

Tarf El -DJEDID BEN CHADLI UNIVERSITE

كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير

Faculté des sciences Economiques, Commerciales Et Sciences De Gestion

السنة الجامعية: 2022/2021

الرقم التسلسلي:

قسم: علوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة في إطار متطلبات نيل شهادة الماستر

تحت عنوان:

واقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر - دراسة البنك الوطني
الجزائري BNA وكالة القالة بولاية الطارف-

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

تحت اشراف الدكتورة :

شبلي دنيا

من اعداد الطالبة:

خريسي مروي

الملخص

إن وسائل الدفع الإلكترونية تعتبر أحد أهم الخدمات المصرفية لذا نجد النشاط المصرفي يتأثر بالتطورات الاقتصادية المختلفة، حيث انتقلت البنوك من تقديم خدمات تقليدية لابتكار خدمة مصرفية مستحدثة قصد توفير معلومات دقيقة للزبائن وكذا توفير الوقت والجهد والمال.

تهدف هذه الدراسة الى معرفة وتشخيص واقع وآفاق وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، وماهي العراقيل والتحديات التي تواجهه لانتشارها وتطويرها.

وشملت هذه الدراسة استطلاع آراء عينة عشوائية مكونة من 75 عميلا لدى البنك الوطني الجزائري وكالة القالة، وهذا من خلال دراسة إحصائية وذلك بتوجيه استبيان لهم، وبذلك استخدام برنامج المجدول نظرا لطبيعة الموضوع الذي يدرس الواقع والآفاق.

وقد تم التوصل الى مجموعة من النتائج أبرزها أن العديد من عملاء البنك اتجهوا لاستخدام وسائل الدفع الإلكتروني، نظرا الى السمعة الحسنة التي اكتسبتها من عملائها، وهذا راجع الى تطوير البنك لخدماته وتنويعها.

وخرجت الدراسة مجموعة من الاقتراحات المهمة أبرزها تحديث البنى التحتية، وضع قوانين تسير وتنظم التعاملات بوسائل الدفع الإلكتروني، التعريف والاشهار بهذه الوسائل.

الكلمات المفتاحية:

وسائل الدفع الإلكتروني - البنك الوطني الجزائري - البطاقة البنكية - العميل المصرفي.

Résumé

Les méthodes de paiement électroniques sont considérées comme l'un des services bancaires les plus importants, nous constatons donc que l'activité bancaire est affectée par divers développements économiques, car les banques sont passées de la fourniture de services traditionnels à la création d'un nouveau service bancaire afin de fournir également des informations précises aux clients, comme un gain de temps, d'efforts et d'argent.

Cette étude vise à connaître et diagnostiquer la réalité et les perspectives des moyens de paiement électroniques en Algérie, et quels sont les obstacles et défis auxquels elle se heurte pour sa diffusion et son développement.

Cette étude comprenait une enquête d'opinion auprès d'un échantillon aléatoire de 75 clients de la Banque Nationale d'Algérie, l'agence d'El Kala, à travers une étude statistique en leur adressant un questionnaire, et utilisant ainsi le programme d'ordonnancement en raison de la nature dès le sujet qui étudie la réalité et les perspectives.

Un ensemble de résultats a été atteint, notamment que de nombreux clients de la banque ont eu recours à des moyens de paiement électroniques, compte tenu de la bonne réputation qu'elle a acquise auprès de ses clients, et cela est dû au développement et à la diversification de ses services.

L'étude a abouti à un ensemble de suggestions importantes, notamment la modernisation des infrastructures, l'élaboration de lois qui gèrent et réglementent les transactions par moyens de paiement électroniques, ainsi que la définition et la publicité de ces moyens.

Les mots clés :

Les moyens de paiement électronique - la Banque Nationale d'Algérie - la carte bancaire - le client de la banque.



إهداء

الحمد لله الذي وهبني التوفيق والسداد ومنحنا الثبات واعانني على إتمام هذا

العمل المتواضع الذي اهديه الى:

نور حياتي وبهجة ايامي ومن تعبت وسهرت على راحتي وسعادتي أُمي "FATI"؛

من تعب وشقى لرتاح جميعا و أعظم أب في الدنيا "نبيل"؛

أطال الله لنا في عمرهما إن شاء الله

من قاسموني الرحم أختي "أنفال" وأخواني "منصف" و "عبد الرحمن"؛

جميع عائلتي صغيرها وكبيرها؛

زميلاتي وزملائي في قسم العلوم الاقتصادية وفقهم الله؛

من عرفني وأحبني وساعدني في مشواري الدراسي.





شكر و عرفان

الحمد لله رب العالمين حمدا يليق بعظمة جلالته وله الشكر بكافي نعمه وأفضل الصلاة على أنبيائه المرسلين

وسيد الخلق سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين.

قال تعالى «لئن شكرتم لأزيدنكم» من لا يشكر الناس لا يشكر الله، إذا كان لابد من الشكر فالكلمات لا تكفي

ولا تفي فمن باب العرفان بالفضل نتقدم بالشكر للأستاذة "شيلي دنيا" لتوجيهها لعملي بإكليل من النصح

والإرشادات فكانت لي خير معين وسند في إنجاز هذا البحث.

كما لا يفوتني أن أتوجه بالتحية والشكر إلى:

كل أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير الذين درسونا على مدار خمس

سنوات وموظفي البنك الوطني الجزائري وكالة القالة



قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
19	أطراف التعامل بأنظمة الدفع الإلكتروني	(1-1)
29	البطاقة البنكية و أنواعها	(2-1)
34	دورة استخدام الشيك الإلكتروني واجراءاته	(3-1)
35	نموذج محفظة إلكترونية	(4-1)
44	تطور عدد مشتركين الأنترنت	(1-2)
46	تطور عدد المشتركين لأنترنت الهاتف النقال	(2-2)
52	شعار شركة ساتيم	(3-2)
53	شعار شركة تجمع النقد الآلي	(4-2)
59	رقم حجم عمليات نظام المقاصة الإلكترونية ما بين المصارف في 2018	(5-2)
62	شكل بطاقة الدفع CIB	(6-2)
63	البطاقة الكلاسيكية	(7-2)
63	البطاقة الذهبية	(8-2)
65	طريقة الحصول على خدمة DAB و GAB	(9-2)
66	شكل جهاز نهائي نقطة البيع الإلكترونية	(10-2)
82	الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري	(1-3)
83	الخدمات المقدمة من BNA.net حسب الباقة المختارة	(2-3)
84	شكل توضيحي لخدمة تبادل المعلومات المرقمنة	(3-3)
85	شكل البطاقة البنكية موضحة رمز CVV2	(4-3)
90	أنواع بطاقات CIB وحدودها	(5-3)
91	جهاز الدفع الإلكتروني TPE	(6-3)
92	يبيّن حدود استخدام بطاقة الأعمال بنوعيتها	(7-3)
93	حدود استخدام بطاقة النخبة الشهرية	(8-3)
94	حدود السحب اليومي و الدفع الشهري للبطاقة البنكية مسبقة الدفع	(9-3)
95	شكل البطاقة البنكية مسبقة الدفع	(10-3)
98	الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري -وكالة القالة-	(11-3)

قائمة الأشكال

102	توزيع العينة حسب الجنس	(12-3)
103	توزيع العينة حسب الفئة العمرية	(13-3)
104	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	(14-3)
106	توزيع العينة حسب امتلاكهم لبطاقة الدفع الإلكتروني	(15-3)
107	توزيع العينة حسب فترة استخدامهم لبطاقة الدفع الإلكتروني	(16-3)
108	توزيع العينة حسب نوع البطاقة المستخدمة	(17-3)
109	مدى حصول العينة على المعلومات الكافية حول وسائل الدفع الإلكتروني	(18-3)
110	توزيع العينة حسب وسيلة القيام بتعاملاتهم	(19-3)
111	توزيع العينة حسب أسباب عدم استخدام وسائل الدفع الإلكترونية	(20-3)
112	توزيع العينة حسب أسباب استخدام وسائل الدفع الإلكترونية	(21-3)
113	مدى معرفة الزبائن استخدام الموزعات الآلية	(22-3)
114	مدى التعرض لخلل أو تعطل في الموزعات الآلية عند الحاجة لاستخدامها	(23-3)
115	رأي العينة بمدى شعورهم بالأمان عند استخدام الوسائل الإلكترونية	(24-3)
116	رأي المستجيبين حول إمكانية تعويض الوسائل التقليدية بالوسائل الإلكترونية	(25-3)
117	رأي المستجيبين في المزايا والخدمات التي تقدمها وسائل الدفع الإلكتروني	(26-3)
118	رأي الزبائن في وسائل الدفع الإلكتروني خلال فترة كورونا	(27-3)
119	مدى كفاءة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر لاستخدام وسائل الدفع الإلكتروني	(28-3)
120	مدى استخدام الخدمات التي يوفرها الدفع الإلكتروني إلكترونياً	(29-3)
121	مدى رغبة الزبائن في استخدام أجهزة الدفع الإلكتروني	(30-3)

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(1-2)	مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر للفترة 2010-2017	42
(2-2)	تطور عدد المشتركين في خطوط الهاتف النقال	45
(3-2)	عدد المشتركين لأنترنت الهاتف النقال سنة 2021	48
(4-2)	نشاط نظام الدفع الإجمالي للمبالغ الكبيرة خلال سنة (2018) حسب طبيعة العملية	56
(5-2)	رقم نشاط نظام المقاصة الإلكترونية خلال 2018 (حسب طبيعة العملية)	58
(6-2)	نشاط السحب على الجهاز النقدي	60
(7-2)	تطور عدد الصرافات الآلية في الجزائر خلال الفترة (2016-2022)	65
(1-3)	احصائيات حول البنك الوطني الجزائري ديسمبر 2020	81
(2-3)	عينة الدراسة	101
(3-3)	توزيع العينة حسب الجنس	102
(4-3)	توزيع العينة حسب الفئة العمرية	103
(5-3)	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	104
(6-3)	توزيع العينة حسب امتلاكهم لبطاقة الدفع الإلكتروني	105
(7-3)	توزيع العينة حسب فترة استخدامهم لبطاقة الدفع الإلكتروني	106
(8-3)	توزيع العينة حسب نوع البطاقة المستخدمة	107
(9-3)	مدى حصول العينة على المعلومات الكافية حول وسائل الدفع الإلكتروني	108
(10-3)	توزيع العينة حسب وسيلة القيام بتعاملاتهم	109
(11-3)	توزيع العينة حسب أسباب عدم استخدام وسائل الدفع الإلكترونية	110
(12-3)	توزيع العينة حسب أسباب استخدام وسائل الدفع الإلكترونية	111
(13-3)	مدى معرفة الزبائن استخدام الموزعات الآلية	112

قائمة الجداول

113	خلل أو تعطل الموزعات الآلية عند الحاجة لاستخدامها	(14-3)
114	رأي العينة بمدى شعورهم بالأمان عند استخدام الوسائل الإلكترونية	(15-3)
115	رأي المستجيبين حول إمكانية تعويض الوسائل التقليدية بالوسائل الإلكترونية	(16-3)
116	رأي المستجيبين في المزايا والخدمات التي تقدمها وسائل الدفع الإلكتروني	(17-3)
117	رأي الزبائن في وسائل الدفع الإلكتروني خلال فترة كورونا	(18-3)
118	مدى كفاءة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر لاستخدام وسائل الدفع الإلكتروني	(19-3)
119	مدى استخدام الخدمات التي يوفرها الدفع الإلكتروني إلكترونيا	(20-3)
120	مدى رغبة الزبائن في استخدام أجهزة الدفع الإلكتروني	(21-3)

قائمة المختصرات

الترجمة العربية للمختصر	لكتابة الاصلية للمختصر	المختصر	الرقم
الجزائر للمقاصة الإلكترونية ما بين البنوك	Algerie télé-compensation interbencaire	ACTI	01
بنك الخليج الجزائر	Algeria Gulf Bank	AGB	02
أجهزة الصراف الآلي	Automated Teller Machine	ATM	03
الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية	Algeria for e- banking services	AEBS	04
بنك الفلاحة والتنمية الريفية	La Banque de l'Agriculture et de Développement Rural	BADR	05
بنك التنمية المحلية	Banque de Développement Local	BDL	06
البنك الخارجي الجزائري	Banque Extérieure d'Algérie	BEA	07
البنك الوطني الجزائري	Banque national d Algeria	BNA	08
بطاقة ما بين البنوك	Carte interbancaire	CIB	09
مركز البحث للمعلومات العلمية والتقنية	Centre de Recherche sur l'Information Scientifique et Technique	CERIST	10
الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي	Caisse Nationale de Mutualité Agricole	CNMA	11
الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط	Caisse Nationale d'épargne et de Prévoyance	CNEP	12
القرض الشعبي الجزائري	Crédit Populaire d'Algérie	CPA	13
الموزع الآلي للنقود	Distributeur automatique de billets	DAB	14
التبادل الإلكتروني للبيانات	Electronic Data Interchange	EDI	15

قائمة المختصرات

الشباك الآلي البنكي	Guichet automatique de banque	GAB	16
شبكة النظام الشامل للاتصالات الهاتفية	Global System for Mobile Communications	GSM	17
الشبكة النقدية الآلية بين البنوك	Le réseau monétique interbancaire	RMI	18
نظام التسوية الاجمالية الفورية	Real Time Gross Settlemen	RTGS	19
شركة لتأدية الصفقات البنكية المشتركة والنقدية	Société d'automation des transactions interbancaire et monétique	SATIM	20
خدمة الرسائل القصيرة	Short Message Service	SMS	21
الشركة الدولية للربط ما بين البنوك	Society world interbank financial telecommunication	SWIFT	22
الجيل الثالث	third Generation	G3	23
نحائي الدفع الإلكتروني	Terminal de Paiement Electronique	TPE	24
شبكة الأنترنت العالمية	World Wide Web	WWW	25

محتويات الفهرس

الصفحة	المحتوى
أ	- الملخص
ب	- Résumé
ج	- إهداء
د	- شكر وتقدير
هـ	- قائمة الاشكال
و	- قائمة الجداول
ز	- قائمة المختصرات
ح	- جدول المحتويات
2	- المقدمة
(37-11)	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لوسائل الدفع الإلكتروني
11	تمهيد
(24-11)	المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول أنظمة الدفع الإلكتروني
11	المطلب الأول: التطور التاريخي لنظام الدفع الإلكتروني
15	المطلب الثاني: مفهوم نظام الدفع الإلكتروني وأطراف التعامل به
19	المطلب الثالث: العوامل المساعدة على تطور نظام الدفع الإلكتروني
(36-24)	المبحث الثاني: ماهية وسائل الدفع الإلكتروني
24	المطلب الأول: تعريف وأنواع وسائل الدفع الإلكتروني
26	المطلب الثاني: عوامل إنتشار وسائل الدفع الإلكتروني
35	المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني
37	خلاصة الفصل
(76-39)	الفصل الثاني: إستخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر: الواقع، التحديات والآفاق
39	تمهيد
(66-40)	المبحث الأول: واقع إستخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر

محتويات الفهرس

40	المطلب الأول: واقع قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر
48	المطلب الثاني: برنامج مشروع تطوير نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر
59	المطلب الثالث: وسائل الدفع الإلكتروني المتاحة في الجزائر
(67-75)	المبحث الثاني: تحديات وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر
67	المطلب الأول: الصعوبات التي تواجه نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر
69	المطلب الثاني: العوامل المعرقة لنجاح وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر
71	المطلب الثالث: آفاق ومتطلبات نجاح وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر
76	خلاصة الفصل
(78-122)	الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة القالة بولاية الطارف
78	تمهيد
(79-98)	المبحث الأول: البطاقة التعريفية للبنك الوطني الجزائري
79	المطلب الأول: تقديم البنك الوطني الجزائري
95	المطلب الثاني: تقديم الوكالة محل الدراسة
(98-121)	المبحث الثاني: منهج الدراسة، النتائج والمناقشة
99	المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة
105	المطلب الثاني: عرض النتائج ومناقشتها
122	خلاصة الفصل
124	خاتمة
129	قائمة المراجع
137	الملاحق

مقدمة

❖ مقدمة:

إن التطورات السريعة التي يشهدها العالم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي تعتبر من سمات العصر الحديث التي مست مختلف مناحي الحياة بما فيها الاقتصاد عموما والقطاع المصرفي خصوصا باعتباره العصب الرئيسي للاقتصاد.

حيث يشهد العالم تطورا كبيرا في مجال الصناعة المصرفية وذلك نظرا للتحديات الكبيرة التي يواجهها القطاع المصرفي لغالبية دول العالم، وهذا في ظل التغيرات الاقتصادية الراهنة، حيث ألزمت البنوك على تبني أفكار وطرق جديدة تمكنه من استيعاب هذه التطورات ورفع التحديات والقيام بعصرنة جديدة لأنشطته لتتماشى مع المستجدات وتكون أكثر استجابة لعصر المعلوماتية.

من خلال التطور السريع لعالم الإلكترونيات وظهور شبكة الأنترنت كوسيلة لنقل المعلومات والاتصال ساهم في الكشف عن النقائص لوسائل الدفع التقليدية، ومع ظهور شبكة الأنترنت لم تحمل البنوك وسائل الدفع التقليدية، بل قامت باستغلال التطورات التكنولوجية من أجل اقتراح بعض الإصلاحات الواجب القيام بها واتباعها لتطوير وتحديث وسائل الدفع عن طريق إدماج وسائل دفع جديدة، تتمثل في وسائل الدفع الإلكترونية، حيث كل العمليات فيها تسير إلكترونيا.

والجزائر على غرار بقيت دول العالم، أدركت الجزائر ضرورة الارتقاء بنظامها البنكي إلى مستوى تلك التطورات فقد باشرت مجموعة من الإجراءات من أجل تطوير وتحديث المنظومة المالية و البنكية وجعلها في مستوى يضاهي نظيراتها في البلدان الأخرى في جانب وسائل الدفع الإلكترونية، حيث شهد النظام المصرفي الجزائري إصلاحات من أجل تحسين نشاطه، حيث عززت البنية التحتية التكنولوجية للبنوك، وقامت بإصدار قوانين تتوافق مع التعامل مع هذا الشكل الجديد من وسائل الدفع، مما أدى إلى دخول الجزائر في بعض المشاريع التي دخلت حيز التنفيذ في إطار تحديث وسائل الدفع الإلكتروني.

❖ إشكالية الدراسة:

من خلال ما سبق حول الدفع الإلكتروني وفي ظل التحولات العالمية، وما شهدته من تطور في التعاملات والخدمات المقدمة في البنوك الجزائرية، يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما واقع استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر وما هي آفاقها المستقبلية؟

❖ الأسئلة الفرعية:

من خلال الإشكالية الرئيسية يمكن صياغة الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بنظام الدفع الإلكتروني وما هي وسائله؟

مقدمة

- ماهي أهم التحديات والصعوبات التي تواجه وسائل الدفع الإلكتروني وواقعها في الجزائر؟
- ما هي وسائل الدفع الإلكترونية المتاحة في البنك الوطني الجزائري وكالة القالة بولاية الطارف؟
- ما هي التحديات والمخاطر التي تواجه عملاء البنك الوطني الجزائري وكالة القالة بولاية الطارف؟

❖ فرضيات الدراسة:

➤ الفرضية الرئيسية:

تسعى الجزائر كغيرها من الدول الى تطوير جهازها البنكي ومنه تطوير وسائل الدفع الإلكتروني من خلال تحسين خدماتها والقيام بالعديد من المشاريع التنموية الخاصة بهذا المجال.

➤ الفرضية الفرعية الأولى:

يقصد بنظام الدفع الإلكتروني القيام بتعاملات المختلفة بطريقة إلكترونية، ومن وسائله: البطاقات البنكية، الشيكات الإلكترونية، المحافظ الإلكترونية، البطاقات الذكية، التحويلات الإلكترونية.

➤ الفرضية الفرعية الثانية:

من أهم التحديات والصعوبات التي تواجه وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر هو عدم وجود قوانين خاصة بها تنظمها وكذا ضعف البنى التحتية التقنية، إلا أن الجزائر تعمل على معالجة هذه الصعوبات من خلال تطوير الخدمات وإطلاق مشاريع جديدة للنهوض بهذا الجانب.

➤ الفرضية الفرعية الثالثة:

تتمثل وسائل الدفع الإلكترونية المتاحة في البنك الوطني الجزائري وكالة القالة بولاية الطارف في البطاقة البنكية.

➤ الفرضية الفرعية الرابعة:

تعتبر صعوبة استخدام وسائل الدفع الإلكترونية تحديا يواجه عملاء البنك.

❖ أهمية الدراسة: تتمثل أهمية الدراسة فيما يلي:

- مساهمة هذا البحث في تركيز اهتمام الباحثين الأكاديميين والممارسين لموضوع الدفع الإلكتروني باعتباره إضافة جديدة واثراء المجال المعرفي وتدعيمهم للقيام بدراسات جديدة في مثل هذه المواضيع؛
- محاولة تحسيس المهتمين وبوجه خاص القائمين على البنوك بضرورة إعطاء أهمية لوسائل الدفع الإلكتروني باعتبارها

مقدمة

وسائل تحقق الربحية وتحافظ على مكانة البنك في السوق ضمن البنوك المتنافسة على اكتساب رضا العملاء مهما كانت سلوكياتهم؛

- الوقوف على أهم التطورات التي يشهدها الدفع الإلكتروني؛
- الدور الذي تلعبه أنظمة الدفع الإلكتروني في البنوك التجارية؛
- ضرورة مسايرة التطور المصرفي فأصبح من المهم اختيار الوسائل والأنظمة التي تحقق رضا العملاء؛
- مساعدة البنك على معرفة الوسائل التي عليه التركيز عليها لتحقيق مستوى الدفع الإلكتروني المطلوب؛
- التركيز على الوضع الذي وصلت إليه أنظمة الدفع في الجزائر، وكيفية تطويرها.

❖ دوافع اختيار الموضوع:

➤ دوافع شخصية:

- الرغبة والميول الشخصي للموضوع؛
- يدخل هذا الموضوع ضمن صميم التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي.

➤ دوافع موضوعية:

- حداثة موضوع وسائل الدفع الإلكتروني كونه ذات أهمية بالغة في الوقت الراهن فضلا عن إحتلالها مكانة هامة في حياتنا اليومية؛
- التعرف على أهم التحديات التي تواجه وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك الجزائرية؛
- البحث عن سبيل للقضاء على العراقيل التي تحد من إنتشار ونجاح هذه الوسائل؛
- الرغبة في معرفة وضع البنوك التجارية الجزائرية في مجال إستخدامها لوسائل الدفع حديثة.

❖ أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الى تحقيق جملة من الأهداف وهي:

- تحديد الإطار المفاهيمي لوسائل الدفع الإلكتروني؛

مقدمة

- تقييم إستعمال وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر وإعطاء نظرة على الجهاز البنكي الجزائري في مجال الدفع الإلكتروني؛
- محاولة معرفة مدى إستجابة الجمهور الجزائري للتطورات الحاصلة في مجال نظام الدفع؛
- إقتراح بعض الحلول التي من شأنها المساعدة على تفعيل وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر؛
- تقديم توصيات مناسبة تعزز من دور المصارف في تطوير نظم الدفع الإلكتروني.

❖ منهج وأدوات الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة، المتمثلة في معرفة واقع وآفاق وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي، حيث تم اتباع المنهج الوصفي في الإطار النظري لوصف واقع وسائل الدفع الإلكتروني في البنك محل الدراسة، وتم اتباع المنهج التحليلي بهدف تحليل البيانات التي تم جمعها بالإضافة للاعتماد على دراسة حالة من خلال أداة الاستبيان التي صممت ورعيت فيها مجموعة من العبارات الدقيقة التي تمس مختلف جوانب الموضوع. وتمثلت أدوات الدراسة في:

- ✓ **المصادر الثانوية:** تم الإعتماد على مجموعة من الكتب والمذكرات والدوريات والملتقيات والمواقع الإلكترونية.
- ✓ **المصادر الأولية:** تم الاعتماد على: الملاحظة، المقابلات وكذا الاستبيان، كما هو موضح في الفصل الثالث ضمن أدوات الدراسة الميدانية واستخدام برنامج EXEL في تحليل البيانات والوصول إلى النتائج.

❖ حدود الدراسة:

لقد استدعى الوقوف على الأهداف المرجوة من هذه الدراسة الالتزام بإطار زماني ومكاني محدد، فتمثلت الحدود المكانية في البنك الوطني الجزائري وكالة القالة بولاية الطارف عينة البحث، وقد امتدت فترة الدراسة خلال سنة 2022، أما عن الدراسة الميدانية تمثلت مدتها من مارس 2022 الى غاية ماي 2022.

❖ صعوبات الدراسة:

- قلة الاحصائيات الحديثة الخاصة بالموضوع.
- عدم توفر المراجع المتخصصة والمرتبطة مباشرة بالموضوع.
- عدم الإهتمام واللامبالاة من طرف عملاء البنك للإجابة على الاستبيانات المقدمة.

❖ الدراسات السابقة:

اعتمدنا في دراستنا على عدة دراسات سابقة تناولت الموضوع من جوانب مختلفة أهمها:

مقدمة

دراسة 01: حليلة خليفى بعنوان " واقع وآفاق وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر دراسة حالة بنك الفالحة والتنمية الريفية BADR وكالة أم البواقي وبنك الخليج الجزائر AGB وكالة عين مليلة " مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

هدفت هذه الدراسة الى الوقوف على أنواع وسائل الدفع الإلكترونية وآلية عملها، الوقوف على التحديات المتعلقة بيئة العمل المصرفي الإلكتروني، معرفة آفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر ومتطلبات تفعيلها، اقتراح بعض الحلول التي من شأنها المساعدة على تفعيل وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، وخرجت الدراسة بالعديد من النتائج أهمها: ظهور هذا النوع من وسائل الدفع الحديثة أدى بالبنوك إلى تنويع الخدمات المصرفية المقدمة من أجل المحافظة على العملاء الحاليين وجذب آخرين؛ مخاطر وسائل الدفع الإلكتروني عديدة، وعليه هي ليست بتلك المثالية لتعويض وسائل الدفع التقليدية يمكن القول بأن الجزائر قد وصلت إلى قناعة بأن تطبيق نظام الدفع الإلكتروني بالشكل الفعال في النشاط الاقتصادي هو التحدي الأهم في الوقت الراهن، إن البيئة الاجتماعية والثقافية في الجزائر تشكل تحديا للبنوك من أجل توعية وإقناع العملاء بجدوى استخدام النقود الإلكترونية وبالتالي إدخال ثقافة بنكية جديدة، المنظومة القانونية في الجزائر تعاني من فراغ في مجال التشريعات المتعلقة بوسائل الدفع الإلكتروني، البطاقات البنكية في بنك الفالحة والتنمية الريفية تستخدم كبطاقات سحب أكثر منها كبطاقات دفع نظرا لعدم اعتماد التجارة الإلكترونية و الغياب شبه التام الأجهزة الدفع الإلكتروني، بنك خليج الجزائر يحتل المرتبة الأولى في الجزائر من حيث جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة فكل خدمة تصل الجزائر يكون هو الأول في استخدامها ويقدمها مجانا لعملائه.

دراسة 02: دراسة زهي رزواش، بعنوان "دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية" -دراسة حالة الجزائر-مذكرة ماجستير

وقد تضمنت هذه المذكرة العوامل التي ساهمت على نجاح المعاملات المصرفية بوسائل الدفع الإلكتروني، و معرقلاتها بصفة ولم تتطرق إلى أنظمة الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية بشكل موسع، وإنما ركزت على وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر بشكل عام (بطاقة السحب) وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي: خوف التجار من التعامل مع هذه المستندات المالية، ذلك لأنه تتطلب إجراءات وقوانين تسمح بفتح حسابات لدى البنوك، قضاء هذه الوسائل على التسرب النقدي مما يعطي صورة صريحة عن مستوى السيولة داخل البنوك بصفة خاصة والاقتصاد بصفة عامة، يعاني النظام المصرفي في الجزائر من ضعف في استخدام التكنولوجيا المصرفية ومن تأخر في مواكبة الصناعة المصرفية، غياب ثقافة مصرفية في المجتمع لا يتعامل بالشيك إلا قليلا.

دراسة 03: يوسف مرزوق بعنوان "واقع وسائل الدفع الحديثة في الجزائر دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة سعيدة- " مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

هدفت هذه الدراسة الى لوقوف على أنواع وسائل الدفع الإلكترونية وآليات عملها، إبراز التحديات المستقبلية التي يمكن أن تواجه البنوك التجارية الجزائرية في ظل منافسة البنوك الأجنبية، محاولة معرفة مدى استجابة الجمهور الجزائري للتطورات الحاصلة في مجال نظام الدفع ، الوقوف على طبيعة نظم الرقابة المصرفية على وسائل الدفع الإلكترونية ومدى ملاءمتها للتطورات التقنية، وتوصلت هذه الدراسة الى أنه يجب أن تستجيب الخدمات المصرفية المقدمة من قبل الأجهزة المصرفية إلى التطور الحاصل في النشاط الاقتصادي و المجتمع ككل أين تجد تطورها الطبيعي، هذا للتمكن من القيام بالدور الذي وجدت من أجله ألا وهو الاستجابة لمتطلبات وتفعيل النشاط لارتقاء بالمجتمع، إن تطبيق وسائل الدفع الحديثة في المصارف سيكون له الأثر الايجابي الكبير على عملها كما سيكون له الأثر الأكبر على النشاط الاقتصادي، لكن التوجه يتم أن يجب بعقلانية، أن البطاقات البنكية لم تلقى النجاح المنتظر، و يتجسد هذا على أرضية الواقع بالعدد القليل من المستعملين لهذه البطاقات، تعاني المنظومة القانونية في الجزائر من فراغ مجال التشريعات المتعلقة بوسائل الدفع الإلكترونية.

دراسة 04: بورغداد بومدين، بوسري محمد، بعنوان "التحديات التي تواجه وسائل الدفع الإلكترونية في المصارف البنكية الجزائرية -دراسة عينة من الوكالات البنكية في والية برج بوعرييج -" مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

إن الأهداف التي تمت معالجتها من خلال هذه الدراسة تتمثل في توضيح مفهوم لدفع الإلكتروني وأهم إجراءاته، المساهمة في تطوير أداء العاملين في البنك من خلال تعزيز إجراءات الدفع الإلكتروني، وكذا إبراز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة من طرف البنوك في تحسين الدفع الإلكتروني بها. ويمكن حصر النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة في أن أدت البيئة الجديدة للعمل المصرفي والمنافسة الشديدة والتطبيقات التقنية لأدوات الدفع الإلكتروني الى الضغط على البنوك لايجاد آليات جديدة في استخدام وتنويع الخدمات المصرفية الإلكترونية، وان البطاقات البنكية لم تلقى النجاح المنتظر ويتجسد هذا بالعدد القليل من المستعملين لهذه البطاقات.

دراسة 05: مقدم عبد الجليل بعنوان " واقع ورهانات تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني وأثره اعلى أداء البنوك التجارية الجزائرية-دراسة حالة بنك الفالحة والتنمية الريفية - بشار-، وهو عبارة عن مقال في للمجلة العالمية للاقتصاد والأعمال

تكمن أهمية الدراسة في الدور الذي تلعبه أنظمة الدفع الإلكتروني في البنوك التجارية، وضرورة مسايرة التطور المصرفي فأصبح من املمهم اختيار التقنيات والوسائل والأنظمة التي تحقق رضا العملاء وراحتهم، والأهم في ذلك أن تساهم فيتطور أداء

مقدمة

البنك ومنه اقتصاد الدولة. وأشارت نتائج الدراسة الى ان استخدام أدوات الدفع الإلكترونية أصبح واقعا ال مفر منه مما يستلزم تطوير وتدريب العاملين للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة، هناك ضعف نسبي في حجم الخدمات التي يقدمها البنك من خلال أدوات الدفع الإلكترونية بالإضافة إلى ضعف في حجم ما تملكه من تلك الأدوات، تسريع وتسهيل التعاملات بين الأفراد كونها تضمن تقليص التداول النقدي، إن تطبيق وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر يشهد صعوبات نظرا لارتفاع تكاليفه ولصعوبة تقبله من قبل الجمهور.

دراسة 06: سمية عباسية بعنوان "وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري -المستقبلية والآفاق والمعوقات الواقع-مقال في مجلة العلوم الإنسانية

تكمن أهمية الدراسة في التطور التكنولوجي الذي أصبحت تشهده الساحة المصرفية، وما ترتب عليه من استخدام واسع للأدوات والقنوات المصرفية الحديثة في مختلف أنحاء العالم خاصة في الدول المتقدمة، هذا إضافة إلى الدور الذي تلعبه وسائل الدفع الإلكتروني في تطوير اقتصاديات العالم من خلال المساهمة في تسهيل المعاملات المالية والتجارية، مما دفع بالدول النامية ومنها العربية والجزائر خاصة إلى العمل الجاد للتحويل إلى ممارسة العمليات المصرفية الإلكترونية من خلال وسائل الدفع الإلكتروني، بغية المحافظة على حظوظها في المنافسة والاستمرار مستقبلا، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج يمكن تلخيصها في انه فرض تطور علم الاقتصاد العديد من التغيرات التي لم يكن القطاع المصرفي في منأى عنها من خلال التوجه إلى رقمنة أنشطته باعتماد الصيرفة الإلكترونية التي أصبحت ضرورة حتمية لمواجهة المنافسة بشكليها الوطنية والدولية، لقد ساهم ظهور شبكة الأنترنت وما لحقها من تطورات كان أهمها التجارة الإلكترونية في تراجع دور وسائل الدفع التقليدية لتحل محلها وسائل الدفع الإلكترونية خاصة في ظل وجود هيئات دولية وعالمية رائدة في انتاج وتسويق مثل هذه النوع من وسائل الدفع، تفتح وسائل الدفع الإلكتروني آفاقا واسعة للحصول على الخدمة البنكية في أي وقت وفي أي مكان، تعتبر وسائل الدفع الإلكتروني من عوامل تطور البنوك والرفع من آدائها الخدمي ومواكبة التحديات البنكية وجذب الزبائن والرفع من القدرة التنافسية وهو ما يؤثر إيجابا على أداء البنك، لايزال النظام المصرفي الجزائري بعيدا نوعا ما عن واقع وسائل الدفع الإلكترونية في الدول المتقدمة وحتى بعض الدول العربية بالرغم من الجهود المبذولة للنهوض بالقطاع.

دراسة 07: السعيد بركة، فوزي شوق بعنوان تحديات وسائل الدفع الإلكتروني دراسة استطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية بولاية أم بواقي، مقال بمجلة البحوث الاقتصادية والمالية

تكمن أهمية الدراسة من أهمية الدور الذي تلعبه النقديات في الاقتصاد، وضرورة مسايرة التطور المصرفي الذي يعتبر دعامة التطور الاقتصادي، فأصبح من المهم اختيار التقنيات والوسائل والأنظمة التي تحقق للبنوك عوائد وأرباح من جهة، وتقلل من تكاليفها وأخطارها من جهة أخرى وبالمقابل تحقق رضا العملاء وراحتهم، والأهم في ذلك أن تساهم في تطور اقتصاد الدولة. كما يستمد البحث أهميته من أهمية محصلة هذا التطور الذي سجل ظهور جرائم إلكترونية تتطلب مواجهة ومكافحة

مقدمة

من نوع خاص مستمد من طبيعة تلك الجرائم حديثة النشأة، ومن خلال هذه الدراسة توصلنا إلى أن سبب إحجام عملاء الوكالات البنكية بأم البواقي يعود إلى ضعف الرقابة على إجراءات نظم الدفع الإلكترونية، سبب عدم إقبال عملاء الوكالات البنكية بأم البواقي على تسوية معاملاتهم إلكترونيا بالدرجة الأولى إلى المخاطر الناجمة من استخدام البطاقات البنكية.

❖ هيكل الدراسة:

في إطار انجاز هذا البحث تم تقسيمه الى ثلاث فصول، فصلين نظريين وفصل تطبيقي تسبقهم مقدمة تشمل على مختلف الأبعاد الأساسية للموضوع واشكاليته، وتتبعهم خاتمة متضمنة اختبار صحة الفرضيات وأهم النتائج المتوصل إليها وعلى إثرها تم وضع مجموعة من الاقتراحات نراها مناسبة، وجاءت فصول المذكرة على النحو التالي:

الفصل الأول: بعنوان "الإطار المفاهيمي لوسائل الدفع الإلكتروني"، حيث تم تقسيمه الى مبحثين تناول المبحث الأول منه مفاهيم أساسية حول أنظمة الدفع الإلكتروني، أما المبحث الثاني فتطرق الى ماهية وسائل الدفع الإلكتروني.

الفصل الثاني: بعنوان "استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر: الواقع، التحديات والافاق" حيث تم تقسيمه الى مبحثين، تطرق المبحث الأول الى واقع استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، وتناول المبحث الثاني تحديات وافاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر

الفصل الثالث: تضمن هذا الفصل دراسة تطبيقية لبنك الوطني الجزائري وكالة القالة 812، وقد تم تقسيمه الى ثلاث مباحث، حيث تناول المبحث الأول: تقديم للبنك الوطني الجزائري، بينما المبحث الثاني تضمن الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية والذي تم التطرق فيه الى مجتمع وعينة الدراسة وبيان مصادر وأدوات جمع البيانات بالإضافة الى ابراز حدود الدراسة، وفي المبحث الثالث تم تحليل النتائج ومناقشتها.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لوسائل الدفع الالكتروني
المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول أنظمة الدفع الالكترونية:
المبحث الثاني: ماهية وسائل الدفع الالكترونية

تمهيد:

شهد النشاط الاقتصادي والتجاري تطوراً مستمراً يشمل مفهوم النشاط وكذلك الوسائل اللازمة لإتمامه، حيث يعمل كل منها على تطوير الآخر. فالتطور في مجال اقتصاد معين. يدفع إلى التطور في غيره من المجالات الأخرى وهكذا تتكامل حلقات الأنشطة الاقتصادية مع بعضها البعض.

وتعتبر وسائل الدفع أحد مجالات الاقتصاد وهي الطريقة التي من خلالها يستطيع الأفراد تسوية التزاماتهم أو دفع أثمان السلع والخدمات التي يحصلون عليها وقد تطورت وسائل الدفع على مر الزمن تبعاً لتطور الحياة الاقتصادية وظروف السوق والتطورات التكنولوجية، حيث لم تعد وسائل الدفع تقف عند شكل معين بل فرض التطور التكنولوجي استخدام وسائل دفع أخرى تختلف عن تلك التقليدية تعرف بوسائل الدفع الإلكترونية التي تمثل الصورة الإلكترونية لوسائل الدفع التقليدية، وهي الأخرى توجد على أشكال مختلفة تتلاءم مع طبيعة العمليات والصفقات الإلكترونية.

وبهدف توضيح ذلك تم تقسيم الفصل الأول إلى مبحثين، حيث تناول المبحث الأول مفاهيم أساسية حول أنظمة الدفع الإلكتروني، وتطرق المبحث الثاني إلى ماهية وسائل الدفع الإلكتروني.

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول أنظمة الدفع الإلكترونية:

تعتبر أنظمة الدفع الإلكتروني عن مجموعة القواعد والأدوات والتقنيات التي يتم من خلالها عملية الدفع ما بين الوحدات الاقتصادية من أجل تسوية التزاماتهم في التعاملات المالية والمبادلات التجارية بطريقة إلكترونية، لذلك سوف نتطرق إلى التطور التاريخي التي شهده، تعريفه والعوامل التي أدت إلى تطوره.

المطلب الأول: التطور التاريخي لنظام الدفع الإلكتروني:

تشهد الاقتصادات والمجتمعات المختلفة العديد من التفاعلات والتحويلات الاقتصادية والاجتماعية، وكان من الطبيعي أن يؤثر ذلك على التعاملات بين أعضائها، سواء أكان ذلك داخل الجماعة، أم بين أفراد جماعة ما وأفراد الجماعات الأخرى، ولما كانت النقود تمثل الوسيط الذي يستخدم لإتمام المعاملات، كان من الطبيعي أن تشهد بدورها تطورات تعكس وتجاوب التطورات السابقة، لذا فإن التطور الذي أدى إلى ظهور التجارة الإلكترونية أدى إلى إحداث تطور في وسائل الدفع ذاتها، ومن ثم ظهرت وسائل الدفع الإلكترونية ثم النقود الإلكترونية.¹

نتيجة الفائض المتحصل عليه من عملية الانتاج بفضل تقسيم العمل وزيادة الإنتاجية في المنتجات البدائية برزت مرحلة يتم من خلالها التبادل بين المجتمعات بسلعها المختلفة أي سلع مقابل سلع، وهو ما يعرف بالمقايضة، غير أن هذه الوسيلة لم تدم طويلا بسبب محدودية هذه النظام بعد النقائص التي تميزت بها مرحلة المقايضة وعليه أصبح من الضروري الإستعانة بوسيلة أخرى أكثر فعالية، حيث تم اللجوء إلى استخدام المعادن والنقود واحتلت المعادن الثمينة (الذهب والفضة) مكان الصدارة بين مختلف المعادن النقدية، ثم تلاها في الترتيب المعادن الأخرى مثل: الحديد والنحاس والقصدير وغيرها، ولقد تم اختيار المعادن الثمينة للقيام بدور النقود انطلاقا مما تتمتع به من خصائص جعلتها أكثر صلاحية للقيام بدور النقود، وتعد النقود المصرفية أهم أنواع النقود وهي كتطور في أشكال النقود المتداولة، فكما كان ايداع الذهب لدى البنوك سبب في وجود النقود الورقية فإن ايداع النقود الورقية أدى إلى وجود النقود الائتمانية، فعوضا أن يقوم المودع بتسديد بعض معاملاته بإخراج مبلغ من البنك فيستطيع أن يحرر شيك بقيمة المعاملة وفي حدود ما لديه في البنك دون اخراج النقود.

أما في العصر الحديث فقد ظهرت وسائل الدفع الإلكترونية، والتي تولدت عن تطور شبكة الأنترنت وبروز التجارة الإلكترونية، وهذا ما ساهم في تبخر الأموال وتحويلها إلى إلكترونيات حيث نتج عن الاستخدام الموسع للكمبيوتر والشبكات الرقمية، فتح باب واسع أمام تحول الأموال إلى أرقام ووقائع افتراضية، ومن أهم هذه الوسائل الجديدة هي

¹ أحمد عبد الخالق، (2008): التجارة الإلكترونية والعولمة، الطبعة الثانية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث ودراسات، ص 151.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لوسائل الدفع الإلكتروني

البطاقات البنكية، التي عوضت الشيك في الكثير من المدفوعات صغيرة القيمة وأول ظهور لها كان في الولايات المتحدة الأمريكية لتنتشر بعد ذلك إلى أوروبا، ثم باقي دول العالم، لتظهر فيما بعد باقي وسائل الدفع الإلكترونية.¹

إلا أنها رصدت بعض مظاهر التطور في الدفع الإلكتروني حسب التسلسل الزمني على النحو التالي:²

- **إلى غاية نهاية العشرينات:** شهدت هذه المرحلة ولادة الحاسب الآلي حيث اخترع أول جهاز حاسوب آلي الذي يمثل الجيل الأول من الحاسوب، كما شهدت هذه المرحلة ولادة فكرة بطاقة الدفع في الولايات المتحدة الأمريكية حوالي سنة 1914 عندما أصدرت شركات البترول الأمريكية بطاقات معدنية لزبائنها لشراء ما يحتاجون إليه، وبهذا كانت النشأة الأولى للصيرفة الإلكترونية- النقود الإلكترونية - تمت في البيئة التجارية لا المصرفية، وكانت عبارة عن قطعة معدنية كرمز للعلاقة بين وحدة تجارية تسمى western union وعملاءها الأكثر ثقة وتميزاً، حيث مكنتهم من دفع مستحقاتهم من خلال تلك البطاقة، ثم صدرت بطاقة شركة التلغراف سنة 1915 وهي بطاقة معدنية عملت بها بعض الفنادق سنة 1917 وتبعتها شركات البترول سنة 1924.
- **من بداية الثلاثينات إلى نهاية الخمسينيات:** شهدت هذه المرحلة ميلاد أول بطاقة بلاستيكية Utap سنة 1936 التي اعتبرت أول بطاقة ائتمانية حديثة، لكن قبولها كان محدوداً فقط بشراء تذاكر الطيران، واتسع الاستخدام الحقيقي للبطاقات البلاستيكية على يد البنوك، حيث ظهرت بطاقات مصرفية سنة 1950 لبنك ناشيونال فرانكلين National Franklin بنيويورك عندما أصدرت بطاقة National Credit Card Club كما ظهرت في فرنسا سنة 1954 بطاقة دينرز كلوب Cartes du Dinners وأخيراً بطاقة American Express سنة 1958.
- **في فترة الستينات:** في هذه المرحلة كانت بداية انطلاق البنوك للأنشطة العالمية، وكان ذلك نتاج نمو التجارة العالمية والاهتمام بالتجارة الخارجية بشكل أساسي، وسميت هذه المرحلة بفترة المكننة automation period في أنظمة العمل المصرفي، وهي مرحلة التحول من النظام اليدوي إلى النظام الآلي وفي هذه الفترة ظهرت بطاقة Visa و Master Card كوسيلة دفع مصرفية في للزبائن، كما شهدت ميلاد الجيل الثاني من الحاسوب

¹ زيقم سارة، (2015): دور وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ص ص 4،5.

² عبد الهادي مسعودي، (2016): الاعمال المصرفية الإلكترونية بنوك إلكترونية ونقود إلكترونية وبطاقات إلكترونية Electronic banking، دار البازوري للنشر والتوزيع، ص ص 13،17.

(59-1964)، وشهدت استعمال الصراف الآلي سنة 1967 لدى مصرف Barclays Bank وهو صراف كهربائي اخترعه البريطاني dela rue واستخدم في العملات الصغيرة والإيصالات التي تحتفظ بها آلة هذا الصراف، وتمثل هذه المرحلة بداية الصيرفة الإلكترونية حيث حلت مشكلة الازدحام في المصارف عند سحب الرواتب وتوفير صرف النقود خارج أوقات الدوام الرسمي؛ كما تم استخدام أول بطاقة دفع في فرنسا سنة 1967 التي تم تجهيزها بشرائح مغناطيسية بعد أربع سنوات من ذلك التي تسمح بإنجاز عدة خدمات مصرفية بواسطة الموزعات الآلية.

- **في فترة السبعينات:** تعد هذه المرحلة فترة التحرر المالي أين انتقلت الخدمات المصرفية عبر القارات والدول، ويرجع ذلك إلى ظهور نظم تحويل الأموال إلكترونيا Electronic Fund Transfer حيث بدأ العمل بنظام مقاصة المدفوعات بين المصارف CHIPS سنة 1970 في أمريكا وتطور نظام غرفة المقاصة الآلية ACH للبنك الفيدرالي سنة 1974، كما شهدت هذه الفترة تأسيس جمعية الاتصالات العالمية بين البنوك SWIFT سنة 1978 في بلجيكا، وهي أول المؤسسات المصرفية التي تقدم خدمات تسوية المدفوعات بين البنوك حول العالم، كما تم تطوير الجيل الثالث من الحاسوب (1965-1970) وتم تأسيس أكبر اتحادين لتنظيم وإصدار بطاقات الدفع المصرفية حول العالم وهو جمعية الفيزا سنة 1972 وجمعية الماستر كارد سنة 1979.

