



# مجلة الاقتصاد الجديد

مجلة علمية، سداسية، محكمة تصدر عن مخبر الاقتصاد الرقمي في الجزائر-  
جامعة خميس مليانة- الجزائر

ردمك: 2170-1776



مجلة الاقتصاد الجديد

# REVUE NOUVELLE ECONOMIE

REVUE SCIENTIFIQUE, SEMESTRIELLE, ETEE PAR LE LABORATOIRE DE L'ECONOMIE  
NUMERIQUE EN ALGERIE – UNIVERSITE DE KHEMIS MILIANA– ALGERIE

ISSN: 2170-1776



المجلد 13- العدد 02/2022



VOL 13-N 2/2022

ص	الكاتب	العنوان
1	ديدوش هاجرة حريري عبد الغني	وسائل الدفع الالكترونية بين النظرية والتطبيق-دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري-وكالة شلف.
21	خلوط فوزية	واقع وتحديات الصيرفة الالكترونية في الجزائر
39	يرقي كريم	واقع ممارسة مهنة محافظة الحسابات في الشركات التي تواجه حالة التصفية في الجزائر-دراسة ميدانية-
56	باجي عبد القادر بوعافية رشيد	مكانة الطاقة الشمسية ضمن الطاقات المتجددة في الجزائر
69	د. براج محمد دين قيده مروان	متطلبات إقامة التنسيق الضريبي كآلية لجذب الاستثمار الاجنبي دراسة حالة دول المغرب العربي
91	محمد شرفاوي كريمة بكوش	قياس استجابة محددات الطلب على احتياطات الصرف الأجنبي حالة VARنتيجة انخفاض الواردات باستخدام نموذج -الجزائر 1970-2020
111	خولة شرودود أ.د. نور الدين جليد	فعالية السياسة النقدية في كبح التضخم-دراسة حالة الجزائر 2008-2019
128	خبازي فاطمة الزهرة معزوز نشيدة	صلابة النظم الصحية، ضرورة حتمية لما بعد جائحة كورونا
148	بركان أنيسة دراج عفيفة	سلاسل القيمة العالمية و انعكاساتها على التجارة الدولية في ظل المستجدات المعاصرة
168	عمروش براهيم	دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في التقليل من مخاطر التدقيق دراسة استطلاعية للخبراء المحاسبين ومحافظي الحسابات
187	محمد أمين زاخ محمد يونسى	دور البنوك العمومية في تعزيز الشمول المالي - دراسة تطبيقية في البنوك العمومية الجزائرية
207	بوعبدلي زهرة عبدلي رزيقة	دراسة تحليلية للعلاقة بين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والتنمية المستدامة باستخدام طريقة تحليل المركبات الأساسية ACP
226	البعثة حنان غيدة فلة	تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الخدمات الفندقية:دراسة حالة المركب السياحي لحمام ريغة (فندق زكار والقرية السياحية ريغة)
246	مبروكي مروة	تقييم الأداء المالي لمجمعات الشركات باستخدام قائمة تدفقات الخزينة المدمجة في ظل المعيار المحاسبي الدولي رقم 7- دراسة تطبيقية بمجمع صيدال-
267	سلماني هناء زيدان محمد	تقييم أداء المصارف الإسلامية الماليزية ومدى التزامها بمعيار خلال الفترة 2013-2019 كفاية رأس المال حسب بازل3
287	ماتن زينب عدلي زهير	تقييم أداء المؤسسات الصحية: بطاقة الأداء المتوازن نموذجا

307	د. مسلم إبراهيم ط.د. براهيمى نزيهة دلال ط.د. حميدات ايمان	تعزيز الشمول المالي للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة من خلال شركات رأس مال المخاطر في الجزائر
327	بورزاق أسية	تطبيقات التسويق العرقي (الإثني) في مجال السياحة الحلال - دراسة حالة سنغافورة-
349	غزلان معزي فاطمة الزهرة قسول	تأثير التسويق المؤثر على تحسين الأداء التسويقي من وجهة نظر الزبون: دراسة ميدانية على متابعين المؤثرين الجزائريين
367	د. سعدي فارس د. بصري ريمة	انعكاسات استخدام تطبيقات الذكاء الاقتصادي على مهنة التدقيق
387	قبايلي علي هدير عبد القادر	الوضعية الحالية للمؤشرات السياحية في الجزائر، تونس والمغرب-دراسة تحليلية خلال الفترة ( 2010- 2020 )
406	جاوي فايز حفصي بونبعو ياسين	الطاقات المتجددة كأداة تحقيق التنوع الاقتصادي والامن الطاقوي بالجزائر
423	سعاد الميلودي فاطمة فوقة	الخدمات المالية الرقمية وأثرها على الشمول المالي في الدول العربية: دراسة قياسية باستخدام بيانات بانل خلال الفترة (2011-2019)
444	سعيد غزلان	الإيرادات السياحية ودورها في انتعاش القطاع السياحي في الجزائر خلال الفترة 2000-2021
458	جرفي زكريا قسيموري كفية	في دراسة أثر MIDAS استخدام الترددات الزمنية المختلفة التضخم على النمو الاقتصادي في الجزائر خلال الفترة 2014-2020
479	سحنون رمضان	استخدام أساليب المحاسبة الادارية في المؤسسات الخدمائية الجزائرية.
500	معيوف كمال عاشور مزريق	إدارة المعرفة كمدخل إستراتيجي لتحقيق الإبداع الإداري في منظمات الأعمال الجزائرية - دراسة حالة : منظمة ستريم Stream System سيستيم
521	بن عيسى عبد الرحمان	أهمية خدمات محافظي الحسابات في الجزائر لدى الشركات المدرجة في بورصة الأوراق المالية - دراسة ميدانية-
536	خيرى محمد	أهمية الشراكة بين القطاعين العام والخاص في تحقيق التغطية الصحية الشاملة في الجزائر
557	د.كرمية نسرین د. رابحي فطيمة	أهمية استخدام تقنيات ذكاء الأعمال- البيانات الضخمة- في تحسين مخرجات نظام محاسبة التسيير- دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء و الغاز غرب-
579	رقيق حليلة	أداء العاملين ودوره في تعزيز إستراتيجية النمو من خلال إتباع إستراتيجية التكامل-دراسة ميدانية لمؤسسة مدبغة الهضاب العليا بالجلفة-

596	غانية مزيان ربيع أحمد بن يحي	أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تنمية الموارد البشرية -دراسة حالة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز "مديرية التوزيع الشلف"
617	راوي بن اعمر بوزكري جيلالي	أثر تطبيق إستراتيجية تنمية الموارد البشرية في تفعيل التطوير التنظيمي. دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر وحدة تيسمسيلت.
638	فرحول ميلود	أثر تدفق الاستثمارات الأجنبية المباشرة على نمو قطاع الصناعة في الجزائر خلال الفترة 1980-2020.
657	عايدة ثوبي رجم نصيب	أثر الهيكل المالي على القيمة السوقية للمؤسسات الاقتصادية (2016_2020) CAC 40 حالة المؤسسات المدرجة في مؤشر
678	يحي ظهر اوي حمزة ضويفي	أثر النشر الإلكتروني باستخدام لغة تقارير الأعمال الموسعة (على مهنة التدقيق XBRL)
695	مخفي حريزي موسى بونويرة	أثر الجودة المدركة في تعزيز ولاء الزبون للعلامة التجارية- دراسة حالة مؤسسة موبليس وكالة خميس مليانة - .
715	عبد الوهاب بوبعة	أثر التوسع في النمو على العلامة التجارية للمؤسسة دراسة حالة مؤسسة "ستارباكس"
735	أسماء بن حمادة محمد سيد	أثر إدخال تطبيقات الذكاء الاصطناعي على برمجيات المحاسبة الإلكترونية -دراسة ميدانية-
755	Mokrani Abdelhadi	The role of big data in developing E-commerce platforms in Algeria
775	Kamel Mouloudj Ilham Ikhlef	The Impact of Sustainability Management Control on Firms' Environmental Performance: An Empirical Study
798	BENGUETTAF Ahmed ARIBIA Sma BARKAT Mourad	The Impact of Entrepreneurship Support Policies on Women's Economic Empowerment in Algeria
813	Mustapha Otmani Samia Assenine	The Impact of Core Competencies in Achieving Product Innovation-Case Study of Venus Laboratories Company-
824	Ahmed Chemseddine Bouarar	The effect of green accounting adoption on companies' performance in developing economies: Literature review
842	Deira Abdelhafid	Les startups à l'ère des nouvelles technologies : Etat des lieux des startups numériques en Algérie
857	Sofia Hadibi	La promotion touristique via les réseaux

