نسبة كبيرة لم تذكر سبب عدم امتلاكها للبطاقة الالكترونية، وتأتي في المرتبة الثانية نسبة 19,51% لا يجيدون استعمالها، ونسبة 17,07% يفضلون وسيلة أخرى ، ونسبة قليلة تقدر ب 4,88% لا يملكون أية فكرة عنها.

الجدول رقم (16): عدد سنوات امتلاك أفراد العينة للبطاقة الالكترونية

التكرارات	النسبة المئوية	
9	22,0%	سنة إلى 5 سنوات
15	36,6%	من 5 سنوات الى 10 سنوات
17	41,5%	أكثر من 10 سنوات
41	100,0%	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان



من الجدول السابق يتضح لنا أن نسبة كبيرة تمتلك البطاقة الالكترونية أكثر من 10 سنوات تقدر النسبة ب 41.5%

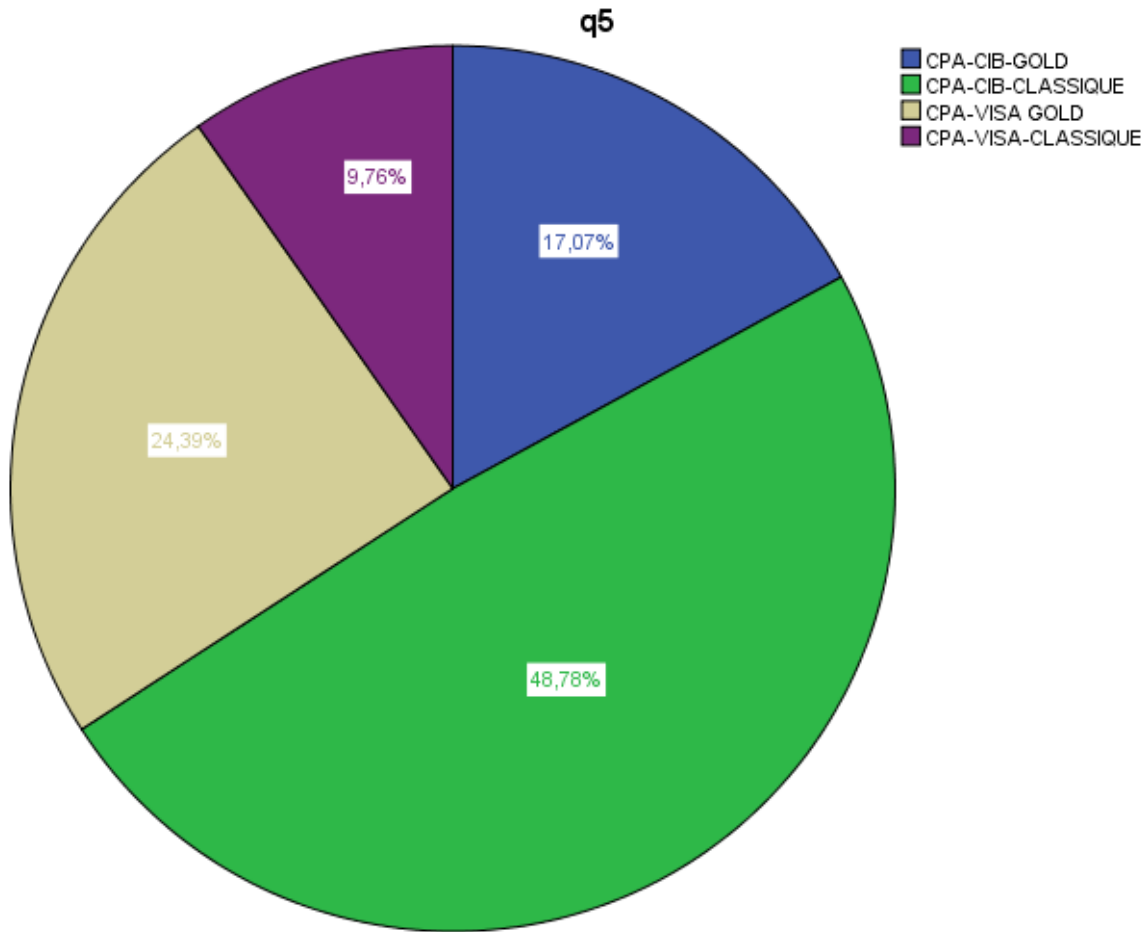
وتأتي نسبة 37% في المرتبة الثانية المستجوبين الذين يمتلكون البطاقة الالكترونية من 5 سنوات الى 10 سنوات أما

المستجوبين الذين يمتلكون البطاقة من سنة الى 5 سنوات تقدر نسبتهم 22%.