- **في فترة الثمانينات:** تميزت هذه المرحلة بنقل الخدمات المصرفية إلى بيوت الزبائن أو ما يسمى بالبنك المنزلي Home banking كما تم تطوير الجيل الرابع للكمبيوتر (1971-2000)، وتم استخدام الهاتف الثابت في خدمات الاستفسار المصرفي سنة 1973 في بريطانيا، وإنشاء أول بنك ناطق (بنك First Direct) من قبل بنك HSBC في بريطانيا سنة 1979 الذي يقدم خدمات على مدى 24 ساعة طيلة أيام السنة؛ وتم تطوير خدمة الوحدات الطرفية TPE وتوزيعها لدى التجار والعمل على توحيد الشبكات بين البنوك لإتاحة الخدمة لجميع البطاقات البنكية والموزعات الآلية والوحدات الطرفية في نهاية 1985 في فرنسا.

- **في فترة التسعينات:** شهدت هذه الفترة أهم التطورات في مجال الصيرفة الإلكترونية أين تم تطوير الجيل الخامس للحاسوب وتطوير الحاسبات الشخصية، كما حدثت أهم التطورات في مجال الاتصالات والتكنولوجيا وانتشار شبكة الإنترنت والهواتف النقالة بشكل واسع، كما شهدت ميلاد أول بنك إلكتروني سنة 1995 عبر الإنترنت وهو نت بنك Net bank في أمريكا، وتم تطوير نظام الصفقات الإلكترونية الآمنة Seucr Electronic Transactions SET وانتشرت أنظمة تبادل البيانات إلكترونيا وأنظمة تسوية الشيكات الإلكترونية عبر الإنترنت وتم اختراع البطاقة الذكية في فرنسا سنة 1993.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لوسائل الدفع الإلكتروني

- في فترة الألفية وحتى الوقت الحاضر: في هذه المرحلة تم دمج الخدمة الإلكترونية مع شبكة الانترنت وذلك بربط أجهزة الصراف الآلي والهواتف الخلوية مع الانترنت، وظهور ما يعرف بالبنوك الجواله أو الخلوية وانتشرت الوسائل الإلكترونية كالبطاقات البلاستيكية والذكية والمحفظة الإلكترونية وكذلك الشيكات الإلكترونية والنقود الإلكترونية، وأصبحت جل الخدمات تقدم عبر الوسائل الإلكترونية المختلفة.

المطلب الثاني: مفهوم نظام الدفع الإلكتروني وأطراف التعامل بأنظمة الدفع الإلكتروني:

2-1 مفهوم نظام الدفع الإلكتروني:

إن أنظمة الدفع لا يفرضها القانون بل تنتج عن المميزات الثقافية، الاجتماعية، التاريخية والاقتصادية لأي بلد بالإضافة إلى التطورات التكنولوجية، وهذا ما سنبرزه من خلال تعريف نظام الدفع وتحديد خصائصه.

2-1-1 تعريف نظام الدفع:

قبل إعطاء تعريف لنظام الدفع لابد من تعريف كل مصطلح على حدى: ¹

أ. تعريف النظام:

هو عبارة عن مجموعة من العناصر المتفاعلة فيما بينها من أجل تحقيق هدف محدد وهذه العناصر تسمى مدخلات النظام، يتم المزج فيما بينها على أساس مجموعة من الإجراءات قصد تحقيق نتائج مرغوب فيها أهداف (تسمى مخرجات النظام).

ب. مفهوم الدفع:

يدل على إطفاء دين أو تسوية التزام.

ج. مفهوم نظام الدفع le système de paiement:

يعرف نظام الدفع على أنه مجموعة من التنظيمات والقواعد والأدوات والقنوات التي يتم من خلالها عملية الدفع ما بين الوحدات الاقتصادية.

¹فريدة قلقول، (2013): أهمية أنظمة الدفع الإلكترونية في المصارف، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، ص 32.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لوسائل الدفع الإلكتروني

2-1-2 خصائص أنظمة الدفع:

تتميز أنظمة الدفع بالخصائص التالية:¹

◀ **البساطة والوضوح:** أي أن تكون القواعد والإجراءات المعمول بها واضحة وغير معقدة وسهلة الفهم والممارسة من جميع المتعاملين؛

◀ **المرونة:** وهي قدرة نظام الدفع على التكيف والاستجابة للتغيرات سواء كانت راجعة إلى تطور في سلوك الوحدات (أفراد ومؤسسات) ومجال وسائل الدفع وقنوات الاتصال أو القوانين والتنظيمات؛

◀ **السرعة:** وهي إجراء الدفع في أقل وقت حقيقي ممكن؛

◀ **الأمان:** يتعلق الأمر أساساً هنا بأمان وسائل الدفع والطرق المستعملة فكلما ساد الأمان في الطرق والوسائل المعتمدة في الدفع، كلما سادت الثقة بين المتعاملين.

2-1-3 تعريف نظام الدفع الإلكتروني:

أ. **التعريف الاصطلاحي:**

وردت عدة تعريفات لأنظمة الدفع الإلكترونية تمحورت معظمها حول طبيعة عملية الدفع بالمقارنة مع طبيعة الدفع التقليدية، ومن بين هذه التعاريف نذكر منها ما يلي:

يعرف الدفع الإلكتروني على أنه: "عملية تحويل الأموال هي في الأساس ثمن لسلعة أو خدمة إرسال البيانات عبر بطريقة رقمية، أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر، وخط تلفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات."

كما عرفه البعض الآخر على أنه: "القيام بأداء النشاط الاقتصادي التجاري باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة مثل شبكة الأنترنت والشبكات والأساليب الإلكترونية وآليات الاتصال عن بعد مثل التلفون، الفاكس، وشبكات تربط بين أعضائها في مجالات محددة وهي شبكات الاتصال."²

¹ حليلة خليف، (2018): واقع وآفاق وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، ص 3، 4.

² حوالف عبد الصمد، (2015): النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكتروني، أطروحة لنيل الدكتوراه، كلية الحقوق، جامعة بوبكر بلقايد، تلمسان، ص 19.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لوسائل الدفع الإلكتروني

أنظمة الدفع الإلكتروني هي: "منظومة متكاملة من النظم والبرامج الإلكترونية التي توفرها الدول، تهدف تسهيل إجراءات عمليات الدفع الإلكتروني الآمنة، وتعمل هذه المنظومة تحت مظلة من القواعد والقوانين التي تضمن سرية تأمين وحماية الإجراءات الشراء وضمان وصول الخدمة".¹

وتعرف أنظمة الدفع الإلكتروني أيضا أنها: "هي أنظمة الدفع التي تتم إلكترونيا بدلا من الورق (الشيكات، النقد)، يستطيع الشخص أن يحاسب فواتيره إلكترونيا أو يقوم بتحويل النقود إلكترونيا عبر الحساب البنكي الخاص".²

ثانيا: التعريف التشريعي:³

عرف المشرع الأمريكي تقنية أمر الدفع وبالتحديد في التقنين التجاري الموحد Code Commercial Uniform (UCC) بأنه: "مجموعة الخطوات التي تبدأ بأمر التحويل الصادر من المستفيد بهدف الدفع للمستفيد من الأمر، ويتم ذلك شفويا، إلكترونيا أو كتابيا ويشمل ذلك أي أمر صادر من بنك الأمر، أو البنك الوسيط بهدف تنفيذ أمر الأمر بالتحويل، ويتم نقل القبول بنك المستفيد دفع قيمة الحوالة مصلحة المستفيد المبين في الأمر".

أما عن التشريعات العربية فقد عرفه المشرع التونسي بأنها: "الوسيلة التي تمكن صاحبها من القيام بعمليات الدفع المباشر عن بعد عبر الشبكات العمومية للاتصالات".

أما عن المشرع الجزائري، ونظرا لعدم صدور قانون خاص بالدفع الإلكتروني أو التجارة الإلكترونية، يمكننا الرجوع الى المادة 69 من قانون النقد والقرض 11/03 والتي ورد فيها: "تعتبر وسائل دفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل الأموال مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل"، وهو نفس التعريف الذي أورد المشرع قبل التعديل لكن مع تعديل طفيف من خلال ادراج مصطلح "سند" عوض مصطلح "شكل". والملاحظ على هذا التعريف فتح المجال واسعا لكل وسيلة من وسائل الدفع مهما تكن الدعامة أو الطريقة المستعملة سواء كانت تقليدية أو حديثة. وفي ظل غياب تنظيم خاص بوسائل الدفع الإلكترونية أو تنظيم خاص بالتجارة الإلكترونية، فانه يمكن الاستناد لهذا التعريف والقول بأن المشرع الجزائري اعترف بإمكانية استعمال وسائل الدفع الإلكتروني، يعد مؤشرا إيجابيا لتنظيم استعمال هذه التقنية.

¹ بوسكران مجيد، عزوق صفيان، (2018): تطوير وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك الجزائرية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، ص 7.

² محمد نور صالح الجدايه، سناء جودت خلف، (2009): تجارة إلكترونية ELElectronic commerce، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع،

³ حوالف عبد الصمد، مرجع سبق ذكره، ص 22، 23.

2-2 أطراف التعامل بأنظمة الدفع الإلكترونية:

غالبا ما يتكون أطراف التعامل بأدوات الدفع من:¹

◀ **المدين débiteur:** وهو الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يقوم بتنفيذ عملية الدفع، وهو في الواقع الزبون الذي يحصل على السلعة أو الخدمة، ويمكن أن يكون شخص معنوي مثل المؤسسات أو المنظمات أو شركات التأمين التي تدفع الأجور مثلا ...

◀ **المستفيد:** وهو الشخص الذي يرسل اليه المال ويسمى أيضا الدائن، ويكون على سبيل المثال المساحات الكبرى

◀ **بنك المدين:** ويسمى أيضا بنك المسحوب عليه tirée.

◀ **بنك المستفيد:** وهو البنك الذي يتم ارسال اليه المدفوعات ويسمى بنك الساحب tireur

○ تشترك أنظمة الدفع الإلكتروني في أنها وسيلة لانتقال من شخص الى آخر، ومجموعة لشخص آخر او لمجموعة أخرى عبر شبكة الانترنت دون الحاجة للتفاعل وجها لوجه²، وعلى اختلاف هذه النظم نجد أنها تحتوي جميعها على ثلاث عناصر³، فإذا اخذنا مثال عن أحد أنواع أدوات الدفع كالبطاقات الائتمانية، فإن أطراف التعامل هم:⁴

❖ **مصدرو البطاقات:** فقد يكونون أحد المراكز العالمية للإصدار، أو أحد البنوك التي تمنح لها الترخيص من طرف هذه المراكز، ويقومون بإصدار البطاقات والتعاقد مع التجار والمساحات الكبرى من أجل الترويج للبطاقات، وقبولها في عمليات البيع. وتقوم البنوك بتسوية المستحقات المالية للتجار على حملة البطاقات.

❖ **التجار والمساحات الكبرى:** ويتم التعاقد بينها وبين البنوك من اجل قبول البطاقات في عملية البيع، وتتم مطالبة البنوك والمؤسسات المصدرة بالمستحقات المالية في نهاية المدة المتفق عليها.

¹ محرز نور الدين، (2007): تأثير النقود الالكترونية على إدارة البنك المركزي لأدوات السياسة النقدية، مذكرة تخرج مكملية لنيل شهادة الماجستير، كلية علوم التسيير، جامعة جيجل، ص 31.

² محمد نور "صالح جداه"، سناء جودت خلف، مرجع سبق ذكره ص 235.

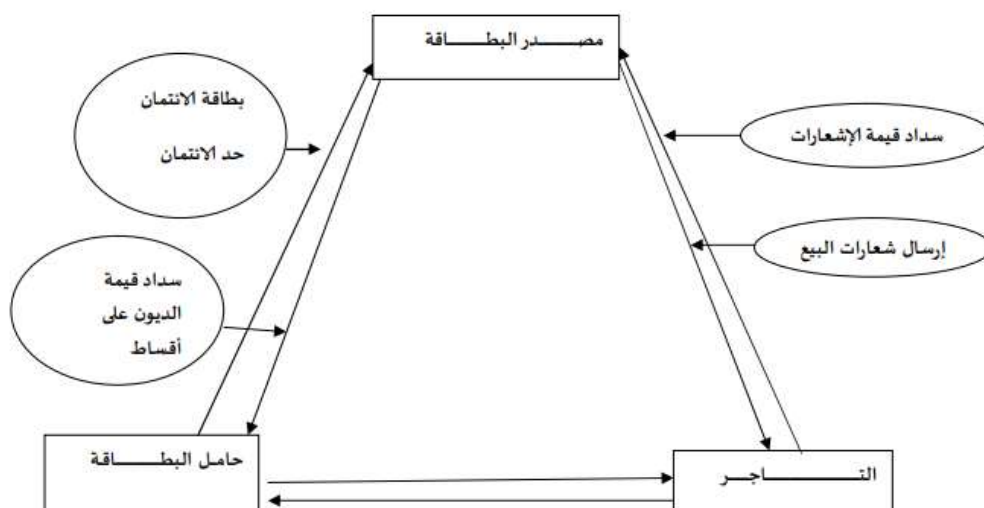
³ بورغداد بومدين، بوسري محمد، (2018): التحديات التي تواجه وسائل الدفع الإلكتروني في المصارف البنكية الجزائرية، مذكرة تخرج لنيل ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريش، ص 17.

⁴ محرز نور الدين، مرجع سبق ذكره، ص 32.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لوسائل الدفع الإلكتروني

❖ **حملة البطاقات:** وهم الافراد الذين يحصلون على البطاقات من مؤسسات الإصدار، ومن اجل استخدامها في تسديد السلع والخدمات من المحلات التي تقبل التعامل بها، ويتم دفع مستحقاتهم للمصدر بحسب نوعية البطاقة.

الشكل رقم (1-1): أطراف التعامل بأنظمة الدفع الإلكتروني



المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على بورغداد بومدين، بوسري محمد، (2018): التحديات التي تواجه وسائل الدفع الإلكتروني في المصارف البنكية الجزائرية، مذكرة تخرج لنيل ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريش، ص 17.

المطلب الثالث: العوامل المساعدة على تطور نظام الدفع الإلكتروني:

أ. ظهور المصارف الإلكترونية وخدمات مصرفية جديدة:

ففي ظل وجود شبكة الإنترنت وازدياد مستخدميها، واستغلال هذه الشبكة في ميدان النشاط التجاري الإلكتروني، لم تكتفي المصارف بدور المتفرج بل شهدت ثورة في المعاملات المصرفية أمدت هذا القطاع بأحدث الآليات، جعلته أكثر مرونة وسرعة في تقديم خدماته، وحيث ظهر إلى الوجود ما يسمى بالمصارف الإلكترونية، ولأن المصارف الإلكترونية تحقق مع بعضها البعض بعض العمليات المصرفية الفورية بسرعة تفوق العمليات المصرفية العادية كالتحويلات أو التسويات التي تأخذ وقتا طويلا وتكلفة مرتفعة فقد سمح ذلك بجذب العملاء بشكل كبير.¹

¹ عبد الرحيم وهيب، (2010): تقييم وسائل الدفع الإلكترونية ومستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجودها، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 02، ص 188، 189.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لوسائل الدفع الإلكتروني

فمن الطبيعي أن يتم التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية مما ينتج على استعمال هذه الوسائل بالإضافة إلى الخدمات المصرفية الجديدة التي تستوجب التعامل بتلك الوسائل ومن بين هذه الخدمات ما يلي:

✓ **الصراف الآلي: Automatec Taller Machine ATM:** هو جهاز يعمل تلقائياً لخدمة العملاء دون تدخل العنصر البشري، وضمن برامج معدة سلفاً، ويلبي العديد من حاجات العملاء المصرفية على مدار الساعة، ومن الخدمات التي يقدمها: السحب من حسابات الطلب والتوفير نقداً وبالعملة المحلية، الإيداع بالحسابات نقداً وبالمقاصة، التحويل من حساب آخر، الاستفسار عن الرصيد أو الأرصدة، طلب دفتر الشيكات، طلب كشف حساب...¹

✓ **نقاط البيع الإلكتروني: Electronic Points of Sale E.POS:** وهي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف أنواعها وأنشطتها باستخدام بطاقات بلا شبكة أو ذكية للقيام بأداء مدفوعات من خلال الخصم على حسابه إلكترونياً بتمرير هذه البطاقة داخل الآلة المتصلة إلكترونياً بحاسوب المصرف.²

✓ **العمليات المصرفية عبر الهاتف (الصيرفة الهاتفية) Phone Banking:** يستخدم الهاتف المصرفي في سداد فواتير الخدمات، وفي تحويل الأرصدة النقدية من حساب العميل إلى حسابات أخرى وذلك من خلال غرف المقاصة الآلية باستخدام هاتف أو كابل التلفزيون. فعند الرغبة في التحويل يقوم العميل بالاتصال بالبنك ثم ادخال رقم الحساب الخاص به واختيار الخدمة المطلوبة من قائمة الخدمات المعروض تقديمها من قبل مقدم الخدمة وحجم المبلغ المطلوب تحويله، ورقم حساب المستفيد، وبالتالي يتم ادخال المعلومات المتعلقة بعملية الدفع وتأكيدها وتحويلها إلى شريط ممغنط متصل بغرف الآلية والتي ستقوم بعملية التحويل المناسبة والمطلوبة.³

✓ **البنك المنزلي Homo Banking أو البنك المكتبي Office Bank:**

إن نظام الأنترنت القائم على البنك المنزلي، نظام له أهمية كبيرة سواء على مستوى البنوك، سواء على مستوى العملاء الذين يتوفرون على خطوط الأنترنت، كما تتعدد أشكاله فيما يلي: إمداد العملاء بالمعلومات الخاصة بأرصدتهم، شكل بسيط من أشكال النشرات الإلكترونية الإعلانية عن الخدمات المصرفية، تقديم طرق دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليهم إلكترونياً، كيفية إدارة المحافظ المالية (من أسهم وسندات) للعملاء. ولا شك أن هذا النوع من الخدمات ينطوي على مخاطر عالية، حيث يسمح بنوع من الاتصال المحدود بأنظمة المعلومات الداخلية للمصرف بما يمكن من تأدية الخدمة

¹ حازم محمود الوادي، (2016): مبادئ الاعمال المصرفية، دار الكتاب الثقافى، ص 137.

² عبد الهادي مسعودي، مرجع سبق ذكره ص ص 24، 26.

³ مصطفى كافي، (2011): النقود والبنوك الإلكترونية، دار رسلان، سوريا، دمشق، ص 37.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لوسائل الدفع الإلكتروني

المطلوبة. وقد أدى تقديم هذه الخدمة إلى الحد من الاستعمال الورقي في المعاملات والحد من فتح فروع للبنوك ما دامت قد وجدت أجهزة الهاتف والشبكات الإلكترونية والكمبيوتر المتصلة أو الحد من العمالة البشرية التي كانت متصلة بها.¹

✓ **بنوك الأنترنت Internet Banks:** لها عدة تسميات البنك على الخط Onlin Bank بنوك الويب Web Bank، والتي تقدم خدماتها عبر الشبكة فقط والتي لا وجود لها على أرض الواقع، مثل بنك "أتلاننتا". أن نظام الدفع في بنوك الأنترنت أو كما تعرف بالبنوك الإلكترونية عبر شبكة الأنترنت إلكترونيا، يكون عبر ثلاث وسائل هي: بطاقة الائتمان البلاستيكية، الشيكات الإلكترونية وتأخذ مسار الشيك الورقي، الدفع النقدي الإلكتروني وذلك من خلال استخدام النقود الإلكترونية.²

✓ **البنك الخلوي أو المحمول Mobile Bank:** يعتبر نافذة إلكترونية تيسر انجاز الأعمال المباشرة للزبائن أو مجموعة متكاملة الخدمات المصرفية، كالتحويل والتسديد وطلب دفتر الشيكات أو كشف الحساب ووقف بطاقة الصرف الآلي والاستعلام عن الأسعار وفوائدها... الخ، وتعطي هذه الخدمة من خلال نظام فيديو هاتف مزدوج وثنائي الاتجاه لإجراء اتصالات مباشرة من خلال الصوت والصورة، وانتشرت هذه الخدمة نتيجة تزايد استعمال الأجهزة الخلوية والحواسب المحمولة في مختلف البلدان.

✓ **البنوك الافتراضية Virtual Banks:** هي منظمات تتكون من أطراف أعمال مصرفية متعددة تصميم مواقعها لخلق وتقديم خدمات مصرفية بشكل سريع عن طريق الاستمرار أو إيجاد وتجميع مجال واسع من الموارد المصرفية، وتعمل هذه المصارف بشكل كامل الأنترنت وتتم العلاقات والمعاملات عن طريق الوسائل الإلكترونية وليس بشكل مباشر؛

وخلاصة القول إنه مهما اختلفت التسميات وتعددت أشكال الخدمات، فإن المصارف استطاعت بفضل هذه التكنولوجيا التواصل مع الزبائن في أي مكان من العالم وهكذا أنتجت الخدمات عن بعد Remote Electronic والخدمات المالية الذاتية Sef- Services Banking بكل يسر ومرونة.³

ب. ظهور منظمات ومؤسسات مالية عالمية في مجال المدفوعات

من بين العوامل المساهمة في انتشار وسائل الدفع الإلكترونية ظهور منظمات ومؤسسات عالمية أصبحت رائد في إنتاج

¹ شيماء بن محسن، عفاف هباب، (2019): دور أنظمة الدفع الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، ص 19.

² صلاح الدين مفتاح الباهي، (2016): أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن، رسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان الأردن، ص 21.

³ عبد الهادي مسعودي، مرجع سبق ذكره، ص 25، 26.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لوسائل الدفع الإلكتروني

وتسويق هذه الوسائط لمختلف بلدان العالم والجهات المصدرة.

ج. التوجه نحو التجارة الإلكترونية :

لقد أثير موضوع التجارة الإلكترونية لأول مرة في منظمة التجارة العالمية باقتراح قدمته الولايات المتحدة الأمريكية في الاجتماع العام للمنظمة في فيفري 1998 وعليه يجمع المنتجون للنشاط التجاري أن الاتجاه العام بين مختلف الوسائل المستخدمة أن المشهد التجاري الحالي يتجه نحو ابتكار برامج وبروتوكولات جديدة واعتماد إجراءات أمنية وتشريعات قانونية من أجل بناء صرح جديد للتجارة يعرف بالتجارة الإلكترونية يمكن تعريفها بأنها : "مجموعة المبادلات التجارية التي يتم من خلالها الشراء عبر شبكة اتصالات عن بعد وتهدف لإزالة جميع الحواجز التجارية التقليدية."

د. الاستفادة من وسائل الأمان عبر شبكة الإنترنت:

تتميز وسائل الدفع الإلكترونية عن الوسائل التقليدية بالاستفادة من وسائل الأمان المبتكرة حديثا لاستعمالها عبر شبكة الإنترنت وخاصة لإضفاء الثقة على المعاملات المصرفية والتجارية التي تتم عبر هذه الشبكة والتي تكون وسائل الدفع الإلكترونية طرفا فيها وقد كان انتشار التجارة الإلكترونية سببا كافيا لابتكار مثل هذه الوسائل كالتوقيع الإلكتروني والتشفير والجدارية النارية وغيرها.¹

■ **فالتوقيع الإلكتروني:** هو عبارة عن مجموعة من الأرقام التي تنجم من عملية حسابية مفتوحة باستخدام الكود السري الخاص، ويراه البعض بأنه هو ضغط رسالة بتشفير هذه الرسالة المضغوطة برمز سري خاص بموقع الرسالة، أو هو عبارة عن حروف أو ارقام أو رموز أو إشارات لها طابع منفرد تسمح بتحديد شخص صاحب التوقيع وتميزه عن غيره ويتم اعتماده من الجهة المختصة.²

■ **وتشفير البيانات:** يعني استبدال شكلها من خلال تحويلها إلى رموز أو إشارات لمنع الغير من معرفتها أو تعديلها أو تغييرها. فالتشفير وسيلة فنية لحماية البيانات من الآخرين.

■ **الجدران النارية:** هي عبارة عن برنامج وأجهزة توصل شبكة المعلومات والأنظمة الداخلية للمستخدم مع شبكة الانترنت، حيث يحافظ المضيف على اتصال من جانب واحد، واتصال مع الشبكة الداخلية من الجانب الآخر، حيث يتم إعداد القواعد لمراقبة كافة التيارات الإلكترونية فيتم إخفاء جميع العناوين الموجودة على الأجهزة في

¹ حليلة خليفي، مرجع سبق ذكره، ص ص 11، 12.

² عمر خالد زريقات، (2007): عقود التجارة الإلكترونية عقد البيع عبر الانترنت دراسة تحليلية، الطبعة الأولى، دار الحامد، ص ص 247، 248.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لوسائل الدفع الإلكتروني

الشبكة الداخلية من الخارج، ويشبه البعض هذه التقنية برجل الأمن الذي يقف على بوابة المنشأة ويسمح بدخول وخروج الأشخاص المرغوب فيهم من قبل صاحب المنشأة، ويمنع الأشخاص غير مرغوب فيهم¹.

هـ. تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية:

إن الإحساس بالأمان الذي ولدته نظم الدفع التقليدية بمرور الوقت مرتفع جدا إلا أن لنظام الدفع التقليدي مشاكل كثيرة منها:

- **انعدام الملائمة:** فالحاجة إلى الوجود الشخصي سواء شخصا أو عبر التليفون لكلا الطرفين يقيد الحرية المعاملاتية وبالنسبة للعملاء يترجم هذا إلى تأخير اقتناء المنتج أو الخدمة وينتج عنه تكلفة أعلى وبالنسبة للبائع يعني ذلك خسارة في الإيرادات نتيجة انخفاض المبيعات أو فقدانها؛
- **انعدام الأمن:** فالتوقيعات يمكن أن تزور ويمكن أن تسرق أو التجار يمكن أن يرتكبوا الغش والاحتيال؛
- **إجراء المدفوعات في الوقت غير الحقيقي:** لا تتم المدفوعات التقليدية في الوقت الحقيقي ويتوقف التأخير في التحقق الفعلي على نوعية السداد فالمدفوعات بالشيكات تستغرق ما يصل إلى أسبوع.

و. استخدام تكنولوجيا المعلوماتية والاتصال في المجال المصرفي :

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

¹لوصيف عمار، (2009): استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة منتوري، قسنطينة، ص 98.

²نعيمة مولفركة، (2016): إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، العدد 6، ص 483،485.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لوسائل الدفع الإلكتروني

المبحث الثاني: ماهية وسائل الدفع الإلكتروني:

نتيجة للتطورات التي عرفها الاقتصاد، حولت البنوك أغلب وسائل الدفع الى وسائل دفع إلكتروني، وتعددت هذه الأخيرة واتخذت أشكالاً تتلاءم مع طبيعة المعاملات، ومن خلال هذا المبحث سوف نتطرق الى ماهية وسائل الدفع الإلكتروني، أنواعها ومزايا وعيوب هذه الوسائل.

المطلب الأول: ماهية وسائل الدفع الإلكتروني:

1-1 تعريف وسائل الدفع الإلكتروني:

تعددت التعاريف المقدمة لوسائل الدفع الإلكتروني، نذكر منها ما يلي:

- "تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل الأموال مهما يكن السن والأسلوب التقني المستعمل".¹
- وسائل الدفع المتطورة في الأنترنت هي عبارة عن الصورة أو الوسيلة الإلكترونية التقليدية للدفع والتي نستعملها في حياتنا اليومية، الفرق الأساسي بين الوسيطتين هي أن وسائل الدفع الإلكترونية تتم كل عملياتها وتُسير إلكترونياً، ولا وجود للحالات ولا للقطع النقدية فالدفع الإلكتروني هو "عملية تحويل لأموال، هي في الأساس ثمن لسلعة أو خدمة بطريقة رقمية، أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر، وإرسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات".²
- يقصد بوسائل الدفع الإلكتروني مجموعة الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها البنوك والمؤسسات كوسيلة دفع، وتمثل في البطاقات البنكية، والنقود الإلكترونية.³

1-2 أهمية وسائل الدفع الإلكتروني:

تعد وسائل الدفع الإلكتروني ذات أهمية بالغة يمكن توضيحها من خلال ما يلي:⁴

¹ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 52، القانون رقم 11/03، المؤرخ في 26 أوت 2006، المتعلق بقانون النقد والقرض، المادة 69.

² رابح حدي باشا، وهيبه عبد الرحيم، (2011): تطور طرق الدفع في التجارة الإلكترونية، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، عدد 4، مجلد 15، ص 169.

³ مفتاح صالح، فريدة معارفي، (2010): البنوك الإلكترونية، منتدى موجه إدارة الأعمال، بسكرة، ص 8.

⁴ بن باير الحبيب، بن كاملة محمد عبد العزيز، (2011): عصنة وسائل الدفع: مدخل لتطوير الأداء والفعالية المصرفية للبنوك الجزائرية، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالها اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، المنعقد يومي 26/ 27 أفريل، جامعة وهران، ص 07.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لوسائل الدفع الإلكتروني

○ تنامي أهمية ودور الوساطة المالية بفعل تزايد حركية التدفقات النقدية والمالية الناتجة عن عمليات الأسواق وتوسع حجم المبادلات التجارية والاستثمارية؛

○ تطور المعلوماتية وتكنولوجيا الإعلام والاتصال وبدأت شبكة البنوك ترتفع سنة تلوى الأخرى خاصة عبر الانترنت من 12000 سنة 2000 إلى 15845 في نهاية 2003 أي نسبة 75 % من السوق ليصل بذلك العدد في نهاية 2009 إلى 63154 أي بنسبة تغطية تجاوزت 90 % إذن تتجلى الأهمية من خلال النمو المؤسسي من جهة وارتفاع عدد المتعاملين مع الانترنت المصري من 2009؛

نهاية في 92.4 % بذلك ليصل 2005 سنة 51.3 % وأصبحت البطاقات المصرفية أكثر تداولاً من الشيكات في البلدان الأكثر تقدماً وبلغ بذلك حجم بطاقات الذاكرة المتداولة عبر العالم 2.3 مليار بطاقة في نهاية 2009. وبلغ عدد بطاقات المعالج (25.1 processeur micro a cartes) مليار في نفس السنة وتقدم أوروبا باقي دول العالم في هذا المجال حيث تستحوذ على نسبة 75 % من السوق العالمي للبطاقات البرغوثية (Carte à puce) ؛

○ وما زاد وسائل الدفع العصرية هو سهولة التعامل بها نتيجة اتساع رقعة المبادلات الاقتصادية فكانت ولا تزال أداة مهمة في الاقتصاد تجعل منه يرقى مكانة وصدارة بفعل خصائص هذه الأخيرة. وارتفع حجم المبادلات بفعل بطاقات الائتمان والتي مكنت العديد من الأفراد من الحصول على مستلزماتهم من سلع وخدمات وذلك بالتسديد لأجل والذي مكن من إنعاش الحركة الاقتصادية ويسر على الأفراد حياتهم الاجتماعية دون تنقل وتعيب، وما زاد من أهمية وسائل الدفع الإلكترونية هو التجارة الإلكترونية التي فرضت أساليب جديدة في معاملات خاصة متميزة عن الأسواق التقليدية بالسرعة في المعاملات وربح الوقت وتقليص التكاليف من شراء بالنسبة للمستهلك.

1-3 خصائص وسائل الدفع الإلكتروني:

تتميز وسائل الدفع الإلكترونية بالخصائص التالية:¹

- من حيث امتداد الصفة الدولية: تضفي الدولية على أنظمة الدفع التي تتم عن طريق الأنترنت الذي يفترض تباعد أطرافه، حيث يغيب الحضور المادي، فوسيلة الدفع الإلكتروني تستجيب لهذه السمعة، حيث أنها تكون وسيلة دفع لتسوية المعاملات التي تتم عن بعد.

¹ أمال شريفي، (2019): مدى إدراك زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لأهمية وسائل الدفع الإلكتروني وعلاقته باستخدامهم لها، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، ص 11، ص 10.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لوسائل الدفع الإلكتروني

-من حيث الجهة التي تقوم بخدمة الدفع الإلكتروني: يترتب على هذه الطبيعة تواجد نظام مصرفي مسبق لدى طرفي التعامل يتيح الدفع بهذه الوسيلة، أي توفر أجهزة بإدارة مثل هذه العملية التي تتم عن بعد ومن شأنها أن توفر الثقة للمتعاملين بهذه الوسيلة، فيرتبط هذا الدور بصفة أصلية بالبنوك وغيرها من المنشآت التي تقوم بهذا الغرض.

-من حيث وسائل الأمان الفنية: يتم الدفع من خلال فضاء معلوماتي مفتوح لذا فإن خطر السطو على أرقام القروض أثناء الدفع الإلكتروني قائم، ويزداد هذا الخطر في الدفع عبر الانترنت عن غيرها من الشبكات باعتبارها فضاء يستقبل جميع البلدان بمختلف مقاصدهم ونواياهم وهي تمثل خاصية سلبية لنظام الدفع الإلكتروني.

المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني:

نتيجة للتطورات التي عرفتتها التجارة الإلكترونية حولت البنوك أغلب وسائل الدفع إلى وسائل دفع إلكترونية، وتعددت هذه الأخيرة واتخذت عدة أشكال تتلاءم مع طبيعة المعاملات عبر شبكة الأنترنت، لذا سنتطرق في هذا المطلب إلى أنواع وسائل الدفع الإلكتروني.

2-1 البطاقات البنكية وأنواعها:

البطاقة البنكية هي وسيلة دفع تسمح بتحويل الأموال من حساب إلى حساب، تقتصر هذه الوظيفة في البداية على السحب ويمكن أن يكون الدفع ممتد، حسب فرص السوق، إلى خدمات مصرفية أخرى كائتمان أو تجارية كالتسويق المشترك، وهو أيضًا وسيلة يكون إصدارها مفتوحًا للمؤسسات المصرفية والمالية.¹

2-1-1 البطاقات الغير الائتمانية:

يطلق على هذا النوع بطاقة الخصم الفوري المدينة (DEBIT CARD) حيث تستخدم كأداة وفاء فقط يحصل حامل البطاقة على احتياجاته من حيث السلع والخدمات والصرف النقدي فور تقديم البطاقة، ويتم الخصم مباشرة لقيمة هذه الاستخدامات من قبل الحساب الجاري المفتوح من قبل البنك المصدر دون الانتظار إلى إعداد كشف حساب البطاقة والذي يستخدم هنا كوسيلة لعرض البيانات فقط.²

¹ El Garrot Fella, (2017): Moyens de paiement électroniques : Etat des lieux et perspectives de développement Cas : Natixis Algérie, Mémoire de fin de cycle en vue de l'obtention du diplôme de master en sciences commerciales et financières, ECOLE SUPERIEURE DE COMMERCET KOLEA, p 20.

² آيت شعلال نبيل، (2019): البطاقات البنكية وعوائق استخدامها في الجزائر، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي سي الحواس بركة، العدد 4، ص 9.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لوسائل الدفع الإلكتروني

وتشمل البطاقات الغير الائتمانية على عدة أنواع نذكر منها ما يلي:

أ- بطاقة الدفع المسبق:

حيث يقوم صاحب البطاقة الإلكترونية بشحنها بمبلغ مالي وعند إتمام أي معاملة تجارية يتم سحب المقابل المالي من هذه البطاقة حتى ينتهي المبلغ المشحون أو المعبأ في البطاقة ولإعادة استخدامها يجب إعادة شحنها وهكذا وقد عممت هذه الطريقة على مجالات عدة أهمها قطاع الاتصالات الهاتفية الثابتة والنقالة.¹

ب -البطاقات المدينة:

هي بطاقة التي تصدرها المصارف وتسمح بموجبها لحاملها تسديد مشترياته من خلال السحب على حسابه الجارية في المصرف مباشرة أي أنه بدلا من الاقتراض من مصدر البطاقة والتسديد لاحقا (كما هو الحال في البطاقة الائتمانية) فإن العميل يحول الأموال العائدة له الى البائع (التاجر) عند استعماله لهذه البطاقة، فإذا كانت البطاقة المدينة على الخط فإن تحويل الأموال يتم عادة في خلال اليوم نفسه الذي يتم فيه تنفيذ معاملات الشراء، إما إذا كانت البطاقة المدينة خارج الخط فإن التحويل يتم خلال عدة أيام لاحقة.²

ج -بطاقة الشيكات:

يتعهد فيها البنك بسداد الشيكات التي يحررها العميل بشروط معينة، وهذه البطاقة تصدر خصيصا لمهمة ضمان الوفاء بشيك ويطلق عليها بطاقات ضمان الشيكات (Cartes Garantie de chèque)، يضمن فيها البنك المصدر لبطاقة الوفاء بقيمة الشيكات التي يصدرها العميل حامل البطاقة ، فهي نوع من أنواع الضمان الصادر في ورقة مستقلة ويضع العميل رقم بطاقته على ظهر الشيك حتى يستطيع المستفيد الاستفادة من هذا الضمان ، وسبب إصدار مثل هذه البطاقات هو رفض التجار التعامل بالشيكات خشية عدم وجود رصيد يسمح بالوفاء بقيمة المشتريات فتقوم البنوك بدعم عملائها بإصدار بطاقة الضمان.³

¹زايد محمد، (2021): البطاقات البنكية كأداة لتفعيل التجارة الإلكترونية، مجلة ضياء للدراسات القانونية، المجلد 03، العدد 02، ص 64.

²معوش حفيظة، هدات أسيا، (2020): دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محمد اولحاج، البويرة، ص 14، 15.

³شيماء بن محسن، عفاف هباب، (2019): دور أنظمة الدفع الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير أكاديمي، كلية علوم الاقتصادية وعلوم تسيير وعلوم تجارية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، ص 22.

2-1-2 البطاقات الائتمانية:

وهي البطاقة التي تمنح لحاملها سقفا ائتماني محددًا للسحب، وتقوم على فكرة على عدم الدفع المسبق للمصرف المصدر ولكن السداد المستحق على حامل البطاقة لا يتم شهريا وإنما على أقساط دورية تتناسب مع دخله، ومع اعتبار المبالغ التي يحجم عن سدادها في الفترة المحددة قرضا يتم احتساب فوائد عليه وتصدر هذه البطاقات في حدود مبالغ معينة وتتميز بأنها توفر كلا من الوقت والجهد لحاملها، وكذلك تزيد من إيرادات البنك المصدر لما يحصل عليه من دراسة جيدة لموقف العميل حتى لا يواجه البنك مخاطر عالية في حالة عدم السداد.¹

أ-البطاقات الائتمانية المتجددة:

هذا النوع هو الأكثر شهرة واستخداما ومن أمثله بطاقتين شهيرتين هما فيزا (Visa) و ماستر كارد (Master card)، والأصل في بداية هذا النوع أن يصدر عن بنك تجاري يوجد به حساب نقدي لحامل البطاقة، ويقوم البنك المصدر بسداد فواتير المشتري في أي مكان يقبل بهذه البطاقة وتدفع للمحل كامل المبلغ، ويقوم البنك المصدر للبطاقة بإرسال فاتورة شاملة مصنفة للعميل حسب المشتريات ويطلبه بسداد جزء بسيط من المبلغ لا يتجاوز 5 % و يزيد البنك المصدر على حامل البطاقة على المبلغ الذي في ذمته (الرصيد دائن)، بنسبة معلومة شهريا تصل إلى 1.5 % ولكن لو يسدد حامل البطاقة كامل المبلغ الدائن خلال فترة الاستفادة، لا يترتب على ذلك أي زيادة في التسديد وفي كلتا الحالتين السابقتين يتم تحديد القرض الأول لحامل البطاقة لذلك سميت ببطاقة الائتمان المتجددة.²

ب-البطاقات الائتمانية غير المتجددة :

تختلف هذه البطاقات عن بطاقات الائتمانية المتجددة في أن سداد يجب أن يتم بالكامل من قبل العميل للبنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب (أي أن فترة الائتمانية في هذه الحالة لا تتجاوز شهرا) ، وتتيح هذه البطاقة لحاملها فرصة الشراء الآني والتسديد لاحقا فهي لا تتضمن خط ائتمان دوار، اذ يترتب على حاملها تسديد فاتورة البطاقة بالكامل خلال فترة السماح وفي حالة عدم التسديد لا يمنح حاملها قرضا جديدا ، وتسحب منه البطاقة ، وتعتبر الدائرز كلوب و أمريكيان إكسبريس من أهم المؤسسات المصرفية الكبيرة المصدرة لهذا النوع من البطاقات. ومن أمثلة على هذه البطاقة:

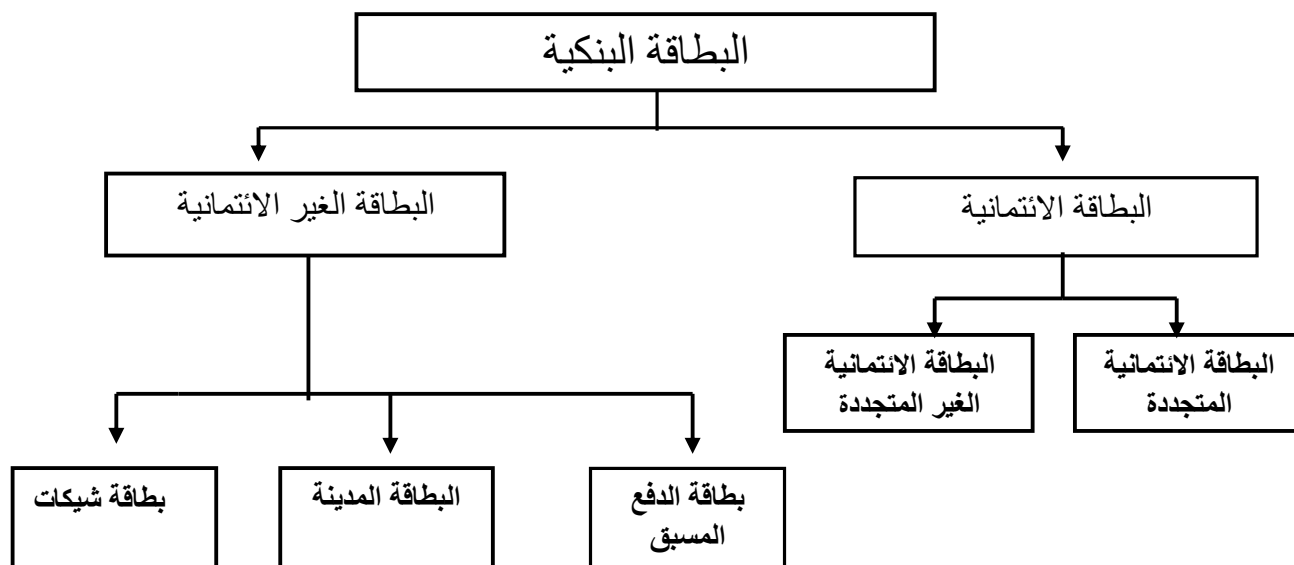
¹فريد مشري، أمانة قاجة، (2018): الحماية القانونية لوسائل الدفع الإلكتروني - الجزائر نموذجاً-، الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي:

ضرورة الانتقال وتحديات الحماية، المنعقد يومي 23 و24 أفريل، المركز الجامعي بالوصوف، ميلة، ص 4.

²آيت شعلال نبيل، مرجع سبق ذكره، ص 10.

➤ بطاقة الصرف البنكي: تختلف هذه البطاقات عن البطاقات الائتمانية كونها تسدد بالكامل من قبل العميل للبنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب (أي أن الائتمان في هذه البطاقة لا يتجاوز الشهر).¹

الشكل رقم (1-2): البطاقة البنكية وأنواعها



المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على ما سبق

2-2 البطاقات الذكية SMART CARD:

تم اختراع البطاقة الذكية في وقت مبكر من عام 1974 من قبل رولاند مورينو، البطاقة الذكية هي في الأساس كمبيوتر بحجم بطاقة الائتمان²، وهي عبارة عن بطاقة تحوي معالج دقيق يسمح بتخزين الأموال من خلال البرمجة الأمنية وهذه البطاقة تستطيع التعامل مع بقية الكمبيوترات ولا تتطلب تفويض أو تأكيد صلاحية البطاقة من أجل نقل الأموال من المشتري إلى البائع، عندما يقدم صاحب البطاقة بطاقته إلى البائع من المعالج الدقيق الموجود في مسجل النقد الإلكتروني للبائع يتأكد من جودة البطاقة الذكية من خلال قراءة التوقيع الرقمي المخزن في معالج البطاقة يتم تكوين هذا التوقيع الرقمي من خلال برنامج يسمى بالخوارزمية الشفوية أو CRYPTOGRAPHIC ALGORITHM، الخوارزمية الشفوية في عبارة عن برنامج أمن يتم تخزينه في معالج البطاقة هذا البرنامج يؤكد لمسجل النقد الإلكتروني بأن البطاقة الذكية SMART CARD أصلية ولم يتم العبث بها أو تحويرها ولذلك فإن في نظام البطاقات الذكية المفتوح لتحويلات الأموال الإلكترونية فإن صاحب البطاقة لا يحتاج أن يثبت هويته من أجل البيع والشراء مثلما هو الحال في الأموال المعدنية فإن مستخدم

¹ هاني وجيه العطار، (2016): التجارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، ص 138.

² Mika Mäntylä, 2001, Smart card payment and risk scenarios, publications in telecommunications software and multimedia, Helsinki University of Technology, p03.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لوسائل الدفع الإلكتروني

البطاقة الذكية يستطيع أن يظل مجهولا ولا يوجد هناك أي داع للتحويل بإجراء المعاملات من خلال الخدمات اتصالية مكلفة عندما يستخدم صاحب البطاقة بطاقته الذكية فإن قيمة الشراء يتم نفسها بطريقة اوتوماتيكية من بطاقة المشتري ويتم إيداع هذه القيمة في أجهزة الكترونية طرفية للبائع ومن ثم يستطيع البائع أن يحول ناتج عمليات البيع والشراء لليوم إلى بنكه عن طريق الوصلات التلفونية هذا يسمح لعمليات البيع والشراء أن تتم في ثواني معدودة.¹

2-3 التحويل الإلكتروني:

نظام التحويلات المالية الإلكترونية E F T هو جزء بالغ الأهمية من البنية التحتية لأعمال البنوك الإلكترونية التي تعمل عبر الانترنت ONLINE BANK ويتيح هذا النظام بطريقة الكترونية آمنة نقل التحويلات المالية أو الدفعات المالية من حساب بنكي الى حساب بنكي آخر إضافة الى نقل المعلومات المتعلقة بهذه التحويلات.

ونظام التحويلات المالية الإلكترونية هو عملية منح الصلاحية PERMISSION لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة CREDIT ET DEBIT إلكترونيا من حساب بنكي الى حساب بنكي آخر أي أن عملية التحويل تتم إلكترونيا عبر الهواتف TELEPHONES وأجهزة الكمبيوتر COMPUTERS وأجهزة المودم MODEMS عوضا عن استخدام الأوراق، و تنفذ عمليات التحويل الإلكتروني عن طريق دار المقاصة الآلية.²

2-4 النقود الإلكترونية Electronic Money:

تعرف النقود الإلكترونية بمجموعة البروتوكولات والتوقييع الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل فعليا محل تبادل العملات التقليدية، وبعبارة أخرى النقود الإلكترونية هي المكافئ الإلكتروني للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها.³

يقصد بالنقود الإلكترونية أو النقود الرقمية الوسائل الإلكترونية لتحويل النقود من مكان إلى مكان وفقاً لنظام يسمى نظام تحويل الأموال الإلكتروني (Electronic Funds Transfer) إن النقود الإلكترونية هي أحدث نوع في النقود، وتعتبر البنوك وصناديق الاستثمار والوسطاء الماليين من أكثر الجهات استخداما لأساليب التحويل الإلكتروني للنقود ويمثل الصراف الآلي (ATM) أحد وسائل الإيداع والسحب والتحويل للنقود الإلكترونية إن النقود الإلكترونية في نقود رقمية وبالتالي فإنها نقود غير ملموسة وليس ما كيان مادي محسوس وإنما هي وحدات الكترونية تخزن في مكان آمن على الهارد

¹ منير محمد الجنبلي، ممدوح محمد الجنبلي، (2005): النقود الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، ص 32، 33.