	<b>Hamid Fechit</b>	<b>sociaux</b>
<b>877</b>	<b>DOUIFI Houcine DRAOUCI Messaoud</b>	<b>External audit of organizations in an IT environment ... Reality and Hope</b>
<b>898</b>	<b>Ali Alioua</b>	<b>Essai d'analyse des déterminants de l'inflation en Algérie - étude empirique au cours de la période (1990-2020) à l'aide des modèles VECM</b>
<b>918</b>	<b>Fatima zohra CHAMI Tahar LAHRACHE</b>	<b>ENQUETE SUR LES ATTITUDES DE LA POPULATION ALGERIENNE A L'EGARD DE LA VACCINATION CONTRE LA COVID-19</b>
<b>938</b>	<b>بلعيد ذهبية</b>	<b>تخضير استثمارات الصناديق السيادية كخيار استراتيجي لدعم التحوّل لاقتصاد اخضر مستدام-تجربة صندوق الاستثمارات العامة السيادي السعودي -</b>

## وسائل الدفع الالكترونية بين النظرية والتطبيق -دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري-وكالة شلف.

### Electronic payment methods between theory and practice Case study of the Algerian Foreign Bank-Agency Chlef

<sup>1</sup>ديدوش هاجرة، حريري عبد الغني<sup>2</sup>

<sup>1</sup>طالبة دكتوراه، مخبر تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، جامعة حسيبة بن بو علي

بالشلف، الجزائر [h.didouche@univ-chlef.dz](mailto:h.didouche@univ-chlef.dz)

<sup>2</sup>أستاذ محاضر "أ"، مخبر الأنظمة المالية والمصرفية والسياسات الاقتصادية الكلية في ظل التحولات

العالمية، جامعة حسيبة بن بو علي بالشلف، الجزائر، [a.hariri@univ-chlef.dz](mailto:a.hariri@univ-chlef.dz).

تاريخ النشر: 2022/9/1

تاريخ القبول: 2022/7/8

تاريخ الاستلام: 2022/05/19

### ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أنواع وسائل الدفع الالكترونية، والوقوف على واقع اعتماد وسائل الدفع الالكترونية في البنك الخارجي الجزائري وكالة شلف، ذلك باتباع المنهج الوصفي التحليلي.

توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: وسائل الدفع في البنك الخارجي الجزائري-وكالة شلف-تقتصر على التعامل بالبطاقات البنكية فقط، أما التعامل بالنقود الالكترونية والعملات المشفرة كالبلوكتشين، والبنكويين والمحافظ الالكترونية غير متوفرة، وبالتالي البنوك الجزائرية ما زالت متأخرة في اعتماد وسائل الدفع الحديثة مقارنة بالبلدان العربية والغربية وهذا راجع لمجموعة من التحديات مفادها ضعف البنية التحتية التكنولوجية في الجزائر، مخاطر التعامل بمثل هذه العملات أيضا عدم وجود أطر تشريعية وإستراتيجية من الحكومة تهدف للتعامل بالعملات الرقمية والمشفرة.

**كلمات مفتاحية:** وسائل الدفع الالكترونية، البطاقات البنكية، النقود الالكترونية، الشيك

الالكتروني، البنك الخارجي الجزائري-وكالة شلف-.

تصنيف JEL : L14، G24.

### Abstract:

The study aimed to identify the types of electronic payment methods, and to identify the reality of the adoption of electronic payment methods in the Algerian Foreign Bank and the Chlef Agency, by following the descriptive analytical approach.

The study reached several results, the most important of which are: Payment methods in the Algerian Foreign Bank - Agent Chlef - are limited to dealing with bank cards only, while dealing with electronic money and encrypted currencies

such as Blockchain, Bitcoin, and electronic wallets are not available, and therefore Algerian banks are still late in adopting payment methods Modern compared to Arab and Western countries, and this is due to a set of challenges, including the weak technological infrastructure in Algeria, the risks of dealing with such currencies, as well as the lack of legislative and strategic frameworks from the government aimed at dealing with digital and encrypted currencies.

**Keywords:** Electronic payment methods; bank cards; electronic money; electronic check; The Algerian Foreign Bank - Chlef Agency.

**Jel Classification Codes:** L14, G24.

المؤلف المرسل: ديدوش هاجرة، الإيميل: ، h.didouche@univ-chlef.dz

## 1. مقدمة:

يعد تطور التجارة الالكترونية، ورقمنة الاقتصاد من أهم الأسباب التي أدت إلى دخول المصارف في مرحلة جديدة من خلال عصنة الادارة المصرفية بالتوجه نحو الصيرفة الالكترونية وتبني الأنظمة الحديثة، حيث تطورت الخدمة المصرفية التقليدية فيها إلى خدمة مصرفية إلكترونية من شأنها تحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة للزبائن وتعظيم أرباح البنك، وتخفيض التكلفة التشغيلية لها .

كما أن التقدم التكنولوجي في المجال المصرفي أدى بالبنوك إلى إحلال وسائل الدفع الالكترونية مكان التقليدية منها بعد أن تراجعت فعالية هذه الأخيرة، وهو الأمر الذي أدى بالبنوك إلى تكييف قنوات توزيعها لتتلاءم مع طبيعة البيئة الجديدة التي أصبحت تعمل فيها .

وأمام هذا الطرح تتبلور إشكالية الدراسة في السؤال الرئيسي التالي :

**ما واقع اعتماد وسائل الدفع الالكترونية في البنك الخارجي-وكالة شلف-؟**  
ومن السؤال الرئيس التالي تتفرع الأسئلة الفرعية التالية :

-ما مفهوم وسائل الدفع الالكترونية ؟

-ما هي أنواع وسائل الدفع الالكترونية ؟

-فيما تتمثل وسائل الدفع الالكترونية بالبنك الخارجي-وكالة شلف-؟

## -أهداف الدراسة

-تهدف الدراسة إلى:

-التعرف على مفهوم وسائل الدفع الالكترونية .

-التطرق إلى أنواع ومزايا وسائل الدفع الالكترونية.

-الوقوف على واقع اعتماد وسائل الدفع الالكترونية بالبنك الخارجي-وكالة

شلف-

## -المنهج المتبع في الدراسة

إعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الاستنباطي بأداة الوصف لعرض الجوانب النظرية للموضوع، وأداة التحليل للوقوف على واقع اعتماد وسائل الدفع الالكترونية بالبنك الخارجي الجزائري-وكالة شلف.

## 2. وسائل الدفع الالكترونية-المفهوم والدوافع

## 1.2 تعريف وسائل الدفع الالكترونية Electronic payment methods

يعرف الدفع الإلكتروني من طرف البنك المركزي الأوروبي على أنه "كل عملية دفع صدرت، وتمت معالجتها إلكترونياً؛ (حمو، 2016، صفحة 80). ونلاحظ أن هذا التعريف جاء مختصراً، حيث أشار إلى مبدأ عمل أداة الدفع الإلكتروني، ولم يشير إلى هذه الأدوات والوسائل .

وفي تعريف آخر عرف الدفع الإلكتروني على أنه "عملية تحويل الأموال هي في الأساس ثمن لسلعة، أو خدمة بطريقة رقمية، أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر، وإرسال البيانات عبر خط تلفوني، أو شبكة ماء، أو أي طريقة لإرسال البيانات عبر الهاتف، أو الشبكة؛ (فروسي ، 2014، صفحة 141).

وهذا التعريف أشار إلى الدافع من استخدام أداة الدفع الالكترونية، أي بقصد تحويل الأموال وتسهيل عمليات التجارة الإلكتروني، في حين أن دوافع استخدام هذا النوع من أدوات الدفع الحديثة لا يقتصر على تحويل الأموال فقد يتعدى إلى السحب . كما عرفت بأنها مجموعة الأدوات، والتحويلات الالكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع وتتمثل في البطاقات البنكية، النقود الالكترونية، غيره؛ (تيفوتي، 2019، صفحة 77) .

ومن خلال هذه التعاريف التي وردت بشأن وسيلة الدفع الالكترونية نستنتج أن هذه الأخيرة تعني استخدام نظم رقمية إلكترونية، عوض النقود القانونية والوسائل التقليدية الأخرى لإتمام المعاملات التجارية وتسويتها، وهذه الوسائل تلائم طبيعة التجارة الالكترونية، كما تتسم بالطابع الدولي، ومن خاصيتها أن تتم عن بعد .

