وزارة التعليـم العـالي والبـحث العـلمي
المركـز الجـامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلـة
معهد العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم : علوم التسيير
الميدان : علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية
الشعبة: علوم التسيير
التخصص : مالية

المرجع : ...../ 2015

مذكرة بعنـوان:

أثر استخدام وسائل الدفع الحديثة على مردودية البنك

دراسة حالة: بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة فرجيوة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الليسانس في علوم التسيير (ل.م.د)تخصص " مالية "

إعداد الطلبة:
– زينب بوزهار
– شافية خنيو

إشراف الأستاذ(ة):
– عبد الحليم أوصالح

السنة الجامعية: 2015/2014

ملخص البحث

يعتبر نظام و سائل الدفع من أهم مؤشرات تطور و فعالية الخدمات البنكية في الاقتصاديات الحديثة في مختلف دول العالم لدلك تسعى المؤسسات البنكية إلى مواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة وإحلال وسائل دفع حديثة و متطورة مكان التقليدية ومنه تعالج هده المذكرة إشكالية وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة من خلال التطرق وتحليل مختلف أنواع هده الوسائل الحديثة مع التركيز على البطاقة البنكية و بطاقة الدفع ما بين البنوك CIB كونها أهم الوسائل المستعملة حديثا ، دون إهمال الوسائل الأخرى مثل: الشيك الإلكتروني و البطاقة الذكية و المقاصة الإلكترونية كما أن لوسائل الدفع الحديثة أثر كبير على المردودية البنكية حيت أنه كلما كانت هده الوسائل أكتر استخداما من قبل المتعاملين كلما كانت المردودية مرتفعة .

الكلمات الدالة : المردودية البنكية ،وسائل الدفع الحديثة ،البطاقات الذكية و البنكية .

د عـا ء

بِسْمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحْمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ

"رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين "

(الآية 09 من سورة النحل)

كلمـة شكـر وتقـدير

اللهم إجعلني في عيني صغيرة ، وفي أعين الناس كبيرة ، ياربي لا تجعلني أصاب بالغرور إذا نجحت ، ولا باليأس إذا أخفقت وذكرني دائما أن الإخفاق خطوة تسبق النجاح ، كي أجعل من الحواجز حوافز للعمل ، واجعلني شكورة ، صبورة

نحمد الله الذي وفق لهذا حمدا يليق بجلاله وعظيم سلطانه .

كما نتقدم بالشكر إلى كل من أعاننا على إنجاز هذا العمل ، وأخص بالذكر أستاذي المشرف " أوصالح عبدالحليم " الذي لم يبخل علينا بنصائحه وتوجيهاته دون أن ننسى كل عمال بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR فرجيوة.

- والله من وراء القسط وهو يهدي السبيل -

إهداء

بسم من تقدست له الأسماء ، واكتملت له الصفات ، وعلت له الكلمات وسجد له العباد ورفعت له السموات وبسطت له الأراضي والمهات.

اللهم صلي وسلم على خاتم المرسلين خير خلق الله سيدنا مُحَمَّد ﷺ

الحمد لله تعالى الذي أعاننا ووفقنا لإتمام هذا العمل المتواضع ، ودلل لنا الصعوبات التي اعترضتنا ووقفت حجرة عثر في طريقنا أهدي هذا العمل : إلى من لا يمكن للكلمات أن توفي حقه وللأرقام أن تحصي فضائهم إلى من قال فيهم سبحانه وتعالى "وبالوالدين إحسانا ".

إلى التي حملتني وهن على وهن ، وقاست وتألمت لألمي ، إلى من راعتني بعطفها وحنانها ، إلى إنسانة الروح وأميرة القلب إلى أول كلمة نطقت بها شفتاي أمي الحبيبة والغالية " وريدة "

إلى من غرس في قلبي بذور العلم ودعى لي بالفلاح إلى الذي على التقوى رباني وإلى الهدى أرشدني وله الفضل فيما أدركه ، إلى الذي علمني بسلوكه خصالا أعتز بها في حياتي ، إلى رمز الرجولة المكتملة أبي الغالي " عبد العالي" "أسأل الله سبحانه وتعالى أن يطيل في عمرهما على الطاعة وأن يمنحهما الصحة والعافية وأن يجعل عاقبتهما الجنة عرضها السموات والأرض ".

إلى القلب الطاهر والرقيق والنفس الصافية إلى من كنت أحتمي بدعائها الخالص وحنانها الدافئ جدتي "نوارة" حفظها الله

الى التي يخاطبها فؤادي قبل لساني ، أيقونة قلبي ريحانة البيت أختي العزيزة " مريم" حفظها الله ووفقها في مشوارها الدراسي

إلى من حبهم يجري في عروقي ويلهج بذكراهم فؤادي "عابدة ، وداد".

إلى من ساهمت في تغدية إرادتي وكانت لي نعم السند وسارت معي في إنجاز هذا العمل توأم الروح"زينب"

الصديقات " سميرة ، صفية ، بسمة ، ياسمينة "

إلى كل من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي ، إلى كل من رأته عيني وأحبه قلبي ولم ينساه عقلي وبالأخص أفراد العائلة وزملاء الدراسة دون استثناء إليك أنت من تتصفح ذاكرتي الآن لا تحرموني من دعاءكم.

" شافية "

إهداء

بسم مسبب الأسباب وفاتح الأبواب وجاعل الجنة لمن صلى وتاب ، بدأنا بأكثر من يد وقاسينا أكثر من هم وعانينا الكثير من الصعوبات وها نحن اليوم والحمد لله نطوي سهر الليالي وتعب الأيام وخلاصة مشوارنا في هذا العمل المتواضع إلى منارة العلم والإيمان المصطفى الذي علم المتعلمين إلى سيد الخلق رسولنا الكريم سيدنا مُحَمَّد ﷺ .

إلى من سعى وشقى لأنعم بالراحة والهناء ، إلى الذي لم يبخل علي بشيئ من أجل دفعي إلى طريق النجاح بحكمة وصبر والدي العزيز " المختار" أطال الله في عمره

إلى التي كانت دعواتها النور الذي أهتدي و أستبين به إلى النبع الفياض بالحنان ، إلى نور عيني أمي الحبيبة "الزهراء" أطال الله في عمرها .

إلى من حبهم يجري في عروقي ويبتهج بذكراهم فؤادي إخواتي : مُحَمَّد،عبدالله، يوسف ، الحاج ، يحي،زكرياء.

إلى رفيق دربي وسندي في الحياة والزوج الغالي يوسف جعل الله حياتنا مليئة بالأفراح والمسرات.

إلى العزيزة شمعة حياتي المضيئة إلى من تقاسمت معها حلو الحياة ومرها أختي : حفصية وزوجها عبدالحميد جعل الله حياتهم سعادة وهناء.

إلى أحبتي كتاكيت العائلة : شيماء ،مهدي ،وائل ، إسلام رعاهم الله .

إلى اللواتي أعتز بهن وأحفظ ودهن زوجات إخوتي : وسام ، مسعودة ، عزيزة .

إلى من سرنا سويا ونحن نشق الطريق معا نحو النجاح وتشاركنا في هذا العمل المتواضع إلى من سعدت معها حياتي وأحببتها وأحبتني الغالية شافية إلى صديقاتي العزيزات : سميرة ، صفية ، ياسمينة ، بسمة إلى من عجز اللسان عن وصفهم وقلمي عن خط أسمائهم وفكري عن نسانهم جميع أفراد العائلة وزملاء الدراسة وجميع الأحباب دون استثناء .

"زينب"

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات	رقم الصفحة
ملخص كلمة شكر وتقدير إهداء فهرس المحتويات قائمة الجداول قائمة الأشكال المقدمة العامة	 أ - و
الفصل الأول : مفاهيم أساسية حول مردودية البنك	1
تمهيد	2
المبحث الأول : عموميات حول البنك	3
المطلب الأول : تعريف البنك وتصنيفاته	4-3
المطلب الثاني : أهمية وخصائص البنك	5-4
المطلب الثالث : مصادر تمويل البنوك ووظائفها	8-5
المطلب الرابع : نشاطات وعمليات البنك	9-8
المبحث الثاني : الإطار العام للمردودية البنكية	10
المطلب الأول : تعريف المردودية	10
المطلب الثاني : مفهوم المردودية البنكية	11
المطلب الثالث : العوامل المؤثرة في تحقيق المردودية البنكية	12-11
المبحث الثالث : أدوات تشخيص المردودية البنكية	13
المطلب الأول : الأرصدة الوسيطية للتسيير	14-13
المطلب الثاني : نسب المردودية البنكية	16-15
خلاصة الفصل	17
الفصل الثاني : مدخل للتعريف بوسائل الدفع الحديثة	18
تمهيد	19
المبحث الأول : مفاهيم حول وسائل الدفع الحديثة	20
المطلب الأول : مفهوم وتطور وسائل الدفع الحديثة	23-20
المطلب الثاني : أهمية وخصائص وسائل الدفع الحديثة	25-24
المطلب الثالث : المخاطر التي تواجه وسائل الدفع الحديثة	26-25
المطلب الرابع : مزايا وعيوب وسائل الدفع الحديثة .	27-26
المبحث الثاني : أهم وسائل الدفع الحديثة	28
المطلب الأول : بطاقة الدفع البلاستيكية	30-28
المطلب الثاني : البطاقة الذكية	34-30
المطلب الثالث : الشيكات الإلكترونية	38-34

المطلب الرابع : البطاقة البنكية	43-38
المبحث الثالث : الأساليب البنكية الحديثة	44
المطلب الأول : نظام الهاتف المصرفي	44
المطلب الثاني : الأنترنث المصرفي	46-44
المطلب الثالث : خدمات المقاصة الإلكترونية	47
خلاصة الفصل	48
الفصل الثالث : تأثير بطاقة CIB على مردودية البنك	50
تمهيد	50
المبحث الأول : بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR	51
المطلب الأول : تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADE	54-51
المطلب الثاني : أهداف ومهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية	56-54
المطلب الثالث : تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR – وكالة فرجيوة-	58-56
المبحث الثاني : مدخل عام للتعريف ببطاقة الدفع مابين البنوك CIB	58
المطلب الأول : تعريف ومستعملوا بطاقة CIB	60-58
المطلب الثاني : الشروط العامة لبطاقة CIB	61-60
المطلب الثالث : ثمن ومسؤولية حاملها	63-61
المبحث الثالث : مردودية بطاقة CIBعلى البنك	63
المطلب الأول : العائد المتحصل عليه من بطاقة CIB	64-63
المطلب الثاني : حركة المبالغ لبطاقة CIB	67-64
خلاصة الفصل	68
خاتمة عامة	72-70
قائمة المراجع	77-73
قائمة الملاحق	

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان	رقم الصفحة
(1.2)	تطور استخدام البطاقات في لبنان 1998 -2002	30
(2.2)	التوزيع الجغرافي لسوق البطاقة الذكية (2002.1997)	33
(3.2)	إحصائيات خاصة بالتعاملات بالبطاقات الدولية VISAو MASTR CARD قاريا سنة 2004	41
(4.2)	عدد مستخدمي الأنترنت في الدول العربية عام 2002 -2007	45
(1.3)	العائد المتوقع الحصول عليه من بطاقة الدفع ما بين البنوك CIB عند إصدارها وعند تجديدها خلال سنة 2009.	64
(2.3)	إحصائيات حول إصدار بطاقة CIB في الوكالة خلال السنوات 2010 - 2014	65

قائمة الأشكال

رقم الشكل	العنوان	رقم الصفحة
(1.1)	مصادر أموال البنك وإستخداماته	6
(1.2)	تطور وسائل الدفع الحديثة	23
(2.2)	حجم البطاقات الذكية عبر العالم للفترة (2005,1999)	34
(3.2)	تطور الشيك مقارنة بوسائل الدفع الأخرى بفرنسا مند 1997إلى 2004	36
(4.2)	مقارنة عدد الشيكات في أوروبا بين سنتي 1990 و 2003	37
(5.2)	حجم المعالجة الإلكترونية لوسائل الدفع بفرنسا سنة 2005	38
(6.2)	حجم العمليات التي تتم ببطاقة فيزا في العالم لنهاية سنة 2005	42
(7.2)	مؤشر فيزا العالمي للتجارة والإنفاق في الفترة 1999 - 2005 ترليون دولار	43
(1.3)	حركة المبالغ لبطاقة الدفع مابين البنوك CIB في الوكالة خلال السنوات 2010-2014	66

مقدمـــــــــة

عامـــــــــة

تمهيد

الجهاز المصرفي هو الركيزة الأساسية لأي تطور اقتصادي واجتماعي ، وترتكز فعالية النظام البنكي على مدى قدرة هذا النظام على تعبئة الموارد المالية والاستغلال الأمثل لها من خلال توجيهها إلى أفضل الاستخدامات بالإضافة إلى الكفاءة وجودة ونوعية الخدمات التي يقدمها لزبائنه ، حيث نجد في مقدمة هذه الخدمات توفير وإدارة وسائل الدفع للمتعاملين ، وخاصة وسائل الدفع الحديثة وذلك من أجل مواكبة التطور التكنولوجي في العالم وتعتبر وسائل الدفع ذات أهمية في تسهيل وتسوية مختلف المعاملات بين الأعوان الاقتصاديين وبالتالي إنعاش النشاط الاقتصادي ككل، كما أنه وفي إطار تحسين الخدمات التي تقدمها البنوك ارتكز اهتمامنا على نظام الدفع للبنوك الذي يعد مؤثر إيجابي لمدى تطوره خاصة في ظل اقتصاد السوق ، فإذا كان التعامل مع تسديدات صغيرة لا يسبب إزعاج كبير ، فإن التسديدات كبيرة الحجم تتطلب وساطة بنكية ووسائل أخرى غير الأوراق النقدية .

ومن بين الاستراتيجيات التي يسعى البنك إلى تحقيقها نجد المرد ودية التي تعد موضوعا متشعبا تحكمه عدة جوانب منها المادية والمعنوية حيث سنحاول التعرف عليها وكيفية قياسها والعوامل المباشرة وغير المباشرة المتحكمة فيها حيث نجد أن أثر وسائل الدفع على المردودية البنكية يكون بشكل مرتفع كلما كانت هذه الوسائل أكثر استخداما من قبل المتعاملين .

أولا : إشكالية البحث :

على ضوء ما سبق عرضه في هذا المدخل تتجلى معالم إشكالية البحث في التساؤل الجوهري التالي :

ما هو أثر استخدام وسائل الدفع الحديثة على مردودية البنك ؟

للإجابة على هذه الإشكالية تم طرح الأسئلة الفرعية التالية :

- الأسئلة الفرعية

1- ماهي أهم المؤشرات التي تستخدم لتشخيص المردودية البنك ؟

2- ماهي أهم وسائل الدفع الحديثة ؟

3- ما مدى إستخدام الوكالة البنكية محل الدراسة لوسائل الدفع الحديثة ؟

ثانيا : فرضيات البحث

قصد تسهيل الإجابة على الإشكالية المطروحة والأسئلة الفرعية سوف نضع بعض الفرضيات التي تكون منطلق دراستنا ويمكن حصره فيما يلي :

1- تعتبر الأرصدة الوسيطية للتسيير وكذا نسب المردودية البنكية من أهم المؤشرات التي تستخدم لتشخيص المردودية المالية في البنك .
2- تعتبر البطاقات البنكية والأوراق التجارية والإلكترونية وكذا المقاصة الإلكترونية من أهم وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة .
3- تعتمد الوكالة البنكية محل الدراسة بشكل رئيسي على البطاقة البنكية بينما تهمل استعمال وسائل الدفع الحديثة الأخرى .

ثالثا : أسباب اختيار الموضوع

تتلخص أهم الدوافع والأسباب التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع دون غيره فيما يلي :

- حداثة موضوع وسائل الدفع الحديثة
- رغبتنا في الاطلاع والتعرف على كيفية تطبيق البنوك لوسائل الدفع الحديثة ، من أجل إثراء رصيد معرفتنا ومعلوماتنا .
- ارتباط تخصصنا (مالية) بواقع التسيير البنكي

رابعا : أهداف البحث

يرمي هدا البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف من بينها :

- دراسة أهم وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة وإبراز مختلف خصوصياتها وأهميتها في المعاملات الاقتصادية
- تقييم واقع وسائل الدفع الحديثة في الوكالة البنكية محل الدراسة .
- اقتراح حلول وتوضيحات للتعاملات البنكية الإلكترونية مما تساعدها على تفعيل استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وكذا تحقيق أهدافها بشكل أفضل .

خامسا : أهمية البحث

تتمثل أهمية هذه الدراسة في تبيان أهم خصوصيات وسائل الدفع الحديثة في مجال الخدمات البنكية وضرورة الاهتمام بها وضمان فعاليتها في هذا المجال ودالك من خلال تقديم دراسة توفر لكل من الدارس والممارس وصانع القرار على السواء مصدرا للمعلومات ، حيث لا يتضمن المفاهيم العلمية فحسب إنما يمتد إلى ما يمكن أن تنطوي عليه المفاهيم من مضامين تطبيقية .

كما يمكن لهذا البحث أن يساهم في تحسين مسيرة البنوك بصفة خاصة نظرا إلى أهمية وسائل الدفع في المعاملة الاقتصادية الراهنة والمستقبلية خاصة مع هذا الانفتاح المتزايد للأسواق العالمية والمنافسة المتزايدة في قطاع الخدمات البنكية .

يمكن لوسائل الدفع الحديثة أن تساعد على زيادة المردودية البنكية ودالك من خلال كثرة التعامل بها وانتشارها في أغلب البنوك عبر العالم.

سادسا : منهج البحث

من أجل دراسة هذا الموضوع اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي لاعتباره أكثر ملاءة لتقرير الحقائق والتعرف على مختلف المفاهيم ذات الصلة بموضوع بحثنا .

وللإجابة على الإشكالية المطروحة تم استخدام البحث المكتبي في الجزء النظري من الدراسة وهذا بالاعتماد على الكتب والمقالات والرسائل والأطروحات التي تناولت الموضوع ومواقع الأنترنت ، أما فيما يتعلق بالجزء الميداني الخاص اعتمدنا على الوثائق الخاصة المقدمة من طرف الوكالة البنكية .

سابعا : صعوبة البحث

أثناء إعداد هذه الدراسة قد واجهتنا مجموعة من الصعوبات والعراقيل لعل أهمها :

- قلة المراجع التي تتناول موضوع وسائل الدفع الحديثة إذ غالبا ما تكتفي المراجع المتاحة بالإشارة إلى حداثة الموضوع فقط وهو ما جعلنا نقوم في كثير من الأحيان بالاعتماد على الدراسات السابقة .
- قلة المراجع في المكتبة الجامعية خصوصا فيما يتعلق بالمردودية البنكية .

- صعوبة الاتصال مع المسؤولين في الوكالة البنكية
- عدم تقديم الوثائق الخاصة مثل المبالغ المالية التي تم التعامل بها من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة فرجيوة –

ثامنا : الدراسات السابقة

هناك نقص كبير في الدراسات التي تناولت موضوع وسائل الدفع الحديثة في البنوك حيث لم نستطع الاطلاع إلا على بعض البحوث بالإضافة إلى بعض الدراسات الجامعية السابقة ذات الصلة بالموضوع .

الدراسة الأولى : دراسة الطالب : لوصيف عمار جامعة منتوري قسنطينة العنوان : استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرون لنيل شهادة ماجيستير سنة 2008 –2009 ولقد أظهرت نتائج الدراسة

- إن ظهور وسائل الدفع الإلكترونية يسبب انخفاض محسوس في استخدام وسائل الدفع التقليدية.
- استخدام وسائل الدفع الحديثة يؤدي إلى اختصار الوقت والتقليل من الإفراط في الاستخدام الورقي.
- إن ظهور وسائل الدفع الحديثة لم يؤدي إلى اختفاء وسائل الدفع التقليدية .

الدراسة الثانية : دراسة الطالب : بورزق إبراهيم فوزي ، جامعة الجزائر العنوان : دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي لنيل شهادة ماجيستر سنة 2007 –2008 ولقد أظهرت نتائج الدراسة :

- أن تطور وسائل الدفع ارتبط منذ القدم بتطور التعاملات والمبادلات بين الأفراد في المجتمع.
- البطاقة البنكية تعتبر إحدى أهم وسائل الدفع الحديثة ونتماشى مع الاقتصاد الحديث والشبكات الرقمية
- الوظيفة الأساسية والكلاسيكية للبطاقة البنكية هي وظيفة السحب من خلال الموزع الآلي للأوراق النقدية DAB حيث تم تطوير خدمات جديدة على مستوى هذه الألة لتصبح تقوم بنفس وظائف الشبابيك البنكية .

الدراسة الثالثة : دراسة الطالب : وهيبة عبد الرحيم جامعة الجزائر العنوان : إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية الإلكترونية لنيل شهادة ماجيستر ولقد أظهرت نتائج الدراسة :

- إن ظهور وسائل الدفع الإلكترونية تشجع على قيام خدمات مصرفية إلكترونية ووسع الآفاق أمام التجارة الإلكترونية
- لم تكن وسائل الدفع الإلكترونية التي اعتبرت الحل المثالي للمشاكل المطروحة من قبل الوسائل التقليدية في مستوى التوقعات حيث خلقت هي الأخرى مشاكل وعيوب من نوع جديد يصعب محاربته لارتكازها على العالم الإلكتروني يفتقر للمادة الورقية مما يصعب عملية الإثبات
- يعود تعثر الجزائر فيما يتعلق بتحديث وسائل الدفع إلى جملة من المعوقات والتي تشكل حجر عثرة أمام النجاح في المشاريع الجارية التنفيذ.

تاسعا : خطة وهيكل البحث

لمعالجة إشكالية البحث المطروحة ارتئينا أن يشمل مخطط بحثنا جانبين أحدهما نظري ممثل بفصلين، والآخر تطبيقي ممثل بفصل واحد في ضوء القروض الأساسية ، والهدف من البحث تناولنا في الفصل الأول الجانب النظري ، من خلال ثلاثة مباحث حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى عموميات حول البنوك ، وتناولنا في المبحث الثاني الإطار العام للمردودية البنكية مع دكر العوامل المؤثرة في تحقيقها.

وفي المبحث الثالث تناولنا :أدوات تشخيص المردودية البنكية حيث دكرت فيها أهم الحسابات الوسيطية للتسيير وكذا أهم نسب المردودية البنكية .

أما الفصل الثاني فتطرقنا إلى مدخل للتعريف بوسائل الدفع الحديثة وذلك من خلال أربع مباحث حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى مفاهيم حول وسائل الدفع الحديثة وبعض الخصائص والمخاطر التي تواجهها .

أما المبحث الثاني فتناولنا فيه أهم وسائل البحث الحديثة حيث تطرقنا إلى بطاقة الدفع البلاستيكية والبطاقات الذكية والبنكية وكذا الشيكات الإلكترونية وبعض فوائدها.

