

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت -

ميدان: علوم اقتصادية، تجارية وعلوم التسيير  
شعبة: علوم اقتصادية  
تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي



كلية: العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير  
قسم: العلوم الاقتصادية

## مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

من إعداد الطالبين:

- بن عمارة سيف الدين

- واجنية مروة

تحت عنوان:

دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية

دراسة حالة مؤسسة بنك التنمية المحلية وكالة مستغانم (2023-2024)

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

رئيسا	أستاذ محاضر-أ-	د. ضالع دليلة
مشرفا ومقرا	أستاذ التعليم العالي-	أ.د. ميدون سيساني
مناقشا	أستاذة محاضر-ب-	د.سنجاق الدين نور الدين

السنة الجامعية: 2023/2024

# شكر وتقدير

نشكر المولى عز وجل ونحمده حمد، يليق بجلالته وعظيم سلطانه، وعلى نعمته الجلية- أن تبارك وتعالى وأعدنا بالصحة والقوة لإتمام هذا العمل، ونحمده تبارك وتعالى على توفيقه وإعانتة لنا منحنا الرشد والثبات.

يطيب لنا بكثير من الإحرام وتقدير بشكر الجزيل إلى الأستاذ المشرف ميدون سيساني الذي بفضل الله وبفضله وجهده المتواصل أفادنا كثيرا بنصائحهم ورشاداته وتوجيهاته تم إنجاز هذا العمل، فجزاه الله خير جزاء.

كما نتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى الأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة.

وفي الأخير نتوجه بالخالص الشكر وأمنيات إلى كل من ساهم معنا في إتمام هذا العمل من قريب أو بعيد راجين المولى أن يجعل هذا في ميزان حسناتهم، وشكر للجميع.

# إهداء

الحمد لله وكفى، والصلاة والسلام على النبي المصطفى.

الحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات.

اللهم لك الحمد حتى ترضى، ولك الحمد إذا رضيت.

ولك الحمد بعد الرضا، أهدي هذا العمل المتواضع

إلى كل من ساندني ورافقني من بعيد أو من قريب.

إلى والدي الكريمين.

إلى إخوتي وأخواتي

إلى عائلتي



## إهداء

بعد مسيرة دراسية دامت لسنوات حملت في طياتها الكثير من الصعوبات  
والمشقة والتعب، ها أنا قف على عتبة تجربتي أقطف ثمار تعبتي وأرفع قيمي بكل  
فخر فالهم لك الحمد قبل أن ترضي ذلك الحمد بعد الرضا لأنك وفققتني على إتمام  
هذا العمل وتحقيق حلمي ..  
أهدي هذا العمل...

إلى أمي التي صنعت مني فتاة طموحة قدوتي الأولى أمي أطال الله في  
عمرك بصحة والعافية إلى ذلك الرجل العظيم الذي أخرج أجمل ما في داخلي  
الرجل الذي علمني الحياة بأجمل شكل أدامك الله طلالنا إلى إخوتي وسندي في هذه  
الحياة ( كوثر، محمد، فوزية، أنس) جعلني الله وإياكم من البارين إلى الصديقات  
وفياتك الدرب ( بشرى، شيماء، منال، إكرام، أحلام، زهرة، حياة ) إلى الزميل عبد  
الكريم، مناد الذي كان السند والمعين في إعداد المذكرة أستودعكم الله الذي لا تضيع  
ودائعته.

إلى جميع من أمدوني بالقوة والتوجيه وأمت بي ودعمني في الأوقات الصعبة  
لأصل إلى ما أنا عليه الآن دمت لي سندا لا عمر له...



## ملخص

يعتبر نظام الدفع لأي اقتصاد عاملا مهما في سيره وعمله وهو ما أدى بالبنوك إلى تبني هذا التطور الحاصل في الخدمات البنكية وسعيه إلى إدارة التغيير التكنولوجي الذي يحقق فعالية عمليتها وأنشطتها، من أجل تحسين أدائها اتجاه عملائها وهذا التطور الذي يتطلب السرعة في معالجة المعاملات الصفقات.

لقد سمح التطور التكنولوجي بخلف وسائل دفع إلكتروني غير مكلفة ومجردة من المادة، ولكن من جهة أخرى فإن العمل المتناسق لوسائل الدفع الإلكتروني الحديثة يتطلب تنظيمها قانونيا ودرجة أمان عالية.

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة تبيان مدى تطبيق الخدمات الإلكترونية في المصارف الجزائرية نظرا لما تتميز به من خصائص هامة وما توفره من رفع المستوى الكفاءة والأداء وتقليل الجهة والوقت ولعل أهمه جذب عدد أكبر من العملاء.

**الكلمات المفتاحية:** وسائل الدفع الإلكتروني، الخدمات الإلكترونية، جودة الخدمات البنكية.

## Résumé

Le système de paiement de toute économie est un facteur important dans son fonctionnement. Cela a conduit les banques à adopter ce développement dans les services bancaires et à chercher à gérer le changement technologique qui est efficace dans leurs opérations et activités, afin d'améliorer leur performance vis-à-vis de leurs clients et ce développement nécessite un traitement rapide des transactions.

Le développement technologique a permis la succession de moyens de paiement électroniques peu coûteux et sans matériel, mais d'autre part, le travail coordonné de moyens de paiement électroniques modernes nécessite une réglementation juridique et un haut degré de sécurité.

Cette étude vise à montrer l'étendue de l'application des services électroniques dans les banques algériennes en raison de ses caractéristiques importantes et de son efficacité et de ses performances et de la réduction de l'organisation et du temps, Le plus important est peut-être d'attirer un plus grand nombre de clients.

**Mots-clés :** Paiement électronique, Services électroniques, Services bancaires.

## قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
38	طرق الخدمة جودة	الشكل رقم 01-01
46	مخطط الوكالات المرفع الجهوي لولاية مستغانم	الشكل رقم 01-02
47	مخطط الهيكل التنظيمي لوكالة مستغانم	الشكل رقم 02-02
51	مخطط مجمع الاستغلال مستغانم 02	الشكل رقم 03-02
53	الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية	الشكل رقم 04-02

## فهرس الموضوعات

مقدمة: ..... أ

### الفصل الأول

#### الاطار النظري حول وسائل الدفع الالكتروني وعلاقتها بجودة الخدمات البنكية

- البحث الأول : وسائل الدفع التقليدي ..... 7
- المطلب الأول : تعريف وسائل الدفع التقليدية ونشأتها ..... 7
- المطلب الثاني: مكونات وأنواع وسائل الدفع التقليدية ..... 9
- المطلب الثاني: أسباب وعوامل التحول إلى الدفع الالكتروني ..... 19
- المبحث الثاني: وسائل الدفع الالكتروني ..... 23
- المطلب الأول : تعريف وسائل الدفع الإلكتروني ..... 23
- المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الالكتروني وكيفية حمايتها ..... 24
- المطلب الثالث: خصائص وسائل الدفع الالكتروني وأهم المخاطر التي تتعرض لها ..... 29
- المبحث الثالث: علاقة وسائل الدفع الالكتروني بجودة الخدمات البنكية ..... 32
- المطلب الأول : مفهوم جودة الخدمات البنكية ..... 32
- المطلب الثاني: أهم أبعاد جودة الخدمات الالكترونية وطرق قياسها ..... 34
- المطلب الثالث : علاقة جودة الخدمات البنكية بوسائل الدفع الالكتروني ..... 40
- خلاصة الفصل ..... 42

## الفصل الثاني

### واقع مساهمة وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية bdl وكالة مستغانم

44	تمهيد .....
45	المبحث الأول: لمحة تاريخية حول بنك التنمية المحلية.....
45	المطلب الأول: نشأة وتطور بنك التنمية المحلية .....
48	المطلب الثالث: المهام والأهداف التسويقية للوكالة. ....
52	المطلب الثاني: تقديم وكالة 425 بمستغانم وهيكلها التنظيمي .....
54	المبحث الثاني: وسائل الدفع الالكتروني ودورها في تحسين جودة الخدمات البنكية .....
54	المطلب الأول: بطاقات الدفع الالكتروني لدى وكالة بنك التنمية المحلية.....
57	المطلب الثاني: جهاز الدفع الالكتروني TPE والموزع الآلي للأموال DAB .....
	المطلب الثالث: واقع وسائل الدفع الالكتروني في تحسين أداء بنك التنمية المحلية وكالة مستغانم .....
58	مستغانم .....
60	المبحث الثالث : مقابلة مع مدير البنك .....
60	المطلب الأول: محور وسائل الدفع الالكتروني .....
62	المطلب الثاني: محور الأداء و جودة الخدمات البنكية .....
64	المطلب الثالث : أثر وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمات : .....
66	خلاصة الفصل : .....
68	خاتمة .....
73	قائمة المصادر والمراجع .....

ملاحق



# مقدمة

تعتبر البنوك احدى أهم الركائز التي يقيم عليها الاقتصاد الوطني في مختلف الدول، لذلك تسعى كل دولة من دول العالم إلى تطويرها عن طريق تعديل خدماتها وعصرنة وسائل الدفع المعتمدة لديها وذلك لمواجهة التطور التكنولوجي الذي أحدث تأثيرا على العالم في الآونة الأخيرة.

وفي وقت مضى كانت البنوك تعتمد في خدماتها على وسائل الدفع التقليدية وتمثلت أهم الوسائل في الأوراق التجارية كالسفنجة والسند لأمر والشبكات والنقود وهذا راجع لاستعمالها الواسع، ولكن مع التطور الاقتصادي نسبت عدة عيوب لهذه الوسائل، أهمها بطء حركة دورانها كما يمكن تحويلها إلى أداة غش واحتيال بكل سهولة، من هنا أصبحت عبئا ثقيلا على البنوك لما تسببه من خسائر بدل أن تكون عاملا للرجع.

ويحقق استخدام الأنترنت في المجال البنكي العديد من الفوائد لكل من البنك وعملائه على حد سواء، حيث يمكن البنك من تقديم خدماته على مدار الساعة بدون ارتباط بأوقات العمل ومن أي مكان في العالم توجد به خدمة الأنترنت ومن ثم يحصل العملاء على الخدمة المطلوبة ببسر وسهولة بالإضافة إلى امكان توسيع أعمال البنك جغرافيا دون الحاجة إلى فتح عدد كبير من الفروع وما يصاحب ذلك من تكاليف، ومن هنا أدركت البنوك الجزائرية ضرورة تحسين وتطوير خدماتها إلى مستوى تلك التطورات، وبالتالي تحديث نظام الدفع وادخال وسائل الدفع الالكتروني التي تسهل للزبون التعامل مع البنوك دون عناء التنقل لها.

## إشكالية البحث

مما سبق يمكن بلورة الاشكالية لبحثنا على النحو التالي :

**كيف تساهم وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية في بنك التنمية المحلية وكالة مستغانم ؟**

وحتى يتسنى لنا الالمام بالجوانب ارتأينا لتجربة الاشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

1- هل اعتماد وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر يساهم في تفعيل أداء الخدمات البنكية؟

2 - كيف يتم تحديد الأداء المصرفي الأمثل؟

3 - ماهي العوامل التي أدت إلى انتشار وسائل الدفع الالكتروني؟

## فرضيات الدراسة

1- الاعتماد على وسائل الدفع الالكترونية في البنوك يؤدي إلى الزيادة في أداء وجودة الخدمات البنكية .

2- يحدد النظام المصرفي الامثل عن طريق الخدمات البنكية الالكترونية.

3- استعمال التكنولوجيا الحديثة في و وكالة مستغانم ساهم في انتشار وتطور وسائل الدفع الالكتروني.

## أسباب اختيار الموضوع

- أسباب اختيار الموضوع ظاهرة من أهمية، إلا أنه يمكن إضافة مجموعة من الأسباب الأخرى المتمثلة في:

أسباب موضوعية :

- وجود عنصر الجدية في الموضوع على مستوى الطرح العلمي الأكاديمي وأهمية الدراسة وهو ما يعطي المجال للدارسين والباحثين تحفيزا للاجتهد على اثناء الموضوع.

- اختيارنا للموضوع يرجع بالأساس إلى واقع الاقتصاد الجزائري حيث يجب تحسين أداء نظام البنك الجزائري.

## أسباب ذاتية

- البحث من ضمن الاهتمامات الشخصية.

البحث من المواضيع التي تتماشى مع التخصص الدراسي اقتصاد نقدي وبنكي.

- يستمد هذا البحث أهميته من المكانة التي يحتلها نظم البنك في اقتصاديات أي دولة، لا سيما في الاقتصاد الجزائري وبواجهة من التغيرات وصعوبات، والذي بدوره يفرض على البنوك الجزائرية وكل المؤسسات الولوج في المنافسة القوية وبالتالي لا بد من تطويرها وادخال التكنولوجيا إلى جميع البنوك الجزائرية وإقامة نظام إلكتروني فعال مع توفير كل وسائل الدفع الإلكتروني الخاصة بذلك والذي بدوره يقوم في تحسين وتطوير الخدمات البنكية الجزائرية بصفة خاصة بذلك والاقتصاد الجزائري عامة، ضمن هذا الإطار تدخل أهمية موضوع وسائل الدفع الإلكتروني كحتمية لتحسين أداء النظام البنكي الجزائري .

#### أهداف البحث :

تقوم الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، نذكر منها ما يلي:

- محاولة تسليط الضوء على الخدمات البنكية، طرق وأساليب تطويرها في الجزائر.
- توضيح وسائل الدفع بالإضافة إلى التركيز على أهم وسائل الدفع الإلكتروني.
- إبراز أهمية تطوير الخدمة البنكية في المعارف الجزائرية.
- وضع الطرق الحديثة لتحديث الخدمات البنكية وجعلها ذات جودة عالية:
- محاولة إظهار أن الخدمات البنكية الإلكترونية في البنوك ترفع من أداء وفعالية النظام المصرفي.

#### حدود البحث :

- أ) **المجال المكاني** : تمت الدراسة في بنك التنمية المحلية بوكالة مستغانم، كون هذه الدراسة تشكل عينة من البنوك العمومية الخاصة الجزائرية.
- ب) **الحدود الزمانية**: كانت الدراسة وجمع المعلومات خلال السنة الدراسية (2023-2024) تتضمن جميع فروع الدراسة.

أما فترة التريص كانت ما بين 2024/03/01 إلى غاية 2024/03/31.

## الدراسات السابقة :

أ- دراسة بين الساسي بوزراع و هالة نسرين، من جامعة ميله لسنة 2020، بعنوان دور أنظمة الدفع الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية. ناولنا في هذه الدراسة أنظمة الدفع الإلكتروني ووسائله فهي أسلوب جديد لتسيير العمليات المالية والمصرفية حيث اثبتت فعاليتها لما لها من مميزات ومزايا لم تكن موجودة كان الهدف من هذه الدراسة هو معرفة دور انظمة الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من قبل حيث أنها حققت نجاحات باهرة ،من خلال تطوير خدمات البنوك وتلبية رغبات العملاء واحتياجاتهم بالسرعة.

ب- دراسة دراسة زيقم سارة، دور وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، دراسة حالة بنك خليج الجزائر -

وكالة بسكرة مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، -2015 - 2014 ، هدفت هذه الدراسة لمحاولة معرفة وسائل الدفع الإلكترونية وكذا أهم تحدياتها، ومحاولة معرفة مدى تحسين بنك الخليج الجزائر لخدماته في ظل وجود وسائل دفع حديثة وكذا أهم المشاكل التي تواجهها لإيجاد الحلول المناسبة، ومن أهم النتائج المتحصل عليها من هذه الدراسة أنه ورغم ما توفره وسائل الدفع الإلكترونية إلا أنها لها مخاطر يجب حمايتها، وأن وسائل الدفع الإلكترونية لا تحسن من جودة الخدمات المصرفية.

ج- أشواق مراحي، دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية واقع وتحديات دراسة لعينة من الزبائن في وكالتي أم البواقي وعين مليلة، مذكرة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص إدارة مالية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2019 - 2018، هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف عند وسائل الدفع الإلكتروني وآليات عملها وبيان العلاقة بين جودة الخدمات المصرفية ووسائل الدفع الإلكتروني مما يساعد

البنوك على تقديم خدمات أفضل، ومن أهم النتائج المتحصل عليها أن جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة فالبنوك تتم من خلال تحسين وتطوير المواقع الإلكترونية للبنوك ونشر الثقافة المصرفية الإلكترونية، وتسهيل التعامل مع هذه المواقع، وكذلك أن الاعتماد على وسائل الدفع الإلكتروني ساهم وبشكل كبير في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

**الفرق بين الدراسات السابقة و هذه الدراسة :** في هذه الدراسة ركزنا على متغير وسائل الدفع كمتغير مستقل و تأثيره في جودة الخدمات البنكية في بنك جزائري و هو وكالة مستغانم و من خلال حوار اجريناه مع مدير البنك توصلنا الى أهمية هذا المتغير في تحسين الجودة في الخدمات المقدمة للزبائن و العملاء.

### صعوبات الدراسة:

- عدم توفر الأرقام والاحصائيات التي تدل على حجم الدراسة لتبرير القيام بدارستها.
- رفض تزويدنا من قبل بعض الجهات بالأرقام والمؤشرات المطلوبة.
- صعوبات تتعلق بالوصول للمجتمع الأصلي أو العينة.

### منهج الدراسة

للإجابة على الإشكالية المطروحة واختيار صحة الفرضيات تم اعتماد مزيج بين المنهج الوصفي والمنهج التاريخي والمنهج التحليلي من أجل الالمام بالمفاهيم الأساسية التي لها علاقة بالموضوع قيد دراسة من خلاله يمكن التعرف على دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية.

أما الفصل الثاني فاعتمدنا على المقابلة في الدراسة الميدانية لإظهار دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية حيث أن المبحث الأول تناول الاطار التنظيمي لمؤسسة بنك التنمية المحلية بوكالة مستغانم، كما جاء في المبحث الثاني الدراسة الميدانية ودور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز جودة الخدمات في بنك التنمية المحلية وفي المبحث الثالث تطرقنا إلى بعض التجارب الناجحة.



# الفصل الأول

الاطار النظري حول وسائل الدفع الالكتروني

وعلاقتها بجودة الخدمات البنكية



## المبحث الأول: مدخل الوسائل الدفع التقليدية

تعتبر النقود المحرك الأساسي في حياتنا الاقتصادية ولا يمكن الاستغناء عنها في حياتنا اليومية، ولقد مرت النقود بسلسلة طويلة من التطورات لكي تصل إلى الشكل الذي نراه ونتعامل به اليوم، كما أن للنقود خصائص ومكونات ساعدت وأبرزت أهميتها الاقتصادية في حياتنا اليومية.

## المطلب الأول: تعريف وسائل الدفع التقليدية ونشأتها

تشكل النقود سمة رئيسية في حياتنا في حياتنا الاقتصادية المعاصرة حيث لا يوجد مجتمع معاصر يمكن أن يستغني عن النقود.

## مفهوم وسائل الدفع:

لوسائل الدفع العديد من التعاريف يمكن أن توجز أهميتها فيم يلي:

يمكن تعريف وسائل الدفع بأنها وسيلة الإبراء المقبولة من الجميع في نطاق مجتمع معين لسداد الديون والالتزامات الناشئة عن المعاملات<sup>1</sup> كما عرفها المشرع الجزائري في نص المادة 113 من قانون النقد والقرض كما يلي:

تعتبر وسائل الدفع جميع الوسائل التي تمكن من تحويل أموال مهما كان الشكل أو الأسلوب التقني المستعمل.<sup>2</sup>

ويمكن النظر إلى وسائل الدفع من ثلاث زوايا أساسية: فهي أداة وساطة مهمتها تسهيل التداول وتمكين إجراء الصفقات بسهولة، وهذا ينطبق بالأساس على النقود في شكلها العصري، وبصفة أقل على الأوراق التجارية عندما تكون محل تداول بين فئة التجار، ومن جهة أخرى تمثل أدوات للدفع العاجل وهذا الأمر ينطبق خاصة على النقود والشيكات بدرجة

---

<sup>1</sup> - سالم مريم. أساليب تسويق الدفع الحديثة لرفع القدرة التنافسية للبنوك في الجزائر، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص نقود مالية غير منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013-2014 ص03.