## 2.2 دوافع تطور وسائل الدفع الالكترونية

إن إنتشار وتطور وسائل الدفع الالكترونية كان نتاج وجود تفاعل العديد من العوامل منها:

-التطور التكنولوجي والنظم المعلوماتية: تعتبر التكنولوجيا أحد العوامل الاساسية المساهمة في تطوير أدوات الدفع الالكترونية والعمل المصرفي الإلكتروني، إذ أدت ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات إلى ظهور تغييرات جوهرية في عمل القطاع المصرفي والمالي، ومنه التطلع إلى تقديم خدمات مصرفية ومالية متطورة اعتماداً على ما أنتجته التكنولوجيا الحديثة وثورة المعلومات؛ (الحداد و اخرون ، 2012، صفحة 56). لذا زاد إهتمام البنوك بتطوير وسائل الدفع الالكترونية بما يساهم في تحسين الخدمات المصرفية للزبائن بأسرع الطرق وأدقها .

-المنافسة: تعد المنافسة من بين العوامل ذات الأهمية التي ساعدت على تطوير وسائل الدفع والصيرفة الالكترونية لاستقطاب، والوصول إلى أكبر عدد من الزبائن، فالبنوك تنظر لاستخدام الأنترنت كأداة تساعد في الاحتفاظ بزبائنها، وإستقطاب عملاء جدد (Weinian, 2005, p. 16) .

-تخفيض التكاليف: إن تكلفة الخدمة المصرفية عبر الأنترنت أقل بكثير مما هي عليه في استخدام وسائل الدفع التقليدية، وهذا ما أشارت إليه دراسة كارس قولفينقر " حيث كلفة الخدمة 1.07 دولار في البنك التقليدي بينما تصل إلى 1.01 دولار عبر الأنترنت، ويعود

سبب انخفاض تكاليف الخدمات المصرفية المقدمة عبر الأنترنت إلى انخفاض حجم الاستثمارات المالية، والبشرية في البنوك التقليدية. فعمل نظام الدفع بشكل جيد يساهم في تحسين النظام المالي والاقتصادي للبلد ككل، ويساعد على تخفيض تكاليف المعاملات المصرفية .

**تطور التجارة الالكترونية:** نظرا للتوسع الهائل والسريع لأعمال التجارة الالكترونية نتيجة التطورات التكنولوجية وثورة الاعلام الآلي والأنترنت، ظهرت الحاجة لوسائل الدفع الملائمة لعمل التجارة الالكترونية، وساعد تطوير وسائل الدفع الالكترونية في تحقيق نجاح الدفعات صغيرة الحجم في التجارة عبر الأنترنت (Harper, Simes, & Malam, 2005, p. 26)

**تعميق الولاة:** يساهم تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية، وإستعمال وسائل الدفع الالكترونية في زيادة ولاء العملاء، وذلك عن طريق السماح لهم بالحصول على خدمات مصرفية، ومالية عبر شبكة الأنترنت، بشكل آمن وبأقل تكلفة، وبجودة عالية، تجعلهم يفضلون نوع هذه الخدمات الالكترونية عن تلك المقدمة في البنوك التقليدية؛ (قاحوش ، 2001، صفحة 34).

**3.أنواع ومزايا وسائل الدفع الالكترونية .**

**1.3 أنواع وسائل الدفع الالكترونية**

تتعدد وسائل الدفع الالكترونية فقد يتم الدفع عن طريق بطاقات الائتمان بأنواعها المختلفة، أو الشيكات الالكترونية، أو النقود الالكترونية، حيث تم تطوير كل من بطاقات الائتمان والشيكات لتناسب مع أنظمة الدفع الالكترونية .

**1.1.3 البطاقة البنكية Bank card:** تطورت البطاقات البنكية فأصبحت من أهم وسائل الدفع الالكتروني لما تمنحه من العديد من الايجابيات كالسهولة والسرعة في الأداء، كما أن خدماتها مضمونة بالنسبة للعميل ،ولها منافع عديدة للبنوك تتمثل في تخفيض المصاريف والتكاليف ; (Eric, 2007, p. 38)

وهناك العديد من التسميات للبطاقة المغناطيسية فضلا عن العديد من التعاريف، فنذكر على سبيل المثال لا الحصر البطاقة البلاستيكية، بطاقة الائتمان، بطاقة دفع إلكترونية وغيرها .وهي وسيلة دفع حديثة نشأت مع تطور تقنيات المعالجة الآلية للبيانات والربط على الشبكات ; (تيفوتي، 2019، صفحة 79).

-كما تعرف بأنها بطاقة تسمح لحاملها بسحب أو بنقل الأموال، ولا يمكن أن تصدر إلا من طرف هيئة قرض، أو مؤسسة مالية، أو مصلحة مرخصة لها بوضع، أو إصدار البطاقات كالمصارف، الخزينة العامة، مصالح البريد (بورايو، 2018، صفحة 367).

ويتضح لنا أن البطاقات البنكية هي عبارة عن بطاقات ممغنطة يدون عليها اسم حاملها وتاريخ إصدارها، وتاريخ نهاية صلاحيتها، كما تستخدم كأداة سحب تمكن حاملها من سحب النقود عن طريقها من خلال الصرافات الآلية، وأداة وفاء كونها تمكن حاملها من تسديد ودفع المشتريات من السلع والخدمات.

**أ. أنواع البطاقات البنكية**

بالرغم من التماثل الكبير في الشكل بين أنواع البطاقات المختلفة، إلا أنها تختلف عن بعضها البعض، وذلك لعدة اعتبارات يمكن ذكر منها كما يلي:

-البطاقات البنكية على أساس هدف الاستخدام ونجد فيها الأنواع التالية:

-بطاقة السحب **Debit card**: هي تلك البطاقة التي يقتصر استخدامها على سحب النقود فقط من الموزعات الآلية للأوراق النقدية، والتي يتم تحريرها عبر جهاز الصراف الآلي مع إدخال حاملها للرقم السري الشخصي وبتقييد المبلغ الذي يراد سحبه (**فضيل ، 2013**، **صفحة 264**).

-بطاقة الدفع **Payment card**: هي البطاقة التي تمكن صاحبها إضافة إلى خدمات السحب، الاستفادة من خدمات تسديد الفواتير وتسوية عمليات الشراء التي يقوم بها الزبون لدى مختلف التجار المتعاقدين:(الشورة ، 2009، **صفحة 22**).

-البطاقات البنكية حسب المزايا التي تمنحها لصاحبها، وتشمل نوعين :

-البطاقة العادية(البطاقة الفضية) **Standard Card (Silver Card)**: هي بطاقة ذات حدود إئتمانية منخفضة نسبيا وتمنح لأغلب العملاء عند مطابقة الحد الأدنى للشروط الواجب توفرها فيهم، وتوفر هذه البطاقة جميع أنواع الخدمات المقررة من قبل منظمة فيزا كالسحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي، أو الشراء من التجار المتعاقدين مع الشبكة; (**بورايو، 2018**، **صفحة 369**).

-البطاقة الذهبية **Golden card**: هي بطاقة ذات حدود إئتمانية عالية وتمنح للعملاء ذوي الكفاءات المالية العالية، إضافة الى الخدمات المتوفرة في البطاقة العادية، وعادة ما يميز هذه البطاقة إرتفاع رسم الاشتراك فيها عن البطاقة العادية، إضافة إلى لون ذهبي مختلف عن البطاقة العادية .

-البطاقات البنكية حسب الجهة المصدرة للبطاقة، ويوجد أربعة أنواع منها; (**بوعافية ، 2012**، **صفحة 30**):

-بطاقة يتشارك في عضوية إصدارها جميع المصارف على مستوى العالم تحت رعاية منظمة عالمية مثل:بطاقة فيزا بطاقة ماستر كارد .

-بطاقة تصدرها وترعاها مؤسسة مالية واحدة، حيث تشرف مباشرة من خلال فروعها على عملية إصدار البطاقة والتسويات مع التجار دون أن تمنح تراخيص اصدار البطاقة لأي مصرف، أو مؤسسة مالية أخرى مثل: بطاقة أميركان إكسبرس.

-بطاقة تصدرها مؤسسة تجارية يستخدمها حاملوها في الشراء في هذه المؤسسات، وفروعها مثل محطات البنزين الفنادق، المطاعم الكبرى، وتدفع المستحقات إلى المؤسسة مباشرة بعد فترة، مما يتضمن منح الائتمان منها إلى حاملي البطاقة، وأما في حصول حاملها على بعض الميزات مثل تخفيضات في السعر، وتقديم خدمات أخرى .

-بطاقة ضمان الشيك، وهي بطاقة تصدرها المصارف لعملائها ليقدموها عند دفع مستحقاتهم بشيكات مسحوبة على المصرف للتأكد أن الشيك سيصرف قيمته عند تقديمه للمصرف .