الجدول رقم (17): أنواع البطاقات

التكرارات	النسبة المئوية	
7	17,1%	CPA-CIB-GOLD
20	48,8%	CPA-CIB-CLASSIQUE
10	24,4%	CPA-VISA- GOLD
4	9,8%	CPA-VISA-CLASSIQUE
41	100,0%	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان

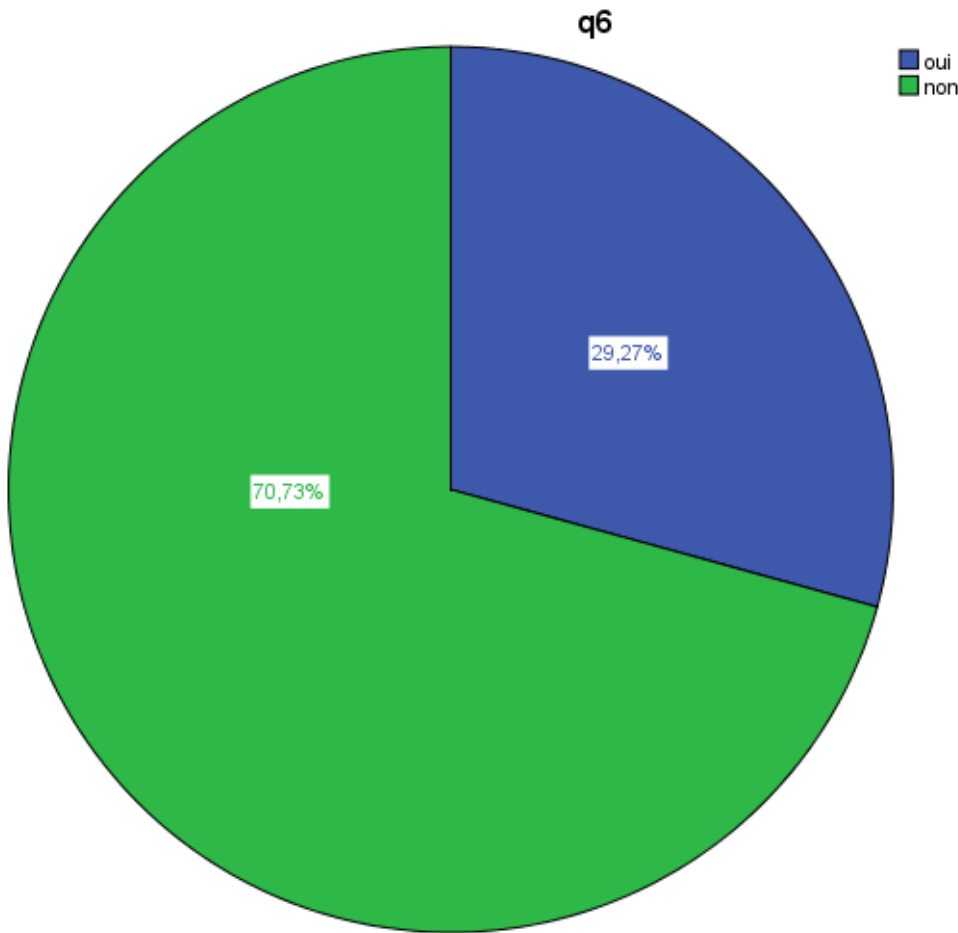


نلاحظ من الجدول أن نسبة البطاقة الوطنية CIB كلاسيك 49 % أكبر من CIB الذهبية 17 % في حين كانت نسبة البطاقة العالمية VISA الذهبية 24 % أكبر من VISA كلاسيك 10 % أما نسبة الفرق بين البطاقتين VISA و CIB فإن عدد البطاقات الوطنية أكبر من البطاقات العالمية.