<sup>2</sup> - عبد الوحيم وهيبة إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية، دراسة حالة الجزائر، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم والتسيير فرع نقود مالية غير منشورة، جامعة الجزائر، 2005-2006 ص20.

## الفصل الأول : الاطار النظري حول وسائل الدفع الالكتروني و علاقتها بجودة الخدمات البنكية

أقل وأخيرا هي أدوات تمكن من نقل الاتفاق من الزمن حيث امتلاكها يسمح للأفراد إما بإنفاقها حاليا أو انتظار فرص أفضل في المستقبل، وانطلاقا من هذا المبدأ فإن وسيلة الدفع تمثل وسيلة قرض حيث تسمح بتحويل قوة شرائية حاليا و عادة استرجاعها في المستقبل.<sup>1</sup>

تعرف كذلك على أنها الأداة التي تحضي بالقبول العام، وتلعب دورا هاما في تسهيل تبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون والالتزامات، وقد كانت هذه الوسيلة تتمثل في النقود القانونية، لكن مع تطور الزمن وجدت وسائل أخرى مثل الأوراق التجارية وبض أنواع السندات.<sup>2</sup>

أما الاقتصاد Duclas Thierry فقام بتعريفها على أنها جملة من الوسائل التي نهما تكن الدعامة المتبعة والتقنية المستخدمة فيها تسمح لكل شخص بتحويل الأموال.<sup>3</sup>

ومن هنا يمكن أن نقول اختيار وسيلة الدفع يكون إما نتيجة ابداع اجتماعي او ابداع النظام الذي يصدر هذه الوسيلة ويجب أن يتجسد فيها القبول الاجتماعي وتستجيب للعملية التي وضعت من أجلها وخاصة في تسهيل المعاملات بين الأفراد.

### **ثانيا: التطور التاريخي لوسائل الدفع**

نتيجة الفائض المتحصل عليه من عملية الانتاج بفضل تقسيم العمل وزيادة الانتاجية في المنتجات البدائية، برزت مرحلة يتم التبادل من خلالها بين المجتمعات بسلعها المختلفة أي سلعة مقابل سلعة، وهو ما يعرف بالمقايضة، غير أن هذه الوسيلة لم تدم طويلا بسبب محدودية هذا النظام بعد النقائص التي تميزت بها مرحلة المقايضة كان من الضروري الاستعانة بوسيلة أخرى أكثر فعالية، وتم بذلك اللجوء إلى استخدام المعادن كالنقود.

<sup>1</sup>- الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ط 2، 2003، ص 32-33.

<sup>2</sup>- سليمان الناصر، تقنيات البنوك وعمليات الائتمان، ديوان المطبوعات الجامعية، الكعبة الأولى، الجزائر، 2012، ص 18.

<sup>3</sup> -Bonne eau Thierry. Droit bancaire éducation Montchrestien Paris

## الفصل الأول : الاطار النظري حول وسائل الدفع الالكتروني و علاقتها بجودة الخدمات البنكية

واحتلت المعادن الثمينة (الفضة والذهب) مكان الصدارة بين مختلف المعادن النقدية، ثم تلاها في ترتيب المعادن الأخرى مثل: الحديد، النحاس والقصدير وغيرها.<sup>1</sup> إن تطور النقود لم يتم دفعة واحدة بل جاء نتيجة لتطور طويل في العلاقات الاقتصادية للأفراد والجماعات فقد مرت النقود بثلاث مراحل وهي:<sup>2</sup>

\* **مرحلة الاكتفاء الذاتي:** "اقتصاد اللامبادلة" في هذه المرحلة تكفلت كل جماعة بإنتاج مجموعة سلع والخدمات الكافية لإشباع حاجتها.

**مرحلة المبادلات على أساس المقايضة:** يتم في هذه المرحلة مبادلة سلعة بأخرة أو خدمة بخدمة وذلك دون استخدام النقود.

**مرحلة المبادلة النقدية:** اقتصاد المقايضة أساس امكانية تبادل السلع فيما بينها مباشرة يترتب عليه تعدد معدلات المبادلة الحصيبة كنتيجة لكثرة السلع الأمر الذي ينبغي معه ادخال وسيط ترد إليه قيم الأشياء المتبادلة أما المهمة الرئيسية لهذا الوسيط فهي تقسيم عملية المبادلة على عمليتين منفصلتين متتاليتين.<sup>3</sup>

### **المطلب الثاني : مكونات وسائل الدفع التقليدية والحديثة**

تتمثل وسائل الدفع الكلاسيكية والحديثة في ما يلي :

#### **1- وسائل الدفع الكلاسيكية :**

و من أهمها: النقود، السفتجة، الشيك، السند لأمر،

#### **2- وسائل الدفع الحديثة :**

---

<sup>1</sup> - أوصيف عما، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرون مع الاشارة إلى تجربة الجزائرية، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص التحليل والاستشراف الاقتصادي، غير منشورة، جامعية مستوري، قسنطينة، 2008-2009، ص76.

<sup>2</sup> - أسامة محمد الفولي، زينب عوض الله، اقتصاديات النقود والتمويل، الدار الجامعية، جديدة، القاهرة، 2005، ص05.

<sup>3</sup> - سلطاني خديجة، احلال وسائل الدفع التقليدي بالوسائل الإلكترونية، دراسة حالة بنك التنمية الريفية، وكالة بسكرة، مذكرة ماستر فرع مالية ونقود، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013، ص ص 26-27.

## الفصل الأول : الاطار النظري حول وسائل الدفع الالكتروني و علاقتها بجودة الخدمات البنكية

ومن أهمها : البطاقة الذكية ، الشيكات الإلكترونية، قنوات الخدمات المصرفية الإلكترونية (نقاط البيع الإلكترونية ، الصيرفة المنزلية ، الصيرفة المحمولة ، الصيرفة الهاتفية ،التلفزيون الرقمي).

### 1- وسائل الدفع الكلاسيكية :

#### (أ) النقود

- مفهوم النقود: تعد النقود ظاهرة اجتماعية، حيث ترتبط بوجود جماعة تستعمل النقود في جميع مبادلاتها فمن غير المتصور وجود النقود أو استعمالها بعيدا عن الجماعة، كذلك تعد النقد مظهرا من مظاهر السيادة الوطنية فكل دولة لها عملتها الوطنية الخاصة بها والتي لها الأولوية في تسوية الالتزامات والمدفوعات على باقي العملات الأجنبية الأخرى.<sup>1</sup>

كما عرفها الاقتصاد " هنري غاينين" بأنها: أداة أو وسيلة تعطي لحائزها بالمعنى الاقتصادي قوة شرائية كما أنها من النحية القانونية تمثل أداة لسداد الالتزامات.<sup>2</sup>

ومن التعريف يمكن استنتاج الخصائص العديدة للنقود وهي كما يلي:<sup>3</sup>

- تتمتع النقود بالقبول العام من قبل كافة أفراد المجتمع وينصب هذا القبول وتسوية جميع المعاملات الاقتصادية بين الأفراد.

- تكون وحدات نقود متجانسة ومتماثلة تماما، تحل الواحدة محل الأخرى احلالا تاما.

- صعوبة تلفها وعدم قابليتها للإهلاك السريع نتيجة لتداولها.

- تكون وحدات النقود قابلة للتجزئة والانقسام إلى وحدات صغيرة لا تتأثر قيمتها بعد التجزئة ولا تختلف كذلك قيمة الوحدات الأساسية للنقود التي تمت تجزئتها ويكون الهدف من العملية

---

<sup>1</sup> -سوزي عدلي ناثر، مقدمة في الاقتصاد النقدي والمصرفي، منشورات الحلبي الحقوقية، طبعة الأول، بيروت، لبنان، 2008، ص33.

<sup>2</sup> - أحمد فريد مصطفى وأخرون، الاقتصاد النقدي والمصرفي بين النظرية والتطبيق، مؤسسة سباب الجامعة الاسكندرية، مصر، 2000، ص 29.

<sup>3</sup> - أحمد زهير شامية، النقود والمصارف، دار زهران الأردن، ط 1، 2013، ص 18.

## الفصل الأول : الاطار النظري حول وسائل الدفع الالكتروني و علاقتها بجودة الخدمات البنكية

الانقسام والتجزئة تسهيل الحساب و اتمام المعاملات الاقتصادية صغيرة الحجم والقيمة، إضافة إلى ذلك المعاملات كبيرة الحجم والقيمة.

- تكون خفيفة الوزن وصغيرة الحجم، يسهل حملها، وذات فئات نقدية المختلفة تساعد في انتقالها لتساهم في اتمام المعاملات الاقتصادية ببسر وسهولة ودون مضايقة.  
- تتمتع بثبات نسبي في قيمتها، أي ألا تتغير قيمتها من وقت إلى آخر قصيرة وبشكل كبير.

### - أنواع النقود:

تنقسم النقود على حسب التطور التاريخي كما يلي:

**نقود سلعية:** وهي عبارة عن سلع معنية يتم تبادل السلع والخدمات بواسطتها.  
**نقود ورقية:** وهي عبارة عن وثائق متداولة تصدر لحاملها وتمثل ديناً في ذمة السلطات النقدية التي أصدرتها، وعادة تصدرها البنوك المركزية أو أي سلطة نقدية أخرى مسؤولة في البلد الذي تتداول فيه<sup>1</sup>.

**نقود الودائع:** هذه النقود تصدر عن المصارف التجارية وهي تستخدم في التداول بصورة واسعة في البلدان الرأسمالية المتقدمة إلى حوالي 90% من إجمالي الكتلة النقدية في الدول النامية ما بين 30 بالمائة إلى 40 بالمائة<sup>2</sup>.

### (ب) السفنجة (الكبيالة)

**تعريف السفنجة:** تعرف السفنجة بأنها: " ملك محرر وفقاً لشكل معين أوجبه القانون بموجبه يقوم شخص يسمى الساحب بإعطاء أمر إلى أحد مدينيه (مسحوب عليه) بدفع قيمة نقدية وفي تاريخ معين أو قابل للتعيين إلى شخص ثالث هو المستفيد أو الحامل<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - صبحي تادرس قريصة، النقود والبنوك، دار النهضة العربية، بيروت، 1984، ص 28.

<sup>2</sup> - بالعيساوي محمد الطاهر، الوجيز في شرح الأوراق التجارية، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، الجزائر 2008، ص 23.

## أطراف السفتجة

يتضح من التعريف أن الكمبيالة ثلاث أطراف هم.<sup>1</sup>

1- **الساحب:** هو الذي يصدر الأمر بدفع المبالغ المحرر بالسند.

2- **المسحوب عليه:** فهو الموجه إلى الأمر بالدفع.

3- **المستفيد:** أي الحامل وهو الشخص الذي صدر السند لمصلحته.

- البيانات الوجب توفرها في السفتجة:

### (ج) الشيك:

(1) **تعريف الشيك:** لقد تناول المشرع الجزائري الأحكام المنظمة للشيك من خلال المواد 465

إلى غاية 471 من القانون التجاري الجزائري، غير أنه لم يتطرق إلى تعريف الشيك.

**الشيك هو:** صك يتضمن أمراض شخص يدعى الساحب إلى شخص آخر هو المسحوب

عليه بأن يدفع بإذن شخص ثالث هو المستفيد مبلغا نقديا وذلك بمجرد الاطلاع وعادة ما

يكون المسحوب عليه في الشيك أحد البنوك والتي تقوم بطبع نماذج للشيك يبرر فيه اسم

البنك المسحوب عليه بشكل ظاهر.<sup>2</sup>

(2) **الشروط الشكلية للشيك:** كالتالي.<sup>3</sup>

- ذكر كلمة شيك.

- التوكيل بدفع مبلغ معين.

- تعيين المحل الذي يجب أن يتم فيه الدفع.

- تعيين التاريخ والسبب الذين أنشئ فيهما الشيك.

- توقيع الساحب.

---

<sup>1</sup> - أحمد محمد محرز، السندات التجارية، دار الكتاب الحديث للنشر والتوزيع دون طبعة، الكويت، 1996، ص25.

<sup>2</sup> - محمد بن بوينرة وعبد اللطيف بغاز يدي، معالجة المعاملات المصرفية في ظل نظام الدفع الآلي، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة ليسانس في العلوم المالية والتجارية، تخصص مالية، غير منشورة، المدرسة العليا للتجارة، 2007-2008، ص 44.

<sup>3</sup> - أنطوان الناشف وخليل الهندي، العمليات المصرفية والسوق المالية، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، ج1، ص142.

### 3 أنواع الشيك:

للشيك عدّة أنواع نذكر أهمها:

(أ) **الشيك المسطر**: هو شيك عادي يقبل التداول بالطرق التجارية، لكنه يورد قيدها على الوفاء به بالنسبة للبنك المقدم إليه هذا الشيك، فالتسطير لا يحيز الوفاء إلاّ لأشخاص معينين هم البنك أو عميل البنك المسحوب عليه هذا الشيك وينقسم التسطير إلى نوعين:

**التسطير العام**: يتمثل في وجود خطين متوازيين بينها فراغ يوضعان على صدر الشيك من دون كتابة أية بيان أو يكسب بينهما فقط ومن دون تخصيص.

**التسطير الخاص**: يتمثل في كتابه اسم البنك معين بين سطرين<sup>1</sup>

(ب) **الشيك المعد للقيد في الحساب**: إن عبارة ( القيد في الحساب) أو ما يماثلها في المعنى تعد بيانا اختياريا يمكن أن يضعه الساحب أو الحامل على الشيك بكل أنواعه ويفيد بأن البنك ملزم بعدم صرفه نقدا، وإنما يتم الوفاء به بالقيد حسابيا من خلال سجلاته وبالتالي لا يعتبر الوفاء حاصلًا بمجرد تسلم البنك هذا الشيك و إنما يعد الوفاء حاصلًا عند قيده في سجلات البنك يجب درج البيان على ظهر الشيك ولا يمكن تعليل هذا النص فالمفروض أن يوضح في أي مكان على الشيك ظهرا أو صدرا وكل تشطيب له يعد لغوا، ولو قام البنك بعدم مراعاة كل ما تقدم من أحكام فإن يتحمل المسؤولية عن الضرر.<sup>2</sup>

(ج) **الشيك المعتمد** : ويسمى أيضا بالشيك المصدق أو الموثق، وهو الشيك في الشيك ويمكن أن يطلبه الساحب أو الحامل، ويحقق فائدة للحامل الشرعي وذلك عند تسلمه له وقبل أن يطلب البنك بصرفه، يعلم أن مئونة موجودة في البنك وسوف لا يكون شيكا مرتجعا إليه، فالبنك يلتزم بتجميد وصيده لفائدته وجرت العادة لدى أرباب العمل طلب هذا الشيك عند تقديم العطاءات لكن لتجميد ينحل بانقضاء مدة التقديم.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>- طالب حسن موسى، الأوراق التجارية والعمليات المصرفية، دار الثقافة، عمان، الأردن، ط1، 2011، ص169.

<sup>2</sup>- نفس المرجع، ص 170.

<sup>3</sup>- نفس المرجع، ص 172.

## الفصل الأول : الاطار النظري حول وسائل الدفع الالكتروني و علاقتها بجودة الخدمات البنكية

د) **الشيك السياحي** : ويسمى أيضا المسافرين وهو شيك - أمر بالدفع - بمبلغ معين بعملة قابلة للتحويل يصدره بنك معروف أو منشأة مالية معروفة، والمستفيد منه حامله المعرف بتوقيعه ويسمى الشيك سياحيا لأن القصد من اصداره هو أن يصرف المستفيد قيمته خارج البلاد.<sup>1</sup>

رابعاً **السند لأمر**:

### 1- تعريف السند لأمر

هو محرر بمقتضاه يلتزم الشخص بأداء مبلغ محدد في تاريخ معين لمستفيد أو لأمر هذا الأخير.<sup>2</sup>

2- أشخاص السند لأمر :

يتمثل الطرفين في:<sup>3</sup>

- **المحرر والمستفيد** يفترض السند لأمر ابتداءً من وجود شخصين هما المحرر والمستفيد، أي المدين الذي يتعهد بالمديونية والمستفيد الدائن في هذه المديونية، وجود المدين الجوهري وبدونه لا يكون للمحرر قيمة.

### 3- البيانات الالزامية في السند لأمر

يشمل السند لأمر على البيانات التالية:<sup>4</sup>

- شرط لأمر أو عبارة " سند لأمر" أو أي عبارة أخرى، تفيد هذا المعنى مكتوبة في متن السند باللغة التي كتب بها.

---

<sup>1</sup>- شاكر القرزويني، محاضرات في اقتصاد النقود والبنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 1992، ص 132.

ص172.

<sup>2</sup>- راشد رشد، الأوراق التجارية الافلاس والتسوية القضائية في القانون التجاري الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية الجزائر، 1994، ص119.

<sup>3</sup>- علي جمال الدين العوض، الأوراق التجارية، مطبعة جامعة القاهرة والكتاب الجامعي، دون طبعة القاهرة، مصر، 1995، ص 36.

<sup>4</sup>- محمد بهجت عبد الاقدر قايد، الأوراق التجارية، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2006، ص323.



- تعهد غير معلق على شرط بوفاء مبلغ معين من النقود.

- تاريخ الاستحقاق ومكان الوفاء.

- تاريخ ومكان انشاء السند.

- توقيع من أنشأ السند (المحرر).

## 2- وسائل الدفع الحديثة :

### أ) البطاقة الذكية (SMART CARDS)

تعتبر البطاقة الذكية من بين مكونات نظام الدفع المؤجل ويمكن إيجاز بعض المفاهيم الخاصة بها في الآتي:

**تعريف البطاقة الذكية :** هي بطاقة دفع بلاستيكية وتختلف عن غيرها بوجود شريحة دقيقة مثبتة على البطاقة وقد تكون هذه الشريحة مشغل حاسوب صغير بذاكرة أو مجرد شريحة ذاكرة عندما يمكن إضافة أي إلغاء أو تشغيل المعلومات على البطاقة، بينما يستخدم شريحة الذاكرة فإنها للقراءة فقط مثل بطاقات الحساب الأخرى<sup>1</sup>

### 2- أنواع البطاقات الذكية: للبطاقات الذكية نوعين هما كالآتي: <sup>2</sup>

**البطاقات المتصلة:** يجب أن يكون استخدامها متصل مع قارئ البطاقة الذكية تتم عملية تحديد المعلومات وقراءتها من قبل شريحة الكمبيوتر الموجودة على البطاقة الذكية.

**البطاقة الغير متصلة:** تعتبر مفيدة جيد وهي تتطلب من المستخدم إدخال كلمة المرور واسم المستخدم صحيحين حيث تغطيها المزيد من الأمن والحماية من السرقة أو الاحتيال وتخزن المعلومات فيها بطريقة مشفرة، وأيضا من الممكن أن تحتوي البطاقة الذكية على صورة حاملها في أحد أوجهه كل ذلك يعطيها المزيد من الأمن والتوقف على بطاقات الاعتماد لمنع السرقات والاحتيال من قبل كلا الطرفين البائع والمشتري.

<sup>1</sup> - ثامر البكري وأحمد الرحومي، تسويق الخدمات المالية، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 231..

<sup>2</sup> - وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة

الأولى، عمان، الأردن، 2012، ص ص 180-181.

**ب) الشيكات الإلكترونية.**

- **تعريف الشيك الإلكتروني:** هو محور ثلاثي الأطراف معالج إلكتروني بشكل كلي أو جزئي يتضمن أمرا من شخص يسمى الساحب الى البنك المحسوب عليه بأن يدفع مبلغا من النقود لإذن شخص ثالث يسمى المستفيد.

ولعل الشيك الإلكتروني هو أكثر الأوراق التجارية التي يعدكن الاستفادة منها في مجال التقنيات الإلكترونية.<sup>1</sup>

**- فوائد الشيك الإلكتروني:**

للسيك الإلكتروني عدة فوائد أهمها<sup>2</sup> :

- خفض تكاليف المصروفات الإدارية من خلال زيادة السرعة وتقليل تكلفة المواد الورقية والطباعة؛

- تسريع عملية الدفع والمحاسبة التي يقوم بها العميل؛

- تزويد العميل بمعلومات وتحصيلات أكثر من كشف الحساب؛

- زيادة كفاءة إنجاز عمليات الحسابات والودائع للتجارة والمؤسسات المالية.

