

# وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Université Mohamed Chérif Messadia Souk  
Ahras  
Mohamed Chérif Messadia University Souk-  
Ahras



جامعة محمد الشريف مساعديّة  
- سوق أهراس -

كلية: العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

القسم: علوم التسيير

السنة الجامعية: 2023/2022

## مذكرة

ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر

أهمية بطاقات الدفع الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي  
- دراسة عينة من مستخدمي بطاقات الدفع الإلكترونية -

### الشعبة

علوم مالية ومحاسبة

### التخصص

مالية المؤسسة

### من إعداد

عيدودي دنيا

حليمي عادل

### لجنة المناقشة

جامعة محمد الشريف مساعديّة - سوق أهراس -

الرتبة العلمية: أستاذ محاضر - أ -

الرئيس: أيمن فريد

جامعة محمد الشريف مساعديّة - سوق أهراس -

الرتبة العلمية: أستاذ محاضر - أ -

المشرف: بلعشي عبد المالك

جامعة محمد الشريف مساعديّة - سوق أهراس -

الرتبة العلمية: أستاذ محاضر - أ -

الممتحن: زيراوي عادل

رقم: ..... / 2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## الإهداء

بسم الله والحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله

أهدي ثمرة هذا العمل إلى التي طالما شق لي دعاؤها الصعاب تلوى الصعاب وقادتني إلى الفوز في

مراحل الحياة

أمي حفظها الله ...

إلى من أزرني وكان في نفس الوقت الأخ الصديق وضحي من أجل ذلك بالكثير وهان عليه كل

شي من أجلي

أبي حفظه الله ...

إلى من كانوا ولنالوا القدوة والسند في الحياة... إخوتي وأخواتي

إلى من شاركتني ورافقتني وساندتني في هذا البحث ... عيدودي دنيا

إلى كل الأمل وصديق الدرب الذي كان لطالما سندا لي ... جواد سيف الدين

إلى كل من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي

إلى كل الأصدقاء والأحباب، إلى كل من شجعني ولو بكلمة طيبة

حليمي عادل.



### =الإهداء

إلى كل من نطق الشهادات إلى كل من صلى على خير الأنام مُحَمَّد ﷺ أهدي ثمرة جهدي  
إلى حكمتي وعلمي إلى من كلت أنامله ليقدم لنا لحظة سعادة إلى اليد الحانية التي ما كفت عن العطاء إلى من  
غرس في القيم ورباني إلى قدوتي "أبي" حفظه الله ورعاه.

إلى من توشحت تعبي وطوقتني بدعائها إلى من كالأني برعايتها إلى من تهدأ النفس وتأمين بوجودها إلى وطني  
وحيي السرمدي "أمي" أمد الله في عمرها.

إلى المحتوى الذي أجدل بداخله أمنياتي ملؤا أيامي بعبق وجودهم وسلسيل ودهم إلى منهل العطف والمحبة إلى  
من درأو عني كل سيء إلى توأم روحي "ملاك، مرام".

إلى كل الدني إلى نعيم الحياة ورياحين القلب إلى من استمد منهم عزتي وإصراري إلى عوزتي وسندي إلى من  
يأنس بهم قلبي وتقر بهم عيني إلى روح الفؤاد إخوتي "شمس الدين، مُحَمَّد، لؤي".

إلى من آنسني في دراستي إلى من شاركني عملي "عادل"

إلى من زرعو التفاؤل في دربي إلى ربيع القلب وروضة الحب إلى بسملة الحب أصدقائي "شناز، عبلة".

إلى كل فخري عائلتي

إلى كل هؤلاء وهؤلاء أهدي هذا العمل المتواضع وأسأل الله أن يجعله نبراسا لكل طالب علم.

عيدودي دنيا

## شكر وعرفان

إلهي لا ينفك ذكر الذاكرين، ولا تضرك غفلة الغافلين، إلى من يسر لي هذا العمل ومنحني  
الصبر هدية لإكمالته إلى من أنار دربي في الظلمات وذل أمامي العقبات، إلى من لجأت إليه  
ووجدت الباب مفتوحا ولم يردني خائبا.

الله ﷻ

إلى من استلهمنا من حياته العبر... واستقينا من سيرته الهدي كالمطر... الرحمة المهداة سيدنا

وحبيبنا محمد ﷺ

وعرفانا منا بالجميل تجاه من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاز مذكرتنا هاته، نتقدم بالشكر  
الجزيل الأستاذ المشرف " بلعشي عبد المالك" على قبوله الإشراف على هذا العمل وحسن

إشرافه وتوجيهاته القيمة... فتقبل منا فائق الاحترام والتقدير.

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى أعضاء لجنة المناقشة الموقرة الذين قبلوا وتحملوا عناء قراءة  
وتفحص ومناقشة هذه المذكرة.

كما نشكر كل الأساتذة الذين لم ييخلوا علينا بالنصائح والإرشادات ومد يد العون، وجميع  
الأساتذة الذين رافقونا خلال مسارنا الدراسي.

كما لا ننسى كل عمال كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

الشكر الجزيل إلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل المتواضع من قريب أو بعيد إلى كل هؤلاء

شكرا.

## ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى معرفة مدى مساهمة بطاقات الدفع الالكترونية في تعزيز الشمول المالي، وذلك من خلال الاعتماد على بعض الأدوات الإحصائية من أجل تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة على غرار برنامج Excel و SPSS، وقد توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى عدة نتائج نظرية وأخرى تطبيقية تتفق أغلبها في أن بطاقات الدفع الإلكترونية لها دور في تعزيز الشمول المالي.

الكلمات المفتاحية: الدفع الالكتروني، الشمول المالي، الخدمات المالية.

## **Resume de letude:**

Cette étude vise à déterminer dans quelle mesure les cartes de paiement électroniques contribuent à renforcer linclusion financière, Cela se fait en sappuyant sur certains outils statistique a fin danalyser la corrélation entre les variables de létude, tels que les programmes Excel et Spss. Grace a cette étude, nous avons atteint plusieurs resultats théorique et pratique dont la plupart conviennent que les cartes de paiement électronique ont un role à jouer dans lamélioration de linclusion financière.

**Motscles :** paiement electronique, inclusion financière, services financière.

## **Summaray :**

This study aims to find out the extent to wich electonic payment cards contribute to enhancing financial inclusion, this is done by relyng on some statistical tools in order to analyze the correlation between the variables of the study, such as Excel and Spss. Through this study, we have reached several theoretical and parctical results, moste of which agree that electronic payment cards have a role in enhancing financial inclusion.

**Key words :** Online payment, Financial inclusion, financial services.



## فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
VII	البسمة
VII	شكر وعرفان
VII - VII	الإهداء
VII	ملخص الدراسة
VII_VII	فهرس المحتويات
IVII_VII	قائمة الجداول
XII	قائمة الرموز والمختصرات
XIII	قائمة الملاحق
أ - خ	المقدمة العامة
<b>الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لبطاقات الدفع الإلكترونية في ظل نظام الدفع الإلكتروني</b>	
9	تمهيد
21_10	المبحث الأول: أساسيات حول بطاقات الدفع الإلكترونية
14_10	المطلب الأول: ماهية بطاقات الدفع الإلكترونية
19_14	المطلب الثاني: أنواع بطاقات الدفع الإلكترونية
21_20	المطلب الثالث: مزايا وعيوب بطاقات الدفع الإلكترونية
35_22	المبحث الثاني: وسائل الدفع الإلكترونية
24_22	المطلب الأول: ماهية وسائل الدفع الإلكترونية
32_24	المطلب الثاني: أنماط وسائل الدفع الإلكترونية
34_32	المطلب الثالث: العوامل المساعدة على نجاح وسائل الدفع الإلكترونية
35	خلاصة الفصل الأول
<b>الفصل الثاني: الإطار النظري للشمول المالي في ظل الصيرفة الإلكترونية</b>	
37	تمهيد
50_38	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للشمول المالي
40_38	المطلب الأول: ماهية الشمول المالي
45_40	المطلب الثاني: أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه
50_45	المطلب الثالث: مقومات الشمول المالي

## فهرس المحتويات

65_51	المبحث الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية
57_51	المطلب الأول: ماهية الخدمات المصرفية الإلكترونية
60_57	المطلب الثاني: أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية وأجهزة الصراف الآلي
65_60	المطلب الثالث: متطلبات تطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية
66	خلاصة الفصل الثاني
<b>الفصل الثالث: مساهمة بطاقات الدفع الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي</b>	
68	تمهيد
78_69	المبحث الأول: واقع بطاقات الدفع الإلكترونية في الجزائر
70_69	المطلب الأول: نبذة عن المؤسسات المصدرة لبطاقات الدفع الإلكترونية
71_70	المطلب الثاني: بطاقات الدفع الإلكترونية المقدمة من طرف البنوك التجارية و بريد الجزائر
78_71	المطلب الثالث: تطور بطاقات الدفع الإلكترونية في الجزائر واستعمالاتها
103_79	المبحث الثاني: الإطار المنهجي الوصفي والتحليلي للدراسة التطبيقية
82_79	المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة
94_82	المطلب الثاني: تحليل اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة
102_94	المطلب الثالث: دراسة الارتباط واختبار التوزيع الطبيعي واختبار تحليل التباين الأحادي (Anova) بين محاور الدراسة
103	خلاصة الفصل الثالث
108_105	الخاتمة العامة
115_110	قائمة المراجع
133_117	الملاحق

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
44_42	مؤشرات قياس أبعاد الشمول المالي	(1_1)
71_70	بطاقات الدفع الإلكترونية المقدمة من طرف البنوك التجارية و بريد الجزائر	(2_3)
72	ظهور بطاقة الدفع في الجزائر	(3_3)
73	تطور حجم إصدار بطاقة CIB خلال الفترة 2016_2019.	(4_3)
74	نشاط الدفع عبر محطات الدفع الإلكترونية في الجزائر خلال الفترة 2016_2019	(5_3)
75	عدد الصفقات التي تمت ببطاقات الدفع الإلكترونية في الخطوط الجوية 2017_2019.	(6_3)
76	حجم معاملات الدفع عبر الأنترنت لفواتير الكهرباء والغاز والماء باستعمال بطاقات الدفع الإلكترونية خلال الفترة 2016_2017.	(7_3)
77	الدفع عبر الأنترنت بطاقة الدفع الإلكترونية في مجال التأمين	(8_3)
79	إحصائيات الخاصة بإستثمارات الإستبيان	(9_3)
81	مقياس ليكارت الخماسي	(10_3)
81	المجالات المعيارية لقيمة المتوسط الحسابي	(11_3)
82	اختبار ألفا كرونباخ	(12_3)
83	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	(13_3)
84	توزيع أفراد العينة حسب العمر	(14_3)
85	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	(15_3)
86	توزيع أفراد العينة حسب نوع البطاقة	(16_3)
87	توزيع أفراد العينة حسب مدة استعمال البطاقة	(17_3)
87	بطاقات الدفع الإلكترونية	(18_3)
89_88	تحليل الشمول المالي	(19_3)
92_91	الإنحدار الخطي البسيط	(20_3)

## قائمة الجداول

93	الإنحدار المتعدد	(21_3)
93	معامل الارتباط بيرسون بين بطاقات الدفع الإلكتروني (R1) والشمول المالي (R2)	(22_3)
95	معامل الارتباط بيرسون بين بطاقات الدفع الإلكتروني والوصول إلى الخدمات المالية	(23_3)
96	معامل الارتباط بيرسون بين بطاقات الدفع الإلكتروني و استخدام الخدمات المالية	(24_3)
96	معامل الارتباط بيرسون بين بطاقات الدفع الإلكترونية وجودة الخدمات المالية	(25_3)
97	اختبار التوزيع الطبيعي	(26_3)
98	اختبار تأثير العمر على إجابات محاور الدراسة	(27_3)
99	اختبار تأثير المستوى التعليمي على إجابات محاور الدراسة	(28_3)
100	اختبار تأثير المهنة على إجابات محاور الدراسة	(29_3)
101	اختبار تأثير نوع البطاقة على إجابات محاور الدراسة	(30_3)
102	اختبار تأثير مدة استعمال البطاقة على إجابات محاور الدراسة	(31_3)

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
26	أطراف التعامل بالبطاقة الائتمانية والعلاقة بينهم	(1-1)
31	دورة استخدام الشبك الإلكتروني وإجراءاتها	(2_1)
74	تطور عدد بطاقة CIB المصدرة خلال الفترة 2016_2016	(1_3)
75	نشاط الدفع عبر محطات الدفع الإلكترونية في الجزائر خلال الفترة 2019_2016.	(2_3)
76	عدد الصفقات التي تمت ببطاقات الدفع الإلكترونية في الخطوط الجوية الجزائرية خلال الفترة 2019_2016.	(3_3)
77	حجم معاملات الدفع عبر الأنترنت لفواتير الكهرباء والغاز والماء باستعمال بطاقات الدفع الإلكترونية خلال الفترة 2019_2016	(4_3)
78	الدفع عبر الأنترنت ببطاقة الدفع الإلكترونية في مجال التأمين خلال الفترة 2019_2016	(5_3)
83	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	(6-3)
84	توزيع أفراد العينة حسب العمر	(7_3)
85	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	(8_3)
86	توزيع أفراد العينة حسب المهنة	(9_3)
87	توزيع أفراد العينة حسب نوع البطاقة	(10_3)
88	توزيع أفراد البطاقة حسب مدة استعمال البطاقة	(11_3)
94	سلم معامل الارتباط بيرسون	(12_3)

قائمة الرموز والمختصرات

المصطلح باللغة الأجنبية	المصطلح باللغة العربية	الرمز
Teminal de paiement electronique	بطاقات الدفع غير المؤجلة	TEP
Distrbutery automatique	موزعات الأتوماتيكية	DAB
Guichet Automatique de Banque	شبابيك الآلية	GAB
Basel committe on banking supervision	لجنة بازل المعنية بالإشراف على المصارف	BCBS
Committee on payment and settlements systems	اللجنة المعنية بنظم المدفوعات والتسويات	CPSS
Financial Action Group	مجموعة العمل المالي	FATF
International Association of Deposit Insurers	الجمعية الدولية لضمانى الودائع	INDI
International Federation of Insurance Supervisors	الإتحاد الدولي للمشرفين على الشركات التأمين	IAIS
Theconsultative groupe to the poor assist	المجموعة الإستشارية لمساعدة الفقراء	CGAP
Auomatique Teller Machine	أجهزة الصراف الآلي	ATMs
Local Area Network	الشبكات المحلية	NAL
Wide Area Network	الشبكة الواسعة	WAN
Cassies automatique et relation interbancaires	شركات النقد الآلي والعلاقات بين البنوك	SATIM
Carte interbancaire	بطاقة ما بين البنوك	CIB
Banque nationale d'Algérie	البنك الوطني الجزائري	BNA
Banque Exterieurredd'Algérie	البنك الخارجي الجزائري	BEA
CréditPopulaire'd'Algérie	القرض الشعبي الجزائري	CPA
La Caisse nationale de prevoyance et de reserve	الصندوق الوطني لتوفير والإحتياط	CNEP
Banque de l'agriculture et du développement rural	بنك الفلاحة والتنمية الريفية	BADR
Banque de développement local	بنك التنمية المحلية	BDL
Niveau de signification	مستوى الدلالة	Sig
Test de variance unilatéral	إختبار التباين الأحادي	ANOVA
Degrés de liberté	درجة الحرية	Ddl

## قائمة الملاحق

العنوان	رقم الملحق
استبيان (استمارة)	1
قائمة المحكمين	2
نتائج اختبار صدق وثبات الاستبيان (Alpha de cronbach)	3
نتائج البيانات الديموغرافية	4
نتائج الإحصاءات الوصفية لفقرات الاستبيان	5
إختبارات التوزيع الطبيعي لمخاور الاستبيان	6
اختبار التباين الأحادي <b>Anova</b>	7
احصاءات اختبار ارتباط المتغيرات (اختبار الفرضيات)	8
طلب تقارير تربص	9



# المقدمة العامة

إن التحولات التكنولوجية التي يشهدها العالم في الوقت الراهن تعد ثورة غير مسبوقه لم يشهدها من قبل، ذلك انها اجتاحت كل الدول، المتقدمة منها والنامية، ومست كل المجالات الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية. لكن الاثر الكبير كان على المجال الاقتصادي، حيث ظهر ما يعرف باقتصاد المعرفة كنتيجة لهذه التطورات المتواصلة وهذا مايعتبر نقلة نوعية ادت الى فرض معاملات اقتصادية جديدة متمثلة اساسا في التجارة الالكترونية.

لقد ساهم التطور التكنولوجي الكبير في تسهيل عملية المعاملات المصرفية والاتصال السريع بالنسبة للعملاء، وتقليل الجهد، والوقت نظرا لاعتماده على أساليب إلكترونية حديثة في تقديم الخدمات المصرفية التي تحولت الى خدمات الكترونية كخدمات الصراف الالي ونظام التحويل الالكتروني لنقود والعمليات المصرفية الالكترونية، واستخدام بطاقات الدفع الإلكترونية، وكان ذلك بارزا من خلال الازمة الصحية التي تعرض لها العالم خلال سنة 2020 وهي انتشار وباء كورونا (Covid19) المستجد ولمواجهة الازمة وجدت نفسها البنوك ملزمة بتطوير اسلوبها في تقديم خدماتها اكثر، وتكثيف استخدام بطاقات الدفع الالكتروني في معاملاتها المصرفية سعيا منها على الحفاظ على مكانتها ، وضمان جودة خدماتها وادائها بكفاءة واستمرارية والتحول الى بنوك الكترونية تدريجيا.

يعود توسع رقعة الشمول المالي في العالم وتنامي الخدمات المالية حجما واهمية خاصة بالنسبة لتدفقات والتحويلات المالية الدولية التي عرفت نمو قويا. حيث يسمح الشمول المالي بمنح الفرصة الى جميع الافراد والمؤسسات للولوج الى الخدمات المالية التي لها دور في اداء الاسواق والاقتصاد، ويساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية، وتعد الخدمات المالية من بين القطاعات الاكثر تنظيما في العالم ومع انطلاق شركات التكنولوجيا المالية فقد بات الابتكار في التكنولوجيا المالية من بين المساعي التي يسعى العالم للإقدام عليها في جميع التعاملات، وهذا بتوفيرها لحزمة من الخدمات المتسمة بكفاءة وسرعة التقديم وانخفاض التكلفة ودورها الكبير في تعزيز الشمول المالي وامكانية ايصال الخدمات المالية في مجال المدفوعات والاقراض والتأمين والادخار والاستثمار الى شريحة واسعة من الافراد وادماجهم والمؤسسات المستبعدين ماليا، وبالتالي تعزيز الثقة لدى المتعاملين في الخدمات المصرفية التي تقدمها لهم المؤسسات الرسمية ويعكس الشمول المالي قدرة الافراد والوحدات الاقتصادية بمختلف فئاتها، في الوصول واستخدام الخدمات المالية والمبتكرة والمتنوعة ومساعدات الافراد على ادارت اموالهم ومدخراته بكفاءة وفاعلية.

تسعى الحكومات والمؤسسات المالية الى تعزيز الشمول المالي وتمكين الجميع من الوصول الى الخدمات المالية

## المقدمة العامة

الاساسية وفي هذا السياق تعتبر بطاقات الدفع الالكترونية احد الوسائل الرئيسية التي تساهم في تحقيق هذا الهدف.

**الاشكالية:** بناء على ماسبق تبلورت اشكالية البحث في التساؤل التالي:

الى اي مدى يمكن ان تساهم بطاقات الدفع الالكترونية في تعزيز الشمول المالي ؟

وتندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية التالية:

-هل هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0,05 بين بطاقات الدفع الالكترونية وبعد الوصول إلى الخدمات المالية ؟

- هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0,05 بين بطاقات الدفع الالكترونية و بعد استخدام الخدمات المالية ؟

\_ هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 بين بطاقات الدفع الإلكترونية وجودة الخدمات لمالية؟

**فرضيات الدراسة:** بناء على التساؤلات السابقة يمكن صياغة الفرضيات التالية:

❖ **الفرضية الرئيسية:**

-هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0,05 بين بطاقات الدفع الالكترونية والشمول المالي.

❖ **الفرضيات الجزئية:**

-هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0,05 بين بطاقات الدفع الالكترونية والوصول الى الخدمات المالية

-هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0,05 بين بطاقات الدفع الالكترونية و استخدام الخدمات المالية

-هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0,05 بين بطاقات الدفع الالكترونية وجودة الخدمات المالية

### اهمية الدراسة

تكسبي هذه الدراسة أهمية بالغة كونها تتطرق إلى أحد أهم المواضيع الاقتصادية طرحا على الساحة الأكاديمية والمتعلقة ببطاقات الدفع الإلكترونية والشمول المالي خاصة أن هناك آراء مختلفة حول طبيعة أثرها على المتغيرات الاقتصادية وعلى أداء النشاط الاقتصادي.

### اهداف الدراسة: تسعى هذه الدراسة الى بلوغ الاهداف التالية:

- اعطاء صورة كاملة عن الشمول المالي وبطاقات الدفع الإلكترونية والإحاطة بجميع جوانبهما.
- الربط بين الشمول المالي وبطاقات الدفع الإلكترونية و إبراز العلاقة بينهما.
- التعرف على الشمول المالي وأبعاده.
- معرفة دور بطاقات الدفع الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي.

### دوافع إختيار الموضوع: هناك جملة من الدوافع وراء إختيار هذا الموضوع:

#### ❖ دوافع ذاتية: وتتمثل في:

- \_ طبيعة التخصص والتي تفرض علينا معالجة مثل هذه المواضيع وتقديم بحث أكاديمي يتناسب مع التخصص.
- \_ الميول الشخصي للموضوع كونه من المواضيع الحديثة.
- \_ الرغبة الشخصية في البحث في هذا المجال.

#### ❖ دوافع موضوعية: تكمن في التطورات الحاصلة التي يشهدها النظام المصرفي العالمي خاصة في مجال

المعاملات الإلكترونية، والتي من خلالها يسعى المصرف الجزائري إلى مسايرة هذه التطورات بإعتبار الجزائر إتجهت نحو إقتصاد السوق التي يستدعي ضرورة مواكبة مصارفها للمصارف العالمية.

\_ معرفة ما مدى مساهمة بطاقات الدفع الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي.

#### ❖ منهج الدراسة: اعتمدنا في دراستنا على العديد من المناهج البحثية بغية الاحاطة والامام بمختلف جوانب

الموضوع وللإجابة على الاشكالية المطروحة وكذا اختبار صحة الفرضيات، حيث تم الاعتماد في:

## المقدمة العامة

– الجانب النظري: من خلال الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال الإستعانة بمختلف المراجع والمصادر والمعلومات التي تهتم بموضوعنا والمجلات ورسائل الماجستير والدكتوراه بالإضافة إلى المواقع الإلكترونية، التي تمت في هذا الشأن بهدف توضيح المفاهيم الأساسية لعناصر الموضوع.

– الجانب الميداني: فقد اعتمدنا أولاً على المنهج التاريخي حيث تم التعرض إلى نبذة تاريخية عن تأسيس المؤسسات المصدرة لبطاقات الدفع الإلكترونية وتطورها وتحليل استعمالها خلال الفترة 2016\_2019. ومن أجل التعمق في الدراسة تم الإعتماد على منهج دراسة الحالة بالإعتماد على المنهج الإحصائي التحليلي والمتمثل في المتوسط الحسابي والإنحدار وإختبار ألفا كرونباخ ومعامل الارتباط بيرسون وكذلك إختبار التوزيع الطبيعي واختبار ANOVA.

📌 أدوات الدراسة: اعتمدنا في هذه الدراسة على جملة من أدوات جمع البيانات وهي:

– أدوات مكتبية: تتمثل في الكتب باللغة العربية واللغة الأجنبية، رسائل الماجستير والدكتوراه، بالإضافة إلى المجلات والمواقع الإلكترونية.

– أدوات ميدانية: تتمثل في مقابلة مع القرض الشعبي الجزائري CPA محل الدراسة، كما تم الإعتماد على برنامج EXCEL، وبرنامج SPSS من أجل تسهيل عملية التحليل عن طريق الجداول والأشكال البيانية المساعدة.

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

✓ دراسة فريدة قلقول، مُجد رضا بوسنة (2012\_2013): بعنوان " أهمية أنظمة الدفع الإلكترونية في المصارف"، مذكرة ماستر في مالية والبنوك، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2012\_2013.

حيث توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

– بفضل وسائل الدفع الإلكترونية تم نقل المعاملات المالية والمصرفية من أرض الواقع الفضاء افتراضي أين إختفت المعاملات الورقية والحدود الجغرافية جزئياً، وتم تعويضها بفضاء الأنترنت الذي يتم فيه التواصل عن بعد وبطرق إلكترونية بحتة

## المقدمة العامة

\_\_ الحاجة والتطور وظهور الأنترنت هي أحد الأسباب التي أدت إلى تطور طرق الدفع حيث تم إستبدال وسائل الدفع التقليدية، بطرق دفع أخرى أكثر حداثة تعتمد على الطابع غير الملموس أو الطابع الافتراضي، حيث نجد البطاقات والمحافظ الإلكترونية والشيكات والنقود الإلكترونية والرقمية وغيرها؛

\_\_ ظهرت المصارف الإلكترونية قبل ظهور التجارة الإلكترونية ولكنها انتشرت وتطورت وازدهرت أعماله بظهور التجارة الإلكترونية، إذ نجد أن العلاقة بين المصارف الإلكترونية والتجارة الإلكترونية تعتبر علاقة جدلية حيث ساهم كل منهما في تطوير الأجر.

✓ دراسة لعلاوي نواري، حماني عبد الرؤوف (2020): بعنوان "مساهمة الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي والوقاية من جائحة كورونا في الجزائر"، جامعة يحي فارس، المدية، العدد1، جوان 2020.

وقد هدفت هذه الدراسة إلى:

\_\_ توعية المواطنين على استخدام الدفع الإلكتروني، لإجراء مختلف عملياتهم من منازلهم دون الانتقال على مقرات المؤسسات؛

\_\_ توفير السيولة في الصرافات الآلية، والعمل على صيانتها دوريا لتفادي نفور الزبائن منها جراء الأعطال المتكررة وانقطاعات الشبكة وعدم وجود السيولة؛

\_\_ استمرار بريد الجزائر في تشجيع الدفع الإلكتروني، من خلال مواصلة منح أجهزة نهائي الدفع الإلكتروني للتجار ومحاوله تعميمه.

✓ دراسة بن موسى عمر(2019\_2020): جاءت هذه الدراسة بعنوان "الخدمات المصرفية الإلكترونية ومتطلبات تطويرها في الجزائر"، أطروحة دكتوراه في دراسات مالية، جامعة غرداية، ، وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

\_\_ تطرقت الدراسة إلى بيان مفاهيم عديدة تخص الصيرفة الإلكترونية، بيان لمفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية، وبيان لمفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية والذي يتمثل في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية التقليدية والحديثة، من خلال شبكات اتصال إلكترونية تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين وفقا لشروط العضوية التي تحددها البنوك.

## المقدمة العامة

\_\_ إعتبرت الصيرفة الإلكترونية كظاهرة جديدة وبالرغم من الحاجة إليها، أمرا سابقا لآوانه حيث وحسب الدراسات تفيد أنه يتطلب أولا النهوض بالعمل المصرفي التقليدي ( الذي يجسد عزوف التفكير تدريجيا بالتعامل بالشيكات أو حتى فتح حسابات بنكية)، ثم يتم التفكير تدريجيا في تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية.

✓ دراسة ياسين بن الضب(2019): بعنوان " أثر الشمول المالي على أداء البنوك التجارية الجزائرية خلال 2004\_2005"، مذكرة ماستر في المالية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2019.

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج التالية:

\_\_ أثبتت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين الشمول المالي وجودة الإدارة وكل زيادة في الشمول المالي تؤدي إلى إرتفاع في جودة الإدارة ويمكن تفسير هذه النتيجة على أن الشمول المالي يعزز من كفاءة المصارف وإدارة ومراقبة وتدنية لتكاليف نشاطها مما يجعلها تتميز بالاستخدام المثل لمواردها وهي قادرة على الوفاء بالتزاماتها في الوقت المحدد.

\_\_ أثبتت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين الشمول المالي وسيولة البنك ممثلا بنسبة إجمالي القروض إلى إجمالي الودائع، أي أن الشمول المالي يعزز من سيولة البنوك التجارية في الجزائر.

### حدود الدراسة:

\_\_ الحدود المكانية: تضمنت الدراسة عينة من مستخدمي بطاقة الدفع الإلكترونية .

\_\_ الحدود الزمانية: شملت فترة توزيع الإستمارة وجمعها من أفراد عينة الدراسة للمدة ما بين 5 ماي 2023 إلى غاية 20 ماي 2023.

### صعوبات الدراسة: من أهم الصعوبات التي تعرضنا لها في الدراسة:

\_\_ قلة المراجع باللغة الأجنبية المتخصصة في موضوع البحث.

\_\_ إفتقار المكتبة الجامعية للمراجع المتخصصة في موضوع البحث خاصة الشمول المالي.

\_\_ عدم إستقبالنا من طرف بريد الجزائر وذلك بقرار من الوزارة بعدم قبول المترشحين الجامعيين.

سعيًا منا لتحقيق الأهداف المسطرة وقصد إعطاء القدر الكافي من الإهتمام وللإجابة على الإشكالية سنقسم البحث إلى ثلاثة فصول مستهلة بمقدمة ومنهية بخاتمة، حيث يمثل الفصل الأول والثاني الجانب النظري أما الفصل الثالث الجانب التطبيقي ويمكن إستعراض هيكل البحث كما يلي:

- **الفصل الأول:** جاء بعنوان " الإطار المفاهيمي لبطاقات الدفع الإلكترونية في ظل نظام الدفع الإلكتروني"، حيث تطرقنا فيه إلى أساسيات حول بطاقات الدفع الإلكترونية، بالإضافة إلى وسائل الدفع الإلكترونية.
- **الفصل الثاني:** فقد كان بعنوان "الإطار المفاهيمي للشمول المالي في ظل الصيرفة الإلكترونية" الذي تعرضنا فيه إلى الإطار المفاهيمي للشمول المالي، بالإضافة إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- **الفصل الثالث:** وقد إحتوى هذا الفصل على واقع بطاقات الدفع الإلكتروني في الجزائر ودراسة ميدانية لعينة من مستخدمي بطاقات الدفع الإلكترونية ، وذلك بالإعتماد على أسلوب المقابلة والإستبيان لجمع المعلومات.



# الفصل الأول

## تمهيد:

تعتبر وسائل الدفع الطريقة التي من خلالها يستطيع الفرد دفع أثمان السلع والخدمات التي يتحصل عليها، وقد تطورت وسائل الدفع على مر الزمن تبعاً لتطور الحياة الاقتصادية وظروف السوق والتطورات التكنولوجية فقد بدأت بنظام المقايضة، ثم بعد ذلك ظهرت النقود السلعية ثم بدأ استخدام النقود الورقية، وفي الأخير ونتيجة للتقدم التكنولوجي ظهرت الأساليب الإلكترونية التي تحل محل الأساليب التقليدية وسرعان ما انتشرت انتشاراً واسعاً نتيجة للمميزات التي تحققها سواء للمستهلك أو المصدر أو التاجر.

ومن خلال هذا الفصل سيتم تناول الإطار النظري لبطاقات الدفع الإلكترونية في ظل نظام الدفع الإلكتروني، حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى أساسيات حول البطاقات الإلكترونية و في المبحث الثاني إلى وسائل الدفع الإلكتروني.

ولقد جاء هيكل الفصل الأول كما يلي:

المبحث الأول: أساسيات حول بطاقات الدفع الإلكترونية

المبحث الثاني: وسائل الدفع الإلكتروني

## المبحث الأول: أساسيات حول بطاقات الدفع الإلكترونية

لقد أصبحت البطاقات الإلكترونية ضرورة لا غنى عنها للمواطن في كل أنحاء العالم ، لا سيما في الدول المتقدمة بحيث نجد في محفظة كل فرد بطاقة إلكترونية على الأقل، نظرا لتزايد الحاجة المستمرة لها، وما يمكن أن تمنحه لحاملها خاصة في الأسفار من سهولة حملها وكذا استخدامها، بالإضافة إلى الفائدة التي تعود بها على كل من التجار من جهة والبنوك والمؤسسات المالية من جهة أخرى .

### المطلب الأول: ماهية بطاقات الدفع الإلكترونية

#### 1. مفهوم بطاقات الدفع الإلكترونية

سبق وأن ذكرنا، أنه من الصعب تحديد مفهوم شاملا لبطاقات الدفع الإلكترونية خاصة و أن التشريعات المختلفة لم تتناولها بالتعريف بصورة واضحة ودقيقة، وعلى هذا ونظرا للاستعمال الواسع لهذه البطاقات الإلكترونية ، فالبعض يسميها البطاقات البلاستيكية ، والبعض يسميها البطاقات الدائنية، والبعض الثالث يسميها البطاقات البنكية، وهناك من سماها بطاقات الائتمان.. إلخ<sup>1</sup> و من بين التعريفات الواردة بشأنها "تصدر هذه البطاقات من ورق بلاستيك أو مادة أخرى يصعب العبث في بياناتها أو تزويرها ، و يذكر فيها اسم العميل الصادرة له عنوانه ورقم حسابه لدى الجهة التي أصدرتها ،وعندما يحصل هذا العميل على سلعة أو خدمة معينة فبدلا من أن يدفع الثمن فورا فإنه يقدم بطاقة الاعتماد إلى البائع الذي يدون بياناتها في الفاتورة التي يوقعها العميل ثم يرسل البائع الفاتورة إلى مصدر البطاقة حيث يسدها له، ثم تقوم الجهة مصدرة البطاقة بإرسال الفاتورة إلى العميل آخر كل شهر أو مدة متفق عليها طالبة سددها"<sup>2</sup>. كما يمكن تعريفها على "أنها بطاقة مستطيلة الشكل مصنوعة من مادة الكلوريد فنيل غير المرن، تحمل بيانات مرئية منها اسم و شعار المؤسسة العالمية الراعية لها واسم البنك المصدر لها واسم ورقم حساب العميل وفي بعض الأحيان صورته،

<sup>1</sup> مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق، " الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص352.

<sup>2</sup> بن عميور أمينة، "البطاقات الإلكترونية للدفع والقرض والسحب"، مذكرة ماجستير في الحقوق، تخصص قانون الخاص، جامعة منتوري، قسنطينة، 2004\_2005، ص11.

وتاريخ انهاء الصلاحية، وبيانات أخرى غير مرئية تثبت على الشريط المغناطيسي وتتعلق البيانات المشفرة والخاصة والتي تتعلق بالبنك والعميل<sup>1</sup>. و قد وضع مركز البطاقات بالبنك الأهلي المصري تعريفا جامع لما أسماه ببطاقات الدفع البلاستيكية مفاده أنها "أداة مصرفية للوفاء بالالتزامات مقبولة على نطاق واسع محليا ودوليا لدى الأفراد والتجار والبنوك كبديل لدفع قيمة السلع والخدمات المقدمة لحامل البطاقة مقابل توقيعه على إيصال بقيمة التزامها الناشئ عن شرائه للسلعة أو الحصول على الخدمة على الخدمة على أن يقوم التاجر بتحصيل القيمة من البنك المصدر للبطاقة عن طريق البنك الذي صرح له بقبول البطاقة كوسيلة دفع ويطلق على عملية التسوية بين البنوك الأطراف فيها اسم نظام الدفع الإلكتروني والذي تقوم بتنفيذه الهيئات الدولية المصدرة للبطاقات".

