

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أحمد دراية - أدرار -

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية، وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية



مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

ميدان: علوم اقتصادية تسيير وعلوم تجارية

شعبة: العلوم التجارية

تخصص: مالية المؤسسة

عنوان البفكرة:

أثر وسائل الدفع الإلكترونية على الإيرادات المالية في المؤسسة التجارية

مدرسة (البنك الخبز)، بنك الفلاحة والتنمية الريفية) ومقالة أدرار

من إعداد:

تحت إشراف الأستاذ:

➤ قويدري عبد الرحمان

➤ موشير لطيفة

➤ بوشري زينب

الموسم الجامعي: 2018/2017

# الإهداء

الحمد لله والشكر لله على توفيقه التام لإتمام هذه المذكرة، والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى اله وأصحابه الطيبين الطاهرين.

اهدي هذا العمل المتواضع:

إلى من كلله بالهبة والوقار... إلى من علمني العطاء بدون انتظار... إلى من احمل اسمه بكل افتخار... أرجو من الله أن يمد في عمرك لترا ثمارا قد حان قطافها بعد طول انتظار وستبقى كلماتك نجوم اهتدي بها اليوم وفي الغد والى الأبد...

والدي الغالي "الحاج مولود"

إلى من يشتهي القلب نطقها وترق العين لوحشتها وتخشع الأحاسيس لذكرها وترجف كبدي كلما ابتعدت عنها أُمي العزيزة "عائشة"

أطال الله في عمرها.

إلى من بهن اكبر وعليهن اعتمد... إلى شموع منقذة تنير ظلمة حياتي إلى من بوجودهن اكتسب قوة ومحبة لا حدود لها... إلى من عرفت معهن معنى الحياة أخواتي.

إلى كل من عائلة "موشير" و"عدو" و"معطالله"

إلى كافة زملاء الدراسة إلى جميع الأصدقاء.

والى زميلتي في البحث "زينب"

# أطيفة

بسم الله الرحمن الرحيم

والصلاة والسلام على اشرف خلق الله أجمعين, سيدنا وحبينا محمد عليه أفضل  
الصلاة وأزكى التسليم

بعد شكر فضل المولى عز جلاله وحسن عونه وتوفيقه, أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من  
ساهم في انجاز هذا العمل ولو بالقليل, واهدي هذا العمل المتواضع المتوج بالنجاح

\*إلى اللذان نحو النجاح أخذنا بيدي فكانا المربين و المعلمان و المؤيدان, إلى صاحبنا القلب  
الصافي والفضل العظيم أقول معذرة, تقبلا مني اسمي عبارات حبي مسبوقة بقبلة مجد  
وعرفان لجبينين تصبا عرقا لأجلى, إليكما يا والديا الكريمين حفظكما الله ورعاكما.

\*إلى زوجي, سندي وشريكي في الحياة بحولها ومرها, سرانها وضرائها عماري عبد  
المجيد, وإلى عائلته الكريمة وخاصة أمه أقول شكرا.

\*إلى من شاركوني مر الحياة وحلوها, إخوتي, عزوتي ومنبع أملتي, إلى أهلي وأحبتني  
أقول شكرا,

\*إلى زميلتي وصديقتي وأختي, يا من شاركتني مقاعد الدراسة التي على الاجتهاد فيها  
اجتمعنا أقول شكرا,

شكرا

# شكر وعرفان

بعد أن منى الله علينا على إتمام هذا البحث بعونه وتسديده لا يسعنا إلا أن نحمده ونشكره وهو الغني الحميد على ما اصبح علينا من نعمه وما أمده من عون وتوفيق.

بمشاعر فياضة بالثناء نرى من الواجب أن نتقدم بجزيل الشكر والامتنان المفعمين بالتقدير والاحترام إلى الأستاذ قويدري عبد الرحمان على تفضله الإشراف على هذا البحث، وما أسداه لنا من توجيهات علمية قيمة.

ونتقدم بالتقدير والاحترام إلى كافة أساتذة الذين لم يبخلوا علينا بإضافاتهم العلمية، والذين اشرفوا على تدريسنا طيلة هذه المسيرة التعليمية وسهروا للإيصال الرسالة العلمية للطلبة، كما لا ننسى أن نتقدم بالشكر إلى كل من ساهم من قريب أو من بعيد في انجاز هذه المذكرة وخاصة موظفو بنك الخليج وبنك الفلاحة والتنمية الريفية وشكرا.

قائمة المحتويات قائمة الجداول والأشكال قائمة

المختصرات والملاحق

## فهرس المحتويات

	العنوان
	الإهداء
	شكر وعرهان
	قائمة الجداول والاشكال
	قائمة المختصرات والرموز
	قائمة الملاحق
	الفهرس
أ - د	المقدمة العامة
7	الفصل الأول: مدخل عام حول أنظمة الدفع الالكتروني
7	تمهيد
8	المبحث الأول: ماهية نظام الدفع الالكتروني
8	المطلب الأول: تعريف وأهداف نظام الدفع الالكتروني
10	المطلب الثاني: خصائص نظام الدفع الالكتروني وعوامل نجاح الصيرفة الالكترونية
12	المطلب الثالث: آلية الدفع الالكتروني
41	المبحث الثاني: الأسس النظرية لوسائل الدفع الالكترونية
14	المطلب الأول: ماهية وسائل الدفع الالكترونية
16	المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الالكترونية
21	المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكترونية وعوامل المساعدة على نجاحها
23	خلاصة الفصل

## فهرس المحتويات

25	الفصل الثاني: الإيرادات المالية ومصادر التمويل في البنوك
25	تمهيد
26	المبحث الأول: لمحة عامة حول الإيرادات المالية والتمويل في المؤسسة التجارية
26	المطلب الأول: تعريف وتخطيط الإيرادات المالية
28	المطلب الثاني: تعريف وأهمية التمويل
29	المطلب الثالث: أنواع التمويل
31	المطلب الرابع: مخاطر التمويل وطرق تفاديها أو تخفيضها
23	المبحث الثاني: التمويل البنكي ومصادره
23	المطلب الأول: مفهوم الائتمان البنكي وأنواعه
43	المطلب الثاني: أساليب ومعايير منح الائتمان
36	المطلب الثالث: مصادر التمويل في البنوك
39	المطلب الرابع: العوامل التي تؤثر على مصادر التمويل
04	خلاصة الفصل
42	الفصل الثالث: اثر وسائل الدفع الالكترونية على الإيرادات المالية ب( بنك الخليج، بنك الفلاحة والتنمية الريفية)
42	تمهيد
43	المبحث الأول: تقديم الوكالتين البنكيتين بأدرار والخدمات الالكترونية المتواجدة بها
43	المطلب الأول: بطاقة تعريفية حول بنك الخليج وبنك الفلاحة والتنمية الريفية
50	المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الالكترونية المتواجدة بالوكالتين البنكيتين ووسائطها

## فهرس المحتويات

56	المطلب الثالث: مخاطر وسائل الدفع الالكترونية
58	المطلب الرابع: مصادر الإيرادات المالية في الوكالتين البنكيتين وتأثرها بوسائل الدفع الالكترونية
61	المبحث الثاني: دراسة دور وسائل الدفع الالكترونية في المعاملات البنكية ورضي الزبائن وتأثيرها على الإيرادات المالية في (بنك الخليج ، بنك الفلاحة والتنمية الريفية) بأدرار
61	المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة
65	المطلب الثاني: تحليل البيانات واختبار الفرضيات وعرض النتائج وتحليلها
78	خلاصة الفصل
79	الخاتمة العامة
	قائمة المراجع
	الملاحق



الرقم	الجدول	الصفحة
(1)	مزايا و عيوب وسائل الدفع الالكترونية	21
(2)	معايير تحديد معدلات الفائدة في بنك الخليج وكالة أدرار	53
(3)	مجتمع وعينة الدراسة	61
(4)	مقياس الدراسة	62
(5)	قياس متغيرات الدراسة من خلال فقرات الاستبيان	63
(6)	معامل ألفا كرونباخ	64
(7)	دراسة معامل الثبات لمحاور الدراسة	64
(8)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	65
(9)	توزيع أفراد العينة حسب العمر	65
(10)	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	66
(11)	توزيع أفراد العينة حسب مدة العمل في النشاط البنوك	66
(12)	توزيع أفراد العينة حسب عدد الدورات التدريبية التي قمت بها فيما يخص المعاملات الالكترونية	67
(13)	المتوسط والانحراف المعياري للمحور الأول ( دور وسائل الدفع الالكترونية في المعاملات البنكية)	67
(14)	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الثاني ( مدى رضى الزبائن على وسائل الدفع الالكترونية)	69
(15)	المتوسط الحسابي الانحراف المعياري للمحور الثالث ( اثر وسائل الدفع الالكترونية على الإيرادات المالية)	70
(16)	اختبار فرضيات الدراسة	72
(17)	اختبار كاي دو للاستقلالية	73

## فهرس الجداول و الاشكال

73	معامل الارتباط	(18)
74	معامل الانحدار	(19)

### قائمة الأشكال

الرقم	الشكل	الصفحة
(1)	مخطط الدفع الالكتروني باستخدام بطاقة الائتمان	17
(2)	دور استخدام الشيكات الالكترونية في عمليات الدفع الالكترونية	19
(3)	المساهمون في بنك الخليج	44
(4)	الهيكل التنظيمي لبنك الخليج وكالة أدرار	46
(5)	الهيكل التنظيمي للمجمع الجهوي للاستغلال بأدرار	48

### قائمة الملاحق

الترتيب	الملحق
1	بطاقات الماستر الدولية
2	بطاقات الفيزا الدولية
3	CiB بطاقة الدفع الزرقاء والذهبية
4	الوجه الأمامي والخلفي لبطاقة CBRI
5	طلب بطاقة السحب
6	طلب عقد البطاقة
7	الوجه الخلفي والأمامي لبطاقة CiB الذهبية
8	الوجه الخلفي والأمامي لبطاقة CiB الكلاسيكية

## فهرس الجداول و الاشكال

---

الوجه الأمامي والخلفي لبطاقة التوفير	9
الصراف الآلي	10
TPE نهائي الدفع الالكتروني	11
إيداع نقود	12
أمر تحويل	13
حقوق شراء وتسيير البطاقة	14
استبيان الدراسة	15

## قائمة المختصرات

### قائمة المختصرات

الرمز	المدلول باللغة الأجنبية	المدلول باللغة العربية
PB	Phone Bank	الهاتف المصرفي
BADR	Bank de l'agriculture et du Développement Rural	بنك الفلاحة و التنمية الريفية
CBRI	Cart Badre de Retrait Inter bancaire	بطاقة السحب ما بين البنوك
TPE	Terminal de Paiement Electronique	جهاز الدفع الالكتروني
CIB	Carte Inter Bancaire	بطاقة السحب و الدفع
DAB	Distributeur Automatique de Billes	الموزع الآلي للأوراق
TPV	Terminal Pointe de Vent	نهائي نقطة البيع الالكتروني
WWW	World Wide Web	الشبكة العالمية العنكبوتية
EM	Electronic Money	النقود الالكترونية
RIB	Guichet Automatique de Billes	الشباك الآلي للأوراق النقدية
RIB	Magnetic drawing card	بطاقة السحب المغناطيسية
/	Tawfir	بطاقة التوفير
AGB	Gulf Bank Alegria	بنك الخليج

المقدمة

**تمهيد:** شهد الاقتصاد والمجتمعات المختلفة العديد من التفاعلات والتحولات الاقتصادية والاجتماعية التي كانت سبب وراء اتجاه البنوك نحو استحداث خدمات مصرفية جديدة، وابتكار وسائل توفر انسياب الخدمات المصرفية من البنك إلى العميل بسهولة ويسر وكفاءة بما يلاءم الاحتياجات والمتطلبات المعاصرة للعملاء من ناحية، ويحقق الربح للبنك من ناحية أخرى.

مع ظهور التجارة الالكترونية ومع بدايات التحول إلى عصر المعلومات أوجدت نظم ووسائل جديدة للدفع تختلف كلياً عن نظم الدفع المادية التي تقدمها للعملاء بعد أن كانت خدماتها تقتصر على وسائل الدفع التقليدية التي كانت تمثل آنذاك الوسيط الذي يستخدم لإتمام التعاملات وذلك في مرحلة أولى. وقد ظهرت هذه الوسائل مع انتشار وتوسع تطبيقات التجارة الالكترونية حيث تمثل هذه الوسائل ركيزة أساسية لنجاح وتطوير الأعمال والمعاملات المصرفية، وهي بدورها تمكن العملاء من التأكد من أرصدهم بطريقة سهلة وآمنة لدى المصارف، كما تقدم وتيسر لهم طرق دفع لمعاملاتهم التجارية سواء كانت مشتريات أو خدمات وهذا وقف لإجراءات الدفع الالكترونية.

تعتبر الإيرادات المالية التي تحققها المصارف من المعاملات التجارية التي تقوم بها مهمة وخاصة عند اعتماد تطبيقات التجارة الالكترونية، التي ترغب في إدارات المصارف في ضمان الحصول على الإيرادات من الزبائن بطريقة آمنة وكفؤة. وبالنسبة للزبائن فإنهم يرغبون بطريقة موثوقة ومشروعة للدفع مقابل الخدمات التي يحصلون عليها من خلال شبكة الانترنت وهذا في ظل توفر وسائل ونظم مستخدمة في تأمين التعاملات المالية الالكترونية من أجل تفادي مخاطر وسائل الدفع الالكترونية التي تؤثر على الإيرادات المالية للبنوك.

وانطلاقاً من ما سبق يمكن صياغة الإشكالية الجوهرية والتي نحاول الإجابة عليها من خلال هذا البحث على النحو الآتي:

ما مدى تأثير وسائل الدفع الالكترونية على الإيرادات المالية في المؤسسة التجارية؟

ويندرج تحت هذه الإشكالية التساؤلات التالية:

- ما الدور الذي تقوم به وسائل الدفع الالكترونية في المعاملات البنكية؟

- ما مدى رضى الزبائن على وسائل الدفع الالكترونية؟

- كيف تؤثر وسائل الدفع الالكترونية على الإيرادات المالية في كل من بنك الخليج وبنك الفلاحة والتنمية الريفية بأدرار؟

- الفرضيات: بغية الإحاطة بجوانب الموضوع سيتم صياغة الفرضيات التالية:

- الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في عدم تطبيق المفاهيم العلمية لوسائل الدفع الالكترونية في بنك الخليج وبنك الفلاحة والتنمية الريفية عند مستوى معنوية 5%، وذلك بالنسبة لخصائص العينة؛

- الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية بين وسائل الدفع الالكترونية في المعاملات البنكية والإيرادات المالية عند مستوى معنوية 5%؛

- الفرضية الرئيسية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية بين مدى رضى الزبائن لوسائل الدفع الالكترونية والإيرادات المالية عند مستوى معنوية 5%.

أسباب اختيار الموضوع: يعود سبب اختيار الموضوع إلى:

معرفة الدور الأساسي لوسائل الدفع الالكترونية في البنوك؛

ميولنا للتعرف على أهم وسائل الدفع الالكترونية في البنوك؛

البحث عن تأثير وسائل الدفع الالكترونية على الإيرادات المالية في البنوك الجزائرية.

أهمية اختيار الدراسة: أن هذا الموضوع له أهمية بالغة نظرا للمتغيرات التالية:

نظرا لأهمية وسائل الدفع الالكترونية للمؤسسات التجارية وعمالها.

يعتبر ضرورة حتمية في أي مؤسسة تجارية عامة أو خاصة.

التمكن من الوقوف على مدى توفر وسائل الدفع الالكترونية في البنوك الجزائرية وعلى قدرتها تأثيرها في الإيرادات المالية.

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى بلوغ ما يلي:

محاولة إعطاء صورة عن وسائل الدفع الالكترونية في المؤسسة التجارية؛

الوقوف على إجراءات الدفع الالكترونية؛

توضيح مخاطر وسائل الدفع الالكترونية الداخلية والخارجية؛

محاولة الوقوف على واقع تعامل بوسائل الدفع الالكترونية في البنوك الجزائرية وعلى مدى تأثير الإيرادات المالية بها.

### حدود الدراسة:

نظرا لأهمية موضوع وسائل الدفع الالكترونية على الإيرادات المالية للمؤسسة التجارية ، رأينا اختيار كل من بنك الخليج وبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالات أدرار كمجال لإجراء الدراسة التطبيقية وإبراز واقع وأهمية تقييم مخاطر وسائل الدفع الالكترونية داخل هذه الوكالتين، وقد تمت الدراسة في حدود شهري ديسمبر و جانفي من سنتي 2017 و2018.

### منهج الدراسة:

وفقا للإشكالية المطروحة سلفا والفرضيات الموضوعية من خلالها ، اعتمدنا المنهج الوصفي والتحليلي ومنهج دراسة الحالة ، وذلك من أجل الإلمام بالجوانب النظرية والتطبيقية للموضوع ، حيث يظهر المنهج الوصفي والتحليلي من خلال التطرق إلى كل ما يتعلق بوسائل الدفع الالكترونية وتأثيرها على الإيرادات المالية.

أما منهج دراسة الحالة يظهر من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها بالوكالتين البنكيتين والمتمثلة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، بنك الخليج AGB، واتبنا المنهج التحليلي في التحليل الإحصائي للبيانات وذلك بالاعتماد على أسلوب الاستبيان لجمع المعلومات عن آراء الموظفين بخصوص تأثير وسائل الدفع الالكترونية على الإيرادات المالية من قبل هذه الوكالتين البنكيتين باستخدام برمجية SPSS لتحليل هذه الآراء.

أدوات الدراسة: وقد اعتمدنا في دراستنا على مجموعة من الأدوات هي:

الكتب الخاصة بالموضوع؛

المذكرات؛

التقارير والمجلات؛



المسح من خلال شبكة الانترنت؛

الاستبيان والمقابلة؛

أدوات التحليل الإحصائي.

**صعوبات الدراسة:** يمكن حصر الصعوبات والعراقيل في ما يلي:

\* تتجلى في ضيق الوقت وكثرة الانشغالات العملية.

\* صعوبة الحصول على وثائق خاصة بالبنك وذلك لوجود السرية في عمل البنوك.

\* عدم توفر المراجع المتخصصة والمرتبطة مباشرة بالجزء الثاني من الموضوع.

**الإطار العام للدراسة:** انطلاقاً من الموضوع الذي نتناوله تم تقسيمه إلى ثلاثة فصول حيث شمل.

**الفصل الأول:** بعنوان مدخل عام حول أنظمة الدفع الالكترونية حيث تم تقسيمه إلى مبحثين، المبحث الأول ماهية نظام الدفع الالكتروني وتطرقنا إلى الأسس النظرية لوسائل الدفع الالكترونية في المبحث الثاني؛

**أما الفصل الثاني:** بعنوان الإيرادات المالية ومصادر تمويل في البنوك فقسم بدوره إلى مبحثين أيضاً، المبحث الأول يحوي لمحة عامة حول الإيرادات المالية والتمويل في المؤسسة التجارية ؛ وفي المبحث الثاني تم التطرق إلى التمويل البنكي ومصادره؛

**أما الفصل الثالث:** بعنوان أثر وسائل الدفع الالكترونية على الإيرادات المالية ب(بنك الخليج، بنك الفلاحة والتنمية الريفية) بأدرار، فقد تضمن مبحثين ضم المبحث الأول تقديم الوكالتين البنكيتين بأدرار والخدمات الالكترونية المتواجدة بها ، وفي المبحث الثاني دراسة إحصائية لدور ورضي الزبائن على وسائل الدفع الالكترونية وتأثيرها على الإيرادات المالية ب(بنك الخليج وبنك الفلاحة والتنمية الريفية) بأدرار.

# الفصل الأول

مدخل عام حول أنظمة الدفع الإلكتروني

**تمهيد:**

ساعد استخدام النقود وأسهمت الخدمات المالية في توفير متطلبات الاستثمار والتنمية، ومع بدايات التحول إلى عصر المعلومات استفادت صناعات الخدمات المالية من التكنولوجيا لإبرام الصفقات، وهناك أموال سائلة وبطاقات ائتمان وبطاقات الذكية يتم إرسالها عبر الشبكات. ومع ظهور التجارة الإلكترونية أصبحت وسائل الدفع والسداد حجر زاوية نجاحها وتطورها، وفي مراحلها الأولى تم استخدام بعض نظم ووسائل الدفع والسداد المتاحة مع تطويره واستحداث وسائل جديدة؛

ولدراسة أعمق وأشمل لما تم ذكره ، تم تقسيم الفصل الأول المعلنون ب: (مدخل عام حول أنظمة الدفع الإلكتروني) إلى مبحثين رئيسيين كالآتي:

- المبحث الأول: ماهية نظام الدفع الإلكتروني؛
- المبحث الثاني: الأسس النظرية لوسائل الدفع الإلكتروني.

**المبحث الأول: ماهية نظام الدفع الإلكتروني**

يتطلب تطبيق أعمال ومعاملات الإدارة الإلكترونية استخدام العديد من وسائل الدفع الإلكترونية ، حيث تمثل هذه الوسائل ركيزة أساسية لنجاح وتطوير هذه الأعمال والمعاملات وفيما يلي سيتم عرض وجيز لنظام الدفع الإلكتروني و هذا من خلال تعريفه وأهدافه، ثم التطرق إلى آلية الدفع الإلكتروني وعوامل نجاح الصيرفة الإلكترونية.

**المطلب الأول: تعريف وأهداف نظام الدفع الإلكتروني**

تمثل أنظمة الدفع الإلكتروني أهم إفرزات الثورة التقنية والتكنولوجية في مجال المعاملات المالية العالمية، وفيما يلي سيتم التعرف على نظام الدفع الإلكتروني وأهدافه.

**أولاً: تعريف نظام الدفع الإلكتروني**

قبل أن نشرع في تعريف بنظام الدفع الإلكتروني نعرف أولاً نظام الدفع

**تعريف نظام الدفع:** يمكن تعريفه بأنه مجموع التسويات لمجموعة من دوائر المتعاملين، وذلك من أجل تحويل قيم بين طرفين على الأقل، بأقل تكلفة وبأقل المخاطر وفي وقت سريع في حدود تسمح به التكنولوجيا المتوفرة في وقت معين.<sup>1</sup>

**تعريف نظام الدفع الإلكتروني:**

**تعريف:** نظام الدفع الإلكتروني يمكن تعريفها على أنها النظم التي تمكن المتعاملين بتطبيقات التجارة الإلكترونية من التبادل المالي الإلكتروني بدل من استخدام النقود المعدنية والورقية أو الشيكات الورقية ، حيث يقوم البائعون عن طريق الانترنت بتوفير طرق سهلة وسريعة وآمنة للحصول على أثمان منتجاتهم من الزبائن.<sup>2</sup>

ويعرف أيضاً انه المال أو العملة التي تتبادل بصفة الكترونية، يتضمن ذلك حوالات الأموال الإلكترونية والدفع المباشر.

<sup>1</sup> معمري حسام الدين، دور أنظمة الدفع الحديثة في البنوك وتأثيرها على المعاملات الاقتصادية، مالية وبنوك (مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي)، ورقلة، جامعة قصدي مرباح، 2013/2014، ص15.

<sup>2</sup> محمد عبد حسين الطائي، التجارة الإلكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2010، ص178.

وتكمن الحاجة إلى عمليات الدفع الإلكتروني في تنفيذ الإجراءات الإلكترونية.<sup>1</sup>

### ثانياً: أهداف نظام الدفع الإلكتروني

- العمل على إدارة تحويل الأعمال الحكومية من المسار التقليدي البيروقراطي في دفع الرسوم المالية إلى المسار التقني التكنولوجي من خلال دفعها إلكترونياً.
- توفير وسيلة دفع إلكتروني تساعد في نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية الخاصة بإنجاز المواطن كافة معاملاته بأقل جهد ممكن.
- تحسين الأداء المالي للحكومة في عملية تحصيل الرسوم المنصوص عليها وفق القانون.
- خلق نقود جديدة تسمى "نقود الإلكترونية" وحل إشكاليات فئات العملة دون الشيك.
- تخفيض التكاليف والمصروفات المنفقة على الأوراق من قبل الحكومة على إنجاز المعاملات تقليدياً.
- توفير آلية للاقتراض غير المباشر للحكومة من قبل المواطنين.
- رفع مستوى رضي المواطن على أداء الخدمة وجودتها من قبل الحكومة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> نظام الدفع الإلكتروني الحكومي، الإدارة العامة للمعلوماتية ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية، متاح على (PPAE.OG> TITM-ETALPMET>FDP>3.FDP)، تاريخ الاطلاع 2017/12/30، 19:20، ص.1

<sup>2</sup> نظام الدفع الإلكتروني الحكومي، مرجع نفسه، ص.3.