**- إجراءات استخدام الشيك الإلكتروني:**

تتضمن دورة إجراءات استخدام الشيك الإلكتروني على الخطوات التالية:<sup>3</sup>

• **الخطوة الأولى:** اشتراك المشتري لدى جهة التخليص في الغالب كون البنك حيث يتم فتح حساب جاري خاص بالمشتري أو يتم الاتفاق على الصرف خصما من حساب المشتري

<sup>1</sup> - مصطفى كمال طه ووائل بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2007، ص 350.

<sup>2</sup> - محمد نور وصالح لجداية، التجارة الإلكترونية، دار حامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2009، ص 51.

<sup>3</sup> - رأفت رضوان علم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 1999، ص 70.

## الفصل الأول : الاطار النظري حول وسائل الدفع الالكتروني و علاقتها بجودة الخدمات البنكية

بأي حساب جاري متفق عليه ويتم تحديد توقيع إلكتروني للمشتري وتسجيله في قاعدة بيانات جهة التخليص.

• **الخطوة الثانية:** اشترك البائع لدى جهة التخليص نفسها حيث يتم أيضا فيتح الحساب الجاري، أو بالطمع أي حساب جاري للبائع ويتم تحديد التوقيع الإلكتروني للبائع وتسجيله على قاعدة بيانات جهة التخليص.

• **الخطوة الثالثة:** فيها يقوم المشتري باختيار السلعة التي يرغب في شرائها من البائع المشترك لدى جهة التخليص ويتم تحديد السعر الكلي والاتفاق على أسلوب الدفع.

• **الخطوة الرابعة :** يقوم المشتري بتحرير المشفر الإلكتروني يقوم بإرسال هذا الشيك بالبريد الإلكتروني المؤمن الى البائع.

### **ج) قنوات الخدمات المصرفية الإلكترونية**

تعددت قنوات الخدمات المصرفية الإلكترونية منها:<sup>1</sup>

لمحافظة على بطاقة الصراف الآلي وتسمى أيضا (Selitcard) والتأكد من وجودها مع العميل دائما.

- الإبلاغ بسرعة في حالة فقدانها.

- اختيار رقم سري للبطاقة مختلف عن رقم الهاتف، أو الرقم الوطني، أو تاريخ الميلاد، لأن ذلك يؤدي صعوبة في الاستخدام في حالة السرقة.

- التأكد من صحة الوصول الى إجراء أي عملية مالية.

### • **نقاط البيع الإلكترونية Electronicpoint of sale**

وهي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية لمختلف أنواعها وأنشطتها، ويعدكن للعميل استخدام بطاقات بلاستيكية أو بطاقات ذكية للقيام بأداء مدفوعات

<sup>1</sup> طارق عبد العال حمادة، التجارة الإلكترونية الإبعاد الإلكترونية الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية القانونية، الدار الجامعية ، القاهرة، مصر، الطبعة الثانية، ص145- 146

## الفصل الأول : الاطار النظري حول وسائل الدفع الالكتروني و علاقتها بجودة الخدمات البنكية

من خلال الخصم على حسابه إلكترونيا بتمرير هذه البطاقة داخل هذه الآلات المتصلة إلكترونيا بجانب المصرف.

### • الصيرفة المنزلية.(Home Ban King)

وهو ذلك الحاسب الشخصي الموجود في المنزل أو العمل وأي مكان آخر، والذي يتصل بحاسب المصرف ليتمكن من خلال كلمة السر Pass Word أو رم سري أو كليهما فتمام العملية المصرفية المطلوبة.

### • الصيرفة المحمولة.(Mobile Banking)

وهي تلك الخدمات المصرفية التي تتاح من خلال الهاتف المحمول من خلال استخدام العميل رقم سري يتيح له الدخول الى حسابه للإستعلام عن أرصده، وكذلك الخصم منه تنفيذ الأي من الخدمات المصرفية المطلوبة.

### • الصيرفة الهاتفية.(Phone Banking)

وتسمى أيضا مركز خدمة العملاء call centre اذ تقوم البنوك بتشغيل مراكز الاتصالات وخدم العملاء، بحيث تتيح أداء الخدمة المصرفية هاتفيا باستخدام رقم سري وتعمل هذه المراكز على مدار الساعة.

### • التلفزيون الرقمي Digital Tv

وهو عبارة عن ربط عبر الأقمار الصناعية بين جهاز التلفزيون بالمنزل وبين حاسب البنك، وبالتالي يمكن الدخول من خلال رقم سري الى حاسب البنك أو شبكة الأنترنت وتنفيذ العمليات المطلوبة، وبعد هذا التلفزيون من أحدث القنوات التي تم ابتكارها والتي تمكن المصرف مع ربات البيوت، لاسيما في حالة عدم توفر جهاز حساب، ووجدت هذه التقنية رواجاً خصوصاً في بريطانيا والسويد وفرنسا<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - ناظر محمد نوري الشمري عبد الفتاح زهير عبد اللات، الصيرفة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008 ، ص 32.

### المطلب الثالث: أسباب وعوامل التحول إلى الدفع الإلكتروني

إن من أهم العوامل والأسباب التي ساهمت في تراجع وسائل الدفع التقليدية وحلول وسائل الدفع الإلكترونية تؤدي نفس الوظيفة لكن بطريقة أكثر تطورا واختلافا أهمها:

#### (1) تراجع فعالية وسال الدفع التقليدية:<sup>1</sup>

أصبح الإحساس بالأمان الذي ولدته وسائل الدفع التقليدية بمرور الوقت مرتفع جدا إلا أن لهذه الوسائل مشاكل كثيرة:

أ- **انعدام الملائمة:** فالحاجة إلى الوجود الشخصي سواء شخصا أو عبر الهاتف لكلا الطرفين يقيد الحرية المعاملاتية وبالنسبة للعملاء يترجم هذا إلى تأخير اقتناء المنتج أو الخدمة وينتج عنه تكلفة أعلى بالنسبة للبائع يعني ذلك خسارة في الإيرادات نتيجة انخفاض المبيعات أو فقدانها.

ب- **عدم إجراء المدفوعات في الوقت الحقيقي:** لا تتم المدفوعات التقليدية في الوقت الحقيقي ويتوقف التأخير في التحقيق الفعلي على نوعية السداد فالمدفوعات بالشيكات مثلا تستغرق ما يصل إلى أسبوع

ج- **انعدام الأمن:** فالتوقعات يمكن أن تزور ويمكن أن تسرق أن يمكن للتجار ارتكاب الغش والإحتيال.

د- **ارتفاع تكلفة المدفوعات:** إن كل معاملة تكلف مبلغا ثابتا من المال وبالنسبة للمدفوعات الصغيرة بالكاد تغطي تكاليف المصروفات وأكبر مشكل يواجهه المجتمع فيما يخص وسائل الدفع التقليدية وهو مشكل الشيكات بدون رصيد حيث أصبحت مشكلة اجتماعية بسبب الانتشار الواسع لها.

---

<sup>1</sup> طارق عبد العال حمادة، التجارة الإلكترونية الإبعاد الإلكترونية الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية القانونية، الدار الجامعية ، القاهرة، مصر، الطبعة الثانية، ص145-146.

## (2) استخدام شبكة الأنترنت في المجال المصرفي:

لجأت إدارة المصارف تدريجيا إلى تقديم خدمات مصرفية في الآونة الأخيرة من خلال شبكة الأنترنت التي أصبحت عماد الثورة المعلوماتية واقتصاد المعرفة وبظهور تكنولوجيا الشبكة العالمية<sup>1</sup>، حيث أمكن توحيد الشكل الخارجي لجميع التطبيقات ومواقع الأنترنت بالنظر لقلة تكلفتها التي ساعدت العملاء على استعمال هذه الخدمة والتأقلم معها والتدرب عليها.

وقد أتاح انتشار استخدامات الأنترنت للبنوك وسمح لعملائها بقضاء أشغالهم دون الحاجة للتعامل مع البنوك أو الانتظار لساعات طويلة وذلك من خلال خدمات المصرف المنزلي حيث تم إنشاء مقر لها على الأنترنت بدلا من القر العقاري ومن ثم يسهل على العميل التعامل مع البنك وهو في منزله وإجراء كل عملياته البنكية<sup>2</sup>

## (3) التوجه نحو التجارة الإلكترونية:

لقد أثار موضوع التجارة الإلكترونية لأول مرة في منظمة التجارة العالمية باقتراح قدمته الولايات الأمريكية في الاجتماع العام للمنظمة في فيفري 1998، والتجارة الإلكترونية تسعى إلى تبادل المعلومات عبر المنظمات الحكومية ومنظمات الأعمال الخاصة والعامة بغية تخفيض تكلفة النقل وتكلفة الآثار السلبية وتعظيم ولمة الشركات<sup>3</sup>

- ومن دوافع ظهور تجارة الإلكترونية هي<sup>4</sup>:

أ- تسيير المعاملات التجارية: سمحت التجارة الإلكترونية بدمج واختزال جزء كبير من المراحل المختلفة الداخلة بصفة عادية في المعاملات التجارية بين البائع والمشتري فضرورة

<sup>1</sup>- أحمد سفر، أنظمة الدفع الإلكترونية، منشورات الطي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2008، ص36.

<sup>2</sup>- لوصيف عمار، مرجع سابق ذكر، ص27.

<sup>3</sup>- محمد إبراهيم بد الرحيم، الاقتصاد الصناعي، التجارة الإلكترونية مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، ص 150-151.

<sup>4</sup>- إبراهيم بختي، التجارة الإلكترونية، مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،

2005، ص 45-46.

## الفصل الأول : الاطار النظري حول وسائل الدفع الالكتروني و علاقتها بجودة الخدمات البنكية

التسيير الفعال والناجح يشكل بالنسبة للمؤسسات واحدا من الاهتمامات الدافعة للتجارة الإلكترونية.

ب- **الفعالية التجارية:** الرغبة في الوصول إلى مستوى عالي من النجاعة في الإنتاج يشكل كذلك دافعها مهما يمكن التجارة الإلكترونية من إنتاج المعلومات بالإمكان حجزها وحفظها بطريقة آلية.

ج- **تطوير اسواق جديدة:** اعتمدت المؤسسات موقفا اكثر فعالية واكثر حركية لتطوير التجارة الإلكترونية عن طريق إيجاد منافذ واسواق تجارية جديدة.

### 4) الاستفادة من سائل الأمان عبر شبكات الأنترنت:

تتميز وسائل الدفع الإلكترونية عن الوسائل التقليدية بالاستفادة من وسائل الأمان المبتكرة حديثا لاستعمالها عبر شبكة الأنترنت وخاصة فضاء الثقة على المعاملات البنكية 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<sup>1</sup>

### 5) ظهور منظمات ومؤسسات مالية عالمية في مجال المدفوعات:

من أبرز العوامل التي أدت إلى انتشار كبير في وسائل الدفع الإلكترونية هي ظهور منظمات عالمية والتي اصبحت رائدة في إنتاج وتسويق هذه الوسائط لمختلف بلدان العالم والجهات المصدرة للبطاقات البنكية التي تعد أشهر وسائل الدفع وتقسيمها كالآتي:<sup>2</sup>

**المنظمات العالمية المصدرة للبطاقات:** لا تعتبر مؤسسات مالة وإنما بمثابة نادي حيث

تمتلك كل منظمة العلامات التجارية للبطاقات الخاصة بها لكنها لا تقوم بالإصدار بنفسها

<sup>1</sup> - وهية عبد الرحيم، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية والإلكترونية، دراسة حالة الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجيستر اكايمي، فرع نقود مالية جامعة الجزائر، 2006، ص47.

<sup>2</sup> - ابو سلمان عبد الوهاب إبراهيم، البطاقات البنكية الافتراضية والسحب الميسر من الرصيد، دار القلم، دمشق، سوريا، 2003، ص33. 34.

## الفصل الأول : الاطار النظري حول وسائل الدفع الالكتروني و علاقتها بجودة الخدمات البنكية

واِنما تمنح تراخيص بإصدارها للمصارف، واشهر هذه المنظمات هي شركتي فيز كارد والماستر ويطلق عليها اسم راعي البطاقة.

**المؤسسات العالمية المالية:** وهي التي تشرف على عملية إصدار البطاقات البنكية دون ضرورة منح تراخيص الإصدار لأي مصرف ومن اشهرها: امريكان إكسبريس لديفرز كليب مؤسسات تجارية كبرى جي سي بي.



## المبحث الثاني: وسائل الدفع الإلكتروني

إن وسائل الدفع التقليدية بأنواعها من أهم الأدوات التي يتعامل بها الأفراد في المجتمع، وبانتشارها الواسع أدى إلى ظهور العديد من المشاكل كالتزوير مثلا، ولكن مع التطور التكنولوجي الحاصل أجبر الاقتصاديين إلى خلق وسائل جديدة تتلاءم والتطور التكنولوجي وتقوم بنفس الدور والوظائف للوسائل التقليدية وتدعى وسائل الدفع الالكتروني.

### المطلب الأول: تعريف وسائل الدفع الإلكتروني

إن طريقة السداد الإلكترونية هي أكثر كفاءة وفعالية وأقل تكلفة من طريقة الدفع التقليدية التي تقوم على إرسال فواتير ورقية يتم فيما بعد استلام المقابل<sup>1</sup>.  
- تعرف على أنها مجموعة الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع، وتتمثل في البطاقات البنكية، النقود الإلكترونية الشيكات الإلكترونية والبطاقات الذكية<sup>2</sup>.

ويمكن تعريفها أيضا بأنها " وسائل الدفع المتطورة في الأنترنت وهي عبارة عن الصورة أو الوسيلة الإلكترونية التقليدية للدفع والتي نستعملها في حياتنا اليومية، والفرق الأساسي بينهما هي أن وسائل الدفع الإلكتروني تتم كل عملياتها وتسير إلكترونيا ولا وجود للحوالات ولا للقطع النقدية."

ومنه فوسائل الدفع الإلكتروني هي وسيلة يتم بواسطتها نقل المعلومات التي تتعلق بالحسابات بين الأطراف المعنية بصفة إلكترونية، وتمكن من القيام بعمليات الدفع المباشر عن بعد عبر الشبكات العمومية للاتصالات.

---

<sup>1</sup> - هبة مصطفى كافي، التجارة الإلكترونية، ألفا للوثائق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، قسنطينة، الجزائر، 2017 ، ص 125.

<sup>2</sup> - منصور زينب، وسائل وأنظمة الدفع والسداد الإلكتروني ( عوامل الانتشار وشروط النجاح)، مداخلة مقدمة إلى الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية، إشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، يومي 26-27 أفريل 2011، ص 02.

## المطلب الثاني : أنواع وسائل الدفع الالكتروني

إن ظهور التجارة الإلكترونية وكذا تطور الصناعة البنكية أدى إلى ظهور شكل جديد من وسائل الدفع الإلكتروني فسهولة حملها وسرعة عملها جعلها تتميز عن غيرها من الوسائل التقليدية، فبدلاً من حمل النقود بحجم كبير مثلاً يحمل صاحب النقود بطاقة مخزن فيها النقود، وهذه البطاقة هي أحد أنواع وسائل الدفع الإلكتروني التي سنتطرق إليها في هذا المطلب.

### الفرع الأول: البطاقات البنكية

تعتبر البطاقات البنكية ذات أهمية بالنسبة للأشخاص لأنها تساعدهم في إبرام ذمتهم المالية عند شراء منتج أو تسديد فوترة وغيرها من الخدمات، لذلك يجب تعريفها ومعرفة أنواعها قصد معرفة مجال التعامل بها، وهذا ما سنتطرق له في هذا المطلب.

#### أولاً : تعريف البطاقة البنكية

" هي بطاقة بلاستيكية بحجم بطاقة إثبات الهوية تقريباً صادرة عن مؤسسة مالية مصرفية تستخدم في تسوية المدفوعات عوضاً عن النقود وكذلك بالسحب من الرصيد ويستطيع حاملها الاستفادة من الخدمات المالية والقروض الممنوحة." كما يمكن تعريفها بأنها<sup>1</sup> :

" الأداة تكون باسم بطاقة الإقراض، بطاقة الخدمات البنكية أو بطاقة بنكية، بطاقة شيك مضمون، أو بطاقة سحب مباشر، أو أي اسم أو عنوان آخر، صدر برسم أو بغير رسم من مصدره ، لاستعمال حاملها للأغراض التالية:

أ- الحصول على النقود السلع والخدمات، أو أي شيء آخر له قيمة على أساس القرض.

---

<sup>1</sup> - زواش زهير، رواج عبد الباقي، بطاقات الدفع البنكية ودورها في تسريع المعاملات المصرفية، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي (ضرورة الانتقال وتحديات الحماية)، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، يومي 23.24 أبريل 2018 ، ص ص 5-6 .

## الفصل الأول : الاطار النظري حول وسائل الدفع الالكتروني و علاقتها بجودة الخدمات البنكية

ب- شهادة أو ضمان لشخص أو مؤسسة، ليتمكن صاحبها من الحصول على قرض تحت الطلب يكون مساويا أو أكثر من المقدار الضروري لتسديد سندات شراء حاملها أو شيكاته فردا كان أو مؤسسة.

ج- ما يمكن حامل البطاقة من صلاحية الحصول على ما يبتغيه من فتح حساب قرض.

### ثانيا: الجهات المصدرة للبطاقة

الواقع أن اختلاف التسمية والأنواع لا يعكس اختلاف الوظيفة التي تقوم بها البطاقة ويتحدد ذلك على أساس الاتفاق بين الزبون والجهة المصدرة للبطاقة، وأغلب البطاقات المتداولة حاليا في العالم ترعاها وتشرف عليها جمعيات ومنظمات دولية تتمثل في الهيئات التالية:<sup>1</sup>

#### • اتحاد الفيزا العالمي Visa International

هو عبارة عن اتحاد البنوك المؤسسة للبطاقة، وتعتبر صاحبة الترخيص والامتياز لعلامة Visa مقرها "سان فرانسيسكو" بالولايات المتحدة الأمريكية، تقوم بتسوية المعاملات المتعلقة بالبطاقة وإدارة خدماتهم مقابل عمولة ثانيا: شبكة الماستر كارد العالمية International Master Card

هي ثاني أكبر شبكة عالمية لإصدار البطاقات البنكية ومقرها "نيويورك" ، وهي تملك شبكة Bank Net لنظام المدفوعات، ومن بطاقات ماستر كارد الفضية والذهبية وبنس ماستر لرجال الأعمال وماستر ستاند كارد وماستر كارد المجاملة وبطاقة سيريس.

#### • الأمريكان إكسبرس American Express

كانت شركة سياحية بدأت تهتم بإصدار الشيكات السياحية باسمها، ثم تطورت فيما بعد إلى بطاقات السفر والترفيه Entertainment Card ثم أخذت شكلها الحالي باسم Amex ولها بنك خاص باسم American Express كما لها شركة خاصة مع مكاتب

<sup>1</sup> - عبد الهادي مسعودي، الأعمال المصرفية الإلكترونية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان، الأردن، 2016 ، ص ص 61 - 6.

## الفصل الأول : الاطار النظري حول وسائل الدفع الالكتروني و علاقتها بجودة الخدمات البنكية

الرحلات والفنادق والمجالات التجارية حول العالم، وتتولى إصدار البطاقة بنفسها دون أن تمنح التراخيص لجهات أخرى والاسم لأي كان يجب أن يضع اسمه على البطاقة، وتوجد ثلاثة أنواع من هذه البطاقة هي الخضراء والذهبية والماسية.

### • الداينرز كليب Diners Club

كان ناديا أسس من أجل تسديد فواتير المطاعم للمشاركين في النادي ومن اسمه يعني نادي "الأكلين" وتطورت البطاقة وانتشرت بشكل واسع في أمريكا وأوروبا ودخلت البطاقة إلى الدولة العربية، وتعتبر بطاقة النخبة حيث لا تمنح إلا لذوي الكفاءات المالية وتؤدي نفس وظائف البطاقات في قبولها الرئيسي هو المطاعم إلا أنها أصبحت مقبولة عند مكاتب الرحلات والفنادق والمتاجر وغيره من مؤسسات الخدمة.