من خلال التعاريف السابقة نستخلص أن البطاقات الإلكترونية هي بطاقات مستطيلة الشكل تصدر من البلاستيك ، تحمل بيانات خاصة بصاحبها وبالمؤسسة المصدرة ،بالإضافة إلى بيانات غير ظاهرة في البطاقة،فهي تعتبر وسيلة دفع ذلك لاستخدامها كوسيلة وفاء عن وسائل الوفاء الأخرى كالنقود والشيكات.<sup>2</sup>

### 2. خصائص البطاقات الدفع الإلكترونية

يتبين من التعاريف السابقة الدفع الإلكتروني أنها تجمعهم خصائص تميزهم عن غيرها من البطاقات المصرفية المشابهة، والتي تصدرها البنوك لعملائها، وكذا تميزها عن نظم الدفع الأخرى ، وتمثل أهم هذه الخصائص في:

#### 1.2 تعدد أطراف العلاقة القانونية في بطاقات الدفع الإلكتروني :

بحيث يجمع هذا النوع من البطاقات بين مجموعة من الأشخاص:

**1.1.2 الطرف مصدر البطاقة :** بحيث تصدر بطاقات الدفع من البنوك و المؤسسات المالية الكبيرة المنتشرة في أنحاء العالم، والتي تتعاقد مع المركز العالمي للبطاقة، الذي يوافق على إنشاء هذا النوع من البطاقات، ويوافق على عضوية هذه البنوك و المؤسسات المالية في إصدارها. بحيث تقوم هذه الأخيرة بتقديم هذه البطاقات لعملائها من أجل تسهيل عملية الوفاء بمختلف احتياجاتهم.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> باطلي غنية، " وسائل الدفع الإلكترونية"، مطبعة دار هومه، الطبعة الأولى، حي لابروريار، بوزريعة، الجزائر، 2018، ص139.

<sup>2</sup>مصطفى كمال طه، مرجع سابق ذكره، ص141.

<sup>3</sup>باطلي غنية، المرجع نفسه، ص 140.

**2.1.2 التاجر:** وهو الطرف الثاني في هذه العلاقة، والذي يمكن أن يكون شخص طبيعي، ولكن غالباً ما يكون شخصاً معنوياً كالشركات والمؤسسات التي تقبل الوفاء بهذا النظام عن طريق اتفاق سابق بينها وبين البنك المصدر للبطاقة، فيتم الدفع من طرف الحامل بهذه البطاقة ليقوم البنك بتحويل مبلغ المشتريات من حساب الحامل إلى حساب التاجر.

**3.1.2 حامل البطاقة:** وهو العميل الذي يمكنه البنك المصدر من الحصول على بطاقة الدفع ليقوم باستخدامها في الحصول على مختلف السلع والمشتريات من المحلات التجارية، التي تقبل العمل بهذا النظام، والوفاء عن طريقها بمجرد تقديمها له ومن هنا يبرز الفرق بين بطاقة الوفاء و الشيك، من خلال هذه الخاصية، إذ يحتاج هذا الأخير إلى طرفين في الوفاء، وهما الساحب والمستفيد، أما المسحوب عليه فلا يعدو أن يكون إلا وكيلاً عن الساحب في الوفاء بالدين كما أن الساحب قد يكون هو نفسه المستفيد، فنكون هنا أمام طرفين فقط، وكل من هؤلاء الأطراف، لا يمكن أن يحل محل الآخر أو يجمع صفتين معاً، لأنه لو حصل ذلك فلن نكون أمام نظام الدفع بالبطاقات.

### 2.2 استقلالية العلاقات القانونية الناتجة عن التعامل ببطاقات الدفع الإلكتروني<sup>1</sup>:

إن تعدد أطراف البطاقة نتيجة لا يمكن نفيها، و بالتبعية فتقوم بين هؤلاء الأطراف علاقات قانونية ثنائية تجمع بين كل طرفين، وتستقل كل منها عن الأخرى، إذ يستلزم الأمر وجود عقد مبرم بين مصدر البطاقة والتاجر، وعقد آخر لا بد منه بين التاجر وحامل البطاقة، وآخر بين الحامل ومصدر البطاقة.

فلاحظ وجود ثلاث عقود مبرمة بين أطرافها، وكل عقد من هذه العقود مستقل عن الأخر، ويترتب عن هذه الخاصية نتيجتين مهمتين وهما:

نظراً لطبيعة بطاقة الدفع، فإن الوفاء الذي تم بها وفاء مطلق، بحيث لا يمكن للتاجر أن يرجع على الحامل إذا أفلس البنك المصدر، بل يدخل في تفليسة البنك المفلس، ويكون دائناً له، ومن حقه الحصول على دينه مثله في ذلك مثل بقية الدائنين، غير أن عدم وجود مقابل مشتريات العميل الحامل لدى البنك الذي أشهر إفلاسه، فإنه بإمكان التاجر في هذه الحالة الرجوع على الحامل لاستيفاء كامل دينه ثمن المبيعات، لا يجوز لأي طرف من الأطراف أن يستمد دفوعاً في مواجهة طرف آخر نجمت عن علاقة قانونية هو ليس طرفاً فيها.

<sup>1</sup> باطلي غنية، المرجع نفسه، 141.

### 3.2 استقلال الالتزامات الناشئة عن استعمال بطاقات الدفع الإلكتروني:

هذه الخاصية هي نتيجة حتمية عن الخاصية السابقة، فاستقلال العلاقة القانونية بين أطراف بطاقة الدفع يؤدي بالضرورة إلى نشوء التزامات أصلية، فيتحمل كل طرف بشكل أصيل في مواجهة الآخر، إذا ما يميز بطاقة الدفع عن غيرها من وسائل الدفع التقليدية، فالشيك المصرفي لا وجود فيه لعقد يربط البنك بالدائن المستفيد، إذ يعتبر البنك وكيلا عن الساحب المدين، في حين يلتزم المصدر لبطاقة الوفاء بصفة أصلية تجاه التاجر مورد السلعة أو الخدمة التي قدمها لحامل البطاقة.

### 4.2 عدم خضوع البطاقات للتنظيم القانوني الخاص بوسائل الدفع التقليدية: لقد اكتفى المشرع الجزائري

بتحديد بطاقتين اثنتين وهي بطاقة السحب وبطاقة الدفع بموجب تعديل القانون التجاري في سنة 2005 وتكلم كذلك على أمر الدفع بموجب البطاقة غير قابل للرجوع فيه مثلما فعل بالنسبة لأمر التحويل والاقتطاع، وعليه فيمكن القول أن المشرع لم ينظمها تنظيما خاصا، ولا تخضع البطاقات كوسيلة أداء جديدة إلى القواعد الخاصة والمطبقة على وسائل الأداء التقليدية منها الشيك، وبالتالي تنطبق عليها القواعد و الممارسات البنكية والقواعد العامة التي تنطبق على العقود، بالإضافة إلى القواعد التي تتماشى والطبيعة الخاصة للبطاقة من ذلك بعض القواعد المعروفة في الشيك من بينها المعارضة في الوفاء بموجب الشيك يمكن تطبيقها على البطاقات المادة 506 /1 من القانون التجاري الجزائري، وكذلك المواد التي تعاقب على جرائم التزيف والتزوير المادة 219 من قانون العقوبات الجزائري وبعض القواعد المنصوص عليها في قانون العقوبات في القسم السابع المتعلق بالمساس بأنظمة المعالجة الآلية للبيانات المواد 394 مكرر وما بعدها.<sup>1</sup>

### 3. أهمية بطاقات الدفع الإلكترونية

أما عن أهمية البطاقة و مزاياها فيتفق جميع الذين كتبوا في بطاقة الائتمان على أهميتها للأفراد و فائدتها لجميع المتعاملين بها ويبدو أن إصدار البطاقة أصبح من الخدمات المصرفية المهمة ومن الحاجات الأساسية للأفراد في المجتمعات النامية والمتقدمة ويعود ذلك للمزايا التي تقدمها هذه البطاقات:<sup>2</sup>

- أنها أداة ووسيلة دفع ووفاء وتداول في دول العالم بدلا من مخاطر حمل النقود.
- أنها أداة ائتمان لأنها تعطي فترة سداد عندما لا يكون رصيد كاف بعض البطاقات.

<sup>1</sup> باطلي غنية، المرجع نفسه، 144.

<sup>2</sup> عبد الهادي مسعودي، " الأعمال المصرفية الإلكترونية"، دار اليازوري العلمية، 2016، 56.

- وسيلة سهلة ومرنة لسداد تكاليف السفر و السياحة وإتمام الصفقات التجارية.
- توفير عنصر الأمان لعدم استخدام غيره لها حتى في حالة السرقة .
- أما على المستوى الاقتصادي فتتضح أهمية هذه البطاقات في التالي:
- زيادة النشاط الاقتصادي وتفعيل الدورة الإنتاجية في المجتمع.
- تخفيض تكاليف إصدار البطاقة وطباعة النقود.
- تخفيض تكاليف العد والاستلام والتسليم.
- تغيير الثقافة المصرفية لدى البنوك.
- تقليل الاعتماد على الشيكات والكمبيالات غير التجارية.
- زيادة فترة ثبات أرصدة ودائع الزبائن لدى البنوك ومن ثم إتاحة هذه الودائع للتوظيف<sup>1</sup>.

### المطلب الثاني: أنواع البطاقات الدفع الإلكترونية

لقد نتج عن التعامل البنكي، والمؤسسات المالية، العديد من البطاقات الإلكترونية، والتي تبدو متشابهة من حيث تكوينها المادي، وكذا شكلها الخارجي، إلا أنها تختلف من حيث الوظيفة، فمن الناحية الاقتصادية هناك أربعة أنواع من البطاقات الدفع الإلكترونية وهي: بطاقات الوفاء، بطاقات الائتمان، بطاقات السحب، بطاقات الضمان.

#### 1. بطاقات الوفاء<sup>2</sup> les cartes de paiement

من منطلق تسمية هذه البطاقة فهي لا تمنع عملية السحب، بمعنى أنها تسمح لحاملها القيام بعمليات السحب في مفهوم قانون النقد والمال الفرنسي: "تشكل بطاقة الوفاء كل بطاقة صادرة عن مؤسسات الائتمان أو هيئة مذكورة في المادة 1/518 وتسمح لحاملها من سحب وتحويل الأموال".

وهي تلك البطاقة التي تخول لصاحبها أداء جميع المبالغ المترتبة في ذمته اتجاه مورديه، أو عن طريقها يقوم مصدر البطاقة بالوفاء بالفاتورة التي يوقعها الزبون (حامل البطاقة) للتاجر المنخرط، أو الورد الذي يقبل التعامل مع البنك للبطاقة.

<sup>1</sup> عبد الهادي مسعودي، مرجع نفسه، ص 55.

<sup>2</sup> باطلي غنية، مرجع سابق ذكره، 153.

فهذه البطاقة في معناها الضيق هي وسيلة بسيطة للتسوية، وهي لا تشكل على الإطلاق عملة أداء نقدية، فهي كعملية التحويل تسمح بتنفيذ عملية الوفاء والتي تتم بإنقاص حساب الحامل للبطاقة، وقيد المبالغ في الجانب الدائن لحساب المورد. فهي كالتحويل في أنها تحل محل النقود في الوفاء لكنها ليست نقود ولا عملة نقدية. وتبعاً لذلك فالوفاء بها يتطلب تدخل شخصان أو ثلاثة أشخاص.

وتسمى بطاقات الدفع بالبطاقات البنكية أو بطاقات الاعتماد Accreditive ولها هدفين: فكلاهما تسمح بالمقابل لحاملها باشتراك سنوي و القيام بالوفاء لفائدة مورديه، فمن جهة فهي تضمن وفاء الفواتير في حدود مبلغ محدد سلفاً، ومن جهة أخرى فبطاقة الوفاء في مفهومها الضيق هي وسيلة بسيطة للوفاء مثل التحويل.<sup>1</sup>

وفي الواقع العملي يمكن تقسيم بطاقات الوفاء إلى فئتين: **البطاقة المدينة Carte De Credit** و**بطاقة الدائنة Accreditive**.

• **البطاقة المدينة:** تظهر البطاقة المدينة بالخصوص كوسيلة لأداء وظائف الحسابات البنكية، حيث يكون مصدر البطاقة هو بنك العميل الذي يدير حسابه، بمعنى آخر تشترك الجهات المصدرة في تشغيل الحسابات البنكية.<sup>2</sup>

• **البطاقة الدائنة:** تصدر هذه البطاقة الدائنة من مؤسسات الائتمان التي لا تشرف على الحسابات البنكية للعميل، بمعنى هذه البطاقة تصدرها مؤسسات غير المؤسسات المالية شركات مالية لا تدير الحسابات مثل أمريكان إكسبريس ودينر كلوب.

وفي هذه الحالة يجب على العميل الوفاء لهذه المؤسسات المصدرة قيمة الفواتير التي قامت بتسويتها، سواء بواسطة شيك أو عن طريق اقتطاع أوتوماتيكي على حسابه البنكي وهذا هو الشائع. ويمكن التمييز كذلك بين: بطاقات الدفع المؤجلة Differe وبطاقات الدفع غير المؤجلة Nom Differe.

• **بطاقة الدفع غير المؤجلة:** تسمح للحامل بإتمام الحصول على الخدمات والمشتريات من عند التجار المجهزين بنهايات إلكترونية للوفاء tpe)teminal depaiment electronique)، وقدما كانت تسمى مباشرة إذا كانت tpe يتم عبر الخط (الشبكة) بمعنى وجود اتصالات دائمة مع البنك انطلاقاً من وجود خط هاتفى بسيط.

<sup>1</sup> باطلي غنية، مرجع سابق ذكره، 154.

<sup>2</sup> عبد الهادي بسيوني، "أساسيات ومبادئ التجارة الإلكترونية"، دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر، 1997، ص 72.

وتتم تسوية العملية مباشرة أي لحظة الشراء عن طريق التحويل من حساب الحامل إلى حساب التاجر، على الخط مباشرة. أما إذا كان tpe ليس على الخط offline فيتم تنفيذ العملية من المفروض في اليوم الموالي، حيث يتم تسجيل جميع المعاملات وحفظها على دعامة ممغنطة ويتم تحويلها مرة واحدة كل يوم لكمبيوتر البنك.

• **بطاقة الدفع المؤجلة:** في هذا النوع من العمليات التي يتم تسويتها بهذه البطاقات يوجد فارق زمني بين تاريخ الفاتورة وبين تقييد الدين في حساب الحامل، وفي الحقيقة نكون أمام وفاء مؤجل والذي يظهر على أنه ائتمان يعمل أو لا وفيما إذا كان آخر الشهر أم لا.

ولا تعتبر بطاقات الوفاء المؤجل بطاقات ائتمان، فالوفاء المؤجل لا يشكل ائتمان حقيقي، حيث أن قواعد قانون القرض الاستهلاكي لم تحترم هنا، ولا تنطبق قواعده على هذه البطاقة، وعليه فقضاة الموضوع أشاروا إلى أن وضع بطاقة اعتماد مدينة مؤجلة لآخر الشهر لا يمكن أن تماثل بأي حال عملية الائتمان تحليلها على أنها تسليم لوسيلة معتمدة في حدود مبلغ معين تناسب الحامل في مواجهة المورد المعتمد من طرف مصدر البطاقة، والتشريع الفرنسي الحالي المتعلق بعلاقات الائتمان الخاص بالأفراد، وكذا احكام المواد 1/311 و7/311 من قانون الاستهلاك لا تطبق على هذه الأحوال.

وكذلك هي ليست بطاقة ائتمان لأنها تحمل تعهدا من البنك مصدر البطاقة بتسوية الدين بين الحامل والتاجر، وأن هناك رصيد دائن لحامل البطاقة ولا تنطوي على أي تعهد من البنك بتقديم تسهيلات ائتمانية ومن أمثلتها البطاقة الزرقاء في فرنسا carte bleula حيث تعتبر بطاقة وفاء بطريقة الدفع غير المباشر.<sup>1</sup>

ولقد ذهب القانون الفرنسي الجديد الصادر 1 جويلية 2010 في نفس المعنى، حيث استثني من مجال تطبيق الأحكام المتعلقة بالقرض الاستهلاكي للبطاقات التي تعرض مديونية مؤجلة والتي لا تتعدى 40 يوما. ولا وجود لفوائد غير الاشتراك السنوي المرتبط بالفائدة لوسيلة الوفاء هذه. ويشترط لمنح هذا النوع من البطاقات وجود حساب بنكي لحاملها ومن ثمة إعطاء صلاحية للبنك المصدر للبطاقة ان يسحب من رصيد حامل البطاقة مباشرة قيمة المشتريات و الخدمات التي تحصل عليها عن طريق استخدام البطاقة في ضوء المستندات الموقعة من طرفه.

<sup>1</sup> باطلي غنية، مرجع سابق ذكره، 156.

## 2. بطاقة الائتمان creditcards<sup>1</sup>:

وهي بطاقات خاصة يصدرها البنوك أو المؤسسات المالية الأخرى لعملائها كخدمة إضافية، وهي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات، ومن الأمثلة عليها، visa card, mastercards، وتصدر هذه البطاقات البنكية من قبل مجموعة من المنظمات العالمية والمؤسسات المالية والتجارية مثل، فيزا visa international، ماستر كارد master card internationale، أمريكيان إكسبريس American Express، ديتر كلوب Diter Club، وغيرها من مؤسسات البطاقات الائتمانية الرائدة عالميا والتي تصدر بطاقات متنوعة مثل بطاقات الصرف البنكي لكافة العملاء، بطاقات الأعمال التجارية لرجال الأعمال، بطاقات التعاون مع شركات الطيران، بطاقات الصرف الشهري، بطاقات التسجيل على الحساب Charge Cards، بطاقات الخصم أو الدين Debit Cards، بطاقات الائتمان الافتراضية Virtual Credit Cards.

## 3. بطاقات السحب les cartes de retrait<sup>2</sup>:

هذا النوع من البطاقات تحول لحاملها إمكانية سحب مبالغ نقدية من حسابه بحد يومي أقصى متفق عليه، بين البنك والعميل، وذلك من خلال أجهزة خاصة، وهي الموزعات الأتوماتيكية Distributeur (DAB) Automatique، والشبابيك الألية Guichet Automatique (GAB) العائدة للبنوك المصدرة.

وقد عرفتها المادة 1\_132 (1062/2001) على أنها "تعتبر بطاقة سحب كل بطاقة مصدرة من قبل مؤسسة أو منشأة أو مصلحة تسمح لحاملها فقط بسحب الأموال.

وعلى ذلك بطاقة السحب وظيفتها في حدود سحب النقود، دون إمكانية استخدامها في تحويل الأموال بمعنى أنها تستخدم في الدفع، وهذا النوع من البطاقات، لا يصدر من مؤسسات القرض، كما لا تؤخذ من خلال استخدامها فوائد أو عمولة، على مختلف الخدمات، إذ تعتبر بطاقات السحب، مكاملة لخدمات الصندوق، والتي عوضت آليا، لرفع وإزالة الصعوبات القانونية.

<sup>1</sup> محمد عبد حسين الطائي، "التجارة الإلكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة"، دار الثقافة، عمان الطبعة الأولى، 2010، ص 186\_187.

<sup>2</sup> باطلي غنية، مرجع سابق ذكره، ص 153.

وتكون عملية سحب النقود العينية بواسطة استخدام البطاقة ، بقيام العميل أو حامل البطاقة بإدخال بطاقته إلى جهاز الحاسب الآلي، الذي يطلب منه إدخال رقمه السري ، ثم تحديد المبلغ المراد سحبه ، وبعد الصرف يسترد العميل بطاقته آليا، ويسجل هذا المبلغ مباشرة في الجانب المدين من حساب العميل.<sup>1</sup>

كما أن الجهاز يرفض الصرف في الحالة التي يكون فيها رصيد العميل غير كاف لدى البنك، ومن ثم هذا النوع من البطاقات لا يمكن أن تمكن حاملها من الحصول على أي ائتمان ، لأنه وفي نهاية الأمر ، بطاقة السحب ما هي إلا وسيلة تضعها البنوك لخدمة العملاء، وتوفر احتياجاتهم وتسهيل أمورهم ، لأن الأمر يتعلق بالتزام البنك برد المبالغ المودعة لديه إلى صاحبها (العميل) ، ولكن بطريقة أكثر تحضرا وأكثر سهولة تتمثل في السحب الآلي ، والأمر لا يخلو من عملية أمر يصدر من العميل إلى البنك بصرف المبلغ المطلوب، وقيام البنك بقيده في الجانب المدين للعميل.<sup>2</sup>

هذا النوع من البطاقات، تعد له البنوك الموزعات والشبائيك الأتوماتيكية في المطارات ومراكز التسويق، والسكك الحديدية، والفنادق... الخ.

#### 4. بطاقات الضمان Carte de garantie de cheque:<sup>3</sup>

هناك من الدول من تعتبر أن إصدار بطاقات الإئتمان عملية مكلفة وخطيرة، فالتجته وبصفة خاصة دول أوروبا الغربية إلى إصدار بطاقات ضمان الشيكات لتشجيع الوفاء بالشيك، حيث كان يعد وسيلة وفاء أقل تقدما في هذه الدول عن غيرها. على خلاف الدول التي تبنت بطاقات الإئتمان والتي كان هدفها إحلال البطاقة محل الشيك مرتفع التكاليف.

وبطاقة ضمان الشيكات ليست أداة وفاء في حد ذاتها، فهدفها هو ضمان الوفاء بالشيكات في حدود مبلغ متفق عليه ومحدد ، حيث قد يرتبط الإئتمان بضمان الوفاء ففي هذه الحالة يعتبر مصدر البطاقة ملزم بتسوية الفواتير إلى غاية مبلغ يحدد مسبقا، وهي بطاقة ائتمان غير عادية يتعهد بموجبها البنك مصدر البطاقة لحاملها بأن يضمن أداء الشيكات المسحوبة من طرفه على هذا البنك طبقا للشروط المتفق عليها بين الطرفين، أو وفقا لنظام

<sup>1</sup> لوصيف عمار، " استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرون مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية"، مذكرة ماجستير في العلوم

الاقتصادية ، تخصص التحليل والاستشراف الاقتصادي، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008\_2009، ص 13.

<sup>2</sup> المراكز المالية المصرفية، " أجهزة الصراف الآلي الضخمة"، مذكرة ماجستير، قسم علوم التسيير، فرع النقود والمالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر، 2005، ص 63.

<sup>3</sup> باطلي غنية، مرجع سابق ذكره، 154.

عمل البطاقة، وعليه فالحامل عند سحب شيك لأمر التجار يقوم بإبراز البطاقة، وتدوين رقمها على ظهر الشيك، والتوقيع على الشيك، ويقوم التاجر بالتأكد من مطابقة اسم وتوقيع صاحب الشيك بالإسم والتوقيع المدونين على البطاقة، وكذا التحقق من مطابقة الرقم المدون على ظهر الشيك مع الرقم المدون على البطاقة. بالإضافة إلى التحقق من مدة صلاحية البطاقة للاستعمال.<sup>1</sup>

وفي حالة تحقق هذه الشروط فإن المستفيد من الشيك يضمن وفاء قيمته من طرف المؤسسة البنكية المصدرة للبطاقة ولو كانت المؤونة أو الرصيد غير كاف أو منعدم لدى صاحب البطاقة إذا كان المبلغ المدون في الشيك متفقا مع الحد الأقصى المتفق عليه مسبقا بين البنك مصدر البطاقة والزبون صاحب البطاقة، ومن بين هذه البطاقات بطاقة أورو شيك Eurocheque المنتشرة في فرنسا والتي تمكن من سحب أموال سواء في فرنسا أو في الخارج ولكن بالعملة المحلية بناء على تقديم البطاقة مصحوبة بدفتر الشيكات أورو شيك فهذه البطاقة تجعل البنك مصدر البطاقة في مركز الكفيل المتضامن مع العميل صاحب البطاقة .

إلا أن هذه الصيغة وخاصة بالنسبة للاورو شيك انتقدت بشدة لأنها تؤدي إلى التقليل من قيمة الشيكات العادية بالإضافة إلى ارتفاع الائتمان (النفقات) التي تفرضها على هذا النوع من البطاقات (المتعاملين بالبطاقات)، وبموجب القرار الصادر في 25 ماي 1992 عقبته اللجنة الأوروبية على الاتفاق الموقع سنة 1989 بملنسكي بين المؤسسات المالية الفرنسية والجمعية الأوروبية بسبب مخالفة هذا الاتفاق للمادة 85 للمجموعة الاقتصادية الأوروبية لأنه يسعى إلى جعل الاورو شيك أقل جاذبية من بطاقات الائتمان.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> نادر شعبان، إبراهيم سواح، "النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الإلكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص 19.

<sup>2</sup> باطلي غنية، مرجع سابق ذكره، 155.

### المطلب الثالث: مزايا وعيوب بطاقات الدفع الإلكترونية

#### 1. مزايا بطاقات الدفع الإلكترونية:<sup>1</sup>

##### 1.1 بالنسبة لحامل البطاقة: تتجلى مزاياها في :

- سهولة الاستعمال
- توفير الجهد والوقت
- توفير عنصر الأمان مقارنة بالنقود الورقية
- الحد من استعمال الأوراق ومختلف الإيصالات
- تعدد مجالات الاستخدام
- تجنب مخاطر التزوير
- إمكانية الحصول على الائتمان
- السرية ، حيث يعتمد استخدامها على أرقام سرية خاصة بالمستخدم

##### 2.1 بالنسبة لمصدر البطاقة:

- يجني أرباحا نتيجة الرسوم المفروضة على الاستخدام
- إجبار التجار على فتح حسابات، لإمكانية التعامل بنهائي نقاط البيع ، وبالتالي كسب المزيد من الزبائن، مما يعزز الشمول المالي
- توفير التكاليف مقارنة بالوسائل التقليدية
- ارتفاع حجم السيولة لديه لعدم تسرب النقود

##### 3.1 بالنسبة للتاجر:<sup>2</sup>

- تنشيط تجارته أكثر، بحيث لا يشعر المستهلك بمدفوعاته من خلال البطاقة على عكس الدفع النقدي
- التخلص من عبء ملاحقة الديون

<sup>1</sup>لعلوي نوري، حماني عبد الرؤوف، " مساهمة الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي والوقاية من جائحة كورونا"، جامعة يحي فارس، المدية، العدد 12، 29\_12\_2020، ص46.

<sup>2</sup>لعلوي نوري، مرجع سابق ذكره، ص47.

- توفير حماية ودقة أكثر لمحاسبته

## 2. عيوب بطاقات الدفع الإلكترونية

تتمثل عيوبها في<sup>1</sup>:

**1.2 بالنسبة لحاملها:** تؤدي إلى زيادة الافتراض و الإنفاق مما يتجاوز القدرة المالية وبالتالي عدم القدرة على

سداد قيمة البطاقة في وقتها وبالتالي وهو وضع اسمه في القائمة السوداء

**2.2 بالنسبة للتاجر:** إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي

التعامل معه ويضع في القائمة السوداء وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري.<sup>2</sup>

**3.2 بالنسبة لمصدرها:** أهم خطر يواجه مصدرها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم

وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.

<sup>1</sup> بارش آسيا، سفاري أسماء، " وسائل الدفع الإلكترونية ومدى تطبيقها في الجزائر"، مذكرة ماستر في تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية علوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2012\_2013، ص50.

<sup>2</sup> طارق عبد العال حمادة، " التجارة الإلكترونية الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية"، الدار الجامعية، القاهرة، 2008، ص145\_146.

## المبحث الثاني: وسائل الدفع الإلكتروني

تشهد العديد من الدول المختلفة الكثير من التحولات الاقتصادية والاجتماعية نتيجة للثورة في تكنولوجيا الاتصالات الحديثة، وكان من الطبيعي أن تؤثر على التعاملات لما كانت النقود تمثل الوسيط الذي يستخدم في هذه التعاملات كان من الضروري أن تشهد بدورها تطورات تعكس هذه التحولات حيث ظهرت وسائل الدفع الإلكتروني التي أصبحت متغير جديد تتميز بعدة مزايا وخصائص تميزها عن غيرها من وسائل الدفع، فقد فرضت هذه الأخيرة نفسها على عدة مجالات بسبب التطور الهائل لشبكات الأنترنت في فترة قصيرة.

### المطلب الأول: ماهية وسائل الدفع الإلكتروني

#### 1. مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني

مصطلح الدفع الإلكتروني مصطلح واسع يجمع بين طياته وسائل الدفع التي تستخدم فيها تكنولوجيا متقدمة للوفاء، مثل التحويل الإلكتروني للأموال، الشيك الإلكتروني، الكمبيالة الإلكترونية، الدفع بالبطاقة الإلكترونية (بطاقة الائتمان أو بطاقة الوفاء) والدفع بالنقود الإلكترونية<sup>1</sup>. ويعرف الدفع الإلكتروني على أن " عملية يتم من خلالها استبدال القيمة المالية بالبضاعة، أو بالخدمات أو بالمعلومات، التي تستخدم وسيطا لتسهيل عملية التبادل مثل البنك". وعليه، فإن الدفع المباشر عبر الأنترنت إما أن يعتمد على وسائل الدفع ببطاقات الدفع الإلكتروني أو يعتمد على النقود الإلكترونية أو بالاستعانة بوسيط أو بمحفظة نقود إلكترونية.

كما تعرف وسائل الدفع الإلكتروني على أنه " أنظمة الدفع التي تتم إلكترونيا بدلا من ورق الكشف والبيانات، ويمكن الشخص من محاسبة فواتيره الكترونيا، أو القيام بتحويل النقود الكترونيا عبر حسابه البنكي الخاص، وتعرف أيضا بأنها " وسيلة إلكترونية بما قيمة نقدية مخزونة بطريقة الكترونية كبطاقة أو ذاكرة كمبيوتر، مقبولة كوسيلة للدفع بواسطة متعهدين غير المؤسسة التي أصدرتها، يتم وضعها في متناول المستخدمين كبديل عن العملات النقدية والورقية وذلك بهدف إحداث تحويلات إلكترونية لمدفوعات ذات قيمة محددة"<sup>2</sup>

<sup>1</sup> أحمد بورس، د. السعيد بريكة، " أعمال الصيرفة الإلكترونية الأدوات والمخاطر"، الطبعة الأولى، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2014، ص 203.

<sup>2</sup> قطاف عقبة، بومعروف فاطمة الزهراء، " الواقع المحاسي لوسائل أنظمة الدفع الإلكتروني في المؤسسة الاقتصادية"، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد 1، جوان 2021، ص 309.

وتطرق المشرع الجزائري إلى تعريف وسائل الدفع الإلكتروني في المادة السادسة من القانون 18\_04 المؤرخ في 10 ماي 2018 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتجارة الإلكترونية للسلع والخدمات، حيث عرف وسيلة الدفع الإلكتروني بأنها "كل وسيلة دفع مرخص بها طبقا للتشريع المعمول به تمكن صاحبها من القيام بالدفع عن قرب أو عن بعد عبر منظومة الكترونية".

### 2. خصائص وسائل الدفع الإلكتروني:

إن ما يرسخ أهمية وسائل الدفع الإلكترونية، الخصائص التي تميزها عن وسائل الدفع التقليدية والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:<sup>1</sup>

- يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية، أي أنه وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.
- يتم الدفع باستخدام النقود الإلكترونية، وهي وحدات نقدية عادية كل ما هناك أنها محفوظة بشكل إلكتروني ويتم الوفاء بها إلكترونيا.

يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد، حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة غي المكان ويتم الدفع عبر شبكة الإنترنت، وفقا لمعطيات إلكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد ويتم الدفع الإلكتروني:

- ✓ من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض، بحيث يكون الثمن فيها مدفوعا مقدما.
- ✓ من خلال البطاقات البنكية العادية حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك.
- ✓ تتطلب توفر أجهزة تتولى هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم
- ✓ يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات، شبكة خاصة ويقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم، وشبكة عامة حيث يتم

<sup>1</sup>نعيمه مولعرفة، " احلال وسائل الدفع الإلكترونية المصرفية التقليدية بالإلكترونية"، جامعة التكوين المتواصل، تيارت، العدد 06،

التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة. يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة<sup>1</sup>.

### المطلب الثاني: أنماط وسائل الدفع الإلكتروني

قد يتم تحديد نوع البطاقة تبعاً لمؤسسة الإصدار، وتسمى بطاقة اعتماد في حال صدورها عن مؤسسة تجارية أو مالية، وتدعى بطاقة مصرفية إذا صدرت عن مصرف. كما يتم تحديد نوع البطاقة استناداً لوظيفتها مثل بطاقة السحب النقدي، أو استناداً للوفاء مثل بطاقة الوفاء ويمكنها منح حاملها ائتماناً، أو تقوم البطاقة بضمان الشيكات وتسمى بطاقة ضمان الشيكات.

### 1. الأنظمة القائمة على البطاقات البنكية

وهي البطاقات التي يصدرها البنك والمؤسسات المالية وتندرج تحت أنواع البطاقات الإلكترونية وهي:

#### 1.1 الدفع بالبطاقات الائتمانية (Credit Card Based System):

نقدم فيما يلي تعريفات حول بطاقة الائتمان وأطرافها وصولاً إلى المزايا التي تتمتع بها:

##### 1.1.1 تعريف بطاقة الائتمان:

نلاحظ أن المشرع الأردني كغيره لم يأت بتعريف لبطاقة الائتمان، إنما ترك ذلك للفقهاء، الذي قام بتعريف بطاقة الائتمان، فقد قدم المجمع الفقهي لمنظمة المؤتمر الإسلامي في دورته السابعة بجدة عام 1414 هجرية، 1993 ميلادياً تعريفاً لبطاقة الائتمان فقال: "هو مستند يعطيه مصدره لشخص معين بناء على عقد بينهما يمكنه من شراء السلع والخدمات ممن يعتمد المستند دون دفع الثمن حلاً لتضمينه التزام المصدر بالدفع، ومنها ما يمكن من سحب النقود من المصارف.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> نعيمة مولعرفة، مرجع سابق ذكره، ص 489.

<sup>2</sup> جلاي عايد الشورة، "وسائل الدفع الإلكتروني"، دار الثقافة، الأردن، 2008، ص 21.

وعرفت بطاقة الائتمان بأنها "بطاقات تصدر بواسطة مؤسسة مالية باسم أحد الأشخاص وتقوم تلك البطاقة بوظيفي الوفاء والائتمان، أي أن حاملها يملك إمكانية تتبع سداد المبالغ التي استخدمها في الاعتماد المفتوح من جانب مصدر البطاقة<sup>1</sup>. كما نلاحظ أن بعض الفقهاء قد عرف بطاقة الائتمان بأنها "بطاقة بلاستيكية أو ورقية مصنوعة من مادة يصعب العبث بها تصدرها جهة ما\_ بنك\_ أو شركة استثمار\_ يذكر فيها اسم العميل الصادرة لصالحه ورقم حسابه حيث يملك الحامل تقديم تلك البطاقة للتاجر لتسديد ثمن مشترياته، حيث يقوم التاجر بتحصيل تلك القيمة من الجهة المصدرة التي تقوم بدورها باستيفاء تلك المبالغ من الحامل".