## المطلب الثاني: خصائص نظام الدفع الإلكتروني وعوامل نجاح الصيرفة الإلكترونية

### الفرع الأول: خصائص نظام الدفع الإلكتروني

هذه الخصائص تنقسم إلى قسمين التطبيقية والتشريعية:

#### 1 الخصائص التطبيقية: أي من المنظور التطبيقي وتنقسم إلى خصائص الاستعمال وخصائص القبول.

##### • خصائص الاستعمال وتتضمن ما يلي :

- القبول: قبل جعل النظام حقيقة يجب أن تتمتع البنية التحتية بقبول واسع ، وهذا من أجل ضمان فعالية النظام وقابليته للحياة.

- تكلفة المعاملة: تكلفة استعمال آلية الدفع يجب أن تتناسب مع قيمة المعاملة في حد ذاتها وكلما اقتربت من الصفر كلما كان جيدا.

- المرونة: هذا يعني أن آليات الدفع يجب أن تكون بمقاييس تستجيب لمختلف الاحتياجات وليست مرتبطة بموقع أو بنوع محدد من المعاملات، كما يجب أن تكون محررة من القيود وغير مستقلة عن حماية الأشخاص الطبيعيين.

##### • خصائص القبول وتتضمن ما يلي :

- إتاحة النظام: وهي خاصية يجب أن تكون موجودة في كل وقت وبطريقة غير منقطعة وخاصة في نطاق المعاملات الدولية.

- قابلية تقسيم الوحدات: يجب أن تتميز آليات الدفع بخاصية تقسيم الوحدات لكي توزع على الدفع في المعاملات حيث يرتبط تقييم الوحدات بتكلفة المعاملة سابقا، ولقد اقترحت هذه الخاصية من أجل المعاملات ضعيفة القيمة.

- سهولة الاستعمال: إن عملية الدفع يجب أن تكون سهلة التنفيذ وتعتبر هذه الخاصية مهمة لنجاح النظام، لأن الدفع يجب أن يكون سهل، سريع، ويمكن استعماله بالنسبة للمستهلك والتاجر.

#### 2 الخصائص التشريعية: أي من وجهة نظر القانون وتتضمن الجانب الأمني والسري.

• الجانب الأمني: يقصد بالتأمين تحقيق الحماية لمحتوى الرسائل أو البيانات ضد محاولات التغيير أو التعديل أو المحو خلال كافة مراحل التبادل وضمان التحقق من شخصية كل من المرسل والمستقبل.

وتعتبر هذه الخاصية الأكثر أهمية والتي يجب توفرها في نظام الدفع ويجب أن تتوفر ثلاثة مميزات لنجاح هذا النظام وهي جودة النظام ، عدم التراجع عن الدفع الحاصل ، والثقة في الآليات المستعملة.

● الجانب السري: يقصد بالسرية اختفاء محتوى الرسائل والبيانات بطريقة مناسبة تمنع التعرف على محتوياتها خلال تحريرها، أو حفظها، أو تداولها.

وفي ميدان الدفع يقصد به سرية المعلومات والبيانات عن الدائن والمدين، والتي توجد في البطاقات أو في ذاكرة الكمبيوتر حيث تجب حمايتها وحفظها.<sup>1</sup>

### الفرع الثاني: عوامل نجاح الصيرفة الإلكترونية

يعتمد نظام الصيرفة الإلكترونية بمقتضى الالتزام بجملة من العوامل ، والتي هي بمثابة قواعد للعمل الإلكتروني، والتي تتمثل فيما يلي:<sup>2</sup>

- 1 وضع تنظيمات قياسية تسمح بالربط بين مختلف الجهات والعالم ككل.
- 2 وضع خطط للبدء في إدخال خدمات الصيرفة الإلكترونية بداية من وضع إستراتيجية على مستوى البنك المركز أو البلد أو التحالفات الدولية.
- 3 وجود شبكة عريضة تضم كل الجهات ذات الصلة وترتبط بالانترنت وفقا للأسس القياسية مع مراعاة التأمين في تصميم هذه الشبكة.
- 4 العمل على إنشاء تنظيم إداري يعمل على التنسيق بين الأطراف المتعاقدة.
- 5 إعداد خطة لتدريب الموارد البشرية.

<sup>1</sup> منصور عائشة، دور أنظمة الدفع الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية، مالية المؤسسة (مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر)، أدرار، جامعة احمد دراية، 2016/2015، ص14- ص15.

<sup>2</sup> سماح شعيبور، مصباح مرابطي، وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، تمويل مصرفي (مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي)، تبسة، جامعة العربي التبس، 2016/2015، على الخط (<https://bu.umc.edu.dz>.lou2605) تاريخ التحميل 2017/10/10، ص39 ص40.

## المطلب الثالث: آلية الدفع الإلكتروني

يستلزم توضيح هذه الآلية البحث في الجهات المشتركة في تهيئة بيئة الدفع الإلكتروني إلى جانب توضيح خطوات وإجراءات إتمام عملية الدفع، وفيما يلي نوضح هذين الجانبين.

أولاً: الجهات المشتركة في تكوين بيئة الدفع الإلكتروني<sup>1</sup>

يجمع المختصون على جمع خمسة جهات في تفعيل آلية الدفع الإلكتروني وهي:

- 1- الزبون: وهو الطرف الذي يقوم بدفع قيمة المنتجات المقدمة له والتي تم الاتفاق على شرائها.
- 2- التاجر: وهو الطرف الذي يستلم قيمة المنتجات المقدمة والمباعة إلى المشتري.
- 3- المصدرون: وهي البنوك والمؤسسات المالية التي توفر أدوات الدفع الإلكتروني وتسهل تطبيقها والتعامل بها.
- 4- المنظمون: وعادة ما تكون وكالات حكومية تنظم وتراقب نظم الدفع الإلكتروني.
- 5- دار المقاصة: وهي الجهة التي تكفل إجراء المقاصة بين حسابات البنوك وأرصدة المتعاملين.

ثانياً: خطوات وإجراءات عملية الدفع الإلكتروني<sup>2</sup>

من أجل إعطاء تصور عن هذه الخطوات والإجراءات نعرض في أذناه خطوات وإجراءات عملية الدفع الإلكتروني في تطبيقات التجارة الإلكترونية باعتماد موقع "pay pal".

## الخطوة الأولى: اختيار نوع الحساب

اختر دولتك ومجرد ما تختار دولتك سوف تفتح إليك صفحة بشاشة جهاز الحاسوب لاختيار العملة يفضل اختيار عملة الدولار.

<sup>1</sup> محمد عبد حسين الطائي، مرجع سبق ذكره، ص. 179.

<sup>2</sup> محمد حسين الطائي، مرجع نفسه، ص. 184.



### الخطوة الثانية: الدخول إلى حساب موقع "pay pal"

يفضل اختياره بمجرد فتح حساب شخصي للأفراد وهو مثالي للتسوق والشراء عن طريق المواقع الإلكترونية

-للباعة عن طريق الانترنت والمواقع الإلكترونية

- للرجال الأعمال ومن لديهم حسابات تجارية ويودون التعامل بطريقة الدفع الإلكتروني

يتم اختيار إحدى الخيارين ثم الضغط على continue.

### الخطوة الثالثة: إدخال الرقم السري والبيانات الأخرى ذات العلاقة

ملاً المعلومات الشخصية وكتابة رقم سري لا يقل عن 8 أرقام وحروف وإعادة كتابة ه ذا الأخير لتأكيد وبعدها يطرح عليك سؤال سري لتجيب لذلك بجواب سري وبمجرد موافقتك على الشروط اختر yes واكتب الرقم السري الذي سيظهر إل يكي على شاشة جهاز الكمبيوتر وبعد ما تتأكد من معلوماتك اضغط على sigup للانتقال للمرحلة الأخرى.

المرحلة الرابعة: تفعيل الحساب الشخصي.

### المرحلة الخامسة: إدخال بيانات البطاقة الائتمانية

نقل اسمك واسم العائلة المكتوب على البطاقة ويليها اختيار نوع بطاقتك الائتمانية ورقم البطاقة والمكون من 16 رقم وتاريخ انتهاء صلاحية البطاقة والتوقيع المعتمد حيث سوف تجد رقم مكون من ثلاث أرقام خلف البطاقة وإدخال العنوان addcard.

المرحلة السادسة: استحضار قائمة الشراء

وضع سعر السلعة الإلكترونية وتحديد طريقة الدفع عن طريق الشركة ل pay pal ثم كتابة بريدك الإلكتروني وأخيراً وضع رقمك السري لحسابك الشخصي والضغط على log In للخروج.

المرحلة السابعة: مراجعة الحساب وتسديد القيمة

وضع السعر المتفق عليه باليورو الأوروبي والعمل على شراء المنتج أو السلعة pay.

## المبحث الثاني: الأسس النظرية لوسائل الدفع الإلكتروني

أدى ظهور التجارة الإلكترونية إلى ظهور مجموعة من الوسائل الحديثة لدفع والسداد تفي بمتطلبات البيئة الإلكترونية لصفقات التجارية وفيما يلي سيتم التطرق إلى نشأة وتعريف ودور وسائل الدفع الإلكتروني وذكر أنواعها ومزاياها وعيوبها والعوامل المساعدة على نجاحها.

## المطلب الأول: ماهية وسائل الدفع الإلكتروني

## أولاً: تعريف وسائل الدفع الإلكتروني

**تعريف:** هو عملية تحويل لأموال، هي في الأساس ثمن لسلعة أو خدمة بطريقة رقمية، أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر، وإرسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات.<sup>1</sup> ويقصد به أيضاً مجموعة الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدره المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع.<sup>2</sup>

## ثانياً: نشأة وسائل الدفع الإلكتروني

إن ظهور وسائل الدفع الإلكترونية هو نتيجة التحديات المالية بفعل الصيرفة الإلكترونية أو مصارف الانترنت ومهما كانت درجة الحداثة على المستويات الجزئية فإن علم الوساطة المالية عرفت تحولاً نوعياً غير من أبعاد وأهداف واستراتيجيات المصارف في السنوات الأخيرة وكان ذلك نتيجة منطقية لثورة التكنولوجيا الجديدة في الإعلام والاتصال وعولمة الأسواق المالية والمصرفية. غير أن استخدام البطاقات بدل النقد الائتماني يرجع في الواقع إلى ظهور بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف في فرنسا وفي الولايات المتحدة الأمريكية من خلال بطاقات معدنية تستعمل في تعريف الزبون على مستوى البريد.

أصدرت مجموعة مكونة من ثمانية مصاريف بطاقة، لتتحول بعد مدة إلى شبكة عالمية، كما تم طرح في نفس الفترة البطاقة الزرقاء من قبل مصارف فرنسية.

<sup>1</sup> أراج حمدي باشا، وهيبة عبد الرحيم، تطور طرق الدفع في التجارة الإلكترونية، مجلة علوم الاقتصادية والتسيير والتجارة، على الخط (<https://WWW.ASJP.CERIS>DOWN ARTICLE>) تاريخ التحمل 2017/12/30، 09:15، ص169-ص170.

<sup>2</sup> سماح شعيبور، مصباح مرابطي، مرجع سبق ذكره، ص18.

حيث انه في نهاية السبعينات نتيجة الثورة الالكترونية تم تزويد البطاقة بمسارات مغناطيسية في الكثير من الدول الصناعية وما ميزها أنها تحتوي ذاكرة ويمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها لإجراءات عملية الدفع.

وتعددت أشكال وسائل الدفع العصرية من خلال السحب أو الدفع أو بتعامل مع الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف ويرجع استخدام النقد الإلكتروني لبداية الثمانينات حيث برز مفهوم النقد الإلكتروني ومع بداية التسعينات أصبحت كل بطاقات الدفع مرغوبة فهي تسمح بالتعريف على سلامة البطاقة وعلى هوية صاحبها وهو ما يعد دعم كئبي لأمن وسلامة العمليات.<sup>1</sup>

## المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني

لقد تطورت وسائل الدفع الإلكتروني مع انتشار عمليات التجارة الإلكترونية، وتتمثل فيما يلي:

### 1 بطاقات النقود الكلاسيكية(البطاقات البنكية):

ظهرت النقود البلاستيكية مع تطور النقود وهي بطاقات بلاستيكية مغناطيسية كالكارت الشخصي وفيزا كارت والماستر كارت، ويستطيع حاملها استخدامها في شراء الاحتياجات أو سداد مقابل خدمات لحمل أموال بالإضافة إلى إمكانية حصوله على النقد من خلال آلات الصرف الذاتي ، وتنقسم النقود البلاستيكية إلى:

- بطاقة الدفع:<sup>1</sup> هي بطاقة تعتمد على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك في حسابات جارية لمقابلة المسحوبات المتوقعة للعميل حامل البطاقة وتتميز هذه البطاقة بأنها توفر الوقت والجهد للعملاء وكذلك زيادة إيرادات البنك المصدر لها.
  - بطاقة الائتمان (CCP):<sup>2</sup> وهي البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة ، تمكن حاملها من الشراء الفوري لاحتياجاته مع دفع أجل لقيمتها، مع احتساب فائدة مدينة على كف الحساب بالقيمة التي تجاوزها العميل نهاية كل شهر.
- ومن أسباب قلت انتشار هذه البطاقات منها ما يلي :

### 1 تجنب تحصيل الرسوم المرتفعة لمواجهة مخاطر العملة وملاحقة عمالات الغش.

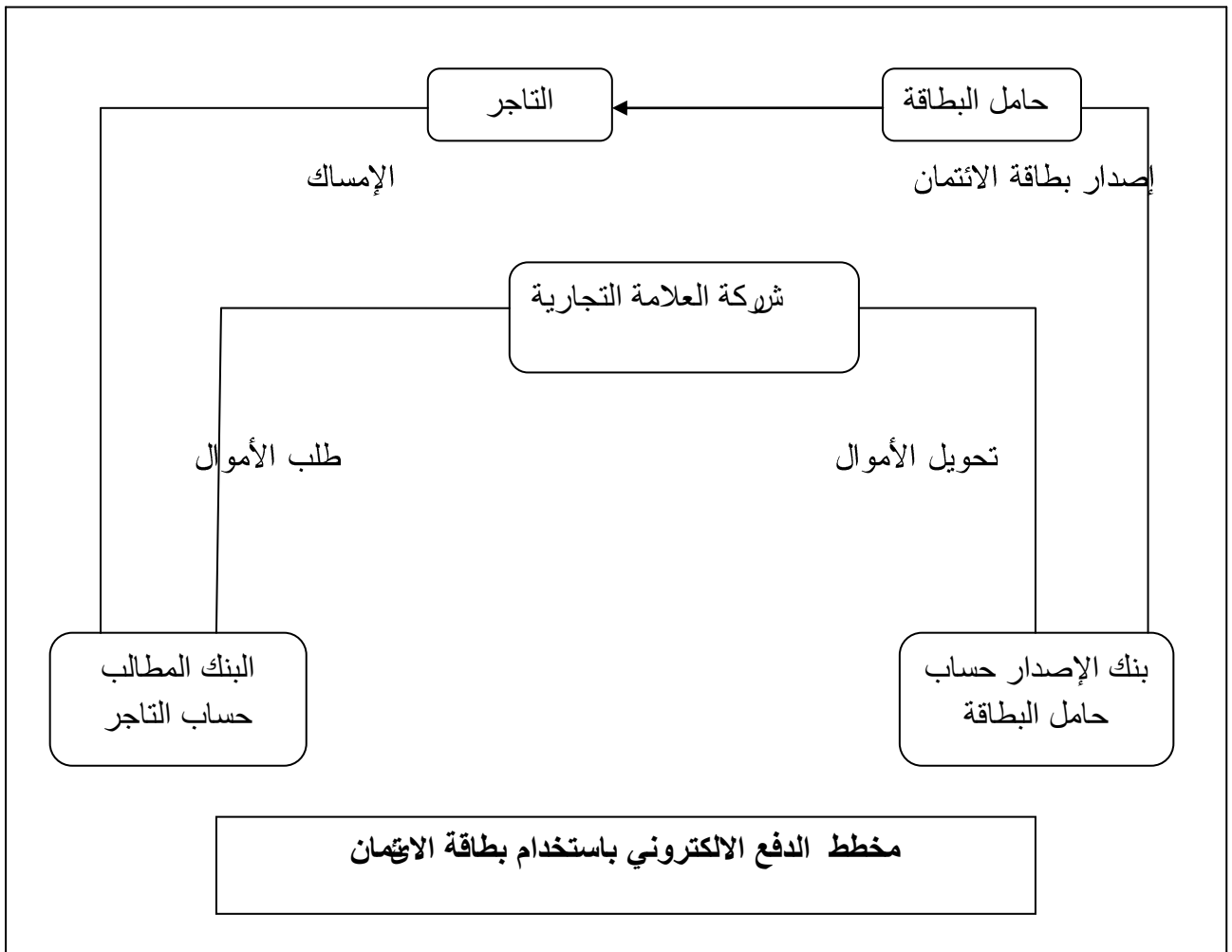
<sup>1</sup> سماح شعبور، مصباح مرابطي، مرجع نفسه، ص 18.

<sup>1</sup> عبد الحميد بسيوني، أساسيات ومبادئ التجارة الإلكترونية، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2004، ص 72.

<sup>2</sup> سمير دنون، العقود الإلكترونية في إطار تنظيم التجارة الإلكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، ط1، 2012، ص 137.

- 2 - القيود المفروضة على النقد الأجنبي في بيع ض الدول والتي تتضح على سبيل المثال حدا صغيرا لما يمكن تحويله إلى الخارج من استخدام بطاقات الأمان.
  - 3 - تجنب المراجعة الحسابية والملاحقة الضريبية.
  - 4 - عدم توافر الأمان والخوف من استخدام الغير لأرقام بطاقاتهم إذا وضعت على ألت.
- والمخطط الموالي يوضح طريقة الدفع الإلكتروني باستخدام بطاقة الائتمان:

الشكل رقم (1): مخطط الدفع الإلكتروني باستخدام بطاقة الائتمان



المصدر: محمود حسين الوادي ، بلال محمود الوادي ، المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتهما المعاصرة، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2011، ص81.

• بطاقات الصرف الشهري:<sup>1</sup> تختلف هذه البطاقة عن بطاقات الائتمان كونها تسدد بالكامل من قبل العميل للبنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب.

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

-فيزا: تعد اكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية، يعود تاريخ إنشائها إلى عام 1958 عندما أصدر بنك أمريكا البطاقات الزرقاء والبيضاء والذهبية.

-ماستر: هي ثاني اكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية، مقرها في الولايات المتحدة الأمريكية.

- داينرز كلوب: قبولها العالمي اقل من الفيزا والماستر، ولكن هذه الشركة تنافس في سوق السفر، فهي موجهة في الأساس للمسافرين المتميزين، حيث تمنحهم بعض العروض بالسفر.

- أمريكيان إكسبرس: وهي أقدم شركة في العالم تقدم بطاقات الائتمان تأسست سنة 1850م، ليس لديهم الانتشار الواسع مثل فيزا ماستر، ولكنهم يتميزون بالخدمة المتميزة وطرق التسويق الرائعة، ولديهم نظام متميز لمكافأة العملاء، ولديهم خصومات ومزايا رائعة في السفر تتميز بها عن باقي الشركات الأخرى.

2- الشيكات الإلكترونية:<sup>1</sup> يستخدم الشيك الإلكتروني كبديل لكارث الائتمان للعميل الذي لا يملك كارث الائتمان وتحويل الشيك عبر حسابات مختلفة، وإصدار الفواتير، وإتمام عملية البيع مباشرة، وتتبنى عدة بنوك عالمية بناء مواصفات قياسية للشيكات الرقمية، وتوسيع استخدامها في المعاملات بعملات مختلفة.

إجراءات استخدام الشيك الإلكتروني: عندما يقوم المشتري بدفع قيمة مشترياته فإنه يقوم بتحرير شيك إلكتروني بقيمة ما تم شرائه لصالح البائع ويوقعه بنموذج توقيعه الإلكتروني ويرسله عبر البريد الإلكتروني إلى البائع الذي يقوم بدوره بالتوقيع على نفس الشيك بنموذج توقيعه الإلكتروني ثم يعيد البائع إرساله إلى البنك المشترك عن طريق البريد الإلكتروني والذي يقوم بدوره بالتحقق من التوقعات الإلكترونية وبصماتها بما هو مخزن لديه من توقعات الكترونية لكل من البائع والمشتري وفي حال

<sup>1</sup> عبد الحميد بسيوني، مرجع سبق ذكره، ص37.

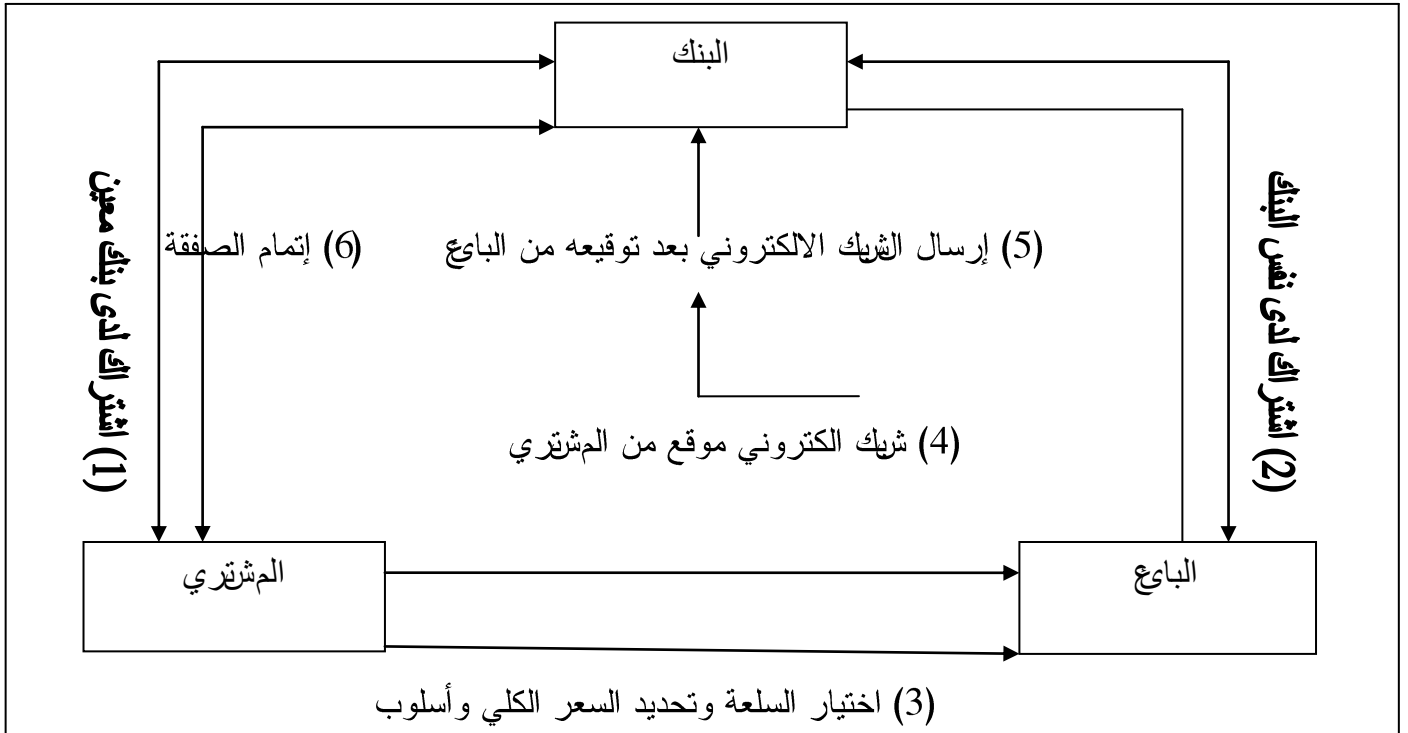
<sup>1</sup> أيمن محمد صبري، شعبان نخال، مراجعة الحسابات في بيئة التجارة الإلكترونية، دار التعليم الجامعي للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية،

2010، ص91.

تأكده من صحة التوقعات يقوم البنك بتحويل المبلغ من الحساب الجاري للمشتري إلى الحساب الجاري للبائع.<sup>2</sup>

وفي ما يلي نموذج يوضح دور استخدام الشيك الإلكتروني في عمليات الدفع الإلكترونية:

الشكل رقم (2): دور استخدام الشيكات الإلكترونية في عمليات الدفع الإلكترونية



المصدر: محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، مرجع سبق ذكره، ص 83.