### ثالثا : أطراف البطاقة البنكية

تتضمن عملية الدفع الإلكتروني أربعة أطراف المتمثلة في:<sup>1</sup>

**الطرف الأول :** مصدر البطاقة وهو المخول قانونيا بإصدار البطاقة لحاملها ويقوم وكالة عنه بتسديد قيمة المشتريات للتاجر .

**الطرف الثاني:** حامل البطاقة وهو الشخص الذي صدرت البطاقة باسمه أو خول باستخدامها وأخذ على نفسه الالتزام أمام مصدر البطاقة الوفاء بكل الواجبات التي تنشأ . عن استعمال البطاقة.

**الطرف الثالث:** التاجر وهو الذي يبرم عقدا مع مصدر البطاقة بتقديم السلع والخدمات المتوافرة من قبل العملاء حاملي بطاقة البنك الذي تم الاتفاق معه.

- المفوض في استخدام البطاقة وتجدر الإشارة هنا، أنه قد يزداد عدد أطراف العقد إلى أربعة مثل البنك الوسيط بين المصدر الرئيسي للبطاقة وحاملها وقد يكون عدد أطراف العقد إثنين كما هو في البطاقة الخاصة بالمحلات التجارية الكبيرة، فالمفوض في استخدام البطاقة

<sup>1</sup>- زايد محمد، البطاقات البنكية كأداة لتفعيل التجارة الإلكترونية، مجلة ضياء للدراسات القانونية، المركز الجامعي نور

البشير، البيض، الجزائر، المجلد 03 ، العدد 02 ، 30 ديسمبر 2021، ص ص 61،6

## الفصل الأول : الاطار النظري حول وسائل الدفع الالكتروني و علاقتها بجودة الخدمات البنكية

هو الشخص الذي يستخدم البطاقة سواء كان هو حاملها أو غيره أو في كلتا الحالتين تترتب - آثار قانونية ومسؤوليات مالية وقد يكون موظف شركة أصدرت البطاقة باسمها؛  
- قد يكون مستعمل البطاقة هو صاحبها الذي يكون له حساب بالبنك المصدر للبطاقة؛  
قد يكون الشخص المخول باستخدامها ليس صاحبها الذي أصدرت باسمه ولكنه منح صلاحية استخدامها ؛ مع التاجر لمصلحته فإنه لا يعد طرفا في الاتفاق بين مصدر البطاقة  
أما إذا كان مستخدم البطاقة عقدا يبرم وحاملها إذ أنه لا يتوجب عليه بحال أن يدفع قيمة ذلك العقد لمصدر البطاقة.

### **الفرع الثاني: البطاقات الذكية والنقود الإلكترونية**

إن من أهم الابتكارات الحديثة في قطاع الدفع بالبطاقات هو تطوير البطاقة الذكية، وكذلك من وسائل الدفع الإلكتروني التي بدأ صيتها ينتشر عبر أنحاء العالم مثل النقود الإلكترونية.

#### **أولا : البطاقات الذكية.**

##### **1- تعريفها**

- وهي جيل جديد من البطاقات عبارة عن شريحة إلكترونية تخزن عليها البيانات الخاصة بحاملها وبيانات حسابه المالي، تستعمل في الدفع الفوري والتعامل الائتماني، ويمكن تحويلها إلى حافظة إلكترونية تملأ وتفرغ من النقود، كما تستخدم في تأمين التحويلات المالية داخل شبكة الأنترنت.

وهي عبارة عن بطاقات بلاستيكية ممغنطة ومزودة بشرائح إلكترونية دقيقة ذات ذاكرة وقدرة تفاعلية، تسمح بتعامل تلك البطاقات مع الوحدات الطرفية عند نقاط البيع أو مع آلات الصرف الذاتي، أو مع أي حسابات آلية شخصية أخرى.

##### **2- استخدامات البطاقة الذكية**

من خلال ما سبق لا بد من الإشارة إلى أهم الاستعمالات التي يمكن استخدام البطاقة الذكية فيها للاستفادة وهي:

## الفصل الأول : الاطار النظري حول وسائل الدفع الالكتروني و علاقتها بجودة الخدمات البنكية

تستخدم كبطاقة تعريفية للشخص من خلال طباعة البيانات الشخصية على البطاقة؛ استخدامها عند إجراء التحويلات البنكية وعمليات البيع والشراء عبر شبكة الأنترنت؛ من فوائدها تستخدم كبطاقة صحية إذ يتم تخزين بيانات المريض على الشريحة الإلكترونية إلى جانب رصيد من المال يتم اقتطاعه لتسديد رسوم الخدمات الطبية هـ تستخدمها أيضا بعض الشركات كمفاتيح حماية حيث تمر في القارئ لكي يفتح الباب وفق مرتبة الموظف في الشركة.

### **3- مميزات البطاقة الذكية**

تتميز البطاقة الذكية بمميزات تتمثل أهمها في:

- تحوي شريحة، يمكن حفظ المعلومات الرقمية والأبجدية فيها، وتتوافق مع أجهزة حاسوبية؛  
- يستطيع العملاء عبر استخدام البطاقات الذكية في إجراء التعاملات المالية الشخصية سواء من خلال صراف آلي أو الأنترنت من خلال وحدات قراءة البطاقات المتصلة بالحاسب؛

- تسهل البطاقات الذكية على العملاء تأمين تخزين المعلومات والنقد للشراء، وتشمل المزايا التي توفرها للعملاء اء في هذا الصدد حمل البيانات الشخصية وبيانات الائتمان والشراء التي يمكن الوصول إليها من خلال نقرة واحدة بفأرة حاسب بدلا من ملء النماذج والاستمارات؛

- غالبا تحتوي البطاقة الذكية على معلومات مهمة كالسجلات الطبية أو معلومات الحسابات البنكية للمستخدم، يتطلب استخدامها إدخال الرقم السري في حالة سرقة البطاقة الذكية يكون من الصعب جدا على غير صاحبها معرفة الرقم السري الخاص بالبطاقة.

### **ثانيا: النقود الإلكترونية**

#### **1- تعريفها**

- يمكننا تعريف النقود الإلكترونية بأنها : قيمة نقدية مدفوعة مقدما، مخزنة على وسيط إلكتروني في حيازة المستهلك، تمثل التزاما على مصدرها وتحظى بقبول واسع من غير من

## الفصل الأول : الاطار النظري حول وسائل الدفع الالكتروني و علاقتها بجودة الخدمات البنكية

قام بإصدارها، وتكون متاحة للتبادل الفوري لعمل مدفوعات محدودة القيمة دون ضرورة إدخال حسابات مصرفية لإتمام عملية الدفع، ويحق لحائزها استرداد ما دفع مقابلها عند الطلب<sup>1</sup>.

كما اعتبر البعض الآخر أن النقود الإلكترونية عبارة عن مستودع للقيمة النقدية، يحتفظ به في شكل رقمي، بحيث يكون متاحا للتبادل الفوري في المعاملات.<sup>2</sup>

ثانيا: خصائصها من خلال عرضنا السابق، فإننا نستطيع أن نستنتج مجموعة من الخصائص التي تميز النقود الإلكترونية والتي نعرضها في السطور الآتية:<sup>3</sup>

### **المطلب الثالث: خصائص وسائل الدفع الإلكتروني (السمات)**

تتميز وسائل الدفع الإلكتروني بجملة من الخصائص المميزة، ومنها ما يلي:

**أولا :** يتميز الدفع الإلكتروني بالطابع الدولي لكونه وسيلة مقبولة من جميع الدول يستخدم لتسوية المعاملات الإلكترونية التي تتم عبر فضاء إلكتروني بين المتعاملين بها في أنحاء دول العالم، وتكسب حاملها المرونة في الحصول على احتياجاته من سيولة نقدية وسلع وخدمات من مصادر متنوعة في أي مكان في العالم وفي أي وقت وبأي عملة.

**ثانيا:** يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات عن بعد: وذلك من خلال تسوية الحسابات والمعاملات عبر فضاء إلكتروني عبر كل أنحاء العالم ووجود فضاء معلوماتي مفتوح وتبادل المعلومات الإلكترونية من خلال وسائل الاتصال، وإعطاء أمر بالدفع وفقا لمعطيات إلكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين موقعي العقد.

---

<sup>1</sup> - أحمد السيد لبيب ابراهيم، الدفع بالنقود الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، دون طبعة، الإسكندرية، مصر، 2009، ص 52.

<sup>2</sup> - نادر عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الإلكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، طرابلس، لبنان، 2007، ص 84.

<sup>3</sup> - وائل رفعت علي، الإدارة المالية وسوق المال، دار التعليم الجامعي للنشر والتوزيع، دون طبعة، الإسكندرية، مصر، 2018، ص 177.

## الفصل الأول : الاطار النظري حول وسائل الدفع الالكتروني و علاقتها بجودة الخدمات البنكية

**ثالثا:** يتم الدفع باستخدام النقود الإلكترونية وهي وحدات نقدية محفوظة بشكل إلكتروني ويتم الوفاء بها إلكترونيا، أو هي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل.

**رابعا:** العلاقة التعاقدية بين أطراف بطاقات الدفع الإلكترونية: هناك عقود مستقلة تربط بين أطراف البطاقات فهذا يعني وجود عقد يربط بين مصدر البطاقة والتاجر، وعقد آخر يربط بين مصدر البطاقة وحاملها، وعقد ثالث يربط بين حامل البطاقة والتاجر ، وعليه عكس وسائل الدفع التقليدية كالشيك والتحويلات البنكية، فلا نجد عقد يربط بين البنك والدائنين، ولكن البنك يقوم بدوره كوكيل عن المدين في الدفع أو الوفاء.

**خامسا:** تتطلب عملية الدفع توفر أجهزة خاصة : تتولى هذه العمليات التي تتم عن بعد تسهيل تعامل الأطراف فيما بينها وتعزيز الثقة والأمان في التعامل وتتمثل في نظام مصرفي مؤهل لذلك عبر وسائل الاتصال اللاسلكية حيث يتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات إلكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد.

ويتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات شبكة خاصة ويقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة، وشبكة عامة حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة، ويتم الدفع الإلكتروني بأخذ الأسلوبين، إما من خلال البطاقات البنكية أو من خلال نقود مخصصة مسبقا لهذا الهدف.

ومن بين سماتها أيضا ما يلي:

- تقليل الوقت ونقل التمويلات المالية بطريقة آمنة ونقل المعلومات المتعلقة بها؛
- زيادة السرية مع مراعاة الاتجاهات العالمية؛
- السيطرة على مخاطر نظم الدفع؛
- زيادة الثقة في نظم الدفع سواء للبنوك المحلية أو الهيئات والبنوك الأجنبية؛



- الوصول إلى الدفع والتسوية اللحظية.

### ■ أهمية وسائل الدفع الإلكتروني

لوسائل الدفع أهمية بالغة لأطراف العلاقة التعاقدية، فهي تمنح عدة مزايا وفوائد لحاملها أو للبنك المصدر لها أو حتى للتاجر وعلى المستوى الاقتصادي عموماً نذكر البعض منها:

### ■ الشعور بالأمان والخصوصية والسهولة في الاستعمال

فتعتبر وسائل الدفع الإلكتروني وسيلة دفع جاهزة توفر على المستهلك حمل النقود وما يترتب على ذلك من مخاطر ضياعها أو سرقتها، كما تحول له الإبقاء بالتزاماته بطريقة سهلة بعيدة عن التعقيد كما تساعد على توفير الوقت من خلال إجراء عمليات الدفع، كما أن الخصوصية في التعامل بهذه الوسائل تأتي من كون هذه الأخيرة لا ترتبط في معظمها بشبكات مصرفية أي أنه لا تكتنفها علاقة مصرفية مما يقلل احتمال إطلاع الغير على الصفقات التي يقوم بها المستهلك، كما أن البطاقات لا يمكن تداولها إلا من خلال حاملها الشرعي وعدم قابليتها للانتقال عن طريق التظهير.

أما بالنسبة للتجار فتكمن أهمية في كون القيمة الإلكترونية التي قام المستهلك بدفعها لهم قابلة للتحويل إلى نقود عادية دون أدنى شك وذلك بضمان المؤسسة التي قامت بإصدارها.

### ■ توفير النقدية بصورة فورية

يؤدي هذا النظام إلى تحسين التدفق النقدي وكذا تسريع دورة النقد. ولوسائل الدفع الإلكتروني أهمية بالغة كون نظام الدفع الإلكتروني يتسم بالطبيعة الدولية ويتم استخدامه لتسوية الحسابات في المعاملات التي تتم عبر الفضاء الإلكتروني عبر أنحاء العالم عن طريق مجموعة الأدوات الإلكترونية التي تصدرها البنوك ومؤسسات الائتمان.

## المبحث الثالث: علاقة وسائل الدفع الالكتروني بجودة الخدمات البنكية

### المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات البنكية

إن جودة الخدمة البنكية هي مفتاح نجاح المصارف والمنظمات، حيث أصبحت من أهم التحديات التي تواجه الصناعة البنكية

### الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمات البنكية

تعددت المفاهيم والتعاريف حول موضوع جودة الخدمات البنكية والجودة والتي نذكر منها:

تعرف جودة الخدمات البنكية بأنها: المطابقة لمجموعة من المواصفات المحددة، وهناك من ينظر إلى جودة السلعة بملائمتها للاستخدام الذي صممت من أجله، وإذا تتبعنا التعريفات المختلفة لجودة الخدمات البنكية نرى بأن هناك اتفاقاً على أن جودة الخدمات البنكية تتمثل في تحقيق رغبات العميل، وأن العميل يحكم على جودة الخدمات البنكية من خلال مقارنة ما حصل عليه مع ما توقعه، وبالتالي فإن درجة جودة الخدمات البنكية هي مقياس نسبي تختلف من شخص لآخر، ، بحسب توقعات هذا الشخص.<sup>1</sup>

تعرف أيضاً جودة الخدمات البنكية على أنها قدرة المصرف على الاستجابة لتوقعات الزبائن ومتطلباتهم أو التفوق عليهم، فمن خلال الجودة تسعى المصارف لدعم قدراتها التنافسية من خلال تقديم الخدمة الممتازة التي تعزز موقف المصرف ومكانته في السوق المستهدفة".<sup>2</sup>

ويعرفها "بيار وايريك" بأنها: " القيمة التي يتحصل عليها الزبون، والتي ترضيه وتشبع حاجاته بالطريقة التي كان يتوقعها".<sup>3</sup> ومنه يمكن القول إن جودة الخدمات البنكية تساعد

<sup>1</sup>- جابر جميل علاونة واقع التدريب على جودة الخدمات المصرفية في البنوك المحلية الفلسطينية، مجلة الأبحاث المالية والمصرفية، المعهد المصر في الفلسطيني رام الله، فلسطين، المجلد 03 ، العدد 02، 2015، ص10.

<sup>2</sup>- بهلول خيرة، ضبيان كريمة تأثير جودة الخدمات المصرفية على الصورة المدركة للعميل مجلة الشعاع للدراسات الاقتصادية المركز الجامعي، تيسمسيلت الجزائر، المجلد 05 ، العدد 01، 2021، ص 53.

<sup>3</sup>-Pierre Eiglier,Ericlanguard, Le Marketing Des Services. Edition International, 5eme édition, paris, 1994, p26.

## الفصل الأول : الاطار النظري حول وسائل الدفع الالكتروني و علاقتها بجودة الخدمات البنكية

المصارف في ضمان مكانتها وزيادة قدرتها على المنافسة في السوق من خلال تحقيقها لمتطلبات الزبائن وتوقعاتهم للمحافظة عليهم وجذبهم إليها.

### **الفرع الثاني: أهمية جودة الخدمات البنكية**

تعتبر الجودة بمثابة الشريان الذي يمد المصارف بالنمو والاستمرار، وتبني جودة للخدمات يوفر العديد من المزايا للمصارف لما له من أهمية كبيرة. تتبع أهمية جودة الخدمات البنكية من أنه لا يعد تحقيق الجودة البنكية أمرا في حد ذاته وحسب وإنما يعتبر من أنجح الطرق لتحسين الإنتاجية وتخفيض التكاليف، ومحددا استراتيجيا لبقاء المصارف واستمرارها، ويمكن تلخيص.

هذه الأهمية في النقاط التالية<sup>1</sup> :

#### **أولا: الاحتفاظ بالعاملين**

ودة الخدمات البنكية وعلاقتها بوسائل الدفع الإلكتروني وذلك بتحسين أدائهم وتحسين مهاراتهم وكفاءاتهم، واستخدام طاقتهم الخلاقة ومعاملتهم باحترام وتقدير، يساعد على تقليل معدل دورانهم وتقليل تكاليف تدريبهم، وحقيقة أن المصارف الأكثر هي التي تسعى إلى توجيه عمل موظفيها نحو خدمة العملاء ورضائهم.

**ثانيا:** تحديد عناصر التكلفة للأداء الحالي ومقارنتها بعناصر تكلف تطبيق إدارة الجودة الشاملة وذلك من خلال التعرف على نقاط القوة والضعف في المنظمة الحكومية، وفرص التحسين بالنسبة للعمليات الإدارية والقواعد الأولية للأداء.

#### **ثالثا: إن دراسة جودة الخدمات البنكية لاقت اهتماما كبيرا من الباحثين**

وذلك بسبب تطور المعاملات المالية في السنوات الأخيرة، وقد امتد هذا الاهتمام الذي كان مختصرا في العالم الغربي إلى العالم العربي الذي تشهد أسواقه المالية و البنكية انتعاشا ملحوظا في السنوات الأخيرة.

<sup>1</sup>- عبد الرؤوف حسن العلاقة بين الاغتراب الوظيفي وجودة الخدمات المصرفية مجلة الجامعة الأسمرية كلية الاقتصاد

والتجارة، جامعة المرقب ، ليبيا ، العدد 29 ، 2014

## الفصل الأول : الاطار النظري حول وسائل الدفع الالكتروني و علاقتها بجودة الخدمات البنكية

حيث تعد جودة الخدمة بمثابة شريان الحياة للبنك، ويجب مراقبتها لضمان فعاليتها وكفاءتها، وأهم ما ينبغي على إدارة البنك متابعته في هذا الإطار مدى توافق الخدمات المطروحة مع متطلبات السوق ودرجة قدرتها على المنافسة، فالسوق المعاصر يتطلب تقديم خدمات نوعية للعملاء ، وتكمن أهمية جودة الخدمة البنكية في دورها في تصميم وتسويق المنتجات الخدمية، لأنها مهمة لكل من مقدمي الخدمة والعملاء لذلك فإن البنوك التي تقدم خدمات مصرفية عالية الجودة تتيح لها العديد من المزايا لعل أهمها زيادة رضا عملائها ودفعهم باتجاه الاستمرار في التعامل معها.<sup>1</sup>

### **فرع الثالث: مزايا جودة الخدمات البنكية**

يؤدي تبني جودة الخدمات البنكية إلى تحقيق مجموعة من المزايا أبرزها<sup>2</sup> :

- تحقيق ميزة تنافسية فريدة عن بقية المصارف، وبالتالي القدرة على مواجهة الضغوط النفسية؛

- تحمل تكاليف أقل بسبب قلة الأخطاء في العمليات البنكية؛

إن الخدمة البنكية المتميزة تتيح الفرصة أمام المصارف لتقاضي أسعار وعمولات أعلى

### **المطلب الثاني: أهم أبعاد جودة الخدمات البنكية الالكترونية و طرق قياسها**

هناك عدة أبعاد لقياس جودة الخدمة ولكن أغلب الباحثين اتفقوا على مجموعة من الأبعاد والتي اعتمدها كما يلي:

---

<sup>1</sup> -أهر محمد عبيد، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا والتزام عملاء البنك الإسلامي الفلسطيني، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية كلية العلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، العدد 04، 2021، ص 138.

<sup>2</sup> -أبو بكر خوالد، قياس مدى توافر أبعاد جودة الخدمات في المصارف التجارية الجزائرية الحكومية مجلة الاقتصاد والتجارة، كلية العلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة باجي مختار، عنابة الجزائر، العدد 3، 2017، ص 257..

### أولاً: الاعتمادية

تشير إلى قدرة المصرف على إنجاز أو أداء الذمة البنكية الموعودة بشكل دقيق يعتمد عليه وتتضمن خمس متغيرات يقاس من خلالها وفاء المنظمة بالتزاماتها التي وعدت بها عملائها<sup>1</sup>.

### ثانياً: الأمان

خلو المعاملات التي تتم بين العميل والبنك من خطورة والشك، ويحتوي هذا البعد على أربع متغيرات تقيس حرص الموظفين على زرع الثقة في نفوس العملاء<sup>2</sup>.