² منير الجنبلي، ممدوح الجنبلي، (2005): البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، ص 36، 37.

³ إبراهيم بختي، التجارة الإلكترونية، (2008): مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الجزائر، ص 72.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لوسائل الدفع الإلكتروني

ديسك لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعمل ويعرف بالمحفظة الإلكترونية حيث يسمح للعميل استخدام هذه المحفظة في عمليات البيع والشراء والتحويل ومن ناحية أخرى، فإن النقود بالمحفظة الإلكترونية حيث الإلكترونية تأخذ شكلين رئيسيين هما:

-المخزون النقدي الإلكتروني وهو عبارة من إحتياطي نقدي تحزن في البطاقة يتيح إجراء الدفع للمشتريات الصغيرة ويطلق على هذا المخزون ب حامل النقد الإلكتروني.

- النقود الإلكترونية الافتراضية وهي عبارة عن برنامج يتيح إجراءات الدفع من خلال شبكات الإنترنت.

مع أهمية هذا التطور الكبير في النقود، إلا أنه لا يوجد اجماع بين الاقتصاديين النقديين والمصرفيين حول اعتبار النقود الإلكترونية نوعاً متطوراً من أنواع النقود.

● فالبعض يرى ان النقود الإلكترونية هي نوع حديث للنقود حيث انها تتمتع بالميزات والخصائص التالية:

- تعتبر وسيلة دفع تتمتع بالكفاءة وانخفاض التكلفة.

- سرعة انتقال النقود مقارنة بالوسائل الأخرى كالشيكات وبطاقات الائتمان التي تتطلب جهداً وتكلفة أكثر.

● ويعارض آخرون والكتاب منهم اعتبارها نقوداً لأن التحويل الإلكتروني للنقود ليس نقوداً بحد ذاته وإنما هو وسيلة متطورة لتحويل وانتقال الأموال من جهة إلى جهة أخرى، وعلى أية حال، فإن هذه الوسيلة معرضة لمخاطر لا يستهان بها ومنها:

-غياب وثيقة إثبات انتقال النقود.

- لا تسمح هذه الوسيلة بتعزيز الأرصدة النقدية ولا تمكن من الاستفادة من التسهيلات المصرفية لفترة قصيرة عند تجاوز السحب مبالغ الإيداع Over Draft؛

- احتمال الوقوع في اعمال القرصنة الحاسوبية وغياب مسؤولية محاسبة أي جهة من الخسائر التي تحدث نتيجة ذلك.¹

2-5 الشيكات الإلكترونية(Electronic-cheques) :

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

¹ محمد أحمد الألفندي، (2018): الاقتصاد النقدي والمصرفي economics banking and monetary، مركز الكتاب الأكاديمي، الطبعة الأولى، عمان، ص 56، 55.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لوسائل الدفع الإلكتروني

وبضيفه إلى حساب التاجر. تقوم شركات الخدمات المالية التكنولوجية بإصدار ما يعرف بالبطاقات المؤمنة إذ يمكن لصاحبها استخدامها على حاسبه الشخصي الذي سيقوم بتحويل أمر دفع موقع رقمياً إلى البنك الذي يحتفظ في بحساب جارٍ كي يقوم البنك بتحويل المبلغ للتاجر أو أي دائن آخر، ويمكن للتاجر أن يقوم بتظهير هذا الشيك وإرساله إلكترونياً، وتجري تسوية هذه المعاملات عن طريق غرفة مقاصة مؤتمتة¹.

وتتميز الشيكات الإلكترونية بما يلي:²

- تصرف الشيكات الإلكترونية في دفع الصفقات الإلكترونية بجميع أنواعها إدارية أو تجارية ومدنية طريقة آمنة عن طريق البريد الإلكتروني.

- تخضع الشيكات الإلكترونية إلى الإطار القانوني نفسه المقرر في الشيكات الورقية.

- دفتر الشيكات الإلكتروني دفتر أمن مقارنة بدفتر الشيكات العادي ولا يختلف كلاهما عن الآخر إذ أنهما يحققان الهدف نفسه والوظيفة نفسها.

- تحل الشيكات الإلكترونية من كلفة إدارة الأليات الخاصة بالدفع وتحل المشاكل المتعلقة بالشيكات الورقية كالتزوير والنقل والطبع والسرعة.

- ومن المهم التنبيه إلى أن الشيكات الإلكترونية تخضع لطرق التدقيق نفسها التي تعتمد في شبكات الورقية بحيث تخضع لكل المعالجات التطبيقية ما عدا التي تمس الطابع المادي، ويقوم الموظف بفحص صحة الشيك الإلكتروني عن طريق الفحص الإلكتروني التي تقوم بفك الرموز حيث أن الوقت الذي تستغرقه الآلة في ذلك أقل من الوقت اللازم لفحص التوقيع البدوي، "كما يتم التأكد من التوقيع الإلكتروني في الشبكات الإلكترونية المتداولة عبر الإنترنت عن طريق سلطات الاشهار (التوثيق) التي تتأكد من صحة المواقع والتوقيع.

¹ غسان فاروق غندور، (2012): طرائق السداد الإلكترونية وأهميتها في تسوية المدفوعات بين الأطراف المتبادلة، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 28، العدد 01، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، ص ص 584، 585.

² نضال إسماعيل برهم، (2004): أحكام عقود التجارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ص ص 124، 125.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لوسائل الدفع الإلكتروني

تتضمن دورة إجراءات استخدام الشيك الإلكتروني على الخطوات التالي: ¹

الخطوة الأولى: اشتراك المشتري لدى جهة التخليص في الغالب تكون البنك، حيث يتم فتح حساب جاري بالرصيد الخاص بالمشتري أو يتم الاتفاق على الصرف خصما من حساب المشتري بأي حساب جاري متفق عليه ويتم تحديد توقيع إلكتروني للمشتري وتسجيله في قاعدة بيانات جهة التخليص.

الخطوة الثانية: اشتراك البائع لدى جهة التخليص نفسها حيث يتم أيضا فتح حساب جاري أو الربط مع أي حساب جاري للبائع ويتم تحديد التوقيع الإلكتروني للبائع وتسجيله في قاعدة البيانات جهة التخليص.

الخطوة الثالثة: يقوم المشتري باختيار السلعة أو السلع التي يرغب في شراءها من البائع المشترك لدى شركة التخليص ويتم تحديد السعر الكلي والاتفاق على أسلوب الدفع.

الخطوة الرابعة: يقوم المشترك بتحرير شيك الكتروني ويقوم بتوقيعه بالتوقيع الإلكتروني المشفر، ثم يقوم بإرسال هذا الشيك عن طريق البريد الإلكتروني المؤمن إلى البائع.

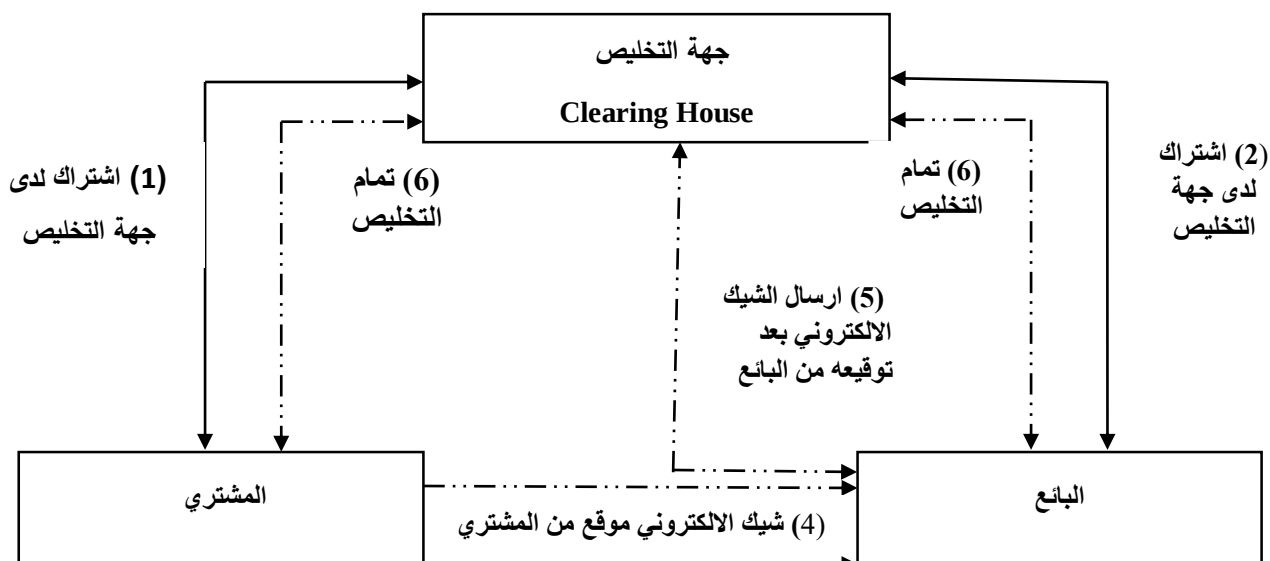
الخطوة الخامسة: يقوم البائع باستلام الشيك الإلكتروني الموقع من المشتري ويقوم بالتوقيع عليه كمستفيد بتوقيعه الإلكتروني المشفر ويقوم بإرساله إلى جهة التخليص .

الخطوة السادسة: تقوم جهة التخليص بمراجعة الشيك والتحقق من صحة الأرصدة والتوقيعات وبناء على ذلك تقوم بإخطار كل من المشتري والبائع بتمام إجراء المعاملة المالية.

ويمكن تلخيص دورة إجراءات استخدام الشيك الإلكتروني في الشكل التالي:

¹لوصيف عمار، مرجع سبق ذكره، ص56.

الشكل رقم (1-3): دورة استخدام الشيك الإلكتروني واجراءاته



(1) اختيار السلعة وتحديد السعر الكلي وأسلوب الدفع

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا لوصيف عمار، (2009)، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير قسم العلوم الاقتصادية تخصص التحليل والاستشراف الاقتصادي جامعة منتوري، قسنطينة، ص 57

2-6 المحافظ الإلكترونية:

هي وسيلة وفاء جديدة تصلح لسداد المبالغ قليلة القيمة، وقد ظهرت هذه الوسيلة الجديدة نتيجة تزاوج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتكنولوجيا الكروت الذكية، تستخدم المحافظ الإلكترونية نوعا جديدا من النقود وهي النقود الإلكترونية كما يمكن اعتبارها وسيلة دفع افتراضية تستخدم في سداد المبالغ قليلة القيمة بشكل مباشر أو غير مباشر، تمثل أحدث تطور تم التوصل إليه فيما يخص وسائل الدفع، حيث أنه يتمثل في قطعة بلاستيكية تشبه البطاقة البنكية حاملة لبطاقة ذكية يمكن شحنها، وفي الشكل الموالي نموذجاً عن وأرقى المحفظات الخاصة بالعملات الرقمية المسماة أكسيدوس تتميز بالأناقة والصلاية والحماية واللامركزية والخصوصية يعني محفظة متكاملة "الكل في واحد".¹

¹بوهالة سعاد، سليمان زواري فرحات، رجم خالد، (2019): واقع وآفاق التجارة الإلكترونية بالجزائر في ظل مخاطر وسائل الدفع الحديثة واحصائيات الويبو 2018، ملتقى الدولي: الاتجاهات الحديثة للتجارة الدولية وتحديات التنمية المستدامة نحو رؤى مستقبلية واعدة للدول النامية، المنعقد يومي 3 و4 ديسمبر، ص 184.

الشكل رقم (1-4): نموذج محفظة إلكترونية (أكسيدوس)



المصدر: بوهلالة سعاد، سليمان زواري فرحات، رجم خالد، (2019)، واقع وفاق التجارة الإلكترونية بالجزائر في ظل مخاطر وسائل الدفع الحديثة وإحصائيات الويبو 2018، ملتقى الدولي: الاتجاهات الحديثة للتجارة الدولية وتحديات التنمية المستدامة نحو رؤى مستقبلية واعدة للدول النامية، المنعقد يومي 3 و4 ديسمبر، ص 185

المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني:

3-1 مزايا وسائل الدفع الإلكترونية:

يترتب على استخدام وسائل الدفع الإلكترونية مجموعة من المزايا وهي كالتالي:¹

- ❖ بالنسبة لحامل البطاقة: حيث تتميز بسهولة ويسر الاستخدام، الأمان وتفاذي السرقة والضياع، توفير فرص الحصول على الائتمان المجاني لفترات محددة، إتمام الصفقات فوراً بمجرد ذكر رقم البطاقة.
- ❖ بالنسبة للتاجر: حيث تعد أقوى ضمان لحقوق البائع وتساهم في زيادة المبيعات، ونقل عبئ متابعة ديون الزبائن إلى عاتق البنك والشركات المصدرة.
- ❖ بالنسبة لمصدر البطاقة: حيث يستفيد من خلال تعزيز الأرباح والفوائد والرسوم والغرامات .

كما أنه من أهم المزايا التي تحققها أنظمة الدفع الإلكتروني ميزة الحفض الكبير في التكاليف، فبعد أن كان البنك يقوم بتخصيص الكثير من الأموال لفتح فروع جديدة له في كافة المناطق في محاولة منه للتقرب للعملاء، أصبح البنك الإلكتروني في منتهى القرب من العملاء، بحيث أصبح أقرب من أقرب فرع لأي بنك تقليدي، وفي نفس الوقت يقوم

¹ أيمن أحمد محمد شاهين، (2013): مقومات العمل المصرفي الإلكتروني كأداة لتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الإلكترونية، دراسة تطبيقية على المصارف المحلية الفلسطينية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في المحاسبة والتمويل، الجامعة الإسلامية غزة، ص 22

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لوسائل الدفع الإلكتروني

بكافة الخدمات التي يقوم بتوفيرها البنك التقليدي العادي، وعليه تم تخفيض تكاليف كثيرة من الأموال والأيدي العاملة والأجهزة وخلافه كان يتكبدها البنك التقليدي في إنشاء الفروع الجديدة.

❖ **بالنسبة للاقتصاد الوطني:** من البديهي أن نقول أن البطاقات الدولية أصبحت استثماراً ضخماً للشركات التي تصدرها ومن ثم أصبح بإمكان الدول التي تحتضن هذه الشركات اقتسام الأرباح الضخمة التي تدرها هذه الشركات عن طريق الضرائب المفروضة على أرباح هذه والشركات، ومن ناحية أخرى فإن استخدام البطاقات الائتمانية قد خفض نفقات البنك المركزي في طباعة النقود الورقية إلى جانب آخر، فإن مراقبة التزوير انتقلت إلى الشركات المصدرة لهذه البطاقات ومنه اقتسمت مسؤولية الحماية والمراقبة معه فضلاً عن ذلك، استخدام هذه البطاقات يقلل من التسرب النقدي خارج النظام البنكي مما يعني أن السلطات تستطيع التحكم في المتغيرات النقدية وقدرة البنوك التجارية على تقديم قروض أكبر وهو ما يعني كفاءة السياسة النقدية التوسعية.¹

3-2 عيوب وسائل الدفع الإلكتروني:

أما عن عيوب استخدام هذه الوسائل فنوجزها فيما يلي:²

❖ **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.

❖ **بالنسبة للتاجر:** ان مجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه او عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري.

❖ **بالنسبة لمصدرها:** أهم خطر يواجه مصدرها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.

¹ زهير زواش، (2011): دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، ص 36.

² مصطفى يوسف، (2016): اقتصاديات الأعمال الإلكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ص ص 268، 269.

خلاصة الفصل:

تأثر القطاع البنكي كغيره بالتحويلات التي عرفتھا البيئة التجارية، وأصبح من الضروري له مواكبة هذا النمط الجديد والاستفادة منه وتقديم خدمات مصرفية وليدة التكنولوجيا المتطورة، وعلى رأسها وسائل الدفع الإلكتروني التي اختلفت وتنوعت حسب طبيعة المعاملات التجارية كالبطاقات البنكية والشيكات الإلكترونية وغيرها.

لقد تبين لنا أن وسائل الدفع الحديثة قدمت العديد من المزايا التي حرم منها العملاء عند استعمالهم للوسائل التقليدية، كما تمكنت من الحد من بعض العراقيل والمشاكل التي أفرزتها تلك الوسائل التقليدية، إلا أن هذه الوسائل لا تخلو من العيوب والمخاطر التي تواجهها كغيرها من وسائل الدفع.

الفصل الثاني: استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر: واقع، تحديات وآفاق

المبحث الأول: واقع استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر

المبحث الثاني: تحديات وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر

الفصل الثاني: استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر: واقع، تحديات وآفاق

تمهيد:

سمح التطور التكنولوجي الهائل في مجال الإعلام والاتصال للنهوض بالبنية التحتية المصرفية في كثير من دول العالم، مما استوجب خلق أنظمة دفع إلكترونية متطورة وغير مكلفة مقارنة بأنظمة الدفع التقليدية، والتي لم تعد فعالة في عصر يتطلب السرعة في مجال المعاملات والصفقات، هذا ما جعل الجزائر كغيرها من دول العالم تسعى الى تطوير خدماتها وتحديثها لكي تتماشى مع التطورات الحاصلة في العالم ككل.

والجزائر كغيرها من دول العالم النامية تواجه مشاكل عديدة في هذا المجال خاصة أن المجتمع الجزائري يعتمد في الصفقات المالية والتجارية الكبيرة منها والصغيرة على السيولة النقدية، وبالتالي صعوبة استبدالها بوسائل أخرى لعدم ثقته في وسائل الدفع البديلة عنها، بسبب غياب الثقافة المصرفية الإلكترونية، والنظام المصرفي الجزائري بسبب نوعية الخدمات وعدم وجود ثقة تامة بينه وبين عملائه.

وبهدف توضيح ذلك تم تقسيم الفصل الى مبحثين، حيث تناول المبحث الأول واقع استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، وتطرق المبحث الثاني إلى تحديات وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر.

الفصل الثاني: استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر: واقع، تحديات وآفاق

المبحث الأول: واقع استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر:

رغم التطورات التي عرفتها وسائل الدفع الحديثة في العالم وتوسع نطاق استخدامها ليشمل مختلف المجالات حيث أصبحت من أهم وسائل الدفع في الوقت الراهن، إلا أن الجزائر بقيت بعيدة عن هذه المستخدمات رغم أن العديد من الدول العربية قد قطعت أشواطاً كبيرة في هذا المجال.

المطلب الأول: واقع قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر:

1-1- تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها "حيازة، معالجة، تخزين و بث المعلومات ملفوظة، مصورة ورقمية بواسطة مزيج من الحاسب الإلكتروني، والاتصالات السلكية واللاسلكية، ومبني على أساس الإلكترونيات الدقيقة، حيث تساهم في تسهيل إنسيابية القرارات المناسبة وفي توجيه مختلف عملياتها، فهي مصدر حيوي لديمومتها وبقائها، وتتضمن تكنولوجيا المعلومات البرامج التقنية والبرامج الجاهزة، وقواعد البيانات، وشبكات الربط بين العديد من الحواسيب، وعناصر أخرى ذات علاقة".¹

تعرف كذلك على أنها التكنولوجيا التي تدمج الحاسوب بالاتصالات السريعة العالية وتربط البيانات التي تم تحميلها من الصوت والفيديو بين المستخدمين للإفادة منها في اتخاذ القرارات؛

وعرفها "ERIE BROUSSEAU" مختص في اقتصاد المؤسسة بأنها هي تكنولوجيا تمتلك خاصية التدخل على ميكانيزمات التنسيق بتقديمها خدمة معالجة ونقل وتراكم المعلومات الضرورية للتنسيق بين الوحدات.²

لتكنولوجيا المعلومات والاتصال عدة خصائص تتلخص فيما يلي:³

✓ **التفاعلية:** المقصود بالتفاعلية أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبلاً ومرسلاً في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار، وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأفراد والمنظمات

¹عبدش، علواش، (2021): مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الجودة بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الاعلام والمجتمع، المجلد 05، العدد 02، ص 510.

²بومدين اسمهان، غرس سارة، (2017): واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنوك التجارية وأثره على جودة العلاقة مع العملاء، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، ص 16.

³أبو بكر شريف خوالد، خير الدين محمود بوزرب، (2018): واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر، المجلة العربية للأرشيف والمعلومات، ص 22، عدد 43، ص ص 272، 273.

الفصل الثاني: استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر: واقع، تحديات وآفاق

وباقى الجماعات، وبإدخال مصطلحات جديدة في عملية الاتصال مثل: المشاركين بدل المصادر، الممارسة الثنائية، التبادل، ...، وغيرها؛

✓ **اللاجماهيرية:** وتعني أن الرسالة الاتصالية من الممكن أن توجه إلى فرد واحد أو إلى جماعة معينة، وليس إلى جماهير ضخمة كما كان في الماضي، وتعني أيضا درجة التحكم في نظام الاتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستهلكها؛

✓ **اللاتزامية:** وهي خاصية تتميز بها هذه التكنولوجيات، حيث يكون بإمكان المستخدم إرسال واستقبال الرسائل في أي وقت، وهو غير مطالب باستخدام النظام في الوقت نفسه، فمثلا في نظام البريد الإلكتروني إرسال الرسالة لا يكون في حاجة إلى وجود متلقي لهذه الرسالة، وهذا ما يقصد به التحكم في نظام الاتصال؛

✓ **الشيوع والانتشار:** وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع والانتشار عبر مختلف مناطق العالم، وهذا ما يسمح بتدفق المعلومات عبر مسارات مختلفة مما يعطي لهذه التكنولوجيا الطابع العالمي؛

✓ **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع بغض النظر عن البلد الذي تم فيه الصنع، وهذا ما يعبر عنه بالانتقال من تكنولوجيا التنوع إلى تكنولوجيا التكامل؛

✓ **القابلية الحركية:** فهناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدميها الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان إلى آخر أثناء حركتها مثل الهاتف النقال، بمعنى الانتقال من الأجهزة الثابتة إلى الأجهزة المتنقلة؛

✓ **سهولة الاستخدام:** حيث تتسم وسائل الاتصال الحديثة بسهولة وساطة التشغيل، ونموذج ذلك جهاز الفيديو، وجهاز الفاكس، وأجهزة الكمبيوتر والإنترنت.

1-2 مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (IDI) في الجزائر:

إنّ مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (IDI) هو مؤشر مركب يجمع بين 11 مؤشرا ضمن مقياس مرجعي يستعان به لرصد ومقارنة المستجدات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) في شتى البلدان، وتتمثل الأهداف الرئيسية من مؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قياس ما يلي:

- مقدار المستجدات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البلدان وتطورها على مر الزمن وبالنسبة إلى سائر البلدان؛

الفصل الثاني: استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر: واقع، تحديات وآفاق

- الفجوة الرقمية، أي الفروق بين البلدان من حيث مستويات تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيه؛
- إمكانيات تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو مدى استطاعة البلدان أن تستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتعزيز النمو والتنمية.

ويقسم مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى ثلاثة مؤشرات فرعية، هي المؤشر الفرعي المتعلق بإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والمؤشر الفرعي المتعلق باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والمؤشر الفرعي المتعلق بالمهارات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يشمل كل منها جوانب ومكونات مختلفة لسيروية وتنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات¹.

الجدول رقم (2-1): مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر للفترة (2010-2017)

البيان	2010		2013		2015		2016		2017	
	الترتيب	المؤشر	الترتيب	المؤشر	الترتيب	المؤشر	الترتيب	المؤشر	الترتيب	المؤشر
الجزائر	103	2,82	114	3,42	112	3,74	106	4,32	102	4,67
المغرب	90	3,29	96	4,27	98	4,26	98	4,57	100	4,57
تونس	84	3,43	99	4,23	95	4,49	95	4,70	99	4,82

المصدر: مزيان محمد توفيق، بديار امينة، (2018)، تنمية التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات في الجزائر: بين الواقع والمأمول، مجلة العلوم الادارية والمالية، المجلد 02، العدد 01، جامعة الوادي، الجزائر، ص 113

تبين نتائج قياس مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عند المقارنة بين عامي 2010 و 2017، أنّ قيم هذا المؤشر ازدادت في جميع دول المغرب العربي تقريبا وبشكل مستمر خلال الفترة ما بين 2010 و 2017 ويرجع ذلك إلى استمرار تزايد النفاذ لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستعمالها في دول المغرب العربي (الجزائر، المغرب وتونس)، ففي الجزائر بلغ مؤشر النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في السنوات 2010، 2016، 2017.

فإذا نظرنا الى ترتيب الجزائر ضمن مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فنلاحظ أن هناك تحسن ملحوظ حيث انتقلت الجزائر من الرتبة 112 سنة 2015 الى الرتبة 102 سنة 2017 ويأتي هذا التحسن بعد تعزيز البنية التحتية

¹مزيان محمد توفيق، بديار امينة، (2018)، تنمية التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات في الجزائر: بين الواقع والمأمول، مجلة العلوم الادارية والمالية، المجلد 02، العدد 01، جامعة الوادي، الجزائر، ص 112.

الفصل الثاني: استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر: واقع، تحديات وآفاق

لقطاع الاتصالات في البلاد من خلال توسيع استعمال تقنية النطاق العريض، لكن عدم وصول الإنترنت لجميع الناس يبقى أحد معوقات التنمية وعائقاً أمام التحول الرقمي في البلاد.¹

1-3 مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر:

1-3-1 شبكة الإنترنت في الجزائر:

دخلت خدمة الإنترنت أول مرة للجزائر عام 1993 عن طريق مركز البحث للمعلومات العلمية والتقنية (م ب م ع ت سيريسست Cerist) وهو مركز للأبحاث تابع للدولة الجزائرية، في عام 1998 صدر المرسوم الوزاري رقم 265 لعام 1998 الذي بموجبه أنهى احتكار خدمة الإنترنت من الدولة وسمح للشركات الخاصة بتقديم هذه الخدمة، اشترط هذا المرسوم على الذين يريدون هذه الخدمة لأغراض تجارية أن يكونوا جزائري الجنسية، ويتم تقديم الطلبات مباشرة إلى وزير الاتصالات، وفي عام 1998 ظهرت أولى شركات التزويد الخاصة وارتفعت أعداد الشركات التي تزود الزبائن إلى 18 شركة بحلول شهر مارس عام 2000. ورغم تحرير قطاع الاتصالات في الجزائر إلى أن الوضع الحالي بالنسبة لشبكة الإنترنت ما يزال ضعيفا مقارنة بدول الجوار.²

كان هناك 27.28 مليون مستخدم للإنترنت في الجزائر في يناير 2022، بلغ معدل انتشار الإنترنت في الجزائر 60.6٪ من إجمالي السكان في بداية عام 2022.

يشير تحليل Kepios إلى أن مستخدمي الإنترنت في الجزائر زادوا بنسبة 1.8 مليون (+7.3٪) بين عامي 2021 و2022، تكشف أرقام المستخدمين هذه أن 17.70 مليون شخص في الجزائر لم يستخدموا الإنترنت في بداية عام 2022، مما يعني أن 39.4 في المائة من السكان ظلوا غير متصلين بالإنترنت في بداية العام. ومع ذلك، تستمر المشكلات المتعلقة بـ COVID-19 في التأثير على البحث في اعتماد الإنترنت، لذلك قد تكون الأرقام الفعلية لمستخدمي الإنترنت أعلى مما تشير إليه هذه الأرقام المنشورة.

تشير البيانات التي نشرتها Ookla إلى أن مستخدمي الإنترنت في الجزائر كان بإمكانهم توقع سرعات الاتصال بالإنترنت التالية في بداية عام 2022:

¹ مزيان محمد توفيق، مرجع سبق ذكره، ص 113

² بن رجدة جوهري، (2013): دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الأداء في المنظمة مع لمحة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 4، العدد 1، ص 214، 215.

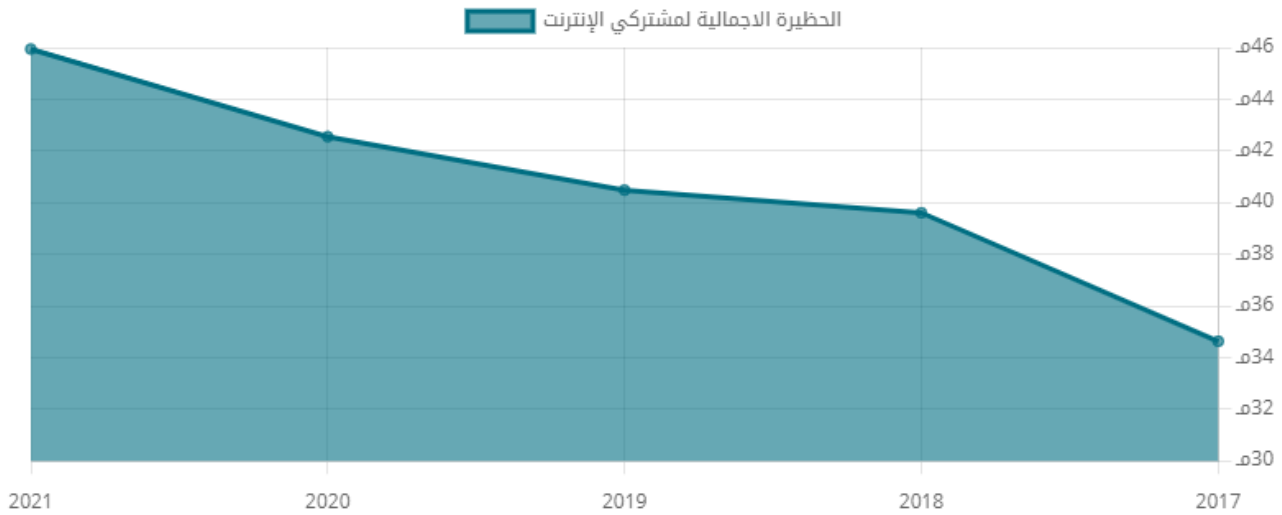
الفصل الثاني: استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر: واقع، تحديات وآفاق

-متوسط سرعة اتصال الإنترنت عبر الهاتف المحمول عبر الشبكات الخلوية : 11.44 ميغابت في الثانية.

-متوسط سرعة اتصال الإنترنت الثابت : 9.78 ميغابت في الثانية.

تكشف بيانات Ookla أن متوسط سرعة اتصال الإنترنت عبر الهاتف المحمول في الجزائر قد زاد بمقدار 3.58 ميغابت في الثانية (+45.5 بالمائة) في الاثني عشر شهراً حتى بداية عام 2022، وفي الوقت نفسه، تُظهر بيانات Ookla أن سرعات الاتصال بالإنترنت الثابت في الجزائر زادت بنسبة 6.16 ميغابت في الثانية (+170 بالمائة) خلال نفس الفترة.¹

الشكل رقم(2-1): تطور عدد المشاركين الأنترنت



المصدر: من الموقع الرسمي لسلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية www.arpce.dz، تم الاطلاع: 2022/04/28، على الساعة 15:14.

1-3-2 خطوط الهاتف النقال واشتراكات النقال:

أ. خطوط الهاتف النقال:

سجلت حظيرة المشتركين للهاتف النقال ارتفاعاً تبلغ نسبته 3,21 % حيث انتقلت من 45,555 مليون مشترك في نهاية سنة 2020 إلى 47,016 مليون مشترك في نهاية سنة 2021.² المتعلق بالمعاملين الثلاثة التالية:³

¹تقرير من الموقع <https://datareportal.com/reports/digital-2022-algeria>، تم الاطلاع: 2022/05/04، على الساعة: 10:30.

²من الموقع الرسمي لسلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية www.arpce.dz، تم الاطلاع: 2022/04/28، على الساعة 15:14.

³بن كيج نسرين، (2017): تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر، مجلة الابداع، المجلد 7، العدد 8، جامعة الجزائر 3، ص 88.

الفصل الثاني: استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر: واقع، تحديات وآفاق

- **جازي:** وهي إحدى فروع أوراسكوم للاتصالات مقرها في مصر وفي جويلية 2001 حصلت على رخصة الهاتف المحمول الثانية في الجزائر بمبلغ 737 مليون دولار، وأطلقت رسميا في 2002، وقد استثمرت 2.5 مليار دولار أمريكي منذ عام 2001 إلى الآن .
- **موبيليس:** ثاني شبكة للهاتف المحمول في الجزائر تأسست في 2003 كفرع للمؤسسة العمومية اتصالات الجزائر التي تمتلكها بنسبة 100 ولذلك فهي تعتبر شركة اتصالات العمومية الوحيدة في الجزائر، ويبلغ عدد المشتركين في خدمة الجيل الثاني لموبيليس أزيد من 10.815 مليون.
- **نجمة:** عضو من المجموعة "الوطنية" تيليكوم الكويتية، تحصلت في 2003/12/02 على رخصة استغلال الهاتف النقال في الجزائر بعد عرضها المالي المقدر بـ: 421 مليون دولار وفي 2004/08/25 تم إطلاق علامتها التجارية بمختلف التشكيلات والتي أدخلت معايير جديدة لعالم الاتصالات، حيث كانت أول متعامل يدخل خدمة الوسائط المتعددة السمعية البصرية وفي 2007 وصل عدد عملائها 4.53 ملايين مشترك.

◀ والتي أصبحت أوريدو في 21 نوفمبر 2013.¹

الجدول (2-2): تطور عدد المشتركين في خطوط الهاتف النقال

2021	2020	2019	2018	2017	
19 829 935	18 974 678	18 633 371	19 106 401	18 365 148	موبيليس
14 593 618	14 363 102	14 707 625	15 848 104	14 947 870	جازي
12 592 204	12 217 893	12 048 537	12 199 759	12 532 647	أوريدو
47 015 757	45 555 673	45 425 533	47 154 264	45 845 665	المجموع
+ 3,21 %			نسبة التطور (سنة 2020 - سنة 2021)		

المصدر: من الموقع الرسمي لسلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية www.arpce.dz، تم الاطلاع: 2022/04/28، على الساعة 15:14.

ب. أنترنت الهاتف النقال بالجزائر:

تقنية الجيل الثالث G3 هي خدمة الهاتف المتحرك ذو سرعة بيانات عالية، مصممة لمواكبة الخدمات المتعددة الوسائط الواسعة النطاق التي تخضع لمقاييس 3 gpp و تقدم تقنية الجيل الثالث أمانا أكثر بالنسبة للبيانات النظام العالمي للاتصالات بالهاتف المتحرك (GSM) كما توفر هذه التقنية سرعة نقل بيانات بحد أقصى قدره 5 ميغابايت/ثانية وجودة

¹من الموقع الرسمي لأوريدو www.ooredoo.dz، تاريخ الاطلاع 2022/04/28، على الساعة 23:10.

الفصل الثاني: استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر: واقع، تحديات وآفاق

جد عالية على الهواتف المتحركة جي اس ام حيث بث معالجة البيانات والصوت في آن واحد.

كما ترمز G3 إلى الجيل الثالث "third Generation 3" وهي تقنية الشبكات اللاسلكية نوع Wireless تسمح لأجهزة الموبايل للاتصال بشبكات الأنترنت اللاسلكية بهدف الإبحار في الأنترنت وإجراء المكالمات الهاتفية المرئية. فالجزائر عرفت خدمة الجيل الثالث لأنترنت في 2014 وهو ما يعد تأخر تكنولوجيا مقارنة بدول أقل مدخول من الجزائر كالصومال مثال التي سبقت الجزائر في استخدام الجيل الثالث. حيث أوضح رئيس مجلس سلطة ضبط البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية أن حظيرة المشتركين في الجيل الثالث ارتفعت بنسبة 92% بحيث انتقلت من 8.509 مليون مشترك سنة 2014 إلى 16.319 مليون سنة 2015.

وبالرغم من ذلك فالجزائر في أقل من عام من دخول خدمة الجيل الثالث حيز العمل أطلقت خدمة الجيل الرابع وهي محاولة للحاق بالركب التكنولوجي وأعلنت اتصالات الجزائر تسويقها للزبائن الخواص ابتداء من 2014/09/08.

يمثل الجيل الرابع G4 تطورا منطقيا لتكنولوجيا الجيل الثالث وهو قائم على قاعدة LTE-Advanced بينما LTE هي آخر تكنولوجيات الجيل الثالث أي 3.9 G. ولا يوجد اختلاف كبير بين LTE والجيل الثالث، إلا أن الاتحاد الدولي للاتصالات قرر أن يعتبرها كجيل رابع من الأنترنت، نظرا للتحسينات التي جاءت بها.¹

الشكل رقم (2-2): تطور عدد المشتركين لأنترنت الهاتف النقال



المصدر: من الموقع الرسمي لوزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية www.mpt.gov.dz، تم الاطلاع: 2022/04/28، على الساعة 18:22.

¹بن كيج نسرين، مرجع سبق ذكره، ص 88، 89.

الفصل الثاني: استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر: واقع، تحديات وآفاق

سجلت حظيرة المشتركين النشطين في خدمة الهاتف النقال (شبكة النظام الشامل للاتصالات الهاتفية "جي أس أم" والجيلين الثالث والرابع) في الجزائر ارتفاعا بما يقارب مليون مشترك خلال ثلاثة أشهر، لينتقل عددهم من 45,83 مليون مشترك خلال الثلاثي الثاني من سنة 2021 إلى 46,79 مليون مشتركا في الثلاثي الثالث من نفس السنة، أي ما يمثل ارتفاعا بنسبة 2,09 في المائة، حسبما أشار إليه التقرير الأخير لسلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية.

وأوضح التقرير أنه من أصل 46,79 مليون مشترك نشط، يوجد 5,53 مليون مشترك في شبكة النظام الشامل للاتصالات الهاتفية (GSM)، أي بنسبة 11,83% مقابل 41,26 مليون مشترك في شبكة الجيلين الثالث والرابع، بما يعادل نسبة 88,17%. وسجلت نسبة الولوج إلى شبكة الهاتف النقال، البالغة 106,26 %، ارتفاعا طفيفا ب 2,13 نقطة بين الثلاثي الثاني والثالث من سنة 2021. وأرجعت ذات الهيئة ارتفاع نسبة الولوج إلى هذه الشبكات إلى التطور الضئيل لسوق الهاتف النقال من جهة، وإلى ارتفاع عدد سكان الجزائر من جهة أخرى.

من جهة أخرى أفادت سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية أنه حسب آخر تقرير يبقى متعامل الهاتف النقال موبيليس في الصدارة، من حيث عدد المشتركين في شبكات جي أس م (الجيل الثالث والرابع)، خلال الثلاثي الثالث من 2021 ب 97,19 مليون مشترك، يليه جيزي (34,14 مليون) وأوريدو (47,12 مليون).

وعليه، يسجل المتعامل موبيليس تطورا لحظيرة المشتركين في شبكات جي أس م الجيل الثالث والرابع، ب 97,19 مليون إلى غاية 31 سبتمبر من السنة الجارية، مقابل 22,19 مليون خلال نفس الفترة من السنة الماضية، حسب نفس المصدر. ويليه المتعامل جيزي ب 34,14 مليون مشترك خلال الثلاثي الثالث من سنة 2021 (21,14 مليون خلال الثلاثي الثاني الجاري) وأوريدو ب 47,12 مليون مشترك في تكنولوجيات الجيل الثالث والجيل الرابع إلى غاية الـ 31 مارس 2021 (40,12 مليون خلال الثلاثي السابق).

وعرفت حظيرة المشتركين النشطين في الهاتف النقال بالجزائر ارتفاعا ب 2,09 % في ثلاثة أشهر، حيث انتقلت من 45,83 مليون مشترك خلال الثلاثي الثاني من 2021 إلى 46,79 مليون مشترك خلال الثلاثي الثالث من نفس السنة، حسب سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية.¹

¹مقال حول الهاتف النقال: ما يقارب مليون مشترك جديد خلال الثلاثي الثالث من سنة 2021 بالجزائر، من موقع Wwww.radioalgerie.dz، تاريخ الاطلاع 2022/04/28، على الساعة 22:35.

الفصل الثاني: استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر: واقع، تحديات وآفاق

الجدول رقم (2-3): عدد المشتركين لأنترنت الهاتف النقال سنة 2021

نوع المشتركين	عدد المشتركين
المشركون النشيطون لأنترنت الهاتف النقال 3G	7 272 657
المشركون النشيطون لأنترنت الهاتف النقال 4G	34 507 542
مجموع المشتركين النشيطين للجيل الثالث والجيل الرابع (2021)	41 780 199

المصدر: من الموقع الرسمي لسلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية www.arpce.dz، تم الاطلاع: 2022/04/28، على الساعة 16:20.

المطلب الثاني: برنامج مشروع تطوير نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر:

1-2 مشروع تطوير نظام الدفع في الجزائر:

ويعتبر تحديث وعصرنة أنظمة المعلومات والدفع وعصرنة المعاملات المالية والمصرفية وطرق معالجة المعلومات، مجالا ذا أولوية في المرحلة الراهنة لتدارك التأخر المسجل في هذا المجال من جهة ومن جهة أخرى لاستكمال مسار الإصلاحات المصرفية وإرساء منظومة مصرفية وطنية تتميز بالحدثة والعصرنة لتستطيع مواجهة التحديات والتطورات التي تشهدها البيئة المصرفية على المستوى العالمي.¹

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

إن ما يميز النظام المصرفي في الوقت الراهن التأخر المسجل في مجال تحديث وعصرنة نظم المدفوعات والمعلومات، وبعد هذا الجانب أحد أهم الجوانب السلبية التي تميز النظام المصرفي وهو الأمر الذي أدى بالهيئات المالية الدولية وعلى رأسها صندوق النقد الدولي تقييم النظام المصرفي الجزائري تقييما سلبيا. ويعتبر أحد المعوقات الرئيسية في جلب الاستثمار الأجنبي وهذا برغم الإصلاحات المسجلة في جانبها التشريعي وتعزيز آليات الإشراف والرقابة والتي تجلت من خلال تعديلاته بموجب المرسوم 03-11 والصادرة 26 أوت 2003 حيث يتطلب تحقيق أي مشروع جديد بالنسبة للدولة توفر ثلاث مقومات:

❖ بقية تحديد الهدف بوضوح ودقة، وتحديد أجال مضبوطة للإنجاز؛

¹ بن شلاط مصطفى، (2022): واقع الصيرفة الإلكترونية ووسائل الدفع في الجزائر، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 08، العدد 01، ص 99.

الفصل الثاني: استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر: واقع، تحديات وآفاق

❖ تخصيص الموارد المالية والبشرية؛

❖ توفر بيئة (قانونية، صناعية، سياسية، تجارية... الخ) ملائمة ليس فقط مساعدة ولكنها محفزة.

والمشروع يتمثل في تطوير نظام الدفع في الجزائر وكان أول مشروع لتطوير نظام الدفع في الجزائر في 2001 / 2002 لتطوير وتحديث النظام المالي وتبناه بنك الجزائر، وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، واستفادت الجزائر لتطبيق هذا المشروع بـ 16.5 مليون دولار أمريكي كمساعدة من البنك العالمي.¹

في إطار هذا المشروع تم وضع برنامج أعمال يتكون من أربع مجموعات تعمل على مستوى البنوك وهذا بحضور مستشاري البنك العالمي من أجل دراسة المشروع، حيث تجتمع هذه المجموعات بطريقة منتظمة على مستوى البنك المركزي لمناسبة الأعمال المحققة وطريقة العمل ويتعلق الأمر بالمجموعات التالية:²

➤ **مجموعة الهندسة الإجمالية:** تتكفل بالمبادلات بين البنوك ومركز المقاصة التي تتم بشكل إلكتروني، انطلاقا من التجريد المادي للشيك وذلك باستخدام تقنية صورة الشيك، وتكون البداية بالشيكات ذات المبالغ الكبيرة، حيث تتكفل هذه المجموعة بكافة النقاط المتعمقة بتطوير الشيك والمقاصة الإلكترونية والاعتماد على الدعائم الإلكترونية بدال من الورقية؛

➤ **مجموعة وسائل الدفع:** تقوم المجموعة بتحليل نوعي لمختلف وسائل الدفع الكلاسيكية بالإضافة إلى السحب من الموزعات الآلية للنقود DAB والدفع بالبطاقة مع محاولة معرفة إيجابيات ومشاكل هذا النظام من وجهة نظر البنك المركزي، البنوك التجارية وحق العملاء لمحاولة إيجاد الحلول، بالإضافة إلى أن التحليل الكمي لوسائل الدفع يعتمد على التدفقات الحالية والمتوقعة مما يسمح بمعرفة حدود النظام المعلوماتي الحالي للبنوك مدى قدرة على إعداد إحصائيات حول حركة وسائل الدفع؛

➤ **المجموعة النقدية:** يتلخص عملها في دراسة القواعد الرئيسية لوضع نظام بين البنوك حول الدفع والسحب بالبطاقة البنكية كما قامت المجموعة بمناقشة العراقيل التي تواجهها النقدية في الجزائر، وناقشت أيضا المواضيع المتعمقة بأنواع البطاقات الوطنية والدولية، نوع البطاقة ذات رقاقة من النوع EMV، عمولة البنوك، دراسات السوق وطبيعة بنية البنوك؛

¹ مقدم عبد الجليل، (2018): واقع ورهانات تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني وأثرها على أداء البنوك التجارية الجزائرية، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، مجلد 5، عدد 2، ص 177.

² فوزية زحاف، (2013): نظام الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم بواقي، ص 52.

الفصل الثاني: استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر: واقع، تحديات وآفاق

◀ **مجموعة القانون:** يتركز عملها على واقع معالجة حوادث عدم الدفع من وجهة النصوص القانونية، وكذلك الوضعية الحالية لعملية توحيد مختلف وسائل الدفع التي تتميز بتمثيل وطني.

2-2 مراحل تطبيق الدفع الإلكتروني في الجزائر:

تعتبر أول تجربة للبنوك الجزائرية في مجال استخدام أدوات الدفع، استعمال بطاقات السحب الخاصة بالشباك الآلي البنكي GAB والموزع الآلي البنكي DAB وتم ذلك على مراحل:¹

المرحلة الأولى: كانت تستعمل بطاقة السحب إلا في الشباك الآلي البنكي والموزع الخاص بالبنك المصدر للبطاقة بمعنى لا يستطيع حامل البطاقة السحب من جهاز بنك آخر.

المرحلة الثانية: خلال هذه المرحلة تم ربط الشبكة البنكية الجزائرية من خلال استعمال شبكة SATIM التي تسمح بإمكانية السحب أي من موزع آلي للنقد سواء كان تابع لمصدر البطاقة أو لبنك آخر، وبذلك حولت SATIM بطاقة السحب العادية إلى بطاقة سحب ما بين البنوك CIB وعملها يشبه عمل غرفة المقاصة بالبنك المركزي في تسوية المعاملات المالية بين البنوك. ولقد عملت على استثمار 6.1 مليون أورو سنة 2001 لأجل تقليص دوران النقود السائلة وتعميم استعمال البطاقة البنكية في الجزائر، حيث عملت على زيادة عدد الموزع الآلي للنقد، وكذا إقام طرفيات دفع عند التجار (Terminaux de paiement).