وأيضاًتختلف أنواع البطاقات البنكية أو المصرفية حسب الوظائف التي تؤديها وآلية عملها، فمنها ما يكون التعامل بها على أساس الخصم الفوري، وأخرى تمنح إئتمان لحاملها لذا يوجد

بعض التداخل في هذه الأنواع، وهو ما جعل العديد من الكتاب يطلقون عليها تسميات مختلفة، كما أن هناك من يقسمها على أساس مصدرها أو شكلها، ومن هذه البطاقات نجد :

-**البطاقات الدائنة credit cards**: يطلق عليها أيضا بطاقات الحسم المباشرة، ولا يتم منح العميل إئتمان نقدي فحاملها يمكنه الوفاء بالسلع والخدمات عند إستعمالها، حيث يتم إستعمال جهاز النهاية الطرفية متصل بمركز البطاقات للتأكد من البطاقة وصحة المعلومات الموجودة والرصيد الذي يسمح بعملية الشراء. (Anthony, Saundres, & Cornett, 2006, p. 389).

كما تعرف أيضا بأنها بطاقة تستعمل في الموزعات الآلية للنقد، أو النهايات الطرفية للبيع، والتي تسمح للعميل التسديد مباشرة من حسابه البنكي الجاري (Anguelov, Hilgert, Marianne, & M.U.S, 2004, p. 02).

-**بطاقات الائتمان credit cards**: تعتبر بطاقات الائتمان الأكثر إنتشار، وإستعمالا من بين أدوات الدفع الالكترونية، والأكثر قبولا بين العملاء وأصحاب المحلات في العالم، فبطاقة الائتمان عبارة عن بطاقة بلاستيكية صغيرة يتم إصدارها للمتعامل كأداة دفع الخط، أو خارج الخط للمشتريات، ويقوم مقدم الخدمة البنك التجاري بضمان قيمة الائتمان الممنوح فيها، وفي المقابل يقوم حامل البطاقة بدفع على الأقل الحد الأدنى من قيمة المشتريات شهريا (Hezlin, Balachander, & Mohan, 2011, p. 299);

أما المبلغ المتبقي، والذي لم يتم تسديده نهاية المدة المتفق عليها، وهي عادة تكون شهرا، فالفوائد يتم إحتسابها على هذا المبلغ والأعباء اللاحقة ؛ (Hong & KI Young, 2002, p. 39).

**2.1.3. البطاقة الذكية Smart card**: تماشيا مع التطورات التكنولوجية ظهرت البطاقات الذكية، وهي عبارة عن بطاقة بلاستيكية ذات مواصفات ومقاييس معينة، تحتوي على رقاقة إلكترونية تعمل كحاسب آلي، حيث يمكن تخزين بعض البيانات عليها، وإسترجاعها، تتيح لأجهزة قراءة البطاقات التي توضع في المواقع التجارية التدقيق في تفاصيل الحسابات المالية لصاحبها؛ (عبد الحافظ، 2009، الصفحات 149-150).

- إن البطاقة الذكية تجمع بين خصائص بطاقة الائتمان وبطاقة الدفع، حيث تستخدم في حالة التعامل الائتماني أو الدفع الفوري فضلا عن أنها تتضمن مواصفات وتقنيات عالية ومعايير أمان محكمة؛ (عبد الحافظ، 2009، الصفحات 149-150).

وتتضمن المعلومات التالية؛ (شيخ العشرة و ملكية، 2018، صفحة 75):

-المعلومات الشخصية الخاصة بالعميل والشركة المصدرة للبطاقة، حيث يتم تخزين تلك البيانات عند أول إستخدام للبطاقة، ولا يمكن حذفها أو تعديلها .

-المعلومات التي يمكن تغييرها، ككلمة السر حيث يمكن تغييرها عند كل إستخدام حفاظا على السرية .

-المعلومات المالية التي تتضمن جميع المعاملات المالية للعميل، حيث يمكن تعديلها وفقا للعمليات المصرفية المختلفة للعميل .

### 3.1.3 النقود الإلكترونية Electronic Cash

تعتبر النقود الإلكترونية إحدى منجزات الثورة الرقمية التي نعيشها، فهي من أحدث الصناعات التي توصلت إليها أنظمة تسوية المبادلات التجارية، والتي تهدف إلى تسهيل الوسائط النقدية من جهة، وتخفيض تكاليف الانجاز من جهة ثانية، وتوفير درجة عالية من الأمان للحقوق المالي، وقد حظيت بقبول دولي سواء على مستوى الأشخاص أو المؤسسات المالية التي تتعامل بها، بالإضافة إلى تماشيها مع طبيعة المعاملات الإلكترونية التي تتم عن بعد دون حضور المتعاقدين .

وتعددت تعاريف النقود الإلكترونية، فعرفها البعض على أنها قيمة نقدية في شكل وحدات إئتمانية مخزنة في شكل إلكتروني، أو في ذاكرة إلكترونية لصالح المستهلك (Jeatin , e, & Ecannu, 2003, p. 122):

(Jeatin , e, & Ecannu, 2003, p. 122)

كما عرفت على " أنها مجموعة من البرتوكولات، والتوافق الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل محل تبادل العملات التقليدية، بمعنى أنها تعتبر المكافئ الإلكتروني للنقود التقليدية التي إعتدنا تداولها؛ (Francis, 2001, pp. 24-25)"

ومن الصعب التوصل إلى تعريف جامع ومانع يتضمن كافة نظم النقود الإلكترونية على نحو يميزها بدقة من النواحي القانونية، والتقنية، والاقتصادية حيث يكاد يتفق الخبراء على عدم جدوى تقديم تعريف دقيق للنقود الإلكترونية في المرحلة الحالية، ورغم ذلك فإنه لا يوجد خلاف بين هؤلاء الخبراء على أن مصطلح النقود الإلكترونية يشمل على وجه الخصوص على صورتين هما: (بوعافية ، 2014 ، صفحة 113):

- الصورة الأولى: هي البطاقات السابقة الدفع المعدة للاستخدام في أغراض متعددة، ويطلق عليها أيضا تعبير البطاقات مخزنة القيمة، أو محفظة النقود الإلكترونية.

- الصورة الثانية: هي آليات الدفع مخزنة القيمة، وأسابقة الدفع التي تمكن من إجراء مدفوعات من خلال إستخدام شبكات الحاسب الآلي المفتوحة خاصة الأنترنت، والتي يطلق عليها أحيانا نقود الشبكة، أو النقود السائلة الرقمية Digital cash .

فهي إذن نقود يتم تخزينها بواسطة الخوارزميات في المعالجات، وأجهزة كمبيوترية أخرى تستطيع أن تنفذ عمليات الوفاء عبر شبكة الأنترنت كبديل للعملات المعدنية والورقية التي لا نستطيع بالطبع أن نرسلها عبر الأنترنت، وعليه النقود الإلكترونية هي البديل الإلكتروني للنقود الورقية والمعدنية ذات الطبيعة المادية .

### 4.1.3 الشيكات الإلكترونية Electronic checks

يعرف الشيك الإلكتروني بأنه المكافئ الإلكتروني للشيكات الورقية التقليدية التي إعتدنا التعامل بها والشيك الإلكتروني، ويتضمن الشيك الإلكتروني ملف إلكتروني آمن يحتوي على معلومات خاصة لمحرر الشيك، ووجهة صرف هذا الشيك بالإضافة إلى المعلومات الأخرى كتاريخ صرف الشيك، قيمته، المستفيد منه، رقم الحساب، والمحمول إليه؛ (Hashem & serhrouchni, 2000, p. 85).

### 5.1.3 المحفظة الإلكترونية Electronic Portfolio

تعتبر محفظة النقود الإلكترونية أحد وسيلة دفع نقدية إلكترونية فهي تقوم على فكرة الدفع المسبق، وتعود نشأة الأشكال الأولى للمحفظة الإلكترونية إلى سنة 1990 لكن تم رفضها من قبل الزبائن . وقد تكون المحفظة

الالكترونية بطاقة ذكية بلاستيكية مغنطة مزودة بشريحة رقاقة -حوسبة chip يمكن تثبيتها على الكمبيوتر الشخصي، أو تكون قرصا مرنا يمكن إدخاله في فتحة القرص المرن في الكمبيوتر الشخصي ليتم نقل القيمة المالية (منه أوإليه) عبر الأنترنت . ويمكن إستخدام المحفظة الالكترونية للدفع عبر الأنترنت وفي الأسواق التقليدية التي تستعمل أنظمة الدفع الالكتروني(Régie, 2005, p. 38)

**6.1.3 السفتجة الالكترونية Electronic billing:** محرر ثلاثي الأطراف معالج إلكتروني بصورة كلية أو جزئية يتضمن أمرا من شخص يسمى الساحب إلى شخص آخر يسمى المسحوب عليه بأن يدفع مبلغا من النقود لشخص ثالث يسمى المستفيد لدى الاطلاع، أو في تاريخ معين ;(تيفوتي، 2019، صفحة 78).