### ثالثاً: المظاهر المادية الملموسة

حيث يقيم العميل جودة الخدمات البنكية في ضوء مظهر التسهيلات المادية (مثل المعدات والأجهزة والأفراد

ووسائل الاتصال) التابعة للمصرف. فإذا كان هذا الأخير يمتلك صرافاً آلياً أو معدات للتدقيق وحساب النقد، وتعرف

الملموسة على أنها "التسهيلات المادية المرتبطة بتقديم الخدمة وتشمل المرافق المادية والمعدات ومظهر الموظفين"<sup>3</sup>

### • طرق قياس جودة الخدمات البنكية

إن هدف البنوك الرئيس هو جذب أكبر شريحة من العملاء، حيث يرى Peter Drucker أن المهمة الأولى التي ينبغي على البنوك القيام بها هي خلق العميل قبل المنتج أو الخدمة. في هذا الإطار ندرج فيما يلي أهم المؤشرات الدالة على تحقيق جودة الخدمة.

---

<sup>1</sup> - سالم محمد عبود، قياس أبعاد جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الزبائن باستخدام مدخل الفجوات المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك، جامعة بغداد، العراق، العدد 1، 2014، ص 109.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه

<sup>3</sup> - إلهام أحمد أبو بكر ، رهييب مهدي عزيبان دور التقنيات الحديثة للعلاقات العامة في تحسين جودة الخدمة المصرفية، مجلة كلية الفنون والإعلام جامعة مصر ، مصر ، العدد 03، 2022، ص25.

**- تحقيق فعالية الأداء:**

تعتبر فعالية الأداء من أهم مؤشرات تقييم جودة الخدمة البنكية من خلال رضا العملاء انطلاقا من تعريف « claire Gauzente "فعالية الأداء هي درجة الوصول إلى الأهداف مع القدرة على التحكم في موارد البنك و إرضاء كل الأطراف منها العمال والعملاء.<sup>1</sup> نشير إلى أننا اعتمدنا في هذه الدراسة على رضا العميل كمؤشر لفعالية أداء البنك ما يفرض علينا التوجه إلى تحديد معالمه ابتداء من مفهومه الذي اختلف الباحثون في تحديده، و هذا راجع حسب (Rosemberg (1973 إلى صعوبة و تعقيد مفهومه

**- مفهوم الرضا:**

نستعرض جملة من التعريفات الخاصة بمفهوم الرضا من المنظور الشعوري الإدراكي والتراكمي باعتبارها تساهم في تحديد مفهومه .<sup>2</sup>

**- مفهوم الرضا من المنظور الشعوري:** يعرف على أنه رد فعل موجب أو سالب للعميل

بعد استخدامه أو تجربته للمنتج أو الخدمة Velnampy.T2012

**- الرضا من ناحيته الإدراكية :** مثل تعريف (Chase 2003) (على أنه : "الحالة التي تتقابل فيها توقعات العميل مع إدراكاته المرتبطة بالخدمة المقدمة إليه، أي مدى إدراك العميل لمستوى إجابة المعاملات لحاجاته . و توقعاته"

**الرضا من المنظور التراكمي :** يستند على الخبرة السابقة للعميل والتي تعد مرجعية له، حيث يقارن بين الأداء المقدم له وما قدم له خلال تجارب استهلاكية.

إجمالا، فإن الرضا يبقى عملية مرتبطة بشخصية العميل ومدى بعد نظره حول الخدمة التي قام باختبارها وهذا ما يقودنا إلى تحديد العوامل التي تؤثر وتدفع بالعميل إلى تكوين هذا المفهوم ، فحسب دراسات هي ناتجة عن اجتماع سوابق معرفية وشعورية على

<sup>1</sup> -Claire Gauzente , « mesurer la performance des entreprises en absence d'indicateurs objectifs ,quelle validité »,2000,145-165.

<sup>2</sup> -Czepiel J.A ,Rosemberg L.J, « consumer satisfaction :concept and Mesurment », academy of marketing science, 1973 ,vol 05 ,N°04.

## الفصل الأول : الاطار النظري حول وسائل الدفع الالكتروني و علاقتها بجودة الخدمات البنكية

غرار دراسة قام بها الباحث (1998) Plichon أن الرضا « هو حالة نفسية ناتجة عن عملية تقييم معرفية وشعورية التي تتبع عملية التبادل »<sup>1</sup>، أي أنه عملية مزدوجة شعورية (عاطفية)، معرفية (إدراكية) ناتجة عن المقارنة بين الأداء الفعلي والتوقعات، حيث أكد ذلك<sup>2</sup> (Cronin et Tylor 1992) واتفق معه عدة باحثون من بينهم (Garbarino et 1999) (Jhonson<sup>3</sup>، وفي نفس السياق وفي المجال البنكي أكد كل ( Jham et Khan 2008 ) على أن الحكم على رضا العميل البنكي يكون نتيجة تواجد كل من البعدين العاطفي والإدراكي<sup>4</sup>.

### زيادة القدرة التنافسية:

يعرفها (1990 "Sharples et Milham) القدرة على توفير المنتجات والخدمات في الوقت والمكان والشكل المطلوب من قبل العملاء،<sup>5</sup> فهي تمثل مجموع الخصائص التي تمتلكها البنوك بالاستناد إلى القدرات الداخلية والتي من شأنها تأهيلها لمواجهة القوى المضادة ، إضافة إلى تحقيق منفعة مدركة من العملاء تكسب من خلالها ولائه prahalad and hamel 1990<sup>6</sup>، إذن فإن الولاء يعتبر أهم مؤشر على زيادة القدرة التنافسية والذي تناولت دراسته عدة دراسات على غرار دراسة (2005) Mullun<sup>7</sup> Me Chaudhuri and Holbrook, ما يقودنا إلى تعريفه اعتمادا على عدة أبعاد منها البعد السلوكي، البعد الموقفي .

<sup>1</sup> -Plichon V, « La nécessité d'intégrer les états affectifs à l'explication du processus de satisfaction du consommateur », Actes de la conférence de l'Association Française du Marketing, Bordeaux, (1998)

<sup>2</sup> -Cronin J.J et Taylor S.A, « Measuring service quality: A re-examination and extension, Journal of marketing, (1992), Vol 56,N°3, 55-68..

<sup>3</sup> -Garbarino E. et Johnson M.S., « The different roles of satisfaction, trust, and commitment in customer relationships », Journal of Marketing, Vol 63, (1999), 70-87..

<sup>4</sup> -Jham, V. et Khan, M.K., « Customer Satisfaction: the Indian banking sector » a Study, IIMB Management Review, March. (2008)..

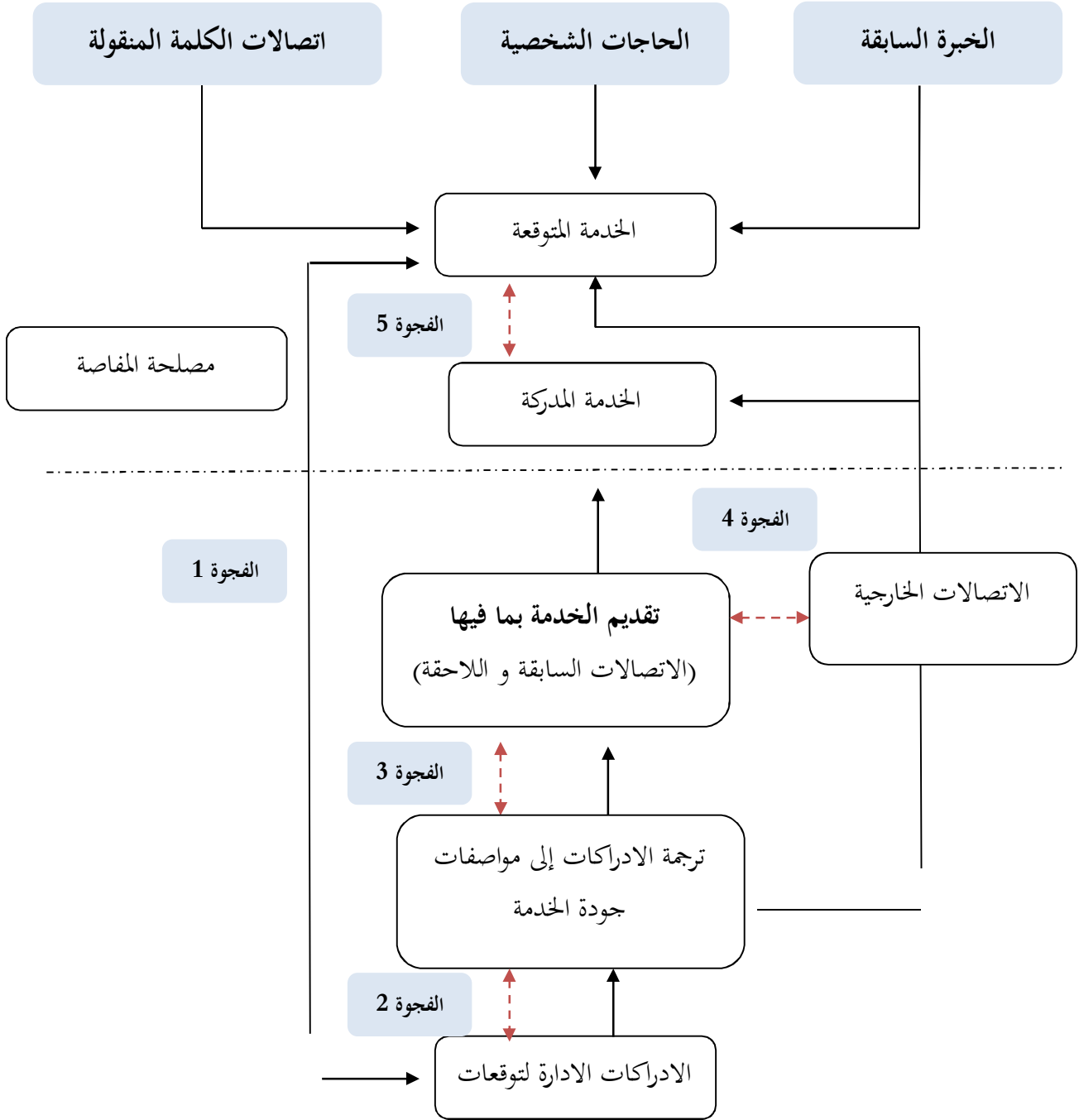
<sup>5</sup> -Sharples, J. et Milham, N. (1990). Long run competitiveness of Australian agriculture. USDA 36 Economic Research Services, Foreign Agricultural Economics Report 243..

<sup>6</sup> -Jay Kandampully, Connie Mok, Beverley Sparks, « service quality management in hospitality ,tourism and leisure »,2001..

<sup>7</sup> -Ulrich pohl , « type and timing of rewards as influencing factors on the value perception of a customer loyalty program »,Grin, Germany ,2006.

## الفصل الأول : الاطار النظري حول وسائل الدفع الالكتروني و علاقتها بجودة الخدمات البنكية

الشكل رقم 02-05 : طرق. جودة الخدمة



المصدر: جبلي هدى، قياس جودة الخدمة البنكية الالكترونية ، مذكرة ماجستير، كلية العلوم

الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2010، ص 88

من خلال الشكل أعلاه نلاحظ أن الجزء العلوي من النموذج يمثل الفجوة التي تتعلق

بالزبون والتي تتطلب قياسا خارجيا،



## الفصل الأول : الاطار النظري حول وسائل الدفع الالكتروني و علاقتها بجودة الخدمات البنكية

أما الجزء السفلي يمثل الفجوات الأربع المتعلقة بمقدم الخدمة والتي تتطلب قياسا داخليا، وهي كما يلي:<sup>1</sup>

1- **الفجوة الأولى:** بين الخدمة المتوقعة إدراكات الإدارة لتوقعات العملاء، وتنتج عن عجز الإدارة لمعرفة احتياجات العميل ورغباته وتوقعاته لذا تحتاج إلى معالجة إدارية مناسبة إلى أدوات وإدراكات تحليل السوق.

2- **الفجوة الثانية:** بين ادراكات الإدارة لتوقعات العملاء وتحديد درجة دقة المواصفات الخاصة بالخدمة، تنتج عن عدم تطابق المواصفات الخاصة بالخدمة مع إدراك الإدارة لتوقعات العملاء، بمعنى أنه المصارف في بعض الأحيان غير قادرة على ترجمة توقعات العملاء لخصائص جودة الخدمة بسبب قيود تتعلق بمراد المصرف أو التنظيم أو عدم القدرة على تطبيق مفاهيم الجودة وذلك راجع لعدم تكيف المهام وعدم احترام الأهداف الموضوعية.

3- **الفجوة الثالثة:** بين أداء الخدمة ومواصفات الخدمة، فإذا تمكنت المصارف من وضع مواصفات الخدمة وفقا لتوقعات العملاء فإن هناك امكانية حدوث انحراف عند التسليم بسبب مستوى مهارة القائمين على أدائها (أدائهم متغير)، أو نتيجة لتعدد هذه المواصفات وعدم مرونتها، وقد يرجع السبب إلى انعدام الوعي بأهمية جودة الخدمة بالنسبة للعميل وضعف الحافز لديهم.

4- **الفجوة الرابعة:** بين أداء الخدمة والاتصال الخارجي (الخدمة المروجة)، وتعني أن الوعود المعطاة من خلال الاتصال الترويجي لتتطابق مع الأداء الفعلي للخدمة، وقد يرجع السبب للضعف أو عدم التنسيق بين العمليات والتسويق الخارجي للمصرف، أي وجود خلل في مصداقية المصرف.

---

<sup>1</sup> - شيروف فضيلة، أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2009 - 2010، ص 35.

5- **الفجوة الخامسة:** بين الخدمة المدركة والخدمة المتوقعة، تتعلق بالفرق بين توقعات العملاء وادراكاتهم للخدمة المقدمة بالفعل، وتكون محصلة لجميع الفجوات السابقة بحيث يتم على أساسها الحكم على جودة أداء المصرف ككل.

**المطلب الثالث: علاقة جودة الخدمة البنكية بوسائل الدفع الالكترونية.**

إن المصارف تسعى دائما إلى تحسين خدماتها وذلك لإرضاء عملائها بالدرجة الأولى، لذا يتوجب عليها دائما مواكبة التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا، للارتقاء بخدماتها نحو الجودة المتوقعة من عملائها.

إن العلاقة القائمة بين جودة الخدمة البنكية ووسائل الدفع الالكترونية تتجلى في مزايا المعاملات البنكية الالكترونية، بحيث أن هذه الأخيرة أدت إلى توسيع قاعدة الأفراد المتعاملين مع المصارف بفضل ما توفره من جودة في الخدمات البنكية كالتحويل بين الحسابات ايقاف صرف الشيكات سداد الكمبيالات. الكترونيا، وذلك من خلال بيئة تفاعلية أكثر سهولة، وعليه هذه المزايا كالاتي:

1- تحقيق ميزة تنافسية إن المعاملات البنكية الالكترونية تحقق ميزة تنافسية، تمكن المصرف من التعامل أسواقه المستهدفة وعناصر البيئة المحيطة به بصورة أفضل من منافسيه في الأجل الطويل.

2- تحقيق الربحية في الأجل الطويل يساهم استخدام المصارف للأنظمة الالكترونية في تحقيق معدلات ربحية قطاع عملاء الخدمة البنكية الالكترونية.

3- توفير فرص تسويقية جديدة نظام توزيع الخدمات البنكية الالكترونية ينيح من خلال برامج البحث إمكانية أكبر للعملاء لإجراء عمليات التسويق الالكترونية، وبمقارنة الخدمات المختلفة المقدمة عبر مواقع المصارف المختلفة في العالم، يجعل العملاء يتحولون للمصارف المنافسة المقدمة للخدمات بالانترنت أي أن في الوقت ذاته يمثل تهديدات للمصارف غير المستخدمة لأنظمة الدفع الالكترونية.

## الفصل الأول : الاطار النظري حول وسائل الدفع الالكتروني و علاقتها بجودة الخدمات البنكية

4- توزيع واسع الانتشار : تتيح الأنظمة الالكترونية تغطية واسعة الانتشار، بحيث تصل الخدمة للعميل في أي مكان، فيستطيع الحصول على ما يرغب من خدمات مصرفية، دون الحاجة إلى الانتقال إلى المصرف، أو الوقوف المطول في الصفوف.

## خلاصة الفصل

وسائل الدفع هي تلك الوسيلة التي تحظى بالقبول العام من طرف أفراد المجتمع، وذلك من أجل تسهيل المعاملات التي تخص تبادل السلع والخدمات وكذلك تمديد الديون، وكان السبب في ظهورها ما هو إلا مرحلة أفرزتها المشاكل التي تعرضت لها النقود بمختلف أنواعها وأشكالها، حيث جاءت وسائل الدفع كبديل عنها.

وتطور النشاط البنكي ساهم هو الآخر في تعدد وسائل الدفع التقليدية حيث ظهر الشبك، الكمبيوترية (السفينة) السند الأمر .... الخ. في مرحلة ما حققت هذه الوسائل قبولاً عاماً لدى الجمهور، لكن هذا النجاح سرعان ما عرقل بسبب حوادث الغش وعدم قدرة البنوك والمؤسسات المالية وكذا القوانين التشريعية من مواجهتها.

ومع التطور التكنولوجي الحاصل وظهور الشبكة العنكبوتية جاءت بالحل البديل حيث أفرزت وسائل دفع. الكترونية والبنوك الالكترونية وقد تعددت أنواعها مثلها مثل تلك التقليدية فمنها البطاقات البنكية الشيكات الالكترونية، المحافظ الالكترونية.... الخ، فحداتها ومواكبتها للتطور التكنولوجي لم يشفع لها بذلك فقد أفرزت عدة مشاكل وعيوب من نوع آخر عرقلت نجاحها، فقد كان أكبر مشكل هو غياب نظام قانوني يوجد أحكامها وإشكالية الإثبات وحجبه كالتوقيع الالكتروني، بالإضافة إلى الجرائم الالكترونية التي استقطبت المجرمين والقراصنة لاعتمادها على الاتصال عن بعد وبالرغم من هذه العيوب والمشاكل إلا أنها قدمت العديد من المزايا التي حرم منها العملاء باستعمالهم الوسائل التقليدية.

## الفصل الثاني

دراسة ميدانية لبنك التنمية المحلية وكالة مستغانم

## تمهيد

ستحاول في هذا الجانب تطبيق ما جاء به الجانب النظري وإسقاطه على بنك التنمية المحلية وكالة مستغانم ودراسة أثر التكنولوجيا المالية على الأداء البنكي باعتبار أن الدراسة هي القاعدة المهمة لأي بحث علمي، ويتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات بشكل دقيق للوصول إلى نتائج تعبر عن الواقع الحقيقي وإعطاء نظرة شاملة وتم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: لمحة تاريخية حول بنك التنمية المحلية

المبحث الثاني: التكنولوجيا المالية ودورها في تحسين الأداء بنك التنمية المحلية

المبحث الثالث: مقابلة مع مدير البنك حول أثر التكنولوجيا المالية على الأداء بنك التنمية المحلية.

**المبحث الأول: لمحة تاريخية حول بنك التنمية المحلية.**

يعتبر بنك التنمية المحلية من البنوك العمومية التجارية الجزائرية التي تعمل على تدعيم الاقتصاد الوطني بالمساهمة في عمليات التنمية داخل التراب الوطني وتمويل التجارة الخارجية .

**المطلب الأول: نشأة وتطور بنك التنمية المحلية**

بموجب انبثق بنك التنمية المحلية عن القرض الشعبي الجزائري، وقد تأسس البنك. المرسوم الرئاسي رقم 85-85 في 30/04/1985 وقد بدأ نشاطه برأسمال قدره ستة مليار دينار جزائري و هو بنك ودائع مملوك للدولة وخاضع للقانون التجاري و يتولى كل العمليات المألوفة لبنوك الودائع حسابات جارية وتوفير - إقراض - ضمانات - خدمات متفرقة) لكنه يخدم بالدرجة الأولى فعاليات الهيئات العامة المحلية - قروض قصيرة ومتوسطة وطويلة تمويل عمليات الاستيراد والتصدير- إضافة لخدماته للقطاع الخاص ( قروض قصيرة ومتوسطة فقط) ويحتوي مقره العام على 9 مديريات متخصصة أما فروع البنك فقد امتدت خلال سنة ونصف من تأسيسه على مجمل التراب الوطني بإجمالي 150 وكالة و 15 فرع بتلقي موارد من العملاء التي قدرت عند انطلاق نشاط ب 2 مليار دينار وبعد 10 سنوات تجاوزت 45 مليار دينار. أما حسابات المتعاملين من 100 ألف إلى أن جاوز 650 ألف من نفس الفترة كما سجل ارتفاع في عدد العمال من 750 إلى 3035 عامل.