### 2.1.1 أطراف بطاقة الائتمان:<sup>2</sup>

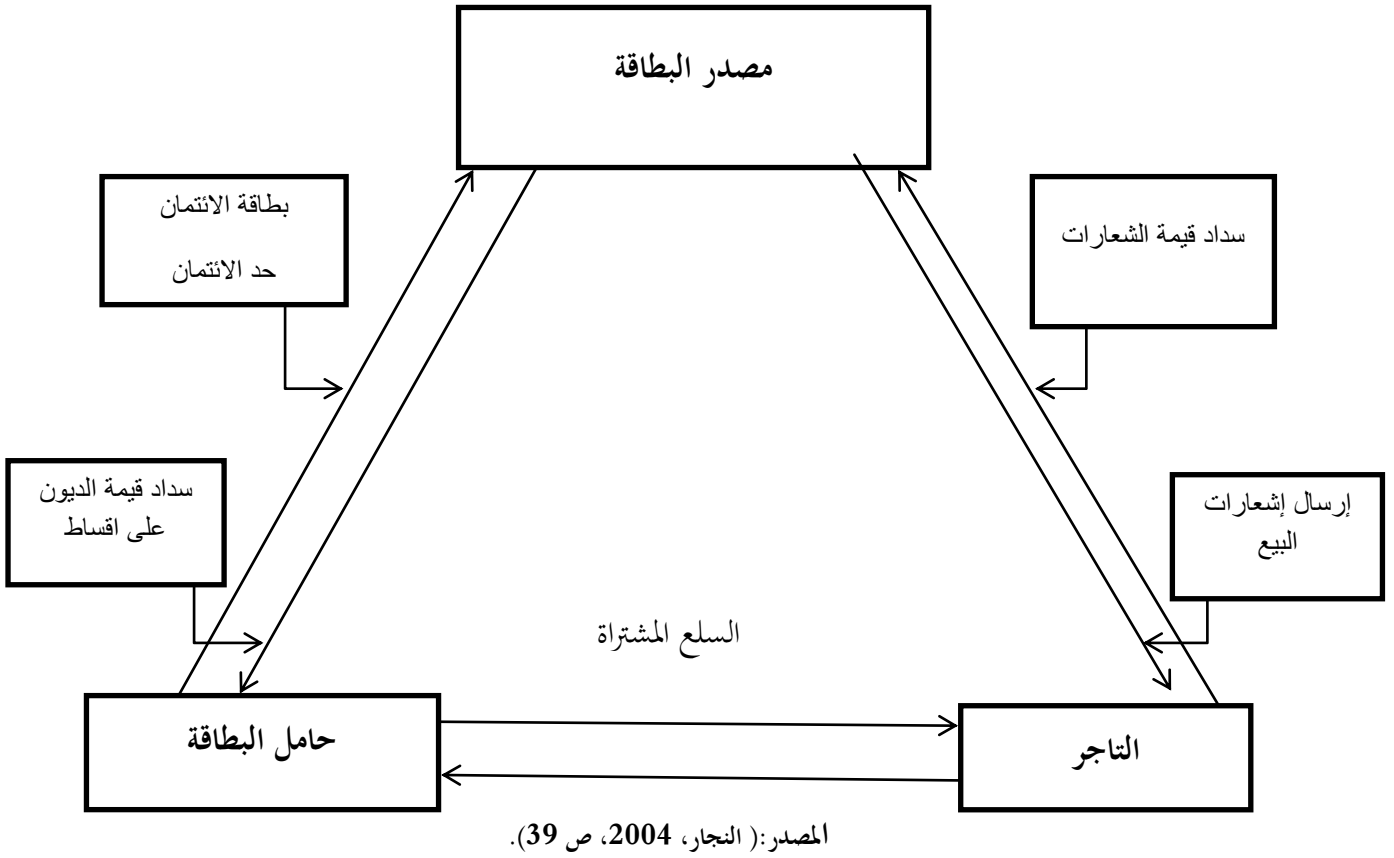
أطراف التعامل في بطاقة الائتمان هم بشكل عام على التوالي:

- **المركز العالمي للبطاقة:** كوسيلة عالمية تتولى إنشاء البطاقة ورعايتها والموافقة على عضوية المصارف في جميع أنحاء العالم للمشاركة في إصدارها وتسوية المستحقات المالية بينهم والقيام بدور المحكم أي نزاعات تنشأ بين المتعاملين بالبطاقة وأهم هذه المؤسسات MASTER\_EXPRESS\_VISA.
- **مصدر البطاقة:** وهي المصارف المنتشرة في جميع أنحاء العالم حيث تتعاقد مع المركز العالمي للبطاقة للاشتراك في عضوية إصدارها ثم الاتفاق مع التجار المحليين لقبول البيع بموجبها، والترويج للبطاقة، ثم الرجوع على المصدر بالثمن المستحق.
- **حملة البطاقات:** وهم الأفراد الذين يوافق المصدر على طلبهم بالحصول على بطاقة لاستخدامها في الحصول على السلع والخدمات من التجار بمجرد تقديم البطاقة، أو سحب نقود من آلات السحب النقدي أو المصارف وفروعها المشتركة في عضوية البطاقة، ويدفع حامل البطاقة للمصدر المستحقات المترتبة عليه وقد يتطلب الأمر الحصول على موافقة البنك لإجراءات خاصة:
- ✓ **التاجر:** وهو اصطلاح يطلق على الشركات والمؤسسات صاحبة السلع ومحلات البيع ومراكز تقديم الخدمات للجمهور بشكل عام، ويبرم اتفاق مع مصدر البطاقة لقبول البيع بالبطاقة، ومن ثم الرجوع على مصدر البطاقة بالثمن المستحق، والشكل (1) يوضح أطراف التعامل بالبطاقة (مصدر البطاقة، التاجر، حامل البطاقة) والعلاقة بينهم.

<sup>1</sup> أحمد بوراس، مرجع سابق ذكره، ص 208.

<sup>2</sup> جلابي عايدة الشورى، المرجع نفسه، 22.

الشكل (1\_1): أطراف التعامل بالبطاقة الائتمانية والعلاقة بينهم



إن أفضل وسيلة للدفع عبر الإنترنت هي بطاقة الائتمان حيث تتوفر أهم إمكانيات للتعامل من خلال شبكة الإنترنت وسداد الالتزامات المالية المترتبة على هذا التعامل من خلالها

### 3.1.1 مزايا بطاقة الائتمان:

لبطاقة الائتمان مزايا عديدة منها

- ✓ وسيلة فاعلة للدفع
- ✓ تتفق ومقتضيات التجارة الإلكترونية
- ✓ توفر لحاملها الأمان من سرقة النقود، وتحقق للجهة المصدرة عمولة مقابل سداد قيمة المبيعات.
- ✓ توفر للتاجر ضمانا لاستيفاء ثمن مبيعاته، وزيادة في حجم أعماله.
- ✓ معترف بها على المستوى العالمي.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> أحمد بوراس، مرجع سابق ذكره، ص 209.

### 2.1 بطاقة السحب النقدي (ATM):<sup>1</sup>

لقد استخدمت الدول المتقدمة بطاقة (ATM Card) أو بطاقة السحب الآلي (Cash Card) في سحب الأموال التي يريدونها، والتي أصبحت منتشرة في الفنادق، شركات الطيران، شركات السياحة، خدمات التليفون ومحلات تأجير السيارات وغيرها. ولقد ظهرت هذه البطاقة لخدمة العملاء في السحب النقدي من حساباتهم الجارية من خلال أجهزة الصراف الآلي. استخدمت البنوك هذا النوع من البطاقات تسهيلا للعملاء وتوفير احتياجاتهم من النقود في فترات يكون فيها البنك مغلقا، ويمكن للعميل بمقتضاها سحب مبالغ نقدية من حسابه بحد أقصى متفق عليه.

أجهزة الصراف الآلي عبارة عن آلة إلكترونية تمرر بها البطاقة ويتم إدخال الرقم السري الخاص بالمستخدم والذي يمثل توقيع العميل الإلكتروني، وعن طريق الضغط على زر لوحة المفاتيح الموجودة بجهاز الصراف الآلي يظهر على شاشة الجهاز عدة اختيارات للعميل، مما يتيح للعميل تحديد المبالغ المراد سحبها، ويقوم الجهاز تبعا بقراءة جميع البيانات والأرصدة بما يسمح لحاملها القيام بعملية السحب وصرف ما يحتاج إليه، و يحرر الصراف الآلي فاتورة او كشف بالأموال المسحوبة من قبل العميل مبينا فيها مكان وتاريخ الائتمان، وذلك لأن العميل يسحب نقودا من رصيده لدى البنك.

**1.2.1. مميزات البطاقة:** لبطاقة السحب النقدي مميزات عديدة للعملاء حاملي البطاقة أو للبنك مصدر البطاقة، نوردتها في ما يلي:

- بالنسبة للعميل صاحب البطاقة:
  - ✓ توفير الخدمة المكان المناسب .
  - ✓ سرعة الحصول على الخدمة.
  - ✓ توفر الخدمة في أي وقت 24 / 7 .
  - ✓ الحصول على النقود في المناسبات والعطل.
  - ✓ خدمة غير مكلفة.

<sup>1</sup> أحمد بورس، مرجع سابق ذكره، ص 211.

### 2.2.1 النسبة للبنك مصدر البطاقة:

- توسيع القطاعية السوقية (Segmentations) للبنك دون الحاجة إلى أيدي عاملة إضافية أو إنشاء فروع.
- انعدام الأخطاء نتيجة تسجيل ونقل الحركات المالية أوتوماتيكيا.
- خدمة العملاء من خارج البنك وبالتالي تخفيض حجم التكلفة.
- زيادة حجم الودائع وقاعدة العملاء وتدني التكلفة من خلال الاحتفاظ بالودائع لفترة أطول.
- استقطاب عملاء جدد للحصول على الخدمة.
- اهتمام وتفريغ الإدارة العليا للبنك بمشكلات اتخاذ القرارات.<sup>1</sup>

### 3.1 بطاقة ضمان الشيكات (Check Guarantee Card):

يتعهد البنك بمقتضى هذا النوع من البطاقات لعميله حامل البطاقة بأن يضمن سداد الشيكات التي يجررها العميل من البنك وذلك وفق شروط معينة. وتحتوي هذه البطاقة عادة اسم العميل وتوقيعه ورقم حسابه والحد الأقصى الذي يتعهد البنك الوفاء به في كل شيك يجره العميل، بحيث أن العميل يجر شيكا لأحد التجار ويقوم بتدوين رقم بطاقته على الشيك، ويعطى بذلك ضمانا بأن الشيك سوف يصرف في موعده وإن لم يكن هناك رصيد، حيث يضمن البنك مصدر البطاقة بذلك. كما يقوم المستفيد بتدوين رقم البطاقة للاستعمال، وإذا ما تحققت هذه الشروط الخاصة بتحرير الشيك وفقا للحد الأقصى المسموح به، وكتابة رقم البطاقة على ظهر الشيك وصحة توقيع الساحب، فإن البنك المسحوب عليه ملزم بدفع قيمة الشيك للمستفيد بغض النظر عن وجود رصيد كاف لديه من عدمه.<sup>2</sup>

### 4.1 بطاقة الوفاء (Debit Card):

ظهرت هذه البطاقة في الولايات المتحدة الأمريكية في بداية الخمسينيات عندما أصدر بنك فرانكلين بطاقة الائتمان الوطنية (National Credit Card)، ثم أصدرت البنوك لاحقا بطاقة موحدة أطلق عليها (ماستر كارد (Master Card).

<sup>1</sup> أحمد بوراس، مرجع سابق ذكره، ص 213.

<sup>2</sup> أحمد بوراس، مرجع سابق ذكره، ص 213.

وتعد بطاقات الخصم نوعاً من أنواع البطاقات الائتمانية وأداة وفاء، إذ يشترط البنك على العميل أن يكون رصيده في البنك مساوياً في حده الأدنى للحد الذي يريد حامل البطاقة الشراء به، لهذا سميت ببطاقة الخصم لأن البنك يستطيع الخصم المباشر من حساب العميل الجاري المفتوح لديه، وقد تطورت العملية إلكترونياً الآن بفضل أجهزة الربط الإلكتروني بين نقاط البيع والبنوك، بحيث يقوم التاجر بتمرير البطاقة عبر جهاز إلكتروني في نقطة البيع ومن ثم يدخل قيمة العقد، فيحصل اتصال إلكتروني بموجبه تقيد العملية على الحساب البنكي الذي أصدرت عنه البطاقة التي تعود لحاملها.<sup>1</sup>

### 5.1 بطاقة الدين/ الشحن (Charge Card):

تتيح هذه لحاملها الشراء على الحساب في الحال، على أن يتم التسديد بصورة لاحقة، فيقوم البنك بإصدار هذا النوع من البطاقات ولا يشترط على حاملها أن يكون قد دفع في حسابه مبلغاً في حده الأدنى مساوياً للحد الأعلى للقيمة المسموح استخدام البطاقة بها، وإنما قد تحدث المحاسبة بشكل شهري، فهي لا تتضمن أي معنى للائتمان بل على حاملها أن يسدد قيمة مشترياته مباشرة بمجرد إرسال الفاتورة له ولا يتحمل جراء ذلك أي فوائد في الفترة ما بين الشراء والسداد، وفي حال تأخر العميل عن السداد خلال الفترة المحددة فإن البنك يحمله فوائد تتراوح بـ 1.5 و 1.75 شهرياً، من الأمثلة على هذه البطاقات بطاقات أمريكان إكسبريس (American Express) وغرين كارد (Green Card)، وتختلف هذه البطاقات عن البطاقة الائتمانية في أن السداد يجب أن يتم بالكامل من قبل العميل للبنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب. ورغم التي تتيحها البطاقات البلاستيكية لحاملها، إلا أنها غير منتشرة بالقدر الكافي في الوطن العربي، ويمكن إرجاع ذلك إلى عدة أسباب من بينها انخفاض المستوى الثقافي أو مستوى الدخل أو كليهما، ومحدودية المدخرات الشخصية في شكل ودائع، وعدم معرفة أغلبية أصحاب الودائع الصغيرة لمزايا البطاقات وأساليب استخدامها. كما نلاحظ أن المصارف أحياناً ما تركز بالدعاية والإعلان على هذه البطاقات بالنسبة للفئات ذات الدخل المرتفع في المجتمع وليس لعامة الشعب.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> أحمد بوراس، مرجع سابق ذكره، ص 215.

<sup>2</sup> أحمد بوراس، مرجع سابق ذكره، ص 216.

### بطاقة الانترنت (Internet Card):<sup>1</sup>

أصدرت شركتا ماستر كارد وفيزا كارد بطاقة خاصة بالتسوق عبر الانترنت، ميزتها أنها لا تستخدم في عملية الشراء المباشر، وإنما يقتصر استخدامها على الشراء أو التسوق عبر الانترنت، كما أن مبلغها محدد وصغير نسبيا، مما يقلل المخاطر التي يتحملها صاحبها في حال تم التعرف على رقم البطاقة واستخدامها دون إذنه. ويلاحظ أن هناك بعض المواقع على شبكة الانترنت تقدم خدمة مشابهة للخدمة التي تقوم بها هذه البطاقة ويسمى ذلك النظام ( الحسابات الشخصية مسبقة الدفع) وفيها يقوم العميل بفتح حساب خاص له على احد هذه المواقع بمبلغ صغير جدا لا يتعدى الخمسة دولارات، وبعد أن يتم قبول العميل ويتم تسجيله ضمن عملاء الموقع ويحدد العميل لنفسه اسما للاستخدام وكلمة السر يمنح رقم حساب خاص به من ماستر كارد وتاريخ انتهاء العمل به، وباستخدام كل منهما يستطيع شراء أي سلعة أو خدمة يريدتها من أي موقع على شبكة الانترنت يقبل التعامل ببطاقات ماستر كارد، وقد تم تطوير هذه الخدمة خصيصا للعملاء الذين لا يرغبون في التعامل ببطاقات الائتمان الخاصة بهم.

### 2. أنظمة التدقيق الرقمي

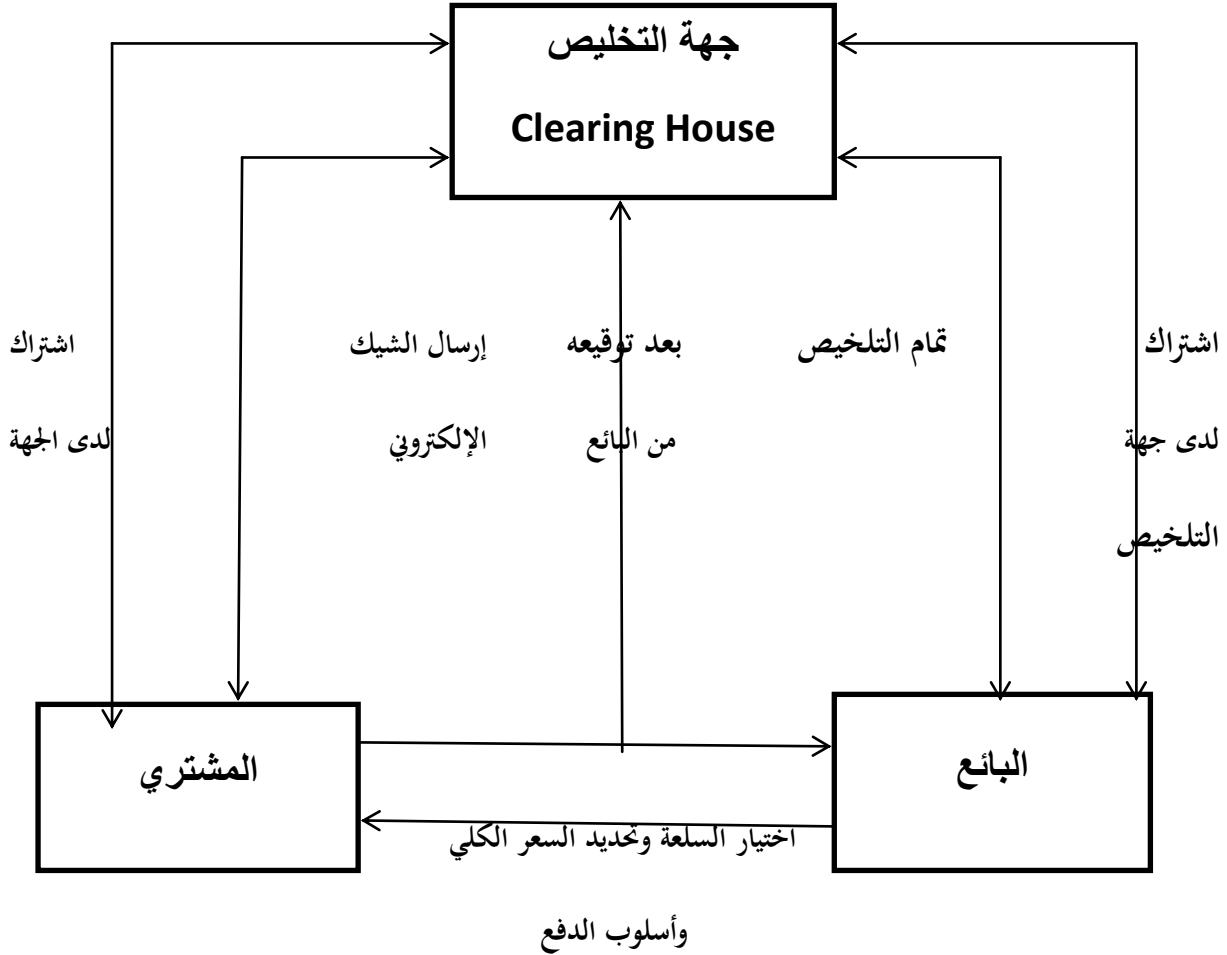
**1.2 الشيكات الإلكترونية:** هو عبارة عن وثيقة إلكترونية تتضمن العديد من البيانات تتمثل في رقم الشيك، اسم الدافع ورقم الحساب واسم المصرف، واسم المستفيد والقيمة التي ستدفع، وحدة العملة المستعملة، والتوقيع الإلكتروني للدافع والتظهير الإلكتروني للشيك وينتقل هذا الشيك بالبريد الإلكتروني إلى المستفيد وذلك بعد أن يتم توقيعه إلكترونيا ومشفر فيحصل عليه المستفيد ويقوم بتوقيعه إلكترونيا ثم يرسله بالبريد الإلكتروني مصحوبا بإشعار إيداع إلكتروني في حسابه بالمصرف.<sup>2</sup>

ويمكن تلخيص إجراءات استخدام الشيك الإلكتروني ومراحلها عبر المخطط الآتي:

<sup>1</sup> أحمد بوراس، مرجع سابق ذكره، ص 219.

<sup>2</sup> يوسف أحمد أبو فارة، "التسويق الإلكتروني"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص 377.

الشكل رقم (1\_2): دورة استخدام الشيك الإلكتروني وإجراءاتها



المصدر: رأفت رضوان، مرجع سابق ذكره، ص 70

## 2.2 النقد الرقمي:

1.2.2 البطاقات الإلكترونية : ظهرت هذه البطاقة بعد المشاكل التي اعترت البطاقة الائتمانية وخصوصا السرقة، والتي اخترعت سنة 1974 وبدأ استخدامها سنة 1981 من طرف شركة FILIPS ثم انتشر استعمالها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> حمادة عبد العال طارق، "التجارة الإلكترونية"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص 146.

وهي بطاقة تشبه بطاقة الائتمان تحتوي على برغوث صغير جدا إلكتروني أو ما يسمى MICRO PUCE يشكل ذاكرة عديدة تسمح بالاحتفاظ بكمية كبيرة من المعلومات تهتم بالتفاصيل المتناهية عن الحالة المالية لحاملها.<sup>1</sup>

**2.2.2 النقود الإلكترونية:** تعرف على أنها "قيمة نقدية مخزنة على وسيلة إلكترونية مدفوعة مقدما وغير مرتبطة بحساب بنكي، وتستعمل كأداة للدفع".<sup>2</sup>

**2,2,3 المحافظ الإلكترونية:** تعرف بأنها "وسيلة دفع اقتراضية تستخدم في سداد المبالغ قليلة القيمة بشكل مباشر أو غير مباشر".

### المطلب الثالث: العوامل التي ساعدت على ظهور و تطور وسائل الدفع الإلكترونية

هناك عدة عوامل ساعدت على انتشار ونجاح وسائل الدفع الإلكترونية:

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

فمن الطبيعي أن يتم التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية مما ينتج على استعمال هذه الوسائل بالإضافة إلى الخدمات المصرفية الجديدة التي تستوجب التعامل بتلك الوسائل.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> عبد الوهاب أبو سليمان، "البطاقات البنكية"، دار القلم، دمشق، 1998، ص43.

<sup>2</sup> فريدة قلقول، محمد رضا بوسنة، "أهمية أنظمة الدفع الإلكترونية في المصارف"، مذكرة ماستر في تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2012\_2013، ص 58.

<sup>3</sup> محمد الشريف غنام، "محفظة النقود الإلكترونية"، دار النهضة العربية، مصر، 2003، ص12.

2, ظهور منظمات ومؤسسات مالية عالمية في مجال المدفوعات: من بين العوامل المساهمة في انتشار وسائل الدفع الإلكترونية ظهور منظمات ومؤسسات عالمية أصبحت رائد في إنتاج وتسويق هذه الوسائط لمختلف بلدان العالم والجهات المصدرة لبطاقات البنكية والتي تعد أشهر وسائل الدفع الإلكترونية يمكن تقسيمها كما يلي:

**1.2 المنظمات العالمية المصدرة للبطاقات:** لا تعتبر مؤسسات مالية إنما بمثابة نادي، حيث تمتلك كل منظمة العلامة التجارية للبطاقات الخاصة بها لكنها لا تقوم بالإصدار بنفسها وإنما تمنح تراخيص بإصدارها للمصارف، وأشهر هذه المنظمات هي شركة فيزا كارت والعالميتين ويطلق عليهما البنكيين اسم راعي البطاقة.

**2.2 المؤسسات المالية العالمية:** وهي التي تشرف على عملية إصدار البطاقات المصرفية دون ضرورة منح تراخيص الإصدار لأي مصرف ومن أشهرها: أمريكان إكسبريس، لديفرز كليب مؤسسات تجارية كبرى GCB.<sup>1</sup>

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

**4. تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية:** إن الإحساس بالأمان الذي ولدته نظم الدفع التقليدية بمرور الوقت مرتفع جدا إلا أن لنظام الدفع التقليدي مشاكل كثيرة منها:

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

**4.2 انعدام الأمان:** فالتوقيعات يمكن أن تزور ويمكن أن تسرق أو التجار يمكن أن يرتكبوا الغش والاحتيال.

**5. إجراء المدفوعات في الوقت غير الحقيقي:** لا تتم المدفوعات التقليدية في الوقت الحقيقي ويتوقف التأخير في التحقق الفعلي على نوعية السداد بالمدفوعات بالشيكات تستغرق ما يصل إلى أسبوع.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> أبو سليمان عبد الوهاب ابراهيم، "البطاقات البنكية الافتراضية والسحب المباشر من الرصيد"، دار القلم، دمشق، 2003، ص 34.

<sup>2</sup> فريدة قلقول، مرجع سابق ذكره، ص 66.

لجأت المصارف تدريجياً إلى تقديم خدمات مصرفية في الآونة الأخيرة من خلال شبكة الإنترنت التي أضحت عماد الثورة المعلوماتية واقتصاد المعرفة وبظهور تكنولوجيا الشبكة العالمية WORLD WIDE WEB حيث أمكن توحيد الشكل الخارجي لجميع التطبيقات والمواقع على الإنترنت.<sup>1</sup>

### 4. التوجه نحو التجارة الإلكترونية<sup>2</sup>

لقد أثير موضوع التجارة الإلكترونية لأول مرة في منظمة التجارة العالمية باقتراح قدمته الولايات المتحدة الأمريكية في الاجتماع العام للمنظمة في فيفري 1998 وعليه يجمع المنتجون للنشاط التجاري أن الاتجاه العام بين مختلف الوسائل المستخدمة أن المشهد التجاري الحالي يتجه نحو ابتكار برامج وبروتوكولات جديدة واعتماد إجراءات أمنية وتشريعات قانونية من أجل بناء صرح جديد للتجارة يعرف بالتجارة الإلكترونية.

يمكن تعريفها بأنها: " مجموعة المبادلات التجارية التي يتم من خلالها الشراء عبر شبكة اتصالات عن بعد وتهدف لإزالة جميع الحواجز التجارية التقليدية.

<sup>1</sup> السيد عليوة، " التجارة الإلكترونية ومهارات التسويق العلمي"، دار الأمين، مصر، 2002، ص18.

<sup>2</sup> السيد عليوة، المرجع نفسه، ص 19.

خلاصة الفصل:

لقد أفضت التطورات المتسارعة في مجالات الاتصالات والإنترنت والمعلومات إلى ظهور معالم اقتصادية جديدة تركز على المعاملات الإلكترونية . ومما سبق تبين أن وسائل الدفع الإلكترونية أصبحت حتمية لمسايرة المتطلبات التي تستلزمها عمليات الدفع في المعاملات الإلكترونية من سرعة وتدني التكاليف وضمان وسرية ... ، فهي فعلا قدمت حلولاً كثيرة للقصور الذي كانت تعاني منه الوسائل التقليدية أمام تلاشي الحدود المكانية و الزمانية التي تتميز بها المعاملات في الشبكة الدولية للمعلومات والإنترنت.



# الفصل الثاني

## تمهيد:

في ظل التطورات السريعة التي عرفها العالم في مجال التكنولوجيا خاصة ما يتعلق بأنظمة الإتصال عن بعد بالإضافة إلى الثورة المعلوماتية وإنعكاساتها على الأنشطة الإقتصادية عامة والعمل المصرفي خاصة قد سهل بشكل كبير عمليات إنجاز المعاملات المصرفية والإتصال السريع بالعملاء عبر قنوات توزيع الخدمات المصرفية الإلكترونية كالصراف الآلي وغيره، إلا أنه رغم إنتشار هذه الخدمات هناك العديد من المناطق المحرومة منها كالقرى والأرياف، إذ كان من أولويات المختصين وأصحاب القرار كالبنك الدولي هو حل هذه الإشكالية، فقاموا بعمل مؤشر عالمي وهو ما يعرف بالشمول المالي والذي مثل أهمية كبيرة ومكانة عالية في جدول أعمال الحكومات من أجل تعزيز هذا المؤشر عن طريق تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية وتسهيلها لجميع المناطق وعليه تم تخصيص هذا الفصل لمعالجة مختلف الجوانب المرتبطة بالموضوع والتي تم تقسيمه كالآتي:

\_المبحث الأول: ماهية الشمول المالي

\_المبحث الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية

## المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للشمول المالي

لقي موضوع الشمول المالي إهتماما واسع لدى الكتاب و معظم الباحثين الاقتصاديين وصانعي القرار في الدول، لما يؤديه من دور كبير في تحسين المستوى المعيشي للأفراد ، وتحقيق التنمية الإقتصادية والرفع من معدلاتها، حيث تبين أن التقدم فيه يعزز من الإستقرار المالي والكفاءة المالية، وسيتم التطرق في هذا المبحث إلى ماهيته وأبعاده ومؤشراتها وكذلك المبادئ التي يسري عليها.

## المطلب الأول: ماهية الشمول المالي

ستتطرق من خلال هذا المطلب ماهية الشمول المالي الذي يتضمن عرض مفاهيمه وأهميته وكذلك الأهداف التي يتبغي الوصول إليها من خلال تطبيق سياسته.

## 1. تعريف الشمول المالي

يعد مفهوم الشمول المالي هو بالأساس جزء من توجيهات المنظمة التنموية العالمية والمنظمات المالية لما له من أهمية في دعم استقرار النظام الاقتصادي العالمي ومن هنا نجد أنه يتم تعريف الشمول المالي على أنه "إتاحة استخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع خاصة تلك الفئات محدودة الدخل، ويتم قياس الشمول المالي في أي مجتمع بناء على ما يقدم من خدمات مالية وجودة تلك الخدمات، ومن خدمات مالية وجودة تلك الخدمات، وإتاحتها لكافة طبقات المجتمع"<sup>1</sup>، كما يقصد به "إتاحة الخدمات المالية (حسابات حسابات جارية التأمين التمويل والائتمان) وغيرها لمختلف فئات المجتمع سواء كانت مؤسسات أم أفراد، والعمل على تمكين هذه الفئات من استخدام هذه الخدمات، على أن يتم تقديم الخدمات المالية بجودة مناسبة وبأسعار معقولة من خلال القنوات الرسمية لنظام المالي الرسمي"<sup>2</sup> وقد عرفته بعض الأدبيات على أنه " توفير وتكافؤ الفرص للوصول إلى الخدمات المالية"<sup>3</sup>، كما عرف الشمول المالي بأنه: "فكرة أن تتوسع خدمة المصارف لتشمل كل الأشخاص الذين لا يتعاملون مع المصارف، وهذا يعني اشتغال مالي لخدمة المجتمع كما يعد أيضا تشجيعا للذين لا

<sup>1</sup> شريف القاضي، الإئتمان المصرفي-الطريق إلى الشمول المالي-، the writer operation، 2021، ص88.

<sup>2</sup> علي سيد إسماعيل، معجم مصطلحات المصرفية الإسلامية والمعاملات المالية المعاصرة، دار حميثرا للنشر والترجمة 2019، ص204.

<sup>3</sup> Munacinga C. Simatele، financial inclusion -basic theories and empirical evidence from african contries-، aosis، 2022، p5.

يضعون أموالهم في المصارف كي تشمل الخدمات المصرفية، بحيث يعمل على تعزيز وصول واستخدام فئات المجتمع كافة"<sup>1</sup>.

من خلال ما سبق ذكره من تعاريف يتضح لنا بأنه على الرغم من تعدد تعريف الشمول المالي إلا أنها تصب في معنى واحد هو ضمان نشر الخدمات المالية والمصرفية على أكبر شريحة من أفراد المجتمع سواء المؤسسات أو الأفراد خاصة ذوي الدخل المحدود فالشمول المالي هو: إتاحة ووصول أكبر قدر ممكن من الخدمات المالية لكافة فئات المجتمع وتكاليف معقولة.

## 2. أهمية الشمول المالي

إن قضية الشمول المالي قد أصبحت محور إهتمام العديد من الدول في السنوات الأخيرة , ومن ثم أصبحت محل إهتمام ومن ضمن الأولويات التي وضعتها الحكومات من ضمن خطط التنمية المستدامة للدول وذلك من خلال ما أظهرته العديد من الدراسات من وجود علاقة وثيقة وطويلة الأجل بين الشمول المالي و الإستقرار المالي, وذلك بسبب الآثار الإيجابية المترتبة على تعزيز الشمول المالي ومن هنا تظهر أهمية الشمول المالي والمتمثلة في النقاط الآتية:<sup>2</sup>

- ✓ توفير الخدمات المالية بطرق سهلة وبسيطة وبأقل التكاليف
- ✓ تحقيق المصلحة العامة التي تتعلق بخلق فرص عمل مما يساهم في تحقيق النمو الإقتصادي وبالتالي خفض معدلات الفقر وتحسين توزيع الدخل ورفع مستوى المعيشة
- ✓ النهوض بالقطاع العائلي والمؤسسات الصغيرة ومن ثم زيادة كفاءة الوساطة المالية
- ✓ تأثير الشمول المالي على الجانب الإجتماعي من حيث الإهتمام بالوصول إلى الأفراد والمشروعات الصغيرة ومتناهية الصغر.
- ✓ العمل على القضاء على القطاع الغير الرسمي في المعاملات الاقتصادية والمالية وتشجيع ذلك القطاع على الإندماج في النظام المالي الإقتصادي الرسمي لتعظيم الأثر الإقتصادي على مستوى الناتج القومي الإجمالي.
- ✓ دعم النمو الاقتصادي من خلال الإهتمام بالمشروعات الصغيرة.

<sup>1</sup> صلاح الدين، صادق الشمري، إحسان صادق راشد، الشمول المالي والميزة التنافسية تجارب محلية ودولية، دار اليازوري العلمية، 2019، ص25.

<sup>2</sup> شريف القاضي، مرجع سبق ذكره، ص89 و90.

## 3. أهداف الشمول المالي

نظرا للإهتمام العالمي بتوسيع نطاق الشمول المالي وخلق التحالفات بين الهيئات والمؤسسات المالية العالمية للتنسيق والعمل ضمن آليات مشتركة وموحدة، وتنامي المنافع المتأتية من الشمول المالي، ترى المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء / البنك الدولي أن بناء نظام مالي شامل هو الطريق الوحيد للوصول إلى الفقراء ومحدودي الدخل وذلك لتحقيق أهداف الشمول المالي كما وضعها أبو دية (2016م) وهي كالتالي:<sup>1</sup>

- ✓ تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية، لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية.
- ✓ تسهيل الوصول إلى مصادر التمويل بهدف تحسين الظروف المعيشية للمواطنين وخاصة الفقراء منهم.
- ✓ تعزيز مشاريع العمل الحر والنمو الاقتصادي.
- ✓ تمكين الشركات الصغيرة جدامن الاستثمار والتوسع.
- ✓ خفض مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرفاه الاجتماعي.