ولأجل نفس الغرض تم عقد اتفاقية في شهر أبريل 2003 مع مؤسسات فرنسية مختصة في صنع طرفيات البطاقة و SATIM بمبلغ 400.000 أورو ولقد مول هذا العقد من طرف البنوك المساهمة في SATIM وهي الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي (CNMA) وبنك البركة. ولقد تم ربط كل الموزعات الآلية للنقد الموجودة في الجزائر سنة 2003.

◀ وبعد دراسة مشروع تطوير وعصرنة الخدمة البنكية، قامت الجزائر بإنشاء عدة شركات وهيئات من شأنها المساهمة في تطوير وعصرنة الخدمة البنكية المقدمة من طرف بنوكها، بغية تلبية حاجيات المستهلكين في أحسن الظروف وهي كالاتي :

¹ يوسف مرزوق، (2017): واقع وسائل الدفع الحديثة في الجزائر، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة د. الطاهر مولاي، سعيدة، ص 81.

الفصل الثاني: استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر: واقع، تحديات وآفاق

❖ شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك

Société d'automation des transactions interbancaire et monétique(SATIM)

تأسست في عام 1995 بمبادرة من المجتمع المصرفي، شركة النقد الآلي والمعاملات التلقائية بين البنوك " ساتيم " هي شركة تابعة لسبعة بنوك في الجزائر: BADR، BDL، BEA، BNA، CPA، CNEP، البركة ومؤسسة CNMA للتأمين، إنهما المشغل الوحيد للدفع الإلكتروني بين البنوك في الجزائر للبطاقات المحلية والدولية، حيث تعمل كواحدة من الأدوات التقنية لدعم برنامج تطوير وتحديث البنوك وخاصة تعزيز وسائل الدفع عن طريق البطاقة، تجمع ساتيم 19 عضواً في شبكة الدفع الإلكترونية بين البنوك الخاصة به، والتي تتكون من 18 بنكاً بما في ذلك 06 بنوك عامة و 12 بنكاً خاصاً بالإضافة إلى بريد الجزائر.

شهدت ساتيم تطوراً كبيراً ونموً مستداماً في خدماتها في السنوات الأخيرة، تم توصيل أكثر من 1351 جهاز صراف آلي و 36000 محطة دفع إلكترونية متصلة بخوادمها، إضافة إلى هذا + 108 موقعاً تجارياً على الويب يعمل على منصته، ويرجع هذا النمو بشكل أساسي إلى تأثير بطاقة البنك التجاري الدولي على العادات الشرائية للمواطنين الجزائريين.¹

ومن مهامها ما يلي:²

- العمل على تطوير واستخدام طرق الدفع الإلكتروني. إنشاء وإدارة المنصة التقنية والتنظيمية لضمان التشغيل البيني الكامل بين جميع الفاعلين في الشبكة المصرفية الإلكترونية في الجزائر؛
- المشاركة في تنفيذ القواعد بين البنوك لإدارة منتجات الدفع الإلكتروني بين البنوك من خلال كونها قوة اقتراح.
- دعم البنوك في إنشاء وتطوير منتجات الدفع الإلكتروني؛
- تخصيص الشيكات و بطاقات الدفع والسحب النقدي. تنفيذ جميع الإجراءات التي تحكم عمل نظام الدفع الإلكتروني بمكوناته المختلفة، ألا وهي إتقان التقنيات، أتمتة الإجراءات، سرعة المعاملات، اقتصاد التدفقات المالية،... إلخ؛
- توفر شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك ساتيم وظائف الاتصال والإدارة لأجهزة الصراف الآلي؛

¹ من الموقع الرسمي لشركة ساتيم www.satim.dz، تم الاطلاع يوم 2022/03/30، على الساعة 22:25.

² المرجع نفسه.

الفصل الثاني: استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر: واقع، تحديات وآفاق

- تشارك العديد من البنوك في شبكة الخدمات المصرفية الإلكترونية بين البنوك للسحب النقدي، بما في ذلك سبعة بنوك من المساهمين في ساتيم (البركة، BNA، BDL، CPA، BADR، BEA، CNEP-Bank) بالإضافة إلى CNMA ومؤسسات أخرى، لا سيما (بريد الجزائر، Société Générale الجزائر، BNP Paribas الجزائر، Shanghai Banking & Hong Kong، Fransabank، Natixis، Algérie Gulf Bank، Housingbank Corporation) "ABC، HSBC"، Arab Banking "، البنك العربي و السلام)؛
- يمكن لحاملي المؤسسات المالية المختلفة اليوم إجراء عمليات سحب نقدي من خلال 1380 جهاز صراف آلي في البلاد؛
- بالإضافة إلى عمليات السحب، يمكن للعملاء الذين لديهم البطاقة المحلية بين البنوك CIB دفع ثمن مشترياتهم من السلع والخدمات باستخدام بطاقتهم من التجار التابعين لشبكة الخدمات المصرفية مع محطات الدفع الإلكترونية TPE، تخصيص بطاقات السحب بين البنوك "للبنوك"، إنشاء مفاتيح للأعضاء بنظام تفويض خاص بهم؛
- لا تزال الخدمات المصرفية الإلكترونية، كأداة للشمول المالي، في مرحلة جنينية حيث يجب أن توفر الابتكارات المستقبلية المزيد من الفرص للقطاع المصرفي. يمكن تخيل تقاطعًا بين الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والبطاقة المصرفية ليكون بمثابة محفزات لعرض منتج أوسع، لعدد أكبر من الأشخاص وبالتأكيد ربحية معينة للبنوك.

الشكل رقم (2-3): شعار شركة ساتيم



المصدر: موقع شركة ساتيم www.satim.dz، تاريخ الاطلاع: 2022/03/30، على الساعة 23:05.

❖ تجمع النقد الآلي: MONETIQUE GIE :

يعتبر وضع نظام دفع إلكتروني فعال من أولويات السلطات العمومية الجزائرية. وهو جزء من أدوات عصنة النظام البنكي على غرار نظام التعويض عن بعد لوسائل الدفع الجماعية، أنشئ تجمع النقد الآلي في جوان 2014، جاء ليدعم هذا النهج الاستراتيجي لتحديد مهام وصلاحيات مجموع فاعلي هذا النظام، كما أنه مكلف بضمان العلاقة ما بين البنوك

الفصل الثاني: استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر: واقع، تحديات وآفاق

لنظومة النقدي وتوافقيته مع الشبكات النقدية المحلية أو الدولية، يتكون تجمع النقد الآلي من 19 عضو منخرط منهم 18 بنك وبريد الجزائر. يساهم فيه بنك الجزائر كعضو غير منخرط للتأكد من مدى تطابق المنظومات ووسائل الدفع، والمعايير المطبقة في هذا المجال، طبقا للتنظيم الساري.

✚ يشرف تجمع النقد الآلي على قيادة نظام النقد الآلي من خلال الوظائف الأساسية التالية:

- إدارة المواصفات والخصائص والمعايير في مجال النقد الآلي؛
- تعريف المنتجات النقدية البنكية وقواعد تطبيقها العملية؛
- تسيير الأرضية التقنية للتوجيه؛
- المصادقة وتسيير الأمن.

وبهذا، يجسد الشفافية في تحديد معايير وقواعد النشاط النقدي بطريقة تسمح بتحرير مبادرات الاستثمار في الصناعة النقدية، حيث أن الهدف هو ترقية النقد الآلي عن طريق تعميم استعمال وسائل الدفع الإلكتروني.¹

الشكل رقم(2-4): شعار شركة تجمع النقد الآلي



المصدر: الموقع الرسمي لشركة تجمع النقد الآلي www.giemonetique.dz، تم الاطلاع يوم: 2022/03/30، على الساعة 00:30.

❖ مركز المعالجة النقدية ما بين البنوك (RMI) Réseau Monétique Interbancaire :

تشرف شركة ساتيم " SATIM " على مركز المعالجة النقدية ما بين البنوك الذي يتولى ربط الموزع الآلي بمقدم الخدمة ومركز للاعتراض على البطاقات الضائعة أو المزورة، إذ تتطلب عملية السحب ترخيص يوجه إلى مركز الترخيص بالوكالة

¹ من الموقع الرسمي لشركة تجمع النقد الآلي www.giemonetique.dz، تم الاطلاع يوم: 2022/03/30، على الساعة: 00:30.

الفصل الثاني: استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر: واقع، تحديات وآفاق

الذي يقبل أو يرفض الطلب، وفي حالة القبول يراقب المركز السقف المسموح به أسبوعياً لكل زبون إضافة إلى مراقبة الإشارة السرية، كما أن السحب الذي يتم بالبطاقة لا يمكن الرجوع فيه، وعلى الساعة صفر يقوم المركز بمعالجة كل الصفقات التي قامت في ذلك اليوم وتنظيمها حسب كل بنك موجود في الشبكة بين المركز وجميع البنوك المشاركة وتسجيل العمليات لدى جميع البنوك ويتم إجراء عملية المقاصة في مركز الصكوك البريدية التي لها كل حسابات البنوك.¹

❖ شركة الجزائر الخدمات الصيرفة الإلكترونية (AEBS) Algeria for e- banking services:

نتجت هذه الشركة عن إتفاق شراكة بين المجموعة الفرنسية الرائدة في مجال البرمجيات المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية وأمن تبادل البيانات المالية، "EDI DIAGRAM" وثلاث مؤسسات جزائرية هي :

" ANGINERING SOFT , MULTIMEDIA , MAGACT " ومركز البحث في الإعلام العلمي والتقني " CERIST " لتتألف شركة مختلطة سميت الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية تقدّم هذه الشركة خدماتها المتعلقة بالبنوك عن بعد وتسيير وأمن تبادل البيانات المالية لجميع البنوك والمؤسسات المالية باختلاف أصناف زبائنها، بتقديم تشكيلة من الخدمات بدرجة عالية من الأمن وسلامة في أداء العمليات، في البداية ركّزت على عمليات تطوير وتدعيم موجهة جهودها بصفة رئيسية نحو عصنة الخدمات البنكية وأنظمة الدفع الإلكترونية، أنشئت هذه الشركة في جانفي 2004 أجل هدف أساسي هو تلبية حاجات المؤسسات المالية باقتراح برمجيات تقدّم خدمات عن طريق برمجيات متعدّدة وذلك من خلال: إقتراح حلول البنوك عن بعد من جهة، تبسيط وتأمين المبادلات الإلكترونية متعدّدة الأقسام من جهة أخرى.

■ ويوجد قسمين للخدمات المقدّمة على نفس الدرجة من التطور التكنولوجي:

القسم الأول: الصنف الخاص بالبنك "DIAGRAM E-BANKING".

القسم الثاني: صنف التبادل الإلكتروني للبيانات EDI متعدّد الوجهات والأقسام.

إن شركة AEBS تعتبر أول خطوة للجزائر في مجال الصيرفة الإلكترونية بما حقّقه من توفير للخدمات، وهذا لتحقيق المنافسة من جهة وتوسيع قاعدة هذه الخدمات من جهة أخرى من أجل تطوير نظام المصرفي والمالي، ومحاولة اللحاق بركب الدول الأخرى التي قطعت أشواطاً كبيرة في هذا المجال.²

¹ بلعياش ميادة، بن اسماعين حياة، (2014): مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 16، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ص 82.

² صاحبي حدة إكرام، (2020): أثر تطور نظام الدفع على تعزيز القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، ص 52، 53.

الفصل الثاني: استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر: واقع، تحديات وآفاق

2-3 واقع أنظمة الدفع الإلكترونية في الجزائر:

إن نظام الدفع البنكي لبلد ما يحتوي على المؤسسات المالية التي لها دور في الوساطة المالية (البنوك)، وكذلك آليات الدفع إضافة إلى إجراءات الدفع والتحصيل فهذه العناصر تكون مدعمة بنظام معلوماتي واتصالي بين المؤسسات الوسيطة والأعوان الاقتصاديين فضعف أحد هذه العناصر سينعكس سلبا على فعالية النظام ككل من جهة أخرى، فعناصر النظام خاضعة إلى التطوير و العصرية من وقت لآخر، فإن لم تساير التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم سينعكس هذا سلبا على نظام لدفع ويصبح عاجزا في إطار تحديث وعصرية الخدمة البنكية في الجزائر ومواكبة التطور العالمي لا سيما من حيث أنظمة الدفع، بادر بنك الجزائر بالتعاون مع وزارة المالية وبمساعدة البنك العالمي في إنجاز نظم دفع إلكترونية حديثة أهمها:

◀ نظام التسوية الإجمالية الفورية (ARTS) Algeria Real Time Settlement:

لقد جاء هذا النظام لمواكبة المعايير المعدة من طرف لجنة أنظمة الدفع والتسوية، إذ يرمز لهذا النظام دوليا على مستوى بنك التسويات الدولية وذلك سنة 2006 (RTGS) والذي يعتبر نظاما مركزيا إلكترونيا يعمل على أساس فوري إجمالي نهائي ومستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة، ويوفر نقطة تسوية لأنظمة التسوية العاملة لبلد ما من خلال الحسابات المركزية للبنوك. ووفق المادة 02 للتنظيمية 04/05 المؤرخة في 13 أكتوبر 2005 والمتعلقة بنظام التسوية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل، يعتبر نظام الجزائر للتسوية الفورية (Settlement Time Real Algeria)، نظاما للتسوية بين البنوك لأوامر الدفع عن طريق التحويلات البنكية أو البريدية للمبالغ الكبيرة أو الدفع المستعجل التي يقوم بها المشاركون في هذا النظام فما يميز نظام الجزائري للتسوية الفورية (ARTS) هو الأهمية النسبية لحجم العمليات من بنك إلى بنك مقارنة مع التحويلات لصالح زبائن البنك.¹

خلال سنة 2018 التي شملت 252 يوم عمل، عالج نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والمدفوعات المستعجل (ARTS) ما يعادل 360.919 عملية، بمبلغ إجمالي قدره مليار 99.896,266 قدره بمبلغ عملية 339.227 مقابل، دينار مليار 101.621,408 دينار في 2017، أي بارتفاع من حيث الحجم بنسبة 6,39٪، ونمو بنسبة 1,73 ٪ من حيث القيمة.

يفسر هذا التزايد للقيم المتفاوض بشأنها، بصفة خاصة، بالارتفاع الكبير المسجل في العمليات على القيم الحكومية خلال السنة قيد الدراسة لتبلغ إجمالي قدره 830,987.5 مليار دينار، أي بارتفاع قدره 67,55 ٪ مقارنة بالسنة السابقة .

¹ زبير عياش، بوكحيل نسيم، (2017): تطوير وعصرية الخدمات البنكية في ظل التوجه نحو اقتصاد المعرفة " حالة الجزائر"، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد 5، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، ص 591.

الفصل الثاني: استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر: واقع، تحديات وآفاق

كمتوسط يومي، عالج هذا النظام 432.1 عملية، بمبلغ قدره 260,403 مليار دينار في 2018، مقابل 346.1 عملية، بمبلغ قدره 414,396 مليار دينار، خلال 2017.¹

الجدول رقم (2-4): نشاط نظام الدفع الإجمالي للمبالغ الكبيرة خلال سنة (2018) حسب طبيعة العملية

القيم بملايير الدينارات

طبيعة العملية	الحجم	نسب من حيث الحجم (%)	القيمة	نسب من حيث القيمة (%)
عمليات البنك المركزي (4+3+2+1)	99 634	27,60%	73 193,796	72,02%
عمليات السياسة النقدية (1)	6 620	1,83%	48 870,670	48,09%
عمليات خاصة بالنقد الورقية (2)	61 256	16,97%	6 987,789	6,87%
عمليات الخارجية (3)	29 718	8,23%	11 347,507	11,17%
عمليات على القيم الحكومية (4)	2 040	0,57%	5 987,830	5,89%
عمليات بنك لبنك	255 163	70,70%	18 166,054	17,88%
الأنظمة الخارجية	6 122	1,70%	10 261,558	10,10%
مجموع العمليات المعالجة خلال 2018	360 919	100,00%	101 621,408	100,00%
مجموع العمليات المعالجة خلال 2017	339 227		99 896,266	
معدل النمو (%)	6,39%		1,73%	
المتوسط اليومي في 2018 (252/ يوم عمل مفتوح)	1 432		403,260	

المصدر: الموقع الرسمي لبنك الجزائر www.bank-of-algeria.dz، تقرير سنوي 2018، تاريخ الاطلاع 2022/04/26 على الساعة 14:15.

فيما يخص حجم التحويلات المعالجة، مثلت التحويلات من بنك لبنك نسبة 70,70٪ من إجمالي العمليات، متبوعة بعمليات البنك المركزي بنسبة 27,60٪، وفي الأخير مثلت أرصدة الأنظمة الخارجية نسبة 1,70٪. من حيث القيمة، هيمنت عمليات البنك المركزي بحصة تقدر بـ 72,02٪ من المبلغ الإجمالي للتحويلات المعالجة من طرف النظام، أي ما يساوي تقريبا ثلثة أرباع هذا المبلغ، مثلت عمليات البنك لبنك وأرصدة الأنظمة الخارجية، 17,88٪ و 10,10٪، على بينما التوالي. حسب شرائح المبالغ، سجل نظام ARTS في 2018، معدلات 64,96٪ من حيث القيمة و 85,85٪

¹ التطور الاقتصادي والنقدي للجزائر، تقرير سنوي 2018، من الموقع الرسمي لبنك الجزائر www.bank-of-algeria.dz، تاريخ الاطلاع: 2022/04/26، على الساعة 14:15، ص ص 101,98.

الفصل الثاني: استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر: واقع، تحديات وآفاق

13٪ من حيث الحجم، فيما يتعلق بتحويلات رؤوس الأموال التي يتجاوز مبلغ الوحدة فيها 100 مليون دينار. أما بالنسبة للتحويلات المستعجلة (الأقل من 1 مليون دينار)، فقد مثلت 7,39 ٪ من حيث الحجم و 0,01 ٪ من حيث القيمة.¹

◀ نظام المقاصة الإلكترونية الآلية عن بعد (ATC I) Algérie Télé-compensation interbancaire :

تساهم المقاصة عن بعد في المعالجة الآلية لوسائل الدفع، التي يكون تبادلها بين البنوك غير مادي، فإن ميزته الرئيسية هي التقليل وقت المعالجة وتسليم المعاملات بين البنوك، لتقليل التكاليف وتقديم خدمة ذات جودة أفضل لمختلف العملاء، نظام تعويض عدد الموظفين، يقوم على مبادئ معينة وهي: فكرة المكان الواحد (مركز واحد لكل بنك)، تأمين وسائل الدفع (شيك، بطاقة، إلخ)، قواعد الصرف المنضبطة للمعايير بين البنوك.²

يعتمد هذا النظام على المعالجة عن بعد لتسوية المعاملات فيما بين البنوك، ويعرف بنظام الدفع الشامل للمبالغ الصغيرة ATCI (Télécompensation-Algérie interbancaire) بحيث تتم عملية المقاصة بصورة آلية بين البنوك بالاعتماد على الربط، ويختص هذا النظام الشبكي فيما بينها وهذا تحت إشراف وإدارة البنك المركزي بالمعالجة الآلية لوسائل الدفع العامة، الشيكات، أوراق تجارية، تحويلات، وما يميز هذا النظام أنه البطاقة، اقتطاعات آلية، لا يقبل إلا التحويلات التي تقل قيمتها الاسمية عن 1 مليون دينار جزائري، كما يجب أن تنفذ أوامر التحويل التي تفوق أو تساوي قيمتها الاسمية هذا المبلغ، ضمن نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل، يفوض بنك الجزائر مهمة تسيير نظام ATCI لمركز المقاصة البنكية (CPI)، هذا الأخير عبارة عن شركة أسهم وفرع تابع لبنك الجزائر.³

خلال سنة 2018، التي عرفت 251 يوم تبادل، عالج نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض، ما يعادل حجم 25,030 مليون عملية، بقيمة قدرها 17.016,830 مليا دينار جزائري، مقابل 22,946 مليون عملية بقيمة مقدرة بـ 18753,752 مليار دينار في 2017، أي بارتفاع بلغ 8,32 ٪ من حيث الحجم وانخفاض

¹ الموقع الرسمي لبنك الجزائر www.bank-of-algeria.dz، تقرير سنوي 2018، التطور الاقتصادي والنقدي للجزائر تاريخ الاطلاع 2022/04/26 على الساعة 14:15، ص ص 101,98.

² LADLI Abderrezak, 2018, Les moyens de paiement électronique: « La carte CIB au niveau de CNEP Banque agence de Tizi-Ouzou », Mémoire de fin de cycle En vue de l'obtention du diplôme de Master, FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES DES SCIENCES DE GESTION ET DES SCIENCES COMMERCIALES UNIVERSITE MOULOUD MAMMERI DE TIZI-OUZOU, p30.

³ زبير عياش، بوكحيل نسيم، مرجع سبق ذكره، ص 593.

الفصل الثاني: استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر: واقع، تحديات وآفاق

بلغ 10,20 ٪ من حيث القيمة. عالج هذا النظام في 2018، متوسط حجم يومي قدره 99721 عملية، بقيمة إجمالية تعادل 67,796 مليار دينار جزائري، مقابل 91419 عملية، بقيمة 74,716 مليار دينار جزائري خلال 2017.¹

الجدول(2-4): رقم نشاط نظام المقاصة الإلكترونية خلال 2018(حسب طبيعة العملية)

الحجم بمليون عملية و القيمة بملايير الدينارات

طبيعة العملية	الحجم	القيمة	نسب من حيث الحجم (%)	نسب من حيث القيمة (%)
الصكوك	8,272	15 499,681	33,05%	91,08%
الأوراق التجارية	0,203	413,031	0,81%	2,43%
التحويلات	12,958	1 058,290	51,77%	6,22%
الإقتطاعات	0,005	3,717	0,02%	0,02%
المعاملات عبر البطاقات المصرفية	3,592	42,112	14,35%	0,25%
مجموع العمليات عبر المقاصة	25,030	17 016,831	99,99%	100,00%
المتوسط الشهري (12/ شهر)	2,086	1 418,069		
المتوسط اليومي (251/ يوم عمل)	0,100	67,796		

المصدر: الموقع الرسمي لبنك الجزائر www.bank-of-algeria.dz، تقرير سنوي 2018، تاريخ الاطلاع 2022/04/26 على

الساعة 14:15

مثلت الصكوك والتحويلات التي تمت مقاصتها إلكترونيا في 2018، الحصة الأكبر بنسب تساوي 33,05 ٪ و 51,77 ٪ على التوالي، من الحجم الإجمالي لوسائل الدفع المتبادلة. في هذا الصدد، من المهم التذكير أن التحويلات تمثل أكثر من النصف من وسائل الدفع المصرفية المستخدمة في 2018، مسجلة زيادة كبيرة قدرها 13,41 ٪ مقارنة بسنة 2017.²

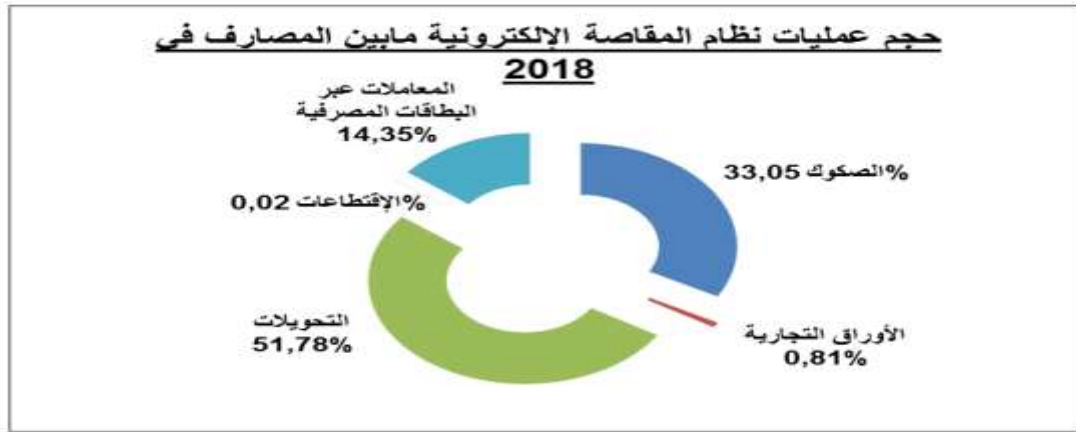
¹ التطور الاقتصادي والنقدي للجزائر، تقرير سنوي 2018، من الموقع الرسمي لبنك الجزائر www.bank-of-algeria.dz، تاريخ الاطلاع:

2022/04/26، على الساعة 14:15، ص 100.

² المرجع السابق، ص 101.

الفصل الثاني: استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر: واقع، تحديات وافاق

الشكل (2-5): رقم حجم عمليات نظام المقاصة الإلكترونية ما بين المصارف في 2018



المصدر: التطور الاقتصادي والنقدي للجزائر، تقرير سنوي 2018، من الموقع الرسمي لبنك الجزائر-www.bank-of-algeria.dz، تاريخ الاطلاع: 2022/04/26، على الساعة 14:15، ص ص 101،98.

على العكس، ارتفعت قيمة الصكوك التي تمت مقاصتها إلكترونيا في 2018، بواقع 15.499,681 مليار دينار من قيمة إجمالية قدرها 17.016,83 مليار دينار، أي ما يمثل حصة 91,08% مقابل 6,22% بالنسبة للتحويلات القابلة للمقاصة، أي تلك التي قيمتها أقل من 01 مليون دينار.¹

المطلب الثالث: وسائل الدفع الإلكتروني المتاحة في الجزائر:

3-1 بطاقة السحب:

وضعت شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك سنة 1996، نظاما لتمييز الصكوك، وبدأت منذ سنة 1997 في عملية سحب النقود من الموزعات الآلية للأوراق النقدية والتي أصبح عددها يفوق 680 موزع آلي عام 2010. موزعة على التراب الوطني مفتوحة لكل حاملي بطاقات السحب ذات المسلك (الحيز) المغناطيسي، كما نصبت شبكة النقد ما بين البنوك التي تتكفل بعمليات سحب النقود حيث أن شركة " ساتيم " سنة 1995 أنشأت ما شركة بين المصارف الثمانية وهي: البنك الوطني الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، القرض الشعبي الجزائري، بنك التنمية المحلية، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي، بنك البركة الجزائري، ووضعت من أجل:

¹الموقع الرسمي لبنك الجزائر-www.bank-of-algeria.dz، تقرير سنوي 2018، التطور الاقتصادي والنقدي للجزائر، تاريخ الاطلاع 2022/04/26، على الساعة 14:15، ص ص 101،98.

الفصل الثاني: استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر: واقع، تحديات وافاق

➤ وضع الموزعات الآلية في المصارف والتي تشرف عليها الشركة؛

➤ تطوير وتسيير التعاملات النقدية ما بين المصارف؛

➤ تحسين الخدمة المصرفية وزيادة حجم تداول النقود؛

➤ تحديث وسائل الدفع المصرفية الجزائرية.

وتقوم الشركة بصنع البطاقات المصرفية الخاصة بالسحب حسب المقياس المعمول به دوليا وطبع الإشارة السرية وهذه الخدمة موضوع عقد بين البنك وساتيم، الذي يحدد التزام الطرفين خاصة فيما يتعلق بآجال وإجراءات التسليم أضف إلى هذا عملية الربط بين DAB ومصالح "ساتيم" بواسطة شبكة الاتصال حيث تسمح بالقيام بعمليات السحب سواء كانت داخلية أو محولة بالإضافة إلى سجل متصل ببيئة المقاصة لتصفية الحسابات بين البنوك.¹

الجدول رقم(2-5): نشاط السحب على الجهاز النقدي

السنة	العدد الإجمالي لعمليات السحب	المبلغ الإجمالي لعمليات السحب
2016	6 868 031	98 822 524 500,00 دج
2017	8 310 170	126 398 291 000,00 دج
2018	8 833 913	136 233 452 000,00 دج
2019	9 929 652	164 116 233 000,00 دج
2020 (*)	58 428 933	1 073 004 953 000,00 دج
2021	87 722 789	1 728 937 064 000,00 دج

السنة 2022	العدد الإجمالي لعمليات السحب	المبلغ الإجمالي لعمليات السحب
جانفي-22	8 847 484	165 164 603 000,00 دج
فبراير-22	8 481 494	159 076 057 000,00 دج

المصدر: من الموقع الرسمي لتجمع النقد الآلي www.giemonetique.dz تاريخ الاطلاع: 2022/03/30 على الساعة 14:30

2-3 البطاقة البنكية:

في ظل عمل الجزائر لإصلاح منظومتها البنكية وفتح المجال لتطوير التجارة الإلكترونية، سعت لاعتماد البطاقة البنكية التي تعتمد على نموذج موحد لاستعمالها (خط الدفع الإلكتروني) و تتميز بالبساطة عند الاستعمال، إضافة إلى أنها وسيلة دفع مؤمنة بالنسبة لحاملها، و تعود ظهور و بداية استعمال البطاقة البنكية في بعض البنوك الجزائرية إلى سنة 1998، لكنها

¹ يوسف مرزوق، مرجع سبق ذكره، ص 82

الفصل الثاني: استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر: واقع، تحديات وافاق

كانت تخص فئة معينة من الزبائن، وبغية تعميم التعامل بالبطاقة البنكية قامت شركة "SATIM" بتوفير بطاقات السحب للعديد من البنوك و مؤسسة بريد الجزائر، ففي سنة 1998 تم بدأ عملية السحب باستخدام هذه الأداة عبر الموزع الآلي للنقود، وفي سنة 2007 تم تعميم التعامل ببطاقة الدفع ما بين البنوك (CIB) على المستوى الوطني.¹

3-2-1 مراحل تطور بطاقة الدفع في الجزائر:

مرت بطاقات الدفع بعدت مراحل وهي كالتالي:²

- ظهرت البطاقات البنكية لأول مرة بصورة واضحة في عام 1990 حيث أصدر بنك القرض الشعبي الوطني الجزائري نوعين من البطاقات لزبائنهم وهي: بطاقة السحب cash والبطاقة الدولية visa وفي عام 1995 قام بنك CPA بإصدار 18.4 ألف بطاقة سحب و 1600 بطاقة دولية ووضع 22 موزع آلي في الخدمة؛
- في سنة 2002 تم الإطلاق الرسمي لمشروع (paiement de système Le interbancaire) حيث أعطى دور الإشراف والتنسيق ما بين البنوك لشركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية ما بين البنوك (SATIM)، التي تجمع مختلف ممثلي البنوك الوطنية والخاصة لتبادل المعلومات والتنسيق في عمليات السحب والدفع للموزع الآلي؛
- في 2004 تم اختيار نظام الدفع بالبطاقة المطابقة للمواصفات EMV؛
- 2005 تم إنشاء جمعية النقد ما بين البنوك؛
- 2006 البداية الأولى لأول بطاقة سحب في الجزائر حيث وزعت على مختلف مستخدمي البنوك للتجريب ومعرفة النقائص والاحتياط لها؛
- 2007 تم تعميم بطاقة الدفع ما بين البنوك عبر كامل التراب الوطني في البريد والمواصلات والبنوك؛
- 2016 إدراج بطاقات البنكية في عملية الدفع.

¹ زبير عياش، بوكحيل نسيم، مرجع سبق ذكره، ص 587

² دعبوز سعاد، فرحي كريمة، (2021): واقع الدفع الإلكتروني في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 12، العدد 4، ص 80.

الفصل الثاني: استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر: واقع، تحديات وافاق

الشكل رقم(2-7): شكل بطاقة الدفع CIB



المصدر: من موقع www.bitakati.dz، تم الاطلاع: 2022/03/30، على الساعة: 15:17.

وضع نظام الدفع بالبطاقة لن يكون ناجحا إلا إذا كان نطاق قبولها واسعا من قبل جميع البنوك، وفي هذا الإطار شرع النظام البنكي الجزائري بأهمية وضع نظام بنكي مشترك لوسائل الدفع، يستجيب الرغبات الزبائن وفق أعلى شروط الأمن، وفي هذا السياق شرعت البنوك الجزائرية وبالتعاون مع شركة SATIM في تطبيق مشروع نظام الدفع بواسطة البطاقة، يتوافق والهيكل القاعدية المتوفرة لدى البنوك ولقطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية الجزائرية. وتعتبر هذه البطاقة بطاقة دفع وسحب ما بين البنوك داخل تراب الوطن، يتم التعرف عليها بين البنوك بالشعار CIB وشعار باسم البنك المصدر تتضمن قرض إلكتروني يضمن أمن عملية الدفع وعملية الدفع وعملية التسديد لدى مختلف التجار أو الفنادق والمحلات التجارية... الخ ونجد منها نوعين هما ¹:

❖ **البطاقة الكلاسيكية (la carte classique):** وهي بطاقة توفر خدمات الدفع والسحب البنكي، وهي تقدم

لزبائن البنوك وفق شروط يحددها البنك، وللحصول على هذه البطاقة يتم إبرام عقد بين البنك كمداخيل الزبائن أو أهميتهم أو مواصفات أخرى والعميل.

¹ بونفلة غلام، موالكية عبدة، (2021): واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر في تخصص المقاولاتية، جامعة 08 ماي 1945 قالمة كلية: العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، ص 70،72.

الفصل الثاني: استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر: واقع، تحديات وافاق

الشكل رقم (2-7): البطاقة الكلاسيكية



المصدر: من الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري www.bna.dz، تاريخ الاطلاع: 2022/03/30، على الساعة: 19:20.

البطاقة الذهبية (carte gold): مقترحة أيضا من قبل البنوك للزبائن يتم اختيارها وفقا لشروط محددة، لكن بالإضافة إلى خدمات الدفع والسحب فإن هذه البطاقات توفر خدمات إضافية، مع سقف سحب ودفع مرتفع نسبيا وتمنح للأشخاص المهمين ورجال الأعمال أصحاب الدخول المرتفعة وسقف هذه البطاقة يفوق 50 ألف دينار جزائري ومدة صلاحيتها عامين.

الشكل رقم (2-8): البطاقة الذهبية



المصدر: من الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري www.bna.dz، تاريخ الاطلاع: 2022/03/30، على الساعة: 19:20.

الفصل الثاني: استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر: واقع، تحديات وفاق

❖ **بطاقة فيزا (La carte visa)** وهي بطاقة دولية تعمل للسحب والدفع، موجهة للزبائن ذوي حسابات مفتوحة بالعملة الصعبة أو لموكلهم وبحيث يمكنهم الدفع أو سحب أموالهم في أي مكان في العالم (حسب شبكة فيزا)، تقدر مدة صلاحيتها بـ 24 شهرا، هي نوعان:

أ. **بطاقة الفيزا الكلاسيكية:** رصيد من العملة الصعبة أكبر أو يساوي 1000 أورو ويقدر سقف السحب لهذه البطاقة 500 أورو في اليوم، أما سقف الدفع يقدر بـ 1000 أورو في اليوم .

ب. **بطاقة الفيزا الذهبية:** رصيد من العملة الصعبة أكبر أو يساوي 4500 أورو حيث يقدر سقف السحب بـ 750 أورو في اليوم، أما سقف الدفع 3000 أورو في اليوم.

3-4 التعامل بأجهزة الصراف الآلي وأجهزة الدفع الإلكتروني في الجزائر:

● **الموزع الآلي للأوراق (DAB):** الموزعات الآلية للأوراق هي صورة بسيطة للماكينة في القطاع البنكي. فهي آلة أوتوماتيكية تستخدم عن طريق بطاقة إلكترونية تسمح للمستهلك بسحب مبلغ من املال بدون اللجوء إلى الفرع، وهكذا فالمهمة الرئيسية للموزع الآلي للأوراق هي تقديم الخدمة الأكثر ضرورة للمستهلك.

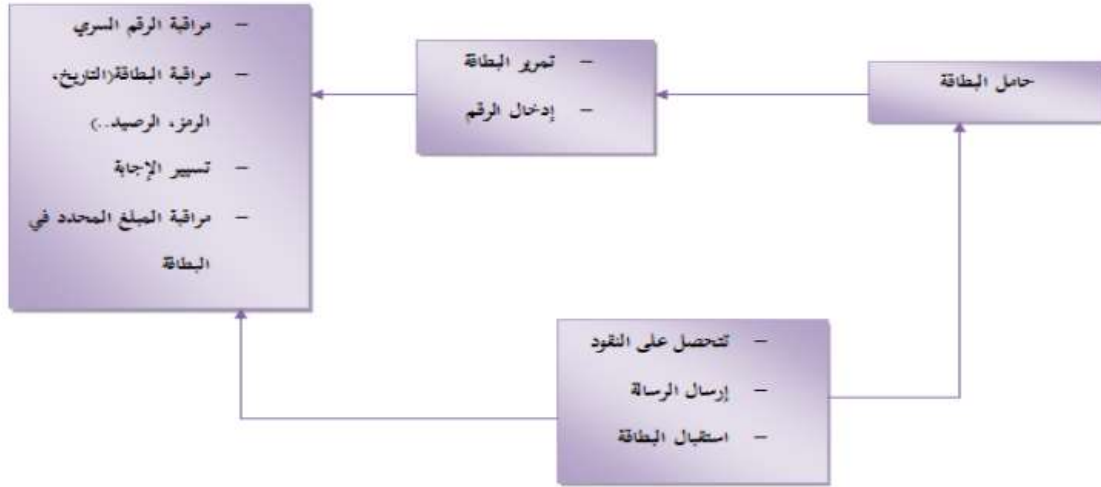
● **الشباك الأوتوماتيكي للأوراق (GAB):** الشبائيك الأوتوماتيكية للأوراق هي أيضا أجهزة أوتوماتيكية تقدم خدمات أكثر تعقيدا وأكثر تنوعا بالنسبة للموزع الآلي للأوراق يتعلق الأمر بأجهزة أوتوماتيكية متصلة بشبكة تستخدم عن طريق بطاقات إلكترونية والتي بالإضافة إلى مهمة سحب الأموال تسمح بالقيام بالعديد من العمليات تشمل مثال قبول الودائع، طلب صك، عمليات تحويل من حساب إلى حساب...إلخ.

فالشبائيك الأوتوماتيكية للأوراق متصلة مباشرة بالحاسوب الرئيسي للبنك وهي تمثل في الوقت الحاضر أحد المنتجات البنكية الإلكترونية الأساسية للنظام البنكي، ودورها مهم على مستوى التسويق لأنها أصبحت تمثل وسيلة للحوار مع المستهلك.¹

¹مقدم عبد الجليل، مرجع سبق ذكره، ص 179

الفصل الثاني: استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر: واقع، تحديات وافاق

الشكل رقم (2-9): طريقة الحصول على خدمة DAB و GAB



المصدر: مقدم عبد الجليل، (2018): واقع ورهانات تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني وأثرها على أداء البنوك التجارية الجزائرية، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، مجلد 5، عدد 2، ص 180.

كما عرف عدد الصرافات الآلية في الجزائر تطورا خلال السنوات الأخيرة وهو ما نحاول توضيحه من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (2-6): تطور عدد الصرافات الآلية في الجزائر خلال الفترة (2016-2022)

السنة	العدد الاجمالي لأجهزة الصرف الألي البيبنكية العاملة
2016	1 370
2017	1 443
2018	1 441
2019	1 621
2020	3 030
2021	3 053
الى فيفري 2022	3 053

المصدر: الموقع الرسمي لتجمع النقد الألي www.giemonetique.dz، تاريخ الاطلاع: 2022/03/30 على الساعة: 15:30.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه تطور عدد الصرافات الآلية، حيث نلاحظ الزيادة المسجلة بعد كل سنة، حيث بلغ أقصاه سنة 2021 ليبقى هذا الرقم ثابتا الى غاية فيفري 2022.

الفصل الثاني: استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر: واقع، تحديات وافاق

- **نقطة البيع الإلكترونية (TPV) :** إذا كان الزبون يحمل بطاقة ائتمان في أي مكان موظف نقطة البيع أن يمرر البطاقة على القارئ الإلكتروني الخاص ببطاقات الائتمان والموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك المعني والذي بدوره يقوم بالتأكد من كفاية الرصيد وخصم القيمة من الرصيد الخاص بالزبون بعد أن يدخل الزبون رمزاً أو رقماً سرياً خاصاً به والذي يعرف برقم التعريف الشخص السري PIN يقوم الحاسوب المركزي بعد ذلك بإضافة القيمة لرصيد حساب المتجر، يتم كل هذا في جزء من الثانية.¹

الشكل (2-10): شكل جهاز نقائي نقطة البيع الإلكتروني



المصدر: من موقع www.algerie-eco.com، تاريخ الاطلاع: 2022/05/04، على الساعة: 11:35.

¹ مقدم عبد الجليل، مرجع سبق ذكره، ص 180.

الفصل الثاني: استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر: واقع، تحديات وافاق

المبحث الثاني: تحديات وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر:

على الرغم من المزايا والإيجابيات التي تتيحها وسائل الدفع الإلكتروني ودورها الكبير في تسهيل المعاملات المالية إلا أنها لم تحقق الإنتشار المطلوب. ويعود ذلك للمخاطر التي قد تنجر عن استخدام هذه الوسائل الحديثة.

المطلب الأول: الصعوبات التي تواجه نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر:

1-1 المخاطر التي تواجه وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر:

ويمكن تقسيمها الى:¹

1-1-1- المخاطر الأمنية:

يتم الدفع الإلكتروني عبر أجهزة الحواسيب المتصلة ما بين المستهلك والتاجر والبنوك الإلكترونية لذا فإن أي خلل في النظام المعلوماتي لهذه الأجهزة، سيكون خطراً يواجه سلامة المعاملات المصرفية الإلكترونية.

بالإضافة لما يطلق عليهم قراصنة الأنترنت الذين يستخدمون كل الأساليب الفنية من أجل السطو وسرقة الأموال. وتتمثل اهم المخاطر الأمنية والفنية التي تواجه الدفع الإلكتروني فيما يلي:

○ القصور الوظيفي لأداة الدفع الإلكتروني:

يقصد بالقصور الوظيفي ما قد يطرأ على أداة الدفع الإلكتروني من أعطال عرضية نتيجة الاختلالات مادية او كهربائية أو قصور في أوامر التشغيل المرتبطة بلغة البرمجة الخاصة بتصميم تلك الأداة أو قصور في عملية الصيانة والتي يترتب عليها انحراف في سلوك أداة الدفع، وقصور في أداء وظائفها الأساسية، كعدم دقة تدوين المدفوعات التي تتم من خلالها، أو عجزها عن نقل وحدات النقد الإلكتروني الى التاجر المقصود أو نقلها خطأ الى الشخص الغير مقصود.

○ خطر فقدان وسيلة الدفع الإلكتروني:

يمكن أن تتعرض أداة الدفع الإلكتروني لمخاطر الفقد والضيايع، وقد يكون ذلك كنتيجة لسهو أو اهمال الحامل ودون تدخل الغير، أو بتدخل هذا الأخير ويكون ذلك نتيجة لعملة السرقة سواء من خلال السطو على المنازل، أو سرقة المحافظ، أو غيرها من طرق السرقة.

¹ بن علي نريمان، حمودي ناصر، (2021): الدفع الإلكتروني في الجزائر بين العوائق التي تواجهه والحماية الفنية والجزائية المقررة له، دراسات وأبحاث المجلة العربية للأبحاث والدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلد 13، عدد4، ص ص 421،422.

الفصل الثاني: استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر: واقع، تحديات وافاق

○ الاستخدام الغير مشروع لأداة الدفع الإلكتروني:

صاحب انتشار بطاقة الدفع الإلكتروني و تزايد حجم التعامل بها نموا مضطردا في الجرائم المصاحبة لها و استخدامها بطريقة غير مشروعة ،حيث احتترف البعض تزوير هذه البطاقة أو سرقتها لاستخدامها في الاستيلاء على مال الغير، يمكن أن تُمارس بعض طرق الاستخدام غير المشروع لبطاقة الدفع الإلكتروني من أطراف البطاقة ذاتها - الحامل التاجر، والمصدر -، وقد يمارس بعضها الآخر من الغير، سواء في عمليات السحب من أجهزة الصراف الآلي أم في الوفاء، وسواء أتعق الدفع للتاجر بواسطة البطاقة مباشرة في وجود هذا الغير، أم من خلال شبكة الإنترنت. إلا أن الاستخدام غير المشروع الأكثر انتشاراً يكون من قبل الغير، الذين هم ليسوا أطرافاً من أطراف العقد، والذي يتم إما بتزويرها أو استخدامها بعد سرقتها أو فقدانها، أو من خلال عملية الاستيلاء عبر الانترنت أو من خلال أجهزة الصراف الآلي.

1-1-2 المخاطر القانونية:

تحتوي وسائل الدفع الإلكترونية على درجة عالية من المخاطر القانونية، كونها تساهم في والتعدي على الحياة الخاصة للأفراد، وسنوضح ذلك فيما يلي:

○ تبييض الأموال:

يقصد بتبييض الأموال تلك السلسلة من التصرفات والإجراءات التي يقوم بها الجاني بغرض تحويل الأموال الناجمة عن أنشطة غير مشروعة إلى أموال معترف بها بصفة شرعية من قبل القوانين نفسها التي كانت تجرمها. وتسهل استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في عمليات تبييض الأموال نظرا للسرية التي توفرها التقنية للمتعاملين. مما يجعل مهمة السلطات المختصة بمراقبة الجريمة مهمة صعبة، لصعوبة مراقبة السجلات والعمليات المالية التي تتم بواسطتها.

○ التعدي على الحق في الحياة الخاصة

إن التعدي على وسائل الدفع الإلكتروني بالسطو والاحتيال والتزوير قد يؤدي إلى المساس بالحق في الحياة الخاصة للأفراد المتعاملين هذه الوسائل، كما أن الاعتداء على البيانات والمعلومات والمعطيات السرية والحماية للعملاء والمتعاملين بوسائل الدفع الإلكتروني، سيؤدي حتما إلى الاعتداء على البيانات الشخصية المتصلة بالحياة الخاصة إضافة إلى أن عمليات الشراء وعمليات الإعلان وطلب الخدمات والمزادات في العالم الافتراضي -الانترنت- تتطلب تقديم اسم الشخص ورقم هاتفه وعنوانه وبريده الإلكتروني، وببساطة فإنها تتطلب معلومات تفصيلية يغيب فيها القدرة على التخفي خلافا للعالم الواقعي.

الفصل الثاني: استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر: واقع، تحديات وافاق

1-2 الصعوبات التي تواجه وسائل الدفع الإلكترونية: تواجه وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر العديد من الصعوبات نذكر منها ما يلي:¹

❖ صعوبات تنظيمية:

مرتبطة بالبنوك في حد ذاتها وتتمثل في ضعف الكفاءة الإدارية في البنوك. مما ينعكس في المخصصات المالية المرصودة لعمليات العصرية لوسائل وأنظمة الدفع الإلكترونية، وكذا مخصصات التكوين والتأهيل للإطارات المصرفية. وكل ما يتعلق بمشاريع الاستثمار لتطوير الصناعة المصرفية في البنوك.