الجدول رقم (18): وجود المعوقات عند استعمال البطاقة

التكرارات	النسبة المئوية	
12	29,3%	نعم
29	70,7%	لا
41	100,0%	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان



يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة 29 % من الأفراد الذين وجدوا معوقات عند استعمالهم للبطاقة الالكترونية، وهي

نسبة قليلة بالمقارنة مع عدم وجود معوقات التي كانت نسبتها 71% وبالتالي هي نتائج إيجابية .



## -4 تحليل الفرضيات:

أ- اختبار الفرضية الأولى الخاصة بالمحور الأول: تساهم وسائل الدفع في بنك القرض الشعبي الجزائري في الرفع من أدائه

الفرضية الصفرية  $H_0$ : لا تساهم وسائل الدفع في بنك القرض الشعبي الجزائري في الرفع من أدائه

الفرضية البديلة  $H_1$ : تساهم وسائل الدفع في بنك القرض الشعبي الجزائري في الرفع من أدائه

الجدول رقم (19): اختبار الفرضية الأولى الخاصة بالمحور الأول

Test sur échantillon unique						
	Valeur du test = 0					
	t	ddl	Sig. (bilaté rale)	Diffé rence moye nne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférie ure	Supér ieure
ax2	65,709	40	,000	3,703 25	3,589 3	3,817 2

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول يتضح لنا أن القيمة المحسوبة 0.000 أصغر من القيمة المعتمدة 0.05 وعليه فإننا نرفض الفرضية

الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه تساهم وسائل الدفع في بنك القرض الشعبي الجزائري في الرفع من

أدائه.

### 3- اختبار الفرضية الثانية الخاصة بالحدود الثاني: يؤثر تسيير وسائل الدفع إيجابا على بنك القرض الشعبي الجزائري CPA.

الفرضية الصفرية  $H_0$ : لا يؤثر تسيير وسائل الدفع إيجابا على بنك القرض الشعبي الجزائري CPA.

الفرضية البديلة  $H_1$ : يؤثر تسيير وسائل الدفع إيجابا على بنك القرض الشعبي الجزائري CPA.

الجدول رقم (20): اختبار الفرضية الثانية الخاصة بالحدود الثاني

Coefficients <sup>a</sup>					
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	12,491	4,627		2,699	,010
ax2	,172	,104	,256	1,657	,106

a. Variable dépendante : ax1

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول نستطيع أن نقبل الفرضية الصفرية لأن مستوى الدلالة 0.010 أقل من القيمة المعتمدة 0.05 والتي تنص على أنه لا يؤثر تسيير وسائل الدفع إيجابا على بنك القرض الشعبي الجزائري وعليه نرفض الفرضية البديلة والتي تنص على أن تسيير وسائل الدفع يؤثر إيجابا على بنك القرض الشعبي الجزائري، لأن مستوى الدلالة كان 0.106 وهو أكبر من القيمة المعتمدة 0.05

### خلاصة الفصل

يقوم بنك القرض الشعبي الجزائري بتقديم وطرح وسائل دفع تقليدية وحديثة كما يعمل على تسييرها لتقديمها الى زبائنه على أتم وجه، حيث بينت نتائج الاستبيان أن وسائل الدفع بنوعيتها تساهم في التحسين والرفع من أداء بنك القرض الشعبي الجزائري، لكن تسيير وسائل الدفع لا يؤثر إيجابا على بنك القرض الشعبي الجزائري، أي أن وسائل الدفع بذاتها تساهم في التحسين والرفع من أداء البنك لكن التسيير ناقص لأنه لا يؤثر إيجابا على البنك.

## الخاتمة

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

لقد ظهر إلى الوجود ما يسمى بوسائل الدفع الالكترونية بدورها اتخذت عدة أشكال متعددة منها: البطاقات البنكية، الشيكات الالكترونية، النقود الإلكترونية والمحافظ الالكترونية حيث تمكنت من الحد من بعض العراقيل والمشاكل التي أفرزتها تلك الوسائل التقليدية لكن بالمقابل لم تكن الوسائل الحديثة مثالية وهو كان أحد الأسباب التي ساهم في ضرورة إعادة النظر في الوسائل التقليدية وإعادة الاعتبار لها.