وفي الفصل الثالث تطرقنا إلى الجانب التطبيقي من خلال تقديم بعض الشروط والمميزات الخاصة ببطاقة الدفع ما بين البنوك CIB في وكالة BADR فرجيوة ، وتمت معالجة إشكالية هذا الفصل ضمن ثلاث

مباحث حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية ومراحله والمهام التي يقوم بها والمبحث الثاني تطرقنا فيه إلى مدخل للتعريف ببطاقة CIB وأهم شروطها العامة وفي المبحث الثالث إلى أثر استخدام وسائل الدفع الحديثة على مردودية البنك

الفصل الأول :مفاهيم أساسية حول مردودية البنك

تمهيد:

للبنوك أهمية كبيرة حيث تعتبر أهم الركائز التي يقوم عليها الاقتصاد الوطني لمختلف الدول نتيجة الدور الكبير الذي تقوم به في تعبئة المدخرات من الجمهور ووضعها رهن إشارة المشروعات والاستثمارات للدولة وبالتالي فان تلقي الودائع ومنح الائتمان بشكل النشاط الرئيسي للبنوك إلا انه لا يشكل النشاط الوحيد له إذ تقوم بمجموعة أخرى من الوظائف والنشاطات وإن المؤسسة البنكية شأنها شأن أي مؤسسة أخرى تسعى من خلال نشاطها لاستخدام مواردها بشكل امثل وتحقيق أعلى مردودية ، فالمردودية هي هدف كل مؤسسة بنكية تسعى من اجل الوصول إليها، وسنتناول في هذا الفصل المباحث التالية:

المبحث الأول : عموميات حول البنوك.

المبحث الثاني : الإطار العام للمردودية البنكية.

المبحث الثالث : أدوات تشخيص المردودية البنكية

المبحث الأول: عموميات حول البنك

تعتبر البنوك الجهاز العصبي للاقتصاد المعاصر وتعتبر خدماتها من الحاجيات الأساسية فيه حيث إن الأهمية البالغة لهده الخدمات جعل الاهتمام المتزايد بها وهذا ما أدى إلى إعطائها مفاهيم متنوعة ومتعددة الأهمية والخصائص عن منتجات المؤسسات الأخرى لدى وقبل التطرق إلا هده الخصائص والمفاهيم والنشاطات يمكن تعريف البنك كما يلي:

المطلب الأول :تعريف البنك وتصنيفاته

تعتبر البنوك نوع من الوساطة المالية التي تتمثل مهمتها في تلقي الودائع الجارية للعائلات والمؤسسات والسلطات العمومية.

أولا: تعريف البنك

التعريف الأول: البنك هو تلك المنشأة المالية التي تقبل الودائع وتمنح القروض وتقدم بعض الخدمات المصرفية[1].

التعريف الثاني: البنك هو منشاة تنصب عملياتها الرئيسية على تجميع النقود الفائضة عن حاجت الجمهور أو منشآت الأعمال أو الدولة لغرض إقراضها للآخرين[2] .

نستنتج من التعاريف السابقة أن البنك هو تلك المنظمة التي تتبادل المنافع المالية مع مجموعات من العملاء بما لا يتعارض مع مصلحة المجتمع وبما يتماشى مع التغير المستمر في البيئة المصرفية[3].

[1] الدكتور عبد المطلب عبد الحميد ،اقتصاديات النقود والبنوك ،الدار الجامعية، الإبراهيمية (رمل الآسكندرية) ،الطبعة 2009 ص117

[2] شاكر القزويني،محاضرات في اقتصاد البنوك،ديوان المطبوعات الجامعية ،الساحة المركزية بن عكنون _الجزائر–،الطبعة الرابعة 2008ص25.

[3] محمد عبد الفتاح الصيرفي ،إدارة البنوك ،دار المناهج للنشر والتوزيع،عمان–الأردن–الطبعة الاولى2006ص13.

ثانيا: تصنيفات البنوك

لا تقوم البنوك جميعها بأعمال مصرفية من نوع واحد، كما أنها ليست كلها خاضعة لنظام واحد ولقد اقتضى تعدد الفعاليات المصرفية إلى تصنيفها حسب الطبيعة وحسب الفاعلية وحسب الشمول وكذا حسب الصنف ولكن في الغالب نجد تصنيفين هما الأكثر استخداما حيث تقسم البنوك إلى بنك مركزي و بنك تجاري[1]

المطلب الثاني: أهمية وخصائص البنوك

للبنوك أهمية بالغة وخصائص متنوعة حيث أنها تتميز بقدرتها على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء دون التقيد بمكان أو زمان معين كما تتيح لهم طلب الخدمة في أي وقت وعلى طول أيام الأسبوع وهو ما يوفر الراحة للعميل.

أولا: أهمية البنوك:

تعتبر البنوك ذات أهمية بالغة لأي اقتصاد كان ، فهي من الركائز الأساسية للاقتصاد الحديث ، و كذلك العصب المحرك و هذه الأهمية لم تكتسبها من فراغ و إنما من خلال النشاطات و الأدوار التي تقوم بها، حيث تسمح لهذا الاقتصاد و على اختلاف أنظمته و أنماطه بالتطور و الرقي[2].

ثانيا: خصائص البنوك

هناك عدة خصائص تتمتع بها البنوك بالمقارنة مع الأسواق المالية نذكر منها ما يلي[3]:

_توفير التمويل قصير الأجل للمتعاملين.

_توفير التمويل للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

_السهولة النسبية في التعامل لاسيما ما يتعلق بالحصول على المعلومات.

---

[1] سامر جلدة، البنوك التجارية والتسويق المصرفي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى2009ص57.

[2] إيمان حنانة ،بحث حول البنوك والمؤسسات الاقتصادية، مقال منشور على شبكة الأنترنت على الرابط التالي
15:30_2015)فيفري، تاريخ الاطلاع:(24)http://mentouri(ibda3.org/t7842_topic.
تاريخ النشر (الخميس 11مارس2010_23:55_)

[3] رحيم حسين ،الاقتصاد المصرفي ،دار بهاء الدين للنشر والتوزيع_قسنطينة_، الطبعة الأولى2008 ص ص29_30.

_تساعد البنوك على تخفيض التبادل لزبائنها من عدة جوانب.

_تتعامل مع زبائنها بشكل فردي.

المطلب الثالث: مصادر تمويل البنوك و وظائفها

يمثل جانب الموجودات في الميزانية العمومية استخدامات ووظائف أموال المشروع بينما يمثل جانب المطلوبات مصادر تلك الأموال ،وإلقاء نظرة على جانب المطلوبات في الميزانية العمومية لبنك ما تبين مصادر التمويل على النحو التالي:

أولا: مصادر تمويل البنوك: تتمتع البنوك بعدة مصادر تمويلية ويمكن ذكرها على الشكل التالي[1]:

-رأس المال: ويشكل نسبة ضئيلة مع المشروعات الأخرى.

-الاحتياطات والمخصصات المختلفة.

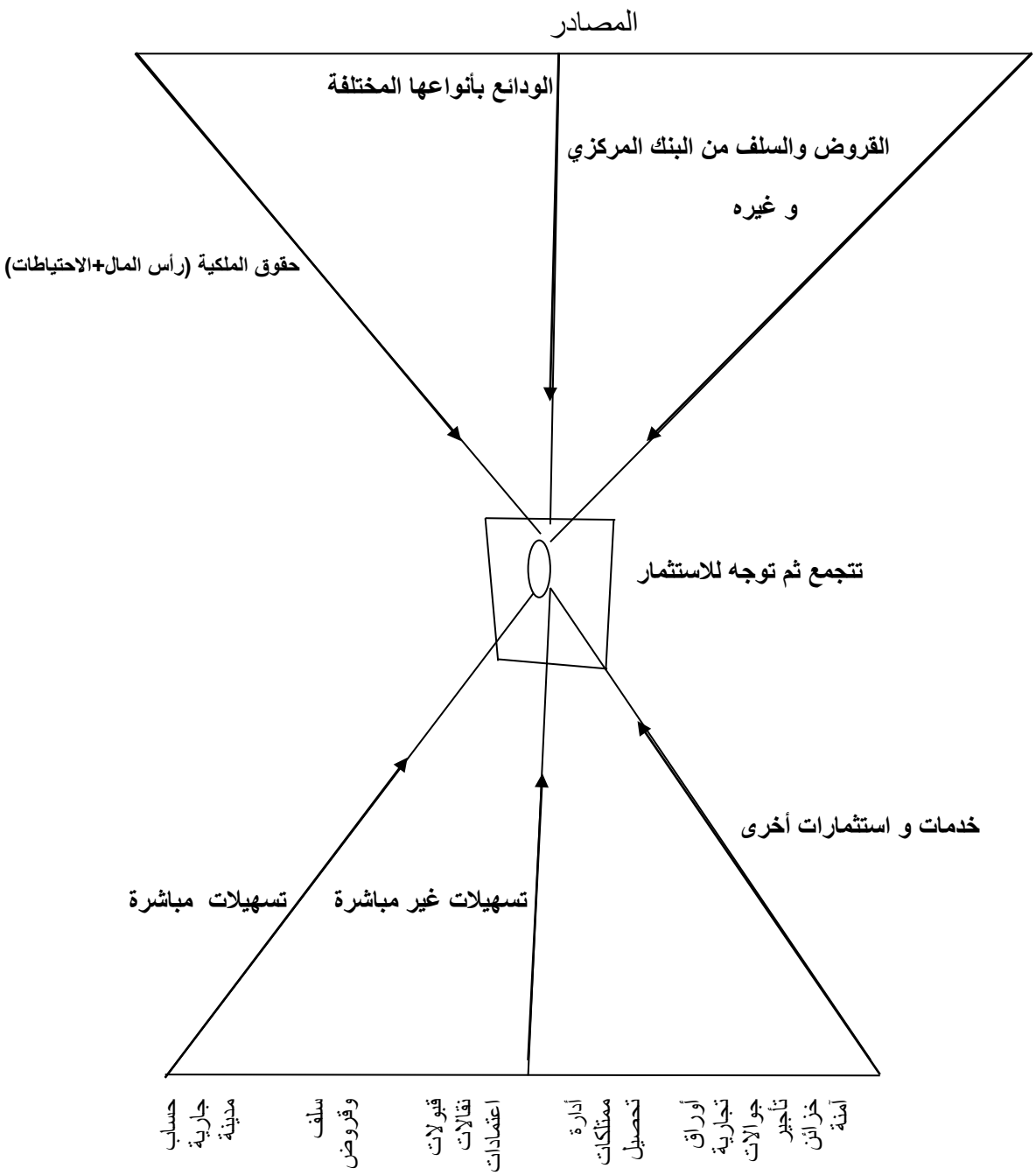
-الأرباح المدورة.

-البنك المركزي عن طريق السلف التي يستدينها منه أو عن طريق إعادة خصم الكمبيالات والإسناد التي في محفظته.

-الودائع على اختلاف أنواعها ومختلف مصادرها و هي تمثل المصدر الرئيسي والأكبر لتمويل البنك لأنها تمكن البنك من خلق الائتمان بصورة فريدة من نوعها.

[1] خالد أمين عبد الله،إسماعيل إبراهيم الطراد،إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية،دار وائل للنشر والتوزيع،عمان- الأردن-الطبعة الأولى2006ص27.

الشكل (01 ، 01):مصادر أموال البنك و استخداماتها



المصدر: خالد أمين عبد الله، حسين سعيد سعيفان، العمليات المصرفية الإسلامية ،دار وائل للنشر والتوزيع، لأردن، الطبعة الثانية 2011، ص28.

ثانيا :وظائف البنوك

1_الوظائف التقليدية: وقد سميت كذلك بسبب تزامن هذه الوظائف مع التطور التاريخي لعمل البنوك وهده الوظائف هي:

أ-منح القروض :تعد هذه الوظيفة الاستثمار الأول والرئيسي للبنوك ،حيث كانت تمنح القروض المختلفة إلى جمهور المتعاملين معها رغم تفضيلها تاريخيا لمنح القروض قصيرة الأجل .

و تعتبر القروض المصرفية أهم مصادر التمويل الخارجية لمؤسسات الأعمال في معظم دول العالم، لذلك بقيت هذه الوظيفة ،جزءا رئيسا من عمل المصارف و حتى سنوات قليلة مضت ، حيث بدأت المصارف تستخدم مفاهيم أوسع من مفهوم منح القروض إلى مفهوم أو وظيفة استثمار موارد المصرف على شكل قروض و استثمارات متنوعة[1].

ب-قبول الودائع على اختلاف أنواعها:

ودائع لأجل: و هي الوديعة التي تودع لدى البنك و لا يجوز لصاحبها سحبها أو سحب جزء منها إلا بعد انقضاء المدة المتفق عليها مع البنك.

تحت الطلب(الحساب الجاري):و هي الودائع التي تودع لدى البنك دون قيد أو شرط و يستطيع صاحبها أن يسحب منها في أي وقت شاء أثناء الدوام الرسمي للبنك و لا يدفع البنك فائدة على هذا النوع من الودائع .

تحت إشعار :و هي الوديعة التي لا يمكن لصاحبها السحب منها إلا بعد إخطار المصرف فترة زمنية متفق عليها[2].

2_الوظائف الحديثة: و قد سميت كذلك بسبب السبق التاريخي لظهور الوظائف التقليدية ، و كذلك بسبب اختلاف هذه الوظائف و تغيرها مع التطورات الاقتصادية و باختلاف المجتمعات التي نشأت بها و باختلاف البيئة التشريعية التي ساعدت على ظهوره أو إلغائها[3].

[1] د-أكرم حداد، مشهور هذلول ،النقود و المصارف (مدخل تحليلي و نظري)،دار وائل للنشر ،عمان-الأردن-الطبعة الأولى 2005ص145.
[2] رشاد العصار ،رياض الحلبي ،النقود و البنوك، دار صفاء للنشر و التوزيع ،عمان-الأردن-الطبعة الأولى 2010ص70.
[3] د-أكرم حداد، مشهور هذلول، مرجع سبق ذكره ،ص146.

ورغم أن بعض التشريعات تأتي بعد ظهور الخدمات أو الأعمال الجديدة للمصارف و التي بررت هي بدورها وجود الحاجة لتشريع لتنظيم هذه الأعمال إلا أنه يمكن إجمال مجموعة من الخدمات (الوظائف) الجديدة للمصارف غير التقليدية كالتالي:

_ممارسة نشاط تأجير الأصول.

_الاستثمار بالعملات الأجنبية .

_إصدار الأوراق المالية.

_إدارة استثمارات لحساب العملاء.

_تقديم الاستشارات المالية لعملائها.

المطلب الرابع :نشاطات و عمليات البنوك

تمارس البنوك أنشطة و عمليات بنكية مختلفة يمكن تعريفها و تحديدها كما يلي:

أولا: نشاطات البنوك: إن النشاط البنكي هو ذلك العمل الذي يتناول الوساطة في تداول النقد و الائتمان بهدف تحقيق الربح والبنك هو المؤسسة التي تحترف أعمال هده الوساطة حيث يتميز النشاط البنكي عن الأنشطة الاقتصادية الأخرى بالتنوع والتعدد في المنتجات و الخدمات لذا تعرف البنوك بأنها المؤسسات متعددة المنتجات أي أن نشاطات و أعمال البنوك تختلف وفق اختلاف النظام البنكي واختلاف أوجه النشاط الاقتصادي للبلد ومنه تقوم البنوك بنشاطات مختلفة تتعلق بأربعة محاور أساسية وهي [1]:

1-تجميع المدخرات: ودلك عن طريق حسابات الادخار ،دفاتر الادخار والودائع.

2-تقديم القروض والتمويلات: تقديم القروض على اختلاف أنواعها (القصيرة ، المتوسطة، طويلة الأجل)

3-عرض الخدمات: وتتمثل في المنتجات الكمالية والمتعلقة بالتامين، الشيكات، البطاقات البنكية.

[1] مستوي عادل، تحليل واقع الخدمات البنكية في الجزائر وآفاق تطويرها خلال الفترة 1990-2013،مذكرة الماجستير، تخصص اقتصاد الخدمات، جامعة الجزائر2014/2013ص ص05-06.

4-تسيير السيولة: ودلك من خلال التوفيق بين الموارد والقروض عن طريق التحكم في الأدوات المالية والأسهم والسندات وغيرها.

ثانيا: عمليات البنوك: تقوم البنوك على اختلاف أنواعها بعمليات مختلفة تتمثل في[1]:

1-العمليات البنكية الأساسية: وتتمثل في تلقي الودائع من الجمهور، القيام بعمليات القروض ووضع وسائل الدفع تحت تصرف الزبائن.

2-العمليات البنكية الملحقة: وتشمل عمليات الصرف، عمليات على الرهن والمعادن النفيسة، توظيف مختلف القيم المنقولة، توظيف مختلف الموجودات المساهمة في العمليات الخاصة.

3-العمليات البنكية الاستثمارية: وتشمل مساهمات استثمارية، والقيام بمختلف التوظيفات ،وتسيير المحافظ الاستثمارية.

[1] مستوي عادل، مرجع سبق ذكره،ص06.

المبحث الثاني: الإطار العام للمردودية البنكية

إن المؤسسة البنكية شأنها شأن أي مؤسسة أخرى تسعى من خلال نشاطها لاستخدام مواردها بشكل أمثل وتحقيق أعلى مردودية، حيث أن مبدأ التسيير في البنوك يعتمد على متناقضين عليه التأليف بينهما هما الخطر والمردودية، فالمردودية هدف كل مؤسسة بنكية و تسعى من اجل الوصول إليها، غير أن الخطر هو صفة ملازمة للنشاط البنكي.

المطلب الأول: تعريف المردودية

إن النشاط البنكي يهدف أساسا لتحقيق أعلى مردودية ،فالمردودية البنكية ما هي إلا انعكاس ودليل على مدى فعالية عملية التسيير ويمكن قياس المردودية من خلال النتيجة المحصل عليها من طرف البنك خلال دورة استغلال معينة، ويمكن تعريفها كما يلي:

التعريف الأول: حسب بيار كونسو تعرف المردودية بالمقارنة ما بين النتيجة المحصل عليها و الوسائل المستعملة[1].

التعريف الثاني: يقصد بالمردودية كل المداخيل التي يتحصل عليها البنك من جراء توظيف و انتشار الأموال الموجودة لديه سواء كانت ملكا له أو ودائع الجمهور الموضوعة تحت تصرفه، ولقياس المردودية أو الربحية يتطلب دراسة القوائم المالية على مستوى البنك[2].

من التعاريف السابقة نستنتج أن المردودية هي قدرة أي المؤسسة على تحقيق الأرباح نتيجة لاستخدام رأس مالها في نشاطها الاستغلالي[3].

---

1 p.conso ,gestion financiére de l'entreprise DUNOD ,10éme édition ,paris,France,2002,p274 .

[2] خلاصي رضا، التسيير المصرفي، جامعة التكوين المتواصل ص20 ،كتاب منشور على شبكة الانترنت على الرابط التالي:

(http://fr.calameo.com /books/000927484ae78bed023eb)

[3] تالي رزيقة، تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة من طرف متطلبات شهادة الماستر تخصص(إدارة أعمال)،المركز الجامعي العقيد أكلي محند أو لحاج-البويرة-2012/2011،ص49.

المطلب الثاني: مفهوم المردودية البنكية:

إن المؤسسة البنكية شأنها شأن أي مؤسسة أخرى سعى من خلال نشاطاتها لاستخدام مواردها بشكل أمثل وتحقيق أعلى مردودية ، فعملية التسيير البنكي تشترك في عدة نقاط مع تسيير المؤسسات غير البنكية، غير أن البيئة البنكية تتميز بخصوصية تجعل المؤسسة البنكية تؤدي نشاطها في جو من الاستقرار والتغيير الدائم هذا ما خلق نوع من الأخطار في عملية التسيير إذ أن مبدأ التسيير في البنوك يعتمد على متناقضين عليه التأليف بينهما الخطر والمردودية.

فالمردودية هي هدف كل مؤسسة بنكية تسعى من أجل الوصول إليه غير ان الخطر هو صفة ملازمة للنشاط البنكي وللحكم على مدى فعالية عملية التسيير البنكي.

والحكم على مدى فعالية عملية التسيير البنكي يكون من خلال مدى توفيقه ما بين الخطر والمردودية البنكيين أي مدى تحقيق أعلى مردودية في ظل الأخطار الممكنة.

من خلال التعاريف السابقة لمفهوم المردودية يمكن أن نستنتج مفهوم للمردودية البنكية، حيث يمكن تعريفها على أنها "مدى قدرة البنك على تحقيق نتيجة موجبة وهذا مقارنة برأس المال المستخدم[1].

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في تحقيق المردودية البنكية

هناك عدة عوامل تساهم في تحقيق هذه المردودية و تحقيق قيمة مضافة للبنك و فيما يلي سوف نتطرق لأهم العوامل التي من شأنها أن تؤثر على النتيجة المحققة من طرف البنك و من بين هذه العوامل ما يلي[2]:

أولا: أثر السعر: و يظهر أثر السعر على النتيجة من خلال العلاقة الموجودة بين الأسعار المفروضة على الزبائن و المتمثلة في أسعار الفائدة و العمولات بالإضافة إلى التعويضات المدفوعة لأصحاب رؤوس الأموال و بالتالي هي مرتبطة مباشرة بمكونات الناتج البنكي الصافي و من هنا يظهر أثرها على النتيجة البنكية، وهذه الأسعار بدورها متعلقة بعدة عوامل منها الوضعية التنافسية للسوق وفي نفس الوقت

[1] بوسنة كريمة، البنوك الأجنبية كمصدر لتمويل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بالجزائر، مذكرة الماجستير ،جامعة أبي بكر بلقايد–تلمسان– 2011/2010ص81.

[2] بوسنة كريمة، مرجع سبق ذكره، ص ص88–89

تخطي تكاليفه مثل : مصاريف التسيير وتكاليف الأخطار وتكاليف الموارد .. إلخ ولهذا فإن عملية تحديد السعر تكون صعبة نوعا ما على البنك وعليه أن يتخذها بمنتهى الدقة والحدر.

ثانيا: أثر الحجم: ويتجلى أثر الحجم من خلال تأثير الزيادة أو النقصان في حجم النشاط البنكي على الناتج البنكي الصافي ، إذ أن التغيير في حجم النشاط ينعكس مباشرة على النتيجة المحققة من طرف البنك، غير أن بعض الدراسات التي تمت في عدة دول منها الولايات المتحدة الأمريكية أو في دول أوروبية أثبت الأثر العكسي لوجود اقتصاديات السلم l'échelle des économies على المردودية في المدى الطويل إذن ليس في كل حالات زيادة العمليات البنكية قد تكون لها أثر إيجابي على المردودية والنتيجة ، لعل هذا ما يبرر قيام العديد من الدول في العالم بإعادة هيكلة أنظمتها البنكية حيث أثبتت مدى تأثير التغيير في الحجم على النتيجة[1].