خصوصيات بنك التنمية المحلية انه مر بمراحل متعددة تأثر في نشاطه بالسياسات

المتعافية على النظام المصرفي الجزائري كالتالي:

**المرحلة الأولى:** من بداية النشاط إلى سنة 1990 كان هدف البنك فرض وجوده في البيئة البنكية بفتح العديد من الوكالات في مناطق مختلفة ذات الصبغة التتموية فاكسب سمعة وكفاءة في التنمية المحلية للقطاعات الحيوية العامة

**المرحلة الثانية:** من 1991 إلى 2003 بموجب صدور القانون 90-10 وسع بنك التنمية

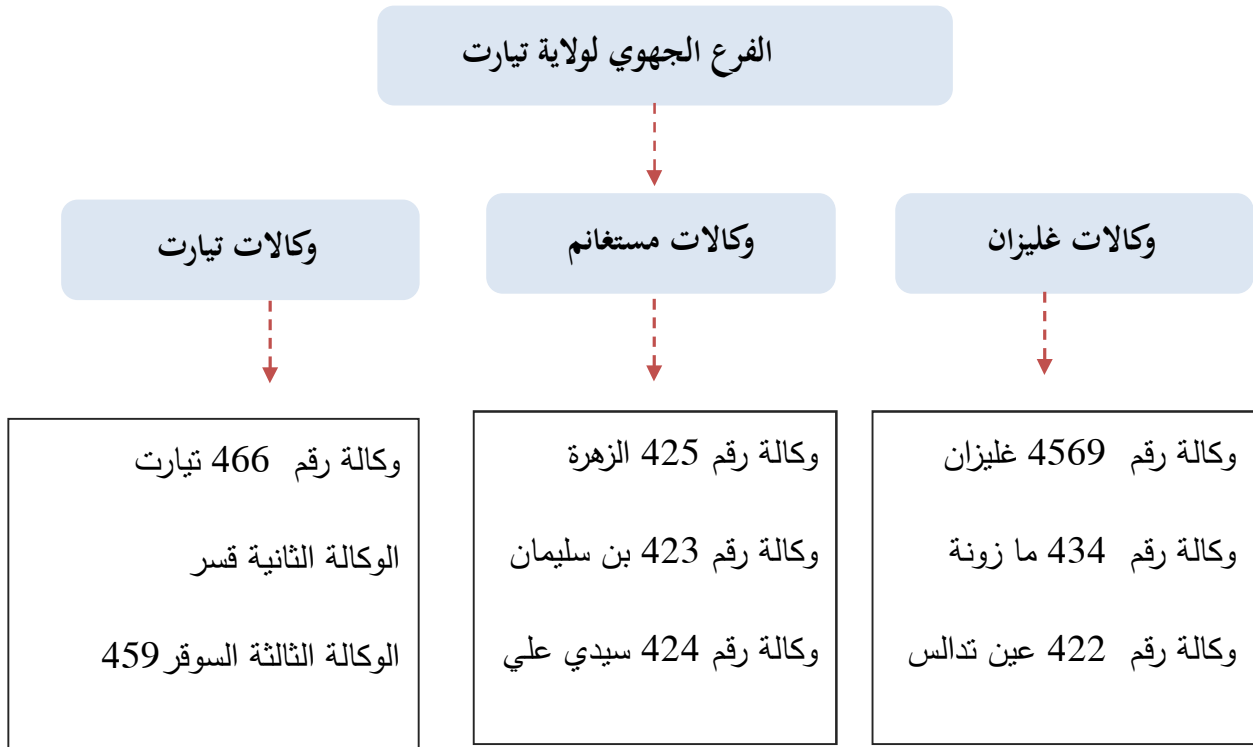
المحلية نشاطه للاقتصاد والشركات المتوسط والصغيرة.

**المرحلة الثالثة:** من 2003 إلى الوقت الحالي استرجع البنك اختصاصه الأول باستراتيجية أكثر توسعا وبشروط أفضل تماشيا مع سياسة الجزائر بالالتزامات في الميدان المالي والمصرفي و مصدر البنك التنمية المحلية وكالة مستغانم.

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية و مهامه

الشكل رقم 01-02 : مخطط الوكالات المرفع الجهوي لولاية مستغانم

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية و مهامه

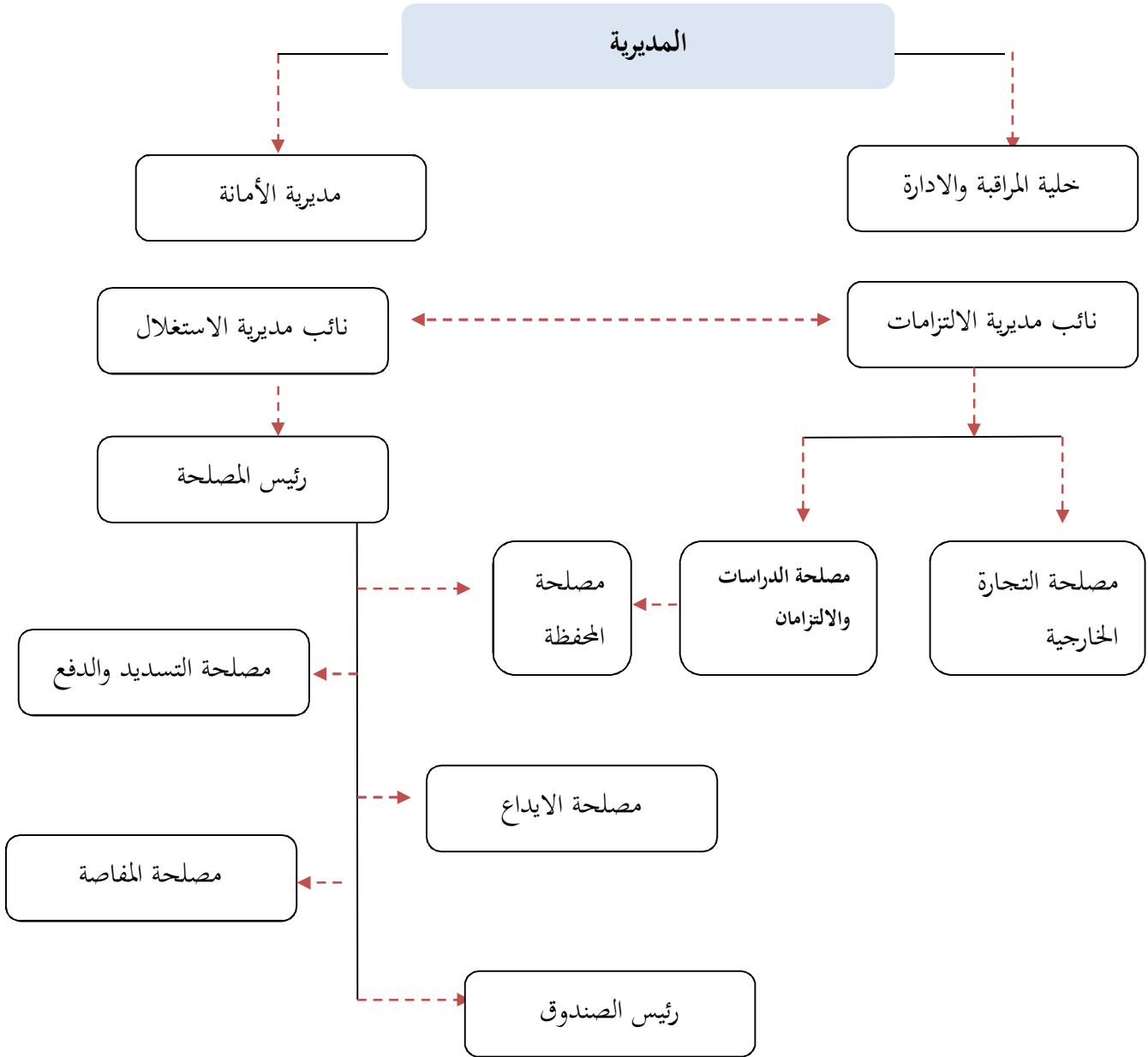


المصدر: وثائق داخلية من البنك



الشكل رقم 02 - 02 : مخطط الهيكل التنظيمي لوكالة مستغانم

خلية المراقبة والإدارة



## المطلب الثالث: المهام والأهداف التسويقية للوكالة.

### الفرع الأول: المهام

تعمل الوكالة وفقا لسياسة بنك التنمية المحلية (المركزية) المدروسة والمضبوطة وفق مستجدات ومتغيرات السوق المالية بتطوير منتجاتها بالتخصص في المهام التي توجزها في النقاط التالية

- معالجة كل العمليات الخاصة بالإقراض، تحويل العملات و عمليات الخزينة.
- فتح الحسابات للأشخاص تحت الطلب
- استقبال الودائع (الأجل أو تحت الطلب)
- التعاون مع الدولة بهدف الرقابة وحماية حركة الأموال بين المؤسسات الوطنية.

### الفرع الثاني: الأهداف التسويقية للوكالة

- رفع حجم الموارد بأقل التكاليف و أحسن مرد ودية. الإدارة الدقيقة للخزينة بالعملة الوطنية والأجنبية.
- تطوير نشاطها في مجال التعاملات البنكية
- الحصول على أكبر حصة من السوق
- تلبية حاجات ورغبات الزبائن عن طريق عرض خدمات جديدة
- إعلام العملاء بكل جديد يطرأ على ملفاتهم الخاصة بالقروض.
- إقامة علاقات مع العملاء
- حفظ وإدارة الملفات القانونية للوكالة مع جميع المتعاملين.
- القيام بتنسيق العلاقات بين مختلف المصالح مع مدير الوكالة

## مصالح الوكالة البنكية

هي أربعة أساسية:

أ- **مصلحة القروض:** تختص في القيام بمنح جميع أنواع القروض منها للاستغلال للاستثمار للعقار و قروض بالإمضاء.

ب - **مصلحة التجارة الخارجية:** متابعة العمليات البنكية للزبائن المتعلقة بالتجارة الخارجية الاستيراد والتصدير وذلك بالتوطين المصرفي فتح وإدارة ملفات الاعتماد المستندي، منح القروض اللازمة لعمليات الاستيراد والتصدير التحويل لمختلف العملات الأجنبية وكذا طلب الضمانات القانونية والنظامية على القروض الممنوحة للتجارة الخارجية.

ج - **مصلحة الصندوق:** وظيفته قبول الودائع من العملاء عمليات السحب التحويلات فتح الحسابات وتسليم بطاقات الدفع والائتمان

## د - مصلحة وسائل الدفع

وتسعى أيضا مصلحة المحفظة وهي مكلفة بمعالجة السندات والشيكات والكمبيالات من وقت تسليمها للبنك من طرف الزبون من أجل خصمها أو تحصيلها وكذا الدفع والائتمان

1- مدير الوكالة هو المسؤول الأول والمنسق والأمر لكل العمليات من بين مهامه ما يلي:

- يوقع ويبرم جميع العقود والمستندات والوثائق.

- السير على إعطاء أفضل مردود لجميع الموارد البشرية والمالية للوكالة.

- تقديم التقارير الدورية عن نشاط الوكالة للمديرية العامة.

- العمل على تطبيق جميع الإجراءات الإدارية والمحاسبية السارية المفعول...

- الحرص على السلوك الجيد للعمال والموظفين.

2- نائب المدير يساعد المدير في مهامه و استخلافه في حالة غيابه ومن بين مهامه ما

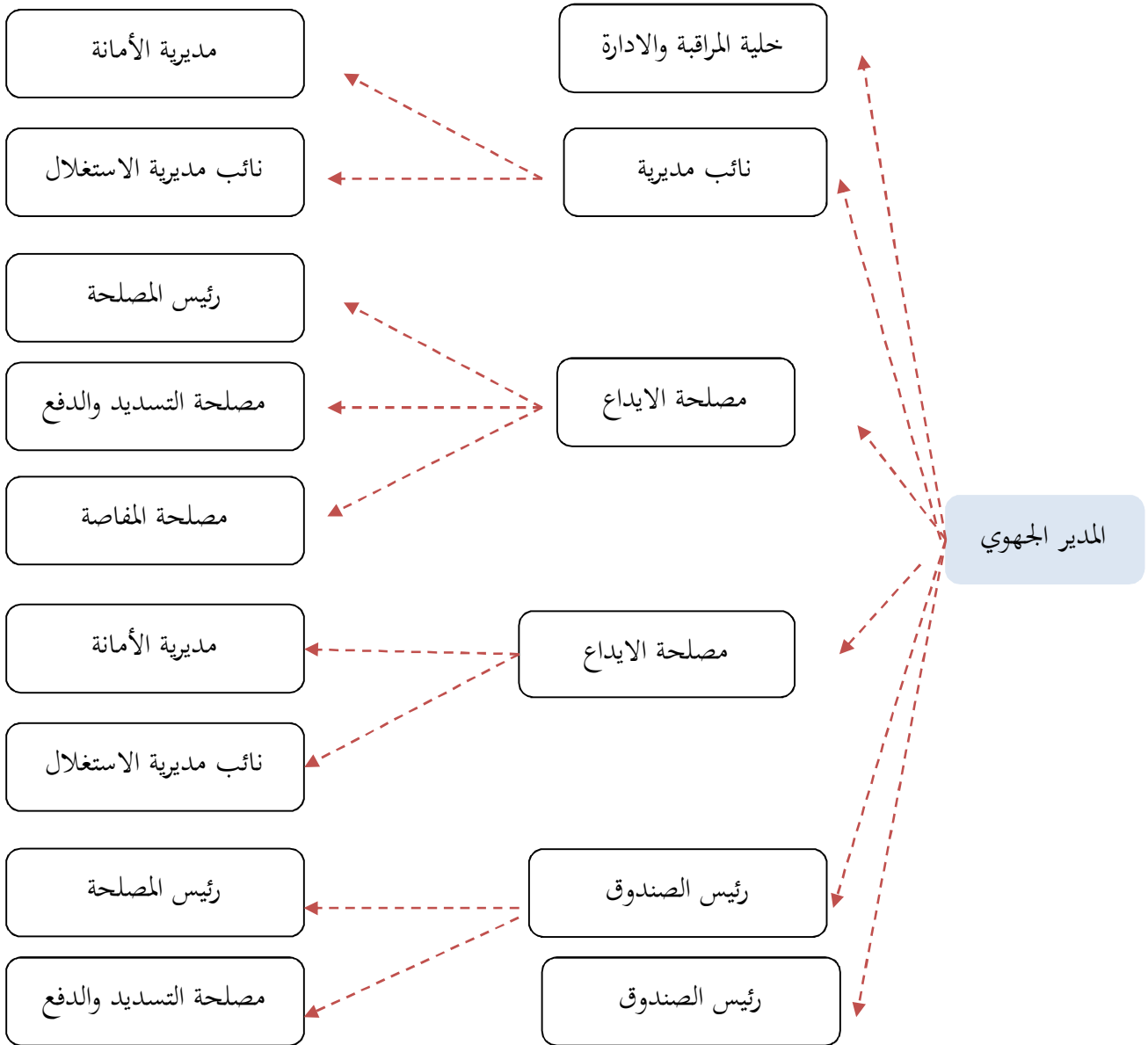
يلي:

- التنسيق بين مختلف مصالح الوكالة

- معالجة شكاوى العملاء وانشغالاتهم.
- المحافظة على الموارد المالية والمادية للوكالة.
- تنسيق الجهود ومتابعة نشاطات الوكالة
- 3- خلية المراقبة تختص بما يلي:
  - مراقبة العمليات البنكية ومدى مطابقتها للقوانين.
  - تحرير التقارير عن المهام وإرسالها إلى البيئة المعنية.
  - مراقبة ومراجعة البرامج في شكل مخطط وفقا للقواعد التنظيمية المحددة لمهام المراقبة.
  - إن تهيئة المراقبة الذاتية الداخلية أو الخارجية تحت مسؤولية المدير ومساعدته
- 4- الأمانة من وظائفها ما يلي:
  - متابعة شروط وكيفية فتح وتسيير حسابات العملاء

مخطط مجمع الاستغلال والهيكل التنظيمي لوكالة بمستغانم 02

الشكل رقم 02-03 : مخطط مجمع الاستغلال مستغانم



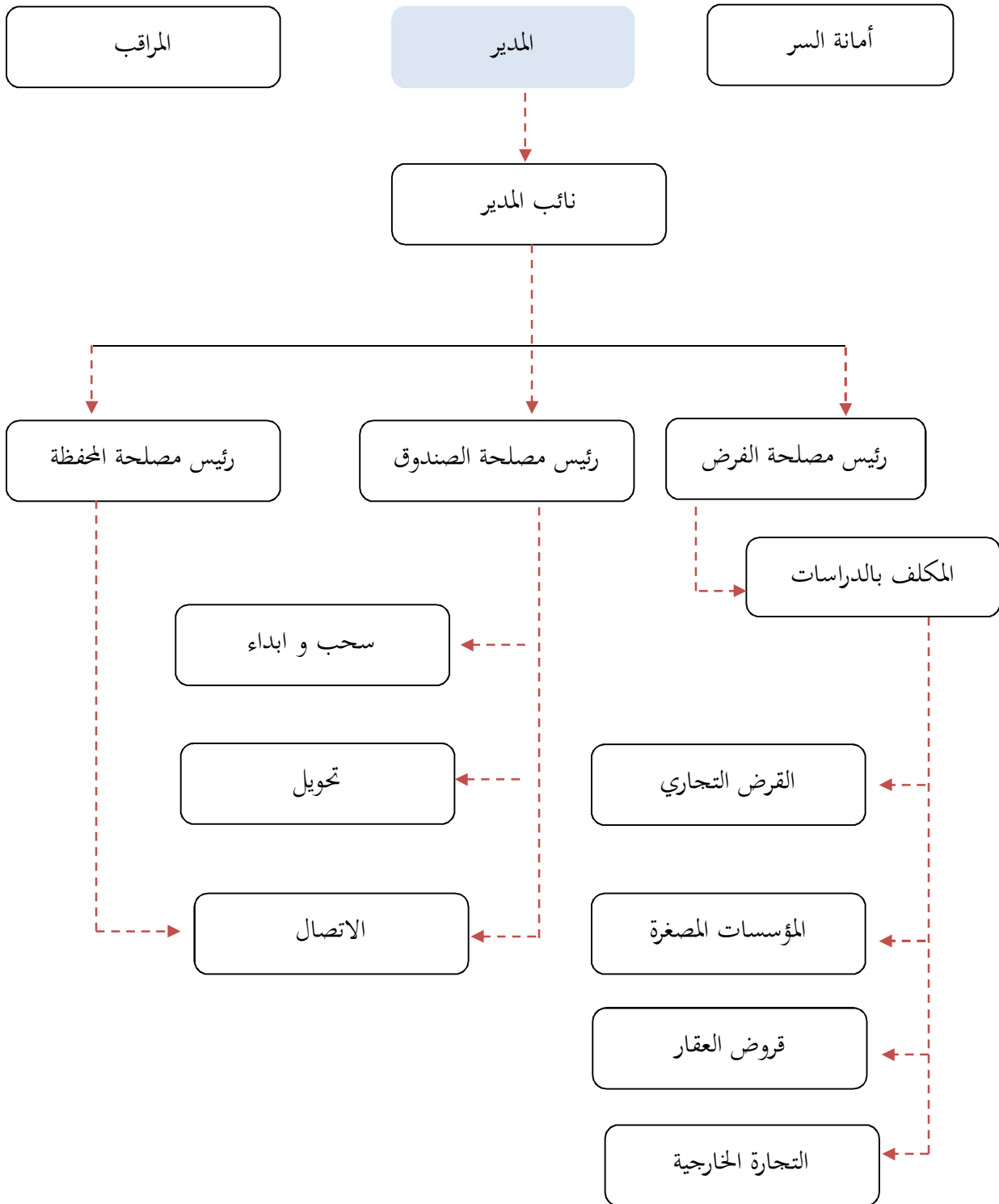
المصدر: وثيقة من بنك التنمية المحلية

المطلب الثاني: تقديم وكالة 425 بمستغانم وهيكلها التنظيمي

الفرع الأول:نشأة الوكالة:

انشأ بنك التنمية المحلية وكالة تابعة له على مستوى ولاية مستغانم بتاريخ 02 جانفي من سنة 1987 وهي وكالة بنكية رائدة و يأتي تصريف الوكالات البنكية تبعا لحجم نشاطها ورقم الأعمال المحقق، وتعمل وكالة 425 تحت إشراف المديرية الجهوية لولاية مستغانم. تقوم الوكالة بجميع العمليات البنكية من إيداع و سحب بالعملة الوطنية و الأجنبية. قبول الودائع، فتح الحسابات البنكية تحت الطلب أو الأجل منح الفروض بمختلف أنواعها. القيام بكل عمليات التجارة الخارجية استيراد و تصدير من خلال فتح الاعتمادات المستندية والقيام بعمليات التحصيل المستندي والتحويلات البنكية الخارجية. إلى جانب مهام أخرى كالسهر على المعاملات التجارية مع الزبائن وكذا دراسة و تحليل و تسيير ملفات القروض الممنوحة للخواص والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة، بالإضافة للمعالجة الإدارية والمحاسبية للعمليات مع الزبائن سواء بالعملة الوطنية أو الأجنبية.