**3- النقود الرقمية (النقود الإلكترونية ME):** يقصد بالنقود الإلكترونية كل الأموال التي يتم التعامل بها بطريقة إلكترونية بعيدا عن الطرق التقليدية لتبادل النقود، وتسمح النقود الإلكترونية بالتسويق عبر الإنترنت أو عبر أجهزة الاتصالات.<sup>1</sup>

**4- البطاقات الذكية:** هي عبارة عن بطاقة بها معالج دقيق يسمح بتخزين الأموال من خلال البرمجة الأمنية وتستطيع البطاقة التعامل مع الكمبيوتر ولا تحتاج تفويضا أو تأكيد صلاحية البطاقة لنقل الأموال من المشتري إلى البائع.

<sup>2</sup> محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، مرجع سبق ذكره، ص 82.

<sup>1</sup> عبد الحميد بسيوني، مرجع سبق ذكره، ص 79.

**5- المحافظ الإلكترونية:** تقوم بتحويل النقد إلى سلسلة رقمية، وتخزن على القرص الثابت في موقع العمل، وهذا يحد من استخدام النقود في المعاملات التي تتم على شبكة الانترنت، يمكن تعريف محفظة النقد الإلكترونية بأنها وسيلة دفع افتراضية تستخدم في سداد المبالغ قليلة القيمة بشكل مباشر أو غير مباشر.

**6- التحويلات المالية الإلكترونية:** يتيح هذا النظام تسوية المدفوعات والنظام الإلكتروني لتداول الأسهم ومقاصة الشيكات.

وتتمثل إجراءات عملية التحويل المالي الإلكتروني بتوقيع العميل نموذج معتمدا لصالح الجهة المستفيدة، ويمكن هذا النموذج من اقتطاع القيمة المحددة من حساب العميل.<sup>1</sup>

**7- الاعتماد البنكي الإلكتروني:** وهي اتفاقية مكتوبة بين البنك والبائع والمشتري في حالات الشراء المتكرر ك شراء المواد الأولية من الموردين الدائمين، وتسمح هذه الاتفاقية للبنك بتحويل مبالغ من المال من رصيد المشتري إلى البائع بعد تقديمه لوثائق تسمح بذلك، مما يوفر درجة عالية من الأمان والثقة لدي الطرفين.<sup>2</sup>

**8- أوامر الدفع المصرفية:** تستخدم لدفع لشخص معين في تاريخ معين وذلك بناء على طلب العميل، وقد كانت تتم يدويا، بحيث يبدو أنها تتم لأن في بعض المصارف باستخدام نظام (bacs).<sup>3</sup>

**9- الهاتف المصرفي (BP):** أنشأت المصارف خدمة الهاتف المصرفي كخدمة يتم تأديتها لمدة 24 ساعة يوميا وخلال الإجازات والعطلات الرسمية أيضا، وتتيح هذه الخدمة للعملاء الاستفسار عن حساباتهم، كما تمكنهم من سحب وتحويل الأموال لدفع بعض الالتزامات الدورية.

**10- الانترنت المصرفي:** أتاح انتشار شبكة الانترنت للبنوك خدمات الصرف المنزلي، حيث اتجهت البنوك بدلا من التوسع في إنشاء المقار الجديدة لها إلى إنشاء مواقع لها على هذه الشبكة يتم من خلالها توفير الخدمات المصرفية لكل عملائها، فضلا عن تحقيق الكفاءة والفعالية في عمليات تسويق خدماتها المالية.

**11- السفتجة الإلكترونية:** هي عبارة عن محرر شكلي ثلاثي الأطراف معالج الكترونيا بصورة كليا أو جزئيا، يتضمن أمرا من شخص يسمى الساحب إلى شخص آخر يسمى المسحوب عليه بأن يدفع مبلغ من النقود لشخص ثالث يسمى المستفيد لدى الاطلاع أو في تاريخ معين.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> راجح حمدي باشا، وهيبة عبد الرحيم، مرجع سبق ذكره، ص 181.

<sup>2</sup> محمد عبد حسين الطائي، مرجع سبق ذكره، ص 189.

<sup>3</sup> أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية، الناشر المكتبة العصرية، المنصورة، 2003، 2004، ص 304-305.

### المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني والعوامل المساعدة على نجاحها

أدى ظهور التجارة الإلكترونية إلى ظهور مجموعة من الوسائل الحديثة للدفع والسداد تفي بمتطلبات البيئة الإلكترونية لصفقات التجارية ولكن رغم كل هذا فهي لا تخلو من العيوب، وبهذا سيتم ذكر كل من مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني والعوامل المساعدة على نجاحها.

#### أولاً: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني

ترتب على استخدام وسائل الدفع الإلكتروني مجموعة من المزايا تقابلها مجموعة من العيوب والتي يمكن تلخيصها في الجدول الآتي:

الجدول رقم (1) مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية

الجهات	المزايا	العيوب
حامل البطاقة	<ul style="list-style-type: none"> <li>- سهولة ويسر الاستخدام.</li> <li>- الأمان وتفادي السرقة والضياع.</li> <li>- توفير فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترات محددة.</li> <li>- إتمام الصفقات فوراً بمجرد ذكر رقم البطاقة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- زيادة الاقتراض والإنفاق بها يتجاوز القدرة المالية.</li> <li>- عدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عند وضع اسمه في القائمة السوداء.</li> </ul>
التاجر	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تعدد اقوي ضمان لحقوق البائع.</li> <li>- تسهم في زيادة المبيعات.</li> <li>- نقل عبء متابعة ديون الزبائن إلى عاتق البنك والشركات المصدرة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- قد تؤدي مخالفاته إلى عدم التزامه بالشروط إلى إلغاء البنك التعامل مع ووضع اسمه في القائمة السوداء وما يترتب على ذلك من صعوبات في ممارسة نشاطه التجاري.</li> </ul>

<sup>4</sup>فاطمة الزهرة خبازي، مركز جيل البحث العلمي مؤسسة علمية خاصة ومستقلة، متاح على (WWW.CRLIJ. MOC) تاريخ الاطلاع



مصدر البطاقة	- تعزيز الأرباح من خلال الفوائد والرسوم والغرامات.	- خطر تعثر سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم.
		- تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.

المصدر: سماح شعبور، مصباح مرابطي، مرجع سبق ذكره، ص 39.

### ثانيا: العوامل المساعدة على نجاح وسائل الدفع الإلكتروني

إن طرق الدفع الإلكتروني متعددة ولكن لكل طريقة دفع مستخدمون وقلة من المستهلكين ومن التجار لذلك لابد من الوسائل لجذب المستهلكين والتجار لاستخدام تقنية معينة في عملية الدفع الإلكتروني بشكل واسع:

- 1 الاستقلالية:** حيث هنا العديد من الطرق التي تتطلب إعداد برامج خاصة من أجل استخدام وتنفيذ عملية الدفع الإلكتروني من قبل التاجر والمستهلك وتعتبر ه ذه الطرق التي تحتاج إلى إعداد برامج خاصة غير منتشرة بشكل واسع؛
- 2 التنطابقية:** 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 الانتشار بين التجار والمستهلكين؛
- 3 الأمن والحماية:** مدى الأمن في عملية نقل البيانات وتنفيذ عملية الدفع مهمة جدا لقياس مدى فعالية عملية الدفع الإلكتروني، حيث إذا كانت المخاطر للمشتري أو للبائع عالية في عملية الدفع الإلكتروني فإين ه ذا يؤدي إلى عدم انتشار ه ذه الطريقة بشكل واسع؛
- 4 الرسوم والتكلفة:** حيث انه كلما زادة العملة المستخدمة لطريقة الدفع فإين ذلك يؤدي إلى عدم انتشارها بشكل واسع، وأيضا الرسوم والعملة التي يتم تحصيلها عند استخدام طرق الدفع الإلكتروني تؤدي إلى عدم استخدامها وخاصة في المشتريات البسيطة قليلة التكلفة؛
- 5 سهولة الاستخدام:** أن طريقة الاعتماد مستخدمة بشكل واسع و ذلك لسهولة استخدامها من قبل كل الأطراف؛

6 هدى انتشارها: حتى تكون طريقة الدفع ناجحة لابد من استخدامها من قبل أعداد كبيرة من التجار والمستهلكين على حد سواء.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> سماح شعيبور، مصباح مرابطي، مرجع نفسه، ص40.

## خلاصة الفصل الأول:

الدفع الإلكتروني هو منظومة متكاملة من النظم والبرامج التي توفرها البنوك الإلكترونية، بهدف تسهيل إجراء عمليات البنوك الإلكترونية الآمنة، وتعمل هذه المنظومة تحت مظلة من القواعد والقوانين التي تضمن سرية تامين وحماية إجراءات الشراء وضمان وصول الخدمة، وتدعم خاصية الدفع الإلكتروني كل من بطاقات الائتمان بالإضافة إلى النقود الإلكترونية، والبطاقات الذكية وغيرها، وبذلك تساعد وسائل الدفع الإلكترونية على تحسين السيطرة على عمليات التوزيع والنقل، كما يتم استخدامها لتسوية الحسابات في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم، في حين أن وسائل الدفع الإلكترونية تشتمل على عدة خصائص تميزها عن وسائل الدفع التقليدية مثل اتسامها بالطبيعة الدولية، وبالرغم من الأهمية الكبيرة التي تحضي بها في العالم والمزايا العديدة إلا أنها لا تخلو من بعض العيوب وهـ ذا بالنسبة للأطراف المساهمة في عملية الدفع الإلكتروني منها حامل البطاقة وكل من التاجر والبنك مصدر البطاقة، وبالإضافة إلى العوامل المساعدة على نجاح هـ ذه الوسائل وهـ ذا من خلال التحلي بالاستقلالية في إعداد برامج خاصة والتطابقية وهـ ذا مع توفر الأمن والحماية لهـ ذه الوسائل وسهولة استخدامها من قبل كل الأطراف وهـ ذا ما أدى إلى الإقبال عليها وانتشارها بشكل واسع.

## الفصل الثاني

الإيرادات المالية ومصادر التمويل في البنوك

**تمهيد:**

تعتبر الإيرادات المالية الينابيع التي تستقي منها المؤسسة الأموال اللازمة لإتمام مهامها الملقاة على عاتقها ولسداد حاجاتها، كما أن إمداد المؤسسة بالأموال اللازمة لإنشائها أو توسيعها يعتبر من اعقد المشكلات التي يوجهها البنك، وان الكيفية أو الطريقة التي تحصل بها المؤسسات على ما تحتاجه من أموال للقيام بنشاطها سواء كانت من مصادر تمويل داخلية أو مصادر تمويل خارجية، وبقدر ما يكون حجم التمويل كبيرا ويحسن استثماره بقدر ما تكون الإيرادات المالية التي تعتبر هدف أي نشاط اقتصادي كبيرة.

ولدراسة أعمق واشمل لما تم ذكره، سيتم تقسيم الفصل الثاني بعنوان: (الإيرادات المالية ومصادر التمويل في البنوك) إلى مبحثين رئيسيين كالآتي:

- المبحث الأول: لمحة عامة حول الإيرادات المالية والتمويل في المؤسسة التجارية؛
- المبحث الثاني: التمويل البنكي ومصادره.

## المبحث الأول: لمحة عامة حول الإيرادات المالية والتمويل في المؤسسة التجارية

### المطلب الأول: تعريف وتخطيط الإيرادات المالية

#### أولاً: تعريف الإيرادات المالية

قبل شروع في التعريف بالإيرادات المالية نعرف قبل ذلك الإيرادات

- تعريف الإيرادات: نتقثل في ما يحصل عليه المصرف جراء استخدامه لأمواله سواء أكانت من خلال التسهيلات الائتمانية التي يقدمها أم كانت من خلال المنافذ التي يوظف فيها أمواله.<sup>3</sup>
- يعرف أيضا هي كل ما تحققه الجهة أو المنشأة أو الدولة من دخل نقدي أو سلعي أو خدمي نتيجة تقديم سلعة أو خدمة.<sup>4</sup>
- تعريف الإيرادات المالية: يقصد بالإيرادات المالية الأسهم والسندات ، وفوائد القروض التي تمنحها الدولة للأفراد والهيئات والفوائد المستحقة للحكومة عن إيداع بعض أموالها في البنوك.<sup>5</sup>

#### ثانياً: تخطيط الإيرادات المالية

من المعلوم أن تحديد حجم الإيرادات في البنوك يؤثر فيه عاملان أساسيان وهما: حجم النشاط المصرفي من جهة، وتحديد أسعار الخدمة المصرفية، وبالتالي عامل المنافسة من جهة أخرى.

وحتى يحدد البنك حجم إيراداته المتوقعة يقوم بتحديد الآتي:

- الأموال التي يطلب منه الاحتفاظ بها لدى البنك المركزي.
- الأموال الواجب الاحتفاظ بها في البنك لمواجهة السحوبات.

وهكذا فلين رصيد الأموال الذي يبقى لدى البنك بعد خصم الأموال سابقة الذكر هو المال الذي يقوم البنك بإقراضه وتسليفه، وبالتالي سيقدر البنك من سعر الفائدة حجم إيراداته المتوقعة للفرع من فروع ، وبالتالي للبنك ككل.

<sup>3</sup>جودت جعفر خطاب، إعادة هيكلة المصارف، دار دجلة للنشر والتوزيع، عمان، ط 1، 2009، ص134.

<sup>4</sup><https://m.facebook.com/posts>، 20/02/2018، 15:20.

<sup>5</sup>خالد شحاذة الخطيب، احمد زهير شامية، المالية العامة، دار وائل للنشر، عمان، ط 1، 2003، ص143.

- الإيرادات الأخرى الناتجة عن خدمات البنك المقدمة كخصم السندات ، خطابات الضمان ، فتح الإعتمادات المستندية، تأجير الخزائن، ويرتبط حجم الإيرادات من هـ ذه الخدمات في البنك بالظروف الاقتصادية حيث يساهم الزواج والانتعاش فيها بتميمته، والكساد والأزمات بتقليصها.
- النفقات والأعباء التي سبق أن احتسبها البنك كخسائر محتملة ثم تمكن من تجنبها (كاسترداد الديون المشكوك في تحصيلها التي سبق أن شكل لها مؤونات في الأعوام السابقة).
- الإيرادات غير العادية كالأرباح (وهي كل ما يتحقق من ربح نتيجة بيع أصل من أصول الشركة ، ولذا ما يتحقق من ربح نتيجة استهلاك وتصفية بعض الأوراق المالية ، أو التصرف في احد الأصول الثابتة أو التعويض عنه).<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: تعريف وأهمية التمويل

#### أولاً: تعريف التمويل

يعرف التمويل بأنه فن وعلم إدارة الأموال، ومن حسن الحظ فليّن الأفراد والشركات عادة يكسبون أو يعملون على زيادة أموالهم ، وأيضاً ينفقون أو يستثمرون أموالهم. ويهتم التمويل بعمليات ومؤسسات وأسواق، وأدواته المرتبطة بنقل الأموال بين الأفراد ورجال الأعمال والحكومات.<sup>1</sup>

ويعرف أيضاً إنه البحث عن مصادر مالية بتكلفة مناسبة تضمن للمؤسسة تحقيق استمرار نشاطاته أو من أجل أغراض التوسع والتطوير.<sup>2</sup>

#### ثانياً: أهمية التمويل

إن المؤسسات والدولة والمنظمات التابعة لها ، لها استخدام دائم لجميع مواردها المالية فهي تلجأ عند الحاجة إلى مصادر خارجية لسد حاجتها سواء من عجز في الصندوق أو لتسديد الالتزامات. ومن هذا المنطلق يمكن القول بلين للتمويل أهمية كبيرة تتمثل في:

- 1 توفير رؤوس الأموال اللازمة لانجاز المشاريع من اجل تحقيق الرفاهية.<sup>3</sup>
- 2 تحرير الأموال أو الموارد المالي المجمدة سواء داخل المؤسسة أو خارجها.

<sup>1</sup>التخطيط والتنظيم في البنوك التجارية، متاح على (thesis.univ – biskra.dz <...>)، تاريخ التحميل 2018/01/22، 15:10، ص26.

<sup>1</sup>عبد العزيز محمد المخلافي، أساسيات الإدارة المالية، صنعاء، ص1.

<sup>2</sup>B. baranque:flexibilité financière des pme .banque de France Cnrs ; 1999, p08.

<sup>3</sup>حسن محمد القاضي، الإدارة المالية العامة، الأكاديميون لنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2014، ص269.

- 3 يساعد على انجاز مشاريع معطلة وأخرى جديدة والتي بها يزيد الدخل الوطني.
- 4 يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة من اجل اقتناء أو استبدال معدات.
- 5 يعتبر التمويل كوسيلة سريعة تستخدمها المؤسسة للخروج من حالة العجز المالي.
- 6 يساهم في ربط الهيئات والمؤسسات المالية والتمويل الدولي.
- 7 المحافظة على سيولة المؤسسة وحمايتها من خطر الإفلاس والتصفية (ويقصد بالسيولة توفير الأموال السائلة الكافية لمواجهة التزامات مترتبة عليها عند استحقاقها.

### المطلب الثالث: أنواع التمويل

يمكن تقسيم التمويل من عدة نواحي وهي كما يلي:

الفرع الأول: من ناحية المدة الزمنية: هناك ثلاثة أنواع وهي:

تمويل قصير الأجل: يقصد به تلك الأموال التي لا تزيد فترة استعمالها عن سنة واحدة كالمبالغ النقدية التي تخصص لدفع أجور العمال أو شراء بعض الاحتياجات لإتمام العملية الإنتاجية والتي يتم تسديدها من إيرادات نفس الدورة الإنتاجية.

تمويل متوسط الأجل: ينشأ هذا التمويل عن تلك العمليات التي تتطلب استعمال للأموال لفترة تتراوح بين سنتين وخمسة سنوات قبل استردادها كشراء آلات ومعدات بالنسبة للمشروعات الفلاحية.

تمويل طويل الأجل: ينشأ هذا التمويل من الطلب على الأموال اللازمة لإجراء التحسينات ذات صبغة الاستثمار كاستصلاح الأراضي وبناء أو إنشاء مؤسسات صناعية وغيرها من العمليات التي تؤدي إلى زيادة إنتاجية الوحدة المستثمرة في المدى البعيد والتي تزيد فترة احتياجاتها التمويلية عن خمس سنوات فما فوق.

الفرع الثاني: من ناحية مصدر الحصول على الأموال: هناك نوعين من المصادر هما:

تمويل ذاتي (داخلي): ويقصد به مجموع الوسائل التمويلية التي أنشأتها المؤسسة بفعل نشاطها العادي أو الاستغلالي والتي تبقى تحت تصرفها بصورة دائمة أو لمدة طويلة، وعليه فالتمويل الذاتي هو نمط من التمويل يستخدم تراكم المدخرات المتأتية من الأرباح التي حققها المشروع للوفاء بالتزاماته المالية، وتختلف قدرة المشروعات في الاعتماد على هذا المصدر لتمويل احتياجاتها ويرجع ذلك إلى أن



توسيع إمكانيات التمويل الذاتي يرتبط أساسا بقدرة المشروع على ضغط تكاليف الناتج من جهة ورفع أسعار منتجاته الأمر الذي يسمح بزيادة الأرباح من جهة أخرى.

تمويل خارجي: هنا يلجأ لتمويل المشروع إلى المدخرات المتاحة في السوق المالية سواء كانت محلية أو أجنبية بواسطة التزامات مالية (قروض ، سندات ، أسهم) لمواجهة احتياجاتهم المالية وذلك في حالة عدم كفاية مصادر التمويل الذاتي المتوفرة لدى المؤسسة.

الفرع الثالث: من ناحية الغرض الذي يستخدم لأجله التمويل: هناك نوعين:

تمويل الاستغلال: يتمثل في ذلك القدر من الموارد المالية الذي يتم التضحية به في فترة معينة من أجل الحصول على عائد في نفس فترة الاستغلال، وبهذا المعنى ينصرف تمويل الاستغلال إلى تلك الأموال التي ترصد لمواجهة النفقات التي تتعلق أساسا بتشغيل الطاقة الإنتاجية للمشروع قصد الاستفادة منها كنفقات للشراء للمواد الخام أو دفع أجور العمال وما إلى ذلك من المدخلات اللازمة لإتمام العملية الإنتاجية والتي تشكل في مجموعها أوجه الإنفاق الجاري.

تمويل الاستثمار: يتمثل في الأموال المخصصة لمواجهة النفقات التي يترتب عنها خلق طاقة إنتاجية أو توسيع الطاقة الحالية للمشروع كإقتناء الآلات والتجهيزات وما إليها من العمليات التي يترتب على القيام بها زيادة التكوين الرأسمالي للمشروع.<sup>1</sup>

### المطلب الرابع: مخاطر التمويل وطرق تفاديها أو تخفيضها

#### أولا: مخاطر التمويل

تواجه المؤسسة أثناء عملية تمويل مشاريعها عدة مخاطر وتنقسم عموما إلى ثلاثة أنواع:

1 من ناحية السلع الموجودة في المخازن أو المواد الأولية، فهي معرضة بطبيعة الحال إلى الاختلاس أو الإتلاف بسبب طول مدة تخزينها أو بسبب وقوع حريق داخل المخزن.. الخ كل هذا يعتبر بمثابة أخطار مادية تؤثر بشكل كبير على الإيرادات المالية للمؤسسة ، بحيث تنخفض هذه الإيرادات جراء هذه الأخطار.

<sup>1</sup> بركات غنية وآخرون، تمويل المشاريع الاستثمارية، اقتصاد تطبيقي وتسيير المنظمات، باتنة، جامعة العقيد الحاج لخضر،

2009/2008 ص10- ص11.

2- إن التسيير الجيد للمؤسسات يسمح بتحقيق الأهداف المتوقعة مستقبلا ، ومن ثم فإن سوء التسيير من طرف مسيري المشروع يتسبب في تعطيل مدة انجازه وتحمل المؤسسة تكاليف إضافية ، وتعتبر أخطار التسيير بمثابة الأخطار الفنية.

3-المخاطر الاقتصادية: التي تنقسم إلى نوعين أساسيين هما:

1/3- خطر عدم كفاية الموارد اللازمة لإتمام المشروع والتي تتسبب في توقف العمل ، وفي نفس الوقت ارتفاع تكاليف الانجاز.

2/3- خطر تدهور حجم الطلب على المنتج النهائي.

ثانيا: طرق تفادي أو تخفيض مخاطر التمويل

هناك عدة طرق تسمح للمؤسسة بتفادي أو تخفيض هذه المخاطر منها:

1- وضع احتياطات ومخصصات من الميزانية لمواجهة أي خطر محتمل.

2- فيما يخص سوء التقدير لرغبات ومتطلبات المستهلكين ، فإنه بالإمكان مواجهته عن طريق الإنفاق على بحوث ودراسات التسويق.

3- التامين ضد أخطار السرقة والحريق وغيرها من المخاطر، وذلك لدى مؤسسات التامين.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> (Mouhasaba. 3 oloum. irg>t 71-topic) ، 20/02/2018 ، 16:45.

## المبحث الثاني: التمويل البنكي ومصادره

### المطلب الأول: مفهوم الائتمان البنكي وأنواعه

أولاً: مفهوم الائتمان البنكي<sup>1</sup>: هو عبارة عن مبادلة قيمة حاضره بقيمة أجله (نقود) ويتمثل في تقديم طرف لطرف آخر مقدراً من المال الحاضر مقابل الحصول على قدر آخر من المال وغالباً ما يزيد عن الأول في المستقبل.

ثانياً: أنواع الائتمان البنكي : هناك أنواع عديدة للائتمان وذلك بحسب الغرض منه وبحسب أجله وبحسب شخص المقترض وأخيراً بحسب نوع الضمان المقدم للدائن.

أولاً: ينقسم الائتمان بحسب النشاط الاقتصادي إلى ثلاثة أنواع:

- 1- الائتمان الاستثماري: ويقصد به القروض والتسهيلات الممنوحة إلى المشاريع والمؤسسات الإنتاجية بهدف توفير مستلزمات الاستثمار والإنتاج، وهذا النوع من الائتمان غالباً ما يكون طويل الأجل تكون فترته لأكثر من 5 سنوات حتى 30/25 سنة.
- 2- الائتمان التجاري: ويقصد به الائتمان الذي يقدم بصورة قروض وتسهيلات مصرفية إلى المتعاملين بعمليات التسويق والتبادل التجاري المحلي أو الخارجي سواء أكانوا أفراد أو هيئات أو حكومة، وهو ائتمان قصير الأجل والذي تكون فترته الزمنية لسنة فأقل.
- 3- الائتمان الاستهلاكي: ويقصد به الائتمان الذي يحصل عليه الأفراد بهدف تمويل إنفاقهم الاستهلاكية، إذ يمكن للأفراد الحصول على السلع والخدمات بسهولة ويسر وبما يتناسب مع دخولهم الجارية باعتبار دفعهم لائتمان السلع الاستهلاكية التي سيحصلون عليها سيكون مؤجلاً بالتنقيط لفترات زمنية مستقبلية، وهو ائتمان متوسط الأجل تكون فترته عادة لأكثر من سنة وأقل من خمسة سنوات.