ثالثا: أثر الخطر: للخطر البنكي أثر مباشرة على النتيجة المحققة من طرف البنك مما ينعكس مباشرة على المردودية البنكية ،إذ أنه كلما زاد الخطر البنكي سواء تعلق الأمر بخطر القروض أو خطر التكاليف أو أية أخطار بنكية فإن هذا سيؤدي إلى الرفع من مخصصات و مؤونات هذه الأخطار مما يؤدي إلى تدهور النتيجة و بالتالي انخفاض المردودية البنكية، كانت هذه أهم العوامل التي من شأنها أن تأثر على المردودية البنكية والتحكم في هذه العوامل يعكس مدى فعالية وظيفة التسيير داخل البنك وبالتالي كلما لاحظنا فإن المردودية هي هدف أي مؤسسة بنكية وهي تسعى بشتى الطرق إلى تحقيقها وهي دوما متلازمة مع الخطر البنكي وعلى البنك التحكم فيه وتسيره[2].

المبحث الثالث: أدوات تشخيص المردودية البنكية:

يمكن تشخيص المردودية البنكية من خلال تحليل النتائج المحققة من طرف البنك وهذا بمراقبة مجموعة من الأدوات المحاسبية و التي تبين العوامل المساعدة في تحقيق النتيجة ،وملاحظة مدى مساهمة كل مركز في تحقيق قيمة مضافة بالنسبة للبنك.

[1] بوسنة كريمة ، مرجع سبق ذكره ص 91.
[2] بوسنة كريمة ، مرجع سبق ذكره ص 92.

المطلب الأول : الأرصدة الوسيطية للتسيير: تظهر الأرصدة الوسيطية للتسيير من خلال تحليل جدول حسابات النتائج وهي الفوائد والعملات والزيادة أو النقصان في القيمة الناتجة عن ناتج الأشغال البنكي ومصاريف الاستغلال البنكي[1] :

والشكل التالي يوضح لنا الحسابات الوسيطية لتسيير.

الشكل (01-02):الحسابات الوسيطية للتسيير

الناتج البنكي الصافي	Produit net bancaire
- مصاريف عامة	Frais généraux
النتيجة الخام للاستغلال	Résultat brut bancaire
- تكلفة الخطر	cout du risque
+نتيجة الاستغلال	Résultat d'exploitation
+/- نواتج ومصاريف أخرى	
النتيجة الصافية	Résultat net

source : Sylvie de coussergues "gestion de la banque "du diagnostie à la stratègie-4ème èdition – Dunod2015 ,p111 .

وفيما يلي نستخرج كل رصيد من هذه الأرصدة على حدى[2] :

1-الناتج البنكي الصافي Le produit net bancaire:

هو نقطة الانطلاق لتشخيص مردودية البنك، حيث يشير إلى نسبة الهامش المستخرج من طرف البنك من خلال طرح مجموع تكاليف الاستغلال من ناتج الاستغلال ويحسب بالعلاقة التالية:

(1)-sylvie de coussergues « gestion de la banque »du diagnostie à la stratégie-4éme édition-DUnod 2015,p111

(1)-sylvie de coussergues,op-cit,p114 .

الناتج البنكي الصافي=ناتج الاستغلال- تكاليف الاستغلال

و هو بمثابة رقم الأعمال ، حيث يمثل القيمة المضافة المحققة من طرف البنك والتي يفضلها ، ويمكن للبنك تغطية التكاليف الاجمالية والأخطار البنكية ، لهذا من الضروري أن يكون موجب وبأكبر قيمة ممكنة لأنه رصيد مهم وأساسي في تحقيق النتيجة[1].

2-النتيجة الخام للاستغلال: Résultat d'exploitation وهي تمثل الهامش المستخرج بعد طرح الأعباء الإجمالية من الناتج البنكي وهي مهمة في تحليل المردودية إذ تستعمل كمؤشر للمقارنة بين عدة بنوك في ظل شروط استغلال مختلفة.

النتيجة الخام للاستغلال=الناتج البنكي الصافي- الأعباء الإجمالية

3-نتيجة الاستغلال: هذه النتيجة تكون قبل الضريبة وتحسب بعد خصم مؤونات الأخطار البنكية وهي قيمة جد معبرة للحكم على مدى فاعلية البنك في تحقيق قيمة مضافة و مدى قدرته على التحكم في الأخطار في نفس الوقت وهي مرتبطة بالناتج البنكي الصافي.

4-النتيجة الصافية: Résultat net (R.N) ويمكن حساب النتيجة الصافية كآخر حساب وسيطي للتسيير وهذا من خلال نتيجة الاستغلال بعد طرح أو إضافة رصيد العمليات الاستثنائية بالطريقة التالية[2]:

النتيجة الصافية=نتيجة الاستغلال+ نواتج استثنائية(ناتج استثنائي مثلا في حالة بيع أصول منقولة أو فرع بنكي...) - أعباء استثنائية(مثلا في حالة شراء أصول من مؤسسات أخرى..)

وهذه النتيجة الصافية تحسب بعد خصم قيمة الضرائب.

كان هذا عن بعض الأرصدة التي تستخدم كأدوات لتشخيص المردودية البنكية.

(1)-sylvie de coussergues,op-cit,p114
(2)-sylvie de coussergues,op-cit,p114

المطلب الثاني نسب المردودية البنكية:

حساب نسب المردودية البنكية يعطي معنى أكثر للنتائج المحصل عليها في جدول حساب النتائج، وهذا بعد ترجمتها في شكل معادلات ونسب مما يسهل أكثر من عملية التحليل والمقارنة وأهم هذه النسب هي :

1-نسبة مردودية الاستغلال: وهده النسبة تعكس مدى تغطية الناتج البنكي الصافي للتكاليف الإجمالية وهي جد مهمة للحكم على مدى صرامة عملية التسيير البنكي وهي تساوي:

$$\text{نسبة مردودية الاستغلال} = \frac{\text{التكاليف الإجمالية للاستغلال}}{\text{الناتج البنكي الصافي}}$$

فمثلا إذا كانت هذه النسبة مساوية لـ 60 % فهذا معناه أنه لإضافة أو تحقيق 100 دج لابد من انفاق 60 دينار فهي تعكس مدى استهلاك الناتج البنكي الصافي من طرف التكاليف الاجمالية.

وهذه النسبة جد مهمة للحكم على مدى صرامة عملية التسيير البنكي وخصوصا عند مقارنة عملية التسيير بين فروع أو وكالات بنكية تابعة لنفس البنك ويجب أن تكون أقل من 1.65 وإذا زاد عن 70 % فهذا يترجم إما ارتفاع التكاليف أو بضعف في الإنتاجية البنكية

2-نسب الإنتاجية البنكية : Rations de productivité

بما أن البنك يعتمد في نشاطه على تقديم الخدمات فإنه يعتمد بالدرجة الأولى على اليد العاملة، ويمكن قياس إنتاجية كل عون بنكي ومدى مساهمته في الناتج البنكي، وهذا باعتباره أهم عامل إنتاج من خلال النسب التالية[1]

$$\text{نسبة الإنتاجية البنكية} = \frac{\text{الناتج البنكي الصافي}}{\text{عدد الموظفين}} \quad \text{أو} \quad \frac{\text{مجموع القروض}}{\text{عدد الموظفين}}$$

.كما يمكن حساب نسبة الإنتاجية الخاصة لكل فرع بنكي من خلال النسب التالية :

$$\text{نسبة إنتاجية الوكالة} = \frac{\text{مجموع القروض}}{\text{عدد الوكالات}} \quad \text{أو} \quad \frac{\text{مجموع الودائع}}{\text{عدد الوكالات}}$$

(1)-sylvie de coussergues ,op-cit,p116 .

وتحسب هذه النسبة للمقارنة بين الوكالات والفروع البنكية من حيث الانتاجية

3-نسب المردودية الإجمالية: Ration de rentabilité globale

$$\text{نسبة المردودية الإجمالية} = \frac{\text{النتيجة الصافية}}{\text{الناتج البنكي}}$$

غير أن هذه النسبة تتأثر بسياسة البنك التي يستخدمها للتنبؤ بالأخطار ، لهذا فهي قليلة الاستخدام مقارنة بنسبة المردودية المالية والتي تعتبر أكثر شيوعا.

3-نسب المردودية المالية : Ration de rentabilité financière

$$\text{نسبة المردودية المالية} = \frac{\text{النتيجة الصافية}}{\text{رأس المال الصافي}}$$

وهذه النسبة مهمة بالنسبة للمساهمين إذ تعكس قيمة المردودية التي يمكن له الحصول عليها من خلال استثمار أمواله في شراء أسهم البنك وقد أثبت أنه إذا بلغت هذه النسبة 15 م فما فوق فهي ملائمة بالنسبة لأكثر المستثمرين كان هذا من أهم المؤشرات التي تستخدم لتشخيص المردودية المالية في البنك والحكم على مدى فاعلية نظام التسيير البنكي.

خلاصة الفصل:

لقد عرفت البنوك تطورا حتميا نتيجة للتغيرات التي عرفتها اقتصاديات العالم، حيث ارتفعت معاملاتها خصوصا مع زيادة احتياجات الأفراد في التمويلات للقيام بمختلف الاستثمارات و تحقيق التنمية الاقتصادية و بالتالي دور البنوك و مهامها هو تقديم التمويلات للنشاطات الاقتصادية المختلفة و هذا من خلال ما جاء في هذا الفصل يتضح لنا أن البنك في نطاقه الواسع يعتبر مؤسسة أخذ و عطاء للأموال و من جراء هذا العمل يحقق البنك ربحا. أما من ناحية المردودية فهي تبين لنا أهميتها على البنوك و ذلك من أجل إعطاء صورة أدق عن واقع البنوك كونها تعتبر مرآة عاكسة للوضعية المالية للبنوك و نستطيع القول أن أهمية أدوات تشخيصها و العوامل المؤثرة في تحقيقها تكمن في معرفة مدى تسديد البنوك لديونها اتجاه الغير في المدى القصير.

الفصل الثاني: مدخل للتعريف بوسائل الدفع الحديثة

تمهيد:

تلعب وسائل الدفع دورا هاما في تسيير و تسريع وتيرة المبادلات الاقتصادية من خلال الوساطة بين الدائرة الحقيقية و النقدية ،حيث تسمح بانتقال السلع و الخدمات بين المتعاملين الاقتصاديين بتسديد الديون بينهم.

لقد كان تطور النشاط الاقتصادي و التطور التكنولوجي أثره الواضح على وسائل الدفع ،التي تغيرت من وسائل دفع تقليدية ذات الخاصية الملموسة و المادية إلى وسائل دفع حديثة أكثر فأكثر نحو اكتساب خاصية اللامادية و الرقمية (الالكترونية).

وسنتناول في هذا الفصل المباحث التالية :

المبحث الأول : مفاهيم حول وسائل الدفع الحديثة

المبحث الثاني : أهم وسائل الدفع الحديثة

المبحث الثالث : الأساليب البنكية الحديثة.

المبحث الأول : مفاهيم حول وسائل الدفع الحديثة:

يتطلب تطبيق أعمال و معاملات التسويق و التجارة الالكترونية استخدام العديد من وسائل الدفع الالكترونية حيث تمثل هذه الوسائل ركيزة أساسية لنجاح و تطوير أعمال و معاملات التجارة الالكترونية.

ولابد هنا من تحديد طرق الدفع المناسبة التي تتوافق مع إمكانيات العملاء و تفضيلاتهم و تتيح لهم قدرا من الأمان في التعاملات و في نفس الوقت توفر للمنظمة القدرة على استرداد قيمة مبيعاتها و يمكن للمنظمة في سبيل تحقيق ذلك أن توفر قدرا من المرونة في وسائل الدفع التي تستخدمها بحيث تحدد مجموعة من الوسائل البديلة التي يمكن أن تختار العميل من بينها الوسيلة التي تناسب إمكانياته وظروفه.

المطلب الأول : مفهوم و تطور وسائل الدفع الحديثة:

تعتبر وسائل الدفع تلك الأدوات المقبولة اجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون، وذلك بطريقة رقمية باستخدام أجهزة رقمية حديثة.

أولا: مفهوم وسائل الدفع الحديثة:

التعريف الأول: هي النظم التي تمكن المتعاملين بتطبيقات التجارة الالكترونية من التبادل المالي الكترونيا بدلا من استخدام النقود المعدنية و الورقية أو الشيكات الورقية ،حيث يقوم البائعون عن طريق أجهزة رقمية الكترونية وعن طريق الأنترنت بتوفير طرق سهلة و سريعة و أمنة للحصول على أثمان منتجاتهم من الزبائن[1].

التعريف الثاني: تمثل وسيلة القرض حيث تسمح بتحويل قوة شرائية حاليا و إعادة استرجاعها في المستقبل و على العموم فان اختيار وسيلة الدفع ،التي تكون أما نتيجة إبداع اجتماعي أو نتيجة إبداع النظام الذي يصدرها يجب أن يستجيب إلى بعض الشروط أولها ضرورة القبول الاجتماعي لها ،و يمكن أن يؤدي رفض المجتمع لها إلى فشلها في أداء دورها كوسيلة دفع"[2].

[1] أيمن أحمد محمد شاهين ،مقومات العمل المصرفي الالكتروني كأداة لتعزيز و تطوير نظم الدفع و التجارة الالكترونية ،مذكرة رسالة ماجستير في المحاسبة و التمويل ،الجامعة الإسلامية _غزة ،2013 ،ص16 .

[2] بن عزة محمد أيمن ،زوهري جليلة ،واقع المصارف الجزائرية في تطبيق نظام الدفع الالكترونية ،الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر عرض تجارب دولية المركز الجامعي خميس مليانة ،الجزائر يومي 26_27 أفريل 2011 ص 1.

أما المشرع الجزائري فقد عرف وسائل الدفع في نص المادة 113 من قانون النقد و القرض كما يلي "تعتبر وسائل الدفع جميع الوسائل التي تمكن من تحويل أموال مهما كانت الشكل أو الأسلوب التقني المستعمل"[1]

من خلال التعاريف نستنتج وسائل الدفع استعملت حديثا في الجزائر ،وهي تشبه التحويل حيث تسمح بتحويل أموال العملاء من حسابهم إلى حساب أخر فهو تصريح مستمر يعطيه المدين إلى دائنة لاقتطاع من حسابه دائما وفي تواريخ منتظمة من خلال أجهزة رقمية أو الكترونية [2].

ثانيا: تطور وسائل الدفع الحديثة:

إن التطور الذي يشهده مختلف الاقتصاديات أدى إلى التزايد المستمر في التجارة الالكترونية ،وهذا التطور يستلزم تطورا في كيفية تسوية هذه المدفوعات لكي لا تكون قيدا يعرقل التطور الاقتصادي ذاته، وعلى هذا نجد بأن النقود ووسائل تسوية المدفوعات صارت تتجه بدورها لأن تكون الكترونية لأداء دورها التقليدي وهذا التطور يمكن توضيحه فيما يلي :

1 الأساليب التقليدية : وهذه الأساليب التقليدية هي[3] :

أ_النقدية: إذ تعد النقود الورقية أكثر استخداما في الدول النامية و حتى في بعض الاقتصاديات العالمية المتقدمة و من أجل تسهيل استخدام هذه الوسيلة ثم تدعيمها في السنوات الحديثة باستخدام آلات الصرف الآلي لكن هذه الآلات ليست مدفوعات الكترونية بل هي وسيلة الكترونية لصرف النقدية لتحل محل وسائل الصرف التقليدية .

ب_الشيكات : أما الأسلوب الثاني الورقي فهو الشيكات وهي أكثر استخداما في الدول المتقدمة كما يشهد نموا في الدول النامية خاصة في مجال تسوية المعاملات كبيرة القيمة نسبيا.

2- الوسائل الالكترونية: و تعتمد هذه الوسائل على استخدام البطاقات و منها[4] :

أ_بطاقة الائتمان: وهي الأكثر استخداما و هي وسيلة تيسر وتستعمل وتنشط التعامل في السوق لأنها وسيلة أيسر في التعامل وتوفر الوقت والنفقات للمستهلك وتكون مقرونة بمنح ائتمان له.

---

[1] المادة 113 من قانون النقد و القرض رقم 90_10 المؤرخ في 14 أفريل 1990 ،الصادر بالجريدة الرسمية ،العدد 16 الصادر بالتاريخ 18 أفريل 1990.

[2] وهيبة عبد الرحيم ،وسائل الدفع التقليدية في الجزائر _الوضعية والأفاق_، مقال منشور في مجلة الباحث ،المركز الجامعي ،تمنراست ، الجزائر، العدد 09 ،سنة 2011 .

[3] السيد أحمد عبد الخالق ،التجارة الالكترونية والعولمة ،الطبعة الثانية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ،القاهرة،2008،ص ص160 – 161

[4] السيد أحمد عبد الخالق، مرجع سبق ذكره، ص ص163-165.

ب_ بطاقات الخصم الفوري : و هي بطاقات ذات استخدام واسع بالرغم من أنه أقل انتشارا من بطاقات الائتمان ،ويتميز هذا النوع من البطاقات بأنه لا يتضمن ائتمانا، بل يتم خصم قيمة الصفقة من حساب العميل من البنك.

ج_ بطاقات المدفوعة مقدما: يتم دفع قيمة هذه البطاقات مقدما عند شرائها ،لذا يسميها البعض بالبطاقات مخزنة القيمة ،ويتم استخدامها في المعاملات لدى المحلات ،وذلك بإدخالها في آلة قارئة لهذه البطاقة ،ويتم خصم قيمة المعاملة من القيمة المخزنة عليها.

3 النقود الالكترونية :هي قيمة نقدية مخزنة على وسيلة الكترونية مدفوعة مقدما وغير مرتبطة بحساب مصرفي وتستعمل كأداة للدفع ، وهي على الشكل التالي[1].

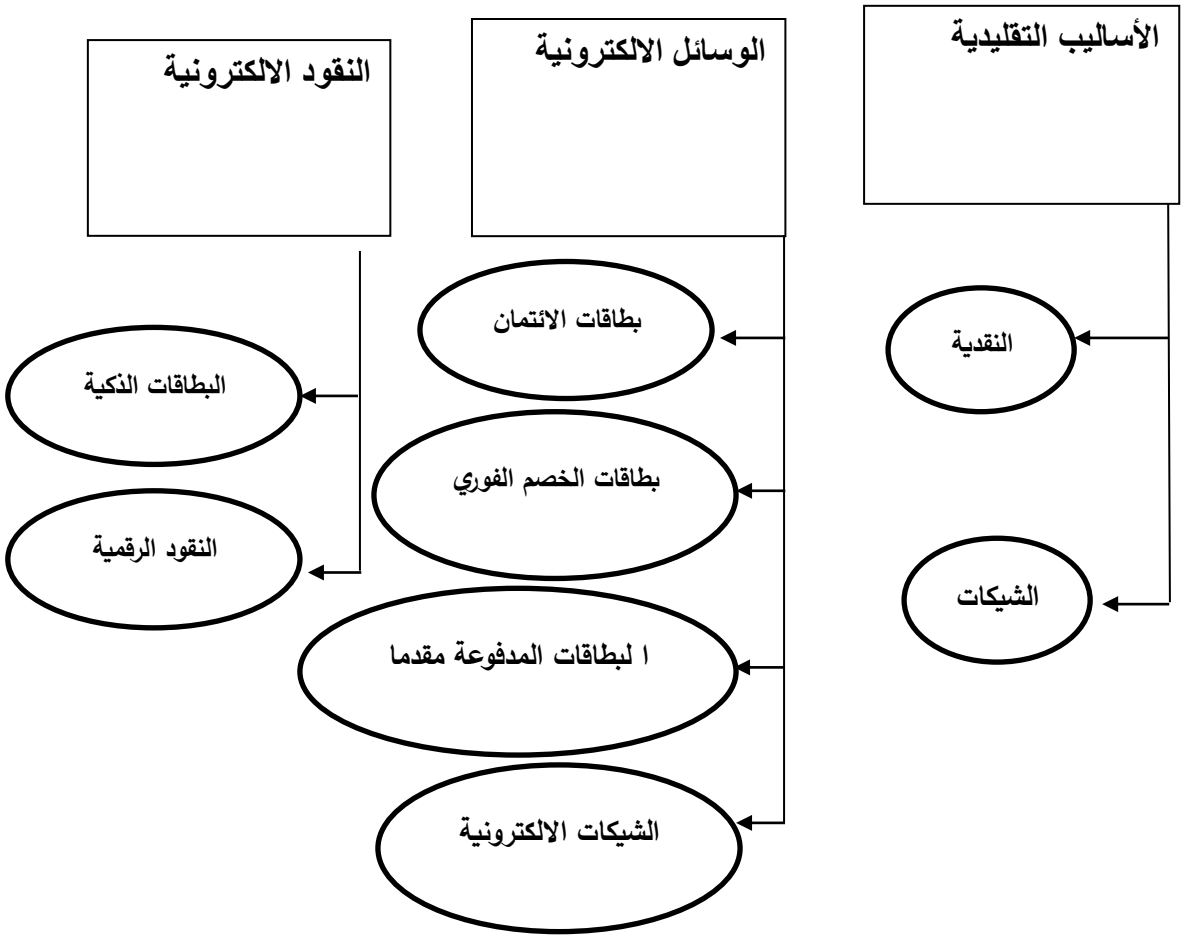
أ_ البطاقات الذكية : تم ابتكارها للتغلب على بعض المشكلات التي تتعلق بالسرية والأمان ،ولدواعي تتعلق بالتطور التكنولوجي، وسنتطرق إليها في المبحث الثاني .

ب_ النقود الرقمية ،الأنترنت والبنوك: تشير النقود الرقمية إلى سلسلة الأرقام الالكترونية التي تعبر عن قيم معينة وتصدرها البنوك التقليدية أو البنوك الافتراضية للمودعين ،ويحصلون هؤلاء عليها في صورة نبضات كهرومغناطيسية على بطاقة ذكية أو على الحاسب الشخصي لتسوية معاملاتهم التي تتم عن طرقه .

[1] السيد أحمد عبد الخالق ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 167 – 168.

والشكل التالي يوضح تطور وسائل الدفع الحديثة

الشكل (02_01):تطور وسائل الدفع الحديثة



المصدر: من إعداد الطالبتين

المطلب الثاني: أهمية وخصائص وسائل الدفع الحديثة

إن وسائل الدفع التقليدية لا تتناسب مع خصوصية التجارة الالكترونية ومع مقتضيات السرعة فيها، لذا تظهر أهمية ابتكار وسائل سداد تتفق مع طبيعة التجارة الالكترونية وتكمن في وسائل الدفع الحديثة، لهذا كان الدفع الكترونيا .

أولا: أهمية وسائل الدفع الحديثة: إن اتساع نطاق التجارة الالكترونية سمح بتضاؤل دور النقود الورقية والدفع التقليدي أمام ازهار الدفع الالكتروني حيث كانت النقود الوسيلة الرئيسية لتسوية المعاملات المالية وكان الدفع يتم بصورة سائلة أو بواسطة وسيلة بديلة كالبنك وغيرها من وسائل الدفع التقليدية.