## المطلب الثاني: أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسها

## 1. الهيئات المعنية بوضع معايير الشمول المالي

عدد من الهيئات العالمية تهتم بشكل متزايد في الوقت الحالي، وتباين تركيبة هذه الهيئات ونطاق اختصاصاتها الأساسية ودرجة ارتباطها وأهميتها بالنسبة للشمول المالي، وذلك بدعم وتشجيع كبير من حكومات الأعضاء وغير الأعضاء ومجموعة الخبراء المعنية بالشمول المالي التابعة لمجموعة العشرين، والشراكة العالمية للشمول المالي التي خلفتها، والمستشار الخاص للأمين العام للأمم المتحدة لشؤون التمويل الشامل ومجموعة البنك الدولي وغيرها، وهذه الهيئات هي:<sup>2</sup>

- لجنة بازل المعنية بالإشراف على المصارف BCBS.
- اللجنة المعنية بنظم المدفوعات والتسويات CPSS.

<sup>1</sup> ياسين بن الضب، أثر الشمول المالي على أداء البنوك التجارية الجزائرية خلال الفترة 2004-2012، مذكرة ماستر في تخصص مالية المؤسسة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2019، ص12.

<sup>2</sup> نورة زيري، تحليل مؤشرات الشمول المالي index-دراسة مجموعة من الدول العربية-، مجلة اقتصاد المال والأعمال، جامعة محمد السادس، الإبراهيمي، العدد2، 2022، ص47 و48.

- مجموعة العمل المالي FATF.
- الجمعية الدولية لضمانى الودائع IADI
- الاتحاد الدولي للمشرفين على شركات التأمين IAIS.

## 2. أبعاد الشمول المالي:

يتم قياس الشمول المالي في ثلاثة أبعاد أساسية مختلفة والتي تبني ما يعرف بأنه نظام مالي شامل وكانت هذه الابعاد كالتالي:<sup>1</sup>

- من حيث الوصول إلى الخدمات المالية
- استخدام الخدمات المالية
- جودة الخدمات المالية المقدمة وطرق تسليمها
- بعد الوصول إلى الخدمة المالية:

يشير بعد الوصول إلى الخدمات المالية إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية. وتطلب تحديد مستويات الوصول تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل: تكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية ( الفروع وأجهزة الصراف الآلي،... )، ويمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية.<sup>2</sup>

### ➤ بعد استخدام الخدمات المالية:

يشير بعد استخدام الخدمات المالية إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، وتحديد مدى استخدام الخدمات المالية يتطلب جمع البيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Kemalexander, **principles of banking regulation**, cambridge university press, 2019, p343.

<sup>2</sup>حدة بوتبينة، أبعاد الشمول المالي ودورها في تحقيق الميزة التنافسية - بحث استطلاعي لأراء عينة من عملاء المصارف التجارية الجزائرية - مجلة دراسات محاسبية ومالية، عدد خاص بالمؤتمر العلمي الدولي الأول، جامعة باتنة، 2018، ص10.

<sup>3</sup>بوشيبة صلاح الدين، واقع وأفاق تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مذكرة ماستر تخصص إقتصاد نقدي وبنكي، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، ص14.

## ➤ بعد جودة الخدمات المالية:

إن ضمان جودة الخدمات المالية المقدمة يعتبر تحدياً، حيث يتطلب من المتخصصين دراسة وقياس ومقارنة واتخاذ إجراءات تستند إلى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة، كما أن بعد الجودة للشمول المالي ليس بعداً واضحاً ومباشراً، حيث توجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية مثل: تكلفة الخدمات، وعي المستهلك،... إلخ، بالإضافة إلى خدمات حماية المستهلك والكفالات المالية وشفافية المنافسة في السوق، وأيضا ثقافة المستهلك.<sup>1</sup>

## 4. مؤشرات قياس أبعاد الشمول المالي

## الجدول رقم(2\_1): مؤشرات قياس أبعاد الشمول المالي

مؤشرات القياس	الأبعاد
<p>وتتمثل مؤشرات قياس هذا البعد على النحو التالي:<sup>2</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- عدد نقاط الوصول لكل 10.000 على المستوى الوطني مجزئة حسب نوع الوحدة؛</li> <li>- عدد أجهزة الصرف الآلي لكل 1000 كيلو متر مربع؛</li> <li>- حسابات النقود الإلكترونية؛</li> <li>- مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة؛</li> <li>- النسبة المئوية لإجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل؛</li> </ul>	الوصول إلى الخدمات المالية
<p>وتأتي في عنصرين:<sup>3</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>من قبل الأسر:</li> <li>- نسبة البالغين الذين لديهم حسابات في المؤسسات المالية الرسمية (البالغين من العمر 15 عاما فأكثر)</li> </ul>	استخدام الخدمات المالية

<sup>1</sup> حدة بوتينية، مرجع سبق ذكره، ص 10 و 11.

<sup>2</sup> ياسين بن الضب، مرجع سبق ذكره، ص 9.

<sup>3</sup> Joyce Wong, Eva VanLeemput, Ms. Filiz Unsal, Ms. Izabela Karpowicz, Anna Ivanova, Yixi Deng, Ms. Era Dabla-Norris. **Financial Inclusion: Zooming in on Latin America- IMF Working Papers-**, International Monetary Fund, 2015, p6.

<ul style="list-style-type: none"> <li>- نسبة البالغين الذين يستخدمون أجهزة الصرف الألي كطريقة رئيسية لسحب</li> <li>- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعة منتظم</li> <li>- نسبة البالغين المحتفظين بحسابين بنكي خلال سنة مضت.</li> <li>- نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي بشكل دائم ومتواتر.</li> <li>- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم.</li> </ul> <p>من قبل الشركات الصغيرة والمتوسطة:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- نسبة الشركات المتوسطة والصغيرة التليديها حسابات ترسمية مالية.</li> <li>- عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها قروض قائمة.</li> <li>- عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حسابات ودائع.</li> </ul>	
<p>وتبنى مؤشرات قياس جودة الخدمات المالية على العناصر التالية:<sup>1</sup></p> <p>القدرة على تحمل التكاليف:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- معرفة متوسط التكلفة الشهرية للحصول على حساب أساسي بناء على الحد الأدنى الرسمي للأجور .</li> <li>- متوسط الرسوم السنوية للاحتفاظ بحساب تجاري أساسي .</li> <li>- متوسط تكلفة تحويلات الائتمان .</li> <li>- نسبة العملاء الذين أفادوا بأن رسوم المعاملات المالية عالية الثمن</li> </ul> <p>الشفافية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- نسبة العملاء الذين أفادوا أنهم يتلقون معلومات واضحة وكافية حول الخدمات المالية في بداية انعقاد القرض المالي.</li> <li>- وجود نموذج وصف محدد للخدمات المالية المقدمة.</li> </ul> <p>حماية المستهلك:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- مدى وجود قانون أو لائحة معايير للشكاوى والتعامل بين المستخدمين والمؤسسة المالية.</li> <li>- مدى وجود إمكانية للجوء العادلة مثل وجود أمين مظالم مالية لحل المشاكل المتعلقة بالخدمات المالية من 3 إلى 2 شهر الأخرية وتم حلها في غضون شهرين على الأقل.</li> </ul>	<p>جودة الخدمات المالية</p>

<sup>1</sup> ياسين بن الضب، مرجع سبق ذكره، ص 10.

- نسبة العملاء الذين لديهم ودائعهم وتغطيتها بواسطة صندوق تأمين الودائع .  
الراحة والسهولة :
- نسبة الأفراد الذين يشعرون بالراحة بمتوسط الوقت الذين يقضونهم في الانتظار في الطابور في فروع المؤسسات المالية.
- متوسط الوقت الذي يقضيه العملاء في الاضطراب في فروع المؤسسات المالية.  
التثقيف المالي :
- حساب النسبة المئوية للبالغين الذين يعرفون المصطلحات المالية الأساسية مثل المعدل، المخاطرة، التضخم والتنويع.
- النسبة المئوية للبالغين الذين يستطيعوا اعداد ميزانية لهم كل شهر.

## 5. مبادئ الشمول المالي

اعتمد قادة دول مجموعة العشرين ( G20 ) في قمة تورنتو المنعقدة في يونيو 2010 تسعة مبادئ لشمول المالي القائم على الإبداع والابتكار، وتستخدم هذه المبادئ من قبل الدول في استراتيجياتها الوطنية لشمول المالي، وتستخدم رسمياً من قبل هيئات وضع المعايير، و تتمثل هذه المبادئ في:<sup>1</sup>

- القيادة: وجود التزام حكومي واسع النطاق يعمل على تشجيع النفاذ الشامل من أجل المساعدة في التخفيف من حدة الفقر.
- التنوع: تطبيق السياسات التي تشجع على المنافسة وتقديم الحوافز المناسبة لتوفير الخدمات المالية المتنوعة بأسعار معقولة، مثل خدمات الإيداع والائتمان والدفع والتحويلات والتأمين، في ظل وجود عدد كبير ومتنوع من مقدمي تلك الخدمات .
- التطوير: استخدام التكنولوجيا والأدوات المؤسسية المتطورة اللازمة لتوسيع النفاذ للنظام المالي، مع الإشارة إلى مواطن الضعف المتواجدة في البنية التحتية .

<sup>1</sup>Tanai Khiaonrong, **Oversight Issues in Mobile Payments**, International Monetary Fund, 2014, p29.

- الحماية: وجود مفهوم شامل لحماية المستهلك في إطار القواعد المتعارف عليها من جهة الحكومة ومقدمي الخدمة والمستهلكين.
- التمكين: العمل على نحو الأمية المالية للأفراد، للاستفادة من الخدمات المالية على نطاق واسع.
- التعاون: خلق البيئة المؤسسية المواتية لنشر الخدمات المالية في إطار واضح من المساءلة والمحاسبة الحكومية، والعمل أيضاً على تشجيع الشراكة والتشاور بن الحكومة والقطاعات المالية.
- المعرفة: الاستفادة من قواعد البيانات المحسنة من أجل استخدام السياسة القائمة على الأدلة، وتقييم مدى التقدم في الانجاز وغيرها من الأدوات الأخرى.
- التناسب: بناء سياسة وإطار تنظيمي يقوم بتقليل المخاطر وتعظيم مزايا المنتجات المالية المتطورة على أساس استيعاب الثغرات والعوائق الموجودة في القواعد التنظيمية القائمة، ومحاولة تجاوزها.
- إطار العمل: الأخذ في الاعتبار عند وضع إطار تنظيمي للنفذ الشامل، المعايير الدولية والظروف المحلية اللازمة لضمان بيئة تنافسية، وإطار تنظيمي يتصف بالمرونة على أساس مواجهة المخاطر المتعلقة بغسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب.

### المطلب الثالث: مقومات الشمول المالي

#### 1. ركائز الشمول المالي<sup>1</sup>

يقوم الشمول المالي على توفير خدمات مالية ميسرة لجميع المواطنين وطبقاً لـ Karaikudi يركز الشمول المالي على ستة ركائز تتمثل في: إمكانية الوصول للتسهيلات المصرفية، برنامج محو الأمية المالية، تقديم الحسابات المصرفية الأساسية، توفير الائتمان الجزئي، التأمين الجزئي، برامج معاشات القطاع غير المنظم وفيما يلي شرح موجز لهذه الركائز.

#### 1.1 إمكانية الوصول للتسهيلات المصرفية:

إن الركن الأول والأساسي للشمول المالي هو توسيع شبكة البنوك في الدولة للوصول إلى الشرائح السكانية المستبعدة مالياً، ويتم ذلك من خلال رسم خرائط لكل منطقة من مناطق الخدمة الفرعية (SSA) التي تلي احتياجات 1000\_ 5000 أسرة بشكل يتيح لكل أسرة الوصول إلى الخدمات المصرفية خلال 5 كيلومترات.

<sup>1</sup> أ.د سهير محمود معتوق، أ.د إيمان حسن على، " الشمول المالي"، كلية التجارة وإدارة الأعمال، حلوان، العدد 1، ص 87.

كما ان توفير انظمة الدفع الرقمية يؤدي إلى توسيع الحسابات والخدمات المالية حيث ان صناعة المدفوعات التقليدية تتطلب تكاليف عالية واستثمارات كبيرة في البنية التحتية مما أدى الى تركيز الأسواق وارتفاع رسوم الخدمات المالية، حيث ان توفير معظم خدمات الدفع التقليدية باستخدام البنية التحتية التقليدية مثل الفروع والوكلاء يؤدي الى مزيد من التكاليف، كما أن تشغيل خدمات الدفع من قبل الشركات التي تتمتع بحصة كبيرة في السوق يؤدي إلى الحفاظ على مستوى عالي من الرسوم.

### 2.1 برنامج محو الأمية المالية Financial literacy programme<sup>1</sup>

هناك حاجة إلى محو الأمية المالية او كما يطلق عليه البعض (التثقيف المالي) financial literacy في كلا من الدول المتقدمة والنامية على حد سواء فتزايد عدد وتعقيد المنتجات المالية، واستمرار التحول في المسؤولية عن توفير الضمان الاجتماعي من الحكومات والمؤسسات المالية للأفراد أدى الى زيادة الحاجة الى زيادة المعرفة المالية. ومن هنا تأتي أهمية الركيزة الثانية للشمول المالي وهي اعداد الناس للتخطيط المالي والحصول على الائتمان حيث يجب ان يكون الناس على دراية بمزايا الوصول الى النظام المالي الرسمي والمدخرات والائتمان واهمية الدفع في الوقت المناسب وبناء تاريخ ائتماني جيد، وذلك لتمتد الخدمات المالية لمستوى أكثر شمولاً، حيث يعتبر محو الأمية المالية مهمة مساعدة لتعزيز الشمول المالي والتنمية المالية والاستقرار المالي.

والتعليم المالي قد عرفته التعاون الإقتصادي والتنمية والشبكة الدولية للتعليم المالي بأنه " العملية التي يقوم من خلالها المستهلكين والمستثمرين الماليين بتحسين فهمهم للمنتجات المالية، والمفاهيم والمخاطر المالية وذلك من خلال المعلومات والإرشادات والنصائح الموضوعية من قبل الجهات المعنية".

### 3.1 توفير الحسابات المصرفية الاساسية Providing Banking Accounts Basic

ان الركيزة الثالثة للشمول المالي هي توفير الحسابات المصرفية الأساسية لجميع المواطنين حيث يتيح الحساب المصرفي تلقي الاموال ودفع الفواتير فهو يساعد في الحصول على الاجور والمعاشات التقاعدية ومع ذلك قد يكون هناك أفراد لديهم حسابات مصرفية متعددة او حسابات غير معلن عنها.

<sup>1</sup> أ.د سهير محمود معتوق، مرجع سابق ذكره، ص 89.

**4.1 توفير الائتمان الجزئي Micro credit availability<sup>1</sup>**

وفقا للمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (CGAP)the consultative group to the poor assist فإن التمويل الجزئي هو توفير الخدمات المالية الاساسية للفقراء (ذوي الدخل منخفض) الذين يفتقرون الى امكانية الوصول الى الخدمات المصرفية، وبالنسبة للمفوضية الاوروبية فإن معني الائتمان الجزئي عن فكرة الفقر التي تتضمنها المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (CGAP) فهو قرض يتم تقديمه لدعم تطوير العمل الحر والمشاريع الصغيرة التي لها آثار اقتصادية تتمثل في خلق أنشطة تولد دخل وخلق فرص عمل وتنمية المشاريع الصغيرة، واثار اجتماعية تتمثل في الحد من الإقصاء الاجتماعي وزيادة الشمول المالي للأفراد، لذلك فان توفير الائتمان الجزئي وإنشاء صندوق ضمان الائتمان لتغطية التخلف عن السداد في هذه الحسابات هو الركيزة الرابعة للشمول المالي.

**5.1 توفير التأمين الجزئي Micro Insurance:**

التأمين الجزئي هو حماية ذوي الدخل المنخفض من مخاطر محددة في مقابل مدفوعات لاقساط التأمين التي تتناسب مع احتمالات وتكلفة المخاطر التي تنطوي عليها فهو سبب مناسب للأشخاص ذوي الدخل المنخفض يتسمون بالحياة في المناطق الريفية النائية والتي تتطلب قناة توزيع مختلفة لمنتجات التأمين، وغالبا ما تكون هذه الفئة غير ملمة بمنتجات التأمين لذلك تكون في حاجة الى طرق مختلفة في التسويق، كما تكون المخاطر أكبر بالنسبة لمنخفضي الدخل عن الافراد ذوي الدخل المرتفع.<sup>1</sup>

**6.1 برامج معاشات القطاع غير المنظم**

ان الركيزة السادسة تتمثل في تأمين دخل لكبار السن وذلك لتشجيع العمال على الادخار للاستفادة منه عند كبر سنهم، وهو نظام معاشات تقاعدية مشترك بين الحكومة والأفراد. وهناك بعض المزايا المرتبطة بنظام المعاشات غير المنظموهي:

- انها تعتبر ضمان للمستقبل فهي تقدم مستقبل مضمون لاي شخص يساهم في هذا البرنامج حيث سيتم القضاء على الاحباطات المرتبطة بكبر السن والتقاعد.

<sup>1</sup> \_ Allian A., Gtz A, "Microinsurance Demand and Market Prospects." federal ministry for economic cooperation and development india,

- حصول الاسرة على المال بعد سن التقاعد فبعد سن التقاعد لن يستطيع العائل القيام بأي عمل اقتصادي وعندها يكون هذا البرنامج قادر على تلبية الاحتياجات النقدية له.<sup>1</sup>
- حاجة الافراد بعد التقاعد الى الراحة فهم يجدون صعوبة في الحصول على المال اللازم بالعمل في هذا السن.

## 2. محددات الشمول المالي<sup>2</sup>

هناك العديد من المحددات التي تؤثر على امتلاك حساب في المؤسسة مالية، حيث أن امتلاك حساب أو الادخار أو الاقتراض من مؤسسة مالية يكون أكثر بالنسبة لافراد الأغنياء، والأكثر تعليماً وكبار السن، والمقيمين في الحضر، والموظفين، كما ان هناك محددات اخرى تحول دون الوصول إلى الشمول المالي تتمثل في مستوى الدخل والتعليم اللذان يؤثران على الإختيار بين الإئتمان الرسمي و الإئتمان غير الرسمي ومحو الأمية المالية التي تعتبر كمحددات لعملية اتخاذ القرار سواء بالادخار او الاقتراض او فتح حساب في مؤسسة مالية ويمكن تقسيم المحددات الشمول المالي إلى:

### 1.2 محددات رئيسية للشمول المالي

إن المؤشرات الرئيسية للشمول المالي تتمثل في الحساب الرسمي والادخار الرسمي وجميع الخصائص الفردية التي لها علاقة كبيرة بالشمول المالي حيث ان من العوامل الاساسية في عدم المساواة في الوصول إلى الخدمات المالية هي الدخل والتعليم والنوع والعمر حيث أن:

- العمر: يؤثر العمر تأثيراً ايجابياً على الشمول المالي فكلما تقدم الفرد في العمر كلما زاد احتمال ادراجه مالياً
- الدخل: حيث أن زيادة الدخل ترتبط ايجابياً بزيادة الإدراج المالي فكلما زاد دخل الفرد زاد احتمال حصوله على حساب في مؤسسة مالية فالدخل يؤثر طردياً على مستوى الشمول المالي فكلما زاد دخل الفرد زاد مستوى الشمول المالي وبذلك تنخفض فرص الفقراء في امكانية ادراجهم في النظام المالي الرسمي.

<sup>1</sup> أ. د سهير محمود معتوق، مرجع سابق ذكره، ص 90.

<sup>2</sup> أ. د سهير محمود معتوق، مرجع سابق ذكره، ص 95.

■ الجنس: باختلاف نوع الفرد تختلف درجة ادراجه فالرجل لديه فرصة أكبر في الإدراج المالي، ولكن الإناث لديها فرص أقل لتصبح مشتملة ماليا وذلك لإنخفاض احتمالية امتلاكها لحساب رسمي مما يقلل من فرص الادخار والاقتراض للاناث من المؤسسات المالية الرسمية ومن هنا نجد أن خصائص الفرد تؤثر على الشمول المالي.<sup>1</sup>

■ التعليم: يرتبط التعليم ارتباطا إيجابيا بجميع مؤشرات الشمول المالي حيث يرتبط التعليم الثانوي والتعليم العالي بعلاقة إيجابية بالنسبة للمؤشرات الثلاثة للشمول المالي، حيث يتمتع المتعلمون بمزايا أكبر حيث ان لديهم تعاملات مع الخدمات المالية لذلك يؤثر التعليم بطريقة إيجابية على زيادة مستويات الشمول المالي وتزداد المزايا كلما زاد مستوى التعليم.

### 3. محدد الإستبعاد المالي

ينقسم الإستبعاد المالي إلى استبعاد طوعي واستبعاد اجباري للشمول المالي، حيث يتمثل الإستبعاد الطوعي للشمول المالي في عدم امتلاك الفرد لحساب بسبب نقص المال او لاسباب ثقافية وهي حواجز طوعية اي ذاتية الإستبعاد ، اما الإستبعاد الإجباري فيتمثل في المسافة والتكلفة العالمية ومتطلبات التوثيق وغياب الثقة وهي حواجز لا إرادية وكلا من هذه الحواجز يؤثر على الشمول المالي تأثيرا مختلفا على حسب العمر والدخل والجنس والتعليم، ومن هنا نجد ان الإستبعاد المالي يتمثل في ارتفاع التكلفة وانخفاض الدخل ونقص المعلومات ومن العوائق التي تحول دون امتلاك حساب رسمي نجد أن الإناث تواجه عقبات كبيرة وتقل هذه العقبات عندما تزداد نسبة التعليم للفرد، أما الدين فلا يعتبر عائقا عند الحصول على حساب مالي رسمي حيث أن البنوك الاسلامية تشجع الشمول المالي من خلال توفير الخدمات وبأقل تكلفة.

### 1.3 محددات تتعلق باستخدام الخدمات المصرفية المتنقلة

تختلف طبيعة الخدمات المصرفية المتنقلة باختلاف الأفراد الذين يستخدمونها حيث أن استخدام الخدمات المصرفية المتنقلة يكون أكثر سهولة بالنسبة للأفراد الذكور المتعلمين، فالرجال المتنقل لا يساعد النساء في أن تكون مشمولة ماليا وأيضا كلما زادت درجة تعلم الفرد زادت قدرته على التعامل مع الآلات الإلكترونية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>أ.د سهير محمود معنوق، مرجع سابق ذكره ، ص 96.

<sup>2</sup>أ.د سهير محمود معنوق، مرجع سابق ذكره، ص 97.

4. محدد الاستقلال المالي<sup>1</sup>

أن الشمول المالي يعني ادراج الفئات الفقيرة ومن هم 15 عاما فما فوق ماليا كما نلاحظ أن الاستقلال المالي مرتبط بالشباب حيث أنه يكون صعب لفئة الشباب وذلك عند مواجهة معدلات بطالة مرتفعة ووظائف<sup>2</sup> غير مستقرة في الدولة وبطالة الشباب مكلفة كثيرا للمجتمعات، وتتطلب تغييرا رئيسيا في السياسات بشأن فرص العمل والسياسات المالية لذلك يجب توفير فرص العمل للشباب لجعل البطالة بين الشباب مستقرة وزيادة معدل الاستقلال المالي.

---

<sup>1</sup>أ.د سهير محمود معتوق، مرجع سابق ذكره، 97.

## المبحث الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية

لقد أتاحت الصيرفة للمصارف خدمات متطورة استطاعت من خلالها تخفيض التكلفة وزيادة حجم السوق المستهدف من خلال الخدمة المصرفية عن بعد بمختلف أنواعها، كما أثر ذلك على عملاء المصارف من خلال تخفيض تكلفة الخدمة المصرفية والسرعة والفعالية، وبدون الانتقال إلى المصرف، كما أثر ذلك على جميع القطاعات خاصة القطاع التجاري من خلال زيادة رقم أعماله وارتفاع عدد متعامليه. وتطورت الصيرفة الإلكترونية إلى أن أصبح هناك مصارف تعمل عن بعد أو ما يسمى بالمصارف الإلكترونية، هذا الكيان المصرفي الجديد الذي فتح فرص جديدة للمتعاملين.

المطلب الأول: ماهية الخدمات المصرفية الإلكترونية

1. دوافع ظهور الخدمات المصرفية الإلكترونية<sup>1</sup>

إن ظهور الصيرفة الإلكترونية كان نتيجة تفاعل عدة عناصر منها:

- 1.1 ثورة الاتصالات والمعلومات التي أدت إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي ومنه التطلع إلى تقديم خدمات مصرفية ومالية متطورة ومتنوعة اعتمادا على ما أنتجته التكنولوجيا وثورة المعلومات.
- 2.1 التجارة الإلكترونية التي تتم باستخدام الوسائل التكنولوجية، وخاصة الانترنت والتي أصبحت تتميز بخصائص عديدة تميزها عن التجارة التقليدية التي اعتادت المؤسسات المالية التعامل في ظلها ومعها مما جعل التطوير الواعي لاستراتيجيات وأساليب عمل البنوك ضرورة خدمية وليس ترفا أو هدرا للأموال.
- 3.1 وجود منافسة شديدة بين البنوك بعضها البعض ومع غيرها من المؤسسات المالية هذه المنافسة التي أصبحت لا تقتصر على الاقتصاديات الوطنية بل اكتسبت ابعادا دولية في ظل تحرير التجارة العالمية.
- 4.1 تزايد دخول العديد من المؤسسات المالية غير المصرفية مثل شركات التأمين وشركات الأوراق المالية ومنافستها للبنوك، حيث أصبح العديد من هذه المؤسسات يقدم مجموعة الخدمات وثيقة الصلة بعمل البنوك<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> زايدي بشرى، أ. لزعر وسيلة " الخدمات المصرفية الإلكترونية"، مذكرة ماستر في تخصص قانون الأعمال، كلية الحقوق والعلوم الإنسانية،

قسم الحقوق، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2015\_2016، ص24.

<sup>2</sup> وسيم محمد الحداد وآخرون، " الخدمات المصرفية الإلكترونية"، ط 01، المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2012، ص 74.

5.1 وجوب تطوير الأداء بصفة مستمرة سواء للبنوك وغيرها من المؤسسات المالية لرفع مستوى الكفاءة التشغيلية لتقديم أفضل خدمة لعملائها وخاصة أن الكثير من العملاء أصبحوا يطلبون خدمة ريفية المستوى بتكلفة تنافسية، مستفيدين من المنافسة المتزايدة بين المؤسسات.

6.1 دخول العديد من الشركات التجارية والاقتصاديات سوق الأعمال المصرفية ومن أهم الأمثلة في ذلك قيام بعض المحلات الكبيرة بتقديم خدمة لعملائها في صورة كوبون يستخدم عند التسوق فيها وبالتالي تقل الحاجة للتعامل مع البنوك.<sup>1</sup>

وبالتالي نستنتج أن تغير الظروف والأحوال (العوامل السابقة) يتبعه تغير الأدوات والوسائل التي تستخدم للتعامل معها، إذ لا يجوز استخدام وسائل تقليدية للتعامل مع ظروف ومستجدات لم تكن قائمة مثلما هو الحال فيما شهده العمل المصرفي خاصة والمالي عامة من تحولات وتغيرات لعل من أهمها الصيرفة الإلكترونية.

## 2. مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية<sup>2</sup>

ظهر لنا مفهوم الخدمة المصرفية الإلكترونية حيث عرفه بأنها مجموعة من التقنيات والأساليب التكنولوجية الحديثة التي أفرزتها الثورة التكنولوجية في العالم المتقدم، والتي أدخلت في النظام المصرفي من أجل تسهيل العمليات المصرفية بين مختلف الأطراف الاقتصاديين والمتعاملين بشكل عام، وتشمل كل المعلومات المالية بين المنظمات والأفراد والشركات ومن أجل تحسين الربحية وتخفيض التكاليف.

ومن هنا نجد بأن مفاهيم الخدمة المصرفية الإلكترونية تتمثل في:

**تعريف الأول (Rust Lemon 2001)** بأنها "تنطوي على تقديم الخدمة عبر وسائل وشبكات إلكترونية مثل: الإنترنت، الهاتف الجوال، الرسائل القصيرة، ويتضمن هذا التصور ليس فقط الخدمات التي اعتادت مؤسسات الخدمة التقليدية على تقديمها، وإنما أيضا تلك الخدمات المقدمة من قبل الصناعيين وعليه فإن مفهوم الخدمة الإلكترونية واسع إطاره ولا يقتصر على مزودي الخدمات فقط بل موجه للعميل أساسا.

<sup>1</sup> زابدي بشرى، المرجع نفسه، ص 24.

<sup>2</sup> ليث محمود أحمد الحاج، " نظام الخدمات المصرفية الإلكترونية ودوره في تحقيق ولاء العملاء في البنوك التجارية الأردنية"، مذكرة ماجستير، إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، حزيران، 2012، 14.

**تعريف الثاني:** تعرف كونها "المنتجات والخدمات الحالية التي تغيرت جذريا إلى الشكل الرقمي ويتم تقديمها عن طريق وسائل تكنولوجيا المعلومات الأكثر وضوحا وانتشارا

**تعريف الثالث:** كما عرفت وزارة التنمية الدولية البريطانية لخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية بأنها: تقديم خدمات مالية خارج الإطار التقليدي للفروع البنكية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كاستخدام البطاقات، الهواتف الجوال، الإنترنت على سبيل المثال.

**تعريف الرابع:**<sup>1</sup> كما عرفها (Kasper Helsding 2006 p325) هي جميع الخدمات التفاعلية عن طريق استخدام الاتصالات السلكية واللاسلكية والمعلومات وتقنيات الوسائط المتعددة.

**تعريف الخامس:** حيث عرفه بتلك البنوك أو المؤسسات المالية التي تقوم على الركائز الإلكترونية، وتوظيف كافة التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات لتقديم كافة الخدمات المصرفية بأمان.

### 3. خصائص و فوائد الخدمات المصرفية الإلكترونية

#### 1.3 الخصائص:

إذن يتضح لنا من خلال التعريفات السابقة بأن الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل البنوك تتميز بخصائص عديدة ومنها:

❖ **اختفاء الوثائق الورقية للمعاملات:** إذ أن كافة الإجراءات والمراسلات بين طرفي الخدمة (العميل، مقدم

الخدمة) المصرفية تتم إلكترونيا دون استخدام ورق ووثائق رسمية.

❖ **فتح المجال أمام البنوك صغيرة الحجم:** وذلك لتوسيع نشاطها عالميا دون الحاجة إلى التفرع الخارجي أو

زيادة الموارد البشرية أو زيادة فروع داخلية جديدة حيث يمكن استهداف جميع العملاء من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> ليث محمود أحمد الحاج، المرجع نفسه، ص 34.

<sup>2</sup> ليث محمود أحمد الحاج، المرجع نفسه، ص 15.

- ❖ عدم إمكانية تحديد الهوية: إذ لا يرى كل من ملثقي الخدمة ومقدم الخدمة الاخر حيث تقوم الخدمات الإلكترونية بالتعرف على ملثقي الخدمة وتقديم الخدمة له وهذا ما تعالجه التكنولوجيا بالعديد من وسائل التأمين للتعرف على الهوية الإلكترونية.
- ❖ إمكانية تسليم الخدمات إلكترونياً: وذلك دون الحاجة للعميل لذهاب إلى البنك وبذل جهد ووقت إذ يمكن تسليم الخدمة إلكترونياً وتوفير الوقت والجهد وعلى سبيل المثال، كشوفات الحساب ولأرصدة.
- ❖ سرعة تغير القاعد الحاكمة: إذ تستطيع البنوك من خلال تقديم خدماتها إلكترونياً من مواكبة التطور السريع في قطاع الخدمات المصرفية والقيام بتقديم خدمات جديدة وبسرعة عالية من خلال الخدمات الإلكترونية.<sup>1</sup>

### 2.3 فوائد الخدمات المصرفية الإلكترونية<sup>2</sup>

لا تقتصر عملية تقديم الخدمات المصرفية بصورة الكترونية على امتلاك موقع على شبكة الانترنت فحسب وإنما هي نظم معلومات وتكنولوجيا اتصالات وتوليفة واسعة من التطبيقات والبرامج التي تتطلب وجود بنية تحتية داعمة لهذا الغرض. إذ أن تبني الصيرفة الإلكترونية يحقق مزايا كبيرة متمثلة في زيادة العائدات المالية من جهة وبناء ثقة عالية مع الزبائن من جهة أخرى، وذلك لما تقدمه من خدمات سريعة وغير مكلفة وعلى مدى 24 ساعة . وهناك فوائد عديدة لاستخدام الصيرفة الإلكترونية يستطيع المصرف والزبائن الاستفادة منها في حالة استغلالها بشكل صحيح، ومن بين أهم هذه الفوائد هي:

#### 2.3.1 الفوائد التي يحصل عليها المصرف:<sup>3</sup>

- تحقق عملية تطبيق الصيرفة الإلكترونية للمصرف العديد من الفوائد، ومن أبرز هذه الفوائد هي:
- تحسين العلاقة بين المصرف والزبائن، إذ تكفل عمليات الصيرفة الإلكترونية سرعة تقديم الخدمات المصرفية مما يحقق رضاهم بالتالي ارتفاع مستوى ثقتهم في التعامل مع المصرف
- تطوير أساليب الرقابة على العمل المصرفي ومراجعة عمليات معالجة البيانات لكافة مكونات نظام الصيرفة الإلكترونية

<sup>1</sup> مصطفى كمال طه، ووائل أنور بندق، "الأوراق التجارية ووسائل الدفع الحديثة"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005، ص 333.

<sup>2</sup> محمود أحمد الحاج، مرجع سابق ذكره، ص 16.

<sup>3</sup> محمود أحمد الحاج، مرجع سابق ذكره، ص 34.

جـ- تقليل الأعمال الورقية من خلال استخدام نظم متطورة وتكنولوجيا عالية في مجالات العمل المصرفي.

- تتيح الصيرفة الإلكترونية امكانية الحصول على حصة سوقية أكبر من خلال استهداف قطاعات سوقية متنوعة الثقافات والانتماءات باستخدام الانترنت.
- انخفاض تكلفة الخدمات المقدمة قياسا بالمصارف التقليدية مما يسهم في زيادة ربحية المصرف.

### 2.3.2 الفوائد التي يحصل عليها الزبون:

تحقق الصيرفة الإلكترونية فوائد عديدة للزبائن أهمها:

- تمكين الزبون من إجراء مقارنة بين أسعار الخدمات المقدمة ومدى جودتها في أي وقت وعلى مدار اليوم.<sup>1</sup>
- سهولة الحصول على الخدمة المصرفية من أي مكان يتواجد فيه الزبون ما دامت وسيلة الاتصال المناسبة متوفرة له وبغض النظر عن بعد المسافة بين مقر المصرف والزبون ومكان تقديم الخدمة.
- إمكانية الحصول على الخدمة المصرفية بتكاليف أقل وذلك لانخفاض الكلف التشغيلية للمصرف من جهة وازدياد حجم المنافسة من جهة أخرى.
- تسمح الصيرفة الإلكترونية بتبادل الآراء والخبرات بين الزبائن لتوفر وسيلة الاتصال بينهم مما يتيح للزبون الحصول على أفضل الخدمات وبأقل جهد.
- دقة وسرعة الحصول على الخدمات المصرفية وتوفير الوقت والجهد.
- تحقق امكانية ادارة أموال الزبائن واجراء التحويلات المالية بعد اجراء تحليل (ماذا لو) الذي يمكن الزبون من حساب العائد والنفقات المترتبة على تعاملاته المالية إلكترونياً.
- يستطيع الزبون اجراء عمليات السحب و الايداع من اي صراف آلي متوفر من دون الذهاب للمصرف .
- امكانية الحصول على البيانات التاريخية التي تخص ادارة أمواله المختلفة من الموقع الإلكتروني للمصرف بسرعة ويسر.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> ليث محمود احمد الحاج، مرجع سابق ذكره، ص35.