الشكل رقم 02-04 : الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية



المصدر: وثائق داخلية من البنك

**المبحث الثاني: وسائل الدفع الالكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات البنكية**  
سنحاول في هذا المبحث إلقاء الضوء على وسائل الدفع الحديثة التي يضعها بنك التنمية المحلية لوكالة مستغانم أمام زبائنه قصد الوقوف على مدى استعمالها وأثرها على تحسين الأداء البنكي.

### **المطلب الأول: بطاقات الدفع الالكتروني لدى وكالة بنك التنمية المحلية**

مستغانم تعتبر بطاقات الدفع والسحب أكثر الوسائل انتشارا لدى الوكالة، نظرا لأنها تصلح لدى مختلف البنوك الأخرى من خلال رمزها المتمثل في تعددية البنوك والرمز الخاص لبنك التنمية المحلية وتحتوي هذه البطاقة على وحدة معالجة تسعى إجماعا بطاقة ذكية التي تمنح للعمليات البنكية أكثر أمان ويوجد لدى الوكالة صنفين رئيسيين من بطاقات الدفع والسحب منها ما هو مخصص للعملة الوطنية والأخرى مخصص للعملة الصعبة.

### **أولا: بطاقات السحب بين البنوك ( Carte de retrait interbancaire (CIB**

بطاقة الدفع لدى بنك التنمية المحلية هي وسيلة سحب ودفع الكتروني تسمح بإجراء العمليات بالعملة الوطنية على الموزعات الآلية للأموال ونقاط البيع الإلكترونية ومر هذا النوع من بطاقات الدفع والسحب المخصص للأموال بالعملة الوطنية بمراحل متباينة في انتشارها كون استعمالها بشكل عملي انطلق بالوكالة سنة 2009، حيث بدأ توزيعها على الزبائن المنتسبين للبنك على مستوى الوكالة على دفعات ثم عممت العملية على أي منتسب جديد للبنك.

### **مزايا بطاقة CIB**

- الأمان: يمكن القيام بعمليات السحب والدفع بكل أمان
- يمكن دفع مشتريات مباشرة من حساب بطريقة آنية
- يمكن الاطلاع على حساب غير كامل وكالات بنك التنمية المحلية دون عناء التنقل مدة الصلاحية

- 02. سنتين قابلة للتجديد بطريقة أوتوماتيكية



### السقف

#### بطاقة CIB الذهبية

السحب 100000.00 دينار جزائري في الأسبوع . الدفع 100000.00 دينار جزائري في الأسبوع

#### بطاقة CIB الكلاسيكية

- السحب 50000.00 دينار جزائري في الأسبوع  
- الدفع 50000.00 دينار جزائري في الأسبوع

ثانيا : بطاقة الدفع فيزا لبنك التنمية المحلية (Carte VISA BDL)

بطاقة الدفع لدى بنك التنمية المحلية فيزا هي وسيلة سحب ودفع الكتروني تسمح بإجراء العمليات بالعملة الصعبة على الموزعات الآلية للأموال ونقاط البيع الإلكترونية ( DAB /TBE ) وعلى شبكة الإنترنت في جميع دول العالم.

تصدر بطاقة الفيزا إلى أي زبون مهتم لديه أولا حساب جاري في بنك التنمية المحلية، ويحوز على العملة الصعبة ( على الأقل كحد أدنى 200 يورو في الحساب)

#### مزايا بطاقة فيزا VISA

- سافروا بكل راحة مع ضمان الوفرة الآنية لكل أموالكم لقضاء كل حاجياتكم.  
- قوموا بعمليات شراء للخارج عن طريق الانترنت بكل أمان بفضل تكنولوجيا عالية الجودة "03 دي سكيور".

- زيادة على هذا تمنحك بطاقة فيزا VISA لبنك التنمية المحلية.  
- تأمين على السفر متوفر في بطاقتكم من أجل ضمان تغطية عند السفر للخارج.

#### مدة الصلاحية:

02 سنتين قابلة للتحديد بطريقة أوتوماتيكية.

**ثالثا : بطاقة ماستر كارد العالمية**

ماستر كارد الدولية بطاقة دولية تسمح القيام بعمليات التحويل و الدفع، خدمة الدفع الالكتروني وسحب الأموال في الخارج، 24 على 24 ساعة و 7 على 7 أيام بكل أمان بفضل معيار الأمان المتمثل في خدمة D3 سكبور .

**مدة الصلاحية**

02 سنتين قابلة للتجديد بطريقة أوتوماتيكية.

**سقف التخليص**

- ماستر كارد تيتانيوم : 5000 أورو / الأسبوع .

- ماستر كارد بلاتينيوم : 8000 أورو / الأسبوع.

**سقف السحب**

- ماستر كارد تيتانيوم : 1000 أورو / الأسبوع ماستر كارد بلاتينيوم : 1500 أورو / الأسبوع

بالإضافة إلى هذا:

تمكنكم البطاقة من الاستفادة من تأمين على السفر بالمجان يغطي سفرياتكم إلى خارج الوطن.

تمكنكم البطاقة من الاستفادة من تأمين على السفر بالمجان يغطي سفرياتكم إلى خارج الوطن.

**المطلب الثاني: جهاز الدفع الالكتروني TPE والموزع الآلي للأموال DAB**

**أولا : جهاز الدفع الالكتروني TAP**

جهاز الدفع الالكتروني، يدعى باختصار TPE هي وسيلة دفع الكترونية تسمح الدفع بواسطة بطاقة البنكية CIB الكلاسيكية والذهبية. 24 على 24 ساعة و 7 على 7 كل أيام الأسبوع. تضمن حماية أكثر ضد التزوير و السرقة.

**الشروط للحصول على جهاز الدفع الالكتروني TPE**

- امتلاك حساب أو فتح حساب في وكالة بنك التنمية المحلية.
- توقيع عقد مع بنك التنمية المحلية من أجل قبول بطاقة بنك التنمية المحلية.

**امتيازات الحصول على جهاز الدفع الالكتروني BDL**

عند طلب جهاز دفع الكتروني في وكالات بنك التنمية المحلية يمكن الاستفادة من الامتيازات التالية

- السرعة.
- الفعالية.
- الأمان في المعاملات البنكية.
- التعامل مع فئة أخرى من الزبائن " حاملي البطاقات البنكية."
- المرافقة وخدمة ما بعد البيع.

**ثانيا : الموزع الآلي للأموال DAB**

مثل جميع البنوك الأخرى يمتلك بنك التنمية المحلية - وكالة مستغانم - خدمة الموزع الآلي للأموال على مستوى محل الوكالة وهو عبارة عن شبك الكتروني يسمح للزبائن بسحب أموالهم، ما يمكن البنك من نظام دفع جديد للزبائن، وقد تم بداية استخدامه مع نهاية سنة 2009 أين بدأت الخدمة بشكل فعلي.

**خصائصه:**

تبادل المعلومات عبر بطاقة الدفع (القراءة الالكترونية أو المغناطيسية) القيام بمختلف عمليات الرقابة ( مثلا صلاحية البطاقات) إرسال العمليات إلى الموزع المركزي.

**المطلب الثالث: معيقات تطور التكنولوجيا المالية ببنك bdl**

كل ما تم ذكره سابقا من إجراءات ساهمت في تحسين الخدمة لدى بنك التنمية المحلية ولكن في المقابل لم تشهد خدمات بنك التنمية المحلية أي تطور بظهور خدمات جديدة وهذا راجع إلى ما يلي:

**أسباب خاصة بالبنك:**

- عدم قدرة البنك في التحكم بوسائل الدفع الجديدة وتسييرها، ويعود ذلك لاعتماد هذا البنك على حلول و أنظمة مستوردة، غير متوافقة وخصائص السوق الجزائرية.
- الأمية المعلوماتية، ويقصد بها الجهل بأساليب ووسائل التعامل في مجال المعلوماتية.
- الحاجز اللغوي، إذ أن معظم التعاملات التجارية الالكترونية تتم باللغة الإنجليزية.
- السيطرة قيم المجتمع النقدي، حيث أن التعاملات تتم في معظمها بالنقود التقليدية وليس بأدوات التعامل المالي الحديثة:

الطابع اللامادي وغير الملموس للتعامل الالكتروني، الأمر الذي لا يشجع الكثيرين على التعامل مع أطراف لا يواجهون هم وجها لوجه وعلى وسائل إلكترونية غير ورقية.

**مشاكل خاصة بالزبون**

- مشكل الأمية يجعل الأشخاص لا يتقنون سوى في السيولة النقدية وغير قادرين على استيعاب أو استعمال البطاقات البنكية
- يحيد المواطن الجزائري استخدام النقد لأنها أحسن وسيلة للتهرب من الضرائب وعدم القدرة على فرض رقابة، خاصة بالنسبة للتجار الذين ستجبرهم عملية البيع بالبطاقات على التصريح بالقيمة الفعلية لتعاملاتهم التجارية.

- وجود أزمة ثقة بين العملاء والتجار وبين المؤسسات المالية التي تدير حساباتهم، وقد زاد من حدة هذه الأزمة الفضائح المالية التي عرفتها البنوك الجزائرية كبنك آل خليفة.

### المبحث الثالث : مقابلة مع مدير البنك

من أجل الخوض في الدراسة وتعمق فيها طرحنا مجموعة من الأسئلة على مدير وكالة البنك التنمية المحلية مستغانم والتي كانت تشمل ثلاث محاور<sup>1</sup>:

#### المطلب الأول: محور وسائل الدفع الالكترونية

س 1 : هل يمكنك إخبارنا سيدي المدير عن التطورات الأخيرة في مجال التكنولوجيا المالية التي شاهدتها بنك التنمية المحلية - وكالة مستغانم؟

ج 1: مجال التكنولوجيا المالية يشهد تطورات سريعة جداً في الآونة الأخيرة، مثل الدفع الإلكتروني عبر الهاتف المحمول الشراكات بين البنوك والشركات التقنية لتحسين تجربة المستخدم.

وتطوير حلول الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي لتقديم خدمات مالية متنوعة.

س 2 : ماهي الفوائد التي تعود على العملاء من خدمات التكنولوجيا المالية؟

ج 2 : تعود الفوائد الكثيرة على العملاء من خدمات التكنولوجيا المالية منها السرعة والسهولة في العمليات المالية، والحفاظ على البيانات الشخصية والمالية بشكل آمن، والتوفير في الوقت والتحكم في المصاريف المالية

س 3 : كيف يستخدم البنك التنمية المحلية التكنولوجيا المالية للمساعدة في رقمنة الصناعة البنكية؟

اين جيلاني عبد كريم، مدير البنك بنك التنمية المحلية وكالة مستغانم 16/05/2023

ج 3: يستخدم بعض البنك التنمية المحلية التكنولوجيا المالية لتطوير التطبيقات والمنصات الرقمية التي تمكن العملاء من إدارة حساباتهم المالية عبر الإنترنت، وتحويل الأموال ودفع الفواتير بأمان، وتتبع النفقات وإدارة الاستثمارات. وتعمل هذه التقنيات على تيسير العمليات المالية وتقليل الأخطاء البشرية.

<sup>1</sup> - مدير وكالة البنك التنمية المحلية مستغانم، بلقاسم محمد.

س 4 : ما هي التحديات والمخاطر الرئيسية المرتبطة باستخدام التكنولوجيا المالية؟  
 ج 4 : تواجه التكنولوجيا المالية بعض التحديات والمخاطر مثل مشاكل التأمين والأمان والخصوصية، بالإضافة إلى القضايا المتعلقة بحماية العملاء من الاحتيال والانتهاكات الإلكترونية. كما أن هناك مخاطر التطرف الشديد لدعاية التكنولوجيا المالية ومحاولة السيطرة على الاقتصاد.

س 5 : كيف يضمن البنك التنمية المحلية حماية بيانات العميل عند استخدام التكنولوجيا المالية؟

ج 5 : لتحقيق حماية بيانات العميل يلجأ بنك التنمية المحلية استخدام حلول الأمان الرقمي المتطورة والتحقق المزدوج لتأكيد هوية العميل قبل السماح له بالوصول إلى الحساب. كما يشترط البنك ضرورة الاستجابة السريعة لتقارير الاختراقات وتحديث البنية التحتية للتكنولوجيا المالية لتجنب الاستغلال غير القانوني للثغرات الأمنية..

س 6 : كيف تؤثر التكنولوجيا المالية على نماذج الأعمال البنكية التقليدية؟

ج 6 : التكنولوجيا المالية تؤثر بشكل كبير على نماذج الأعمال البنكية التقليدية. فبفضل التكنولوجيا المالية، يمكن للعملاء القيام بعمليات مصرفية أسرع وأكثر سهولة وأماناً في . تساعد التكنولوجيا المالية المصارف في تخفيض التكاليف وزيادة الإنتاجية وتحسين تجربة العملاء.

س 7: كيف تؤثر التكنولوجيا المالية على طريقة تقييم البنوك للمخاطر وتقديم القروض ؟

ج 7 : من جهة أخرى تؤثر التكنولوجيا المالية على طريقة تقييم البنوك للمخاطر وتقديم القروض فتساعد التقنيات المثلثة الناشئة، مثل التعلم الآلي والتحليل الضخم للبيانات والذكاء الاصطناعي البنوك في تحليل البيانات بشكل أدق وتدريب نماذج تتنبأ بالمخاطر. مما يسمح بتحسين التقييم والأمان والتحكم بمخاطر الائتمان.

س 8 : ما هي الخطط المستقبلية لاستخدام التكنولوجيا المالية في البنك التنمية المحلية؟

ج 8 : يهدف بنك التنمية المحلية إلى استثمار الكبير في تطوير التقنيات الرقمية والنظم الذكية لإدارة أموال العملاء وعلى تطوير أدوات التحكم في المخاطر والتنبؤ بانهيار السوق قبل وقوعه.

س 9 : كيف ستؤثر التكنولوجيا المالية على مستقبل العمل في الصناعة البنكية ؟

ج 9 : يمكن أن يؤدي تطبيق التكنولوجيا المالية إلى تغيير جذري في طريقة العمل في الصناعة البنكية. فمثلاً، قد يؤدي الاستثمار الكبير في التقنيات الذكية إلى تقليل عدد الموظفين الذين يعملون في البنوك، في حين يزيد من إنتاجيتهم ويرفع الكفاءة العامة للجهاز المصرفي. كما قد يؤدي التفضيل المتزايد لدى العملاء للاستخدام المتزايد للتطبيقات والأجهزة الذكية إلى تحدي البنوك القائمة وقدرتها على تلبية متطلبات العملاء بهذا الشكل الجديد.

**تعليق:**

يمكن اعتبار محور التكنولوجيا المالية في البنك أمراً ذا أهمية بالغة لتحسين جودة الخدمات البنكية والتنمية المحلية وجعله أكثر توكباً للتطورات الحديثة في العالم المالي، وتحسين الخدمات المالية المتاحة للعملاء، وتوفير الأمن اللازم للتعاملات المالية.

**المطلب الثاني: محور الاداء و جودة الخدمات البنكية**

بعد ما تطرقنا لوسائل الدفع الالكترونية سنتطرق الآن الي محور الأداء و جودة الخدمات البنكية

س 1: ما هي المقاييس الرئيسية التي تستخدمها لتقييم الأداء و جودة الخدمات البنكية؟

ج 1: المقاييس الرئيسية التي يستخدمها البنك لتقييم تشمل:

- مقياس جودة الخدمة من منظور العملاء
- مقياس جودة الخدمة من وجهة نظر العميل
- مقياس الجودة المهنية
- مقياس الجودة من المنظور الشامل او الكلي



- معدلات تحويل رأس المال

س2: كيف يستخدم البنك البيانات لتحسين الاداء و جودة الخدمات البنكية ؟

ج 2 : يقوم البنك بجمع البيانات من العملاء واستخدامها لتحليل الاتجاهات والاحتياجات الخاصة بالعملاء بناءً على هذه البيانات يقوم البنك بتحسين منتجاته وخدماته وتقديم البدائل لتلبية متطلبات العملاء

س 3 : كيف يقيس البنك رضا العملاء وما هي الخطوات التي يتم اتخاذها لتحسين هذا الرضا؟

ج 3 : يقيس البنك رضا العملاء من خلال إجراء مساحات واستطلاعات للرأي والتقييم الدوري من قبل العملاء، وتوظيف البيانات الناتجة عنها لتحسين جودة الخدمات والتواصل مع العملاء الحاليين وجذب المزيد من الزبائن.

س 4 : كيف يدير البنك المخاطر المرتبطة بجودة الخدمات؟

ج 4: يقوم البنك بإدارة المخاطر المرتبطة بجودة الخدمات من خلال تقييم وتحليل المخاطر واتخاذ إجراءات ملائمة لتعزيز الاستدامة المالية والحد من المخاطر المرتبطة بالعمليات البنكية والصفقات التجارية كما يقوم البنك بإنشاء أنظمة وإجراءات فعالة لإدارة المخاطر وتخصيص الموارد اللازمة لتحقيق تلك الأهداف.

س 5: كيف أثر اضطراب الأسواق المالية العالمية على جودة الخدمات البنكية؟

ج 5 : لتأثير اضطراب الأسواق المالية العالمية على أداء البنك، يعتمد الأمر على حجم ونطاق عمل البنك وقوة بنيته التحتية وإدارته المالية. قد يؤثر ذلك على جودة الخدمات البنكية ونتائجه المالية ويؤدي إلى تقليص حجم العمليات أو تغيير الاستراتيجيات الاستثمارية للتأقلم مع الظروف المتغيرة.

س 6 : كيف يبتكر البنك الخدمات البنكية الجديدة لتحسين قدرته التنافسية في سوق متغير باستمرار ؟

ج 6 : من بين الطرق التي يمكن للبنك العمل عليها لتحسين الخدمات البنكية :

ابتكار وسائل دفع الكترونية مبتكرة وفعالة وتنافسية.

- استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحسين عمليات البنك وتحقيق التحول الرقمي.

- توسيع نطاق الأسواق التي يعمل فيها البنك ومجالات الخدمات الالكترونية البنكية التي يقدمها.

**تعليق:**

جودة الخدمات البنكية هو عامل حاسم في تحقيق النجاح لأي بنك، وجهوده في تحسين وإدارة الأداء البنكي يمثل جزءاً أساسياً من رؤيته في بناء علاقات عملاء قوية واستمرارية أعمال ناجحة في المستقبل.

**المطلب الثالث : اثر وسائل الدفع الالكترونية على جودة الخدمات :**

س 1: كيف ينظر البنك إلى تأثير وسائل الدفع الالكترونية على جودة الخدمات البنكية ؟

ج 1 : ينظر البنك إلى وسائل الدفع الالكترونية على أنها عامل أساسي في تحويل وتطوير جودة الخدمات البنكية.