❖ صعوبات اجتماعية وثقافية:

وتتمثل في انتشار الأمية في مجال المعلوماتية بصفة عامة، وفي المجال المصرفي بصفة خاصة، بسبب نقص التعريف بالخدمات المصرفية المعتمدة على وسائل وأنظمة الدفع الإلكترونية، فضلا عن انتشار التحايل الضريبي لدى فئات عريضة من زبائن البنوك وغيرهم مما يدفعهم بالابتعاد على استعمال وسائل الدفع الإلكترونية، أو فتح حسابات بنكية، وكذا عدم الالتزام بمبدأ السرية والأمان لدى بعض المستخدمين، بالإضافة إلى ترسخ أزمة الثقة في البنوك في حد ذاتها من جراء عمليات الإفلاس لبعض البنوك في الجزائر.

❖ صعوبات تقنية فنية:

تتمثل في ضعف البنى التحتية التقنية مما أدى إلى عدم الاستقرار في شبكة المعلومات ووسائل الاتصالات المتاحة في الجزائر، وأيضا ضعف استخدام التكنولوجيا المتوفرة.

المطلب الثاني: العوامل المعوقة لنجاح وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر:

بالرغم من الجهود المبذولة في إطار المصرفية الإلكترونية إلا أن الفجوة التكنولوجية بين البنوك الجزائرية نظيرا للبنوك المصرفية الغربية لا تزال كبيرة نظرا للعديد من المعوقات التي شكلت حجرة عثرة دون تحقيق القفزة المأمولة لعل من أهمها:²

-عدم وضوح البيئة القانونية والتشريعية المتعلقة بتنظيم التجارة الإلكترونية بالإضافة إلى تعدد المخاطر المترتبة بتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية؛

¹ عريوة محاد، (2017): واقع وسائل وأنظمة الدفع الإلكترونية في النظام البنكي الجزائري، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، العدد 04، ص 150.

² بورقابة فريدة، (2019): وسائل الدفع الحديثة في المؤسسات المالية والبنكية، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، ص 56، 57.

الفصل الثاني: استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر: واقع، تحديات وافاق

- مشاكل سوء استعمال وسائل الدفع بالمؤسسة الجزائرية والأفراد يفضلون الدفع النقدي الشيك نتيجة لنقص أو غياب الثقافة المصرفية في مجتمع لا يتعامل بالشيك المصرفي؛

- ضعف الإقبال على استخدام وسائل الدفع الإلكترونية فكيف في اقتصاد يرفض الشيك أو وسيلة الدفع أن يقبل بطاقة الدفع؛

- غياب الحملات التحسيسية والعمليات الاستثمارية التي تمنح وتعرف بمدة الوسائل الإلكترونية الدفع؛

- عدم وجود تنوع كبير في الخدمات والمزايا التي توفرها البطاقات لمستلميها؛

- التعطل المتكرر للموزعات الآلية؛

- قلة انتشار أجهزة الدفع الإلكتروني TPE والتجار والباعة يبدون تخوفا من تحصيل مستحقهم بقبول البطاقات لوسيلة الدفع.

بالإضافة الى النقاط التالية:¹

✓ نقص كفاءة الموظفين في التحكم في عامل التكنولوجيا الخاص بنظام الدفع الإلكتروني؛

✓ الزيادة في المدة الزمنية التي كان يستغرقها تحويل أموال أكبر من 1.000.000,00 دج، حيث كان التحويل على المستوى المحلي أو الخارجي بين الوكالات البنكية يستغرق ساعة واحدة عن طريق استعمال الفاكس، أما عن طريق شبكة (RTGS) فيصل إلى أكثر من سبعة أيام، مما يجعل زبائن البنوك يتحايلون مع نظام الدفع الجديد باستعمالهم لمبالغ أقل، ويستعملون اتصال تقليدية وبالتالي عدم تسجيلها في دفاتر بنك الجزائر؛

✓ ضعف في شبكة الاتصال (SWIFT) التي وضعتها الدولة للبنوك التجارية حيث يبقى استعمالها محدودا جدا؛

✓ كثرة الانقطاعات بين مركز نظام الدفع (CPI) وأرضية المشاركين أثناء فترة العمل، مما يسبب تأخر مدة التسديد؛

✓ الزيادة في المدة الرسمية التي كانت 48 ساعة والمتعلقة بتحصيل وسائل الدفع على المستوى المحلي الى 72 ساعة مثلها مثل اليات الدفع الأخرى خارج المكان؛

✓ عدم التحكم في نقل المعلومات والصور الكاملة التي ترسل من البنك الى مركز الدفع الإلكتروني عبر أرضية المشارك.

¹ بصيري محفوظ، (2019): نظام الدفع الإلكتروني الجزائري كآلية لتطوير وسائل الدفع الجديدة، دراسات وأبحاث المجلة العربية للأبحاث والدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلد 11، عدد4، ص ص 65، 66.

الفصل الثاني: استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر: واقع، تحديات وافاق

المطلب الثالث: آفاق ومتطلبات نجاح وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر:

3-1-1 آفاق ومتطلبات استخدام البطاقة البنكية في النظام البنكي الجزائري:

لقد بات من الطبيعي أن تعمل السلطات النقدية في الجزائر على تطوير وسائل الدفع لمجاراة الحركة في جانبها المرتبط بحركة رؤوس الأموال التي عرفت تطورا على عدة مراحل، إلى غاية المرحلة ما قبل النقدية التي هي مرحلة الصك التي سبقت، ثم تزامنت مع تقدم التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال التي سهلت وسرعت استخدام وسائل الدفع الإلكتروني.

3-1-1 التحسن التدريجي لعمليات السحب والدفع:

على الرغم من النقائص إلا أننا نشير إلى أن:

- عملية استخدام الموزعات الآلية ونهايات نقاط البيع بدأت تتحسن بصفة تدريجية حيث بدأت تقل الأخطاء التي كانت موجودة؛

- أهمية التعامل بالبطاقة البنكية مقارنة بالصك البنكي من حيث سهولة سحب الأموال خاصة في المناسبات كالأعياد وأيام العطل وحتى في الليل؛

- إمكانية مضاعفة عمليات السحب من الموزعات الآلية من خلال الإدراج الجاري للورقة النقدية فئة 2000 دج.

3-1-2 خدمة تسديد الفواتير عبر الموزع الآلي للأوراق النقدية والهاتف النقال:

من المؤكد أنه سيصبح من الممكن تسديد بعض الفواتير باستخدام الموزعات الآلية للأوراق النقدية في المستقبل القريب، كون شركات الهاتف وتوزيع المياه والكهرباء مهتمة بدفع فواتيرها من خلال الموزعات الآلية للأوراق النقدية، ناهيك عن وجود إمكانية للدفع عبر شبكة الأنترنت والتي دخلت حيز التنفيذ سنة 2013

3-1-3 إنشاء هيئة مستقلة لمراقبة نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر:

أوكلت مهمة مراقبة نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر التي كانت تقوم بها إلى حد الآن شركة ساتيم إلى مجموعة منفعلة اقتصادية (هيئة مستقلة غير ربحية)، يضم مجلس إدارتها بنك الجزائر و 21 بنكا عموميا وخصوصا ينشطون في الجزائر، حيث اعتبرت جمعية البنوك والمؤسسات المالية أنه مع ارتفاع عدد المتدخلين في المجال المالي والتجاري، أضحي من الضروري الفصل

الفصل الثاني: استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر: واقع، تحديات وافاق

بين المهمة التجارية المحضة للخدمات البنكية الالكترونية ومهمة المراقبة، حيث ستسمح هذه المجموعة بالإشراف على إستراتيجية تطوير النظام النقدي قصد تعميم استعمال وسائل الدفع العصرية¹.

3-2 متطلبات نجاح وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر:

الحلول المقترحة لانتشار وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر إن تزايد الاهتمام العالي بالاقتصاد الرقمي والتجارة الإلكترونية بصفة عامة، ووسائل الدفع الإلكترونية بصفة خاصة، يفرض على الجزائر أن تدرك حقيقة وقعها على خريطة المعاملات الإلكترونية الحديثة، إذ لا بد أن تبذل مجهودات متزايدة ومتسارعة لتدارك النقص والتأخر الحاصل وكذا الاستفادة من الفرص التي تتيحها كل من التجارة الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكترونية على حد سواء، و ذلك بتسخير تجارب الدول المتقدمة واتخاذ كافة الإجراءات اللازمة للنهوض بوسائل الدفع الإلكترونية، وإيجاد البيئة الخصبة لتوسعها وانتشارها.

وعلى إثر ذلك ارتأينا تقديم جملة من المقترحات التي يمكن لها المساهمة في إيجاد حلول لمعوقات وسائل الدفع الإلكترونية كما يلي:²

3-1-1 الحلول المرتبطة بالمشكلات الواقعية:

تتعلق الحلول المتعلقة بالمشاكل الواقعية بالعناصر التالية :

3-1-1-1 وجوب الإسراع في تحديث وتطوير البنى التحتية التكنولوجية:

إن نمو وشيوع استخدام وسائل الدفع الإلكترونية مرتبط بمدى وجود بنية تحتية تكفل سهولة استخدامها، والبنية التحتية التكنولوجية مرتبطة بمدى انتشار وتعميم استخدام الشبكة العنكبوتية ذلك أن الانتشار الكبير للإنترنت وبروزها كقاعدة للتجارة الإلكترونية ساعد على جعل هذه الطريقة رخيصة وأكثر كفاءة، لاقتحام الأسواق الوطنية والدولية.

لذلك لا بد أن تسعى الجزائر الى توفير بنية تحتية مناسبة لتوسيع وتحسين واصلاح الخطوط الهاتفية، وبناء نظم وشبكات جديدة جد متطورة في قطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية ذات سرعة وكفاءة، واستجابة عالية، وكذا ضرورة

¹ اسمية عباسية، (2016): وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري -الواقع والمعوقات والافاق المستقبلية-، مجلة العلوم الإنسانية، العدد6، جامعة ام بواقي، الجزائر، ص ص 357،358.

² عزوز سعيد، خالد رمول، (2018): محدودية انتشار وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر (الأسباب والحلول)، مجلة العلوم القانونية والسياسية، عدد 17، ص ص 245،247.

الفصل الثاني: استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر: واقع، تحديات وافاق

إيجاد توازن بين أسعار خدمات الأنترنت ومستوى الدخل الفردي وجعلها معقولة وفي متناول الجميع، فضلا عن انشاء نقاط ولوج عمومية للأنترنت معتمد على تكنولوجيا السعة العالية النطاق ومجانيته.

يجب على الجزائر فتح المجال وتحرير خدمات الاتصالات أمام الخواص التي يسيطر عليها المتعامل العمومي الوحيد المتمثل في اتصالات الجزائر، وذلك من أجل خلق بيئة تنافسية والتي تكون بمثابة حافز لتشجيع العمل على تطوير وتوسيع انتشار شبكات الاتصالات لتشمل كافة مناطق القطر الجزائري حتى المناطق النائية، وفتح المجال للمنافسة من شأنه خفض تكاليف الخدمات وتحسين النوعية والجودة.

3-1-2 تحديث النظام المصرفي والخدمات المصرفية:

إن تقليدية النظام المصرفي الجزائري وتقليدية المعاملات المصرفية المقدمة التي لا تستجيب لأدنى متطلبات الخدمات المصرفية الحديثة يعيق من انتشار وسائل الدفع الإلكترونية وشيوعها ومن أجل النهوض بهذه الأخيرة لابد من اتخاذ جملة من الإصلاحات منها:

- وجوب الحد من سيطرة القطاع العمومي على السوق المصرفية الجزائرية وذلك بإجراء خصخصة ولو جزئية للقطاع انصرفي في الجزائر وذلك من اجل بعث توازن بين تركيبة القطاعين العام والخاص، وفتح مجال المنافسة مما سيساهم في تحسين الخدمات المصرفية وعصرنتها؛

-المبادرة بإنشاء الهياكل القاعدية لإطلاق مشروع البنوك الإلكترونية في الجزائر واتخاذ جميع الإجراءات الإدارية المتعلقة بها، وكذا اعتماد الهاتف المصرفي في تقديم الخدمات البنكية وتسهيل اصدار البطاقات البنكية؛

- تكوين الموارد البشرية العاملة في القطاع البنكي، وذلك ببرمجة دورات تكوينية لتحسين المستوى والرفع من كفاءة الإطارات العاملة في المؤسسات المصرفية والبنكية، وكذا التدريب على الاستخدام الأمثل للتكنولوجيات الحديثة.

3-2 الحلول الأمنية:

يعتبر مستقبل وسائل الدفع الإلكترونية واعتمادها من قبل المؤسسات المالية والمستهلكين مرهون بمستويات الحماية والأمان التي تضمنها وتوفرها سواء المتعاملين بها كمقدمي الخدمات على الخط، أو البنوك في مجال استعمال التكنولوجيات الحديثة للاتصالات التي تعتمد أساسا على برامج الحاسوب وقواعد البيانات.

الفصل الثاني: استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر: واقع، تحديات وافاق

لقد نتج عن المخاطر الأمنية خسارة الملايين من المعاملات عبر شبكات الاتصال من جهة، وكذا زعزعة الثقة في المتعاملين بوسائل الدفع الإلكترونية من جهة أخرى، فخلال سنة 2005 فقط تعرضت معلومات ما يزيد عن 40 مليون حامل لبطاقة ائتمان، إذ اعتبرها البعض أكبر عملية اختراقية للبيانات في الوقت الحاضر.

إذا كانت مهمة تأمين الدفع الإلكتروني من مهام أصحاب الاختصاص في مجال الاعلام الآلي والتقنين لمعرفتهم بتلك المهارات ولامتلاكهم الخبرات في كيفية رد الاعتداءات المتعلقة بوسائل الدفع الإلكترونية، فهم ليسوا الوحيدين المعلم الصورة ارساء الحماية.

فالحماية التقنية لا تكون فعالة لوحدها ما لم تكن مدعمة بحماية قانونية وإرساء منظومة أمنية لوسائل الدفع الإلكترونية لا بد من:

✓ ضرورة توفير مناخ ومحيط قانوني شامل لمختلف الأشكال الجديدة من أدوات الدفع الإلكترونية يضمن أساسا ثقة العامة بفعالية هذه الأخيرة سواء في التشريعات الداخلية، أو حتى على مستوى التعاون الدولي؛

✓ تفعيل الحماية الجنائية للمستندات الإلكترونية وتشديد العقوبات المتعلقة بالمساس أو اختراق منظومات البيانات الإلكترونية؛

✓ تفعيل أنظمة التوقيعات الإلكترونية، وتعميم أنشطة التشفير تعتمد على تقنيات معقدة بدلا من أنظمة التقليدية، التي تعتمد على تغيير الأرقام فحسب والتي كان يسهل اختراقها من قبل قراصنة حل الشفرات.

3-3 الحلول النفسية (التوعية):

من المستقر عليه أن التحول نحو التجارة الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكترونية والتعامل في عالم افتراضي خالي من الوسائل المادية، ولا اعتراف فيه بالحدود الجغرافية والزمنية للدول، يشكل في واقع الأمر تحديا غير مسبوق للعادات التقليدية التي ترسخت منذ عقود غابرة من الزمن، لذلك لا يمكن التوسع في استخدام وسائل الدفع الإلكترونية بشتى أنواعها في الجزائر إلا بوجود خطة إعلامية تنويرية مدروسة بعناية تهدف إلى نشر الوعي والاستعداد النفسي وذلك بتوضيح المزايا التي يوفرها التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية لدى جميع الفئات بكافة أعمارها وتعدد ثقافتها سواء أكانوا أفراد طبيعة أو معنوية، فنجاح السبل التوعوية في أداء مهامها تستوجب ضرورة تركيزها على نشر المعرفة والثقافة التكنولوجية، وذلك لبيان أهمية استخدام الإنترنت على أوسع نطاق، وكذا موائمة البرامج التكوينية والتعليمية مع هذا النوع من المعاملات الحديثة.

الفصل الثاني: استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر: واقع، تحديات وافاق

3-4-الحلول القانونية:

قد أفرز الاعتماد المتنامي على شبكات المعلومات ونظم الحواسيب المجالات التجارية مجموعة من التحديات الثانوية التي لم يسبق للمشرع الجزائري مجابتها، اذ تستدعي ضرورة القيام بتعديلات عميقة وشاملة لمنظومتها القانونية، إذ لا بد أن تشمل التوجه السريع للنظم القانونية لمعالجة الآثار الناجمة عن استخدام التجارة الإلكترونية وأدواتها من خلال حركة تشريعية تكون بمثابة مرآة عاكسة للرغبة الجديدة في تبني التجارة الإلكترونية واستعمال وسائل الدفع الحديثة، واستجابة التشريع الجزائري للمستجدات الحاصلة في هذا المجال، حيث لا بد أن تركز هذه الحركة على التحضير والتكيف السريع للإطار القانوني للتجارة الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكترونية الذي يكفل تنظيمها على نحو يحقق شيوعتها ونمائها وذلك من خلال:

○ تعديل القانون التجاري الجزائري ليتضمن باب خاص بالتجارة الإلكترونية، أو أفرادها بقانون خاص مستقل ينظم جميع المسائل الخاصة بها؛

○ لا بد من وضع تشريعات متعلقة بالأموال الإلكترونية وتكنولوجيا الخدمات المالية والمصرفية. بحيث تغطي وتشمل جميع المجالات المتعلقة بنظم التحويل الإلكتروني والبطاقات البنكية والمصارف الإلكترونية.

الفصل الثاني: استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر: واقع، تحديات وافاق

خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق تبين أن وسائل الدفع الإلكترونية قدمت للمستخدمين العديد من المزايا التي حرموا منها عند استعمالهم للوسائل التقليدية، إلا أنها لا تزال تعاني من العديد من العقبات في الجزائر ولعل أكبر إشكال يواجهها هو غياب نظام قانوني يحدد أحكامها إضافة إلى غياب البنية التحتية اللازمة وثقافة الفرد الجزائري الراض إلى أي تغيير في هذا المجال.

ولحسن الحظ أدركت البنوك الجزائرية حتمية تحسين خدماتها لاسيما وسائل الدفع، حيث تحتل وسائل الدفع الإلكترونية مكانة في الجزائر بنفس الأهمية التي تحتلها في الدول المتقدمة و حتى نفسها في بعض البلدان العربية التي قطعت أشواطاً متقدمة في مجال الدفع الإلكتروني، ولقد مثلت سنة 2005 سنة الانطلاق في تنفيذ عدة مشاريع في إطار تحسين وسائل الدفع في الجزائر بدءاً ببطاقة السحب والدفع، ثم الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة والمقاصة الإلكترونية وبذلك أصبحت الجزائر تخطو خطى ثابتة نحو النهوض بهذا المجال والالتحاق بقطار التقدم الاقتصادي.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل

الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة القالة بولاية الطارف

المبحث الأول: البطاقة التعريفية للبنك الوطني الجزائري

المبحث الثاني: منهج الدراسة، النتائج والمناقشة

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة القالا بولاية الطارف

تمهيد:

بعد التطرق إلى الجانب النظري للدراسة وذلك من خلال التطرق الى نظام الدفع الإلكتروني ووسائله والوسائل المتاحة في الجزائر لابد من تدعيم ما سبق بجانب تطبيقي حول الواقع والآفاق لاستخدام وسائل الدفع الإلكتروني في البنك الوطني الجزائري وكالة القالا بولاية الطارف، وعليه سنحاول في هذا الفصل القيام بعملية اسقاط لم تم تناوله، حيث تم تصميم استمارة استبيان تتضمن أهم النقاط التي تخدم موضوع الدراسة، والتي على ضوءها سيتم تحليل ومناقشة الفرضيات وكذا اختبار صحتها.

وبغرض توضيح ذلك، تم تقسيم الفصل الأول الى مبحثين كما يلي:

المبحث الأول: البطاقة التعريفية للبنك الوطني الجزائري

المطلب الأول: تقديم البنك الوطني الجزائري

المطلب الثاني: تقديم البنك الوطني الجزائري وكالة القالا بولاية الطارف

المبحث الثاني: منهج الدراسة، النتائج والمناقشة

المطلب الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة

المطلب الثاني: عرض النتائج ومناقشتها

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة القالة بولاية الطارف

المبحث الأول: البطاقة التعريفية للبنك الوطني الجزائري:

يدرس هذا المبحث البطاقة التعريفية للبنك الوطني الجزائري، باعتباره أول البنوك التجارية وذلك من خلال إعطاء لمحة عن نشأته وتطوره، الى جانب تعريفه والتعريف بمختلف الهياكل التابعة له والخدمات الإلكترونية التي يقدمها.

المطلب الأول: تقديم البنك الوطني الجزائري:

1-1 نشأة وتطور البنك الوطني الجزائري:

أنشئ البنك الوطني الجزائري بتاريخ 13 جوان 1966، حيث مارس كافة النشاطات المرخصة للبنوك التجارية ذات الشبكة، كما تخصص الى جانب هذا في تمويل القطاع الزراعي، وفي سنة 1982 تم إعادة هيكلة، وهذا بإنشاء بنك جديد متخصص "بنك الفلاحة والتنمية الريفية"، مهمته الأولى والأساسية هي التكفل بالتمويل وتطوير المجال الفلاحي. كما كان القانون رقم 01-88، الصادر بتاريخ 12 جانفي 1988، المتضمن توجيه المؤسسات الاقتصادية نحو التسيير الذاتي، كان له تأثيرات أكيدة على تنظيم ومهام البنك الوطني الجزائري منها:

1- خروج الخزينة من التداولات المالية وعدم تمركز توزيع الموارد من قبلها؛

2- حرية المؤسسات في التوطين لدى البنوك؛

3- حرية البنك في أخذ قرارات تمويل المؤسسات.

وفي 1990 صدر القانون رقم 10-90 بتاريخ 14 أفريل 1990، المتعلق بالنقد والقرض، والذي سمح بصياغة جذرية للنظام البنكي بالتوافق مع التوجهات الاقتصادية الجديدة للبلاد. هذا القانون وضع أحكاما أساسية من بينها، انتقال المؤسسات العمومية من التسيير الموجه إلى تسيير الذاتي.

وعلى غرار البنوك الأخرى، يعتبر البنك الوطني الجزائري كشخص معنوي، يؤدي كمهنة إعتيادية، كافة العمليات المتعلقة باستلام أموال الناس، عمليات القروض وأيضا وضع وسائل الدفع وتسييرها تحت تصرف الزبائن. ويعتبر البنك الوطني الجزائري أول بنك حاز على إعتماده، بعد مداولة مجلس النقد والقرض بتاريخ 05 سبتمبر 1995، في شهر جوان 2009، تم رفع رأسمال البنك الوطني الجزائري من 600 14 مليار دينار جزائري الى 41 600 مليار دينار جزائري، في شهر جوان 2018، تم رفع رأسمال البنك الوطني الجزائري من

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة القالة بولاية الطارف

41 600 مليار دينار جزائري الى 150 000 مليار دينار جزائري.¹

1-2 التعريف بالبنك الوطني الجزائري:

البنك الوطني الجزائري هو عبارة عن شركة أسهم " Société par actions "، تم إنشاء هذا البنك بعد تأميم النظام البنكي الجزائري، وبالضبط في 13 جوان 1966م بالجزائر العاصمة.

يقوم البنك " BNA " بنشاطات عديدة لكونه بنك للودائع " Banque des dépôts "، كما أنه يقوم بعمليات التبادل والقروض في إطار تشريعات وأنظمة منصوص عليها، كذلك يقوم باستقبال ودائع ورؤوس أموال مقدمة من طرف الافراد، وللبنك تسمية خاصة به " البنك الوطني الجزائري " والذي تمت كتابته بشكل مبسط هو " ب.و.ج " وباللغة الفرنسية " Banque Nationale d' Algérie " وباختصار " BNA "، وهذه التسمية تتواجد في جميع الوثائق المتعلقة بالبنك كالرسائل، الفواتير والاعلانات، كما أن هذه التسمية تتبعها كلمة شركة أسهم، وحددت مدة الحياة لهذه المؤسسة بـ 99 سنة وهي ثابتة ويبدأ الحساب من اليوم الذي تم الحصول فيه على رقم خاص بالسجل التجاري.

ويقدر رأس مال البنك حاليا بـ 150 مليار دينار جزائري، وهو ناتج عن قرار المجلس الوطني للتخطيط " Conseil Nationale de Planification "، ويتم تقسيم رأس المال إلى 1000 سهم مقسمة على النحو التالي:

1 -التجهيزية السلع: 350 سهم " Biens d'équipements ".

1 -غذائية النصف الصناعات: 350 سهم " Des Industries Semi Alimentaire ".

2 -الغذائية الصناعات: 200 سهم " Des Industries Agro Alimentaire ".

3-المختلفة الصناعات: 100 سهم " Des Industries diverses " .²

¹ من موقع البنك الوطني الجزائري www.bna.dz، تاريخ الاطلاع: 2022/04/05 على الساعة: 13:30.

² منزر مريم، (2020): دور الخوافز في تحسين أداء العاملين، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ص 65.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة
القالة بولاية الطارف

الجدول رقم (3-1): احصائيات حول البنك الوطني الجزائري ديسمبر 2020

البيان	الاحصائيات
الجانب التقني	• 218 وكالة تجارية موزعة على كافة التراب الوطني. • 20 مديرية جهوية للاستغلال • 151 موزع آلي للأوراق النقدية (DAB) • 100 شبك آلي للبنك (GAB) • أكثر من 5000 موظف • المئات من المؤسسات لديها اشتراك في خدمة تبادل المعطيات الإلكترونية (EDI) • 278315 بطاقة بنكية • 2944174 حساب للزبائن • 45428 زبون مشترك في خدمة البنك عن بعد • 5221 جهاز الدفع الإلكتروني قيد الخدمة • 13 متعامل منحوط في منصة الدفع الإلكتروني
الجانب المالي	• المنتج البنكي الصافي 87782 : مليون دج • الناتج الإجمالي للاستغلال : 66049 مليون دج • ناتج الاستغلال : 28148 مليون دج • الناتج الصافي 23048 : مليون دج
الجانب التجاري	• الميزانية الإجمالية : 3440271 مليون دج. • إجمالي موارد الزبائن (دون احتساب العملة الصعبة) : 1741443 مليون دج • وظائف الزبائن : 2117885 مليون دج. • جاري القروض العقارية : 79393 دج. • جاري قروض المؤسسات الصغيرة والمتوسطة/ الصناعات الصغيرة والمتوسطة : 159831 مليون دج.

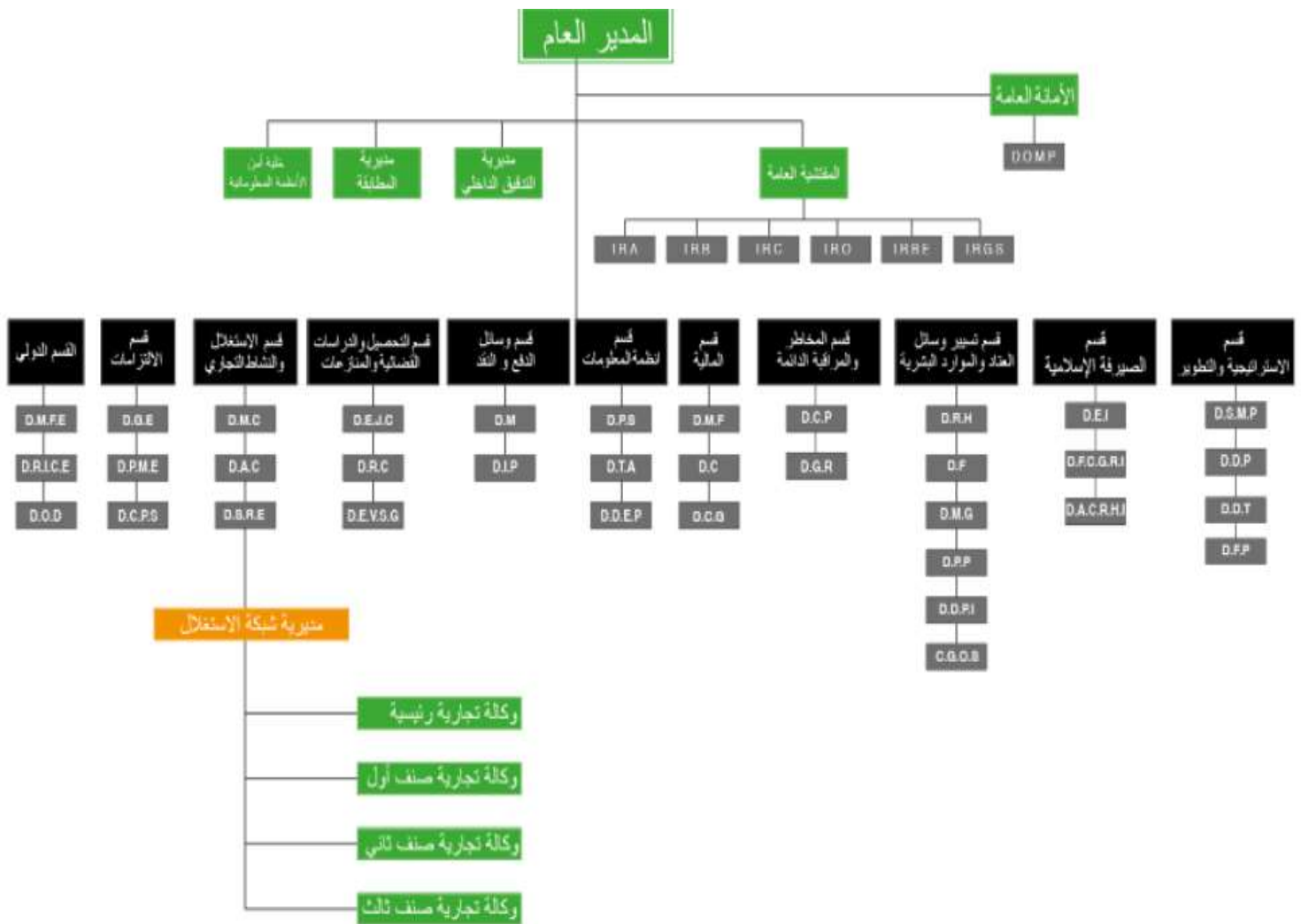
المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على معطيات من موقع البنك الوطني الجزائري www.bna.dz، تاريخ الاطلاع: 2022/04/05، على الساعة: 10:24.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة القالة بولاية الطارف

3-1 التنظيم على مستوى البنك الوطني الجزائري:

ويظهر التنظيم على مستوى البنك الوطني الجزائري من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (3-1): الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري:



المصدر: من موقع البنك الوطني الجزائري www.bna.dz، تاريخ الاطلاع: 2022/04/05 على الساعة: 18:33.

4-1 الخدمات والمنتجات الإلكترونية للبنك الوطني الجزائري:

1-4-1 البنك الإلكتروني:

"BNA.net" هي خدمة دائمة وآنية تسمح بالولوج الى الحسابات البنكية بنقرة بسيطة وبكل أمان، 24 ساعة/24 و 7 أيام/7، سواء أفراداً، مهنيين ومؤسسات، هذه الخدمة متاحة حسب الباقة المختارة، من خلال

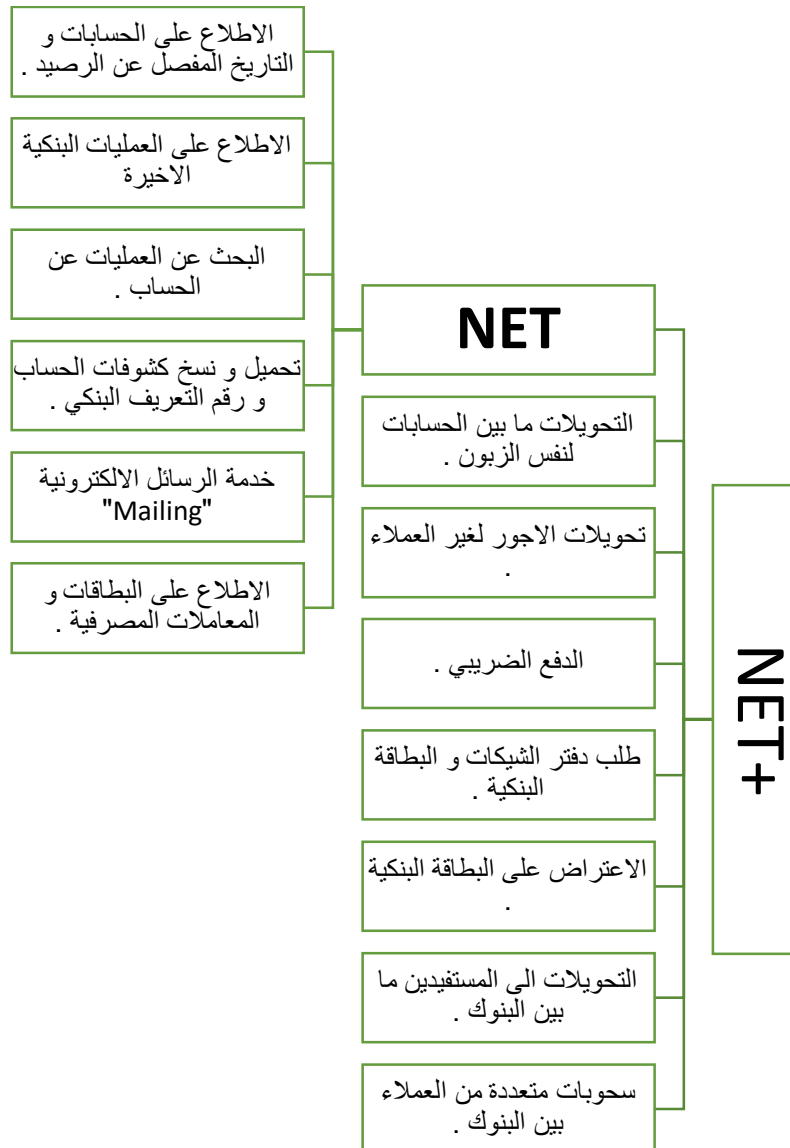
الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة القالة بولاية الطارف

الرابط "ebanking.bna.dz"، أو عن طريق تحميل تطبيق الهاتف المحمول "BN @tic" على متجر Play Store عن طريق إدخال "BNAtic" وقريبا على App Store.

الخدمات المستفاد منها بفضل خدمة BNA.NET حسب الباقة المختارة:

تتنوع الخدمات المقدمة حسب الباقة المختارة (+pack Net، pack Net) ويتضح ذلك من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم (2-3): الخدمات المقدمة من BNA.net حسب الباقة المختارة



المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على المعطيات المقدمة من البنك الوطني الجزائري وكالة القالة لولاية الطارف.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة القالة بولاية الطارف

➤ مزاياه:

- ✓ **جوارية:** تسمح بمتابعة تعاملاتكم البنكية من أي مكان؛
 - ✓ **أمان:** تضمن تأمين التعاملات البنكية من خلال رقم سري شخصي؛
 - ✓ **سهولة:** الولوج إلى الحسابات البنكية بنقرة بسيطة على الأنترنت أو من خلال الهاتف الذكي.
 - ✓ **تنوع:** إمكانية اختيار نوعية العمليات المراد القيام بها حسب باقات الخدمات المتوفرة
- (packNet, Pack Net+).

1-4-2 - خدمة تبادل المعلومات المرقمنة:

البنك الوطني الجزائري يضع تحت تصرف زبائنه خدمة تبادل المعطيات الآلية EDI، هذه الخدمة تسمح بتحويل الأجور بصفة آلية باستعمال تكنولوجيات الاتصال الحديثة، تسمح لأصحاب المؤسسات بتسيير كافة العمليات وتسهيل كافة المعاملات.

الشكل رقم (3-3): شكل توضيحي لخدمة تبادل المعلومات المرقمنة



المصدر: من موقع البنك الوطني الجزائري www.bna.dz، تاريخ الاطلاع: 2022/04/05 على الساعة: 18:40.

➤ خصائصها:

- ✓ **العصرية:** يتحقق الزبون بنفسه من استعمال التكنولوجيات الحديثة في أداء هذه العملية؛
- ✓ **المصدقية:** الاستفادة من الحماية الفائقة خلال نقل المعلومات إلى ملف مضبوط ومحمي؛
- ✓ **الفعالية:** الاستفادة من سهولة وسرعة سير أمر تحويل الأجور.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة القالة بولاية الطارف

1-4-3 خدمة الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت «E-PAIEMENT» :

البنك الوطني الجزائري يضع تحت تصرف زبائنه وحاملي البطاقات البنكية CIB (كلاسيكية أو ذهبية) خدمة الدفع الإلكتروني e-Paiement، التي تتيح فرصة تسوية الفواتير والخدمات عبر مواقع الإنترنت التي تقبل هذه الوسيلة.

➤ كيفية الولوج إلى خدمة الدفع الإلكتروني:

بمجرد توقيع على عقد الإنخراط في هذه الخدمة المقترحة من طرف البنك، والذي ينص على الموافقة على جميع الشروط الواردة في العقد، يتم اكتساب بذلك صفة المشتري عبر الواب (الأنترنت).

➤ كيفية إجراء عملية شراء عبر الإنترنت: يتم إجراء عملية الشراء عبر الأنترنت وفق الخطوات التالية:

1-الولوج إلى الموقع الإلكتروني للبائع عبر الواب، حيث يمكن اختيار المنتج المطلوب، والإطلاع على تفاصيل عملية الشراء والموافقة على شروط البيع العامة؛

2-اختيار وتأكيـد طريقة الدفع بالنقر على زر CIB؛

3-ادخال رقم البطاقة البنكية CIB وكذا رمز CVV2 (يمثل آخر ثلاثة أرقام مطبوعة على ظهر البطاقة والذي يسمح باعتماد البطاقة خلال كل عملية دفع عن بعد) وتاريخ انتهاء صلاحية البطاقة، الهوية وكذا العنوان بصفة (مشتري عبر وab)؛

الشكل رقم (3-4): شكل البطاقة البنكية موضحة رمز CVV2



المصدر: من موقع البنك الوطني الجزائري www.bna.dz، تاريخ الاطلاع: 2022/04/05، على الساعة: 18:50.

4-ادخال وتأكيـد كلمة السر؛

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة القالة بولاية الطارف

5- بعد تأكيد لمعاملة الشراء والتحقق من خصائص البطاقة (الرصيد، السقف المالي المعتمد للبطاقة، وجود/ عدم وجود اعتراضات على البطاقة...) ، يتلقى الزبون ردا يسمح له بقبول المعاملة أو رفضها؛

6- في حالة الموافقة على اتمام المعاملات، يتم طبع قسيمة الدفع الخاصة بهذه العملية تلقائياً؛

7- يجب على المشتري الخروج من فضاء الأنترنت (مشتري الواب) بعد كل عملية شراء.

كما يجب أن يطبع المشتري عبر الواب ويحتفظ بوصل كامل للمعاملة ووصل الدفع الإلكتروني الخاص بالمعاملة.

➤ خصائصها:

✓ **الحماية:** خدمة مؤمنة وتضمن حقوق المشتري عبر الواب (Web Acheteurs)؛

✓ **السهولة:** الدفع عبر الإنترنت بكل بساطة؛

✓ **إمكانية الولوج:** إمكانية الولوج إلى خدمة الدفع الإلكتروني حيثما كنتم واینما وجدتم 24/سا و 7 أيام/7؛

✓ **الرفاهية:** اقتصاد الوقت والجهد بتفادي التنقلات.

1-4-4 خدمة الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الانترنت:

يوفر البنك الوطني الجزائري لزبائنه والذين يريدون فتح حساب مصرفي خدمته الجديدة "الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الإنترنت" هذه الخدمة المجانية، متوفرة 24/سا و 7 أيام/7 أيام، ستسمح لك بتوفير الوقت.

من خلال الخطوات التالية:

- القيام بتسجيل الدخول إلى موقع الخدمات البنكية الإلكترونية ebanking.bna.dz أو بتحميل تطبيق BN@ tic أو عبر URL <https://ouverture-de-compte.bna.dz/accounts/signup>؛
- ملئ استمارة المعلومات الموضوعة تحت تصرف الزبائن؛
- تحميل الوثائق الثبوتية (شهادة الميلاد، شهادة الإقامة ووثيقة الهوية)؛
- اختيار الوكالة، تاريخ وتوقيت الموعد لإنهاء عملية الفتح وتفعيلها.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة القالة بولاية الطارف

➤ يمكن الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الإنترنت، من فتح الحسابات التالية:

- حساب ودائع تحت الطلب؛
- حساب توفير كلاسيكي وحساب توفير مستقبلي؛
- حساب إسلامي للودائع تحت الطلب؛
- حساب توفير إسلامي بربح أو بدون ربح؛
- حساب الاستثمار الإسلامي.

➤ خصائصها:

- ✓ أمان: خدمة آمنة تضمن خصوصية المستخدمين؛
- ✓ سهولة: اكمال إجراء الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الإنترنت ببضع نقرات؛
- ✓ إمكانية الولوج: الولوج إلى هذه الخدمة 24/24 ساعة و 7 أيام/7 أيام وفي أي مكان؛
- ✓ أريحية: توفير الوقت.

1-4-5 تطبيق WIMPAY-BNA:

البنك الوطني الجزائري يطلق تطبيق «WIMPAY-BNA» خدمة للدفع تعتمد على تصوير (مسح) رمز الاستجابة السريعة، موجهة للأفراد، المهنيين والمؤسسات. تسمح لهم بتسديد مشترياتهم وفواتيرهم ببساطة وبسرعة عبر هواتفهم الذكية، بدون بطاقة أو نقود. يمكن تحميلها مجاناً من **App Store** و **Play Store**.

➤ الخدمات المستفاد منها بفضل خدمة تطبيق "WIMPAY-BNA":

✓ بالنسبة للأفراد، المهنيين والتجار:

- إجراء عمليات الدفع عن طريق رموز الاستجابة السريعة (QR-code)؛
- إجراء عمليات التحويل لمستخدمي "WIMPAY-BNA"؛
- طلب الأموال من مستخدم آخر لخدمة "WIMPAY-BNA"؛

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة القالة بولاية الطارف

- مشاركة فواتير الاستهلاك (مطعم مثلاً)؛
- تسيير الميزانية؛
- الاطلاع على الرصيد وكشف العمليات المنجزة؛
- الاطلاع على كشف طلبات تحويل الأموال (المستلمة/المرسلة).

✓ بالنسبة للمؤسسات:

- قبول عمليات الدفع المنجزة عن طريق رموز الاستجابة السريعة (QR-code) مقابل الخدمات المقدمة؛
- الاطلاع على الرصيد؛
- تسيير البائعين ونقاط البيع؛
- الاطلاع على كشف العمليات المنجزة ونشاط البائعين ونقاط البيع.

➤ خصائصها:

✓ الأمن: خدمة آمنة؛

✓ الأنية: طلب، استلام وتحويل الأموال على الفور؛

✓ الأريحية: باقة متنوعة من العمليات الممكنة وفقاً لاحتياجات الزبائن؛

✓ تنوع: خدمة متاحة على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع 24 ساعة/24 و 7 أيام/7.

1-4-6 طلب التمويل عن بُعد:

البنك الوطني الجزائري يطلق لزيائنه "طلب التمويل عبر الأنترنت" صيغة مجانية وحصرية، متاحة 24/24 و 7 أيام/7، تسمح بطلب التمويل من أجل تمويل المشتريات والمشاريع سواءً أفراداً، مهنيون أو مؤسسات عن بُعد دون حاجة التنقل إلى الوكالة، مع هذه الخدمة المصرفية عن بُعد، تمكن من التقدم بطلب للحصول على تمويل على مختلف صيغ القروض الكلاسيكية والصيرفة الإسلامية.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة القالة بولاية الطارف

خطوات الحصول على خدمة طلب التمويل عن بعد:

1. تسجيل الدخول إلى الموقع ebanking.bna.dz أو استعمال تطبيق الهاتف المحمول BN@tic، والذي يمكن تنزيله مجاًاً على Play Store و App Store؛
2. اختيار التمويل الذي يناسب الزبون، أو على منصة طلب التمويل عن بعد ["/https://demandefinancement.bna.dz"](https://demandefinancement.bna.dz)؛
3. القيام بإجراء محاكاة (للزبائن الأفراد)؛
4. القيام بإنشاء فضاء الزبون؛
5. طلب التمويل؛
6. تحميل الوثائق اللازمة؛
7. تحديد موعد مع الوكالة الأقرب إلى الزبون لإنهاء معاملات طلب التمويل.

خصائصها:

✓ الأمان: خدمة آمنة؛

✓ الوفرة: خدمة متاحة 24/سا و 7/أيام؛

✓ الأريحية: تقديم الطلب في أي مكان؛

✓ ربح الوقت: تقليل التنقلات إلى الوكالة.

1-4-6 الخدمات الإئتمانية: ويمكن تلخيصها فيما يلي:

أ. البطاقة البنكية الإلكترونية CIB:

هي وسيلة دفع الكتروني تسمح لحاملها بالقيام بمختلف عمليات السحب والدفع الجوّاري وعن بعد على مستوى الشبائيك البنكية الآلية للبنك الوطني الجزائري وكذا الصرافات المالية الموصولة بالشبكة البنكية للصرافات والآليات النقدية بتحويل وتلقي أموالكم، يمنح البنك الوطني الجزائري هذه البطاقة مجاناً عند فتح حساب شيك وبمدة صلاحية تبلغ 03 سنوات، تحدد سقف سحب/دفع أسبوعي ملائم حسب طبيعة البطاقة الممنوحة.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة القالة بولاية الطارف

➤ البنك الوطني الجزائري يمنح صيغتان من بطاقة CIB:

الشكل رقم (3-5): أنواع بطاقات CIB وحدودها

نوع البطاقة	الراتب	الحد الأقصى
البطاقة الكلاسيكية	>120.000 دج/شهر	- الموزع الأوتوماتيكي للأوراق : 80% من الراتب في الشهر. - الشباك الأوتوماتيكي للبنك : 100.000,00 دج من الحد الأقصى لرصيد الحساب
البطاقة الذهبية	≤120.000 دج/شهر	- الموزع الأوتوماتيكي للأوراق : 80% من الراتب في الشهر. - الشباك الأوتوماتيكي للبنك : 100.000,00 دج من الحد الأقصى لرصيد الحساب

المصدر: من موقع البنك الوطني الجزائري www.bna.dz، تاريخ الاطلاع: 2022/04/05، على الساعة: 05:19.

➤ مميزات:

✓ **الحماية:** أقصى أمان، البطاقة مجهزة بشريحة الكترونية والرمز سري وشخصي الذي يؤمن عملياتكم البنكية؛

✓ **الفعالية:** ربح الوقت بفضل رفاهية وسهولة استعمال البطاقة البنكية الإلكترونية، حيث تريحكم من عناء الوقوف بطوابير الوكالات البنكية، وتخليص مشترياتكم على آليات الدفع الإلكتروني لدى المتاجر التي تعتمد هذه الآلية؛

✓ **خدمة متوفرة:** سيولة دائمة، بإمكانكم سحب أموالكم في أي وقت. هذه الخدمة متوفرة 24 ساعة / 24 و 7 أيام / 7، على مستوى الشبايك الآلية البنكية للبنك الوطني الجزائري وكذا على مستوى الشبكة الوطنية للصرفات البنكية؛

✓ **بساطة في الاستعمال.**

➤ تسمح البطاقة البنكية الإلكترونية لحاملها بما يلي:

❖ على مستوى الموزع الأوتوماتيكي الخاص بالبنك الوطني الجزائري: السحوبات، الاطلاع على الرصيد؛

❖ الموزعات الأوتوماتيكية للبنوك الأخرى: السحوبات؛

❖ الدفع عن طريق الانترنت، وعن طريق جهاز الدفع الإلكتروني؛

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة القالة بولاية الطارف

❖ على مستوى الشباك الأوتوماتيكي الخاص بالبنك الوطني الجزائري: السحوبات، التحويلات، الدفع النقدي، الاستعلام عن الرصيد، الاطلاع على رقم التعريف البنكي RIB، العمليات السابقة، استلام الشيك للقبض (في الشباك الآلي البنكي للوكالة المستوطن فيها فقط).