### 2.3. مزايا وسائل الدفع الالكترونية

تتميز وسائل الدفع الالكترونية بعدة مزايا، والتي يمكن ذكرها في الآتي :

- البطاقات البنكية: توفر بطاقة الائتمان العديد من المزايا لحاملها، ومن أهمها:(الشورة ، 2009، صفحة 76):

- ما توفره من سهولة ويسر في إستخدامها.
- توفر حد كبير من الأمان إذا تمت مقارنتها مع النقود الورقية .
- إستعمالها يحد من التعامل بالفواتير والايصالات المختلفة .
- تمنح حاملها إنتمانا لفترة من الزمن، ومخاطر سرقتها تقل عن النقود الورقية .
- السماح لحاملها من الاقتراض لأجل سواء كان من البنك أم من الشركة المصدرة .
- البطاقات الذكية:تقدم البطاقات الذكية مزايا عديدة منها:(مزروقي ، مسعودي، و بدوي، 2020، صفحة 306):

-القدرة العالية على تخزين المعلومات: تستطيع البطاقة الذكية اليوم إحتواء ما بين (03-16) كيلوبايت من المعلومات، والقدرة على معالجتها مع توقع زيادة طاقتها في المستقبل مقابل الانخفاض المتواصل في تكلفتها كما تستعمل المصارف هذه البطاقة لتزويد العملاء بمعلومات تربطهم بالحسابات وبأرصدها وبمعاملات المدفوعات .

- تعدد مجالات الاستخدام:أي استعمالها كبطاقة صحية للمستهلك، وإستخدامها لسداد أجرة النقل وتغيير مواعيد السفر، وتستعمل كجواز سفر بالهوية، وتستخدم كوسيلة دفع عبر شبكة الأنترنت .

-إستخدام البطاقة الذكية كمحفظة إلكترونية:يمكن إستخدام البطاقة الذكية كمحفظة النقود الالكترونية وتفرغ من النقود وهذه الميزة تنفرد بها، حيث أنها تحتوي على معالج صغير للأشرطة المغناطيسية على ما يقابل المبالغ النقدية وهكذا صار بإمكان المصارف تحقيق إيرادات إستعمالها في تنفيذ المعاملات اليومية .

-السرية والأمان:إستخدامها يعتمد على الشفرة، وإعتماد البيانات، إذ يتيح إجراء هذه المعاملات، وإيصال المعلومات المالية في بيئة مضمونة داخل شبكة للمعلومات .

-النقود الالكترونية:للنقود الالكترونية عدة مزايا أهمها:(بختي ، 2001، صفحة 89):

-**تكلفة تداولها زهيدة:** تحويل النقود الالكترونية أي الرقمية عبر الأنترنت، أو الشبكات الأخرى أرخص كثيرا من استخدام الأنظمة البنكية التقليدية .  
-**لا تخضع للحدود:** يمكن تحويلها من أي مكان إلى مكان آخر في العالم، وفي وقت كان، وذلك لاعتمادها على الأنترنت، أو على الشبكات التي لا تعترف بالحدود الجغرافية ولا السياسية .

-**بسيطة وسهلة الاستخدام:** تسهل النقود الالكترونية التعاملات البنكية إلى حد كبير فهي تغني عن ملئ الاستثمارات، وإجراء الاستعلامات البنكية عبر الهاتف .  
-**الشبكات الالكترونية:** هناك عدة مزايا للشبكات الالكترونية، يمكن تلخيصها فيما يلي;  
(مزروقي ، مسعودي، و بدوي، 2020، صفحة 306):

- يوفر التعامل بالشبكات حوالي %10 من رسوم التشغيل بالمقارنة ببطاقات الائتمان مما يساهم في تخفيض النفقات التي يتحملها المتعاملون بهذه الشبكات .  
- تصرف الشبكات الالكترونية في دفع الصفقات الالكترونية بجميع أنواعها سواء كانت إدارية، أو تجارية إذ يتم تسوية المدفوعات من خلال الشبكات الالكترونية في 10 ساعات فقط بالمقارنة مع الشبكات العادية التي يتم تسويتها في وقت أطول من خلال غرفة المقاصة .

فقد بلغت قيمة سوق المدفوعات الرقمية العالمية 90.27مليار دولار أمريكي في عام 2018، ومن المتوقع أن تصل إلى 153,33مليار دولار أمريكي بحلول عام 2024 بمعدل سنوي مركب قدره % 08.28، ويعزى نمو القطاع في المقام الأول إلى زيادة استخدام التطبيقات الرقمية من خلال محافظ المحمول التي تشجع المزيد من المعاملات غير النقدية ، من المتوقع أن ينمو أكثر بسبب العدد المتزايد لمستخدمي الأنترنت في جميع أنحاء العالم;(دوابه ، 2019، صفحة 44).

#### **4. واقع اعتماد وسائل الدفع الالكترونية بالبنك الخارجي الجزائري-وكالة شلف- 1.4 التعريف بوكالة البنك الخارجي الجزائري بالشلف**

تعتبر الوكالة فرع من فروع البنك الخارجي الجزائري مقرها شارع الشهداء -الشلف تحمل رمز 068، وهي مؤسسة إقتصادية عمومية تابعة للمركز الجهوي بولاية العاصمة، حيث تتلقى الأوامر من المدير العام ، وتقوم بتنفيذها، تتألف الوكالة من عدة مصالح ، كما أنها تحتوي على يد مؤهلة تعمل على تسيير العمل، وتحقيق الأهداف المسطرة، وتطوير البنك، كالمساهمة في تخفيض نسبة البطالة، وتشجيع مشاريع الشباب، وتحقيق الأرباح من منح مختلف القروض وتسيير وسائل الدفع الالكترونية .

**2.4 منهجية الدراسة:** لتحقيق الهدف من الدراسة المشار إليها سابقا، والاجابة على أسئلة الدراسة إستخدمنا المنهج الوصفي في الاطار النظري للدراسة، وفي الجانب التطبيقي إتمدنا على المنهج التحليلي في البك محل الدراسة لمعرفة مختلف وسائل الدفع الالكترونية المعتمدة في البنك الخارجي الجزائري-وكالة شلف-.

**1.2.4 مجتمع الدراسة:** يعتبر مجتمع الدراسة الركيزة الأساسية لإجراء الدراسة التطبيقية، إذ أن مجتمع الدراسة الميدانية يتمثل في البنوك الجزائرية، وقد تم إختيارالبنك الخارجي الجزائري وكالة شلف كعينة من هذه البنوك.

**2.2.4 عينة الدراسة:** من خلال مجموعة المديرية في الشلف، تعد وكالة البنك الخارجي الجزائري بالشلف من أنجح الوكالات التابعة لولاية شلف في مجال رقمنة الخدمات المصرفية، وتسهيل التعامل المباشر مع الزبائن، وإستقطاب زبائن آخرين جدد.

**3.2.4 الأدوات المستخدمة:** سيتم في هذا الجزء عرض الأداة المستخدمة لمعرفة مدى واقع اعتماد وسائل الدفع الالكترونية في البنك الخارجي الجزائري-وكالة شلف-

**-المقابلة:** هي إستبيان شفوي يتم فيه التبادل اللفظي بين القائم بالمقابلة وبين الأفراد للحصول على معلومات ترتبط بأراء أو إتجاهات، أو مشاعر، أو دوافع، أو سلوك، كما هو الحال. إتمدنا عليها في دراستنا الميدانية للحصول على المعلومات من موظفي ومسؤولي هاته المديرية ذات الصلة بموضوعنا باعتبارها الأداة الأنسب من بين الأدوات إستخداما في المنهج التحليلي.

وكانت المقابلة عبارة عن أسئلة فيما يخص مجال الدراسة، وهي أسئلة مباشرة تحمل إجابة واحدة، وذلك لضمان السهولة والدقة في الإجابة لكل المستجوبين على إختلاف مهامهم، وكانت الأسئلة سهلة ومحددة بغية تسهيل الدراسة، وقد إتمدنا على أداة المقابلة مع الموظف المسؤول عن الخدمات المصرفية الالكترونية وشروط الحصول عليها وكذا وسائل الدفع الالكترونية، وكيفية إستخدامها ومجالات العمل بها، أيضا كيف يتم التعامل مع زبائن البنك فيما يخص المعاملات بهذه الوسائل والاستفسارات التي يقدمها الزبائن.

**-الوثائق والاحصائيات:** نظرا لطبيعة الموضوع وطبيعة العمل الميداني كان لزاما علينا الاعتماد على عملية جمع الوثائق والاحصائيات كأداة من أدوات البحث العلمي قصد تحليل تطور إستخدام وسائل الدفع الالكترونية .