س 2 : ما هو الدور الذي تلعبه وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات البنكية؟

ج 2 : تلعب وسائل الدفع الالكترونية دوراً حيوياً في تحسين جودة الخدمات البنكية بما يلي:

- توفير بنية تحتية أكثر كفاءة للبنك بما فيها المعلومات الأمنية والأساليب الحديثة للمدفوعات. إدخال الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات وتقنيات البلوكشين والتحويل الرقمي الذي يساعد في تحسين الخدمات وتوفير وقت العملاء

س 3 : كيف يستخدم البنك وسائل الدفع الالكترونية لتحسين تجربة العملاء ؟

ج 3 : يستخدم البنك وسائل الدفع الالكترونية لتحسين تجربة العملاء من خلال. على سبيل المثال:

- تغيير وتحسين واجهة المستخدم للتطبيقات البنكية والمواقع لتسهيل الاستخدام والوصول السهولة للخدمات التي يطلبها.

- توفير الدعم اللازم على مدار الساعة عبر الدردشة الفورية ومركز الاتصال لتلبية الاحتياجات الخاصة للعملاء.

المالية؟

- ابن جيلا ليعبد الكريم، مدير البنك بنك التنمية المحلية وكالة مستغانم اتجاهات التكنولوجيا المالية التالية التي يركز عليها البنك هي الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات وتقنيات البلوكشين والتحويل الرقمي، وتوفير الدفعات الفورية وتحسين تجربة المستخدم من خلال تطبيقاتها والعمل على حلول وأدوات النظم المالية الرقمية.

خلاصة الفصل:

حاولنا في هذا الفصل إسقاط الجانب النظري لأثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك من خلال دراسة ميدانية لبنك التنمية المحلية وكالة مستغانم ومن خلال دراسة لهذا الموضوع اتضح لنا أهمية استخدام التكنولوجيا المالية لما لها أثر إيجابي على البنوك، والتي تعتمد في تقديم خدماتها على أحدث التقنيات وابتكارات المالية للرفع من الأداء البنكي. كما يمكننا القول أن وسائل الدفع الإلكتروني أصبحت من الضروريات التي يستوجبها التطورات الحاصلة والمستمرة في القطاع التكنولوجي عامة وفي القطاع المصرفي خاصة، باعتبار أن بنك التنمية المحلية حديث النشأة وموات للتطورات الحاصلة في مجال الصرفة الحديثة إلا أن النتائج المتواصل إليها أثبتت العكس تماما، لأن نصق الوعي المصرفي لدى الجمهوري الجزائري استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وذلك لأن الجمهور وعملاء الوكالة بصفة خاصة لا زالوا يحبذون الوسائل التقليدية على الحديثة بسبب انعدام الثقة التامة بوسائل الحديثة.

خاتمة

تعد المصارف العمود الفقري لكل اقتصاديات باعتبارها المنظمة التي تتعامل مع الوسائط المالية حيث تسعى لتقديم أفضل الخدمات وتعتبر التكنولوجيا من أهم العناصر التي ساهمت في تحول العديد البنوك إلى استعمال التكنولوجيا في عملها المصرفي.

كما أن دخول هذه التكنولوجيا في مجال العمل المصرفي أدى إلى رفع مستوى عملية تقديم الخدمات وتحديثها، ولقد بدأت المصارف في العالم السابق من أجل تقديم خدماتهم بأحدث ما توصلت إليه التكنولوجيا من وسائل دفع الالكترونية بعينة محافظة على زبائنها وطلب عند كثير من العملاء وتأمين خدمة مميزة لهم فالتكنولوجيا المالية بهدف إلى تطوير وسائل خدمات البنكية ورفع كفاءة أدائها، وعلى الأساس سعت الدول متقدمة إلى تخفيض تكاليف العمليات البنكية التي تتم القنوات الالكترونية التدعيم العلاقات وزيادة ارتباط العملاء هذا البنك وهو ما يميز من المكانة التناسبية في سياق أعمال البنوك التجارية، ومن هذا فإن الخدمات الالكترونية تسعى إلى تقديم دفع جديد للبنوك وهذا من خلال إدخال التكنولوجيا المالية في العمل المصرفي. بإنشاء بنية تحتية تساعد البنوك العاملة على شبكة الانترنت في الجزائر من تقدم منتجاتها وخدماتها سيولة وسرعة وأمان، بحماية عملائها.

ولقد حرص البنك التنمية المحلية على مواكبة التكنولوجيا المالية ساعيا بذلك إلى تحديث وتطوير أنظمة النقع الالكترونية مع العملاء سواء تعلق الأمر بتقنيات إرسال الشبك أو في مجال دخول البطاقة البنكية في العمل المصرفي وكذا خدماتها متوفرة في مواقعها على شبكة الانترنت كل هذه التطورات الحاصلة بالبنك خاصة مع اعتماده على الصيرفة الالكترونية كان لها أثر إيجابي على الأداء المالي له

## اختبار صحة الفرضيات

الفرضية الأولى: الاعتماد على وسائل الدفع الالكترونية في البنوك يؤدي إلى الزيادة في أداء و جودة الخدمات البنكية .

← تم اثبات صحة هذه الفرضية من خلال ما جاء من تحليل في الفصل الأول

الفرضية الثانية : يحدد النظام المصرفي الأمثل عن طريق الخدمات البنكية الالكترونية  
← تم اثبات صحة هذه الفرضية من خلال نتائج المبحث الأول والثاني  
في الفصل الثاني.

الفرضية الثالثة : تساهم وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية وكالة  
مستغانم

← و تم اثبات صحة هذه الفرضية من خلال الحوار الذي اجريا مع مدير هذا  
البنك.

## نتائج الدراسة:

تعتبر التكنولوجيا المالية من عوامل تطور البنوك التجارية ورفع من أدائها وجلب  
الزبائن ورفع من القدرة التناسبية وهو ما يؤثر إيجابا على جودة الخدمات البنكية فهي تفتح  
أفاق واسعة للحصول على الخدمة البنكية في أي وقت وفي أي مكان.

- تؤثر التكنولوجيا المالية بالإيجاب على كفاءة المنظومة المعرفية

- إن تطور التكنولوجيا المالية أدى إلى ظهور أشكال و وسائل جديدة للعمل المصرفي  
ساهمت فيها التطورات التي شهدت التكنولوجيا المالية من خلال تطوير كل من أجهزة  
الصراف الآلي.

- لقد فرض التطور التكنولوجي العديدة من التغيرات لم يكن القطاع المصرفي في غنى  
عنها.

- إن استخدام التكنولوجيا المالية يزيد من التحكم في تسيير الجدي والفعال للبنك من خلال مردودية البنوك.

- تعد التكنولوجيا المالية سلاحاً تنافسياً فعالاً لكسب رضا العملاء وجذب أكبر عدد منهم. .  
- تأثر المؤسسات المالية التقليدية بالتكنولوجيا المالية أحدث تطوراً جذرياً في الممارسات والأداء ذلك بالتخلي عن الأساليب التقليدية أو تطويرها مع تبني الفكر الجديد في عرض ونقدي وتسويق الخدمة المالية.

- التكنولوجيا المالية تساهم بدور فعال في تحقيق الأداء البنكي المتميز للبنوك التجارية ..  
يعكس الأداء قدرة البنك على تحقيق أهدافه ولاسيما طويلة الأمد ميا، مثل أهداف الربح والبقاء والنمو والتكيف باستخدام الموارد المالية والبشرية بالكفاءة والفاعلية.  
- الأداء يمثل النتائج النهائية التي أسفرت عنها مختلف أنشطة البنك من خلال التوفيق بين مختلف موارده خلال فترة الزمنية المحددة.

#### التوصيات و الاقتراحات:

- إسراع الدولة الجزائرية في التعاقد مع الشركات للاستثمار في التكنولوجيا المالية وتدريب مسيري القطاع المعرفي على أدواتها لتسهيل معاملاتها المالية المختلفة.

- ضرورة الاستفادة من تجار الشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية وإعداد منصات التمويل الجماعي على مواقع الالكترونية.

- تخصيص ميزانيات معتبرة من أجل تكوين مسيري بنوك في مجال تكنولوجيا المالية.  
إجراء تغييرات لما بتلاؤم مع المنتجات المالية التقليدية ومعالجة المخاطر الناجمة عنها لأن ذلك سيعرقل أدوات التكنولوجيا المالية في إتمام المعاملات المالية.

- العمل على تحديث الخدمات البنكية إضافية إلى تحديث وسائل الدفع لضمان المنافسة البنكية المرتقبة وإشياء المزيد من الفروع وسرعة أداء الخدمات وحسن معاملة العملاء.

- يجب على البنوك الإسراع في تبني الابتكارات والإبداعات المالية الجديدة للحفاظ على مكانها.



- على البنوك التجارية الحرص على تطوير الصيرفة الإلكترونية ومواكبة التطورات الحديثة كون هذه الأخيرة تساهم بشكل فعال في تحقيق الأداء المصرفي الملمين.
  - الحرص على توسيع مجال استخدام التكنولوجيا المالية كونها تساهم في الرفع من جودة الأداء البنكي.
  - تخصيص ميزانيات معتبرة للمؤسسات المالية البنكية بالجزائر من طرف الحكومة لتطوير الكفاءات.
  - والمهارات المهنية بالتكوين والتدريب على كل مستجدات وتطورات علوم التكنولوجيا والاحتفاظ بها. الشجيع الاستثمار في التكنولوجيا المالية
  - العمل على تحسين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مما يسمح المؤسسات بالاعتماد على تطبيقات التكنولوجيا المالية المبتكرة
- أفاق الدراسة:**

في ظل ما سبق سمحت لنا هذه الدراسة بأخذ مجموعة من الأفكار التي يمكن أن تكون متعلق المواضيع بحثية مستقبلية سنتطرق لبعض منها:

ما هو دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي في الجزائر ؟

أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات في البنوك الإسلامية.

دور التكنولوجيا المالية في المؤسسات الائتمانية.

دور التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المالية ( التمويل، إدارة المخاطر والتأمين).

## قائمة المصادر و المراجع

■ الكتب

1. إبراهيم بختي، التجارة الإلكترونية، مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.
2. أبو سلمان عبد الوهاب إبراهيم، البطاقات البنكية الافتراضية والسحب الميسر من الرصيد، دار القلم، دمشق، سوريا، 2003.
3. أحمد السيد لبيب إبراهيم، الدفع بالنقود الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، دون طبعة، الإسكندرية، مصر، 2009.
4. أحمد زهير شامية، النقود والمصارف، دار زهران الأردن، ط 1، 2013.
5. أحمد سفر، أنظمة الدفع الإلكترونية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2008.
6. أحمد فريد مصطفى وآخرون، الاقتصادي النقدي والمصرفي بين النظرية والتطبيق، مؤسسة سباب الجامعة الاسكندرية، مصر، 2000.
7. أحمد محمد محرز، السندات التجارية، دار الكتاب الحديث للنشر والتوزيع دون طبعة، الكويت، 1996.
8. أسامة محمد الفولي، زينب عوض الله، اقتصاديات النقود والتمويل، الدار الجامعية، جديدة، القاهرة، 2005.
9. أنطوان الناشف و خليل الهندي، العمليات البنكية والسوق المالية، المؤسسة الحديثة للكتاب ، لبنان، ج1.
10. بالعيساوي محمد الطاهر، الوجيز في شرح الأوراق التجارية، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، الجزائر 2008 .
11. توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن أساليب حديثة في المعايرة والقياس، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، دون - طبعة، مصر، 2004.

12. خالد على الدليمي، النقود والمصارف والنظرية النقدية، دار الأنيس مصراطة، ط 1، 1998.
13. راشد راشد، الأوراق التجارية الافلاس والتسوية القضائية في القانون التجاري الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية الجزائر، 1994.
14. رأفت رضوان علم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 1999.
15. زايد محمد، البطاقات البنكية كأداة لتفعيل التجارة الإلكترونية، مجلة ضياء للدراسات القانونية، المركز الجامعي نور البشير، البيض، الجزائر، المجلد 03 ، العدد 02 ، 30 ديسمبر 2021.
16. سالم محمد عبود، قياس أبعاد جودة الخدمة البنكية من وجهة نظر الزبائن باستخدام مدخل الفجوات المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك، جامعة بغداد ،العراق، العدد 1، 2014.
17. سليمان الناصر، تقنيات البنوك وعمليات الائتمان، ديوان المطبوعات الجامعية، الكعبة الأولى، الجزائر، 2012.
18. سوزي عدلي ناثر، مقدمة في الاقتصاد النقدي والمصرفي، منشورات الحلبي الحقوقية، طبعة الأول، بيروت، لبنان، 2008.
19. شاكر القرزويني، محاضرات في اقتصاد النقود والبنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 1992.
20. صبحي تادرس قريصة، النقود والبنوك، دار النهضة العربية، بيروت، 1984 .
21. طارق عبد العال حمادة، التجارة الإلكترونية الإبعاد الإلكترونية الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية القانونية، الدار الجامعية ، القاهرة، مصر، الطبعة الثانية.
22. طالب حسن موسى، الأوراق التجارية والعمليات البنكية، دار الثقافة، عمان، الأردن، ط 1، 2011.

23. عبد الهادي مسعودي، الأعمال البنكية الإلكترونية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان، الأردن، 2016 .
24. علي جمال الدين العوض، الأوراق التجارية، مطبعة جامعة القاهرة والكتاب الجامعي، دون طبعة القاهرة، مصر، 1995.
25. عليان الشريف وآخرون، القانون التجاري دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2000 .
26. محمد إبراهيم بد الرحيم، الاقتصاد الصناعي، التجارة الإلكترونية مؤسسة شباب الجامعية، الإسكندرية، مصر.
27. محمد بهجت عبد الاقدر قايد، الأوراق التجارية، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2006.
28. مصطفى كمال طه ووائل بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2007.
29. مروان عطون، الأسواق النقدية والمالية والبورصات ومشكلاتها في عالم النقد والمال ديوان المطبوعات الجامعية الجزائرية، ط 2 ، 2003.
30. محمد نور وصالح لجداية، التجارة الإلكترونية، دار حامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2009
31. نادر عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الإلكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، طرابلس، لبنان، 2007.
32. ناظر محمد نوري الشمري عبد الفتاح زهير عبد اللات، الصيرفة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
33. هبة مصطفى كافي، التجارة الإلكترونية، ألفا للوثائق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، قسنطينة، الجزائر، 2017 .

34. وائل رفعت علي، الإدارة المالية وسوق المال، دار التعليم الجامعي للنشر والتوزيع،  
دون طبعة، الإسكندرية، مصر، 2018.

35. وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار المسيرة للنشر  
والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2012

### ■ الأطروحات والرسائل

36. الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ط 2، 2003.

37. سالم مريم. أساليب تسويق الدفع الحديثة لرفع القدرة التنافسية للبنوك في الجزائر، مذكرة  
مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص نقود مالية  
غير منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013-2014.

38. عبد الرحيم وهبية إحلال وسائل الدفع البنكية التقليدية بالإلكترونية، دراسة حالة  
الجزائر، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم والتسيير فرع نقود  
مالية غير منشورة، جامعة الجزائر، 2005-2006 .

39. أوصيف عما، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرون مع الإشارة إلى  
تجربة الجزائرية، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم  
الاقتصادية تخصص التحليل والاستشراف الاقتصادي، غير منشورة، جامعة مستوري،  
قسنطينة، 2008-2009.

40. سلطاني خديجة، احلال وسائل الدفع التقليدي بالوسائل الإلكترونية، دراسة حالة بنك  
التمية الريفية، وكالة بسكرة، مذكرة ماستر فرع مالية ونقود، جامعة محمد خيضر، بسكرة،  
2013 .

41. محمد بن بوبترة وعبد اللطيف بغاز يدي ، معالجة المعاملات البنكية في ظل نظام  
الدفع الآلي، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة ليسانس في العلوم المالية  
والتجارية، تخصص مالية، غير منشورة، المدرسة العليا للتجارة، 2007-2008.

42. زيقم سارة، دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص نقود ومالية غير منشورة، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2014-2015.
43. وهيبة عبد الرحيم، إحلال وسائل الدفع البنكية التقليدية والإلكترونية، دراسة حالة الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير اكايمي، فرع نقود مالية جامعة الجزائر، 2006.
44. شيروف فضيلة، أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات البنكية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2009 - 2010.

#### ■ المداخلات

45. منصورى زينب، وسائل وأنظمة الدفع والسداد الإلكتروني ( عوامل الانتشار وشروط النجاح)، مداخلة مقدمة إلى الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، يومي 26-27 أبريل 2011.
46. زواش زهير، روابح عبد الباقي، بطاقات الدفع البنكية ودورها في تسريع المعاملات البنكية، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي (ضرورة الانتقال وتحديات الحماية)، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف، ميله، يومي 23.24 أبريل 2018 .

#### ■ المجالات

47. جابر جميل علاونة واقع التدريب على جودة الخدمات البنكية في البنوك المحلية الفلسطينية، مجلة الأبحاث المالية و البنكية، المعهد المصر في الفلسطيني رام الله، فلسطين، المجلد 03 ، العدد 02، 2015.
48. بهلول خيرة، ضبيان كريمة تأثير جودة الخدمات البنكية على الصورة المدركة للعميل مجلة الشعاع للدراسات الاقتصادية المركز الجامعي، تيسمسيلت الجزائر، المجلد 05 ، العدد 01، 2021.
49. أبو بكر خوالد، قياس مدى توافر أبعاد جودة الخدمات في المصارف التجارية الجزائرية الحكومية مجلة الاقتصاد والتجارة، كلية العلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة باجي مختار، عنابة الجزائر، العدد 3 ، 2017 .
50. عبد الرؤوف حسن العلاقة بين الاغتراب الوظيفي وجودة الخدمات البنكية مجلة الجامعة الأسمرية كلية الاقتصاد والتجارة، جامعة المرقب ، ليبيا ، العدد 29 .
51. اهر محمد عبيد، أثر جودة الخدمات البنكية الإلكترونية على رضا والتزام عملاء البنك الإسلامي الفلسطيني، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية كلية العلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، العدد 04، 2021.
52. إلهام أحمد أبو بكر ، رهيبي مهدي عزيان دور التقنيات الحديثة للعلاقات العامة في تحسين جودة الخدمة البنكية، مجلة كلية الفنون والإعلام جامعة مصر ، مصر ، العدد 03، 2022.
- مدير وكالة البنك التنمية المحلية مستغانم، بلقاسم محمد.

#### ■ المراجع باللغة الأجنبية

53. Bonne eau Thierry. Droit bancaire éducation Montchrestien Paris
54. Pierre Eiglier, Ericlangard, Le Marketing Des Services. Edition



55. International, 5eme édition, paris, 1994.
56. Claire Gauzente , « mesurer la performance des entreprises en absence d'indicateurs objectifs ,quelle validité »,2000,145-165
57. Czepiel J.A, Rosemberg L.J, « consumer satisfaction : concept and mesurment »,academy of marketing science, 1973 ,vol 05 ,N°04.
58. Plichon V, « La nécessité d'intégrer les états affectifs à l'explication du processus de satisfaction du consommateur », Actes de la conférence de l'Association Française du Marketing, Bordeaux, (1998)
59. Cronin J.J et Taylor S.A, « Measuring service quality: A re-examination and extension,Journal of Marketing, (1992),Vol 56,N°3, 55-68.
60. Garbarino E. et Johnson M.S., « The different roles of satisfaction, trust, and commitment in customer relationships », Journal of Marketing, Vol 63, (1999), 70-87.
61. .Jham, V. et Khan, M.K., « Customer Satisfaction: the Indian banking sector » a Study, IIMB Management Review, March. (2008).
62. Sharples, J. et Milham, N. (1990). Long run competitiveness of Australian agriculture. USDA 36 Economic Research Services, Foreign Agricultural Economics Report 243.
63. Jay Kandampully,Connie Mok,Beverley Sparks, « service quality management in hospitality ,tourism and leisure »,2001.
64. Ulrich pohl , « type and timing of rewards as influancing factors on the value perception of a customer loyalty program »,Grin,Germany ,2006



ملاحق

الملحق رقم 01 : صورة عن خدمات بنك التنمية المحلية



الملحق رقم 02 : وسائل الدفع الالكتروني في بنك التنمية