من خلال دراستنا حول تسيير وسائل الدفع في البنوك التجارية تعرفنا في الفصل الأول على البنوك التجارية وتطورها التاريخي ووظائفها، كما تم التعرض الى مفاهيم تتعلق بوسائل الدفع وكيف تطورت مع مرور الزمن والتعرف على أنواعها الكلاسيكية والحديثة أما الفصل الثاني فقد تمثل في دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري وكيفية تسييره لوسائل الدفع بنوعيتها ودراسة الأثر الذي يرجع على البنك من خلال طرحه لها لزيائنه.

من خلال ما سبق ذكره تبين لنا أهمية وسائل الدفع في البنوك التجارية بصفة عامة وبنك القرض الشعبي الجزائري بصفة خاصة ومن هذا المنطلق يمكننا وضع مجموعة من النتائج العامة الخاصة بموضوع الدراسة، ليتم بعد ذلك اقتراح بعض الحلول التي يمكن أن تساعد في تجاوز العوائق التي تحول دون ترقية وسائل الدفع وتسييرها في البنك.

### نتائج البحث:

وهذا ما قادنا إلى معالجة هذا الموضوع للإجابة على الإشكالية المطروحة وهي:

كيف يمكن للتسيير الجيد لوسائل الدفع الرفع من أداء البنوك التجارية؟

الفرضية الأولى: توصلنا إلى الحكم بصحة هذه الفرضية حيث أن وسائل الدفع تساهم في الرفع والتحسين من أداء بنك القرض الشعبي الجزائري.

## الخاتمة

**الفرضية الثانية:** نستطيع أن ننفي هذه الفرضية، من خلال النتائج المتحصل عليها عند اختبار صحة الفرضية، حيث أن تسيير وسائل الدفع في البنك لا يؤثر إيجابا عليه، لأنه لا تزال خدماته متخلفة وبطيئة وغير متنوعة، وسبب ذلك انعدام المنافسة بين البنوك وربما يرجع السبب إلى طغيان القطاع العام (العمومي) على النظام المصرفي، ورغم كل هذا نستطيع القول أن تأثير تسيير وسائل الدفع كان نسبي ولم يرقى إلى المستوى المطلوب.

### التوصيات والاقتراحات:

بناء على النتائج السابقة يمكن وضع الاقتراحات التالية:

يمكن القول بأن بنك القرض الشعبي الجزائري مازال ضعيف التسيير حيث يحتاج إلى مجهودات كبيرة، لكي يتوفر فيه تطورات واجواء تنافسية والمساعدة على تنمية القدرات التنافسية ليتمكن من مواجهة البنوك العالمية ومن أهم التوصيات التي يمكن تقديمها:

- يجب على البنك توسيع وظائفه وخدماته لأن وظائفه محدودة إذ يكتفي بتقديم خدمات كلاسيكية.
- ضرورة عصرنه نظامه البنكي لأنه مازال غير فعال لأنه لا يستجيب للشروط والمتطلبات البنكية العصرية.

وفي الخير أمنيئنا من هذا العمل أن نكون قد وفقنا ولو بالشيء القليل في الإلمام بهذا الموضوع.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة د. مولاي الطاهر - سعيدة -  
كلية العلوم الاقتصادية علوم التسيير والعلوم التجارية

أخي الكريم / أختي الكريمة:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته... و بعد

في إطار تحضير مذكرة ماستر تحت عنوان " تسيير وسائل الدفع في البنوك التجارية" دراسة ميدانية لبنك  
القرض الشعبي الجزائري في ولاية سعيدة، فلكم جزيل الشكر مسبقاً على مساهمتكم القيمة وعلى مشاركتكم  
الفعالة في إثراء هذا الموضوع بأجوبتكم الصادقة على أسئلة هذا الاستبيان، علماً أن إجابتكم تبقى بشكل سري  
ولغايات البحث العلمي فقط وليس المطلوب منكم ذكر الاسم أو العنوان.  
أخيراً، أشكر مساعدتكم وحسن تعاونكم سلفاً.  
الرجاء وضع علامة واحدة (x) في الخانة التي تناسب اختياركم.