**- نتائج الدراسة :** نتناول في ما يلي عرضنا لنتائج الدراسة الميدانية، وكل ما تم جمعه من معلومات وإحصائيات ووثائق، وتحليلها للوقوف على واقع اعتماد وسائل الدفع الالكترونية في البنك الخارجي الجزائري-وكالة شلف-.

### **3.4 وسائل الدفع الالكترونية في البنك الخارجي -وكالة الشلف**

من بين وسائل الدفع الالكترونية التي يتعامل البنك الجزائري وكافة الشلف بها ما يلي :

**1.3.4 البطاقات البنكية:** تتعدد أنواع البطاقات المصرفية الالكترونية لبنك BEA وكالة شلف بحيث نجد البطاقات المحلية والتي يتم التعامل بها داخل الوطن، كما نجد البطاقات الدولية والتي يتم التعامل بها داخل وخارج الوطن، وسنوضح ذلك في ما يلي :

**-بطاقة الدفع الكلاسيكية للبنك الخارجي الجزائري Bea Classique:** تعتبر هذه البطاقة لبنك الجزائر الخارجي أداة آمنة للسحب والدفع، وينظر إليها كوسيلة لتحسين خدمة العملاء، كما أنها تعتبر بطاقة وطنية صالحة في الجزائر، ويتم الحصول على هذه البطاقة بعد طلب من الزبون الذي يكون لديه حساب مفتوح بالعملة الوطنية لدى الوكالة الذي يملك دخل لا يقل عن 60 000 دج، حيث المدة الفاصلة بين طلب العميل للبطاقة والموافقة على منحه البطاقة 21 يوم، وتسمح هذه البطاقة لحاملها :

-بتسديد المشتريات من السلع والخدمات من مختلف المحلات التجارية، ودفع فواتير المطاعم والفنادق المشتركين في شبكة بنك الجزائر الخارجي .

-القيام بالسحب النقدي من الصراف الآلي **DAB**، أو الشباك الأتوماتيكي **GAB** في الحدود المصرح بها من طرف الوكالة . يكون السحب حسب الدخل الشهري المنصوص عليه في العقد بين العميل والبنك، بحيث له الحق في السحب والدفع مرتين في الأسبوع، والمدة بين عملية السحب الأولى وعملية السحب الأخرى **48** سا.

-**بطاقة الدفع الذهبية للبنك الخارجي الجزائري Bea Gold**: تحمل هذه البطاقة نفس مزايا البطاقة الكلاسيكية، إلا أنها تختلف عنها في كون أنها تمنح لذوي الدخول المرتفعة الذين يملكون دخلا أكثر من **60000** دج .

أ.العمولات والرسوم الخاصة ببطاقة الدفع الكلاسيكية والذهبية للبنك الخارجي الجزائري- وكالة شلف- .

يمكن توضيح عمولات منح البطاقة الكلاسيكية والذهبية، وكذا عمولة السحب من **GAB** و**DAB** التابعة للبنك ومن البنوك الأخرى، وكذا عمولة الدفع عبر **TPE** في الجدول التالي :

الجدول 1:العمولات والرسوم الخاصة ببطاقة الدفع للبنك الخارجي الجزائري

نوع بطاقة CIB	رسوم العمولة عند منح البطاقة	رسوم السحب من <b>DAB</b> و <b>GAB</b> التابعة للبنك	رسوم السحب من <b>DAB</b> و <b>GAB</b>	الدفع عبر <b>TPE</b>
الكلاسيكية	4160 السنة	مجانا	25	35 دج
الذهبية	719/السنة	مجانا	25	35 دج

المصدر : من إعداد الباحثينبناء علىمعلومات مقدمة من طرف الوكالة .

ونلاحظ من خلال الجدول أن رسوم العمولة عند منح بطاقة **Bea classique** كانت تقدر بـ **4160/ السنة**، لكن مع بداية سنة **2019** ، أصبحت مجاناً، وهذا تشجيعاً وتحفيزاً لزيادة إقبال العملاء على طلب هذه البطاقات ونفس الحال بالنسبة للبطاقة الذهبية، كما نلاحظ أن عمولة الدفع عبر **TPE** تقدر بـ **35** دج، لكن مع بداية سنة **2019** أصبحت مجاناً، وهذا تشجيعاً وتحفيزاً لزيادة إقبال العملاء على الدفع عبر **TPE**.

-**ماستر كارد تمنح للأشخاص**: هناك بعض أنواع ماستر كارد التي تمنح للأشخاص والأفراد، ومن بين هذه الأنواع نجد :

-**ماستر كارد الكلاسيكية**: وهي بطاقة يتم الحصول عليها بناء على طلب العميل الذي له حساب بالعملة الوطنية لدى الوكالة لا يقل عن **20 000** دج، كما يتعين عليه فتح حساب

بالعملة الصعبة في حدود المبالغ المصرح بها بحيث لا يقل الحساب عن 2 000، أورو بحيث يجب أن يكون لديه في الحساب من 200 إلى 2000 أورو، بحيث المدة الفاصلة بين طلب العميل للبطاقة، والموافقة على منح العميل البطاقة 35 يوم .

وبدأ العمل بها في البنك الخارجي بداية من سنة 2019، وتسمح هذه البطاقة بالشراء في أكثر من 200 دولة، في أكثر من 36 مليون مكان، يتم فيها قبول ماستر كارد بما في ذلك المطاعم والسوبرماركت ومحطات الوقود والمتاجر والخطوط الجوية، والفنادق، والتجار عبر الأنترنت، كما تسمح أيضا بالسحب النقدي والحصول على أموال من أي ماكينة صراف آلي تحمل علامة ماستر كارد محليا أو في الخارج .

-**ماستر كادر مسبقة الدفع**: تحمل نفس مزايا ماستر كارد الكلاسيكية، إلا أن الاختلاف يكمن في ماستر كارد يتم فتح لحاملها حساب خاص بهذه البطاقة يوجد فيه 2000 أورو، زيادة على الحساب المصرفي بالعملة الوطنية وحساب بالعملة الصعبة .

-**ماستر كارد البلاطينية**: تحمل نفس خصائص ومزايا ماستر كارد الكلاسيكية، إلا أن الاختلاف يكمن في ماستر كارد البلاطينية، بحيث تمنح لذوي الدخول المرتفعة ذات السقف الشهري 5000 أورو .

-**ماستر كارد تمنح للمؤسسات والتجار**: هناك بعض أنواع ماستر كارد التي تمنح للشركات والتجار ومن بينها نجد :

-**بطاقة العمل**: بطاقة تمنح للشركات الصغيرة والمتوسطة، والتجار، تسمح بالدفع عبر الأنترنت في جميع أنحاء العالم تأمين سفر شامل، السحب من أجهزة الصراف الآلي محليا وفي الخارج، الحد الأقصى الشهري 7000 يورو، المصروفات مخصومة من حساب الشركة، الارسال التلقائي لتقرير المصارف.

-**بطاقات العمل العالمية**: بطاقة تمنح للشركات تسمح بالدفع عبر الأنترنت وفي جميع أنحاء العالم، تأمين سفر شامل، السحب من أجهزة الصراف الآلي محليا وفي الخارج، السقف الشهري 8 000 يورو .

-**بطاقة النخبة العالمية**: بطاقة تمنح للشركات الصغيرة والمتوسطة، التجار، تسمح بالدفع عبر الأنترنت وفي جميع أنحاء العالم، السحب من أجهزة الصراف الآلي محليا وفي الخارج، السقف الشهري 10 000 يورو .

**ب.حجم الطلب على البطاقات البنكية للبنك الخارجي الجزائري من سنة (2015- 2021):**

سنوضح في هذا الفرع حجم الطلب على البطاقات البنكية في البنك الخارجي الجزائري-وكالة شلف- الكلاسيكية والذهبية، ماستر كارد بكافة أنواعها :

-**حجم الطلب على البطاقات الكلاسيكية والذهبية للبنك الخارجي الجزائري من سنة 2015- 2021:**

سنوضح حجم الطلب على البطاقات الكلاسيكية والذهبية للبنك الخارجي الجزائري في الجدول التالي :

الجدول 2: حجم الطلب على البطاقات الكلاسيكية والذهبية للبنك الخارجي الجزائري من سنة (2015- 2021):

السنوات	حجم الطلب على البطاقات خلال سنة 2015	حجم الطلب على البطاقات خلال سنة 2016	حجم الطلب على البطاقات خلال سنة 2017	حجم الطلب على البطاقات خلال سنة 2018	حجم الطلب على البطاقات خلال سنة 2019	حجم الطلب على البطاقات خلال سنة 2020	حجم الطلب على البطاقات خلال سنة 2021
CIB الكلاسيكية	469	508	600	812	719	49	16270
CIB الذهبية	420	495	502	679	403	40	12464
المجموع	889	1003	1102	1330	1122	89	28734

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على معلومات مقدمة من طرف الوكالة .