ب. جهاز الدفع الإلكتروني:

➤ البنك الوطني الجزائري يقترح عليكم جهاز الدفع الإلكتروني (TPE)، جهاز موجه لزبائن البنك من التجار، المؤسسات ورجال الأعمال. لعصرنة نشاطكم ومنح الزبائن فرصة تسوية عملياتهم عن طريق البطاقة البنكية (CIB) حماية عملياتكم وضمان الدفع خلال تعاملاتكم.

➤ مميزاته:

✓ **الحماية:** الاستفادة من الحماية التي يوفرها هذا الجهاز من خلال الوقاية من خطر التلاعب بالأموال، الأخطاء والأوراق النقدية المزورة؛

✓ **السرعة:** اكتساب الوقت عن طريق معالجة العمليات الذي يتم خلال بضعة ثواني فقط؛

✓ **السهولة:** جهاز سهل الاستعمال.

الشكل رقم (3-6): جهاز الدفع الإلكتروني TPE



المصدر: من موقع البنك الوطني الجزائري www.bna.dz، تاريخ الاطلاع: 2022/04/05، على الساعة: 10:19.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة القالة بولاية الطارف

ج. بطاقة الأعمال:

بطاقة بنكية، مخصصة للمهنيين والمؤسسات، تسمح بإجراء عمليات السحب، والدفعات عن بعد وعبر الإنترنت من أجل تغطية النفقات المتعلقة بنشاط الزبائن، تسلم بطاقة الأعمال مجاناً بناءً على طلب أصحاب الحساب أو ممثليهم حسب الأصول، صالحة لمدة ثلاث (03) سنوات.

➤ حدود بطاقة العمل الشهرية:

ويظهر ذلك من خلال الجدول التالي:

الشكل رقم (3-7): يبين حدود استخدام بطاقة الأعمال بنوعيتها

نوع البطاقة	السحب	الدفع عبر الإنترنت	حدود الدفع على أجهزة الدفع الإلكتروني
بطاقة الأعمال « الكلاسيكية » مهنيين	50.000 دج	300.000 دج	80.000 دج
بطاقة الأعمال « الكلاسيكية » مؤسسات	50.000 دج	300.000 دج	80.000 دج
بطاقة الأعمال « الذهبية » مهنيين	50.000 دج إلى 80.000 دج	300.000 دج إلى 999.000 دج	150.000 دج
بطاقة الأعمال « الذهبية » مؤسسات	50.000 دج إلى 80.000 دج	300.000 دج إلى 999.000 دج	250.000 دج

المصدر: من موقع البنك الوطني الجزائري www.bna.dz، تاريخ الاطلاع: 2022/04/05، على الساعة: 20: 19.

➤ مزاياه:

✓ **السهولة:** سهولة الاستخدام؛

✓ **التوفر:** إدارة العمليات المالية أينما كنتم على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع؛

✓ **الأمن:** يتم تعيين رمز سري، مما يضمن أمان المعاملات.

➤ تسمح بطاقة الأعمال لحاملها بما يلي:

✓ السحب النقدي من الشبايك والصرفات الآلية التابعة للبنك الوطني الجزائري وكذلك البنوك الأخرى؛

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة القالة بولاية الطارف

✓ الدفع عبر الإنترنت وأجهزة الدفع الإلكتروني TPE.

1-4-9 بطاقة النخبة:

هي بطاقة بين البنوك من الدرجة الأولى مخصصة لعملاء البنك للقيام بمعاملاتهم البنكية (السحب النقدي، الدفع والدفع عن بعد، عمليات الدفع والتحصيل)، كل هذا مع الاستفادة من خدمات إضافية يقدم خدمات المساعدة الطبية وخدمات الاستقبال، الارشاد والمساعدة والتأمين من الحوادث الجسمانية، تكون صلاحية بطاقة النخبة لمدة ثلاث سنوات.

➤ البنك الوطني الجزائري يمنحهم نوعين من بطاقة النخبة

الشكل رقم (3-8): حدود استخدام بطاقة النخبة الشهرية

نوع البطاقة	السحب / اليوم	الدفع الإلكتروني / الأسبوع	سقف مبلغ معاملات الدفع
بطاقة النخبة الأفراد	200.000	999.999 دج	250.000
المهنيين	50.000	999.999 دج	250.000
بطاقة النخبة الأعمال	50.000	999.999 دج	250.000

المصدر: من موقع البنك الوطني الجزائري www.bna.dz، تاريخ الاطلاع: 2022/04/05، على الساعة: 19:25.

د. البطاقة البنكية "مسبقة الدفع"

البنك الوطني الجزائري يقدم البطاقة البنكية "مسبقة الدفع" وهي بطاقة بنكية مجانية للسحب والدفع، موجهة لزبائن البنك من الأفراد، قابلة للتعبئة يقدمها صاحب الحساب الى شخص اخر. التعبئة تتم بالتحويل من حساب الشيكات أو حساب التوفير في الوكالة، عن طريق منصة الخدمات المصرفية الإلكترونية أو عبر تطبيق BN@tic، يمكن استخراج بطاقات مسبقة الدفع من طرف أي شخص طبيعي، له حساب شيكات أو حساب توفير لصالح أشخاص آخرين 10 بطاقات على الأكثر، وهي بطاقة شخصية تقع تحت مسؤولية صاحبها.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة القالة بولاية الطارف

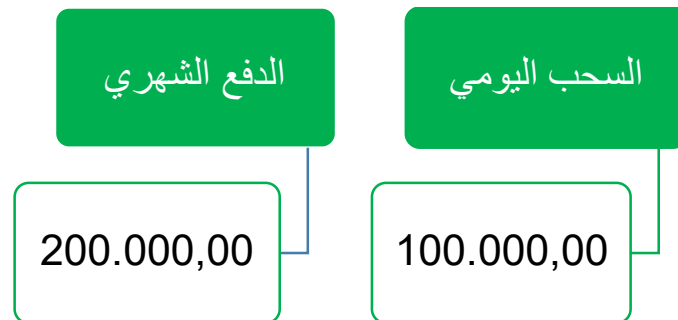
➤ تسمح البطاقة البنكية "مسبقة الدفع" لحاملها بما يلي:

- الدفع على مستوى نقاط البيع المزودة بأجهزة الدفع الإلكتروني المتصلة بشبكة النقد ما بين البنوك؛
- الدفع عبر الإنترنت على مواقع تجار الواب المنخرطين في شبكة الدفع ما بين البنوك؛
- السحب النقدي؛
- الاطلاع على رصيد حساب "الدفع المسبق"؛
- الاطلاع على الأرصدة وعلى آخر عشر عمليات مصرفية لحساب "الدفع المسبق" على أجهزة الصرافات الآلية المتصلة بشبكة الخدمات المصرفية الإلكترونية ما بين البنوك وعلى الشبايك الأوتوماتيكية للبنك الوطني الجزائري.

➤ شروط الاستفادة من البطاقة:

- تخصيص حساب "مسبق الدفع" لكل بطاقة بنكية "مسبقة الدفع"؛
- تتم إعادة تعبئة البطاقة "مسبقة الدفع" عن طريق تموين الحساب "مسبق الدفع" من خلال التحويل من الحساب الجاري أو من حساب التوفير؛
- لا يمكن لصاحب الحساب منح أكثر من بطاقة بنكية واحدو "مسبقة الدفع" لنفس الحامل؛
- يمكن لصاحب الحساب منح العديد من البطاقات البنكية "مسبقة الدفع" لحاملي بطاقات مختلفين؛
- يجب على صاحب الحساب التأكد من توفر حد أدنى للرصيد قدره 1000 دينار جزائري في الحساب "مسبق الدفع" مما يسمح باستخراج البطاقة.

الشكل رقم (3-9): حدود السحب اليومي والدفع الشهري للبطاقة البنكية مسبقة الدفع



المصدر: من موقع البنك الوطني الجزائري www.bna.dz، تاريخ الاطلاع: 2022/04/05، على الساعة: 19:31.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة القالة بولاية الطارف

➤ مزايا هذه البطاقة:

- ✓ **الأمان:** الاستفادة من رمز سري يضمن جميع المعاملات المصرفية؛
- ✓ **الفعالية:** ربح الوقت بفضل أريحية البطاقة البنكية "مسبقة الدفع"؛
- ✓ **التوفر:** الحصول على الأموال بأريحية على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.
- ✓ **مجانية** وصالحة لمدة ثلاث سنوات.

الشكل رقم (3-10): شكل البطاقة البنكية مسبقة الدفع



المصدر: من موقع البنك الوطني الجزائري www.bna.dz، تاريخ الاطلاع: 2022/04/05، على الساعة: 19:36.

المطلب الثاني: تقديم الوكالة محل الدراسة:

1-2 نشأة وتعريف البنك الوطني الجزائري وكالة القالة بولاية الطارف:

البنك الوطني الجزائري الذي أنشئ بموجب الأمر رقم 66/178 المؤرخ في 13/06/1966 ثم تحول الى شركة مساهمة بموجب العقد التأسيسي المؤرخ في 1989/10/08 المعد من طرف الأستاذ /محمد الطاهر بن عبيد الموثق بالجزائر بـ 3 شارع اول نوفمبر المعدلة قوانينها وآخر تعديل بموجب عقد رقم 507 من سجل العقود الإدارية لسنة 2018 محرر من طرف مديرية أملاك الدولة لولاية الجزائر، الحاملة للسجل التجاري المعدل بتاريخ 2021/08/31 تحت رقم 0012904-00ب16/00. ذات رأس مال يقدر بمائة وخمسين مليار دينار جزائري 150.000.000.000,00، الكائن مقرها الاجتماعي بالجزائر العاصمة برقم 08 شارع ارنسطو "شي غيفارة" رقم تعريفها الإحصائي 53/055 00002 1607 966 0 وذات الرقم الجبائي التالي 000016001290414 الممثلة من طرف السيدة المديرية صواب ربح. مديرة وكالة القالة 812 الكاتبة بنهج الصحراء القالة ولاية الطارف والمسجلة بالمركز الوطني للسجل التجاري قيد ثانوي

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة القالة بولاية الطارف

رقم 00ب-16/00-0012904 المعينة بقرار صادر عن السيد المدير الرئيس العام بتاريخ 2016/05/17 المخول لها جميع السلطات من اجل ابرام الاتفاقية الحالية. بموجب عقد الوكالة المحرر بتاريخ 2022/03/14 رقم 2022/49 من قبل الأستاذ سليم عبد الصمد الموثق الكائن مقر مكتبه بعنابة.³ رمزها 812 تضم 12 موظفا وتمثل المهام التي أنشأت من أجلها الوكالة في:

-تنفيذ العمليات البنكية الموكلة لها من طرف الزبائن، وتحسين العلاقة مع الزبائن الجدد؛

-منح القروض بمختلف أشكالها؛

-قبول الودائع من الجمهور وفتح حسابات للزبائن بالعملات الأجنبية أو العملة المحلية؛

-إعداد تقارير سنوية حول نشاط الوكالة.

2-2 الهيكل التنظيمي للوكالة:

يشمل الهيكل التنظيمي كل الهيئات التي تعمل على تسيير الوكالة وتنظيمها وتنقسم إلى:

❖ **المدير Directeur:** هو مسؤول عن تطبيق السياسة التنموية للوكالة إلى جانب السهر على تحسين صورة الوكالة وإعداد تقارير حول نشاطها، كما يترأس لجنة القرض للوكالة والعمل على مشروعية القروض الممنوحة من قبل الوكالة؛

❖ **نيابة المدير Secrétariat:** مكلفة بمساعدة المدير والسهر على السير الحسن للتقارير بين الأقسام؛

❖ **القسم الخاص بالزبائن Front office:** عبارة عن مكتب خاص باستقبال الزبائن ويضم:

● **المشرف Supérieur:** مكلف بالإشراف والمراقبة على العمليات الخاصة بالزبائن (استقبال

توجيهه،... إلخ)؛

● **المكلف بالاستقبال والتوجيه orientation et Accueil:** هو المسؤول عن استقبال الزبائن من مهامه

استقبال وتوجيه الزبون لمختلف مصالح الوكالة حسب رغبته وتقديم المعلومات التي تخص الوكالة؛

● **المكلف بالزبائن charge de clientele:** يوجه النصائح للزبون ومن مهامه، فتح حسابات للزبائن

تقديم النصائح حول القرض الملائم للاستثمار.

³ وثائق داخلية للبنك الوطني الجزائري وكالة القالة

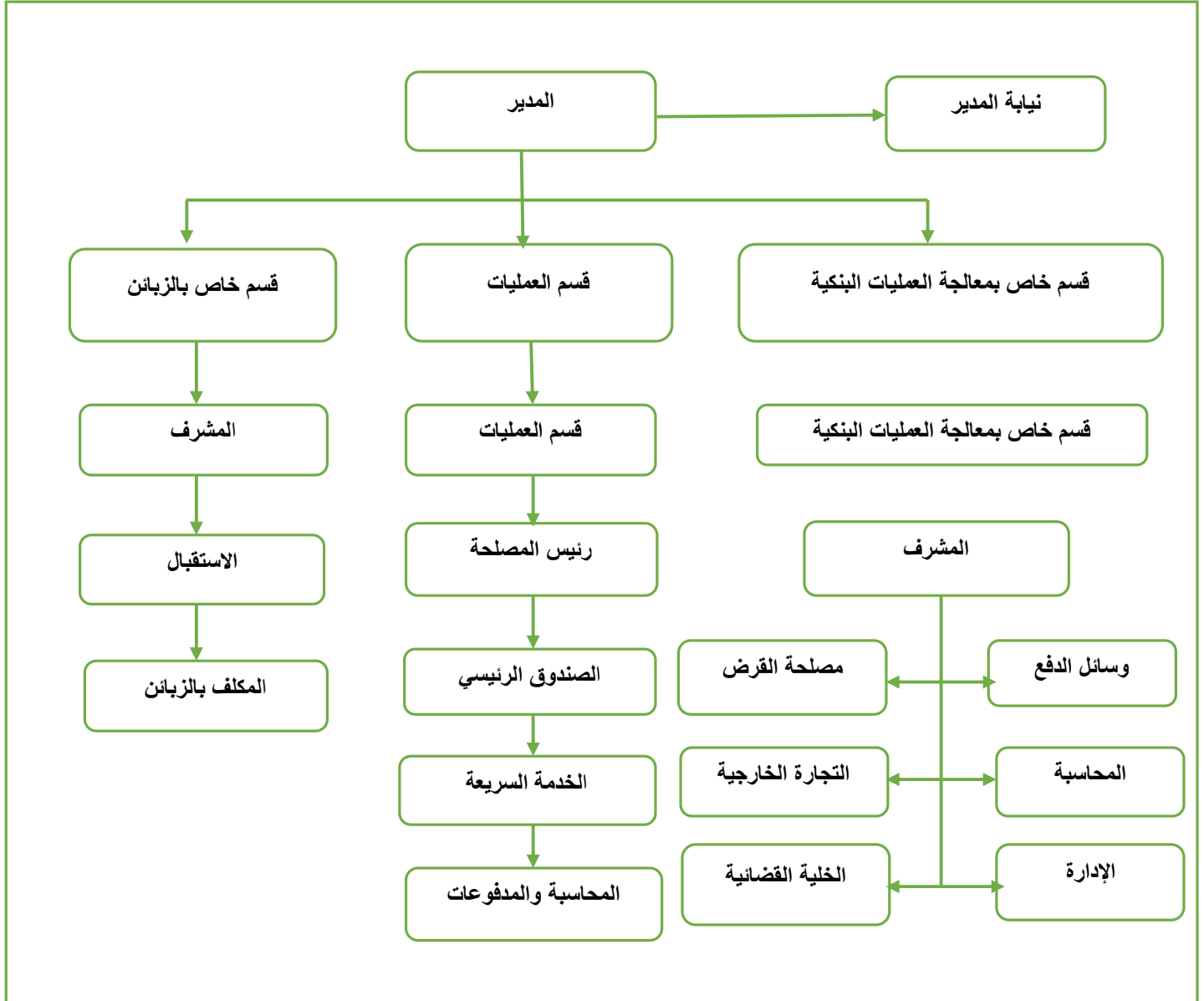
الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة القالة بولاية الطارف

-القسم الخاص بمعالجة العمليات البنكية **Back office**: عبارة عن امتداد للقسم الأول ويضم:

- **المشرف Superviseur**: نفس المهام السابقة ولكن خاصة بهذا القسم؛
- **مصلحة القرض Crédit**: مكلفة بملفات القروض؛
- **وسائل الدفع moyens de paiement**: وهي مصلحة مكلفة بكل ما يخص عمليات الدفع والوسائل المستخدمة فيها؛
- **التجارة الخارجية Commerce extérieur**: تتكفل بمعالجة ودراسة مختلف العمليات الخاصة بالتجارة مع الخارج؛
- **المحاسبة Comptabilité**: تعمل على التأكد من مصداقية الوثائق والتسجيل اليومي للعمليات؛
- **الإدارة Administration**: تتولى التسيير الجيد للموارد البشرية والمادية؛
- **القانون والمنازعات Juridique**: تقديم المساعدات القانونية للوكالة ودراسة الشكاوى.
- **قسم الصفقات Pole transaction**: يتولى هذا القسم القيام بجميع الصفقات التي تقوم بها الوكالة، ويضم:
- **رئيس مصلحة chef de service**: يتولى الإشراف على هذا القسم ومراقبته والسير الحسن له.
- **الصندوق الرئيس Caisse principale**
- **الخدمة السريعة Service rapide**
- **المحاسبة والمدفوعات Compta versement**

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة
القالا بولاية الطارف

الشكل رقم (3-11): الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري -وكالة القالة-



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على معلومات مقدمة من البنك الوطني الجزائري بولاية الطارف

المبحث الثاني: منهج الدراسة، النتائج والمناقشة

للطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة التطبيقية دورا كبيرا في أهمية المعلومات ومصادقتها من حيث جمع ودراسة وتحليل المعطيات وهذا كله يعطي قيمة علمية للبحث، ويتسنى للباحث من خلالها إثبات أو نفي فرضياته وكذلك استنتاج نتائج نهائية للبحث.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة القالة بولاية الطارف

المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة:

1-1 الأدوات المستخدمة:

تطلبت عملية إنجاز الدراسة الميدانية توفر مجموعة من الأدوات والمصادر البحثية لجمع المعلومات المطلوبة والتي يمكن تصنيفها كما يلي:

أ. مصادر جمع البيانات:

1. المصادر الأولية: حيث تمت الاستعانة بالوسائل التالية لجمع بيانات الدراسة الميدانية :

✓ **الاستبيان:** وهو عبارة عن استمارة مجموعة من الأسئلة المكتوبة ذات إجابات محددة، سلمت للمبحوثين ليجيبوا عليها وإعادتها (أنظر الملحق رقم 01)، وقد تم التوجه بالاستبيان لعينة عشوائية من عملاء البنك الوطني الجزائري وكالة القالة لإثراء الموضوع واجتناب التحيز في الإجابات، وقد تم تصميم الاستبيان بناء على أمرين أساسيين، هما:

♣ البساطة والسهولة، وذلك من خلال صياغة أسئلة سهلة وبسيطة، مع اعتماد أسلوب الأسئلة المغلقة لتسهيل مهمة المبحوثين قدر الإمكان .

♣ قدرة الاستبيان التعرف على واقع وآفاق وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر من خلال تحديد أسئلة دقيقة تخدم الموضوع.

✓ **المقابلة:** نظرا للحاجة للحصول على معلومات بشكل مباشر، تم القيام بمقابلة شخصية لبعض المبحوثين وجمع البيانات وتسجيل إنطباعات تتضمن معلومات تفيد في تحليل وتفسير مشكلة الدراسة والوصول إلى أبرز النتائج. هذا فضلا عن استخدام أسلوب المقابلة الشخصية مع معظم أفراد عينة الدراسة. وقد تم توضيح أسئلة الاستبيان، لضمان الإجابة الدقيقة عن الأسئلة الواردة فيه، وكذلك للتأكد من عدم ترك الإجابة عن أي سؤال.

✓ **الملاحظة:** في هذه الدراسة اعتبرت الملاحظة أداة مكملية لجمع البيانات بجانب أداتي الاستبيان والمقابلة، وقد تم اعتماد الملاحظة في هذه الدراسة بطريقة علمية دقيقة منظمة، والقائمة على المشاهدة وتسجيل الملاحظات المفيدة وتجميعها، وذلك أثناء الزيارات الميدانية لوكالة البنك الوطني الجزائري القالة، وقد مكن أسلوب الملاحظة

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة القالا بولاية الطارف

العلمية من تحقيق فهم أعمق لما يبدو من مشكلات داخل المصرف محل الدراسة، ومن ثم تم الاعتماد على ذلك في تفسير بعض النتائج المتحصل عليها من خلال أداتي الاستبيان والمقابلة.

✓ **الوثائق والسجلات:** تعتبر الوثائق والسجلات في هذه الدراسة أداة مكملّة للأدوات السالفة الذكر، حيث تم الإطلاع عليها واستخدام ما توفر من وثائق، سجلات، تقارير، نشرات داخلية،...، وغيرها، الخاصة بعينة البنك الوطني الجزائري محل الدراسة، وتوظيفها في عملية التحليل.

2. المصادر الثانوية: والتي تمثلت في مختلف المراجع والأدبيات والدراسات السابقة من كتب، أبحاث، موسوعات، مقالات، أطروحات، مذكرات، ملتقيات، مؤتمرات،... وغيرها، ذات العلاقة بموضوع وسائل الدفع الإلكتروني، وحتى يتم التمكن من صياغة أداة الاستبيان بشكل صحيح وشامل لمختلف أبعاد مشكلة الدراسة.

ب. البرامج والأساليب الإحصائية لمستخدم لمعالجة المعطيات:

لتحقيق أهداف الدراسة الميدانية التي تعتبر بيانات وصفية تم المرور بعدة مراحل وهي كالتالي تحصيل العدد النهائي للاستبيانات المقبولة يليها جمع وتحليل البيانات التي تم الحصول عليها بفضل الاستبيان، ولدراسة موضوع البحث الذي يدرس واقع وآفاق وسائل الدفع الإلكتروني تم استخدام برنامج (EXEL 2013) لعرض وتحليل المعطيات ومعالجة البيانات في شكل جداول ليتم ترجمها الى رسوم بيانية وهذا لتسهيل عملية التحليل الجيد للبيانات.

1-2 الطريقة المستخدمة:

1-2-1 منهج الدراسة:

بالنظر الى طبيعة هذه الدراسة والأهداف المراد تحقيقها من خلال الموضوع الذي تناول فيه واقع وآفاق وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر، فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لتغطية الجانب النظري، ومنهج دراسة حالة في جانب التطبيقي والمتعلق بتحليل الاستبيان الذي تم توزيعه على مستوى الوكالة من أجل معرفة وتقييم واقع وآفاق وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر خصيصا في وكالة القالة بولاية الطارف، لمعرفة وجهة نظر العينة من خلال الوصول الى بيانات تعبر عن واقع و آفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر وخصيصا في البنك الوطني الجزائري وكالة القالة.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة القالا بولاية الطارف

1-2-2 مجتمع وعينة الدراسة:

أ. مجتمع الدراسة:

مجتمع الدراسة، هو جميع عناصر ومفردات الدراسة، ويتكون مجتمع هذه الدراسة من زبائن البنك الوطني الجزائري وكالة القالة. وقد وقع الاختيار على القطاع المصرفي بالذات لثلاثة أسباب رئيسية، أولها الدور الرئيسي الذي يؤديه هذا القطاع في تمويل الحركة الاقتصادية المتنامية التي تشهدها البلاد، وثانيها أنه من أكثر القطاعات اهتماما بموضوع وسائل الدفع الإلكتروني، وثالثها أن زبائن هذا القطاع هم من أكثر الفئات التي تعكس واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر والتي وردت ضمن هذه الدراسة.

ب. عينة الدراسة:

لقد تم توجيه الاستبيان لزبائن البنك الوطني الجزائري وكالة القالة، وقد شملت عينة الدراسة على 75 زبونا.

الجدول رقم (3-2): عينة الدراسة

الاستثمارات الموزعة	الاستثمارات المستردة	الاستثمارات الملغية	الاستثمارات المقبولة	النسبة المئوية	
80	78	3	75	93,75%	زبائن البنك الوطني الجزائري

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على فرز استمارات الاستبيان

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن نسبة الإستجابة الكلية على الإستبيان المطروح تساوي 75 وهي تشكل 93,75% والتي تعتبر نسبة جيدة للدراسة وفق قوانين العينات. كما أنها متوافقة مع بعض الدراسات التي تقول إن حجم العينات الأكثر من 30 وأقل من 500 مناسبة لمعظم البحوث.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة القالة بولاية الطارف

✓ خصائص عينة:

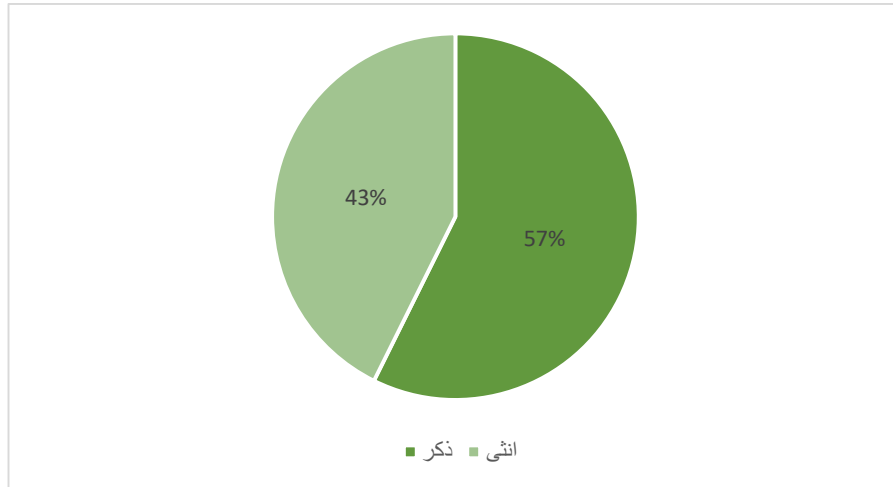
1-الجنس:

الجدول رقم (3-3): توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	التكرارات	النسب المئوية
انثى	40	43%
ذكر	35	57%
المجموع	75	100%

المصدر: من اعداد الطالبة استنادا على نتائج الاستبيان

الشكل (3-12): توزيع العينة حسب الجنس



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على البرنامج المجدول EXEL.

يتضح من الشكل المبين أعلاه أن نسبة الذكور من إجمالي مفردات العينة بلغت 57% وهي تقريبا متساوية مع نسبة الاناث التي بلغت 43% وهذه النسبة منطقية وهذا راجع الى بروز المرأة العاملة في المجتمع الجزائري والتي كانت ذات تأثير إيجابيا على الاقتصاد الجزائري.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة القالة بولاية الطارف

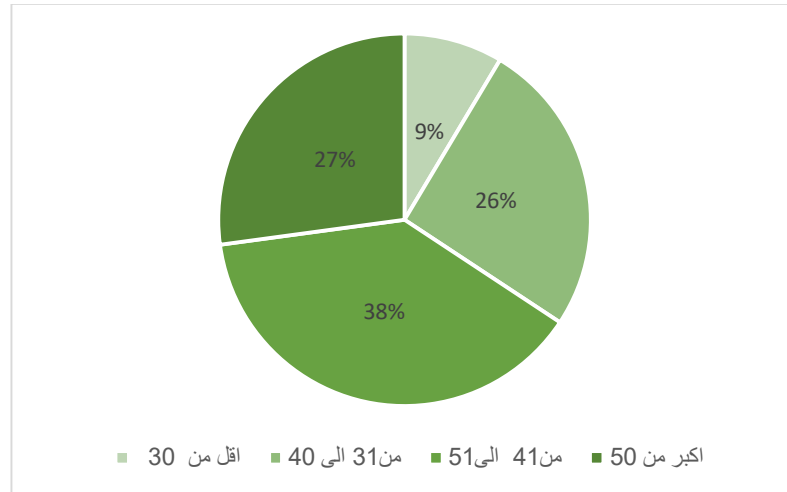
2-السن:

الجدول رقم (3-4): توزيع العينة حسب الفئة العمرية

السن	التكرارات	النسب المئوية
أقل من 30 سنة	6	9%
ما بين 31-40 سنة	18	27%
ما بين 41-50 سنة	27	38%
أكثر من 50 سنة	19	27%
المجموع	75	100%

المصدر: من اعداد الطالبة استنادا على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (3-13): توزيع العينة حسب الفئة العمرية



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج المجدول EXEL.

يوضح الجدول والشكل السابقين تنوع وإختلاف الفئة العمرية بين زبائن البنك إذ يمس كل الفئات العمرية، نلاحظ كذلك أن الفئة العمرية من 41-50 سنة هي الفئة الغالبة بنسبة تقدر ب 38% تليها الفئة التي أعمارهم تتراوح من 31 إلى 40 سنة بنسبة 27% ونسبة متقاربة مع الفئة الأكبر من 50 سنة تقدر ب 26%، أما فئة الشباب الأقل من 30 سنة فهي بنسبة ضئيلة تقدر ب 9%.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة
القالة بولاية الطارف

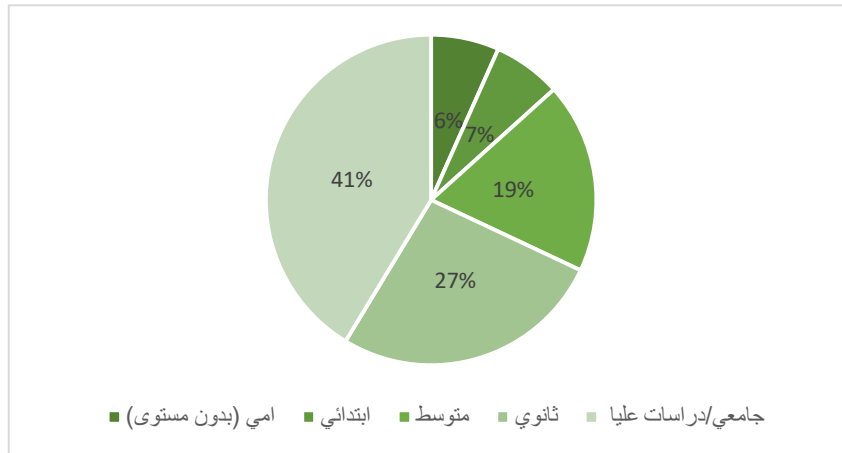
3-المستوى التعليمي:

الجدول رقم (3-5): توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرارات	النسب المئوية
أمي (بدون مستوى)	5	6,66%
ابتدائي	5	6,66%
متوسط	14	19%
ثانوي	20	27%
جامعي / دراسات عليا	25	41%
المجموع	75	100%

المصدر: من اعداد الطالبة استنادا على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (3-14): توزيع العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج EXCEL

من خلال الجدول والشكل السابقين، تنسب أكبر نسبة لأفراد العينة ذات مستوى تعليمي جامعي/دراسات عليا بنسبة 41%، ثم يليها بعد ذلك الافراد ذو المستوى التعليمي الثانوي بنسبة 27%، ثم فئة المستوى التعليمي المتوسط بنسبة 19%، لتكون فئة بدون مستوى والابتدائي بنفس النسبة 6,66%، وهذا راجع لكون

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة القالة بولاية الطارف

الفئة المتعلمة ثانوي، جامعي ودراسات عليا أكثر تفهما وتعاوناً في الاستبيان وكذا كونها أكثر مسؤولية ولها دور في الاقتصاد والبحث العلمي.

1-2-3 حدود الدراسة: لكل دراسة سواء كانت نظرية أو ميدانية حدود مكانية، زمنية وموضوعية، وعليه فقد تم تحديد هذه الدراسة بالحدود التالية :

❖ **الحدود المكانية:** تكمن الحدود المكانية لهذه الدراسة في البنك الوطني الجزائري، وقد انحصرت واقتصرت الدراسة الميدانية التي تم القيام بها على وكالة القالة(وكالة-812-) بولاية الطارف؛

❖ **الحدود الزمنية:** تمثل الحدود الزمنية لهذه الدراسة خلال سنة 2022، أما فيما يخص الدراسة الميدانية تمثلت مدتها في الفترة الممتدة من مارس 2022 الى غاية ماي 2022؛

❖ **الحدود الموضوعية:** اهتمت هذه الدراسة بموضوع واقع وآفاق وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر خاصة في البنك الوطني الجزائري وكالة القالة(وكالة-812-) بولاية الطارف.

المطلب الثاني: عرض النتائج ومناقشتها:

1-هل تمتلك بطاقة دفع الكتروني؟

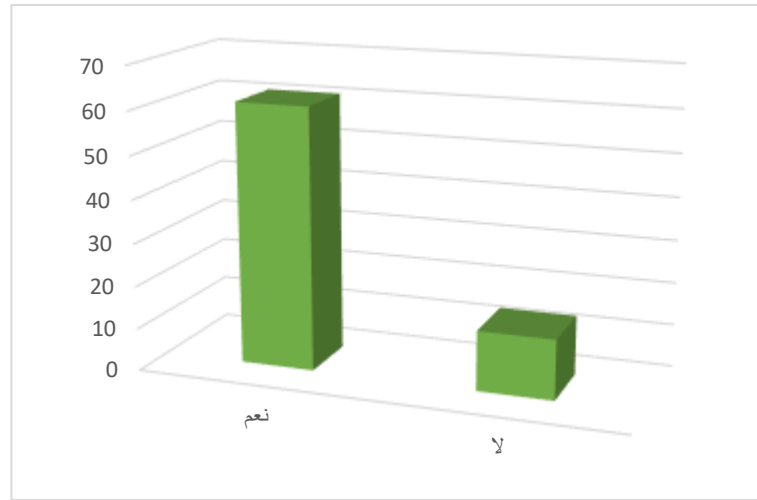
الجدول رقم (3-6): توزيع العينة حسب امتلاكهم لبطاقة الدفع الإلكتروني

النسب المئوية	التكرارات	
81%	61	نعم
19%	14	لا
100%	75	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة استنادا على نتائج الاستبيان.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة
القالبة بولاية الطارف

الشكل رقم (3-15): توزيع العينة حسب امتلاكهم لبطاقة الدفع الإلكتروني



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج المجدول EXEL

من خلال الجدول والشكل السابقين، نلاحظ وجود نسبة كبيرة من الزبائن تمتلك بطاقة الدفع تقدر بـ 81% والتي تعتبر وسيلة الدفع الإلكترونية المتاحة في الجزائر وبالخصوص في البنك الوطني الجزائري، وهذا يدل على اهتمام الزبائن بهذا الجانب في حين نسبة الزبائن الذين لا يمتلكون بطاقة الدفع قدرت بـ 19% حيث تعتبر نسبة قليلة مقارنة بالزبائن الذين يمتلكون بطاقة الدفع وتعود بنسبة كبيرة للأشخاص الكبار في السن وهذا راجع لعدم مواكبتهم التكنولوجيا والتجديد التي طرأ عليها.

2-منذ متى بدأت باستخدام بطاقة الدفع الإلكتروني؟

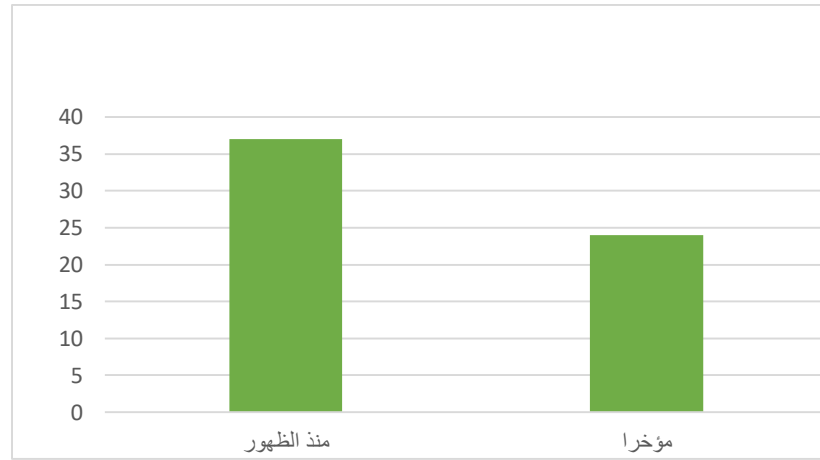
الجدول رقم (3-7): توزيع العينة حسب فترة استخدامهم لبطاقة الدفع الإلكتروني

النسب المئوية	التكرارات	
61%	37	منذ ظهورها
39%	24	مؤخرا
100%	61	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة استنادا على نتائج الاستبيان.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة القالة بولاية الطارف

الشكل رقم (3-16): توزيع العينة حسب فترة استخدامهم لبطاقة الدفع الإلكتروني



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج المجدول EXEL.

من خلال الجدول والشكل السابقين، يبين أن النسبة الأكبر من المستوجبين بدأوا باستخدام بطاقة الدفع الإلكتروني منذ ظهورها بنسبة 61%، أما بنسبة أقل تمثل الزبائن الذين بدأوا في استعمالها مؤخرا فتقدر نسبتهم بـ 39%، ويفسر ذلك بمتابعة الزبائن لكل ما هو جديد وزيادة وعي المجتمع بمثل هذه الوسائل.

3- ما نوع بطاقة الدفع التي تمتلكها؟

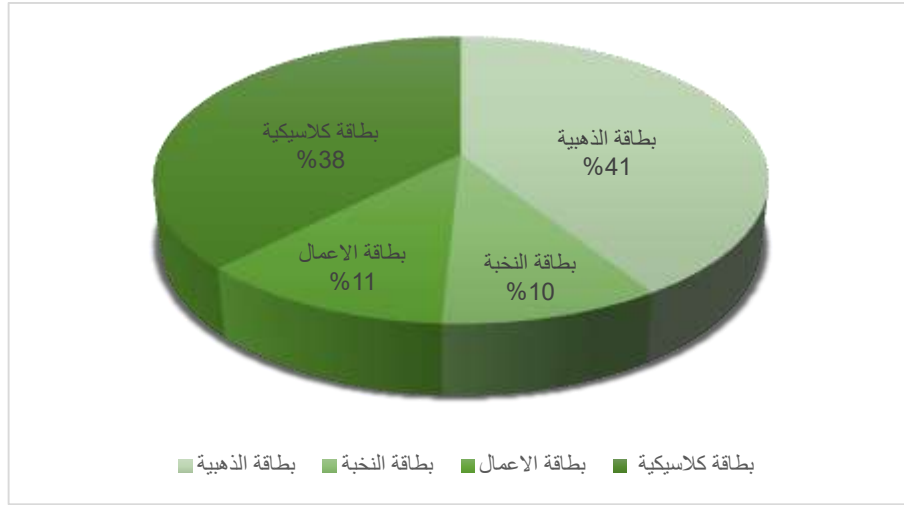
الجدول رقم (3-8): توزيع العينة حسب نوع البطاقة المستخدمة

النسب المئوية	التكرارات	
38%	23	البطاقة الكلاسيكية
41%	25	البطاقة الذهبية
11%	7	بطاقة الاعمال
10%	6	بطاقة النخبة
100%	61	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة استنادا على نتائج الاستبيان.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة القالة بولاية الطارف

الشكل رقم (3-17): يمثل توزيع العينة حسب نوع البطاقة المستخدمة



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج المجدول EXEL.

يبين من الجدول و الشكل أعلاه، تباين واختلاف في أنواع البطاقات التي يمتلكها الزبائن، فمعظم الزبائن يمتلكون البطاقة الذهبية بنسبة 41% والبطاقة الكلاسيكية 38% و التي تعتبر متقاربة ومن خلال الملاحظة، المقابلة وأجوبة الاستبيان تبين أن نسبة كبيرة من الزبائن يمتلكون كلا البطاقتين، أما بنسب أقل فليدهم بطاقة النخبة بنسبة 10% و بطاقة الاعمال بنسبة 11%، ونفسر ذلك بأن بطاقة الاعمال و بطاقة النخبة تخص فقط رجال الاعمال والتجار ... والتي تشكل فئة صغيرة من المجتمع مقارنة بالأشخاص العاديين أو الموظفين، أما البطاقة الكلاسيكية والذهبية فهي موجهة لكافة الزبائن.

4- هل تستطيع الحصول على المعلومات الكافية حول وسائل الدفع الإلكتروني؟

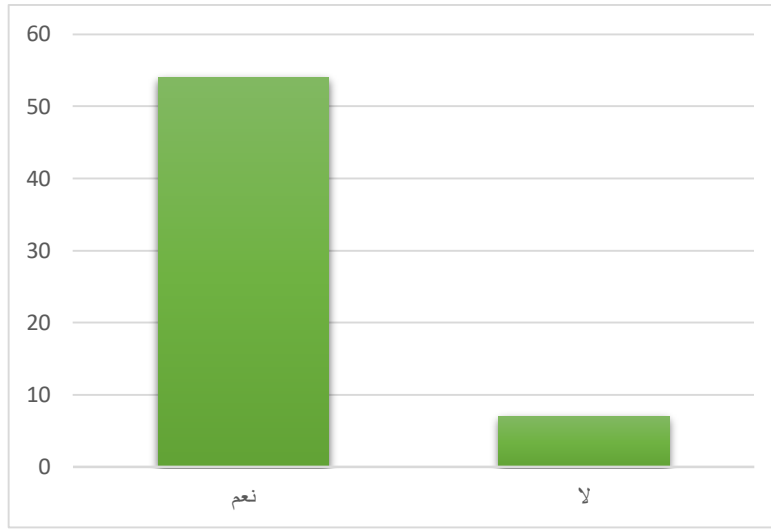
الجدول رقم (3-9): يمثل مدى حصول العينة على المعلومات الكافية حول وسائل الدفع الإلكتروني

التكرارات	النسب المئوية	
54	72%	نعم
21	28%	لا
75	100%	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة استنادا على نتائج الاستبيان.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة القالة بولاية الطارف

الشكل رقم (3-18): يمثل مدى حصول العينة على المعلومات الكافية حول وسائل الدفع الإلكتروني



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على البرنامج الجدول EXEL

من خلال الشكل والجدول السابقين، تبين أن هناك نسبة كبيرة من العملاء تحصل على المعلومات الكافية حول وسائل الدفع الإلكتروني أما فئة قليلة فهي لا تحصل على المعلومات الكافية حول وسائل الدفع الإلكتروني، ويرجع ذلك للجهود التي يبذلها البنك للتعريف وتقديم الخدمات التي يقدمها من خلال الإعلانات او المقابلات المباشرة مع العملاء وكذا الخرجات الميدانية...

5-هل تفضل وسائل الدفع التقليدية أو الحديثة في القيام بتعاملاتك؟

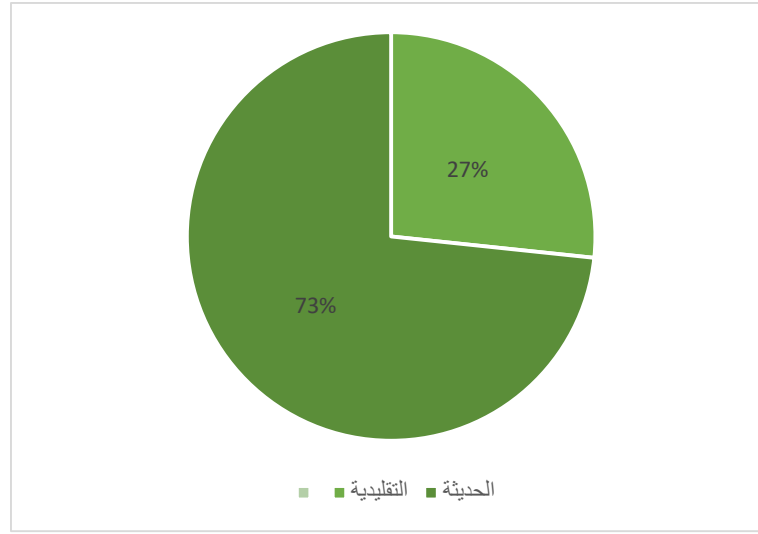
الجدول رقم (3-10): توزيع العينة حسب وسيلة القيام بتعاملاتهم

الترددات	النسب المئوية	
20	27%	التقليدية
55	73%	الحديثة
75	100%	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة استنادا على نتائج الاستبيان

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة القالة بولاية الطارف

الشكل رقم (3-19): توزيع العينة حسب وسيلة القيام بتعاملاتهم



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج المجدول EXEL

من خلال النتائج المتحصل عليها نلاحظ أن أغلب العملاء يفضلون الوسائل الحديثة الإلكترونية بنسبة 73% وتقدر نسبة العملاء الذين يتعاملون بالوسائل التقليدية أثناء القيام بعمليات بنكية بـ 27%، فقد أصبحت وسائل الدفع الإلكتروني الوسيلة المفضلة لدى العملاء نظرا للميزات التي تقدمها للمجتمع الجزائري وخاصة عملاء البنك الوطني الجزائري.

6- ما هو سبب عدم استخدامك لوسائل الدفع الإلكترونية؟

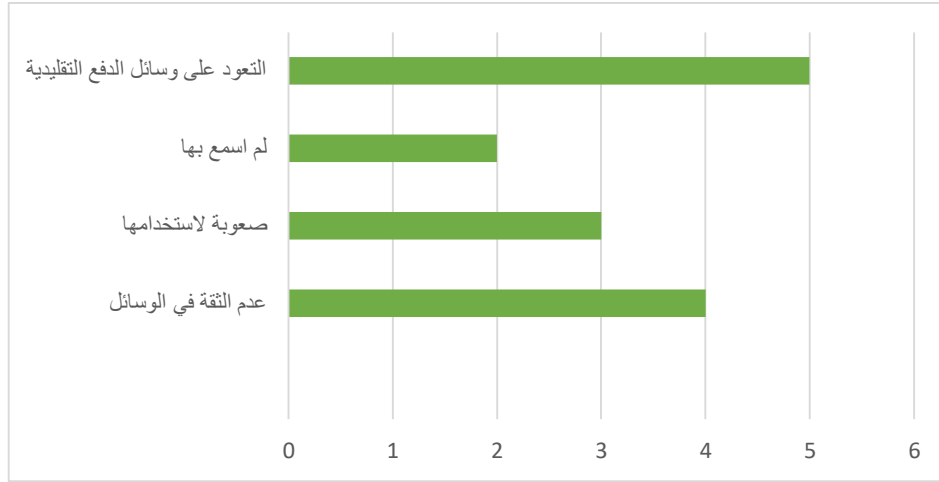
الجدول رقم (3-11): توزيع العينة حسب أسباب عدم استخدام وسائل الدفع الإلكترونية

السبب	التكرارات	النسب المئوية
عدم الثقة في هذه الوسائل	4	28.57%
صعوبة استخدامها	3	21.42%
التعود على وسائل الدفع التقليدية	5	35.71%
لم اسمع بهم	2	14.28%
المجموع	14	100%

المصدر: من اعداد الطالبة استنادا على نتائج الاستبيان

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة القالة بولاية الطارف

الشكل رقم (3-20): توزيع العينة حسب أسباب عدم استخدام وسائل الدفع الإلكترونية



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج المجدول EXEL

يتضح من خلال الجدول والشكل أعلاه اختلاف بين الأسباب التي تجعل العملاء لا يستخدمون وسائل الدفع الإلكتروني، إذ يتضح أنه بنسبة 4 من 14 مستوجب لا يثقون في وسائل الدفع الإلكتروني نظرا كونها جديدة عليهم وكذا لأنهم تعودوا على الوسائل التقليدية في تعاملاتهم إذ 5 من بين 14 من العملاء كان هذا السبب لعدم استخدامهم للوسائل الإلكترونية، أما من بين 14 كان 3 منهم لا يعرفون استخدامها و2 لم يسمعوها بهم.