ا. معلومات شخصية:

1- الجنس:  ذكر  أنثى

2- السن:

أقل من 25 سنة  26 سنة-30 سنة  31 سنة-40 سنة  4 سنة-50 سنة  50 سنة فأكثر

3- المستوى التعليمي:

ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي

4- الوظيفة:

موظف بالقطاع العام  موظف بالقطاع الخاص  تاجر  متقاعد  أخرى

## II. وسائل الدفع الموجودة في البنك

- 5- من بين هذه الوسائل ماهي وسيلة الدفع المفضلة لديك؟  
 النقود الورقية والمعدنية  الشيكات  السندات التجارية  التحويلات
- 6- هل لديك بطاقة إلكترونية؟  
 نعم  لا
- 7- إذا كانت إجابتك لا فلماذا؟  
 لا أملك أية فكرة عنها  أفضل وسيلة أخرى  لا أجيد استعمالها  أخرى
- 8- منذ كم من سنة تمتلك البطاقة الالكترونية؟  
 سنة إلى 5 سنوات  من 5 سنوات إلى 10 سنوات  أكثر من 10 سنوات
- 9- ما هو نوع البطاقة التي تملك؟  
 CPA- CIB GOLD  CPA- CIB CLASSIC  
 CPA VISA GOLD  CPA – VISA CLASSIC
- 10- هل تجد أي من المعوقات عند استعمالك للبطاقة؟  
 نعم  لا
- 11- هل يعوضك استخدام البطاقة الالكترونية أفضل من استخدام النقود والشيكات البنكية؟  
 نعم  لا
- 12- هل تعتبر ان بطاقة البنكية توفر لك الحماية الكافية لأموالك من السرقة؟  
 نعم  لا
- 13- هل السحب النقدي من الصراف الآلي يساعدك في الحصول على السيولة الكافية التي تحتاجها؟  
 نعم  لا

## III. أثر تسيير وسائل الدفع على بنك القرض الشعبي الجزائري:

- 14- كم هي مدة تعاملك مع البنك؟  
 سنة إلى 5 سنوات  6 – 10 سنوات  11 – 15 سنة  أكثر من 15 سنة

السؤال	لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
رسوم وتكلفة خدمات البنك مناسبة					
أشعر بالأمان لدى استخدامي للصراف الآلي					
الصراف الآلي سهل الاستخدام					
يمكن استبدال بطاقة الصراف الآلي في حالة فقدانها بسهولة					
وقت الحصول على دفتر الشيكات قصير					
يمكن السحب بالبطاقة من اي فرع من فروع البنك					
استخدام البطاقة الالكترونية يتم في اماكن متعددة بما فيها خارج الوطن					
إجراءات فتح الحساب سريعة					
إجراءات الحصول على البطاقة الالكترونية بسيطة					
إجراءات الحوالات المالية دقيقة وسريعة					
سأقوم بتعاملات أكثر مع بنك القرض الشعبي الجزائري					



## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
12	الاختلاف بين الكمبيالة والسند لأمر	01
34	الموزع الآلي للأوراق D.A.B	02
35	الشباك الآلي للأوراق G.A.B	03
35	نهائي نقطة البيع الالكترونية T.P.V	04
71	مواصفات بطاقة CIB CLASSIQUE ET CIB GOLD	05
72	تكلفة منح بطاقة CIB CPA	06
72	تكلفة منح بطاقة VISA CPA	07
75	النتائج النهائية لاختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان	08
76	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	09
77	توزيع أفراد العينة حسب السن	10
78	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	11
79	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	12
80	يبين تفضيلات الزبائن لوسائل الدفع الموجودة في البنك	13
81	عدد الأفراد الذين يمتلكون بطاقة الكترونية	14
82	سبب عدم امتلاك بطاقة الكترونية	15
83	عدد سنوات امتلاك أفراد العينة للبطاقة الالكترونية	16
84	أنواع البطاقات	17
85	وجود المعوقات عند استعمال البطاقة	18
86	اختبار الفرضية الأولى الخاصة بالمحور الأول	19
87	اختبار الفرضية الثانية الخاصة بالمحور الثاني	20

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
24	أطراف التعامل بالبطاقات الالكترونية	01
33	تعامل الدفع بالشيك الالكتروني	02
58	الهيكل التنظيمي لوكالة CPA 383 سعيده	03

## قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
90	نموذج شكل أمر بالتحويل	01
91	نموذج شكل السند لأمر	02
92	بطاقة VISA EL AMANE	03
93	نموذج عقد الاشتراك في بطاقة CIB	04