<sup>2</sup> صالح محمد أبو تايه، " التسويق المصرفي بين النظرية والتطبيق"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص78.

3. أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية<sup>1</sup>

وبشكل عام إن قيام البنوك بتسوية مختلف معاملاتها وخدماتها المالية عبر الخدمات الإلكترونية يعود بفوائد اقتصادية على البنوك وعملاء تلك البنوك، ويمكن إيجاز أهمية الخدمة المصرفية الإلكترونية بالنقاط التالية:

## ➤ تخفيض النفقات التي يتحملها البنك لإجراء المعاملات

إذ لا يحتاج العميل إلى الانتقال للبنك مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى إنشاء فروع جديدة للبنوك خاصة في المناطق المعزولة جغرافيا بل يكفي إجراؤها عن طريق الخدمات الإلكترونية للبنك وذلك على سبيل المثال عن طريق الأنترنت، الهاتف النقال، الرسائل القصيرة.

## ➤ الصمود بوجه المؤسسات المصرفية الأخرى

إن تسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية يمكننا من الحفاظ على حصتنا السوقية والقيام أيضا بزيادتها وذلك من خلال الأساليب المختلفة التسويقية التي تساعد في مواكبة تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية المختلفة عن طريق تكنولوجيا الاتصالات.

## ➤ زيادة ارتباط العملاء بالبنك

إن ممارسة البنك تقديم معاملاته البنكية عن طريق الخدمات الإلكترونية تساعد بامتلاك ميزة تنافسية وتدعيم علاقاته مع عملائه مما يؤدي إلى زيادة ارتباطهم بهذا البنك والولاء له دون غيره.

## ➤ إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء

من أهم مميزات الخدمات الإلكترونية ميزة الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء عبر العالم دون التقيد بمكان أو زمان معين.

## ➤ تقديم خدمات مصرفية كاملة جديدة

<sup>1</sup> ليث محمود احمد الحاج، مرجع سابق ذكره، ص 16\_17.

إذ أصبحت هناك عمليات مصرفية جديدة لا يمكن لأي بنك من أدائها إلى عملائها إلا إذا كان يملك خدمات إلكترونية معينة لما تتميز تلك العمليات المصرفية بالسرعة في الأداء والدقة.

## 2\_ أهداف الخدمات المصرفية الإلكترونية<sup>1</sup>

تتمثل أهداف الصيرفة الإلكترونية في أنها:

- ❖ وسيلة لتعزيز حصتها في السوق المصرفي.
- ❖ وسيلة لخفض التكاليف
- ❖ تعتبر كوسيلة لتوسيع نشاطاتها داخل وخارج الحدود الوطنية.
- ❖ إتاحة المعلومات عن الخدمات التي تؤديها البنك دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة
- ❖ حصول العملاء على الخدمات المصرفية وغير المصرفية في أي وقت وأي مكان.

## المطلب الثاني: أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية وأجهزة الصرف الآلي

### 1. أطراف الخدمات<sup>2</sup>:

إن ما تشترك به خدمات الصيرفة الإلكترونية هو إمكانية دفع شخص أو أشخاص المال عبر الشبكات اللاسلكية أو شبكة الإنترنت بدون مقابلة الأطراف بعضهم وجها لوجه، كما أنه مهما كانت وسيلة الدفع الإلكترونية لا بد من اشتراك خمسة أطراف لإتمام العملية وهؤلاء الأطراف هم:

- **المشتري:** وهو الطرف الذي يقوم بعملية الدفع الإلكتروني ثمنا لبضاعة أو خدمة قام بشرائها عبر الأنترنت أو عبر الشبكات اللاسلكية؛
- **التاجر أو البائع:** وهو الطرف الذي يقوم بتسلم قيمة الدفع الإلكتروني ثمنا لبضاعة أو خدمة قام بتقديمها للمشتري؛

<sup>1</sup> وسيم مجد الحداد وآخرون، " الخدمات المصرفية الإلكترونية"، طبعة 10، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2012، ص74.

<sup>2</sup> بن موسى اممر، " الخدمات المصرفية الإلكترونية ومتطلبات تطويرها في الجزائر"، أطروحة دكتوراه، تخصص دراسات مالية، جامعة غرداية، 2019\_2020، ص 25.

- **المحرر:** وهو البنك أو المؤسسات المالية الذي قام بإصدار أداة أو خدمة الدفع الإلكتروني والتي تم استخدامها في عملية الدفع الإلكتروني؛
- **المنظم:** وهو عادة المؤسسات الحكومية والتي من خلال القانون يتم التحكم بعمليات الدفع الإلكتروني وضبطها؛
- **مؤسسة أو بيت التصفية التلقائية:** وهي شبكة إلكترونية تقوم بتحويل الأموال بين الحسابات البنكية للمشتري والبائع.

## 2. أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية

**1.2 خدمة الدفع<sup>1</sup>:** تطورت خدمات الدفع الإلكتروني مع التطور التكنولوجي في عالم الاتصالات والمعلومات ومع انتشار عمليات التجارة الإلكترونية، ويقصد بخدمات الدفع الإلكتروني مجموعة الوسائل والأدوات التي تصدرها المصارف والمؤسسات المالية كوسيلة دفع وتشمل: البطاقات المصرفية، النقود الإلكترونية، الصكوك الإلكترونية، والبطاقات الذكية.

**2.2 خدمة التحويل الإلكتروني للأموال:** يعرف التحويل الإلكتروني للأموال بأنه عملية النقل الفوري والأمن للأموال من حساب شخص إلى حساب آخر باستخدام أنظمة متخصصة.

**3.2 خدمة المقاصة:** تعرف المقاصة الإلكترونية بأنها عملية تسوية الحسابات الدائنة والمدينة بين عدة أطراف باستخدام وسائل وشبكات إلكترونية.<sup>2</sup>

## 3. أجهزة الصراف الآلي ATMs:<sup>3</sup>

<sup>1</sup> محمد مجيد جواد الحمداني، " قياس أثر الصيرفة الإلكترونية في مؤشرات الأداء المالي للمصارف"، مذكرة ماجستير في العلوم المالية والمصرفية، جامعة كربلاء، الأردن، 2013، ص 34.

<sup>2</sup> محمد زهير عبد الأمير العزاوي، "مدى توافر متطلبات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في المصارف العراقية"، مذكرة ماجستير، علوم المالية والمصرفية، جامعة كربلاء، العراق، 2012، ص 48\_52.

<sup>3</sup> محمد زهير عبد الأمير العزاوي، مرجع سابق ذكره، ص 55.

إن جهاز الصراف الآلي Automated Teller Machine هو عبارة عن جهاز الكتروني يتيح للزبائن الحصول على بعض الخدمات المالية والمصرفية في الأماكن العامة دون الحاجة إلى وجود موظفين من الصراف، ويسمى أيضا آلة الصراف الأوتوماتيكية أو آلة النقود الأوتوماتيكية.

وكان الهدف من إنشاء أجهزة الصراف الآلي هو محاولة التغلب على مشكلة صعوبة الحصول على الأموال يومي السبت والأحد كونهما يمثلان يومي عطلة للمصارف.

لقد كانت بداية فكرة اختراع جهاز الصراف الآلي في مدينة نيويورك الأمريكية عام 1959 حين قام (LutherGeorge Simjian) باختراع أول جهاز للصيرفة دون الحاجة إلى موظفين من المصرف وسمي (Bankograph) وكان عبارة عن جهاز لإيداع الأموال الورقية والمعدنية وتمت تجربته في مدينة نيويورك عام 1961 من قبل مصرف (Citibank) ولكن الجهاز أزيل بعد 6 أشهر فقط بسبب عدم تقبل العملاء لفكرته وضعف ثقتهم فيه.<sup>1</sup>

أما أول جهاز آلي يتيح للزبائن سحب الأموال منه آليا فكان في مدينة طوكيو اليابانية عام 1966 وكان يعمل بنظام البطاقات الائتمانية، ثم تلت هذين الجهازين مجموعة من المحاولات لإنشاء أجهزة للصيرفة التي لا تحتاج إلى تدخل موظفي المصرف ونجح بعضها كما هو الحال في بريطانيا وذلك عام 1967 من قبل جون ستيفرد بارون الذي صنع جهاز لصالح مصرف (Barclays) وجرى تركيبه في بلدة (Enfiled) وهي بلدة تقع شمالي مدينة لندن. وفي عام 1968 قام (Donald Wetzel) أحد رؤساء الأقسام في شركة (Doctuel) بمدينة دالاس الأمريكية بتصميم أول جهاز صراف آلي يرتبط بالمصرف الكترونيا عبر شبكة اتصالات، وفي عام 1969 قام مصرف (Chemical Bank) بوضع ذلك الجهاز في فرع المصرف في (Rockville Centre) في نيويورك، وعد ذلك الجهاز أول جهاز صراف آلي متكامل ومرتبط بالمصرف الكترونيا. وانتشرت أجهزة الصراف الآلي بكثرة وتم اعتمادها من قبل الكثير من المصارف في مختلف دول العالم، وتوضع أجهزة الصراف الآلي عادة في الأماكن الحيوية والمزدحمة حيث تكثر الحاجة إلى الأموال لا سيما في الأسواق والمجمعات التجارية والمطاعم الكبيرة والمطارات ومحطات القطارات ومحطات تعبئة الوقود.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>محمد زهير عبد الأمير العزاوي، مرجع سابق ذكره، ص 56.

<sup>2</sup>محمد زهير عبد الأمير العزاوي، مرجع سابق ذكره، ص 57.

وهناك نوعان من أجهزة الصراف الآلي:

\_\_ النوع الأول يسمى (On-permise ATM) وهو النوع الأكثر تطوراً والأعلى ثمناً وهو متعدد الوظائف ويقدم جميع الخدمات المصرفية بحيث يمكن عده بمثابة فرع من فروع المصرف.

\_\_ النوع الثاني ويسمى (Off-permise ATM) وهو أرخص ثمناً ويكون محدود الوظائف ويستخدم في الأماكن الأقل جذباً للزبائن من النوع السابق.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: متطلبات تطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية

إن تطبيق الصيرفة الإلكترونية يستلزم تهيئة المناسبة وتوفير الظروف المواتية من أجل تحقيق الهدف المرسوم والغاية المرجوة من تطبيق الصيرفة الإلكترونية. وهناك مجموعة من المتطلبات اللازم توافرها لتطبيق الصيرفة الإلكترونية، وتختلف درجة توفر هذه المتطلبات من بلد إلى آخر ومن مصرف إلى آخر، وهذه المتطلبات هي كما يوضحها الشكل وهي:

#### 1\_ المتطلبات التقنية: يستلزم تطبيق الصيرفة الإلكترونية وجود مجموعة من المتطلبات التقنية اللازم توافرها

لنجاح تطبيقها والتي يطلق عليها البنية التحتية التقنية، ويمكن تصنيف البنية التحتية التقنية إلى شطرين هما:

✓ البنية التحتية الصلبة: تتمثل بالتأسيسات والتوصيلات الأرضية والخلفية وأجهزة الحاسوب وشبكات الاتصال وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال وتبادل البيانات إلكترونياً.

✓ البنية التحتية الناعمة: تتمثل في مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات وبرامج

التشغيل (Operating programs) وبرامج التطبيق (Applications Programs) والتي

يتم من خلالها إنجاز الأعمال الإلكترونية.

أما أهم المتطلبات التقنية لتطبيق الصيرفة الإلكترونية كما ذكر فتشمل كلا مما يلي:

\_\_ الحاسوب وتجهيزاته: وتعني جهاز الحاسوب بمختلف مكوناته وهي:

<sup>1</sup> بلعاش مياده، " أثر الصيرفة الإلكترونية على السياسة النقدية"، مذكرة دكتوراه، تخصص اقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية، جامعة محمد خيضر، بسكرة 2014\_2015، ص30.

- 1\_ المكونات المادية: مثل: أجهزة الإدخال والإخراج بمختلف أنواعها.
- 2\_ المكونات البرمجية: تشمل كلا من نظم برامج التشغيل ونظم برامج التطبيقات.
- 3\_ الكونات المساندة: وتشمل كلا من المواقع المكانية والتوصيلات الكهربائية والطاولات التي توضع عليها الحواسيب.

شبكات الاتصال: تعني توصيل مجموعة من الحواسيب معا بواسطة الأسلاك أو توصيلها لاسلكيا أو عبر الأقمار الصناعية لغرض الحصول على البيانات والمعلومات وتبادلها بين الحواسيب، وتعد هذه الشبكات بمثابة العمود الفقري لتنفيذ الأعمال الكترونيا لقيامها بمهمة نقل المعلومات وتبادلها عبر المواقع المختلفة.

وتتكون شبكات الاتصال من عنصرين رئيسيين هما:

- 1\_ قنوات الاتصال: تعد الوسط الناقل للمعلومات إما أن تكون قنوات أرضية لاسلكية أو قنوات الاتصال الفضائية.
- 2\_ محطات الاتصال: تعد محطات الاتصال بمثابة العنصر المتحكم بنقل المعلومات.

وتصنف شبكات الاتصال إلى عدة أنواع أهمها:<sup>1</sup>

- الشبكات المحلية (Local Area Network) N. A.L: تغطي مساحة صغيرة داخل مبنى أو عدة مبان متجاورة ضمن دائرة قطرها واحد كيلومتر تقريبا، وتستخدم لربط الأقسام المختلفة داخل المنظمة مع بعضها، وتتسم هذه الشبكة بالبساطة في التركيب والعمل.
- الشبكة الخارجية للمنظمة الاكسترانت (Extranet): تكون خاصة بالمنظمة والمتعاملين معها في بيئة الأعمال، وتستخدم فيها تقنيات الحماية ويتطلب الولوج إليها استخدام كلمة المرور (password) كونها مخصصة لفئة معينة من الأشخاص.
- الشبكة الواسعة (Wide Area Network) W.A.N: تغطي مساحات واسعة قد تكون دولة أو قارة أو حتى العالم بأكمله ومن أبرز الأمثلة عليها الشبكة الدولية للمعلومات والمسماة بالانترنت.

<sup>1</sup> محمد زهير عبد الأمير العزاوي، مرجع سابق ذكره، ص 62.

**2\_ المتطلبات المعلوماتية والمعرفية:** إن تطبيق الصيرفة الإلكترونية يتطلب توفر نظم معلومات حديثة ومتطورة تسهم في تحسين كفاءة الأداء وفاعلية اتخاذ القرار من خلال توفير وإتاحة المعلومات لمتخذي القرار بسرعة وسهولة، وهذا لا يمكن أن يتحقق دون وجود نظم معلومات متطورة.<sup>1</sup>

وبهذا الصدد حدد مجموعة من المتطلبات الخاصة بنظم المعلومات والتي تعد ضرورية لتطبيق الصيرفة الإلكترونية وهي:

- وجود نظام معلومات متطور يمكن تحديثه وفقا للمتغيرات.
- أن يتصف نظام المعلومات في المصرف بالشمولية والمرونة بحيث يمكنه التعامل مع مختلف أنواع البيانات والمعلومات.
- يجب أن يوفر نظام المعلومات السرعة والسهولة في إدخال ومعالجة البيانات، وخزن واسترجاع المعلومات عند الحاجة إليها.

**3\_ المتطلبات التنظيمية والإدارية:** إن تطبيق الصيرفة الإلكترونية يستلزم وجود قيادات إدارية يمكنها أن تتعامل بكفاءة وفاعلية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مع قدرتها على الابتكار وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية وصنع المعرفة. وهناك مجموعة من المتطلبات التنظيمية لا بد من توفرها لتطبيق الصيرفة الإلكترونية وهي:

- إعادة هندسة الهياكل والعمليات والإجراءات الإدارية لجميع أقسام المصرف الذي يسعى لتطبيق الصيرفة الإلكترونية.
- إعداد برامج مكثفة للتعريف بالفوائد التي يمكن تحقيقها من خلال تطبيق الصيرفة الإلكترونية، وتأسيس وعي اجتماعي تقني في هذا المجال.

وتتسم الإدارة الإلكترونية بمجموعة من الخصائص التي تجعلها نمطا إداريا ملائما للتوجه نحو تطبيق الصيرفة الإلكترونية، وأهم هذه الخصائص هي:<sup>2</sup>

✓ \_ السرعة والوضوح

<sup>1</sup> أحمد بوراس والسعيد بريكة، مرجع سبق ذكره، ص 164.

<sup>2</sup> محمد زهير عبد الأمير العزاوي، مرجع سابق ذكره، ص 63.

✓ \_ عدم التقيد بالحدود المكانية والزمانية

✓ \_ أن المعلومات تتم إدارتها بدل الاحتفاظ بها

✓ \_ المرونة

✓ \_ الرقابة المباشرة والفعالة

✓ \_ السرية والخصوصية

#### 4\_ المتطلبات البشرية:<sup>1</sup>

يعد العنصر البشري من أهم العناصر في منظمات الأعمال عموماً والمصارف خصوصاً، إذ بدونها لن تتمكن المصارف من تحقيق أهدافها حتى لو امتلكت أفضل الآلات والمعدات وتكنولوجيا الاتصال المتطورة، لذلك ينبغي الاهتمام بالموارد البشرية وتطويرها وتدريبها لكي تكون قادرة على مواكبة التطور التقني الحاصل في المنظمة

وهناك مجموعة من المتطلبات البشرية لا بد من توافرها لتطبيق الصيرفة الإلكترونية وهي :

- تحديد الحاجة الحالية والمستقبلية إلى الأفراد المؤهلين في مجال نظم المعلومات والبرمجيات واستخدام الانترنت.
- العمل على استقطاب أفضل الأفراد المؤهلين في مجال نظم المعلومات والبرمجيات.
- إيجاد نظام مكافآت فعال للمحافظة على الموارد البشرية في المنظمة وتشجيع الإبداع والريادة.

#### 5\_ المتطلبات المالية

تعد الصيرفة الإلكترونية من المشاريع الضخمة التي تحتاج إلى موارد مالية كبيرة لضمان الاستمرار والنجاح وبلوغ الأهداف المنشودة.

ومن أهم المتطلبات المالية لتطبيق الصيرفة الإلكترونية وهي:

- تخصيص الأموال اللازمة لإنشاء البنية التحتية للصيرفة الإلكترونية، لا سيما ما يتعلق ببناء شبكات الاتصال وشراء الأجهزة والمعدات الحديثة.

<sup>1</sup> محمد زهير عبد الأمير العزاوي، مرجع سابق ذكره، ص 64.

- الدعم المالي اللازم لتصميم المواقع الالكترونية وتطوير النظم وتحديث البرامج.
- توفير التخصيصات المالية اللازمة لصيانة الأجهزة والمعدات.
- ضمان الدعم المالي المستمر واللازم لتحديث الحواسيب والبرمجيات والنظم.

## 6\_ المتطلبات القانونية والتشريعية

إن معظم التشريعات والقوانين النافذة سنت لتتناسب بيئة العمل التقليدية وفقا لمعايير العمل واللقاء المباشر بين الموظفين والمستفيد من الخدمة، لذا فإن التحول أسلوب الصيرفة الإلكترونية يحتاج إلى سن قوانين وتشريعات جديدة أو تعديل القوانين النافذة لكي تتناغم وتتسجم مع التطور التكنولوجي وتلائم الأعمال الإلكترونية

ولعل أبرز ما ينبغي الاهتمام به في المجال هو موضوع الوسائل الثبوتية الإلكترونية كالتوقيع الإلكتروني والبصمة الإلكترونية ومدى توافقها مع القوانين النافذة، إذ أن الوسائل الثبوتية الإلكترونية هي من أهم المتطلبات القانونية اللازم توافرها لتطبيق الصيرفة الإلكترونية ولا بد من أن تكون القوانين والتشريعات النافذة تسمح باستخدام هذا النوع من الوسائل الثبوتية.

## 7\_ المتطلبات الأمنية:<sup>1</sup>

في ظل زيادة الاعتماد على استخدام شبكات الاتصال الإلكترونية تفاقمت المخاطر الأمنية لاسيما ما يتعلق بعمليات القرصنة والاختراق والتجسس الالكتروني، ولذلك لا بد من إيجاد أساليب وإجراءات أمنية تساعد على حماية المعلومات والبيانات من التعرض للسرقة والعبث والتحرير.

ومن أهم المتطلبات الأمنية للصيرفة الالكترونية هي:

- وضع السياسات الأمنية المناسبة لتقنيات المعلومات بحيث تشمل جميع الخدمات التي يقدمها المصرف.
- وضع أنظمة داخلية على مستوى المنظمة تحدد صلاحيات ومسؤوليات كل موظف يعمل داخلها، وتحديد العقوبات المناسبة لأي موظف يقوم بتسريب أي معلومات أو بيانات خاصة بالمنظمة أو بعملائها.
- تطوير أدوات ومفاتيح التشفير في البرمجيات الحديثة، لا سيما ما يتعلق بخدمات الانترنت لتمكين المستخدمين من الحفاظ على سرية تعاملاتهم.

<sup>1</sup> محمد زهير عبد الأمير العزاوي، مرجع سابق ذكره، ص 66.

- اعتماد بعض الوسائل الأمنية الإلكترونية لإثبات هوية الموظفين وعملائها المنظمة كبطاقات التعريف الإلكترونية والتوقيع الرقمي مما يمنع التزوير والتلاعب بالمعلومات الشخصية لأي موظف أو عميل.
- تطوير نظم الدفع الإلكتروني بما يسمح باستخدام وسائل الدفع الإلكترونية مثل الفيزا كارد والماستر كارد بأمان تام.

## خلاصة الفصل:

شهد قطاع المصرفي تغيرات عديدة نظرا للتقدم التكنولوجي، إذ أصبح تطور الخدمات المصرفية يعد واحد من الاتجاهات المهمة والحديثة التي شهدت توسعا كبيرا في السنوات الأخيرة في مختلف المجتمعات وهذا من أجل تسهيل العمليات المصرفية والاتصال السريع بالنسبة للعملاء وأيضا تقليل الوقت وهذا بالاعتماد على الوسائل الإلكترونية في تقديم الخدمات المصرفية وأيضا تعميم الصرافات الآلية.

فالخدمات المصرفية الإلكترونية تنطوي على تقديم الخدمات عبر وسائل وشبكات إلكترونية مثل: الهاتف الجوال، الرسائل القصيرة... الخ.

حيث يشغل دور الشمول المالي الكبير في إدماج كافة فئات المجتمع و شرائحه، وتقديم الخدمات المصرفية لهم بتكلفة أقل وجودة أكبر بالإضافة إلى تحقيق الاستقرار المالي للأفراد والنمو الاقتصادي للدول.



## الفصل الثالث

## تمهيد:

بغية الإلمام بجميع جوانب الدراسة وتكملة للإطار النظري الذي تم التطرق إليه في الفصلين الأول والثاني، سنحاول في هذا الفصل دراسة الموضوع من الناحية التطبيقية ليطم من خلال هذه الدراسة التطبيقية معرفة مدى مساهمة بطاقات الدفع الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي، ولدراسة هذا الفصل التطبيقي تم التطرق الى تطور بطاقات الدفع الإلكترونية في الجزائر واستعمالاتها كما تم دراسة عينة من مستخدمي بطاقة الدفع الإلكترونية، وهذا لمعرفة أهمية بطاقات الدفع الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي.

وعليه فقد تم الاعتماد في تقديم هذا الفصل على الباحث التالية:

المبحث الاول: واقع بطاقات الدفع الإلكترونية في الجزائر

المبحث الثاني: الإطار المنهجي الوصفي والتحليلي للدراسة التطبيقية

## المبحث الاول: واقع بطاقات الدفع الالكترونية في الجزائر

سوف نتطرق في هذا المبحث إلى معرفة مختلف المؤسسات التي لها بطاقات دفع إلكترونية خاصة بها وكذلك أنواع هذه البطاقات وتطورها التاريخي في الجزائر ثم سوف نتطرق إلى تطورها و استخدامها في توفير الاحتياجات من الخدمات المالية للفرد في عدة مجالات.

## المطلب الاول: نبذة عن المؤسسات المصدرة لبطاقات الدفع الإلكترونية

## 1. شركة النقد الالي والعلاقات بين البنوك (SATIM):

تأسست هذه الشركة سنة 1995، حيث تقوم بمهمة تحديث التقنيات البنكية وتطويرها وكذا تسيير النقد مابين البنوك، حيث تقوم الشركة بإصدار البطاقات البنكية سواء المحلية أو الدولية بإجراء عقد مع البنك حسب المقاييس المعمول بها دولياً<sup>1</sup>.

## 2. البنوك التجارية:

وقد تمثلت البنوك التجارية فيما يلي<sup>2</sup>:

1.2. البنك الوطني الجزائري **BNA**: انشأ في 13 جوان 1966، وخصوصيته هو بنك الودائع حيث وضع تحت تصرفه مهمة نجاح الخدمات المالية لتجمعات المهنية، ويساهم البنك في الميدان الصناعي والتجاري بقسم معتبر في تمويلهم.

2.2. البنك الخارجي الجزائري **BEA**: انشأ في أكتوبر 1967، وهو يعتبر ثاني أكبر بنك في الجزائر بعد البنك الوطني الجزائري، يقوم بتمويل التجارة الخارجية وتنميتها عن طريق التسهيلات المصرفية التي يقدمها، كما يتعامل مع الأفراد من خلال وضع ودائعهم، له عدة فروع في الخارج خاصة الدول العربية كما أنه مندمج مع بعض البنوك الأجنبية.

3.2. القرض الشعبي الجزائري **CPA**: انشأ في 11 ماي 1967، يقوم بمنح القروض لراغبين في الاقتراض من المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الحجم والتي تضم الصناعة التقليدية والسياحية والصيد البحري وأيضاً إلى

<sup>1</sup> دعبوز سعاد، فرحي كريمة، واقع الدفع الالكتروني في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، الجزائر، العدد 4، 2021، ص80.

<sup>2</sup> <https://www.mf.gov.dz/index.php/ar/annuaire-des-sites-2/481-banques>, 20/05/2023, 15 :05.

التعاونيات غير الفلاحية وأصحاب المهن، كما يعتبر القرض الرئيسي لمؤسسات الولايات والبلديات وإلى قدامى المجاهدين، ليقوموا بإنشاء مؤسسات تجارية حرفية صغيرة.

**4.2. البنك الوطني لتوفير والاحتياط CNEP:** انشأ في 14 اوت 1964 له فروع خاصة كما له فروع في مراكز البلدية، يقوم بإعطاء قروض من أجل بناء المساكن.

**5.2. بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR:** هذا البنك انشأ في 16 مارس 1982، حيث تخصص في السياحة الحكومية بالنسبة لترقية النشاطات الزراعية والتقليدية والنشاطات الصناعية.

**6.2. بنك التنمية المحلية BDL:** انشأ في 30 افريل 1985، مهمته كغيره من البنوك التجارية تتمثل في بنك الودائع أما ميزته الاساسي تتمثل في التنمية المحلية.

### 3. بريد الجزائر:

تأسست مؤسسة بريد الجزائر في 14 جانفي 2002 لكن الإنطلاقة الحقيقية كانت 2003 و هي أحد أهم مقدمي الخدمات المالية في الجزائر وهي أكبر مؤسسة مالية في البلاد، حيث يجمع بريد الجزائر بين المهام العمومية الإدارية وبين الخدمات العمومية الصناعية والتجارية<sup>1</sup>.

## المطلب الثاني: بطاقات الدفع الإلكترونية المقدمة من طرف البنوك التجارية و بريد الجزائر

الجدول رقم (3\_1): بطاقات الدفع الإلكترونية المقدمة من طرف البنوك التجارية و بريد الجزائر

البنك	البطاقات المقدمة
البنك الوطني الجزائري BNA موقع البنك <a href="https://www.bna.dz/ar">https://www.bna.dz/ar</a>	- بطاقة CIB
البنك الخارجي الجزائري BEA موقع البنك: <a href="http://www.bea.dz">www.bea.dz</a>	- بطاقة CIB تمنح لعملاء البنك والذين لهم متوسط الدخل الشهري لا يتجاوز 39.999 دج. - بطاقة نفضال (بطاقة الوقود نفضال تسمح لك بدفع المشتريات بكل سهولة) - بطاقة AMEX ( اميركان اكسپريس ) محفوضة لعملاء حساب البنك فيمكن من خلالها حيازة عملة قابلة للتحويل

<sup>1</sup>دعبوز سعاد، فرحي كريمة، مرجع سبق ذكره، ص78.

<p>مقابل قيمة وهو ما يعادل 5000 دولار.</p>	
<p>CIB Classic- - بطاقة GOLD، والتي تسمح بقدرة أكبر على الدفع، في العديد من المتاجر و إنجاز المعاملات سريعا. - بطاقة VIZA Gold والتي تسمح بإجراء جميع العمليات المصرفية عبر العالم، VIZA Classic- - Master Card فبالنسبة للمعاملات السلفية النقدية الخاصة بالعميل تقبل ماستر كارد cpa.</p>	<p>القرض الشعبي الجزائري CPA موقع البنك: <a href="https://www.cpa-bank.dz/index.php/ar">https://www.cpa-bank.dz/index.php/ar</a></p>
<p>- بطاقة CIB</p>	<p>الصندوق الوطني لتوفير والإحتياط CNEP: موقع الصندوق: <a href="http://dz.cnepbanq">dz.cnepbanq</a></p>
<p>- بطاقة CBR بطاقة وطنية خاصة صالحة فقط بالسحب داخل شبكة الجزائر فيما بين البنوك، وهي تتيح لحاملها السحب من ماكنات الصراف الآلي للبنوك. - بطاقة CIB - بطاقة BADR</p>	<p>بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR: موقع البنك: <a href="https://badrbanque.dz">https://badrbanque.dz</a></p>
<p>- بطاقة الفيزا الدولية - بطاقة CIB</p>	<p>بنك التنمية المحلية BDL: موقع البنك: <a href="https://www.bdl.dz">https://www.bdl.dz</a></p>

<p>- بطاقة CIB</p>	<p>بريد الجزائر: موقع البريد: <a href="http://www.poste.dz">www.poste.dz</a></p>
--------------------	--

المصدر: من اعداد الطلبة بلاعتماد على المواقع الالكترونية <https://www.mf.gov.dz/index.php/ar/annuaire-des-sites>

[2/481-banques](https://www.mf.gov.dz/index.php/ar/annuaire-des-sites)

### المطلب الثالث: تطور بطاقات الدفع الإلكترونية في الجزائر واستعمالها

#### 1. ظهور بطاقة الدفع في الجزائر:

الجدول رقم (3\_2): ظهور بطاقات الدفع في الجزائر

السنوات	التطور
1997	بداية فكرة الانطلاق لنظام السحب ما بين البنوك
2002	الانطلاق الرسمي لمشروع التسديد الإلكتروني، حيث أعطى دور الاشراف والريادة والتنسيق ما بين البنوك، الشركة SATIM والتي تجمع ما بين البنوك الوطنية والخاصة لتبادل المعلومات والتنسيق في عملية السحب والدفع للموزع الآلي.
2004	تم اختيار نظام الدفع بالبطاقة المطابقة لمواصفات ENV.
2005	بداية عمليات الدفع.
2013	تم تنفيذ اول عملية دفع عبر الانترنت
2014	ظهور بطاقة الدفع CIB وهي البطاقة المشتركة بين البنوك.
2015	اطلق بنك سوسيتي جنرال الجزائر بطاقة فيزا لإجراء جميع المعاملات المصرفية والتجارية، في إطار التقرب من العملاء.

**المصدر:** من اعداد الطلبة بلاعتماد على: سمية عباس، وسائل الدفع الإلكترونية في النظام البنكي الجزائري - الواقع والمعوقات والافاق

المستقبلية-،مجلة العلوم الانسانية، العدد 06، جامعة ام البواقي، 2016، ص353.

#### 2. أهم بطاقات الدفع الإلكترونية المستعملة داخل التراب الجزائري:

##### 1.1. بطاقات محلية:

وقد تمثلت في بطاقة الدفع الإلكترونية CIB<sup>1</sup>:

هي بطاقة سحب ودفع بين البنوك داخل التراب الوطني، يتم التعرف عليها بين المصارف بشعار CIB وبإسم المصرف المصدر لها وهي الأكثر استخداما وشيوعا وتقسّم إلى نوعين هما.

<sup>1</sup>دعوز سعاد، فرحي كريمة، مرجع سبق ذكره، ص81.

1.1.2. بطاقة CIB الكلاسيكية: هي بطاقة توفر خدمات الدفع والسحب المصرفي، وهي تقدم لعملاء المصارف وفق شروط يحددها المصرف.

2.1.2. بطاقة CIB الذهبية: مقترحة أيضا من قبل المصارف للعملاء يتم اختيارها وفق شروط محددة، لكن بالإضافة إلى خدمات الدفع والسحب فإن هذه البطاقة توفر خدمات إضافية، مع سقف سحب ودفعة مرتفعا نسبيا، وتمنح لأصحاب الأعمال والمهنيين وسقف هذه البطاقة يفوق 50 ألف دينار جزائري، ومدة صلاحيتها عامين.

## 2.2. بطاقات دولية:

إلجانب إصدار البطاقات المحلية بنوعيتها قامت البنوك بإصدار بطاقات دولية<sup>1</sup>:

1.2.2. بطاقة فيزا: وهي الأشهر على الإطلاق والأكثر قبولا في العالم.

2.2.2. ماستر كارد: تحتل المرتبة الثانية في الانتشار بعد بطاقة فيزا ولكنها تفوقها بالتقنيات العالمية.