7- ما هو سبب استخدامك أو لجوئك لوسائل الدفع الإلكترونية؟

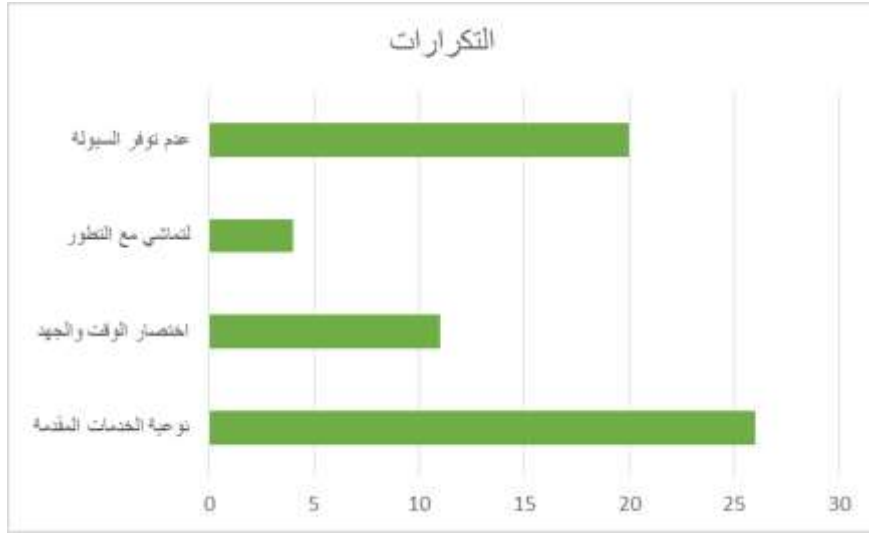
الجدول رقم (3-12): توزيع العينة حسب أسباب استخدام وسائل الدفع الإلكترونية

النسب المئوية	التكرارات	
43%	26	نوعية الخدمات المقدمة
18%	11	اختصار الوقت والجهد
6%	4	لتماشي مع التطور
33%	20	عدم توفر السيولة
100%	61	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة استنادا على نتائج الاستبيان

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة القالة بولاية الطارف

الشكل رقم (3-21): توزيع العينة حسب أسباب استخدام وسائل الدفع الإلكتروني



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج المجدول EXEL

يتضح من جدول وشكل أعلاه أن أبرز سببين لاستخدام وسائل الدفع الإلكتروني هما نوعية الخدمات المقدمة التي قدرت بنسبة 43% وعدم توفر السيولة بنسبة 33%، وهذا الأخير قد عشناه خاصة في فترة كورونا مما تسبب الى ظهور طوابير طويلة والانتظار أمام الوكالة، ويليها اختصار الوقت والجهد بنسبة قدرت بـ 18% وأخيرا لتمامها مع التطور بنسبة تقدر بـ 6%، وهذا راجع لاهتمام المجتمع الجزائري على الحصول على خدمة عملية أي التركيز على نوعية الخدمات وتوفير الوقت والجهد.

8- هل تعرف استخدام الموزعات الآلية؟

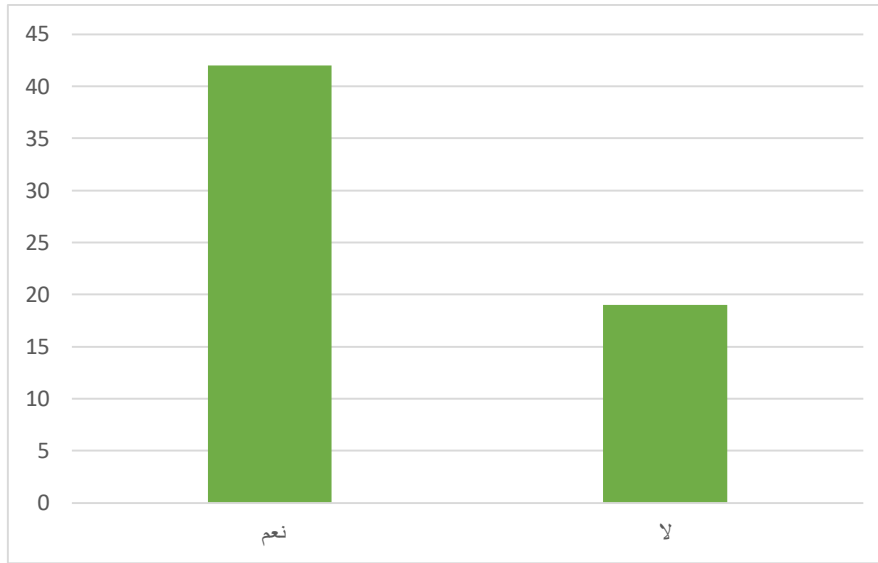
الجدول رقم (3-13): مدى معرفة الزبائن استخدام الموزعات الآلية

النسب المئوية	التكرارات	
69%	42	نعم
31%	19	لا
100%	61	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة استنادا على نتائج الاستبيان.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة القالة بولاية الطارف

الشكل رقم (3-22): مدى معرفة الزبائن استخدام الموزعات الآلية



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج المجدول EXEL

يتبين من خلال الشكل أعلاه أن نسبة كبيرة من الزبائن والتي تقدر بـ 69% تتقن استخدام الموزعات الآلية نظرا لسهولة استخدامها عبر اتباع خطوات بسيطة مبينة من خلال شاشة الموزعات الآلية، أما 31% لا يعرفون استخدام هذه الموزعات وهذه الفئة تعبر عن العملاء الكبار في السن وكذا الأشخاص الذين ليست لهم دراية باستعمال مثل هذه الموزعات الآلية والتخوف من استعمالها.

9- هل تعرضت الى خلل أو مشكل في الموزعات الأوتوماتيكية او وجدتھا معطلة عند الحاجة الى استعمالها؟

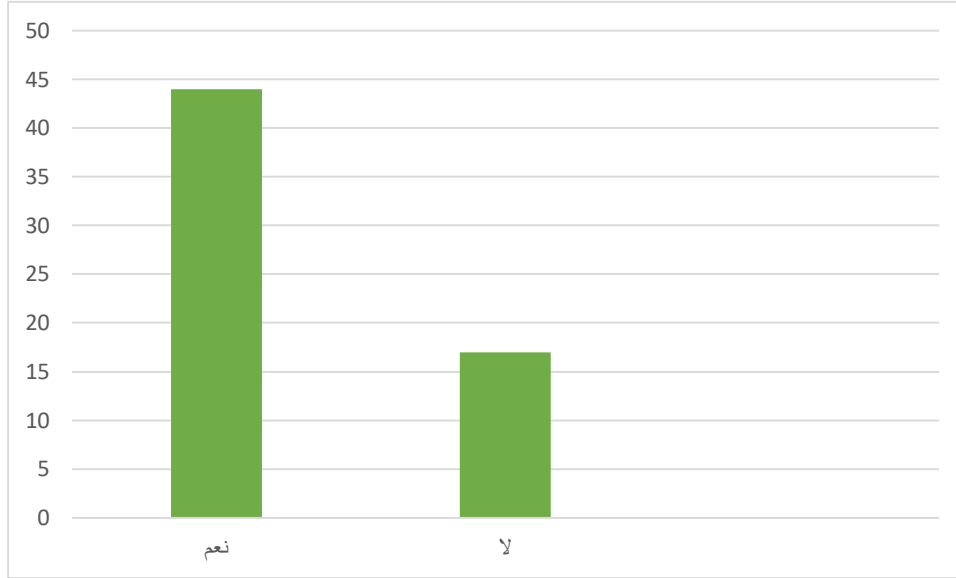
المجدول رقم (3-14): مدى التعرض لخلل أو تعطل في الموزعات الآلية عند الحاجة لاستخدامها

التكرارات	النسب المئوية	
44	72%	نعم
17	28%	لا
61	100%	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة استنادا على نتائج الاستبيان.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة القالة بولاية الطارف

الشكل رقم (3-23): مدى التعرض لخلل أو تعطل في الموزعات الآلية عند الحاجة لاستخدامها



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج EXEL.

من الشكل والجدول السابقين، نلاحظ أن نسبة كبيرة من زبائن البنك تقدر بـ 72% وجدوا خلل أو تعطل في الموزعات الآلية عند الحاجة لاستخدامها، أما 28% فقط من الزبائن لم يتعرضوا لأي خلل أو تعطل عند استخدام الموزعات الآلية، دلالة على عدم كفاءة هذه الموزعات وضعف الجانب التقني خاصة فيما يتعلق بالصيانة المستمرة لهذه الوسائل.

10- هل تشعر بالأمان عند استخدام وسائل الدفع الإلكترونية؟

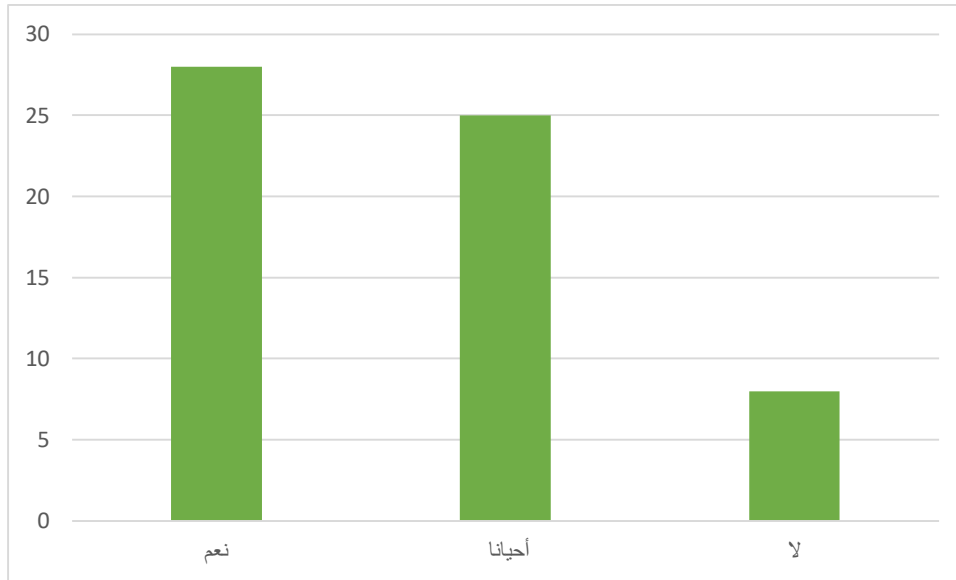
الجدول رقم (3-15): رأي العينة بمدى شعورهم بالأمان عند استخدام الوسائل الإلكترونية

التكرارات	النسب المئوية	
28	46%	نعم
8	13%	لا
25	41%	أحيانا
61	100%	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة استنادا على نتائج الاستبيان.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة القالة بولاية الطارف

الشكل رقم (3-24): رأي العينة بمدى شعورهم بالأمان عند استخدام الوسائل الإلكترونية



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج المجدول EXEL.

يبين الشكل أعلاه، بأن مستويات الشعور بالأمان في وسائل الدفع الإلكترونية متوسطة حيث أن 46% من الزبائن يشعرون بالأمان اتجاه هذه الوسائل في حين 13% لا يشعرون بالأمان و 41% منهم فيشعرون أحيانا بالأمان (في وسائل دون أخرى)، ويعود السبب إلى الصورة السيئة المأخوذة عن هذه الوسائل المنتشرة بين أفراد المجتمع، والتي بدأت بالتضاؤل بسبب السمعة الحسنة التي اكتسبتها من زبائنهم من خلال المميزات ونوعية الخدمات التي تمنحها عند استعمال هذه الوسائل، كما ساعد على ذلك فترة COVID 19 التي مرت بها البلاد خلال السنتين الأخيرتين.

11- هل تستطيع وسائل الدفع الإلكترونية تعويض وسائل الدفع التقليدية؟

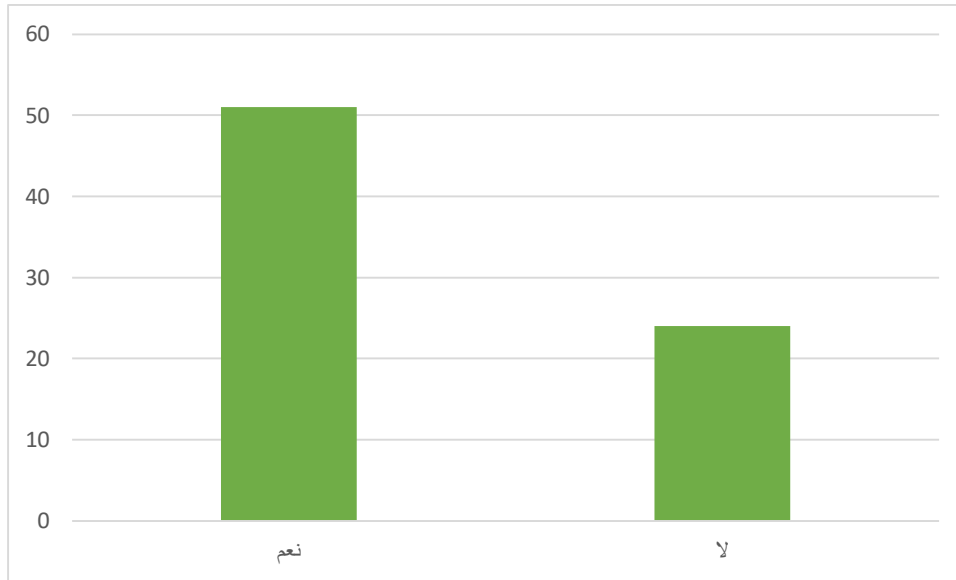
الجدول رقم (3-16): رأي المستجيبين حول إمكانية تعويض الوسائل التقليدية بالوسائل الإلكترونية

التكرارات	النسب المئوية	
51	68%	نعم
24	32%	لا
75	100%	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة استنادا على نتائج الاستبيان.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة القالة بولاية الطارف

الشكل رقم (3-25): رأي المستجيبين حول إمكانية تعويض الوسائل التقليدية بالوسائل الإلكترونية



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج المجدول EXEL.

من خلال الجدول والشكل السابقين، تبين أن 68% من الزبائن يرون إمكانية تعويض الوسائل التقليدية بالوسائل الإلكترونية، أما 32% فهم يرون أن الوسائل الإلكترونية لا تستطيع تعويض الوسائل التقليدية، ويرجع ذلك أننا في عصر التكنولوجيا أين أصبحت وسائل الدفع الإلكترونية هي الوسائل الملائمة لهذا العصر لخصائصها المميزة خاصة بالسرعة.

12- ما تقييمك للمزايا والخدمات التي تقدمها وسائل الدفع الإلكتروني

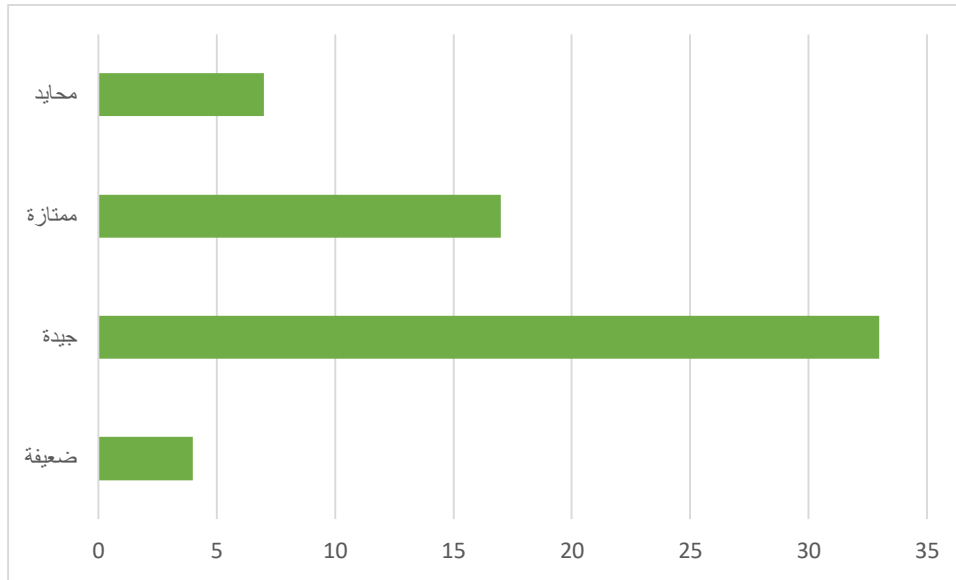
الجدول رقم (3-17): رأي المستجيبين في المزايا والخدمات التي تقدمها وسائل الدفع الإلكتروني

التكرارات	النسب المئوية	
4	7%	ضعيفة
33	54%	جيدة
17	28%	ممتازة
7	11%	محايد
61	100%	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة استنادا على نتائج الاستبيان.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة القالة بولاية الطارف

الشكل رقم (3-26): رأي المستجيبين في المزايا والخدمات التي تقدمها وسائل الدفع الإلكتروني



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج المجدول EXEL.

إن أغلب المستجيبين يرون أن الخدمات التي تقدمها وسائل الدفع الإلكتروني جيدة وذلك بنسبة 54% وبنسبة أقل 28% فيراها البعض أنها ممتازة، وبنسبة ضعيفة تقدر بـ 7% فيرى بأنها ضعيفة أما بنسبة 11% فهم محايدون، ومنه نجد أن أغلب الزبائن راضون عن ميزات وخدمات وسائل الدفع الإلكتروني.

13- خلال فترة كورونا هل ترى ان وسائل الدفع الإلكترونية كانت الحل الأمثل للحصول على الخدمات بكل أريحية؟

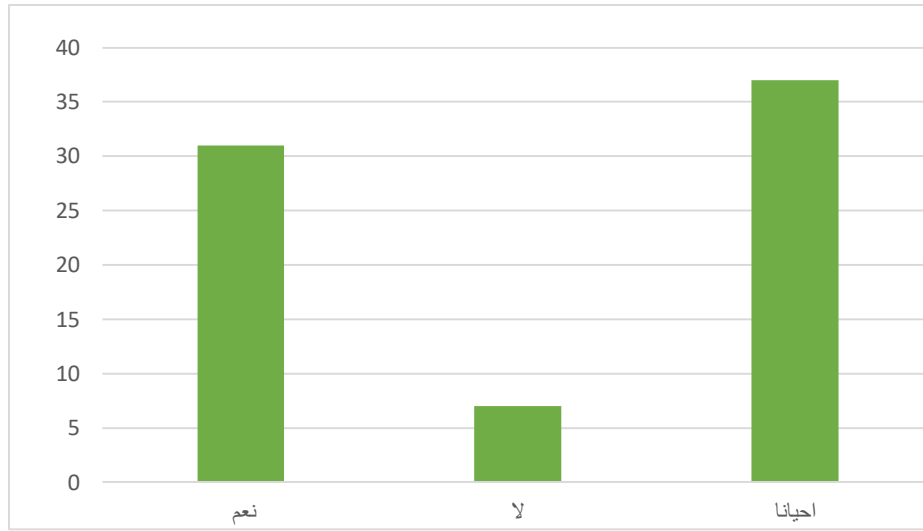
الجدول رقم (3-18): رأي الزبائن في وسائل الدفع الإلكتروني خلال فترة كورونا

التكرارات	النسب المئوية	
37		نعم
7	9%	لا
31	42%	احيانا
75	100%	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة استنادا على نتائج الاستبيان.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة القالبة بولاية الطارف

الشكل رقم (3-27): يمثل رأي الزبائن في وسائل الدفع الإلكتروني خلال فترة كورونا



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج EXEL.

يوضح الجدول والشكل السابقين، أن النسبة الأكبر ترى بأن وسائل الدفع الإلكترونية كانت الحل الأمثل للحصول على الخدمات بكل أريحية خلال أزمة كورونا دون تعريض أنفسهم لخطر انتشار الفيروس، ونسبة أقل أجابت بـ "أحيانا"، أما نسبة ضئيلة فلم ترى بأنها حل خلال فترة الوباء، من خلال مميزات وسائل الدفع الإلكترونية كعدم التنقل للبنوك وتجنب التجمعات ...

14- ما مدى كفاءة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر لاستخدام وسائل الدفع الإلكترونية

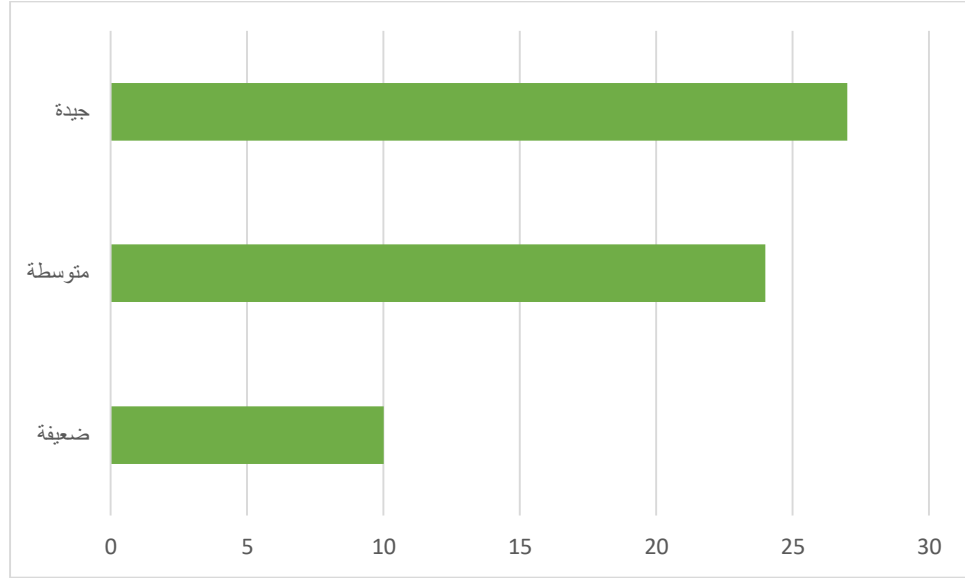
الجدول رقم (3-19): مدى كفاءة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر لاستخدام وسائل الدفع الإلكتروني

النسب المئوية	التكرارات	
17%	10	ضعيفة
39%	24	متوسطة
44%	27	جيدة
100%	61	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة استنادا على نتائج الاستبيان.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة القالبة بولاية الطارف

الشكل رقم (3-28): مدى كفاءة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر لاستخدام وسائل الدفع الإلكتروني



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج EXEL.

يوضح الشكل أعلاه، أن 17% من الزبائن يرون أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر لاستخدام وسائل الدفع الإلكترونية ضعيفة، و39% يرون أنها متوسطة، أما 44% منهم فهم يصنفونها على أنها جيدة، ويتضح أن أغلبية الزبائن راضون عن مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر عند استخدامهم لوسائل الدفع الإلكتروني وذلك راجع لتسهيلها للحصول والوصول للخدمات في أي زمان ومكان وتوفير الجهد.

15- هل تقوم باستخدام الخدمات التي يوفرها الدفع الإلكتروني كالتحويل والدفع والاطلاع على الحساب ... إلكترونيا؟

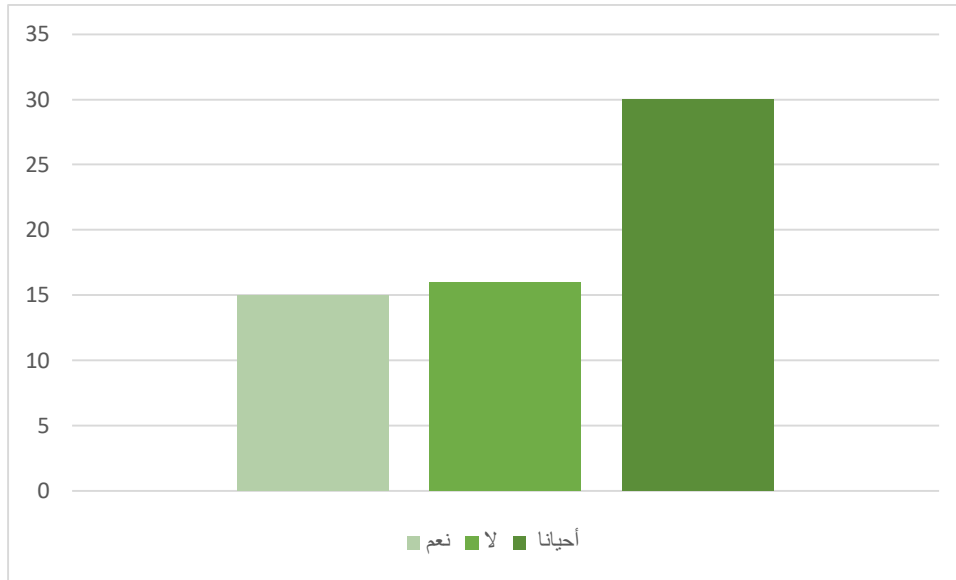
الجدول رقم (3-20): يمثل مدى استخدام الخدمات التي يوفرها الدفع الإلكتروني إلكترونيا

النسب المئوية	التكرارات	
23%	14	نعم
34%	21	لا
43%	26	أحيانا
100%	61	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة استنادا على نتائج الاستبيان.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة القالة بولاية الطارف

الشكل رقم (3-29): مدى استخدام الخدمات التي يوفرها الدفع الإلكتروني إلكترونيا



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج EXCEL.

من خلال الجدول والشكل البياني السابقين، يتبين أن 23% من العينة المستوجبة تقوم باستخدام الخدمات التي يوفرها البنك إلكترونيا، و34% فهي لا تستخدمهم، أما بنسبة 43% فهي تستخدم الخدمات الإلكترونية أحيانا، وهذه النتائج تبين أن الزبون مزال يفضل العلاقة المباشرة مع البنك ولهم ثقة أكثر في هذا النوع من المعاملات. 16- هل ترغب في القيام بتعاملاتك خارج البنك ببطاقة السحب من خلال أجهزة الدفع الإلكترونية في المحلات، الفنادق، المطاعم، وكالات السفر ...

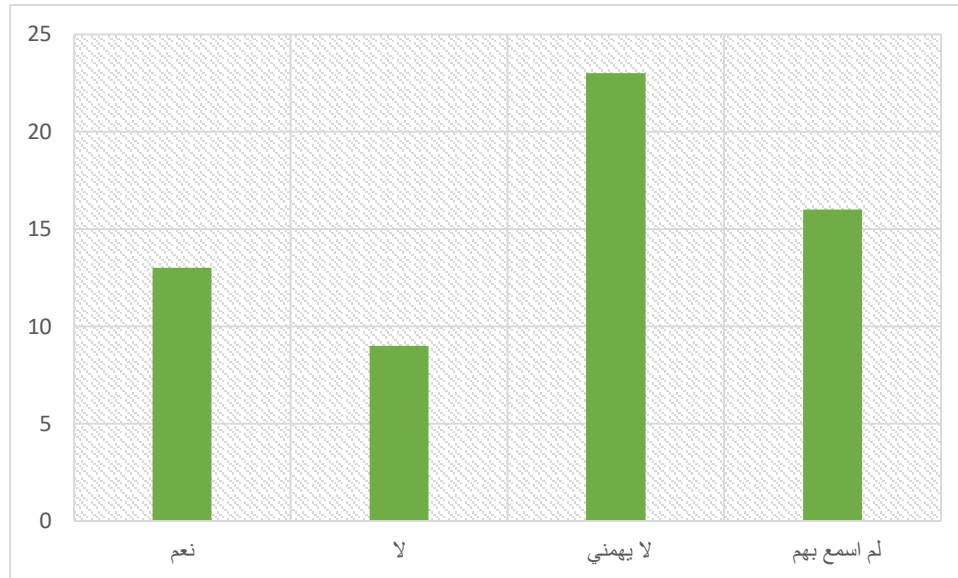
الجدول رقم (3-21): يبين مدى رغبة الزبائن في استخدام أجهزة الدفع الإلكتروني

النسب المئوية	التكرارات	
21%	13	نعم
15%	9	لا
38%	23	لا يهمني
26%	16	لم اسمع بهم
100%	61	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة استنادا على نتائج الاستبيان.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة القالبة بولاية الطارف

الشكل رقم (3-30): مدى رغبة الزبائن في استخدام أجهزة الدفع الإلكتروني



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج المجدول EXEL

يتضح من الجدول والشكل البياني السابقين، أن 21% من الزبائن يرغبون بالقيام بتعاملاتهم خارج البنك عبر أجهزة الدفع الإلكتروني، أما 15% فهم لا يرغبون بذلك، وبنسبة 38% من الزبائن أجابوا بـ "لا يهمني"، في حين 26% أجابوا بـ "لم أسمع بهم"، ويعود ذلك بعدم وجود وعي بأهمية هذه الوسيلة في الحياة العامة للأفراد وأن على البنك القيام بمجهودات أكثر للتعريف بهذه الوسيلة وفوائدها ودمجها في المعاملات مع الزبائن.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لواقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك BNA وكالة القالا بولاية الطارف

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم التقرب لمعرفة واقع وآفاق وسائل الدفع الإلكترونية بالوكالة البنكية للبنك الوطني الجزائري وكالة القالا بولاية الطارف، حيث تم القيام باعتماد أسلوب الاستبيان هذا الأخير تم خلاله وضع مجموعة من الأسئلة تتناسب مع واقع آفاق وسائل الدفع الإلكترونية على عينة شملت 75 عميلا. ومن تحليل النتائج التي تم التوصل إليها من إجابات العينة محل الدراسة، تبين أن معظم العينة المبحوثة توجهوا لوسائل الدفع الإلكترونية على اختلاف أنواعها كل لما يناسبه، وأن نسبة كبيرة منهم راضون عن الخدمات التي تقدمها وسائل الدفع الإلكتروني، عينة معتبرة لا تعي بأهمية وجود واستخدام وسائل الدفع الإلكترونية في المحلات والمرافق العامة ودورها في تسهيل الحياة اليومية للمواطن، تفضيل العينة للعلاقة المباشرة مع البنك، وأن من أبرز الأسباب التي تفسر ذلك تعود العملاء على وسائل الدفع التقليدية وعدم الثقة والأمان فالوسائل الإلكترونية.

تم التوصل من خلال هذا الفصل الى أن البنك الوطني الجزائري وكالة القالا بولاية الطارف بالرغم من النقائص إلا أنه يواكب التطورات الراهنة في وسائل الدفع الإلكترونية التي أصبحت ضرورة حتمية أوجبها التغيرات الحاصلة في السوق والتكنولوجيا المستمرة في هذا المجال من أجل تلبية رغبات العملاء بالدرجة الأولى، وتحسين أدائها، وأن نجد أن أغلبية عملاء هذا البنك بفضل جهوده، مدركون لأهمية وسائل الدفع الإلكترونية وفوائدها بالنسبة للبنك من جهة والعملاء من جهة ثانية.

الخاتمة

يعتبر نظام الدفع أساس أي اقتصاد، وذلك بتواجده في مركز النشاطات الاقتصادية، أصبحت وسائل الدفع ضرورية لتسهيل المعاملات التجارية بيع وشراء حيث تعد البنوك إحدى المؤشرات الاقتصادية والتي تساهم بشكل كبير في دفع عجلة التنمية الاقتصادية.

وفي ظل بروز التكنولوجيات الحديثة وتوسع استخدام الأنترنت، وظهور البنوك ساهم في تعدد وسائل الدفع حيث عرفت هذه الأخيرة قفزت نوعية من خلال المعاملات الإلكترونية والسرعة والآنية في معالجة البيانات والمعطيات ومخالصة مرتديها في عصر العولمة، مما سهل عملية تقديم الخدمات والانتقال من الطرق التقليدية الورقية إلى الوسائل الإلكترونية وخلق وسائل دفع إلكترونية غير مكلفة ومجردة من المادة بهدف كفاءة أدائها وتخفيض تكاليف عمليات الدفع، واتخذت بدورها أشكالاً مختلفة منها: البطاقات البنكية، الشيكات الإلكترونية، النقود الإلكترونية، المحافظ الإلكترونية. حيث تمكنت من الحد من بعض العراقيل والمشاكل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية، وفي ظل التغيرات العالمية الجديدة وفي أعقاب الانفتاح الاقتصادي وفتح المجال أمام البنوك الأجنبية ما جعل مختلف دول العالم تدرك بأن تطوير وتحديث وسائل الدفع ضرورة حتمية للارتقاء بخدماتها البنكية واعتماد وسائل الدفع الإلكترونية، والجزائر كغيرها من الدول أدركت أهمية ذلك و هذا بإعادة النظر في الاقتصاد الجزائري، بإعطاء أهمية كبيرة له لتطوير نظام الدفع في الجزائر الذي يتطلب استخدام آليات حديثة و تكنولوجيا عالية بما تتلاءم مع التطورات العالمية، حيث قامت الجزائر بعدة مجهودات وإصلاحات لتحديث وسائل الدفع الإلكترونية والعمل بها على مستوى البنوك الجزائرية، وبذلك أصبحت من الدول المعمورة التي خطت خطوات جبارة في هذا المجال وهذا من خلال إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال والرقمنة في مجال الدفع الإلكتروني والمعاملات المصرفية بصفة عامة حيث بات لزاماً على مختلف المؤسسات المالية الجزائرية أن تواكب مختلف التغيرات الحاصلة في الوقت الراهن.

ومن خلال ما تم التطرق إليه في هذه الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي، تم القيام بدراسة واقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر في البنوك التجارية عموماً والجزائرية منها على وجه الخصوص وتحديد البنك الوطني الجزائري وكالة القالة بولاية الطارف أين تم القيام بالدراسة الميدانية للتعلم في موضوع البحث وذلك بغية إسقاط أو إحداث نوع من التقارب بين ما تم دراسته نظرياً وما يجري فعلياً داخل هذا البنك وقد تمت الدراسة باستعمال استبيان موجه لعملاء البنك وتم الاعتماد في تحليل البيانات على برنامج EXEL ومن خلال هذه الدراسة الميدانية تم التوصل إلى النتائج التالية:

أولاً: نتائج الدراسة: من خلال ما تم التطرق إليه في هذه الدراسة بشقيها النظري والميداني تم استخلاص النتائج التالية:

1. النتائج المستمدة من الجزء النظري:

- ✓ وسائل الدفع الإلكتروني ظهرت لتغطي العيوب والنقص التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية؛
- ✓ يمكن القول بأن الجزائر قد وصلت إلى قناعة بأن تطبيق نظام الدفع الإلكتروني بالشكل الفعال في النشاط الاقتصادي هو التحدي الأهم في الوقت الراهن؛
- ✓ مخاطر وسائل الدفع الإلكتروني عديدة، وعليه هي ليست بتلك المثالية لتعويض وسائل الدفع التقليدية؛
- ✓ إن البيئة الاجتماعية والثقافية في الجزائر تشكل تحديا للبنوك من أجل توعية وإقناع العملاء بجدوى استخدام الوسائل الإلكترونية وبالتالي إدخال ثقافة بنكية جديدة؛
- ✓ يوجد في الجزائر مؤسسات وهيئات حكومية مضطلة بعصرنة وسائل الدفع كساتيم وتجمع النقد الآلي؛
- ✓ إن أهم ما يؤثر على مسيرة عصرنة وسائل الدفع في أي بلاد هي جملة الإمكانيات إذا توفرت والتي تساهم بشكل كبير في عصرنة وسائل الدفع ومن بين هذه العوامل تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومدى توفرها في الجزائر ولذا على الدولة الجزائرية أن تحسن من هذا الجانب في البلاد.

2. النتائج المستمدة من الجانب التطبيقي:

- ✓ يقدم البنك الوطني الجزائري وكالة القالة بولاية الطارف خدمات إلكترونية متعددة لعملائه؛
- ✓ عدد وسائل الدفع الإلكترونية بالبنك الوطني الجزائري في تزايد مستمر، وهي متنوعة؛
- ✓ يعتمد عملاء البنك الوطني الجزائري وكالة القالة بولاية الطارف على استخدام وسائل الدفع الحديثة في القيام بتعاملاتهم؛
- ✓ الأعطال المتكررة في أجهزة الصراف الآلي على مستوى الوكالة يؤثر سلبا على استخدام البطاقة الإلكترونية؛
- ✓ يوفر البنك الوطني الجزائري عدة خدمات إلكترونية كالموزعات الآلية GAB، DAB، TPE و Ebanking...؛
- ✓ البطاقات البنكية في بنك الوطني الجزائري تستخدم كبطاقات سحب أكثر منها كبطاقات دفع نظرا للغياب شبه التام لأجهزة الدفع الإلكتروني.

ثانيا: اختبار صحة الفرضيات:

- الفرضية الأولى: والتي مفادها أن نظام الدفع الإلكتروني هو القيام بالتعاملات المختلفة بطريقة إلكترونية، ومن وسائله: البطاقات البنكية، الشيكات الإلكترونية، المحافظ الإلكترونية، البطاقات الذكية، التحويلات الإلكترونية، أثبتت الدراسة صحتها حيث أن أنظمة الدفع الإلكترونية هي أنظمة الدفع التي تتم إلكترونيا من خلال وسائل الدفع الإلكترونية وهي الوسائل التي سهلت المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وكذلك

تسديد الديون حيث اختصرت الوقت وأنقصت التكلفة، حيث تأخذ أشكالا مختلفة منها: البطاقات الإلكترونية، النقود الإلكترونية، المحافظ والشيكات الإلكترونية.

الفرضية الثانية: من أهم التحديات والصعوبات التي تواجه وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر هو عدم وجود قوانين خاصة بها تنظمها وكذا ضعف البنى التحتية التقنية، إلا أن الجزائر تعمل على معالجة هذه الصعوبات من خلال تطوير الخدمات وإطلاق مشاريع جديدة للنهوض بهذا الجانب، أثبتت الدراسة صحتها حيث أن لمنظومة القانونية في الجزائر تعاني من فراغ في مجال التشريعات المتعلقة بوسائل الدفع الإلكتروني، إلا أن هناك جهود في الجزائر من أجل عصنة وسائل الدفع في القطاع البنكي والدليل على ذلك مختلف الإصلاحات المتوالية والتي مازالت مستمرة، إضافة إلى التشريعات المختلفة التي تصدر بين الفينة والأخرى.

الفرضية الثالثة: وسائل الدفع الإلكترونية المتاحة في البنك الوطني الجزائري وكالة القالة بولاية الطارف هي البطاقة البنكية، أثبتت الدراسة صحتها إذ أن من خلال أخذ البنك الوطني الجزائري كنموذج للبنوك الجزائرية وجدنا البنك يستخدم البطاقات الإلكترونية بمختلف أنواعها وهذا حسب طبيعة الزبون، حيث تضم الوكالة العديد من البطاقات المتاحة للزبائن سواء المتعلقة بالسحب أو السحب والدفع معا (CIB) وأخرى متعلقة بالتوفير مخصصة للأشخاص المدخرين أموالهم بالبنك.

الفرضية الرابعة: تعتبر صعوبة استخدام وسائل الدفع الإلكترونية تحديا يواجه عملاء البنك، إن الدراسة تنفي هذه الفرضية، إذ تتمثل التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الإلكترونية من قبل البنك الوطني الجزائري وكالة لقالة بولاية الطارف في التعود على استخدام وسائل الدفع التقليدية وعدم الثقة في الوسائل الإلكترونية.

ثالثا: اقتراحات الدراسة: بناء على نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها يمكن تقديم جملة من الاقتراحات تمثلت في:

- الاجتهاد أكثر من أجل التعريف بوسائل الدفع الإلكترونية ومزاياها لدى المواطن الجزائري؛
- تعزيز الهياكل القاعدية في البلاد وفق أحدث التقنيات لتحقيق الفاعلية اللازمة في تبادل ومعالجة نظام المعلومات لضمان أمنها؛
- على الدولة الجزائرية أن تعالج مشكلة عدم وجود ثقافة الدفع الإلكتروني لدى المواطن الجزائري؛
- انجاز برامج عصرية خاصة في نظام الدفع، وهذا بغية الاستفادة من كافة المزايا التي تحققها؛
- فتح المجال للاستثمار في هذا الميدان والتوسع في استخدام التكنولوجيا لتقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات المصرفية الحديثة للعملاء بكفاءة عالية وأقل تكلفة؛

- الارتقاء بالعنصر البشري وذلك بإجراء دورات تدريبية خارج الوطن على استخدام أحدث الأنظمة البنكية، وكذلك الاستعانة بذوي الخبرة والاستشارة الدولية على استخدام أحدث نظم الدفع الإلكتروني والاستفادة من تجارب وخبرات الدول المتقدمة التي قطعت أشواط متقدمة في مجال الدفع الإلكتروني؛
- وضع تحفيزات من شأنها دفع التجار إلى الاعتماد على أسلوب الدفع الإلكتروني، بدلا من الدفع النقدي؛
- توضيح البيئة التشريعية والعمل على تهيئة وتطوير المنظومة القانونية في مجال الدفع الإلكتروني من خلال سن نصوص تنظيمية وقوانين وتشريعات من شأنها أن تعالج المشاكل التي تنجم عن استخدام هذه الوسائل الدفع الإلكترونية بصفة عامة، وتحديد العقوبات المناسبة لها؛
- وضع أساليب داخل البنوك، كاستخدام الإعلام السمعي والبصري التي لها تأثير على العملاء وإنتهاج سياسة تسويقية فعالة من طرف البنوك للنهوض بهذا المجال قائمة على الدعاية والإعلام؛
- على كل بنك أن يعمل على تعميم الربط الإلكتروني بين جميع الوكالات من خلال العمل على وضع قاعدة معلوماتية تسمح بتوسيع العمليات عن بعد، من أجل إيصال خدمة نظام الدفع الإلكتروني إلى أكبر شريحة من المتعاملين سواء كانوا تجارا أو عملاء أو حتى بنوك أخرى؛
- فتح المجال لخصوصية البنوك لأن معظم البنوك الجزائرية بنوك عمومية ذات هدف تنموي وليس ربحي وبالتالي فالمنافسة تكون محدودة؛
- تعميم أجهزة الدفع الإلكتروني TPE خاصة في المحلات التجارية والفنادق وغيرها؛
- العمل على وضع قاعدة معلوماتية تسمح بتوسيع العمليات عن بعد والرقابة على نظم المعلومات وذلك لتجنب المشاكل الناجمة عن الاختراقات؛
- زيادة عدد الموزعات الآلية للأوراق النقدية وأجهزة الدفع الآلية والعمل على التدخل السريع لإصلاحها في حالات التعطلات التقنية؛
- توفير أجهزة الدفع الآلية في مختلف المحلات الكبرى والمؤسسات التجارية من أجل توصيل فكرة العمل المصرفي الإلكتروني لمختلف شرائح المجتمع.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: الكتب:

1. إبراهيم بختي، التجارة الإلكترونية، (2008): مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الجزائر.
2. أحمد عبد الخالق، (2008): التجارة الإلكترونية والعولمة، الطبعة الثانية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث ودراسات.
3. حازم محمود الوادي، (2016): مبادئ الأعمال المصرفية، دار الكتاب الثقافي.
4. عبد الهادي مسعودي، (2016): الأعمال المصرفية الإلكترونية بنوك إلكترونية ونقود إلكترونية وبطاقات إلكترونية Electronic banking، دار اليازوري للنشر والتوزيع.
5. عمر خالد زريقات، (2007): عقود التجارة الإلكترونية عقد البيع عبر الانترنت دراسة تحليلية، الطبعة الأولى، دار الحامد.
6. محمد أحمد الأفندي، (2018): الاقتصاد النقدي والمصرفي economics banking and monetary، مركز الكتاب الأكاديمي، الطبعة الأولى، عمان.
7. محمد نور صالح الجداهي، سناء جودت خلف، (2009): تجارة إلكترونية ELElectronic commerce، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع.
8. مصطفى كافي، (2011): النقود والبنوك الإلكترونية، دار رسلان، سوريا، دمشق.
9. مصطفى يوسف، (2016): اقتصاديات الأعمال الإلكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان.
10. منير الجنيهي، ممدوح الجنيهي، (2005): البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي.
11. منير محمد الجنيبي، ممدوح محمد الجنيبي، (2005): النقود الإلكترونية، دار الفكر الجامعي.
12. نضال إسماعيل برهم، (2004): أحكام عقود التجارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع.
13. هاني وجيه العطار، (2016): التجارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان-الأردن.

ثانياً المجالات والدوريات العلمية:

I. العربية:

1. أبو بكر شريف خوالد، خير الدين محمود بوزرب، (2018): واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر، المجلة العربية للأرشيف والمعلومات، س 22، عدد 43.

قائمة المصادر والمراجع

2. آيت شعلال نبيل، (2019): البطاقات البنكية وعوائق استخدامها في الجزائر، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي سي الحواس بريك، العدد 4.
3. بصيري محفوظ، (2019): نظام الدفع الإلكتروني الجزائري كألية لتطوير وسائل الدفع الجديدة، دراسات وأبحاث المجلة العربية للأبحاث والدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلد 11، عدد 4.
4. بلعياش ميادة، بن اسماعين حياة، (2014): مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 16، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
5. بن رجدة جوهري، (2013): دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الأداء في المنظمة مع لمحة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 4، العدد 1، جامعة بليدة 2، الجزائر.
6. بن شلاط مصطفى، (2022): واقع الصيرفة الإلكترونية ووسائل الدفع في الجزائر، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 08، العدد 01.
7. بن علي نيمان، حمودي ناصر، (2021): الدفع الإلكتروني في الجزائر بين العوائق التي تواجهه والحماية الفنية والجزائية المقررة له، دراسات وأبحاث المجلة العربية للأبحاث والدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 13، العدد 4.
8. بن كيج نسرين، (2017): تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر، مجلة الابداع، المجلد 7، العدد 8، جامعة الجزائر 3.
9. دعبوز سعاد، فرحي كريمة، (2021): واقع الدفع الإلكتروني في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 12، العدد 4.
10. رابح حمدي باشا، وهيبة عبد الرحيم، (2011): تطور طرق الدفع في التجارة الإلكترونية، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، المجلد 15، العدد 4.
11. زايد محمد، (2021): البطاقات البنكية كأداة لتفعيل التجارة الإلكترونية، مجلة ضياء للدراسات القانونية، المجلد 03، العدد 02.
12. زبير عياش، بوكحيل نسيم، (2017): تطوير وعصرنة الخدمات البنكية في ظل التوجه نحو اقتصاد المعرفة "حالة الجزائر"، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد 5، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي.
13. سمية عباسية، (2016): وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري - الواقع والمعوقات والآفاق المستقبلية -، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 6، جامعة أم بواقي، الجزائر.