لكن الوسائل لا تصلح في تسهيل التعامل الذي يتم عن بعد في بيئة غير مادية كالعقود الالكترونية التي تبرم عبر شبكة الأنترنت حيث تتوازى المعاملات الورقية ، ومن هنا تظهر أهمية ابتكار وسائل سداد تتفق مع طبيعة التجارة الالكترونية لهذا يتم الدفع الكترونيا.[1]

ثانيا: خصائص وسائل الدفع الحديثة :تتمتع وسائل الدفع الحديثة بخصائص عديد سنوجزها فيما يلي[2]:

-**يتسم الدفع الالكتروني 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 من خلال استخدام النقود الالكترونية** : وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل .

_يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الالكترونية عن بعد : حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدين في المكان ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت أي من خلال المسافات بتبادل المعلومات الالكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية يتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد .

_يتم الدفع الالكتروني بأحد الأسلوبين :

الأسلوب الأول : من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض (الدفع عبر شبكة الأنترنت وذلك بتبادل المعلومات الالكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية)ومن تم فان الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه

[1] وهيبة عبد الرحيم إحلال وسائل الفع المصرفية التقليدية الالكترونية ، رسالة ماجيستير في علوم التسيير فرع نقود ومالية ، جامعة الجزائر، ص33

[2] لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين، رسالة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، السنة الجامعية،2009/2008. ص39

النقود ولا يمكن تسوية المعاملات الأخرى عليها بغير هذه الطريقة و يشبه ذلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوعا مقدما.

الأسلوب الثاني : من خلال البطاقات البنكية العادية حيث لا يوجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أي معاملات مالية.

_**يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك :** أي توافر أجهزة تتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم .

-يتم الدفع الالكتروني من خلال نوعين من الشبكات : [1]

- ✓ **النوع الأول :** شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم.
- ✓ **النوع الثاني :** شبكة عامة حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة.

المطلب الثالث : المخاطر التي تواجه وسائل الدفع الحديثة :

إن التحديات التي تواجهها وسائل الدفع الحديثة ناتجة عن تسارع وسائل الخدمة الالكترونية دون أن يكون هناك تنظيم قانوني يناسب تحدياتها ، فبقدر ما حققته بطاقات الائتمان من رواجاً وقبولاً فأنها لا تزال تثير العديد من التساؤلات القانونية في حقلي الحماية المدنية والجزائية وهنا لابد أن تعمل البنوك كمؤسسات ذات أثر في توجيه المؤسسة التشريعية إلى تبني تشريعات متلائمة مع مفاهيم المال الالكتروني ووسائل وقواعد وأحكام التعامل من مشاكله القانونية.[2]

ومن أهم المخاطر التي تواجه وسائل الدفع ما يلي:[3]

_تفشي مخاطر غسيل الأموال، أو ما يعرف بالغسل الإلكتروني للأموال، حيث قامت بعض البنوك بفتح مواقع لها على الانترنت ومارست غسيل الأموال بالفعل

[1] لوصيف عمار، مرجع سبق ذكره. ص 40

[2] شيرين بدري البارودي، دور اقتصاد المعرفة في تطوير الخدمات الالكترونية، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الخامس "اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية"، جامعة الزيتونة الأردنية، العراق ، يومي 25-27أفريل2005،ص13.

[3] السيد أحمد عبد الخالق ،مرجع سبق ذكره ،ص ص178-179.

إلا انه تم اكتشافها بعد ذلك وتزداد خطورة هذه المشكلة مع دخول ما يعرف بدول الجنيات الضريبية، مما يوسع دائرة الاحتيال و الخداع في هذا المجال

_بالإضافة إلى مخاطر تتعلق بالغش والتلصص والاحتيال وتدمير البيانات والتشويش على البيانات والخدمات.

_وهناك قضايا أخرى تشمل الجوانب القانونية والتصديق والتوقيعات وما يتعلق بالضرائب ، وغير ذلك من المشكلات التي تحتاج إلى دراسات وبحوث للتصدي لها.

رغم هذه المشاكل لازال يزداد استخدام هذه الوسائل مع استمرار التطور و النمو واتساع النشاط التجاري الالكتروني في داخل الاقتصاديات.

المطلب الرابع: مزايا وعيوب وسائل الدفع الحديثة:

إن الانتشار الواسع لأنظمة الدفع الالكترونية يترجم المزايا والراحة التي توفرها للعملاء ، فلهذه الأنظمة إيجابيات وخصائص تميزها عن الأنظمة التقليدية ولكنها لا تخلو من بعض العيوب أيضا ونذكر أهمها فيما يلي:

أولا: المزايا

هناك مزايا بالنسبة لحاملها ومزايا بالنسبة للتاجر أو العميل المتعامل معها وبالنسبة لمصدرها كما يلي:[1]

بالنسبة لحاملها: تحقق وسائل الدفع الإلكتروني لحاملها مزايا عديدة أهمها، سهولة ويسر الاستخدام، كما تمنحه الأمان بدل استخدام النقود الورقية وتفادي السرقة والضياع، كما أنها توفر لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترة محددة، كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوريا بمجرد ذكر رقم البطاقة.

بالنسبة للتاجر: تعد أقوى ضمان لحقوق البائع ،تساهم في زيادة المبيعات كما أنها أزاحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق البنك و الشركات المصدرة.

بالنسبة لمصدرها: تعزيز الأرباح من خلال الفوائد و الرسوم و الغرامات.

[1] محمد عبد الحسين الطائي، التجارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان–الأردن–،الطبعة الأولى 2010،ص185.

ثانيا العيوب : هناك كذلك العديد من العيوب بالنسبة لحاملها وبالنسبة للتاجر وبالنسبة لمصدرها وذلك كما يلي:[1]

بالنسبة لحاملها: من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل زيادة الاقتراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية، وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء.

بالنسبة للتاجر: إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانبها و عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري.

بالنسبة لمصدرها: أهم خطر يواجه مصدريها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم كذلك تحمل المصرف نفقات ضياعها.

[1] محمد عبد الحسين الطائي، مرجع سبق ذكره،ص185.

المبحث الثاني : أهم وسائل الدفع الحديثة

تتميز البيئة التجارية بالسرعة في المعاملات ومواكبة التطور خاصة في مجال العمليات المصرفية بصفة عامة ومجال استخدام وسائل الدفع الحديثة بصفة خاصة، حيث ظهرت بدائل عديدة عن الوفاء النقدي منها ما هو تقليدي كالوفاء بالأوراق التجارية، سواء كمبيالة أو سند أو شيك، ومنها ما هو آلي بدون تداول النقود الورقية ومن هنا سنحاول عرض أهم وسائل الدفع الحديثة فيما يلي:

المطلب الأول: بطاقة الدفع البلاستيكية

ظهرت البطاقة البلاستيكية مع تطور شكل ونوعية البطاقات وهي احدث صورة من صور البطاقات بل وتعتبر الطريق إلى عالم تختفي فيه عمليات التداول بالنقود ويطلق عليها أيضا بطاقات الدفع الالكترونية أو وسائل الدفع الحديثة.

أولا: تعريف بطاقة الدفع البلاستيكية

التعريف الأول: هي بطاقات مدفوعة سلفا تكون القيمة المالية مخزنة فيها ويمكن استخدام هذه البطاقات للدفع عبر الأنترنت و غيرها من الشبكات كما يمكن استخدامها للدفع في نقاط البيع التقليدية [1].

التعريف الثاني: هي أداة مالية تسويقية تتفوق بفاعليتها على الأدوات التقليدية في التعامل المالي، فهي تعد منافسا قويا للصك.[2]

ومن التعاريف السابقة نستنتج أن البطاقة البلاستيكية هي بطاقات الدفع الإلكترونية التي لا تخرج عن كونها بطاقات بلاستيكية يتم معالجتها إلكترونياً ، وذلك لاستخدامها في أغراض متعددة من خلال المعلومات المخزنة عليها والدخول بها على الآلات المعدة لتحقيق عدة أغراض.[3]

ثانيا: أنواع بطاقة الدفع البلاستيكية

توجد ثلاث أنواع رئيسية للبطاقات البلاستيكية وهي: البطاقة الائتمانية، بطاقة الدفع، بطاقة الدفع الشهري، ويمكن إلقاء الضوء على كل نوع من أنواع البطاقات البلاستيكية على النحو التالي:

---

[1] نورا صباح عزيز الجزراوي، أثر استعمال النقود الإلكترونية على العمليات المصرفية، رسالة الماجستير تخصص قانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا،2011ص26.

[2] معطى سيد أحمد، واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية، رسالة الماجستير تخصص حوكمت الشركات، جامعة أبو بكر بلقايد–تلمسان–سنة2012/2011ص23.

[3] طارق محمد خليل الأعرج، اقتصاديات النقود والبنوك، دكتوراه إدارة المصارف، كلية الإدارة والاقتصاد، الأكاديمية العربية المفتوحة–الدنمارك– ص24.

1-البطاقة الائتمانية: وهي بطاقات تنطوي على منح ائتمان من البنك المصدر للبطاقة لحاملها، فقد يكون هذا الائتمان شهريا أو دوريا لمدة أكثر من شهر، حيث يستطيع حامل هذه البطاقة أن يسحب أو أن يدفع نقدا بحدود سقف المبلغ المالي التي منحه إياها البنك المصدر .[1]

2-بطاقة الدفع: تصدرها البنوك أو الشركات التمويل الدولية بناء على وجود أرصدة فعلية للعميل في صورة حسابات جارية تقابل المسحوبات المتوقعة له.[2]

3-بطاقة الدفع الشهري: وهده البطاقات تختلف عن البطاقات الائتمانية في أن السداد يتم بالكامل من قبل عميل البنك خلال الشهر الذي يتم فيه السحب.[3]

قد بلغت بطاقات الائتمان في لبنان حوالي 611.829 بطاقة نهاية عام 2002 موزعة على النحو التالي:[4]

بطاقات الائتمان 77.215 بنسبة 12.6%

بطاقات الدفع 429.422 بنسبة 70.2%

بطاقات الدفع الشهري 105.192 بنسبة 17.2%

[1] حسين محمد سمحان، إسماعيل يونس يامن ،اقتصاديات النقود والمصارف، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان-الأردن-الطبعة الأولى2011ص41.

[2] أيوب علندة، إشكالية امن العمليات المصرفية في البنوك الالكترونية، رسالة الماستر، تخصص مالية ونقود، جامعة المسيلة-الجزائر-السنة الجامعية2014/2013ص25.

[3] محمد إبراهيم عبد الرحيم، اقتصاديات النقود والبنوك، دار التعليم الجامعي للطباعة والنشر، الإسكندرية -مصر- الطبعة2014 ص58.

[4] محمد شكرين ، بطاقة الائتمان في الجزائر، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص نقود ومالية ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة يوسف بن خدة- الجزائر ، السنة الجامعية 2005 / 2006 ص ص 69 ، 70

الجدول (1،2) تطور استخدام البطاقات في لبنان 1998 – 2002

السنوات	عدد البطاقات في التداول	عدد أجهزة الصراف الآلي	مراكز البيع	
			عدد العقود المبرمجة مع التجار	عدد الماكنات الإجمالي (يدوي والكتروني)
1998	184884	282	غير موجودة	16528
1999	249076	368	غير موجودة	17214
2000	326913	442	غير موجودة	20519
2001	407757	570	23753	25684
2002	611829	676	26622	28151

المصدر : محمد شكرين بطاقة الائتمان في الجزائر ، رسالة ماجيستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص نقود ومالية ، جامعة يوسف بن خدة ، الجزائر السنة الجامعية 2006/2005 ص 69.

نلاحظ من خلال هذا الجدول الانتشار الواسع لبطاقات الائتمان ولأجهزة الصراف الآلي في لبنان خلال السنوات الماضية فقد ارتفع عدد بطاقات الائتمان سنة 2002 بنسبة 50% عما كان عليه سنة 2001 وبنسبة 87.15% مقارنة بسنة 2000.

كما ازدادت أجهزت الصراف الآلي بنسبة 18.3 % من سنة 2001 إلى سنة 2002 وبنسبة 52.94% وارتفع عدد التجار المتعاقدين مع المؤسسات المالية والمنخرطين في النظام بنسبة 12% ، فقد بلغ 26622 منخرط خلال سنة 2002 يستخدمون 28151 آلة.

المطلب الثاني: البطاقة الذكية

جاءت هده البطاقة للتغلب على بعض النقائص والمشاكل كالسرية والأمان وكذلك لتسهيل طرق الدفع والسداد الإلكتروني ولقد ظهرت لأول مرة في الولايات المتحدة الأمريكية وفي ما يلي تعريفها وبعض فوائدها وأهم تطبيقاتها.

أولا: تعريف البطاقة الذكية

التعريف الأول: هي بطاقة تحتوي على معالج دقيق يسمح بتخزين الأموال من خلال البرمجة الأمنية وهذه البطاقة تستطيع التعامل مع بقية الكومبيوترات ولا تتطلب تفويض أو تأكيد صلاحية البطاقة من أجل نقل الأموال من المشتري للبائع.[1]

[1] محمد إبراهيم عبيدات، أساسيات التسعير في التسويق المعاصر، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان–الأردن–الطبعة الأولى2008 ص 193.

التعريف الثاني: هي عبارة عن بطاقة مزودة بشريحة كمبيوتر على وجهها ويجب أن تكون قادرة على حفظ معلومات أكثر من البطاقات الاعتمادية العادية المزودة بشريط مغناطيسي لحفظ معلومات متنوعة حول العديد من التطبيقات العلمية .[1]

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن البطاقة الذكية هي عبارة عن بطاقة تفاعلية تتضمن ذاكرة دقيقة وشريط إلكترو مغناطيسي قابل للقراءة إلكترونيا وبمقدوره التفاعل مع الوحدات الطرفية ويمكن للعميل شحنها بمبلغ معين من النقود وتخزين كافة البيانات الخاصة بحاملها.[2]

وهناك نوعان من البطاقة الذكية وهي:[3]

1-بطاقة الاتصال المباشر: ويحتوي هذا النوع من البطاقات على صحيفة معدنية ذهبية تقع في المقدمة عندما تمر البطاقة على القارئ يحدث اتصال إلكتروني ويتم تمرير البيانات من خلال القرص.

2-بطاقة الاتصال غير المباشر: يستخدم هذا النوع من البطاقات في التطبيقات التي تحتاج إلى المعالجة السريعة مثل الدفع في القطارات وغيرها ويوجد العديد من التطبيقات للبطاقة الذكية منها بطاقة الولاء التي يستخدمها تجار التجزئة لتمييز عملائهم ومكافأتهم.

ثانيا: فوائد البطاقة الذكية: تحقق العديد من الفوائد والمزايا وأهمها ما يلي:[4]

-تحقيق التعامل في سهولة ويسر.

-تقليل فرص التحايل والتلاعب في الأعمال عن طريق تضمن البطاقة بيانات وأدق تحديدا للعميل.

-تتسم بسهولة الحصول عليها من منافذ الصرف الالكتروني ومراكز البيع التجارية والهواتف وأجهزة التلفزيون.

-تأخذ دور النقود من مختلف الفئات مما يضفي عليها المرونة عند الاستخدام

ثالثا: تطبيقات البطاقة الذكية: يرتبط نمو استخدام البطاقات الذكية بالتطبيقات المتوفرة لها من هذه

[1] وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الالكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان -الأردن-الطبعة الأولى2012،ص180.

[2] علي عبد الله شاهين، نظم الدفع الالكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها، مجلة جامعة الأزهر بغزة،العدد01،المجلد12،فلسطين، سنة2010 ص35

[3] ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبداللات، الصيرفة الالكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان-الأردن-الطبعة الألى2008ص49.

[4] أحمد محمد غنيم، التسويق والتجارة الالكترونية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع جمهورية مصر العربية-المنصورة-2011/2010ص246.

التطبيقات المهمة:[1]

1-بطاقة المناصرة: يستخدم تجار التجزئة البطاقات الذكية للتعرف على زبائنهم الموالين لهم ومكافأتهم عن طريق جمع نقاط لمشتريهم للحصول على المكافآت.

2-تطبيقات مالية: تستخدم المؤسسات المالية ومصدري بطاقات الحساب وبطاقات الائتمان البطاقات الذكية لتوفير خدمات الدفع التقليدية وتكون هذه البطاقات متعددة التطبيقات.

3-بطاقات المعلومات التكنولوجية: ستحتوي كثيرا من الأجهزة الحاسوبية الشخصية في المستقبل على قارئ البطاقات الذكية وعلى مصدر هذه البطاقات توفير السرية لها لبسط علاقة بين العالم الفيزيائي والعالم الالكتروني.

4-بطاقة معلومات الرفاهية الاجتماعية والصحية: حيث تحرص معظم الدول التي توفر أنظمة التأمين الصحي على استخدام تكنولوجيا البطاقات الذكية لتقليل الكلفة المرتبطة بخدمات الصحة وخدمات الضمان الاجتماعي.

5-التنقل: توفر بعض الدول بطاقات خاصة للدفع من بعض وسائل النقل مثل القطارات وكذلك في بعض المطاعم ومحطات الغاز.

6-**التعريف بالشخصية:** تتلاءم طبيعة البطاقات الذكية مع طرق التعريف بالشخص في مجالات عديدة قد يكون احدها الكليات الجامعية ورخص السياقة وبطاقات الهجرة.

لقد تطور حجم استعمال البطاقات الذكية حيث بلغت سنة 1996 أكثر من 1 مليون بطاقة في العالم ووصلت إلى حوالي 100 مليون بطاقة ذكية في نهاية سنة 1997 وارتفعت إلى 110 مليون بطاقة سنة 1998 وحوالي 95% من هذه البطاقات توجد في أوروبا وفي سنة 2003 وصلت إلى 6 مليون بطاقة والجدول التالي يوضح لنا التوزيع الجغرافي لسوق البطاقة الذكية خلال سنة 1997 و 2002

[1] محمد نور صالح الجداية، سناء جودت خلف، التجارة الالكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان-الأردن-الطبعة الثانية2012 ص ص247-248.

الجدول(2 ، 2) التوزيع الجغرافي لسوق البطاقة الذكية (1997 و 2002)[1].

البلد / السنوات	1997	2002
أوروبا	%70	%46
أمريكا	%11	%22
آسيا	%14	%28
باقي العالم	%05	%04

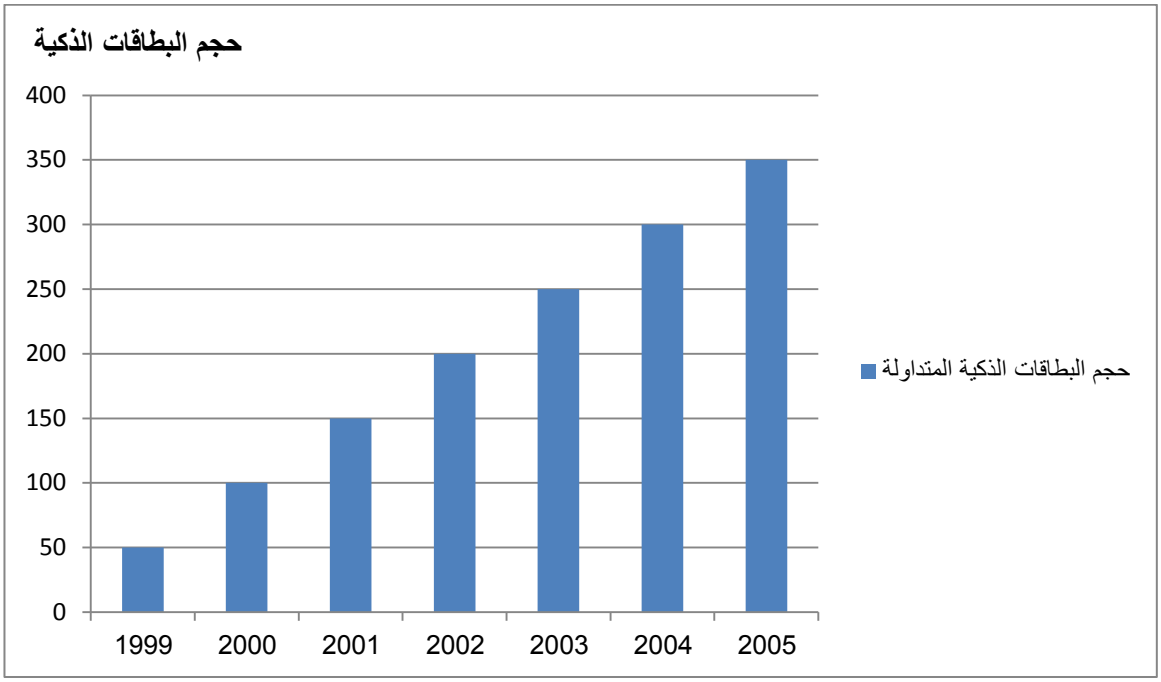
المصدر : لوصيف عمار مرجع سبق ذكره ص 63

من خلال الجدول نلاحظ أن أوروبا تستعمل البطاقات الذكية بنسبة أكبر مقارنة بباقي البلدان حيث وصلت 1997 إلى 70% كما نلاحظ في باقي البلدان أن نسبة الاستخدام لهذه البطاقة هي في تزايد مستمر فمثلا في الولايات المتحدة الأمريكية ارتفعت من 11 % سنة 1997 إلى 22% سنة 2002 فوفقا إحدى الدراسات بلغ الطلب على منتجات البطاقات الذكية في أمريكا سنة 1992 نحو 51 مليون دولار أمريكي ، ارتفع إلى 145 مليون في سنة 1996 ووصل إلى 1550 مليون في سنة 2001 وبذلك يكون حجم الطلب السنوي قد ارتفع بنسبة 30 % فيما بين سنتي 1992 و 1996 وارتفع بنسبة 61% فيما بين سنتي 1996 و 2001 وفي حين ارتفعت قيمة المعاملات التي أجريت باستخدام هذه البطاقات من 5 ملايين في سنة 1992 إلى 15 مليون في سنة 1996 وبلغت 575 مليون في سنة 2001 بنسبة نمو سنوي تصل إلى 32 % في الفترة الأولى و 107 في الفترة الثانية.

كما نجد النمو السريع لها في باقي دول العالم حيث نجد في البرتغال بدأ العمل بها سنة 1995 ووصل حامليها إلى 3 مليون ، أما في إيطاليا فقد بدأت في سنة 1992 ويوجد 4 مليون حامل ، أما في فرنسا فلقد وصل حجم البطاقات الذكية 43.3 مليون بطاقة سنة 2002 لحوالي 60 مليون ساكن.

[1] لوصيف عمار مرجع سبق ذكره ص 62.

الشكل (2،2) : حجم البطاقة الذكية عبر العالم للفترة (1999-2005)



المصدر لوصيف عمار مرجع سبق ذكره ص 90.