## 3. تطور حجم إصدار بطاقة CIB:

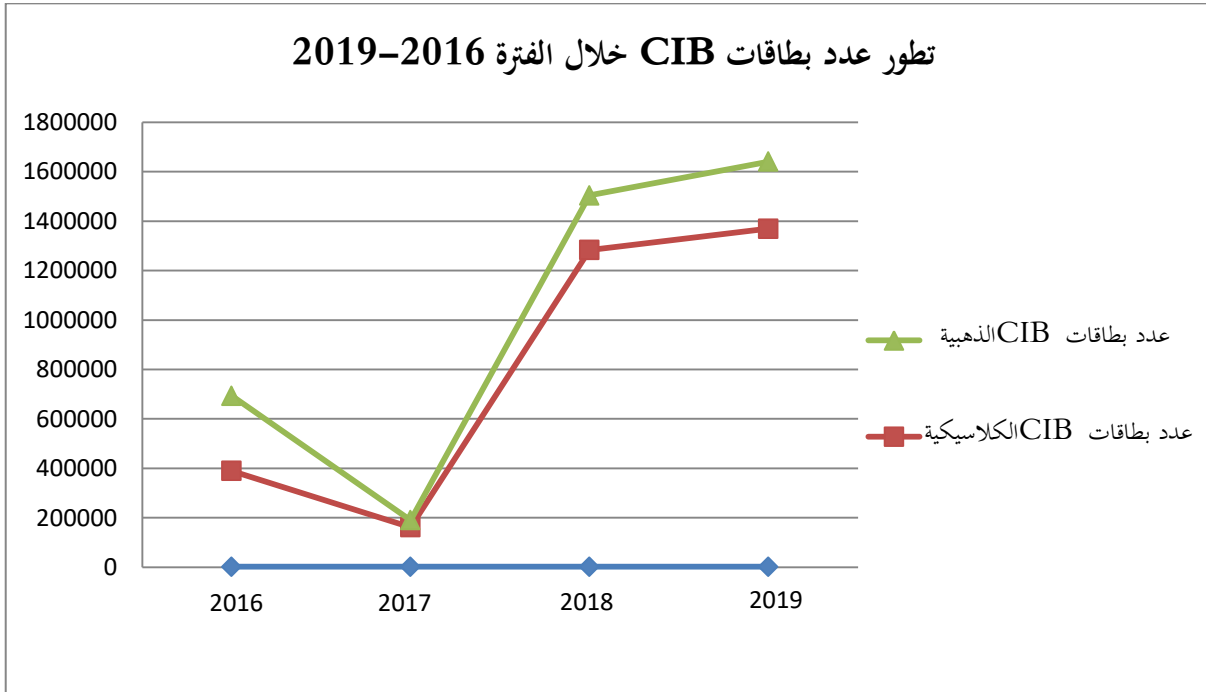
الجدول رقم (3\_3): تطور عدد بطاقة CIB المصدرة خلال الفترة 2016-2019

السنة	2016	2017	2018	2019
عدد بطاقات CIB الكلاسيكية	387727	159725	1281291	1367749
عدد بطاقات CIB الذهبية	303655	28773	220674	271035

المصدر: دعبوز سعاد، فرحي كريمة، واقع الدفع الإلكتروني في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، الجزائر، العدد 4، 2021، ص 81.

<sup>1</sup>دعبوز سعاد، فرحي كريمة، مرجع سبق ذكره، ص 81.

الشكل رقم (3\_1): تطور عدد بطاقة CIB المصدرة خلال الفترة 2016-2019.



المصدر: من اعداد الطلبة بالإعتماد على برنامج EXCEL

التعليق: من خلال معطيات الجدول والمنحنى البياني نلاحظ تناقص حجم إصدار بطاقات الدفع الإلكترونية الكلاسيكية و الذهبية في سنة 2017 عن سنة 2016 ليعود حجم الإصدار التزايد تدريجيا من سنة 2017 إلى غاية سنة 2019.

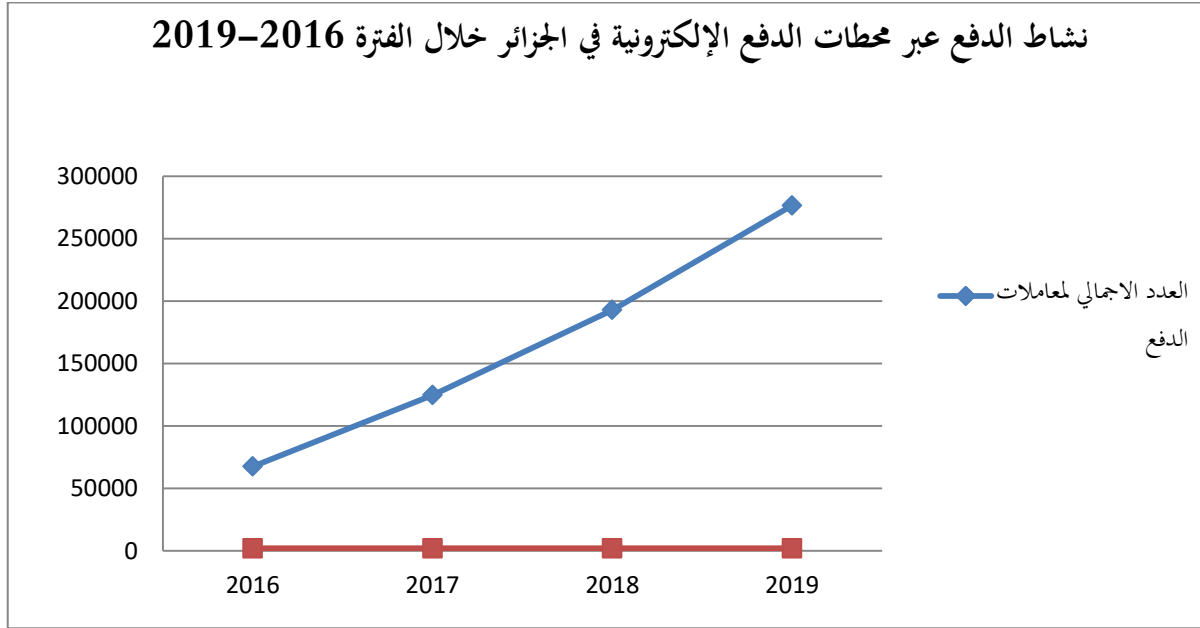
4. استعمال بطاقات الدفع الإلكترونية في الجزائر:

الجدول رقم (3\_4): نشطا الدفع عبر محطات الدفع الإلكترونية في الجزائر خلال الفترة 2016-2019.

السنة	2016	2017	2018	2019
العدد الاجمالي لمعاملات الدفع	65501	122694	190898	274624

المصدر: دعبوز سعاد، فرحي كريمة، واقع الدفع الإلكتروني في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، الجزائر، العدد 4، 2021، ص 83

الشكل رقم (3\_2): نشاط الدفع عبر محطات الدفع الإلكترونية في الجزائر خلال الفترة 2016-2019.



المصدر: من اعداد الطلبة بالإعتماد على برنامج EXCEL

التعليق: يبين لنا المنحنى ان نشاط الدفع عبر محطات الدفع الإلكترونية إرتفاع عدد معاملات الدفع خلال السنة 2017 بنسبة 187.31% سنة 2016 وإرتفاع في سنة 2018 عن سنة 2017 بنسبة 155.58% وإرتفاع في سنة 2019 عن سنة 2018 بنسبة 143.85%.

1.4. الدفع ببطاقة الدفع الإلكترونية عبر الأنترنت: عرف الدفع عبر الأنترنت في الجزائر في قطاع الخدمات كمرحلة أولى والذي شمل عدة مجالات منها النقل والطاقة والتأمين وقد تطرقنا الى هذه المجالات لأنها كانت من السباقين الأوائل في فتح المجال للعملاء لدفع ببطاقة الدفع الإلكترونية عبر الأنترنت.

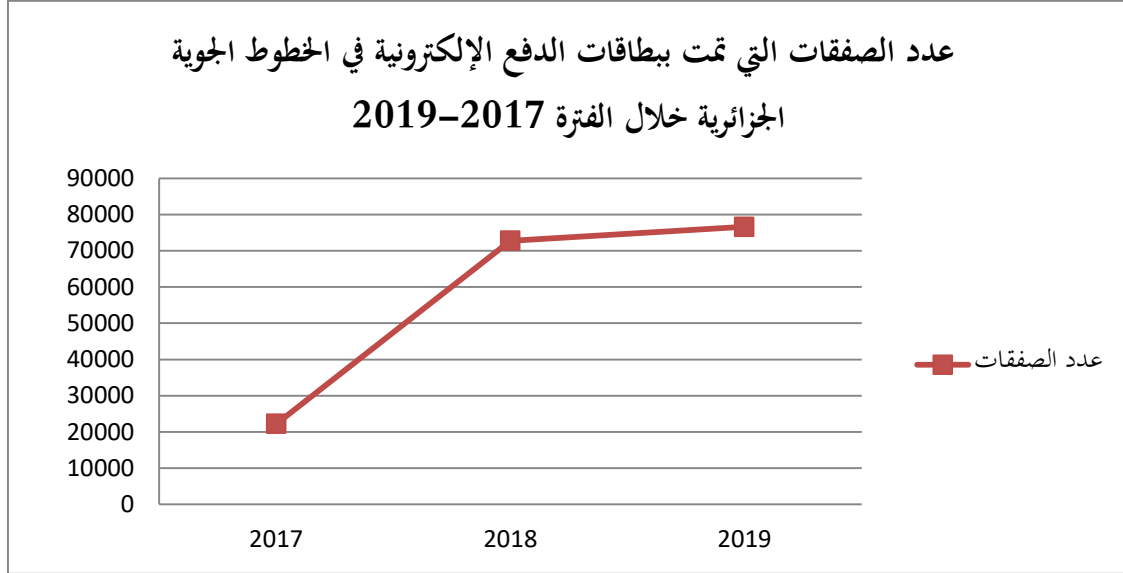
#### 1.1.4. في مجال النقل:

الجدول رقم (3\_5): عدد الصفقات التي تمت ببطاقات الدفع الإلكترونية في الخطوط الجوية الجزائرية خلال الفترة 2017-2019.

السنة	2017	2018	2019
عدد الصفقات	22214	72770	76601

المصدر: دعبوز سعاد، فرحي كريمة، واقع الدفع الإلكتروني في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، الجزائر، العدد 4، 2021، ص 83.

الشكل رقم (3\_3): عدد الصفقات التي تمت ببطاقات الدفع الإلكترونية في الخطوط الجوية الجزائرية خلال الفترة 2019-2017.



المصدر: من اعداد الطلبة بالإعتماد على برنامج EXCEL

**التعليق:** تبين لنا معطيات المنحنى ان عدد الصفقات التي تمت ببطاقات الدفع الإلكترونية في مجال النقل في الخطوط الجوية الجزائرية، ارتفع في عدد هذه الصفقات في سنة 2018 عن سنة 2017 ب 50556 صفقة وارتفع في سنة 2019 عن سنة 2018 ب 3831 صفقة.

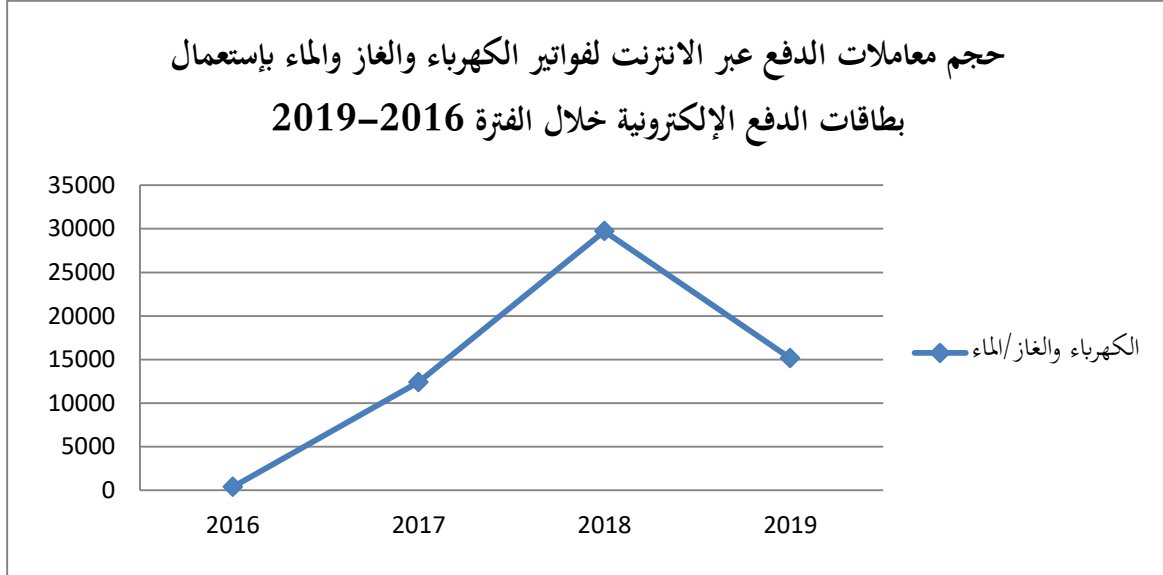
#### 2.1.4. في مجال الطاقة:

الجدول رقم (3\_6): حجم معاملات الدفع عبر الانترنت لفواتير الكهرباء والغاز والماء بإستعمال بطاقات الدفع الإلكترونية خلال الفترة 2019-2016

السنة	2016	2017	2018	2019
الكهرباء والغاز/الماء	391	12414	29722	15148

المصدر: دعبوز سعاد، فرحي كريمة، واقع الدفع الإلكتروني في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، الجزائر، العدد 4، 2021، ص 85..

الشكل رقم (3\_4): حجم معاملات الدفع عبر الانترنت لفواتير الكهرباء والغاز والماء بإستعمال بطاقات الدفع الإلكترونية خلال الفترة 2016-2019



المصدر: من اعداد الطلبة بالإعتماد على برنامج EXCEL

التعليق: يبين المنحنى الخاص بحجم معاملات دفع فواتير الكهرباء والغاز والماء و التي تمت ببطاقات الدفع الإلكترونية تزايد مستمر في عدد هذه المعاملات من سنة 2016 الى غاية 2019

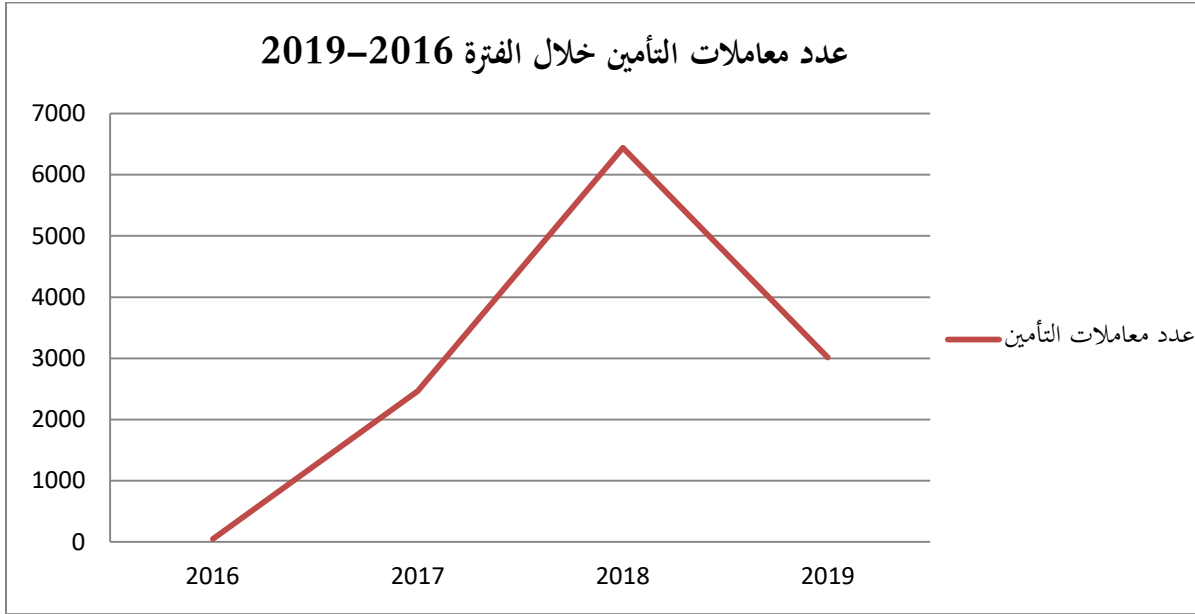
#### 3.1.4. في مجال التأمين:

الجدول رقم (3\_7): الدفع عبر الأنترنترنت ببطاقة الدفع الإلكترونية في مجال التأمين خلال الفترة 2016-2019

السنة	2016	2017	2018	2019
عدد معاملات التأمين	51	2467	6439	3015

المصدر: دعبوز سعاد، فرحي كريمة، واقع الدفع الالكتروني في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، الجزائر، العدد 4، 2021، ص85.

الشكل رقم (3\_5): الدفع عبر الانترنت ببطاقة الدفع الإلكترونية في مجال التأمين خلال الفترة 2016-2019



المصدر: من اعداد الطلبة بالإعتماد على برنامج EXCEL

**التعليق:** يبين المنحنى أعلاه ان عدد المعاملات ارتفع سنة 2017 عن سنة 2016 وسنة 2018 عن سنة 2017 لكن عادت عدد المعاملات التي تمت ببطاقات الدفع الإلكترونية في مجال التأمينات الإنخفاض سنة 2019 عن سنة 2018.

**5 التحليل:** يدل هذا التطور الهائل لبطاقات الدفع الإلكترونية في حجم الإصدار وكذا استعمالها في معاملات الدفع الإلكترونية في المجالات الثلاث (النقل و الطاقة و التأمين) خلال الفترة الممتدة من 2016 إلى 2019 كما بينته المنحنيات الخمس السابقة الى مدى فاعلية بطاقات الدفع الإلكترونية ومدى استحسانها لدى المتعاملين حيث توفر على الفرد حمل السيولة والتنقل بها لمسافات بعيدة وتوفير هذه البطاقات خدمات مالية بسرعة وبسعر رمزي بالإضافة الى الكثير من المزايا و كذلك يرجع امر تطور استعمال هذه البطاقات الى تزايد محطات الدفع خلال هذه السنوات وهذا ما يخدم ويصب في صالح أهداف ومبادئ الشمول المالي مثل التطوير والتنوع وكذا يعزز من ركائزه.

لكن يبقى هنالك تخوف من قبل المتعاملين من حيث الأمان حيث يتخوفون من إعطاء معلوماتهم الشخصية للمؤسسات المالية وهذا ما يفسر حجم الإصدار في البطاقات سنة 2017، وايضا إمكانية الدفع ببطاقة عبر الأنترنت فهي تحتاج الى مهارة ولا يستطيع كل المتعاملين الدفع بها عبر منصات الأنترنت.

## المبحث الثاني: الإطار المنهجي الوصفي والتحليلي للدراسة التطبيقية

يتضمن هذا المبحث منهجية البحث التي تعد ذلك الموجه الذي يقود الباحث لاستكشاف مختلف مراحل البحث، وأيضا الإجابة على مختلف الأسئلة وفك الغموض وإيجاد تفسيرات علمية واقعية لإشكال موضوع الدراسة، إلا أن هذه الأساليب والإجراءات تشكل مقياسا لجمع ومعرفة المعلومات التي يرجى من خلالها الوصول إلى عرض وتفسير والوصول إلى النتائج النهائية وإيجاد لول للتساؤلات الخاصة بموضوع الدراسة.

## المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة

في هذا المطلب سنتطرق إلى المنهجية المتبعة في الدراسة، حيث نتناول فيه كل من مجتمع وعينة الدراسة، والأدوات المستخدمة فيها.

## 1. مجتمع الدراسة:

يتكون المجتمع الإحصائي من عينة مستعملي بطاقات الدفع الإلكترونية هذا على مستوى ولاية سوق أهراس.

## 2. عينة الدراسة:

لم يتم تحديد عينة الدراسة مسبقا قبل توزيع الاستبيان، حيث تم توزيع 100 استمارة، منها 93 صالحة للتحليل وبذلك تشكلت عينة الدراسة من 93 فردا متمثلين في مستعملي بطاقات الدفع الإلكتروني، وبعد عملية فرز وتنظيم الاستمارات تحصلنا على مايلي:

جدول رقم (3\_8): الإحصائيات الخاصة باستمارات الاستبيان

النسبة	عدد الاستمارات المسترجعة	النسبة	عدد الاستمارات الموزعة	المؤسسة
93%	93	100%	100	مستخدمي بطاقات الدفع الإلكترونية
93%	93	100%	100	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة.

نلاحظ من الجدول أن عدد الاستمارات الموزعة بلغ عددها 100 استمارة وقد تم استرجاع 93 صالحة للدراسة، أما باقي الاستمارات أُلغيت بسبب التماطل أو رفض الإجابة أو نقص الإجابات.

## 3. أدوات الدراسة:

من الأدوات المستخدمة في هذه الدراسة لجمع البيانات حول موضوع الدراسة ما يلي:

الاستبيان:

يعد الاستبيان الوسيلة الأكثر شيوعاً لجمع البيانات، وهو عبارة عن مجموعة من الأسئلة تعبر عما يرغب الباحث العلمي في معرفته عن طريق عينة الدراسة، حيث يقوم بعرض قائمة الاستبيان وتوفر المادة العلمية الخام للباحث العلمي، وبعد ذلك يتم تبويبها وتصنيفها ومن ثم استخدام الوسائل الإحصائية لتحليلها بدقة، والوصول إلى النتائج النهائية للبحث العلمي، ومعالجة المشكلة المطروحة والتحقق من الفرضيات. حيث يحقق العديد من المزايا منها:

- اقل تكلفة ووقت وجهد؛
  - الشخص المستجيب يبقى غير معروف وهو الشيء الذي يحفزه على الإجابة؛
  - السماح بالحصول على إجابات من أفراد من مناطق مختلفة؛
  - الحصول على المعلومات الضرورية لاستكمال الجانب التطبيقي للمذكرة.
- **هيكل الاستبيان:** لقد احتوت الاستمارة على مقدمة تم شرح فيها كل الجوانب المتعلقة بالموضوع من خلال ذكر عنوان البحث، العينة المختارة.

كما تضمنت استمارة الدراسة 30 عبارة بوبت في جزئين، ويمكن توضيحها كالتالي:

- **الجزء الأول:** تضمن هذا الجزء 6 عبارات خاصة بالمعلومات الشخصية التي تخص المستجوب وهي كالتالي: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المهنة، نوع البطاقة، مدة استعمال البطاقة.
- **الجزء الثاني:** والذي يخص متغيرات الدراسة، حيث قسم بدوره إلى محورين من 30 عبارة مقسمة كما يلي:
  - **المحور الأول:** تضمن 13 عبارة حول بطاقات الدفع الإلكتروني.
  - **المحور الثاني:** تضمن 17 عبارة متعلقة بالشمول المالي.

أما عن المقياس المعتمد في الدراسة فقد تم إعداد الأسئلة وفق مقياس ليكارت الخماسي المكون من خمس درجات، بغية معرفة الاتجاه العام لآراء أفراد العينة حول كل عنصر في الاستبيان وذلك كما يوضحه الجدول التالي

الجدول رقم (3\_9): مقياس ليكارت الخماسي

بدائل الإجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

المصدر: وائل فاضل حسان العكيدي، رأس المال الفكري وأثره في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة، دار امجد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، المملكة الأردنية الهاشمية، 2019، ص78.

ولمعرفة الاتجاه العام لإجابات العينة يتم تحديد مجال المتوسط الحسابي المرجح من خلال حساب المدى (5-1=4) ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية ( $0.80=5/4$ ) ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

جدول رقم (3\_10): المجالات المعيارية لقيمة المتوسط الحسابي

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
موافق بشدة	من 1 إلى 1,80
موافق	من 1,81 إلى 2,60
محايد	من 2,61 إلى 3,40
غير موافق	من 3,41 إلى 4,20
غير موافق بشدة	من 4,21 إلى 5

المصدر: عبد الفتاح عز، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام برنامج spss، دار خوارزم للنشر والتوزيع، 2007، ص 540.

الأدوات الأخرى المستعملة في الدراسة:

بالإضافة إلى أداة الاستبيان تم الاعتماد على البرنامج (spss22) في تحليل المعطيات وبرنامج (Exel2007) في تمثيل الرسوم البيانية.

#### 4. صدق وثبات الاستبيان

يتم في هذا المطلب إجراء اختبار صدق وثبات الاستبيان من خلال:

##### 1.4 صدق الاستبيان: بعد الانتهاء من صياغة الأسئلة خضعت الاستمارة لعملية التحكيم من قبل أساتذة في

التخصص، بهدف التأكد من الجانب الشكلي وصحة محتوى المعلومات الواردة فيه، والتحقق من تغطيتها جميع جوانب البحث وتم بناء على الملاحظات والتوصيات الواردة من الأساتذة المحكمين ضبط الاستبيان.

##### 2.4 ثبات الاستبيان:

لاختبار ثبات الاستبيان لا بد من حساب معامل ألفا كرونباخ وهذا ما سنتطرق له في الآتي:

يختبر ثبات الاستمارة بقيمة معامل ألفا كرونباخ والتي تكون محصورة بين (0) و (1)، حيث إذا كانت قيمة هذا المعامل أكبر أو يساوي 0.6 يمكن القول أن الاستبيان يمتاز بالثبات.

حيث بعد إجراء اختبار الثبات وذلك بالاعتماد على برنامج spss، أظهرت النتائج ما يلي:

جدول رقم (3\_11): اختبار ألفا كرونباخ

عدد العبارات	ألفا كرونباخ
30	0,946

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج spss.

نلاحظ أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت  $\alpha=0,946$  أي أنها محصورة بين (0) والواحد (1)، كما أن

هذه القيمة أكبر من 0,6، ومنه يمكن القول أن استمارة الاستبيان تمتاز بالثبات.

**المطلب الثاني: تحليل اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة.**

يتضمن هذا المبحث عرضاً لخصائص أفراد العينة وتحليلاً لإجاباتها اتجاه متغيرات الدراسة.

**1. خصائص أفراد العينة وتحليل فقرات الاستبيان**

**1.1 خصائص أفراد العينة**

بغية معرفة خصائص أفراد العينة المدروسة سيتم عرض وتحليل إجابات المستجيبين، المتعلقة بالمعلومات الشخصية لهم والتي تتكون من خمسة أسئلة حول الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، الصنف المهني، سنوات الخبرة.

**1.1.1 الجنس**

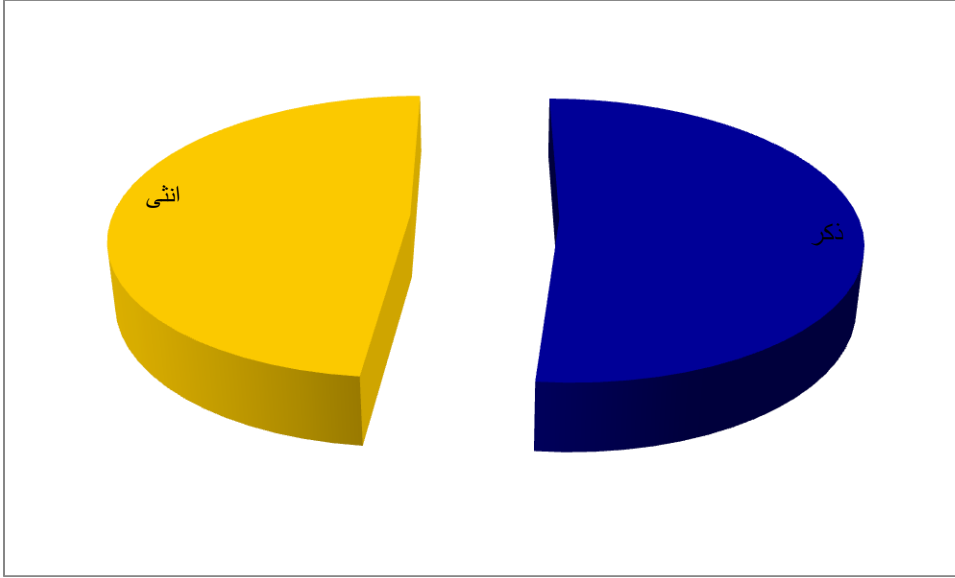
يوضح الجدول والشكل التاليين نتائج التحليل الوصفي للبيانات الشخصية حسب الجنس.

جدول رقم (3\_12): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
51,8%	48	ذكر
48,4%	45	أنثى
100%	93	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

شكل رقم(3\_6):توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج Excel.

من خلال الجدول والشكل السابق الخاص بتوزيع أفراد العينة حسب الجنس نلاحظ أن هناك تقارب بين الفئات المستعملة للبطاقات الإلكترونية من حيث عدد الذكور والإناث، إذ يمثل فئة الذكور نسبة 51,8% بتكرار 48 شخص، بينما فئة الإناث 48,4% بتكرار 45 شخص.

### 2.1.1 العمر

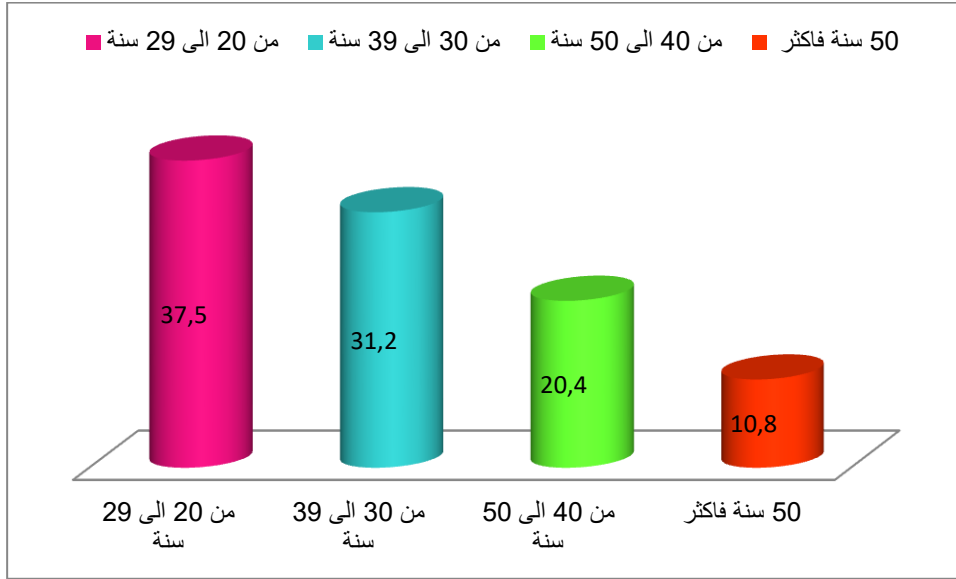
يوضح الجدول والشكل التاليين نتائج التحليل الوصفي للبيانات الشخصية حسب العمر.

جدول رقم(3\_13):توزيع أفراد العينة حسب العمر

النسبة المئوية	التكرار	الفئة العمرية
37,6%	35	من 20 إلى 29 سنة
31,2%	29	من 30 إلى 39 سنة
20,4%	19	40 إلى 50 سنة
10,8%	10	أكبر من 50
100%	93	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

شكل رقم (3\_7): توزيع أفراد العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج Excel.

من خلال الجدول والشكل السابق الخاص بتوزيع أفراد العينة حسب العمر نلاحظ أن الفئة الأكثر تكرار هي الفئة العمرية من 20 إلى 29 سنة بنسبة 37,6% أي ما يعادل 35 فرد، تليها الفئة العمرية من 30 إلى 39 سنة بنسبة 31,2% بما يعادل 29 فرد، ومن ثم الفئة العمرية من 40 إلى 50 سنة بنسبة 20,4% أي ما يعادل 19 فرد، ثم الفئة العمرية أكبر من 50 سنة بنسبة 10,8% بما يعادل 10 أفراد، نلاحظ من خلال النسب أن فئات الشباب عموماً هم الأكثر استعمالاً للبطاقات الإلكترونية نظراً لسهولة استعمالها وأيضاً كسب الوقت.

### 3.1.1 المستوى التعليمي

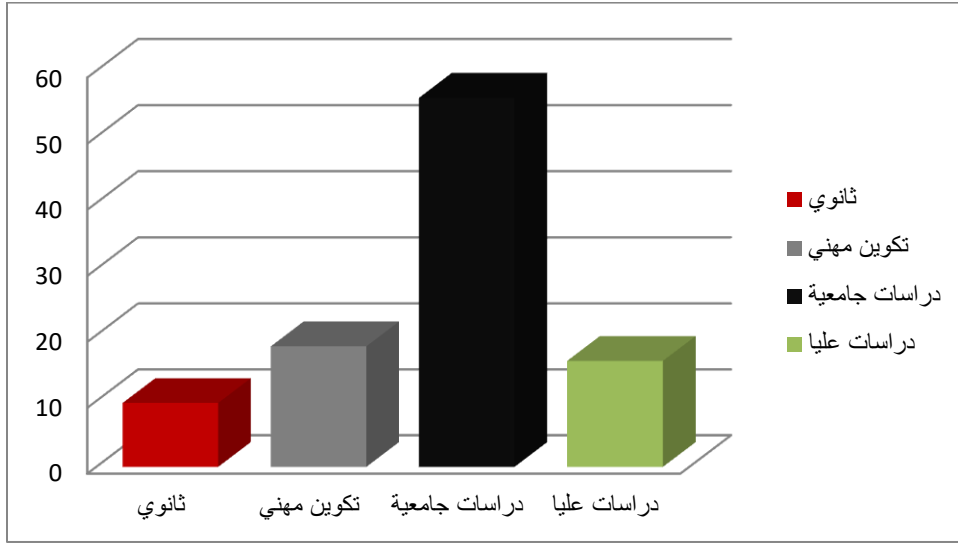
يوضح الجدول والشكل التاليين نتائج التحليل الوصفي للبيانات الشخصية حسب المستوى التعليمي.

جدول رقم (3\_14): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
9,7%	9	ثانوي
18,3%	17	تكوين مهني
55,9%	52	دراسات جامعية
16,1%	15	دراسات عليا
100%	93	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

شكل رقم (3\_8): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



## المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج Excel.

من خلال الجدول والشكل السابقين أظهرت النتائج أن النسبة الأعلى من أفراد العينة هي نسبة الأفراد الحاصلين على دراسات جامعية بنسبة 55,9% أي بما يعادل 52 فرداً، تليها فئة الأفراد الحاصلين على تكوين مهني بنسبة 18,3% أي 17 فرداً، أما عن الفئة الموالية هي فئة الدراسات العليا بنسبة 16,1% أي ما يعادل 15 فرداً، والفئة الأخيرة هي فئة المستوى الثانوي بنسبة 9,7% ويرجع الانخفاض في نسبة فئة أفراد المستوى الثانوي إلى أن المناصب في البنك تحتاج إلى مستويات أعلى بالنسبة للموظفين أما بالنسبة لمستعملي البطاقة ربما يجدون صعوبة في استعمالها أو لا يملكون بطاقة.

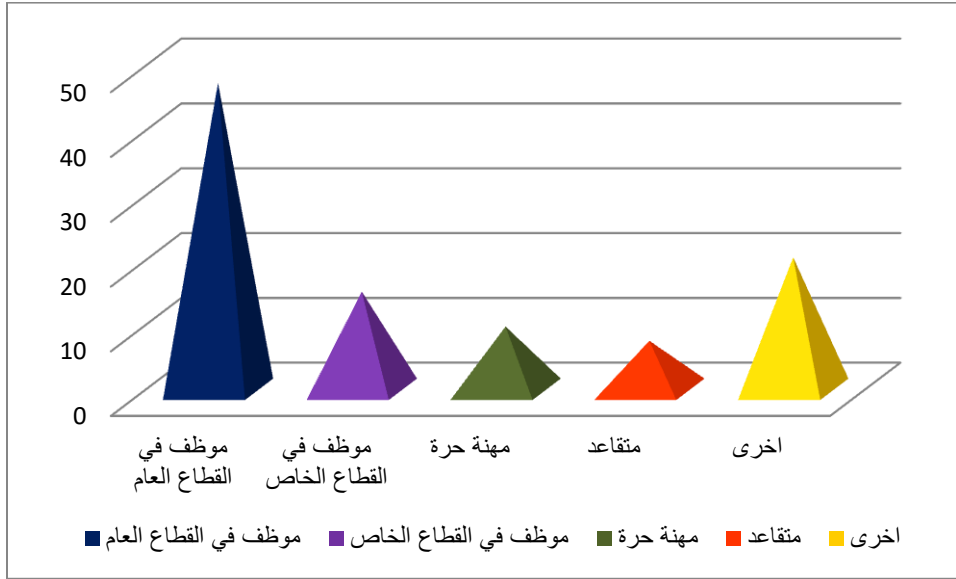
## 4.1.1 المهنة يوضح الجدول والشكل التاليين نتائج التحليل الوصفي للبيانات الشخصية حسب المهنة.