نلاحظ من خلال الجدول رقم(2) التطور الواضح في إصدار البنك الخارجي للبطاقات البنكية CIB من سنة 2015 إلى سنة 2018، وهذا راجع إلى الإقبال النسبي للمواطنين على هذه البطاقات، نظرا للميزات التي توفرها هذه من راحة وأمان، إمكانية السحب من أي صراف آلي دون اللجوء إلى الفرع، إمكانية الدفع عبر الأنترنت، أو عبر TPE، ولهذا وصل عددها في 2018 إلى 812 بطاقة مصدرة من طرف الوكالة بالنسبة لبطاقة CIB الكلاسيكية، و679 بالنسبة لبطاقة CIB الذهبية أي بمجموع 1330 بطاقة مصدرة من طرف الوكالة ، كما أن الطلب على بطاقة CIB الذهبية منخفضا مقارنة بالطلب على بطاقة CIB الكلاسيكية وها راجع إلى أن بطاقة CIB الذهبية تمنح لأصحاب الدخول المرتفعة، وأغلب المواطنين الموظفين ذو أصحاب دخول عادية .

كما نلاحظ أن الطلب على هذه البطاقات من سنة 2019 إلى سنة 2020 إنخفض إنخفاض ملحوظ وهذا راجع إلى العمولات المفروضة على هذا النوع من البطاقات، أيضا إلى جائحة كورونا وتأثيراتها السلبية على عمل البنوك خصوصا أنها ظهرت في هذه الفترة .

ونلاحظ أيضا أن الطلب على هذه البطاقات تطور تطورا ملحوظا بحيث إرتفع من 89 بطاقة سنة 2020 إلى 28734 بطاقة سنة 2021، وهذا راجع إلى أن البنك نهاية سنة 2020 قد ألغى العمولات المفروضة على بطاقة CIB بعدما كانت تقدر بـ 4160/ السنة بالنسبة للبطاقة الكلاسيكية، و 719/ السنة بالنسبة للبطاقة الذهبية، وهذا تحفيزا وتشجيعا لزيادة العملاء والموظفين على الإقبال على هذا النوع من البطاقات، كما أن حجم الطلب المتزايد على هذه البطاقات يعكس جودة هذه الخدمة بالنسبة للزبائن .

**-حجم الطلب على بطاقات ماستر كارد من سنة (2019- 2021):**

سنوضح تطور حجم الطلب على بطاقات ماستر كارد في الجدول التالي:

الجدول 3: حجم الطلب على ماستر كارد من سنة (2019- 2021) :

نوع بطاقة ماستر كارد	حجم طلب العملاء على البطاقات خلال سنة 2019	حجم طلب العملاء على البطاقات خلال سنة 2020	حجم طلب العملاء على البطاقات خلال سنة 2021
ماستر كارد مسبقة الدفع	20	15	15
ماستر كارد الكلاسيكية	02	02	01
ماستر كارد	02	02	01

			البلاتينية
00	00	00	بطاقة الأعمال
00	00	00	بطاقة الأعمال العالمية
00	00	00	بطاقة النخبة العالمية
17	19	24	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على إحصائيات مقدمة من طرف الوكالة .

نلاحظ من خلال الجدول رقم (03) إنخفاض في حجم الطلب على بطاقة ماستر كارد من سنة

2019

إلى نهاية ديسمبر 2021، وهذا راجع إلى تأثيرات جائحة كورونا على الرحلات والأسفار، وغلق المطارات لأنها بطاقة يستخدمها أصحاب الدخول المرتفعة في الخارج ، كما نلاحظ أنه لا يوجد طلب على بطاقة الأعمال وبطاقة الأعمال العالمية، وبطاقة النخبة العالمية يعكس نقص الوعي والثقة بالتعامل بهذا النوع من البطاقات .

-النقود الإلكترونية ومحفظة النقود الإلكترونية: لا يتعامل البنك الخارجي الجزائري-وكالة شلف بالنقود الإلكترونية، مقارنة بالساحة العالمية كالبلوكتشين والتكوين والعملات المشفرة.

-الشيك الإلكتروني والسفحة الإلكترونية: لا يتعامل البنك الخارجي الجزائري-وكالة شلف- بالشيك الإلكتروني .

### 5.خاتمة :

تختلف وسائل الدفع الإلكترونية حسب تطور الدول، فهناك دول تطورت وسائل الدفع فيها، في حين لا يزال بعضها يتخبط في متأمة التعاملات الورقية، وتختلف أيضا من جهاز مصرفي إلى آخر، ولاعتماد التجارة الإلكترونية وجب على هذه الدول تحديث القطاع المصرفي بالقيام بمشاريع مستحدثة تخدم هذا النوع من التجارة، وتعتبر الجزائر من بين الدول السائرة في تحديث جهازها المصرفي وتطويره، وهذا ما هو عليه الحال في البنك الخارجي الجزائري -وكالة شلف -، ومن بين النتائج المتوصل إليها ما يلي:

### -النتائج النظرية:

-تنوع وسائل الدفع الإلكترونية بين البطاقات البنكية والنقود الإلكترونية، الشيك الإلكتروني السفحة الإلكترونية...إلخ.

- رغم المزايا التي تتمتع بها وسائل الدفع الإلكترونية، إلا أنها تحمل في طياتها الكثير من المخاطر والجرائم التي تحول دون إستعمالها من طرف الزبائن، ونقص الثقة في التعامل بهذه الوسائل .

### -النتائج التطبيقية:

-يسعى البنك الخارجي -وكالة الشلف إلى تقديم خدمات حديثة مرتبطة بالتطورات التكنولوجية تلبية لحاجات عملائهم وتكييف خدماتهم مع متطلباتهم المتجددة، ونظرا لكون هذه البنوك لا تستطيع التأثير فيها يحاول البنك إيجاد طرق الدفع المناسبة والبحث عن

قنوات التوزيع، فالاهتمام بحاجات العملاء هو سلاح البنك لمواجهة تحديات ومتطلبات هذه البيئة.

- رغم توفر البطاقات الالكترونية في البنك الخارجي ، إلا أن الطلب عليها ضئيل جدا مقارنة بالكثافة السكانية، هذا ما يعكس نقص الثقافة، وعدم ثقة الزبائن في التعامل بهذه البطاقات، وأنهم يفضلون التعامل بالنقود والشيكات الورقية .

-وسائل الدفع في البنك الخارجي تقتصر على البطاقات البنكية فقط، أما التعامل بالنقود الالكترونية والعملات المشفرة كالبوكتشين، والبتكوين، والمحافظ الالكترونية غير متوفرة، وبالتالي البنوك الجزائرية ما زالت متأخرة في اعتماد وسائل الدفع الحديثة مقارنة بالبلدان العربية والغربية وهذا راجع لمجموعة من التحديات مفادها ضعف البنية التحتية التكنولوجية في الجزائر، مخاطر التعامل بمثل هذه العملات، أيضا عدم وجود أطر تشريعية وإستراتيجية من الحكومة تهدف للتعامل بالعملات الرقمية والمشفرة.

-ضعف الدعاية والإعلان في البنك الخارجي الجزائري-وكالة شلف- والقرض الشعبي الجزائري -وكالة شلف-بخصوص المنتجات والخدمات، مما لا يسمح بتوعية وتثقيف العملاء بأهمية وسائل الدفع الالكترونية.

- على الرغم من الجهود المبذولة من طرف البنك محل الدراسة لنقل العديد من التقنيات المصرفية الحديثة والاستفادة من التكنولوجيات الحديثة التي جاءت بها الثورة الرقمية إلا أن هناك العديد من التحديات والتي يمكن إدراجها في :

-ضعف البنية التحتية اللازمة لإقامة مثل هذه المشاريع كالنقص في الشبكة العالمية للمعلومات **Internet** وكذلك نقصها وضعفها بين البنوك .

-نقص التشريعات الضرورية لتسهيل إنتشار الأعمال الالكترونية خصوصا المتعلقة بالصيرفة الالكترونية .

-عدم ثقة الزبون بوسائل الدفع الحديثة كالبطاقات البنكية فمازالت المفاهيم التقليدية مرسخة في أن النقود الورقية هي وسيلة الدفع الرئيسية والأكثر أمانا بالنسبة له، وهذا ما يعكس نقص الثقافة التكنولوجية والوعي التكنولوجي للتعامل بالوسائل الحديثة من قبل زبائن البنك.

### -إقتراحات الدراسة:

بعد النتائج المتوصل إليها يمكننا تقديم الاقتراحات التالية:

-دعوة المصارف الجزائرية إلى وضع أطر قانونية خاصة بمؤسسات الدفع التي تسهم في تطوير المنتجات المالية والتكنولوجية، وتساعد على تعميم خدمات الشمول عبر تمكين الشرائح المهمشة من النفاذ إلى منظومة الدفع .

-ضرورة إستثمار البنوك الجزائرية في تقنيات التكنولوجيا الحديثة والعملات الرقمية كالبوكتشينوالبتكوين في سياق تطوير التعامل بالعملات للنقل من الطرق التقليدية في إستعمال النقد عن طريق وضع إستراتيجية حكومية ترسم الأهداف الوطنية وخطط العمل، وتوفير التمويلات اللازمة لذلك لاسيما في مجال البحث في هذا الميدان، وتطوير البنية التحتية المادية والرقمية (خاصة الأنترنت) لتكون ملائمة لتفعيل تطبيقات الذكاء الاصطناعي في قطاع البنوك الجزائرية.

- توفير أحدث الأجهزة والبرمجيات المتاحة، والتي لا بد من الحصول عليها للتوسع في تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية، والعمل على زيادة الموزعات الآلية مع تسهيل إستخدام تلك القنوات للحصول على الخدمات المختلفة .
- على البنك الخارجي أن تقوم بتشجيع زبائنها للتعامل بوسائل الدفع الإلكترونية عن طريق منح تحفيزات للزبائن الذين يقبلون على التعامل مثلا ببطاقات الائتمان .
- على البنك الخارجي الجزائري -وكالة شلف أن يشجع موظفيها على القيام ببرامج بحث وتطوير في مجال الخدمات المصرفية الالكترونية.
- على البنك الجزائري الخارجي أن يهتم بإقامة برامج تكوين، وتدريب لموظفيها للتكيف مع التكنولوجيا الحديثة .
- على البنك الخارجي الجزائري القيام بحملات توعية تهدف إلى زيادة الوعي المصرفي لدى العملاء بالقنوات الالكترونية والخدمات التي تقدم من خلالها، حيث يتم تعريف العملاء بالمزايا والفوائد التي يحصلون عليها مثل توفير الوقت والجهد، التكلفة كما أنه من خلال تلك الحملات لا بد من التأكيد على توفير السرية، والأمان لمستخدمي القنوات الالكترونية، باعتبارها من المتطلبات الأمنية للصيرفة الالكترونية.
- على البنك الخارجي الجزائري-وكالة شلف، الاهتمام بالجانب الترويجي ، كإجراء ندوات وملتقيات لتعريف البنك بخدماته الحديثة، ومن المستحسن الترويج لخدماته عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي لكسب عملاء جدد.

## 6. قائمة المراجع:

-المؤلفات:

- كافي مصطفى، (2011)، النقود والبنوك الالكترونية، دار مؤسسة رسلان، دمشق، سوريا.
- الجنيهي منير محمد ، الجنيهي محمد ممدوح، (2004)، التبادل الالكتروني للبيانات، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية مصر .
- الجنيهي منير محمد ، الجنيهي محمد ممدوح، (2005)، النقود الالكترونية، دار الفكر الجامعي للنشر، الاسكندرية، مصر .
- الشورة جلال عابد،(2009)، وسائل الدفع الالكتروني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن .
- حسن الصرن رعد،(2007)ن عولمة جودة الخدمات المصرفية ، مؤسسةالوراق للطباعة والنشر ، عمان ، الاردن.
- شيخ العشرة بسام ، ملكية حنان، (2018). التجارة الالكترونية، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا .
- عبد الحافظ محمد، (2009)، التسويق عبر الأنترنت، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر .
- فضيل فارس، (2013)، التقنيات البنكية -محاضرات وتطبيقات، مؤسسة المرصاد رشيد، الجزائر .
- قاقوش نادر الفريد،(2001)، العمل المصرفي عبر الأنترنت. دار العربية للعلوم، بيروت .
- وسيم الحداد ، و آخرون، (2012)، الخدمات المصرفية الالكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان .
- بختي إبراهيم، (2001)، التجارة الالكترونية -مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر .

الأطروحات:

- حمو محمد ، (2016)، التسويق المصرفي الالكتروني ودوره في دعم القدرات التنافسية للبنوك -مع الاشارة الى الجزائر، أطروحة دكتوراه، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة حسبية بن بو علي بالشف، الجزائر .

-المقالات:

- بورايو هاجر ، (2018)، واقع استخدام البطاقات البنكية في الجزائر -دراسة مقارنة لعينة من البنوك العمومية الجزائرية -، مجلة الابحاث الاقتصادية،3 (02)، 367;
- تيفوتي رتيبة،(2019)، نظام الدفع الالكتروني في الجزائر : الواقع والآفاق، مجلة دراسات العدد الاقتصادي،(02) 5 79;
- عدنان خولة، بلعيد فايزة ، مقدم عبد الجليل،(2018)، وسائل الدفع الالكتروني ودورها في إبراز الميزة التنافسية للمؤسسة المصرفية -دراسة حالة بنك الخليج الجزائر -، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية ص03;
- فروسى حميد، (2014)، واقع وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر. مجلة دراسات إقتصادية، (العدد الرابع)، ص141;
- موسى محمد جمال الدين، (2001)، النقود الالكترونية وتأثيرها على دور المصارف المركزية في إدارة السياسة النقدية، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية،1(02) ، ص29-28;
- يو عافية رشيد . (2014). دور النقود الالكترونية في تطوير التجارة الخارجية.المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية 4(02)ص30;
- المدخلات:
- بن تركية تاجة ، جمانة يمينة، (2017)، مفهوم ونشأة وسائل الدفع الالكترونية،الملتقى الوطني الثامن حول آليات تفعيل وسائل الدفع الحديثة في النظام المالي والمصرفي الجزائري، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة الجزائر;
- دوابهمحمد أشرف، (2019)، الأسواق المالية الاسلامية بين الواقع والواجب،أبحاث المؤتمر الدولي الثاني للأكاديمية الأوروبية للتمويل والاقتصاد الاسلامي، تركيا .إسطنبول;
- سيطوم علي،(2017)، وسائل الدفع الحديثة -رؤية شاملة -، الملتقى الوطني الثامن حول آليات تفعيل وسائل الدفع الحديثة في النظام المصرفي والمالي الجزائري،جامعة أكلي محند أولحاج،لبويرة، الجزائر ;
- مداحي محمد ، بورداش شهرزاد، (2017)، وسائل الدفع الالكترونية كمدخل لعصرنة نظام الدفع الالكتروني بالبنوكالملتقى الوطني الثامن حول آليات تفعيل وسائل الدفع الحديثة في النظام المالي والمصرفي الجزائري جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة ،الجزائر ;
- مزروقي زروقي، مسعودي محمد، و بدوي إلياس، (2020)، كفاءة نماذج تحصيل إيرادات المبيعات الرقمية عن طريق وسائل الدفع الالكتروني،، الملتقى الدولي حول الاداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة،الجزائر;
- المؤلفات باللغة الأجنبية :
- Anguelov, Hilgert, C., Marianne, H., & M.U.S, J. (2004). Consumers and Electronic Banking. (F. R. Bulletin, Éd.)
- Anthony, Saundres, & Cornett, M. (2006). Financial Institutions Management (éd. 5<sup>th</sup> Edition). MC Graw –Hill Inc.
- Eric, T. (2007). Optimiser La Réaction Avec son banquier. (Chiron, Éd.) France.
- Francis, M. (2001). Stratégie de communication (éd. Deuxième 2dition ). Paris.
- Hashem , M. S., & serhrouchni, A. (2000). La monnaie électronique ,system de paiement sécurisé. Paris: EditionsEyrolles.
- Jeatin , M., e, & Ecanu, p. (2003). Instrument de paiement et de crédit entreprises en:droit commercial (éd. 6ème). paris.
- Régie, b. (2005). Le monde des paiements. revue banque, 38.

-الأطروحات

-Hong ،KI Young .(2002) .-Why are electronic payments prefred ?Evidence from International data .Proquest Dissertations and Theses.39 .

-Weinian, L. (2005). Evolution of the pqymnts qnd the long -Term demand for money in canada. Doctoral Tesis, 16. (M. G. Montreal, Ed.

-المقالات

-Harris Hezlin ، Krishnan GuruBalachander ،Avvari Mohan .(2011) .-Evidence of Firms'PerceptionsToward Electronic Payment Systems (EPS) in Malaysia . International Journal of business and Information.229 ،(02)06 .

-المداخلات

-Ian Harper ،Ric Simes ،craig Malam .(2005) .The Developmentof electronic payments .The international Telecommuncation Society Conference..26