قائمة المصادر والمراجع

14. عبد الرحيم وهيبة، (2010): تقييم وسائل الدفع الإلكترونية ومستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجودها، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 02.
15. عبديش، علواش، (2021): مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الجودة بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الاعلام والمجتمع، المجلد 05، العدد 02.
16. عريوة محاد، (2017): واقع وسائل وأنظمة الدفع الإلكترونية في النظام البنكي الجزائري، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، العدد 04.
17. عزوز سعيدي، خالد رمول، (2018): محدودية انتشار وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر (الأسباب والحلول)، مجلة العلوم القانونية والسياسية، عدد 17.
18. غسان فاروق غندور، (2012): طرائق السداد الإلكترونية وأهميتها في تسوية المدفوعات بين الأطراف المتبادلة، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 28، العدد 01، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق.
19. مفتاح صالح، فريدة معارفي، (2010): البنوك الإلكترونية، منتدى موجه إدارة الأعمال، بسكرة.
20. مقدم عبد الجليل، واقع ورهانات تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني وأثرها على أداء البنوك التجارية الجزائرية، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، المجلد 5، العدد 2.
21. نعيمة مولفرعة، (2016): إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، العدد 6.

II. الأجنبية:

1. Mika Mäntylä, 2001, Smart card payment and risk scenarios, publications in telecommunications software and multimedia, Helsinki University of Technology.

ثالثا: الأطروحات والمذكرات العلمية:

I. العربية:

1. أمال شريف، (2019): مدى إدراك زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لأهمية وسائل الدفع الإلكتروني وعلاقته باستخدامهم لها، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة.
2. أيمن أحمد محمد شاهين، (2013): مقومات العمل المصرفي الإلكتروني كأداة لتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الإلكترونية، دراسة تطبيقية على المصارف المحلية الفلسطينية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في المحاسبة والتمويل، الجامعة الإسلامية غزة.

قائمة المصادر والمراجع

3. بورغداد بومدين، بوسري محمد، (2018): التحديات التي تواجه وسائل الدفع الإلكتروني في المصارف البنكية الجزائرية، مذكرة تخرج لنيل ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعرييج.
4. بورقابة فريدة، (2019): وسائل الدفع الحديثة في المؤسسات المالية والبنكية، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم.
5. بوسكران مجيد، عزوق صفيان، (2018): تطوير وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك الجزائرية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو.
6. بومدين اسمهان، غرس سارة، (2017): واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنوك التجارية وأثره على جودة العلاقة مع العملاء، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير.
7. بونفلة غلام، موالكية عيدة، (2021): واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر في تخصص المقاولاتية، كلية: العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945 قالمة.
8. حليلة خليف، (2018): واقع وآفاق وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي.
9. حوالف عبد الصمد، (2015): النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكتروني، أطروحة لنيل الدكتوراه، كلية الحقوق، جامعة بوبكر بلقايد، تلمسان.
10. زهير زواش، (2011): دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي.
11. زيقم سارة، (2015): دور وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
12. شيماء بن محسن، عفاف هباز، (2019): دور أنظمة الدفع الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.
13. صاحبي حدة إكرام، (2020): أثر تطور نظام الدفع على تعزيز القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي.

قائمة المصادر والمراجع

14. صلاح الدين مفتاح الباهي، (2016): أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن، رسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان الأردن.
15. فريدة قلقول، (2013): أهمية أنظمة الدفع الإلكترونية في المصارف، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي.
16. فوزية زحاف، (2013): نظام الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم بواقي.
17. لوصيف عمار، (2009): استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة منتوري، قسنطينة.
18. محرز نور الدين، (2007): تأثير النقود الإلكترونية على إدارة البنك المركزي لأدوات السياسة النقدية، مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماجستير، كلية علوم التسيير، جامعة جيجل.
19. معوش حفيظة، هدات أسيا، (2020): دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محمد اولحاج، البويرة.
20. منزر مريم، (2020): دور الحوافز في تحسين أداء العاملين، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
21. يوسف مرزوق، (2017): واقع وسائل الدفع الحديثة في الجزائر، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة د. الطاهر مولاي، سعيدة.

II. الأجنبية:

1. El Garrot Fella, (2017), Moyens de paiement électroniques : Etat des lieux et perspectives de développement Cas : Natixis Algérie ,Mémoire de fin de cycle en vue de l'obtention du diplôme de master en sciences commerciales et financières, ECOLE SUPERIEURE DE COMMERCE KOLEA.
2. LADLI Abderrezak, 2018, Les moyens de paiement électronique: « La carte CIB au niveau de CNEP Banque agence de Tizi-Ouzou » ,Mémoire de fin de cycle En vue de l'obtention du diplôme de Master ,FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES DES SCIENCES DE GESTION ET DES SCIENCES COMMERCIALES UNIVERSITE MOULOUD MAMMERI DE TIZI-OUZOU.

رابعاً: المؤتمرات والملتقيات العلمية:

1. بن باير الحبيب، بن كاملة محمد عبد العزيز، (2011): عصرنه وسائل الدفع: مدخل لتطوير الأداء والفعالية المصرفية للبنوك الجزائرية، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنه نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، المنعقد يومي 26/ 27 أفريل، جامعة وهران.
2. بوهلالة سعاد، سليمان زواري فرحات، رجم خالد، (2019): واقع وآفاق التجارة الإلكترونية بالجزائر في ظل مخاطر وسائل الدفع الحديثة واحصائيات الويبو 2018، ملتقى الدولي: الاتجاهات الحديثة للتجارة الدولية وتحديات التنمية المستدامة نحو رؤى مستقبلية واعدة للدول النامية، المنعقد يومي 3 و4 ديسمبر.
3. فريد مشري، آمنة قاجة، (2018): الحماية القانونية لوسائل الدفع الإلكتروني - الجزائر نموذجاً-، الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي: ضرورة الانتقال وتحديات الحماية، المنعقد يومي 23 و24 أفريل، المركز الجامعي بالصوف، ميلة.

خامساً: التقارير:

1. التطور الاقتصادي والنقدي للجزائر، تقرير سنوي 2018، من الموقع الرسمي لبنك الجزائر www.bank-of-algeria.dz، تاريخ الاطلاع : 2022/04/26.
2. تقرير منشور في موقع <https://datareportal.com/reports/digital-2022-algeria>، تاريخ الاطلاع: 2022/05/04.

سادساً: مواقع الأنترنت الرسمية والموسوعات:

3. الموقع الرسمي لسلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية www.arpce.dz، تم الاطلاع: 2022/04/28.
4. الموقع الرسمي لأوريدو www.wooredoo.dz، تاريخ الاطلاع 2022/04/28.
5. الموقع الرسمي للإذاعة الجزائرية Www.radioalgerie.dz، تاريخ الاطلاع 2022/04/28.
6. الموقع الرسمي لشركة ساتيم www.satim.dz، تاريخ الاطلاع: 2022/03/30.
7. الموقع الرسمي لشركة تجمع النقد الآلي www.giemonetique.dz، تاريخ الاطلاع: 2022/03/30.
8. الموقع البنك الوطني الجزائري www.bna.dz، تاريخ الاطلاع: 2022/04/05.
9. موقع www.algerie-eco.com، تاريخ الاطلاع: 2022/05/04.

سابعاً: المراسيم والتشريعات:

1. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 52، القانون رقم 11/03، المؤرخ في 26 أوت 2006، المتعلق بقانون النقد والقرض، المادة 69.

الملاحق

الملحق رقم 01: الاستبيان

جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

استمارة استبيان حول مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر

تحت عنوان: واقع وافاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر

ملاحظة: الرجاء أيها السادة والسيدات الإجابة بكل دقة وصراحة عن الأسئلة الواردة في الإستمارة خدمة للبحث العلمي، ما عليكم إلا إضافة علامة (X) في مكان المناسب ولكم منا جزيل الشكر سلفا.

تحت اشراف: شبلي دنيا

من اعداد: خريسي مروي

الجنس	☐ ذكر	☐ انثى
السن	☐ اقل من 30 سنة	☐ ما بين 31-40 سنة
	☐ ما بين 41-50 سنة	☐ أكثر من 50 سنة
المستوى الدراسي	☐ امي	☐ ابتدائي
	☐ ثانوي	☐ جامعي / دراسات عليا
1- هل تمتلك بطاقة دفع إلكتروني؟	☐ نعم	☐ لا
2- منذ متى بدأت باستخدام بطاقة الدفع الإلكتروني؟	☐ منذ ظهورها	☐ مؤخرا
3- ما نوع بطاقة الدفع التي تمتلكها؟	☐ البطاقة الذهبية	☐ بطاقة الأعمال
	☐ بطاقة النخبة	☐ البطاقة الكلاسيكية
4- هل تستطيع الحصول على المعلومات الكافية حول وسائل	☐ نعم	☐ لا
الدفع الإلكتروني؟		

الملاحق

5- هل تفضل وسائل الدفع التقليدية أم الحديثة ☐ الحديثة ☐ التقليدية

في القيام بتعاملاتك؟

6- ما هو سبب عدم استخدامك لوسائل الدفع الإلكترونية؟ ☐ عدم الثقة في هذه الوسائل ☐ صعوبة استخدامها

☐ التعود على وسائل الدفع التقليدية ☐ لم أسمع بهم

7- ما هو سبب استخدامك أو لجوئك لوسائل الدفع الإلكترونية؟ ☐ نوعية الخدمات المقدمة ☐ اختصار الوقت والجهد ☐ لتماشى مع التطور ☐ عدم توفر السيولة

8- هل تعرف استخدام الموزعات الآلية؟ ☐ نعم ☐ لا

9- هل تعرضت الى خلل أو مشكل في الموزعات الأوتوماتيكية أو وجدتھا معطلة عند الحاجة الى استعمالھا؟ ☐ نعم ☐ لا

10- هل تشعر بالأمان عند استخدام وسائل الدفع الإلكترونية؟ ☐ نعم ☐ أحيانا ☐ لا

11- هل تستطيع وسائل الدفع الإلكترونية تعويض وسائل الدفع التقليدية؟ ☐ نعم ☐ لا

12- ما تقييمك للمزايا والخدمات التي تقدمها وسائل الدفع الإلكتروني؟ ☐ ضعيفة ☐ ممتازة ☐ محايد ☐ جيدة

13- خلال فترة كورونا هل ترى أن وسائل الدفع الإلكترونية كانت الحل الأمثل للحصول على الخدمات بكل أريحية؟ ☐ نعم ☐ أحيانا ☐ جيدة

الملاحق

14- ما مدى كفاءة تكنولوجيا المعلومات ☐ ضعيفة ☐ متوسطة ☐ جيدة

والاتصال في الجزائر لاستخدام وسائل الدفع الإلكترونية؟

15- هل تقوم باستخدام الخدمات التي يوفرها ☐ نعم ☐ أحيانا ☐ لا

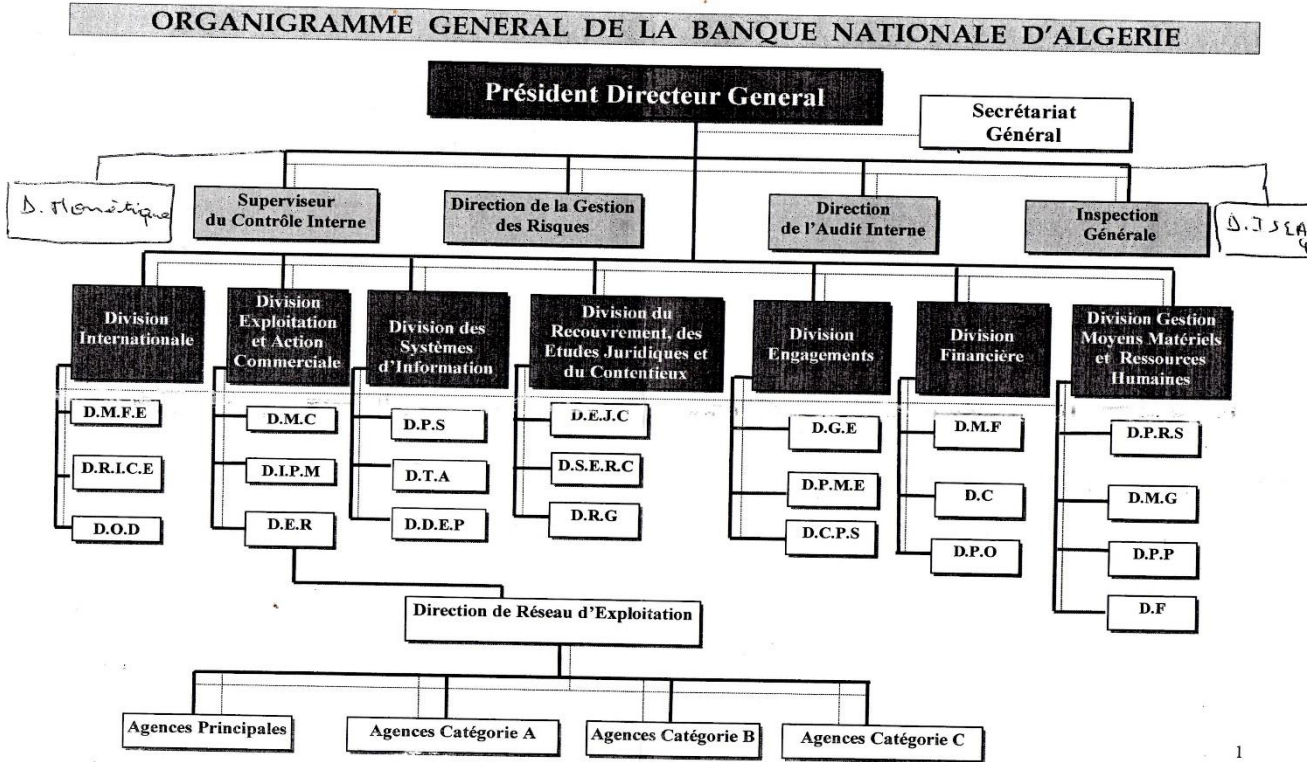
الدفع الإلكتروني كالتحويل والدفع والاطلاع على الحساب ... إلكترونيا؟

16- هل ترغب في القيام بتعاملاتك خارج ☐ نعم ☐ لا

البنك ببطاقة السحب من خلال أجهزة الدفع ☐ لا يهمني ☐ لم اسمع بها

الإلكترونية في المحلات، الفنادق، المطاعم، وكالات السفر ...؟

ملحق رقم 02: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري



➤ الهياكل الملحقة بالمديرية العامة:

➤ الأمانة العامة

• **DOMP** : مديرية تنظيم المناهج والإجراءات

• **D Conformité** : مديرية المطابقة

➤ المفتشية العامة

• **IRA** : مفتشية الجهوية - الجزائر العاصمة

• **IRB** : المفتشية الجهوية - البلدة

• **IRC** : المفتشية الجهوية - قسنطينة

• **IRO** : المفتشية الجهوية - وهران

• **IRBE** : المفتشية الجهوية - بجاية

• **IRGS** : المفتشية الجهوية - الجنوب الكبير

• **DAI** : مديرية التدقيق الداخلي

• **CSSI** : خلية أمن الأنظمة المعلوماتية

➤ الهياكل التابعة للقسم الدولي

• **DMFE** : مديرية التبادلات المالية مع الخارج

• **DRICE** : مديرية العلاقات الدولية والتجارة الخارجية

• **DOD** : مديرية العمليات المستندية

➤ الهياكل الملحقة بقسم الالتزامات

• **DGE** : مديرية المؤسسات الكبرى

• **DPME** : مديرية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

• **DCPS** : مديرية القروض للأفراد والقروض الخاصة

• **DASC** : مديرية ادارة ومراقبة القروض

➤ الهياكل الملحقة بقسم الاستغلال والنشاط التجاري

• **DMC** : مديرية التسويق والاتصال

• **DAC** : مديرية التنشيط التجاري

• **DSRE** : مديرية دعم شبكة الاستغلال

➤ الهياكل الملحقة بقسم التحصيل والدراسات القضائية والمنازعات

• **DEJC** : مديرية الدراسات القانونية والمنازعات

• **DRC** : مديرية تحصيل الحقوق

• **DEVSG**: مديرية الدراسات، المصادقة ومتابعة الضمانات

➤ الهيكل التابعة لقسم وسائل الدفع والنقد:

• **DM**: مديرية النقد

• **DIP**: مديرية وسائل الدفع

➤ الهيكل الملحقة قسم أنظمة المعلومات

• **DPS**: مديرية الإنتاج والخدمات

• **DTA**: مديرية التكنولوجيات والهندسة

• **DDEP**: مديرية تطوير الدراسات والمشاريع

➤ الهيكل الملحقة بقسم المالية

• **DMF**: مديرية السوق المالي

• **DCG**: مديرية مراقبة التسيير

• **DC**: مديرية المحاسبة

• **DRCLR**: مديرية التقارير المحاسبية القانونية والتنظيمية

➤ الهيكل التابعة لقسم المخاطر والمراقبة الدائمة:

• **DCP**: مديرية المراقبة الدائمة

• **DGR**: مديرية تسيير المخاطر

➤ الهيكل الملحقة بقسم تسيير وسائل العتاد والموارد البشرية

• **DRH**: مديرية الموارد البشرية

• **DF**: مديرية التكوين

• **DMG**: مديرية الوسائل العامة

• **DPP** : مديرية المحافظة على الأملاك

• **DDPI** : مديرية تطوير الاملاك العقارية.

• **CGOS** : مركز تسيير الخدمات الاجتماعية

➤ الهياكل الملحقة بقسم الصيرفة الاسلامية

• **DEI** : مديرية الاستغلال الإسلامي

• **DFCGRI** : مديرية المالية، المراقبة وتسيير المخاطر الإسلامية

• **DACRHI** : المديرية التنشيط التجاري الإسلامي والموارد البشرية

➤ الهياكل الملحقة بقسم الاستراتيجية والتطوير

• **DSMP** : مديرية الاستراتيجية وإدارة المشاريع

• **DDP** : مديرية تطوير الأداء

• **DDT** : مديرية تنمية وتطوير المواهب

• **DFP** : مديرية الفروع والمساهمات

➤ شبكة الاستغلال

تضم شبكة الاستغلال للبنك الوطني الجزائري 20 مديرية جهوية للاستغلال، تشرف على 221 وكالة تجارية من مختلف الفئات، موزعة عبر كافة التراب الوطني.

الملحق رقم 03: الموزع الآلي GAB

بنك الجزائر
Banque Nationale d'Algérie

**GUICHET
AUTOMATIQUE
DE BANQUE
GAB**

La force de l'expérience,
L'esprit du changement.

LA BANQUE A PROXIMITE

Votre Banque est disponible 24h/7j
grâce à son réseau de Guichets
Automatiques de Banque « GAB BNA ».

Qu'est-ce c'est ?

Le GAB est un automate permettant au client, détenteur d'une carte CIB BNA d'effectuer de nombreuses transactions sur son compte chèque ainsi que sur le livret d'épargne.

Qui peut en bénéficier ?

- Clients détenant une Carte Inter Bancaire CIB BNA ;
- Clients détenant un livret épargne électronique BNA.

Quels sont ses avantages ?

- Disposer de son argent à tout moment et n'importe où via notre réseau,
- Effectuer les différentes opérations bancaires en toute simplicité, sécurité et rapidité

Quels sont les opérations disponibles sur le GAB de la BNA ?

- Retrait d'espèces ;
- Versement d'espèces ;
- Consultation du solde de compte ;
- Consultation des dix (10) dernières opérations ;
- Consultation du relevé d'identité bancaire « RIB » ;
- Virement intra bancaire ;
- Commande du chèque ;
- Remise de chèques ;
- Retrait/ versement sur livret épargne électronique ;
- Mise à jour du livret épargne électronique.

021 426 426

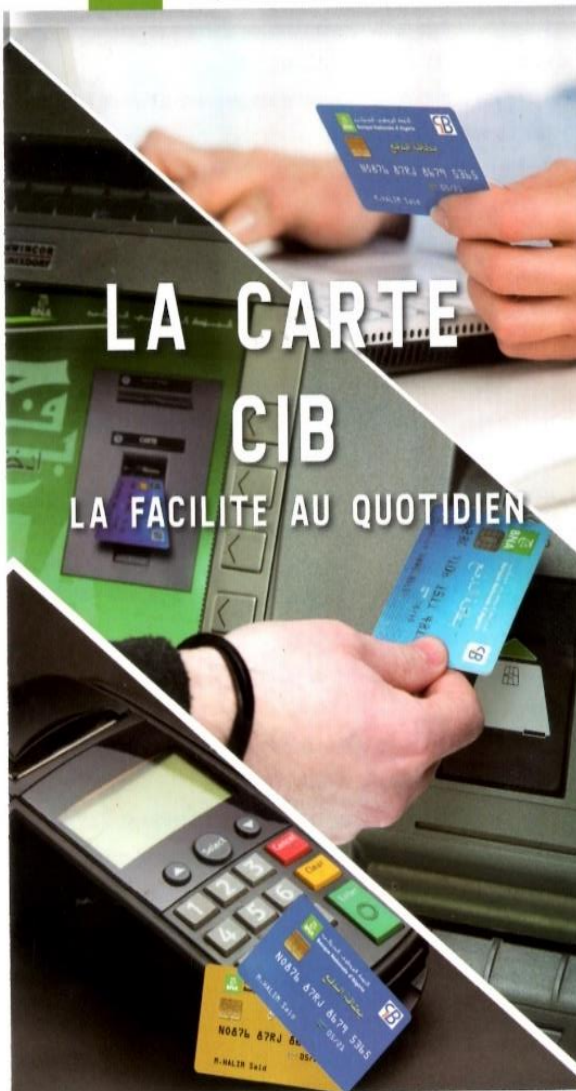
www.bna.dz

الملحق رقم 04: البطاقة البنكية



البنك الوطني الجزائري
Banque Nationale d'Algérie

LA CARTE CIB
LA FACILITE AU QUOTIDIEN



La force de l'expérience,
L'esprit du changement.



• Qu'est-ce que c'est ?

La carte CIB est un moyen de paiement électronique (carte à puce) qui permet à son détenteur d'effectuer différentes opérations relevant de la banque à distance 24H/24 et 7J/7 sur :

- les GAB de la BNA (s'il est client BNA) ;
- tous les distributeurs automatiques de billets (DAB) de BNA et des confrères ;
- les terminaux de paiement électronique (TPE)
- internet (e-paiement).

• Comment ça marche ?

- L'ouverture d'un compte chèque donne systématiquement droit à la commande et la remise gratuite de la carte CIB ;
- Un plafond mensuel de retrait/paiement est établi selon votre revenu et le type de carte (Classique/Gold) ;
- La validité de la carte est de 03 années, son renouvellement est automatique sauf avis contraire de votre part ;
- Un code personnel et confidentiel est attribué avec la carte et ce, afin de maximiser la sécurité de vos opérations.

• Quelles sont ses atouts ?

- La gratuité : la carte CIB de la BNA vous est donnée à titre gratuit ;
- La sécurité : grâce au code personnel et confidentiel vos opérations sont sécurisées ;
- La disponibilité : disposez de votre argent 24H/24 et 7J/7
- La commodité : Plus besoin de vous déplacer, payez vos factures et Achetez sur internet en toute sécurité avec le service e-paiement ;

021 426 426

www.bna.dz



البنك الوطني الجزائري
Banque Nationale d'Algérie

SMS Card

Soyez informés en temps réel
sur vos opérations par carte CIB !





SMS lors des retraits sur DAB/GAB



SMS lors des paiements sur internet ou TPE



Notification lors du renouvellement et mise en opposition de votre carte CIB



Annonce de nouveaux produits et services



BNA Algérie

www.bna.dz

021 426 426

La force de l'expérience
et l'esprit du changement



C'est Quoi ?

Il s'agit d'un service permettant à tout porteur de carte CIB d'être informé, en temps réel par SMS sur les transactions effectuées via sa carte CIB

Comment en Bénéficier ?

Il suffit simplement de souscrire un contrat d'adhésion au service SMS Card auprès de votre agence domiciliaire

Fonctionnalités

SMS Card vous permet de recevoir les types de sms suivants :

- Notification de retrait sur DAB/GAB comportant les données de l'opération.
- Notification de paiement comportant les données de l'opération (paiement sur internet ou TPE).
- Alerte sur la modification du statut de votre carte (Renouvellement, Mise en opposition...).
- Annonce de nouveaux produits et services offerts par la Banque.

Avantages

Rapidité: Une information quasi instantanée et en temps réel sur les opérations effectuées par votre carte CIB

Commodité: Une alerte SMS après chaque transaction effectuée par carte CIB

Sécurité : Minimiser les risques porteurs liés à l'utilisation frauduleuse

الملحق رقم 06: البطاقة البنكية

البنك الوطني الجزائري
BNA Banque Nationale d'Algérie

البطاقة البنكية

...لأكثر سهولة يوميًا



بساطة في الاستعمال
ربح للوقت
أمن وأمان

البنك الوطني الجزائري ... قوة الخبرة و روح التغيير

www.bna.dz

ترغبون في القيام بعملياتكم البنكية دون الحاجة إلى التنقل إلى وكالتكم البنكية.

ترغبون في دفع مشترياتكم دون الحاجة إلى حمل أموالكم معكم نقداً.

البنك الوطني الجزائري يمنح لكم البطاقة البنكية CIB

ما هي البطاقة البنكية CIB؟

البطاقة البنكية هي وسيلة دفع إلكتروني تسمح لحاملها بالقيام بمختلف عمليات السحب و الدفع على مستوى الشبائيك البنكية الآلية للبنك الوطني الجزائري و كذا الصرافات المالية الموصولة بالشبكة البنكية للصرافات و الآليات النقدية.

من يمكنه الاستفادة من البطاقة البنكية؟

كل شخص يمتلك حساب جاري: أفراد، أجراء، تجار و مهنيين.

خصائص البطاقة البنكية

لدى البنك الوطني الجزائري، البطاقة البنكية، تمنح لكم مجاناً بمجرد فتحكم لحساب جاري.

تستفيدون من سقف سحب/ دفع أسبوعي ملائم حسب طبيعة البطاقة الممنوحة (كلاسيكية أو ذهبية).

يمنح لكم رمز خاص شخصي و سري لإضفاء الأمان لعملياتكم

الامتيازات التي توفرها لكم البطاقة البنكية:

- بساطة في الاستعمال.
- سيولة دائمة لأموالكم 24/سا و 7 أيام/7 على مستوى كل الشبائيك الآلية البنكية للبنك الوطني الجزائري و كذا على مستوى الشبكة الوطنية للصرافات البنكية
- أمان أقصى (البطاقة مجهزة بشريحة إلكترونية و رمز سري و شخصي).
- اقتصاد للوقت: تمكنكم من ربح أكبر لوقتكم حيث تريحكم من عناء الوقوف بطوابير الوكالات البنكية.
- راحة أكبر: تمكنكم من تخليص مشترياتكم على آليات الدفع الإلكتروني لدى المتاجر التي تعتمد هذه الآلية.

الملحق رقم 07: خدمة BNA.net

البنك الوطني الجزائري
Banque Nationale d'Algérie

BNA.net

مع خدمة BNA.Net ، ابقوا على اطلاع دائم و آني على محتوى حسابكم على مدار الساعة (24 سا/24 و 7 أيام/7)

قوة التغيير.
روح التغيير.

البنك الوطني الجزائري
Banque Nationale d'Algérie

BNA.net

إبقوا على اطلاع دائم على حساباتكم حيثما كنتم 24 ساعة/24 و 7 أيام/7

sur ebanking.bna.dz

www.bna.dz ☎ 021 426 426

إقتصدوا وقتكم، أنجزوا عملياتكم بوفرة واحدة. حساباتكم 24/7

021 426 426
www.bna.dz

البنك الوطني الجزائري
Banque Nationale d'Algérie

البنك الوطني الجزائري
Banque Nationale d'Algérie

مع خدمة BNA.Net ، ابقوا على اطلاع دائم و آني على محتوى حسابكم على مدار الساعة (24 سا/24 و 7 أيام/7)

ما هي خدمة BNA.net ؟

هي خدمة جديدة يطرحها بنكنا حتى يتيح لكم إجراء مختلف معاملاتكم البنكية بكل امان و طمأنينة وبنقرات بسيطة عبر الإنترنت.

سواء كنتم أفرادا، مهنيين أو مؤسسات، هذه الخدمة متاحة لكم حسب الباقة التي تختارونها.

من خلال الاشتراك في خدمة BNA.net ، تستفيدون من مجموعة خدمات كالاطلاع ومناخبة حساباتكم البنكية، تحميل و نسخ كشوفات حساباتكم، طلب دفتر الشيكات والبطاقة البنكية CIB

ما هي الباقات المقترحة ضمن خدمة BNA.net ؟

بإمكانكم اختيار الباقة المناسبة لكم و حسب الخدمات المرغوب فيها:

ما هي مميزاتها؟

مع BNA.net تستفيدون من:

- الجارية: أنجزوا عملياتكم البنكية وقتما شئتم وحيثما كنتم (متاح 24 سا/7 أيام).
- المرونة: بساطة أكبر في تفسير حساباتكم البنكية عن بعد و آنيا.
- الأرباحية: اقتصاد وقتكم بتجنبكم لطوابير الانتظار لدى وكالاتنا.
- السهولة: الوصول إلى حساباتكم من خلال توفير الإنترنت على حاسوبكم أو لوحتكم الإلكترونية أو هاتفكم الذكي.
- الامان: تضمن لكم أقصى تأمين لتعاملاتكم البنكية من خلال رقم سري و شخصي.

NET

- الاطلاع على الحسابات والتاريخ المفصل عن الرصيد.
- الاطلاع على العمليات البنكية الأخيرة (1)
- البحث عن العمليات على الحساب.
- تحميل و نسخ كشوفات الحساب ورقم التعريف البنكي.
- خدمة الرسائل الإلكترونية "Mailing"
- الاطلاع على البطاقات والسعالمات المصرفية.
- التحويلات ما بين الحسابات لنفس الزبون.
- تحويلات الأجور لغير العملاء (2)
- الدفع الضريبي (2)
- طلب دفتر الشيكات والبطاقة البنكية.
- الاعتراض على البطاقة البنكية.
- التحويلات إلى المستفيدين ما بين البنوك.
- سجويات متعددة من العملاء بين البنوك.

(1) على فترة 45 يوم.
(2) يخص فقط المؤسسات والمهنيين.

BNA البنك الوطني الجزائري
Banque Nationale d'Algérie

ELITE...
une Carte, un Numéro
et le Prestige entre vos Mains

Prévoyance Accidentelle :
-Capital décès 1 Million DZD,
-Sans sélection médicale.

Conciergerie :
-Assistance routière,
-Informations et réservations voyages,
-Habitation,
-Livraison de fleurs...

Assistance Sanitaire :
-Transport sanitaire,
-Conseil médical,
-Envoi d'un médecin à domicile.

www.bna.dz
021 426 426

La force de l'expérience,
et l'esprit du changement.

BNA

Plafonds mensuels des transactions effectuées par les cartes « Elite »

TYPE DE PLAFONDS	CARTE « ELITE » - PARTICULIER	CARTE « ELITE » - AFFAIRES	
	Particulier	Professionnel	Entreprises et autres
PLAFOND RETRAIT/JOUR	200 000 DA	50 000 DA	50 000 DA
PLAFOND DE PAIEMENT « ONLINE » /SEMAINE	999 999 DA	999 999 DA	999 999 DA
PLAFOND PAR MONTANT DE TRANSACTION DE PAIEMENT	250 000 DA	250 000 DA	250 000 DA

-Validité

La carte «Elite» est valable trois (03) années.

-Tableau des plafonds :

SERVICES ADOSSES À LA CARTE ELITE		COUVERTURE
PRÉVOYANCE ACCIDENTELLE	DÉCÈS ACCIDENTEL	UN MILLION DE DINARS
	INVALIDITÉ ABSOLUE ET DÉFINITIVE IAD EN CAS D'ACCIDENT	
ASSISTANCE SANITAIRE	TRANSPORT SANITAIRE	3 TRANSPORTS/AN
	VISITE D'UN PROCHE PARENT EN CAS D'HOSPITALISATION	2 NUITES/ 8000 DARIJIT
	TRANSPORT DU CORPS EN CAS DE DÉCÈS AU LIEU DE RÉSIDENCE	000 80 DA
	CONSEIL MÉDICAL	ALLO SANTÉ (ILLIMITÉ)
	ENVOI D'UN MÉDECIN À DOMICILE	ILLIMITÉ (À LA CHARGE DU CLIENT)
	ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE	3 ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE PAR AN
	ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS DE MOINS DE 16 ANS /ASCENDANTS DÉPENDANTS	3 ACCOMPAGNEMENTS PAR AN
CONCIERGERIE	ASSISTANCE ADMINISTRATIVE ET JURIDIQUE EN CAS DE DÉCÈS DU BÉNÉFICIAIRE OU CONJOINT	ILLIMITÉ (TÉLÉPHONIQUE)
	INFORMATION ET RÉSERVATION VOYAGE	ASSISTANCE GRATUITE
	INFORMATION ET RÉSERVATION RESTAURANT	
	INFORMATION ET RÉSERVATION SPECTACLE	
	INFORMATION SANTÉ	
	ASSISTANCE ROUTIÈRE	
	ASSISTANCE HABITATION	
	LIVRAISON DE FLEURS	

*La limite d'âge pour les garanties décès accidentel ainsi que l'assistance médicale est jusqu'à 70 ans au pour la garantie conciergerie l'âge est illimité.

Pour bénéficier des services adossés à la carte Elite après signature du contrat au niveau de l'agence, Contactez l'assisteuse au **021 98 09 17**

qu'est-ce que c'est ?

La carte « ELITE » est une carte interbancaire haut de gamme de retrait et de paiement destinée aux clients de la Banque, offrant des services d'assurances médicale, de prévoyance et de conciergerie.

Quels sont les différents types de la carte ELITE ?

- Deux types de cartes « ELITE » sont proposés:
- La carte « ELITE » Affaires.
- La carte « ELITE » Particulier.

Comment fonctionne-t-elle ?

- La carte ELITE de la BNA vous permet :
- Le retrait d'espèces, sur les Distributeurs Automatiques de Billets connectés au réseau monétique interbancaire et sur les Guichets Automatiques de la BNA.
- Le paiement de produits et services au niveau des accepteurs dotés de Terminaux de Paiement Electroniques (T.P.E) connectés au réseau monétique interbancaire.
- Le paiement via internet sur les sites « web-marchands » affiliés au réseau monétique interbancaire.

Que permet-t-elle ?

La carte « ELITE » vous permet de bénéficier des services suivants :

-Prévoyance accidentelle: permet une couverture de base sans sélection médicale, garantissant le remboursement d'un capital défini initialement qui atteint les **1 Million de Dinars Algériens** en cas de décès accidentels ou d'invalidité absolue et définitive.

-Conciergerie locale :

Le service conciergerie se tient à la disposition du titulaire de la carte bancaire pour effectuer toutes recherches utiles afin de répondre au mieux à ses demandes :

- Information et réservation de voyage tel que : conseils et assistance pour réservation d'hôtel en Algérie.

- Information et réservation restaurant comme la vérification des disponibilités pour procéder à la réservation au profit du porteur de la carte.

- Location de véhicules avec ou sans chauffeur.

- Information et réservation de spectacle.

- Informations santé sur des pathologies, épidémies, médicaments, Vaccinations, diététiques, hygiène de vie, alimentation, préparation aux voyages. Coordonnées des cliniques, cabinets médicaux, centres d'imageries, centre d'analyses médicaux.

- Assistance routière.

- Assistance habitation.

- Livraison de fleurs.

- **-Assistance médicales :** ce service comprend :

- Le transport sanitaire en Algérie,

- La visite d'un proche parent en cas d'hospitalisation

- Le transport de la dépouille du bénéficiaire en cas de décès de ce dernier.

- L'Assistance Psychologique.

Quel sont les conditions ?

La carte « ELITE » est attribuée aux clients particuliers titulaires de comptes de chèque.

La carte Elite affaires est attribuée aux clients entreprises ou professionnels titulaires de comptes et/ou à leurs mandataires dûment habilités.

Quel sont les avantages ?

- Gain de temps ;

- Sécurité ;

- Pratique et simple ;

- Moyen de paiement moderne ;

- prestation de services d'assistance ;

- Retrait d'espèces, sur les automates bancaires du réseau monétique interbancaire et GAB BNA;

- paiement sur internet ;

- la carte ELITE donne accès systématique et gratuit au service « SMS-Card » ;

الملحق رقم 09: بطاقة الأعمال

البنك الوطني الجزائري
Banque Nationale d'Algérie

أصحاب المؤسسات والمهنيين

**لتسهيل
معاملاتكم اليومية**

اختراروا بطاقة الأعمال التي يعرضها
البنك الوطني الجزائري

لمزيد من المعلومات تقربوا
من الوكالات التجارية للبنك الوطني الجزائري

تتمتع مجاناً | الأمن | 24/7

www.bna.dz
021 426 426

BNA Algérie

البنك الوطني الجزائري
Banque Nationale d'Algérie

Entreprises & Professionnels

**Simplifiez
votre quotidien**

Optez pour notre
carte Affaires BNA

Pour plus d'information,
rapprochez-vous de nos agences

GRATUITE | SÉCURITÉ | DISPONIBILITÉ

www.bna.dz
021 426 426

BNA Algérie

La force de l'expérience
et l'apport du changement

ENTREPRISES ET PROFESSIONNELS

- Vous désirez simplifier la gestion des dépenses liées à votre activité?
 - Vous voulez simplifier votre quotidien ?
 - Vous souhaitez effectuer des opérations de retrait et de paiement en tout lieu et à tout moment?
- La Banque Nationale d'Algérie met à votre disposition la Carte Affaires Interbancaire. C'est un moyen de retrait et de paiement, destiné aux professionnels et aux entreprises, leur permettant de couvrir les différentes dépenses liées à leur activité, soit: impôts, factures, frais et autres.

LA CARTE AFFAIRES PERMET

- Le paiement via internet sur les sites « web-marchands » affiliés au réseau monétique interbancaire,
- Le paiement de produits et services au niveau des accepteurs dotés de terminaux de paiement électroniques (TPE) connectés au réseau monétique interbancaire,
- Le retrait d'espèces, sur les Guichets Automatiques de Banque (GAB) de la BNA et les Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) des autres banques.

LES PLUS DE LA CARTE AFFAIRES

- Elle est offerte gratuitement, à la demande des clients titulaires de comptes ou à leurs mandataires dûment habilités,
- Un plafond personnalisé de retrait / paiement est accordé selon le type de carte « classique/gold » et le segment de clientèle.
- Une validité de 03 ans renouvelables.

PLAFONDS MENSUELS « CARTE AFFAIRES »

Type	Carte Affaires « Classique »		Carte Affaires « Gold »	
	Professionnels	Entreprises et autres	Professionnels	Entreprises et autres
Retrait	50.000 DA	50.000 DA	50.000 DA à 80.000 DA	50.000 DA à 80.000 DA
Paiement (online)	300.000 DA	300.000 DA	300.000 DA à 999.999 DA	300.000 DA à 999.999 DA
Plafond mensuel de retrait	80.000 DA	80.000 DA	150.000 DA	250.000 DA

LA CARTE AFFAIRES VOUS PRODUIT

- Facilité : une utilisation simple.
- Disponibilité : gère vos opérations de paiement et de retrait où que vous soyez 24H/7J.
- Sécurité : un code confidentiel vous est attribué, garantissant ainsi la sécurité de vos transactions.

أصحاب المؤسسات والمهنيين

- ترغبون في تسهيل تسير النفقات المتعلقة بنشاطكم ؟
 - تودون تسهيل معاملتكم اليومية؟
 - تريدون إجراء عمليات الدفع والسحب في أي مكان وزمان ؟
- البنك الوطني الجزائري يوفر لكم بطاقة الأعمال البيبنكية.
- هي وسيلة السحب والدفع، مخصصة للمهنيين وأصحاب المؤسسات، تتيح لهم تغطية نفقاتهم المتعلقة المتعلقة بنشاطهم كالتحريات والفواتير والمصاريف وغيرها.

المنهج بطاقة الأعمال بما يلي:

- الدفع عبر الإنترنت على مواقع « المرفوق على الويب » التابعة لشبكة الدفع الإلكتروني البيبنكية.
- الدفع لفحائل المنتجات والخدمات على مستوى المحلات على أجهزة الدفع الإلكترونية، المتصلة بشبكة الدفع الإلكتروني البيبنكية.
- السحب النقدي من الشبائيك الآلية للبنك الوطني الجزائري والمصرف الآلية للبنوك الأخرى.

مزايا بطاقة الأعمال:

- يتم تقديمها مجاناً بناءً على طلب العملاء الذين لديهم حسابات أو موديلهم.
- يتم منح سقف سحب / دفع مخصص حسب نوع البطاقة «الكلاسيكية أو الذهبية» وفقاً للمعاملات.
- مدة صلاحيتها 03 سنوات قابلة للتجديد.

الأنصاف الشهرية لبطاقة الأعمال

نوع البطاقة	بطاقة الأعمال « الكلاسيكية »		بطاقة الأعمال « الذهبية »	
	مؤسسات و آخرون	مهنين	مؤسسات و آخرون	مهنين
سقف سحب	50.000 دج	50.000 دج	50.000 دج	50.000 دج
سقف دفع (online)	300.000 دج	300.000 دج	300.000 دج	300.000 دج
سقف تداد (سحب احتياطي)	80.000 دج	150.000 دج	150.000 دج	250.000 دج

تتمتع بطاقة الأعمال:

- المسهولة: سهولة الاستخدام.
- التوفر: تسير عمليات السحب والدفع الخاصة بكم أينما كنتم 24/7/365 أيام.
- الأمن: يتم تزويكم برمز سري، يضمن لكم أمن المعاملات الخاصة بكم.

الملحق رقم 10: البطاقة مسبقة الدفع لـ BNA

• ما هي شروط الاستفادة منها؟

- تخصيص حساب "مسبق الدفع" لكل بطاقة بينبنكية "مسبقة الدفع".
- تتم إعادة تعبئة البطاقة "مسبقة الدفع" عن طريق تمويل الحساب "مسبق الدفع" من خلال التحويل من الحساب الجاري أو من حساب التوفير.
- لا يمكن لصاحب الحساب منح أكثر من بطاقة بينبنكية واحدة "مسبقة الدفع" لنفس الحامل.
- يمكن لصاحب الحساب منح العديد من البطاقات البينبنكية "مسبقة الدفع" لحاملي بطاقات مختلفين.
- يجب على صاحب الحساب التأكد من توفر حد أدنى للرصيد قدره 1000 دينار جزائري في الحساب "مسبق الدفع" مما يسمح باستخراج البطاقة.

- الأسقف:

السحب اليومي	الدفع الشهري
100.000,00 دج	200.000,00 دج

• مزايا هذه البطاقة؟

- الأمان.
- الأريحية.
- المجانية.

• مدة صلاحية البطاقة:

البطاقة البينبنكية "مسبقة الدفع" صالحة لمدة ثلاث (03) سنوات.

*البطاقة البينبنكية "مسبقة الدفع" هي بطاقة شخصية، تقع تحت مسؤولية حامليها

• ما هي؟

البطاقة مسبقة الدفع للبنك الوطني الجزائري هي بطاقة بينبنكية مجانية للسحب والدفع، موجهة لزيائن البنك من الأفراد. هي بطاقة قابلة للتعبئة يقدمها صاحب الحساب إلى شخص آخر. التعبئة تتم بالتحويل من حساب الشيكات أو حساب توفير.

• من يمكنه الاستفادة؟

يمكن استخراج بطاقات مسبقة الدفع من طرف أي شخص طبيعي، له حساب شيكات أو حساب توفير لصالح أشخاص آخرين (10 بطاقات على الأكثر).

• كيفية استعمالها؟

تتيح لكم البطاقة مسبقة الدفع للبنك الوطني الجزائري:

- الدفع مقابل المنتجات والخدمات على مستوى النقاط المزودة بأجهزة الدفع الإلكتروني المتصلة بشبكة النقد ما بين البنوك.
- الدفع عبر الإنترنت على مواقع تجار الواب المنخرطين في شبكة الدفع ما بين البنوك.
- السحب النقدي والاطلاع على الأرصدة و على آخر عشر عمليات مصرفية لحساب "مسبق الدفع" على أجهزة الصرافات الآلية المتصلة بشبكة الخدمات المصرفية الإلكترونية ما بين البنوك وعلى الشبايك الأوتوماتيكية للبنك الوطني الجزائري.



AVEC LA CARTE PRÉPAYÉE BNA, TOUT LE MONDE TROUVE SON COMPTE !

Rechargez-la
et offrez-la à qui vous voulez ...



Elle permet:

- ✓ Le paiement des achats de biens et services en ligne.
- ✓ Le paiement auprès des accepteurs équipés de TPE.
- ✓ Le retrait d'espèces sur l'ensemble des automates de la place.



Sécurité



Gratuité



Validité 3 Ans



www.bna.dz
021 426 426

La force de l'expérience,
et l'esprit du changement.



• QU'EST-CE QUE C'EST ?

La carte prépayée BNA est une carte interbancaire gratuite de retrait et de paiement, destinée aux particuliers. Elle est rechargeable par le titulaire du compte chèque ou épargne afin de la remettre à une tiers personne*. La carte CIB « Prépayée » est octroyée gratuitement aux clients de la banque titulaires de comptes chèques ou de comptes épargne BNA.

• QUI PEUT EN BENEFICIER ?

La carte prépayée peut être souscrite par toute personne physique, titulaire d'un compte chèque ou d'un compte épargne en faveur de tiers personnes (maximum 10 cartes).

• COMMENT FONCTIONNE-T-ELLE ?

La carte prépayée de la BNA permet :

- Le Paiement de produit et services au niveau des accepteurs dotés de Terminaux de Paiement Electroniques (T.P.E) connectés au Réseau Monétique Interbancaire ;
- Le paiement en ligne sur les sites web-marchands adhérents au Réseau Monétique Interbancaire ;
- Le retrait d'espèces, la consultation de soldes et des dix dernières opérations monétiques du compte « Prepaid » sur les distributeurs Automatique de billets connectés au réseau monétique interbancaire et les Guichets Automatique de la BNA.

• QUELLES SONT LES CONDITIONS ?

- Pour chaque carte « prépayée », il est dédié un compte « Prepaid ».
- Le rechargement de la carte « prépayée » s'effectue en alimentant le compte « prepaid » par virement de compte chèque / épargne.
- Le titulaire du compte principal ne peut octroyer plus d'une carte CIB « Prépayée » pour le même porteur.
- Le titulaire du compte principal peut octroyer plusieurs cartes CIB « Prépayée » à des différents porteurs.
- Le titulaire du compte, peut s'il le souhaite demander d'apposer sur la carte CIB « prépayée », le nom et le prénom du porteur à qui elle est destinée.
- Le titulaire du compte doit s'assurer de la disponibilité d'un solde minimum de 1000 DA en compte « Prepaid » permettant la création de la carte.

• Les plafonds :

Retrait Journalier	Paiement Mensuel
100.000,00 DA	200.000,00 DA

• QUELS SONT LES AVANTAGES ?

- Sécurité,
- Commodité,
- Gratuité.

• Validité

La carte CIB « Prépayée » est valable trois (03) années.

*La carte CIB est personnelle, elle est sous la responsabilité de son porteur.

مع البطاقة مسبقة الدفع لـ BNA، كل واحد يلقى راحتو !

بنها واحد لها لمن تريد ...



ستسمح بـ :

سحب المشتريات ومقابل الخدمات عبر الإنترنت.
لدفع على مستوى النقاط المزودة بأجهزة الدفع الإلكتروني.
للسحب على مستوى جميع الصرافات الآلية.



Validité 3 سنوات



مجانية



أمان



www.bna.dz
021 426 426

قوة الخبرة،
وروح التغيير.