جدول رقم (3\_15): توزيع أفراد العينة حسب المهنة

النسبة المئوية	التكرار	المهنة
47,3%	44	موظف في القطاع العام
15,1%	14	موظف في القطاع الخاص
9,7%	9	مهنة حرة
7,5%	7	متقاعد
20,4%	19	أخرى
100%	93	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

شكل رقم (3\_9): توزيع أفراد العينة حسب المهنة



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج Excel.

نلاحظ من خلال الجدول والشكل السابقين أن عينة الدراسة اشتملت على فئات إدارية مختلفة منها: إطار، عون تحكم، عون تنفيذ، محاسب، محافظ حسابات، بنسب 0%، 31،1%، 13،3%، 2،2%، 53،3% على التوالي، ومما سبق نستنتج أن أفراد العينة يشغلون مناصب مختلفة وهذا راجع إلى أسباب مختلفة منها المؤهلات العلمية الخبرة....

### 5.1.1 نوع البطاقة

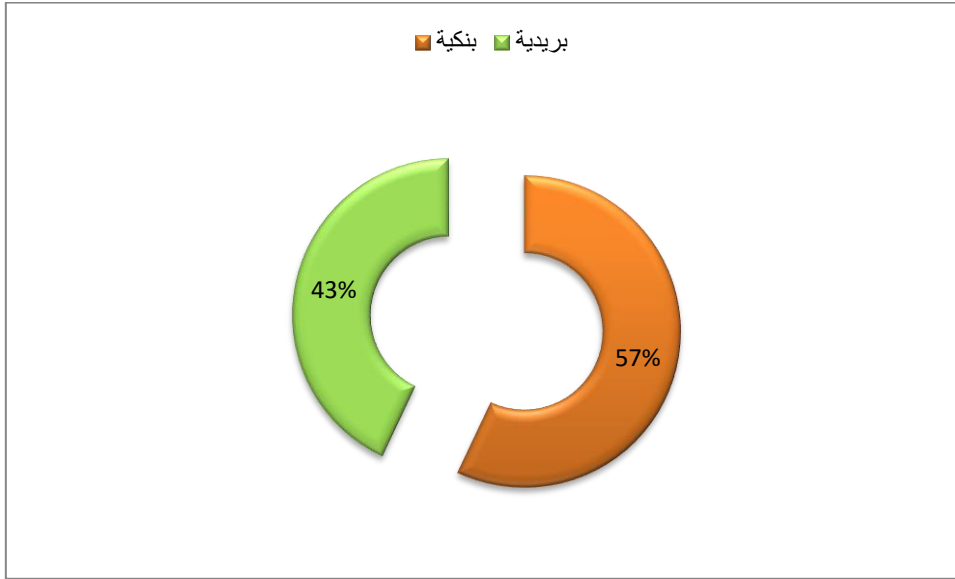
يوضح الجدول والشكل التاليين نتائج التحليل الوصفي للبيانات الشخصية حسب نوع البطاقة.

جدول رقم (3\_16): توزيع أفراد العينة حسب نوع البطاقة

النسبة المئوية	التكرار	نوع البطاقة
57%	53	بنكية
43%	40	بريدية
100%	93	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

شكل رقم (3\_10): توزيع أفراد العينة حسب نوع البطاقة



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج Excel.

يتضح لنا من خلال الجدول والشكل السابقين أن أكبر نسبة 57% تحصلت عليها البطاقة البنكية، أما البطاقة البريدية فتحصلت على نسبة 43% هذه المؤشرات تدل على وجود تقارب بين النسب على أساس إجابات المستجيبين مما يدل على عدم وجود فروقات كبيرة في الاستعمال بين البطاقة البنكية والبطاقة البريدية.

### 6.1.1 مدة استعمال البطاقة

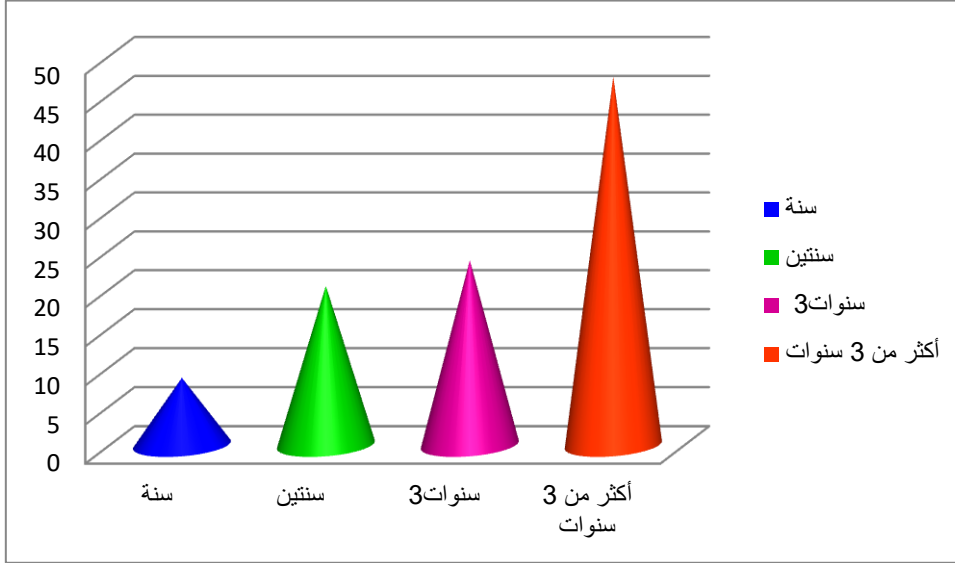
يوضح الجدول والشكل التاليين نتائج التحليل الوصفي للبيانات الشخصية حسب مدة استعمال البطاقة.

جدول رقم (3\_17): توزيع أفراد العينة حسب مدة استعمال البطاقة

النسبة المئوية	التكرار	مدة استعمال البطاقة
8,6%	8	سنة
20,4%	19	سنتين
23,7%	22	3 سنوات
47,3%	44	أكثر من 3 سنوات
100%	93	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

شكل رقم (3\_11): توزيع أفراد العينة حسب مدة استعمال البطاقة



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج Excel.

يتضح لنا من خلال الجدول والشكل السابقين أن أكبر مدة لاستعمال البطاقة هي أكثر من 3 سنوات بنسبة 47,3% بتكرار 44 فرد ثم مدة 3 سنوات بنسبة 23,7% بتكرار 22 شخص ثم مدة سنتين بنسبة 20,4% بتكرار 19 فرد أما بالنسبة للمدة الأخيرة فهي سنة بنسبة 8,6% بتكرار 8 أفراد وهي أقل نسبة من بين كل النسب وأيضا يمكن من خلال هذه النسب القول أن جل مستعملي البطاقة الإلكترونية لديهم الخبرة في استعمالها.

## 2. تحليل فقرات الاستبيان

ستتطرق في هذا المطلب إلى عرض وتقييم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، من خلال الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل فقرات الاستبيان، حيث تم إعداد جدول توزيع تكراري لمتغيرات الدراسة و المستخدم لغرض التحليل الإحصائي الوصفي، للحصول على الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية للإجابات المتشابهة عن جميع الفقرات.

1.2 تحليل فقرات المحور الأول للاستبيان" يمكن تلخيص نتائج هذا المحور في الجدول التالي:

الجدول رقم (3\_18): بطاقات الدفع الالكترونية

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
01 يمكن الحصول على بطاقة الدفع الالكترونية بكل سهولة من خلال امتلاك حساب جاري.	4,44	0,840	1	موافق بشدة
02 استخدم بطاقة الدفع الالكترونية في سحب الاموال وتسديد الفواتير.	4,35	0,855	4	موافق بشدة
03 مشكلة بطاقات الدفع الالكترونية جسر عبور للوصول الى الخدمات المالية.	4,30	0,818	5	موافق بشدة
04 تساهم بطاقة الدفع الالكترونية في عملية انجاز صفقات البيع والشراء عبر شبكة الانترنت.	3,91	1,028	8	موافق
05 تفضل التعامل ببطاقة الدفع الالكترونية على الشيك لأنها تتميز بالسرعة .	4,56	0,852	3	موافق بشدة
06 استخدام بطاقة الدفع الالكترونية يتطلب مهارات عالية لاتمام المعاملات.	2,44	1,477	12	موافق بشدة
07 تساعد بطاقة الدفع الالكترونية على الاستفادة من الخدمات المالية.	4,18	0,931	6	موافق
08 توفر بطاقة الدفع الالكترونية الكثير من الوقت والجهد.	4,60	0,782	2	موافق بشدة
09 ان بطاقة الدفع الالكترونية مؤمنة وتخلو من المخاطر.	3,56	1,097	11	موافق
10 توفر بطاقة الدفع الالكترونية لمستخدميها الحماية الكافية لاموال من السرقة و الاحتيال.	3,60	1,217	10	موافق

11	يمكن تجديد بطاقة الدفع الالكترونية بكل سهولة في حالة الضياع او السرقة.	3,89	1,005	9	موافق
12	تتمتع بطاقة الدفع الالكترونية بسمعة جيدة تجعلك تثق بها.	4,17	0,815	7	موافق
13	تكاليف الاستفادة من بطاقة الدفع الالكترونية مناسبة.	4,18	0,920	6	
المحور الأول: بطاقات الدفع الالكتروني		4,01	0,491	/	موافق

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج spss.

يتضمن الجدول السابق كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري و الاتجاه العام لكل عبارة من عبارات المحور الثاني المتعلقة بالنجاح الاستراتيجي.

حيث نجد العبارة رقم 01 المتمثلة في "يمكن الحصول على بطاقة الدفع الالكترونية بكل سهولة من خلال امتلاك حساب جاري" حصلت من بين جميع العبارات على أكبر متوسط حسابي، بمقدار 4,44 ويمكن تفسير الارتفاع في هذه القيمة بتوجه مجمل إجابات المستجيبين إلى درجة موافق بشدة ويعكس ذلك توافق أفراد العينة على سهولة الحصول على بطاقة الكترونية فقط من خلال امتلاك حساب جاري، وانحراف معياري 0,840 يعكس انسجام إجابات أفراد العينة وعدم تشتتها.

كما أن العبارة رقم 06 التي تنص على "استخدام بطاقة الدفع الالكترونية يتطلب مهارات عالية لإتمام المعاملات" تحصلت على اقل متوسط حسابي بمقدار 2,44 يفسر هذا توجه إجابات أفراد العينة نحو درجة غير موافق، وانحراف معياري 0,477، راجع هذا أن فعلا لا تحتاج مهارات عالية لإتمام المعاملات.

بشكل عام تحصل المحور الأول بطاقات الدفع الالكترونية على وسط حسابي يقدر ب 4,01 وانحراف معياري يقدر ب 0,491، حيث نجد أن قيمة الوسط الحسابي عند مستوى قبول مرتفع مما يدل على الاستعمال الواسع لبطاقات الدفع الالكترونية.

الجدول رقم (3\_19): تحليل لشمول المالي

العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
الوصول إلى الخدمات المالية				

01	يوجد عدد كافي من اجهزة الصراف الالي في منطقتك.	3,56	1,219	9	موافق
02	يوجد لديك حساب الكتروني للتعامل مع الخدمات المالية.	3,92	1,075	4	موافق
03	يؤثر دخلك الشهري على مدى حصولك على الخدمات المالية.	2,63	1,375	13	غير موافق/غير موافق بشدة
04	يمكن الوصول لاجهزة الصراف الالي بكل سهولة.	3,79	1,099	5	موافق
05	تؤثر طبيعة عملك على مدى حصولك على الخدمات المالية (من ناحية الوقت و المكان).	3,03	0,370	11	موافق
06	توجد مشاكل وعراقيل تعيق وصولك الى الخدمات المالية.	2,59	1,199	14	غير موافق
<b>استخدام الخدمات المالية</b>					
07	تستخدم حسابك المالي بشكل دائم.	3,79	0,879	5	موافق
08	تدخر اموالك في مؤسسة مالية رسمية.	3,48	1,387	10	موافق
09	قمت بارسال او تلقيت تحويلات مالية من خلال حسابك البنكي او البريدي.	4,11	1,030	3	موافق بشدة
10	يؤثر مستوى تعليمك على استخدامك للخدمات البنكية او البريدية.	2,72	1,506	12	غير موافق بشدة
11	تعيق الرسوم البنكية او البريدية استخدامك للخدمات المالية المتاحة.	2,52	1,175	15	غير موافق
12	تستخدم معاملات الدفع عبر الهاتف.	3,64	1,194	8	موافق
<b>جودة الخدمات المالية</b>					
13	تتعامل المؤسسة المصدرة لبطاقتك معك بكل شفافية.	4,18	0,859	2	موافق

14	يتم تقديم الخدمات المالية في الوقت المناسب.	4,11	0,907	3	موافق
15	تشعر بالراحة عند الحصول على الخدمات المالية.	4,48	0,716	1	موافق بشدة
16	تستطيع تقديم شكوى للمؤسسة المصدرة لبطاقتك بطريقة سهلة وامنة.	7,73	1,084	7	موافق
17	تهتم المؤسسة المصدرة لبطاقتك بتوضيح الخدمات المالية التي تقدمها.	3,75	1,148	6	موافق
المحور الثاني: الشمول المالي		3,53	0,854	/	موافق

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

يتضمن الجدول أعلاه المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه العام لكل عبارة من عبارات المحور الثاني المتعلق بالشمول المالي.

نلاحظ أن المتوسط الحسابي للعبارات محصور بين 4,48 كحد أقصى و 2,52 كحد أدنى، حيث تحصلت العبارة رقم 09 التي تنص على "تشعر بالراحة عند الحصول على الخدمات المالية" تحصلت على أعلى قيمة في المتوسط الحسابي 4,48 يفسر ارتفاع هذه القيمة توجه مجمل الإجابات إلى درجة موافق بشدة أي أن المستجيبين يعرفون بالراحة عند الحصول على الخدمات المالية لان هذا النوع من الخدمات يعيق الكثير من أمور الحياة اليومية، ويقدر انحرافها المعياري ب 0,716 والذي يعكس تجانس آراء أفراد العينة وعدم تشتتها. كما أن العبارة رقم 11 التي تنص على انه " تعيق الرسوم البنكية او البريدية استخدامك للخدمات المالية المتاحة" تحصلت على اقل متوسط حسابي يقدر ب 2,52 يفسر هذا اتجاه أفراد العينة نحو اتجاه غير موافق وهذا يمكن تفسيره أن الرسوم البنكية والبريدية لها مبالغ رمزية ولا تعيق الخدمة المالية المتاحة في نظر المستجيبين.

بشكل عام فان المحور الثاني قد حصل على وسط حسابي يقدر ب 3,53 نجده عند مستوى قبول جيد وانحراف معياري يقدر ب 0,854 يفسر عدم تشتت العينة واتفاقها وهذا ما يؤكد أن الشمول المالي له دور في تعزيز الخدمات المالية والسير الحسن لها.

## 2.2 تحليل خط الانحدار

### 1.2.2 الانحدار الخطي البسيط: حيث يختبر الجدول الفرضيتين التاليتين

الفرضية الصفرية ( $H_0$ ): المعلمة لا تتمتع بالمعنوية عندما يكون مستوى الدلالة أكبر من القيمة 0,05.

الفرضية البديلة ( $H_1$ ): المعلمة تتمتع بالمعنوية عندما يكون مستوى الدلالة أكبر من القيمة 0,05.

جدول رقم (3\_20): الانحدار الخطي البسيط

Sig	R <sup>2</sup>	F	constante
0,000	0,762	290,895	الشمول المالي

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

تشير نتائج الانحدار إلى وجود تأثير معنوي لبطاقات الدفع الإلكتروني على الشمول المالي حيث بلغ

معامل التحديد 0,762 بمعنى 76,2% هي النسبة المئوية للتغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد (الشمول

المالي) والتي تكون عائدة على بطاقات الدفع الإلكترونية وبالتالي تكون المعادلة كما يلي:

$$Y=43,499+1,984x$$

### 2.2.2 الانحدار المتعدد

جدول رقم (3\_21): الانحدار المتعدد

SIG	R <sup>2</sup>	بطاقات الدفع الإلكتروني	م. مستقل	
			constant	م. تابع
000	0,859	B0	الشمول المالي	
		18,546	معلومات	
		-0,061	الوصول الى الخدمات المالية	الدراسة
		- 0,709	استخدام الخدمات المالية	
		2,430	جودة الخدمات المالية	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

**H0:** يوجد تأثير معنوي لأبعاد الشمول المالي على بطاقات الدفع الإلكترونية

**H1:** لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الشمول المالي على بطاقات الدفع الإلكترونية

وبما أن معامل الدلالة 000 فهو دال إحصائياً نحتفظ به في المعادلة أدناه

$$Y = -0.061x_1 - 0.709x_2 + 2.430x_3 + 18.546$$

أما المتغيرين أكبر من 5% (جودة الخدمات المالية دالة إحصائياً) فتصبح المعادلة كالتالي:

$$Y = 2.430x_3 + 18.546$$

لما درسنا معنوية معلمات النموذج وجدنا أن مقطع معادلة (الانحدار الثابت معنوي وجودة الخدمات المالية معنوية) والباقي غير معنوي (أكبر من 5%).

### المطلب الثالث: دراسة الارتباط واختبار التوزيع الطبيعي واختبار التباين الأحادي (Anova) بين محاور الدراسة

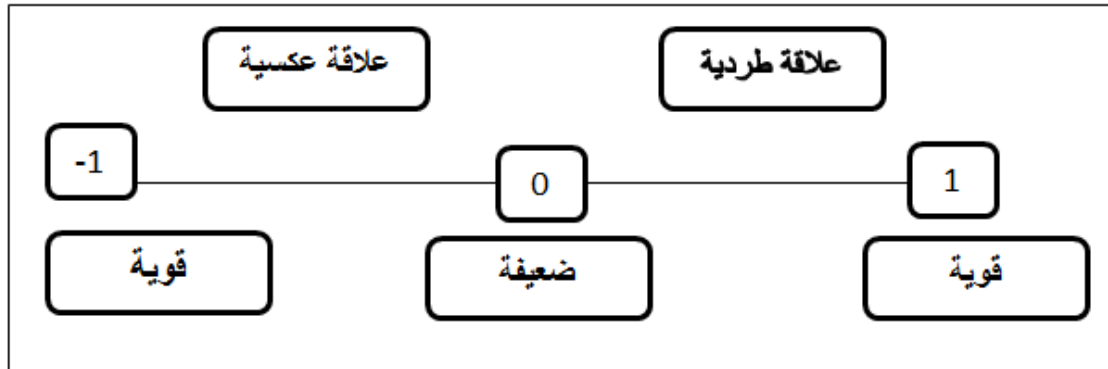
سنحدد من خلال هذا المطلب مقدار الارتباط بين متغيري الدراسة، ومدى تأثير المتغيرات الوصفية

على إجابات العينة حول محاور الدراسة  $R_1$  و  $R_2$ .

#### 1. دراسة الارتباط بين محوري الدراسة

من أجل تحديد العلاقة بين المتغيرين المستقل والتابع بين محاور الدراسة  $R_1$  و  $R_2$  وتحديد مقدار الارتباط بينهما، سيتم حساب معامل الارتباط (person) ويأخذ المعامل قيمة محصورة بين 1 و -1 وتدل إشارته على اتجاه العلاقة، طردية (موجبة)، أو طردية (سالبة).

شكل رقم (3\_12): سلم معامل الارتباط بيرسون



المصدر: غيث البحر، معن التنجي، التحليل لإحصائي للاستبيانات باستخدام برامج spss ibm، مركز سير للدراسات الإحصائية والسياسات العامة، 2014، ص 89.

جدول رقم (3\_22): معامل الارتباط بيرسون بين بطاقات الدفع الإلكتروني (R1) والشمول المالي (R2)

البيان المحاور	R1	R2
معامل الارتباط بيرسون		0,873
مستوى الدلالة		0,00
حجم العينة		93

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

الجدول يختبر الفرضيتين التاليتين:

✓ الفرضية الصفرية (H0): لا توجد علاقة بين محوري الدراسة (R1) و (R2) بحيث نقبل هذه الفرضية عندما يكون مستوى الدلالة أكبر من القيمة 0,05.

✓ الفرضية البديلة (H1): توجد علاقة بين محوري الدراسة (R1) و (R2) بحيث نقبل هذه الفرضية عندما يكون مستوى الدلالة أقل من القيمة 0,05.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين محوري الدراسة (R1) و (R2) مساوي للقيمة 0,873 بمستوى دلالة أقل من 0,05 ومنه نقبل الفرضية البديلة (H1) بمعنى توجد علاقة بين محوري الدراسة (R1) و (R2) وبالرجوع للسلم السابق نلاحظ أن القيمة تقع في المجال أكبر من 0,6 بالموجب حيث أنها تقترب من 1 وبالتالي يمكن القول أن العلاقة بين متغيري الدراسة (R1) و (R2) علاقة طردية قوية، أي هناك علاقة تأثير وتأثر بين بطاقات الدفع الإلكتروني والشمول المالي.

جدول رقم (3\_23): معامل الارتباط بيرسون بين بطاقات الدفع الإلكتروني (R1) والوصول إلى الخدمة

البيان المحاور	R1	الوصول إلى الخدمة
معامل الارتباط بيرسون		0,881
مستوى الدلالة		0,00
حجم العينة		93

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

الجدول يختبر الفرضيتين التاليتين:

✓ الفرضية الصفرية ( $H_0$ ): لا توجد علاقة بين المحور الأول ( $R_1$ ) والوصول إلى الخدمة بحيث نقبل هذه الفرضية عندما يكون مستوى الدلالة أكبر من القيمة  $0,05$ .

✓ الفرضية البديلة ( $H_1$ ): توجد علاقة بين المحور الأول ( $R_1$ ) والوصول إلى الخدمة بحيث نقبل هذه الفرضية عندما يكون مستوى الدلالة أقل من القيمة  $0,05$ .

☞ نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين المحور الأول ( $R_1$ ) والوصول إلى الخدمة مساوي للقيمة  $0,881$  بمستوى دلالة أقل من  $0,05$  ومنه نقبل الفرضية البديلة ( $H_1$ ) بمعنى توجد علاقة بين المحور الأول ( $R_1$ ) والوصول إلى الخدمة وبالرجوع للسلم السابق نلاحظ أن القيمة تقع في المجال أكبر من  $0,6$  بالموجب حيث أنها تقترب من  $1$  وبالتالي يمكن القول أن العلاقة طردية قوية، أي هناك علاقة تأثير وتأثر بين بطاقات الدفع الإلكتروني والوصول إلى الخدمة.

جدول رقم (3\_24): معامل الارتباط بيرسون بين بطاقات الدفع الإلكتروني ( $R_1$ ) واستخدام

الخدمات المالية

R2	R1	البيان المحاور
0,797		معامل الارتباط بيرسون
0,00		مستوى الدلالة
93		حجم العينة

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

الجدول يختبر الفرضيتين التاليتين:

✓ الفرضية الصفرية ( $H_0$ ): لا توجد علاقة بين المحور الأول ( $R_1$ ) واستخدام الخدمات المالية بحيث نقبل هذه الفرضية عندما يكون مستوى الدلالة أكبر من القيمة  $0,05$ .

✓ الفرضية البديلة ( $H_1$ ): توجد علاقة بين المحور الأول ( $R_1$ ) واستخدام الخدمات المالية بحيث نقبل هذه الفرضية عندما يكون مستوى الدلالة أقل من القيمة  $0,05$ .

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين المحور الأول (R1) واستخدام الخدمات المالية مساوي للقيمة 0,797 بمستوى دلالة اقل من 0,05 ومنه نقبل الفرضية البديلة (H1) بمعنى توجد علاقة بين المحور الأول (R1) واستخدام الخدمات المالية وبالرجوع للسلم السابق نلاحظ أن القيمة تقع في المجال أكبر من 0,6 بالموجب حيث أنها تقترب من 1 وبالتالي يمكن القول أن العلاقة طردية قوية، أي هناك علاقة تأثير وتأثر بين بطاقات الدفع الإلكتروني واستخدام الخدمات المالية.

جدول رقم (3\_25): معامل الارتباط بيرسون بين بطاقات الدفع الإلكتروني (R1) جودة الخدمات

المالية

جودة الخدمات المالية	R1	البيان الجاور
0,902		معامل الارتباط بيرسون
0,00		مستوى الدلالة
93		حجم العينة

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

الجدول يختبر الفرضيتين التاليتين:

✓ الفرضية الصفرية (H0): لا توجد علاقة بين المحور الأول (R1) وجودة الخدمات المالية بحيث نقبل هذه الفرضية عندما يكون مستوى الدلالة أكبر من القيمة 0,05.

✓ الفرضية البديلة (H1): توجد علاقة بين المحور الأول (R1) وجودة الخدمات المالية بحيث نقبل هذه الفرضية عندما يكون مستوى الدلالة اقل من القيمة 0,05.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين المحور الأول (R1) وجودة الخدمات المالية مساوي للقيمة 0,902 بمستوى دلالة اقل من 0,05 ومنه نقبل الفرضية البديلة (H1) بمعنى توجد علاقة بين محوري الدراسة (R1) و (R2) وبالرجوع للسلم السابق نلاحظ أن القيمة تقع في المجال أكبر من 0,6 بالموجب حيث أنها تقترب من 1 وبالتالي يمكن القول أن العلاقة بين طردية قوية، أي هناك علاقة تأثير وتأثر بين بطاقات الدفع الإلكتروني وجودة الخدمات المالية.

## 2. اختبار التوزيع الطبيعي

✿  $H_0$  متغير بطاقات الدفع الإلكتروني يتبع التوزيع الطبيعي؛

✿  $H_1$  متغير الدفع الإلكتروني لا يتبع التوزيع الطبيعي؛

✿  $H_0$  متغير الشمول المالي يتبع التوزيع الطبيعي؛

✿  $H_1$  متغير الشمول المالي لا يتبع التوزيع الطبيعي.

جدول رقم (3\_26): اختبار التوزيع الطبيعي

اختبار التوزيع الطبيعي						
	اختبار كولموغروف سمير نوف			اختبار شبيرو-ويلك		
	الإحصائية	الحرية	المعنوية	الإحصائية	الحرية	المعنوية
R2	0,208	93	0,000	0,873	93	0,000
R1	0,319	93	0,000	0,832	93	0,000

a. Correction de signification de Lilliefors

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

بما أن العينة أكبر من 30 لذا سوف نستخدم اختبار  $Klomogrov\_Smirnov$ ، ويلاحظ أن قيمة معامل الدلالة لكلا المتغيرين أصغر من 0,05 مما يؤدي إلى قبول الفرضية الصفرية أي كلا المتغيرين يتبعان التوزيع الطبيعي.

## 3. اختبار تحليل التباين الأحادي (Anova)

يستعمل هذا الاختبار قصد معرفة تأثير المتغيرات النوعية للدراسة التي تحدث أكثر من حدثين على إجابات العينة على محاور الدراسة (R1) و (R2).

➤ اختبار تأثير العمر على إجابات محاور الدراسة

لدينا فرضيتان:

✓ الفرضية الصفرية ( $H_0$ ): لا يوجد تأثير لمتغير الفئة العمرية على إجابات العينة على المحور الأول (R1) والمحور الثاني (R2) بحيث تقبل هذه الفرضية عندما يكون مستوى الدلالة أكبر من 0,05.

✓ الفرضية البديلة ( $H_1$ ): يوجد تأثير لمتغير الفئة العمرية على إجابات العينة على المحور الأول (R1) والمحور الثاني (R2) بحيث تقبل هذه الفرضية عندما يكون مستوى الدلالة أقل من 0,05.

بالرجوع إلى الاستبيان برنامج spss كانت نتائج الاختبار كما يلي:

جدول رقم (3\_27): اختبار تأثير العمر على إجابات محاور الدراسة

F	مستوى الدلالة (Sig)	درجة الحرية (Ddl)	البيان
			المحاور
232,183	000	92	المحور R1
403,463	000	92	المحور R2

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

☞ نلاحظ أن مستوى الدلالة لاختبار التباين الأحادي (Anova) تظهر كالتالي:

قيمة مستوى الدلالة بالنسبة لتأثير متغير العمر على إجابات المحور الأول (R1) و (R2) مساوية لقيمة 0,000 لكلا المحورين أي أقل من 0,05 وبالتالي نقبل الفرضية البديلة (H1) بمعنى يوجد تأثير لمتغير العمر على إجابات العينة على المحورين (R1) و (R2).

➤ اختبار تأثير المستوى التعليمي على إجابات محاور الدراسة  
لدينا فرضيتان:

✓ الفرضية الصفرية (H0): لا يوجد تأثير لمتغير المستوى التعليمي على إجابات العينة على المحور الأول (R1) والمحور الثاني (R2) بحيث نقبل هذه الفرضية عندما يكون مستوى الدلالة أكبر من 0,05.

✓ الفرضية البديلة (H1): يوجد تأثير لمتغير المستوى التعليمي على إجابات العينة على المحور الأول (R1) والمحور الثاني (R2) بحيث نقبل هذه الفرضية عندما يكون مستوى الدلالة أقل من 0,05.

جدول رقم (3\_28): اختبار تأثير المستوى التعليمي على إجابات محاور الدراسة

F	مستوى الدلالة (Sig)	درجة الحرية (Ddl)	البيان
			المحاور
7,549	000	92	المحور R1
34,439	000	92	المحور R2

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

☞ نلاحظ أن مستوى الدلالة لاختبار التباين الأحادي (Anova) تظهر كالتالي:

قيمة مستوى الدلالة بالنسبة لتأثير متغير العمر على إجابات المحور الأول (R1) و (R2) مساوية لقيمة 0,000 لكلا المحورين أي أقل من 0,05 وبالتالي نقبل الفرضية البديلة (H1) بمعنى يوجد تأثير لمتغير المستوى التعليمي على إجابات العينة على المحورين (R1) و (R2).

➤ اختبار تأثير المهنة على إجابات محاور الدراسة

لدينا فرضيتان:

✓ الفرضية الصفرية (H0): لا يوجد تأثير لمتغير المهنة على إجابات العينة على المحور الأول (R1) والمحور الثاني (R2) بحيث نقبل هذه الفرضية عندما يكون مستوى الدلالة أكبر من 0,05.

✓ الفرضية البديلة (H1): يوجد تأثير لمتغير المهنة على إجابات العينة على المحور الأول (R1) والمحور الثاني (R2) بحيث تقبل هذه الفرضية عندما يكون مستوى الدلالة أقل من 0,05.

✓

جدول رقم (3\_29): اختبار تأثير المهنة على إجابات محاور الدراسة

F	مستوى الدلالة (Sig)	درجة الحرية (Ddl)	البيان المحاور
101,384	000	92	المحور R1
256,585	000	92	المحور R2

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

☞ نلاحظ أن مستوى الدلالة لاختبار التباين الأحادي (Anova) تظهر كالتالي:

قيمة مستوى الدلالة بالنسبة لتأثير متغير المهنة على إجابات المحور الأول (R1) و (R2) مساوية لقيمة 0,000 لكلا المحورين أي أقل من 0,05 وبالتالي نقبل الفرضية البديلة (H1) بمعنى يوجد تأثير لمتغير المهنة على إجابات العينة على المحورين (R1) و (R2).

➤ اختبار تأثير نوع البطاقة على إجابات محاور الدراسة

لدينا فرضيتان:

✓ الفرضية الصفرية ( $H_0$ ): لا يوجد تأثير لمتغير نوع البطاقة على إجابات العينة على المحور الأول ( $R_1$ ) والمحور الثاني ( $R_2$ ) بحيث تقبل هذه الفرضية عندما يكون مستوى الدلالة أكبر من 0,05.

✓ الفرضية البديلة ( $H_1$ ): يوجد تأثير لمتغير نوع البطاقة على إجابات العينة على المحور الأول ( $R_1$ ) والمحور الثاني ( $R_2$ ) بحيث تقبل هذه الفرضية عندما يكون مستوى الدلالة أقل من 0,05.

جدول رقم (3\_30): اختبار تأثير نوع البطاقة على إجابات محاور الدراسة

F	مستوى الدلالة (Sig)	درجة الحرية (Ddl)	البيان
			محاور
89,560	000	92	المحور R1
167,562	000	92	المحور R2

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

☞ نلاحظ أن مستوى الدلالة لاختبار التباين الأحادي (Anova) تظهر كالتالي:

قيمة مستوى الدلالة بالنسبة لتأثير متغير نوع البطاقة على إجابات المحور الأول ( $R_1$ ) و ( $R_2$ ) مساوية لقيمة 0,000 لكلا المحورين أي أقل من 0,05 وبالتالي تقبل الفرضية البديلة ( $H_1$ ) بمعنى يوجد تأثير لمتغير نوع البطاقة على إجابات العينة على المحورين ( $R_1$ ) و ( $R_2$ ).

➤ اختبار تأثير مدة استعمال البطاقة على إجابات محاور الدراسة

لدينا فرضيتان:

✓ الفرضية الصفرية ( $H_0$ ): لا يوجد تأثير لمتغير مدة استعمال البطاقة على إجابات العينة على المحور الأول ( $R_1$ ) والمحور الثاني ( $R_2$ ) بحيث تقبل هذه الفرضية عندما يكون مستوى الدلالة أكبر من 0,05.

✓ الفرضية البديلة ( $H_1$ ): يوجد تأثير لمتغير مدة استعمال البطاقة على إجابات العينة على المحور الأول ( $R_1$ ) والمحور الثاني ( $R_2$ ) بحيث تقبل هذه الفرضية عندما يكون مستوى الدلالة أقل من 0,05.

جدول رقم (31\_3): اختبار تأثير مدة استعمال البطاقة على إجابات محاور الدراسة

F	مستوى الدلالة (Sig)	درجة الحرية (Ddl)	البيان
			المحاور
21,395	000	92	المحور R1
50,660	000	92	المحور R2

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

👉 نلاحظ أن مستوى الدلالة لاختبار التباين الأحادي (Anova) تظهر كالتالي:

قيمة مستوى الدلالة بالنسبة لتأثير متغير مدة استعمال البطاقة على إجابات المحور الأول (R1) و (R2) مساوية لقيمة 0,05، أي أقل من 0,05 وبالتالي نقبل الفرضية البديلة (H1) بمعنى أن يوجد تأثير لمتغير مدة استعمال البطاقة على إجابات العينة على المحورين (R1) و (R2).

## خلاصة الفصل:

ما يمكن استخلاصه في نهاية هذا الفصل أن الدراسة كانت مقسمة الى جزئين الاولى تحليل لاستخدام بطاقات الدفع الالكترونية في عدة مجالات والثانية ميدانية تمثلت في استبيانته تتكون من محورين مكونين من مجموعة من العبارات، وللقيام بالتحليل الإحصائي لفقرات الاستبيان تم الاستعانة بالأساليب الإحصائية الوصفية و الاستدلالية، وشملت الدراسة عينة من المجتمع تتكون من 93 فرد متمثلين في مستعملي البطاقات الالكترونية، من اجل معرفة آراءهم حول اهمية بطاقات الدفع الالكترونية في تعزيز الشمول المالي وتم تحليل الاستبيان باستخدام برنامج spss.