ثانياً: ينقسم الائتمان بحسب الجهة الطالبة له (بحسب الشخص المقترض) إلى نوعان:

- 1- الائتمان العام: ويتمثل في الائتمان الممنوح للدولة والمؤسسات الرسمية، وتعتمد الدولة في الحصول على الائتمان على المقدرة المالية لأفراد المجتمع وبنوكه الذين يطلب منهم الاكتتاب من القرض العام

<sup>1</sup> عبد الوهاب يوسف احمد، التمويل وإدارة المؤسسات المالية، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط 1، الأردن، 2008، ص123.

وعلى الاستقرار السياسي الذي تتمتع به الحكومة ومركزها المالي ومدى محافظتها على تسديد ما سبق من قروض.

2- الائتمان الخاص: ويتمثل في الائتمان الممنوح ، بحيث تعتمد قدرة الأشخاص على الحصول على الائتمان على الثقة التي يتمتع بها لدى مانح الائتمان وكذلك على إيرادات المدين المستقبلية.

ثالثا: ينقسم الائتمان بحسب نوع الضمان إلى نوعين:

1 +الائتمان الشخصي: ويتمثل في الائتمان الممنوح إلى المقترضين دون أن تقدم ضمانات عينية من قبلهم إلى الجهات التي منحهم الائتمان ، وأما يكفي الدائن بوعده المدين بسداد القرض في الموعد المتفق عليه، وهذا النوع من الائتمان يرتكز على الثقة.

2 +الائتمان العيني: ويقصد به تقديم المقترضين للجهة التي تمنحهم الائتمان ضمانات عينية تكون أساسا للموافقة على منحهم قروض ، بحيث تكون قادرة على تحصيل ديونها عن طريق التصرف القانوني بالضمانات العينية.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: أساسيات ومعايير منح الائتمان<sup>1</sup>

يتم منح الائتمان استنادا على مجموع من الأسس والمعايير المتفق عليها.

#### أولا: أساسيات منح الائتمان

تنوع حاجات الحياة الاقتصادية. ومع تطور المصارف ومع تطور المصارف التجارية واتساع حجم خدماتها وتنوعت أشكال الائتمانات والقروض التي تقدم من طرف المصارف التجارية لتتوافق مع الحاجيات الاقتصادية وتتكيف وتتوافق مع العوامل والمحددات التي تتفاعل معها.

عادة ما تحدد إدارة البنوك لتجارية مبادئ الطلب على كل نوع من أشكال الائتمان وتقييم فعاليات وقابلية البنوك التجارية، في تلبية هذه الطلبات، حيث يحدد الائتمان والقروض على أساس:

<sup>1</sup>عبد الوهاب يوسف احمد، مرجع نفسه، ص125- ص126.

<sup>1</sup> جيهان جديدي، دور جودة الخدمات المصرفية في تطوير سوق الائتمان في الجزائر، نقود مالية (مذكرة مقدمة لاستكمال نيل شهادة الماستر)، بسكرة، جامعة محمد خيضر، 2015/2014، ص16- ص18.

- 1 موقع البنك وحجمه.
- 2 البيئة التنافسية التي يعيش فيها البنك.
- 3 شخصية ونوعية القوى البشرية العاملة في البنك، والمؤسسات عن منح القروض والائتمان.

كما نجد أسس أخرى تعتمد عليها المصارف في منح الائتمان والتمثلة في:

- 1 توفر الأمان لأموال المصرف: وذلك يعني اطمئنان المصرف إلى أن المؤسسة أو الفرد الذي يحصل على الائتمان سوف يتمكن من سد القروض الممنوحة له مع فوائدها في مواعيد محددة.
- 2 تحقيق الربح: هو حصول المصرف على فوائد من القروض التي يمنحها والتي تمكنه من مواجهة مصاريفه المختلفة، وتحقيق عائد رأس مال المستثمر على شكل أرباح صافية.
- 3 السيولة: يعني احتفاظ المصرف بمركز مالي يتصف بالسيولة، أي توفير قدر كافي من الأموال السائلة لدى المصرف لمقابلة طلبات السحب دون أي تأخير وهدف السيولة دقيق لأنه يستلزم الموازنة بتوفير قدر مناسب من السيولة للمصرف وهو أمر قد يتعارض مع هدف تحقيق الربحية.

#### ثانيا: معايير منح الائتمان

تعتمد البنوك عادة عدة معايير عند منحها الائتمان وذلك لتجنب الوقوع في الكثير من المخاطر التي من الممكن تجنبها ومن بين هذه المعايير يمكن ذكر ما يلي:

- 1 الشخصية: وهي العنصر الأكثر تأثيرا في المخاطر التي تتعرض لها المصارف، ولي الشخصيات التي يتمتع بها طالبي الائتمان عدة تحديات رغم أنها تدور حول خصائص الفرد الأخلاقي ومدى التزامه بتعهداته أمام البنك.

فالأمانة والثقة والمصداقية وغيرها، تشير كلها إلى حجم شعور الفرد بالمسؤولية، وبالتالي حجم التزامه بسداد ديونه.

- 2 القدرة: احد أهم العناصر التي تؤثر في مقدار المخاطر التي تتعرض لها المصارف، ويتضمن ذلك الأهمية النسبية التي يتمتع بها عنصر الشخصية، رغم أن القدرة تحدد مقدرة المقترض في إعادة ما اقترضه من المصرف.

- 3 رأس المال: ويقصد برأس المال جميع الموجودات المنقولة وغير المنقولة التي يمتلكها المقترض مطروحا منها المطلوبات التي بذمته، وكلما زاد رأس المال كلما انخفضت مخاطرة البنك والعكس صحيح.
- 4 الضمان: ويقصد بالضمان مقدار ما يمتلكه المقترض من موجودات منقولة وغير منقولة، التي يرهنها لتوثيق قرض مصرفي، أو فرض ضمان دو كفاءة مالية وسمعة أدبية مؤهلة لكي يعتمد عليها البنك التجاري في ضمان تسديد القرض الممنوح للمقترض، وتتوعد الضمانات حتى قسمة القروض بحسب ضماناتها.
- 5 الظروف: وتشمل الظروف البيئية المحيطة بالمقترض، لهذا يشير البعض إلى أن الظروف تعنى البيئة التي يعمل بها الفرد أو المنشأة المقترضة، وهي تشمل كل ما يتعلق بالقطاع الذي ينتمي إليه الفرد أو المنشأة والتغيرات في حالة المنافسة.

### المطلب الثالث: مصادر تمويل في البنوك التجارية

تنقسم مصادر التمويل للبنوك التجارية إلى مصدرين أساسيين هما:

- 1 المصادر الداخلية (أموال المصارف الخاصة): وهي تتألف من:<sup>1</sup>
- 1/1- رأس المال المدفوع: وتتمثل في الأموال التي يحصل عليها المصرف من أصحاب المشروع عند بدء تكوينه وأي إضافات أو تخفيضات قد تطرأ عليها في فترات لاحقة ، حيث يساعده ذا المصدر (رأس المال) على خلق الثقة في نفوس المتعاملين مع المصرف.
- 2/1- الأرباح المحتجزة: تحتجز الأرباح بصفة عامة في المشروعات لأسباب مختلفة وهي تمثل جزءا من حقوق المساهمين ويرى البعض فيها وسيلة للحصول على الأموال اللازمة للاستثمار داخليا، ويمكن تقسيم الأشكال التي تتخذها الأرباح المحتجزة إلى الاحتياطات والمخصصات والأرباح غير الموزعة وذلك على النحو التالي:
- الاحتياطات: تقطع الاحتياطات من الأرباح لمقابلة طارئ محدد تحديدا نهائيا وقت تكوين الاحتياطات بأشكالها المختلفة تعتبر مصدرا من مصادر التمويل الداخلية، وأنها من طبيعة رأس لمال.

<sup>1</sup> محمد مصطفى نعمات، إدارة البنوك، دار الابتكار للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2017، ص58- ص60.

- المخصصات: تكون المخصصات في العادة قيمة الأصول لتجعلها ممثلة للقيمة الحقيقية لها في تاريخ إعداد الميزانية طبقاً لأسس التقييم المتعارف عليها لكل نوع من أنواع الأصول، وتحمل الأرباح عادة من بقيمة هذه المخصصات.
- الأرباح غير الموزعة: إن الاحتياطات والمخصصات تكون غير معدة للتوزيع على المساهمين كأرباح إلا أن المبالغ التي تبقى بعد اقتطاع الاحتياطات والمخصصات تكون قابلة للتوزيع على شكل أرباح غير موزعة مدورة إلا أنها تكون قابلة للتوزيع ويوزعها المصرف متى شاء.
- 3/1- سندات الدين الطويل الأجل: إن رأس المال والاحتياطي والمخصصات والأرباح غير الموزعة هي المصادر الداخلي التقليدية للأموال بالنسبة للمصرف التجاري ، أما المصادر الحديثة فتشمل سندات الدين الطويل الأجل وهي مصدر يصدره المصرف ويبيعها للجمهور وللمؤسسات ويحتفظ بالأموال الناتجة عن هذا البيع ضمن أمواله الخاصة شريطة أن يكون لسداد الودائع حق الأولوية على سداد هذه السندات عند تصفية أعمال المصرف.

### المصادر الخارجية:

- 1- **الودائع:** الودائع بشكل عام من أبرز مصادر التمويل الخارجية للمصرف وهي بشقيها الودائع المحلية والودائع الأجنبية يؤلف المصدر الرئيسي لأموال المصرف التجاري.<sup>1</sup>
- 2- **البنك المركزي:** على اعتبار أنه مصدراً من مصادر التمويل الخارجي وذلك من خلال قيام بما يلي:
  - تقديم القروض والسلف: يعمل البنك المركزي كبنك للبنوك ويقوم مقام المقرض الأخير للمصارف فيقدم لها قروضا لمساعدتها على تلبية حاجاتها.
  - إعادة الخصم: تخصم المصارف التجارية عادة أوراقا وسندات مالية للمتعاملين، وبدلاً من أن تجمد قيمتها لحين استحقاقها تعيد خصمها لدى البنك المركزي.
  - التسهيلات الائتمانية الخارجية: وتتخلص في قروض الإعتمادات التي تحصل عليها المصارف من مراسليها في الخارج وعادة ما تكون بالعملة الأجنبية.
- 3- مصادر تمويل أخرى: وتتمثل في ما يلي:

<sup>1</sup> زياد رمضان، محفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر والتوزيع، ط3، عمان، 2006، ص 57 - ص 60.

- القروض المتبادلة بين المصارف المحلية: في بعض الأحيان تلجأ المصارف التجارية إلى الاقتراض من بعضها البعض في سبيل تمويل عملياتها إلا أن هذه الطريقة لا تنظر إليها المصارف عادة بعين الارتياح نظراً لما قد يظنه التجاء المصارف إلى مثل هذه الطريقة قد يعنى ضعف المصرف المقرض.
- التأمينات المختلفة: وهي التأمينات التي يضعها الأفراد في المصارف مثل تأمينات الإعتمادات المستندية ويتم تصنيف هذه التأمينات تحت الودائع المقيدة.
- ودائع المصارف من الخارج في المصارف المحلية: وهذا المصدر غير ثابت ولا يشكل نسبة ذات قيمة.
- الشيكات والمسحوبات برسم الدفع: وهذا المصدر غير ثابت ولا تعتمد عليه كثيراً، ولذا فإنه لا يلعب دوراً هاماً في عمليات التمويل.
- المطلوبات الأخرى: وهي عبارة عن عدة بنود يدمجها البنك المركزي معاً بقصد اختفاء معلمها أو لعدم أهمية تفصيلاتها.<sup>1</sup>

### المطلب الرابع: العوامل التي تؤثر على مصادر التمويل<sup>1</sup>

#### أولاً: العوامل الداخلية:

- 1 طبيعة الاستثمارات القائمة والمقترح تنفيذها والتدفقات النقدية المتوقع الحصول عليها ومركز المشروع ودرجة ملاءته المالية
- 2 تركيب هيكل رأس المال ونسبة المديونية ودرجة سيولة الأصول ونسبة عنصر النقدية من هذه الأصول ومعدل دوران البضاعة في المخزن.
- 3 أسعار الأسهم للمشاريع المنافسة في السوق المالي، وقدرته على الاستمرار.
- 4 المخاطر التي يتعرض لها المشروع أو الاستثمارات المقترح تنفيذها.
- 5 كفاءة إدارة الشركة وسمعتها.

**ثانياً: العوامل الخارجية:** هناك العديد من العوامل الخارجية التي تؤثر على اختيار مصدر

التمويل نذكر منها على سبيل المثال وهي:

- 1 معدل أسعار الفائدة في السوق المالي ومدى توفر البدائل للتمويل.

<sup>1</sup> زياد رمضان، محفوظ جودة، مرجع سبق ذكره، ص 73-79.

<sup>1</sup> كريد آل شبيب، مقدمة في الإدارة المالية المعاصرة، دار المسيرة، ط 1، عمان، 2007، ص 237-238.



- 2 تخوانين عملية إصدار أدوات التمويل والشروط المطلوب تحققها عند عملية الإصدار.
- 3 معدلات الضريبة على الدخل.
- 4 الدورات الاقتصادية ومدى تأثير ذلك على المشروع ونسبة هذا التأثير.
- 5 طبيعة الاقتصاد ودرجة انفتاح السوق المنافسة ونوعية الاتفاقيات الدولية المنظمة.

**خلاصة الفصل الثاني:**

إن القيام بأي نشاط داخل المؤسسة يحتم عليها توفر أموال اللازمة لأغراض الاستغلال والتطوير وهذا لبلوغ أهدافها والتخطيط لتحقيق الإيرادات المالية باعتبارها الهدف الأول للبنوك، كما أن التمويل من المصادر المهمة في عملية تمويل موجودات المؤسسة حيث لم تعد من الأمور السهلة في عالم اليوم الذي يجعل من مهمة الحصول على الأموال وتوجيهها نحو الفرص الاستثمارية من المهام الأساسية للبنك باختلاف أنواعها وأحجامها ومصادرها، سواء كانت من مصادر داخلية أو من مصادر خارجية، وهذا من خلال توفير البنك الائتمان للعملاء باختلاف أنواعها لمنح الثقة وفقا لإتباع أساليب ومعايير عديدة وهذا باعتبارها الوظيفة الأساسية للبنوك التجارية رغم قيامها بالعديد من الأنشطة المالية وتقديم الخدمات على نطاق واسع للعملاء.

## الفصل الثالث

أثر وسائل الدفع الإلكترونية على الإيرادات المالية بـ (بنك الخليج بنك الفلاحة والتنمية الريفية) بـ (بدر)

### تمهيد:

بعد الدراسة التي قمنا بها في الجانب النظري والتي كانت حول التعرف بالنظام الدفع الالكتروني، وفي ظل ظهور وسائل مصرفية شتى مع ظهور التجارة الالكترونية، حيث تعتبر الدراسة الميدانية تدعيماً للجانب النظري، لأنه المجال الذي يستطيع الباحث من خلاله النزول للواقع وكشف الحقائق وجمع المعلومات حول الموضوع للوصول إلى نتائج بعد تحليل هذه المعلومات، والتي تتمكن من خلالها التأكد من مدى صحة الفروض، داخل الوكالات البنكية، وكذا محاولة الكشف فيما إذا كان ما توصلت إليه في الدراسة النظرية متوفر في واقع هذه الوكالات البنكية.

## المبحث الأول: تقديم الوكالتين البنكيتين بأدرار والخدمات الالكترونية المتواجدة فيها

إن الوكالتين البنكيتين محل الدراسة AGB-BADR العاملة على مستوى أدرار كلها عبارة عن وكالات عمومية، والتي حاولنا تقديمها من خلال هذا المبحث مع الإشارة إلى وسائل دفع الالكترونية المتواجدة بها ووسائلها.

## المطلب الأول: بطاقة تعريفية حول بنك الخليج وبنك الفلاحة والتنمية الريفية

بنك الخليج الجزائر هو بنك تابع لمجموعة الأعمال الكويتية " kipco " التي يطلق عليها اسم "المجموعة الكويتية للأعمال" وهي من أبرز المجموعات الاستثمارية في الشرق الأوسط.

### أولاً: تقديم بنك الخليج:<sup>6</sup>

#### 1 تعريف شركة مشاريع الكويت القابضة "كيبكو" kipco:

هي مجمع كويتي خاص وأحد الشركات الاستثمارية المدرجة في سوق الكويت للأوراق المالية، أنشأ سنة 1975، كما يعتبر من أكبر الشركات القابضة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وتمتلك مجموعة حصص في أكثر من 60 شركة في 21 دولة أغلبها في الدول العربية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وتضم أكثر من ثمانية آلاف 8000 موظف في أنحاء العالم وتتمثل أغلب نشاطاتها في القطاع المالي والقطاع الإعلامي، كما تمتلك مصالح مباشرة وغير مباشرة في قطاع الصحة والسياحة والصناعة والنفط، وترتكز إستراتيجية التنمية التي تضطلع بها المجموعة على تنويع الاستثمارات العامة والخاصة والاستثمارات في الأوراق المالية مع هدف التقليل من المخاطر.

#### 2- المساهمون في البنك الخليج الجزائر:

1-2/ مصرف برقان: هو فرع من فروع مجموعة kipco لمشاريع الكويت القابضة "كيبكو"، تأسست سنة 1977، وقد عرف بتقديم لخدمات جد متطورة خاصة في مجال استخدام التكنولوجيا في العمل المصرفي، وقد اكتسب البنك دورا بالغ الأهمية في القطاع الخاص وقطاع الأعمال، وهو يشارك بحصة قدرها 60% من رأسمال بنك الخليج الجزائر، كما تشمل فروع مصرف الخليج الجزائر AGB ومصرف بغداد ( Bank of Baghdâd )، و المصرف الأردني الكويتي (JordanKoweitBank) (الأردن).

## الفصل الثالث : اثر وسائل الدفع الالكترونية على الإيرادات المالية في المؤسسة التجارية دراسة حالة (بنك الخليج، بنك الفلاحة والتنمية الريفية ) وكالة أدرار

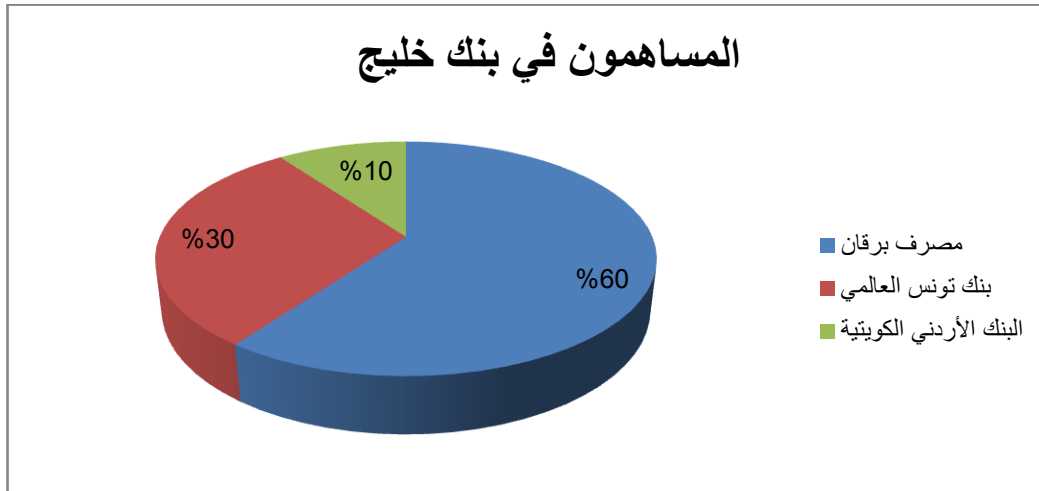
### 2-2/ بنك تونس العالمي "tunisinter national Bank" :

ويعتبر أول مصرف تونسي ينشئ في الخارج وقد تأسس سنة 1982، كما يتسم بتقديم كاملة من الخدمات المالية الدولية للشركة بما في ذلك عمليات الصرف الأجنبي و السوق النقدية في كل العملات القابلة للتحويل وتمويل التجارة الدولية والخدمات المصرفية التجارية والاستثمارية وبطاقات الدفع ويمثل 30% من رأس مال مصرف الخليج .

### 2-3/ البنك الأردني الكويتية:

هو مصرف تجاري تأسس سنة 1976 استفادة كثيرا من نجاح النظام المصرفي بالأردن، حيث يوفر لزمائنه مجموعة متوفرة من الخدمات المصرفية موزعة عبر كل من الأردن وفلسطين وكذا قبرص، ويشترك بحصة قدرها 10% من رأسمال مصرف الخليج، أصبح فرع من بنك برقان بقيمة 41.10% في ماي 2008، يوفر السيولة اللازمة للنشاط الاقتصادي في البلدان الإسلامية في القطاعات المختلفة مما يساعد على دوران عجلة التنمية<sup>1</sup>.

الشكل (3) يمثل المساهمون في بنك الخليج



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على التعاريف السابقة

<sup>1</sup> www.ag-bank.com، المرجع نفسه.

## الفصل الثالث : اثر وسائل الدفع الالكتروني على الإيرادات المالية في المؤسسة التجارية دراسة حالة (بنك الخليج، بنك الفلاحة والتنمية الريفية ) وكالة أدرار

### 3/ بنك الخليج الجزائر AGB<sup>1</sup>.

تأسس في 15 ديسمبر 2003 بموجب القانون الجزائري، وهو أحد أهم البنوك في الجزائر وهو عضو في أبرز مجموعة أعمال في الشرق الأوسط وهي KIPCO، وهو بنك تجاري.

بدأ نشاطه في مارس 2004 برأس مال يقدر بـ10 مليار دينار جزائري، يمارس عمله لأن في بيئة اقتصادية وبنكية مليئة بالتغيرات والتقلبات ، وقد ربط البنك منذ تأسيسه مهنته الأساسية للمساهمة في التنمية الاقتصادية والمالية للجزائر ، بإعطاء وتقديم المنشآت والأفراد مجموعة واسعة ومتطورة من المنتجات والخدمات المالية والحلول الأكثر حداثة من حيث السرعة والتنفيذ.

ومن تأسيسه في السوق الجزائري والبنك يستثمر في كل مجالات تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، والتي تمكنه من إتمام جميع عملياته وجعلها أكثر كفاءة ، ومع التوسع المستمر أصبح لبنك خليج الجزائر شبكة فروع منتشرة في جميع أنحاء البلاد ، ويشرف حاليا على 45 وكالة متواجدة عبر التراب الوطني وموقعه الإلكتروني هو (<http://www.Ag.bank.com>).

ومن أجل تغطية واسعة للخدمات عبر الوطن فقد أنشأت للبنك عدة فروع منها سبعة بالعاصمة، وثلاثة في الشمال الشرقي للوطن بمدينة سكيكدة وعنابة وسطيف ، وفرعين بمدينة وهران والشلف بغرب البلاد.

وأهم خدمة في الموضوع هي بطاقات الدفع فيزا كارت التي يوفرها البنك عبر نوعين، البطاقة المسبقة الدفع، البطاقة الائتمانية مع اختلاف شروط الاستعمالات لكل بطاقة ، حيث يرى بنك الخليج الجزائر أنه البنك الرائد في الجزائر ، لأنه حصل على ثقة عملائه وأصبح الشريك الذي اختاروه لتحسين نوعية حياتهم.

### 4/ تقديم بنك الخليج الجزائر وكالة أدرار<sup>7</sup>:

وكالة أدرار هي مؤسسة مالية تابعة لبنك الخليج الجزائر ، أنشأت في 2015/03/19 تقع في وسط مدينة أدرار تحديدا بساحة الشهداء ، وتعتبر الوكالة من أفضل البنوك الرائدة في الولاية ، وذلك لما تقدمه للزبون من تسهيلات سواء تعلق الأمر بجودة تقديم الخدمة المقدمة للزبون أو غيرها ، فهي وكالة تقدم معظم خدماتها بطريقة الكترونية ،

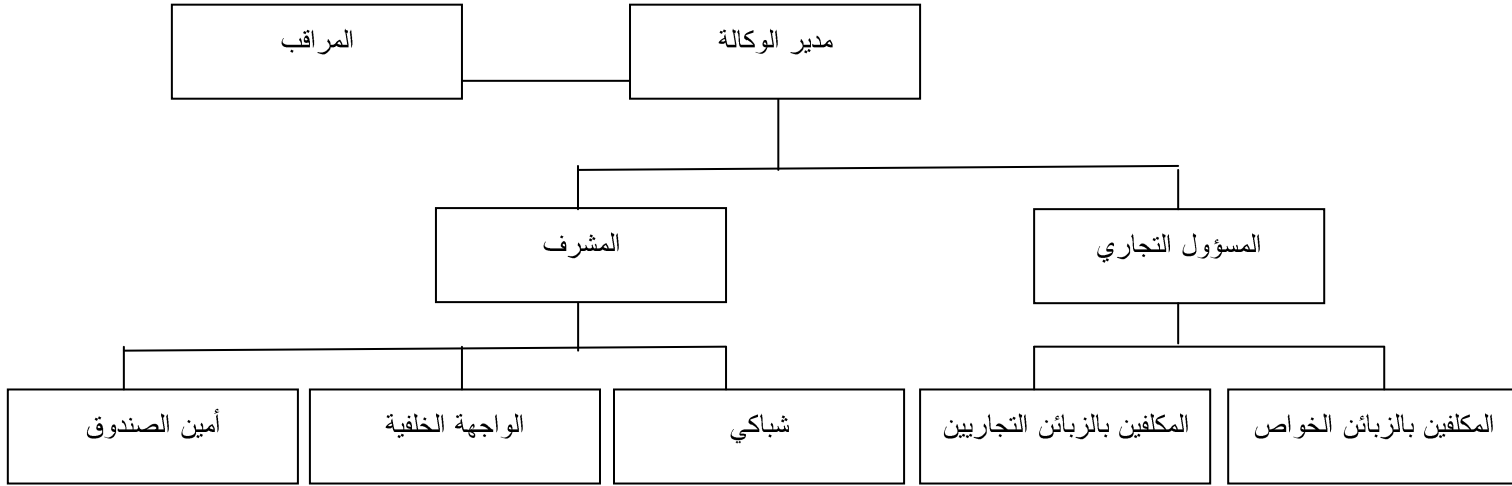
<sup>1</sup> <http://elraed.com/era/news> على الساعة 11:45 في 2017/12/22.

<sup>7</sup> مقابلة شخصية مع مكلف بالعلاقات مع الزبائن في بنك الخليج بأدرار على الساعة 09:00 - 10:15 في 2017/12/11.

## الفصل الثالث : اثر وسائل الدفع الالكتروني على الإيرادات المالية في المؤسسة التجارية دراسة حالة (بنك الخليج، بنك الفلاحة والتنمية الريفية ) وكالة أدرار

ويتعاملون بما يفوق 50 كارت في المؤسسة، ويبلغ عدد موظفي الوكالة 05 موظفين فقط كونها حديثة النشأة بولاية أدرار.

مخطط (4) : الهيكل التنظيمي لبنك الخليج وكالة أدرار



المصدر: وثائق خاصة بالمؤسسة.

ويتكون الهيكل التنظيمي لبنك الخليج وكالة أدرار مما يلي:<sup>1</sup>

- 1 مدير الوكالة: وهو المسؤول المباشر للوكالة من مهامها لإشراف على جميع تعاملات الشبكة التي تجريها الوكالة وإيداء الرأي فيها، ويقوم بالإشراف العام على جميع مكاتب الوكالة وإصدار التوجيهات لضمان حسن سير الوكالة.
- 2 المراقب: يعمل المراقب على مراقبة الحركة داخل الوكالة ومراقبة جميع المعاملات المالية التي تقدمها الوكالة وكذا التحقق من عمل الشباكي ومراقبة جميع العمليات الإدارية والقيام بعملية التدقيق والمراجعة الداخلية للحسابات ومدى توفيقها مع القوانين.
- 3 تختم مهمة المسؤول التجاري في الإشراف والنظر في الدراسات وملفات الزبائن بمختلف أنواعها وخاصة التجار والمتعاملين الاقتصاديين في مختلف الميادين حيث يقوم بدراسة جدوى الإقراض والنظر في طلبات الزبائن وإعطاء الرأي المبدئي في الملفات الموجهة له من قبل المستشارين، كما يقوم بالتنسيق مع المستشارين لضمان سلاسة العمل وتطبيقه بشكل يتوافق مع القوانين، وهي تتكون من جزئين جزء مكلف بالزبائن التجاريين وجزء مكلف بالزبائن الخواص.
- 4 المشرف: يشمل على الشباك، الصندوق، الواجهة الخلفية.

<sup>1</sup>مقابلة شخصية مع مسؤول التجاري في بنك الخليج بأدرار على الساعة 14:00 - 15:14 في 2018./01/05



## الفصل الثالث : اثر وسائل الدفع الالكتروني على الإيرادات المالية في المؤسسة التجارية دراسة حالة (بنك الخليج، بنك الفلاحة والتنمية الريفية ) وكالة أدرار

4-1/ الشباك: تتمثل مهمة عامل الشباك في تقديم الخدمات المباشرة كسحب وإيداع عبر الشباك وبضمان السير الحسن لمختلف العمليات البنكية وضمان السرية التامة...، كما يقوم نيابة عن العملاء بمختلف العمليات الإدارية كالسحب.

4-2/ الواجهة الخلفية: تكمن مهمتها في ضمان إجراء جميع العمليات اليومية في الوكالة مع السهر على احترام القوانين المعمول بها في إطار الجودة والدقة وكذا تسيير دفاتر الصكوك والتصريح بالشيكات الغير مدفوعة وتجهيز المعاملات على الفواتير وفقا للإجراءات المعمول بها في البنك.  
4-3/ أمين الصندوق: تكمن مهمة أمين الصندوق في ضمان تسوية الحسابات ومراقبة دخول وخروج الأموال والرصيد الذي أقيمت عليه الخزينة، كما يقوم بالإشراف على عمليات الصندوق وحسن سيرها والالتزام بالقوانين المعمول بها في البنك.

ثانيا: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

1/ لمحة تاريخية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية: <sup>1</sup>تأسس بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمرسوم 166/82 بتاريخ 13/03/1982، مخصص في تمويل الأنشطة الفلاحية والتقليدية العامة وهو مؤسسة مالية وطنية تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي، ولقد جاء إنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية على وقع إصلاحات المنظومة البنكية والبنوك التجارية ، ونظرا للأهمية التي يتصف بها البنك فقد فرض نفسه بين مختلف البنوك التجارية في ظل التوجيه الجديد نحو التسويق الحر والدخول في المنافسة، وقد أخذ البنك بمبدأ اللامركزية بعد أن أعيد تقسيم البلاد إلى 48 ولاية على مستوى الوطن، وبنك الفلاحة و التنمية الريفية هو بنك متخصص في تمويل القطاع الفلاحي و الزراعي.

تعريف بنك الفلاحة و التنمية الريفية: هو مؤسسة ذات أسهم حيث بلغ رأس مالها مليار دينار جزائري، وصل عدد فروعه سنة 1985م إلى 185 فرعا و 29 مديرية جهوية، و تطور إلى أن أصبح رأس ماله هو مليارين ومائتي مليون دينار جزائري (2200000000 دج)، ومع مرور الزمن بلغ عدد وكالاته 300 وكالة يخضعون لسلطة 39 مديرية جهوية سنة 2012 ورأس ماله 54000000000 دج.

2/ تعريف المجموعة الجهوية للاستغلال بأدرار: <sup>1</sup>تم إنشاءه بالموازاة مع إنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية وفي نفس التاريخ بعدما كان عبارة عن مصلحة تشرف على تمويل نشاط القطاع الفلاحي وذلك في البنك الوطني الجزائري وبمقتضى المرسوم التنفيذي 82/106 تم فصل هذه المصلحة وبنفس

<sup>1</sup>وثائق خاصة بالمؤسسة.

<sup>1</sup>مقابلة شخصية مع مكلف بالقروض رئيسي ببنك الفلاحة والتنمية الريفية بأدرار على الساعة 14:00-15:15 في 15/01/2018.

## الفصل الثالث : اثر وسائل الدفع الالكتروني على الإيرادات المالية في المؤسسة التجارية دراسة حالة (بنك الخليج، بنك الفلاحة والتنمية الريفية ) وكالة أدرار

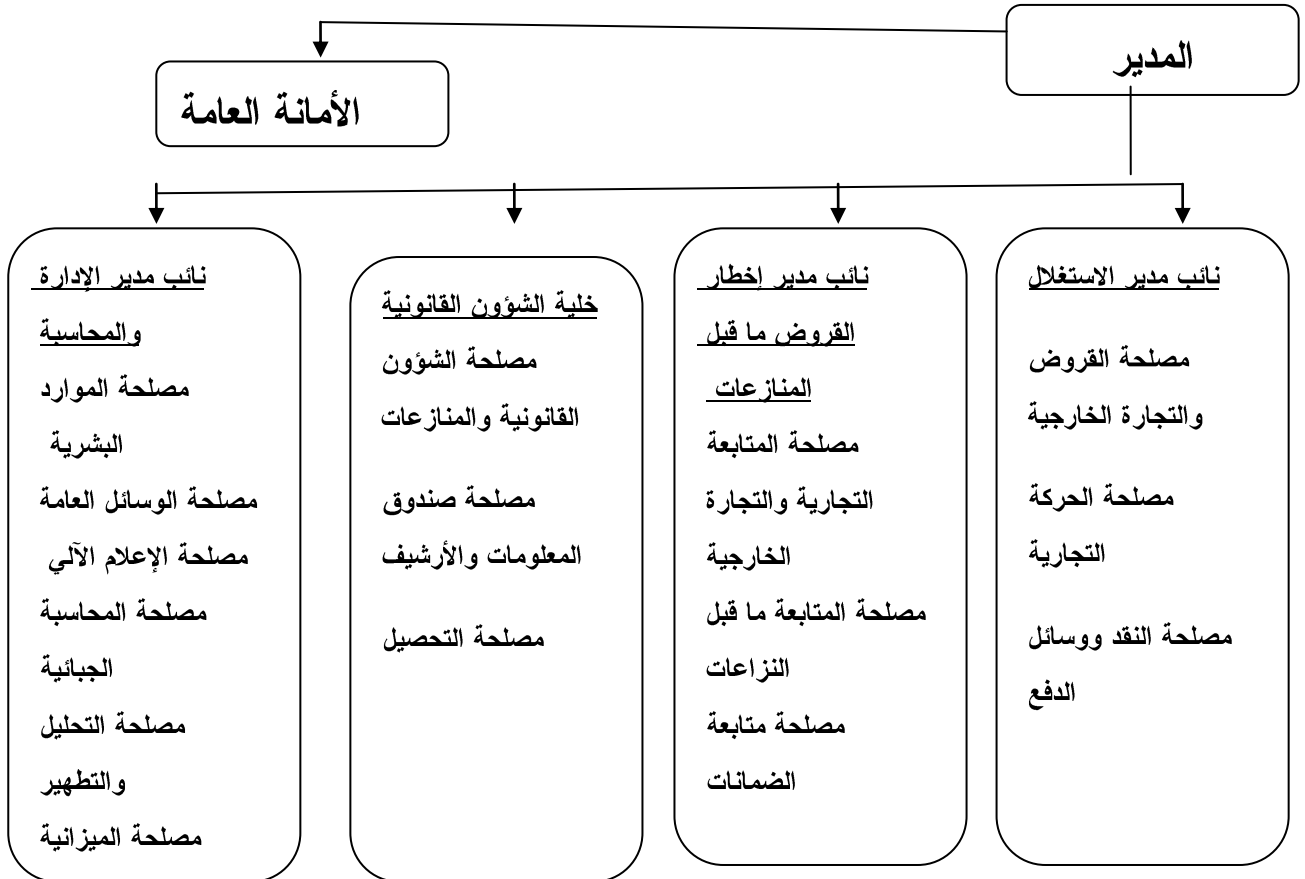
الموظفين الذين كان عددهم 05 عمال بما فيهم المدير ، ليتم إنشاء وفتح أبواب الوكالة وكان مقرها الاجتماعي مسكنا لأحد الخواص مؤجر بشارع العربي بن مهدي.

وفي سنة 1988م ارتقت هذه الوكالة إلى مصاف المديريات الجهوية التابعة للبنك حيث انطوى تحت إشرافها كل من وكالة أدرار وتيميمون ورقان وأولف وكان عدد عمالها آنذاك 60

عاملا يتوزعون حول الوكالة والمديرية، وتم في تاريخ 1992م إلغاء المديرية الجهوية بولاية أدرار واستبدالها بوكالة مركزية وبقي هذا الوضع إلى غاية 1998، أين أصبحت وكالة محلية فقط، وتم إثر ذلك تقليص عدد العمالة إلى 50 عاملا وجه الكثير منه إلى مديريات ووكالات أخرى ، وفي مطلع 2001 تم استرجاع المديرية الجهوية وأطلق عليها اسم "المجمع الجهوي للاستغلال" وتعمل الآن بطاقة بشرية بلغت 71 عاملا يتوزعون بين الوكالة والمديرية، إضافة إلى قرابة 15 شخص ما بين متربصا وممتهنا، وبذلك فهي تقوم بالإشراف على نشاط الوكالات التابعة لها والموزعة على كبرى الدوائر المتواجدة بالولاية وعددها أربعة وهي على التوالي: أدرار 252، تيميمون 253، رقان 254 وأولف

406

مخطط(5): الهيكل التنظيمي للمجمع الجهوي للاستغلال بأدرار



المصدر: من وثائق المؤسسة.

## الفصل الثالث : اثر وسائل الدفع الالكتروني على الإيرادات المالية في المؤسسة التجارية دراسة حالة (بنك الخليج، بنك الفلاحة والتنمية الريفية ) وكالة أدرار

3/ الهيكل التنظيمي للمجموعة الجهوية للاستغلال بأدرار :

المدير الجهوي: هو قمة ورأس الهرم الإداري وهو أيضا بمثابة العمود الفقري للوكالة التابعة للمجمع، والتي تدير تحت قيادة المدير وذلك من خلال التعليمات والأوامر والتوجيهات المقدمة من طرفه، وله الحق في الإشراف على كل المصالح الآتية الذكر.

السكرتارية: مكانها بجانب مكتب المدير مباشرة وذلك لتسهيل مهمة القيام بكل الأعمال المكتبية الخاصة بالمدير.

رئيس الدائرة الإدارية والمحاسبة: هي فرع من فروع المديرية الجهوية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، وهي تسهر على السير الحسن للموارد البشرية والمادية وتتضمن حماية الممتلكات والأفراد العاملين بهذه المديرية والوكالات التابعة لها.

5- نائب المدير المكلف بمتابعة أخطار القروض وما قبل المنازعات: أنشأت هذه المديرية مؤخرا وهي تتطلع إلى تحسين الأداء البنكي فهي بذلك تعد أداة ربط بين مصلحة القروض ومصلحة التحصيل وتتمثل مهمتها في متابعة الزبائن المتحصلين على القروض في مدى استجابتهم لجدول استهلاك القروض ويدرس مدى تنفيذهم للالتزامات قبل متابعتهم قضائيا وخاصة تحصيل الضمانات

6- نائب المدير المكلف بالاستغلال: تتولى هذه النيابة كل المسائل المتعلقة بالقروض على مستوى المجمع الجهوي للاستغلال ، وذلك بتلقي ملفات طلبات القروض من الوكالات ثم تدرس تلك الملفات ويقرر في لجنة خاصة تعرف بالجنة قروض الملفات المقبولة التي ستمول والملفات المرفوضة التي يتم رفضها، ويكون ذلك وفق المعايير الاقتصادية والمحاسبية الثابتة .

7- خلية الشؤون القانونية: تعتبر هذه الخلية من أهم المصالح البنكية المتواجدة على مستوى المجمع الجهوي بحيث تتضمن ثلاث مصالح رئيسية وهي: مصلحة الشؤون القانونية والمنازعات ، مصلحة التحصيل ومصلحة الأرشيف.<sup>1</sup>

**المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الالكترونية المتواجدة بالوكالتين البنكيتين ووسائطها.**

1/ أنواع وسائل الدفع الالكترونية التي يمنحها بنك الخليج بأدرار.<sup>1</sup>

يمنح بنك الخليج مجموعة من البطاقات وتتمثل في بطاقات الدولية الوطنية وهي كمايلي:

<sup>1</sup>مقابلة شخصية مع مكلف بالقروض رئيسي ، مرجع نفسه.

<sup>1</sup>مقابلة شخصية مع مكلف بالعلاقات مع الزبائن في بنك الخليج بأدرار على الساعة 09:00 - 10:15 في 2017/12/18.

## الفصل الثالث : اثر وسائل الدفع الالكتروني على الإيرادات المالية في المؤسسة التجارية دراسة حالة (بنك الخليج، بنك الفلاحة والتنمية الريفية ) وكالة أدرار

أولا/ البطاقات الدولية: تتمثل في بطاقة الائتمان وهي البطاقة التي تصدرها البنوك للزبائن بالتعاون مع شركات الدفع الدولية، بحيث تعتبر هي الطريقة الأنسب والموثوقة والأمنة لدفع مشترياتك في الخارج سواء كان ذلك عبر الجهاز الدفع الإلكتروني، عن طريق الانترنت أو عن طريق السحوبات النقدية على أجهزة الصرف الآلي كما يمكن استخدامها على مستوى القارات الخمس وتربط العملة الصعبة وهي تشتمل على نوعان:

1-بطاقة ماستر الدولية: وهي البطاقة التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة من طرف ثاني أكبر شركة دولية في إصدار بطاقات الائتمانية، مقرها الولايات المتحدة الأمريكية، تعمل بالدولار (الملحق رقم 01) ومن مزاياها:

- توفر شهادة تأمين على كل بطاقتها وإعطاء حرية التعرف للزبائن بأموالهم و في كل الأوقات.
- لها مدة صلاحية 3 سنوات وهي قابلة للتجديد، تمكن من الاستفادة من تأمينات السفر السنوية
- استلام إشعارات فورية عن طريق الرسائل القصيرة حيث تنقسم بطاقة الماستر إلى أنواع وهي :
  - أ- بطاقة مسبقة الدفع: أداة دفع وسحب نقدي، يصدرها بنك تجاري أو مؤسسة مالية، وهي بطاقة خاصة غير معرفة (لا تحمل اسم الزبون) من مزاياها:
    - بطاقة خاصة غير معرفة، ويتم تسليمها فوراً عند الطلب.
    - قابلة للشحن في شبك البنك وعبر الانترنت، وتقدم مجموعة تأمين على السفر.

ب-البطاقات الدولية (الكلاسيكية، الذهبية والبلاتينية): تختلف عن البطاقة المعرفة سابقاً أنها تحمل اسم ولقب الزبون، أيضاً كونها تمنح الزبون مبلغ شهري أكبر من سابقها وكل واحدة تمنح شهرياً مبلغ 4000أورو، 6000أورو، 15000أورو، على التوالي بخلاف البطاقتين الذهبية والبلاتينية فإن حاملها يستفيد من خدمة الطوارئ في حالة ضياع البطاقة وعدم فعاليتها، سواء انتهاء مدة الصلاحية أو نسيان الرقم السري، تمكن الزبون من الاستنجااد بالبنك (بنك الخليج) والإبلاغ عن المشكل، فما عليه إلا أن يقدم معلوماته الخاصة والمكان المتواجد فيه.

يقوم البنك بالاتصال بإحدى الشركتين العالميتين عن طريق لإميل للإبلاغ عن حالة طوارئ يجب التكفل بها، ففي خلال 24ساعة تتصل أحد الشركتين بالزبون للاتحاق بالمراكز التابعة لها دولياً لتمنحه بطاقة الطوارئ مفعلة، وبالرصيد الذي هو موجود في حسابه الأصلي.

## الفصل الثالث : اثر وسائل الدفع الالكترونية على الإيرادات المالية في المؤسسة التجارية دراسة حالة (بنك الخليج، بنك الفلاحة والتنمية الريفية ) وكالة أدرار

2- بطاقة الفيزا الدولية: هي بطاقة دولية تعمل لسحب الأموال و الدفع الالكتروني وأداء المعاملات النقدية عبر الموزع الأوتوماتيكي ( DAB)، وتسمح بتسديد ثمن المشتريات بالخارج لدى المحلات المعتمدة، وهي موجهة للزبائن ذوي الحسابات المفتوحة بالعملة الصعبة " الأورو" أو كافليهم (الملحق رقم 02) وهي تشمل على نفس الأنواع التي تشمل عليها بطاقة ماستر.

ثانيا/ البطاقات الوطنية:<sup>1</sup>

1 بطاقة السحب المغنطيسي CIB: هي بطاقة ما بين البنوك ، تسمح بالسحب و الدفع من الموزع الآلي للنقود (DAB) التابع لجميع البنوك الموزعة على المستوى الوطني ، كما أن لها نوعان: الذهبية والكلاسيكية (الملحق رقم 03)، بحيث تسمح البطاقة لحاملها بالتوزيع الإلكتروني عبر الانترنت لمختلف السلع والخدمات التي تستعمل نظام الدفع الإلكتروني على المستوى الوطني ، لمنح الزبون إمكانية عدم حمل النقود ومنه إلى تقليل خطر ضياعها وفقدانها، أما بالنسبة للسقف الشهري فهو محدد ب30000دج بالنسبة للبطاقة الكلاسيكية، أما البطاقة الذهبية فهو محدد ب80000دج.

عموما وعلى خلاف البنوك الأخرى فإن زبائن بنك الخليج يستفيدون من خدمة تنافسية تمكنهم من سحب مبلغ 80000دج في العملية الواحدة قابلة للتجديد مرة واحدة في اليوم على ألا يتعدى المبلغ المسحوب في الأسبوع إجمالا 200000 دج.

2 بطاقة السحب المغنطيسية RIB: هي بطاقة إلكترونية تحمل الاسم الكامل للزبون وصورته الشخصية ورقم حسابه ، تسمح له بالسحب الشخصي وبحضوره إلى البنك وبشرط أن تكون بحوزته أنيا (أي مستعينا بها)، بمجرد تقديم البطاقة يقوم المكلف بالزبائن بسحب المبلغ المراد سحبه دون ملء أي ورقة، وتتميز هذه البطاقة بأنها بطاقة غير منتهية الصلاحية ، تقلص الوقت وهي سهلة الاحتفاظ بها ، تتميز أيضا بالسرية الكاملة في استعمالاتها.

3 دفتر التوفير: هو دفتر تابع لحساب يسمى ب"حساب الادخار" يمكن الزبائن الذين بحوزتهم أموال زائدة من ادخارها مع تحقيق هامش ربح أو فائدة، ويكون ذلك حسب طلب أو رغبة الزبون ، شرط أن يحرر الحساب بالدينار الجزائري، وهناك نوعان من دفاتر التوفير وهما كالتالي:

\* دفتر التوفير التساهمي: وهو دفتر يتعامل بقواعد الشريعة الإسلامية ، فيستفيد الزبون من هامش ربح غير مضمون.

<sup>1</sup>مقابلة شخصية مع مكلف بالعلاقات مع الزبائن في بنك الخليج بأدرار، مرجع نفسه.

## الفصل الثالث : اثر وسائل الدفع الالكترونية على الإيرادات المالية في المؤسسة التجارية دراسة حالة (بنك الخليج، بنك الفلاحة والتنمية الريفية ) وكالة أدرار

\*دفتر التوفيو الكلاسيكي: وهو دفتر يستفيد حامله من فوائد مضمونة ومعروفة حسب المبلغ ومدة إيداعه لدى البنك، ويستعين البنك بالمعيار الآتي لتحديد معدلات الفائدة:

جدول(2): يمثل معايير تحديد معدلات الفائدة في بنك الخليج وكالة أدرار.

المبلغ (القيمة)	الصيغة	المعدل
إيداع لا يزيد عن 100.000.000 دج	TR-1.25%	2.75%
من 1000.000 إلى 10.000.000 دج	TR-0.5%	3.5%
من 10.000.000 فما فوق.	4%	4%

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على الوثائق الخاصة بالمؤسسة.

2/ وسائل الدفع الإلكترونية التي يمنحها بنك الفلاحة والتنمية الريفية بأدرار<sup>1</sup>:

1 بطاقة السحب CBRI: هي بطاقة بلاستيكية تستخدم لسحب النقود ، وهي تمثل خدمة مقدمة للزبائن من طرف البنك ، فالبنك يمنح بطاقة بنكية للزبون الذي له حساب خاص به في البنك ، ويكون هذا الحساب في حركة دائمة ومستمرة ، وبالتالي هذه البطاقة تمنح للتجار الذين يقبلون السحب عن طريق البطاقة ، والأشخاص العاديين الذين لهم رصيد دائم في البنك (الملحق رقم 4).

° إجراءات استخراج البطاقة البنكية: تمنح البطاقة لكل منخرط له حساب بالبنك وله راتب شهري دائم ، ويتم استخراجها كما يلي:

- باقتراح من البنك: ويكون ذلك بعد عمليات واسعة بين البنك وعميله، حيث يستفيد البنك من خلالها من الاقتراب أكثر من الزبائن، ضمان الجودة والدقة في المعاملات، والحماية التجارية للوكالة البنكية، مما يوجب على هذه الأخيرة (الوكالة البنكية) استغلال الأموال التجارية للزبائن عن طريق التغذية المنتظمة للحساب، وضمن مبلغ ثابت فيه مع فائدة تجارية، الحصول على موافقة مدير الوكالة، وفي حال القبول يجب إعداد طلب البطاقة وإرسال الطلب للزبون ، فتح ملف الزبون ووضع نسخة من الطلب فيه ، كما يجب على الزبون أن يظهر انتمائه للبنك عند استلامه للطلب.

- بطلب من الزبون: ويكون ذلك بتقديم

الزبون طلب إلى الوكالة البنكية لغرض الحصول على البطاقة ، ومن خلاله يمكن للوكالة التأكد من

<sup>1</sup>مقابلة شخصية مع مكلف بالقروض رئيسي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بأدرار على الساعة 09:00 - 10:00 /12/12/2017

## الفصل الثالث : اثر وسائل الدفع الالكترونية على الإيرادات المالية في المؤسسة التجارية دراسة حالة (بنك الخليج، بنك الفلاحة والتنمية الريفية ) وكالة أدرار

الحساب ودراسة عملياته، وبالتالي يتم قبول أو رفض الطلب، وفي حالة السلب تعرض الوكالة على الزبون فتح حساب لديها، وعند حضوره يملئ طلب الحصول على بطاقة السحب الخاصة بالبنك، حيث أن هذا الطلب (الملحق رقم 5) يحتوي على معلومات خاصة بالزبون وأخرى خاصة بالبنك، حيث يقوم الموظف المكلف بالعملية بالمراقبة الجيدة للطلب المقدم من طرف الزبون والحصول على موافقة مدير الوكالة وفي حالة رفض الطلب يجب تبليغ الزبون بذلك كما يجب إرسال رسالة إلى الإدارة النقدية ووضع الملف في الأرشيف أما في حالة الموافقة فيتضمن طلب الحصول على البطاقة المعلومات التالية: الراتب الشهري والذي يحدد على الطلب، المبلغ المسموح به والمتبقي الدائم في الحساب يجب أن يكون مساويا أو أكثر من المبلغ المسحوب دائما، وحركة الحساب، وفي حالة تسجيل عدة أخطاء على الحساب فالزبون ليس له الحق في أخذ البطاقة إلا بقرار مبرر من طرف مدير الوكالة.

° عقد الحصول على البطاقة: يتأسس العقد من ثلاثة نماذج واضحة الشكل (الملحق رقم 6) وكل عقد واضح أو ناقص المعلومات يؤدي إلى إعداد سيئ للبطاقة أو إتلاف المعلومات عند الطبع، ويتم إرسال الثلاث نسخ منه إلى الإدارة النقدية وتكون موقعة من طرف مدير الوكالة، ويتضمن هذا العقد المعلومات الأساسية التي تخص متعاقدين بالبنك من جهة والزبون من جهة أخرى، كما يتضمن الشروط الخاصة التي يجب أن يلتزم بها الطرفين فعلى الزبون أن يحسن استعماله للبطاقة وان يبتعد عن المعاملات المشبوهة والتي تؤدي إلى فقدان الثقة به وبالمقابل على البنك أن يلتزم بضمان الجودة وتحسين أداء الخدمات.

2- بطاقة CiB: هي عبارة عن بطاقة بنكية تستخدم في عمليات التبادل، وهي خاصة بجميع البنوك، تأخذ نفس مواصفات بطاقة السحب السابقة إلا أن مدة صلاحية هذه البطاقة عامين ابتداء من تاريخ إصدارها حيث يمكن استخدامها ما بين المصارف فهي بطاقة موصولة بشبكة النقد ما بين المصارف وجهاز الدفع الالكتروني (TPE). ونميز بين نوعين هما:<sup>1</sup>

\*البطاقة الذهبية: وهي بطاقة بنكية ذات لون ذهبي خاصة بأصحاب الدخول المرتفعة مثل التجار والفلاحين والمقاولين وغيرهم من الأشخاص الذين يفوق دخلهم الشهري عن 50.000.00 دج، فهي بطاقة تضمن قدرة دفع كبيرة، والمبلغ الأقصى للسحب بهذه البطاقة 15.000.00 دج، أما المبلغ الأقصى للدفع 30.000.00 دج، وذلك خلال 72 ساعة (الملحق رقم 7).

<sup>1</sup>مقابلة شخصية مع مكلف بالقروض الرئيسي، مرجع نفسه.

## الفصل الثالث : اثر وسائل الدفع الالكتروني على الإيرادات المالية في المؤسسة التجارية دراسة حالة (بنك الخليج، بنك الفلاحة والتنمية الريفية ) وكالة أدرار

\*البطاقة الكلاسيكية: هي بطاقة بنكية تأخذ لون الأزرق وتمنح هذه البطاقة للموظفين العاديين، وأصحاب الدخل المتوسطة، والمبلغ الأقصى للسحب في هذه البطاقة 10.000.00 دج وأما المبلغ الأقصى للدفع 15.000.00 دج (الملحق رقم8).

3-بطاقة التوفير: وهي آخر إصدار وتطورات وكالة (BADR) بأدرار تم إنشائها سنة 2012، وهي عبارة عن بطاقة بنكية تستخدم في سحب النقود ممثلة في خدمة مقدمة للزبائن الذين يملكون دفتر الادخار من طرف البنك، بحيث يكون حساب دفتر الادخار في حركة دائمة ومستمرة (الأشخاص العاديين والتجار)، مدة صلاحيتها سنتين والحد الأقصى للسحب 50.000.00 دج خلال 72 ساعة، وهي بطاقة تمنح لكل حامل لدفتر التوفير، بحيث لا يستطيع الزبون الملك للبطاقة الالكترونية (TAWFIR) أن يقوم بعملية السحب خارج الوكالة من الدفتر (الملحق رقم 9).

### 3/ وسائل الدفع الالكتروني:<sup>2</sup>

\*الموزع الآلي للنقودDAB: الصراف الآلي (الملحق رقم 10) هو جهاز إلكتروني مهمته القيام ببعض العمليات المالية الالكترونية، تحفظ فيه النقود بطريقة آلية وبكمية محددة من العملات لتسهيل عمليات السحب النقدي، يتمثل هدفه في تلبية الحالات الطارئة لحاجيات زبائن البنك للنقود ، حيث يحدد البنك الحد الأقصى من المبالغ التي يتم سحبها بناء على دراسة يقوم بها استنادا على ظروف وحاجة الزبون وسعة الزبون، فهو آلة مبرمجة للتواصل بين البنك وزبائنه عن بعد ، ويسمح بإجراء بعض عملياتهم البنكية على مدار الساعة دون الحاجة إلى دخول البنك.

\* الشباك الآلي للبنك GAB: هو جهاز إلكتروني يقدم خدمات أكثر تعقيدا وتنوعا مقارنة بالموزع الآلي للنقود، ويكون متصل بشبكة الكمبيوتر الخاصة بالبنك ، يقوم الزبون باستخدام البطاقة للحصول على الخدمات المختلفة مثل: السحب النقدي ، الإيداع النقدي ، الاستفسار عن الحساب وغيرها من الخدمات.

\*نهائي الدفع الالكترونيTPE: هو جهاز يمكن من التحويل الالكتروني للأموال عن نقاط البيع، إذ كان الزبون يحمل بطاقة دفع ويريد تسديد قيمة مشترياته دون حمل النقود والدفع نقدا ، يتوجه إلى موظف نقطة البيع الذي يدخل هذه البطاقة في جهاز إلكتروني معد لهذه الغاية ثم كلمة السر ، ومن خلاله يتم تحويل المبلغ المطلوب الكترونيا من حساب الزبون إلى حساب البائع.(ملحق رقم11)

\*الهاتف البنكي: مع تطور الخدمات البنكية على مستوى العالم أنشأت البنوك خدمة الهاتف البنكي لتسهيل إدارة الزبائن لعملياتهم البنكية ، وتفادي طوابير الزبائن للاستفسار عن حساباتهم ، وتستمر هذه

<sup>2</sup>منصور عائشة، مرجع سبق ذكره، ص 62-63.



## الفصل الثالث : اثر وسائل الدفع الالكترونية على الإيرادات المالية في المؤسسة التجارية دراسة حالة (بنك الخليج، بنك الفلاحة والتنمية الريفية ) وكالة أدرار

الخدمة 24 ساعة يوميا (بما فيها الإجازات والعطل الرسمية) حيث تقوم البنوك بتشغيل مراكز للاتصالات وخدمة الزبائن، بحيث تتيح أداء الخدمة البنكية هاتفيا باستخدام الرمز السري ، وتعمل هذه المراكز على مدار الساعة.

### المطلب الثالث: مخاطر وسائل الدفع الالكترونية.

هناك العديد من العوامل المعرقلة لنجاح وتطور وسائل الدفع الالكترونية ، فمع التطور الواضح والاستخدام الواسع الانتشار لهذه الوسائل الحديثة ألا أنه قد ظهر نوع من الجرائم التي ترتكب في حق البطاقات البنكية عن طريق الانترنت بصفة عامة والإعلام الآلي بصفة خاصة، أي أنه قد أصبح هناك مخاطر في التعامل بوسائل الدفع الالكترونية.

### الفرع الأول: مخاطر وسائل الدفع الالكترونية

- 1 مخاطر السمعة: تنشأ هذه المخاطر في حالة توفر رأي عام سلبي اتجاه البنك الذي قد يمتد إلى التأثير على سمعة البنوك الأخرى، نتيجة عدم مقدرة البنك على إدارة الأنظمة بكفاءة، أو حدوث اختراق مؤثر لها.<sup>1</sup>
- 2 المخاطر القانونية: تحدث هذه المخاطر نظرا لعدم احترام أو وضوح التشريعات القانونية المتعلقة بالعمليات المصرفية الالكترونية للبنوك، على سبيل المثال: عدم توافر قواعد لحماية العملاء في بعض الدول أو غياب المعرفة القانونية لبعض الاتفاقيات المبرمة باستخدام وسائل الوساطة الالكترونية.
- 3 مخاطر التشغيل: ويندرج تحت هذا البند جميع المخاطر التي لا يمكن تصنيفها ضمن البندين السابقين، وتشمل على سبيل المثال: الحصر ، مخاطر العمليات ، مخاطر فشل النظم والبرامج ، مخاطر فقدان الكوادر البشرية الجيدة، مخاطر الاختلاس، مخاطر تبييض الأموال.
- 4 المخاطر الفجائية والمخاطر التكنولوجية: قد تؤدي المخاطر الفجائية إلى مشاكل في السيولة وفي سياسة القروض المصرفية، أما المخاطر التكنولوجية فهي ترتبط بالتغيرات التكنولوجية السريعة، وان عدم إلمام موظفي البنوك بالاستخدام الأمثل للتكنولوجيا الحديثة يؤدي إلى القصور في أداء العمليات الالكترونية بشكل صحيح.
- 5 انتحال شخصية الفرد:<sup>2</sup> حيث يتم سرقة البطاقات الالكترونية عبر الانترنت وذلك باستغلال اللصوص لبيانات بطاقة شخص ما على الشبكة الالكترونية أسوء الاستغلال.

<sup>1</sup> ابن مبارك يمينة وآخرون، دراسة لأنظمة الدفع الحديثة، مالية وبنوك (مذكورة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي)، جامعة احمد دراية، أدرار، 2015/2014 ص31-32.

<sup>2</sup> سماح شعيبور، مصباح مرابطي، مرجع سبق ذكره، ص 45.

## الفصل الثالث : اثر وسائل الدفع الالكترونية على الإيرادات المالية في المؤسسة التجارية دراسة حالة (بنك الخليج، بنك الفلاحة والتنمية الريفية ) وكالة أدرار

- 6 غسيل الأموال باستخدام البطاقة الالكترونية: ويتم ذلك بسحب مبالغ كبيرة على دفعات من الصراف الآلي في بلد أجنبي، ثم يقوم فرع المصرف الذي سحب المبلغ بطلب تحويل المبلغ من الفرع الذي أصدر البطاقة من دون دفع رسوم التحويل.
- 7 السحب بالقوة الالكترونية: حيث يتم استخدام الحاسب في التلاعب بالمعلومات وذلك بإدخال بيانات زائفة من جانب المتحايل باختلاف الدائنين كأجور يجب دفعها أو فواتير يجب سدادها، وذلك عن طريق اختلاف مدينين غير حقيقيين يجب عليهم سداد فواتير صادرة عن الحاسب، أما المدين المتعدى عليه فلن يتمكن من إثبات كونه غير مدين لوجود فواتير معلوماتية، وهكذا يستغل المتحايل طرق الدفع الآلية للحصول على أموال غير شرعية.
- 8 المخاطر التنظيمية: تنتج عن استخدام النقود الالكترونية ، حيث أنها تؤدي إلى صعوبة مراقبة وتحديد الكتلة النقدية ، بالإضافة إلى أن تداولها يجعل الكثير من المبالغ خارج رقابة السلطة النقدية من التنظيمية، وهذا يؤدي إلى صعوبة في تحصيل الضرائب بالإضافة إلى مشكلة التهرب الضريبي.
- 9- جرائم البطاقات البنكية: أي يرتكبها العميل بسبب إساءة استعمال البطاقات البنكية ، وهذا لارتكاب جرائم مخالفة للعقد المبرم بينه وبين البنك.
- 10- الجرائم التي يرتكبها الغير: وهذا بسبب إساءة استعمال البطاقات الالكترونية؛ وذلك على النحو التالي:

أ/ استعمال البطاقة المسروقة أو المفقودة من قبل الغير؛

ب/ السحب ببطاقات الكترونية مزورة.

### المطلب الرابع: مصادر الإيرادات المالية في الوكالتين البنكيتين وتأثرها بوسائل الدفع الالكترونية

أولاً: مصادر الإيرادات المالية الخاصة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية:<sup>1</sup>

- 1 - قرض الاعتماد لإيجاري: هو عملية مالية وتجارية تنشئ علاقة بين البنك والمتعاملين الاقتصاديين ممثلة في عقد تأجير عتاد متعلق مباشر بالاستعمالات ذات المشاريع الاستثمارية الفلاحية مدة العقد تتراوح بين ( 03-05) سنوات مع إمكان تأجيل لمدة 06 أشهر، حيث يهدف العقد بعد انجاز جميع مضامينه إلى نقل جميع الحقوق والالتزامات بمجرد الانتهاء من تسديد جميع مستحقات بذل إيجار العتاد.

<sup>1</sup>مقابلة شخصية مع مكلف بالقروض الرئيسي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بأدرار على الساعة 14:20-15:40 في 2017/12/13.

## الفصل الثالث : اثر وسائل الدفع الالكتروني على الإيرادات المالية في المؤسسة التجارية دراسة حالة (بنك الخليج، بنك الفلاحة والتنمية الريفية ) وكالة أدرار

- 2 - قرض التحدي: هو قرض استثماري مدعم يمنح لإنشاء المستثمرات الفلاحية الجديدة، سواء تلك المستثمرات الفلاحية مملوكة للخواسب أو تلك التابعة للأملك الخاصة للدولة، يوجه هذا القرض إلى جميع المشاريع الاستثمارية الموافق عليها في إطار برنامج الاستصلاح من طرف الهيئات المختصة لوزارة الفلاحة، ومدة القرض متوسط الأجل من (05-07) سنوات مع إمكان التأجيل من (01-02) أما طويل الأجل من (08-15) سنوات مع إمكان التأجيل من (01-05).
  - 3 - القرض الرفيق التحادي (الفدرالي): هو قرض موسمي تمتد آجاله من 06 أشهر إلى 24 شهر بنسبة فائدة مدعمة 100% من طرف الدولة يوجه نحو المؤسسات الاقتصادية والمجتمعات الفلاحية.
  - 4 - قرض الرفيق: يعد القرض الرفيق من أفضل السبل التي من خلالها جسدت السلطات العمومية دعمها للقطاع الفلاحي، ويعتبر القرض الرفيق موسمي يقدمه البنك للفلاح لتمويل نشاطه الفلاحي الموسمي خلال السنة حيث لا يجب أن يتجاوز سنة واحدة إلا في حالة القوة القاهرة فيمكن إفادة المستفيد من تمديد آجال تسديد القرض (06) أشهر أخرى.
  - 5 - القروض الاستثمارية في إطار تدابير الدعم: هي تشتمل على مجموع من القروض تمنحها الدولة لدعم الشباب وتتمثل في ( ANSES-CNAC-ANGEM ).
  - 6 - الحساب الجاري: يكون مفتوحا للأشخاص الطبيعيين والمعنويين الذين يمارسون نشاط تجاريا.
  - 7 - حساب الصكوك: تكون مفتوحة لجميع الأفراد أو الجماعات التي لا تمارس أي نشاط تجاري وذوي الأجور الراغبين في الاستعانة بالشيكات لتصفية الحسابات.
  - 8 - دفتر التوفير: هو عبارة عن منتج مصرفي يمكن لراغبين من ادخار أموالهم الفائضة عن حاجاتهم ويشمل ثلاث أنواع:
    - 1-8/ دفتر حساب التوفير بدون وبفائدة.
    - 2-8/ دفتر حساب التوفير بفائدة.
    - 3-8/ دفتر حساب التوفير للأشبال: يفتح للأطفال الأقل من 19 سنة بدون ولي الأمر. تتم عملية الإيداع في هذا الحساب بطريقتين هما:<sup>1</sup>
- إيداع نقدي، وإيداع إلى نقدي وهنا يتم اقتطاع تلقائي من راتب الولي شهريا بناء على طلبه.

### ثانيا: مصادر الإيرادات المالية الخاصة لبنك الخليج:<sup>2</sup>

- 1 - القروض: وهي عبارة عن مبالغ من الأموال توضع تحت تصرف العميل لغرض تمويل احتياجاتهم في المدى القصير والمتوسط والطويل ولمدد معينة يتم الاتفاق عليها، ولغرض معين ومقبول من قبل البنك

<sup>1</sup>مقابلة شخصية مع مكلف بالقروض الرئيسي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بأدرار على الساعة 14:20-15:40 في 2017/12/13.

<sup>2</sup>مقابلة شخصية مع مسؤول التجاري لبنك الخليج أدرار على الساعة 14:30-15:30 في 2018/01/15.

## الفصل الثالث : اثر وسائل الدفع الالكترونية على الإيرادات المالية في المؤسسة التجارية دراسة حالة (بنك الخليج، بنك الفلاحة والتنمية الريفية ) وكالة أدرار

ويتعهد المقترض بان يسدد المبلغ الذي اقترضه وفوائد إلى البنك دفعة واحدة أو على دفعات إما شهري أو ربع سنوية أو حسب ما تم الاتفاق عليه بين الطرفين.

2- التجارة الخارجية: هي عبارة عن مجموعة من النشاطات التي تعتمد على تداول المنتجات بين دولة معينة ودول أخرى، وتعرف بأنها تبادل الخدمات، ورؤوس الأموال، والسلع، عن طريق الحدود الدولية أو الإقليمية.

3- خدمات المعاملات المصرفية: يقدم المصرف باقة من خدمات المعاملات المصرفية التي تلبى احتياجات الشركات من حيث إدارة النقد والتمويل التجاري وقنوات الخدمات المصرفية عبر الانترنت.

4- الصيرفة الالكترونية: هو إجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية أي استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطرا للتنقل إلى البنك إذا أمكنه القيام بالأعمال التي يريدها من بنكه من أي مكان وفي أي زمان.<sup>1</sup>

4 - بطاقة الائتمان: هي البطاقة التي

تصدرها البنوك للعملاء بالتعاون مع شركات الدفع، حيث يستطيع حامل البطاقة استخدامها في إجراء عملية سحب الأموال من الودائع نقدية (الملحق رقم 12) أو لدفع قيمة مشترياته من المحلات التجارية التي تقبل التعامل فيها ومن ثم تسديد قيمتها وفقا لأمر تحويل (ملحق رقم 13).

ثالثا: أثر وسائل الدفع الالكترونية على الإيرادات المالية بالوكالتين البنكيتين.

- توسيع قاعدة الأفراد المتعاملين بفضل ما توفره من خدمات مصرفية مثل: التحويل بين الحسابات ، سداد الكمبيالات الالكترونية، وذلك من خلال بيئة تفاعلية أكثر سهولة.

- تحقيق ميزة تنافسية تمكن البنك من التعامل مع أسواقه المستهدفة بصورة أفضل من منافسيه في الأجل الطويل.

- تحقيق الربحية في الأجل الطويل من خلال انخفاض تكلفة الخدمات المصرفية المؤداة عن طريق الانترنت مقارنة بالخدمات المؤداة بواسطة البنوك التقليدية ، مما يسمح بتوسيع قاعدة المتعاملين بسبب انخفاض حساسيتهم السعرية إذا ما تم مقارنتها بالخدمات المصرفية التقليدية.

-توزيع واسع الانتشار لشبكات البنوك الالكترونية ، حيث تصل الخدمة للعميل في أي مكان بإمكانه الحصول على الخدمات المصرفية دون الحاجة إلى الانتقال إلى مبنى البنك أو الوقوف المطول في الصرُوف.<sup>2</sup>

<sup>1</sup><https://ar.m.wikipedia.org/wiki>، تاريخ الاطلاع 2018/02/20، على الساعة 18:20.

## الفصل الثالث : اثر وسائل الدفع الالكترونية على الإيرادات المالية في المؤسسة التجارية دراسة حالة (بنك الخليج، بنك الفلاحة والتنمية الريفية ) وكالة أدرار

---

- زيادة الإيرادات المالية للبنك من خلال اقتطاعات محددة(ملحق رقم 14) عند التحاق حقوق التسيير السنوية على وسائل الدفع الالكترونية المسلمة للزبائن والتي لم تسلم بعد.

- تلقي المصرف مقابل نتيجة تقديم خدمات.<sup>1</sup>

---

<sup>2</sup>مقابلة شخصية مع مكلف بالعلاقات مع الزبائن في بنك الخليج بأدرار على الساعة 09:00 - 10:15 في 2017/12/31.

<sup>1</sup>مقابلة شخصية مع مستشار زبائن الخواص ببنك الخليج بأدرار على الساعة 15:30 - 16:00 في 2018/01/15.

## المبحث الثاني: دراسة دور وسائل الدفع الالكترونية في المعاملات البنكية ورضي الزبائن وتأثيرها على الإيرادات المالية في (بنك الخليج، بنك الفلاحة والتنمية الريفية) بأدرار

سننظر من خلال هذا المبحث إلى وصف الدراسة، والنتائج التي تم التوصل إليها

### المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة

سيتم من خلال هذا العنصر تحديد مجتمع وعينة الدراسة واستخدام بعض الأدوات لجمع البيانات ليتم في الأخير توظيفها وإدخالها في برنامج spss.

#### أولاً: وصف الدراسة

#### 1 منهج الدراسة

من أجل الإجابة على إشكالية البحث وبهدف التعرف على مدى تأثير وسائل الدفع الالكترونية على الإيرادات المالية، تم تطبيق المعارف النظرية على حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك الخليج بأدرار، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، من خلال جمع البيانات وتحليلها لاختيار صحة الفرضيات التي سبق وضعها.

#### 2 مجتمع وعينة الدراسة

تهدف الدراسة إلى التعرف على دور وسائل الدفع الالكترونية برضي الزبائن وتأثيرها على الإيرادات المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك الخليج، وبالتالي يتمثل مجتمع الدراسة في جميع موظفي الوكالتين البنكيتين، ولضرورة البحث تم أخذ عينة تتمثل في دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك الخليج.

تم إتباع العينة المقصودة لإجراء الدراسة، حيث تم توزيع 36 قائمة استبيان على عمال الوكالتين البنكيتين بواقع 29 و 7 استبيان لكل من بنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك الخليج على التوالي، وتم بالمقابل استرداد 21 قائمة منها 19 قائمة صالحة للدراسة، أي أن الدراسة شملت 52.58% من حجم العينة.

الفصل الثالث : اثر وسائل الدفع الالكتروني على الإيرادات المالية في المؤسسة التجارية  
دراسة حالة (بنك الخليج، بنك الفلاحة والتنمية الريفية ) وكالة أدرار

ويمكن تلخيص هذه العملية في الجدول التالي:

جدول رقم (3): مجتمع وعينة الدراسة

الاستبيانات الصالحة للتحليل		الاستبيانات المستردة		الاستبيانات الموزعة		مجتمع الدراسة
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
52.58%	19	58.33%	21	100%	36	عمال

المصدر: مخرجات نظام spss

ثانيا: نتائج الدراسة

سننتقل إلى التحليل الوصفي لخصائص العينة، واختبار الفرضيات.

\* التحليل الوصفي لخصائص العينة:

تم توزيع 36 استمارة على عمال بنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك الخليج بأدرار، حيث تم استرجاع 19 استمارة صالحة للدراسة بنسبة 52.58% ، وبعد جمع الاستمارات تم تفرغ إجابات العينة حسب مقياس ليكرت، وهذا ما يدل على مصداقية وثبات النتائج وهو ما يساعد في التحليل.

الجدول رقم (4): مقياس الدراسة

التقدير	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: مخرجات نظام spss

ثالثا: مكونات الاستبيان

تم تقسيم الاستبيان إلى جزأين هما:

- الجزء الأول: تكون من أسئلة تهدف للتعرف على العوامل الديموغرافية لموظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك الخليج بأدرار.
- الجزء الثاني: يتكون من مجموعة من الأسئلة تهدف إلى الإجابة عن الإشكالية.

## الفصل الثالث : اثر وسائل الدفع الالكترونية على الإيرادات المالية في المؤسسة التجارية دراسة حالة (بنك الخليج، بنك الفلاحة والتنمية الريفية ) وكالة أدرار

### رابعاً: أساليب جمع البيانات والمعلومات

تنقسم بيانات ومعلومات الدراسة إلى معلومات أولية وأخرى ثانوية حيث:

**(01) المعلومات الثانوية:** وهي معلومات تم جمعها من مختلف الكتب والمراجع العلمية، وذلك لتدعيم

الجانب النظري للدراسة، وهي كما يلي:

- الكتب الخاصة بالتجارة الالكترونية والإدارة الالكترونية والإدارة المالية العامة وإدارة البنوك؛

- الرسائل والأطروحات العلمية؛

- المقالات ومواقع الانترنت؛ والتقارير والمجلات.

**(02)المعلومات الأولية:** وهي المعلومات التي تم الحصول عليها لأول مرة في الدراسة عن طريق

الاستبيان الذي وضع بهدف الإجابة عن إشكالية الدراسة. (الملحق رقم 15)

وفي ما يلي عرض لتصميم استبانة الدراسة:

اشتملت الاستبيان على أربعة محاور رئيسية، تضمن الأول منها البيانات الشخصية للمشاركين،

بينما اشتمل المحور الثاني على فقرات تقيس متغيرات الدراسة:

وفي ما يلي جدول يوضح الفقرات التي تقيس متغيرات الدراسة:

**الجدول رقم (5): قياس متغيرات الدراسة من خلال فقرات الاستبيان**

المتغير الرئيسي	المحور	الفقرات
دور وسائل الدفع الالكترونية	الثاني	8-1
مدى رضي الزبائن على وسائل الدفع الالكترونية	الثاني	18-9
اثر وسائل الدفع الالكترونية على الإيرادات المالية	الثاني	29-19



### المطلب الثاني: تحليل البيانات واختبار الفرضيات وعرض النتائج وتحليلها

قبل التوصل إلى نتائج الدراسة سيتم تحليل مجموعة من لبيانات واختبار الفرضيات كما يلي:

أولاً: ثبات أداة الدراسة

للتأكد من ثبات استمارة الاستبيان ومصداقيتها وإمكانية تطبيقها على دراسات أخرى تم استخدام معامل ألفا كرونباخ، والموضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (6): معامل ألفا كرونباخ

عدد العبارات	ألفا كرونباخ
34	0.804

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن معامل ألفا كرونباخ قد قدر بـ 80.4% لعدد العبارات المقدر بـ 34 عبارة وهي نسبة مقبولة بدرجة كبيرة، هذا ما يؤكد إمكانية استخدامها في الدراسة.

كما يمثل الجدول التالي دراسة معامل الثبات لمحاور الدراسة:

الجدول رقم: (7) دراسة معامل الثبات لمحاور الدراسة

المحور	عدد العبارات	معامل الثبات	الترتيب
دور وسائل الدفع الالكترونية في المعاملات البنكية	8	54.7%	3
مدى رضي الزبائن على وسائل الدفع الالكترونية	10	73.4%	1
اثر وسائل الدفع الالكترونية على الإيرادات المالية	11	67.3%	2

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss

بعد حساب معامل ألفا كرونباخ لإجمالي عينة الدراسة قمنا بترتيب معامل الثبات لكل متغير من المتغيرات، حيث وجدنا أن محور الثاني مدى رضي الزبائن على وسائل الدفع الالكترونية يقابل أعلى

الفصل الثالث : اثر وسائل الدفع الالكتروني على الإيرادات المالية في المؤسسة التجارية  
دراسة حالة (بنك الخليج، بنك الفلاحة والتنمية الريفية ) وكالة أدرار

نسبة من الثبات ب73.4% ومحور الأول دور وسائل الدفع الالكترونية في المعاملات البنكية بأقل نسبة حيث قدر ب54.7% وذلك لتباين آراء الزبائن وتفرقتها.

ثانيا: دراسة ووصف خصائص عينة الدراسة

1/ التحليل الوصفي لخصائص العينة حسب الجنس

الجدول رقم (8): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

البيان	ذكر	أنثى	المجموع
العدد	17	2	19
النسبة %	89.5	10.5	100

المصدر: مخرجات نظام spss.

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الذكور والتي تساوي 89.5% تمثل النسبة الأعلى من العينة، أي هم يمثلون العينة المدروسة، في حين بلغت نسبة الإناث 10.5% .

2/ التحليل الوصفي للعينة حسب العمر

الجدول رقم (9): توزيع أفراد العينة حسب العمر

البيان	30-18 سنة	40-31 سنة	50-41 سنة	أكثر من 50 سنة	المجموع
العدد	3	12	4	/	19
النسبة %	15.8	63.2	21.1	/	100

المصدر: مخرجات نظام spss.

يتضح من خلال الجدول رقم (9) أن اغلب عمال الوكالتين البنكيتين تتراوح أعمارهم ما بين 31-40 سنة بنسبة 63.2% من إجمالي العينة المدروسة، ثم تلي ه ذه النسبة نسبة العمال الذين تتراوح أعمارهم من 50-41 سنة بنسبة 21.1% ثم تليها العمال الذين أعمارهم ما بين 30-18 سنة بنسبة 15.8%.

الفصل الثالث : اثر وسائل الدفع الالكتروني على الإيرادات المالية في المؤسسة التجارية  
دراسة حالة (بنك الخليج، بنك الفلاحة والتنمية الريفية ) وكالة أدرار

3/ التحليل الوصفي لخصائص العينة حسب المستوى التعليمي

الجدول رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

البيان	متوسط	ثانوي	جامعي	دراسات عليا	المجموع
العدد	2	2	10	5	19
النسبة%	10.5	10.5	52.6	26.3	100

المصدر:مخرجات نظام spss

يتضح من خلال الجدول الرقم (10) السابق أن اغلب عمال الوكالتين البنكيتين هم ذوي المستوى الجامعي بنسبة 52.6% من إجمالي العينة المدروسة، ثم تليها الفئة ذات المستوى الدراسات العليا بنسبة 26.3% ثم تليها العمال ذوي المستوى الثانوي والمتوسط معا بنسبة 10.5%.

4/ التحليل الوصفي لخصائص العينة حسب مدة العمل في نشاط البنوك

الجدول رقم (11): توزيع أفراد العينة حسب مدة العمل في النشاط البنوك

البيان	من سنة إلى 5 سنوات	من 6 سنوات إلى 11 سنة	من 12 سنة إلى 18 سنة	من 19 إلى 25 سنة	من 26 إلى 30 سنة	المجموع
العدد	7	7	3	2	/	19
النسبة%	36.8	36.8	15.8	10.5	/	100

المصدر:مخرجات نظام spss

يتضح من خلال الجدول رقم (11) أن اغلب عمال الوكالتين البنكيتين تتراوح مدة عملها في النشاط ما بين من سنة إلى 5 سنوات ومن 6 سنوات إلى 11 سنة بنسبة 36.8% ويليه العمال الذين مدة نشاطهم تتراوح من 12 سنة إلى 18 سنة بنسبة 15.8% وأخيرا عمال الذين تتراوح مدة عملهم في النشاط من 26 إلى 30 سنة بنسبة 10.5%.

الفصل الثالث : اثر وسائل الدفع الالكتروني على الإيرادات المالية في المؤسسة التجارية  
دراسة حالة (بنك الخليج، بنك الفلاحة والتنمية الريفية ) وكالة أدرار

5/ التحليل الوصفي لخصائص العينة حسب عدد الدورات التدريبية التي قمت بها فيما يخص  
المعاملات الالكترونية

الجدول رقم ( 12): توزيع أفراد العينة حسب عدد الدورات التدريبية التي قمت بها فيما يخص  
المعاملات الالكترونية

البيان	لم تجري أي دورة	دورة واحدة	دورتان	3 دورات	4 دورات	المجموع
العدد	11	2	3	2	1	19
النسبة %	57.9	10.5	15.8	10.5	5.3	100

المصدر:مخرجات نظام spss

من خلال الجدول رقم (12) نلاحظ أن اغلب الموظفين لم يجروا أي دورة بنسبة تقدر ب 63.15% أما  
باقي مفردات العينة موزعين على الدورتين التاليتين (دورتان، 3 دورات)، أما أقل نسبة فكانت  
للموظفين الذين قاموا ب 5 دورات ب 5.26%.

ثالثا: التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة

لقد تم استخراج الوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف إجابات العينة نحو الفقرات أدناه:

الفصل الثالث : اثر وسائل الدفع الالكتروني على الإيرادات المالية في المؤسسة التجارية  
دراسة حالة (بنك الخليج، بنك الفلاحة والتنمية الريفية ) وكالة أدرار

أ - التحليل الوصفي للمحور الأول:

الجدول رقم (13): المتوسط والانحراف المعياري للمحور الأول

(دور وسائل الدفع الالكترونية في المعاملات البنكية)

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
01	يعمل نظام الدفع الالكتروني على تقليص آجال دفع العمليات.	4.526	0.512	2
02	يعمل نظام الدفع الالكتروني على الرفع من نوعية ومستوى خدمات البنوك	4.736	0.452	1
03	يعمل نظام الدفع الالكتروني على تحسين حركة سيولة وسائل الدفع الالكترونية.	4.315	0.477	4
04	تعمل وسائل الدفع الالكترونية على تخفيض تكلفة خدمة الزبائن والوصول إلى أسواق أكثر اتساعا.	4.421	0.768	3
05	تعتبر وسائل الدفع الالكترونية الأداة الأولى المستخدمة على مواقع الويب للنشر المعلومات المالية والتسويقية بتكلفة منخفضة قياسا بتكلفة الإعلام في الوسائط الأخرى.	4.00	0.816	7
06	يتم استخدام الدفع الالكتروني لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني.	4.210	0.713	5
07	تعمل وسائل الدفع الالكترونية على إمداد العملاء بطريقة للتأكد من أرصدهم لدى	4.210	0.917	6

الفصل الثالث : اثر وسائل الدفع الالكترونية على الإيرادات المالية في المؤسسة التجارية  
دراسة حالة (بنك الخليج، بنك الفلاحة والتنمية الريفية ) وكالة أدرار

			المصارف.
8	0.805	3.736	08 تساعد وسائل الدفع الالكترونية على تحسين السيطرة على عمليات التوزيع والنقل.
/	0.34426	4.2697	القيمة الإحصائية الكلية للمحور الأول

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات نظام spss.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الحسابي لجل فقرات المتغير المستقل تتراوح قيمته داخل المجال (3.736-4.736)، وهو يفوق المتوسط الحسابي النظري (3.00)، حيث أن الاتفاق ازداد حول الفقرة رقم 2 والتي تبين أن نظام الدفع الالكتروني يعمل على الرفع من نوعية ومستوى خدمات البنوك، وذلك بمتوسط حسابي 4.736 وانحراف معياري قدره 0.452، أما المرتبة الثانية فكانت للفقرة رقم 1 بمتوسط حسابي يقدر ب 4.526 وانحراف معياري يقدر ب 0.512، حيث دلت على أن نظام الدفع الالكتروني يعمل على تقليص آجال دفع العمليات، أما الرتبة الثالثة فكانت للفقرة 4 بمتوسط حسابي 4.421 وانحراف معياري 0.768، حيث بينت الفقرة بأن وسائل الدفع الالكترونية تعمل على تخفيض تكلفة خدمة الزبائن والوصول إلى أسواق أكثر اتساعا، أما الفقرتين 6 و7 فقد احتلتا المرتبتين 5 و6 على التوالي، نظرا لاشتراكهما في نفس المتوسط الحسابي الذي قدر ب 4.210 فقد اخترنا الفقرة 6 الأقل تشتت ب 0.713، وأخيرا الفقرة 8 التي احتلت المرتبة 8 بمتوسط حسابي 3.736 وانحراف معياري 0.805.

ب التحليل الوصفي للمحور الثاني:

الجدول رقم (14): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الثاني

(مدى رضئ الزبائن على وسائل الدفع الالكترونية)

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
09	تمكن العميل من الحصول على الخدمات	4.315	0.820	4

الفصل الثالث : اثر وسائل الدفع الالكتروني على الإيرادات المالية في المؤسسة التجارية  
دراسة حالة (بنك الخليج، بنك الفلاحة والتنمية الريفية ) وكالة أدرار

			المصرفية.
9	0.936	3.894	10 تعطى لزبون حرية التصرف في أمواله.
2	0.961	4.578	11 تقلل الجهد والوقت الذي يبذله العملاء في سبيل حصولهم على بعض الخدمات المصرفية.
3	0.692	4.421	12 تحقق وسائل الدفع الالكترونية السرية والخصوصية والأمان للعميل.
8	0.705	3.947	13 توفر شروط الحماية القانونية لوسائل الدفع الالكترونية.
1	0.606	4.578	14 سهولة الاستخدام من قبل العملاء.
7	1.247	4.00	15 سهولة الدفع من خلال عدة عملات.
10	1.121	3.578	16 الفائدة المفروضة على وسائل الدفع الالكترونية سبب في إجماعك عن استخدامها.
6	1.201	4.00	17 تغني استخدامك لوسائل الدفع الالكترونية عن استخدامك وسائل الدفع التقليدية.
5	0.820	4.315	18 تعتبر أن وسائل الدفع الالكترونية توفر لك الحماية الكافية لأموالك من السرقة والضياع.
/	0.50795	4.1632	القيمة الإحصائية الكلية للمحور الثاني

المصدر: مستخرج من نظام spss.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن جميع المتوسطات الحسابية لأراء العينة تفوق الوسط الحسابي

النظري (3)، ويزداد الاتفاق حول الفقرات التالية: (14) و (11) و(12) و(9)

الفصل الثالث : اثر وسائل الدفع الالكترونية على الإيرادات المالية في المؤسسة التجارية  
دراسة حالة (بنك الخليج، بنك الفلاحة والتنمية الريفية ) وكالة أدرار

و ( 18 ) و ( 17 ) و ( 15 )، ذات متوسط حسابي ( 4.578 ) و ( 4.578 ) و ( 4.421 ) و ( 4.315 ) و ( 4.00 )، والانحراف المعياري ( 0.606 ) و ( 0.961 ) و ( 0.692 )

و ( 0.820 ) و ( 1.201 ) و ( 1.247 )، وهذا يدل على أنهم يتفوقون على أن نظام الدفع الالكتروني يعمل على الرفع من نوعية ومستوى خدمات البنك وكذلك نظام الدفع الالكتروني يعمل على تقليص آجال دفع العمليات، كما تحقق وسائل الدفع الالكترونية السرية والخصوصية والأمان للعميل... الخ، وهناك شبه اتفاق حول الفقرات ( 13 ) و ( 10 ) و ( 16 ) ذات المتوسط الحسابي ( 3.947 ) و ( 3.894 ) و ( 3.578 ) والانحراف المعياري ( 0.705 ) و ( 0.936 ) و ( 1.121 )، وهذا يدل على أن هناك توفر شروط الحماية القانونية لوسائل الدفع الالكترونية كما تعطي لزبون حرية التصرف في أمواله وتعتبر الفائدة المفروضة على وسائل الدفع الالكترونية سبب في إحجام استخدامها.

ج- التحليل الوصفي للمحور الثالث:

الجدول رقم (15): المتوسط الحسابي الانحراف المعياري للمحور الثالث

(اثر وسائل الدفع الالكترونية على الإيرادات المالية)

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
19	لكي يحقق البنك الذي يتعامل بوسائل الدفع الالكترونية اكبر إيراد لابد أن يساهم في العمليات التسويقية.	4.052	0.779	10
20	تعتبر وسائل الدفع الالكترونية من المصادر المهمة للبنك في زيادة الإيرادات المالية نتيجة إيداع زبائن أموالهم والرسوم التي يتحصل عليها من إصدار هذه الوسائل.	4.263	0.653	4
21	ينوع البنك في إصداره لوسائل الدفع	4.263	0.805	6



الفصل الثالث : اثر وسائل الدفع الالكترونية على الإيرادات المالية في المؤسسة التجارية  
دراسة حالة (بنك الخليج، بنك الفلاحة والتنمية الريفية ) وكالة أدرار

			الالكترونية لتحقيق إيرادات مالية مرتفعة.
7	0.535	4.210	22 زيادة الإيرادات المالية للبنك من خلال اقتطاعات محددة على وسائل الدفع الالكترونية.
5	0.733	4.263	23 تزايد المستمر في عدد العملاء بفضل التنوع الكبير في الخدمات المصرفية.
3	1.056	4.315	24 اعتماد البنوك بشكل كبير على الأجهزة والحاسبات الالكترونية بهدف تحقيق أفضل خدمة ممكنة للمساعدة في اتخاذ القرارات.
11	0.911	4.052	25 تحقيق الربح من خلال انخفاض تكلفة الخدمات المصرفية المؤداة عن طريق الانترنت.
8	0.630	4.210	26 توسع في شبكات البنوك الالكترونية من ناحية إيصال الخدمة للعميل.
1	0.512	4.473	27 تلقى المصرف مقابل نتيجة تقديم خدمات.
9	0.994	4.105	28 تحقيق ميزة تنافسية للبنك.
2	0.611	4.473	29 تقليل الضغط على البنوك وتجنب الطوابير الطويلة.
/	0.37120	4.2440	القيمة الإحصائية الكلية للمحور الثالث

المصدر: مستخرج من نظام spss

## الفصل الثالث : اثر وسائل الدفع الالكترونية على الإيرادات المالية في المؤسسة التجارية دراسة حالة (بنك الخليج، بنك الفلاحة والتنمية الريفية ) وكالة أدرار

نلاحظ أن جميع المتوسطات الحسابية لأراء العينة تفوق المتوسط الحسابي النظري ( 3 )، حيث يزداد الاتفاق حول الفقرات التالية: ( 27 ) و( 29 ) و( 24 ) و( 20 ) و( 23 ) و( 21 ) و( 22 ) و( 26 ) و( 28 ) و( 19 )، ذات المتوسطات الحسابية: ( 4.473 ) و( 4.473 ) و( 4.315 ) و( 4.263 ) و( 4.263 ) و( 4.210 ) و( 4.105 ) و( 4.052 ) على التوالي، والانحرافات المعيارية: ( 0.512 ) و( 0.611 ) و( 1.056 ) و( 0.653 ) و( 0.733 ) و( 0.805 ) و( 0.535 ) و( 0.994 ) و( 0.779 ) و( 0.911 ) على التوالي، وهذا يدل على أنهم يتفقون على أن المصرف يتلقى مقابل نتيجة تقديم خدمات للزبائن، كما يعمل على تقليل الضغط على البنوك وتجنب الطوابير الطويلة ، البنوك تعتمد بشكل كبير على الأجهزة والحاسبات الالكترونية بهدف تحقيق أفضل خدمة ممكنة للمساعدة في اتخاذ القرارات...الخ.

### رابعا:الجدول رقم (16):اختبار فرضيات الدراسة

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Statistic	d	Sig.	Statistic	D	Sig.
x <sub>1</sub>	,169	19	,154	,971	19	,791
x <sub>2</sub>	,151	19	,200	,964	19	,680

\*. This is a lower bound of the true significance

a. Lilliefors Significance Corrector

المصدر:من مخرجات نظام spss.

بما أن  $sig > 0.05$  في هذه الحالة سيتم إتباع التوزيع الطبيعي، وهذا يسمح لنا بالانتقال إلى اختبار الفرضيات الأخرى.

### 1 نموذج تحليل التباين لاختبار الفرضية الأولى:(الملحق 16) يتبين من خلال معطيات الجدول من جانب خصائص العينة ما يلي :

نلاحظ من خلال خاصية الجنس ارتفاع  
في قيمة f المحسوبة ل x<sub>1</sub>، x<sub>2</sub>، x<sub>3</sub> (0.007، 0.982، 0.367) على التوالي، عند مستوى معنوية بلغت (0.935، 0.336، 0.553) على التوالي اكبر من مستوى الدلالة 0.05 بمعنى في هذه الحالة لا توجد فروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة، ونلاحظ من خلال خاصية العمر ارتفاع في قيمة f المحسوبة، عند مستوى معنوية بلغت ( 0.416 ، 0.754 ، 0.138 ) على التوالي اكبر من مستوى الدلالة 0.05 أي في هذه الحالة لا توجد فروق بين متوسطات أفراد العينة، كما لاحظنا من خلال

## الفصل الثالث : اثر وسائل الدفع الالكترونية على الإيرادات المالية في المؤسسة التجارية دراسة حالة (بنك الخليج، بنك الفلاحة والتنمية الريفية ) وكالة أدرار

خاصية المستوى التعليمي أن مستوى المعنوية بلغت عند المتغير  $2 \times (0.03)$  وذلك بالنسبة للمؤهل الجامعي ودراسات العليا وهي اقل من مستوى الدلالة 0.05 أي بمعنى يوجد فروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة، ومستوى معنوية مدة العمل في نشاط البنوك وعدد الدورات التدريبية فيما يخص المعاملات البنكية اكبر من مستوى الدلالة 0.05 أي في هذه الحالة لا توجد فروق بين إجابات أفراد العينة، بالتالي فان الفرضية والتي تنص على انه لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في عدم تطبيق المفاهيم العلمية لوسائل الدفع الالكترونية في بنك الخليج وبنك الفلاحة والتنمية الريفية عند مستوى معنوية 5%، وذلك بالنسبة لخصائص العينة هي فرضية صحيحة.

### 2 نموذج الانحدار البسيط لاختبار فرضيات الدراسة

سنعتمد على تحليل الانحدار لاختبار صحة الفرضيات، وهو أداة إحصائية تقوم ببناء نموذج إحصائي وذلك لتقدير العلاقة بين متغير كمي واحد وهو المتغير التابع ومتغير كمي آخر أو عدة متغيرات كمية وهي المتغيرات المستقلة، بحيث ينتج معادلة إحصائية توضح العلاقة بين المتغيرات، ويمكن استخدام هذه المعادلة في معرفة نوعية العلاقة بين المتغيرات وتقدير المتغير التابع باستخدام المتغيرات الأخرى.

### الجدول رقم (17) اختبار كاي دو للاستقلالية

Chi-Square Tests <sup>a</sup>			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	127,300	90	,000
Likelihood Ratio	67,022	90	,967
Linear-by-Linear Association	6,918	1	,009
N of Valid Cases	19		

a. 110 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,05

المصدر: اعتمادا على مخرجات نظام spss.

نلاحظ من خلال نتائج الجدول لمعامل برسون أن  $sig < 0.05$  وهذا يعنى وجود استقلالية فيما بين المتغيرين  $x_1 - x_2$ .

الفصل الثالث : اثر وسائل الدفع الالكتروني على الإيرادات المالية في المؤسسة التجارية  
دراسة حالة (بنك الخليج، بنك الفلاحة والتنمية الريفية ) وكالة أدرار

جدول رقم 18: معامل الارتباط:

		x1	x2	x3
x1	Pearson Correlation	1	,620	,751
	Sig. (2-tailed)		,005	,000
	N	19	19	19
x2	Pearson Correlation	,620	1	,618
	Sig. (2-tailed)	,005		,005
	N	19	19	19
x3	Pearson Correlation	,751	,618	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,005	
	N	19	19	19

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

المصدر: اعتمادا على مخرجات نظام spss.

نلاحظ من الجدول أن معامل الارتباط بين المحورين  $x_1$  و  $x_3$  قيمته 0.751 وان معنويته  $\text{sig}=0.00$ ، فيمكننا القول أن هناك علاقة ارتباط طردية قوية بين  $x_2$  و  $x_3$  تقترب من الواحد، كما توجد أيضا علاقة طردية اقل من سابقتها بقيمة 0.618 وبمستوى معنوية  $\text{sig}=0.005$ .

جدول رقم 19: معامل الانحدار:

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,776	,601	,552	,24856

a. Predictors: (Constant), x2, x1

المصدر: اعتمادا على مخرجات نظام spss.

اعتماد على مخرجات جدول معامل الانحدار لإجابة أفراد العينة على اثر اختبار الفرضيات للمتغيرين المستقلين  $x_1$ - $x_2$  والمتغير التابع  $x_3$  ، بمعامل التحديد قيمته 0.601 وهذا دلالة على دقة اختبار المتغير التابع، و R بقيمة 0.776 أي قوة الارتباط بين المتغيرين  $x_1$ . $x_2$  مع  $x_3$ .

ANOVA

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1,492	2	,746	12,072	,001
Residual	,989	16	,062		
Total	2,480	18			

a. Dependent Variable: x3

b. Predictors: (Constant), x2, x1

المصدر: اعتمادا على مخرجات نظام spss.

الفصل الثالث : اثر وسائل الدفع الالكترونية على الإيرادات المالية في المؤسسة التجارية  
دراسة حالة (بنك الخليج، بنك الفلاحة والتنمية الريفية ) وكالة أدرار

من خلال جدول أعلاه يوجد تجانس بين المتوسطات المحسوبة وخصائص العينة بالنسبة لأفراد العينة بمستوى معنوية  $\text{sig}=0.001$ .

معادلة الانحدار على الشكل التالي:

Model	Coefficients			
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
	B	Std. Error	Beta	
(Constant)	,741	,730		,324
x1	,643	,211	,597	,009
x2	,181	,147	,248	,234

a. Dependent Variable: x2

المصدر: اعتمادا على مخرجات نظام spss.

بناء على نتائج الجدول فإن معادلتى الانحدار  $y1$  و  $y2$  بالشكل التالي:  $Y1=0.741x+0.643$

$$Y2=0.741x+0.181$$

من خلال تحليلنا للجدول لاحظنا أن  $x2$

و  $x1$  كلاهما يؤثران على المتغير التابع بمعنوية (  $0.235, 0.009$  ) على التوالي، وبما أن مستوى معنوية  $x1=0.009$  واقرب لمستوى الدلالة  $0.005$  من مستوى معنوية  $x2=0.235$ ، وبالتالي فإن الفرضية والتي تنص على انه لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية بين وسائل الدفع الالكترونية في المعاملات البنكية والإيرادات المالية عند مستوى معنوية  $5\%$ ، هي فرضية صحيحة.

- تصحيح معامل الانحدار

في هذه الحالة سيتم حذف  $x2$  لمعرفة تأثير  $x1$  على المتغير التابع.

Model	Coefficients			
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
	B	Std. Error	Beta	
(Constant)	,788	,740		,302
x1	,809	,173	,751	,000

Dependent Variable: x2

المصدر: اعتمادا على مخرجات نظام spss.

الفصل الثالث : اثر وسائل الدفع الالكتروني على الإيرادات المالية في المؤسسة التجارية  
دراسة حالة (بنك الخليج، بنك الفلاحة والتنمية الريفية ) وكالة أدرار

- يوضح الجدول أن قيمة T بلغت (4.685) عند مستوى معنوية (0.00) وهي اقل من قيمة مستوى الدلالة (0.005) وبالتالي سوف يتم قبول الفرضية التي تنص على انه لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية بين مدى رضى الزبائن لوسائل الدفع الالكترونية والإيرادات المالية عند مستوى معنوية 5%، كما أن الجدول يظهر قيمة B بلغت (0.809) التي تعكس التأثير المباشر للمتغير المستقل على المتغير التابع.

ومنه تصبح معادلة الانحدار بعد التعديل كالتالي:  $Y^*=0.788X+0.809$

### خلاصة الفصل الثالث:

من خلال هذا الفصل حاولنا معرفة دور وسائل الدفع الالكترونية في المعاملات البنكية ومدى رضى الزبائن عليها وتأثيرها على الإيرادات المالية بالوكالتين البنكيتين بأدرار، حيث قمنا باعتماد أسلوب الاستبيان، هذا الأخير تم من خلاله وضع مجموعة من الفقرات تتناسب مع أبعاد دراستنا على عينة شملت 19 موظف.

وتعتبر الوكالتين البنكيتين بأدرار من أهم المؤسسات التجارية، من خلال توفيرها لوسائل الدفع الالكترونية الفعالة وهذا من اجل حماية أموال عملائها ورفع من إيراداتها المالية، وتحقيق كافة أهدافها المسطرة، وذلك لضمان مكانتها واستمرار نشاطها.

الأختامه



تعتبر وسائل الدفع هي تلك الوسائل المطلوبة في الوسط الاجتماعي من اجل التسهيل في المعاملات التجارية اليومية، والمساهمة في الوفاء بالديون، وذلك لاحتوائها على مزايا عديدة، ووسائل الدفع عموما قد تعددت مزاياها وتطورت أشكالها من الوسائل التقليدية المتمثلة في السفتجة والشيك والسند لأمر...الخ، وبدافع مشاكل الاحتيايل وأزمات الغش التي عرفتها وسائل الدفع التقليدية، وعدم قدرتها على مواكبة تطورات العصر، ومع اعتماد المصارف التجارية على جهاز الحاسوب وظهور التجارة الالكترونية، كانت أسبابا رئيسيا في البحث عن وسائل دفع بديلة.

تم التوصل إلى نظام الدفع الالكتروني الذي هو منظومة متكاملة من النظم والبرامج التي توفرها البنوك الالكترونية، بهدف تسهيل إجراء عمليات البنوك الالكترونية الآمنة، وتعمل ضمن مجموعة من القواعد والقوانين في سرية وأمان تام من أجل حماية الإجراءات اليومية لشراء و ضمان وصول الخدمة، وبذلك تساعد وسائل الدفع الالكترونية على تحسين السيطرة على عمليات التوزيع والنقل، كما يتم استخدامها لتسوية الحسابات في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم، وهذا مع توفر الأمن والحماية لهذه الوسائل وسهولة استخدامها من قبل كل الأطراف وهذا ما أدى إلى الإقبال عليها وانتشارها بشكل واسع، ولاعتماد هذه الوسائل في أي مؤسسة تجارية يستوجب إيجاد مصادر تمويلية سواء كانت من مصادر داخلية أو خارجية باعتبارها الوسيلة الأولى التي تمكنها من القيام بنشاطاتها اليومية وتحقيق أهدافها المسطرة، خاصة الرفع من إيراداتها المالية باعتبارها الهدف الأول للبنوك لضمان الاستمرارية والحفاظ على المكانة، وذلك من خلال توفير البنك الائتمان للعملاء باختلاف أنواعها لمنح الثقة وفقا لإتباع أساليب ومعايير عديدة وهذا باعتبارها الوظيفة الأساسية للبنوك التجارية، ولمعرفة تأثير وسائل الدفع الالكترونية على إيرادات المالية لأي مؤسسة بنكية زدنا دراستنا النظرية بدراسة ميدانية بالوكالتين البنكيتين بأدرار(بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR – بنك الخليج AGB).

نتائج الدراسة:

لقد توصلنا من خلال هذه الدراسة للإجابة على الإشكالية القائمة، والمتعلقة بما مدى تأثير وسائل الدفع الالكترونية على الإيرادات المالية في المؤسسة التجارية ، ويمكن حصر أهم النتائج التي تسنى لنا الخروج بها من هذه الدراسة في النقاط التالية:

- أدت التغييرات والتطورات المستمرة في المعاملات المصرفية واشتداد المنافسة والتطبيقات التقنية لوسائل الدفع الالكترونية إلى ظهور آليات جديدة في استخدام وتنويع الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة من طرف البنوك للحفاظ على العملاء وجلب عملاء جدد؛
  - وسائل الدفع الالكترونية لم تكن هي الحل الأمثل للمشاكل المطروحة من قبل الوسائل التقليدية، لأنها هي الأخرى خلفت مشاكل جديدة يصعب محاربتها لاتصالها مباشرة بالحاسوب والعالم الالكتروني الذي يفتقر للمادة الورقية مما يصعب عملية الإثبات؛
  - العمل على التنويع في وسائل الدفع الالكترونية وتفعيل دورها لما لها من آثار على الإيرادات المالية للمؤسسة التجارية؛
  - إن ثقافة المجتمع الجزائري ثقافة بنكية تقليدية مما يضع على عاتق البنوك تحدى إقناع العملاء باستخدام البطاقات البنكية، أي إدخال ثقافة بنكية حديثة من خلال تبنى إستراتيجية تسويقية فعالة؛
  - ظهرت الكثير من المخاطر لوسائل الدفع الالكترونية الناتجة عن استخدام هذه الوسائل ويستخدم البعض منها بشكل عمدي من قبل محترفين لاختراق الشبكات الالكترونية؛
  - عدم اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر يعتبر اكبر عائق لنجاح وسائل الدفع الالكترونية.
- اقتراحات الدراسة:

على ضوء النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة ارتأينا أن نقدم بعض الاقتراحات التي نراها مناسبة:

- على المؤسسة وضع أهدافها بما يتوافق مع إيراداتها ووضع نظام معلومات ملائم؛
- على البنك وضع مجموعة من الإجراءات والقواعد اللازمة للرقابة على المعلومات من أجل تجنب المخاطر الناتجة عن اختراق شبكة المعلومات بشكل غير قانوني؛
- توعية المجتمع الجزائري وتنقيفه بثقافة بنكية حديثة، تجعله يستخدم البطاقات البنكية بشكل أوسع؛
- الاستعانة بالخبراء في تدريب الإطارات المصرفية على استخدام أحدث النظم البنكية، وإعطاء الأولوية في التوظيف لخريجي الجامعات وذوي الخبرة؛
- يجب على البنك إيجاد حلول للتخفيض من شدة المخاطر التي تتعرض لها وسائل الدفع الالكترونية؛
- ضرورة وضع بطاقات ائتمان أكثر أمان من البطاقات المستعملة لتجنب الوقوع في المخاطر لجلب أكثر عدد ممكن من العملاء؛

- تسهيل إجراءات الحصول على بطاقات الدفع مع إبراز الأهمية.

### أفاق البحث:

نظر لأهمية واتساع موضوع تأثر وسائل الدفع الالكترونية على الإيرادات المالية للمؤسسة التجارية، فانه من غير الممكن الإحاطة بكل جوانبه، لذلك تبقى مجالات البحث مفتوحة للبحث والإثراء أكثر والتوسع في مجالاته لأنه من المؤكد هناك عدة نقاط لم نتطرق لها والتي نتمنى أن تؤخذ بعين الاعتبار في بحوث لاحقة نذكر منها:

- القواعد التنظيمية التي تحد من المخاطر البنكية وأثرها على الإيرادات المالية؛
- طرق مواجهة التحديات التي تعيق انتشار وتطور وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر؛
- آليات تفعيل وسائل الدفع الحديثة في النظام المصرفي الجزائري؛
- إستراتيجية تحديث أنظمة الدفع كعنصر لتأهيل النظام المصرفي وخلق ميزة تنافسية البنوك؛
- مساهمة وسائل الدفع الالكترونية الحديثة في تطوير الجهاز المصرفي في الجزائر؛
- الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية.

# قائمة المراجع

## قائمة المصادر والمراجع

### الكتب:

- محمد عبد حسين الطائي، التجارة الالكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2010، ص178.
- عبد الحميد بسيوني، أساسيات ومبادئ التجارة الالكترونية، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2004.
- سمير دنون، العقود الالكترونية في إطار تنظيم التجارة الالكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، ط1، 2012.
- محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الالكترونية وتطبيقاتهما المعاصرة، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2011.
- أيمن محمد صبري، شعبان نخال، مراجعة الحسابات في بيئة التجارة الالكترونية، دار التعليم الجامعي للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2010.
- احمد محمد غنيم، الإدارة الالكترونية، الناشر المكتبة العصرية، المنصورة، 2003، 2004.
- جودت جعفر خطاب، إعادة هيكلة المصارف، دار دجلة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2009.
- خالد شحاذه الخطيب، احمد زهير شامية، المالية العامة، دار وائل للنشر، عمان، ط1، 2003.
- عبد العزيز محمد المخلافي، أساسيات الإدارة المالية، صنعاء.
- حسن محمد القاضي، الإدارة المالية العامة، الأكاديميون لنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2014.
- عبد الوهاب يوسف احمد، التمويل وإدارة المؤسسات المالية، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2008.
- محمد مصطفى نعمات، إدارة البنوك، دار الابتكار للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2017.
- زياد رمضان، محفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر والتوزيع، ط3، عمان، 2006.
- دريد آل شبيب، مقدمة في الإدارة المالية المعاصرة، دار المسيرة، ط1، عمان، 2007.

### المراجع باللغة الأجنبية:

- .B. baranque:flexibilité financière des pme . banque de France Cnrs ; 1999

### المذكرات والرسائل:

## قائمة المصادر والمراجع

- معمري حسام الدين، دور أنظمة الدفع الحديثة في البنوك وتأثيرها على التعاملات الاقتصادية، مالية وبنوك (مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي)، ورقة، جامعة قصدي مرباح، 2013/2014.
- منصور عائشة، دور أنظمة الدفع الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية، مالية المؤسسة (مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر)، أدرار، جامعة احمد دراية، 2016/2015.
- سماح شعبور، مصباح مرابطي، وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر، تمويل مصرفي (مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي)، تبسة، جامعة العربي التبس، 2016/2015
- بركات غنية وآخرون، تمويل المشاريع الاستثمارية، اقتصاد تطبيقي وتسيير المنظمات، باتنة، جامعة العقيد الحاج لخضر، 2009/2008.
- جيهان جديدي، دور جودة الخدمات المصرفية في تطوير سوق الائتمان في الجزائر، نقود مالية (مذكرة مقدمة لاستكمال نيل شهادة الماستر)، بسكرة، جامعة محمد خيضر، 2015/2014.
- ابن مبارك يمينه وآخرون، دراسة لأنظمة الدفع الحديثة، مالية وبنوك (مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي)، أدرار، جامعة احمد دراية، 2015/2014

### المجلات

- رابح حمدي باشا، وهيبة عبد الرحيم، تطور طرق الدفع في التجارة الالكترونية، مجلة علوم الاقتصادية والتسيير والتجارة.

### التقارير:

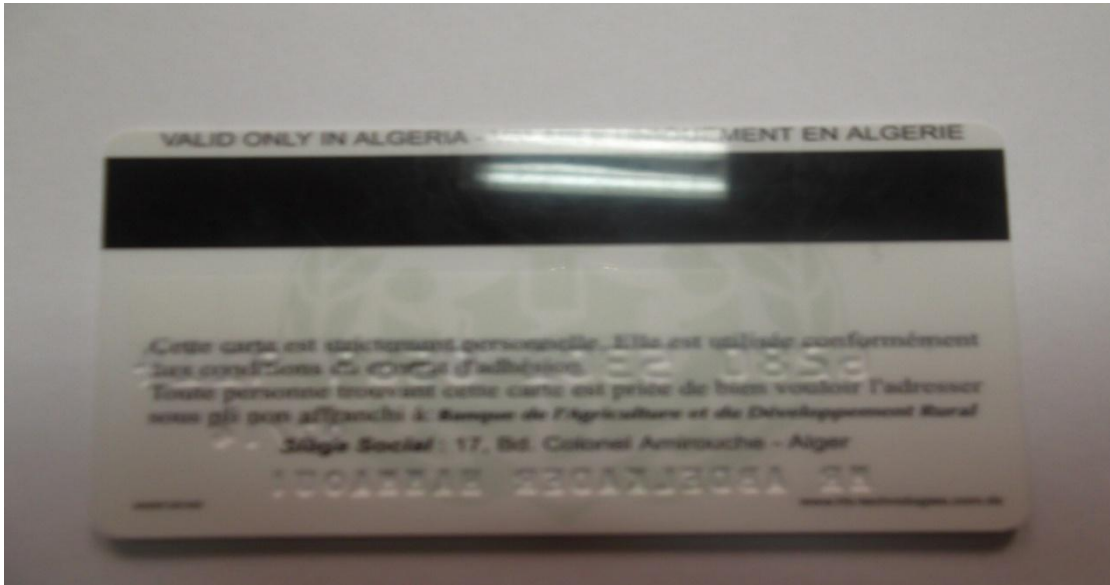
- \* نظام الدفع الالكتروني الحكومي، الإدارة العامة للمعلوماتية وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية.

مواقع الانترنت:

- PPAE.OG> TITM-ETALPMET>FDP>3.FDP
- <https://bu.umc.edu.dz>.lou2605>
- WWW.CRLIJ. MOC
- <https://WWW.ASJP.CERIS>DOWN ARTICLE>
- <https://m.facebook.com>posts>
- ...<thesis.univ – biskra.dz
- Mouhasaba. 3 oloum. irg>t 71-topic
- [www.ag-bank.com](http://www.ag-bank.com)
- <http://elraaed.com/era/news>
- <https://ar.m.wikipedia.org/wiki>

الملاحق





TPE الملحق رقم (11)



الملحق رقم (3) CIB بطاقة الدفع الزرقاء والذهبية



## الملاحق

الملحق رقم (9) الوجه الأمامي والخلفي لبطاقة التوفير



## الملاحق

الملحق رقم (7) الوجه الخلفي والأمامي لبطاقة CIB الذهبية



## الملاحق

الملحق رقم (8) الوجه الخلفي والأمامي لبطاقة CIB الكلاسيكية



الملحق رقم (2) بطاقات الفيزا الدولية









الملحق رقم (15) استبيان الدراسة

جامعة احمد دراية بأدرار

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم تجارية

استمارة حول:

## تأثير وسائل الدفع الالكترونية على الإيرادات المالية للمؤسسة التجارية

تحت إشراف الأستاذ

قويدري عبد الرحمان

إعداد الطالبتين:

\*موشير لطيفة

\*بوشري زينب

سيدي الكريم العامل بالبنك ، في إطار التحضير لمذكرة ماستر تخصص مالية مؤسسة ، تم انجاز ه ذا الاستبيان بهدف التعرف على وسائل الدفع الالكترونية وتأثيرها على الإيرادات المالية في المؤسسة التجارية من خلال البنك الذي تعمل به، نرجو من سيادتكم الإجابة على عبارات الاستبيان وذلك بوضع علامات (X) أمام جميع العبارات، وفي الخانة التي تعبر عن وجهة نظركم بصدق وموضوعية. علما بأن الغاية من إجراء هذه الدراسة، غاية علمية بحثية وسوف يتم التعامل مع إجاباتكم وفقا لقواعد الأمانة والنزاهة العلمية والسرية، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. وفي الخير لك منا خالص الشكر على تعاونك معنا سلفا.

السنه الجامعية: 2018/2017

### الجزء الأول: بيانات الوصفية

1.الجنس:

ذكر  أنثى

2.الفئة العمرية:

18-30 سنة  31-41 سنة  أكثر من 50 سنة

3.المستوى التعليمي:

## الملاحق

متوسط  ثانوي    بات عليا

4. مدة العمل في نشاط البنوك:

من سنة إلى 5 سنوات  من 6 سنوات إلى 11 سنة  من 12 إلى 18 سنة  من 19 إلى 25 سنة   
من 26 إلى 30 سنة

5. عدد الدورات التدريبية التي قمت بها فيما يخص المعاملات الالكترونية:

لم تجري أي دورة  دورة واحدة  دور  رات  رات

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	يعمل نظام الدفع الالكتروني على تقليص آجال دفع العمليات.					
02	يعمل نظام الدفع الالكتروني على الرفع من نوعية ومستوى خدمات البنوك					
03	يعمل نظام الدفع الالكتروني على تحسين حركة سيولة وسائل الدفع الالكترونية.					
04	تعمل وسائل الدفع الالكترونية على تخفيض تكلفة خدمة الزبائن والوصول إلى أسواق أكثر اتساعا.					
05	تعتبر وسائل الدفع الالكترونية الأداة الأولى المستخدمة على مواقع الويب للنشر المعلومات المالية والتسويقية بتكلفة منخفضة قياسا بتكلفة الإعلام في الوسائط الأخرى.					
06	يتم استخدام الدفع الالكتروني لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني.					
07	تعمل وسائل الدفع الالكترونية علي إمداد العملاء بطريقة للتأكد من أرصدهم لدى المصارف.					
08	تساعد وسائل الدفع الالكترونية على تحسين السيطرة					

## الملاحق

					على عمليات التوزيع والنقل.			
					تمكن العميل من الحصول على الخدمات المصرفية.	09	دى رضي الزبائن لوسائل الدفع الالكترونية	
					تعطى لزيون حرية التصرف في أمواله.	10		
					تقلل الجهد والوقت الذي يبذله العملاء في سبيل حصولهم على بعض الخدمات المصرفية.	11		
					تحقق وسائل الدفع الالكترونية السرية والخصوصية والأمان للعميل.	12		
					توفر شروط الحماية القانونية لوسائل الدفع الالكترونية.	13		
					سهولة الاستخدام من قبل العملاء.	14		
					سهولة الدفع من خلال عدة عملات.	15		
					الفائدة المفروضة على وسائل الدفع الالكترونية سبب في إحجامك عن استخدامها.	16		
					تغنى استخدامك لوسائل الدفع الالكترونية عن استخدامك وسائل الدفع التقليدية.	17		
					تعتبر أن وسائل الدفع الالكترونية توفر لك الحماية الكافية لأموالك من السرقة والضياع.	18		
					لكي يحقق البنك الذي يتعامل بوسائل الدفع الالكترونية أكبر إيراد لابد أن يساهم في العمليات التسويقية.	19		تُر وسائل الدفع الالكترونية على الإيرادات المالية
					تعتبر وسائل الدفع الالكترونية من المصادر المهمة للبنك في زيادة الإيرادات المالية نتيجة إيداع زبائن أموالهم والرسوم التي يتحصل عليها من إصدار هذه الوسائل.	20		
					بنوع البنك في إصداره لوسائل الدفع الالكترونية لتحقيق إيرادات مالية مرتفعة.	21		

## الملاحق

					22	زيادة الإيرادات المالية للبنك من خلال اقتطاعات محددة على وسائل الدفع الالكترونية.
					23	تزايد المستمر في عدد العملاء بفضل التنوع الكبير في الخدمات المصرفية.
					24	اعتماد البنوك بشكل كبير على الأجهزة والحاسبات الالكترونية بهدف تحقيق أفضل خدمة ممكنة للمساعدة في اتخاذ القرارات.
					25	تحقيق الربح من خلال انخفاض تكلفة الخدمات المصرفية المؤداة عن طريق الانترنت.
					26	توسع في شبكات البنوك الالكترونية من ناحية إيصال الخدمة للعميل.
					27	تلقى المصرف مقابل نتيجة تقديم خدمات.
					28	تحقيق ميزة تنافسية للبنك.
					29	تقليل الضغط على البنوك وتجنب الطوابير الطويلة.



## المخلص:

ظهرت وسائل الدفع الالكترونية كنتيجة للتطور التكنولوجي و المعلوماتي وبالأخص نتيجة ظهور شبكة الانترنت والتجارة الالكترونية، وعليه تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر وسائل الدفع الالكترونية على الإيرادات المالية في المؤسسة التجارية، ومن اجل ذلك تم التطرق إلى الإطار النظري مدخل عام حول أنظمة الدفع الالكتروني اوجب الإشارة إلى ماهية نظام الدفع الالكتروني ووسائله، ثم إلى الإيرادات المالية ومصادر التمويل في البنوك. يركز الجانب الميداني من الدراسة على اثر وسائل الدفع الالكترونية على الإيرادات المالية ب(بنك الخليج، بنك الفلاحة والتنمية الريفية) بأدرار، وذلك بالاعتماد على بيانات الاستبيان التي تعبر عن آراء عينة من الوكالتين البنكيتين، وتمت معالجة تلك البيانات باستخدام برمجية "SPSS" للرزم الإحصائية للعلوم التجارية.

الكلمات المفتاحية: نظم الدفع الالكتروني، وسائل الدفع الالكترونية، الإيرادات المالية.

## Summary:

Electronic payment methods have emerged as a result of technological and information development, especially as a result of the emergence of the Internet and electronic commerce, This study aims to identify the impact of electronic payment methods on the Financial revenues of the business enterprise, To what electronic payment system and means, and then to the financial revenues and sources of funding in Banks.

The Field side of the study Is based on the impact of electronic means of payment on Financial revenues (Gulf Bank, Bank of Agriculture and Rural Development) in Adrar, based on questionnaire data expressing the views of a sample of the two agencies, The data were processed using software for statistical packages Business Science."SPSS"

Keywords: electronic payment Systems, electronic payment methods, Financial income.