إنَّ شركة **(Eurosmart)** أجرت دراسة مفادها أن 300 مليون بطاقة بنكية سجلت في سنة 2005 تحمل رقاقات ، وبدأت نسبة الزيادة في هذا النوع من البطاقات مند سنة 2002 ، ويتوقع أن في السنوات القادمة في 2 مليار بطاقة في العلم من بطاقات فيزا وماستركارد وأمريكان اكسبريس و **IBS** ستضاعف لها رقاقات لتصبح من البطاقات الذكية وسجل أكبر حجم لهذه البطاقات يتم تداوله في أوروبا ب **25%** من الحجم العالمي لسنة 2004 أما وسائل الدفع الأخرى لا زالت لم تلق نفس الانتشار الواسع الذي حققته البطاقات ولكن مع ذلك يتوقع لها نفس النجاح.[1]

المطلب الثالث: الشيكات الالكترونية

تهدف البنوك الالكترونية من خلال المعاملات المالية التي يجريها مع الأفراد التجار وغير التجار والمؤسسة التجارية الحكومية وغير الحكومية إلى زيادة الأرباح من خلال السيطرة على التكاليف وخفض المصروفات التشغيلية متخذة من التكنولوجيا أدوات لتحقيق دلك وتعمل الشيكات الالكترونية على خفض تكاليف التشغيل مع الاستمرار في تقديم خدمة أفضل للعملاء.

[1] لوصيف عمار ، مرجع سبق ذكره ص 90.

أولا: تعريف الشيك الالكتروني

التعريف الأول: هو رسالة الكترونية مؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلمه عبر الانترنت ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الانترنت ليقوم البنك بتحويل قيمة الشيك إلى حساب حامل الشيك وبعد دلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادته الكترونيا إلى مستلم الشيك.[1]

التعريف الثاني: هو عبارة عن رسالة تحتوي على جميع البيانات الموجودة في الشيك الورقي العادي حيث يقوم أحد طرفي العلاقة بتحريره للطرف الثاني وإرساله عبر البريد الالكتروني وتكون جميع التوقيعات التي يتضمنها الشيك توقيعات الكترونية.[2]

من التعاريف السابقة نستنتج أن البنوك والمؤسسات المالية والمصرفية أصدرت الشيك الالكتروني لاستخدامه في تسديد المعاملات في التجارة الالكترونية وهو مكافئ للشيكات الورقية التقليدية المعتاد التعامل بها.[3]

ثانيا: فوائد الشيك الالكتروني: تتمتع الشيكات بفوائد متنوعة نذكرها فيما يلي:[4]

-يوفر التعامل بالشيكات الالكترونية حوالي50 بالمائة من رسوم التشغيل بالمقارنة بطاقات الائتمان مما يساهم في تخفيض النفقات التي يتحملها المتعاملون بهذه الشيكات.

-يتم تسوية المدفوعات من خلال الشيكات الالكترونية في أجل48 ساعة فقط بالمقارنة بالشيكات العادية التي يتم تسويتها في وقت أطول من خلال غرف المقاصة.

-يتيح التعامل بالشيكات الالكترونية القضاء على المشاكل التي تواجهها الشيكات العادية التي يتم إرسالها بالبريد مثل الضياع أو التأخير.

إن فرنسا تعد أبرز الدول الأوروبية استعمالا للشيك ب 53% من إجمالي الشيكات المتبادلة في دول الاتحاد الأوروبي ، حيث وصل عدد الشيكات في فرنسا سنة 2004 إلى حوالي 4 مليار شيك أي أكثر من 16 مليون شيك معالج يوميا (3.37 مليار أورو).

لكن رغم ذلك سجل الشيك انخفاضا دون توقف ، ففي سنة 2004 انخفض عدد الشيكات ب 2.8% مقارنة بسنة 2003 حيث كان يمثل 30.7% من عمليات الدفع سنة 2004 بينما كانت هذه النسبة

[1] يوسف حسن يوسف، التسويق الالكتروني، المركز القومي للإصدارات القانونية، القاهرة، الطبعة الأولى 2012ص ص171-172.

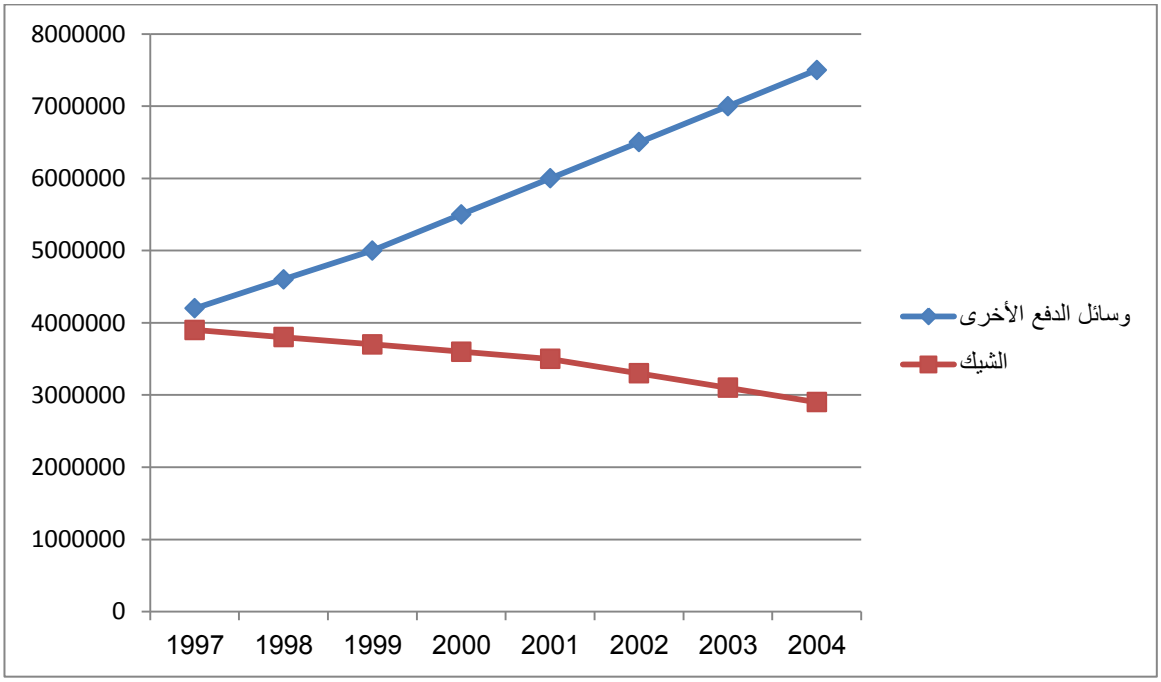
[2] محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنت، دار الثقافة للنشر والتوزيع،عمان-الأردن-2009ص50.

[3] يوسف حسن يوسف، التجارة الالكترونية وأبعادها القانونية الدولية، المركز القومي للإصدارات القانونية، عمان،-الأردن-الطبعة الأولى 2011ص14.

[4] باسم أحمد المبيضين، التجارة الالكترونية، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان-الأردن-الطبعة الأولى2010 ص140

34.7% سنة 2002 و 69% سنة 1984 ، ويعود ذلك لظهور البطاقات البنكية فكل سنة منذ 1997 إجمالي الدفع بالشيك انخفض بمعدل 2% والشكل الموالي يوضح ذلك :

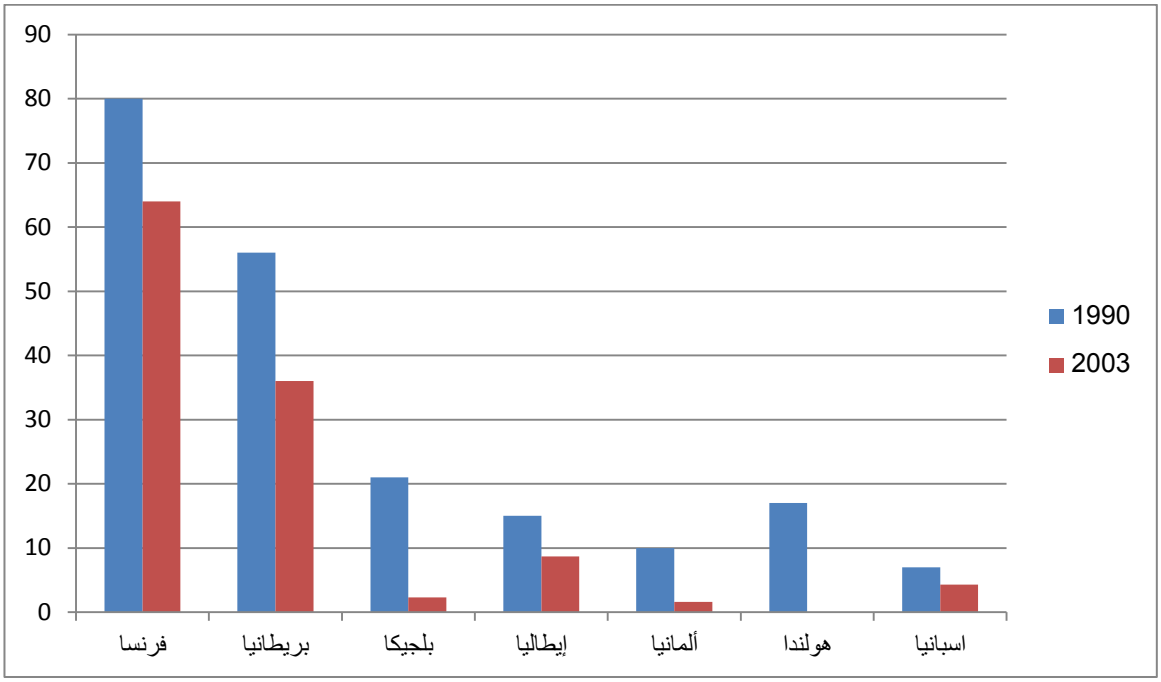
الشكل (2 ،3) : تطور الشيك مقارنة بوسائل الدفع الأخرى بفرنسا منذ 1997 إلى 2004.



المصدر : وهيبة عبد الرحيم ، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية الالكترونية رسالة ماجيستير في علوم التسيير فرع نقود ومالية جامعة الجزائر ص 67.

على غرار فرنسا فإن الدول الأوروبية لا تستعمل الشيكات بشكل كبير ، كما شهدت ، انخفاضا محسوسا في عدد الشيكات سنة 2003 مقارنة بسنة 1990 وأكبر نسبة انخفاض سجلت في هولندا التي اتجهت نحو استخدام البطاقات كما يوضحه الشكل الموالي:

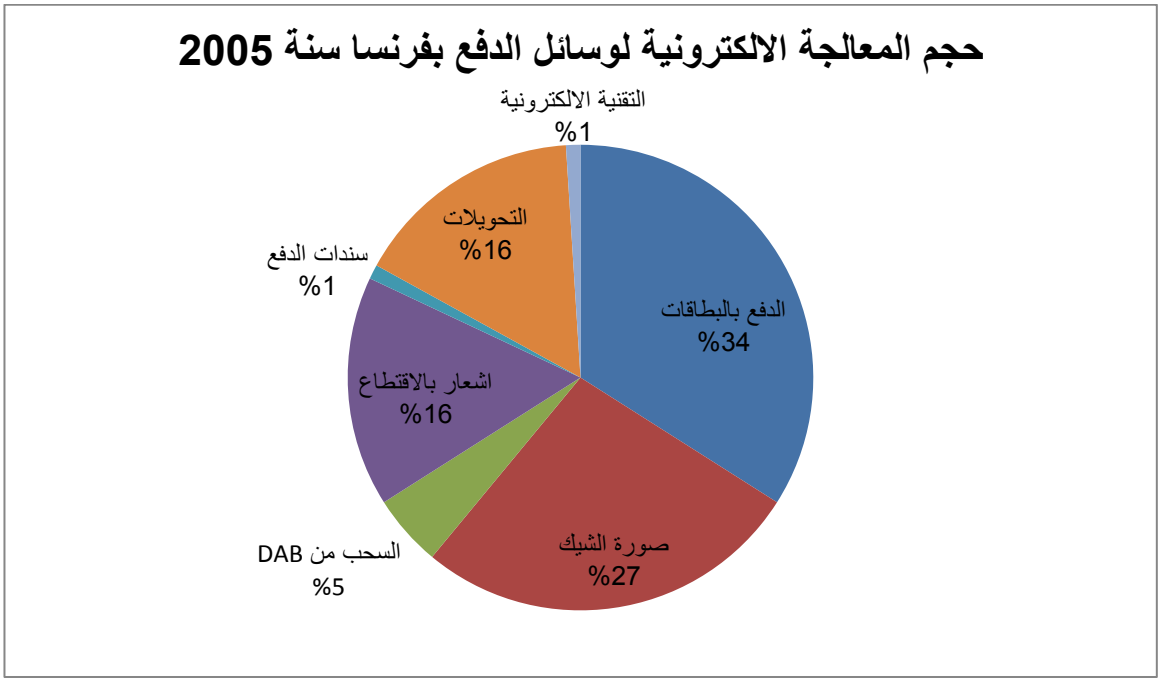
الشكل (2 ،4) : مقارنة عدد الشيكات في أوروبا بين سنتي 1990 و 2003



المصدر : وهيبة عبد الرحيم ، مرج سبق ذكره ص 68.

وتشهد البطاقات تطورا مستمرا ، فعلى سبيل المثال فرنسا والتي كما سبق وذكرنا من أكبر مستعملي الشيكات في أوروبا فإن البطاقات فيها لم تتوقف عن الزيادة منذ 1991، فقد وصل عدد البطاقات سنة 2004 إلى 3.9 مليار عملية حيث سجلت زيادة تقدر بـ 7.26 **%** مقارنة بسنة 2003 وقد قدرت الزيادة السنوية للبطاقات مند 1997 بـ 10.7 **%** وقد بدأت تستعمل بعض التقنيات في مختلف بلدان العالم خاصة المتقدمة منها فعلى سبيل المثال في فرنسا تطورت تقنية " صورة الشيك بشكل ملحوظ فقد كانت تمثل نسبة 15**%** من إجمالي وسائل الدفع المعالجة الكترونيا من خلال نظام المقاصة الالكترونية سنة 2002 وأصبحت هذه النسبة في أفريل 2005 تمثل 27**%** لكن المرتبة الأولى تعود للبطاقات ب 33.6 والشكل الموالي يمثل حجم المعالجة الالكترونية لوسائل الدفع بفرنسا.

الشكل (2 ،5) : حجم المعالجة الالكترونية لوسائل الدفع بفرنسا سنة 2005.



المصدر لوصيف بن عمار مرجع سبق ذكره ص 88

المطلب الرابع: البطاقة البنكية

أصبحت البطاقة البنكية في ظل التحول إلى عالم التجارة الالكترونية تمثل إحدى السمات البارزة والهامة في الخدمات المصرفية الحديثة إذ أصبحت من أدوات تسوية مدفوعات العملاء وإحدى القنوات غير التقليدية لتوزيع الخدمات المصرفية .

أولا: تعريف البطاقة البنكية

التعريف الأول: هي بطاقة المعاملات المالية تمكن حاملها من الحصول على النقود و السلع والخدمات أو أي شيء له قيمة مالية .[1]

التعريف الثاني: هي وسيلة نقدية تسمح بالوصول إلى حساب مصرفي وقد تؤدي إلى وظيفة السحب ،سحب الأموال على مستوى أجهزة التوزيع الآلية أو وظيفة الدفع وهي مقبولة على نطاق واسع كبديل

[1] إبراهيم بختي، التجارة الالكترونية، ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر، الطبعة الثانية2008ص73.

للنقود كما تستطيع أن تؤدي الوظيفتين معا.[1]

من التعاريف السابقة نستنتج ان البطاقة البنكية من بين وسائل الدفع الأكثر أهمية، خاصة في ظل عصرنة الخدمات المصرفية والبنكية التي تعرفها الجزائر، وهي نوعين بطاقة السحب وبطاقة الدفع.[2]

ثانيا : وظائف البطاقة البنكية :

يمكن تصنيف البطاقات التي تصدرها البنوك إلى ثلاث فئات وهذا حسب وظائفها :[3]

- البطاقات الضامنة للصكوك
- بطاقات سحب الأوراق النقدية من موزعي الأوراق
- بطاقات الدفع في شبكة
- البطاقات الخاصة بالأعمال
- بطاقات المشتري
- بطاقات الدفع عن بعد
- البطاقات المسبقة الدفع " حقيبة النقود الالكترونية"

ثالثا : المصدرون العالميون للبطاقات :

1- **فيزاكارد** : تأسست منظمة الفيزا كارد سنة 1966 على شكل نادي تنظم إليه البنوك من مختلف دول العالم التي ترغب في اصدار بطاقات ائتمان أو شيكات سياحية وهذا بعد توحيد عدة جهود للبنوك المصرة للبطاقة على رأسها بنك أوف أمريكا **BANK OF AMIRICA** الذي كان يصدر بطاقة **BANKAMIRICARD** منذ سنة 1958 مقرها لوس أنجلس بالولايات المتحدة ونشاطها موزع على خمس مناطق : أمريكا الشمالية ، أمريكا الجنوبية، آسيا ، أوروبا والشرق الوسط، وأستراليا.[4]

2- **الماستركارد** : تأسست عام 1967 عندما أسس سبعة بنوك أمريكية

[1] معمري حسام الدين، دور أنظمة الدفع الحديثة في البنوك وتأثيرها على التعاملات الاقتصادية، رسالة الماجستير، تخصص مالية وبنوك، جامعة قاصدي مرباح–ورقلة–سنة2013–2014ص35.

[2] شايب محمد ، اثر تكنولوجيا الاعلام والاتصال على فعالية أنشطة البنوك التجارية ، رسالة ماجيستير في العلوم الاق تخصص بنوك ونقود، جامعة فرحات عباس – سطيف ، السنة الجامعية 2007/2006 ص 15.

[3] رشاد تو ، تحديث وسائل الدفع وانعكاساته على النشاط البنكي في الجزائر رسالة ماجيستير في التحليل الاقتصادي جامعة الجزائر السنة الجامعية 2005 – 2006 ص 42

[4] محمد شكرين ، مرجع سبق ذكره ص 74.

ASSOCIATIONINTERCARD ثم تحولت عام 1969 إلى : **MASTERCHARGE** وأخيرا أصبحت **MASTERCARD** عام 1979.

وقد انضمت إليها منظمة اكس كارد البريطانية التي تأسست عام 1972 مقرها نيويورك بالولايات المتحدة ومناطق نشاطها : الولايات المتحدة الأمريكية ، أمريكا الجنوبية ، آسيا أوروبا ، الشرق الأوسط وإفريقيا.[1]

3- امريكان اكسبرس AMERICANEXPRESS

وهي مملوكة لبنك AMERCAN EXPRESS ، وهو مؤسسة مالية كبير تزاول الأنشطة البنكية إضافة إلى إشرافها على إصدار البطاقات ، وهناك أنواع من البطاقات تمنح تراخيص لا صدارها إلى بنوك أخرى ، وأنواع تحتفظ بحق إصدارها لنفسها[2].

4- دينرز كلوب : تأسست في الولايات المتحدة عام 1950 ثم تملكها بنك سيتي كورب عام 1971 وهي تمنح تراخيص لإصدار البطاقات على البنوك الراغبة في ذلك[3].

وفيما يلي بعض الاحصائيات الخاصة بالتعاملات بالبطاقات الدولية :

حيث أن مستوى عمليات الدفع بالبطاقات البنكية يمثل 57 % من مجموع التعاملات كما أن كل بطاقة تحقق معدل 29 عملية سحب ودفع في السنة منها 21 عملية دفع و 8 عمليات سحب.

كل حامل بطاقة بنكية يقوم بعمليات دفع تقدر قيمتها ب 1.427 $ سنويا ، ويقوم بسحب ما معدله 1.061 $ سنويا.

معدل قيمة كل عملية دفع يقوم بها كل حامل بطاقة بنكية هو 67$ ، أما عمليات السحب فمعدل قيمة كل سحب يقدر بـ 138$ ، وبالتالي فإن كل عملية دفع إضافية بالبطاقة البنكية تؤدي إلى ارتفاع بنسبة 4.67% من حجم المصاريف بالبطاقات البنكية.

ومن خلال كل ما سبق ذكره يمكن استخلاص الجدول التالي والذي من خلاله يمكننا إجراء مقارنة حول التعاملات بالبطاقات الدولية VISA و MASTERCARD والتي توضح مدى تطور الوظيفة النقدية في كل منطقة من المناطق المدروسة.

[1] محمد شكرين ، مرجع سبق ذكره ص 74.
[2] محمد شكرين ، مرجع سبق ذكره ص 75
[3] محمد شكرين ، مرجع سبق ذكره ص 75.

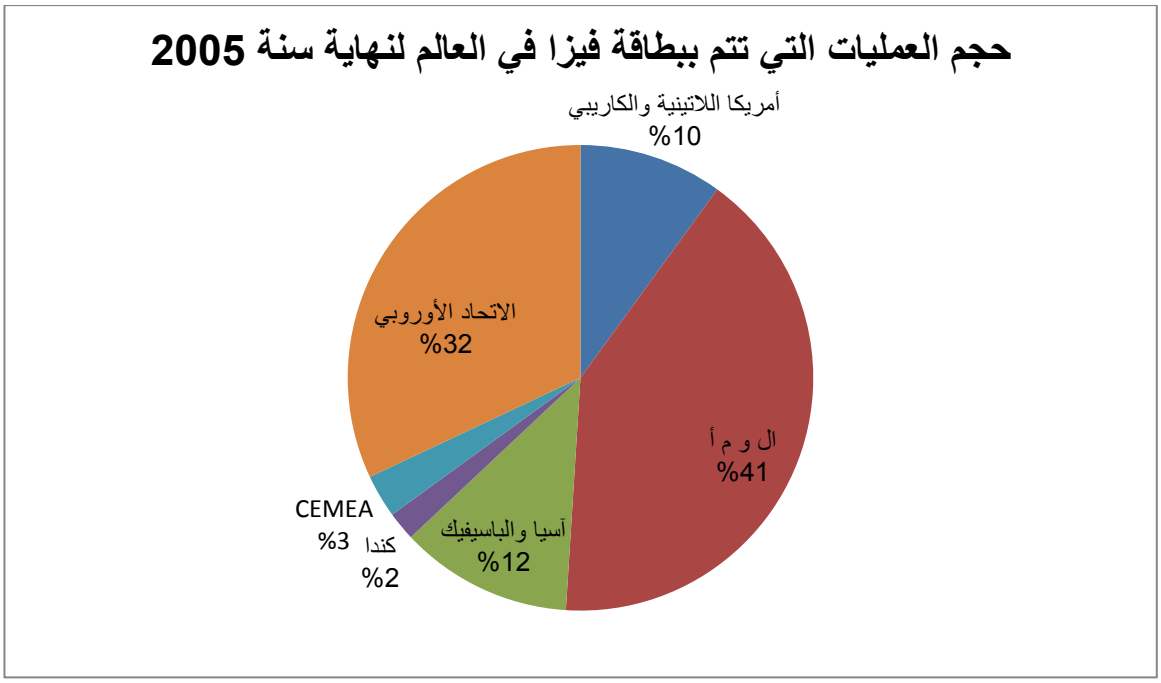
الجدول (2 ،3) : احصائيات خاصة بالتعاملات بالبطاقات الدولية VISA و MASTERCARD قاريا سنة 2004.

المنطقة	العالم	ال و م أ	أوروبا	آسيا والباسيفيك	كندا	أمريكا اللاتينية	الشرق الوسط وإفريقيا
القيمة الكلية للتعاملات مليار$	6.484	1.960	2.738	1.098	154	340	194
القيمة الكلية لعمليات الدفع مليار$	3.719	1.504	1.436	489	136	97	57
القيمة الكلية لعمليات السحب مليار$	2.765	456	1.302	609	18	243	137
عدد العمليات مليون عملية	75.815	26.680	29.732	9.104	1.755	6.615	1.929
عدد عمليات الدفع مليون عملية	55.782	23.952	19.821	6.155	1.700	3.285	869
عدد عمليات السحب مليون عملية	20.033	2.728	9.911	2.949	55	3.330	1.060
عدد البطاقات مليون بطاقة	2.606	796	665	725	55	316	49

المصدر : بورزق إبراهيم غوزي ، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي ، رسالة ماجيستير في العلوم تخصص تحليل اقتصادي ، جامعة الجزائر ، السنة الجامعية 2008/2007 ص86.

إن أكبر استخدام لبطاقات فيزا يتم في الولايات المتحدة الأمريكية حيث بينت إحصائيات تمت من قبل شركة فيزا العالمية حيث تعتبر 41% من العمليات التي تتم ببطاقة فيزا في العالم تستحوذ عليها الولايات المتحدة الأمريكية ويليها الاتحاد الأوروبي ب 32 % وهذا وفقا للشكل الموالي :

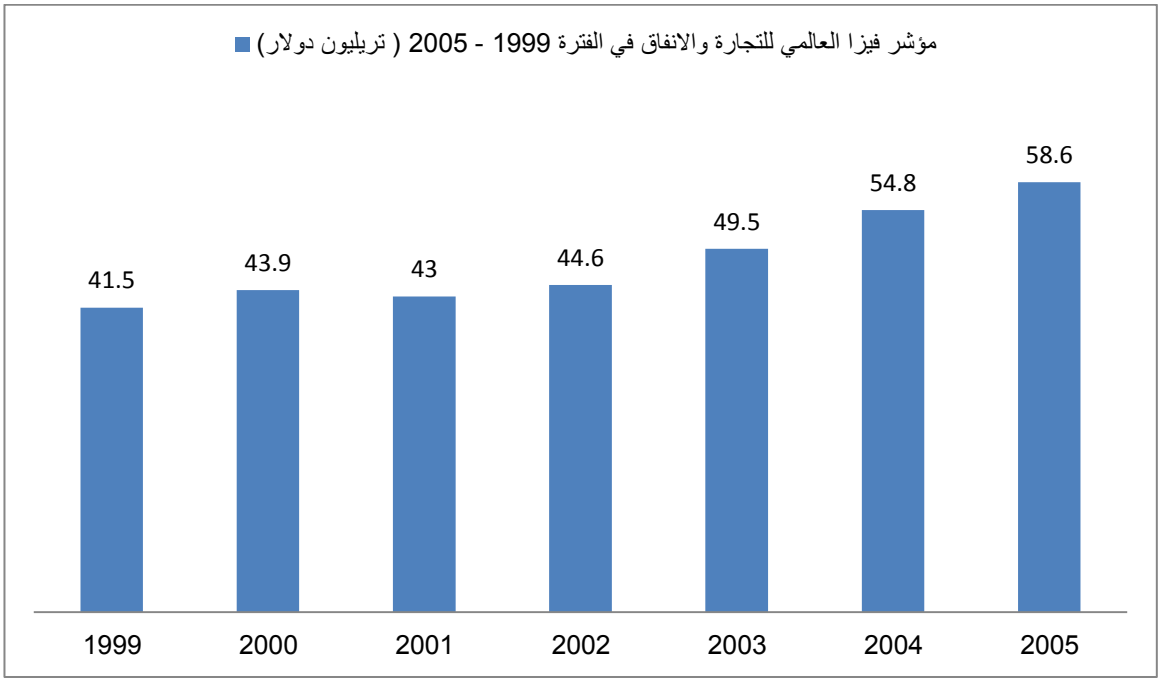
الشكل (2 ، 6) حجم العمليات التي تتم ببطاقة فيزا في العالم لنهاية سنة 2005



المصدر : وهيبة عبد الرحيم ، مرجع سبق ذكره ص 64

كما أعلنت هذه الشركة أن قطاع الأعمال في العالم وإنفاق الحكومات الذين استخدموا نظام الدفع الالكتروني التابع لفيزا قد وصل معدلات سنة 2004 بحوالي 54.8 تريلون دولار ليصل إلى 58.6 تريليون دولار سنة 2006 مما يعني زيادة تقدر بـ 6.7 وذلك حسب الشكل الموالي :

الشكل (2 ، 7) مؤشر فيزا العالمي للتجارة والانفاق في الفترة 1999 – 2005 (تريليون دولار)



المصدر : وهيبة عبد الرحيم ، مرجع سبق ذكره ص 64

أما شركة ماستر كارد فقد سجلت في نهاية 2005 من 749.3 مليون بطاقة بزيادة تقدر ب 10.5 مقارنة بسنة 2004 ، وهذه البطاقات تديرها أكثر من 25000 شركة مالية تابعة لها عبر مختلف أنحاء العالم حيث مالكي هذه البطاقات يمكن لهم استخدامها عبر أكثر من 24 مليون موقع في العالم يقبل التعامل بهذه البطاقة كما سجلت هذه الشركة 19.1 مليار عملية تمت ببطاقة من علامة ماستركارد باستثناء CIRRUS & MAESTRO وحققوا بذلك 1.7 تريليون دولار من إجمالي قيمة الأعمال مع ارتفاع بنسبة 11.9 % مقارنة مع سنة 2004 كما بينت هذه الشركة من خلال موقعها الالكتروني أن قيمة حركة الشراء بواسطة بطاقات ماستركارد عرفت نمو بنسبة 13.7% إلى ما يقارب 1.2 تريليون دولار.

المبحث الثالث: الأساليب البنكية الحديثة

لقد انتشرت في السنوات الأخيرة خاصة مع تطورات التكنولوجيا أساليب بنكية حديثة، حيث تعمل بنوك معينة على تطويرها باستمرار بهدف تقديم أساليب أكثر أمانا وتقديم خدمات تتناسب وحاجات المستهلك وسنحاول ألقاء الضوء على هذه الأساليب فيما يلي:

المطلب الأول: نظام الهاتف المصرفي:

ظهر الهاتف المصرفي كقناة يستطيع من خلالها المصرف الرد على استفسارات العملاء وخدمات أخرى فإذا أراد شخص سداد فاتورة أو إجراء عملية دفع لأي جهة أخرى فما على الشخص إلا أن يتصل بالمصرف الذي يتعامل معه لكي يتولى هذه المهمة حيث يقوم بالضغط على أزرار الهاتف برقم حسابه ثم الرقم السري اللذان زوده المصرف بهما من قبل ثم بضغط على أزرار الهاتف برقم شفري للجهة التي ستتلقى المدفوعات ويدخل المبلغ الذي يريد تحويله وتسمى هذه الخدمة سداد الفواتير.

كما يستطيع العميل الحصول على خدمات أخرى عن طريق قناة الهاتف المصرفي مثل خدمات استعلامية ، خدمات تحويل المبالغ لجهات معلومة ، طلب خدمات دفتر الشيكات وكشف الحساب ثم تطور استخدام الهاتف المصرفي لتقديم الخدمة المصرفية بإدخال أجهزة الرد التلقائي على مكالمات العملاء[1].

ومن هنا نستنتج أن نظام الهاتف المصرفي هو عبارة عن آلة تسمح للعميل الاتصال هاتفيا بمصرفه عبر رقم محدد للحصول على المعلومات أو الخدمات التي يريدها ويوفرها هذا النظام كخدمة الرصيد حيث يرد عليه نظام آلي يسمح للعميل بإدخال رقمه السري ليتمكن من التعامل مع حسابه أو من طلب الخدمات التي يؤمنها هذا النظام.[2]

المطلب الثاني الانترنت المصرفي:

بعد ظهور الأنترنت وانتشار استخداماتها أصبحت التجارة والعمليات المصرفية بشكل خاص يعتمد على الأنترنت وهذا لقلة تكلفتها وتقبل العملاء هذه التقنية والتألم معها والتدرب عليها لذا تبنت المصارف هذه التقنية لتقديم خدمات مصرفية من خلال شبكة الأنترنت لتميزها بالأمان وأنها تتم في وقت حقيقي حتى أصبحت المصارف بأكملها تقدم خدماتها عبر شبكة الأنترنت والتي تسمى المصارف الالكترونية.[3]

[1] جليد نور الدين ، تطور وسائل الدفع المصرفية في ظل التجارة الالكترونية، رسالة دكتوراه في علوم التسيير ، تخصص نقود ومالية ، جامعة دالي ابراهيم الجزائر ، السنة الجامعية 2009 / 2010 ص 66.

[2] نادر عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الالكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس–لبنان–الطبعة الأولى2007ص72.

[3] جليد نور الدين، مرجع سابق ذكره ص 67.

ومما سبق ذكره نستنتج التعريف التالي : يعتبر الأنترنت المصرفي بأنه نظام له ظواهر جذابة وأشكال متعددة تلفت النظر فنجد أن بناء خط ساخن على الانترنت يعتبر أرخص تكلفة من بناء فرع للبنك، كما تتعدد أشكال هذه الخدمة ومن هذه الأشكال: إمداد العملاء بطريقة التأكيد من أرصدتهم لدى المصرف، تقديم طريقة دفع العملاء للفواتير المستحقة عليهم الكترونيا، كيفية إدارة المحافظ المالية للعملاء.[1]

والجدول التالي يوضح عدد مستخدمي الأنترنت في الدول العربية عام 2000 – 2007

الجدول (2-4) : عدد مستخدمي الأنترنت في الدول العربية عام 2000 – 2007

اسم الدولة	عدد مستخدمي 2000	الأنترنت ديسمبر 2007	نسبتهم من السكان في ديسمبر 2007	نسبة زيادتهم المؤونة بين 2000- 2007
الأردن	127300	719800	13.4%	4.654 %
الامارات	735000	1321000	33.2%	7.97%
تونس	10000	953000	9.2%	8.538%
الجزائر	50000	1920000	5.7%	3.740%
السعودية	200000	2540000	10.6%	1.170%
سوريا	30000	1100000	5.6%	3.5667%
الكويت	150000	700000	25.6%	3.667%
لبنان	300000	700000	15.4%	1.333%
مصر	450000	5100000	7.0%	1.0333%
المغرب	100000	4600000	15.1%	4.500%
المجموع	/			/
كل العالم	/			0.225%

المصدر جليد نور الدين ، مرجع سبق ذكره ص 68.

[1] محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الالكترونية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان،-الأردن-الطبعة الأولى2011 ص85.

التفسير : يمكن أن نرى بوضوح القفزات في عدد مستخدمي الأنترنت بين عامي 2000 و 2007 ، وقد اصبح مستخدمو الأنترنت في منتصف عام 2007 في الد ول العربية أعلاه حوالي 24 مليون مستخدم وهذا العدد يصبح اكثر إذا أضفنا إليه مستخدمي الأنترنت في بعض الدول العربية غير المتضمنة في الجدول أعلاه.

حيث نجد أن العدد المطلق لمستخدمي الأنترنت في الوطن العربي يقدر بحوالي خمسة ملايين من مستخدمي الأنترنت يعيشون في مصر وأكثر من أربعة ملايين ونصف هم من المغرب وفي المرتبة الثالثة يأتي السودانيون الذين بلغ عددهم أقل من ثلاثة ملايين مستخدم للأنترنت وفي المرتبة الرابعة يأتي السعوديون وعددهم أكثر من مليونين ونصف المليون مستخدم وفي المرتبة الخامسة يأتي حوالي مليونين من مستخدمي الأنترنت الجزائريين وفي المرتبة السادسة يأتي المقيمين في الإمارات وعددهم أكثر من مليون مستخدم وبعدها يأتي كل من الأردن والكويت ولبنان وكمل منهم يضم أكثر من سبعمائة ألف مستخدم بالرغم من قلة عدد سكانهم مقارنة بالدول العربية المذكورة سابقا.

ويلاحظ من الجدول أعلاه أن معدلات نمو استخدام الانترنت في معظم الدول العربية بين عامي 2000 –2007 يزيد بكثير عن المعدل العالمي وهو 225**%** بينما يصل في كثير من الدول العربية إلى أضعاف ذلك كما في السودان حيث انفجر عدد مستخدمي الأنترنت بين عامي 2000–2007 من ثلاثين ألف إلى أقل من ثلاث ملايين مستخدم إضافة إلى المغرب التي ازداد فيها عدد مستخدمي الأنترنت إلى أكثر من أربع ملايين ونصف.

وتفسير هذه الظاهرة هو أن عدد مستخدمي الأنترنت كان قليل إلى درجة جعلت الزيادات التي طرأت تبدو كبيرة.[1]

[1] جليد نورالدين ، مرجع سبق ذكره ص ص 69 ، 70

المطلب الثالث: خدمات المقاصة الالكترونية:

يقصد بها تسوية المعاملات المالية إلكترونيا عبر أجهزة الحواسيب أو بواسطة النقل الالكتروني شبكة الأنترنت فبعد رغبة العميل في التحويل يقوم بالاتصال بالبنك ثم إدخال رقم حسابه الخاص به واختبار الخدمة المطلوبة من قائمة الخدمات المفروض تقديمها من قبل مقدم الخدمة وحجم المبلغ المراد تحويله ورقم حساب المستفيد وبالتالي يتم إدخال المعلومات المتعلقة بعميلة الدفع وتأثيرها وتحويلها إلى شريط ممغنط متصل بغرفة المقاصة الآلية والتي تقوم بدورها بعملية التحويل المناسبة والمطلوبة.

وقد حل هذا النظام في أوامر الدفع المصرفية وظهر نظام التسوية الاجمالية للوقت الحقيق الذي تتم فيه خدمات مقاصة الدفع الالكترونية للتسوية في المدفوعات بين المصارف وذلك ضمن نظام المدفوعات الالكترونية للمقاصة.[1]

ومن هنا نستنتج أن المقاصة الالكترونية هي إحدى وسائل الدفع في تاريخ محدد وشخص محدد، بناء على طلب العميل، يتم من خلالها تحويل النقود من حساب العملاء إلى حساب أشخاص أو هيئات أخرى لأي فرع مصرفي للدولة والآن أصبحت تتم خدمات مقاصة الدفع الالكتروني للتسوية الالكترونية في المدفوعات.[2]

[1] خالد عيسى الموسوي، إسراء خضير مظلوم الشمري ، مجلة العلوم الإنسانية جامعة بابل ، المجلد 66 العدد 6 ، السنة 2014 ص ص 273،274

[2] أحمد عبد الله العوضي، العوامل المؤثرة في التسويق والتجارة الالكترونية، مجلة الاقتصاد والمجتمع، عميد كلية الدراسات التجارية –الكويت– العدد06 سنة2010.

خلاصة الفصل :

من خلال دراستنا لهذا الفصل توصلنا إلى النتائج التالية :

- تمكن البطاقة الائتمانية حاملها من القيام بمختلف تعاملاته بيسر وسهولة وسرعة كبيرة.
- يوفر التعامل بالشيكات الالكترونية حوالي 50% من رسوم التشغيل بالمقارنة بالبطاقات البنكية مما يساهم في تخفيض النفقات التي يتحملها المتعاملون بهذه الشيكات.
- تتسم المقاصة الآلية بضمان أمن المبادلات وذلك لتفادي أي خسائر أو مشاكل في المحاسبة

الفصل الثالث

تأثير بطاقة الدفع ما بين البنوك CIBعلى مردودية البنك

تمهيد :

إن تطور وسائل الدفع الحديثة في الجزائر أدى إلى ظهور عدة أنواع من البطاقات البنكية السابقة الذكر في الفصل السابق بالإضافة إلى وسائل الدفع الحديثة الأخرى وبالتالي فإن هذا التطور سيؤدي حتما إلى استخدامها وانتشارها على مستوى البنوك العامة والخاصة وهذا ما سنتطرق إليه في دراستنا التطبيقية حيث وقع اختيارنا على الوكالة البنكية بفرجيوة " BADR " لاعتبارات عدة منها أن الوكالة من بين أوائل البنوك الجزائرية المقتحمة لهذا الميدان إضافة إلى كونها تتمتع بخبرة تميزها عن باقي البنوك الأخرى

وسنتناول في هذا الفصل المباحث التالية :

- المبحث الأول : بنك الفلاحة والتنمية الريفية
- المبحث الثاني : مدخل للتعريف ببطاقة CIB
- المبحث الثالث : أثر استخدام وسائل الدفع الحديثة على مردودية البنك بوكالة فرجيوة BADR

المبحث الأول : بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

يعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية من أهم البنوك التجارية المستخدمة لوسائل الدفع الحديثة حيث أنه يسعى إلى التأقلم مع المتغيرات التي شهدتها الساحة المصرفية الجزائرية نتيجة انفتاحها على السوق المصرفية العالمية ، ولذلك ارتئينا دراسة هذا المبحث من خلال تعريف ومراحل تطور مهام بنك الفلاحة الريفية كما تطرقنا فيه إلى تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة ميلة

المطلب الأول : تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية

بنك الفلاحة والتنمية الريفية من البنوك التجارية المستخدمة لوسائل الدفع الحديثة في الجزائر قصد تمويل القطاع الزراعي ، ولقد مر بعدة مراحل عند إنشاءه تماشيا مع التطورات الاقتصادية

أولا :تعريف ومراحل تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية

1- **التعريف** : يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية من بين البنوك التجارية الجزائرية ، حيث يتخذ شكل شركة ذات أسهم تعود ملكيته لدولة ، أسس هذا البنك في إطار سياسة إعادة الهيكلة التي تتبناها الدولة بعد هيكلة البنك الوطني الجزائري بموجب المرسوم رقم 106/82 المؤرخ في 13مارس1982 وذلك لتطوير القطاع الفلاحي وترقيته ، ولقد أوكلت له مهمة تمويل هياكل ونشاطات القطاع الفلاحي ،الصناعي، الري، الصيد البحري والحرف التقليدية في الأرياف[1].

تحول بنك الفلاحة والتنمية الريفية في إطار الإصلاحات الاقتصادية بعد عام 1988 إلى شركة مساهمة ذات رأس مال 22مليار دينار مقسم إلى 2200سهم بقيمة 1000000 دج للسهم الواحد ولكن بعد صدور قانون النقد والقرض في 14أفريل 1990 الذي منح استقلالية أكبر للبنوك وألغي من خلاله نظام التخصص أصبح BADR كغيره من البنوك يباشر مهامه كبنك تجاري والمتمثل في منح القروض وتشجيع عملية الادخار ، أما حاليا فيقد ر رأسماله بحوالي 33مليار دينار موزع على 33 سهم بقيمة إسمية قدرها 1000000 دج للسهم مكتتبة كلها من طرف الدولة ، ولقد ورث من البنك الوطني الجزائري 18 مديرية جهوية و140 وكالة وأصبح يحتضن 290 وكالة و37 مديرية ، ويشغل حوالي 7000 عامل ما بين إطار وموظف ويهدف لاكتساب

[1] معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية " وكالة فرجيوة"

ميزة تنافسية تؤهله لمنافسة البنوك الخاصة والأجنبية والتي تزاول نشاطها في الجزائر وقام بتنويع منتوجاته وخدماته المتضمنة أبعد الجودة الشاملة.

2- مراحل تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية

ولقد مر بنك الفلاحة والتنمية الريفية بمراحل عديدة ساهمت في تطويره نوجزها فيما يلي :

أ- المرحلة الأولى : 1982 - 1990

خلال هذه الفترة ، كان هدف البنك المنشود فرض وجوده ضمن العالم الريفي ودالك بفتح العديد من الوكالات في المناطق ذات الصيغة الزراعية وبمرور الزمن اكتسب البنك سمعة وكفاءة عالمية في ميدان تموين القطاع الزراعي ، قطاع الصناعة الغذائية والصناعة الميكانيكية الفلاحية ، هذا الاختصاص كان منصوص عليه في الاقتصاد المخطط حيث كان كل بنك عمومي يختص بإحدى القطاعات الحيوية العامة.

ب- المرحلة الثانية: 1991 - 1999

بموجب صدور القانون 10/90 الذي ينص على نهاية فترة تخصص البنوك وسع بنك الفلاحة والتنمية الريفية أفقه في مجالات أخرى من النشاط الاقتصادي خاصة قطاع المؤسسات الاقتصادية الصغيرة والمتوسطة الحجم بدون الاستغناء عن القطاع الفلاحي الذي تربطه معه علاقات مميزة في المجال التقني، كانت هذه مرحلة بداية إدخال تكنولوجيا الإعلام الآلي ويمكن ذكر أهم المستجدات خلال هذه المرحلة في[1] :

- ✓ سنة 1991 تطبيق نظام SWIFT لتطبيق عمليات التجارة الدولية
- ✓ سنة 1992 وضع برمجيات SYBU مع فروعه المختلفة للقيام بالعمليات البنكية
- ✓ سنة 1993 إنهاء عملية إدخال الإعلام الآلي على جميع العمليات البنكية
- ✓ سنة 1994 تشغيل بطاقة التسديد والسحب BADR

[1] معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية "وكالة فرجيوة"

- ✓ سنة 1996 إدخال عملية الفحص السلكي وهي خدمة تسمح بفحص وإنجاز مختلف العمليات المصرفية
- ✓ سنة 1998 تشغيل بطاقة السحب بين البنوك (CIB)

ج – المرحلة الثالثة : 2000 – 2009

سنة 2000: تميزت هذه المرحلة بموجب التدخل الفعلي للبنوك العمومية لبحث نفس جديد في مجال الاستثمارات المنتجة وجعل نشاطاتها ومستوى مردوديتها يساير قواعد اقتصاد السوق ، وبذلك رفع بنك الفلاحة والتنمية الريفية لمستوى إعاناته للقطاع الفلاحي وفروعه المختلفة وبسدد مسايرة تحولات الاقتصادية والاجتماعية العميقة ومن أجل الاستجابة لتطلعات الزبائن ولقد وضع بنك الفلاحة والتنمية الريفية برنامجا خماسيا فعلي يرتكز على عصرنة البنك وتحسين الخدمات وكذلك إحداث تطهير خاص على عصرنة البنك وتحسين الخدمات وكذلك إحداث تطهير في ميدان المحاسبة والميدان المالي[1].

- ✓ سنة 2001 : إدخال مخطط جديد للحسابات على مستوى المحاسبة المركزية
- ✓ سنة 2002 : تعميم مفهوم بنك الجلوس والخدمات المشخصة على مستوى وكالات البنك
- ✓ سنة 2003 : إدخال نظام SYRAT وهو نظام تغطية الأرصدة عن طريق الفحص السلكي دون اللجوء إلى النقل المادي للقيم
- ✓ سنة 2004 : تعميم استخدام الشبابيك الآلية للأوراق النقدية المرتبطة ببطاقات الدفع
- ✓ سنة 2006 : تم إدخال المقاصة الإلكترونية
- ✓ سنة 2008 : إطلاق الهيكل التنظيمي الجديد (OCA)
- ✓ سنة 2009 : تعميم الشبكة المصرفية في البنك

ثانيا : المبادئ العامة التي يعتمد عليها بنك الفلاحة والتنمية الريفية :

يعتمد بنك الفلاحة والتنمية الريفية على جملة من المبادئ نوجزها فيما يلي :

[1] معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية "وكالة فرجيوة"

1- **مبدأ الشفافية** : يعمل البنك جاهدا على توفير المعاملات الدقيقة والصحيحة والآنية للزبون حتى يكون على علم بتغيرات ذات التأثير المباشر والغير المباشر على مجال الخدمة .وذلك عملا بشعار البنك " حسن الاطلاع يمكن من حسن الأداء

2- **مبدأ الضمان** : على البنك أن يضمن للمتعاملين معه حقوقهم وخاصة المودعين منهم ، وذلك لأن البنك يستعمل هذه الودائع في نشاطه الافتراضي مما يوحي حرصه على استعادة ما تم إقراضه وذلك لا يتحقق إلى من خلال رهونات عينة وأخرى كتابية تمكن البنك من استعادة أمواله

3- **مبدأ السيولة** : يتعامل البنك مع الناس لذى تجده مجبرا ليكون جاهزا لطلباتهم إذ رغبوا في سحب ودائعهم وهذا ما يوفر مبدأ توفير السيولة

4 – **مبدأ الخزينة** : ويشتمل على وجوب ترك نسبة معينة في خزينة البنك لتغطية الحسابات ومعاملات الزبائن أما الفائض منها فيرسل إلى البنك المركزي .

5 – **مبدأ الأمن** : وهنا يلجأ الزبون إلى المصرف من خلال معاملاته التجارية و ادخار أمواله تفاديا للمخاطر التي يتعرض لها كالسرقة مثلا لذلك فالبنك كجهاز أمن مطالب بل ملزم بالمراقبة الصادرة للإمضاءات وغيرها .

6 – **مبدأ حسن المعاملة** : يحرص البنك من خلال تعامله مع الغير على توفير المعاملة الحسنة والقائمة على الاحترام المتبادل والغرض من ذلك هو إشعار المتعاملين للاطمئنان وكذلك تسهيل مختلف المعاملات كالإيداع ، السحب ، الإقراض ، طلب المعلومات وغيرها من الخدمات[1].

المطلب الثاني : أهداف ومهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية

لجأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك العمومية الأخرى إلى القيام بأعمال ونشاطات متنوعة للوصول إلى استراتيجية تتمثل في جعله مؤسسة مصرفية كبيرة تحظى باحترام وثقة المتعاملين الاقتصاديين والأفراد والعملاء على حد سواء بهدف تدعيم مكانته ضمن الوسط المصرفي وفيما يلي أهداف ومهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية

[1] معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية "وكالة فرجيوة"

أولا : الأهداف

من أهم الأهداف الرئيسة المسطرة من طرف البنك ما يلي

- تنويع وتوسيع مجالات البنك كمؤسسة مصرفية شاملة
- تحسين العلاقة مع العملاء
- تحسين نوعية الخدمات
- الحصول على أكبر حصة من السوق
- تطوير العمل المصرفي قصد تحقيق مردودية أكبر

وبغية تحقيق تلك الأهداف استعانة البنك بتنظيمات وهياكل داخلية ووسائل تقنية حديثة بلجوئه إلى صيانة وترميم ممتلكاته وتطوير أجهزة الإعلام الآلي كما بدل القائمون على البنك مجهودات كبيرة لتأهيل موارده البشرية وترقية الاتصال داخل وخارج البنك كما سعى البنك التقرب أكثر من العملاء وذلك بتوفير مصالح تتكفل بمطالبهم والتعرف على حاجاتهم ورغباتهم وكان البنك يسعى لتحقيق هده الأهداف بفضل قيامه برفع حجم الموارد بأقل تكلفة وأعلى عائد عن طيق القروض المنتجة والمتنوعة و احترام القوانين

- توسيع نشاطات البنك فيما يخص حجم التعاملات
- التسيير الصارم لخزينة البنك سواء بالدين أو العملة الصعبة

ثانيا : المهام

تماشيا مع القوانين والقواعد السارية المفعول في مجال النشاط المصرفي فإن بنك الفلاحة والتنمية الريفية مكلف بالقيام بالمهام التالية[1] :

- تنفيد جميع العمليات المصرفية والاعتمادات المالية على اختلاف أشكالها طبقا للقوانين والتنظيمات الجارية العمل بها
- إنشاء خدمات مصرفية جديدة مع تطوير الخدمات القائمة
- تطوير شبكته ومعاملاته النقدية باستحداث بطاقة القرض

[1] معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية "وكالة فرجيوة"

- تنفيد جميع العمليات المصرفية
- تنمية موارد واستخدامات البنك عن طريق ترقية عمليتي الادخار والاستثمار
- تقسيم السوق المصرفية والتقرب أكثر من دوي المهن الحرة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة
- الاستفادة من التطورات العالمية فيما يخص التقنيات المرتبطة بنشاط المصرفي
- ومن أجل إعطاء منتجات وخدمات مصرفية جديدة للمدخرين في إطار سياسة القروض ذات المردودية ، قام البنك بتطوير قدرات تحليل المخاطر وإعادة تنظيم القرض

المطلب الثالث : تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة فرجيوة –

نظرا للمكانة التي يحتلها بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة فرجيوة – عن طريق قيامه بمختلف العمليات المتكلفة بالنشاطات الزراعية عن طريق تمويل القطاع الفلاحي وعلى ضوء هذا سنقوم من خلال هذا المطلب بدراسة مفهومه ودوره ومختلف المصالح المكونة له

أولا : تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة فرجيوة –

قبل التقسيم الإداري الجزائري لعام 1984 كانت ميلة بلدية تابعة لولاية قسنطينة ومن الطبيعي أن تكون وكالة ميلة إحدى وكالاتها ولاكن نتيجة هذا التقسيم الإداري أصبح بموجبه أن تكون ميلة ولاية وقد أصبح لوكالة BADR المتواجدة بها أهمية أكبر على مستوى الولاية والتي أصبحت تملك 8 وكالات موزعة على دوائرها وتتمثل فيمايلي[1]:

1- وكالة فرجيوة
2- وكالة شلغوم العيد
3- وكالة ميلة
4- وكالة القرارم قوقة
5- وكالة وادي العثمانية
6- وكالة التلاغمة
7- وكالة وادي النجاء

[1] معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية "وكالة فرجيوة"

8- وكالة تاجنانت

يعتبر هذا المجمع كوسيط بين الإدارة العامة للبنك بالجزائر العاصمة وبين هذه الوكالات الثمانية باعتبارها مركزا للربح .

يتمثل الدور الرئيسي لمجمع في تقديم الدعم التقني للوكالات التابعة له من خلال :

- ✓ التنسيق بين الوكالات
- ✓ رقابة عن قرب وعن بعد
- ✓ التنشيط التجاري فيما يخص جمع المواد منح القروض وتغطية الديون

ثانيا : الهيكل التنظيمي لوكالة فرجيوة

إن الهيكل التنظيمي للمؤسسة هو رسم داخلي لها يمثل في شكل هيكلة المؤسسة والعلاقات الوظيفية بين مختلف المصالح ومن خلال هذا التعريف يمكن أن تستنتج أن الهيكل التظيمي لوكالة فرجيوة كما يلي[1]:

1- مصلحة الزبائن

هذه المصلحة تهتم باستقبال الزبائن وفتح حسابات لهم على اختلاف أنواعها سواء كان على شكل إيداع الحسابات الشخصية الجارية أو لأجل أو بفوائد هذه الأموال كلها تسمى الودائع كما يمكن للبنك أن يمنح قروض قصيرة الأجل أقل من سنة وتحتوي هذه المصلحة على ثلاثة أقسام قسم الشباك ، قسم التحويل ، قسم التحصيل

2- الخلية الإدارية : نجد فيها

- المصلحة الإدارية
- مصلحة تحصيل القروض
- خلية تطهير ورقابة الحسابات

[1] معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية "وكالة فرجيوة"

ثالثا : وظائف بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة فرجيوة –

يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة فرجيوة – حسب قانون تأسسه بتنفيذ كل العمليات المصرفية ومنح الائتمان بكل أنواعه وهو يعطي امتياز للمهن الفلاحية والريفية ومن وظائفه الأساسية :

- المساهمة في تنمية القطاع الفلاحي
- المساهمة في جمع المدخرات
- السهر رفقة الجهات الوصية على مراقبة صحة الحركيات المالية للمؤسسات
- فتح حسابات لكل شخص بطلب ذلك
- استقبال الودائع تحت الطلب والأجل
- كما يعمل على دفع النشاطات الفلاحية الصناعية والحرفية
- كما يعمل على تنمية الأرياف الجزائرية

المبحث الثاني : مدخل للتعريف ببطاقة الدفع ما بين البنوك CIB

لقد قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية تماشيا مع مستجدات الوضع الراهن الذي فرضته التجارة الإلكترونية باقتناء وسائل حديثة وتسخير مراكز جديدة لتوفير المعاملة بوسائل الدفع الحديثة .

المطلب الأول : مفاهيم حول بطاقة الدفع ما بين البنوك CIB ومستعملوها

LA CARTE INTER BANCAIRE

تعد بطاقة الدفع ما بين البنوك CIB وسيلة الدفع والسحب مشفرة تقبل من طرف البنوك وبريد الجزائر تسمح لها بإجراء مختلف العمليات باستخدامها تبعا لطبيعة ونوعية البطاقة حيث أنها تخصم وتراقب من طرف الجمعيات النظامية

أولا : مفاهيم حول بطاقة الدفع ما بين البنوك (CIB)

هي بطاقة تستعمل من أجل تسوية عمليات الشراء والخدمات من خلال آلات الدفع الإلكترونية (TPE) ، الموضوعة لدى التجار المتعاقدين وكذلك القيام بعمليات سحب لدى الموزع الآلي للأوراق النقدية (DAB)

المتصل بين الشبكة النقدية و بين البنوك CIB على مستوى التراب الوطني ، ولقد اعتمدتها الوكالة منذ سنة 2006 و لتحقيق الائتمان للبطاقة يجب القيام بما يلي[1]:

- ✓ تفادي إيصالها بكل حقل مغناطيسي
- ✓ عدم تعريضها للماء
- ✓ الحرارة المرتفعة يمكن أن تشوه البطاقة
- ✓ يجب الاحتفاظ بها وعدم التشطيب عليها
- ✓ تجنب وضعها مع أدوات معدنية حادة (مفتاح ، نقود معدنية) ولذلك لتفادي تشويه خطها المغناطيسي
- ✓ الاحتفاظ بها داخل محفظة وتجنب وضعها مع بطاقات أخرى.

1- وصف البطاقة :

***على* الواجهة :**

- في أعلى البطاقة شعار البنك BADR
- رقم البطاقة
- اسم ولقب حاملها ب16 وضعية
- في الأسفل سهم يشير إلى كيفية إدخال البطاقة في الجهاز
- إشارة EXCPIRE FIN ، وتعيين متى تنتهي مدة الصلاحية

على الخلفية :

- شريط أوامر مغناطيسي على معلومات متعلقة باستعمال البطاقة
- شريط أبيض مخصص لتوقيع حامل البطاقة
- عنوان مقر البنك BADR
- رقم هاتف لإرسال البطاقة في حالة الضياع

[1] مقابلة شخصية مع موظف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية "وكالة فرجيوة"

وهذه البطاقة تحقق جملة من المزايا هي كالتالي[1]:

- ✓ سهولة الاستعمال
- ✓ تسمح بإجراء عملية السحب والدفع 7أيام على مدار 24 ساعة
- ✓ توفر ضمان وأمان أكثر
- ✓ ربح الوقت والجهد المبذول

ثانيا : مستعمل بطاقة CIB

يكون المستعمل أولا وقبل كل شيء على دراية أي على علم بالمبلغ الكافي للسحب في رصيده. ويبقى في رصيده إلى حين الاقتطاع من حسابه أي 24 ساعة و في حالة مسك البطاقة من طرف الموزع الآلي لدى أي بنك يستطيع صاحب هده البطاقة الاتصال بإدارة هدا البنك لاسترجاعها في اليوم الموالي و إذا لم يتصل بالبنك هذا الأخير يقوم بإرسالها إلى بنك الزبون.

المطلب الثاني : الشروط العامة لبطاقة CIB

قبل الانطلاق في إصدار البطاقات للزبائن التابعين لوكالات BADR في باقي ولاية الجزائر، قام بنك الفلاحة و التنمية الريفية بوضع مجموعة من الشروط العامة لإصدار هده البطاقة[2]

1- **العقد** : هدف العقد هو التعريف بمهام شروط استعمال بطاقة السحب لدى حاملها

2- **الهدف** : يسمح لحاملها القيام بالسحب النقدي على المستوى الوطني في الشبابيك الآلية للتوزيع النقدي شرط أن يكون حامل البطاقة له حساب بنكي مفتوح لدى وكالة بنكية ما.

3- **منح بطاقة CIB** :تمنح هده البطاقة لكل زبون طبيعي أو معنوي له حساب بنكي مفتوح لدى الوكالة يشترط أن يوقع على وثيقة طلب لبطاقة CIB

[1] مقابلة شخصية مع موظف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية "وكالة فرجيوة"

[2] مقابلة شخصية مع موظف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية "وكالة فرجيوة"

4- **الرقم السري** : يمنح هدا الرقم الى الزبون في غلاف مغلوق يحتوي على الرقم الممنوح له سريا ليسمح له باستعمال البطاقة على الموزع الألي ، حيث أن استعمال الرقم السري مرات عديدة يؤدي بصاحب البطاقة الى الإمساك بها من طرف الموزع الآلي .

كما يستطيع حامل هده البطاقة استعمالها لدى الموزع الآلي المتواجد في مختلف البنوك التابعة لبنك بدر BADR أو البنوك الأخرى خارج بدر .

و من بين الشروط الخاصة لدى الموزع الآلي منها ما يلي :

- ✓ التسجيلات الآلية تكون بمثابة دليل على أن العمليات المسجلة و المقتطعة من الحساب خلال استعمال البطاقة .
- ✓ لا يتحمل البنك أي مسؤولية إلا في حالة ضياع أو السرقة أو استعمال البطاقة من طرف فرد من العائلة خلافا على دالك يجب على الزبون إبلاغ بنكه بهده الأشياء(الاعتراض).

ولبطاقة CIB شروط الاعتراض عليها حيث يمكن لحاملها أن يقدم اعتراض على حسابه لدى البنك في حالة سرقة ،ضياع من جهته يقوم البنك بالاعتراض في حساب الزبون لدى المصالح المختصة على المستوى المركزي باستعمال الهاتف أو الفاكس fax حيث يبين رقم البطاقة وتاريخ انتهاء الصلاحية ،كما يجب على الزبون في حالة ضياع أو سرقة البطاقة أن يتصل فورا بمصالح الأمن المتواجدة في مكان تواجده من شرطة أو الدرك الوطني للقيام بالتبليغ عليها .
حيث أن الوثيقة الممنوحة من طرف الهيئة الأمنية تسلم فورا إلى البنك.
لا تأخذ بعين الاعتبار الإبلاغ عن ضياع أو السرقة بالهاتف من طرف الزبون إلى بنكه كما يمكن للبنك عدم الاعتراض على الحساب بهده الطريقة.

المطلب الثالث : ثمن البطاقة ومسؤولية حاملها

إن بطاقة CIB تسمح بالقيام بعمليات السحب والدفع معا في حدود سقف محدود وهي موجه لزبائن مميزين وهم إما تجار أو القائمين بالأعمال الحرة أو الأشخاص الذين يقومون بكثير من الأسفار إلى الخارج وذلك مقابل عمولة أو ثمن محدد[1].

[1] مقابلة شخصية مع موظف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية "وكالة فرجيوة"

أولا : ثمن البطاقة

البطاقة تسلم للزبون مقابل ثمنها الذي يقتطع من حسابه في حالة ضياع الرقم السري أو نسيانه يقوم الزبون بتقديم طلب إعادة حسابه السري مقابل الثمن المقدر ب 100 دج وكل عمليات غش أو تحايل على القانون يعرض صاحبه إلى عقوبات جزئية حيث يقوم البنك بتغيير المعلومات الموجودة في عقده بإشعار الزبون بهذه التغيرات .

حيث يمكن للبنك أن ينهي العقد وهذا عن طريق إرسال رسالة طلب مع الإشعار بالاستلام .

في حالة إنهاء العقد يلاحظ أن حساب الزبون دائن حيث أن ثمن الدين يكون على حسابه الخاص أو على عاتقه

وكل مشكل يعارض أو يسبب عائق في تطبيق هذا العقد سيعرض على المحكمة للتصرف في هذا الموضوع ولا يحق للبنك أن يقوم بهذا العمل فيما تخص بطاقة CIB

ثانيا : مسؤولية حامل بطاقة CIB

حامل البطاقة مسؤول على استعمالها والحفاظ عنها حيث أن تأثير الاعتراض المقدم من طرف الزبون يكون عندما يتحصل البنك على وثيقة ممضية من طرف الزبون يكون عندما يتحصل البنك على وثيقة ممضية من طرف الزبون طالب فيها الاعتراض على حسابه ويكون خارج المسؤولية التي تكون على عاتقه وغير مسؤول عن كل العمليات الحسابية التي تسجل في حسابه بعد الاعتراض في حالة[1] :

- ✓ إهمال من طرف البنك
- ✓ اعتراض ليس في أوانه (أي وقته)
- ✓ استعمال بطاقته من طرف شخص آخر

هنا يقوم البنك بالتحري والقيام مقام الزبون لتحديد المسؤولية والحفاظ على البطاقة والرقم السري إلا إذا اقتضت الضرورة ، وتعتبر بطاقة السحب ملك للبنك حيث يمكن للبنك عند اقتضاء المدة المحددة وهي

[1] مقابلة شخصية مع موظف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية "وكالة فرجيوة"

عامين من طلب التجديد للبطاقة وعدم التجديد في حالة ما إذا قام الزبون بأعمال أو بسحب خارج إطار القانون

حامل البطاقة مسؤول عن حفظ الوثائق والمعلومات المتعلقة بالعمليات في مدة الاحتجاج .

حيث يمكن للزبون أن يقدم عارضة احتجاج للبنك في حالة الشك في عملية حسابية في مدة أقصاها (شهر واحد)بعد تقدمه الاحتجاج وهذه الوثائق أو الوثيقة المقدمة من طرف الزبون والتي تحتوي على الشكوى تحتفظ لدى البنك لمدة سنة.

المبحث الثالث : مردودية بطاقة CIB على البنك

نظرا للتطور المستمر والسريع لحركة المبالغ وكذا تعدد الوسائل التي تسير وتنظم هذه العملية وتسعى إلى تحقيق مردودية أكثر وبأقل التكاليف مع مراعاة تسهيل التعاملات بين الزبائن وتسريعها مهما كان البنك الذي ينتمي إليه الطرف الآخر من العملية وهو ما جعل اللجوء إلى وسيلة تسهل تسيير التعاملات فيما بين البنوك .

المطلب الأول : العائد المتحصل عليه من بطاقة CIB

تعتبر بطاقة السحب مادة من المواد التي يبيعها البنك للعملاء حيث أن عمليات السحب من الموزعات الآلية للأوراق النقدية يقتطع البنك من خلالها عمولة تكون 11.70دج عن كل عملية سحب في حالة ما إذا كان حامل البطاقة والموزع الآلي تابعيين لنفس البنك .

أما في حالة ما كانت البطاقة والموزع ليس لنفس البنك فتكون العمولة 35 دج عن كل عملية سحب .

وتجدر الإشارة إلى أن عملية الشروع في إصدار بطاقات الدفع مابين البنوك CIB في بنك الفلاحة والتنمية الريفية كانت مرفوقة بالعديد من الدورات التكوينية والتحسيسية التي قامت بها الوكالات البنكية أو المكلفين بالزبائن .

وفي الأخير تشير إلى أن العمولة المتحصل عليها عند إصدار بطاقة الدفع لأول مرة يكون بمقدار 500 دج للبطاقة وتكون مدة صلاحيتها سنتين فقط .

أما في حالة تجديد البطاقة فتكون العمولة المتحصلة عليها مقدرة ب 450 دج للبطاقة .

أما فيما يخص العائد المتوقع الحصول علبه من بطاقة الدفع ما بين البنوك CIB فهو كالتالى[1] :

الجدول (1.3) : العائد المتوقع الحصول عليه من بطاقة الدفع ما البنوك CIB عند إصدارها لأول مرة و عند تجديدها خلال سنة 2009.

	عدد البطاقات	الثمن	العائد المتوقع الحصول عليه
إصدار بطاقات CIB لأول مرة	1380	500	690.000.00
تجديد بطاقة CIB	726	450	326.700.00

المصدر : معلومات مقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة فرجيوة –

نلاحظ من خلال الجدول أن العائد المتحصل عليه من إصدار البطاقة لأول مرة أكبر من العائد المتحصل عليه من تجديد البطاقة وذلك بسبب انخفاض الحمولة المطبقة على تجديد البطاقة وكذا انخفاض عدد العملاء الراغبين في تجديد البطاقة

وفي الأخير نستنتج أنه عند ارتفاع عدد البطاقات المطلوبة لأول مرة يؤدي إلى إرتفاع عائدات البنك مما له من تأثير إيجابي على المردودية البنكية .

المطلب الثاني : حركة المبالغ لبطاقة CIB

رغم ضعف استعمال بطاقة الدفع ما بين البنوك CIB في عملية السحب النقدي إلا أن نسبة استعمالها في تطور مستمر سنويا ومتزايد من سنة إلى أخرى .

[1] مقابلة شخصية مع موظف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية "وكالة فرجيوة"

والجدول التالي يوضح إصدار البطاقة الدفع ما بين البنوك CIB في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

الجدول (2.3) : إحصائيات حول إصدار بطاقة CIB في الوكالة خلال السنوات 2010-2014.

السنوات	عدد البطاقات الثلاثي الأول	الثلاثي الثاني	الثلاثي الثالث	الثلاثي الرابع	المجموع
2010	-----	-----	-----	307	307
2011	48	00	00	78	126
2012	54	309	00	00	363
2013	31	29	14	36	110
2014	77	29	35	00	141

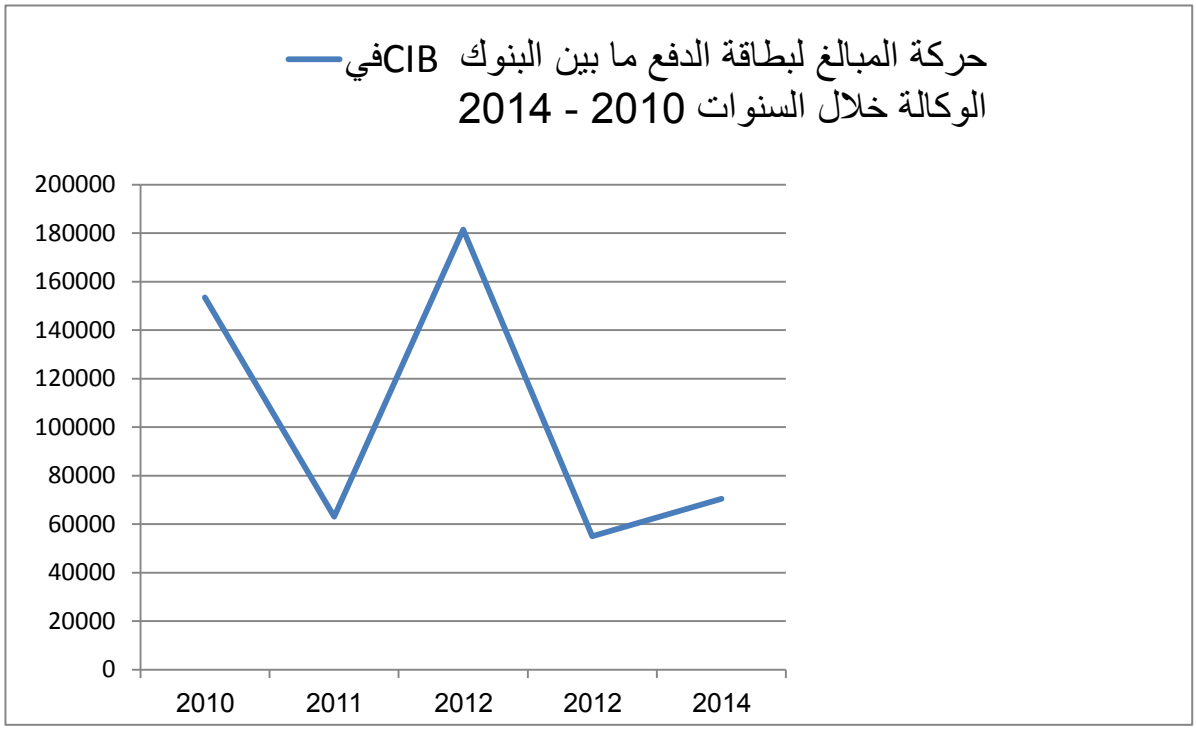
المصدر : معلومات مقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة فرجيوة –

نلاحظ من خلال الجدول أنه في سنة 2010 لم يتم طلب أي بطاقة دفع خلال الثلاثي الأول والثاني والثالث إلى في الثلاثي الرابع حيث قدر ب : 307 بطاقة دفع ، أما في سنة 2011 فنلاحظ أن عدد البطاقات المطلوبة قد انخفضت مقارنة بسنة 2010من 307إلى 126 بطاقة ، وفي سنة 2012عاد الارتفاع في عدد البطاقات حيث قدر في الثلاثي الأول ب 54 بطاقة و 309 بطاقة في الثلاثي الثاني وذلك بمجموع كلي قدره 363 بطاقة .

أما في سنتي 2013 و 2014 فنلاحظ أن عدد البطاقات قد انخفض مقارنة بالسنة السابقة وذلك راجع لعدة عوامل منها ضعف استعمال البطاقة في عمليات السحب بسبب ارتفاع عدد البطاقات الغير عملية أو لقلة الموزعات الآلية للأوراق النقدية وعدم توزيعها بشكل فعال.

من خلال الجدول السابق يمكننا أن نستنتج الشكل التالي الذي يوضح حركة المبالغ لبطاقة cib

الشكل (3 ، 1) :حركة المبالغ لبطاقة الدفع ما بين البنوك cib في الوكالة خلال السنوات 2010-2014



المصدر : معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة فرجيوة

نلاحظ من خلال المنحنى أن حركة المبالغ لبطاقات الدفع في سنة 2010 كانت مرتفعة و قدرت ب 153500 دج ثم انخفضت حركة هده المبالغ في سنة 2011 الى 63000 دج ودلك راجع الى عدم مراعاة عامل توزع حاملي البطاقة و كدلك لعوائق مالية راجعة الى ارتفاع قيمة العمولة التي يتم اقتطاعها من حسابات حاملي البطاقة عند استعمالها مقارنة بالعمولة المقتطعة عند استعمال الشيك

و في سنة 2012 بلغت دروتها و قدرت ب 181500دج و هدا راجع الى زيادة الطلب على هده البطاقات بسبب تطور التجهيزات و الوسائل التي يتم استعمالها في التعاملات بهده البطاقة و كدا اختصار الوقت و الامان في استعمالها

اما في سنة 2013فقد انخفضت حركة المبالغ و قدرت ب 55000دج و عاد الارتفاع من جديد تدريجيا في سنة 2014 ليصبح حوالي 70500دج

خلاصة الفصل :

من خلال دراستنا لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة فرجيوة وجدنا أنها تقوم بتقديم خدماتها بطريقة حديثة ومتطورة وهذا باعتمادها على الوسائل الحديثة الناتجة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال مثل المقاصة الإلكترونية الموزع الآلي وكذلك البطاقات المغناطيسية ...إلخ

كل هذا ساهم بشكل كبير في تسهيل العمل وكسب الوقت وزيادة الثقة بين البنك والمتعامل والتقليل من التداول الأموال وزيادة السرية والأمن و من بين العراقيل التي تواجه البنك عند استعماله لإحدى هذه التكنولوجيات مثلا السحب من الوزع الآلي (GAB) ، حيث لا تقتطع الأموال من الحساب الجاري للعميل إلى بعد 48ساعة وقد يسحب نفس العميل من داخل البنك عن طرق(GAB) في نفس الوقت ، بالتالي لابد للعميل إرجاع تلك الأموال قبل 24 ساعة وإلى تعرض صاحبها إلى عقوبة حيث يأخذ البنك عن كل عقوبة مبلغ 175 دج.

خاتمـــــــــــة

عامـــــــــــة

إن وسيلة الدفع هي تلك المقبولة اجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات البنكية ، فوسائل الدفع التقليدية لم تعد ملائمة لتطورات العصر ،لا من حيث السرعة ولا من حيث الفعالية ، بل تتسبب في حدوث أزمة ثقة بين البنك وعملائه ،فكان من المنطقي إيجاد بدائل لها في ظل تطور النظام المالي والتكنولوجي وظهور شبكة الأنترنت وتوفر كل الإمكانيات لتحقيق ذلك .

ولقد ظهرت وسائل الدفع الحديثة حيث اتخذت عدة أشكال متعددة منها البطاقات البنكية ، النقود الإلكترونية ، الشبكات الإلكترونية حيث ساهمت في حل بعض العراقيل والمشاكل التي أفرزتها تلك الوسائل التقليدية .

وقد أدركت البنوك الجزائرية حتمية تحسين خدماتها لا سيما وسائل الدفع الحديثة ، لذلك كان عليها إتباع الخطوات الصحيحة نحو تطوير وتحديد هذه الوسائل كما هو الحال في أحد أهم البنوك الجزائرية الرائدة في مجال العمل المصرفي وهو بنك الفلاحة والتنمية الريفية ، حيث قام البنك بتوسيع شبكة فروعه ليشمل كافة التراب الوطني بهدف إيصال خدماته إلى كافة المناطق ، كما عمل على تحديث خدماته والحرص على تقديم خدمات مصرفية جديدة تحقق المنفعة الزمانية والمكانية للعملاء وكان السباق لإدخال قنوات توزيع إلكترونية لتقديم خدمات مصرفية وذلك من خلال أجهزة الهاتف المصرفي المتواجد داخل أو خارج مبنى البنك .

كما قام بتأهيل وتكوين موارده البشرية بهدف زيادة كفاءاتها في الأداء من خلال دورات تكوينية من أجل العرف على أساليب العمل الحديثة وتقنيات التكنولوجيا الحديثة واستعمالها بالطريقة التي تسمح بتحقيق المردودية المالية ورضا أكبر للعملاء لكنها مع ذلك وللأسف لازالت تسجل تأخرا وبطئ في التنفيذ وبذلك عليه بإدخال ثقافة وسائل الدفع الحديثة لأفراد المجتمع

اختبار فرضيات البحث:

بعد دراسة موضوع هذا البحث ومحاولة الإحاطة ببعض جوانبه يمكننا اختبار فرضياته كما يلي :

الفرضية الاولى :والتي تنص :على تعتبر الارصدة الوسيطية للتسيير وكذا نسب المردودية البنكية من أهم المؤشرات التي تستخدم لتشخيص المردودية المالية في البنك فقد تم التأكد من صحتها لكون ان هذه الارصدة تساعدنا في الحكم على مدى فعالية نظام التسيير البنكي

الفرضية الثانية: وتنص على :تعتبر البطاقات البنكية والأوراق التجارية والإلكترونية وكذا المقاصة الإلكترونية من أهم وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة ،وقد تم التأكد من صحتها لكون هذه الوسائل لا يمكن الاستغناء عنها في المعاملات البنكية الحديثة .

الفرضية الثالثة : وتنص على : تعتمد الوكالة البنكية محل الدراسة بشكل رئيسي على البطاقات البنكية بينما تهمل استعمال وسائل الدفع الحديثة الأخرى وقد تم التأكد من صحتها لكون أن البطاقة البنكية هي الأكثر انتشارا واستعمالا في بنك الفلاحة والتنمية الريفية من قبل المتعاملين وقد وجدنا أن هناك بعض الإهمال لبعض الوسائل الأخرى مثل الأنترنت المصرفي وغيره.

نتائج البحث :

نستعرض فيما يلي إلى أهم النتائج التي توصلنا إليها من خلال البحث :

1- إن ظهور وسائل الدفع الحديثة شجع على قيام خدمات مصرفية إلكترونية تتلاءم مع تطورات العصر من حيث السرعة والفعالية التي توفرها
2- تعتبر بطاقة الدفع ما بين البنوك CIB وبطاقة التوفير من أهم وسائل الدفع الحديثة التي تستعملها الوكالة .
3- إن هذه الوسائل تقدم لأي شخص لديه حساب بنكي لدى الوكالة
4- تواجه الوكالة عراقيل من أهمها ما يخص الثقة نحو هذه الوسائل وذلك لعدم توفر الوعي اللازم من قبل الأشخاص .
5- هناك نقص كبير في أنواع وسائل الدفع الحديثة بالوكالة بالإضافة إلى نقص استخدامها من طرف الزبائن.
6- مستوى الخدمات الإلكترونية بالوكالة متوسط وذلك يرجع إلى وجود بعض حالات توقف الوسائل لسبب الأعطاب التقنية .
7- تحديث نظام الدفع مرهون بالتقبل المجتمع بالتعامل مع وسائل الدفع الحديثة
8- المردودية البنكية هي معيار لدرجة تطابق الربح الفعلي مع توقعات العملاء لهذا الربح مما يضمن الرضا الدائم للمستفيدين

لا يمكن الاستغناء عن وسائل الدفع التقليدية في الجزائر وتعويضها بالحديثة لتأخر النظام المصرفي في الجزائر ومن كثرة المشاكل التي يعاني منها .

التوصيات :

بناءا على ما تقدم من النتائج العامة حول الموضوع من واجبنا تقديم بعض الاقتراحات والتوصيات التي تساعد الجزائر والوكالة على حل بعض المشاكل وهي تحديث نظام دفعها وذلك كما يلي:

- تحسيس المجتمع المدني بأهمية التعامل بهذه الوسائل الحديثة من خلال حملات ودراسات خاصة ورفع المستوى الثقافي والمعرفي له
- تسهيل إجراءات الحصول على هذه الوسائل ووضع إطار قانوني يسهل كافة الجوانب المتعلقة بهذا المجال ووضع إجراءات ردعية للمخاطر التي تمس هذه الوسائل
- تدريب الإطارات المصرفية على استخدام أحدث النظم
- ضرورة القيام بقياس فعالية وسائل الدفع الحديثة وذلك من خلال الوقوف على نقاط القوة والضعف
- على – وكالة فرجيوة – إصدار أنواع أخرى من وسائل الدفع الحديثة بالإضافة إلى البطاقات التي تستعملها من أجل تحسين مردوديتها المالية عن طريق هذه الوسائل .

آفاق البحث

إن عصرنا الحديث هو عصر السرعة وعصر يتغير بشكل دائم وبالتالي فإن الابتكارات والخدمات الحديثة في المصارف لن تتوقف عن الظهور لذا فإن كل وافد جديد على الصناعات المصرفية يعتبر موضوع للدراسة في حداثته كما لا يفوتنا أن نشير إلى بعض المواضيع الحديثة من أجل دراستها وهي :

- تكنولوجيا المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمات الإلكترونية
- عصرنة وسائل الدفع مدخل لتطوير الأداء والفعالية المصرفية للبنوك الجزائرية
- نظام الدفع الإلكتروني ودوره في تفعيل التجارة الإلكترونية مع الإشارة لحالة الجزائر

قائمـــــــــة

المراجـــــــع

أولا : الكتب

1- إبراهيم بختي التجارة الإلكترونية ديوان المطبوعات الجامعية -الجزائر – الطبعة الثانية 2008.
2- السيد عبد الخالق ، التجارة الإلكترونية والعولمة ، الطبعة الثانية ، منشورات منظمة العربية لتنمية الإدارية –القاهرة – 2008-.
3- أحمد محمد غنيم التسويق والتجارة الإلكترونية ، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع ، جمهورية مصر العربية ،المنصورة 2010 – 2011
4- أكرم حداد مشهور هذلول ، النقود والمصارف ، دار وائل لنشر عمان الأردن ، الطبعة الأولى 2005.
5- باسم أحمد المبيضين ، التجارة الإلكترونية دار جليس الزمان للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن – الطبعة الأولى 2010
6- حسين محمد سمحان ، إسماعيل يونس يامن ، اقتصاديات النقود والمصارف ، دار صفاء للنشر والتوزيع عمان – الأردن – الطبعة الأولى 2011.
7- خالد أمين عبد الله ، إسماعيل إبراهيم الطراد ، إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية ، دار وائل للنشر والتوزيع – عمان .الأردن – الطبعة الأولى 2006.
8- خالد أمين عبد الله ، حسين سعيد سعيفان ، العمليات المصرفية الإسلامية دار وائل للنشر والتوزيع –الأردن – الطبعة الثانية 2011
9- رحيم حسين ، الاقتصاد المصرفي دار بهاء الدين للنشر والتوزيع - قسنطينة – الطبعة الاولى 2008
10- رشاد العصار ، رياض الحلبي ، النقود والبنوك دار صفاء للنشر والتوزيع -عمان الأردن – الطبعة الأولى 2010.
11- سامر جلدة ، البنوك التجارية والتسويق المصرفي ، دار أسامة للنشر والتوزيع – الأردن – الطبعة الأولى 2009.
12- شاكر القزويني ،محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية ، الساحة المركزية بن عكنون – الجزائر- الطبعة الرابعة 2008.
13- الدكتور عبد المطلب عبد الحميد اقتصاديات النقود والبنوك ، الدار الجامعية الإبراهيمية (رمل الإسكندرية) الطبعة 2009.
14- محمد إبراهيم عبد الرحيم ، اقتصاديات النقود والبنوك ، دار التعليم الجامعي للطباعة ، الإسكندرية – مصر – الطبعة 2014.
15- محمد إبراهيم عبيدان ، أساسيات التسعير في التسويق المعاصر ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان –الأردن – الطبعة الأولى 2008.
16- محمد عبد الحسين الطائي ، التجارة الإلكترونية ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عملن – الأردن – الطبعة الأولى 2010.
17- محمد عبد الفتاح الصيرفي ، إدارة البنوك ، دار المناهج للنشر والتوزيع عمان – الأردن – الطبعة الأولى 2006.
18- محمود حسين الواد وبلال محمود الوادي ، المعرفة والإدارة الإلكترونية دار صفاء للنشر والتوزيع – عمان –الأردن – الطبعة الأولى 2011.

19- محمود محمد أبو فروة ، الخدمات البنكية والإلكترونية عبر الأنترنت ، دار الثقافة للنشر والتوزيع عمان –الأردن – الطبعة 2009
20- محمد نور صالح الجداية ، سناء جودن خلق ، التجارة الإلكترونية ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن – الطبعة الثانية 2012.
21- نادر عبد العزيز شافي ، المصارف و النقود الإلكترونية ، المؤسسة الحديثة للكتاب ' طرابلس – لبنان – الطبعة الأولى 2007.
22- ناظم محمد نوري الشمري ، عبد الفتاح زهير العبد اللات ، الصيرفة الإلكترونية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن – الطبعة الأولى 2008
23- وسيم محمد حداد وآخرون ، الخدمات المصرفية الإلكترونية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن – الطبعة الأولى 2012
24- يوسف حسن يوسف ،التجارة الإلكترونية وأبعادها القانونية الدولية ، المركز القومي للإصدارات القانونية ، عمان –الأردن – الطبعة الأولى 2011.
25- يوسف حسن يوسف ، التسويق الإلكتروني ، المركز القومي ، للإصدارات القانونية ، القاهرة، الطبعة الأولى 2009

ثانيا : المجلات

1-أحمد عبد الله العوضي ، العوامل المؤثرة في التسويق والتجارة الإلكترونية ، مجلة الاقتصاد والمجتمع، عميد كلية الدراسات التجارية الكويت ، العدد 6 ، سنة 2010.

2- خالد عيسى الموسوي ، إسراء خضير مظلوم الشومري ، لجنة العلوم الإنسانية ، جامعة بابل ، المجلد 66 ، العدد 6 ، سنة 2014

3- علي عبد الله شاهين ، نظم الدفع الإلكترونية و مخاطرها ووسائل الرقابة عليها ،مجلة جامعة الأزهر – بغزة – العدد 1،المجلد 12فلسطين ، سنة 2010

4- وهيبة عبد الرحيم ، وسائل الدفع التقليدية في الجزائر – الوضعية والآفاق – مقال منشور في مجلة الباحث ، جامعة ورقلة – الجزائر – العدد 9 سنة 2011

ثالثا : الملتقيات والمؤتمرات

1- بن عزة محمد أيمن ، زوهري جليلة، واقع المصارف الجزائرية في تطبيق نظام الدفع الإلكترونية، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر مع عرض تجارب دولية ، المركز الجامعي ، خميس مليانة – الجزائر- يومي:26-27 أفريل 2011.

2- شيرين بدري البارودي ، دور اقتصاد المعرفة في تطوير الخدمات الإلكترونية بحث مقدم للمؤتمر العلمي الخامس ، اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية جامعة الزيتونة الأردنية –العراق : يومي 25-27 أفريل 2005.

رابعا : الرسائل والمذكرات :

1- أيمن أحمد محمد شاهين ، مقومات العمل المصرفي الإلكتروني كأداة لتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الإلكترونية ، رسالة ماجيستر في المحاسبة والتمويل ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، 2013
2- أيوب علندة ، إشكالية أمن العمليات المصرفية في البنوك الإلكترونية رسالة ماستر ، تخصص مالية ونقود ، جامعة المسيلة ، السنة الجامعية 2013-2014 .
3- بورزق إبراهيم فوزي ، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي ، رسالة ماجيستر ، تخصص تحليل اقتصادي ، جامعة الجزائر ، السنة الجامعية 2007-2008
4- بوسنة كريمة ، البنوك الأجنبية كمصدر لتميل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر ، رسالة ماجيستر جامعة أبي بكر بلقايد ، تلمسان ، السنة الجامعية 2010 -2011
5- تالي رزيقة ، تقيم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية ، رسالة ماستر ، تخصص إدارة أعمال ، المركز الجامعي العقيد آكلي محند أولحاج ، البويرة ، السنة الجامعية 2011-2012.
6- جليد نورالدين ، تطوير وسائل الدفع المصرفية في ظل التجارة الإلكترونية ، رسالة دكتوراه في علوم التسيير ، تخصص نقود ومالية ، جامعة دالي إبراهيم –الجزائر – السنة الجامعية 2009-2010
7- رشاد تو ، تحديث وسائل الدفع وانعكاساته على النشاط البنكي في الجزائر ، رسالة ماجيستر في التحليل الاقتصادي ، جامعة الجزائر السنة الجامعية 2005-2006
8- شايب محمد ، أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على فعالية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية ، رسالة ماجيستر ، تخصص نقود وبنوك جامعة فرحات عباس – سطيف – السنة الجامعية 2006-2007
9- طارق محمد خليل الأعرج ، اقتصاديات النقود والبنوك ، دكتوراه إدارة المصارف، كلية الإدارة والاقتصادي الأكاديمية العربية المفتوحة الدنمارك .
10- لوصيف عمار ، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرون ، رسالة ماجيستر جامعة منتوري قسنطينة ، السنة الجامعية 2008-2009.
11- محمد شكرين ، بطاقة الائتمان في الجزائر ، رسالة ماجيستر ، تخصص نقود ومالية ، جامعة يوسف بن خدة ، السنة الجامعية 2005-2006.
12- مستوي عادل تجليل واقع الخدمات البنكية في الجزائر وآفاق تطويرها خلال القترة 1990 – 2013، رسالة ماجيستر ، تخصص اقتصاد الخدمات ، جامعة الجزائر ، السنة الجامعية 2014 – 2015.
13- معطى سيد أحمد ، واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية، رسالة ماجيستر ، تخصص حوكمة الشركات ، جامعة أبو بكر بلقايد ، تلمسان ، السنة الجامعية 2011-2012.
14- معمري حسام الدين ، دور أنظمة الدفع الحديثة في البنوك وتأثيرها على التعاملات الاقتصادية، رسالة ماجيستر، تخصص مالية وبنوك ، جامعة قاصدي مرباح –ورقلة – السنة الجامعية 2013-2014
15- نور إصباح عزيز الجزراوي ، أثر استعمال النقود الإلكترونية على العمليات المصرفية ، رسالة ماجيستر ، تخصص قانون الخاص ، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا 2011.
16- وهيبة عبد الرحيم ، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية الإلكترونية ، رسالة ماجيستر ، تخصص نقود ومالية ، جامعة الجزائر
17-

خامسا : القوانين

1-المادة 113 من قانون النقد والقرض رقم 10/90 المؤرخ في 14 أفريل 1990 ، الصادر بالجريدة الرسمية العدد 6 الصادر بتاريخ 18أفريل 1990

سادسا : مراجع باللغة الفرنسية

1-p.conso ,gestion finociére dr l'éntreprise DUNOD ,10éme édition ;paris,France 2002.

2-sylvie de coussergues « gestion de la banque » du diagnostie à la stratégie .4émé édition –DUNOD2015

سابعا : مواقع الأنترنت

1-إيمان حنانة ، بحث حول البنوك والمؤسسات الإقتصادية ، مقال تم تحميله على الرابط التالي :

http://mentouri.ibda3.org/t7842-topic

2- خلاصي رضا ، التسييرالمصرفي جامعة التكوين المتواصل .كتاب تم تحميله على الرابط التالي :

http://fr.calameo.com/books/00092748oce78bedo23eb