من خلال تحليل نتائج الاستبيان تم التوصل إلى أن بطاقات الدفع الالكترونية لها دور في تعزيز الشمول المالي، وهذا ما تم تأكيده من خلال معامل الارتباط بيرسون الذي عبر عن وجود علاقة ايجابية بين المتغير التابع والمستقل.



الخاتمة العامة

### الخاتمة:

عرف العالم مع نهاية الألفية الثانية وبداية الألفية الثالثة تطورات سريعة ومتلاحقة تجلت في ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأبرزها شبكة الأنترنت مما أحدث تغييرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي، كما كان للإبتكارات التكنولوجية الحديثة أثر كبير على الإسراع في تجهيز المعلومات وإرسالها، وسهولة تسويق المنتجات المصرفية وتحسين صورتها عبر منافذ إلكترونية متعددة. لذلك كان من الطبيعي أن لا تتقيد البنوك التقليدية فقط بالعمل المصرفي الإلكتروني، بل استوجب عليها أن تمتد يدها بتوفير التكنولوجيا في تأدية العمل المصرفي، وتبني وسائل دفع حديثة كالبطاقات البنكية ووسائل الدفع الإلكترونية.

ومن خلال ما تتم تقديمه نجد أن وسائل الدفع الإلكترونية ضرورة أوجبتها التغيرات الحاصلة في السوق والتكنولوجيا المستمرة في هذا المجال من أجل تلبية احتياجات العملاء، وسرعة وسهولة الوصول إلى الخدمات المالية المقدمة، بالإضافة إلى انتشار الوعي بأهمية استخدام وسائل الدفع الإلكترونية فقد غيرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال جوانب كثيرة في حياة المجتمع، مما أدى إلى تطوير النظام المالي والمصرفي وتطبيق نظم المعلومات التي نقلت العمل المالي والمصرفي إلى اتجاهات معاصرة تتماشى مع وسائل تكنولوجيا حديثة، فقد أصبح العميل أكثر إلماما بالخدمات المالية والمصرفية الإلكترونية التي أحدثت تغير في تطلعاته للخدمات التي تقدمها له المؤسسات المالية، مما أدى إلى جذبته نحو الاهتمام بالخدمات الإلكترونية التي توفر له الجهد والوقت عن طريق الوسائل التي يختارها، مما أوجب على المؤسسات المالية في الجزائر لتسريع التحول نحو تكنولوجيا الدفع الإلكتروني، حيث عززت وطرحت خدمات جديدة مرتبطة ببطاقات الدفع الإلكترونية رغبة منها لمواجهة التطورات التكنولوجية وتعميم استخدامها في المؤسسات المالية بما يتلاءم احتياجات وطلبات عملائها ومحاولة إيصالها إلى كافة فئات المجتمع وبذلك قد نكون عززنا الشمول المالي في تطبيق هذه الوسائل.

ضمن هذا السياق لا يزال العديد من بلدان العالم تسجيل أدنى المستويات في ما يخص الشمول المالي و قد يعود هذا إلى عدة أسباب أبرزها الفقر، الجهل المالي، أو ما يعرف بغياب الثقافة المالية وصعوبة الوصول إلى المناطق الريفية، بالإضافة إلى انتشار الاقتصاد غير الرسمي، ومن شأن الخدمات المصرفية الإلكترونية أن تعزز الشمول المالي من خلال أشكال عديدة و جديدة فمن خلال العمليات المصرفية التي يمكن إجراؤها عبر الهاتف

المحمول أو الأنترنت التي تضمن السرعة وتكلفة منخفضة تمكن من التصدي للتحديات الحرجة التي تقف أمام تحقيقه و تنويع النشاط الاقتصادي، وتحقيق الاستقرار المالي.

### • اختبار الفرضيات

من خلال هذه الدراسة يمكن الإجابة عن بعض التساؤلات وذلك باختبار الفرضيات المذكورة سابقا:

— نعم هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 بين بطاقات الدفع الإلكترونية والشمول المالي، من خلال طرح خدمات مرتبطة ببطاقات الدفع الإلكترونية وتعميم استخدامها في المؤسسات المالية بما يتلاءم مع احتياجات العملاء و إيصالها إلى كافة فئات المجتمع وبذلك نكون قد قمنا بتعزيز الشمول المالي من خلال بطاقات الدفع الإلكترونية. ومنه نقبل صحة الفرضية

— نعم هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 بين بطاقات الدفع الإلكترونية والوصول إلى الخدمات المالية وذلك من خلال القدرة على الوصول إلى الخدمات المالية من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية. ومنه نقبل صحة الفرضية

— نعم توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 بين بطاقات الدفع الإلكترونية واستخدام الخدمات المالية، وذلك من خلال مدى استخدام العملاء للخدمات المالية. ومنه نقبل صحة الفرضية

— نعم هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 بين بطاقات الدفع الإلكترونية وجودة الخدمات المالية، من خلال دراسة المتخصصين للعوامل التي تؤثر على جودة الخدمات المالية واتخاذ الإجراءات لضمان جودة الخدمات المالية التي تقدمها للعميل. ومنه نقبل صحة الفرضية

### • نتائج الدراسة:

مما سبق وعلى ضوء ما تم عرضه توصلنا إلى مجموعة من النتائج يمكن تلخيصها فيما يلي:

#### نتائج الدراسة النظرية:

— ظهور هذا النوع من الوسائل الحديثة أدى بالبنوك إلى تنويع الخدمات المصرفية من أجل المحافظة على العملاء الحاليين.

\_\_ تساهم وسائل الدفع الإلكترونية في إجراء العديد من المعاملات مما يعزز العمل عن بعد في ظل ظروف استثنائية.

\_\_ تساهم بطاقات الدفع الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي، من خلال المزايا التي تقدمها في كسب زبائن جدد.

\_\_ وسائل الدفع الإلكتروني تخفض التكاليف وتزيد من الإيرادات وهذا نتيجة السحب الآلي للعملاء وغيره.

#### نتائج الدراسة التطبيقية:

\_\_ لتفعيل دور بطاقات الدفع الإلكتروني لا بد من تبني استراتيجية تسويقية فعالة.

\_\_ تعمل الخدمات المصرفية الإلكترونية على جذب عملاء جدد وذلك بتقديم خدمات مصرفية بطريقة سهلة وبتكاليف منخفضة وفي زمن وجيز ودون الحاجة إلى الوقوف في الصفوف الطويلة في الفروع كما في الخدمات التقليدية.

\_\_ ان اعتماد وسائل الدفع الإلكتروني تساعدهم في تحسين جودة الخدمات المالية حيث ما جعل العميل يتعامل بها لأنها توفر له الجهد والوقت.

\_\_ سهلت بطاقات الدفع الإلكتروني القيام بالخدمات المالية على عملائها.

\_\_ أظهرت الدراسة أن أغلب المتعاملين ببطاقات الدفع الإلكترونية لفئة الشباب.

\_\_ أغلب المالكين لبطاقات الدفع الإلكتروني مستواهم الدراسي عالي و هذا راجع لتحكمهم في التكنولوجيا.

\_\_ أغلب العملاء الذين يملكون بطاقات الدفع الإلكترونية موظفون بالقطاع العمومي.

#### ● التوصيات:

انطلاقاً من النتائج يمكن تقديم جملة من التوصيات الملخصة في ما يلي:

\_\_ الاستفادة من تجارب وخبرات الدول المتقدمة التي قطعت أشواط متقدمة في مجال الدفع الإلكتروني.

\_\_ خلق وعي مصرفي لدى الزبائن لتوسيع استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية.

— ضرورة فتح مراكز جهوية لصنع البطاقات الإلكترونية، أو تغييرها في حالة تلفها، وبالتالي تقليص وقت وصول البطاقات لمستحقيها، يساهم في ديمومة العمل بالخدمات المصرفية الإلكترونية والمحافظة على الولاء المصرفي.

— ضرورة مسايرة التطورات التكنولوجية الحاصلة وإسراع ودولتنا لتبني هذا النوع من التطورات خاصة العمل على تدعيم وتحديث الخدمات البنكية الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكترونية.

— ضرورة التوجه نحو منظومة قانونية وتشريعية شاملة لتسيير العمليات الإلكترونية في الجزائر والأخذ بعين الاعتبار تجارب ونماذج الدول المتقدمة في هذا المجال.

— تكثيف الجهود في مجال التثقيف المالي الداعم لمنظومة الشمول المالي والتعريف بالخدمات المصرفية الإلكترونية.

— توعية العملاء عبر حملات إعلامية تحسيسية بأهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية وأمانها مقارنة بالتقليدية بغية زيادة مستوى ثقته وقبوله لهذه الوسائل.

#### ● آفاق الدراسة:

ومن أجل إثراء هذا البحث تم اقتراح المواضيع التالية:

— آليات مواجهة التحديات التي تعيق انتشار وتطور وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر.

— أثر تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية على استقطاب الكتلة النقدية للنظام المصرفي الجزائري.

— سبل تطوير الخدمات المالية الإلكترونية في الجزائر.

— دور الشمول المالي في تحقيق التنمية الاقتصادية في الجزائر.



# قائمة المراجع

قائمة المصادر و المراجع

الكتب

أولاً: باللغة العربية

- 1\_ أبو سليمان، عبد الوهاب إبراهيم، " البطاقات البنكية الافتراضية والسحب المباشر من الرصيد"، دار القلم، دمشق، 2003
- 2\_ أحمد بوراس، د. السعيد بريكة، " أعمال الصيرفة الإلكترونية الأدوات والمخاطر"، الطبعة الأولى، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2014.
- 3\_ السيد عليوة، " التجارة الإلكترونية ومهارات التسويق العلمي"، دار الأمين، مصر، 2002.
- 4\_ باطلي غنية، " وسائل الدفع الإلكترونية"، مطبعة دار هومه، الطبعة الأولى، حي لابروييار، بوزريعة، الجزائر، 2018.
- 5\_ جلابي عايذة الشورة، " وسائل الدفع الإلكتروني"، دار الثقافة، الأردن، 2008.
- 6\_ شريف القاضي، " الائتمان المصرفي الطريق إلى الشمول المالي"، the writer operation، 2021.
- 7\_ صلاح الدين، صادق الشمري، إحسان صادق راشد، " الشمول المالي والميزة التنافسية تجارب محلية دولية، دار اليازوري العلمية، 2019.
- 8\_ صالح محمد أبو تايه، " التسويق المصرفي بين النظرية والتطبيق"، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- 9\_ طارق عبد العال حمادة، " التجارة الإلكترونية الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية"، الدار الجامعية، القاهرة، 2008.
- 10\_ عبد الوهاب أبو سليمان، " البطاقات البنكية"، دار القلم، دمشق، 1998.

- 11\_ عبد الوهاب بسيوني، " أساسيات ومبادئ التجارة الإلكترونية"، دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر، 1997.
- 12\_ عبد الهادي مسعودي، " الأعمال المصرفية الإلكترونية"، دار اليازوري العلمية، التجارة الإلكترونية، 2016.
- 13\_ عبد الفتاح عز، " مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام برنامج SPSS"، دار خوارزم للنشر والتوزيع، 2007.
- 14\_ علي سيد إسماعيل، " معجم مصطلحات المصرفية الإسلامية والمعاملات المالية المعاصرة"، دار حميثرا للنشر والتوزيع والترجمة، 2019.
- 15\_ غيث البحر، معن التنجي، " التحليل الإحصائي للإستبيانات باستخدام برنامج SPSS ibm"، مركز سير للدراسات الإحصائية والسياسات العامة، 2014.
- 16\_ مُجّد الشريف غنام، " محفظة النقود الإلكترونية"، دار النهضة العربية، مصر، 2003.
- 17\_ مُجّد عبد حسين الطائي، " التجارة الإلكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة"، دار الثقافة، الطبعة الأولى، عمان، 2010.
- 18\_ مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق، " الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007.
- 19\_ نادر شعبان، إبراهيم سواح، " النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الإلكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006.
- 20\_ وائل فاضل حسان العكيدي، " رأس المال الفكري وأثره في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة"، دار أمجد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، المملكة الأردنية الهاشمية، 2019.
- 21\_ وسيم مُجّد الحداد وآخرون، " الخدمات المصرفية الإلكترونية"، ط01، المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2012.

22\_ يوسف أحمد أبو فارة، "التسويق الإلكتروني"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2004.

ثانيا: باللغة الأجنبية

23\_ Allian A,GTAZ ,**Microinsurance demend and Market prpspects** , fedreal ministry for economic cooperation and devllopment india .

24\_ Joyce wong Eva vanleepmput , MS.Filiz vansal Deng, Izabela Karpowicz, Yixi Deng, MS. Era Dabla–Norris, **Financial Inclusion : Zooming in on Latin America** .

25\_ Munacinga C. Simatele , Financial inclusion, **basic theories and empirical evidence for african countries**, oasis, 2022.

26\_ Tanai Khiaonarong, 2014.

### مذكرات التخرج

27\_ المراكز المالية المصرفية، " أجهزة الصراف الآلي الضخمة"، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص النقود والمالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر، 2005.

28\_ بارش آسيا، سفاري أسماء، " وسائل الدفع الإلكترونية ومدى تطبيقها في الجزائر"، مذكرة ماستر في مالية والبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2012\_2013.

29\_ بلعاش ميادة، " أثر الصيرفة الإلكترونية على السياسة النقدية"، مذكرة دكتوراه، تخصص اقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014\_2015.

30\_ بن عميور أمينة، " البطاقات الإلكترونية للدفع والقروض والسحب"، مذكرة ماجستير في الحقوق، تخصص قانون الخاص، جامعة منتوري، قسنطينة، 2004\_2005.

- 31\_ بن موسى اعمر، " الخدمات المصرفية الإلكترونية ومتطلبات تطويرها في الجزائر"، أطروحة دكتوراه، تخصص دراسات مالية، جامعة غرداية، 2019\_2020.
- 32\_ بوشيبة صلاح الدين، " واقع وآفاق تعزيز الشمول المالي في الجزائر"، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة مُجّد بوضياف، المسيلة.
- 33\_ زايدى بشرى، أ. لزعر وسيلة، " الخدمات المصرفية الإلكترونية"، مذكرة ماستر في تخصص قانون الأعمال، كلية الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2015\_2016.
- 34\_ فريدة فلقول، مُجّد رضا بوسنة، " أهمية أنظمة الدفع الإلكترونية في المصارف"، مذكرة ماستر في تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2012\_2013.
- 35\_ لوصيف عمار، " إستراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرون مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية"، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص التحليل والإستشراف الاقتصادي، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008\_2009.
- 36\_ ليث محمود، أحمد الحاج، " نظام الخدمات المصرفية الإلكترونية ودوره في تحقيق ولاء العملاء في البنوك التجارية الأردنية"، مذكرة ماجستير، إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، حريزان، 2012.
- 37\_ مُجّد جواد، الحمداني، " قياس أثر الصيرفة الإلكترونية في مؤشرات الأداء المالي للمصارف"، مذكرة ماجستير في العلوم المالية والمصرفية، جامعة كربلاء، الأردن، 2013.
- 38\_ مُجّد زهير عبد الأمير العزوي، " مدى توافر متطلبات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في المصارف العراقية"، مذكرة ماجستير، تخصص علوم المالية والمصرفية، جامعة كربلاء، العراق، 2012.
- 39\_ ياسين بن الضب، " أثر الشمول المالي على أداء البنوك التجارية الجزائرية خلال 2004\_2005"، مذكرة ماستر، تخصص مالية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2019.

أولاً: باللغة العربية

- 40\_ أ. د سهير محمود معتوق، أ. د إيمان حسن علي، " الشمول المالي"، كلية التجارة وإدارة الأعمال، حلوان، العدد1.
- 41\_ حدة بوتبينة، "أبعاد الشمول المالي ودورها في تحقيق الميزة التنافسية"، مجلة دراسات محاسبية ومالية، عدد خاص بالمؤتمر العلمي الدولي الأول، جامعة باتنة، 2018.
- 42\_ سمية عباس، "وسائل الدفع الإلكترونية في النظام البنكي الجزائري- الواقع والمعوقات والآفاق المستقبلية-، مجلة العلوم الإنسانية، العدد6، جامعة أم البواقي، 2016.
- 43\_ دعبوز سعادة، فرحي كريمة، "واقع الدفع الإلكتروني في الجزائر"، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد4، 2021.
- 44\_ قطاف عقبة، بومعراف فاطمة الزهراء، "الواقع المحاسبي لوسائل أنظمة الدفع الإلكتروني في المؤسسة الاقتصادية"، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد1، جوان 2021.
- 45\_ لعلاوي نواري، حماني عبد الروؤف، "مساهمة الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي والوقاية من جائحة كورونا"، جامعة يحي فارس، المدية، العدد 12، 2020\_12\_29.
- 46\_ نعيمة مولعرفة، "احلال وسائل الدفع الإلكترونية المصرفية التقليدية بالإلكترونية"، جامعة التكوين المتواصل، تيارت، العدد 06، 2016\_09\_13.
- 47\_ نورة بيري، " تحليل مؤشرات الشمول المالي **findex**"، مجلة اقتصاد المال والأعمال، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، العدد 2، 2022.

ثانياً: باللغة الأجنبية

48\_ kem alexander, **principal of bancing regulation**, cambridge university prss, 2019.

مواقع الأنترنت 🌐

49\_ Banques- 418 /2-annuaire-des  
sites/ar/ index- php/ www. Mf. Gov.  
Dz// :hpps, 2023, 15 :15 .



الملاحق



## وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف مساعديّة- سوق اهراس-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

### تخصّص مالية المؤسسة

السيد الكريم... السيدة الكريمة, تحية طيبة وبعد:

في اطار نيل شهادة الماستر نضع بين ايديكم هذا الاستبيان, آملين ان تمنحونا جزء من وقتكم الثمين, لمساعدتنا في اتمام مذكرة التخرج حول موضوع اهمية بطاقات الدفع الالكترونية في تعزيز الشمول المالي- دراسة عينة من مستخدمي بطاقات الدفع الالكترونية- وهذا عن طريق الاجابة عن الاسئلة التي تتضمنها الاستمارة المرفقة.

ونحيطكم علما ان المعلومات الواردة هي لغاية البحث العلمي, حيث يتم تحويل اجابتكم الى مؤشرات رقمية تستخدم في التحليل, كما انها ستحاط بالسرية التامة.

لذا نرجو من سيادتكم مساعدتنا من خلال الاجابة على الاسئلة بوضع علامة (X) امام العبارة التي ترونها مناسبة.

تقبلو منا فائق الاحترام والتقدير على تعاونكم.

اشراف الاستاذ:

-بلعشي عبد المالك

من اعداد الطلبة:

- حليمي عادل

- عيدودي دنيا

2023/2022

المحور الاول: المعلومات الشخصية

يهدف هذا القسم الى التعرف على المعلومات الشخصية والوظيفية للعملاء الذين يمتلكون بطاقة دفع الكترونية بولاية سوق اهراس بغرض تحليل وتفسير بعض النتائج فيما بعد, ولذلك نرجو وضع علامة (X) في المربع المناسب لاختياركم.

<p><b>2- العمر:</b></p> <p><input type="checkbox"/> من 20-29</p> <p><input type="checkbox"/> من 30-39</p> <p><input type="checkbox"/> من 40-50</p> <p><input type="checkbox"/> 50 فأكثر</p>	<p><b>1- الجنس:</b></p> <p><input type="checkbox"/> ذكر</p> <p><input type="checkbox"/> أنثى</p>
<p><b>4- المهنة:</b></p> <p><input type="checkbox"/> موظف بالقطاع العام</p> <p><input type="checkbox"/> موظف بالقطاع الخاص</p> <p><input type="checkbox"/> مهنة حرة</p> <p><input type="checkbox"/> متقاعد</p> <p><input type="checkbox"/> اخرى</p>	<p><b>3- المستوى التعليمي:</b></p> <p><input type="checkbox"/> ثانوي</p> <p><input type="checkbox"/> تكوين مهني</p> <p><input type="checkbox"/> دراسات جامعية</p> <p><input type="checkbox"/> دراسات عليا</p>
<p><b>6- مدة استعمال البطاقة:</b></p> <p><input type="checkbox"/> سنة</p> <p><input type="checkbox"/> سنتين</p> <p><input type="checkbox"/> 3 سنوات</p> <p><input type="checkbox"/> أكثر من 3 سنوات</p>	<p><b>5- نوع البطاقة:</b></p> <p><input type="checkbox"/> بنكية</p> <p><input type="checkbox"/> بريدية</p>

المحور الثاني: بطاقات الدفع الالكترونية

الرقم	العبارات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
1	يمكن الحصول على بطاقة الدفع الالكترونية بكل سهولة من خلال امتلاك حساب جاري.					
2	استخدم بطاقة الدفع الالكترونية في سحب الاموال وتسديد الفواتير.					
3	شكلت بطاقات الدفع الالكترونية جسر عبور للوصول الى الخدمات المالية.					
4	تساهم بطاقة الدفع الالكترونية في عملية انجاز صفقات البيع والشراء عبر شبكة الانترنت.					
5	تفضل التعامل ببطاقة الدفع الالكترونية على الشيك لانها تمتاز بالسرعة.					
6	استخدام بطاقة الدفع الالكترونية يتطلب مهارات عالية لاتمام المعاملات.					
7	تساعد بطاقة الدفع الالكترونية على الاستفادة من الخدمات المالية.					
8	توفر بطاقة الدفع الالكترونية الكثير من الوقت والجهد.					
9	ان بطاقة الدفع الالكترونية مؤمنة وتخلو من المخاطر.					
10	توفر بطاقة الدفع الالكترونية لمستخدميها الحماية الكافية لاموال من السرقة و الاحتيال.					
11	يمكن تجديد بطاقة الدفع الالكترونية بكل سهولة في حالة الضياع او السرقة.					
12	تتمتع بطاقة الدفع الالكترونية بسمعة جيدة تجعلك تثق بها.					
13	تكاليف الاستفادة من بطاقة الدفع الالكترونية مناسبة.					

المحور الثالث: الشمول المالي

الرقم	العبارات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
<b>الوصول الى الخدمة</b>						
14	يوجد عدد كافي من اجهزة الصراف الآلي في منطقتك.					
15	يوجد لديك حساب الكتروني للتعامل مع الخدمات المالية.					
16	يؤثر دخلك الشهري على مدى حصولك على الخدمات المالية.					
17	يمكن الوصول لاجهزة الصراف الآلي بكل سهولة.					
18	تؤثر طبيعة عملك على مدى حصولك على الخدمات المالية (من ناحية الوقت و المكان).					
19	توجد مشاكل وعراقيل تعيق وصولك الى الخدمات المالية.					
<b>استخدام الخدمات المالية</b>						
20	تستخدم حسابك المالي بشكل دائم.					
21	تدخر اموالك في مؤسسة مالية رسمية.					
22	قمت بارسال او تلقيت تحويلات مالية من خلال حسابك البنكي او البريدي.					
23	يؤثر مستوى تعليمك على استخدامك للخدمات البنكية او البريدية.					
24	تعيق الرسوم البنكية او البريدية استخدامك للخدمات المالية المتاحة.					
25	تستخدم معاملات الدفع عبر الهاتف.					

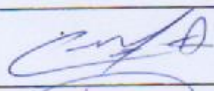
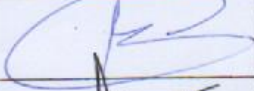
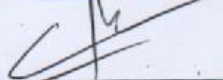
## الملاحق

### جودة الخدمات المالية

					26 تتعامل المؤسسة المصدرة لبطاقتك معك بكل شفافية.
					27 يتم تقديم الخدمات المالية في الوقت المناسب.
					28 تشعر بالراحة عند الحصول على الخدمات المالية.
					29 تستطيع تقديم شكوى للمؤسسة المصدرة لبطاقتك بطريقة سهلة وامنة.
					30 تهتم المؤسسة المصدرة لبطاقتك بتوضيح الخدمات المالية التي تقدمها.

ملاحظات:

الشيخ  
 زياد عادل  
 أستاذ

قائمة المحكمين		
الامضاء	الدرجة العلمية	الاسم و اللقب
	أستاذ محاضر أ -	زياد عادل
	أستاذ	رفاعة
	أستاذ محاضر أ	المحمد

**Récapitulatif de traitement des observations**

		N	%
Observations	Valide	93	100,0
	Exclue <sup>a</sup>	0	,0
	Total	93	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,946	30

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	48	51,6	51,6	51,6
	انثى	45	48,4	48,4	100,0
Total		93	100,0	100,0	

العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	29 الى 20 من	35	37,6	37,6	37,6
	39 الى 30 من	29	31,2	31,2	68,8
	50 الى 40 من	19	20,4	20,4	89,2
	فاكثر 50	10	10,8	10,8	100,0
	Total	93	100,0	100,0	

## الملاحق

### التعليمي\_المستوى

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ثانوي	9	9,7	9,7	9,7
تكوينمهني	17	18,3	18,3	28,0
دراساتجامعية	52	55,9	55,9	83,9
دراساتعليا	15	16,1	16,1	100,0
Total	93	100,0	100,0	

### المهنة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موظفبالقطاعالعام	44	47,3	47,3	47,3
موظفبالقطاعالخاص	14	15,1	15,1	62,4
مهنةحرة	9	9,7	9,7	72,0
متقاعد	7	7,5	7,5	79,6
اخرى	19	20,4	20,4	100,0
Total	93	100,0	100,0	

### نوعالبطاقة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بنكية	53	57,0	57,0	57,0
بريدية	40	43,0	43,0	100,0
Total	93	100,0	100,0	

### البطاقة\_استعمال\_مدة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide سنة	8	8,6	8,6	8,6
سنتين	19	20,4	20,4	29,0
سنوات3	22	23,7	23,7	52,7
سنوات3 اكثرمن	44	47,3	47,3	100,0
Total	93	100,0	100,0	



## الملاحق

### Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
يوجد عدد كافٍ من أجهزة الصراف الآلي في منطقتك .	93	3,5699	1,21939
يوجد لديكم حساب الكتروني يلتزم مع الخدمات المالية.	93	3,9247	1,07579
يؤثر دخلك الشهري على عدد حصصنا للخدمات المالية.	93	2,6344	1,35763
يمكنك الوصول لأجهزة الصراف الآلي بسهولة.	93	3,7957	1,09900
تؤثر طبيعة عملك على عدد حصصنا للخدمات المالية (مناحية الوقت والمكان).	93	3,0323	1,37091
توجد مشاكل عن اقتناء خدماتنا المالية.	93	2,5914	1,19997
تستخدم حسابك المالى بشكل دائم.	93	3,7957	,87922
تدخر اموالك في مؤسسة مالية رسمية.	93	3,4839	1,38794
قمت بارسال أو تلقيت تحويلات مالية من خلال حسابك البنكي او البريدى.	93	4,1183	1,03051
يؤثر مستوى تعليمك على استخدام الخدمات البنكية او البريدية.	93	2,7204	1,50626
تعيق ارساؤنا البريدية او البريدية استخدامك لخدماتنا المالية المتاحة.	93	2,5269	1,17576
تستخدم معاملاتنا الدفع عبر الهاتف.	93	3,6452	1,19460
تتعامل المؤسسة المصدر ة لبطاقتك معك بشكل شفافىة.	93	4,1828	,85905
يتم تقديم الخدمات المالية في الوقت المناسب.	93	4,1183	,90709
تشعر بالراحة عند الحصول على الخدمات المالية.	93	4,4839	,71647
تستطيع تقديم شكوى للمؤسسة المصدر ة لبطاقتك كبطر ية تسهلها و امانة.	93	3,7312	1,08487
تهتم المؤسسة المصدر ة لبطاقتك بتوضيحاتنا المالية التي تقدمها.	93	3,7527	1,14831
N valide (liste)	93		

Corrélations

		R1	R2
R1	Corrélacion de Pearson	1	,873**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	93	93
R2	Corrélacion de Pearson	,873**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	93	93

\*\* . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		R1	الخدمة_الى_الوصول	الخدمات_استخدام المالية	المالية_الخدمات_جودة
R1	Corrélacion de Pearson	1	,881**	,797**	,902**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	93	93	93	93
الخدمة_الى_الوصول	Corrélacion de Pearson	,881**	1	,875**	,954**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000
	N	93	93	93	93
المالية_الخدمات_استخدام	Corrélacion de Pearson	,797**	,875**	1	,954**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000
	N	93	93	93	93
المالية_الخدمات_جودة	Corrélacion de Pearson	,902**	,954**	,954**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
	N	93	93	93	93

\*\* . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
R2	,208	93	,000	,873	93	,000
R1	,319	93	,000	,832	93	,000

a. Correction de signification de Lilliefors

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
R1	Intergruppes	3328,913	3	1109,638	232,183	,000
	Intragruppes	425,345	89	4,779		
	Total	3754,258	92			
R2	Intergruppes	18068,358	3	6022,786	403,463	,000
	Intragruppes	1328,566	89	14,928		
	Total	19396,925	92			

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
R1	Intergruppes	761,510	3	253,837	7,549	,000
	Intragruppes	2992,748	89	33,626		
	Total	3754,258	92			
R2	Intergruppes	10427,970	3	3475,990	34,493	,000
	Intragruppes	8968,955	89	100,775		
	Total	19396,925	92			

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
R1	Intergruppes	3084,853	4	771,213	101,384	,000
	Intragruppes	669,405	88	7,607		
	Total	3754,258	92			
R2	Intergruppes	17865,141	4	4466,285	256,585	,000
	Intragruppes	1531,784	88	17,407		
	Total	19396,925	92			

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
R1	Intergroupes	1862,162	1	1862,162	89,560	,000
	Intragroupes	1892,096	91	20,792		
	Total	3754,258	92			
R2	Intergroupes	12570,233	1	12570,233	167,562	,000
	Intragroupes	6826,692	91	75,019		
	Total	19396,925	92			

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
R1	Intergroupes	1573,062	3	524,354	21,395	,000
	Intragroupes	2181,196	89	24,508		
	Total	3754,258	92			
R2	Intergroupes	12233,142	3	4077,714	50,660	,000
	Intragroupes	7163,783	89	80,492		
	Total	19396,925	92			

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,873 <sup>a</sup>	,762	,759	7,12680

a. Prédicteurs : (Constante), R1

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	14774,919	1	14774,919	290,895	,000 <sup>b</sup>
	Résidus	4622,005	91	50,791		
	Total	19396,925	92			

a. Variable dépendante : R2

b. Prédicteurs : (Constante), R1

## الملاحق

### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	-43,499	6,119		-7,108	,000
R1	1,984	,116	,873	17,056	,000

a. Variable dépendante : R2

### Récapitulatif des modèles<sup>b</sup>

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,927 <sup>a</sup>	,859	,854	2,44152

a. Prédicteurs : (Constante), الخدمة\_الى\_الوصول, المالية\_الخدمات\_جودة, المالية\_الخدمات\_استخدام

b. Variable dépendante : R1

### Corrélations

		R1	الخدمة_الى_الوصول	الخدمات_استخدام المالية	المالية_الخدمات_جودة
Corrélation de Pearson	R1	1,000	,881	,797	,902
	الخدمة_الى_الوصول	,881	1,000	,875	,954
	المالية_الخدمات_استخدام	,797	,875	1,000	,954
	المالية_الخدمات_جودة	,902	,954	,954	1,000
Sig. (unilatéral)	R1	.	,000	,000	,000
	الخدمة_الى_الوصول	,000	.	,000	,000
	المالية_الخدمات_استخدام	,000	,000	.	,000
	المالية_الخدمات_جودة	,000	,000	,000	.
N	R1	93	93	93	93
	الخدمة_الى_الوصول	93	93	93	93
	المالية_الخدمات_استخدام	93	93	93	93
	المالية_الخدمات_جودة	93	93	93	93

## الملاحق

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3223,729	3	1074,576	180,268	,000 <sup>b</sup>
	Résidus	530,530	89	5,961		
	Total	3754,258	92			

a. Variable dépendante : R1

b. Prédicteurs : (Constante), المالية\_الخدمات\_استخدام، الخدمة\_الى\_الوصول، المالية\_الخدمات\_جودة

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Corrélations		
	B	Ecart standard	Bêta			Corrélation simple	Partielle	Partielle
1 (Constante)	18,546	1,738		10,672	,000			
الوصول-الى-الخدمات المالية	-,061	,219	-,040	-,277	,782	,881	-,029	-,011
استخدام_الخدمات المالية_جودة-الخدمات-المالية	-,709	,142	-,715	-4,996	,000	,797	-,468	-,199
	2,430	,344	1,622	7,056	,000	,902	,599	,281

a. Variable dépendante : R1

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'enseignement supérieur  
et de la recherche scientifique

Université Mohamed-Chérif Messaadia Souk  
Ahras



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد الشريف مساعدي سوق أهراس

---

**كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير**  
**Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et Sciences de Gestion**

---

**Département: Sciences de gestion** قسم: علوم التسيير  
Souk ahras, le سوق أهراس, في

إلى السيد:

**الموضوع: طلب إجراء تريض ميداني**

التحية طيبة، و بعد.....

في إطار ربط المعرفة النظرية بالجانب التطبيقي يشرفنا أن نطلب من سيادتكم الموافقة على إجراء التريض بمؤسستكم للطلبة الآتية أسمائهم:

رقم التسجيل	أسماء الطلبة
181836 053826	01 عيود دينا
171736 062291	02 حليني عادل

شعبة: المستوى: ماجستير 2  
عنوان المذكرة: **أهمية البطاقات الإلكترونية في تعزيز السُّمُول المالي**  
- دراسة عن أهمية صناديق الدفع الإلكترونية -  
مؤسسة التريض:

مدة التريض: من تاريخ 02/01/2023 إلى تاريخ 05/01/2023 على مستوى مصلحة: .....

نشكركم سيدي على حسن تعاونكم، و تقبلوا منا فائق الاحترام و التقدير.

مدير المؤسسة / رئيس المصلحة Chef de Département Ressources Humaines  
Signé: **M. Béhidji**



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'enseignement supérieur  
et de la recherche scientifique

Université Mohamed-Chérif Messaadia Souk  
Ahras



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد الشريف مساعدي سوق أهراس

---

**كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير**  
**Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et Sciences de Gestion**

---

قسم: علوم التسيير  
سوق أهراس، في

Département: Sciences de gestion  
Souk ahras, le

إلى السيد:

**الموضوع: طلب إجراء تربص ميداني**

التحية طيبة، و بعد.....

في إطار ربط المعرفة النظرية بالجانب التطبيقي يشرفنا أن نطلب من سيادتكم الموافقة على إجراء التربص بمؤسستكم للطلبة الآتية أسمائهم:

رقم التسجيل	أسماء الطلبة
181836053 826	01 عبدوودي دينا
17 17 36 062 291	02 حليمي عادل

شعبة: المستوى ماجستير 20  
تخصص: المالية مؤسسية السنة الجامعية: 2023/2022

عنوان المذكرة: أهمية البطاقات الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي  
- دراسة عن البطاقات الحرة الإلكترونية -

مؤسسة التربص:

مدة التربص: من تاريخ 2023/05/10 إلى تاريخ 2023/06/10 على مستوى مصلحة: العرفان التقي للخدمات المالية

نشكركم سيدي على حسن تعاونكم، و تقبلوا منا فائق الاحترام و التقدير.

مدير المؤسسة/رئيس المصلحة  
  
MOUNIMENE Faycal  
Directeur d'Agence

  
رئيس القسم: