

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 و مالي



كلية: العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

من إعداد الطلبة:

قاسم أحمد

عمار عمر الفاروق

تحت عنوان:

دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية

دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارت

لجنة المناقشة

رئيسا	أستاذ التعليم العالي	ساعد محمد
مشرفا	أستاذ محاضراً	بن سوشة ثامر
مناقشا	أستاذ محاضراً	وكال نور الدين

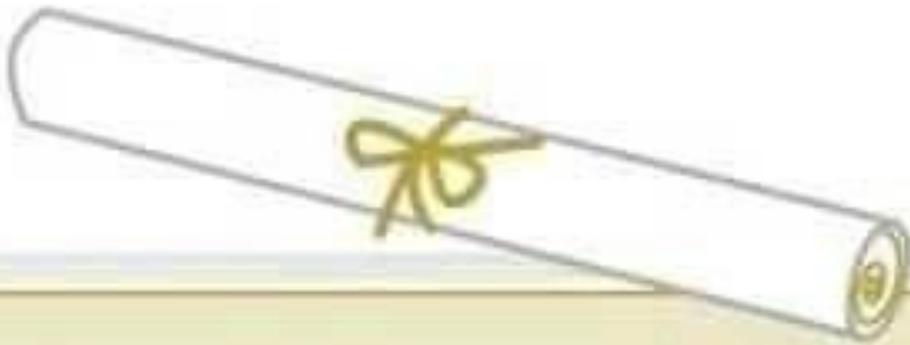
الموسم الجامعي: 2025/2024



الإهداء

إلى من نزلت في حقهم الآيتين الكريمتين في قوله تعالى:
"وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا ۖ إِنَّمَا يُبَلِّغَنَّ عِندَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا
أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٍّ وَلَا تَنْهَرْهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا"
إلى والدتي حفظها الله لي وجعلها تاجا على رأسي.
والى والدي حفظه الله لي وجعله تاجا على رأسي.
إلى دفء البيت وسعادته أخواتي
إلى سندي وقوتي في الحياة أخي
إلى جميع أفراد عائلتي والذين لم يذكرهم لساني فمكانتكم في القلب
محفوظة وإلى كل من يحمل اسم عائلتي.
إلى من شاركتي وتقاسم معي عناء هذا العمل زميلي وأخي عمر الفاروق

قاسم أحمد





الإهداء

اللهم لك الحمد اذ ألهمنا من الخطأ استغفاراً، ولك الحمد إذا رضيت، يا رب لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك، يا رب ارزقنا الجنة واصرف عنا بعفوك النار، ولك الحمد إذا عطفت قلوب الأباء ونحن صغاراً، أهدي ثمرة جهدي الى الذين أوصانا الله أن نحسن اليهما بعد عبادته،

إلى بهجة البيت وسعادتها إلى إخوتي

والى كل الأقارب دون استثناء.

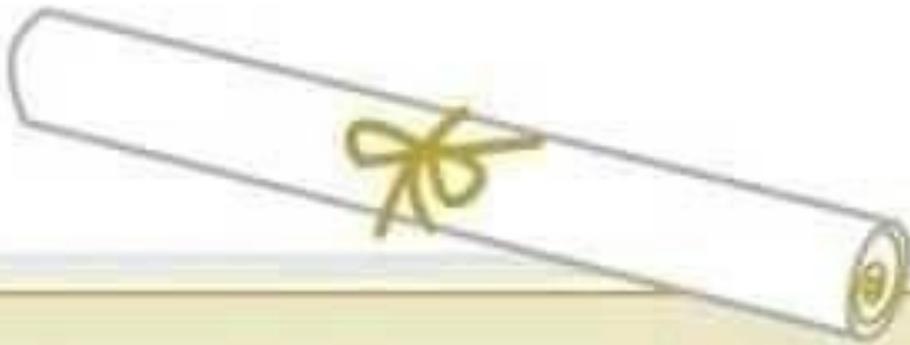
وإلى كافة أصدقائي الذين عشت معهم أسعد اللحظات ورفقائي دربي ومن أعانني على طاعة الرب

إلى الذي تحمل معي عناء هذا البحث صديقي وأخي "قاسم أحمد".

إلى كل من نسهم قلبي ولم ينسأهم قلبي

إلى كل من تصفح هذه المذكرة يوماً .

عماري عمر الفاروق





الشكر

لله أولا وأخرا ... يليق بعظيم نعمه وجميل توفيقه
اللهم إننا نسألك إيماننا دائما ، وقلبا خاشعا ، وعلما نافعا
ويقيننا صادقا وديننا قيما ، ونسألك دوام الصحة والعافية
ونسألك الغنى عن الناس يا رب العالمين...
وصلى اللهم على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.
قبل كل شيء نشكر ونحمد حمدا كثيرا طيبا مباركا للذي خلقنا وشق
سمعنا وبصرنا...

أن وفقنا لإتمام هذا العمل المتواضع الذي يعتبر قطرة من بحر
بعد شكر الله وحمده نتقدم بكلمة شكر وعرفان كما قال الحبيب المصطفى صلى الله عليه وسلم
" من لم يشكر الناس لم يشكر الله "

إلى الأستاذ المشرف الذي تفضل بقبوله الإشراف على هذه الدراسة وعلى نصائحه وتوجيهاته
لانجاز هذا العمل.

وكذلك نتقدم بالشكر والتقدير إلى كل الأساتذة الذين ساهموا في توجيهنا وإثراء معلوماتنا في
مرحلة انجاز هذه المذكرة كل باسمه ومقامه .
كما نتوجه بالشكر المسبق لكل أعضاء لجنة المناقشة.

دون أن ننسى أن نشكر جميع أساتذة كلية العلوم الاقتصادية وكل من ساهم

في انجاز هذا العمل من قريب أو بعيد



الصفحة	العنوان
I	فهرس المحتويات
II	قائمة الجداول
III	قائمة الاشكال
أ	مقدمة
الفصل الاول: الاطار النظري لوسائل الدفع الالكترونية و جودة الخدمات المصرفية	
07	المبحث الأول: عموميات حول وسائل الدفع التقليدية
07	المطلب الأول: وسائل الدفع التقليدية
11	المطلب الثاني: أشكال وسائل الدفع التقليدية
18	المطلب الثالث: عوامل التحول إلى وسائل الدفع الإلكترونية
22	المبحث الثاني: الإطار النظري لوسائل الدفع الالكترونية الحديثة
22	المطلب الأول: مفهوم وخصائص وسائل الدفع الإلكترونية :
24	المطلب الثاني: أهمية وسائل الدفع الإلكتروني:
24	المطلب الثالث مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية وعوامل نجاحها:
29	المبحث الثالث: تأثير وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية
29	المطلب الأول: مفهوم و أهمية جودة الخدمات المصرفية
31	المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمات المصرفية
32	المطلب الثالث: مساهمة وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية
34	خلاصة الفصل الأول:
الفصل الثاني: الاطار التطبيقي لوسائل الدفع الالكترونية و دورها في تحسين جودة الخدمات	

الصرفية في البنك الوطني الجزائري	
35	تمهيد :
36	المبحث الاول : تقديم البنك الوطني الجزائري BNA:
36	المطلب الاول : التعريف بالبنك الوطني الجزائري BNA
39	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري BNA :
43	المطلب الثالث : مهام و نشاطات البنك الوطني الجزائري BNA:
45	المطلب الرابع : الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك الوطني الجزائري :
47	المبحث الثاني: وسائل الدفع الإلكتروني في البنك الوطني الجزائري
47	المطلب الأول: تطبيقات الخدمات المصرفية للبنك الوطني الجزائري
58	المطلب الثاني :دراسة وتحليل الجداول الاحصائية في مجال استخدام وسائل الدفع الالكتروني ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالبنك الوطني الجزائري:
62	المطلب الثالث: دور الابتكار المالي في البنك الوطني الجزائري
64	المطلب الرابع: التحديات التي تواجه البنك الوطني الجزائري في ظل الابتكار المالي المتجدد
66	خلاصة الفصل الثاني:
74	الخاتمة
77	قائمة المصادر والمراجع

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
13	الفرق بين الكمبيالة والسند لأمر	01/01
41	توزيع موظفي وكالة تيارت	01/02
49	أسقف البطاقة البنكية للبنك الوطني الجزائري	02/02
51	أسقف البطاقة البنكية مسبقا للدفع للبنك الوطني الجزائري	03/02
58	جدول احصائي في مجال استخدام وسائل الدفع الالكتروني بالبنك الوطني الجزائري	04/02

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
39	الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري BNA	01/02
43	الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارت 540	02/02
48	البطاقة البنكية الكلاسيكية	03/02
49	البطاقة البنكية الذهبية	04/02
50	البطاقة البنكية المسبقة الدفع	05/02
51	بطاقة النخبة	06/02
52	أنواع بطاقة التوفير	07/02
54	بطاقة VISA	11/02
55	بطاقة "One Pay" "البنكية للبنك الوطني الجزائري	12/02
61	توزيع أدوات الدفع الإلكتروني المعالجة من خلال النظام البياني (ATCI) 2022	13/02

مقدمة عامة

مقدمة عامة

تُعد البنوك من بين أبرز الفاعلين في الحياة الاقتصادية، حيث تلعب دورًا محوريًا في تعبئة الموارد المالية وتوجيهها نحو الاستثمار، إضافة إلى تيسير عمليات التبادل وتقديم خدمات مالية ومصرفية متنوعة. وقد شهد القطاع المصرفي خلال العقود الأخيرة تحولات كبيرة، خاصةً في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة، ما أدى إلى بروز نماذج جديدة في تقديم الخدمات البنكية، على رأسها وسائل الدفع الإلكترونية التي أصبحت تشكل حجر الأساس في تحسين جودة الخدمات المصرفية وتيسير المعاملات.

في الماضي، كانت البنوك تعتمد بشكل رئيسي على وسائل الدفع التقليدية كالنقد، والشيكات، والسفتجة، والتي رغم دورها إلا أنها أظهرت مع مرور الوقت عدة نقائص، كالبطء في إنجاز المعاملات، ومخاطر الاحتيال، وكثرة التكاليف. ومع بروز التكنولوجيات الحديثة، اتجهت البنوك إلى اعتماد وسائل الدفع الإلكترونية كخيار استراتيجي لمواكبة متطلبات الزبائن وتعزيز كفاءة الأداء البنكي، حيث أتاحت هذه الوسائل تنفيذ المعاملات بسرعة، وتقليل التكاليف، وتوفير خدمات عن بُعد دون الحاجة إلى التنقل.

وفي هذا الإطار، يسعى البنك الوطني الجزائري (BNA) بدوره إلى مواكبة هذا التحول الرقمي، من خلال تطوير باقة من المنتجات والخدمات البنكية الإلكترونية، وتوسيع نطاق الابتكار المالي، قصد تحسين جودة الخدمات المصرفية وتعزيز ثقة العملاء. غير أن هذا التحول يطرح في الوقت ذاته جملة من التحديات التنظيمية والتقنية التي تستدعي الدراسة والتحليل.

انطلاقاً من هذا السياق، جاءت هذه الدراسة لمعالجة الإشكالية التالية:

-إشكالية الدراسة:

كيف تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنك

الوطني الجزائري (BNA) ؟

-الأسئلة الفرعية:

- ما هي أبرز خصائص وأشكال وسائل الدفع الإلكترونية؟
- كيف أثرت وسائل الدفع الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية من حيث السرعة، الكفاءة، ورضا الزبائن؟
- ما هي الابتكارات المالية التي اعتمدها البنك الوطني الجزائري و التحديات هي التي تواجهه في تطبيق هذه الوسائل الحديثة؟

-فرضيات الدراسة:

- تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية من حيث السرعة والدقة وسهولة الاستخدام.
- الابتكارات المالية التي يقدمها البنك الوطني الجزائري تلعب دورًا فاعلاً في تعزيز ولاء الزبائن ورفع مستوى رضاهم.
- هناك معوقات تنظيمية وتقنية تحول دون التطبيق الشامل والفعال لوسائل الدفع الإلكترونية في بعض وكالات البنك الوطني الجزائري.

-أهداف الدراسة:

- التعرف على تطور وسائل الدفع من التقليدية إلى الإلكترونية.
- إبراز تأثير وسائل الدفع الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية.
- دراسة واقع استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري.
- تحليل أبرز التحديات التي تعيق عصرنه وتوسيع هذه الوسائل داخل البنك.

-أهمية الدراسة:

- تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال تركيزها على موضوع حديث وحيوي يتعلق بتحسين جودة الخدمات المصرفية، من خلال دمج التكنولوجيا المالية الحديثة في قطاع حساس

كالمصرفي، إضافة إلى تسليط الضوء على تجربة مؤسسة مالية عمومية رائدة كالبنك الوطني الجزائري في مجال الدفع الإلكتروني.

-منهج الدراسة:

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي و التحليلي، من خلال وصف وتحليل مختلف مفاهيم وسائل الدفع التقليدية والإلكترونية، مع دعم ذلك بدراسة ميدانية تحليلية لجداول وإحصائيات خاصة بالبنك الوطني الجزائري، فضلاً عن تحليل الابتكارات المالية والتحديات المرتبطة بها.

-هيكل الدراسة:

جاءت هذه المذكرة مقسمة على فصلين أساسين حيث تناول الفصل الأول الجانب النظري المتعلق بتطور وسائل الدفع من التقليدية إلى الإلكترونية و جودة الخدمات المصرفية، وتم تقسيمه الى ثلاث مباحث حيث المبحث الأول جاء بعنوان عموميات حول وسائل الدفع التقليدية و المبحث الثاني بعنوان الإطار النظري لوسائل الدفع الإلكترونية الحديثة اما المبحث الثالث تمثل في تأثير وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية

اما الفصل الثاني خصص لدراسة تطبيقية تحليلية للبنك الوطني الجزائري، وتم تقسيمه الى مبحثين المبحث الأول تناول تقديم البنك الوطني الجزائري و الثاني حول وسائل الدفع الإلكتروني في البنك الوطني الجزائري

-الدراسات السابقة: من خلال ما توفر من معلومات حول موضوع الدراسة تم الإعتماد على الدراسات السابقة:

- الحسناء حساني دور جودة الخدمات المصرفية في تحقيق رضا العملاء دراسة حالة

بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سيدي عقبة 390 ، مذكرة ماستر في العلوم

التجارية تخصص تسويق مصرفي جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر 2019-2020

- هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات المصرفية وتقييمها وتحديد أبعادها ومعرفة علاقتها في تحقيق رضا العملاء، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أنه يوجد دور الأبعاد جودة الخدمات المصرفية في تحقيق رضا العملاء.
- حنان دويذة سماح بعداش دور المعاملات الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، دراسة حالة بنك الخليج الجزائر وكالة جيجل مذكرة ماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق الخدمات، جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل الجزائر 2018-2019 هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المعاملات الإلكترونية وجودة الخدمات المصرفية وكذا العلاقة بينهما وللتعرف على تطبيق هذه المعاملات الإلكترونية وجودة الخدمات المصرفية في بنك الخليج، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أن المعاملات الإلكترونية تساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية لدى بنك الخليج وكالة جيجل.
- أشواق مراحي دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية واقع وتحديات - دراسة لعينة من الزبائن في وكالتهم أم البواقي وعين مليلة مذكرة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص إدارة مالية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي الجزائر 2018-2019 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 المتحصلة عليها أن جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة في البنوك تتم من خلال تحسين وتطوير المواقع الإلكترونية للبنوك ونشر الثقافة المصرفية الإلكترونية، وتسهيل التعامل مع هذه المواقع، وكذلك أن الإعتماد على وسائل الدفع الإلكتروني ساهم وبشكل كبير في تحسين جودة الخدمات المصرفية.
- 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 المحاولة 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 كما أنه لا توجد علاقة بينهما.

- في الأخير يتضح من خلال ما تم عرضه من دراسات سابقة للمذكرات أن أهم ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة الذكر أنها ركزت على مختلف جوانب وسائل الدفع الإلكتروني وجودة الخدمات المصرفية، والعلاقة بين المتغيريين من خلال دراسة بنك الوطني الجزائري وكالة تيارات، ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها أن وسائل الدفع الإلكتروني تساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنك محل الدراسة .

-**صعوبات الدراسة:** لا يخلو انجاز أي بحث من مواجهة صعوبات و عقبات، واجهتنا من الصعوبات ما يلي:

- صعوبة الحصول على الوثائق الخاصة بالبنك و ذلك لوجود سرية بعمل البنك مما يؤدي الى حدوث نقص في دراسة الموضوع.
- صعوبة الوصول الى بعض المصادر و المراجع ذات صلة بالموضوع داخل مكتبة الجامعة.

-**حدود الدراسة:**

من أجل دراسة الموضوع، تم رسم حدود لهذه الدراسة نذكرها كما يلي:

-**الاطار المكاني:** تمت الدراسة على البنك الوطني الجزائري وكالة تيارات

-الاطار الزمني: تمت الدراسة في الفترة الممتدة من 2022-2025

الفصل الاول

تمهيد

على مر الزمن، استحوذت النقود على الحصة الأكبر في تسوية المعاملات البنكية، حيث كانت كافة العمليات بين البنوك والعملاء تعتمد أساسًا على الدفع النقدي كوسيلة رئيسية. ومع ذلك، فإن التطور التكنولوجي الذي شهده العالم، لا سيما في مجال المعلومات والاتصالات، أحدث نقلة نوعية في أنماط الدفع، إذ لم تعد الوسائل محصورة في الشكل التقليدي للنقد أو الأدوات الورقية، بل ظهرت وسائل دفع إلكترونية جديدة أكثر تطورًا وملاءمة لمتطلبات الحياة الاقتصادية المعاصرة.

وتتعدد أشكال هذه الوسائل الإلكترونية بما يتناسب مع طبيعة المعاملات البنكية والخدمات المصرفية الحديثة، حيث تشمل على سبيل المثال لا الحصر: البطاقات البنكية، الشيكات الإلكترونية، ونقاط البيع، وغيرها من الأدوات الرقمية التي ساهمت في تعزيز سرعة وفعالية العمليات البنكية. وتُعد هذه الوسائل أحد العوامل الجوهرية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، نظرًا لما توفره من مزايا لكل من البنك والعميل، سواء من حيث الأمان، الراحة، أو خفض التكاليف والوقت.

المبحث الأول: عموميات حول وسائل الدفع التقليدية

شهدت وسائل الدفع تطوراً ملحوظاً عبر العصور، حيث انتقلت المجتمعات من المبادلات العينية إلى استعمال أدوات مالية منظمة تهدف إلى تسهيل العمليات التجارية وتعزيز النشاط الاقتصادي. وفي هذا الإطار، شكّلت وسائل الدفع التقليدية اللبنة الأساسية التي انطلقت منها الأنظمة المصرفية والمالية الحديثة، إذ لعبت دوراً جوهرياً في تيسير المبادلات بين الأفراد والمؤسسات. وانطلاقاً من أهمية هذه الوسائل، سنتطرق في هذا المطلب إلى مفهومها وأنواعها وخصائصها، مع تسليط الضوء على دورها في النظام المالي التقليدي.

المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع التقليدية

مرت وسائل الدفع بمراحل متعددة لتحقيق التطور الحالي، حيث بدأت المعاملات البدائية بتبادل السلع أو المقايضة البسيطة. ومع تقدم التعاملات وتعقدتها، أصبحت هناك حاجة ملحة لتطوير وسائل بديلة لتسهيل عمليات التبادل، مما أدى إلى إنشاء وسائل دفع قانونية وعملية متنوعة.

أولاً: التطور التاريخي لوسائل الدفع

شهدت وسائل الدفع تطوراً كبيراً على مر العصور، حيث بدأت المجتمعات القديمة باستخدام النقود كوسيلة دفع رئيسية، مع تقدم المجتمعات، تطورت أشكال النقود فاستخدم الإنسان النقود السلعية والمعادن الثمينة، ثم ظهرت النقود الورقية، يليها النقود الكتابية في العصر الحديث، وأخيراً وسائل الدفع الإلكترونية نتيجة ثورة التكنولوجيا في مجال الإعلام والاتصال. ويمكن تلخيص هذه المراحل فيما يلي:

1/مرحلة الإكتفاء الذاتي "إقتصاد المبادلات":

في هذه المرحلة تكفلت الجماعة بإنتاج مجموعة السلع والخدمات الكافية نسبيا لإتباع حاجاتها، ولم تكن هناك ضرورة للدخول في علاقات إقتصادية مع جماعات أخرى، أما التوزيع فقد كان يتم تلقائيا وداخليا طبعا للأنظمة الإجتماعية السائدة¹

2/مرحلة المبادلات على أساس المقايضة :

مع تقدم الفنون الإنتاجية يمكن للإنسان أن يتعدى المرحلة التي كان إنتاجه فيها يكفي بالكاد لحفظ حياته، وانتقل إلى مرحلة جديدة أصبح فيها إنتاج الفرد أكبر من ذلك القدر اللازم لسد حاجته، فالمقايضة هي مبادلة أخرى² وتعني أيضا مبادلة سلعة بأخرى أو خدمة وذلك دون إستخدام النقود³ لكن هذه المرحلة تميزت بظهور عدة عيوب وصعوبات أدت إلى الحاجة أي وسيلة أكثر من المقايضة، وهذه الصعوبات هي⁴:

- صعوبة نقل السلع والخدمات
- صعوبة تحديد نسب التبادل.
- صعوبة توافق رغبة المتبادلين.

¹أسامة محمد الغولي، زينب عوض الله، "إقتصاديات النقود والتمويل " ،دار الجامعة الجديدة،الأزاريطة مصر 2005،ص05

²سلطاني خديجة، "إقلاب وسائل الدفع التقليدية بوسائل الإلكترونية _دراسة حالة بنك التنمية الريفية (وكالة بسارة) _مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في العلوم الإقتصادية، تخصص مالية ونقود، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر 2013ص03.

³مجدي محمد شهاب "إقتصاديات النقود والمال و النظرية و المؤسسات النقدية"،دار الجامعة الجديدة للنشر،الإسكندرية مصر 2000،ص03

⁴أسامة محمد الغولي، وآخرون، مرجع سابق، ص ص 09 - 10

كل هذه الصعوبات جعلت من المتعذر بقاء نظام المقايضة في المبادلات والتي رعت إلى ضرورة البحث عن وسيلة للتغلب على تلك الصعوبات¹.

3/مرحلة المبادلة النقدية:

يعتمد إقتصاد المقايضة على تبادل السلع بشكل مباشر مما يؤدي إلى تعقيدات في تحديد معدلات التبادل بسبب تنوع السلع لذلك يستدعي وجود وسيط لتحديد قيمة السلع المتبادلة، يتمثل الدور الرئيسي لهذا الوسيط في تسهيل عملية التبادل من خلال تقييمها إلى عمليتين منفصلتين، حيث تقوم بتحقيق الوظائف التالية².

_النقود كوحدة لقياس القيمة

_النقود كوسيلة للتبادل.

_النقود كوسيلة للمدفوعات المؤجلة.

_النقود كمخزن للقيمة.

4/مرحلة التطور من الأوراق المالية إلى الحسابات البنكية:

إن عملية إيداع النقود الورقية أدت إلى ظهور الحسابات من خلال هذه الإيداعات التي إستعملت لتسديد الزبائن عن طريق كتابات حسابية وبإزدياد الثقة أصبحت عمليات السحب للأوراق المالية لا تقع بصفة متكررة من قبل كل المودعين، ومن هنا قامت البنوك بخلق النقود القيدية وهذه الحسابات يتم تمويلها من خلال القروض الممنوحة.

5/مرحلة العصر الحديث:

¹أسامة محمد الغولي، نفس المرجع السابق، ص ص 10.12

²رشاد العصار، رياض الحابي، "النقود و البنوك" دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2010، ص 24، ص 25.

ظهرت وسائل الدفع بآلية جديدة وهي وسائل الدفع الإلكترونية والتي تولدت عن التطور التكنولوجي في مجال المعلوماتية وكذا تطور شبكه الأنترنت وبروز التجارة الإلكترونية، وهذا ما ساهم في تبذير الأموال وتحولها إلى إلكترونيات، حيث تنتج عن استخدام الموسع للكمبيوتر والشبكات الرقمية، فتح باب واسع أمام تحول الأموال إلى أموال ووقائع إفتراضية، ومن أهم الوسائل الجديدة (البطاقات البنكية).¹

ثانيا : مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية:

ينطوي الواقع الإقتصادي على إستخدام الأفراد والمؤسسات لوسائل دفع متنوعة في أنشطتهم التجارية والخدمات اليومية سواء في التعاملات المباشرة أو من خلال التعاملات مع المؤسسات المعرفية.

- **وسيله الدفع هي :** تلك الأداة المقبولة إجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون، وتدخل في زمرة وسائل الدفع، إلى جانب النقود القانونية تلك السندات التجارية وسندات القرض التي يدخلها حاملوها في التداول عندما يؤدون التماسهم²

- **وتعرف كذلك على أنها :** "الأداة التي تحظى بالقبول العام وتلعب دورا هاما في تسهيل تبادل السلع والخدمات، وكذلك تسديد الديون والإلتزامات، وقد كانت هذه الوسطة تتمثل في النقود القانونية، لأن مع تطور الزمن وحيث وسائل أخرى مثل الأوراق التجارية وبعض أنواع السندات³

- **وعرفها أيضا:" D'hoirlauprêtre la therine** أنها وسائل تسمح بتحويل الأموال لكل

¹ بوزرق إبراهيم فوزي، المرجع السابق، ص 07 .

² الطاهر لطرش " تقنيات البنوك " ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الجزائر 2003، ص 31

³ سليمان تأثر، "التقنيات البنكية وعمليات الإئتمان " ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الأولى، الجزائر 2012، ص 18

شخص ،مهما كان السند المستعمل (سند بنكي كالشبكات ،بطاقات الدفع ،سند لإمر ،التحويلات البنكية) و الدور البنكي هنا هو الإشراف ،خصوصا بإصدار الشبكات وكذلك بإصدار وتحويل الأوراق التجارية الأخرى بإسم للحساب العميل¹

-كما عرفت حسب المادة (79) من قانون النقد والقرض ب :كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل الأموال مهما يكن السند و الأسلوب التقني المستعمل²

-وكما قام بتعريفها الإقتصادي **Bonneau thteny** بأنها :كل الأدوات والوسائل التي مهما كانت الدعائم و الأساليب التقنية المتحملة فيها تسمح لكل الأشخاص بالقدرة عن تحويل الأموال³

- وبهذا يمكن القول أن إختبار وسيلة الدفع يكون إما نتيجة إيداع إجتماعي ،أو إيداع النظام الذي يصدر هذه الوسيلة ويجب أن يتجسد فيها القبول الإجتماعي وتستجيب للعملية التي وضعت من أجلها وخاصة في تسهيل المعاملات بين الأفراد.

المطلب الثاني: أشكال وسائل الدفع التقليدية

التنوع وسائل الدفع وتتم تحديدها بشكل عام من خلال الأنظمة التقنية ،التي تحدد متعبة الوسائل التي يمكن إعتبارها كوسيلة دفع ،وفي بعض الحالات ،تمنح الأنظمة التقنية الموافقة على إستخدام وسائل دفع محددة ،مما يعرف بإسم "منحة وسائل الدفع" فيما يلي سنستعرض أهم الأدوات التي تستخدم في وسائل الدفع:

1/السند لأمر : السند لأمر هو أصلا ورقة تجارية ،تحرر بين شخصين لإثبات ذمة مالية واحدة إذا هو عبارة عن وثيقة يتعهد بواسطتها شخص معين يدفع مبلغ معين إلى شخص

¹ D'hoir Lau prêtre Catherine "droit de crédit " Édition eclipses jion 1999,p11.

² المادة (79) من الأمر رقم 3-11 مؤرخ في أوت سنة 2003،المتعلق بقانون النقد والقرض بالجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية _العدد52_ الصادر بتاريخ 28 أوت 2003 ،ص 11

³ Bonneau Thierry ,droit bancaire ,édition monthrestien ,paris.1994 P41

آخر في تاريخ لاحق هو تاريخ الإستحقاق وعلى أساس هذا التعريف ،يمكن أن نستنتج أن السند لأمر هو وسيلة فرض حقيقية ،حيث أن هناك إنتظار من جانب الدائن المدينة لكي يسدد ما عليه في تاريخ الإستحقاق الذي يتفق بشأنه ¹.

-وهو كتاب يتعهد به شخص أن يدفع مبلغا في أجل معين لشخص معين ،ويكون هذا الورق مرهونا بالنشاط الذي يقوم به الشخص المستلزم بالدين ، فهو ورق تجاري وتكفي صحة التجارة لضمانه.²

-واستند لأمر يطلق عليه السند الأتقى فهو محرر مكتوب وفق أوضاع شعلية محررة قانونا يتضمن تعهد محررة يدفع مقدار نقدي للمنتقي عند الإطلاع أو في الموعد المحرر ، وأهم ما يميزه عن الشيك والكمبيالة نائبة أطرافه:

المحرر والملتقي، وسمي بالسند الأدنى لقبليته للتحميل دون رضا محررة ³.
-والسند لأمر هو عبارة عن تعهد كتابي من شخص ما بأن يدفع مبلغ معين في تاريخ معين لأمر شخص آخر .والطرف الأول في هذه الحالة مدين والسند الأدنى بالسنة له يمثل خصما من الخصوم (أوراق الدفع) في حين أن الطرف الثاني يسمى المستفيد ويعتبر السند الأدنى بالنسبة له أحد بنود الأصول (أوراق قبض) ⁴

2/ السفتجة أو الكمبيالة : وهي محرر بمقتضاه يأمر "الساحب" "المسحوب عليه" بدفع مبلغ معين إلى المستفيد.

¹الطاهر لطرش " تقنيات البنوك "ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر ،2005ص32

²أحمد هني " العملة والنقود " ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر 1999،ص70

³محمد أحمد سراج ،حسين أحمد حسان ،"الأوراق التجارية في الشريعة الإسلامية " دار الثقافة للنشر والتوزيع ،القاهرة 1998،ص45

⁴وليد ناجي الحياياني ،بدر محمد علوات ،" المحاسبة المالية في القياس والإعتراف والإفصاح المجلسي" الوراق للنشر والتوزيع ،عمان ،2002، الجزء 2 ،ص 196

-ساحب tireurs

-مسحوب عليه tiré

الملتقي ¹ 'Bénéficiaire

-والكمبيالة هي عبارة عن محرر مكتوب وفق شكليات معينة حررها القانون يتضمن أمرا من شخص هو الساحب tireur على المسحوب عليه ² ' tiré

-هي ورق تجاري مثل السند لأمر لكنها تسمح بإثبات ثمين بكتاب واحد، ولذا تجمع السفنجة ما بين ثلاثة أشخاص عكس السند البسيط الذي يربط بين شخصين ³.

-الكمبيالة عبارة عن أمر صادر من شخص معين يوجه ذلك الأمر إلى شخص آخر ويسمى الشخص الذي يصدر عنه الأمر إلى الشخص الآخر بالساحب، أما الشخص الآخر المسحوب عليه أو هو الشخص الذي يوقع على الكميالة وتتعهد بالدفع في تاريخ لاحق، أما الشخص أو الطرف المسمى على الكميالة لتحصيل قيمه فيسمى المستفيد وقد يكون هو الساحب أو أي طرف آخر يحدده الساحب ⁴.

جدول رقم (01/01): الفرق بين الكميالة والسند لأمر

الكمبيالة	السند لأمر
1/فيها ثلاثة أشخاص: الساحب والمسحوب عليه والمستفيد	1/فيها شخصان فقط: المتعهد والمستفيد

¹شاكر القزويني " محاضرات في إقتصاد البنوك " ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر 2008،ط4،ص 117

²محمد أحمد سراج ،حسين أحمد حسان "الأوراق التجارية في الشريعة الإسلامية" نرجع سابق ،ص 43،ص 44 .

³أحمد هني " العملة والنقود " مرجع سابق ،ص 71 .

⁴وليد ناسي الحياتي ،بدر محمد علوات ،مرجع سابق ،ص 196،ص 197

2/هي أمر بالدفع معطى للساحب	2/هو تعهد بالدفع من قبل المتعهد.
3/فيها قبول بالدفع يضاف إلى أمر الدفع (ولا يلتزم المسحوب عليه بالأمر إلا إذا أقرض عليه وقبله).	3/ لا يحتاج لقبول لأنه هو نفسه _أي سند_ تعهد بالدفع.
4/هي دائما ورقة تجارية	4/ هو بالأصل ورقة مدنية، لكنها تصبح تجارية (تخضع للقانون التجاري) إذا كان أحد طرفيها تاجرا أو إذا كان موضوعها عملية تجارية.

المصدر : شاكِر القزويني ،محاضرات في إقتصاد البنوك ،ديوان _4_ المطبوعات الجامعية ، الجزائر 2008،ط4 ص 119

3/سند الرهن : هو أيضا تجارية يمكن إستعماله في التداول إذا أراد مجتمع التجارة ذلك وهو سند لأمر مضمون بكمية من السلع محفوظة في مخزن عموميا ¹ فإذا وضع تاجر أو منشأة كمية من السلع في مخزن عمومي مثل المخازن التي توجد في الموانئ أو المخازن الباردة للحفاظ على السلعة فيسلم له صاحب المخزن كتابا يشهد بوجود الكمية كذا من السلعة كذا بالمخزن كذا ،وهنا يكون التاجر و ليس له نقود بإمكانه الحصول على النقود في إنتظار بيع سلعته وكذا بتسليم شهادة ملكية السلع إلى الذي يمنح له قرضا وهذه الشهادة تسمى سند الرهن ².

¹الطاهر لطرش ،مرجع سابق ،ص 34.

²أحمد هني ،مرجع سابق ،ص 73

- هو وثيقة تسمح برهن البضاعة وتكون ملحقة بوصل إيداع البضاعة في المخازن العمومية¹ ، والسند لرهن مثله مثل الأوراق التجارية الأخرى (السند لأمر والكمبيالة) ، يمكن تقديمه للبنك بغرض الخصم، كما يمكن تحويله إلى وسيلة دفع بإدخاله في التداول وانتقاله بين الأفراد (التجار) لتسوية المعاملات².

4/سند الصندوق : هو التزام مكتوب من طرف هذا البنك أو هذه المؤسسة بدفع المبلغ المذكور في السند (هو مبلغ للمقرض) في تاريخ معين (هو تاريخ الاستحقاق) ويكون هذا السند محرر باسم هذا الشخص أو لأمره أو لحامل السند³.

- ويكون سند الصندوق وسيله تسمح للبنك أو المنشأة بالحصول على أموال ذات أجل قصير (أقل من 06 أشهر) ومقابل حجز هذه الأموال لمدة ما يدفع البنك فائدة لصاحب السند⁴.

5/السندات العمومية قصيرة الأجل: تشبه إلى حد كبير سند الصندوق، و الإختلاف الرئيسي الموجود هو في الجهات التي تصدرها ، وكذلك في كون السندات العمومية مضمونة من طرف الدولة ويتم تداول هذه السندات من يد إلى يد وإستعمالها في التبادل و ضمان القروض عندما تكون محررة لحاملها ، أي سندات غير رسمية⁵

¹شاكر القزويني ،مرجع سابق ،ص 119

²الطاهر لطرش ،مرجع سابق ،ص 35

³المرجع السابق ،ص 35.

⁴المرجع السابق ،ص 73 .

⁵الطاهر لطرش ،مرجع سابق ،ص 36.

والخزينة العمومية مصلحة حكومية تدير ميزانية الدولة أي واردات الحكومة ونفقاتها¹.
6/ الشيك: هو عبارة عن محرر مكتوب هو الآخر وفق قيود شكلية حددها القانون يتضمن أمر الساحب إلى المسحوب عليه بدفع مقدار من النقود على المستفيد.

والشيك هو صك يتضمن أمرا من شخص يدعى الساحب إلى شخص آخر هو المسحوب عليه بأن يدفع لإذن شخصا ثالث هو المتفيد مبلغا نقديا، وذلك بمجرد الإطلاع وعادة ما يكون المسحوب عليه في الشيك أحد البنوك والتي تقوم بطبع تحتاج للشيك يحزر فيه إسم البنك المسحوب عليه بشكل ظاهر².

وهو من بين وسائل الدفع الأكثر إنتشارا إلى جانب النقود الورقية، وهو عبارة عن وثيقة متضمنة أمر بالدفع الفوري للمنتقد للمبلغ المحزر عليه وقد يكون شخصا معروفا مكتوبا بإسمه في الشيك، وقد يكون غير معروف إذا كان الشيك محزر لحامله³.
والشيك عدة أنواع هي :

-**الشيك المسطر:** يتميز بوضع خطين متوازيين على صدر الشيك مما يترتب عليه إمتناع البنك عن الوفاء بمبلغ الشيك إلا أن البنك يتولى إستبقاء المبلغ لحساب هذا العميل.
-**الشيك المعتمد:** وهو شيك محزر بشكل عادي، فضلا على أنه يحمل توقيع البنك المسحوب عليه على صدر الشيك كما يقيد إعتماده مع ذكر التاريخ، ويترتب على إعتماد الشيك تحميه مقابل الوفاء لصالح الحامل فيصبح الوفاء بالبنك مؤكدا⁴.
-**الشيك المقيد في الحساب:** إذا ورد على الشيك ما يقيد بأن قيمته تقيد في الحساب أو

¹ أحمد هني، مرجع سابق، ص 74.

² عبد الرحيم وهيبة " إقلاب وسائل الدفع التقليدية بالإلكترونية " مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير فرع نقود و مالية، جامعة الجزائر، 2004-2005، ص 11

³ المرجع السابق ص 36، 37 .

⁴ عبد الرحيم وهيبة، مرجع سابق ص 11 .

في حكمه أن البنك ملزماً بوفائه بطريقة بتسويته في حساب المستفيد وإمتنع عليه الوفاء بقيمته نقداً فإن فعل تحمل نتيجته ما يقع من ضرر للساحب¹.

-**الشيك السياحي** : وهو بالفرنسية شيك السفر le chèque de voyage وبالإنجليزية هو شيك المسافة Traveller 's check أي أمر بالدفع مبلغ بعملة قابلة للتحويل بصدوره بنك معروف أو منشأة مالية معروفة ، والمستفيد منه هو حامله المعرف بتوقيعه ويسمى هذا البنك سياحياً لأن القصد من إصداره هو أن يصرف المستفيد قيمته خارج بلاده (للسياحة غالباً)².

7/النقود : هي وسيلة الدفع الوحيدة تامة السيولة ، وهي الأكثر إستعمالاً من بين كل وسائل الدفع، بل أن كل هذه الوسائل تتحول في النهاية إلى نقود سوداء بواسطة الخصم قبل تاريخ الإستحقاق أو بواسطة تسديد هذه الأوراق عن حلول هذا التاريخ عن خلاف وسائل الدفع الأخرى التي يصدرها أشخاص مختلفون ، فإن النقود تصدر من طرف جهة معروفة و منظمة في النظام البنكي.

أ- **النقود القانونية** : عبارة عن نقود ورقية ، والنقود المعدنية المساعدة ، وتصدر هذه النقود من طرف البنك المركزي وهي تعبر عن الشكل الأعلى للسيولة التامة والنهائية. وتسمى أيضاً بالنقود المركزية

ب- **النقود والودائع** : يصدر هذا النوع من طرف البنوك التجارية ، وهي ناشئة من معبر تسجيل محاسبياً للمعاملات الناجمة عن إستعمال الشبكات وتنشأ بناءً على إيداع حقيقي³.

8/التوقيع الإلكتروني : يعرف على أنه "البيانات التي تتخذ هيئة حروف أو أرقام آخر أو

¹ عبد الرحيم وهيبة " إقلاب وسائل الدفع التقليدية بالإلكترونية " مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في

علوم التسيير فرع نقود و مالية ، جامعة الجزائر ، 2004-2005 ، ص 11

² شاكر القزويني ، مرجع سابق ، ص 133.

³ الطاهر لطرش ، مرجع سابق ، ص 38 ، ص 37

رسوم وإشارات أو غيرها وتكون مدرجة بشكل إلكتروني أو رقمي أو ضوئي أو أي وسيلة أخرى مماثلة في رسالة معلومات أو مضافة عليها أو مرتبطة بها ولها طابع يسمح بتحديد هوية الشخص الذي وقعها ويميزه عن غيره من أجل توقيعه وبغرض الموافقة على مضمونه¹.

المطلب الثالث: عوامل التحول إلى وسائل الدفع الإلكترونية

-توجد العديد من العوامل التي أدت إلى تطور وسائل الدفع التقليدية وتحولها إلى وسائل دفع إلكترونية وتجعلها وسائل حديثة تؤدي نفس الوظائف لكن بطرق مختلفة أكثر تطور وفعالية. و أهم هذه العوامل فيما يلي :

_أولا : تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية : رغم ما تتميز به وسائل الدفع التقليدية من إحساس بالإنسان إلا أنها تشتكي من المشاكل الناجمة عن حمل النقود كالسرقة والضياع ونقل حملها، ومن المشاكل التي تعاني منها نظام الدفع التقليدي².

1/إنعدام الملائمة: يتطلب الوجود الشخصي، سواء بشكل مباشر أو عبر الهاتف من كلا الطرفين ،مما يؤدي إلى تقييد الحرية في التعاملات ، بالنسبة للعملاء ، يؤدي ذلك إلى تأخير في الحصول على المنتج أو الخدمة ،مما يؤدي إلى زيادة التكلفة في حين أن البائع يخسر إيرادات نتيجة لإنخفاض المبيعات أو فقدها.

2/مدفوعات غير الوقت الحقيقي: لا تتم المدفوعات التقليدية في الوقت الحقيقي، ويتوقف التأخير في التحقيق الفعلي على نوعية السداد ، فالمدفوعات بالشبكات تستغرق ما يصل إلى أسبوع وتستغرق مدفوعات بطاقات الإئتمان أسبوعين.

¹حازم زعيم الصمدي " المسؤولية في العمليات المصرفية الإلكترونية " جاز لل نشر والتوزيع 2003ص 189

²طارق عبد العال حمادة ،التجارة الإلكترونية الأبعاد التكنولوجية و المالية والتسويقية و القانونية ،الدار الجامعية القاهرة ط2 ص 145،ص 146 .

3/إنعدام الأمن: نظرا إلى التوقعات يمكن تزويرها وإرفاع بطاقات الإئتمان يمكن أن تسرق أو التجار يمكن أن يرتكبوا الغش والإحتيال.

4/تكلفة المدفوعات أعلى: إن كل معاملة تتكلف مبلغا ثابتا من المال ، وبالنسبة للمدفوعات الأصغر تعطي هذه التكاليف المصرفيات بالكاد¹فسجلت في فرنسا على سبيل المثال 5.8 مليون جالية في 1998²

بالإضافة إلى ذلك فإن إستعمال الشيك له سلبيات التي قد تعوق الحركة السريعة للمبادلات مثل إحتتمالات السرقة أو ضياع الشيكات أو عدم قبول صرف الشيك نقدا لعدم وجود رصيد للساحب أو لعدم إكتمال بيانات الشيك أو لعدم وضوح التوقيع السائد المطلوب، وقد يحضر المستفيد إلى الإنتظام عدة أيام بحيث صرف بعائدا سوا له عن هذه الفترة الضائعة وهذه جريمة في حقه³.

ثانيا: ظهور شبكة الأنترنت (www) كان للتطور التكنولوجي في مجال الإتصالات الفصل في حدوث ثورة في المعاملات المصرفية من خلال شبكة الأنترنت خاصة بظهور شبكة الويب العالمية⁴ ومن جهة أخرى فقد أثرت الأنترنت كذلك على البنوك وذلك من خلال تطبيقها للتقنيات الحديثة من أجل:

- التعامل بكفاءة مع النمو الهائل والمتسارع لعدد حسابات العملاء بالبنوك.

- تخفيض التكلفة الحقيقية لعمليات المدفوعات.

¹المرجع السابق ص 146

². أسامة محمد الغولي، زينب عوض الله، مرجع سابق ص 50

³الجنبي منير، الجنبي ممدوح، التبادل الإلكتروني باليات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية 2004 ص 08

⁴طارق عبد العال، مرجع سابق، ص 581

- ضرورة تحرير العملاء من قيود المكان والزمان، وأصبح الآن بوسعهم التعامل مع بنوكهم في أي وقت ودون حاجتهم للانتقال إلى مقر البنوك¹ فأصبح بالإمكان تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة وتقديم طرق دفع العملاء للكميالات المسحوبة عليهم إلكترونياً² والويب عبارة عن نظام من جهاز خادم (سيرفر) متصلة وتوفر البيانات (بما فيه النصوص والرسومات البيانية، الأوديو والفيديو) عن طريق البراوزر ويعد مستخدم الويب براوزر عميلاً ويكون قادراً على الإتصال بأي ويب سيرفر يقدم محتوى ويشمل مقدموا خدمات الأنترنت America online وشبكة مايكروسوفت Prodigy، وهي تقدم مجموعة كاملة من الخدمات للدخول على الأنترنت مقابل رسم محدد أو مختلف حسب الوقت المستغرق³

ثالثاً: التوجه نحو التجارة الإلكترونية : ظهرت التجارة الإلكترونية نتيجة التطور الهائل والسريع في مجالات الحاسب الآلي وثورة المعلومات وإستخدام شبكة الأنترنت وإنتشرت إنتشاراً سريعاً.

_ نتيجة للمزايا التي تتمتع بها وسهولة إستخدامها وتعدد مجالاتها مثل تجارة التجزئة و البنوك والتمويل والتوزيع والتصميمات الهندسية والتعاملات التجارية والنشر والخدمات المتخصصة⁴.

_ يمكن تعريفها :هي عملية نقل وتسليم السلع والخدمات إلكترونياً ،أو هي عمليات البيع والشراء التي تتم من خلال شبكة الأنترنت⁵.

¹مدحت صادق " أدوات وتقنيات مصرفية " دار غريس للطباعة والنشر ،قاهرة ،2011،ص292، 291

²بريش عبد القادر ،زيدان محمد ،دور البنوك في تطوير التجارة الإلكترونية ،الملتقى الدولي للتجارة الإلكترونية ،جامعة ورقلة 2004.

³طارق عبد العال ،مرجع سابق ص 737،ص739

⁴ثناء علي قباني وآخرون ،النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الإلكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية ،دار الجامعية ،مصر ،2006،ص 111 .

⁵السيد أحمد عبد الخالق ،مرجع سابق ،ص31.

_التجارة الإلكترونية "هي مجموعة متكاملة من عمليات توزيع وتسويق وبيع المنتجات لوسائل إلكترونية"¹.

_ إن إنتشار التجارة الإلكترونية عبر وسائل الإعلام و الأنترنت ساهمت في إيجاد البيئة النظيفة لصناعات وسلع وخدمات نظيفة ، و التجارة الإلكترونية تسعى إلى تبادل المعلومات عبر المنظمات الحكومية ومنظمات الأعمال الخاصة والعامة بقية تخفيض كلفة النقل وتخفيض الآثار السلبية وتعظيم عولمة الشركات².

_فالتجارة الإلكترونية تقوم على أربعة عناصر: بائعون، مشترون، شبكة الأنترنت ،وسائل الدفع الإلكترونية³.

ومن الدوافع التي أحق إلى ظهور التجارة الإلكترونية هي: ⁴

1/تسيير المعاملات التجارية :سمحت التجارة الإلكترونية بدمج وإختزال جزء كبير من المراحل المختلفة الداخلة بصفة عادية في المعاملات التجارية بين البائع والمشتري فضرورة التسيير الفعال والناجح يشكل بالنسبة للمؤسسات واحدا من الإهتمامات الأساسية الدافعة للتجارة الإلكترونية .

¹ثناء علي قباني مرجع سابق ،ص 111.

²محمد إبراهيم عبد الرحيم ،الإقتصاد الصناعي و التجارة الإلكترونية ، مؤسسة شباب الجامعة الإسكندرية،مصر 2007،ص150،ص 151

³رحيم حسين ،هواري معراج " الصبرقة الإلكترونية كمدخل لعصرية المصاريف الجزائرية " ورقة عمل مقدمة ضمن ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الإقتصادية واقع وتحديات ،جامعة شاف ،أيام 24، 25 ،يسير 2005 ص 315 .

⁴إبراهيم بختي ،" التجارة الإلكترونية مفاهيم وإستراتيجيات التطبيق في المؤسسة " ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر 2005،ص45،46، 47 .

2/ **الفعالية التجارية:** الرغبة في الوصول إلى مستوى عال من الشجاعة في الإنتاج والتوزيع يشكل كذلك دافعا مهما ،يمكن التجارة الإلكترونية من إنتاج معلومات بإمكان حجزها ونفضها بطريقة آلية .

3/ **تطوير أسواق جديدة:** إعتمدت المؤسسات موقفا أكثر فعالية وأكثر حركية لتطوير التجارة الإلكترونية عن طريق إيجاد منافذ و أسواق تجارية جديدة.

المبحث الثاني:الإطار النظري لوسائل الدفع الإلكترونية الحديثة

شهدت الحركة المصرفية في الآونة الأخيرة تطورا ملحوظا ، إذ أصبح بإمكان العملاء تنفيذ عمليات البيع والشراء عبر الأنترنت باستخدام وسائل الدفع الحديثة التي توفرها البنوك مما أدى إلى ظهور النقود الإلكترونية أو الرقمية والشبكات الإلكترونية .

المطلب الأول :مفهوم وخصائص وسائل الدفع الإلكترونية :

1/**مفهومها:**وردت تعريفات عدة لأنظمة الدفع الإلكتروني يتمحور معظمها حول طبقة الدفع بالمقارنة مع طبيعة وسائل الدفع في النظم التقليدية ،ومن هنا يمكن تعريفها على أنها النظم التي تمكن المتعاملين بتطبيقات التجارة الإلكترونية من التبادل المالي إلكترونيا، بدلا من استخدام النقود الورقية والمعدنية أو الشبكات الورقية حيث يقوم البائعون عن طريق الأنترنت بتوفير طريق سهلة وسريعة وآمنة للحصول على إئتمان منتجاتهم من الزبائن¹ .
_ نظام الدفع الإلكتروني هو نظام دفع مبني على تقنيات إلكترونية زائد تقنيات الإعلام الآلي التي تستعمل لغرض صناعة نظام الدفع الإلكتروني، من خلال تحصيل قيم وسائل الدفع التي تم ضبطها عن طريق المبادلات البنكية عبر سند معلوماتي بدل سند ورقي² .
_هو نقد عالمي بمعنى لا حدود له وقاعدته الأساسية تتمثل في الأنترنت بشكل عام.

¹محمد عبد الحسين الطائي،التجارة الإلكترونية،الطبعة الاولى،دار الثقافة للنشر والتوزيع،عمان،2010،ص 178.

²عبد القادر بجسيح،التأمل لتقنيات اعمال البنوك،دار الخلدونية،الجزائر 2013،ص234.

يسمى أحيانا نقد رقمي تم تطويره ليمح للبائعين والمشتريين عبر الأنترنت أن يعقد صفقاتهم ضمن القضاء السبراني عبر الشبكة العالمية¹ .

ومن خلال هذه التعاريف نستنتج أن النظام الدفع الإلكتروني هو مجموعة الوسائل والتقنيات الإلكترونية التي تسمح بتحويل الأموال بشكل مستمر وآمن وذلك لتسديد دين ما على السلع والخدمات بصفة تلغي العلاقة بين الدائن والمدين.

2/ خصائص أنظمة الدفع الإلكتروني: تعددت خصائص نظم الدفع الإلكتروني ومنها²:

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

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

من حيث وسائل الأمان الفنية : يتم الدفع من خلال فضاء معلوماتي مفتوح لذا فإن خطر السطو على أرقام القروض أثناء الدفع الإلكتروني قائم ،ويزداد هذا الخطر في الدفع عبر

¹سعداوي خديجة ،وسائل الدفع الإلكترونية وتأثيرها على السياسة النقدية ،مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر ،كلية العلوم الإقتصادية و التجارية وعلوم التسيير ،جامعة المسيلة 2015،ص46.

²سلطاني خديجة ،إحلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الإلكترونية دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية (BADR) لوکالة بسكرة ،مذكرة مقدمة جزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الإقتصادية ،جامعة محمد خيضر بسكرة 2013،ص41 .

الأنترنت عن غيرها من الشبكات باعتبارها فضاء يستقبل جميع الأشخاص من جميع البلدان بمختلف مقاصدهم ونواياهم وهي تمثل خاصية سلبية لنظام الدفع الإلكتروني¹.

المطلب الثاني: أهمية وسائل الدفع الإلكتروني:

_ بعدما كانت السنوات المالية تتم عن طريق وسائل معروفة وهي أدوات الوفاء الشائعة الإستخدام من النقود والشبكات ومع إتساع نطاق التجارة الإلكترونية¹ أصبحت تلك الوسائل لا تصلح في تسهيل المعاملات التي تتم عن بعد في سمة غير مادية² كالعقود الإلكترونية التي تتم عبر شبكة الأنترنت حيث تتوارى المعاملات الورقية حيث أصبح الأمر يحتاج إلى وسيلة جديدة للدفع تتلائم مع متطلبات التجارة الإلكترونية ، فظهرت وسائل تواكب التطورات الحاصلة و ثم التعبير عن هذه الوسائل بمصطلح الدفع الإلكتروني التي تمكن العميل الوفاء بمقابل السلعة أو الخدمة بنفس الطرق التقليدية المتبعة في التعاقد بين غائبين مثل إرسال شيك عن طريق الفاكس أو إرسال البيانات الخاصة بحساب بنكي ، لكن هذه الوسائل لا تصلح وخصوصية التجارة الإلكترونية ومقتضيات السرعة فيها لذلك كانت أهمية اللجوء إلى الدفع الإلكتروني من خلال شبكة إتصال لا سلكية موحدة عبر الحاسب.

المطلب الثالث مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية وعوامل نجاحها:

إن الإنتشار الواسع لوسائل الدفع الإلكترونية يعكس مدى نجاحها في وسط المتعاملين لما لها من مزايا وهذا لا يعني خلوها من العيوب وهناك عدة عوامل أدت إلى نجاح وإنتشار هذه الوسائل.

أولاً: مزايا وسائل الدفع الإلكترونية: يمكن تقسيم مزايا وسائل الدفع بالنسبة لكل طرف و تتمثل في²:

¹ فاروق محمد احمد الأباصري ، عقد الإشتراك في قواعد المعاملات عبر الأنترنت دار الجامعية للنشر ، مصر 2002، ص 100.

² الموقع الإلكتروني // https://nub.ly/corporale_communicat/ : تاريخ الإطلاع 2025/3/5 . 03:24

1- بالنسبة للعميل:

_ سهولة ويسر كبير جدا في عملية الإستخدام لا تقارن على الإطلاق بالطرق التقليدية في الدفع وتعقيد خطواتها .

_درجة عالية من الأمان وتجنب مخاطر حمل النقود التي قد تتعرض لعمليات السرقة

_في حالة البطاقة البنكية الائتمانية يحصل العميل على فترة كبيرة للإئتمان ،فيمكنه شراء ما يريد ثم الدفع للبنك فيما بعد .

_إنخفاض تكلفة تداول النقود و التي تدل كثيرا على الطرق التقليدية في الدفع .

_تكسير كافة الحدود الجغرافية والمكانية، فبإمكانه إجراء أي عملية تجارية بغض النظر عن المكان الموجود به الطرف الآخر

_توفير الوقت وخاصة عند إستخدام الشبكات الإلكترونية.

_ في حالة إمتلاك بطاقة ذكية فيمكنه إستخدامها في تغيير مواعيد السفر وغيرها.

2/ بالنسبة للجهة المختلطة (البنك):

يقوم بأخذ نسبة ربح معينة مقابل كل عملية مالية يقوم بها.

_ في حالة تأخر حامل البطاقة عن السداد يقوم بفرض فوائد عليه

_ يقوم بإجبار التاجر على فتح حساب لديه حتى يقوم بتحويل الأموال إليه وبالتالي يزداد عدد العملاء ومن ثم ارباحه

- إرتفاع حجم السيولة النقدية لدى البنك وعدم خروج الأموال منه ، بل فقط التحويل من حساب لآخر

3/ بالنسبة للتاجر:

_ يتمتع التاجر بدرجة أمان عالية ، يتجاوز كافة المخاطر التي قد يتعرض لها بالطرق التقليدية.

-أصبح بإمكان البائع إنجاز الكثير من العمليات التجارية.

_ تجاوز الحدود وإمكانية البيع لأي عميل مهما كان موقعه الجغرافي .

ثانيا : عيوب وسائل الدفع الإلكترونية :

تتمثل عيوب وسائل الدفع الإلكترونية فيما يلي¹:

1/بالنسبة لحاملها : من المخاطر الناجمة عن إستخدام هذه الوسائل رغبة حامل البطاقة لزيادة الإقتراض والإنفاق بما يفوق مقدراته المالية وإن كانت الفائدة مرتفعة إلا أنه يقدم على ذلك مما يجعله غير قادر على سداد ما أنفقه من زيادة لأنها تفوق مقدراته المالية، وكذلك الفوائد التي ينشأها القرض ،وارتفاع نسبتها يولد أكبر عيوب بطاقات الإئتمان ومخاطرها كما قد يؤثر على الأسرة المستديمة عن طريق إستخدام بطاقة الإئتمان مما يجعل الأسرة تحت وطأة هذه الديون الكبيرة وبالتالي فعلى حامل البطاقة الإلتزام بالسداد ثم شرائه عن طريق إستخدام هذه البطاقة حتى لو سرقت منه.

2/بالنسبة للتاجر : يحقق التاجر الذي يقبل بالبطاقات حدا كبيرا من الأمان وحماية قوية للحصول على حقوقه من الشركات المصدرة لهذه البطاقات وفي نفس الوقت لا يملك البنك حق الرجوع إلى التاجر إذا تأخر حامل البطاقة في السداد بالإضافة إلى أن إستخدام بطاقات الإئتمان قد ينشط التجارة ويعمل على إرتفاع نسبة البيع عند التاجر وذلك لأن حامل البطاقة لا يشعر بما أنفقه من خلال البطاقة على عكس ما قد يشعر به عندما يشتري السلع بالنقود الورقية كما أن هذه الطريقة قد وفرت ميزة كبيرة لتجار التجزئة وتحميه من السرقات التي تحدث أحيانا من قبل موظفي المحاسبة لديهم.

¹الشورة جلال عابد، وسائل الدفع الإلكترونية ،دار الثقافة للنشر والتوزيع ،مصر، 2008 صفحه 98

3/ بالنسبة لمصدرها:

إزدياد عدد حاملي بطاقات الائتمان وأخذهم فترة طويلة من الزمن لتسديد الديون المترتبة عليهم يؤدي إلى إرتفاع نسبة الديون المعدومة لدى مصدر البطاقة

عدم القدرة على توفير السيولة الكافية لتغطية إحتياجات السحب النقدي والإقتراض على بطاقات الائتمان مما يولد مخاطر على سيولة البنك.

في حالة ضياع البطاقة أو سرقتها أو الإحتيال، أو التزوير فإن مصدر البطاقة (البنك) هو الذي يتحمل النفقات.

ثالثا: عوامل نجاح وسائل الدفع الإلكترونية

إن طرق الدفع الإلكترونية متعددة، ولكن لكل طريقة دفع مستخدمون وقلة من المستهلكين ومن التجار لذلك لابد من الوسائل لجذب المستهلكين والتجار لإستخدام تقنية معينة في عملية الدفع الإلكتروني بشكل واسع¹.

1- الإستقلالية: حيث هناك العديد من الطرق التي تتطلب إعداد برامج خاصة من أجل إستخدام وتنفيذ عملية الدفع إلكترونيا من قبل التاجر و المستهلك، وتعتبر هذه الطرق التي تحتاج إلى إعداد برامج خاصة غير منتشرة بشكل واسع.

2- التوافقية: إن من المهم في عملية الدفع الإلكتروني أن يتم تنفيذها من مختلف أنظمة التشغيل ومختلف أنواع الحسابات تلك التي تتطلب أنظمة تشغيل معينة أو أجهزة معينة لتنفيذ عملية الدفع الإلكتروني تعتبر غير واسعة الإنتشار بين التجار و المستهلكين.

3- الأمن والحماية: مدح الأمن في عملية نقل البيانات وتنفيذ عملية الدفع مهمة جدا لقياس

¹خضر مصباح الطيفي، التجارة الإلكترونية (من منظور تقني وتجاري وإداري)، دار الحامد، عمان، الأردن، 2008، ص 141-142

مدى فعالية عملية الدفع الإلكتروني ،حيث إذا كانت المخاطر للمشتري أو للبائع عالية في عملية الدفع الإلكتروني فإن هذا يؤدي إلى عدم إنتشار هذه الطريقة بشكل واسع.

4-الرسوم و التكلفة : حيث أنه كلما زادت العمولة المستخدمة لطريقة الدفع فإن ذلك يؤدي إلى عدم إنتشارها بشكل واسع،و أيضا رسوم وعمولة التي يتم تحصيلها عند إستخدام طرق الدفع الإلكتروني تؤدي إلى عدم إستخدامها وخاصة في المشتريات البسيطة قليلة التكلفة.

5-سهولة الإستخدام : إن طريقة بطاقة الإعتماد مستخدمة بشكل واسع وذلك لسهولة إستخدامها من قبل كل الأطراف.

6- مدى إنتشارها حتى تكون طريقة الدفع الإلكتروني ناجحة لابد من إستخدامها من قبل أعداد كبيرة من التجار والمستهلكين على حد سواء.

وتعرف أيضا على أنها: درجة تطابق خصائص الخدمة المصرفية ،أسلوب تقديمها ،الموارد والإمكانات المادية و الإلكترونية مع توقعات الزبون من تجربة الخدمة (حلوز 2014). كما عرفها السبني (2014) أنها مقياس لمستوى نوعية الخدمة المقدمة للعملاء وطريقة أدائها ومدى تلبيتها لإحتياجاتهم ورغباتهم وآمالهم ،وهذا ما يستوجب على مقدم الخدمة المصرفية القيام بإستطلاع آراء عملائه بصورة مستمرة لتلبية رغباتهم وتحسين أداء الخدمة المقدمة لهم¹

المبحث الثالث :تأثير وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية

تعتبر جودة الخدمة المصرفية مفتاح نجاح المصارف والمنظمات حيث أصبحت من أهم التحديات التي تواجه الصناعة المصرفية.

المطلب الأول: مفهوم و أهمية جودة الخدمات المصرفية

¹. نشوة عز الدين حمود، قياس جودة خدمات المصارف الإسلامية وأثرها على رضا العميل ،رسالة أعدت لنيل درجة الماجستير كلية الإقتصاد ،جامعة تشرين ، سوريا ،2016، ص 28

يعتبر الإهتمام بالجودة من أهم الإستراتيجيات المتبعة لضمان التميز والتفوق في هذا المجال.

أولاً: مفهوم جودة الخدمات المصرفية.

تعددت المفاهيم حول جودة الخدمات المصرفية ونذكر منها ما يلي:

تعرف جودة الخدمات المصرفية بأنها المطابقة لمجموعة من المواصفات المحددة، وهناك من ينظر إلى جودة السلعة بملائمتها للإستخدام الذي صممت لأجله إذا تتبعنا التعريفات المختلفة لجودة الخدمة المصرفية نجد أن هناك إتفاق على أن جودة الخدمات المصرفية تتمثل في تحقيق رغبات العميل وأن العميل يحكم على جودة الخدمة المصرفية من خلال مقارنة ما حصل عليه مع ما توقعه وبالتالي فإن درجة جودة الخدمة المصرفية هي مقياس نسبي تختلف من شخص لآخر بحسب توقعات هذا الشخص.¹

تعرف أيضا جودة الخدمة المصرفية حسب Dale Barrie على أنها إلتقاء حاجات ومتطلبات الزبائن وتسليمهم مستوى مناسب من الخدمة بناء على توقعاتهم التي تدل على رغباتهم وأمانهم المتشكلة وفقا للتجربة الماضية مع البنك والمزيج التسويقي للخدمة والإتصالات الشخصية أيضا، وهي بمثابة الحكم الشخصي للزبون وتنتج عن المقارنة بين توقعاته للخدمة مع إدراكاته للخدمة الفعلية المسلمة².

وتعرف أيضا على أنها ذبابس لمدى مستوى الجودة المقدمة مع توقعات الزبون فنقديم خدمة ذات جودة يعني في حاله النهائية أن تكون الخدمة متوافقة مع توقعات الزبون³.

¹ جابر جميل علاونة، واقع التدريب على جودة الخدمات المصرفية في البنوك المحلية الفلسطينية، مجلة الأبحاث المالية و المصرفية، المعهد المصرفي الفلسطيني، رام الله، فلسطين، العدد (20) 2015 ص 10.

² حسن الصرف رعد، عولمة جودة الخدمات المصرفية، دمشق، سوريا، دار التواصل العربي للنشر، 2007، ص 198.

³ زيورون قطاف، أطروحة دكتوراه بعنوان تقييم جودة الخدمة المصرفية ودراسة أثرها على رضا العميل المصرفي في مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، 2011، ص 05.

وعرفها السبتي (2014) على أنها "مقياس لمستوى نوعية الخدمة المقدمة للعملاء وطريقة أدائها ومدى تلبية احتياجاتهم ورغباتهم، وهذا ما يستوجب على مقدم الخدمة المصرفية القيام بإستطلاع آراء عملائه بصورة مستمرة لتلبية رغباتهم وتحسين أداء الخدمة المقدمة لهم¹.

من خلال ما سبق يمكن القول أن جودة الخدمة المصرفية هي المزايا والخصائص التي تؤثر في مقدرة الخدمة المصرفية المقدمة من قبل المصارف على تلبية حاجات الزبون.

ثانيا : أهمية جودة الخدمة المصرفية

تكمن أهمية جودة الخدمة المصرفية فيما يلي²:

- تحقيق ميزة تنافسية فريدة عن بقية البنوك وبالتالي مواجهة الضغوط التنافسية .
- تحمل تكاليف أقل بسبب قلة الأخطاء في العمليات المصرفية .
- الخدمة المصرفية المتميزة تتيح الفرصة لبيع خدمات مصرفية إضافية.
- تؤثر جودة الخدمة المصرفية بشكل مباشر على ربحية البنك وذلك من خلال بناء صورة ذهنية وتحقيق رضا العملاء .
- تساعد على تلبية رغبات عملاء المصارف.
- تساهم في زيادة الكفاءة والفاعلية للعاملين في المصارف.
- تساعد على جذب عملاء جدد للمصرف.

¹نشوة عز الدين، قياس جودة خدمات المصارف الإسلامية وأثرها على رضا العميل ، رسالة أعدت لنيل درجة الماجستير ،كلية الإقتصاد ، جامعة تشرين ، سوريا ،2016،ص 28.

²أحمد طرطار ،حلمي سارة ،جودة الخدمة المصرفية كآلية لتفعيل الميزة التنافسية، إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات.

المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمات المصرفية

قد حدد بعض الباحثين (Berry,Zeithami,Parasuraman,1985) عشرة أبعاد لجودة الخدمة المصرفية وهي كالتالي (الإعتمادية، الإستجابة من قبل العاملين ،الكفاءة والجدارة، سهولة الحصول على الخدمة، اللباقة، الإتصال، المصداقية، الأمان ،تفهم حاجات العميل، الملموسية) أما ((Kotler(2000) فقد حدد خمسة أبعاد لجودة الخدمة المصرفية وتتمثل في (الإعتمادية، الإستجابة ،الثقة والمصداقية، التعاطف ، الملموسية)وبناء على دراسات سابقة يمكننا تجميع هذه الأبعاد في خمسة أبعاد رئيسية هي:

1/الملموسية: حيث يقيم العميل جودة الخدمات المصرفية في ضوء مظهر التسهيلات المادية (مثل: المعدات، الآلات ،الأجهزة، الأفراد ووسائل الإتصال) التابعة للمصرف.

2/الإعتمادية: هي قدرة المصرف على إنجاز الخدمة المصرفية الموعودة بشكل دقيق حيث أن العميل يريد أن يجري معاملاته مع المصارف التي تحافظ على وعودها خصوصا تلك المرتبطة بالميزات الجوهرية للخدمة

3/الإستجابة: تعني قدرة المصرف على تقديم الخدمة في وقتها المحدد ومساعدة الزبائن بإستمرار أي التعامل مع الزبائن بإستمرار وإستقبال الشكاوي وحل المشاكل بسرعة.

4/الموثوقية: هي كسب ثقة العميل حيث تعتبر الثقة بشكل عام عنصرا أساسيا ومهما للعلاقات التبادلية الناجحة فهي تمثل رغبة الزبون وإعتماده الطرف الثاني في التبادل التجاري.

5/التعاطف: القدرة على سهولة الوصول للعملاء وتفهم ومعرفة إحتياجاتهم لتلبيتها وابداع وإبداء روح الصداقة والحرص على العميل وإشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة حسب حاجته.

المطلب الثالث: مساهمة وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية

يستوجب على المصارف مواكبة التطورات التكنولوجية وذلك لتحسين جودة خدماتها نحو المستوى المطلوب والمتوقع من عملائها لإرضائهم بالدرجة الأولى فالعلاقة القائمة بين جودة الخدمة المصرفية ووسائل الدفع الإلكترونية تتبين من خلال المعاملات المصرفية الإلكترونية بحيث هذه المعاملات أدت إلى توسيع قاعدة الزبائن من خلال ما قدمته من تسهيلات كالتحويل بين الحسابات، صرف الشيكات، سداد الكمبيالات إلكترونياً ومن بين مزايا المعاملات الإلكترونية نذكر ما يلي:

1/تحقيق ميزة تنافسية: إن المعاملات المصرفية الإلكترونية تحقق ميزة تنافسية، تمكن المصرف من التعامل مع أسواقه المستهدفة وعناصر البيئة المحيطة به بصورة أفضل من منافسيه في الأجل الطويل¹.

2/تحقيق ربحية في الأجل الطويل: يساهم استخدام البنوك للأنظمة الإلكترونية في تحقيق معدلات ربحية أعلى في الأجل الطويل ويرجع ذلك إلى انخفاض تكلفة الخدمات المصرفية المؤداة من خلال الأنترنت عن الخدمات المؤداة بواسطة البنوك التقليدية وارتفاع ربحية قطاع عملاء الخدمة المصرفية الإلكترونية، سبب انخفاض حساسيتهم السعرية إذا ما قورنت بعملاء الخدمات المصرفية التقليدية حيث تأتي الملائمة الزمنية والمكانية للخدمة المصرفية في مرحلة متقدمة عن النظر في أولويات تفضيلاتهم مما يتيح للبنوك مرونة كبيرة في تسعير خدماتها المصرفية .

3/ توزيع واسع الانتشار: تقتصر التغطية المصرفية للبنوك التقليدية على نطاق جغرافي محدد بينما تتيح الأنظمة الإلكترونية تغطية واسعة الانتشار حيث تصل الخدمة للعميل في

¹توال بن عمارة ،وسائل الدفع الإلكترونية (الآفاق و التحديات)،ص14. [Http://dspace.univ-ouargla.dz](http://dspace.univ-ouargla.dz) تاريخ الإطلاع 2025/3/3 والوقت 05:18.

أي مكان ،فيستطيع الحصول على ما يرغب من خدمات دون الحاجة إلى الانتقال إلى البنك أو الوقوف المطول في الصوف .

4/تحسين جودة الخدمة المصرفية: إن جميع المعاملات المصرفية الإلكترونية بين البنك و العميل تتم بصورة مبرمجة وسريعة ،تتخفف في احتمالات خطأ الأداء إلى حدود الدنيا ،كما أنها تفتح قناة تسويق مصرفي ذات كفاءة تعاملية عالية وكذا نقل التفاعل مع العميل وموظفي البنك إلى الأنترنت.

من خلال ما سبق يمكننا القول أن وسائل الدفع الإلكترونية تحسن من جودة الخدمة المصرفية بشكل كبير وذلك لإرضاء العملاء وإشباع حاجاتهم فهذا يدفع المصارف لتطوير وسائل الدفع و مواكبة التطورات الحاصلة و عليه كلما تحسنت وتطورت وسائل الدفع الإلكترونية يتحسن معها أداء البنك وبالتالي تحسين جودة الخدمة المصرفية¹

خلاصة الفصل الأول:

يتضح من خلال ما سبق أن النشاط المصرفي لم يعد يقتصر على الوظائف التقليدية فحسب، بل أصبح يشهد تحولات عميقة بفضل التقدم التكنولوجي، ما أدى إلى تبني آليات حديثة لتقديم الخدمات المصرفية. ومن أبرز هذه الآليات، وسائل الدفع الإلكتروني التي تُعد أداة فعالة لتسهيل المعاملات المالية، وعلى رأسها البطاقات البنكية التي تميّزت بالسهولة والسرعة والسرية والأمان.

¹ نفس المصدر ص 15 مداخلة ضمن ملتقى البحث العلمي ،كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية

ورغم تعدد المزايا التي توفرها هذه الوسائل، إلا أن استخدامها صاحبه عدد من التحديات والمخاطر، الأمر الذي دفع البنوك إلى البحث عن سبل لتعزيز أمانها وموثوقيتها. وقد أثبتت هذه الوسائل فعاليتها في تحسين جودة الخدمات المصرفية، إذ أصبحت تشكل خيارًا استراتيجيًا في توطيد العلاقة بين البنك وزيائنه، وتعزيز مستوى رضاهم، ما يجعلها ركيزة أساسية في تطوير الأداء المصرفي في العصر الرقمي.

الفصل الثاني :

تمهيد :

يحرص البنك الوطني الجزائري على تقديم حلول مالية شاملة ومتكاملة تستجيب لمختلف احتياجات زبائنه، سواء على مستوى الحسابات البنكية والباقات المصرفية، أو من خلال التمويلات والقروض بمختلف أنواعها. كما يولي البنك اهتماماً خاصاً بالتمويل الإسلامي من خلال توفير منتجات متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية. وفي إطار سعيه لمواكبة التطورات الحاصلة في مجال الخدمات المصرفية، يعمل البنك على تبني أحدث التقنيات الرقمية وتطوير وسائل الدفع الإلكتروني، بما يعزز من جودة خدماته ويستجيب لتطلعات الزبائن المتزايدة نحو السرعة، السهولة، والابتكار.

تجسيدا للمفاهيم النظرية التي تم تناولها في الفصل السابق، تم اختيار القيام بتربص ميداني على مستوى أحد البنوك الجزائرية، ويتعلق الأمر بالبنك الوطني الجزائري، وذلك بهدف الوقوف على الدور الفعلي الذي يلعبه الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية في الواقع العملي.

وقد تناول هذا الفصل مبحثين رئيسيين:

- المبحث الأول: تقديم البنك الوطني الجزائري
- المبحث الثاني: وسائل الدفع الإلكتروني في البنك الوطني الجزائري

المبحث الاول : تقديم البنك الوطني الجزائري BNA:

تُعد البنوك من أهم الفاعلين في النظام المالي لأي دولة، لما تلعبه من دور حيوي في تعبئة الموارد المالية وتوجيهها نحو تمويل النشاطات الاقتصادية، فضلاً عن مساهمتها في تطوير الخدمات المصرفية الحديثة التي تواكب التحولات التكنولوجية المتسارعة. وفي هذا السياق، يبرز البنك الوطني الجزائري (BNA) كواحد من أبرز البنوك العمومية في الجزائر، حيث يشكل ركيزة أساسية في دعم الاقتصاد الوطني وتحديث الوسائل المصرفية، لا سيما في مجال الدفع الإلكتروني.

المطلب الاول : التعريف بالبنك الوطني الجزائري BNA

يُعد البنك الوطني الجزائري واحداً من بين ستة بنوك تجارية تنشط في الجزائر، وهي: بنك الجزائر الخارجي، القرض الشعبي الجزائري، البنك الوطني الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك التنمية المحلية، وصندوق التوفير والاحتياط. وقد انطلقت هذه البنوك في بداية عملها وفق مبدأ التخصص، حيث كان يُسند لكل بنك مجال معين من النشاط الاقتصادي. وفي هذا الإطار، تمثل تخصص البنك الوطني الجزائري في تقديم خدمات مصرفية شاملة، مع تركيز خاص على تمويل الاقتصاد الوطني ومرافقة المؤسسات العمومية والخاصة.

أسس البنك الوطني الجزائري بمرسوم 66-178 بتاريخ 13 جوان 1966 على شكل شركة وطنية تدير بواسطة القانون الأساسي لها والتشريع التجاري و التشريع الذي يخص الشركات الخفية ما لم تتعارض مع القانون الأساسي المنشئ لها.

على الرغم من أنها أسست على شركة وطنية برأس مال 20 مليون دج، إلا أن هذه الوضعية أخلت بعض الشيء بمفهوم شركة وطنية ذلك ومن خلال المادة السابعة، سمح للجمهور بالمساهمة في رأس المال بمعدل قدره 5 بالمائة و يمكن أيضا إن يصل إلى حد مبلغ مساهمة الدولة في رأس ماله و الذي أشرنا إليه أعلاه.

و تم وضع حد لهذه المساهمات الخاصة في رأس مال البنك بحلول عام 1970 ، أين تم شراء جميع هذه المساهمات من طرف الدولة ليصبح البنك ملك للدولة ،حسب القانون الأساسي فان جميع البنك يسير من قبل رئيس مدير عام و مجلس إدارة من مختلف الوزارات و يعمل كبنك ودائع قصيرة و طويلة الأجل و تمويل مختلف حاجيات الاستغلال و الاستثمارات لجميع الأعوان الاقتصاد لجميع القطاعات الاقتصادية كالصناعة ،التجارة ،الزراعة... الخ كما أنها استخدمت كأداة لتحقيق سياسة الحكومة في التخطيط المالي بوضع القروض على المدى القصير و المساهمة مع الهيئات المالية الأخرى لوضع القروض الطويلة و المتوسطة الأجل.

و حتى سنة 1982 قام البنك الوطني الجزائري بكل الوظائف كأبي بنك تجاري إلا انه كانت له حق الامتياز في تمويل القطاع الزراعي بمد الدعم المالي و القروض و هذا تطبيقا لسياسة الحكومة في هذا المجال.

في 16 فيفري 1989 أصبح البنك الجزائري مؤسسة عمومية اقتصادية على شكل شركة بالأسهم ،تسير وفقا لقوانين 01-88 و 03-88 و 04-88 ل 12 جانفي 1988 و قانون 119-88 ل 21 جوان 1988 و قانون 177-88 ل 28 سبتمبر 1988 و بالقانون التجاري،و بقيت تسميته بالبنك الوطني الجزائري و بالاختصار ب و ج و بقي المقر الاجتماعي بالجزائر ب 8 شارع شيفيفارة و حددت مدته ب 99 سنة ابتداء من التسجيل الرسمي بالسجل التجاري.

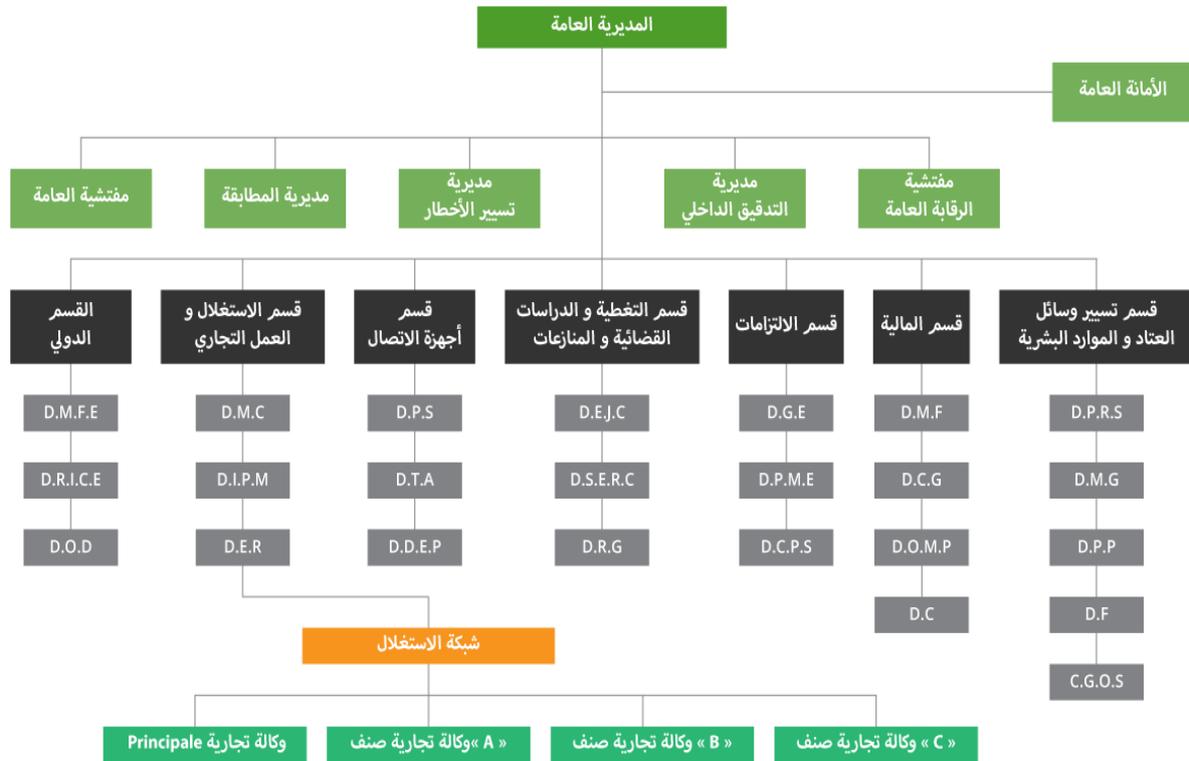
في شهر جوان 2009 تم رفع رأس مال البنك الوطني الجزائري حيث انتقل من 14.600 مليار دينار جزائري إلى 41.600 مليار دينار جزائري و ذلك بإصدار 27.000 سهم جديد يحمل كل سهم قيمة 01 مليون دينار جزائري تم اكتتابها و شرائها من قبل الخزينة العمومية.

نهاية سنة 2018 تم رفع راس مال لبنك الى 150 مليار دينار جزائري¹

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري BNA :

يُعد التنظيم من بين السياسات المعتمدة لتحقيق أهداف البنك، لما له من دور في تحديد مسؤوليات كل هيئة داخل النظام البنكي وتوضيح مهامها. وفيما يلي عرض للهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري.

الشكل 01-02: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري BNA



الهيكل الملحقة بقسم الالتزامات

DGE: مديرية المؤسسات الكبرى

DPME: مديرية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة

DCPS: مديرية القروض للأفراد و القروض الخاصة

الهيكل الملحقة بقسم المالية

DC: مديرية المحاسبة

DOMP: مديرية تنظيم المناهج و الإجراءات

الهيكل التابعة للقسم الدولي

DMFE: مديرية التحركات المالية مع الخارج

DRICE: مديرية العلاقات الدولية و التجارة الخارجية

DOD: مديرية العميات المستندية

الهيكل الملحقة بقسم الاستغلال و العمل التجاري

DER: مديرية تأطير الشبكات

DMC: مديرية التسويق و الاتصال

1-الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري www.bna.dz تاريخ الاطلاع 2025/05/26 الساعة 15:10

مديرية وسائل الدفع و النقد	DIPM:
الهيكل الملحقة بقسم أجهزة الإعلام	
مديرية تطوير الدراسات و المشاريع	DDEP:
مديرية التكنولوجيات و الهندسة	DTA:
مديرية الإنتاج و الخدمات	DPS:
الهيكل الملحقة بقسم التغطية و الدراسات القانونية و المنازعات	
مديرية المتابعة و التغطية و تحصيل القروض	DSERC:
مديرية الدراسات القانونية و المنازعات	DEJC:
مديرية تحصيل الضمانات	DRG:
مديرية مراقبة التسيير	DCG:
مديرية السوق المالي	DMF:
الهيكل الملحقة بقسم تسيير وسائل العتاد و الموارد البشرية	
مديرية الموظفين و العلاقات الاجتماعية	DPRS:
مديرية الوسائل العامة	DMG:
مديرية المحافظة على التراث	DPP:
مديرية التكوين	DF:
مركز تسيير الخدمات الاجتماعية	CGOS:

المصدر: الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري www.bna.dz تاريخ الاطلاع 2025/05/26

الساعة 15:10

أولاً: الهيكل التنظيمي لوكالة (تيارت) 540:

يُعد الهيكل التنظيمي لولاية تيارت أداة أساسية في تحقيق التنمية المحلية والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمواطنين. وتُمكن دراسة هذا الهيكل من فهم آليات عمل الإدارة المحلية والعمل على تحسين فعاليتها وكفاءتها.

1- وكالة تيارت نشأتها و هيكلها التنظيمي و مهام مصالحها :

يُعتبر البنك الوطني الجزائري، من خلال وكالة تيارت، شريكاً موثوقاً يقدم طيفاً واسعاً من الخدمات المصرفية الموجهة للأفراد والشركات، مستفيداً من شبكته الواسعة للفروع وخدماته الإلكترونية المتطورة، مما يجعله خياراً متميزاً للعملاء الذين يطمحون إلى تجربة مصرفية متكاملة وفعالة.

2- تعريف و نشأة وكالة تيارت :

تعتبر وكالة تيارت وكالة رئيسية صنف A نظراً للأعمال الهامة التي تقوم بها، تحمل وكالة تيارت الرقم 540 تم إنشاؤها مباشرة عقب إنشاء البنك الوطني الجزائري، وتتفرع وكالة تيارت عن مديرية الاستغلال لولاية مستغانم التي بدورها تحمل رقم 198 حيث تشرف على أعمال الوكالة وترعاها، يقع مقرها بشارع الانتصار لمدينة تيارت.

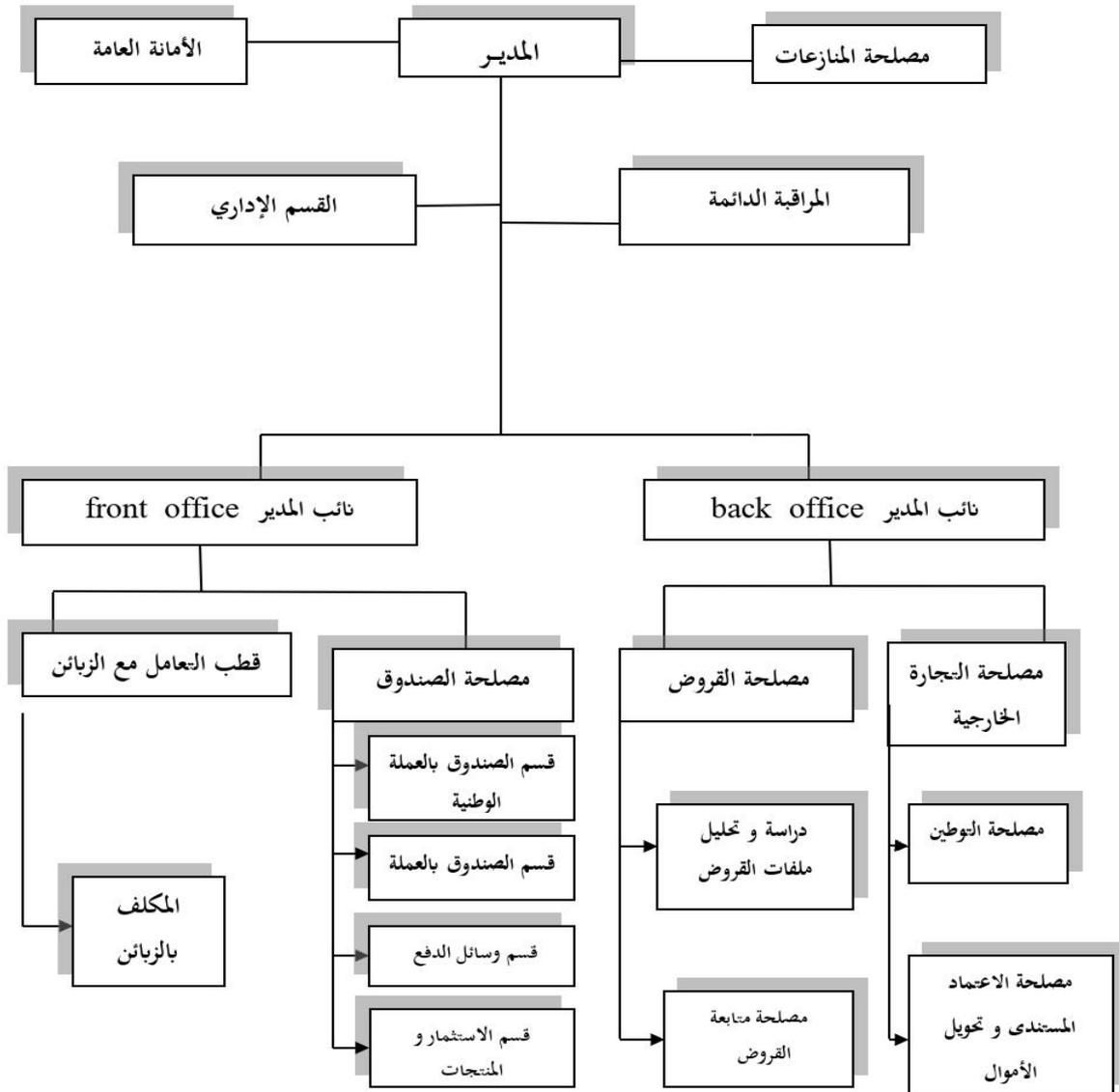
3- الهيكل التنظيمي للوكالة و مهام مصالحها :

تضم حوالي 28 موظف موزعين على مختلف المكاتب ومصالح البنك حسب الإحصائيات

هم يتوزعون كما يلي:

أ- الهيكل التنظيمي للوكالة :

الشكل 01-01: الهيكل التنظيمي لوكالة تيارت



المصدر : نائب المدير ، وكالة البنك الوطني الجزائري تيارت 540

الجدول رقم(01/01): توزيع موظفي وكالة تيارت.

Directeur d'agence	01	المدير
Directeur adjoint	02	المدير المساعد
Chef service	02	رؤساء المصلحة
Chef de section	02	رؤساء الأقسام
Charge d'étude	07	مكلفون بالدراسة
Chargé de clientèle	02	مكلفون بالزيائن
Caissier	02	أمناء الصندوق
Guichier	02	موظفي الشباك
Femme de ménage	01	عاملة النظافة
Total	21	المجموع

المصدر : نائب المدير ، وكالة البنك الوطني الجزائري تيارت 540

ب- مهام مصالح الوكالة :

تتضمن الوكالة عدة مصالح نذكر منها¹:

-الإدارة العامة: وهي مكونة من:

- المدير العام.
- المدير المساعد.
- قسم النشاط الإداري:
- المستغل الرئيسي.
- المكلفون بالدراسات.
- عملاء استلام المال.
- معلومات تجارية.

¹معلومات مقدمة من طرف الوكالة

- أهداف الاستغلال.
- مراقبة القرض.
- قسم دراسة وتحليل الأخطار:
- الخلايا 1-2-3.
- المكلفون بالدراسات.
- المكلفون بالدراسات حسب وظيفة وحجم فعالية الفرع.
- قسم سكرتارية الالتزامات:
- رئيس المصلحة أو الفرع.
- فرع المنازعات القانونية.
- فرع حافظة الاوراق التجارية.
- قسم العمليات على الصندوق:
- رئيس المصلحة أو القسم.
- فرع الواردات.
- فرع تحويل الاموال.
- فرع المقايضة والديون.
- فرع الأيام المحاسبية.
- الإحصاء والتحقيق.
- قسم العمليات التجارية الخارجية:
- مصلحة التوظيف والحسابات بالعملة الصعبة.
- فرع التحويل والتصريف للعملة.
- فرع الاعتمادات المستندية.
- قسم الصندوق الرئيسي:
- رئيس المصلحة أو القسم.
- المكلف بالصندوق الرئيسي (الدينار الجزائري).
- المكلف بالصندوق الرئيسي (العملة الصعبة).
- المكلف بالصندوق

-أمانة المدير:

- مكتب التوجيه.

- العمل على التلكس.

- مجمع الهاتف الرئيسي.

- عمال البنك

المطلب الثالث : مهام و نشاطات البنك الوطني الجزائري BNA:

يقوم البنك الوطني الجزائري بنشاطات عديدة أهمها ما يلي¹ :

- استقبال الودائع المتعلقة برؤوس الأموال من طرف الأشخاص، كما أن البنك يسمح بالتسديد إما نقدا أو لأجل أي عند حلول أجل الاستحقاق، كذلك يصدر وصولات الاستحقاق، كذلك يصدر وصولات وسندات وتتم عملية الاقتراض من أجل تغطية الحاجيات التي يتطلبها نشاط معين).

- استقبال عمليات الدفع التي تقدم نقدا أو عن طريق الشيك والمتعلقة بعملية التوطين " La domiciliation " والتحصيل " Le virement " ورسالة القرض وجميع عمليات البنك.

- يمنح قروض بجميع أشكالها سواء كانت قروض أو تسبيقات بدون ضمانات وذلك من أجل تحقيق نشاطات معينة.

- يضمن جميع العمليات المتعلقة بالقروض وذلك لحساب مؤسسات مالية أو لحساب الدولة.

-توزيع رؤوس أموال الأفراد ومراقبة استعمالها.

- اكتتاب جزئي أو كلي سواء بضمان أو بدونه ناتج عن تحقيق نهاية جيدة لعملية التنازل عن جميع الديون التي دفعها مباشرة من طرف المدين.

¹ملفات ووثائق خاصة بالبنك الوطني الجزائري (القانون الداخلي).

- يقوم البنك بجميع العمليات المتعلقة بالاكنتاب الخصم شراء الأوراق التجارية، الوصولات "Bons"، الدفعات، المبالغ المصدرة من طرف الخزينة العامة أو الشركاء العموميين Les collectivités publiques والالتزام عند حلول موعد الاستحقاق والذي يحول إلى أمر ناتج عن العمليات الصناعية، الزراعية، التجارية أو المالية.

- يقوم بدور المراسل مع البنوك الأخرى.

التمويل بشتى الطرق عمليات التجارة الخارجية، استقبال وديعة مبالغ السندات "Les titres" لاستقبال أموال ناتجة عن عمليات الدفع والخاصة بالسفحة، سند لأمر، الشيك، فواتير أو وثائق تجارية أخرى.

المطلب الرابع : الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك الوطني الجزائري :

يقدم البنك الوطني الجزائري (BNA) مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية، بما في ذلك الخدمات التقليدية مثل حساب الشيكات والبطاقات المصرفية، بالإضافة إلى الخدمات الرقمية مثل الدفع عبر الإنترنت والبنوك عن بعد. كما يقدم البنك مجموعة متنوعة من القروض والخدمات التأمينية.¹

اولا:الخدمات المصرفية الأساسية:

1-حساب الشيكات:

يوفر البنك حسابات شيكات للأفراد والمهنيين.

2-دفاتر الشيكات:

يوفر البنك دفاتر شيكات لعمليات السحب والإيداع.

1- الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري www.bna.dz تاريخ الاطلاع 2025/05/26 الساعة 15:10

3-الخدمات المصرفية الرقمية:

-الدفع عبر الإنترنت: يسمح بالدفع عبر الإنترنت للمشتريات والخدمات.

-خدمة BNA WIMPAY: تمكن من الدفع بدون تلامس.

منصة الخدمات البنكية الإلكترونية: تتيح للمستخدمين تسيير حساباتهم عن بعد.

-تطبيق BN @ tic: يوفر تطبيقًا للهاتف المحمول لتسيير الحسابات.

4-الخدمات الإضافية:

اشترك في خدمة الرسائل النصية القصيرة: يوفر إشعارات حول العمليات المصرفية.

اشترك في منصة الخدمات البنكية الإلكترونية: يوفر إمكانية الدخول إلى الخدمات

المصرفية عن بعد.

ثانيا:خدمات التمويل:

تتمثل في:

1.القروض العقارية:

يقدم البنك مجموعة متنوعة من القروض العقارية لتلبية احتياجات التمويل العقاري.

2. قرض السيارة:

يمول شراء سيارات جديدة يتم إنتاجها أو تجميعها محليًا.

. قروض أخرى:

يقدم البنك قروضًا أخرى لتلبية احتياجات التمويل المختلفة.

ثالثا:خدمات التأمين:

1-تأمين السفر والمساعدة في الخارج: يوفر البنك خدمات التأمين على السفر والمساعدة في الخارج.

2-تأمين الوفاة أو الإعاقة: يوفر البنك خدمات التأمين على الوفاة أو الإعاقة.

3-تأمين وردة: يوفر البنك خدمات تأمين "وردة".

رابعا: خدمات أخرى:

1-خدمة "احتياطي": تتيح للزبائن المهنيين والدافعين للضرائب دفع الرسوم الضريبية عبر الإنترنت.

2-خدمة "الإطلاع على التمويلات": تتيح للزبائن متابعة معلومات التمويلات عبر منصتي "BNA.net" و "BN@tic".

3-خدمة "الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الأنترنت": تمكن من فتح الحساب المصرفي عبر الأنترنت.

خدمات البنك عن بعد: تتيح للزبائن تسيير حساباتهم عن بعد.

المبحث الثاني: وسائل الدفع الإلكتروني في البنك الوطني الجزائري

يُعد البنك الوطني الجزائري ركيزةً أساسيةً في القطاع المصرفي الجزائري، حيث يمتاز بتوفير مجموعة شاملة من الحلول المصرفية المخصصة للأفراد والشركات على حد سواء. يسعى البنك جاهداً لتعزيز تجربة العملاء من خلال ابتكار منتجات مالية ذكية تلبي الاحتياجات المتغيرة للسوق، مع الحفاظ على معايير الجودة والكفاءة التي جعلته خياراً أول للعديد من الزبائن. كما يحرص على تطوير آليات عمله باستمرار لضمان مواكبة التحولات الرقمية في القطاع المصرفي العالمي.

المطلب الأول: تطبيقات الخدمات المصرفية للبنك الوطني الجزائري

يقدم البنك الوطني الجزائري أحدث التقنيات المصرفية الرقمية لضمان تجربة عملاء متميزة، حيث يقدم منصات إلكترونية وتطبيقات ذكية تُمكن العملاء من إدارة حساباتهم بكل سلاسة

وأمان، سواء في المعاملات اليومية أو الخدمات المصرفية المتقدمة. مما يتيح لعملائه إجراء العمليات المصرفية في أي وقت ومن أي مكان، مع الحفاظ على أعلى معايير الحماية والكفاءة.

أولاً- البطاقات المصرفية الإلكترونية:

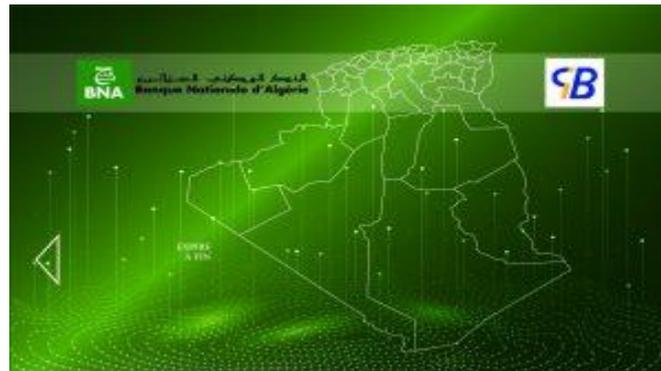
وفي ما يلي يمكن التعرف على أهم أنواع البطاقات المختلفة في البنك الوطني الجزائري:

1- بطاقة الدفع الإلكترونية CIB:

هي بطاقة ما بين البنوك مدعمة بحساب بنكي، وتأتي في شكلين، وحسب دخل حامل البطاقة يتم التعرف عليها بين المصارف بالشعار CIB وباسم المصرف المصدر، تتضمن قرص إلكتروني يضمن أمن عملية الدفع وعملية التسديد لدى مختلف التجار أو الفنادق والمحلات التجارية، ومدة صلاحيتها 3 سنوات حيث نجد في هذه البطاقة¹:

أ-البطاقة البنكية الكلاسيكية : هي بطاقة توفر خدمات الدفع والسحب المصرفي، وهي تقدم لعملاء المصارف وفق شروط يحددها المصرف كمدخيل العملاء أو أهميتهم أو مواصفات أخرى، وللحصول على هذه البطاقة يتم إبرام عقد بين المصرف والعميل.

الشكل 02:-03 البطاقة البنكية الكلاسيكية



المصدر: الموقع الرسمي للبنك www.bna.dz تاريخ الاطلاع 2025/05/26 الساعة

01:35

¹الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري www.bna.dz تاريخ الاطلاع 2025/05/26 الساعة 15:10

ب-البطاقة البنكية الذهبية: مقترحة أيضا من قبل المصارف للعملاء ، مع سقف سحب ودفق مرتفعا نسبيا،

الشكل 02-04: البطاقة البنكية الذهبية



المصدر: الموقع الرسمي للبنك www.bna.dz تاريخ الاطلاع 2025/05/26 الساعة

01:46

الجدول 02-02 أسقف البطاقة البيبنكية للبنك الوطني الجزائري

نوع البطاقة	سقف السحب اليومي	سقف الدفع اليومي	السقف حسب مبلغ عملية الدفع
البطاقة البنكية الكلاسيكية	100000 دج	150000 دج	100000 دج
البطاقات البنكية الذهبية	150000 دج	150000 دج	100000 دج

المصدر: الموقع الرسمي للبنك www.bna.dz تاريخ الاطلاع 2025/05/26 الساعة

01:50

مزايا البطاقة البنكية الإلكترونية: للبطاقة البنكية عدة مزايا نذكر منها ما يلي:¹

- السحب على جميع أجهزة الصراف الآلي المتواجدة على الساحة البنكية،

¹الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري www.bna.dz تاريخ الاطلاع 2025/05/26 الساعة 15:26

- الدفع الإلكتروني،
- الدفع الجوّاري على أجهزة الدفع الإلكتروني،
- الاطلاع على رصيد الحساب على أجهزة الصراف الآلي
- التحويلات على الشبايبك الأوتوماتيكية للبنك الوطني الجزائري،
- البطاقة البنكية مجاناً وصالحة لمدة ثلاث سنوات،
- تسهل وبشكل آمن معاملات الدفع والسحب،
- وكذا المزيد من الأمان بفضل الرسائل النصية القصيرة
- إشعار برسالة حول رصيد الحساب البنكي،
- إشعار برسالة حول العمليات المنجزة في وقتها الفعلي.

2-البطاقة البنكية مسبقة الدفع :

هي بطاقة سحب ودفع بين البنوك يتم تعبئتها عن طريق التحويل من الحساب الرئيسي للزبون (من الأفراد). ويمكن أن يكون باسم صاحب الحساب أو حامله. حيث تسمح لحاملها بإجراء نفس عمليات بطاقة CIB البيبنكية الكلاسيكية أو الذهبية

الشكل 02-05 البطاقة البنكية المسبقة الدفع



المصدر: الموقع الرسمي للبنك www.bna.dz تاريخ الاطلاع 2025/05/26 الساعة

01:55

مزايا البطاقة: للبطاقة البنكية عدة مزايا نذكر منها ما يلي:¹

- تتيح البطاقة البنكية مسبقا الدفع للبنك الوطني الجزائري تسيير النفقات بشكل أفضل،
- يمكن للزبون الذي يتقدم بطلب للحصول على البطاقة المسبقة الدفع منح ما يصل إلى عشرة (10) بطاقات مسبقا الدفع لعشرة (10) أقارب مختلفين،
- البطاقة البنكية مسبقا الدفع مجانية وصالحة لمدة ثلاث (03) سنوات.

الجدول 02-03 : أسقف البطاقة البيبنكية مسبقا الدفع للبنك الوطني الجزائري

نوع البطاقة	سقف السحب	سقف الدفع اليومي	السقف حسب مبلغ عملية الدفع
البطاقة البنكية مسبقا الدفع	100.000,00	80.000,00	80.000,00

3-بطاقة النخبة²:

هي بطاقة بين البنوك مدعومة بحساب الشيك تسمح لحاملها بإجراء عمليات السحب والدفع الجوّاري والدفع عبر الإنترنت وكذا التحويل والتحصيل، كما تتوفر على وظائف أخرى عبر أجهزة الصراف الآلي .

الشكل 02-06 بطاقة النخبة

¹الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري www.bna.dz تاريخ الاطلاع 2025/05/26 الساعة 15:30

²الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري www.bna.dz تاريخ الاطلاع 2025/05/26 الساعة 15:45



المصدر: الموقع الرسمي للبنك www.bna.dz تاريخ الاطلاع 2025/05/26 الساعة

15:02

مزايا البطاقة¹:

- رأس مال حتى مليون دينار،
- المساعدة على الطريق في حالة حدوث عطل،
- ضمان النقل والإقامة لزيارة أحد الأقارب في المستشفى،
- كما تقدم بطاقة النخبة ولوجًا نسقيا بخدمة الرسائل النصية القصيرة:
- 1. إشعار حاملها برسالة نصية قصيرة عن رصيد الحساب،
- 2. إشعار حاملها برسالة نصية قصيرة عن المعاملات التي قتم بإجرائها باستخدام بطاقتكم في الوقت الفعلي.

4-بطاقة التوفير:

- هي بطاقة سحب مدعومة بحسابات التوفير:
- حساب التوفير بفائدة أو بدون فائدة،
 - حساب التوفير "مستقبلي" للقصر بفائدة أو بدون فائدة،
 - حساب التوفير نو عائد تصاعدي.

¹الموقع الرسمي للبنك www.bna.dz تاريخ الاطلاع 2025/05/26 الساعة 15:55

الشكل 02-07: أنواع بطاقة التوفير بفائدة



المصدر: الموقع الرسمي للبنك www.bna.dz تاريخ الاطلاع 2025/05/26 الساعة 15:55

مزايا البطاقة:

- عمليات السحب مؤمنة برمز سري،
- وفرة رأس المال المدخر في أي وقت،
- بطاقة التوفير مجانية وصالحة لمدة ثلاث (03) سنوات،
- الاطلاع على رصيد حساب التوفير دون الحاجة للتنقل إلى الوكالة.

5- بطاقة VISA الدولية للبنك الوطني الجزائري

بطاقة فيزا للبنك الوطني الجزائري هي بطاقة سحب ودفع دولية، موجهة لجميع زبائن البنك من الأفراد الذين لديهم حساب بالعملة الصعبة (يورو)، بالإضافة إلى حساب الشيك بالدينار مفتوح على مستوى نفس الوكالة البنكية.

الشروط

- رصيد دائم متوفر في حساب الشيك بالدينار لا يقل عن ثمانية آلاف دينار (8000.00دج)
- رصيد دائم متاح في حساب العملة الصعبة لا يقل عن مائة (100) يورو،
- عدم وجود معارضة على الحساب البنكي.

الشكل 02-11 بطاقة VISA



المصدر: الموقع الرسمي للبنك www.bna.dz تاريخ الاطلاع 2025/05/27 الساعة 15:58

6- بطاقة "One Pay" البنكية للبنك الوطني الجزائري

هي بطاقة سحب ودفع مع دفع مؤجل مخصصة لزيائن البنك الأفراد، أصحاب حسابات الشيك الكلاسيكية، تتيح مرونة كبيرة وتسمح بالتحكم الأمثل في المخاطر المالية غير المتوقعة.

الشروط:

- الملاءة المالية،
- دخل ثابت ومنتظم،
- حساب موطن لدى البنك الوطني الجزائري.
- بالإضافة إلى ذلك، يجب على الزبون التأكد من توفر الأموال الكافية في تاريخ السحب وعدم وجود أي عوارض على حسابه.

الشكل 02-12 بطاقة "One Pay" البنكية للبنك الوطني الجزائري



المصدر: الموقع الرسمي للبنك www.bna.dz تاريخ الاطلاع 2025/05/27 الساعة

16:03

ثانيا-الخدمات المقدمة في إطار البنك عن بعد: من أجل تسهيل المعاملات على زبائنه قام البنك الوطني الجزائري بابتكار خدمات مطورة عن بعد نذكر منها:

1- الخدمات البنكية الإلكترونية ebanking:

تعتبر هذه الخدمة خدمة دائمة وأنية بحيث تسمح للزبون من الولوج إلى حساباته والبنكية بنقرة بسيطة وبأمان 24 ساعة / 24 و 7 أيام/7. كما توفر هذه الخدمة العديد من الخدمات، وتتعدد حسب الباقة المختارة منها:

-الاطلاع على الحسابات، وتاريخ مفصل عن الرصيد؛

-متابعة التحويلات؛

-طلب دفتر الشيكات والبطاقة البنكية **CIB (Carte Inter Bancaire)**؛

-الاعتراض على البطاقة البنكية **Carte Inter Bancaire CIB** في حالة السرقة أو

الضياع؛

-التسديد الجبائي عبر الإنترنت؛

-خدمة الرسائل الإلكترونية.

بتاريخ 22 جانفي 2025، قام البنك الوطني الجزائري بإطلاق خدمة "الاطلاع على التمويلات" عبر منصتي الخدمات عبر الأنترنت "BNA.net" و "BN@tic" هذه الخدمة التي يمكن الوصول إليها عبر القناة الإلكترونية "e-Banking" وقناة الهاتف المحمول "BN@tic"، تتيح لزبائن البنك، بعد الحصول على قرض بنكي، فرصة المتابعة والاطلاع بالتفصيل على المعلومات المتعلقة بالتمويلات والرجوع إليها، كنوع التمويل، مبلغ جدول الدفع وتاريخ الاستحقاق التالي.

2- خدمة الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت e.paiement

وهذه الخدمة موجهة لحاملي البطاقة البنكية **Carte Inter Bancaire (CIB)** الكلاسيكية أو الذهبية، والراغب في تسديد معاملاته عبر الإنترنت، حيث تتيح هذه الخدمة فرصة تسديد الفواتير ومختلف الخدمات عبر الإنترنت. حيث تضمن هذه الخدمة ما يلي:

-الحماية: خدمة مؤمنة وتضمن حقوق المشتريين عبر الواب (Web Acheteurs) ؛

-السهولة: الدفع عبر الإنترنت بكل بساطة؛

-إمكانية الولوج :بإمكانهم الولوج إلى خدمة الدفع الإلكتروني حيثما كانوا وأينما وجدوا
24/سا/ 24 و7 أيام/7.

-الرفاهية :اقتصاد الوقت والطاقة بتقادي التنقلات.

3-تطبيقات الهاتف النقال:WIMPAY BNA/ BN@tic

WIMPAY BNA خدمة دفع بدون تلامس تعتمد على نسخ رمز الاستجابة السريعة (QR code) للدفع عبر الهاتف المحمول. الإصدار الجديد من خدمة الهاتف المحمول لتطبيق الدفع بدون تلامس "WIMPAY BNA" متاح في ثلاثة تطبيقات منفصلة، مصممة لتلبية الاحتياجات الخاصة لكل مستخدم و هي « WIMPAY DZ BNA » للزبائن الأفراد، و كذا التطبيقان "WIMPAY BNA Marchand" و "WIMPAY BNA Caissier" بالنسبة للزبائن التجار.

كما يقدّم هذا التطبيق الجديد للزبون إمكانية إجراء عمليات الدفع والتحويل داخل البنك وبين البنوك مع محاسبة شبه آنية على الحساب البنكي .وبالإضافة إلى إمكانية إجراء المعاملات المالية، تضمن هذه الخدمة الرؤية الكاملة للمعاملات التي تمّ إجراؤها، ممّا يسمح بتحسين تسيير الخزينة.

تطبيق BN@tic يوفر خدمات بنكية إلكترونية، بما في ذلك تحويل الأموال، ودفع الفواتير، وتسيير الميزانية.

تعمل هذا التطبيقات على تعريف العميل بمختلف الخدمات وبشكل آمن حيث يجب تثبيت هذا التطبيق على الاجهزة من المنصات الرسمية، باستخدام الهاتف الذكي، ومن الخدمات التي تقدمها هذه التطبيقات ما يلي:

- الاطلاع على الأرصدة البنكية وآخر العمليات المصرفية .
- البحث عن العمليات الحسابية في كشف الحسابات البنكية.
- مراجعة ومشاركة رقم التعريف المصرفي الخاص بالعميل (RIB).
- اتباع سعر الصرف وتحويل العملة.

- الاتصال الدائم مع الوكالة البنكية المتعامل معها.

- اجراءات التحويلات وتوقيع الخصومات.

المطلب الثاني: دراسة وتحليل الجداول الاحصائية في مجال استخدام وسائل الدفع

الالكتروني بالبنك الوطني الجزائري:

يُعدّ البنك الوطني الجزائري من بين أبرز الفاعلين في الساحة المالية الجزائرية، إذ يحتل مكانة ريادية في مجال الابتكار المالي. ويُدرك البنك تمامًا أهمية التكيف مع التحولات السريعة التي يشهدها القطاع المالي على الصعيدين المحلي والدولي، مما يدفعه إلى تبني أحدث الحلول والتقنيات من أجل الاستجابة بفعالية لحاجيات زبائنه المتزايدة والمتنوعة.

جدول (04/02): جدول احصائي في مجال استخدام وسائل الدفع الالكتروني بالبنك الوطني

الجزائري

(بالالف وحدة وللمبالغ بالمليون دينار جزائري)

طبيعة العملية	2021 (الحجم)	2021 (القيمة)	2022 (الحجم)	2021 (القيمة)	معدل النمو (الحجم)	معدل النمو (القيمة)
السحب عبر الصراف الالي	21.503	413.558	25.281	414.472	+17.57%	+0.22%
الدفع عبر البطاقات	2.355	14.122	3.879	24.232	+64.71%	+71.59%
الدفع عبر محطات الدفع الالكتروني TPE	2.349	14.104	2.150	18.552	-8.47%	+31.54%
الدفع عبر الانترنت	6	18	1.729	5.680	+28.716.67%	+31.455.56%

استرداد الدفع	9	78	13	130	+44.44%	+66.67%
عبر محطات الدفع الإلكتروني						
مجموع المعاملات باستعمال البطاقات	23.867	427.758	29.173	438.834	+22.23%	+2.59

المصدر : التقرير السنوي للبنك الوطني الجزائري لسنة 2022 ص 70

يوضح الجدول الإحصائي تطور حجم وقيمة المعاملات باستخدام مختلف أنواع البطاقات البنكية خلال سنتي 2021 و2022، ويكشف عن مؤشرات هامة تخص تطور اعتماد الزبائن على وسائل الدفع الإلكترونية، على النحو التالي:

1. السحب عبر الصراف الآلي (GAB):

الحجم: ارتفع من 21.503 مليون عملية في 2021 إلى 25.281 مليون في 2022، أي بمعدل نمو قدره 17.57%.

القيمة: لم تسجل إلا زيادة طفيفة بنسبة 0.22%، مما قد يشير إلى أن الزبائن يسحبون مبالغ أصغر بشكل متكرر، أو إلى استقرار نسبي في القيمة الإجمالية.

التحليل: استمرار اعتماد المواطنين على السحب النقدي رغم توفر وسائل الدفع الحديثة، وهو ما يعكس التدرج في التحول إلى ثقافة الدفع الإلكتروني.

2. الدفع عبر البطاقات (خارج المحطات):

شهدت المعاملات قفزة كبيرة بنسبة 64.71% في الحجم، و71.59% في القيمة، وهو ما يعكس ثقة متزايدة في هذه الوسيلة وتوسع استخدامها في التجارة والخدمات.

التحليل: يمثل هذا المعطى مؤشراً على تزايد الوعي الرقمي لدى الزبائن، وتحسن البنية التحتية لدى المؤسسات التجارية التي باتت تعتمد أجهزة قراءة البطاقات..

3. الدفع عبر محطات الدفع الإلكتروني (TPE):

انخفضت في الحجم بنسبة -8.47%، رغم ارتفاع القيمة بنسبة 31.54%. التحليل: قد يُعزى هذا التراجع في العدد إلى قلة توفر أو أعطال بعض المحطات، أو إلى تفضيل وسائل الدفع عبر الإنترنت، بينما تشير الزيادة في القيمة إلى استخدام المحطات لمعاملات أكبر.

4. الدفع عبر الإنترنت:

شهدت زيادة غير مسبوقه من 0.006 مليون إلى 1.729 مليون عملية، بمعدل نمو فاق 28 ألف بالمائة، أما القيمة فزادت من 0.018 مليار إلى 5.680 مليار دينار جزائري. التحليل: هذا التطور يؤكد القفزة النوعية في اعتماد الزبائن على الدفع الرقمي، خاصة في ظل التوسع في التجارة الإلكترونية وخدمات الدفع عن بعد.

5. استرداد الدفع عبر محطات الدفع الإلكتروني:

رغم أنه يظل نشاطاً محدوداً، إلا أنه شهد زيادة معتبرة بـ 44.44% في الحجم و66.67% في القيمة.

التحليل: يعكس ذلك بداية تفعيل خدمات الاسترجاع الآلي للمبالغ المدفوعة، ما يعزز ثقة الزبائن في استخدام البطاقات.

6. مجموع المعاملات باستعمال البطاقات:

ارتفع الحجم من 23.867 إلى 29.173 مليون عملية، بنسبة نمو 22.23%. أما القيمة فارتفعت بنسبة 2.59% فقط، مما يشير إلى أن أغلب العمليات كانت بقيم صغيرة أو متوسطة.

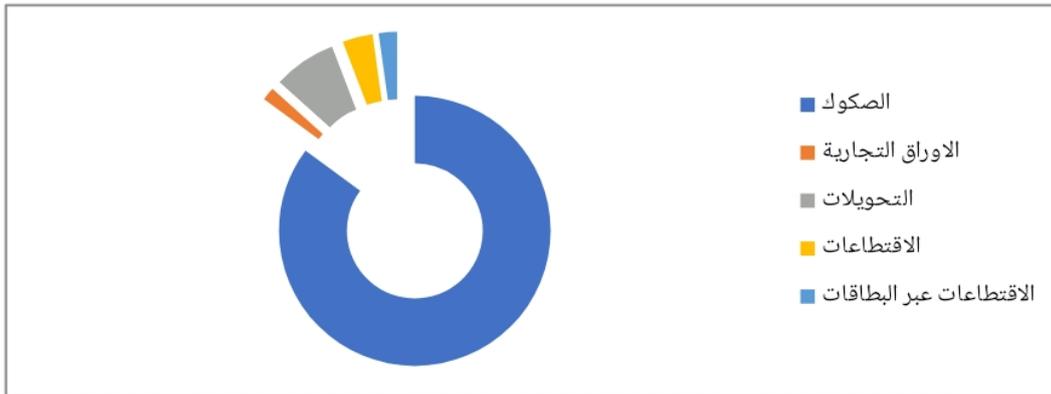
الخلاصة العامة

تكشف هذه المؤشرات عن تحسن ملحوظ في استخدام وسائل الدفع الإلكترونية، خاصة الدفع عبر البطاقات والإنترنت، ما يدل على تحوّل تدريجي نحو نمط استهلاك رقمي أكثر تطوراً، وهو ما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المصرفية من خلال:

- تقليل الضغط على شبابيك البنوك.
- تسريع العمليات وتقليل الأخطاء.
- توفير الوقت والجهد للزبائن.
- تحسين فعالية التسيير المالي للبنك.
- ويمثل هذا التحول أحد الأهداف الاستراتيجية للبنوك الجزائرية، ومنها البنك الوطني الجزائري، لمواكبة التطور الرقمي العالمي.

الشكل 02-13: توزيع أدوات الدفع الإلكتروني المعالجة من خلال النظام البياني (ATCI) 2022

حجم التحويلات المعالجة من خلال النظام البياني (ATCI) 2022



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات التقرير السنوي لبنك الجزائر، 2022،

ص 79.

يبين هذا الشكل التوزيع النسبي لأدوات الدفع المختلفة المعالجة من خلال النظام البنكي للبنك الوطني الجزائري خلال سنة 2022. حيث مثلت الصكوك الجزء الأكبر من حجم المعاملات، وهو ما يعكس الاعتماد الكبير للمستخدمين على هذا النوع من أدوات الدفع رغم

التطور الملحوظ في الدفع الإلكتروني. أما الأوراق التجارية والتحويلات فقد شكّلت نسباً أقل، مما يدل على التحديات المتعلقة برقمته هذه الأدوات. في حين يظهر من الرسم أن الاقتطاعات والاقتطاعات عبر البطاقات لا تزال نسبتها محدودة مقارنة بالإجمالي، الأمر الذي يبرز الحاجة إلى تعزيز ثقافة الدفع الإلكتروني لدى الزبائن وتحسين البنية التحتية التقنية لتحفيز استخدام هذه الوسائل الحديثة.

شهد البنك الوطني الجزائري (BNA) تطوراً ملحوظاً في مجال المعاملات الإلكترونية خلال سنة 2022، مما يعكس جهوده في تحديث خدماته المصرفية وتعزيز الدفع الإلكتروني. نمو التحويلات الإلكترونية: ارتفعت التحويلات المالية التي أجراها زبائن البنك في إطار التجارة الإلكترونية بنسبة 88% مقارنة بسنة 2021، حيث سجلت 958,087 عملية تحويل في عام 2022 مقابل 509,407 عملية في السنة السابقة.

تعزيز البنية التحتية للدفع الإلكتروني: قام البنك بتوسيع شبكة أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) لتشمل 1,692 جهازاً في المحلات التجارية خلال عام 2023، مما ساهم في تنفيذ أكثر من 2,000,502 عملية عبر شبكة الدفع الإلكتروني.

تحديث الخدمات المصرفية: أطلق البنك بطاقة الدفع المؤجل البيبنكية "One Pay" في ديسمبر 2024

المطلب الثالث: دور الابتكار المالي في البنك الوطني الجزائري

يُعد الابتكار المالي ركيزة أساسية لضمان النجاح المستقبلي لبنك الجزائر الخارجي، إذ يمكنه من تحقيق النمو عبر توسيع حصته السوقية، ورفع كفاءة العمليات المصرفية، وترشيد النفقات.

أولاً: الجهود المبذولة من قبل البنك الوطني الجزائري لتقديم خدمات مبتكرة لعملائه:

يسعى البنك الوطني الجزائري لتقديم خدمات مبتكرة لعملائه، وذلك من خلال تطوير منتجات مالية جديدة واستخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات لزيادة تنافسيته وفعاليتها في الجهاز المصرفي، وذلك لتحسين تجربة العملاء، وهذا يشمل:

- تطوير حل للتحويلات المالية الالكترونية،
 - تقديم خدمات مصرفية عبر الانترنت،
 - تحسين تجربة العملاء في البنوك.
- يُعد الابتكار المالي أحد الركائز الأساسية التي يعتمد عليها البنك الوطني الجزائري لتحقيق تطلعاته الاستراتيجية، وذلك من خلال¹:
- توسيع قاعدة العملاء: عبر تقديم منتجات وخدمات مالية مبتكرة، مثل الحلول المصرفية الرقمية وبرامج التمويل المصممة خصيصًا للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ما يتيح للبنك الوصول إلى شرائح أوسع وتلبية احتياجات متنوعة.
 - تحسين كفاءة العمليات: يساهم الابتكار في تبسيط الإجراءات الداخلية، تقليص التكاليف التشغيلية، وتسريع تقديم الخدمات، مما يعزز كفاءة الأداء ويدعم التحول الرقمي.
 - تعزيز إدارة المخاطر: من خلال تطوير أدوات وتقنيات متقدمة لتحليل المخاطر المالية والائتمانية، يضمن البنك استقرارًا أكبر ويحد من التحديات المحتملة في السوق.
 - الارتقاء بتجربة العملاء: يركز البنك على تقديم خدمات سهلة الاستخدام وعالية الجودة، ما يرفع من مستويات رضا العملاء ويعزز من ولائهم.
- وبهذا الشكل، يُمثل الابتكار المالي محركًا محوريًا لنمو البنك الوطني الجزائري، ويُعزز من قدرته على المنافسة والتميز في القطاع المصرفي.

ثانيا: أمثلة عن الابتكارات المالية للبنك الوطني الجزائري

- إطلاق خدمة "الإطلاع على التمويلات" عبر منصتي "BNA.NET" و"BN@tic"

تتيح هذه الخدمة لزبائن البنك، بعد الحصول على قرض بنكي، فرصة المتابعة والاطلاع بالتفصيل على المعلومات المتعلقة بالتمويلات والرجوع إليها، كنوع التمويل، مبلغ جدول الدفع وتاريخ الاستحقاق التالي.

¹الموقع الرسمي للبنك www.bna.dz تاريخ الاطلاع 2025/05/27 الساعة 16:03

-التمويل الاسلامي :يقدم البنك الوطني الجزائري قروضا و استثمارات إسلامية
 -خدمة الدفع الإلكتروني عبر الأنترنت: خدمة الدفع الإلكتروني تسمح بالتسديد عبر
 الأنترنت مشترياتكم وفواتيركم (سونلغاز، سيال، الوكالة الوطنية لتطوير السكن وتحسينه
 عدل، ...)، على مواقع الأنترنت التي تقبل وسيلة الدفع هذه، من أجل ضمان أمن معاملات
 الدفع، يتم إرسال كلمة مرور واحدة (رسائل الرقم السري المتغير) إلى رقم هاتف المنخرط
 لكل معاملة جديدة.

المطلب الرابع: التحديات التي تواجه البنك الوطني الجزائري في ظل الابتكار المالي المتجدد

يواجه البنك الوطني الجزائري جملة من التحديات في ظل التطور المتسارع للابتكار المالي
 والتكنولوجي، مما يستوجب منه البقاء على اطلاع دائم بالتغيرات الاقتصادية والسياسية،
 سواء على المستوى المحلي أو الدولي، لضمان قدرته على التكيف والاستجابة بكفاءة¹

1. التحديات المرتبطة بوسائل الدفع الإلكترونية:

رغم ما توفره وسائل الدفع الإلكترونية من مزايا عديدة، إلا أنها لا تخلو من المخاطر التي
 تؤثر على درجة تقبلها من قبل الجمهور، مما يستدعي الحذر عند استخدامها². وتتمثل أبرز
 هذه التحديات فيما يلي:

¹ عبد الحق، شريقي. تحديات البنوك الجزائرية في ظل الابتكار المالي وتكنولوجيا المعلومات. مجلة الاقتصاد الحديث،

العدد 10، جامعة الجزائر 3، 2022.ص35

² نوال، بن داود. وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر: الواقع والتحديات. مذكرة ماستر، جامعة قسنطينة 2، كلية العلوم

الاقتصادية، 2021.ص10

النقود الإلكترونية: ترتبط باستخدام النقود الإلكترونية مخاطر متعددة مثل الاختراقات الأمنية، التزوير، الأعطال التقنية، والقرصنة، مما يستدعي توفير أعلى درجات الأمان والحماية للمستخدمين.¹

البطاقات البنكية: تعاني من مشكلات كالإفراط في الإنفاق، ارتفاع الفوائد، الإحساس بالغنى الوهمي، بالإضافة إلى تأثيرها على سيولة المصرف في حال تراكم ديون غير مسددة.²

التحديات القانونية والرقابية: يتمثل أبرزها في غياب تنظيم قانوني شامل يواكب التطور السريع لوسائل الدفع، إضافة إلى صعوبات الإثبات وحقوق الملكية الفكرية المتعلقة بالبطاقات الذكية.³

2. التحديات الإدارية:

تشمل ضعف التكامل بين المعلومات، نقص تدريب الموظفين، غياب قاعدة بيانات مركزية، وغياب التنسيق بين الوظائف داخل المؤسسة البنكية⁴

3. التحديات الداخلية:

تتعلق بهيكلية الفروع، ضعف استغلال التكنولوجيا، القروض المتعثرة، محدودية الخدمات، وقلة الكفاءة في التسويق المصرفي، مما يحد من التوسع والتحسين في الخدمات البنكية⁵

4. التحديات الخارجية:

¹ أحمد، بوخاري. التحديات القانونية لاستخدام وسائل الدفع الإلكترونية. مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، العدد 18، جامعة سطيف، 2023. ص58

² -الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري www.bna.dz تاريخ الاطلاع 2025/05/30 الساعة 15:10

³ محمد، قديبر. دور الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية. مجلة البحوث المالية والمصرفية، جامعة المدية، العدد 14، 2020. ص56

⁴ محفوظ، بن طيب. الرقمنة والتحول البنكي في الجزائر: بين الواقع والطموح. مجلة التنمية الاقتصادية، العدد 25، 2022. ص75

⁵ الموقع الرسمي للبنك www.bna.dz تاريخ الاطلاع 2025/05/27 الساعة 18:00

تتدرج تحتها ضغوط العولمة والمنافسة الدولية، ضعف الثقافة المصرفية لدى المواطنين، وضرورة ملاءمة البنك مع متطلبات اقتصاد السوق، بالإضافة إلى غياب التنوع في الأدوات المالية الحديثة¹

5. تحديات تتعلق بالبنية التحتية الإلكترونية:

مثل الأعطال المتكررة للموزعات، ضعف التغطية الجغرافية، قلة أجهزة الدفع، ومحدودية الحملات التحسيسية، مما يعيق التحول الرقمي الفعلي للبنك الوطني الجزائري²

¹ محفوظ، بن طيب المرجع السابق ص75

² محفوظ، بن طيب المرجع السابق ص75

خلاصة الفصل الثاني:

تناول هذا الفصل بالدراسة والتحليل واقع استعمال وسائل الدفع الإلكتروني في البنك الوطني الجزائري، باعتبارها إحدى الركائز الأساسية لتطوير الخدمات المصرفية وتحديثها بما يواكب التغيرات التكنولوجية. وقد بينت المعطيات أن البنك حقق تقدماً ملحوظاً في هذا المجال، من خلال تنويع خدماته الإلكترونية مثل البطاقات البنكية، التحويلات، الدفع عبر الهاتف النقال، والدفع عبر الإنترنت.

كما تبين أن هذه الوسائل ساهمت بشكل كبير في تسهيل المعاملات البنكية وتحسين العلاقة مع الزبائن، من خلال تقليص الوقت والجهد وتوفير مزيد من الأمان والسرعة. ومع ذلك، لا تزال بعض الصعوبات مطروحة، لعل أبرزها نقص الوعي لدى الزبائن، وضعف انتشار بعض التجهيزات الإلكترونية، بالإضافة إلى التحديات المرتبطة بحماية المعطيات وتطور التهديدات السيبرانية.

وقد أكدت النتائج أن الدفع الإلكتروني أصبح أداة فعّالة يعتمد عليها البنك في تحسين جودة خدماته وتعزيز مكانته داخل القطاع المصرفي، مما يفرض عليه مواصلة جهود التحديث ومواجهة العراقيل التنظيمية والتقنية التي تعيق تحقيق الأهداف المرجوة من هذا التحول.

الخاتمة

خاتمة

في ظل التحوّلات الجوهرية التي يشهدها القطاع المالي عالمياً، أصبحت وسائل الدفع الإلكتروني أداة محورية في تطوير الخدمات المصرفية، لما توفره من مزايا تتعلق بالسرعة، الكفاءة، والأمان. وقد هدفت هذه الدراسة إلى مقارنة واقع استخدام هذه الوسائل في البيئة البنكية الجزائرية، من خلال دراسة حالة البنك الوطني الجزائري (BNA)، كأنموذج لمؤسسة عمومية تسعى إلى مواكبة التغيرات الرقمية.

انطلقت الدراسة من جملة من الفرضيات، تم التحقق من أغلبها عبر تحليل البيانات الميدانية وتفسير نتائجها في ضوء الإطار النظري. فقد ثبت أن الدفع الإلكتروني ساهم بشكل ملموس في تحسين جودة الخدمات البنكية، خاصة من حيث تقليص الوقت وتبسيط الإجراءات، الأمر الذي انعكس إيجاباً على مستوى رضا الزبائن. كما أظهرت النتائج أن البنك الوطني الجزائري قد انخرط فعلياً في مسار الرقمنة من خلال عدة مبادرات رقمية، غير أن هذا التوجه لا يزال يواجه تحديات تتعلق بالبنية التحتية، التكوين، وكذا تفاوت الإقبال من طرف الزبائن، لاسيما في المناطق الداخلية أو الفئات ذات الثقافة الرقمية المحدودة.

من جهة أخرى، كشفت الدراسة عن أهمية التكامل بين العوامل التقنية والتنظيمية والبشرية لإنجاح عملية التحول الرقمي. إذ لا يكفي توفير الوسائل التكنولوجية الحديثة، بل لا بد من ترسيخ ثقافة الاستخدام لدى الزبائن والموظفين، إلى جانب وضع إطار تنظيمي مرن ومحفز، وتعزيز التعاون مع الفاعلين في مجال التكنولوجيا المالية.

بناءً على ما سبق، فإن الأهداف الرئيسية للدراسة قد تحققت بدرجات متفاوتة. فقد تم الوقوف على المسار التاريخي لتطور وسائل الدفع، وتحليل أثرها على جودة الخدمة البنكية، إلى جانب دراسة تطبيقاتها في مؤسسة مالية جزائرية، والتطرق إلى الإكراهات التي تحول دون تعميمها.

اختبار صحة الفرضيات:

الفرضية الاولى: تساهم وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية من حيث السرعة و الدقة و سهولة الاستخدام صحيحة
اتضح لنا من خلال بحثنا هذا أن وسائل الدفع الالكتروني غيرت طريقة عمل البنوك و سهلت المعاملات على الزبائن حيث توفر الوقت و الجهد.

الفرضية الثانية: الابتكارات المالية التي يقدمها البنك الوطني الجزائري تلعب دوراً فاعلاً في تعزيز ولاء الزبائن ورفع مستوى رضاهم.صحيحة

من خلال ما قمنا بدراسته تبين لنا أن الابتكارات المالية المقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري وسعت قاعدة عملائه وهذا يتضح في التقرير السنوي للبنك

الفرضية الثالثة: هناك معوقات تنظيمية وتقنية تحول دون التطبيق الشامل والفعال لوسائل الدفع الإلكترونية في بعض وكالات البنك الوطني الجزائري. صحيحة
من الطبيعي وجود معوقات و تختلف من بنك الى اخر حيث ان كل ابتكار مالي تعيقه بعض القوانين او اللوائح التي لا تواكب التطور السريع في التكنولوجيا أو عدم وجود قوانين كافية تحمي الزبون من الجرائم الالكترونية.

نتائج الدراسة:

- وسائل الدفع الإلكتروني تساهم بشكل كبير في عمليات الإيداع والسحب والتحويل وغيرها من العمليات الأخرى بطرق إلكترونية دون الحاجة للذهاب إلى البنك.
- وسائل الدفع الإلكتروني تقدم خدمات بمميزات أفضل من الخدمات التقليدية لما توفره من وقت وجهد.
- رغم حداثة وسائل الدفع الإلكتروني وما توفره من مزايا إلا أنها لا تخلو من المخاطر التي يمكن حمايتها بواسطة طرق إلكترونية كالتوقيع الإلكتروني التشفير والبصمة الإلكترونية.

- يؤدي تبني جودة الخدمات المصرفية إلى تحقيق مجموعة من المزايا أهمها تحقيق ميزة تنافسية فريدة للبنك وكذلك تحملها لتكاليف أقل بسبب قلة الأخطاء المصرفية.
- وسائل الدفع الالكترونية تؤثر و تساعد على تحسين جودة الخدمة المصرفية.
- يعتمد البنك الوطني الجزائري في جميع معاملاته الإلكترونية على البطاقات البنكية مع وجود تركيز على نوع معين من البطاقات الوطنية، في حين أن الطلب على البطاقات الدولية كان ضئيلا نوعا ما.

التوصيات:

- وفي ضوء النتائج المتوصل إليها، يمكن اقتراح جملة من التوصيات، أهمها:
- تكثيف برامج التكوين والتوعية الرقمية لفائدة الزبائن والموظفين.
 - دعم وتحديث البنية التحتية التكنولوجية على مستوى كافة فروع البنك.
 - اعتماد آليات تحفيزية لتشجيع استخدام وسائل الدفع الإلكتروني.
 - توسيع الشراكات مع شركات التكنولوجيا المالية من أجل إدماج حلول دفع متطورة وملائمة للسوق الجزائرية.

وختامًا، فإن الدفع الإلكتروني لم يعد خيارًا ثانويًا، بل أضحت ضرورة تفرضها التحديات الرقمية الجديدة، ما يستوجب تبني استراتيجية شاملة تضمن تحقيق التوازن بين التكنولوجيا، التنظيم، وتأهيل العنصر البشري، من أجل تحسين جودة الخدمات البنكية وتعزيز ثقة المتعاملين.

أفاق الدراسة:

في إطار دراستنا لهذا الموضوع، اتضح لنا انه يوجد عدة مواضيع مماثلة و في نفس السياق يجب البحث فيها و هي:

- تأثير الابتكار المالي على مكافحة غسل الأموال.
- دور المحافظ الرقمية والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في تعزيز الشمول المالي.

- تأثير الدفع عبر الإنترنت على نمو التجارة الإلكترونية.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

قائمة الكتب العربية:

- 1- إبراهيم بختي ، " التجارة الإلكترونية مفاهيم وإستراتيجيات التطبيق في المؤسسة " ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر ،2005،
- 2- أحمد طرطار ،حلمي سارة ،جودة الخدمة المصرفية كآلية لتفعيل الميزة التنافسية، إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات.
- 3- أسامة محمد الغولي ،زينب عوض الله ،"إقتصاديات النقود والتمويل " ،دار الجامعة الجديدة ،الأزاريطة مصر ،2005.
- 4- ثناء علي قباني وآخرون ،النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الإلكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية ،دار الجامعة ،مصر ،2006.
- 5- جابر جميل علاونة، واقع التدريب على جودة الخدمات المصرفية في البنوك المحلية الفلسطينية ،مجلة الأبحاث المالية و المصرفية ،المعهد المصرفي الفلسطيني ، رام الله، فلسطين، العدد (20) 2015.
- 6- الجنبي منير ،الجنبي ممدوح ،التبادل الإلكتروني بالبيانات ،دار الفكر الجامعي، الإسكندرية 2004.
- 7- حازم زعيم الصمدي " المسؤولية في العمليات المصرفية الإلكترونية " جائر للنشر والتوزيع 2003.
- 8- حسن الصرف رعد، عولمة جودة الخدمات المصرفية ،دمشق، سوريا ،دار التواصل العربي للنشر ،2007.
- 9- خضر مصباح الطيفي، التجارة الإلكترونية (من منظور تقني وتجاري وإداري)، دار الحامد، عمان،الأردن ، 2008.

- 10- الشورة جلال عابد، وسائل الدفع الإلكتروني ،دار الثقافة للنشر والتوزيع ،مصر ، 2008.
- 11- طارق عبد العال حمادة ،التجارة الإلكترونية الأبعاد التكنولوجية و المالية والتسويقية و القانونية ،الدار الجامعية القاهرة ط2 ص 145.
- 12- الطاهر لطرش " تقنيات البنوك " ديوان المطبوعات الجامعية ،الطبعة الثانية ،الجزائر 2003.
- 13- عبد القادر بجسيج ،التأمل لتقنيات اعمال البنوك ،دار الخلدونية ،الجزائر 2013،ص234.
- 14- فاروق محمد احمد الأباصري ،عقد الإشتراك في قواعد المعاملات عبر الأنترنت دار الجامعية للنشر ،مصر 2002.
- 15- المادة (79) من الأمر رقم 3-11 مؤرخ في أوت سنة 2003،المتعلق بقانون النقد والقرض بالجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية _العدد52_ الصادر بتاريخ 28 أوت 2003.
- 16- مجدي محمد شهاب "إقتصاديات النقود والمال و النظرية و المؤسسات النقدية"،دار الجامعة الجديدة للنشر،الإسكندرية مصر ،2000.
- 17- محمد إبراهيم عبد الرحيم ،الإقتصاد الصناعي و التجارة الإلكترونية ، مؤسسة شباب الجامعة الإسكندرية،مصر ،2007.
- 18- محمد عبد الحسين الطائي ،التجارة الإلكترونية ،الطبعة الاولى ،دار الثقافة للنشر والتوزيع ،عمان ،2010.
- 19- مدحت صادق " أدوات وتقنيات مصرفية " دار غريس للطباعة والنشر ،قاهرة ،2011.

- 20- وليد ناجي الحيايى ،بدر محمد علوات ،" المحاسبة المالية في القياس والإعتراف والإفصاح المجلسي" الوراق للنشر والتوزيع ،عمان ،2002، الجزء 2

قائمة الكتب الأجنبية:

- 1- Bonneau Thierry ,droit bancaire ,édition monthrestien ,paris.1994
- 2- D'hoir Lau prêtre Catherine "droit de crédit " Édition eclips jion 1999.

قائمة المذكرات و الرسائل:

- 1-نشوة عز الدين حمود، قياس جودة خدمات المصارف الإسلامية وأثرها على رضا العميل ،رسالة أعدت لنيل درجة الماجستير كلية الإقتصاد ،جامعة تشرين ، سوريا ،2016.
- 2-بريش عبد القادر ،زيدان محمد ،دور البنوك في تطوير التجارة الإلكترونية ،الملتقى الدولي للتجارة الإلكترونية ،جامعة ورقلة 2004.
- 3-ذيرون قطاف، أطروحة دكتوراه بعنوان تقييم جودة الخدمة المصرفية ودراسة أثرها على رضا العميل المصرفي في مجلة العلوم الإنسانية ،جامعة بسكرة ،2011.
- 4-رحيم حسين ،هواري معراج " الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرية المصاريف الجزائرية " ورقة عمل مقدمة ضمن ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الإقتصادية واقع وتحديات ،جامعة شاف ،أيام 24، 25 ،ديسمبر 2005.
- 5-سعداوي خديجة ،وسائل الدفع الإلكترونية وتأثيرها على السياسة النقدية ،مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر ،كلية العلوم الإقتصادية و التجارية وعلوم التسيير ،جامعة المسيلة 2015.

- 6-سلطاني خديجة ،إحلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الإلكترونية دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية (BADR) لوکالة بسكرة ،مذكرة مقدمة جزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الإقتصادية ،جامعة محمد خيضر بسكرة 2013.
- 7-سليمان تأثر ،"التقنيات البنكية وعمليات الإئتمان " ديوان المطبوعات الجامعية ،الطبعة الأولى ،الجزائر 2012.
- 8-شاكر القزويني " محاضرات في إقتصاد البنوك " ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر 2008،ط4.
- 9-عبد الرحيم وهيبة " إقلاب وسائل الدفع التقليدية بالإلكترونية " مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير فرع نقود و مالية ،جامعة الجزائر ،2004-2005.
- 10- أحمد هني " العملة والنقود " ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر 1999.
- 11- محمد أحمد سراج ،حسين أحمد حسان "الأوراق التجارية في الشريعة الإسلامية"
- 12- ملفات ووثائق خاصة بالبنك الوطني الجزائري (القانون الداخلي).

مواقع الكترونية:

- 1-الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري www.bna.dz
- 2-الموقع الإلكتروني [_https://nub.ly/corporale](https://nub.ly/corporale)
- 3-نوال بن عمارة ،وسائل الدفع الإلكترونية (الآفاق و التحديات
- [Http://dspace.univ-ouargla.dz](http://dspace.univ-ouargla.dz).)

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير وسائل الدفع الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية في البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت حيث عمل هذا الأخير على مجارة التحول الرقمي الحادث، بتبنيه استخدام البطاقات البنكية بشقيها الوطني والدولي ضمن معظم معاملاته، ومن هنا نستخلص ان وسائل الدفع الإلكتروني، وعلى رأسها البطاقات البنكية، تُساهم بشكل فعّال في تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال تقليص وقت المعالجة، وتوفير الراحة للزبائن، وتقليل الازدحام في الوكالات.

و رغم تبني البنك الوطني الجزائري لبعض وسائل الدفع الإلكتروني، إلا أن التركيز على البطاقات فقط دون توسيع الاعتماد على الوسائل الأخرى مثل الدفع عبر الهاتف، والمحفظة الإلكترونية، والدفع عبر الإنترنت، يُعد عائقاً أمام تحقيق التحول الرقمي الشامل وتحسين جودة الخدمة بشكل أوسع.

الكلمات المفتاحية : وسائل الدفع، جودة الخدمة المصرفية، البنك الوطني الجزائري

Resume:

Cette étude vise à déterminer dans quelle mesure les moyens de paiement électroniques influencent la qualité des services bancaires au niveau de la Banque Nationale d'Algérie, agence de Tiaret. Cette dernière s'est engagée dans le processus de transformation numérique en adoptant l'utilisation des cartes bancaires, qu'elles soient nationales ou internationales, dans la majorité de ses opérations. Il en ressort que les moyens de paiement électroniques, notamment les cartes bancaires, contribuent efficacement à l'amélioration de la qualité des services bancaires en réduisant les délais de traitement, en offrant plus de confort aux clients et en diminuant l'encombrement dans les agences.

Cependant, bien que la Banque Nationale d'Algérie ait adopté certains moyens de paiement électroniques, le fait de se concentrer uniquement sur les cartes sans élargir l'utilisation à d'autres outils tels que le paiement mobile, le portefeuille électronique ou le paiement en ligne constitue un obstacle à la réalisation d'une transformation numérique globale et à une amélioration plus étendue de la qualité du services